FrontStage

Intelligentne kontaktikeskus

FrontStage – peamised omadused

Omnichannel. Stabiilne platvorm. Kohandatavus kliendile. Lihtne integratsioon.

Multimeedia

Voice
Email
SMS
Fax
Video
Social Media
Web Chat…

Integratsioon

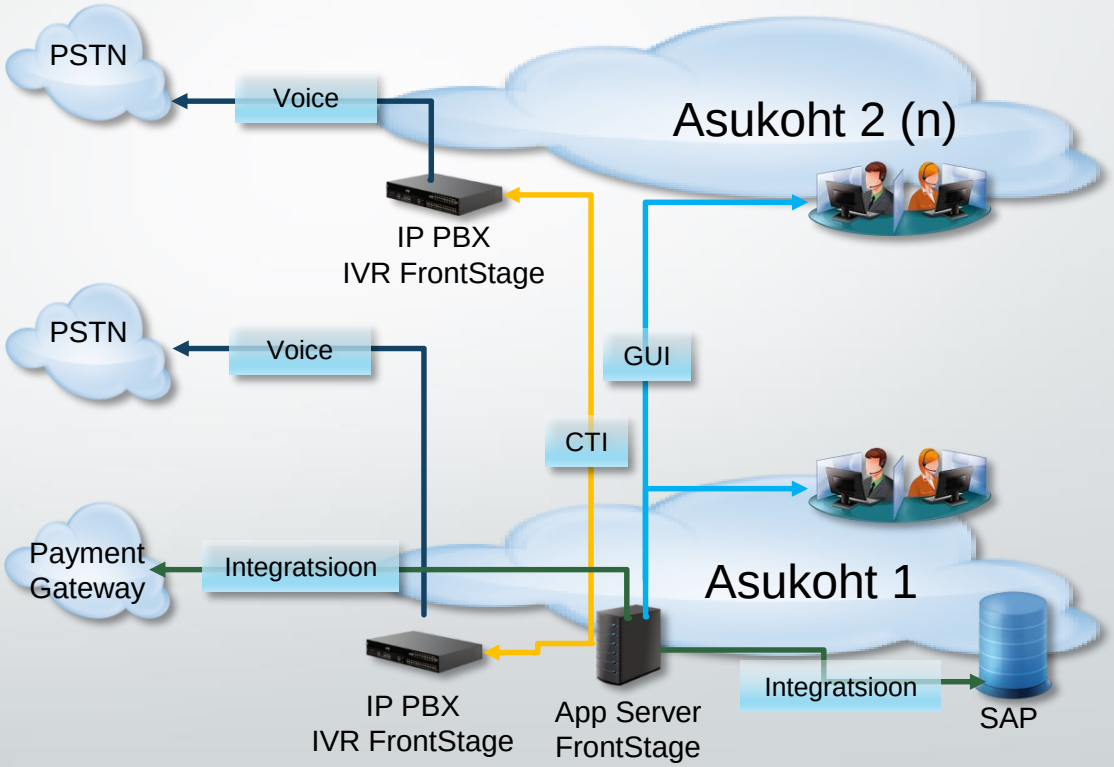
CRM
GIS
HRP
E-Commerce
ERP
3rd party CC

Kliendikohastamine

Workflow
Äriprotsessid
Automatiseerimine
Artifical Intelligene
Keeled
Disain
Reportid

Üldine arhitektuur

- Toetatud erinevad asukohad
- *Load-Balancing* erinevate asukohtade vahel
- Kogu jooksev ajalugu nähtav igas asukohas
- *Teamwork, collaboration*
- Liidesed SAP ja teiste süsteemidega
- Redundancy
- Töökindlus 24x7, Tugi 24x7



Adaptiivne In-bound kõnede järjekorrasüsteemi haldus

Baastaseme ruuting

DTMF valikud

Muutuvad ruutingud

DTMF valikud– kliendi number, paki number jms., arve number

TTS moodul

Lai valik erinevaid keeli

STT Module

Hääle tundmine (inglise keel jt.) Speech-to-text

Kõnede juhtimine

Võtmesõnade analüüs ja ruuting (real-time, kõne ruuting IVR's)

Hääle biomeetria

Sõnalised paroolid, Hääle tuvastamine

Kõne voodiagramm – Erinevad Parameetrid

Kliendi valik

IVR parameetrid

Asukoht

Maakohane prefiks, kliendi kontaktinfo

Kellaaeg

Tööaeg, ajatsoon

Kliendi kontaktandmed

Helistaja numbri tuvastamine

Kliendikohased andmed

Korduvad kõned, töökoormus, vastutav agent/tiim

Kliendi probleemid

Avatud piletid, maksmata a kadunud pakid, jooksvad tellimused jms.

