

Виртуальный офис для удалённых сотрудников

Компания Sibedge стала частью команды по созданию программной платформы для дистанционной работы сотрудников крупного онлайн-банка.

О клиенте

Заказчик — коммерческий банк, который обслуживает клиентов дистанционно и не имеет розничных отделений. Основной продукт — кредитные и дебетовые карты. Один из лидеров российского рынка по внедрению инновационных технологий.

Задача

В 2016 году был запущен уникальный проект, благодаря которому любой гражданин России старше 18 лет мог бы стать частью команды банка и удалённо работать в штате компании.

Эта инициатива позволила бы:

- расширить географию поиска ценных кадров за пределы Москвы;
- решить вопрос трудоустройства людей с ограниченными возможностями;
- значительно сократить издержки банка на аренду и содержание офисных помещений, так как специалисты могут работать из дома.

Для воплощения идеи в жизнь нужно было спроектировать и разработать гибкую программную платформу. Учитывая большое количество текущих IT-проектов, собственных разработчиков у банка не хватало. Команду решили расширить за счёт специалистов компании Sibedge. Именно они сыграли ключевую роль в разработке front-end составляющей будущего виртуального офиса.

Индустрия

Финансовые технологии

Страна

Россия

Ключевые моменты

- создали систему на основе микросервисной архитектуры;
- написали проприетарный API для интернет-телефонии;
- помогли клиенту укрепить статус технологического лидера.

Команда

2 — Front-end разработчик

1 — QA-инженер

1 — Аналитик

1 — Менеджер проектов

Продолжительность

14 месяцев

Технологии

Angular, LESS, Jasmine, Protractor, Jenkins, NgRx

Подход

Работа с клиентом строилась на следующих принципах:



Быстрый
запуск
проекта



Прозрачность
процессов



Ответ в
течение часа



Масштабируемость



Высокий уровень
доверия

Систему решили создать на основе микросервисной архитектуры с веб-интерфейсом. Отдельные её сервисы могут работать как в связке внутри составного рабочего пространства, так и независимо друг от друга. К наиболее интересным сервисам можно отнести следующие:

Система менторинга

Позволяет формировать из соискателей учебные группы и прикреплять к ним наставников. Они оценивают способности студентов, их успеваемость и принимают окончательное решение о приёме на работу.

Скрипт диалога

Позволяет вести диалог с клиентом по определённой схеме и предлагать ему подходящие банковские продукты. В процессе общения оператор видит ФИО, финансовую историю и другую информацию о клиенте.

Умный ассистент

Сервис в реальном времени предоставляет сотруднику банка ответы на самые часто задаваемые клиентами вопросы.

Опросник

Если сотрудник решает уволиться, система предлагает ему пройти опрос и оставить отзыв о том, что его не устроило в работе в банке.

Для платформы также была разработана администраторская панель, система начисления заработной платы и написан API для интернет-телефонии. Работа над проектом велась на протяжении 14 месяцев командой из пяти специалистов. Основные технологии: Angular 5+, Angular 7, LESS, Karma, Jasmine, Protractor, Jenkins и NgRx.

\ Результат

В результате банк получил полноценный виртуальный офис, благодаря которому стала возможна дистанционная работа сотрудников в рамках следующих вакансий:

- оператор call-центра;
- менеджер по кредитам;
- специалист по страхованию;
- специалист по взысканию.

Обязательными требованиями при приёме соискателей на работу является лишь наличие компьютера, гарнитуры с микрофоном, доступа к интернету и коммуникативных навыков. Каждый удалённый сотрудник получает доступ к личному кабинету с определённым набором сервисов, который зависит от его должности.

Создание платформы позволило значительно сократить расходы на аренду офисных помещений, организацию и поддержку инфраструктуры. А инновационность подхода к удалённому трудоустройству специалистов лишь закрепила за клиентом статус технологического лидера в российском банковском секторе.

contacts@sibedge.com

United States

10362 Leola Ct # 1
Cupertino, CA 95014

Australia

1/237 Stirling Hwy,
Claremont, 6010

Russia

Tomsk
75 Pushkina Street

Moscow
10 Bolshaja Tulsckaja
Street