



Pangalo Solutions Kft.

Felhős és Hibrid Contact Center szolgáltatás létrehozása

A Pangalo Solutions fő tevékenysége egyedi, Contact Centerhez kapcsolódó szoftverek fejlesztése. Full Stack szoftverfejlesztő, szervező és támogató kollégákból álló csapatunk magja több mint 10 év tapasztalattal rendelkezik a területen. Agilis és hibrid módszertant követük, elsősorban Java SE és JAVA EE platformokon dolgozunk, Oracle Certified Professional minősítéssel rendelkezünk. Az elkészült megoldásokat telepítjük, integráljuk, támogatjuk és követjük.

KKV START INNOVÁCIÓ (2020-1.1.1-KKV START) pályázati program finanszírozásában támogatást nyert projektünkkel egy olyan VOIP technológiára épülő ügyfélkapcsolati (contact center) szoftvercsomagot hoztunk létre, ami közepes számú (20-100) ügyintézőt foglalkoztató ügyfélszolgálatok számára biztosít magyar és angol nyelvű szolgáltatáscsomagot. A csomag részei olyan hang, video, e-mail és chat kommunikáción, valamint azok rögzítésén, riportolásán alapuló szolgáltatások, amelyek megvásárlása, helyi telepítése és üzemeltetése e célzott ügyfelek számára nem méretgazdaságos. A contact center alapszolgáltatás felhőben érhető el, de a telefon alközponti és ügyfél adatokat kezelő/tároló alkalmazások megvalósíthatók akár az ügyfél telephelyén is, amivel megfelelnet a szigorúbb compliance előírásoknak is. Így a telepítési környezet a felhasználási igényeknek megfelelően alakítható, lehet akár privát felhő, saját üzemeltetésű vagy hibrid kialakítás. A webes felhasználói felületek mellett a média kezelése egységes softphone kliensen történik PC, MAC, Android és iOS környezetben.

A projektben eredményeként született termék teljes megoldásként vagy részei hozzásegítenek bennünket a felmerülő ügyéligények jobb, pontosabb kiszolgálására. Az írásos kommunikációt támogató chat és e-mail funkció elengedhetetlenek egy ügyfélkapcsolati megoldásban, viszont mi a hang alapú valós idejű kommunikációs csatornákra helyezünk nagyobb fókuszot. Az elért eredmények közül leginkább a Natural Language AI integrált IVR (automata ügyfélszolgálati hangmenü), az analitika integrációra képes sztereo hangrögzítés, valamint az ügyintéző oldali képernyőrögzítés komponenseit emelnénk ki. Úgy gondoljuk, hogy ezek a területek és megoldások a jelenleginél még hangsúlyosabbá válnak a jövőben. Az elkészült rendszer üzemeltetése és továbbfejlesztése a fejlesztők és üzemeltetők közös munkájának eredménye, amivel előkészítettük a további fejlesztések, egyedi ügyéligények hatékony implementációját.

A projekt címe: Felhős és Hibrid Contact Center szolgáltatás létrehozása

A projekt azonosító száma: 2020-1.1.1-KKV-START-2021-00428

A megítélt támogatási összeg: 17 516 557 Ft

A projekt időtartama: 2021. május 1. – 2023. április 30.