Parima agendi valimine

Kommunikatsiooni kanal

Projekt

Kaebused, müük , tasaarveldused, võlgade kinnipidamised ...

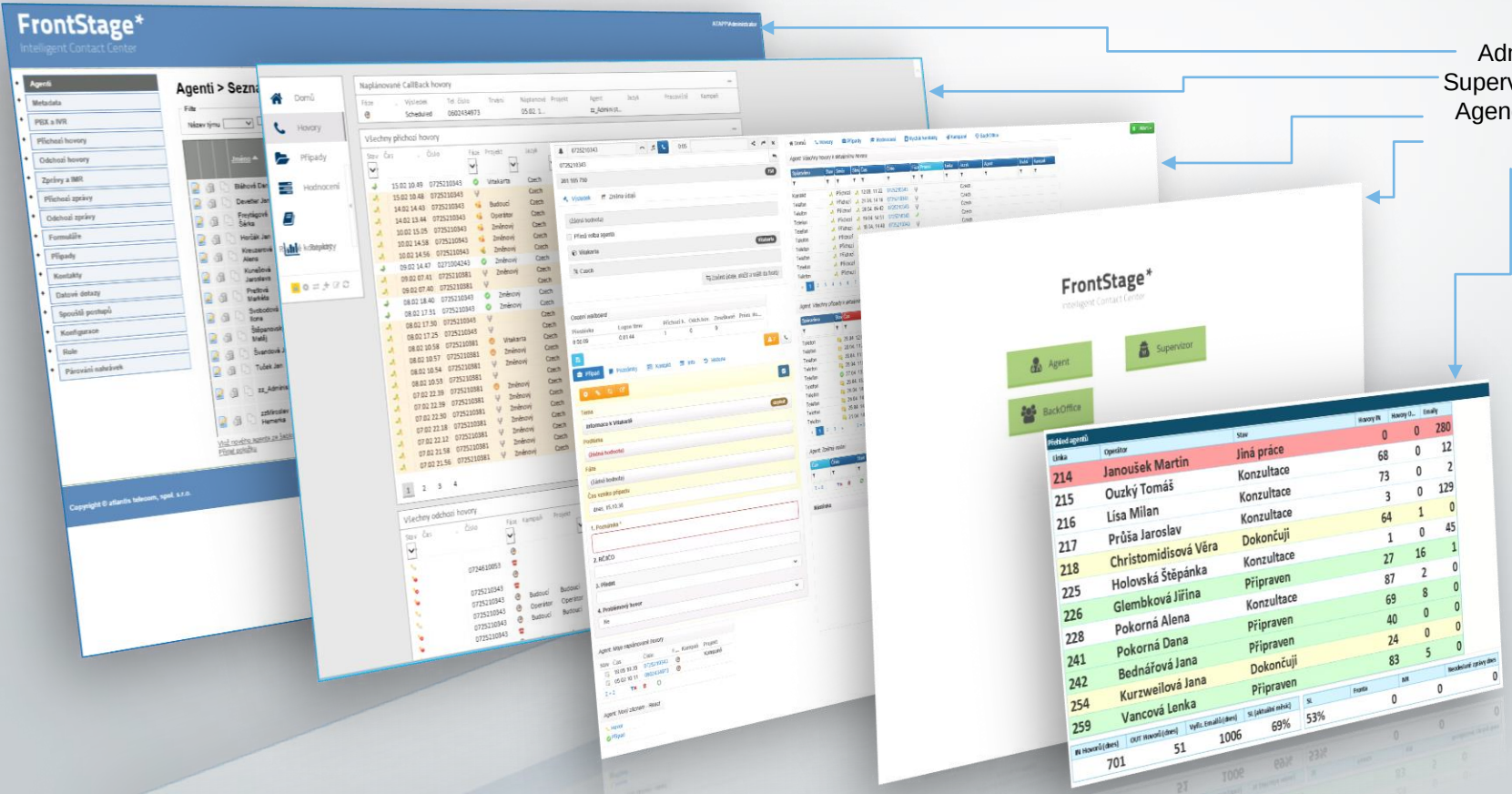
Saadvus

Keel

Oskused

Vanemteenindaja, enesekindlus, tootetundmine, suhtlemisoskused ....

