

Referenční dopis – řešení workforce management AristoTelos

Po liberalizaci trhu s energiemi jsme stáli před úkolem optimalizovat a zkvalitnit služby zákaznické linky. Jedním z úkolů bylo zlepšení výkonu našeho kontaktního centra, kde denně komunikujeme s tisíci zákazníky. Věděli jsme, že se bez modernizace aplikací v call centru neobejdeme. Kromě modernizace ústředny, pro kterou jsme vybrali řešení BCM od společnosti SAP, jsme se rozhodli, investovat i do řešení pro plánování směn. Potřebovali jsme takové řešení, které bude možné propojit s původní ústřednou Solidus eCare a v budoucnu i s naší novou ústřednou SAP BCM a to bez velkých úprav a investic.

Rozhodli jsme se pro české řešení AristoTelos od společnosti Matematické a statistické projekty a software s.r.o., které nás přesvědčilo především kladnými referencemi a na rozdíl od ostatních zahraničních řešení také lokální podporou vývojového týmu. Bez této podpory bychom si nedokázali tak složitý proces jako změnu ústředny nebo implementaci našich specifických požadavků představit.

AristoTelos využíváme již 4 roky a jsme s ním velmi spokojeni. Pokrývá celý proces plánování směn od předpovědi počtu komunikací z historických dat z ústředny, plánování kapacit, sběr požadavků operátorů, automatické plánování směn a přestávek. Zvažuje se i export docházky do SAPu.

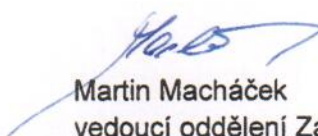
AristoTelos je velmi silný v operativním řízení provozu. Sleduje přihlášení operátorů k telefonní aplikaci a informuje vedoucí týmů o nedodržení naplánovaného rozpisu směn. Ve velké míře také využíváme burzu směn pro výměny směn mezi operátory dle definovaných pravidel bez nutnosti zásahu vedoucích pracovníků a online zadávání/schvalování požadavků na změny naplánovaných směn. Důležitý je také kompletní přehled o historii změn a schvalování požadavků.


S implementací systému AristoTelos jsme získali i partnera s rozsáhlým know-how workforce managementu, který zná specifika našeho provozu, hlídá optimální nastavení procesu plánování směn a dokáže poskytnout argumenty ke strategickým rozhodnutím v oblasti řízení lidských zdrojů.

Protože se Aristo Telos v praxi osvědčil, zvažujeme nasazení i v ostatních odděleních s operativním provozem, jako např. na Zákaznickém centru.

S podporou i rozvojem řešení AristoTelos jsme spokojeni a spolupráci se společností Matematické a statistické projekty a software s.r.o. můžeme doporučit.

V Praze 4. 1. 2016


 Martin Macháček
 vedoucí oddělení Zákaznická linka
 Pražská energetika, a.s.


 Miroslav Hübner
 vedoucí sekce Informatika
 Pražská energetika, a.s.