



FrontStage

Omni-channel contact centre



Obsah

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

1. Úvod

2. Pět základních atributů moderního kontaktního centra
3. FrontStage nativní řešení pro MS Teams
4. On-line konference s manažerkami kontaktních center Alza a TipSport





Jak?

Kontaktní centra FrontStage se aktivně vyvíjejí od roku 2006. Naším hlavním cílem je udržet FrontStage na špičce dostupných technických řešení kontaktních center díky využívání nejmodernějších komunikačních technologií, neustálému vývoji a průběžné zpětné vazbě od desítek stávajících klientů.





Proč?

Kontaktní centrum již není jen nástrojem pro rychlé vyřízení požadavků klientů, ale stává se mimo jiné komplexní platformou pro shromažďování relevantních dat, identifikaci obchodních příležitostí, dosahování obchodních cílů a zajištění obchodního růstu.

Agent

Intuitivní prostředí je nezbytné.

Potřebuji znát klienta.

Chci vidět historii komunikace.

Využil bych rychlou nápovědu.

Rád využiji možnost poradit se.

Lepší ukázat, než zdlouhavě vysvětlovat.



Manager / Supervizor

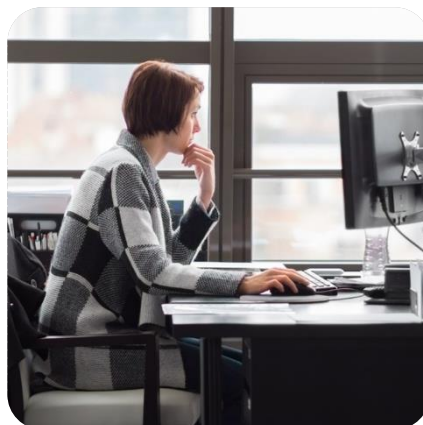
Potřebuji vstupy pro plánování kapacit.

Kontroluji práci agentů.

Poskytuji podklady pro obchodní a marketingové oddělení.

Rozvívám komunikační schopnosti agentů.

Zajišťuji plynulé odbavování klientských požadavků.



IT Manager

Mohu využít stávající prostředky?

Jaká náročná bude správa řešení?

Budu mít na koho se obrátit?

Jaká je spolehlivost řešení?

Je řešení bezpečné?



Klient

Chci si vybírat kanál pro komunikaci.

Nerad čekám.

Chci si zvolit čas kontaktu.

Chci rychlou a správnou odpověď.

Nechci se opakovat.

Očekávám profesionální chování.



Obchod



Pojišťovnictví a bankovníctví



Provozní a obchodní CC





Obsah

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

1. Úvod
- 2. Pět základních atributů moderního kontaktního centra**
3. FrontStage nativní řešení pro MS Teams
4. On-line konference s manažerkami kontaktních center Alza a TipSport





Komplexita

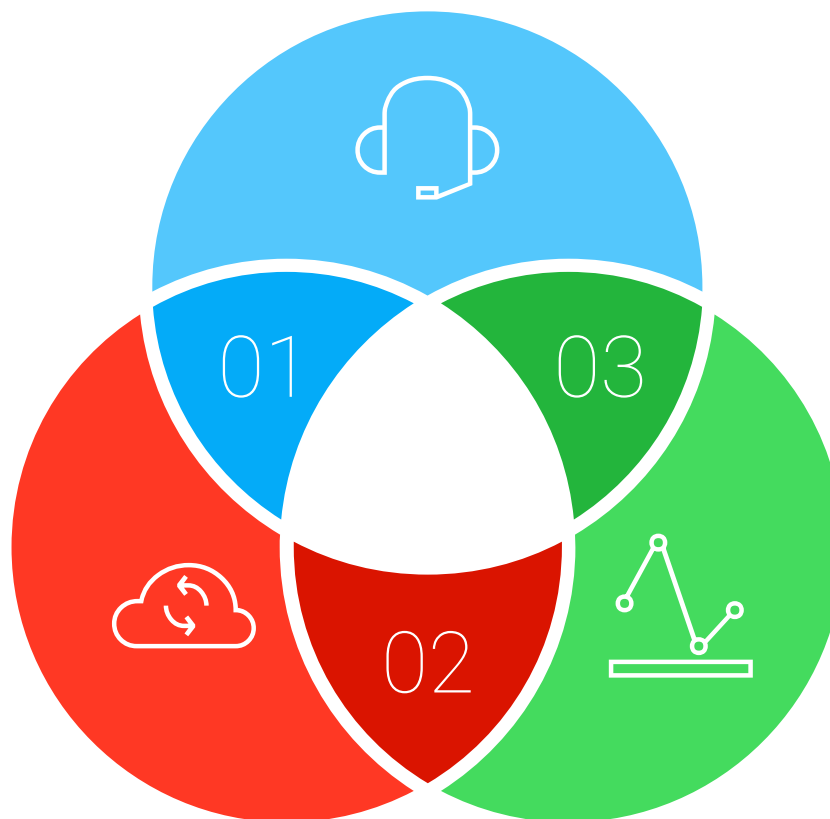
Kontaktní centrum již není jen nástrojem pro rychlé vyřízení požadavků klientů, ale stává se mimo jiné komplexní platformou pro shromažďování relevantních dat, identifikaci obchodních příležitostí, dosahování obchodních cílů a zajištění obchodního růstu.

01 Omni-channel Contact Centre

Pracovníci kontaktního centra mohou být kdekoli: v kanceláři, doma nebo na cestách s chytrým telefonem.

02 Unified Communication

Nástroje UC umožňují bezproblémové propojení agentů v kontaktním centru s pracovníky v backoffice. Agenti snadno konzultují nebo přepojují hovory na interní specialisty, kteří jsou právě k dispozici. Pracovníci backoffice využívají kontaktní centrum jako interní helpdesk.



03 Zákaznické datové platformy

Ve společnosti jsou velmi důležitá data uložena v interních informačních systémech, jako jsou aplikace CRM, systémy plánování podnikových zdrojů (ERP) nebo specializované podnikové aplikace (LoB).



ASP.NET Core

ASP.NET Core je open-source verze ASP.NET, která běží v systémech MacOS, Linux, Windows a Docker.



Microsoft Teams

Microsoft Teams je firemní platforma sjednocených komunikačních nástrojů, která umožňuje textovou komunikaci, video hovory, datové úložiště pro ukládání souborů a integraci dalších aplikací.



Kubernetes

Kubernetes je svobodný systém pro orchestraci virtualizace na úrovni operačního systému. Původně jej vyvinula společnost Google a jako podřízené nástroje podporuje například Docker a rkt. Můžeme hovořit i o virtuální kontejnerizaci na úrovni OS.



