



# Libro Blanco

---

*Una red descentralizada de centro de contactos que conecta organizaciones similares para el intercambio de recursos dentro de la red para facilitar las interacciones de clientes y negocios*

PodOne, LLC  
Septiembre, 2017



# Contenidos

<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>Que es PodOne</b>	<b>3</b>
Grupo de recursos de tiempo inactivo	4
Estancamiento elástico	4
API de gestión de la fuerza de trabajo	5
<b>Componentes de PodOne</b>	<b>5</b>
Blockchain	5
Qubicle Token	5
Cartera PodOne	6
Miembros de la Red	6
Universidad PodOne	7
Escenarios de Muestra	8
Caso de uso de Empleado	8
Caso de Uso de Agente	9
<b>Equipo PodOne</b>	<b>10</b>
Historia	10
Premios en la Industria	10
Miembros Claves	11
<b>Oferta Inicial de la Moneda</b>	<b>13</b>
Detalles de la venta al público	13
Mapa de Seguimiento	14
Uso de los Ingresos	14
<b>Preguntas Frecuentes</b>	<b>15</b>

---

## Resumen

En las últimas 3 décadas, ha habido una transformación en la industria del software empresarial que cambió la forma en que las empresas adquieren y utilizan el software. El enfoque de licencias de software empresarial promovido por Microsoft dominó el mercado durante más de 30 años. Adicionalmente, La implementación del software adquirido con licencias de software tradicionales eran inicialmente en silos – instalando **ACT! para DOS 1.0**, Por ejemplo, solo permitía a los usuarios finales interactuar con él como un producto independiente y no tenía soporte para redes. No fue hasta **ACT! para DOS 2.0** cuando se introdujo el soporte de redes y se permitió el intercambio de información entre "grupos de trabajo" usando una base de datos centralizada en múltiples ACT! Instalaciones del cliente. Mas tarde, Numerosos proveedores de software empresarial agregaron compatibilidad de redes compartidas en sus aplicaciones, lo que nos lleva al modelo de software cliente-servidor que dominó el software empresarial durante los años 90. Habilitado por la red mundial de Tim Berners Lee, Salesforce.com y su plataforma de gestión de relaciones con clientes llevó el software empresarial a los modelos basados en la nube de hoy, que admite varios "grupos de trabajo" que operan dentro de una plataforma centralizada de múltiples usuarios accesible para cualquier persona con acceso a Internet. Los proveedores de software de todos los sectores verticales de la industria -desde la salud, las comunicaciones y el comercio minorista hasta los servicios financieros, sin fines de lucro y profesionales- han adoptado desde entonces la "nube" como la implementación de facto para sus aplicaciones.

La demanda de servicios basados en la nube generó innovación en otras disciplinas de la tecnología. Específicamente en el centro de datos donde anteriormente residían las aplicaciones cliente-servidor, los proveedores de infraestructura como servicio (IaaS) permitieron que las organizaciones de todos los tamaños construyeran "centros de datos virtuales" para ejecutar sus aplicaciones con solo presionar un botón. Esto transfirió en gran medida la responsabilidad de administrar la infraestructura de tecnología física de organizaciones que no eran proveedores de servicios de tecnología a proveedores especializados en IaaS. Esta delegación de responsabilidad permitió a las compañías enfocarse en brindar servicios y soluciones para resolver problemas de negocios, aumentar la velocidad de innovación y encontrar un mercado de productos mucho más rápido.

A pesar de estos avances, existen numerosas oportunidades para compartir recursos dentro de las comunidades de nicho y los ecosistemas desarrollados por soluciones de software empresariales verticales. Creemos que la próxima ola de software empresarial implica conectar a todos los componentes del problema empresarial específico que se está resolviendo para compartir recursos entre ellos, en una red comercial y un mercado impulsados por blockchain. En una red de este tipo, los usuarios existentes de la plataforma se convierten en recursos para los demás al ofrecer sus servicios para ayudar a satisfacer las necesidades de una empresa. Si bien los usuarios actuales de software empresarial se benefician de las economías de escala en la nube mediante el uso de recursos técnicos compartidos (CPU, memoria, almacenamiento, seguridad y funciones principales), los usuarios de software empresarial del mañana se beneficiarán del uso de recursos humanos compartidos, la descentralización de la nube,

seguridad del blockchain y transacciones financieras confiables respaldadas por criptomonedas.

---

## Que es PodOne

PodOne es una red de centro de contacto descentralizada que conecta a las empresas. A través de PodOne, una empresa puede aprovechar los recursos humanos arrendados a través de la red para adquirir el personal necesario para manejar las interacciones del cliente.

Algunos de los mayores desafíos que enfrentan los centros de contacto incluyen gastos exorbitantes en tecnología de operación y de capital; una fuerza de trabajo exigente con costosos programas de reclutamiento, capacitación y reconocimiento, pero un desgaste inusualmente alto; experiencias de cliente mediocre y baja satisfacción, medidas por la satisfacción del cliente (CSAT), la insatisfacción del cliente (DSAT) y los puntajes netos del promotor (NPS); así como los desafíos de nivel de servicio medidos a través de tres indicadores clave de rendimiento de la industria: resolución de la primera llamada (FCR), velocidad promedio de respuesta (ASA) y tiempo promedio de manejo (AHT).

