

Release date: Moscow, 17 March, 2014

Teleopti и Белтел внедрили систему управления персоналом в СТД «Петрович»

Компания Teleopti завершила проект по внедрению системы управления персоналом (Workforce Management, WFM) Teleopti CCC для оптимизации работы контакт-центра Строительного Торгового Дома «Петрович». Партнером в реализации проекта выступил системный интегратор ЗАО «Белтел».

Предпосылкой внедрения профессиональной системы WFM стал быстрый рост обращений в контакт-центр СТД «Петрович» и соответствующий рост численности работников этой службы. Административный персонал контакт-центра, ответственный за планирование ресурсов, обладал очень высокой квалификацией в прогнозировании будущих событий и вызываемой ими нагрузки на контакт-центр. Однако с достижением численности операторов в 100 человек, открытием второй площадки и жесткими требованиями к уровню качества (в первую очередь внутренними) руководству стало понятно, что планированием в Excel поставленные задачи уже не решить.

Решение Teleopti CCC позволило автоматизировать управление трудовыми ресурсами, охватывая новые направления для совершенствования работы с персоналом и клиентским сервисом. Система WFM Teleopti CCC интегрирована с платформой контакт-центра Infratel, автоматически получая все необходимые данные для последующего прогнозирования и планирования. Сразу после внедрения системы СТД «Петрович» получил возможность прогнозировать будущую нагрузку и потребности, автоматически составлять рабочие графики, строить точные и информативные отчеты для улучшения общего уровня предоставления сервисов и повышения удовлетворенности как персонала, так и руководства. В ходе дальнейшей эксплуатации система Teleopti CCC была расширена для работы 155 специалистов, также было проведено расширение функциональных возможностей с помощью набора модулей самообслуживания операторов.

«Качественный бесперебойный сервис – основа деятельности компании «Петрович» и цель для постоянного совершенствования, - рассказал **Дмитрий Графский, менеджер по работе с ключевыми клиентами Teleopti AB**. – Это отразилось на критериях выбора системы WFM, в которых полнота функциональных возможностей была обязательным, но далеко не единственным требованием. Подход Teleopti к созданию системы управления с идеологией Lifestyle Management, учитывающей возможности и пожелания сотрудников, превосходно подошел к стилю работы СТД «Петрович», известной своей заботой о персонале и политикой качества «сервис как религия»».

«Компания СТД «Петрович» получила комплексный результат от внедрения профессиональной системы WFM для контакт-центра: гибкость в формировании и распределении разнообразных рабочих графиков, быстроту планирования персонала для распределенных площадок, простоту и скорость оптимизации ресурсов в случае необходимости, дополнительную отчетность о работе контакт-центра как специализированного подразделения. Таких результатов невозможно достигнуть ручным планированием ресурсов с помощью таблиц Excel», - отметила **Екатерина Кочетовская, руководитель направления «Контакт-центры» ЗАО «Белтел»**.

«Решение Teleopti CCC позволило нам автоматизировать процесс, повысить предоставляемый Уровень сервиса нашим клиентам, повысить лояльность наших специалистов, а также снизить затраты» - говорит **Елена Майер, руководитель контакт-центра СТД «Петрович»**.

О компании СТД «Петрович»

СТД «Петрович» работает на рынке DIY (Do-It-Yourself) с 1995 года. Компания предоставляет полный спектр услуг на рынке строительного ритейла – продажа через сеть строительных магазинов, Интернет-магазин, комплекс услуг по доставке товара, специализированные услуги для строительной индустрии. Территория охвата – Санкт-Петербург, Ленинградская и Новгородская области, строительные базы открыты в городах Петрозаводск и Тверь. В компании работает около 2500 специалистов.

О компании ЗАО «Белтел»

Компания БЕЛТЕЛ основана в 1995 году и является одним из ведущих системных интеграторов. В портфеле компании проекты различной степени сложности - от поставки оборудования до выполнения роли генерального подрядчика проекта. Среди крупнейших клиентов компании НК «Роснефть», АК «АЛРОСА», ЛУКОЙЛ, ГАЗПРОМ, Deloitte, IKEA и др. БЕЛТЕЛ является одним из ведущих системных интеграторов в области контакт-центров. Более 50 центров обработки вызовов, построенных БЕЛТЕЛ, работают практически во всех отраслях. Подробнее о компании на сайте www.beltel.ru

О компании Teleopti

Teleopti - шведская компания, предоставляющая программные решения для стратегического управления трудовыми ресурсами контакт-центров. Использование решений Teleopti позволяет оптимизировать затраты на управление персоналом и повысить рентабельность компании. Система Teleopti CCC – инструмент долгосрочного и оперативного планирования, а также наблюдения в реальном времени за процессами, происходящими в контакт-центрах. Решения Teleopti адаптированы и к мировым стандартам, и к потребностям местного рынка. Сотни предприятий в Европе используют их для оптимизации управления персоналом, предоставляя клиентам высокий уровень обслуживания. Информация о продуктах Teleopti – на сайте www.teleopti.com

Контактное лицо для связи с прессой: Camilla Arneving, Head of Marketing

Телефон: +46 722 22 81 04

E-mail: camilla.arneving@teleopti.com