



Tatra banka má v kontaktním centru v každé části dne optimální počet operátorů

„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

1. POŽADAVKY

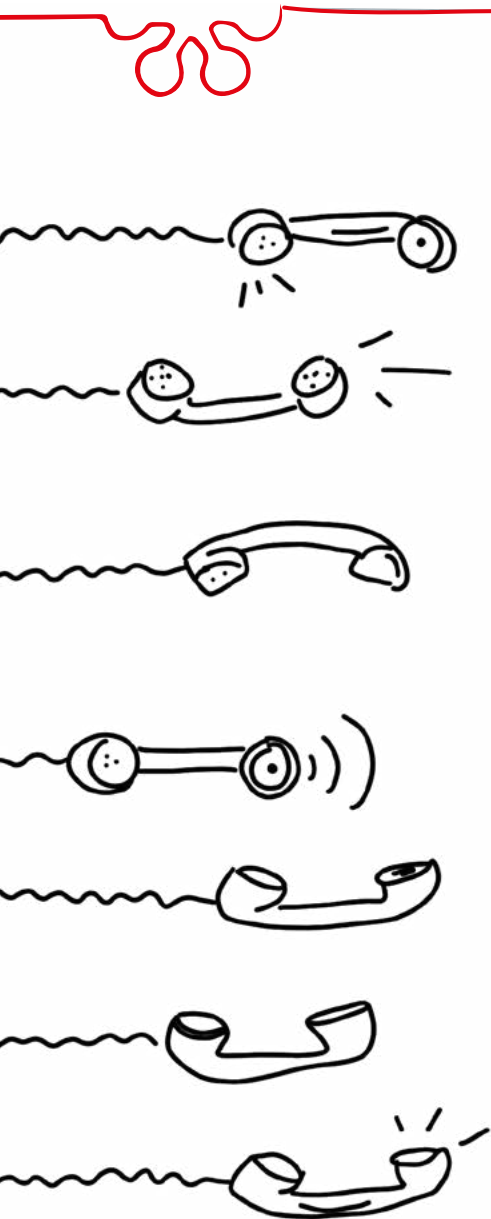
- **Automatizovat a zjednodušit plánování směn operátorů** kontaktního centra **DIALOG Live**.
- Zajistit pro kontaktní centrum **optimální lidské kapacity pro každou část dne** a tím zlepšit celkovou efektivitu nákladů.
- **Zajistit dlouhodobou kvalitu zákaznických služeb** poskytovaných přes kontaktní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



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 dvanácti-hodinovým 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, taktéž se odlišuje 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 nejinovativnějším 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 mnoho, aby byl provoz efektivní.

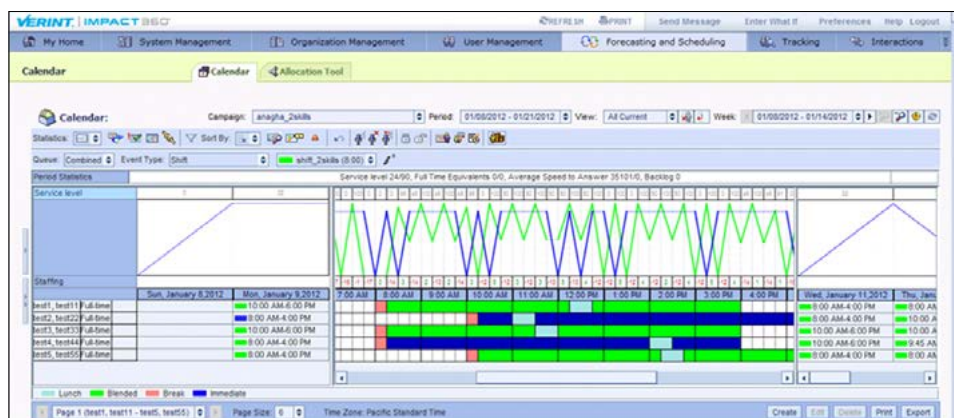
Potřeba optimalizace počtu operátorů se ještě zvýraznila, když se před několika lety Tatra banka rozhodla své kontaktní centrum změnit a zintenzivnit prodej produktů přes **DIALOG Live**. Jelikož prodejní hovory trvají výrazně déle než servisní, hrozilo, že začne docházet k prodlužování doby, kterou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

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 doladovával,” 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.



Uživatelské rozhraní Verint Workforce systému



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** 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 15minutových intervalech, což zaručuje, že plynulý provoz kontaktního centra je zajištěn v každé chvíli,” dodává M. Hummel





„Plánování v systému Verint Workforce Management je založeno na 15minutových intervalech, což zaručuje, že plynulý provoz kontaktního centra je zajištěn v každé chvíli.“

Martin Hummel
Soitron, Produktový manažér



Tatra banka

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.

www.tatrabanka.com



Verint Systems

Verint je globálním lídrem v řešeních Actionable Intelligence®. Actionable Intelligence je v dynamickém světě masivního nárůstu informací nezbytností, protože poskytuje společnostem rozhodující nadhled, aby mohli včas a správně předvídat, reagovat a jednat.

Řešení Verint Actionable Intelligence pomáhají společnostem 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.

www.verint.com

SOITRON s.r.o., člen skupiny SOITRON Group

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, umělé inteligence, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron s.r.o. je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.