

Ipsos - řešení CC s podporou NIPO

Případová studie

Ing. Nikola Ciprich

30.9.2019

Ipsos

- globální společnost zaměřená na průzkumy trhu a veřejného mínění
- působí v 88 zemích, 16.5 tisíc zaměstnanců

Původní řešení

- Asterisk based PBX od LAM
- malé CC přímo v lokalitě zákazníka
- zbytek agentů externích, z domovů
- využití NIPO - integrace pomocí TAPI
 - potřeba zachovat - licence, lidé ze statistiky, ..

Nové řešení - základ

- LinuxBox PBX
- podpora NIPO přes TAPI
- samoinstalační a samokonfigurační balíčky pro klienty
- API
 - generování SIP účtů
 - otevírání přístupů na FW pro externí agenty
- nahrávání hovorů, upload k zákazníkovi

LB CATI - frontend

- náhrada klientské části NIPO - zrušení TAPI
- moderní webová aplikace, responzivní design
- podpora náhledu na agenty pro supervizory
- integrovaný chat ve stylu messengeru
- možnosti dalších úprav na míru

LB CATI - backend

- částečná náhrada NIPO backendu
 - vlastní implementace stratifikace
- podpora pro prediktivní vytáčení

Aplikace pro supervizory

- náhled na CC
 - možnost odposlechu, šeptání, vstupu do hovoru
 - možnost realtime sledování agenta s možností hodnocení
- skupinová komunikace s agenty
- práce s nahrávkami - dodatečné hodnocení hovorů
- správa kampaní
- reporty

Docházka

- přihlašování agentů ke směnám
- podpora skillů, školení
- rozhraní pro supervizory

- Call Recording <
- DB2FW
- GSC Supervize <
- IPSOS Cati <
- IPSOS Cati Stats <
- IPSOS Catiex >
- Směny
- IPSOS Mystery <
- Nastavení <
- Number tester
- PBX <
- Reporty <
- < Skrýt menu

Směny



OBDOBÍ



JAZYKY



NASTAVENÍ

 AKTIVOVAT SMĚNY PRO TENTO TÝDEN

Pondělí

30/09/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

odpoledne

13:00 - 17:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Úterý

01/10/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

odpoledne

13:00 - 17:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Středa

02/10/2019
(dnes)

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

odpoledne

13:00 - 17:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Čtvrtek

03/10/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

odpoledne

13:00 - 17:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Pátek

04/10/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

odpoledne

13:00 - 17:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Sobota

05/10/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

Neděle

06/10/2019

dopoledne

08:00 - 12:00

 0 / 2  
 0 / 0 
 cz 0/2

NASTAVENÍ

 otevřeno  zaplněno

 AKTIVOVAT SMĚNY PRO PŘÍŠTÍ TÝDEN

Pondělí

07/10/2019

dopoledne

00:00 - 00:00

 0 / 0   0 / 0 

odpoledne

00:00 - 00:00

 0 / 0   0 / 0 

Úterý

08/10/2019

dopoledne

00:00 - 00:00

 0 / 0   0 / 0 

odpoledne

00:00 - 00:00

 0 / 0   0 / 0 

Další služby a moduly

- Přehrávání záznamů do hovorů (Impuls)
- Numbertester
- AutoIVR
- Hodnocení hovorů
- GSC a další (řešení mini CC)
- LCR podle DB portovaných čísel
- spolupráce s partnerskou firmou na řešení chatbota s rozpoznáváním hlasu



Vaše dotazy...

www.linuxbox.cz