Microsoft SQL

PostgreSQL

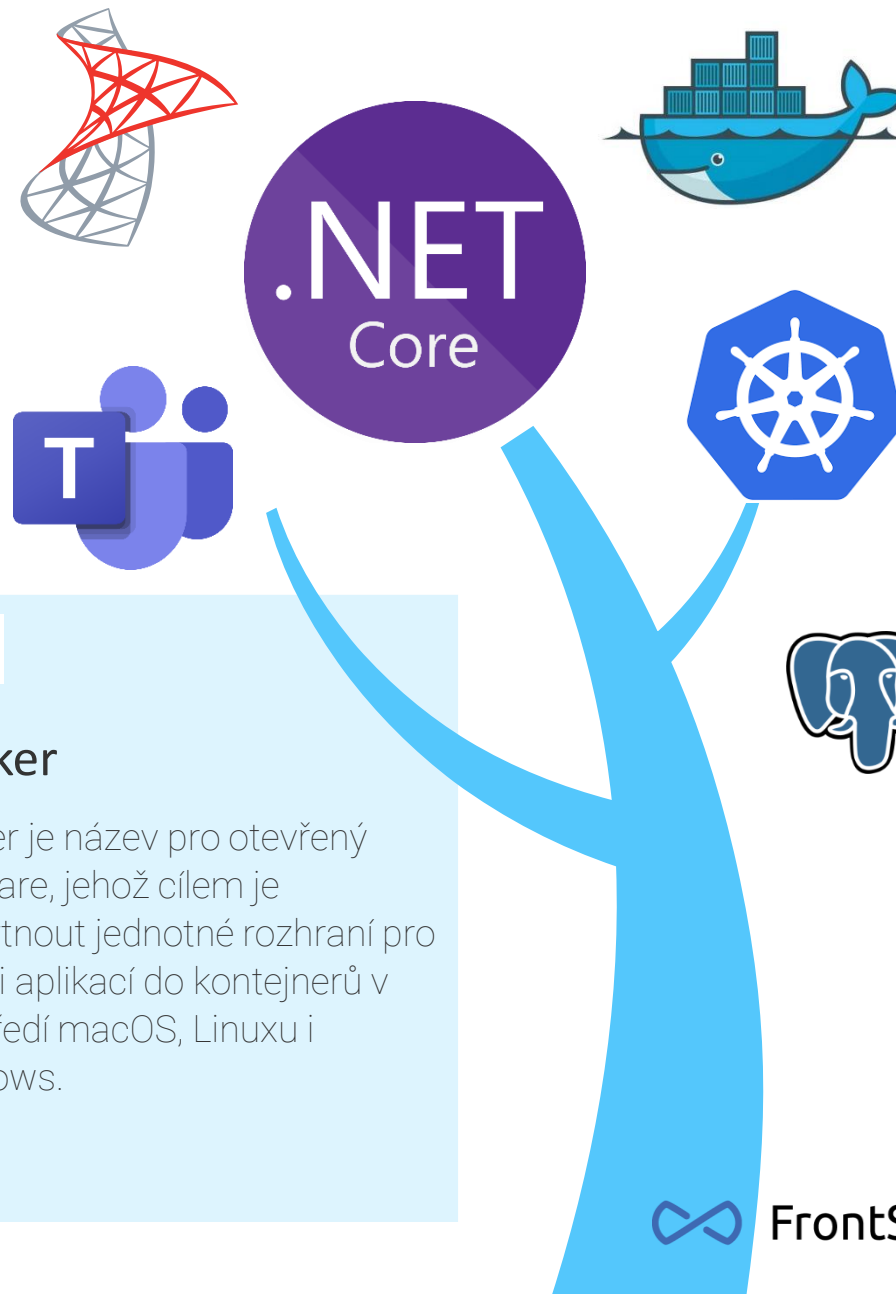
Oracle

Microsoft SQL Server je relační systém pro správu databází vyvinutý společností Microsoft. PostgreSQL: nejpokročilejší open source relační databáze na světě.



Docker

Docker je název pro otevřený software, jehož cílem je poskytnout jednotné rozhraní pro izolaci aplikací do kontejnerů v prostředí macOS, Linuxu i Windows.





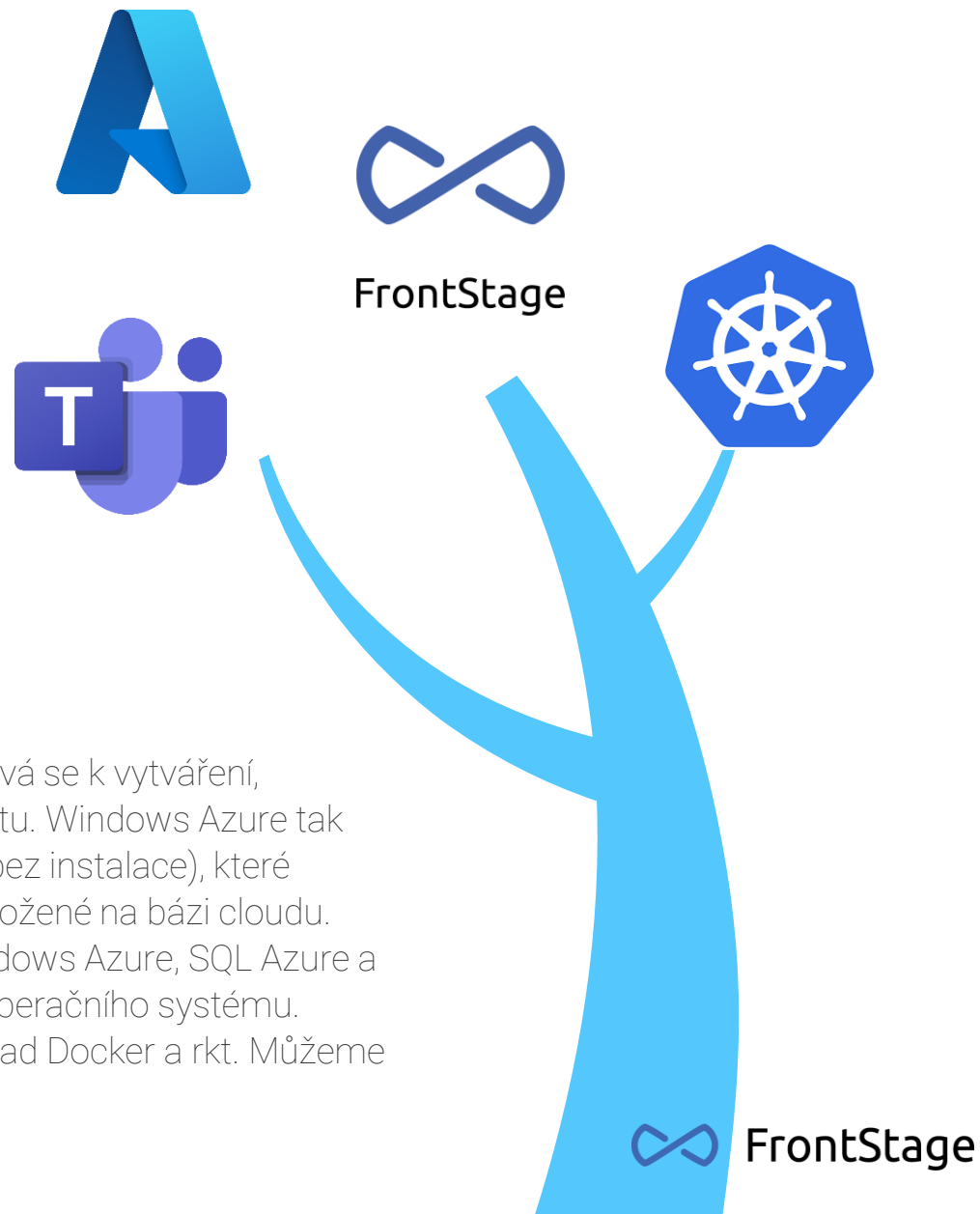
Microsoft Teams

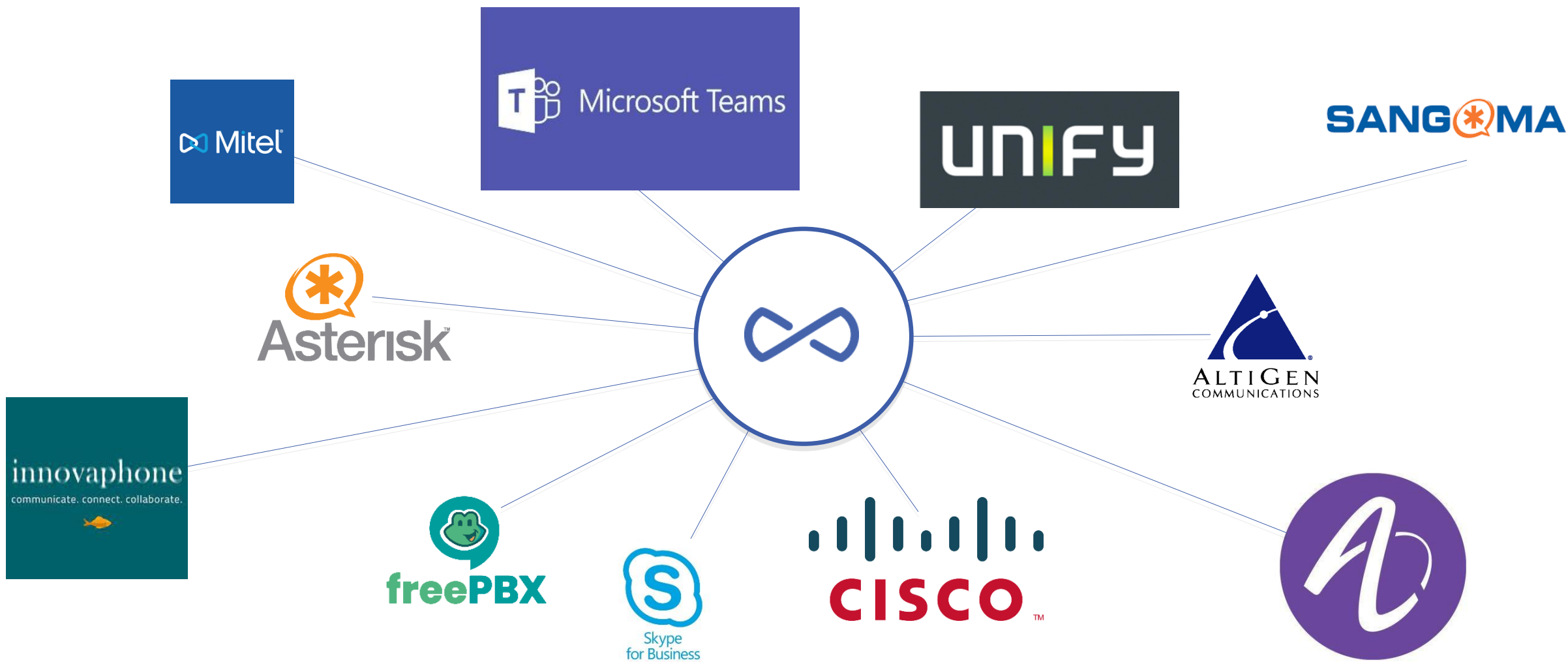
Microsoft Teams je firemní platforma sjednocených komunikačních nástrojů, která umožňuje textovou komunikaci, video hovory, datové úložiště pro ukládání souborů a integraci dalších aplikací.