El galardonado equipo detrás de PodOne ha pasado los últimos 15 años en la industria de centros de contacto trabajando para resolver algunos de los desafíos técnicos de la industria y los costos cada vez mayores, con un alto grado de éxito. Con PodOne, se embarcan en un viaje para abordar los problemas laborales de la industria mediante la creación de una plataforma descentralizada para la capacitación, el intercambio de recursos y la distribución automática de pagos.

La red PodOne resuelve dos problemas importantes de la fuerza de trabajo que afectan a los centros de contacto hoy. El primer problema es el problema del exceso de capacidad (tiempo anulado y no facturable) en forma de tiempo de inactividad del agente. Los centros de contacto a menudo pagan por hora a los representantes que simplemente están inactivos mientras esperan manejar las interacciones del cliente. Según Aberdeen, los agentes pasan aproximadamente el 25% de su tiempo en estado inactivo. En un turno estándar de 8 horas, esto resulta en una pérdida de 2 horas por día laboral o 10 horas por semana laboral de 5 días simplemente debido al tiempo de inactividad. Con una tasa de pago del agente de \$ 10.50 por hora, en un centro de contacto de 100 agentes, esto resulta en aproximadamente \$ 546,000 perdidos al tiempo inactivo por año. Como se puede ver, esto equivale a serias pérdidas que podrían ser mejor gastadas creando más valor.

El segundo problema resuelto por la red PodOne es el problema de la insuficiencia de personal para las temporadas altas. Durante las temporadas altas, el volumen de interacciones aumenta y se convierte en una molestia para un centro de contacto obtener el personal necesario para manejar el volumen incrementado de forma efectiva. Según emarketer.com, las ventas minoristas de comercio electrónico de EE. UU. Aumentaron un 17,8% durante la temporada de compras navideñas de 2016. Un aumento en las ventas generalmente significa un aumento en el volumen de llamadas en los centros de contacto a medida que los clientes reciben asistencia para varios asuntos relacionados con la compra. Esto deja a los centros de contacto con el desafío de contratar y programar de manera eficiente para una temporada ocupada, al tiempo que intenta minimizar la tasa de abandono de sus clientes.

A continuación, describimos cómo PodOne resuelve estos dos problemas.

## Grupo de recursos de tiempo de inactividad

En un centro de contacto, a menudo un representante está inactivo mientras espera las interacciones del cliente, por lo general debido a volúmenes de llamadas inferiores a los esperados en lugar de un error propio. El empleador paga por este lapso en la productividad, especialmente si el representante recibe un pago por hora. Con PodOne, un empleador puede subastar el tiempo de inactividad de sus empleados a otras empresas y personas de la red que necesitan recursos humanos adicionales para completar las tareas. Un empleador que alquila su propio excedente de recursos humanos a otras empresas recibe el pago por hacerlo, manteniendo así su fuerza de trabajo productiva mientras genera valor adicional incluso durante los momentos de inactividad, resolviendo el primer problema discutido anteriormente. Este sistema crea un grupo de representantes disponibles y un mercado para su tiempo de inactividad para su uso por parte de las empresas que necesitan personal adicional.

## Estancamiento elástico

Durante las temporadas pico de una empresa, los centros de contacto se enfrentan con la tarea y los desafíos de construir un equipo de tamaño adecuado necesario para manejar el aumento en el volumen de interacción. Un centro de contacto generalmente comienza un largo proceso para adquirir el personal necesario. En primer lugar, el centro de contacto debe analizar los últimos años y predecir el número de representantes necesarios durante la temporada alta. Para operaciones sofisticadas de centros de contacto, este proceso generalmente se lleva a cabo utilizando un software de administración de mano de obra avanzado, mientras que los centros menos sofisticados se basan en las entradas manuales de las hojas de cálculo antiguas de Excel. Luego, el centro de contacto recluta personal que utiliza su propio departamento de recursos humanos o una agencia de reclutamiento / personal. Si el centro de contacto decidiera contratar una agencia de reclutamiento para cumplir con sus necesidades, necesitaría proporcionar información de respaldo, incluyendo el número total de representantes requeridos, requisitos de competencia lingüística, conjuntos de habilidades, requisitos de experiencia, requisitos de verificación de antecedentes, un presupuesto por representante y un horario deseado. Luego de un engorroso período de negociación, la agencia de estabilización envía potenciales reclutas al centro de contacto, que luego verifica y capacita a los posibles reclutas de acuerdo con sus propias prácticas.

Es el conjunto de recursos humanos de la red PodOne lo que resuelve el problema de corta estadía durante las temporadas altas. Los centros de contacto pueden acceder a la red de representantes cuyos tiempos de inactividad se han marcado como disponibles y realizar una solicitud de personal que incluya todos los requisitos para el puesto. El pago, la verificación y el entrenamiento se realizan automáticamente por diferentes aspectos del sistema, lo que requiere que el administrador del centro de contacto solo escuche las muestras de voz provistas de posibles reclutas y seleccione qué reclutas serán contratados. Esto elimina por completo la agencia de reclutamiento intermediario, lo que le ahorra tiempo y dinero al centro de contacto.

