
Для автоматизации управления персоналом УкрСиббанк выбрал Teleopti CCC

Компания Инком завершила проект внедрения системы по управлению персоналом для грантинга УкрСиббанка. Решение было выбрано не случайно, поскольку несколько лет назад технология Teleopti была внедрена в колл-центре банка с целью повышения эффективности работы этого подразделения. Имея позитивный опыт, заказчик ставил перед собой задачу повысить продуктивность работы, удовлетворенность клиентов и прибыльность банка благодаря внедрению решения Teleopti Workforce Management (WFM).

Сформировавшиеся с момента основания банка процедуры и процессы грантинга уже порядком устарели и требовали модернизации. До недавнего времени большая часть процессов планирования человеческих ресурсов осуществлялись вручную, вызывая не только недовольство персонала, но и значительные трудности в систематизации работы.

Решение Teleopti позволяет автоматизировать управление трудовыми ресурсами, охватывая новые направления для совершенствования работы с персоналом и клиентским сервисом.

Сразу после внедрения системы компания имеет возможность прогнозировать потребности, автоматически составлять рабочие графики, строить точные и информативные отчеты для улучшения общего уровня предоставления сервисов и повышения удовлетворенности как персонала, так и руководства.

"Ощувив все преимущества решения Teleopti по результатам его внедрения для колл-центра, а также увидев реальную оптимизацию работы, в банке возник вопрос - как мы могли так долго обходиться без этого решения", - прокомментировал **Артем Зарубин, начальник отдела проектного и технического сопровождения Контакт-центра УкрСиббанка.**

"Любые нововведения, связанные с технологиями и автоматизацией в банковском секторе, требуют детальной проработки в силу множества налаженных процессов, которые зависят друг от друга и критичны для работы компании. В результате внедрения нас порадовала легкость, с которой удалось быстро и эффективно интегрировать решение Teleopti с процессами и инфраструктурой УкрСиббанка," - отметил **Валентин Ярошинский, руководитель практики департамента бизнес-решений компании Инком.**

Как хорошо известно, отсутствие точных статистических данных о задачах и времени их обработки делает прогнозирование и планирование часто самой большой проблемой для процессов обработки заявок. В данном случае решение Teleopti WFM уникально, благодаря способности переходить к статистике, зарегистрированной на индивидуальном рабочем месте, и комбинировать ее со статистикой из центрального

решения обработки и распределения. Объединение этих статистических данных, автоматический анализ, повышение точности отчетов и формирование оснований для мощных прогнозов – «всё в одном» значительно упрощают рабочий процесс.

"УкрСиббанк, имея множество территориально удаленных активов, требовал соответствующего решения, - рассказал **Валерий Тарасов, региональный менеджер в России и СНГ по Teleopti**. - Наш инструмент обеспечивает идеальные, передовые функциональные возможности для управления сложными, распределенными средами. Спросите как? Он позволяет централизованно прогнозировать и распределять рабочую нагрузку для распределенных площадок, или даже клиентов в случае привлечения аутсорсеров".

В результате внедрения системы руководство банка делает ставку на экономию средств и времени, которое персонал сможет уделять более стратегическим вопросам. "Наш колл-центр уже имеет ряд выгод от слаженной и эффективно распределённой операционной деятельности. Благодаря нашему перспективному управлению, мы планируем получить эти преимущества и в работе персонала грантинга", - отметил **Артем Зарубин**.

Об УкрСиббанке

УкрСиббанк основан 1990 году в Харькове. За это время банк прошел стремительный путь от регионального банка до национального лидера, став членом одной из крупнейших мировых банковских групп.

Качественный рост сопровождается развитием банка во всех сегментах. Сегодня УкрСиббанк обслуживает более 2 млн. розничных клиентов. Благодаря стратегическому партнерству с BNP Paribas Group УкрСиббанк – без преувеличений самый надежный и устойчивый банк в Украине. www.ukrsibbank.com

Об Инком

Компания Инком – №1 в рейтингах системных интеграторов Украины. Инком уже много лет подряд удерживает лидерство на украинском рынке информационных технологий. Основа нашего успеха - команда высококлассных профессионалов.

Мы внимательно следим за рынком, отслеживая новинки со стороны поставщиков, с одной стороны, и новые запросы от клиентов - с другой. Благодаря мониторингу мы планомерно пополняем спектр услуг для того, чтобы предоставлять нашим клиентам оптимальный и сбалансированный набор сервисов из одних рук <http://incom.ua>

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

For more information, contact:

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

Телефон: *+46 722 22 81 04*

E-mail: camilla.arneving@teleopti.com