Microsoft Azure

Microsoft Azure, nebo jen Azure je cloudová platforma společnosti Microsoft. Využívá se k vytváření, hostování a škálování webových aplikací prostřednictvím datových center Microsoftu. Windows Azure tak nabízí tzv. Microsoft Online Services – balík online aplikací fungujících jako služby (bez instalace), které umožňují výměnu dat, sdílení, online komunikaci (online konference), atd., to vše založené na bázi cloudu. Všechny tyto nabízené aplikace a služby se rozdělují do tří obchodních značek: Windows Azure, SQL Azure a AppFabric. Kubernetes je svobodný systém pro orchestraci virtualizace na úrovni operačního systému. Původně jej vyvinula společnost Google a jako podřízené nástroje podporuje například Docker a rkt. Můžeme hovořit i o virtuální kontejnerizaci na úrovni OS.







Omni-channel

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

Omni-channel kontaktní centra vznikla vývojem multikanálových kontaktních center. Kromě toho se omni-channel kontaktní centra zaměřují na koordinaci a inteligentní řízení mezi jednotlivými kanály, aby nedocházelo ke konfliktům mezi komunikací na různých kanálech. Nástroje pro vícekanálovou obsluhu jsou integrovány v rámci jediného agentského rozhraní. Komunikaci iniciovanou zákazníkem na jednom komunikačním kanálu lze plynule přenést na jakýkoli jiný komunikační kanál podle aktuálně preferované formy komunikace a preferencí zákazníka.



Hlas

Telephony & Unified Communication
Integration: Mitel, Cisco, Alcatel,
Unify/Siemens,
Sangoma/FreePBX/Asterisk, Snom,
Avaya, Microsoft Skype, Mobile
Softphone Client's App

Zprávy

E-mails, SMS, Leads from Web,
Web Forms, Social Networks
like Posts on Facebook Wall,
Mail correspondence, etc.

Fyzické přepážky

Connecting people to Services,
Smart queue management
solutions, Customer satisfaction
assessment



Video

Video calls, WebRTC, Video
Banker, Merged Reality, Real-
time video streams, Interactive
environment, Video Interviewing
For HR

WebChat

WebChat, IM, Social Networks
Communication Tools like
Facebook Messenger, Viber
WhatsApp, Twitter DM, WeChat,
Apple Business Chat

Kiosks, IoT

Self-Service Kiosks, Visual
Communication Point Solution,
IoT device for healthcare,
Location based Services,
Security etc.

Omni-channel

Komplexní zpracování všech integrovaných kanálů

Balancing provozu

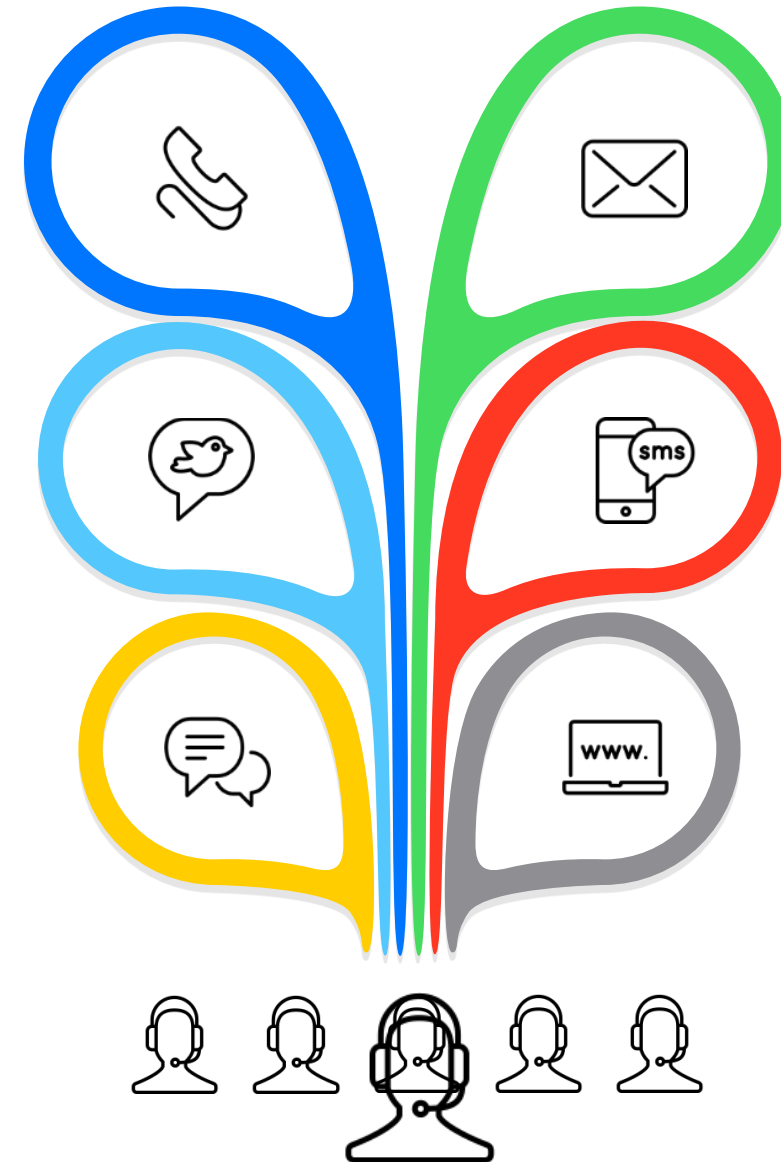
Zohledněna synchronnost, asynchronnost a kvazisynchronnost komunikačních kanálů

Priorita

Kanál, individuální interakce, klient

Vytíženost agenta

Schopnost obsluhy per kanál a agent





Kastomizace

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

Bez těsné integrace nástrojů kontaktního centra do interních informačních systémů a obchodních procesů dochází ke ztrátě produktivity. Bez těsné integrace přicházejí podniky o cenné údaje o interakcích se zákazníky a jejich záměrech. Návaznost mezi marketingovými aktivitami, interakcemi se zákazníky a souvisejícími podnikovými procesy přináší cenná data pro analýzy. Taková cenná data dávají podnikům přehled a možnost řídit vztahy se zákazníky a aktivně řídit procesy zaměřené na zákazníky.