La red PodOne crea un mercado descentralizado de talentos y un grupo compartido de recursos humanos que permite una mayor productividad y un aumento en el valor producido por las empresas.

## API de gestión de la fuerza de trabajo

La gestión adecuada de la fuerza de trabajo es fundamental para la planificación, asignación y utilización eficientes de los recursos humanos en la mayoría de las operaciones críticas de centros de contacto. La planificación y previsión intradía para fines de estabilización requiere métricas clave de las plataformas de software del centro de contacto. Estos incluyen volúmenes de llamadas por intervalo (por media hora, por hora, etc.), estadísticas de horas ocupadas, tiempos promedio de llamadas, velocidad promedio de respuesta y más. Cuando se analizan, estas métricas ayudan a los analistas de gestión de personal a determinar los requisitos de estabilidad necesarios para alcanzar los objetivos de servicio al cliente de su centro de contacto y los objetivos comerciales generales.

Como los creadores de PodOne son los desarrolladores del galardonado software de centro de contacto basado en la nube de Fenero, los indicadores de rendimiento clave sobre el tráfico de interacción y los patrones de uso para los usuarios de Fenero se integran automáticamente en PodOne. Estos asistentes brindan pronósticos automáticos de volumen y sugerencias sobre los requisitos de recursos del tamaño correcto para ayudar a los centros de contacto a brindar un servicio al cliente excepcional.

## Componentes de PodOne

### Blockchain

La red PodOne se basa en la tecnología **blockchain**. Un blockchain funciona como un libro público seguro de todas las transacciones en una red punto a punto que no puede manipularse, excepto mediante el uso de una cantidad de potencia de cómputo poco práctica. Se almacena una copia completa del libro en cada nodo de la red, lo que permite dicha seguridad. Específicamente, PodOne se construirá sobre el blockchain de Ethereum para lograr un sistema completamente descentralizado.

Los beneficios de un sistema descentralizado son numerosos. En primer lugar, en un sistema descentralizado, es menos probable que haya un solo punto de falla en la red. En un sistema centralizado, si el nodo central de la red falla, toda la red falla con él. Sin embargo, en un sistema descentralizado, los datos y la potencia computacional de la red se distribuyen entre muchos nodos, lo que requiere que falle un mayor número de nodos antes de que la red se vea seriamente afectada por las fallas. En segundo lugar, al distribuir los recursos informáticos a través de un sistema descentralizado, a medida que la red crece, también lo hace el poder computacional de la red. Finalmente, junto con la tecnología blockchain, una red descentralizada permite que las transacciones sean verificadas independientemente por cualquier nodo en la red, eliminando la necesidad de confianza en una institución central para verificar transacciones para todos. A medida que los beneficios de una red descentralizada se vuelven más evidentes, es claro que el futuro de la web (a veces llamado Web 3.0) es descentralizado.

### Qubicle Token

El blockchain se utiliza para verificar y realizar un seguimiento de todas las transacciones de PodOne y emplea un token de cifrado, llamado **Qubicle**, para facilitar los pagos entre los recursos dentro de la red.



Un token de cifrado es un concepto basado en incentivos que emplea criptografía para mantener la seguridad y se intercambia a través de una red descentralizada, de igual a igual, como PodOne. Las unidades de un token de cifrado y las transacciones que los involucran se rastrean a través de la Blockchain, lo que permite que cualquier nodo de la red valide su autenticidad. Normalmente, hay una cantidad finita de cualquier token criptográfico dado. Por lo tanto, a medida que crece la red de tokens de cifrado, hay más personas circulando con el token de cifrado, y las fuerzas del mercado de la oferta y la demanda aumentan el valor del token de cifrado. Por lo general, los tokens pueden canjearse por monedas fiduciarias, como el dólar estadounidense, o por otras criptomonedas. Una ficha como Qubicle proporciona un mecanismo de incentivo financiero para conducir la red PodOne. Qubicles también proporcionará a PodOne transacciones seguras y fácilmente validadas sin la necesidad de validación de terceros, como a través de un banco.

Los miembros de la red usan Qubicles como única forma de pago para actividades y transacciones. Cada miembro de la red posee **una billetera digital** que almacena su saldo Qubicle. Una billetera digital funciona de forma muy similar a como lo haría una cuenta bancaria tradicional. Se puede usar para retirar, depositar o realizar pagos en Qubicles. Qubicles posee valor y se puede cambiar por cualquiera de las monedas fiduciarias (EUR, USD, etc.) o por otras criptomonedas como bitcoin o ether.

La propiedad de Qubicles otorga a los titulares el derecho al protocolo de transacción de la red PodOne únicamente con el objetivo de utilizar la plataforma. No representa ni confiere ninguna participación en la propiedad, acciones o derechos de seguridad, derechos de propiedad intelectual o cualquier otra forma de participación relacionada con la capitalización de PodOne.

