

## Telenor sparer 1,9 procent i driftskostnader tack vare central bemanningsplanering med Teleopti



Foto: Telenor

Tack vare Teleopti kan Telenor Danmark ägna 0,7 timmar mer åt kunderna varje dag i alla butiker. Väntetiden har minskat med 33 procent och kundnöjdheten har ökat med 7 procent. Den totala försäljningen per butik har ökat med 6 procent. Samarbetet har också gett medarbetarna på Channel Management enklare, smidigare och mer överskådliga arbetsdagar.

Telenor är Danmarks näst största telekombolag och möter varje år tusentals kunder i sina 67 fysiska butiker över hela Danmark. De drygt 520 medarbetarna har i uppgift att ge kunderna så snabb och bra service som möjligt.

Butikerna har olika öppettider, olika kundflöden och inte alltid samma antal medarbetare. Därför var det en stor utmaning när Telenor implementerade

Teleopti för central bemanningsplanering för de fysiska butikerna sommaren 2013

### Vana att göra det själva

Bemanningsplaneringen för butikspersonalen sköts numera av Telenors Channel Management i jylländska Ålborg. Tidigare skötte de enskilda butikscheferna bemanningsplaneringen för sina respektive medarbetare, en uppgift som de ganska

motvilligt lämnade ifrån sig, minns Kathrine Hedegaard, sektionschef för bemanningsplanering:

– Kanske tyckte butikscheferna att det var prestigefyllt att sköta planeringen själva. I början var de i alla fall inte särskilt pigga på att lämna ifrån sig uppgiften. Men när vi planerar bemanningen betyder det å andra sidan att de kan ge sig ut på golvet och coacha och vägleda. Det är det de är bäst på, och det är ju därför de har blivit chefer, säger Kathrine Hedegaard. Butikscheferna har också i efterhand fått erkänna att det nya systemet faktiskt fungerar.

– När de besökte oss på vår avdelning efter ett år fick vi bara beröm för vårt arbete, säger Kathrine Hedegaard.

### Värde för kunderna

När butikscheferna kommer ut på golvet frigörs mer tid åt kunderna. Tack vare den tid som frigjorts genom att butikscheferna inte längre ansvarar för bemanningsplaneringen har driftskostnaderna för Telenor Retail totalt sjunkit med 1,9 procent.

– Optimeringarna märks tydligt på det antal timmar vi kan ägna åt kunderna och de supportkostnader vi har sparat in, säger Kenny Jensen, chef för Telenors Channel Management-team.

Innan Teleopti implementerades låg likheten mellan kundflöde och bemanning på 7 procent. Nu ligger den i stället på 93 procent. Antalet medarbetare stämmer alltså mycket bättre överens med antalet kunder i de enskilda butikerna – under hela arbetsdagen.

När implementeringen av Teleopti som bemanningsplaneringsverktyg var klar minskade den genomsnittliga väntetiden per butikskund med 33 procent på två månader.

Kunderna uppskattar verkligen de kortare väntetiderna. Kundnöjdheten (NPS) för Telenor Retail steg med sju procent under de två månader som Teleopti implementerades i butikerna.

“ Tack vare Teleopti har jag kunnat lägga mindre tid på administration och ägna mer tid åt kunder och medarbetare.

Detta har bidragit till att både våra kunder och interna medarbetare är nöjdare och alla vet ju att nöjda medarbetare presterar bättre.

Søren Refslund Havtorn  
Butikschef i Ålborg

### Kundtjänst eller detaljhandel

Innan Telenor gick över till att styra bemanningsplaneringen för butikerna centralt användes Teleopti som bemanningsplaneringssystem för inkommande kundtjänst. En medarbetare i detaljhandeln har helt andra behov än en medarbetare i kundtjänsten.

– Eftersom många av butiksförsäljarna inte alltid har tillgång till dator behövde vi ett system som gick att komma åt från smartphones eller surfplattor. Där var Teleopti riktigt praktiskt, säger Kathrine Hedegaard.