Kõrgtaseme interaktiivne ekraanivaade



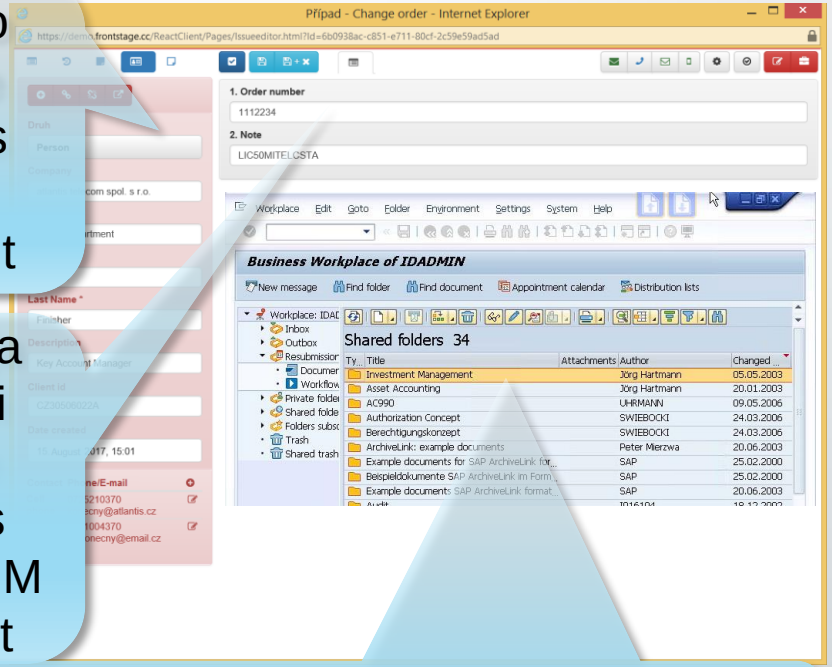
Admin konsool
Supervisori vaade
Agendi rakendus
Avavaade
Wallboard

SAP Integratsioon

- Integration SAP’i või teiste kolmanda poole süsteemidega läbi API, ODBC, WebServices ja muud liidestused
- Võimalus ühenduda erinevate tarkvarade moodulitega saamaks vajalikku infot
- Kuvatav kliendiinfo:
  - FrontStage vormide sees
  - kui URL välisest süsteemist
  - Kui iFrame

Kliendiinfo kuvamine kasutades SAP SD konnektorit

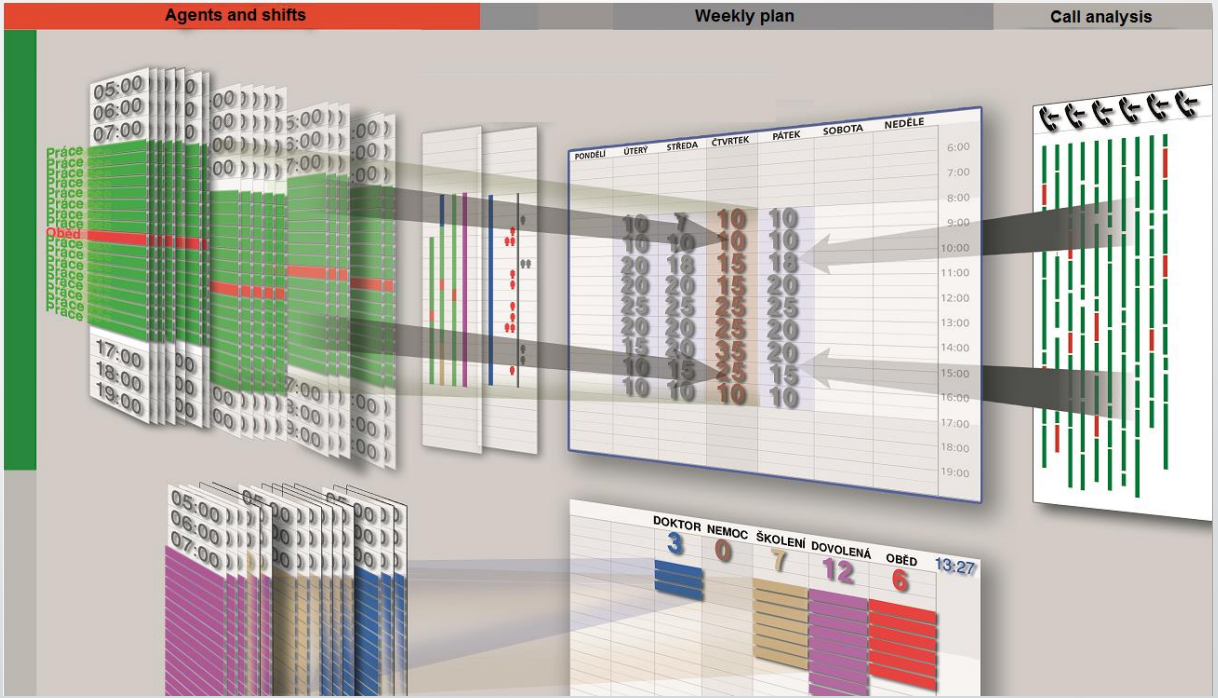
Tellimuse ja tootekoodi kuvamine kasutades infot SAP MM konnektorit



