



Bản cáo bạch

Một mạng lưới trung tâm liên lạc phân cấp kết nối các tổ chức với nhau nhằm mục đích chia sẻ tài nguyên mạng nội bộ để tạo thuận lợi cho tương tác giữa khách hàng và doanh nghiệp

PodOne, LLC

Tháng 9, 2017

Mục lục

Mô tả	2
PodOne là gì?	3
Nguồn tài nguyên không dùng thời gian	4
Nhân viên linh hoạt	4
API quản lý nhân công	5
Các nhân tố của PodOne	5
Blockchain	5
Qubicle Token	5
Ví điện tử PodOne	6
Thành viên của mạng lưới	6
Trường đại học PodOne	7
Kịch bản mẫu	8
Các trường hợp sử dụng lao động	8
Các trường hợp sử dụng doanh nghiệp	9
Đội ngũ PodOne	10
Lịch sử	10
Giải thưởng ngành	10
Các thành viên chủ chốt	11
Kêu gọi vốn đầu tư ban đầu	13
Chi tiết về đợt mở bán	13
Lộ trình	14
Sử dụng tiền nhận được	14
Các câu hỏi thường gặp	15

Mô tả

Trong ba thập kỷ qua, đã có một sự chuyển đổi trong ngành công nghiệp phần mềm doanh nghiệp làm thay đổi cách doanh nghiệp đặt mua và sử dụng phần mềm. Phương pháp cấp phép phần mềm doanh nghiệp do Microsoft tiên phong đã chiếm lĩnh thị trường trong hơn 30 năm. Ngoài ra, triển khai cho phần mềm được mua bằng cách sử dụng các giấy phép phần mềm truyền thống ban đầu được bắt đầu bằng silo - cài đặt ACT! đối với DOS 1.0, chỉ cho phép người dùng cuối tương tác với nó như là một sản phẩm độc lập và không có hỗ trợ cho mạng. Nó đã được cho đến khi ACT! cho DOS 2.0 khi hỗ trợ mạng đã được giới thiệu và cho phép chia sẻ thông tin giữa "workgroups" bằng cách sử dụng một cơ sở dữ liệu tập trung trên nhiều ACT! cài đặt khách hàng. Sau đó, nhiều nhà cung cấp phần mềm doanh nghiệp đã hỗ trợ thêm mạng chia sẻ vào các ứng dụng của họ, đưa chúng tôi vào mô hình phần mềm máy khách-máy chủ đã chiếm lĩnh phần mềm doanh nghiệp trong những năm 90. Với sự hỗ trợ của Tim Berners Lee World Wide Web, Salesforce.com và nền quản lý quan hệ khách hàng đã đưa phần mềm doanh nghiệp vào các mô hình dựa trên đám mây ngày nay, hỗ trợ nhiều nhóm làm việc hoạt động trong một nền tảng đa người dùng trung tâm, truy cập. Các nhà cung cấp phần mềm từ tất cả các ngành công nghiệp - từ chăm sóc sức khỏe, truyền thông, bán lẻ, đến các dịch vụ tài chính, phi chuyên nghiệp và chuyên nghiệp - từ đó đã thông qua "đám mây" như việc triển khai de-facto cho các ứng dụng của họ.

Nhu cầu về các dịch vụ dựa trên đám mây đã tạo ra sự đổi mới trong các lĩnh vực công nghệ khác. Cụ thể trong trung tâm dữ liệu, nơi mà các ứng dụng client-server trước đây cư trú, các nhà cung cấp dịch vụ cơ sở hạ tầng (IaaS) cho phép các tổ chức thuộc mọi quy mô xây dựng "các trung tâm dữ liệu ảo" để chạy ứng dụng của họ chỉ với một cú nhấn chuột. Điều này phần lớn chuyển giao trách nhiệm quản lý cơ sở hạ tầng công nghệ vật lý từ các tổ chức không phải là các nhà cung cấp dịch vụ công nghệ cho các nhà cung cấp chuyên về IaaS. Việc phân cấp trách nhiệm này cho phép các công ty tập trung cung cấp các dịch vụ và giải pháp để giải quyết các vấn đề kinh doanh, tăng tốc độ đổi mới và thị trường sản phẩm hiện tại nhanh hơn nhiều.

Mặc dù những tiến bộ này, rất nhiều cơ hội chia sẻ tài nguyên tồn tại trong các cộng đồng thích hợp và các hệ sinh thái được phát triển bởi các giải pháp phần mềm doanh nghiệp dọc. Chúng tôi tin rằng làn sóng tiếp theo của phần mềm doanh nghiệp liên quan đến việc kết nối tất cả các thành phần của vấn đề kinh doanh cụ thể được giải quyết để chia sẻ tài nguyên giữa họ với nhau trong mạng lưới kinh doanh và thị trường. Trong một mạng lưới như vậy, người dùng hiện tại của nền tảng trở thành nguồn lực cho người khác bằng cách tìm kiếm các dịch vụ của họ để giúp giải quyết nhu cầu kinh doanh. Mặc dù người dùng phần mềm doanh nghiệp ngày nay được hưởng lợi từ kinh tế quy mô trong đám mây thông qua việc sử dụng các tài nguyên kỹ thuật được chia sẻ như CPU, bộ nhớ, lưu trữ, tính bảo mật và các tính năng cốt lõi - người sử dụng phần mềm doanh nghiệp ngày mai sẽ được hưởng lợi từ việc chia sẻ nguồn nhân lực, đám mây, an ninh của blockchain và các giao dịch tài chính đáng tin cậy được hỗ trợ bởi Giao thức mật mã.

PodOne là gì?

PodOne là một mạng lưới trung tâm liên lạc phân quyền nối các doanh nghiệp với nhau. Thông qua PodOne, một doanh nghiệp có thể tận dụng nguồn nhân lực cho thuê từ khắp mạng để có được nhân viên cần thiết để xử lý các tương tác của khách hàng.

Một số thách thức lớn nhất mà các trung tâm liên lạc phải đối mặt bao gồm chi phí hoạt động và chi phí công nghệ khổng lồ; một lực lượng lao động đòi hỏi với các chương trình tuyển dụng, đào tạo và công nhận, tuy nhiên mức độ tiêu hao cao bất thường; những trải nghiệm của khách hàng mờ nhạt và sự hài lòng thấp, được đánh giá bởi sự hài lòng của khách hàng (CSAT), sự không hài lòng của khách hàng (DSAT) và điểm quảng bá mạng (NPS); (FCR), tốc độ trung bình trả lời (ASA) và thời gian xử lý trung bình (AHT).

