

Referenční dopis k WFM systému AristoTelos

Kontaktní centrum společnosti Czech Airlines Handling poskytuje informační linky, zákaznickou podporu, helpdesk a aktivní telemarketing pro společnosti ČSA, Letiště Praha, Korean Air a mnoho dalších smluvních partnerů. Poskytujeme několik desítek služeb v 7 jazycích, což klade zejména velké nároky na plánování kapacit a lidských zdrojů.

Vzhledem k velkému rozsahu skillů a jazyků jsme se v roce 2010 rozhodli pořídit profesionální řešení pro plánování kapacit a směn, které by nám ušetřilo nejen čas pracovníků zodpovědných za plánování směn a čas operátorů, ale i pracovníka zodpovědného za úpravy našeho Excelu plného maker. Dosavadní plánování směn, jejich průběžná evidence a následné vyhodnocování pro mzdovou účtárnu byly v Excelu již neúnosně časově náročné a neměli jsme jistotu, že je 100% správné. Řešení v Excelu navíc vyžadovalo neustálé úpravy a údržbu, neexistovala žádná dokumentace a bylo zcela závislé na znalostech pracovníků, kteří jej provozovali.

Workforce management systém AristoTelos jsme si vybrali především proto, že splňoval naše nároky na rozsah funkcionality a garantoval možnost specifických dílčích úprav. AristoTelos umožňoval propojení s telefonní ústřednou Cisco a později i bezproblémový přechod na ústřednu Aastra, stejně jako výstup dat pro mzdovou účtárnu přímo do SAPu. V systému AristoTelos tedy plánujeme směny i pro vedení KC, čímž je přenos dat pro mzdovou účtárnu kompletní za celé KC.

Náš provoz prošel za několik posledních let řadou velkých změn, které měly zásadní vliv na portfolio našich služeb. Proto pro nás byla také velmi důležitá schopnost a zkušenost pracovníků dodavatele rozumět nejen provozu KC, ale i perfektně ovládat problematiku workforce managementu a pomoci nám s průběžnou optimalizací plánování kapacit a směn. Z tohoto důvodu jsme požadovali silnou lokální podporu výrobce nebo implementátora, který dokáže 100% využít všechny možnosti dodaného řešení.

Po pěti letech provozu můžeme vyhodnotit naše dřívější rozhodnutí o výběru a implementaci řešení AristoTelos jako velmi dobré. AristoTelos je průběžně rozvíjen podle našich připomínek a reakční časy pro zpracování našich požadavků jsou nadstandardní. Spolupráci s výrobcem, společností MSPS, a využívání WMF AristoTelos tedy mohu jen doporučit.

V Praze 28. 12. 2015



Mgr. Pavel Mareš, MBA
Manažer projektů a Kontaktního centra

Tel: +420 724 673 072
E-mail: Pavel.Mares@prg.aero

 **CZECH AIRLINES
HANDLING**

Czech Airlines Handling, a.s.
Aviatická 1017/2, 160 08 Praha 6
IČ: 25674285, DIČ: CZ699003361

38