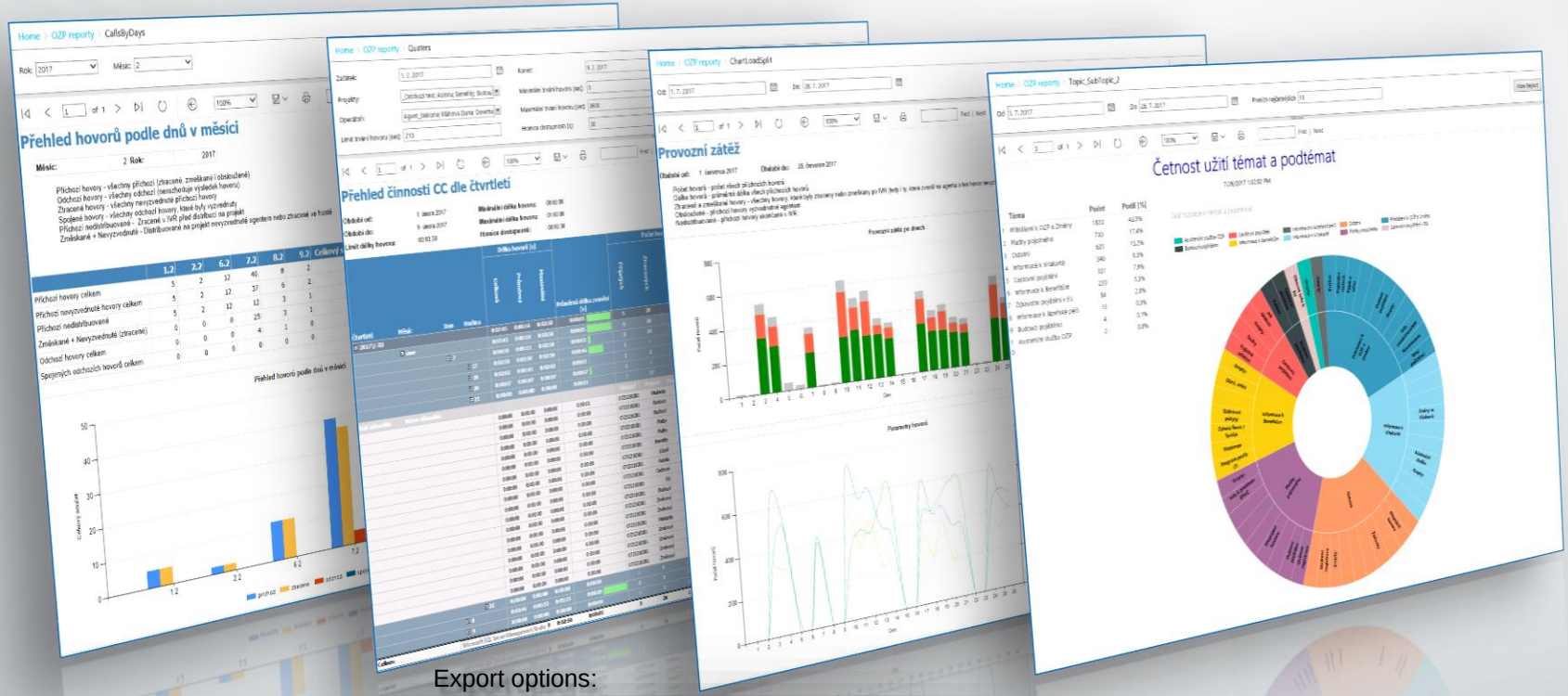
SAP Record kuvatud kui iFrame

Tööjõu haldussüsteem ehk WFM

- Agenide vahetused
- Kasutajate õigused
- Tööaja klassifitseerimine
- Kalender
- Ajagraafikute mustandid
- Kõnekeskuse koormus
- Koormuste ennustamine
- Jne.