## Cartera PodOne

PodOne proporciona un mecanismo para mediar en disputas de pago y trabajo usando Qubicles. PodOne admite un sistema de **multi-sig**. Al usar este sistema opcional, un Empleador y un Agente pueden firmar un acuerdo con un **Árbitro** tercero neutral. Básicamente, bajo el sistema de firma múltiple, un importe a pagar se mantiene en depósito, requiriendo dos firmas para que se produzca la transferencia final de fondos. Si el Empleador y el Agente acuerdan los fondos que se transferirán, ambos firman la transacción y los fondos se transfieren de la cuenta en custodia a la parte que recibe el pago. En caso de disputa sobre el pago entre el Empleador y el Agente, el Árbitro neutral interviene y toma la decisión de proporcionar o no su firma como la segunda firma necesaria para que se realice la transacción. Este sistema permite la mediación de disputas sin la necesidad de un organismo regulador o cualquier gasto adicional.

## Miembros de la red

Hay dos actores principales en la red PodOne. Nos referimos al primero de estos actores como el **Empleador**. El Empleador necesita recursos humanos y realiza una solicitud en la red de PodOne para una tarea o función que le gustaría ver cumplida, junto con un conjunto de calificaciones para ese puesto o función.

El segundo actor en la red consiste en **Agentes**, trabajadores que forman negocios tales como subcontratistas de procesos de negocios de llamadas y centros de contacto (BPO) o individuos, incluyendo contratistas independientes (1099) que se especializan en brindar servicio al cliente, ventas o soporte. Ya sean agentes de BPO o 1099, aportan valor a la red de PodOne al proporcionar el talento de recursos humanos necesario para que el ecosistema funcione. PodOne será alimentado automáticamente con datos de utilización de trabajadores en tiempo real, como el tiempo dedicado a una llamada, tiempo improductivo facturable y tiempo de trabajo de llamada desde la plataforma de centro de contacto de Fenero (y eventualmente de competidores de Fenero que soportan la API de gestión de personal de PodOne). Responden a las solicitudes presentadas por los empleadores y se les paga en Qubicles por sus servicios. Cada trabajador posee calificaciones y los empleadores buscan ciertas calificaciones para roles particulares. Los trabajadores pueden adquirir calificaciones y certificaciones de habilidades a través de la Universidad PodOne. Además, a cada actor en PodOne se le asignará un único hash de ID de PodOne que se usará para verificar toda su actividad en la red.

Los empleadores y los agentes interactúan a través de **contratos inteligentes**, scripts creados por un empleador y aceptados por un agente. Un contrato inteligente es un protocolo utilizado para hacer cumplir las disposiciones de un contrato que utiliza cierto grado de automatización. Muchos aspectos de los contratos tradicionales pueden automatizarse mediante contratos inteligentes. Por ejemplo, al usar un contrato inteligente, es posible que un sistema verifique si se ha realizado o no una tarea requerida de conformidad con las disposiciones acordadas en el contrato inteligente, y envía pagos automáticamente a las partes necesarias. En PodOne, los empleadores crean contratos inteligentes para actuar como acuerdos de empleo automatizados entre ellos y los agentes que contratan. Una vez cumplidos los términos del acuerdo, un Agente es pagado automáticamente por el Empleador en Qubicles, de acuerdo con las reglas del contrato inteligente. Los empleadores crearán contratos inteligentes en PodOne utilizando una interfaz de usuario sencilla, basada en menús de arrastrado y soltado, haciendo que el proceso sea más accesible.

## Universidad PodOne

Los empleadores quieren asegurarse de que los Agentes que alquilan para un trabajo cumplan con su estándar de calidad y estén capacitados para las campañas particulares a las que están asignados. La Universidad PodOne es la forma de PodOne de garantizar que el grupo de recursos humanos en la red posea las habilidades básicas verificables esperadas del personal del centro de contacto (como servicio al cliente, ventas salientes, etc.), pero también requisitos específicos del programa entregados con un alto grado de calidad.

Varios cursos, creados por miembros de la red PodOne, están disponibles en la Universidad de PodOne en una miríada de habilidades esenciales. Los ejemplos pueden incluir cursos gratuitos o pagados generados por el usuario en servicio al cliente, conocimiento de campañas o productos específicos, y dominio del idioma. Un trabajador puede tomar un curso, lo que le costará al trabajador algunos Qubicles que se pagarán al creador del curso, y recibirá la certificación en la habilidad de ese curso al aprobarlo. Todas las certificaciones de trabajo estarán vinculadas a su ID de PodOne única y se pondrán a disposición del público y serán verificables a través de la Blockchain de PodOne.

Además, cuando un Empleador elige publicar una solicitud en la red, entre las calificaciones deseadas para la solicitud, el Empleador puede seleccionar ciertos cursos de la Universidad PodOne que desea que todos los trabajadores que soliciten el puesto hayan aprobado. El creador del curso recibirá Qubicles para cada instancia que esto ocurra. Por lo tanto, a los usuarios se les proporciona un incentivo financiero para crear el contenido del curso para la Universidad PodOne.

Se deduce que los creadores de cursos compiten en un mercado abierto. Como ejemplo, un profesor de español en una universidad o una universidad que desee ganar un dinero extra simplemente puede crear un curso de español en la Universidad PodOne después de pagar una tarifa en Qubicles. Sin embargo, si el profesor quiere que su curso tenga éxito en la plataforma, debe asegurarse de que el curso de español creado sea lo suficientemente bueno como para poder competir con los cursos de español ya existentes en la plataforma. Si es un curso suficientemente bueno, será elegido por más Empleadores y tomado por más Agentes, y se pagará al creador por cada instancia de su uso.