Đội giành giải thưởng PodOne đã trải qua 15 năm cuối trong ngành công nghiệp liên lạc, làm việc để giải quyết một số thách thức kỹ thuật của ngành và tăng chi phí, với mức độ thành công cao. Với PodOne, họ đang bắt đầu một cuộc hành trình để giải quyết các vấn đề lao động của ngành công nghiệp bằng cách tạo ra một nền tảng phân quyền cho đào tạo, chia sẻ tài nguyên và phân phối thanh toán tự động.

Mạng lưới của PodOne giải quyết được hai vấn đề về lực lượng lao động quan trọng trong một trung tâm liên lạc ngày hôm nay. Vấn đề đầu tiên là vấn đề dung lượng dư thừa (thời gian trả tiền, không thanh toán) dưới dạng thời gian nhàn rỗi của đại lý. Các trung tâm liên lạc thường phải trả hàng giờ cho những người chỉ đơn giản là nhàn rỗi trong khi chờ đợi để xử lý các tương tác của khách hàng. Theo Aberdeen, các đại lý chi tiêu khoảng 25% thời gian của họ trong một trạng thái nhàn rỗi. Trong một sự thay đổi 8 tiếng tiêu chuẩn, điều này dẫn đến mất 2 giờ mỗi ngày làm việc hoặc 10 giờ trong 5 ngày làm việc chỉ đơn giản là do thời gian nhàn rỗi. Với mức phí đại lý là 10,50 đô la một giờ, tại trung tâm liên lạc 100 người, kết quả này sẽ làm mất khoảng thời gian nhàn rỗi khoảng \$ 546,000 một năm. Như có thể thấy, đây là số tiền thiệt hại nghiêm trọng có thể được chi tiêu tốt hơn tạo ra giá trị hơn.

Vấn đề thứ hai đã được giải quyết bởi mạng PodOne là vấn đề của việc thiết lập các thông số cho các mùa cao điểm. Trong mùa cao điểm, khối lượng của các xung đột tương tác và nó trở thành một rắc rối cho một trung tâm liên lạc để mua sắm staff cần thiết để xử lý khối lượng gia tăng eactively ectively. Theo emarketer.com, doanh số bán hàng thương mại điện tử tại Mỹ tăng 17,8% trong mùa mua sắm năm 2016. Việc tăng doanh số bán hàng thường có nghĩa là số lượng cuộc gọi tăng lên tại các trung tâm liên lạc khi khách hàng tiếp cận hỗ trợ cho các vấn đề liên quan đến mua hàng khác nhau. Điều này khiến cho trung tâm liên lạc với thách thức về việc thuê và lên lịch cho một mùa bận rộn, trong khi cố gắng giảm tỷ lệ bỏ rơi khách hàng của họ.

Dưới đây, chúng tôi mô tả cách PodOne giải quyết cả hai vấn đề này.

Nguồn tài nguyên không dùng thời gian

Tại một trung tâm liên lạc, đôi khi một đại diện không hoạt động trong khi họ đang chờ xử lý các tương tác của khách hàng, điển hình là do khối lượng cuộc gọi thấp hơn mong đợi hơn là lỗi của riêng họ. Người sử dụng lao động trả cho sự mất hiệu lực này, đặc biệt là nếu người đại diện được thanh toán theo giờ. Với PodOne, người sử dụng lao động có thể đấu giá thời gian nhàn rỗi của nhân viên với các doanh nghiệp và cá nhân khác trên mạng cần thêm nhân lực để hoàn thành nhiệm vụ. Người sử dụng lao động thuê nguồn nhân lực dư thừa của mình cho các doanh nghiệp khác được trả lương làm như vậy, do đó sẽ duy trì được lực lượng lao động của mình trong khi tạo ra giá trị bổ sung ngay cả trong thời gian không sử dụng, giải quyết vấn đề đầu tiên đã thảo luận trước đó. Hệ thống này tạo ra một nhóm các đại diện sẵn có và một thị trường cho thời gian nhàn rỗi của họ để sử dụng bởi các doanh nghiệp cần thêm thông tin.

Nhân viên linh hoạt

Trong thời gian cao điểm của doanh nghiệp, các trung tâm liên lạc phải đối mặt với nhiệm vụ và những thách thức trong việc xây dựng một quy mô có kích thước trung bình cần thiết để tăng khối lượng tương tác. Một trung tâm liên lạc thường bắt đầu một quá trình dài để có được staff cần thiết. Thứ nhất, trung tâm liên lạc phải phân tích năm ngoái và dự đoán số lượng đại diện cần thiết trong mùa cao điểm. Đối với các hoạt động trung tâm liên lạc tinh vi, quá trình này thường được thực hiện bằng phần mềm quản lý nhân lực tiên tiến trong khi các trung tâm ít tinh vi hơn dựa vào các mục nhập thủ công từ các bảng tính Excel cũ. Sau đó, trung tâm liên lạc tuyển dụng nhân viên của mình bằng cách sử dụng phòng nhân sự của riêng mình, hoặc cơ quan tuyển dụng / cơ quan. Nếu trung tâm liên lạc quyết định tuyển dụng một cơ quan tuyển dụng để đáp ứng các nhu cầu thiết yếu, cần phải cung cấp thông tin hỗ trợ bao gồm tổng số đại diện cần thiết, yêu cầu về kỹ năng ngôn ngữ, các kỹ năng, yêu cầu kinh nghiệm, một lịch trình mong muốn. Sau một khoảng thời gian đàm phán công kênh, cơ quan chức năng sẽ gửi những người tuyển dụng tiềm năng vào trung tâm liên lạc, sau đó sẽ tiến hành theo đuổi và đào tạo các tân binh tiềm năng theo cách thực hiện của chính mình.

Đây là nhóm nhân sự của mạng PodOne nhằm giải quyết vấn đề ngắn hạn trong mùa cao điểm. Các trung tâm liên lạc có thể truy cập mạng lưới các đại diện có thời gian nhàn rỗi đã được đánh dấu là có sẵn và yêu cầu nhân viên bao gồm tất cả các yêu cầu cho vị trí. Thanh toán, kiểm tra và đào tạo đều được thực hiện tự động bởi các khía cạnh khác nhau của hệ thống, chỉ yêu cầu người quản lý trung tâm liên lạc lắng nghe các mẫu giọng nói được cung cấp của những người tuyển dụng tiềm năng và lựa chọn tuyển dụng tuyển dụng. Điều này cắt đứt trung tâm tuyển dụng người trung gian, tiết kiệm thời gian và tiền của trung tâm liên lạc.