Raportid



Export options:

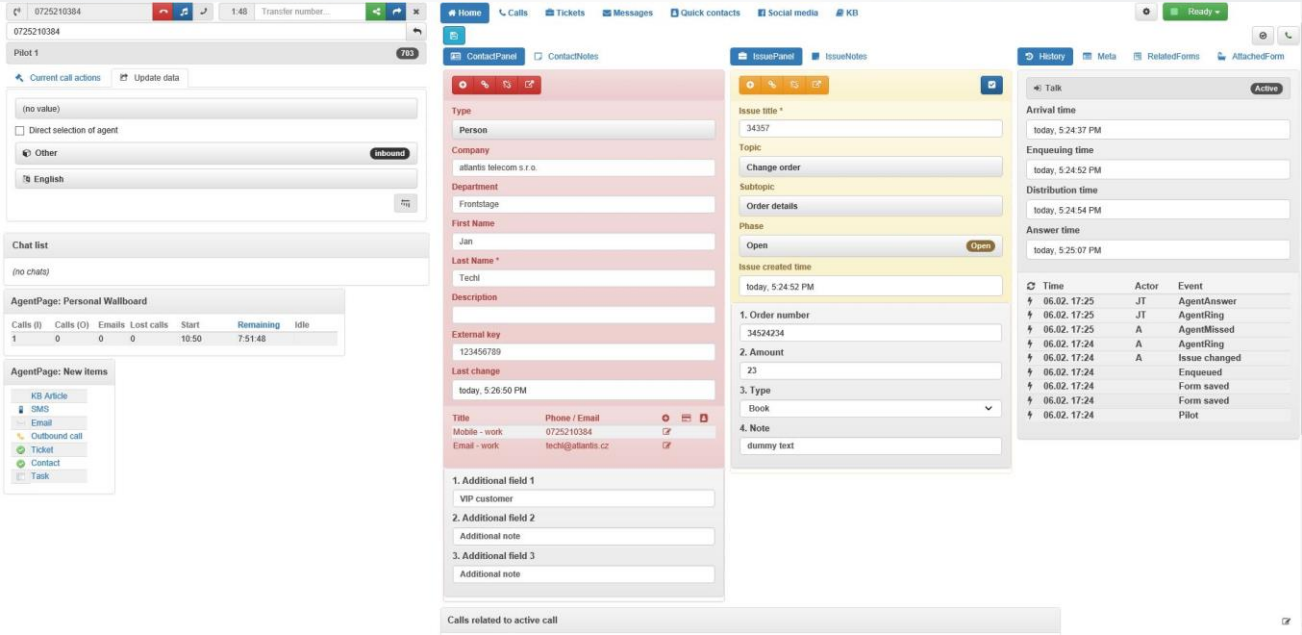
MS Word | MS Excel | MS Ppt | Adobe PDF | TIFF | HTML Archiv | CSV | XML | Atom CSV