A través de un mercado competitivo de e-learning, se incentiva la creación de materiales de aprendizaje de alta calidad, mejorando continuamente, a su vez, la calidad del conjunto de recursos humanos en la red.

## Escenarios de muestra

### Casos de uso del empleador

Para ilustrar las características esenciales de la red PodOne, recorreremos un escenario de ejemplo.

Es la temporada de vacaciones y el volumen de llamadas es alto en el centro de contacto Holiday Decorations Company (HDC). El administrador del centro de contacto se está dando cuenta de que necesitará más personal para proporcionar un servicio al cliente de alta calidad por el que HDC es conocida. A la luz de esta realización, el gerente decide realizar una solicitud de personal en la red PodOne.

El gerente comienza la solicitud describiendo el tipo de trabajo que necesita hacer: "proporcionar un servicio al cliente amable y servicial relacionado con una variedad de artículos de decoración de vacaciones". Entonces, el gerente comienza a pasar por las habilidades que necesita un solicitante para poseer. Ella escribe las palabras "Experiencia de servicio al cliente" y luego selecciona y paga (en Qubicles) un curso de la Universidad de PodOne sobre el servicio al cliente que sabe que produce trabajadores amigables. Cualquier persona que solicite este puesto deberá tomar y aprobar los cursos que el gerente haya seleccionado, si es que aún no lo han hecho. Después de seleccionar el curso de servicio al cliente, el gerente repite este proceso especificando las habilidades adicionales que necesita: "conocimiento de bienes decorativos", y "bilingüe en inglés y español" (selecciona el curso de español bilingüe apropiado en la Universidad de PodOne y paga Qubicles al creador del curso). En la Universidad PodOne no existía un curso sobre Productos decorativos, por lo que utiliza el módulo eLearning de la red para crear su propio curso de Artículos decorativos, junto con sus planes de lecciones, pruebas y evaluaciones asociadas

prueba (y paga Qubicles a la red para publicar este curso personalizado para que lo usen otros usuarios en el ecosistema).

Después de seleccionar las habilidades o crear sus propios cursos específicos de campaña, el gerente comienza a preparar el contrato inteligente que especificará los términos de empleo. Ella necesita que alguien esté disponible los martes y jueves de 8 AM a 1 PM hasta el 1 de febrero. Está dispuesta a pagar \$ 10.50 USD (a pagar en Qubicles) una hora. Por último, necesita que el trabajador se encargue del soporte de chat, así como de las llamadas entrantes y salientes.

### Casos de uso del agente

Bob es un aspirante a empresario de call center que vive en una ciudad muy lejos de cualquier centro de llamadas de Holiday Decorations Company. Está listo para comenzar su carrera en la industria de servicio al cliente y selecciona a dos amigos, Alice y John, para unirse a él en la formación de ABC Contact Center, Inc.

Para cada representante (incluido él mismo), Bob completa una **definición de recurso**. Cada definición de recurso incluye un identificador único, una lista de habilidades y certificaciones de cursos aprobados en PodOne University, disponibilidad y cronograma, precio por unidad (por minuto, por hora, etc.) y el tipo de servicio al cliente con el que cuenta el representante ( chat, correo electrónico, llamadas entrantes / salientes, etc.).

La definición de recursos de Alice muestra que tiene habilidades de servicio al cliente (de hecho, ha tomado el curso especificado por el administrador del centro de llamadas de HDC), que está disponible los martes, miércoles y jueves de 8 AM a 1 PM, que está dispuesta para trabajar por lo menos \$ 10.25 USD por hora, y que tiene experiencia en chat, correo electrónico, llamadas entrantes / salientes, y SMS.

Debido a que Alice coincide muy bien con la solicitud de personal del gerente de HDC, la red de PodOne recomienda que se le solicite. La única calificación que le falta a Alice para realizar la solicitud es el dominio del idioma español, por lo que paga y aprueba el curso de español requerido.

Después de aprobar el curso de español, Alice graba una muestra de voz y solicita el puesto. También se realiza una verificación de antecedentes automatizada de un proveedor de terceros respetado. No se encuentra ningún problema y Alice está lista para ponerse a trabajar.

De vuelta en el centro de contacto de HDC, el administrador recibe la solicitud de Alice. Ella escucha la muestra de voz y la encuentra satisfactoria y decide contratar a Alice, junto con muchos otros buenos candidatos sugeridos automáticamente por la red PodOne.

Alice hace bien su trabajo durante el período de tiempo requerido, y se le paga automáticamente según los términos del contrato inteligente. Bob está contento de ver ingresos en su nuevo centro de contacto y HDC ahora puede brindar una calidad de servicio mucho mayor.

---

## Equipo PodOne

El equipo detrás de PodOne tiene una experiencia combinada de 50 años en la industria de centros de contacto y son los líderes detrás de Fenero, una plataforma de centro de contacto basada en la nube disruptiva y galardonada utilizada por más de 2.200 organizaciones de atención al cliente y llamadas en todo el mundo.