Mạng PodOne tạo ra một thị trường phân cấp về tài năng và một nguồn nhân lực chung cho phép tăng năng suất và tăng giá trị sản xuất bởi các doanh nghiệp.

API quản lý nhân công

Quản lý nhân lực phù hợp là yếu tố quan trọng đối với việc lập kế hoạch, phân bổ và sử dụng nhân lực hiệu quả trong các hoạt động quan trọng nhất của trung tâm liên lạc. Lập kế hoạch và dự báo trong ngày cho các mục đích công việc đòi hỏi các số liệu quan trọng từ nền tảng phần mềm trung tâm liên lạc. Bao gồm khối lượng cuộc gọi theo khoảng thời gian (nửa giờ, theo giờ, v.v ...), thống kê giờ bận rộn, thời gian gọi trung bình, tốc độ trả lời trung bình và hơn thế nữa. Khi phân tích, các số liệu này hỗ trợ các nhà phân tích quản lý lực lượng lao động trong việc xác định các yêu cầu thiết yếu cần thiết để đạt được các mục tiêu dịch vụ khách hàng của trung tâm liên lạc của họ và các mục tiêu kinh doanh tổng thể.

Vì những người sáng tạo ra PodOne là những nhà phát triển của phần mềm trung tâm liên lạc dựa trên đám mây Fenero từng đoạt giải thưởng, các chỉ số hiệu suất chính trên các mẫu tra cứu tương tác và các mẫu sử dụng cho người dùng Fenero sẽ tự động được tích hợp vào PodOne. Trợ lý này cung cấp dự đoán thể tích tự động và đề xuất về yêu cầu tài nguyên đúng kích cỡ để giúp các trung tâm liên lạc cung cấp dịch vụ khách hàng đặc biệt.

Các nhân tố của PodOne

Blockchain

Mạng PodOne được xây dựng trên công nghệ blockchain. Một blockchain hoạt động như là một sổ cái an toàn, công cộng của tất cả các giao dịch trên một mạng ngang hàng mà không thể bị giả mạo ngoại trừ thông qua việc sử dụng một lượng điện toán máy tính khổng lồ. Một bản sao đầy đủ của sổ cái được lưu trữ trên mỗi nút trong mạng, cho phép bảo mật như vậy. Cụ thể, PodOne sẽ được xây dựng trên nền tảng Ethereum để đạt được một hệ thống phân quyền hoàn toàn.

Lợi ích của một hệ thống phân cấp rất nhiều. Thứ nhất, trên một hệ thống phân cấp, có ít khả năng là một điểm duy nhất của sự thất bại trên mạng. Trong một hệ thống tập trung, nếu nút trung tâm trong mạng thất bại, toàn bộ mạng không thành công với nó. Tuy nhiên, trong một hệ thống phân cấp, dữ liệu và điện toán của mạng được phân bố trong nhiều nút, đòi hỏi một số lượng lớn các nút bị hỏng trước khi mạng bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi các hỏng hóc. Thứ hai, bằng cách phân phối các tài nguyên máy tính trên một hệ thống phân cấp, khi mạng tăng lên, thì sức mạnh tính toán của mạng cũng vậy. Cuối cùng, kết hợp với công nghệ blockchain, mạng phân tán cho phép các giao dịch được độc lập xác minh bởi bất kỳ nút nào trong mạng, loại bỏ sự cần thiết phải tin tưởng vào một tổ chức trung tâm để kiểm tra các giao dịch cho tất cả mọi người. Vì lợi ích của một mạng lưới phân cấp trở nên rõ ràng hơn, rõ ràng là tương lai của web (đôi khi được gọi là Web 3.0) là một trong những phân cấp.

Qubicle Token

Blockchain được sử dụng để xác minh và theo dõi tất cả các giao dịch PodOne và sử dụng một mã thông báo mật mã, được gọi là Qubicle, để tạo thuận lợi cho thanh toán giữa các tài nguyên trong mạng.

Một loại Token bí mật là một khái niệm dựa trên khuyến khích sử dụng mật mã để duy trì an ninh và được trao đổi qua mạng chia sẻ, ngang hàng, như PodOne. Các đơn vị mã thông báo mật mã và các giao dịch liên quan đến chúng được theo dõi thông qua blockchain, cho phép bất kỳ nút nào trong mạng xác nhận tính xác thực của chúng. Thông thường, có một số tiền nhất định của bất kỳ mã thông báo mật mã nào. Do đó, khi mạng mã thông báo mật mã phát triển, có nhiều người lưu thông mã thông báo mật mã, và các lực lượng thị trường cung và cầu làm cho giá trị của mã thông báo mật mã tăng lên. Token thường có thể được trao đổi bằng tiền tệ, chẳng hạn như đô la Mỹ, hoặc cho các bí mật khác. Một mã thông báo như Qubicle cung cấp một cơ chế khuyến khích tài chính để thúc đẩy mạng lưới PodOne. Qubicles cũng sẽ cung cấp PodOne với các giao dịch an toàn, dễ dàng xác nhận mà không cần xác nhận của bên thứ ba, chẳng hạn như qua ngân hàng.

Các thành viên của mạng sử dụng Qubicles là hình thức thanh toán duy nhất cho các hoạt động và giao dịch. Mỗi thành viên của mạng có một ví điện tử lưu giữ cân bằng Qubicle. Ví điện tử hoạt động giống như tài khoản ngân hàng truyền thống. Nó có thể được sử dụng để rút tiền, gửi tiền, hoặc thanh toán trong Qubicles. Qubicles có giá trị và có thể được trao đổi cho một trong hai tiền tệ tại (EUR, USD, v.v) hoặc cho giao thức mật mã khác như bitcoin hoặc ethereum.

Quyền sở hữu của Qubicles cấp cho chủ sở hữu quyền đối với giao thức giao dịch của mạng PodOne chỉ nhằm mục đích sử dụng nền tảng. Nó không đại diện hay trao quyền sở hữu, cổ phần hoặc quyền bảo mật, quyền sở hữu trí tuệ hoặc bất kỳ hình thức tham gia khác liên quan đến việc viết hoa PodOne.

