



Referenční dopis – systém AristoTelos

Kiwi.com je online vyhledávač letenek s přelomovou technologií umožňující propojení jinak jen velmi těžko propojitelných letových kombinací podpořený skvělým zákaznickým servisem.

Náš unikátní algoritmus vyhledávání letů umožňuje našim zákazníkům kombinovat v jednom itineráři lety aerolinek které obvykle nespolupracují a tím docílit výrazně levnější varianty požadované cesty.

Růst společnosti a žádanost našich služeb byl v roce 2016 raketový a stejně tak jsme se museli reagovat v podpůrných odděleních, jakým je i zákaznický servis.

Z malého centra v Brně jsme se rozrostli do dvou dalších center v Kievě a na Fiji; z cca 50-ti agentů na cca 600 agentů. Ve chvíli, kdy bylo jasné, že plánování v excelu přestává být únosné, jsme oslovili tým ze společnosti Matematické a Statistické Projekty a Software s.r.o.

Systém AristoTelos jsme implementovali v srpnu 2016 – uvedení do reálného provozu v září 2016.

Důvody pro zvolení tohoto systému byla v první řadě schopnost reflektovat všechny aspekty českého zákoníku práce a variabilní možnosti systému plánování (využili jsme flexibilní plánování dle forecastů a vypočítaných kapacitních potřeb a fixní rotující týmové plánování).

V průběhu implementace a následného standardního užívání jsme ocenili zejména rychlost a spolupráci při developmentu našich individuálních požadavků jako například limitování počtu vyžádaných dovolených na tým, plánování obědových pauz a tým meetingů, rozlišení případů pro možnost a nutnost mít specifický skill pro výměnu směn, atd...

Celkově je AristoTelos i při své velké komplexitě značně intuitivní a jednoduchý při používání. Široké spektrum funkcionalit a výborná podpora dodávaná týmem ze společnosti Matematické a Statistické Projekty a Software s.r.o. činí z tohoto nástroje jednoznačnou volbu pro moderní a kvalitní systém.

V Brně, 10.3.2017

Helena Maršíková
Head of WFM
Kiwi.com