### Historia

Fenero nació por necesidad, cuando nuestro fundador dirigió el departamento de tecnología de la información para un destacado proveedor externo de procesos comerciales con sede en Miami, FL. Este proveedor externo maneja campañas combinadas de ventas, servicio al cliente y soporte en nombre de sus clientes de Fortune 500. Desde su inicio, esta organización usó una versión beta del producto CCPRO de CellIT Technologies y era un sitio común para visitas que mostraban el nuevo producto de CellIT. Después de desarrollar CCPRO con éxito, CellIT Technologies fue adquirida por Concerto Software y luego se fusionó con Aspect Communications para formar Aspect Software. CCPRO fue rebautizado como EnsemblePro y proporcionó una implementación local de software entrante, saliente y de IVR para este subcontratista.

Después de comprar los activos de otro proveedor externo, que utilizaba Avaya como su plataforma de centro de contacto, nuestro fundador y su equipo encabezaron una iniciativa de toda la compañía para reemplazar el producto EnsemblePro con la solución Avaya adquirida. Con grandes planes de crecimiento, restricciones de licencia para el sistema Avaya y una ruta de actualización muy costosa a las últimas soluciones de Avaya, nuestro fundador tuvo la tarea una vez más de encontrar la próxima plataforma tecnológica para esta organización. Se evaluaron al centro de contacto de Oracle de varios sitios, Interactive Intelligence, InContact y varias otras soluciones de proveedores tradicionales, pero todas requerían un importante gasto de capital por adelantado o una costosa licencia por asiento, o simplemente no cumplían con los requisitos de la organización.

Identificando esto como una gran oportunidad para impactar en la industria, y con alguna experiencia previa usando el marco de telefonía de código abierto Asterisk, nuestro fundador se propuso construir una solución de pago por uso 100% basada en la nube y sin licencia orientada a la administración de clientes interacciones para centros de contacto de todos los tamaños.

# Industry Awards

**CRM Excellence**



---

## Miembros clave

### ***Marlon Williams, Fundador y CEO***

Marlon maneja nuestras operaciones diarias y ha estado desarrollando aplicaciones desde la edad de 15 años cuando estudió cursos en desarrollo de software usando Java y Visual Basic. Al completar estos programas, Marlon también completó programas de certificación en las áreas de administración de negocios, contabilidad, ventas y mercadeo, y derecho comercial. Comenzó su carrera como desarrollador de software, creando aplicaciones de atención médica para una empresa basada en Internet en Sunrise, Florida, mientras simultáneamente buscaba un título en Sistemas de Información Informática en el Miami Dade College. A los 21 años, Marlon comenzó una empresa de tecnología de la información de salud basada en la nube que ofrece transcripción médica, registros médicos electrónicos y software de administración de práctica para consultorios médicos principalmente en el sur de Florida, con varios clientes en todo Estados Unidos.

Su experiencia en tecnología de centros de contacto comenzó durante su mandato como desarrollador de software para un gran centro de contacto con sede en Miami, FL, donde finalmente fue seleccionado para dirigir todas las iniciativas tecnológicas de la organización. Esto incluía desarrollo de aplicaciones, administración de redes y sistemas, y telecomunicaciones.

Marlon ha servido como Tesorero de las Escuelas Públicas del Condado de Miami-Dade S.T.E.M. Junta Consultiva; Presidente del Capítulo de la Sociedad para la Gestión de la Información del Sur de la Florida; y es un miembro actual de la Junta para la Alianza Digital del Sur de la Florida.

### ***Colin Stansfield, Jefe de Arquitecto de Software***

Colin es responsable de supervisar el diseño y desarrollo de productos de software para la empresa y posee títulos de Licenciatura en Informática e Inglés e Historia, así como una Maestría en Tecnología de la Información.

Colin comenzó en la industria de centros de contacto en Servicios Profesionales instalando e integrando más de 50 centros de contacto en 3 continentes. Después de un breve período en la organización de soporte de software, Colin pasó 10 años como ingeniero de software para varias organizaciones de tecnología de centros de contacto diseñando, implementando, implementando y dando soporte a varios productos interactivos de respuesta de voz y gestión de relaciones con los clientes.

Más recientemente, Colin fue Director de Ingeniería de Software y líder de un pequeño equipo ágil involucrado en todas las fases de arquitectura, diseño, implementación, implementación y soporte de software, entregando una infraestructura altamente disponible, sustentable y compatible para el líder de la industria de una nube organización minorista de restaurantes.

### ***Charles Callari, Jefe de Operaciones***

Charles es un ejecutivo de negocios con más de 25 años de experiencia en marketing, ventas y tecnología. Tiene una Licenciatura en Ciencias de Manhattan College en manejo de



Sistemas de información y ciencias de la computación. Ha trabajado para empresas como IBM, Remedy, SYKES Enterprises y actualmente es nuestro principal funcionario de operaciones.

Callari se unió a la compañía como vicepresidente de desarrollo de clientes luego de ocho años desarrollando soluciones de compromiso con los clientes como vicepresidente global de Sykes Enterprises, líder global de \$ 1.6 mil millones en soluciones y servicios de administración de contacto con clientes. En Sykes Enterprises, Callari se enfocó en desarrollar soluciones innovadoras de tecnología de centros de contacto para clientes en los sectores de servicios financieros, salud, tecnología, comunicaciones y sector público, ayudándoles a alcanzar sus objetivos de crecimiento y generando nuevas fuentes de ingresos y nuevos clientes.