Ví điện tử PodOne

PodOne cung cấp một cơ chế để hòa giải các tranh chấp thanh toán và làm việc bằng cách sử dụng Qubicles. PodOne hỗ trợ một hệ thống ký quỹ đa chữ ký tùy chọn. Sử dụng hệ thống tùy chọn này, Chủ đầu tư và Đại lý có thể ký một thỏa thuận với Trọng tài trung lập của Bên thứ ba. Về cơ bản, theo hệ thống chữ ký đa số, số tiền phải trả được giữ trong ký quỹ, đòi hỏi phải có hai chữ ký để cho việc chuyển tiền hoàn toàn xảy ra. Nếu Chủ đầu tư và Đại lý đồng ý về các khoản tiền được chuyển, cả hai đều ký kết giao dịch và tiền được chuyển ra khỏi ký quỹ cho bên được thanh toán. Nếu có tranh chấp về việc thanh toán giữa Chủ đầu tư và Đại lý, Trọng tài viên trung lập tiến hành và đưa ra quyết định có nên cung cấp chữ ký của mình như là chữ ký thứ hai cần thiết cho giao dịch xảy ra hay không. Hệ thống này cho phép giải quyết tranh chấp mà không cần cơ quan điều tiết hoặc bất kỳ khoản phí bổ sung nào.

Các thành viên của mạng lưới

Có hai diễn viên chính trên mạng PodOne. Chúng tôi đề cập đến các đầu tiên của các diễn viên này là Người sử dụng lao động. Người sử dụng lao động có nhu cầu về nguồn nhân lực và đặt một yêu cầu về mạng lưới PodOne cho một nhiệm vụ hoặc một vai trò mà nó muốn thấy đầy đủ, cùng với một số quy định cho công việc hoặc vai trò đó.

Nhân viên thứ hai trong mạng bao gồm các Nhân viên, nhân viên làm việc trong các doanh nghiệp như các nhà tiếp cận quy trình kinh doanh (BPO) hoặc các cá nhân, bao gồm các nhà thầu độc lập (1099) chuyên cung cấp dịch vụ khách hàng, bán hàng hoặc hỗ trợ. Cho dù họ là BPO hay 1099 Agents, họ mang lại giá trị cho mạng PodOne bằng cách cung cấp tài nguyên nhân lực cần thiết để làm cho hệ sinh thái hoạt động. PodOne sẽ được tự động cung cấp dữ liệu sử dụng thời gian thực của nhân viên - chẳng hạn như thời gian dành cho cuộc gọi, thời gian làm việc không báo trước, và sau thời gian làm việc - từ nền tảng trung tâm liên lạc của Fenero (và cuối cùng là các đối thủ của Fenero hỗ trợ API quản lý lực lượng PodOne). Họ trả lời các yêu cầu đưa ra bởi Nhà tuyển dụng và được trả tiền trong Qubicles cho dịch vụ của họ. Mỗi người lao động sở hữu các điều kiện và Người sử dụng lao động tìm kiếm một số quali fi cations cho vai trò cụ thể. Người lao động có thể có được các bằng cấp và chứng chỉ về kỹ năng thông qua Đại học PodOne. Ngoài ra, mỗi diễn viên trong PodOne sẽ được gán một ID PodOne ID độc nhất sẽ được sử dụng để xác minh tất cả hoạt động của họ trên mạng.

Người sử dụng lao động và các đại lý tương tác thông qua các hợp đồng thông minh, các kịch bản được tạo ra bởi một Nhà tuyển dụng và được chấp nhận bởi một Đại lý. Một hợp đồng thông minh là một giao thức được sử dụng để thi hành các điều khoản của một hợp đồng sử dụng một số mức độ tự động hóa. Nhiều khía cạnh của hợp đồng truyền thống có thể được tự động hoá bằng hợp đồng thông minh. Ví dụ: sử dụng một hợp đồng thông minh, có thể một hệ thống kiểm tra xem nhiệm vụ được yêu cầu có được thực hiện theo các điều khoản đã được thỏa thuận trong hợp đồng thông minh và tự động gửi các khoản thanh toán cho các bên cần thiết hay không. Trong PodOne, Người sử dụng lao động tạo ra các hợp đồng thông minh để hành động như các thỏa thuận việc làm tự động giữa họ và các Đại lý mà họ thuê. Sau khi hoàn thành các điều khoản của hợp đồng, Đại lý sẽ tự động được Nhà tuyển dụng thanh toán theo Qubicles, phù hợp với các quy tắc của hợp đồng thông minh. Các nhà tuyển dụng sẽ tạo ra các hợp đồng thông minh trên PodOne bằng cách sử dụng một giao diện đơn giản, dựa trên menu, kéo và thả, làm cho quá trình này dễ tiếp cận hơn.

Trường đại học PodOne

Nhà tuyển dụng muốn đảm bảo rằng các doanh nghiệp mà họ đang thuê cho một công việc đạt tiêu chuẩn chất lượng và được đào tạo cho các chiến dịch cụ thể mà họ được giao. Đại học PodOne là cách để đảm bảo rằng PodOne là một bộ phận nhân sự trong mạng có các kỹ năng cốt lõi được xác định như mong đợi của nhân viên của trung tâm liên lạc (như dịch vụ khách hàng, bán hàng ra nước ngoài, vv) mà còn các yêu cầu cụ thể về chương trình cung cấp với chất lượng cao.

Nhiều khóa học do các thành viên của mạng PodOne tạo ra đã có trên trường Đại học PodOne với vô số các kỹ năng cần thiết. Ví dụ có thể bao gồm các khóa học miễn phí hoặc trả phí do người dùng tạo ra trong dịch vụ khách hàng, kiến thức về các chiến dịch hoặc sản phẩm cụ thể, và khả năng ngôn ngữ. Một công nhân có thể tham gia một khóa học, điều này sẽ làm cho công nhân phải trả một số khoản nợ cho người sáng tạo ra khóa học và nhận được giấy chứng nhận trong kỹ năng của khóa học đó khi chuyển qua đó. Tất cả giấy chứng nhận làm việc sẽ được gán với ID PodOne ID duy nhất của họ và được công bố công khai và xác minh thông qua chặn PodOne.

Hơn nữa, khi một Nhà tuyển dụng chọn gửi yêu cầu trên mạng, trong số các yêu cầu được yêu cầu cho yêu cầu, Nhà tuyển dụng có thể chọn một số khóa học từ Đại học PodOne muốn mọi người lao động đăng ký nhận vai trò. Tác giả của khóa học sẽ nhận được Qubicles cho mỗi trường hợp này xảy ra. Do đó, người dùng được cung cấp một động lực tài chính để tạo ra nội dung khóa học cho Đại học PodOne.

