

INFORMACJA PRASOWA

Katowice, 17.07.2012 r.

One Help Desk dla pracowników ING Banku Śląskiego

ING Bank Śląski uruchomił dla swoich pracowników elektroniczny portal samoobsługowy One Help Desk. To rozwiązanie dobrze zintegrowane z intranetem gdzie pracownicy mogą odnaleźć potrzebne informacje, złożyć zlecenia i zgłosić problemy.

- Prosto, nowocześnie i przystępnie - te trzy cele przyświecały nam przy budowie nowego portalu One Help Desk. Teraz pracownicy nie muszą zastanawiać się, gdzie szukać pomocy, gdy chcą zamówić nowy telefon, zgłosić awarię komputera czy reklamować dostawę zamówionego towaru. One Help Desk daje odpowiedź na te i mnóstwo innych pytań – powiedziała Justyna Kesler, wiceprezes zarządu w ING Banku Śląskim.

One Help Desk zawiera 9 sekcji tematycznych, z których każda uporządkowana została procesowo, tak, aby pracownik samodzielnie i szybko odnalazł potrzebne informacje. Znajdują się tam najważniejsze kategorie zgłoszeń, skrócone instrukcje oraz nowy elektroniczny kanał samoobsługowy, który pozwala szybko złożyć zlecenie, śledzić status realizacji, a w razie potrzeby, zgłosić reklamację. One Help Desk wzbogacony jest także o wyszukiwarkę i Bazę Wiedzy rozwijaną w oparciu o rozwiązania publikowane przez specjalistów.

Przed rozpoczęciem budowy portalu, przeprowadzono wśród pracowników ankietę, dotyczącą ich oczekiwań wobec nowego rozwiązania. Dodatkowo, pracownicy mogli zgłaszać zmiany do portalu w trakcie jego budowy, korzystając z dedykowanego przycisku – *Buduj z nami*. Dzięki temu powstało czytelne, łatwe i intuicyjne narzędzie, w którym ważne dla pracownika sprawy zostały zebrane w jednym miejscu.

Pracownicy chętnie korzystają z portalu samoobsługowego One Help Desk, co potwierdza ilość wejść na portal oraz ilość stron intranetowych wywoływanych z portalu – łącznie od chwili uruchomienia portalu to 86 tysięcy wyświetleń. One Help Desk będzie na bieżąco modyfikowany i dostosowywany do potrzeb klienta wewnętrznego i procesów w organizacji dzięki mechanizmom pozwalającym na rozwój portalu i procesu wsparcia.

Biuro Prasowe ING Banku Śląskiego

Joanna Majer-Skorupa

T 32 357 8184

M 603 942 678

E joanna.majer-skorupa@ingbank.pl

ING Bank Śląski jest jednym z największych banków w Polsce, który obsługuje zarówno klientów indywidualnych, jak i podmioty gospodarcze. Rozbudowana sieć 440 placówek, ponad 770 bankomatów i 590 wpłatomatów, szeroka oferta kart płatniczych oraz internetowy dostęp do kont osobistych i firmowych stanowi nowoczesną ofertę i platformę współpracy z pozostałymi podmiotami Grupy ING. Grupa ING jest wywodzącą się z Holandii, globalną instytucją finansową świadczącą usługi z zakresu bankowości, ubezpieczeń i zarządzania aktywami dla klientów detalicznych i korporacyjnych w ponad 40 krajach. Zatrudnia ponad 100 tysięcy pracowników w wielu znakomitych firmach, które obsługują swoich klientów pod marką ING.