

V Praze dne 7.1.2016

Českomoravská stavební spořitelna, a.s., „ČMSS“ je největší stavební spořitelna v České republice. Od roku 1993 bylo v ČMSS uzavřeno **přes milion úvěrů** na bydlení. Pracuje pro ni více než 2000 renomovaných finančních poradců. Pro podporu svých klientů využívá Centrum clientské péče, které odbavuje nejen příchozí hovory, ale realizuje velké množství odchozích volání - kampaní.

V roce 2014 jsme začali uvažovat o řešení pro plánování směn, které by umožnilo plánovat nejen na základě historických dat o příchozích komunikacích, ale také umělo plánovat kampaně na základě požadavků samotných pracovníků. Požadovali jsme standardní funkce workforce managementu, ale i některé specifické požadavky.

- U odchozích kampaní jsme měli požadavek na automatické plánování dle priorit jednotlivých kampaní.
- Dalším specifickým požadavkem bylo plánování brigádníků. Brigádníci museli mít možnost přesně si určit, kdy mohou a nemohou pracovat.
- Posledním ze specifických požadavků byla striktní pravidla na plánování pracovních míst zaměstnanců s důrazem na co nejmenší rotaci pracovních míst.

Počítání a evidence takových požadavků v excelu pro nás bylo neúnosné. Proto jsme vypsali VŘ a oslovili několik potenciálních dodavatelů. Na základě došlých nabídek jsme jednoznačně vybrali řešení AristoTelos, které svými funkcionalitami, uživatelským rozhraním a cenou vyhovovalo našim výběrovým kritériím.

Implementace proběhla ze strany dodavatele Matematických a Statistických Projektů a Software s.r.o. ve slíbeném termínu a bez problémů. Velmi oceňujeme podporu a rychlost, které se nám od týmu pracovníků implementátora dostalo nejen v prvních týdnech po nasazení, ale i v následujícím období.



Veronika Chlapcová

Team Leader

Centrum clientské péče



Radana Lhotáková

Vedoucí oddělení

Centrum clientské péče