

# Invia CZ a Invia PL - zdoláno

Realizace vysoce customizovaných PBX

Nikola Ciprich

3.10.2018

**Travelplanet.pl / Invia PL**

- Sofistikované řešení postavené na Avaya
- Končící licence, vysoká cena
- Plány integrace PBX s CRM
- Proof of concept před „velkou“ PBX pro invia.cz

- Cca 200 telefonů
- Pro uživatele pokud možno beze změn
- Migrace v jednom kroku
- Nahrávání hovorů
- Podpora agentů a skillů
- Velmi detailní reporting
- Podpora polštiny
- Zadáním byly stovky stránek dokumentace
  - Tabulky
  - Diagramy IVR

- Standardní PBX na HW serveru LinuxBox
- Využití telefonů Yealink
- Custom BLF tlačítka + XML aplikace
  - Emulace chování telefonů na Avaya PBX
  - Přihlašování agentů
  - Přepínání a signalizace pauz / stavů
  - Reporty front

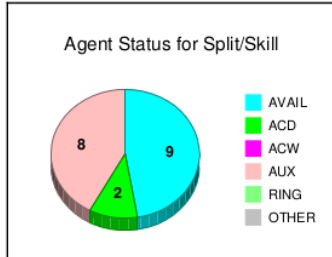
- Standardní reporty
- Custom reporty
  - Tabulky, formátované reporty
  - XLS exporty
- Online napojení MS Excelu
  - Přímý přístup do DB
- Reporty úplně na míru

Split/Skill Status - CCTp

Printed: 2017-04-20 11:33:26

Split/Skill: CCTp Agents Staffed: 19 Skill State: NORMAL

Agent Name	State	Time	Split/Skill	Level
POK_Cieslak_Pauli	AVAIL	6:55		0
Baldyga Karolina	AVAIL	6:55		0
CC_W_ZAM_Krupa	AVAIL	6:04		0
POK_Mielcarek_An	AVAIL	5:11		0
POK_Jablonska_Ka	AVAIL	5:00		0
CC_K_T_Labuszka	AVAIL	3:56		0
CC_W_ZAM_Czarn	AVAIL	2:51		0
CC_W_ZAM_Plucin	AVAIL	2:12		0
5367	AVAIL	:21		0
CC_W_ZAM_Swide	ACDIN	9:22	11	2
CC_W_T_Lukaszo	ACDIN	3:00	11	2
CC_W_ZAM_Budzi	AUXOUT	208:24	20	2
POK_Wojcik_Beata	AUXIN	147:03	11	2
POK_Fox_Luiza	AUX	24:08		0
POK_Reszka_Mag	AUXIN	19:44	11	2
POK_Toronczak_E	AUX	14:55		0
CC_K_ZAM_Zatons	AUXIN	:41	20	2
CC_K_T_Gnyp_A	AUXOUT	:26	11	2
CC_W_ZAM_Gaj_A	AUXOUT	:15	11	2

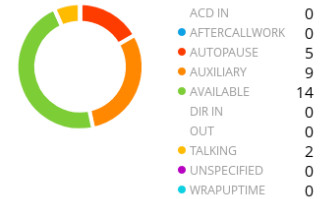


% Within Service Level:  
 Calls Waiting: 0  
 Oldest Call Waiting: :00  
 Avg Speed Ans:  
 ACD Calls: 0  
 Avg ACD Time:  
 Aban Calls: 0  
 Avg Aban Time:

## Agent status

Agents (30)	State	Duration	Group
Rinc Małgorzata	Auxiliary	7:40	GT
Gozdur Karolina	Available	2:01	GT
Mickiewicz Anna	Available	4:22	GT
Krzykwa Kamila	Available	6:05	GT
Reszka Magdalena	Available	6:50	GT
Gremlowska Domenica	Available	7:36	GT
Walędziak Aleksandra	Available	32:13	GT
Varkovic Joanna	Available	34:43	GT