### Försäljningen har fått ett lyft

Förutom att cheferna inte ville förlora kontrollen över bemanningsplaneringen, var också några av medarbetarna skeptiska till förändringen, berättar Kathrine Hedegaard:

– Många av försäljarna hade vant sig vid att inte ta det där med arbetstider på så stort allvar. De kunde komma en timme tidigare eller senare så länge de nådde försäljningsmålet.

Men försäljningen har bara gynnats av den centrala bemanningsplaneringen. Den minskade väntetiden innebär nämligen också att varje enskild kund får

mer tid, vilket märks på försäljningen. Det totala antalet köp per timme har ökat med 6 procent per butik under en arbetsdag.

### Smidigare än förut

Telenor använder i dag Teleopti för att hantera bemanningsplanering för kundservice, försäljning och lönehantering. Kenny Jensen och Kathrine Hedegaard på Channel Management har alltså lyckat minska antalet systemleverantörer från tre till en, vilket har inneburit en avsevärd minskning av utgifterna för externa system.

Men det är inte det enda resultat som gläder Kathrine Hedegaard. Både hon och hennes team har nämligen fått en mycket bättre överblick över sina arbetsuppgifter.

– I mitt team sitter vi och svarar på ungefär hundra mail om dagen, men det är verkligen ingenting jämfört med tidigare, säger hon.

### Snabbt att komma igång – med lite hjälp

Det tog bara 26 veckor från det att kontrakten

skrevs på tills systemet hade implementerats och börjat användas. På det stora hela är Telenor mycket nöjda med samarbetet med Teleopti.

– Teleopti har varit extremt lyhörda för våra specifika krav och önskemål, och de har stöttat oss otroligt mycket. De har inte gjort jobbet åt oss, men ibland har de kanske hjälpt oss med det sista steget för att vi ska kunna ta oss i mål, säger Kathrine Hedegaard.

### Det stora perspektivet

Telenor är ett av världens största telekombolag. De har använt Teleopti i många olika länder, vilket Telenor Danmark har haft stor nytta av.

– Jag blev positivt överraskad över hur stort Teleopti egentligen var. Det går ju inte alltid att ta hjälp av sina konkurrenter, så det är en stor fördel att vi som Telenorenhet kan utbyta erfarenheter med kollegor i andra länder, säger Kathrine Hedegaard.

**TELEOPTI**  
A CALABRIO COMPANY

Teleopti, en del av Calabrio, utvecklar en molnbaserad mjukvara för bemanningsplanering (Workforce Management, WFM) som gör det möjligt för organisationer att stärka och motivera sina anställda till att ge enastående kundservice. Vi är ett globalt gäng innovatörer och experter som bygger användarvänlig och automatiserad optimering av prognoser, schemaläggning och personalhantering för alla kundkanaler. Vi fokuserar på WFM till 100%. Vår mjukvara Teleopti WFM hjälper företagen öka sin lönsamhet genom att höja den operativa effektiviteten, öka de anställdas engagemang och förbättra kundupplevelsen. Vi startade 1992, och idag schemalägger och engagerar vi över en halv miljon anställda i 100 länder. Besök oss gärna på [www.teleopti.com](http://www.teleopti.com)



Telenor Danmark bildades när telekombolaget Sonofon och internetföretaget Cybercity slogs samman 2009.

Med 1,9 miljoner användare är Telenor i dag det näst största telekombolaget i Danmark. Telenor är ett av Danmarks största företag inom mobiltelefoni, fast telefoni, IP-telefoni, bredband och mobila bredband. Varje arbetsdag kommer Telenor i kontakt med 37 500 danskar via sitt kontaktcenter i Ålborg eller i någon av de 67 butikerna. Bara i Danmark har Telenor över 2 000 medarbetare, och totalt har företaget över 40 000 medarbetare i fjorton länder.

Läs mer på: [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)