Sau đó, những người sáng tạo khóa học đang cạnh tranh trong một thị trường mở. Ví dụ, một giáo sư người Tây Ban Nha tại một trường cao đẳng hoặc một trường đại học có mong muốn kiếm thêm một khoản tiền chỉ đơn giản có thể tạo ra một khóa học tiếng Tây Ban Nha trên trường PodOne sau khi đã trả một khoản phí trong Qubicles. Tuy nhiên, nếu giáo sư muốn khóa học của mình thành công trên nền tảng, người đó phải đảm bảo rằng khóa học Tiếng Tây Ban Nha được tạo ra có chất lượng đủ cao để có thể cạnh tranh với các khóa học Tiếng Tây Ban Nha đã có trên nền tảng này. Nếu đó là một khóa học tốt, nó sẽ được lựa chọn bởi nhiều Nhà tuyển dụng và được thực hiện bởi Đại lý hơn, và người tạo sẽ được thanh toán cho mỗi trường hợp sử dụng của nó.

Thông qua một thị trường e-learning cạnh tranh, việc tạo ra các tài liệu học tập chất lượng cao được khuyến khích, không ngừng cải thiện, đến lượt chất lượng của nguồn nhân lực trong mạng lưới.

Kịch bản mẫu

Các trường hợp sử dụng lao động

Để minh họa các tính năng thiết yếu của mạng PodOne, chúng ta sẽ đi qua một kịch bản ví dụ.

Đây là mùa lễ hội và khối lượng cuộc gọi cao tại Trung tâm liên hệ Công ty Trang trí Quà Tết (HDC). Người quản lý trung tâm liên lạc nhận ra rằng cô ấy sẽ cần thêm nhân viên để cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng cao HDC được biết đến. Theo cách thực hiện này, người quản lý quyết định đặt một yêu cầu cho nhân viên trong mạng PodOne.

Người quản lý bắt đầu yêu cầu bằng cách mô tả loại công việc cô ấy cần phải làm: "cung cấp dịch vụ khách hàng thân thiện và hữu ích liên quan đến nhiều mặt hàng trang trí kỳ nghỉ". Sau đó, người quản lý bắt đầu thực hiện các kỹ năng mà cô ấy cần một ứng viên để sở hữu. Cô ấy gõ chữ "Kinh nghiệm Dịch vụ Khách hàng" và sau đó cô ấy chọn và trả tiền cho (trong Qubicles) một khóa học của PodOne University về dịch vụ khách hàng mà cô ấy biết là tạo ra các nhân viên thân thiện. Bất cứ ai áp dụng cho vị trí này sẽ phải mất và vượt qua các khóa học mà người quản lý đã chọn, nếu họ chưa làm như vậy. Sau khi chọn khóa học dịch vụ khách hàng, người quản lý lặp lại quy trình này bằng cách chỉ định các kỹ năng bổ sung mà cô ấy cần: "kiến thức về hàng trang trí" và "song ngữ tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha" (cô chọn khóa học tiếng Tây Ban Nha song ngữ tại Đại học PodOne và trả tiền người sáng tạo của khóa học). Một khóa học về Hàng trang trí không có ở trường PodOne, do đó, cô sử dụng môđun học trực tuyến của mạng để tạo ra khóa học Hàng trang trí của riêng mình cùng với các bài học, bài kiểm tra, và các bài kiểm tra đánh giá (và trả tiền cho mạng để xuất bản khóa học tùy chỉnh để sử dụng bởi người dùng khác trong hệ sinh thái).

Sau khi lựa chọn các kỹ năng hoặc tự tạo các khóa học cho chiến dịch riêng, người quản lý bắt đầu chuẩn bị hợp đồng thông minh sẽ chỉ định các điều khoản về việc làm. Cô ấy cần có người vào thứ Ba và thứ Năm từ 8 giờ sáng đến 1 giờ chiều cho đến ngày 1 tháng Hai. Cô ấy sẵn sàng trả 10,50 đô la Mỹ (được thanh toán bằng Bưu điện) một giờ. Cuối cùng, cô ấy cần nhân viên để hỗ trợ trò chuyện, cũng như cả cuộc gọi đến và đi.

Các trường hợp sử dụng của doanh nghiệp

Bob là một doanh nhân trung tâm cuộc gọi đầy tham vọng sống trong một thành phố cách xa bất kỳ trung tâm gọi điện của Công ty Quà Tặng Hoa. Ông đã sẵn sàng để bắt đầu sự nghiệp của mình trong ngành công nghiệp dịch vụ khách hàng và chọn hai người bạn, Alice và John, để cùng ông thành lập ABC Contact Center, Inc.

Đối với mỗi người đại diện (bao gồm cả chính mình), Bob xác định một Tài nguyên De finition. Mỗi Tài nguyên bao gồm một số nhận dạng duy nhất, một danh sách các kỹ năng và giấy chứng nhận của các khóa học được thông qua trên Đại học PodOne, tính sẵn có và lịch trình, giá mỗi đơn vị (mỗi phút, mỗi giờ, vv) và loại dịch vụ khách hàng mà đại diện có kinh nghiệm trò chuyện, email, cuộc gọi đến và đi, và như vậy).

Định nghĩa Tài nguyên của Alice cho thấy cô ấy có kỹ năng chăm sóc khách hàng (thực tế, cô ấy đã theo học trình được chỉ định bởi người quản lý trung tâm cuộc gọi của HDC), rằng cô ấy có mặt vào thứ Ba, Thứ Tư và Thứ Năm từ 8 giờ sáng đến 1 giờ chiều, rằng cô ấy sẵn sàng để làm việc ít nhất 10,25 USD / giờ, và rằng cô ấy có nhiều kinh nghiệm trong trò chuyện, email, cuộc gọi đến và đi và SMS.

Bởi vì Alice phù hợp rất tốt với yêu cầu của nhân viên quản lý HDC, mạng PodOne đề nghị yêu cầu của cô ấy. Các yêu cầu duy nhất mà Alice mất tích để lấy yêu cầu là khả năng ngôn ngữ của tiếng Tây Ban Nha, vì vậy cô trả tiền cho và vượt qua khóa học tiếng Tây Ban Nha yêu cầu.

Sau khi vượt qua khóa học tiếng Tây Ban Nha, Alice ghi lại một mẫu giọng nói và áp dụng cho vị trí đó. Kiểm tra nền tự động từ một nhà cung cấp bên thứ ba được kính trọng cũng được thực hiện. Không có vấn đề gì được tìm thấy và Alice đã sẵn sàng để bắt đầu làm việc.

Quay lại trung tâm liên lạc của HDC, người quản lý nhận được đơn đăng ký của Alice. Cô lắng nghe mẫu giọng nói và thấy nó thỏa mãn và quyết định thuê Alice cùng với nhiều ứng viên tốt khác tự động đề xuất bởi mạng PodOne.

