



Tatra banka má v kontaktnom centre v každej časti dňa optimálny počet agentov

„Záleží nám na tom, aby sme boli pre našich súčasných aj potenciálnych klientov vždy dostupní a aby sme im mohli poskytnúť kvalitnú službu či produkt, o ktorú majú záujem.“

Luboš Kováč
Riaditeľ kontaktného centra
DIALOG Live

1. POŽIADAVKY

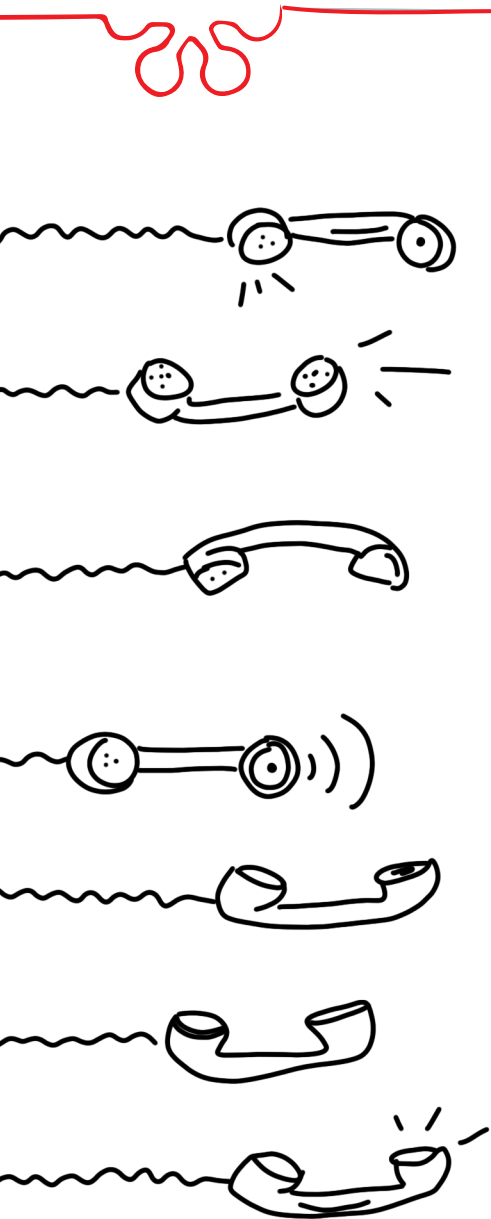
- **Automatizovať a zjednodušiť plánovanie pracovných zmien** agentov kontaktného centra **DIALOG Live**.
- Zabezpečiť pre kontaktné centrum **optimálne ľudské kapacity pre každú časť dňa** a tým zlepšiť celkovú efektivitu nákladov.
- Zabezpečiť **dlhodobú kvalitu zákaznických služieb** poskytovaných cez kontaktné centrum.

2. RIEŠENIE

- Nasadenie **softvérového systému Verint® Workforce Management™** od spoločnosti Verint Systems, ktorá je partnerom spoločnosti Soitron.
- **Prepojenie so systémom kontaktného centra**, odkiaľ softvér získava podrobné údaje o telefonátoch, emailoch a chatoch.
- Niekoľkomesačné **nastavovanie, testovanie a doladovanie technických a funkčných nastavení** podľa špecifických požiadaviek Tatra banky.

3. VÝSLEDKY

- **Presnejšie rozloženie pracovných zmien agentov** tak, aby bol v kontaktnom centre v každej chvíli **optimálny počet pracovníkov**.
- **Efektívne zabezpečenie dostupnosti a kvality služieb** poskytovaných kontaktným centrom.
- **Skrátenie doby, ktorú manažéri trávajú plánovaním pracovných zmien** a ich úpravy podľa potrieb skutočnej prevádzky.
- **Presnejšie rozloženie fondu pracovného času** agentov v jednotlivých mesiacoch.



