



TATRA BANKA MÁ V KONTAKTNÍM CENTRU V KAŽDÉ ČÁSTI DNE OPTIMÁLNÍ POČET OPERÁTORŮ

SPOLEČNOST:	Tatra banka, a. s.
ZAMĚŘENÍ:	Bankovníctví
POČET ZAMĚSTNANCŮ:	3400

1 Požadavky

- * Automatizovat a zjednodušit plánování směn operátorů kontaktního centra DIALOG Live.
- * Zajistit pro kontaktní centrum optimální lidské kapacity pro každou část dne a tím zlepšit celkovou efektivitu nákladů.
- * Zajistit dlouhodobou kvalitu zákaznických služeb poskytovaných přes kontaktní centrum.

2 Řešení

- * Nasazení softwarového systému Verint® Workforce Management™ od Verint Systems, která je partnerem společnosti Soitron.
- * Propojení se systémem kontaktního centra, odkud software získává údaje o telefonátech, emailech a chatech.
- * Několikaměsíční nastavování, testování a doladování technických a funkčních nastavení dle specifických požadavků Tatra banky.

3 Výsledek

- * Přesnější rozložení směn operátorů tak, aby byl v kontaktním centru v každé chvíli optimální počet pracovníků.
- * Efektivní zajištění dostupnosti a kvality služeb poskytovaných kontaktním centrem.
- * Zkrácení doby, kterou manažeři tráví plánováním směn a jejich úpravy podle potřeb skutečného provozu.
- * Přesnější rozložení fondu pracovní doby operátorů v jednotlivých měsících.

“ Záleží nám na tom, abychom byli pro naše současné i potenciální klienty vždy dostupní a abychom jim mohli poskytnout kvalitní službu či produkt, o který mají zájem. ”

Luboš Kováč

ředitel kontaktního centra DIALOG Live

POUŽITÁ TECHNOLOGIE:

Verint® Workforce Management™
od Verint Systems

Východiská

Plánování směn operátorů byla pro manažery kontaktního centra Tatra banky **DIALOG Live** komplikovaná a časově mimořádně náročná činnost. Pokud by šlo o pracoviště s denním osmi či dvanáctihodinovým provozem, bylo by rozložení směn operátorů poměrně jednoduché.

Kontaktní centrum **DIALOG Live** však funguje 24 hodin denně a má různou intenzitu provozu. Jeho vytížení se mění v průběhu dne, ale odlišuje se i charakter jednotlivých týdnů v měsíci.

Plánování pracovní doby operátorů kontaktního centra Tatra banky je složité z důvodu rozličných délek směn (od 4 do 10 hodin), odlišné specializace jednotlivých pracovníků, striktních pracovních pravidel či příležitostné výpomoci brigádníků, se kterými je třeba někdy v plánovacím mixu počítat. Navíc Tatra banka patří nejen k nejnovatějším bankovním domům

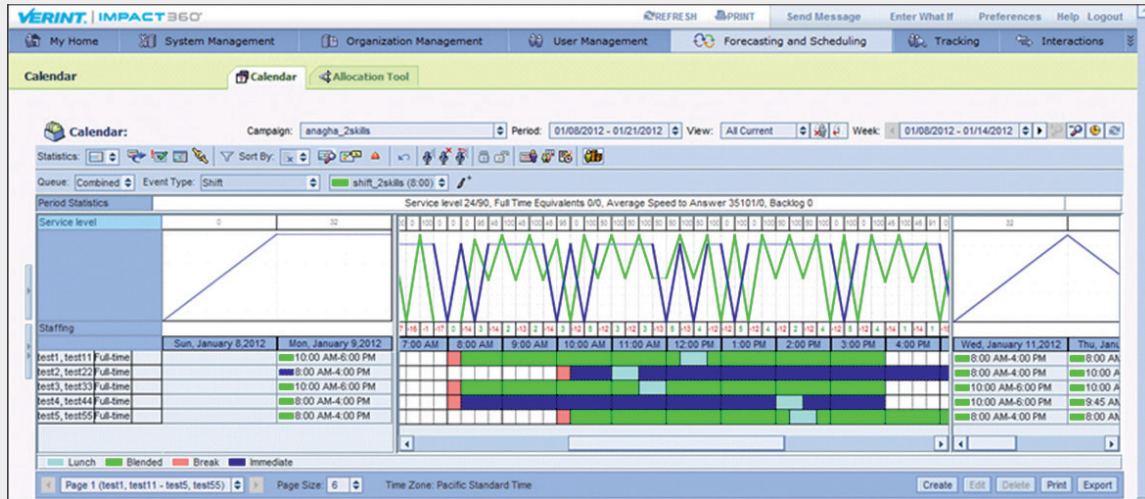
ve střední a východní Evropě, ale je i jednou z mála bank ve světě, které nemají ve svých kontaktních centrech interaktivní hlasový systém (IVR).

Klienti se tedy dovolávají přímo skutečným operátorům, což zvyšuje jejich spokojenost s poskytovanými službami i loajalitu k bance. Zároveň to však klade velké nároky na optimální plánování směn operátorů. Znamená to, že banka musí mít v každém čase dne k dispozici dostatek pracovníků s vhodnou specifikací pro promptní odbavení klientů. Nesmí jich však být ani příliš, aby byl provoz efektivní.

Potřeba optimalizace počtu operátorů se ještě zvýraznila, když se před několika lety Tatra banka rozhodla své kontaktní centrum změnit a zintenzivnit prodej produktů přes **DIALOG Live**. Jelikož prodejní hovory trvají výrazně déle než servisní, hrozilo, že začne docházet k prodlužování doby, kterou klienti tráví čekáním na odezvu kontaktního centra.