Alice thực hiện tốt công việc của mình trong khoảng thời gian cần thiết, và được trả tự động theo các điều khoản của hợp đồng thông minh. Bob vui mừng khi thấy doanh thu đến trung tâm liên lạc hoàn toàn mới của mình và HDC giờ đây có thể cung cấp dịch vụ chất lượng cao hơn.

Đội ngũ của PodOne

Nhóm nghiên cứu đằng sau PodOne có 50 năm kinh nghiệm trong ngành công nghiệp liên lạc và là những nhà lãnh đạo của Fenero, một trung tâm liên lạc đám mây dựa trên nền tảng đám mây được sử dụng bởi hơn 2.200 tổ chức dịch vụ khách hàng và gọi điện thoại trên toàn thế giới.

Lịch Sử

Fenero được sinh ra vì điều cần thiết, khi người sáng lập của chúng tôi lãnh đạo phòng công nghệ thông tin cho một quá trình kinh doanh nổi bật người đăng việc có trụ sở tại Miami, FL. Người đăng việc này thực hiện các chiến dịch bán hàng, dịch vụ khách hàng và hỗ trợ cho khách hàng của Fortune 500. Kể từ khi bắt đầu, tổ chức này đã sử dụng phiên bản beta của sản phẩm CCPRO của CellIT Technologies và là trang web phổ biến cho các chuyến thăm giới thiệu sản phẩm mới của CellIT. Sau khi phát triển thành công CCPRO, CellIT Technologies đã được Concerto Software mua lại và sau đó sáp nhập với Aspect Communications để tạo thành phần mềm Aspect. CCPRO đã đổi thương hiệu EnsemblePro và cung cấp triển khai tại chỗ các phần mềm đi vào, ra và IVR cho người đăng việc này.

Sau khi mua tài sản của một người đăng việc khác, sử dụng Avaya làm nền tảng trung tâm liên lạc của họ, người sáng lập và nhóm của ông đã hướng tới một sáng kiến toàn công ty để thay thế sản phẩm EnsemblePro bằng giải pháp Avaya đã mua. Với kế hoạch tăng trưởng lớn, hạn chế giấy phép cho hệ thống Avaya và đường nâng cấp rất tốn kém đối với các giải pháp mới nhất của Avaya, người sáng lập của chúng tôi đã được giao nhiệm vụ lại với việc xác định nền tảng công nghệ kế tiếp cho tổ chức này. Trung tâm liên lạc của Oracle ở bất cứ nơi nào, Interactive Intelligence, InContact, và một số giải pháp nhà cung cấp khác đã được đánh giá, nhưng tất cả đều đòi hỏi phải có chi phí vốn đầu tư cao hoặc giấy phép một chỗ đắt tiền - hoặc đơn giản là họ không đáp ứng các yêu cầu của tổ chức.

Xác định đây là cơ hội quan trọng để tạo tác động đến ngành công nghiệp và với một số kinh nghiệm trước đó sử dụng khung điện thoại mã nguồn mở Asterisk, người sáng lập của chúng tôi đã xây dựng một giải pháp trả tiền cho mỗi lần trả tiền cho mỗi giải pháp sử dụng điện toán đám mây nhằm quản lý khách hàng tương tác cho các trung tâm liên lạc của tất cả các kích cỡ.

Giải thưởng ngành



Các thành viên chủ chốt

Marlon Williams, Nhà Sáng lập và giám đốc điều hành

Marlon quản lý hoạt động hàng ngày của chúng tôi và đã phát triển các ứng dụng từ năm 15 tuổi khi ông học các khóa học về phát triển phần mềm bằng Java và Visual Basic. Sau khi hoàn thành các chương trình này, Marlon cũng đã hoàn thành các chương trình chứng nhận trong lĩnh vực quản lý kinh doanh, kế toán, bán hàng và tiếp thị, và luật kinh doanh. Ông bắt đầu sự nghiệp của mình với tư cách là một nhà phát triển phần mềm, xây dựng các ứng dụng y tế cho một công ty Internet ở Sunrise, FL, đồng thời theo đuổi bằng cấp về Hệ thống Thông tin Máy tính từ Trường Cao đẳng Miami Dade. Vào năm 21, Marlon đã bắt đầu công ty công nghệ thông tin y tế dựa trên đám mây, bao gồm các bản ghi y khoa, hồ sơ y tế điện tử và phần mềm quản lý thực hành cho các bác sĩ thực hành chủ yếu ở South Florida, với một số khách hàng trên khắp Hoa Kỳ.

Sự thành thạo của ông về công nghệ contact center bắt đầu từ khi ông làm việc với tư cách là một nhà phát triển phần mềm cho một trung tâm liên lạc lớn có trụ sở tại Miami, FL, nơi ông cuối cùng đã được khai thác để lãnh đạo tất cả các sáng kiến công nghệ của tổ chức. Bao gồm phát triển ứng dụng, quản lý mạng và hệ thống, và viễn thông.

Marlon đã từng làm Thủ quỹ cho Trường Công Lập Quận Miami-Dade S.T.E.M. Bảng điều khiển; Chủ tịch của Chương trình Nam Florida của Hiệp hội Quản lý Thông tin; và hiện là Ủy viên Hội đồng của Liên minh số kỹ thuật số South Florida.

Colin Stansfield, Giám đốc phát triển phần mềm

Colin chịu trách nhiệm giám sát việc thiết kế và phát triển các sản phẩm phần mềm cho công ty và có bằng Cử nhân về Khoa học Máy tính và Anh văn và Lịch sử cũng như bằng Thạc sĩ về Công nghệ Thông tin.

Colin bắt đầu trong lĩnh vực liên quan đến công việc liên quan đến nghiệp vụ trong Dịch vụ Lắp máy và tích hợp hơn 50 trung tâm liên lạc tại 3 châu lục. Sau một thời gian ngắn trong phần mềm hỗ trợ tổ chức, Colin đã dành 10 năm làm Kỹ sư Kỹ thuật cho một tổ chức trung tâm kiến trúc liên kết công nghệ số, triển khai, triển khai và hỗ trợ một số sản phẩm administrator và hệ thống điều hành.

Gần đây nhất, Colin từng là Giám đốc Kỹ thuật Phần mềm và lãnh đạo của một nhóm nhỏ nhanh nhẹn tham gia vào tất cả các giai đoạn của kiến trúc, thiết kế, triển khai, triển khai và hỗ trợ phần mềm, cung cấp một cơ sở hạ tầng sẵn có, bền vững và có thể hỗ trợ cho lãnh đạo ngành cơ sở bán lẻ tổ chức bán lẻ.