Východiská

Plánovanie pracovných zmien operátorov bola pre manažérov kontaktného centra Tatra banky **DIALOG** Live komplikovaná a časovo mimoriadne náročná činnosť. Ak by išlo o pracovisko s dennou osem či dvanásťhodinovou prevádzkou, bolo by rozloženie pracovných zmien agentov pomerne jednoduché. Kontaktné centrum **DIALOG** Live však funguje 24 hodín denne a má rozličnú intenzitu prevádzky. Jeho vyťaženie sa mení v priebehu dňa, no odlišuje sa aj charakter jednotlivých týždňov v mesiaci.

Plánovanie pracovného času agentov kontaktného centra Tatra banky je zložité z dôvodu rozličných dĺžok zmien (od 4 do 10 hodín), odlišnej špecializácie jednotlivých pracovníkov, striktných pracovnoprávných pravidiel či príležitostnej výpomoci brigádnikov, s ktorými treba niekedy v plánovaní mixe rátať. Navyše, Tatra banka patrí nielen k najinovatívnejším bankovým domom v strednej a východnej Európe, ale je aj jednou z mála bánk vo svete, ktoré nemajú vo svojich kontaktných centrách interaktívny hlasový systém (IVR).

Klienti sa teda dovolávajú priamo skutočným operátorom, čo zvyšuje ich spokojnosť s poskytovanými službami aj lojalitu k banke. Zároveň to však kladie veľké nároky na optimálne plánovanie pracovných zmien agentov. Znamená to, že banka musí mať v každom čase dňa k dispozícii dostatok pracovníkov s vhodnou špecifikáciou pre promptné vybavenie klientov.

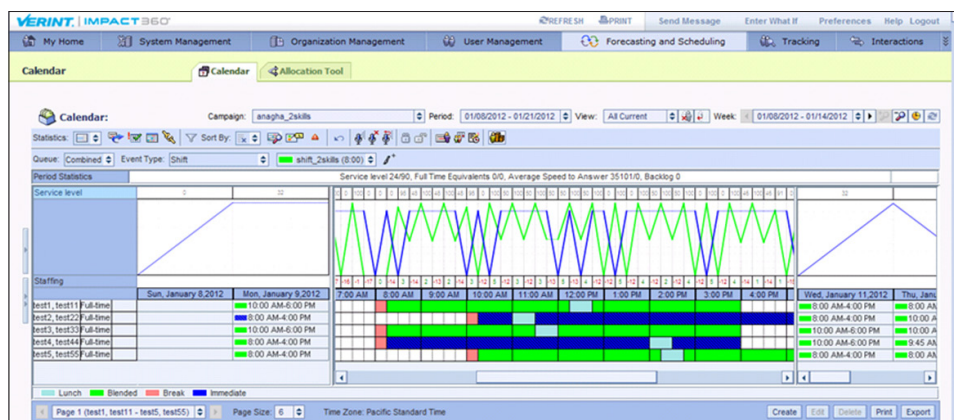
Nesmie ich však byť ani priveľa, aby bola prevádzka efektívna.

Potreba optimalizácie počtu agentov sa ešte zvýraznila, keď sa pred niekoľkými rokmi Tatra banka rozhodla svoje kontaktné centrum zmeniť a zintenzívniť cez **DIALOG** Live predaj produktov. Keďže predajné hovory trvajú výrazne dlhšie ako servisné, hrozilo, že začne dochádzať k predlžovaniu doby, ktorú klienti trávajú čakaním na odzvu kontaktného centra.

Riešenia

Manažment Tatra banky zvažoval viaceré alternatívy, vrátane možnosti vyvinúť riešenie na mieru. Rozhodnutie napokon padlo na softvérový systém Verint® Workforce Management™ od Verint Systems. Spoločnosť Soitron softvér integrovala so systémom kontaktného centra, ale predovšetkým využila svoju znalosť klienta pri detailnom nastavovaní celého systému pre špecifické potreby banky.

