

Referenční dopis AristoTelos

Vzhledem k tomu, že naše společnost poskytuje služby outsourcingu kontaktního centra v rámci komplexní kombinace různých skillů, je pro nás plánování směn provozu velkým tématem a pro případný implementovaný informační systém zcela jistě velkou výzvou. Od řešení v naší společnosti se očekává jednak efektivní plánování směn v prostředí mnoha proměnných, které provoz ovlivňují, a současně také funkcionality plánování a sledování docházky ve všech organizačních jednotkách.

V rámci hledání vhodného řešení jsme se rozhodli pro systém AristoTelos a v roce 2017 přistoupili i k praktické implementaci a zahájení využívání v denním provozu, a to v počtu více než 700 agentů. V počátcích se objevilo několik velmi specifických zásadních požadavků, které bylo nutné vyřešit a systém přizpůsobit, což se během několika týdnů také úspěšně podařilo. Celý systém se také přizpůsobil některým firemním procesům, s čímž souvisí také integrace s dalšími informačními systémy, zejména co se týče autentifikace a reportingu. K dnešnímu dni je systém již součástí naší organizace a je využíván denně napříč celou společností.

V Praze dne 31. 3. 2018



Jiří Havlíček
IT Director