Charles Callari, Giám đốc điều hành hệ thống văn phòng

Charles là một điều hành kinh doanh với hơn 25 năm kinh nghiệm trong tiếp thị, bán hàng và công nghệ. Ông tốt nghiệp Cử nhân Khoa học tại Đại học Quản trị Manhattan

Hệ thống thông tin và Khoa học Máy tính. Ông đã từng làm việc cho các công ty như IBM, Remedy, SYKES Enterprises và hiện tại là Giám đốc điều hành hệ thống văn phòng.

Callari đã tham gia vào công ty với tư cách là Phó Giám đốc Phát triển Khách hàng sau 8 năm phát triển các giải pháp tương tác của khách hàng với vai trò Phó Tổng Giám đốc của Sykes Enterprises, một nhà lãnh đạo toàn cầu trị giá 1,6 tỷ đô la trong các giải pháp và dịch vụ quản lý liên lạc khách hàng. Tại Sykes Enterprises, Callari đã tập trung phát triển giải pháp công nghệ liên lạc trung tâm cho khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, y tế, công nghệ, truyền thông và các ngành công cộng nhằm giúp họ đạt được các mục tiêu tăng trưởng và tạo ra nguồn thu nhập mới và khách hàng mới.

Callari hiện là thành viên hội đồng quản trị tích cực cho Happiness is Camping, một trại hè cho trẻ em bị ung thư. Ông cũng là thành viên tích cực của Hội đồng Covenant House ở Asbury Park, NJ để hỗ trợ thanh thiếu niên vô gia cư.

Judson Noel, Giám đốc chăm sóc khách hàng

Judson bắt đầu sự nghiệp của mình ở tuổi 18, làm việc như là Giám sát Trung tâm Gọi cho một trung tâm liên lạc tại Miami trong khi nghiên cứu quản trị mạng và hệ thống. Một học viên nhanh chóng, cuối cùng ông đã chuyển đến Phòng Công nghệ Thông tin và thăng chức vụ Trợ lý Kỹ thuật Helpdesk trong tổ chức này và chịu trách nhiệm quản lý cả môi trường Windows và Linux. Judson vượt trội so với các đồng nghiệp của mình bằng cách chấp nhận những nhiệm vụ đầy thách thức bên ngoài lĩnh vực chuyên môn của mình và tiếp tục sự nổi lên của mình lên hàng đầu trong nhóm của ông. Kinh nghiệm này làm cho ông trở thành điểm tiếp xúc chính cho tất cả các hoạt động liên quan đến mạng và hệ thống cho công ty của ông.

Ngày nay, Judson đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ cài sẵn, demoing và liên tục cho khách hàng của chúng tôi.

Anthony Rossello, Nhân viên phát triển phần mềm

Anthony là sinh viên của Đại học Florida theo học bằng Cử nhân Khoa học về Khoa học Máy tính của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Herbert Wertheim với một sáng kiến cải tiến. Ông đã phát triển phần mềm từ khi 16 tuổi, khi ông bắt đầu học Python vào thời gian rảnh rỗi. Kể từ đó, Anthony đã dành thời gian để làm sắc nét các kỹ năng của mình, giải quyết các vấn đề và thu được lợi nhuận bằng nhiều ngôn ngữ lập trình bao gồm C ++, C #, Java và Swift.

Anthony có một niềm đam mê học tập, và kinh nghiệm của ông trong phát triển phần mềm mở rộng cho các ứng dụng di động, máy tính để bàn và web. Anh ấy luôn làm việc trên nhiều dự án, và anh ấy không bao giờ lánh xa những thách thức mới bởi vì anh ấy luôn sẵn sàng học hỏi.

Ngoài việc là sinh viên của Đại học Florida, Anthony hiện đang là chuyên gia của Câu lạc bộ phần mềm nguồn mở UF, nơi ông làm việc về phần mềm trong sự hợp tác với các sinh viên khác.

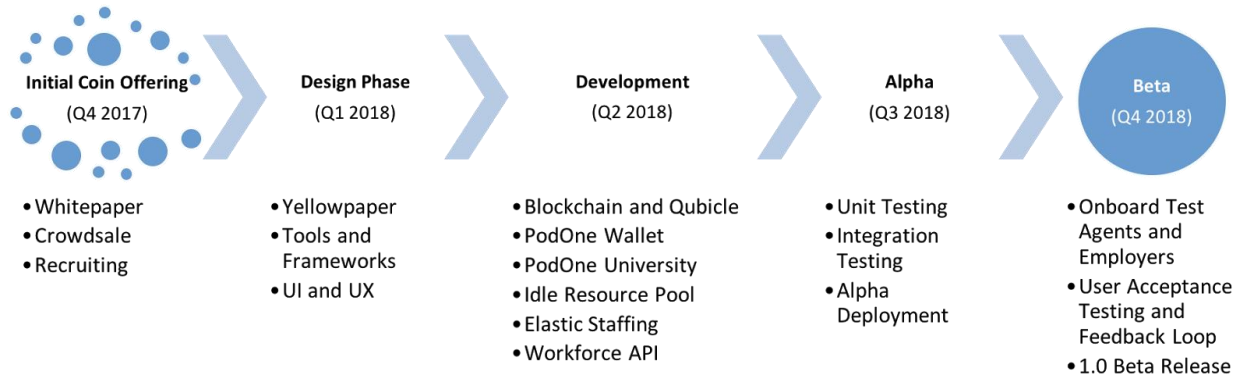
Kêu gọi vốn đầu tư ban đầu

Để hỗ trợ phát triển của nó, PodOne sẽ tổ chức đám đông công cộng bằng cách bán hàng cho chủ nhân ethereum. Thu nhập của crowdsale sẽ được sử dụng để tuyển dụng các nhà phát triển phần mềm để thực hiện trên tầm nhìn của PodOne và thuê các nhà tiếp thị tăng trưởng để thúc đẩy PodOne tới trung tâm liên lạc và các ngành tự do.