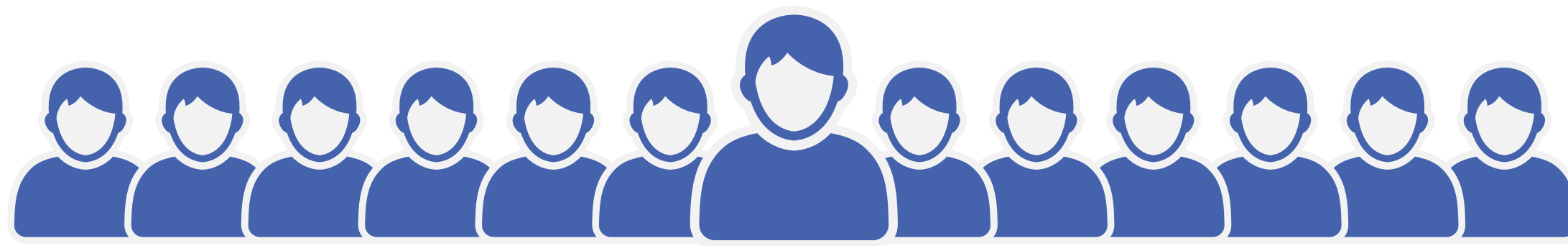




Obchod/Logistika/Finance

Kontaktní centrum

Expertní oddělení



Obchod/Logistika/Finance

Kontaktní centrum

Expertní oddělení



Unified Communication platforma

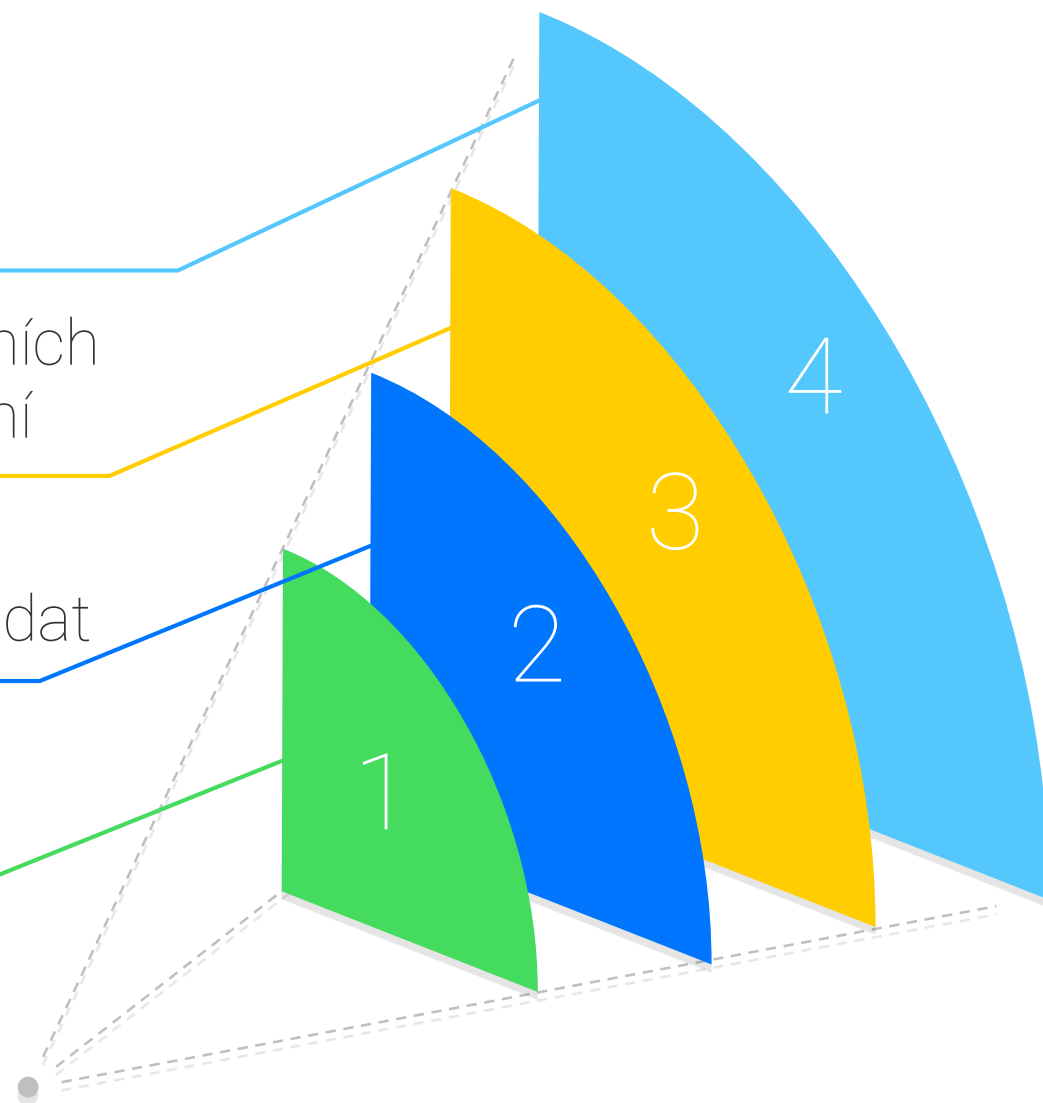


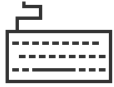
4 Krabicové řešení „Out-of-box“ včetně napojení generických zdrojů dat

3 Pracovní postupy a procesy dle firemních zvyklostí včetně uživatelského rozhraní

2 Vývoj konektorů pro specifické zdroje dat

1 Vývoj zákaznických aplikací „na míru“

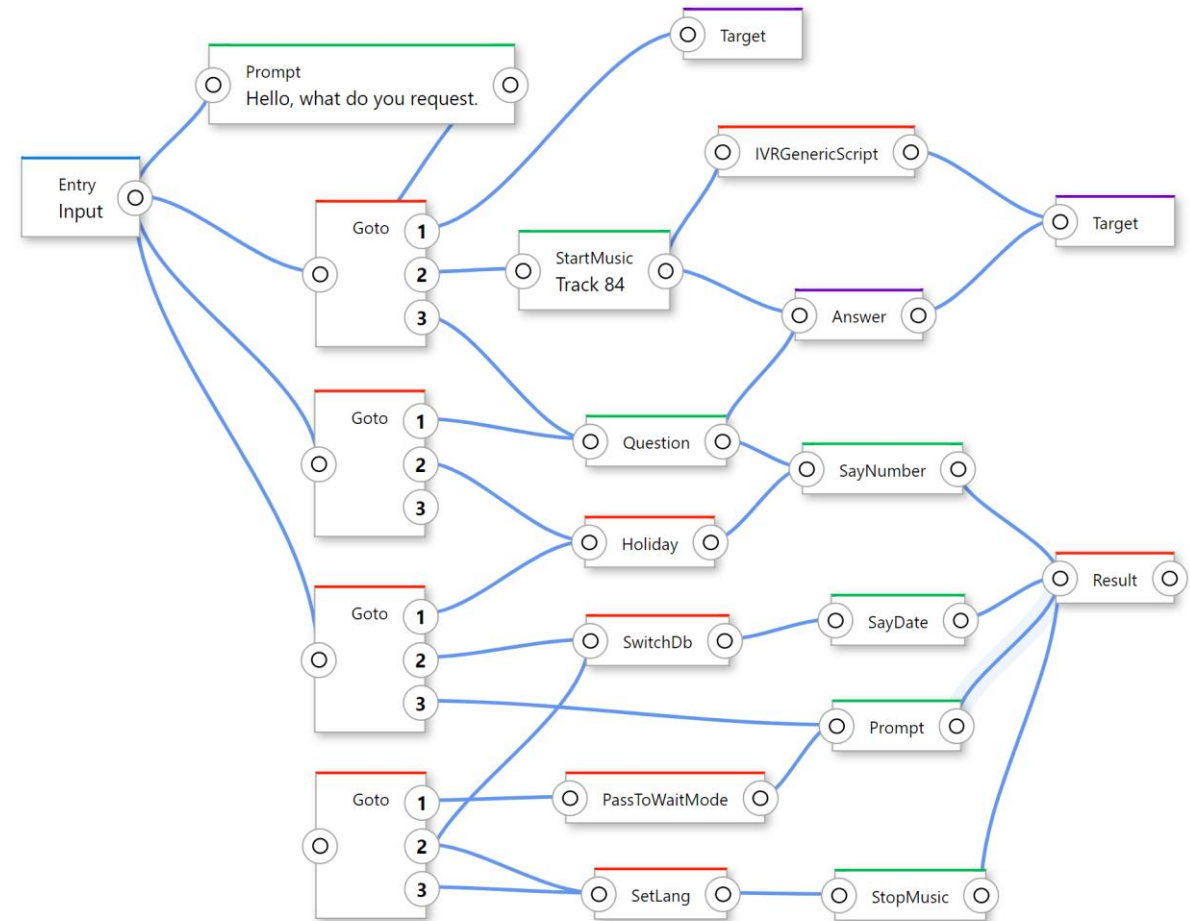




Programovatelnost

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

Programovatelnost je základem úspěchu kontaktního centra. Je klíčem k dosažení vysoké spokojenosti zákazníků. Programovatelnost poskytuje úplnou kontrolu nad vývojem, řízením a optimalizací procesů kontaktního centra. Vedoucí pracovníci CX mohou měnit a navrhovat pracovní postupy, logiku směrování, měnit metody komunikace a uživatelská rozhraní. To vše pomocí vizuálních editorů, průvodců a modulu pro správu.