Callari es actualmente miembro activo de la junta de Happiness is Camping, un campamento de verano para niños con cáncer. También es miembro activo de la Junta de Covenant House en Asbury Park, Nueva Jersey, en apoyo de los jóvenes sin hogar.

#### ***Judson Noel, Jefe de éxito del cliente***

Judson comenzó su carrera a la edad de 18 años, trabajando como supervisor de centros de llamadas para un centro de contacto en Miami mientras estudiaba administración de redes y sistemas. Rápidamente aprendió, eventualmente fue transferido al departamento de TI y promovido a técnico de Helpdesk dentro de esta organización, y fue responsable de administrar entornos basados en Windows y Linux. Judson superó a sus compañeros al aceptar tareas desafiantes fuera de su área de especialización y continuó su ascenso a la cima de su grupo. Esta experiencia lo convirtió en el principal punto de contacto para todas las actividades relacionadas con la red y los sistemas de su empresa.

Hoy en día, Judson juega un papel fundamental en la incorporación, demostración y soporte continuo para nuestros clientes.

#### ***Anthony Rossello, desarrollador de software junior***

Anthony es un estudiante de la Universidad de Florida que cursó una licenciatura en Ciencias de la Computación de la Facultad de Ingeniería Herbert Wertheim, con una especialización en Innovación. Desarrolló software desde los 16 años, cuando comenzó a aprender Python en su tiempo libre. Desde entonces, Anthony ha dedicado su tiempo a mejorar sus habilidades, resolver problemas y adquirir competencias en múltiples lenguajes de programación, incluidos C ++, C #, Java y Swift.

Anthony tiene una pasión por el aprendizaje, y su experiencia en el desarrollo de software se extiende a aplicaciones móviles, de escritorio y web. Él siempre está trabajando en proyectos múltiples, y nunca se niega a aceptar nuevos desafíos porque siempre está dispuesto a aprender.

Además de ser un estudiante de la Universidad de Florida, Anthony es actualmente un funcionario del UF Open Source Software Club, donde trabaja en software en colaboración con otros estudiantes.

## Oferta Inicial de la Moneda

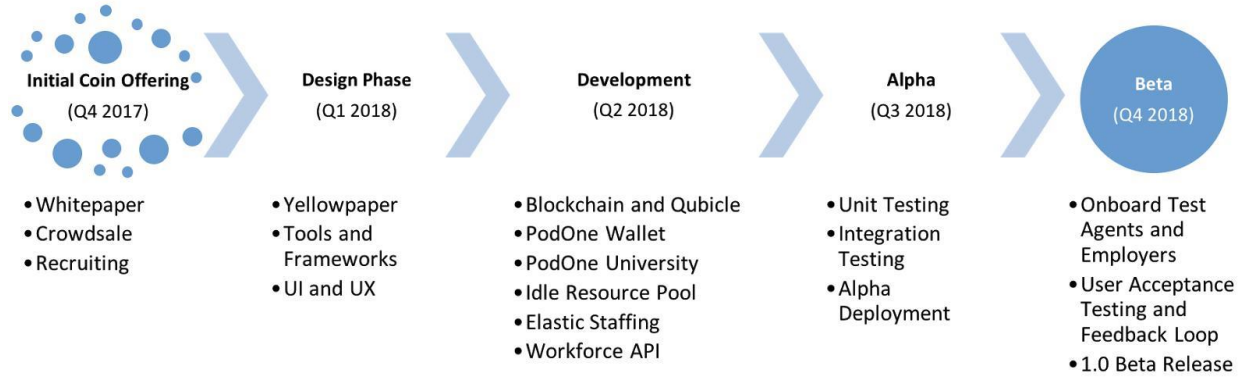
Con el fin de financiar su desarrollo, PodOne albergará una multitud pública al ofrecer Qubicles a los titulares de ethereum. Las ganancias de crowdsale se utilizarán para reclutar desarrolladores de software para que ejecuten la visión de PodOne y contraten a creadores de marketing para promover PodOne en el centro de contacto y las industrias independientes.

### Detalles de la venta de multitudes

<b>Descripción de PodOne</b>	<b>Una red de centro de contacto descentralizada que se conecta como organizaciones juntas a los fines del recurso intra-red compartir para facilitar las interacciones de clientes y negocios</b>
<b>Descripción del token</b>	Los Qubicles se utilizan como moneda para el protocolo de la red PodOne y permite a los titulares publicar solicitudes de asistencia, recibir el pago por el trabajo realizado, y crea, usa o recibe pagos por contenido cursos.
<b>Símbolo ticker</b>	QBE
<b>Fecha de inicio</b>	Preventa: Noviembre 8, 2017 8:00 AM UTC Venta del token: Diciembre 8, 2017 8:00 AM UTC
<b>Fecha final</b>	preventa: Noviembre 21, 2017 8:00 AM UTC Venta del token: Enero 8, 2018 8:00 AM UTC
<b>Taza de cambio</b>	Pre Venta: 3,000 QBE = 1 ETH (50% descuento) Venta del token: 1,500 QBE = 1 ETH
<b>Porcentaje de oferta del token Durante la oferta</b>	50% = Participantes de la venta del token 20% = Participantes de la preventa 20% = Reserva hecha por la compañía 10% = Recompensas y grupos de crecimiento de usuarios
<b>Dirección del contrato Token</b>	TBD Publicado a través de múltiples canales 48 horas antes del crowdsale
<b>Tapa de suministro fijo</b>	100,000,000 QBE
<b>Objetivo de venta mínima / máxima</b>	6,000 ETH / 45,000 ETH
<b>Tipo de token</b>	ERC20 Compliant

