

V Brně dne 5. 1. 2015

## Referenční dopis

Kontaktní centrum Air Bank zajišťuje služby prudce rostoucímu počtu klientů, kteří požadují nový přístup a přechází od standardních bank. Naše vize „I banku můžete mít rádi“ se proto prolíná celou společností a kontaktní centrum je v jeho první linii.

Po startu banky v roce 2011 začal narůstat počet klientů téměř geometrickou řadou. Proto i kontaktní centrum bylo nuceno tento vývoj následovat, přizpůsobit se mu a přicházet s aktivitami, které umožní zvyšující se počty interakcí s klienty do budoucna zvládat.

Jednou z takových aktivit se stalo plánování směn. Věděli jsme, že kvalitní naplánování směn, operativní změny přicházející v průběhu již naplánovaného období a hlavně reporting již nebude udržitelné provozovat ve stávajícím excelu. Také jsme si byli vědomi toho, že implementovat řešení v naší IT infrastruktuře v okamžiku, kdy se naše bankovní aplikace i podpůrné systémy překotně rozvíjí, je téměř nerealizovatelné.

Proto jsme uvítali, když se na trhu objevilo řešení AristoTelos, které bylo možné využít jako cloudovou službu. Velkou výhodou bylo i to, že řešení bylo na trhu více než 5 let a bylo tedy prověřené. Pro nás to prakticky znamenalo pouze vyzkoušení si našich požadavků v rámci proof of conceptu. V rámci PoC jsme společně nastavili celé řešení, naimportovali informace o operátorech, směnách, pravidlech a měli okamžitě k dispozici plnou funkcionalitu AristoTela. Po jednoměsíčním testování jsme plynule přešli do ostrého provozu. Většina našich připomínek a námětů byla zapracována již v testovacím provozu. AristoTelos nám umožňuje v cloudovém režimu nejen standardní funkce workforce management systému, ale i import historických dat z naší ústředny, vzdálený přístup operátorů do plánu směn a export o odpracovaných hodinách pro mzdovou účtárnu. Díky cloudovému režimu jsme nemuseli kupovat licence ani platit maintenance a support a platíme pouze za tolik operátorů, pro kolik máme v daném měsíci naplánované směny.

Spolupráci se společností Matematické a Statistické Projekty a Software s.r.o. hodnotíme velmi pozitivně, protože AristoTelos je skvěle funkční a naše požadavky na další rozvoj a úpravy jsou realizovány bez problému a velmi rychle.



Jaroslav Kubis / Manažer provozu kontaktního centra  
Air Bank a.s. / člen skupiny PPF  
telefon +420 547 134 222 / mobil +420 602 564 101  
e-mail Jaroslav.Kubis@airbank.cz