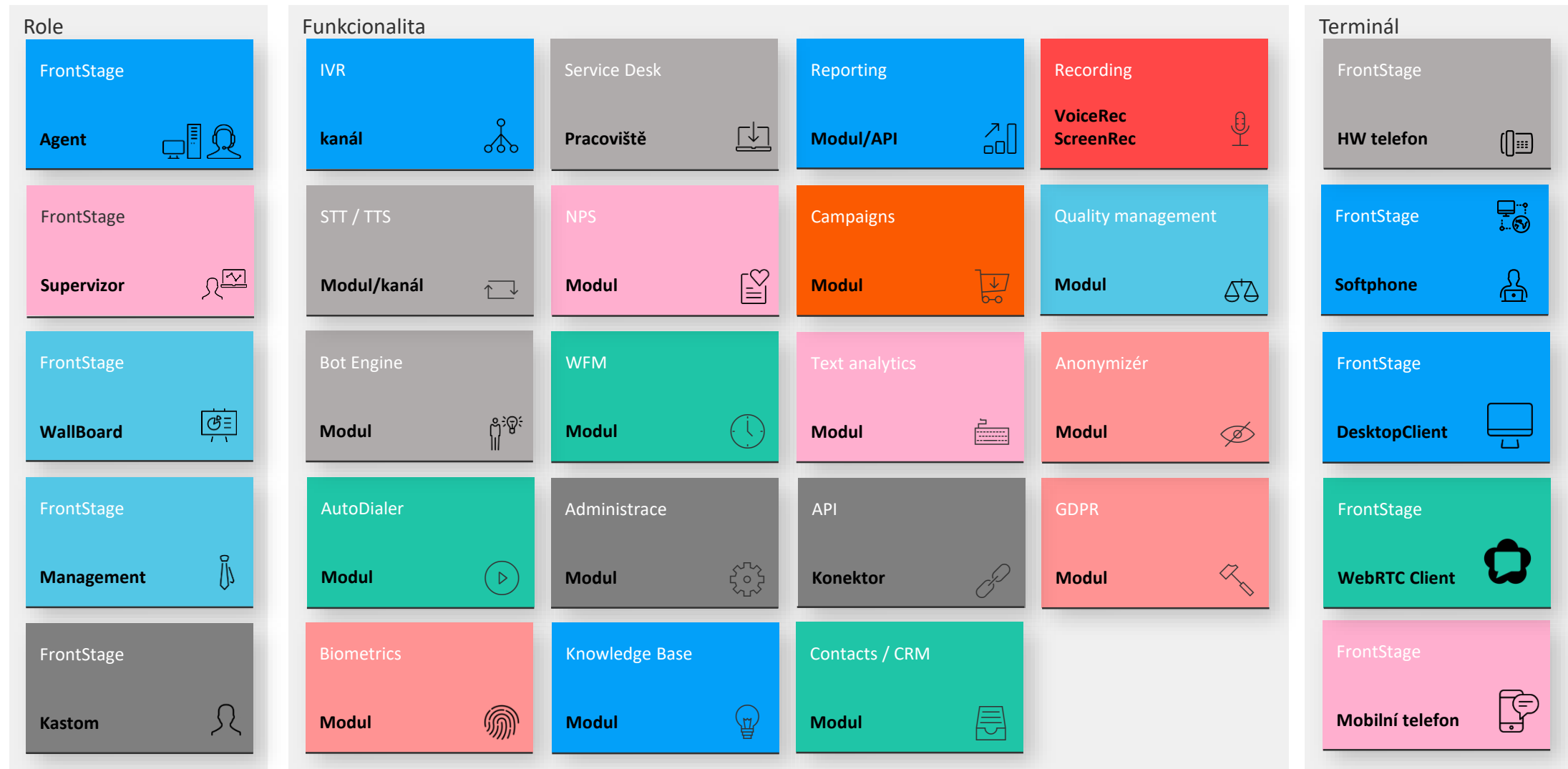




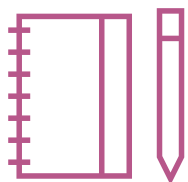
Škálovatelnost & spolehlivost

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

Podniky mohou přesně analyzovat potřeby a požadavky zákazníků díky analýze interakce se zákazníky v moderních kontaktních centrech. Sami zákazníci se stávají iniciátory nových obchodních strategií. Jakmile firmy pochopí potřeby a požadavky zákazníků, je pro ně rozhodující schopnost pružně reagovat na tyto podněty. Digitální technologie se rychle vyvíjejí a mění, proto je schopnost pružně a včas se přizpůsobit a nasadit vybrané moderní technologie klíčovou konkurenční výhodou.



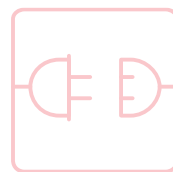
Ceník cloudových služeb zahrnuje tři základní balíčky uživatelů, které jsou vzájemně kombinovatelné. Balíček Flexi umožňuje aktivaci dodatekové funkcionality, v případě varianty Omni-channel se jedná o cenově zvýhodněného komplexního komplexního agenta.



BackOffice

150 Kč

Licence je určena pro uživatele backoffice, které pracují nad vytvořenými tiket z kontaktního centra.



Flexi

od 300 Kč

Flexi je rozšiřitelná licence agenta kontaktního centra, která umožňuje optimalizaci ceny v případech, že není požadována komplexní obsluha všech dostupných kanálů.



Omni-Channel

Od 1300 Kč

Jedná se z pohledu funkcionality o nejvyšší typ licence, která poskytuje výrazné cenové zvýhodnění oproti rozšířené licence Flexi.