FrontStage

Moodulid

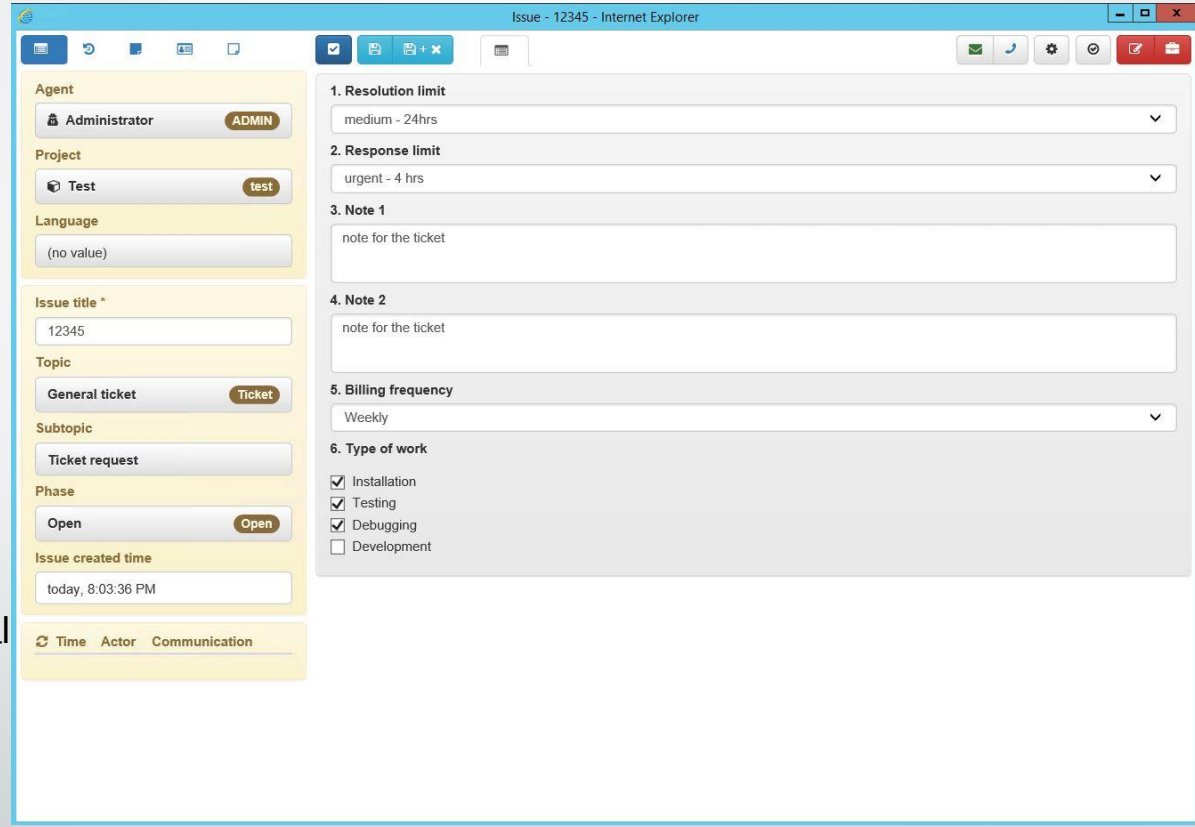
Interaktiivne kasutaja vaade

- Ergonoomika
- Omnichannel järjekord
- Adaptiivsus
- Sisse-ehitatud vormid
- Töövoog
- Kliendi info
- Integreeritud andmete salvestused



