

Wallboard for Zisson

Prosjektskisse

Bachelorprosjekt i Anvendt datateknologi/ Informasjonsteknologi
OsloMet storbyuniversitetet 2021

Gruppemedlemmer:

Martine Holmberg, s236808@oslomet.no

Camilla Harirchi Carlsen, s197235@oslomet.no

Synne Angell, s331153@oslomet.no

Nikola Sekiw, s333975@oslomet.no

Oppdragsgiver:

Zisson AS

Tollbugata 32

0157 - Oslo

Kontaktperson:

Navn: Thomas Tretli

Stilling: CTO (Chief Technology Officer)

Tlf: M: +47 90645914, D: +47 21009703

Mail: thomas.tretli@zisson.no

Teknisk veileder:

Navn: Moritz Lilleby

Stilling: Utvikler (applikasjon)

Tlf: +47 41540129

Mail: moritz.lilleby@zisson.com

Oppdragsgiver

Zisson er et innovativt IT-selskap med kontorer i Oslo og Stockholm, som utvikler og drifter kontaktsenter- og sentralbordløsninger. Zisson ble etablert i 2007 med ambisjoner om å forenkle og forbedre kommunikasjonen mellom bedrifter og sluttkunder. Zisson Contact Center er en skybasert og omnikanal telefonsentral. De setter raskt opp fleksible kommunikasjon- og kundeserviceløsninger for henvendelser fra telefoni, webchat, e-post, chatbot, sosiale medier og SMS. Kundene deres er bedrifter.

Prosjektet

Sammen med Zisson skal vi forbedre deres eksisterende Wallboard. Wallboard blir brukt til å vise informasjon om kontaktsenteret typisk på en tv-skjerm på kontorer slik at man kan ha en oversikt over køer, data-intervaller og hvordan resultatene er i løpet av dagen.

Noen eksempler på data som et wallboard kan vise er hvor mange personer som har blitt svart, gjennomsnittlig telefontid, gjennomsnittlig ventetid, maks ventetid, etc. Den kan også vise en live oversikt over kontaktsenterets agenter og køer.

Zisson ønsker at vi skal bygge opp en ny wallboard med ny arkitektur og et mer moderne og fleksibelt utseende som er enkelt å sette opp for kunden, hvor man tar i bruk mer moderne teknologier som angular og typescript.

Løsningen som finnes i dag er utdatert både når det gjelder design og teknologi. Zisson ønsker å løfte wallboardet til nye høyder og mener at oppgaven kan være både utfordrende og spennende. Hvis prosjektet blir en suksess så kan systemet bli tilbudt til Zisson sine kunder.

Teknologier vi vil ta i bruk er:

- Frontend: typescript med angular som rammeverk
- Backend: C# ved bruk av .net core