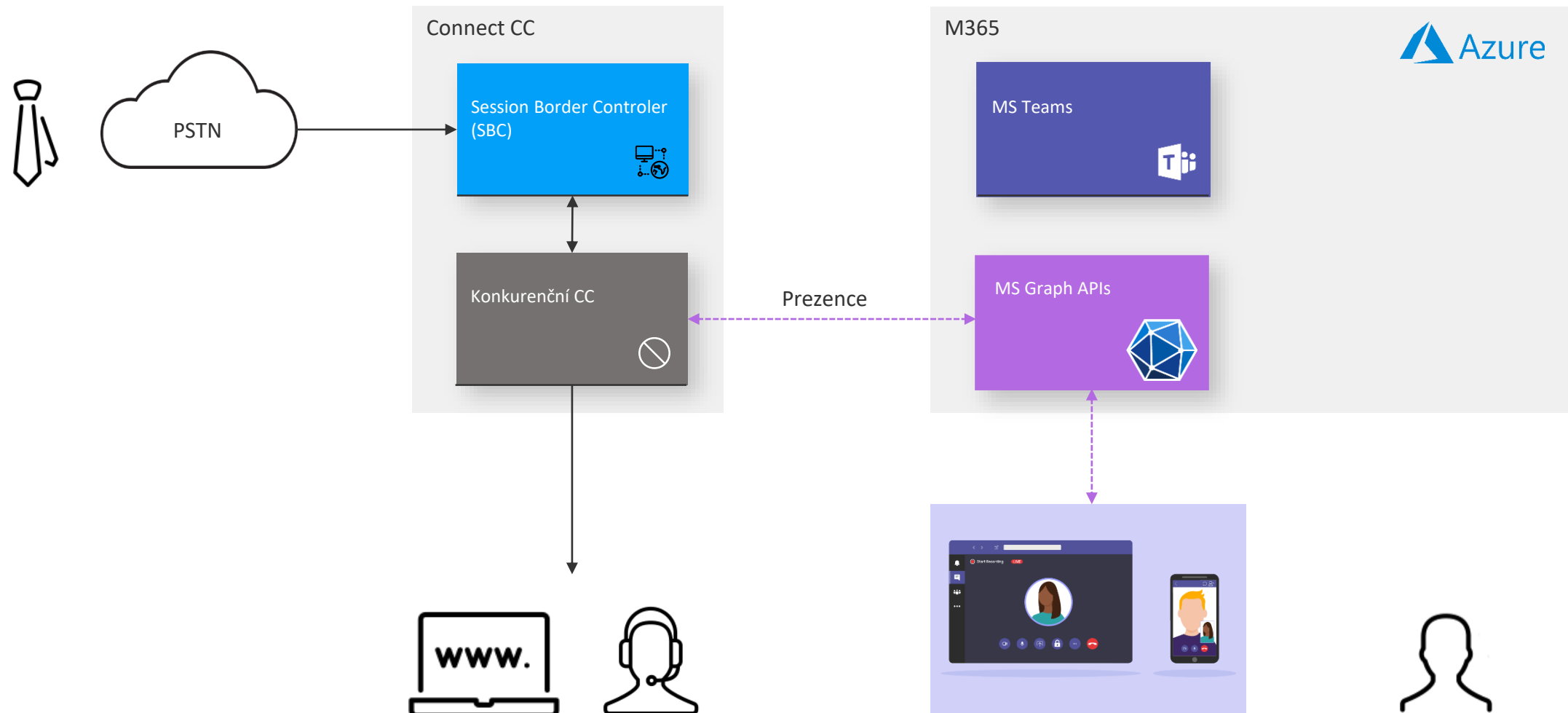


Obsah

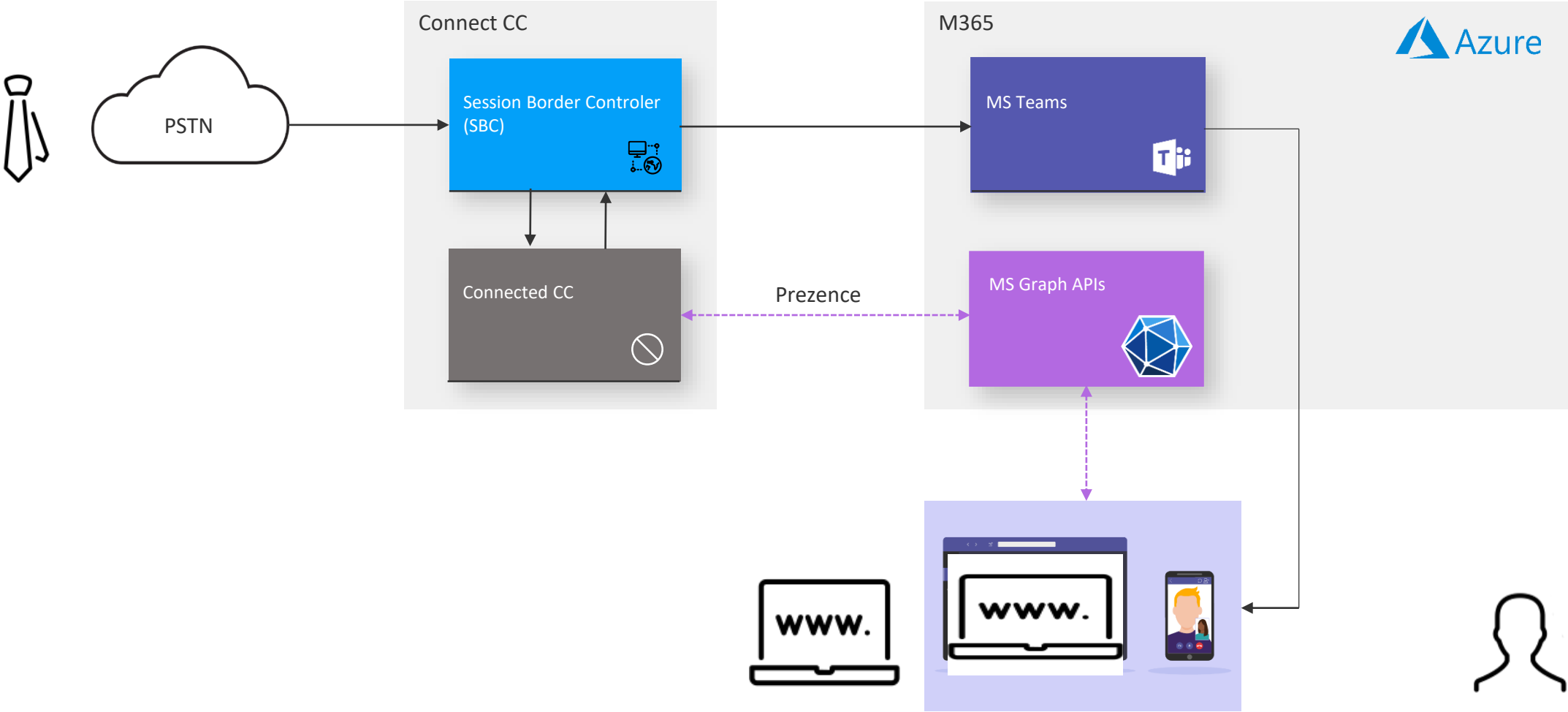
FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

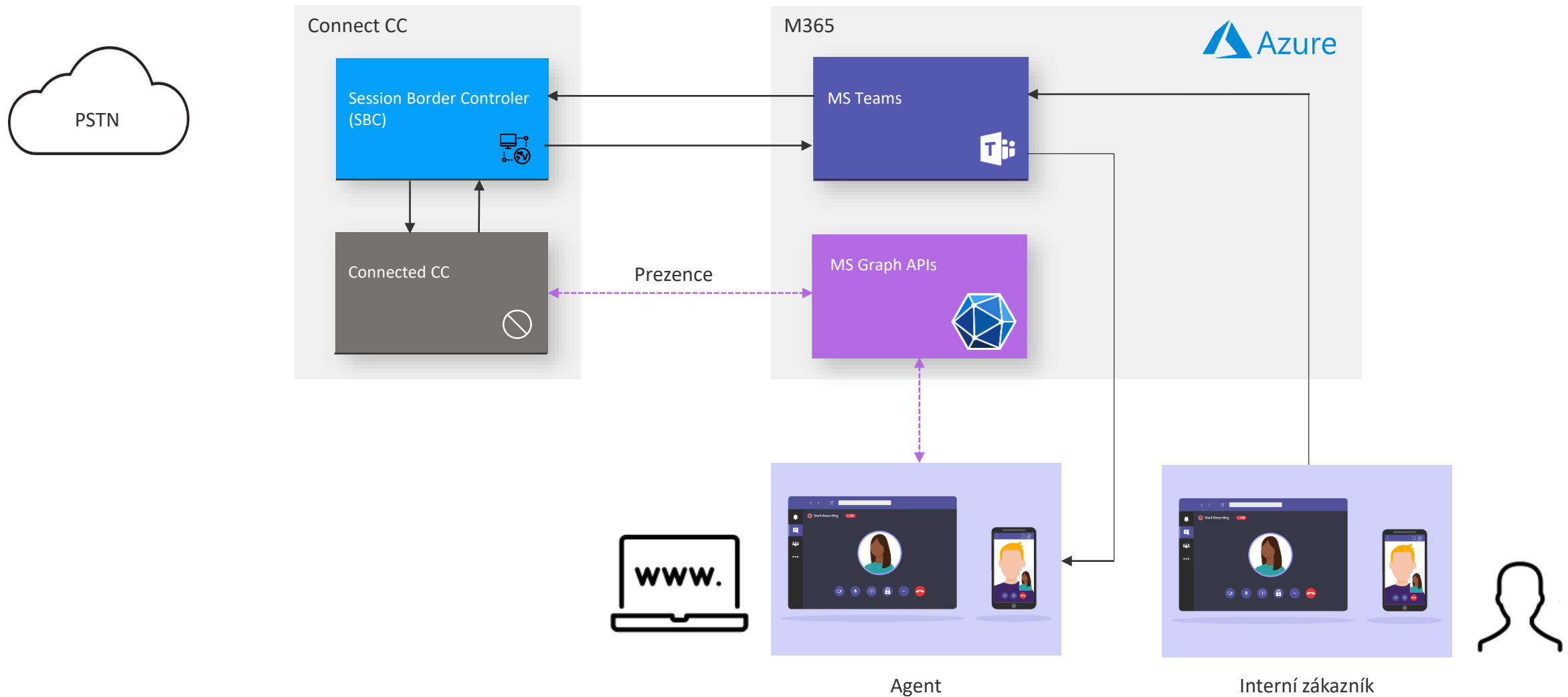
1. Úvod
2. Pět základních atributů moderního kontaktního centra
- 3. FrontStage nativní řešení pro MS Teams**
4. On-line konference s manažerkami kontaktních center Alza a TipSport



