

ze světa IT

# Software, který pomáhá vylepšit komunikaci firem se zákazníky

Quadiant – globální leader v rychle se vyvíjejícím oboru komunikace se zákazníky pomáhá tisícům klientů a partnerům z oblastí bankovníctví, pojišťovnictví, zdravotní péče a poskytovatelům služeb po celém světě. Vývojový tým Quadiant je největším vývojovým týmem zákaznické komunikace na světě.

TEREZA MRKVIČKOVÁ

Quadiant, známý také pod starším názvem GMC Software Technology, je rychle rostoucí globální technologická společnost se sídlem ve Francii. Pobočky společnosti lze nalézt ve 29 zemích světa, především v Evropě, USA, Kanadě, Latinské Americe, Asii a Austrálii. Vývojový tým v České republice je největším vývojovým týmem zákaznické komunikace na světě a sídlí v Hradci Králové, Olomouci a Ostravě. „V Hradci Králové máme své vývojové centrum od roku 1998, v roce 2004 byla otevřena naše druhá pobočka v Olomouci a v roce 2016 pobočka v Ostravě. Z původních pěti lidí se náš český tým rozrostl na současných 400+ zaměstnanců,“ přibližuje Vladimír Lorber, HR Manager. Hradecká pobočka je specifická zejména tím, že je největší. „Máme zde přes 300 vývojářů, testerů, UX designérů, celý náš zákaznický support tým a řadu dalších zaměstnanců,“ doplňuje Vladimír Lorber.

## CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT – A CO TO VLASTNĚ ZNAMENÁ?

Společnost Quadiant je již 4 roky po sobě celosvětovým lídrem v oblasti Customer Experience Management (CXM). „Vyvíjíme software pro zlepšování zákaznických zkušeností, nicméně nabízíme řešení i v dalších třech oblastech: automatizace podnikových procesů, řešení související s poštou a řešení Parcel Locker. Našimi zákazníky jsou zejména firmy, které potřebují vylepšit komunikaci se svými zákazníky, nebo je podporujeme při digitální transformaci jejich firemních procesů,“ popisuje Jan Růža, VP R&D. Software, který společnost v České republice vyvíjí, používá mimo jiné 8 z 10 celosvětově největších finančních institucí. Běžný uživatel se s ním setká například v okamžiku, kdy



**DOBŘÁ PRÁCE** v příjemném kolektivu, vývoj v aktuálních technologiích, možnost se rozvíjet a práce na produktech, které používají firmy po celém světě. Foto: archiv Quadiant

si v bance nebo u dodavatele energie zřídí účet nebo novou službu a v řádu několika minut dostane potvrzení elektronickou formou. „Je velmi pravděpodobné, že byl tento dokument vytvořený naším softwarem,“ dodává Jan Růža.

## PANDEMIE NÁS NAUČILA PRACOVAT JINAK

Také společnost Quadiant se musela vyrovnat se současnou koronavirovou pandemií. Celosvětová situace vývojáře donutila pracovat jiným způsobem, především na dálku, z domova. „Zjistili jsme, že jsme schopni jako firma přejít i v rámci jednoho dne na homeoffice bez negativního dopadu na chod a se zachováním plné produktivity. Tato situace nám umožnila změnit některé pracovní návyky, které si, věřím, udržíme i do budoucna, protože nadále chceme být špičkou ve způsobu práce a tvorbě softwaru,“ říká Jan Růža a pokračuje: „Odnášme si zkušenost, že umíme rychle zareagovat na změnu prostředí. I po skončení pandemie chceme zachovat větší flexibilitu a umožňovat více práce z domova – není důležité, odkud děláte, ale jaké máte výsledky.“

## ZAMĚSTNAVATEL ROKU

Dobré výsledky jdou ruku v ruce s chodem celé společnosti a se spokojeností zaměstnanců. „Naším zaměstnancům nabízíme dobrou práci v příjemném kolektivu, vývoj v aktuálních technologiích, možnost se rozvíjet a práci na produktech, které používají firmy po celém světě,“ hodnotí Jan Růža. A že se to daří, dokazuje pravidelné vítězství v anketě Zaměstnavatel roku. „Je to příjemné potvrzení toho, že se o své zaměstnance staráme, umožňujeme rozvoj a seberealizaci. Zaměstnanci jsou u nás skutečně na prvním místě,“ zakončuje Jan Růža.

Společnost Quadiant chce i v budoucnu pokračovat v tom, co dělá a v čem je dobrá. I nadále se tak bude primárně věnovat výzkumu a vývoji pro své divize CXM (Customer Experience Management) a BPA (Business Process Automation) a bude vyvíjet a rozšiřovat software o nové služby, které bude provozovat z České republiky. „Celkově nám uplynulý rok ještě více ukázal, že cloudové řešení bude našimi zákazníky stále více vyhledávané, takže na něj zaměříme i naše síly,“ zakončuje Jan Růža.