

□ Газпромбанк внедрил технологическое решение Naumen Workforce Management (WFM) для планирования работы сотрудников офисов Банка.

Благодаря данному технологическому решению количество необслуженных клиентов в офисах продаж сократилось в два раза. Трудозатраты руководителей офисов на построение графика работы сотрудников уменьшились в пять раз.

С помощью Naumen WFM для каждого работника офиса Банка расписание составляется индивидуально в целях оптимального распределения ресурсов и увеличения скорости обслуживания клиентов при сохранении качества предоставления услуг.

Технологическое решение от NAUMEN [\[1\]](#) построено на аналитике исторических данных о количестве обращений клиентов из электронной системы управления очередью (ЭСУО). В частности, прогноз совокупного количества обращений делается на основе клиентского потока и количества обращений в разрезе той или иной услуги, исходя из сведений ЭСУО.