Chi tiết về đợt mở bán

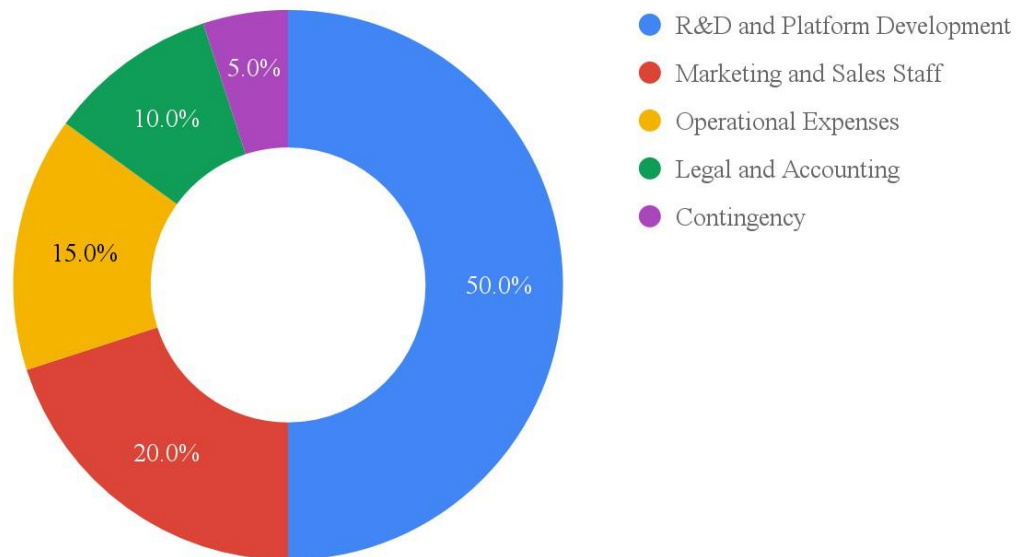
Mô tả PodOne	Mạng lưới trung tâm liên lạc phân cấp kết nối các tổ chức với nhau nhằm mục đích chia sẻ tài nguyên mạng nội bộ để tạo thuận lợi cho tương tác giữa khách hàng và doanh nghiệp.
Mô tả Token	Qubicles được sử dụng làm đơn vị tiền tệ cho giao thức mạng của PodOne và cho phép chủ sở hữu gửi yêu cầu hỗ trợ, nhận thanh toán cho công việc được thực hiện và tạo, sử dụng hoặc nhận thanh toán cho các khóa học nội dung
Ký hiệu	QBE
Ngày bắt đầu	Bán sớm: Ngày 8 tháng 11, 2017 8:00 AM UTC Mở bán: Ngày 8 tháng 12, 2017 8:00 AM UTC
Ngày kết thúc	Bán sớm: Ngày 21 tháng 11, 2017 8:00 AM UTC Mở bán: Ngày 8 tháng 1, 2018 8:00 AM UTC
Tỷ giá giao dịch	Bán sớm: 3,000 QBE = 1 ETH (giảm 50%) Mở bán: 1,500 QBE = 1 ETH
Tỷ lệ phần trăm của token trong mở bán	50% = Mở bán 20% = Bán sớm 20% = Để phát triển công ty 10% = Phát triển cộng đồng
Địa chỉ hợp đồng	TBD - Sẽ được công bố trước 48h khi bán mở bán
Tổng cung	100,000,000 QBE
Mục tiêu mở bán: Tối thiểu/Tối đa	3,125 ETH / 45,000 ETH
Loại Token	Phù hợp với ERC20

Lộ trình



Sử dụng số tiền nhận được

Budget Allocation



Một số câu hỏi thường gặp

❑ **Khi nào mở bán sẽ bắt đầu?**

Chúng tôi sẽ bắt đầu bán hàng từ ngày 8 tháng 11 năm 2017 tại 8:00 UTC đến ngày 21 tháng 11 năm 2017 lúc 8 giờ UTC, trong đó có đến 20% sản phẩm huy động vốn Qubicles sẽ được mua với giá giảm 50%. Bán mã thông báo chính sẽ bắt đầu vào ngày 8 tháng 12 năm 2017 lúc 8 giờ UTC. Nó sẽ kết thúc khi giới hạn ETH tối đa đã đạt được hoặc vào ngày 8 tháng 1 năm 2018 lúc 8 giờ UTC, tùy điều kiện nào xảy ra đầu tiên.

Hợp đồng PodOne sẽ có trên mạng chính 48 giờ trước khi đợt huy động vốn bắt đầu.

❑ **Những loại tiền ảo nào được chấp nhận thanh toán?**

Vì các bài báo là các dấu hiệu dựa trên ERC20, chỉ ETH sẽ được hỗ trợ trong quá trình bán hàng này. Để tham gia, bạn phải có một ví tiền Ethereum để gửi ETH tới mã thông báo hợp đồng PodOne sẽ được công bố 48 giờ trước ngày bắt đầu mua bán. Nếu bạn là chủ sở hữu các loại tiền tệ khác, bạn có thể dễ dàng trao đổi số tiền mong muốn qua ETH để tham gia.

❑ **QBE đại diện là gì? Nó khác biệt như thế nào so với Qubicle?**

QBE (phát âm là "Cube") đại diện cho biểu tượng ngắn hạn cho các dấu hiệu Qubicle trong mạng trung tâm liên lạc PodOne. Các bài báo được sử dụng để gửi yêu cầu trợ giúp, nhận thanh toán cho công việc được thực hiện và để tạo, sử dụng hoặc nhận thanh toán cho nội dung do người dùng tạo ra trong Đại học PodOne. Qubicles không cung cấp quyền trong công ty, cũng không phải là họ hứa hẹn về hiệu suất trong tương lai hoặc phục vụ như là chứng khoán.

❑ **Làm thế nào để các khoản tiền thưởng và người sử dụng được tăng trưởng sử dụng?**

Chúng tôi đang phân bổ mười phần trăm (10%) Qubicles cho các khoản tiền thưởng (5%) và tăng trưởng của người dùng (5%), sẽ được sử dụng để thưởng cho những người được trợ giúp trong việc quảng cáo mạng lưới PodOne. Một khi các khoản tiền hậu sau bán hàng đã được phân phối, số dư của hồ bơi này sẽ được sử dụng một cách sáng tạo để giúp Seed PodOne bằng cách khuyến khích người dùng tham gia vào mạng.

❑ **Ví nào tương thích với Qubicles?**

bles là các thẻ dựa trên ERC20 và hiện đang được hỗ trợ bởi tất cả các ví đã chấp nhận tiêu chuẩn ERC20. Truy cập ethereum.org để tìm hiểu thêm về hỗ trợ ví.

❑ **Bạn sẽ có một đợt mở bán tiếp theo?**

Một khi đợt mở bán của chúng tôi đã kết thúc, chúng tôi có thể tổ chức tiếp theo nếu chúng tôi không đạt được mục tiêu tối thiểu của chúng tôi cho Qubicles được bán. Vui lòng xem lại phần này sau khi bán bản cập nhật.