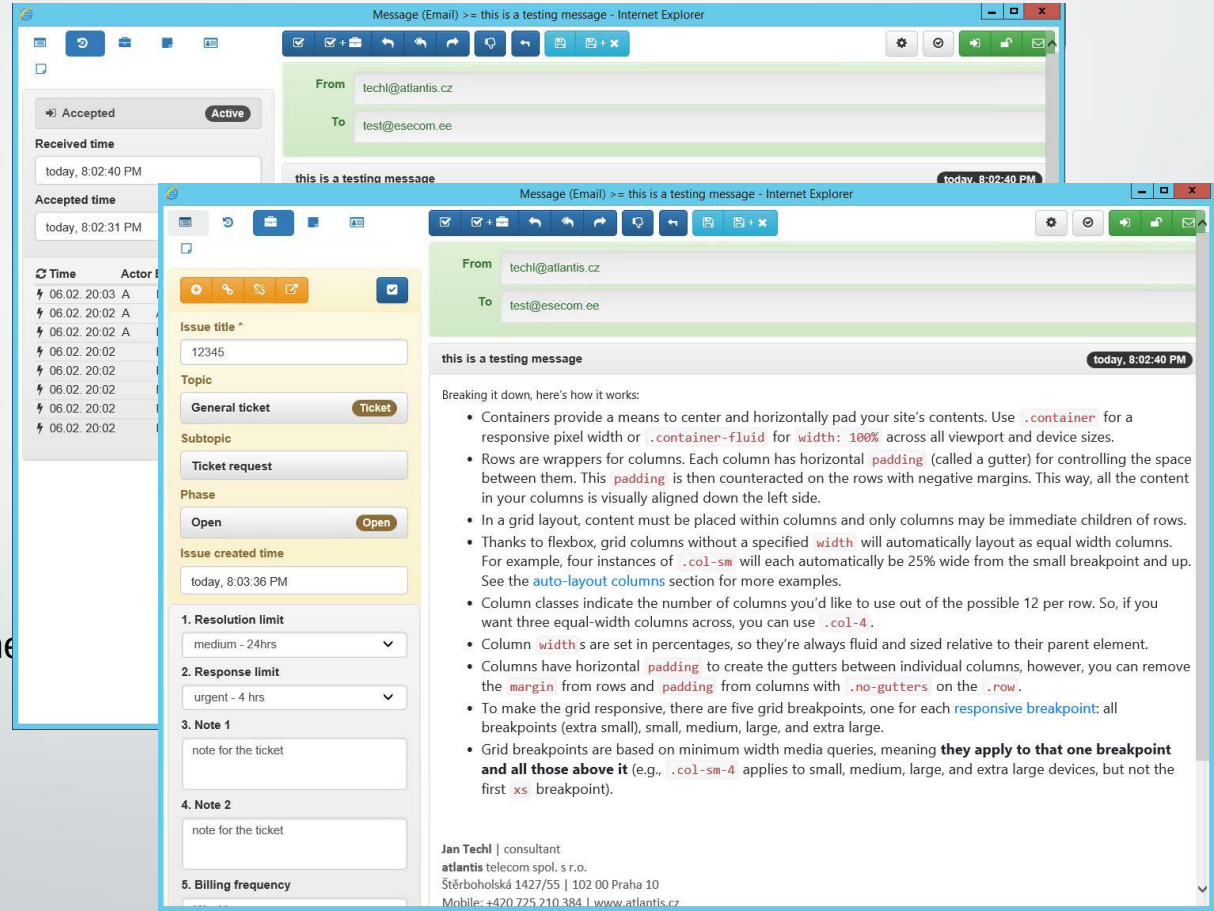
Optimiseeritud kõnede käsitlemine

- Pidevad teadmised
  - Kliendi tuvastus reaalajas
  - Probleem ja kirjeldus näha
- Lihtne kõnede haldus
  - Edasi suunamine, ümber ruutimine, tagasihelistamine
  - Tagasihelistamise planeerimine
- Kiirem järeltöötlus
  - Sisendid käsitletud juba kõne ajal
  - *Best-practice* stsenaariumite vormid



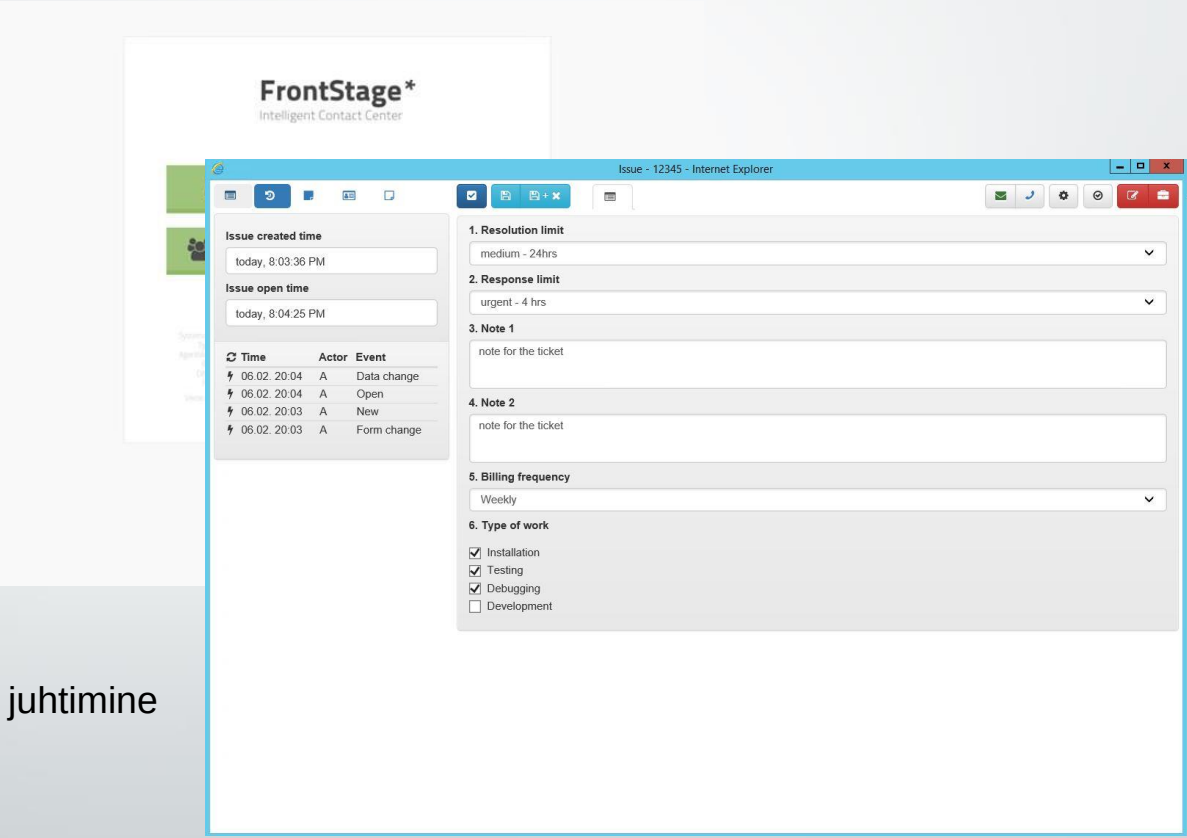
Optiomiseeritud E-mail’de töötlemine

- Kirjade järjekord
  - Lihtne e-mailide järjekord
  - Täiuslik SLA jälgimine
- Lihtsad ja kiired vastused
  - Juhtumite/probleemide asjakohasus, valmisvormid
  - Sõnumite mustandid
- E-mail automatiseerimine
  - Automaatne järjekorda määramine
  - Automaatne e-mail vastamine



