

## Sparebanken Vest – как успешно изменить свою организацию с помощью WFM-системы планирования трудовых ресурсов.



В центре поддержки клиентов Sparebanken Vest работают 60 операторов, которые ежегодно обслуживают около миллиона вызовов. Операторы центра консультируют по всему спектру услуг – начиная с проверки остатка на счете и заканчивая советами по поводу вкладов и оформлению страховых полисов. Звонки принимаются с 7 часов утра до 9 вечера, ежедневно кроме воскресенья.

До внедрения WFM-системы Teleopti CCC планирование работы операторов в банке осуществлялась вручную, во многом благодаря знаниям и опыту одного из сотрудников.

*«Мы почувствовали, что нам необходимо вывести процесс планирования работы операторов на более профессиональный уровень с помощью системы для того, чтобы повысить эффективность и гибкость нашей работы. Во время, когда во многих компаниях идет сокращение рабочих кадров, очень важно оптимально использовать ресурсы и иметь возможность доказать рост эффективности работы»,* – говорит Marianne Strømme, отвечающая за планирование работы операторов в банке Sparebanken Vest.

Благодаря компании Teleopti и ее решению для управления персоналом, норвежский банк Sparebanken Vest смог существенно сократить затраты на службу поддержки клиентов, повысив качество услуг и степень удовлетворения операторов выполняемой работой.

Не менее важным является то, что Teleopti CCC помогла рассчитать оптимальный уровень сервиса и позволила выявить пути совершенствования внутрикорпоративной культуры и отмены устаревших норм и правил.

*«Внедрение Teleopti CCC буквально открыло нам глаза на возможности улучшения нашей работы. Это заставило нас присмотреться к своей организации, что было очень нам полезно»,* – говорит Vibeke Knudsen, руководитель центра поддержки клиентов Sparebanken Vest.

Кроме того, банк хотел дать операторам возможность самим выбирать удобное время работы.

*«Ознакомившись с возможностями системы Teleopti CCC, мы очень быстро поняли, что это именно то, что мы искали»,* – говорит Vibeke Knudsen.

Система Teleopti CCC была установлена в банке в 2005 году, и с тех пор заметен ряд улучшений:

Эффективность работы Центра поддержки клиентов выросла, что позволило сократить число операторов на 7%, одновременно уменьшилось среднее время ожидания ответа.

Опрос операторов показал, что их удовлетворенность работой значительно повысилась, что выросли возможности операторов самим влиять на свой рабочий график и число сотрудников, желающих поменять работу уменьшилось.

*«Сотрудники очень ценят возможность направлять свои предпочтения о времени работы, и что основная часть их просьб удовлетворяется»,* – комментирует Marianne Strømme.

Прогнозы нагрузки намного лучше соответствуют действительности, чем те прогнозы, которые составлялись вручную.

«У нас сейчас точность прогнозов выше, чем когда-либо. Разумеется, бывают ситуации, которые невозможно предусмотреть. Если, например, Интернет-банк не работает, то число звонков в наш центр значительно увеличивается», – говорит Marianne Strømmen.

Цель банка обслужить 80 процентов клиентов в течение 30 секунд. Эту цель достигнуть непросто, но сейчас эта цель поставлена под сомнение.

«Teleopti CCC помогает нам анализировать, что же такое «нужный» уровень сервиса. Мы увидели, что уровень сервиса в 70 процентов может быть для нас является оптимальным. Остальные 10 процентов требуют слишком больших расходов и, на самом деле, не дают никакого эффекта, как показал опрос клиентов. Поэтому мы собираемся изменить нашу цель», – сообщает Vibeke Knudsen.

Установка системы Teleopti CCC отразилась на работе организации намного сильнее, чем сначала предполагалось.

«Для оптимальной работы организация должна освободиться

от устаревших правил. У нас такие правила были. С помощью Teleopti CCC у нас появилась возможность работать, не ссылаясь на правила, которые уже давно не актуальны. Можно сказать, что система заставила нас присмотреться к своей организации и правилам работы, что оказалось очень полезным, но и очень сложным делом», – говорит Vibeke Knudsen.

Одними из устаревших правил, от которых мы избавились, было, например, требование, чтобы каждый оператор отвечал только за одну сферу деятельности, например, банковские услуги или предоставление страховых услуг, а также правила, устанавливающие максимальное число вечерних и утренних смен.

«Важно осознать, что недостаточно просто установить систему и считать, что все сделано. На самом деле, это непрерывный процесс,

когда приходится все время открывать для себя что-то новое и находить новые возможности. У нас этот процесс ведется и сейчас в самом большом масштабе», – говорит Vibeke Knudsen.



**Sparebanken Vest** – один из крупнейших банков в Норвегии, который вносит значительный вклад в развитие предпринимательства в западной части Норвегии. Большинство клиентов банка – частные лица, кроме того, банк обладает сильными позициями на рынке корпоративных банковских услуг. Банк Sparebanken Vest предпочитают всем остальным свыше 200 тыс. норвежцев.



Teleopti – один из ведущих поставщиков решений для управления трудовыми ресурсами Контакт-центров. Компания известна, благодаря разработкам технически сложных, но простых в использовании решений, исходя из нужд клиентов.

Teleopti помогает своим клиентам максимально использовать свои инвестиции в сложные наборы навыков операторов и многоплощадочные Контакт-центры. Гибкость прогнозирований и составлений расписаний операторов с учетом принятого европейского трудового законодательства дает возможность оптимального планирования. С помощью таких функций, как отслеживание работы в реальном времени, планирование отпусков и веб-инструменты для всей организации, достигается высокий уровень удовлетворенности клиентов, уменьшаются расходы на персонал и снижается текучесть рабочих кадров.

Доступ к Teleopti CCC возможен во многих странах Европы, благодаря сети партнеров. Сотни компаний в Европе используют систему Teleopti CCC с целью увеличить эффективность работы и повысить уровень предоставляемого сервиса.

Компания Teleopti была основана в 1992 и имеет офисы в Стокгольме, Мальме, Осло, Лондоне и Нью Дели.

[info@teleopti.com](mailto:info@teleopti.com) [www.teleopti.com](http://www.teleopti.com) +46 8 544 90 540