



TATRA BANKA MÁ V KONTAKTNOM CENTRE V KAŽDEJ ČASTI DŇA OPTIMÁLNY POČET AGENTOV

SPOLOČNOSŤ: **Tatra banka, a. s.**

ZAMERANIE: **Bankovníctvo**

POČET ZAMESTNANCOV: **3400**

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 zákazníckych služieb poskytovaných cez kontaktné centrum

2 Riešenie

- * Nasadenie softvérového systému Verint® Workforce Management™ od 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 Výsledok

- * 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

“ 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. ”

Luboš Kováč

riaditeľ kontaktného centra **DIALOG Live**

POUŽITÁ TECHNOLOGIA:

Verint® Workforce Management™
od Verint Systems

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 plánovacom mixe rátať. Navyše, Tatra banka patrí nielen k najinovatívnejším bankovým domom v strednej a východnej Európe,

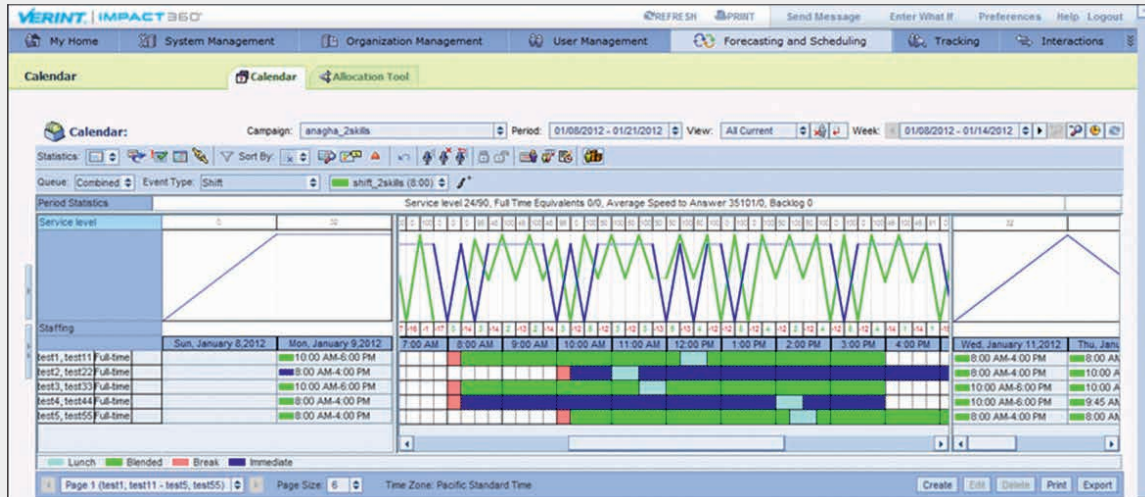
ale je aj jednou z mála bánk vo svete, ktoré nemajú vo svojich kontaktných centrách interaktívny hlasový systém (IVR).

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 trávia čakaním na odozvu kontaktného centra.



System Verint® Workforce Management™ od Verint Systems skrátil čas potrebný na plánovanie zmien kontaktného centra zo 48 hodín na 2 hodiny.



Užívateľské rozhranie Verint Workforce systému

Riešenie

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.

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**.

“ 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

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.



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.

Viac informácií nájdete na www.tatrabanka.sk



SOITRON*

Spoločnosť pôsobí na európskom trhu ako systémový integrátor v oblastiach IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management, Security, IT Services a Outsourcing. Už viac ako 23 rokov pomáha firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J&T, Hewlett Packard a mnohým ďalším rozvíjať ich biznis. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčí o tom aj úspešný rok 2013, kedy Soitron Group zaznamenala ročný obrat v hodnote nad 107 mil. EUR. Pre spoločnosť je najväčším ocenením spokojnosť klientov, no nesmierne si váži aj oficiálne ocenenia ako napríklad Cisco Architectural Excellence Collaboration Partner za rok 2013, Cisco Best Partner of the Year 2012 či zaradenie medzi Veľkú päťku podľa Deloitte Technology Fast 50 (2011). Soitron je Cisco a Microsoft Gold Partner. V komerčnej aj verejnej sfére realizoval viaceré významné projekty, medzi najvýznamnejšie patria Národná evidencia vozidiel pre Ministerstvo vnútra SR a Hlasová biometria pre Tatra banku a Manažment letovej prevádzky v Rumunsku. V Soitron Group pracuje viac ako 550 medzinárodných odborníkov, medzi ktorých patria profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku a Bulharsku

Pre viac informácií navštívte stránku www.soitron.sk

VERINT®

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; intelligence 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 zefektívnili svoje podniky a aby bol svet bezpečnejší.

Viac sa dozviete na www.verint.com.