



# krifa



Claus Andersen  
Kontaktcenterchef



Rikke Hedegaard  
Vagtplanlægger



Mads Eliassen  
Vagtplanlægger

## FAGFORENINGEN KRIFA HAR IMPLEMENTERET VERINT WORKFORCE MANAGEMENT OG PERFORMANCE MANAGEMENT

***”Vi er på en mission for at fremme god arbejdslyst – både for medlemmer og medarbejdere”***

I Krifas kontaktcenter arbejder 90 dygtige medarbejdere og 2 vagtplanlæggere. Sammen håndterer de mere end 350.000 opkald hvert år i tidsrummet mandag til fredag fra kl. 7.00 morgen til 20.00 aften.

For at kunne fremme den gode arbejdslyst i kontaktcenteret, er Krifa løbende på udkig efter ny og bedre systemunderstøttelse, herunder værktøjer, som styrker arbejdsglæden, men naturligvis også understøtter en effektiv og hensigtsmæssig udførelse af de mange samtaler med medlemmerne.

Hos Krifa er nøgleordene bl.a. work-life balance, fleksibilitet og medbestemmelse i vagtplanlægningen samt dyb indsigt i driften, så Krifa løbende kan udvikle og forbedre medlemsoplevelsen – fx ved at nedbringe ventetiden på telefonen.

**Tilfredshed på 9,5 ud af 10 mulige efter blot 1 år**

I efteråret 2020 valgte Krifa i samarbejde med Access Nordic at implementere Verint Workforce Management og Verint Performance Management.

Løsningen har givet langt større fleksibilitet for både vagtplanlæggere og medarbejdere, og efter blot 1 år er medarbejdernes generelle tilfredshed med vagtplanlægningen i gennemsnit på 9,5 ud af 10 mulige.

Et imponerende resultat, som primært skyldes en imødekomende og lydør vagtplanlægningsafdeling.

Med to kompetente vagtplanlæggere samt Verint Workforce Management og Verint Performance Management har Krifa formået at forbedre vagtplanlægningen og centrale performancetal markant.

*”Verint WFM og Verint PM er helt klart en forbedring i forhold til tidligere.”*

Citat: Krifa

## CASES FRA KRIFA – HØJDEPUNKTER

### FORECAST

*”Vores planlægning er langt mere hensigtsmæssig med Verint...”*

- ✓ Bedre bemandet på travle dage
- ✓ Aftenvagter er reduceret til glæde for medarbejdere

### PLANLÆGNING

*”Vi oplever, at en bedre planlægning har reduceret ventetiden og haft en positiv effekt på antallet af tabte kald...”*

- ✓ Medarbejdere oplever desuden, at det er nemmere at få opfyldt ønsker til ferie og andet fravær

### MOBIL APP

*”Verint WFM Mobil app gør det nemt for vores medarbejdere at få overblik over deres vagter...”*

- ✓ Medarbejdere oplever det som god service
- ✓ Vagtplanlæggere bruger mindre tid på at håndtere spørgsmål fra medarbejdere

### GENEREL TILFREDSHED PÅ 9,5 (1-10)

*”Vi har tårnhøj tilfredshed med vores vagtplanlægning her 1 år efter implementeringen af Verint...”*

- ✓ Øget medbestemmelse for den enkelte
- ✓ Ro og tryghed omkring vagtplanlægningsprocessen

## Fakta om Krifa

- Dansk fagforening og A-kasse
- Stiftet i 1899 og i dag den fjerdestørste fagbevægelse i Danmark
- Servicerer mere end 190.000 medlemmer og yder juridisk og økonomisk hjælp
- Hovedkontor i Århus (Danmark) og 15 afdelinger spredt over landet
- Krifas målsætning er god arbejdslyst og trivsel. Kontaktcenterets opgave er at understøtte denne målsætning med rådgivning og service
- 90 medarbejdere varetager telefon, e-mail og chat
- Verint Workforce Management og Verint Performance Management via Access Nordic siden 2020

### Verint Workforce Management i samarbejde med Access Nordic – et strategisk, taktisk og operationelt værktøj til kontaktcentre

- ✓ Vagtplanlægningsværktøj med tæt integration til telefoniplatformen for både historisk og real-time data
- ✓ Forecasting med 15 minutters intervaller, som kan justeres med indsigter fra forretningen, fx kampagner og andet, der påvirker trafik
- ✓ Rette balance mellem servicemålsætninger og vagtplanlægning



## MEDARBEJDEREN

Overblik over vagtplan, ønsker til ændringer samt overblik over mål og performance



## LEDELSE

Rapportering på driften inkl. årsager til givne hændelser. Dertil indsigt i fremtiden



## CX-FUNKTIONER

Fleksible vagtplaner til medarbejdere, som forbedrer kundeoplevelsen



## VAGTPLANLÆGGEREN

Forecasting med stor præcision og vagtplanlægning med fleksibilitet

## OM ACCESS NORDIC

Access Nordic hjælper virksomheder og organisationer i hele Norden med at udvikle og forbedre kundeoplevelsen. Vi er specialister indenfor Speech Analytics, Customer Feedback, Workforce Management, Performance Management, Voice Recording og Quality Management, og samarbejder med to af de absolut førende softwareproducenter på markedet, Verint og Calabrio.

### VISION

Perfecting Customer Experience in the Nordics

### MISSION

Partner with our customers in creating ongoing actionable insights

– delivering through consultancy and services by leveraging experience, competence and best-of-breed technology from our strategic partners

### FOR MERE INFORMATION – KONTAKT:

Christian Gumark

Sales Director hos Access Nordic

+45 53 78 00 57 | [chg@accessnordic.com](mailto:chg@accessnordic.com)