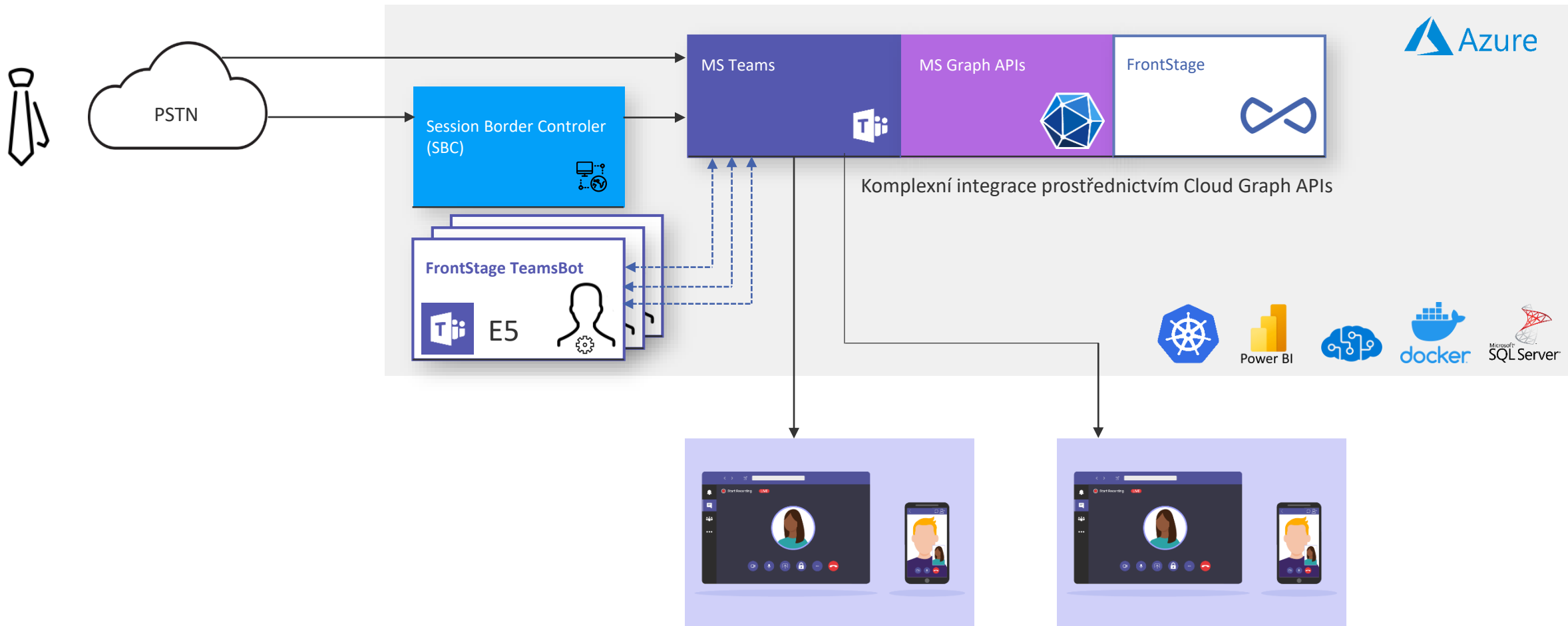


- Není možné využít výhody MS Teams a návazné funkcionality Microsoft
- Paralelní koncová zařízení/klienti
- Šifrování a zabezpečení řešeno samostatně
- Potenciální problémy s kvalitou hlasového přenosu (latence)
- Nižší hlasová kvalita hovorů





- Ztráta řízení interakce po terminaci hovoru na klienta MS Teams
- Šifrování a zabezpečení řešeno samostatně
- Potenciální problémy s kvalitou hlasového přenosu (latence)
- Nižší hlasová kvalita hovorů
- Vizuálně odlišné prostředí MS Teams a aplikace CC (často řešeno iFrame)



Nevýhody:

- Zatím omezené možnosti Microsoft API
- Nemožnost integrovat jiné komunikační platformy (neplatí pro FrontStage)

Výhody

- Šifrování a zabezpečení řešeno prostředky MS Teams, hovory neopouští prostředí
- Kvalita hovorů není ovlivněna žádnou komponentou (hlášky, IVR, nahrávání, probíhá v MS Teams)
- Vizuálně totožné prostředí (MS Teams), platí pro FrontStage
- Aplikační servery jsou v MS Azure tenantu zákazníka

☐	Agent name	State	Time										Status	Workplace
☐	 Aadi Kapoor	 Wrap-up	 	  	Internal Aaron Bu..	  	30:01	Engaged	214	...				
☐	 Aaron Buxton	 Pause	 	  		  	40:02	Enabled	214	...				
☐	 Alvin Tao	 Ready	 	  	Jim Collins	  	46:03	Enabled	214	...				
☐	 Babak Shammas	 Lunch	 			  	55:04	Engaged	214	...				
☐	 Beth Davies	 Ready	 	  	+33 661 444 101	  	12:12	Enabled	214	...				
☐	 Beth Davies	 Logoff	 			  	12:12	Enabled	214	...				



FrontStage

Home

Activities

Infoboard

Knowledge base

Reports

Queues

Teams

Agents



03:21



2



Pause



▸ Pinned queues

▸ All queues

▸ Queue Groupe

Device support

SW Consultants

Engineering

Production

ERP

▸ Administration Queue

Sales Inquiries

EMEA

APAC

Dashboard

Agents

Interactions

Engagement

Label: 50 ×

Active ×

↑↓ Sort ⌵ Filter



ID



Contact name



State



Assigne



Time



Language



+420 271 004 241

Liam Albert

Ringing



11:30:01

English



+420 271 004 242

Oliver Olafson

Bussy



Kayo Miwa



11:40:02

English



+420 271 004 243

Jim Collins

Busy



Beth Davis



11:46:03

English



78.80.232.63

Nicolas Herbert

Waiting



11:55:04

English



j.novak@gnn.com

Jon Novak

Messages



Beth Davies



12:12:12

English

< Showing 1 of 5 >



Activity



Chat



Teams



Calendar



Files



FrontStage



Store



FrontStage

Home

Activities

Infoboard

Knowledge base

Reports

Queues

Teams

Agents



03:21



Pause



▸ Pinned agents

▾ All agents

▾ Team A

Device support crew

SW Consultants crew

Engineering crew

Production crew

ERP crew

▾ Team B

Sales Inquiries crew

EMEA crew

APAC crew

Dashboard

Queues

Interactions

Engagement

Label: 50 ×

Active ×

↑↓ Sort ⌵ Filter

☐ Project ⌵ ▾

Inbound

Outbound

E-mail

Chat

Task

SMS

SocialMessages

☐ Queue 1

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

☐ Queue 2

50%

50%

100%

100%

100%

100%

100%

☐ Queue 3

30%

30%

100%

100%

100%

100%

100%

☐ Queue 4

☐ Queue 5

☐

☐

☐

☐

☐

< Showing 1 of 5 >

2.2.1

New Tab

frontstage.online/web-ui

☆ |

FrontStage

03:21 +420 271 004 241

2

Pause

Home

MainStage

Activities

Infoboard

KB

Reports

WebRTC

Open/Active conversations

Ray Tanaka

+420 271 004 241

03:21 PM

Kayo Miwa

+33 60 26 03 604

9:56 AM

Beth Davis

+44 20 7614 7575

9:57 AM

hoover

Will Kayo

Kayo: It would be great to sync...

10:00 PM

August Bergman

Re: I haven't checked available ...

9:30AM

Pinned conversations

Will, Kayo, Eric, +2

Kayo: It would be great to sync ...

10:00 PM

August Bergman

Re: I haven't checked available ...

9:30AM

E-mail editor

AB

August Bergman

august.bergman@gmail.com

To

info@frontstage.cc

Subject

Re: I haven't checked available times yet

Uis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.

JulyPromotion.docx

368 kB

Issue editor

Issue title

Text value

Issue title 2

Text value

Topic

Text value

Info

Subtopic

Text value

Phase

Open

Tag 123

External key

Note

Issue created time

dd/mm/yyyy 00:00

Issue created time

dd/mm/yyyy 00:00

FrontStage

HomeMainStageActivitiesInfoboardKBReportsWebRTC

03:21

Will Kayo: It would be great to sync with...

Pause

Open/Active conversations

Ray Tanaka+420 271 004 24103:21 PM

Kayo Miwa+33 60 26 03 6049:56 AM

Beth Davis+44 20 7614 75759:57 AM

Will KayoKayo: It would be great to sync...10:00 PM

August BergmanRe: I haven't checked available ...9:30AM

Pinned conversations

Will, Kayo, Eric, +2Kayo: It would be great to sync ...10:00 PM

August BergmanRe: I haven't checked available ...9:30AM

Chat editor

Remote party nameText value

Remote addressText valueView details →

GateWebsite

WorkplaceW511511

MB

Thank you for always being so positive! 🙌 1

I will push Krystal to give us a few more days. That shouldn't be a problem.

JulyPromotion.docx

box.com/s/w9eo6eua89keqh/JulyPromotion.doc

We haven't had a break in awhile.

TODAY, 2:00 PM

We haven't gotten lunch together in awhile

We should go back to that ramne place. I've been craving it the last few days.

*ramen

MB

Yes! That would be wonderful.

I'll make a reservation for next week

Issue editor

Call controlContextRecordings

Issue title 2Text value

TopicText valueInfo

SubtopicText value

PhaseOpenTag 123

External keyNote

Issue created timedd/mm/yyyy 00:00

Issue created timedd/mm/yyyy 00:00

New Tab

frontstage.online/web-ui

☆

⋮

FrontStage

☰

📞

🗨️

✉️

📁

📄

📄

03:21

Will Kayo: It would be great to sync with...