System Verint® Workforce Management™ od Verint Systems zkrátil čas potřebný na plánování změn kontaktního centra ze 48 hodin na 2 hodiny.



Užívateľské rozhranie Verint Workforce systému

Řešení

Management Tatra banky zvažoval různé alternativy, včetně možnosti vyvinout řešení na míru. Rozhodnutí nakonec padlo na softwarový systém Verint® Workforce Management™ od Verint Systems. Společnost Soitron nejen software integrovala se systémem kontaktního centra, ale především využila svou znalost klienta při detailním nastavování celého systému pro specifické potřeby banky.

“První implementace trvala zhruba dva měsíce. Následoval přibližně stejně dlouhý zkušební provoz, po němž se celý systém doladřoval,“ vysvětluje průběh nasazování Verint Workforce Management systému produktový manažer Soitronu, Martin Hummel.

Do Verint Workforce Management systému se dají nahrát historická data o provozu a vytížení kontaktního centra, které odpovědný pracovník využívá při plánování služeb operátorů a zajišťování potřebných lidských kapacit pro jednotlivé části dne. Po konfiguračních pracích, které specialisté Soitronu

udělali Tatra bance namíru, má v sobě řešení množství přednastavených a nadefinovaných pravidel. Ve značné míře tak automatizuje a usnadňuje plánování služeb operátorů.

Výsledek

Zjednodušení života manažerů a zkrácení doby, kterou musí trávit plánováním, není jediný a ani hlavní přínos řešení.

Nejdůležitějším benefitem je zajištění potřebné kvality a dostupnosti služeb kontaktního centra při optimálních nákladech. “Záleží nám na tom, abychom byli pro naše současné i potenciální klienty vždy dostupní a abychom jim mohli poskytnout kvalitní službu či produkt, o který mají zájem,” říká Luboš Kovář, ředitel kontaktního centra **DIALOG Live**.

Jinými slovy, nemělo by docházet k tomu, že někdy je část zaměstnanců nedostatečně vytížená a jindy se klienti nedokážou dovolat či jinak spojit s kontaktním centrem. Při přibližně stovce operátorů, kteří přes **DIALOG Live**

“ Plánovanie v systéme Verint Workforce Management je založené na 15-minútových intervaloch, čo zaručuje, že plynulá prevádzka kontaktného centra je zabezpečená v každej chvíli. ”

Martin Hummel

produktový manažér, Soitron



denně poskytují služby klientům Tatra banky, je při odchylce i jen 10% od optima ihned cítit rozdíl - ať už v kvalitě poskytovaných služeb, nebo v nákladovosti.

"Plánování v systému Verint Workforce Management je založeno na 15-minutových intervalech, což zaručuje, že plynulý provoz kontaktního centra je zajištěn v každé chvíli," dodává M. Hummel



Tatra banka vznikla v roce 1990 jako první soukromá banka na Slovensku. V současnosti je členem RBI Group a je jednou z neúspěšnějších dceřiných společností Raiffeisen Banking Group v rámci prostoru střední a východní Evropy. Jako lídr v inovacích nabízí unikátní bankovní služby a řešení v oblasti správy financí, což potvrzují i prestižní mezinárodní ocenění. Tatra banka prostřednictvím sítě 128 obchodních míst působí ve všech regionech Slovenska.

Více informací naleznete na www.tatrabanka.sk



SOITRON*

Společnost působí na evropském trhu jako systémový integrátor v oblastech IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management, Security, IT Services a Outsourcing. Již více než 23 let pomáhá firmám jako Tatra banka, Slovenská spořitelna, Orange, E-On, J & T, Hewlett-Packard a mnoha dalším rozvíjet jejich byznys. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok, proto je lídrem v zavádění unikátních technologií a inovativních řešení. Svědčí o tom i úspěšný rok 2013, kdy Soitron Group zaznamenala roční obrát v hodnotě nad 107 mil. EUR. Pro společnost je největším oceněním spokojnost klientely, a nesmírně si váží i oficiálních ocenění jako například Cisco Architectural Excellence Collaboration Partner za rok 2013, Cisco Best Partner of the Year 2012 či zařazení mezi Velkou pětku podle Deloitte Technology Fast 50 (2011). Soitron je Cisco a Microsoft Gold Partner. V komerční i veřejné sféře realizoval několik významných projektů, mezi nejvýznamnější patří Národní evidence vozidel pro Ministerstvo vnitra ČR a Hlasová biometrie pro Tatra banku a Řízení letového provozu v Rumunsku. V Soitron Group pracuje více než 550 mezinárodních odborníků, mezi které patří profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku a Bulharsku.

Pro více informací navštivte stránky www.soitron.sk

VERINT®

Verint je globálním lídrem v řešeních Actionable Intelligence®. Actionable Intelligence je v dynamickém světě masivního nárůstu informací nezbytností, protože poskytuje společností rozhodující nadhled, aby mohli včas a správně předvídat, reagovat a jednat. Řešení Verint Actionable Intelligence pomáhají společností řešit tři důležité výzvy: optimalizaci interakce se zákazníkem; intelligence bezpečnostních řešení; a identifikaci možných zneužití, rizik a dodržování nastavených pravidel. V současnosti více než 10,000 společností ve více než 180 zemích, z toho více než 80% patřících do žebříčku Fortune 100, používají řešení od Verintu, aby zefektivnily své podniky a aby byl svět bezpečnější.

Více se dozíte na www.verint.com.