Queue 1\_RAZEM × CLOSE

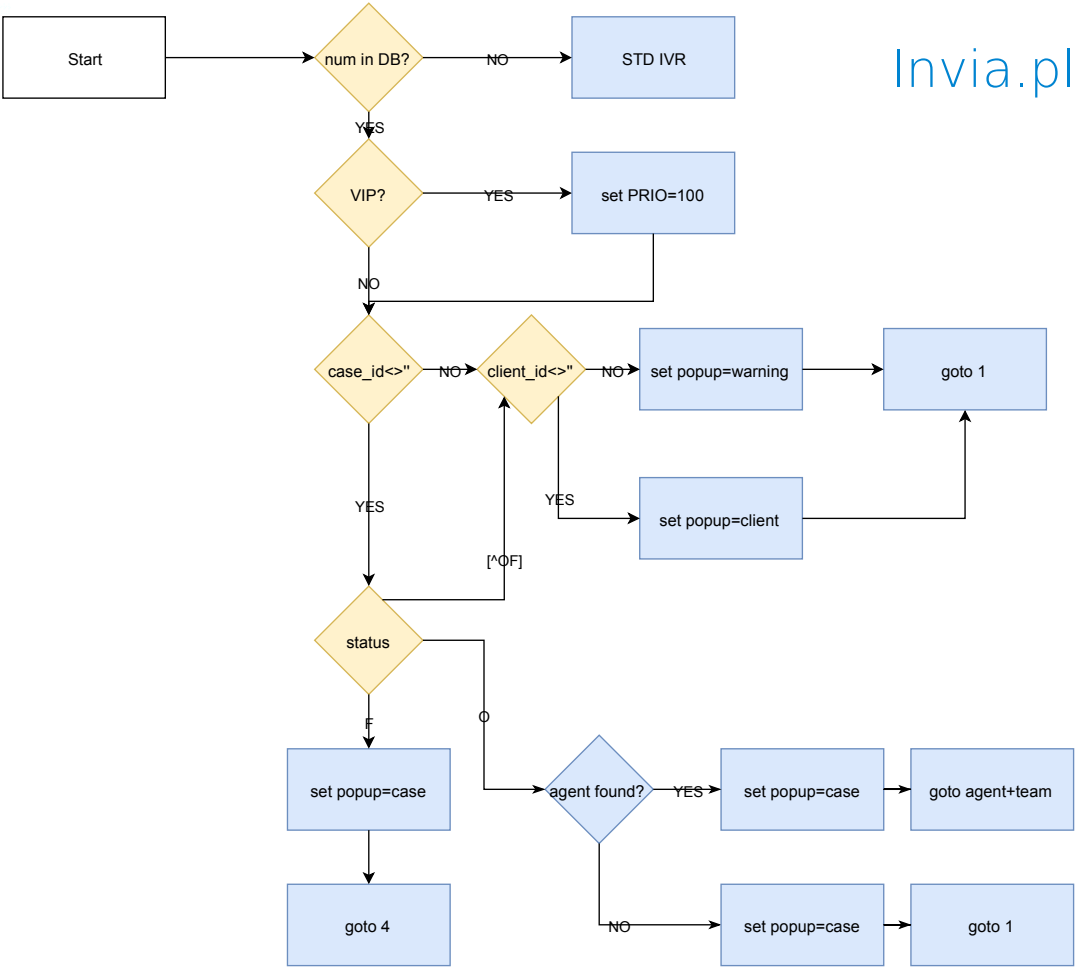


AGENTS STAFFED 30 % WITHIN SERVICE LEVEL 0  
 CALLS WAITING 0 OLDEST CALL WAITING  
 AVG SPEED ANS 17 sec ACD CALLS 4  
 AVG ACD TIME 3:35 ABAN CALLS 1  
 AVG ABAN TIME 6 sec

- Nakonec řešeno přes REST API
  - Click2dial
- Aktualizace middleware DB pro routing hovorů
- Popupy řešeny přes CallTray