📞

⋮

📞

⏸️

📞

🔔²

👤 Pause

⌵

🏠 Home

🎯 MainStage

🔍 Activities

📊 Infoboard

💡 KB

📈 Reports

⋮

📦 WebRTC

⚙️

❓

Open/Active conversations

📞

Ray Tanaka

+420 271 004 241

03:21 PM

📄

✖️

📌

📞

Kayo Miwa

+33 60 26 03 604

9:56 AM

⌚

📌

📞

Beth Davis

+44 20 7614 7575

9:57 AM

🔔

📌

🗨️

Will Kayo

Kayo: It would be great to sync...

10:00 PM

📌

✉️

August Bergman

Re: I haven't checked available ...

9:30AM

✅

📌

Pinned conversations

🗨️

Will, Kayo, Eric, +2

Kayo: It would be great to sync ...

10:00 PM

✖️

📌

✉️

August Bergman

Re: I haven't checked available ...

9:30AM

✅

📌

Call control

Context

Recordings

🔗

⋮

☐

Record time

⌵

Direction

Local number

Remote number

Duration

Additional info

☐

22.10. 16:11:11

📞

423

724610043

10:04

empty

⌵

☒

22.10. 16:11:11

📞

423

724610043

10:04

empty

⌵

☐

22.10. 16:11:11

📞

423

724610043

10:04

empty

⌵

Speed 1x

🔊

🔊

⏸️

08:09

08:09

10:04

⋮

⏮️

Rewind 30s

⏭️

Forward 30s

Speed 0.5x

Speed 2x

⏸️

Pause

Client

8:08

RT

Thank you for always being so positive!

Agent

8:13

We haven't gotten lunch together in av

Notes

08:09

⌵

Contact editor

⋮

📄

Type

Text value

⌵

Organisation

Text value

Department

Text value

Company reg. number

Text value

External key

Text value

Last change

dd/mm/yyyy 00:00

Block marketing usage

🔴

[View details →](#)

📄

📄

📄

🕒

🔄

🗨️

📊

🔗

📞



Obsah

FrontStage, Omni-Channel Contact Centre

1. Úvod
2. Pět základních atributů moderního kontaktního centra
3. FrontStage nativní řešení pro MS Teams
- 4. On-line konference s manažerkami kontaktních center Alza a Tipsport**



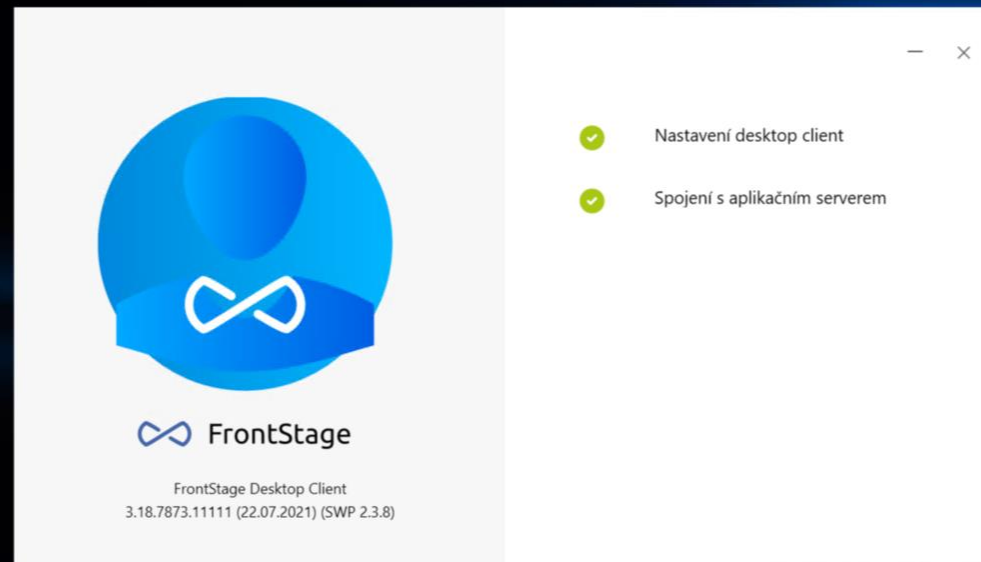
Top navigation bar of the FrontStage Desktop Client interface.

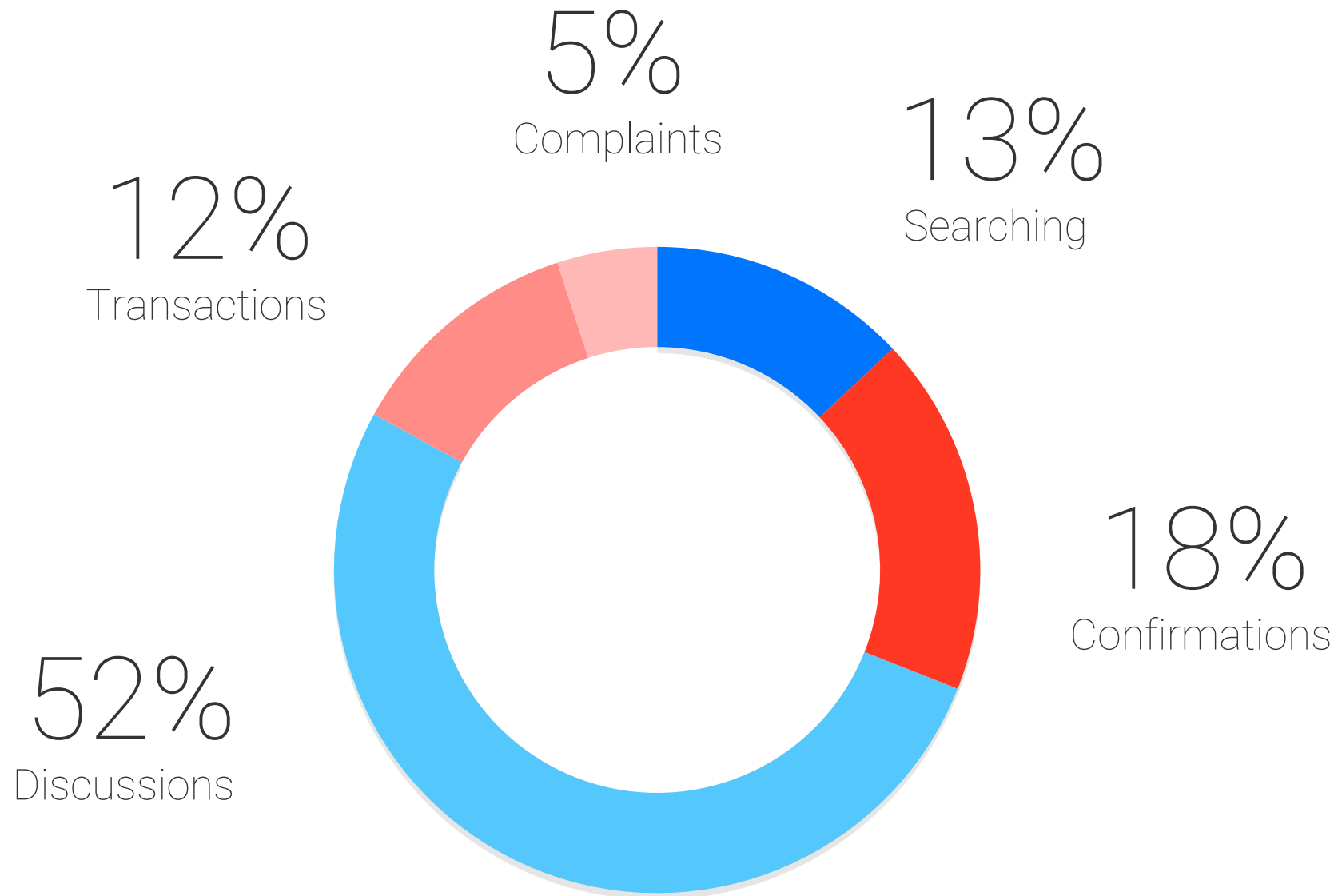
Left sidebar:  19:08 Stav

Main header:  (vyberte)      

Notification area:        Žádné notifikace. 0 z 0 0

Right sidebar:  5 Aktuálně  24 In hovorů  62 Out hovor  3 / 1 In/Out zmeškané  5 Odpověď @  2:09 Ø zvonění  1:41 Ø délka  11 Ø Vyplňuji  05.08. 12:16 Přihlášení  1 K doplnění





MailBot

Automatická kategorizace, notificační emaily

VoiceBot

Základní konverzace, uzavřená/otevřená gramatika

ChatBot

Deterministické dotazy

Sociální sítě

Chat sociálních sítí

Open platform

Univerzální využití např. web, mobilní platformy atd.





FrontStage

Děkujeme za pozornost