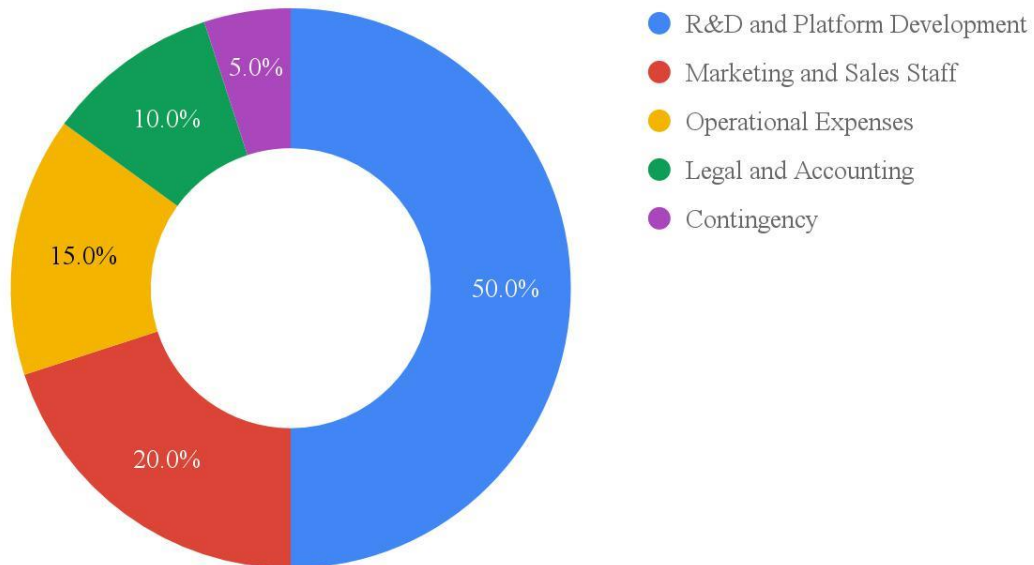


## Hoja de ruta



## Uso de los Ingresos

### Budget Allocation



## preguntas frecuentes

### ❑ **¿Cuándo ocurrirá venta al público?**

Estamos en vivo con una preventa desde el 8 de noviembre de 2017 a las 8:00 UTC hasta el 21 de noviembre de 2017 a las 8:00 UTC, donde hasta el 20% de los Qubicles crowdsale estarán disponibles para la compra con un descuento del 50%. La venta principal de tokens comenzará el 8 de diciembre de 2017 a las 8:00 UTC. Finalizará cuando se alcance el límite máximo de ETH o el 8 de enero de 2017 a las 8:00 UTC, lo que ocurra primero.

El contrato de PodOne estará disponible en el mainnet 48 horas antes de que comience el crowdsale.

### ❑ **¿Qué criptomonedas se aceptan en el crowdsale?**

Como Qubicles son tokens basados en ERC20, solo ETH será compatible durante esta venta. Para participar, debe tener una billetera Ethereum para enviar ETH al token de contrato de PodOne que se publicará 48 horas antes de la fecha de inicio del crowdsale. Si usted es titular de otras monedas criptográficas, puede intercambiar fácilmente una cantidad deseada para que ETH participe.

### ❑ **¿Qué representa una QBE? ¿Cómo es diferente de un Qubicle?**

QBE (pronunciado "Cube") representa el símbolo de mano corta para tokens Qubicle en la red del centro de contacto de PodOne. Los Qubicles se usan para publicar solicitudes de asistencia, recibir pagos por el trabajo realizado y para crear, usar o recibir pagos por contenido generado por el usuario creado en la Universidad de PodOne. Los Qubicles no otorgan derechos en la empresa, ni otorgan promesas de rendimiento futuro ni sirven como valores.

### ❑ **¿Cómo se utilizarán las bounty y el grupo de crecimiento de usuarios?**

Estamos asignando el diez por ciento (10%) de Qubicles a las recompensas (5%) y el crecimiento del usuario (5%), que se utilizarán para recompensar a los que ayudaron en la promoción del crowdsale de la red PodOne. Una vez que se hayan distribuido las recompensas de postventa, el saldo de este grupo se utilizará de forma creativa para ayudar a sembrar PodOne al incentivar a los usuarios a participar en la red.

### ❑ **¿Qué carteras son compatibles con Qubicles?**

Los Qubicles son tokens basados en ERC20 y actualmente son compatibles con todos los monederos que han adoptado el estándar ERC20. Visite [ethereum.org](http://ethereum.org) para obtener más información sobre el soporte de billetera.

### ❑ **¿Va a tener una venta subsiguiente?**

Una vez que finalice nuestro crowdsale, podremos realizar una venta subsiguiente si no alcanzamos nuestra meta mínima para Qubicles vendidos. Por favor revise esta sección después de la venta de actualizaciones.