# Invia.pl - routing hovorů



- Migrace provedena přes noc
- Následná integrace LN také dokončena
- Od té doby řešení v provozu
- Byla to zábava :-)

Invia CZ

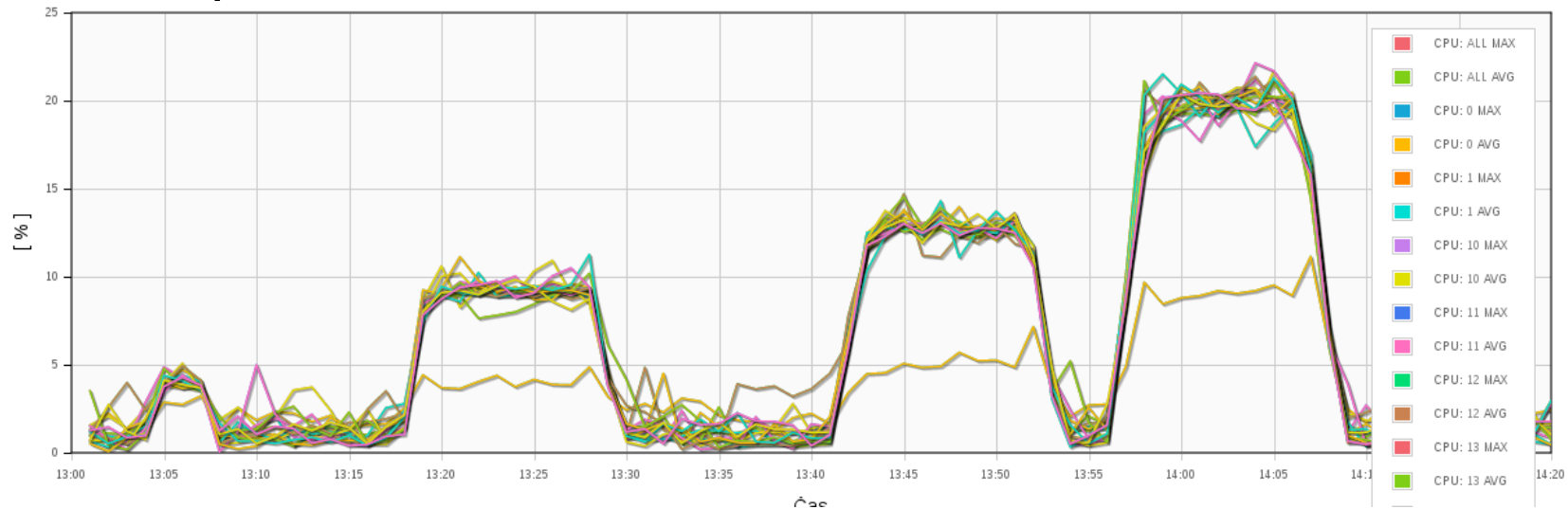
- Stávající dodavatel nedostatečně pružný
- Časté problémy při upgradech
- Plány dalšího rozvoje

- Cca 750 telefonů
- Podpora CZ, SK, HU
- „Vše přes API“
- Kompletní HA řešení
- Obava zákazníka ohledně výkonu – loadtest

- Kompletně self-contained řešení:
  - Tříuzlový cluster
  - SSD pool, SATA pool, 3 repliky
  - Switche ve stacku
  - Duální PDU
- Využití stávajících telefonů
  - Různé modely, starý firmware
- Postupná migrace

- Vše přes REST API (po zvážení compat wrapperu)
  - Doplnění nových volání
    - Management SIP účtů
    - Provisioning
    - Přehledy, statistiky
    - Nové funkce agentům (forwardy na mobily)
- Dynamické routování
- Notifikace (WIP)

- Při předání proveden loadtest
  - 1000 souběžných hovorů
  - Test proveden za provozu
  - Využití LRT testeru





- Migrace dokončena
- HA prověřeno :-)
- Postupně se doplňují další funkce



Vaše dotazy...



[www.linuxbox.cz](http://www.linuxbox.cz)