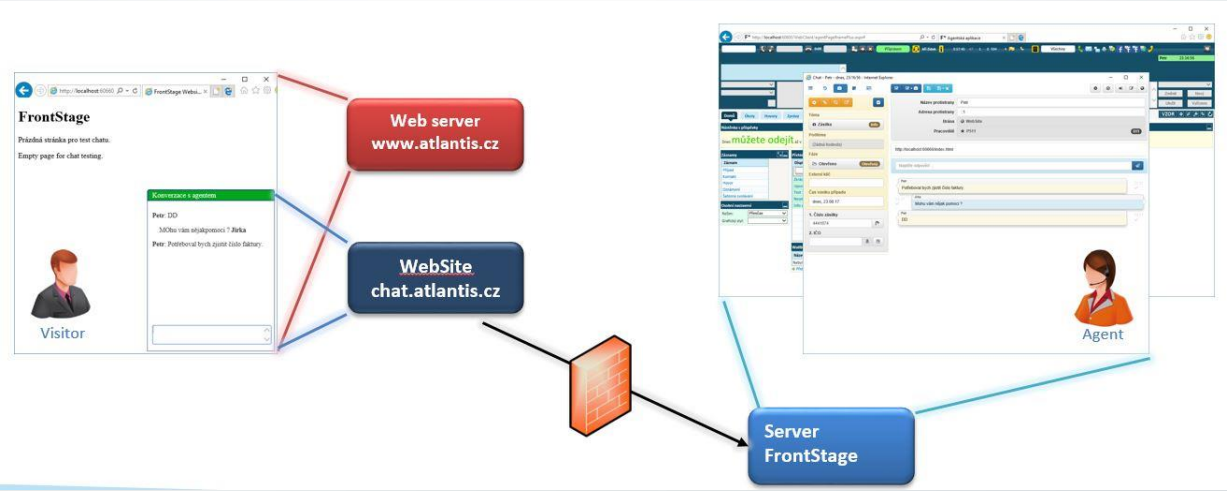
Tiketingi moodul– Töövood, Backoffice

- Juhtumi/probleemi põhised
  - Kliendi varasemad juhtumid
  - Omnichannel ajalugu
- Lihtne käsitlemine
  - Erinevad kliendikohased vormid
  - SAP & KB integratsioon
- BackOffice
  - Sisend kõnekeskusest
  - Automaatsed töövood
  - Lihtne ja administreeritav tiimitöö juhtimine



Interaktiivne suhtluskanal: WebChat

- Vestlused veebilehel
  - Automaatne Chati aken
  - Veebilehe ajalugu
  - Taastatav vestlus
- *Co-browsing*
- Chatbot tugi
- Maksete gateway tugi
  - Läbi FrontStage rakendusserveri



FrontStage

Lahenduse kasutajakogenmused

Referentsid

Kommerts

SEZNAM.CZ

O2 Family

Heineken

AVENIER

sodexo

Pangandus ja kindltused

wüstenrot

POJIŠŤOVNA ČESKÉ SPOŘITELNY VIENNA INSURANCE GROUP

AEGON

UNIQA

J&T

OZP OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA

Logistika ja transport

CSA CZECH AIRLINES SKYTEAM

České dráhy

Geis Global Logistics

DPD

DHL

Referentsidest lähemalt

- Rahvuslik lennuoperaator X
  - 2017, 22% rohekm reisijaid teenindatud, ilma agentide arvu suurendamata!
- Suur äriettevõte Y
  - Märkimisväärne käsitlusaja lühenemine
  - Olemasoleva tööjõuga käsitletud rohkem 50% rohkem kõnesid ja e-maile
  - Ülevoolutatud koormuste kulu (tippkoormuste ülevoolud) 50% vähenenud (mainitud kriitilisel tippajal)
- Meditsiinisektor
  - Ilma agentide arvu suurendamata käsitletud oluliselt suurem arv erinevate kommunikatsioonikanalite juhtumeid
  - 3X suurem järelmüük

Kokkuvõte

- Halda ja fokusseeri oma kommunikatsioonikanaleid
  - Omnichannel lähenemine – balansseeri ja kontrolli oma suhtluskanaleid
  - *Ticketingi* süsteem: fokuseeri oma klientide probleemidele terviklikult sõltumata valitud kommunikatsiooni kanalist
- Integreeri oma kontakikeskus
  - Integreeri SAP'i või mõne muu süsteemiga, maksed, teadmiste baasid ja automatiseerimine
  - Parendage oma suhtlemisviise süvendatud teadmiste ja kommunikatsiooni kasutamisega
- Investeeri kasvavatesse Frontstage poolt toetavaisse trendidesse
  - Meie toote arendusplaan baseerub viimastel trendidel ja kliendi tagasisidel
  - 24x7 toe olemasolu

FrontStage

Täname!