

Ipsos - Mystery Shopping PBX

Případová studie

Ing. Nikola Ciprich

30.9.2019

Mystery Shopping

- fiktivní zájem o využití nějaké služby
- mystery shopping po telefonu
 - hodnocení kvality telefonní komunikace

Zadání

- custom řešení “na zelené louce”
- shoppeři jsou externisté pouze s mobily
- potřeba prezentovat se velkým množstvím mobilních čísel
- příchozí i odchozí hovory
- reakce na zmeškané příchozí
- vše je potřeba nahrávat

Implementace - jádro

- virtuální čísla směřována do LB PBX (SIP / Conex)
- dynamické mapování virtuálních čísel na shoppery
- nahrávání přes ACR
 - doplnění mystery metadat k nahrávkám
 - custom modifikace
- uživatelé se importují z externího systému zákazníka

Implementace - GUI

- rozhraní pro správu čísel
 - hromadné importy, exporty a modifikace čísel
- rozhraní pro práci s nahrávkami
 - práce s nahrávkami, poslech
 - možnost zpřístupnění nahrávek jednotlivým zákazníkům

Práce s nahrávkami

☰ SLOUPCE 📅 OBDOBÍ ⬇️ ULOŽIT ▶️ 1 sec 🔊									
Čas	Délka	Shopper	Směr	Zákazník	Fiktivní číslo agenta	Projekt	Klient	Lokace	Přihlašovací jména
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:55	1:49	████████	↗️ out	████████	████████	Mercedes Calling 2019	Mercedes-Benz ...		port9134
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:55	1 sec	████████	↗️ out	████████	████████	Mercedes Calling 2019	Mercedes-Benz ...		port9134
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:53	38 sec	████████	✅ in	████████	████████	Proza 2019 (4)	Proza 2019 (4)	Pardubice 9	ltoman2
<input checked="" type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:52	1:00	████████	✅ in	████████	████████	Proza 2019 (4)	Proza 2019 (4)	Ostrava 47	
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:52	1:47	████████	↗️ out	████████	████████	Mercedes Calling 2019	Mercedes-Benz ...		port9134
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:51	0 sec	████████	↗️ out	████████	████████	Mercedes Calling 2019	Mercedes-Benz ...		port9134
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:51	1:21	████████	✅ in	████████	████████	Proza 2019 (4)	Proza 2019 (4)	Praha 9	
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:47	3:01	████████	↗️ out	████████	████████	Mercedes Calling 2019	Mercedes-Benz ...		port9134
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:45	1:20	████████	↗️ out	████████	████████	KB - Zan	KB - Zan	KB - Nový Bydžov	jnovotny4
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:43	1:05	████████	✅ in	████████	████████	Čištění uvnitř	Čištění uvnitř		port3647
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:42	8 sec	████████	✅ in	████████	████████	KB - Zan	KB - Zan		port6084
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:42	30 sec	████████	✅ in	████████	████████	KB - Zan	KB - Zan		port6084
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:41	47 sec	████████	✅ in	████████	████████	Čištění uvnitř	Čištění uvnitř		port1696
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:39	0 sec	████████	✅ in	████████	████████	KB - Zan	KB - Zan	KB - Brno	port4805
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:37	3 sec	████████	✅ in	████████	████████	KB - Zan	KB - Zan	KB - Nový Bydžov	jnovotny4
<input type="checkbox"/> 30. 9. 2019 13:28	56 sec	████████	✅ in	████████	████████	Čištění uvnitř	Čištění uvnitř		port5328

Aktuální statistiky

- celkem téměř 8tis virt. čísel
- >2tis aktuálně používaných virt. čísel
- 544 aktivních agentů

Problém:

- občasné výpadky směrování virtuálních čísel
 - problematická detekce - nefunkčnost hlášená zákazníkem :-(

Řešení:

- numbertester
- každý den se kontrolují všechna čísla
- report mailem

Potenciál

- zákazník má zájem o používání v dalších zemích (SK, ..)
- vyřešeny další instance MPBX formou služby (VM)

Závěr

- zákazník je se službou (dle svých slov) velmi spokojen
- oddělení Mystery je velmi úspěšné napříč Ipsos global
- realizace pomohla získat zákazníka pro další produkty



Vaše dotazy...

www.linuxbox.cz