



Opracowanie i wdrożone kompleksowego systemu zarządzania procesami HR w oparciu o SugarCRM

Cele i Wyzwania

Branża call i contact center charakteryzuje się dużą dynamiką procesów human resources, zarówno w zakresie masowego zapotrzebowania rekrutacyjnego, poszukiwania specyficznych kompetencji, jak i nieregularnych transferów zespołów pomiędzy projektami. Wysokie tempo rozwoju CCIG, a tym samym intensyfikacja procesów human resources w firmie, skutkowało potrzebą poszukiwania nowych rozwiązań informatycznych w tym zakresie.

Do momentu wdrożenia CCIG funkcjonowało w zakresie procesów HR w oparciu o kilka systemów do zarządzania danymi pracowniczymi. Chęć nieustannego rozwijania i doskonalenia procesów HR, podnoszenia ich płynności i efektywności spowodowała, że w firmie podjęto decyzję o konieczności wdrożenia jednego spójnego systemu. Oprogramowania, które powiąże ze sobą wszystkie dotychczasowe rozwiązania HR oraz intranet. Rozpoczęto więc poszukiwania niezwykle elastycznego systemu, który poradziłby sobie z ogromną ilością przesyłanych danych, wieloma koniecznymi do wykonania integracjami, a także automatyzacją licznych procesów HR. Z uwagi na rozbudowane potrzeby w zakresie infrastruktury IT istotnym wymaganiem była również instalacja systemu w chmurze producenta.

Rozwiązanie i Rezultaty

Dzięki zaawansowanym funkcjom dostępnym w standardzie takim jak Self Service Portal i Workflow Manager, a także otwartości kodu źródłowego, kierownictwo CCIG zdecydowało się na wdrożenie SugarCRM 7 Enterprise w chmurze SugarCRM. Wdrożenie realizowane było z wykorzystaniem zwinnej metodyki Scrum.

Wdrożony system funkcjonuje w CCIG pod nazwą „HrApp”. Stanowi on **centralne repozytorium danych wszystkich współpracowników firmy**, włącznie z danymi dotyczącymi umów i warunków zatrudnienia. Istotą funkcjonowania systemu jest **procesowanie wszelkich umów** pracowniczych (od momentu zawarcia umowy do jej rozwiązania) **oraz wniosków pracowniczych**.

Dzięki wykorzystaniu SugarCRM Self Service Portal dostęp do wydzielonej części operacyjnej systemu uzyskali wszyscy współpracownicy CCIG. W ramach Portalu **każdy współpracownik posiada wgląd w swoje dane osobowe oraz złożone wnioski**. Każdy wniosek posiada zaprojektowany obieg, dzięki któremu jest on po kolei akceptowany lub odrzucany przez działy HR, sekretariat lub przełożonych. Co więcej, odpowiednio zaprojektowane procesy HR pozwalają na wysyłanie współpracownikom powiadomień mailowych i SMSowych z istotnymi dla nich informacjami.

Zasadniczej optymalizacji została poddana praca z dokumentami. Nie dość, że bezpośrednio z systemu można pobrać i wydrukować wzorce wszelkich dokumentów, to dokumenty te zostały również opatrzone możliwymi do zeskanowania kodami kreskowymi.

Platformę rozbudowano o szereg zaawansowanych mechanizmów kontrolnych. Istotną kwestią było bezpieczeństwo danych oraz zabezpieczenie przed logowaniem się do Portalu osób, które zakończyły współpracę z CCIG. Do tego zadania wykorzystano stworzone integracje z systemami wewnętrznymi CCIG. „HrApp” stało się **nadrzędną platformą w stosunku do pozostałych systemów, do których dostęp uzyskują tylko aktywni użytkownicy w systemie HR**.

Wdrożony system zoptymalizował pracę wszystkich współpracowników CCIG. Dzięki „HrApp” ponad 3 500 osób posiada możliwość szybkiej realizacji procesów HR w trybie online. W znacznym stopniu ograniczyło to wykorzystanie dokumentów papierowych co, biorąc pod uwagę wielooddziałość firmy, **usprawniło przepływ dokumentów i skróciło czas ich procesowania**. Nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu oraz realizacją zadań czuwa 30 osobowy zespół użytkowników administracyjnych, złożonych przede wszystkim z pracowników Działu HR. Dzięki uspołnieniu baz danych oraz wielu wdrożonym automatyzacjom procesów, kierownictwo odnotowało znaczną poprawę ich wydajności pracy. Dodatkowo **firma zyskała na bezpieczeństwie pracy i ochronie przed utratą danych**.

Call Center Inter Galactica Sp. z o.o.

Lider w branży usług call i contact center w Polsce. Ekspert w działaniach związanych z obsługą klienta i sprzedażą B2C oraz B2B. Każdego dnia 3 500 współpracowników realizuje ponad 100 000 rozmów w ramach kilkudziesięciu jednocześnie prowadzonych projektów. Firma posiada doświadczenie w realizacji projektów w kilkunastu branżach. Pracę konsultantów usprawniają wyspecjalizowane działy wsparcia, doświadczona kadra menedżerska oraz działy administracyjne.

SEKTOR: Usługi Call i Contact Center

ZATRUDNIENIE: Ponad 3500 współpracowników

STRONA WWW: www.ccig.pl

Szczegóły projektu

BAZOWE OPROGRAMOWANIE: SugarCRM 7 Enterprise + Self Service Portal

UŻYTKOWNICY: 3 500+ współpracowników (Self Service Portal)
30 użytkowników administracyjnych

INTEGRACJE: Liczne integracje z systemami wewnętrznymi

METODYKA: SCRUM

ROK WDROŻENIA: 2015

"Zależało nam na narzędziu elastycznym i adaptowalnym do naszych specyficznych, indywidualnych potrzeb i wysokich wymagań. Zespół eVolpe od początku współpracy wykazał się dużym zrozumieniem biznesowym, dzięki czemu udało się wypracować rozwiązanie, które w płynny i efektywny sposób wspiera kluczowe procesy HR w CCIG."

Damian Michalczyk, CTO, CCIG