„Prvotná implementácia trvala zhruba dva mesiace. Nasledovala približne rovnako dlhá skúšobná prevádzka, po ktorej sa celý systém doladzoval,“ vysvetľuje priebeh nasadzovania Verint Workforce Management systému produktový manažér Soitronu, Martin Hummel.



Užívateľské rozhranie Verint Workforce systému



Do Verint Workforce Management systému sa dajú nahráť historické dáta o prevádzke a vyťažení kontaktného centra, ktoré zodpovedný pracovník využíva pri plánovaní služieb agentov a zabezpečovaní potrebných ľudských kapacít pre jednotlivé časti dňa. Po konfiguračných prácach, ktoré špecialisti Soitronu urobili Tatra banke na mieru, má riešenie v sebe množstvo prednastavení a nadefinovaných pravidiel. V značnej miere tak automatizuje a uľahčuje plánovanie služieb agentov.

Výsledok

Zjednodušenie života manažérov a skrátenie doby, ktorú musia tráviť plánovaním, nie je jediný, a ani hlavný prínos riešenia. Najdôležitejším benefitom je zabezpečenie potrebnej kvality a dostupnosti služieb kontaktného centra pri optimálnych nákladoch.

„Záleží nám na tom, aby sme boli pre našich súčasných aj potenciálnych klientov vždy dostupní a aby sme im mohli poskytnúť kvalitnú službu či produkt, o ktorý majú záujem,“ hovorí Ľuboš Kováč, riaditeľ kontaktného centra **DIALOG Live**.

Inými slovami, nemalo by dochádzať k tomu, že niekedy je časť zamestnancov nedostatočne vyťažená a inokedy sa klienti nedokážu dovolať či inak spojiť s kontaktným centrom. Pri približne stovke agentov, ktorí cez **DIALOG Live** denne poskytujú služby klientom Tatra banky, je pri odchýlke čo i len 10 % od optima ihneď cítiť rozdiel – či už v kvalite poskytovaných služieb, alebo v nákladovosti.

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





„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
Soitron, Produktový manažér



Tatra banka

Tatra banka vznikla v roku 1990 ako prvá súkromná banka na Slovensku. V súčasnosti je členom RBI Group a je jednou z najúspešnejších dcérskych spoločností Raiffeisen Banking Group v rámci priestoru strednej a východnej Európy. Ako líder v inováciách ponúka unikátne bankové služby a riešenia v oblasti spravovania financií, čo potvrdzujú aj prestížne medzinárodné ocenenia. Tatra banka prostredníctvom siete 128 obchodných miest pôsobí vo všetkých regiónoch Slovenska.

www.tatrabanka.com



Verint Systems

Verint je globálnym lídrom v riešeniach Actionable Intelligence®. Actionable Intelligence je v dynamickom svete masívneho nárastu informácií nevyhnutnosťou, pretože poskytuje spoločnostiam rozhodujúci nadhľad, aby mohli včas a správne predvídať, reagovať a konať. Riešenia Verint Actionable Intelligence pomáhajú spoločnostiam riešiť tri dôležité výzvy: optimalizáciu interakcie so zákazníkom; inteligencie bezpečnostných riešení; a identifikáciu možných zneužití, rizík a súladu s nastavenými pravidlami.

V súčasnosti viac ako 10,000 spoločností vo vyše 180 krajinách, z toho viac ako 80% patriacich do rebríčka Fortune 100, používajú riešenia od Verintu, aby zefektívniili svoje podniky a aby bol svet bezpečnejší.

www.verint.com

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

Spoločnosť Soitron je stredoeurópskym integrátorom, ktorý pôsobí na IT trhu už od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, umelej inteligencie, internetu vecí (IoT), IT infraštruktúry, komunikačných a cloudových riešení, IT bezpečnosti, IT služieb a outsourcingu, IT poradenstva a aplikácií či digitalizácie IT oddelení. Do produktového portfólia patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá – Mosy a služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron, s.r.o. je členom skupiny Soitron Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.