

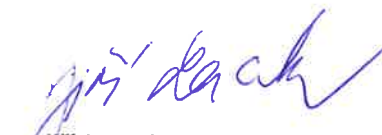
Reference společnosti Europ Assistance s.r.o. na plánovací nástroj AristoTelos.

Naše společnost se začala zajímat o sofistikovanější nástroj pro plánování cca v roce 2010. Hlavním důvodem byl růst naší společnosti, kdy se zvýšil počet koordinátorů z 20 v roce 2006 na 70 v roce 2010. Europ Assistance se nadále rozrůstá a aktuálně naše asistenční centrála plánuje směny pro 80-90 koordinátorů. Plánování směn v Excelu tak začalo být časově velmi náročnou záležitostí, tím spíše že umožňujeme našim koordinátorům si zadávat požadavky na směny (tj. koordinátor má možnost si zadat požadavek na volno případně na typ směny). Dalším z důvodů bylo i nebezpečí ztráty dat z plánu směn případně smazání celého plánu. A v neposlední řadě to byla i potřeba zajistit různé typy přístupových oprávnění a velmi důležitá věc zajištění kvalitního reportingu.

Začali jsme tedy hledat na trhu řešení, které by odpovídalo našim výše zmíněným potřebám. Řešení AristoTelos nás oslovilo, jelikož se jedná o český software a není tak těžkopádný jako jiné systémy a tudíž i finančně dostupný. Součástí při rozhodování bylo i vzorové automatické vytvoření plánu směn, s jehož výsledkem jsme byli velmi spokojeni, jelikož plán vyhověl maximu požadavků koordinátorů a zároveň ušetřil několik hodin ruční práce při sestavování směn včetně zachování všech zákonných požadavků na volno v týdnu a mezi směnami.

Systém AristoTelos aktuálně v naší společnosti používáme od března roku 2011 a plně splňuje požadavky, které na něj máme. Veškeré modifikace, které bylo dle našich potřeb v systému provést, společnost MSPS vždy realizovala s maximální vstřícností a rychlou reakční dobou. Servisní podpora je i ve srovnání s podporou mezinárodních softwarů z naší zkušenosti na mnohem vyšší úrovni a vždy prováděna naprosto profesionálně se znalostí prostředí kontaktních center.

V Praze dne 21. 12. 2015



Jiří Lacek
Manažer rozvoje služeb