



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Din mikrofon är avstängd



Ställ en fråga

MiWebinar

bit.ly/mitel_miwebinar



Jonas Carlson

Marknadschef



 MiWebinar

 Mitel

- Inledning
- En djupdykning i MiContact Center Enterprise olika agentapplikationer
- Avslutning



Fredrik Karlsson Säljstöd



 MiWebinar

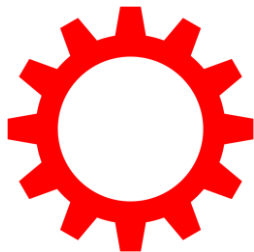
 Mitel

En djupdykning i MiContact Center
Enterprise olika agentapplikationer

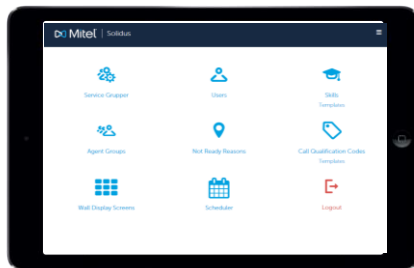


MiCC Enterprise

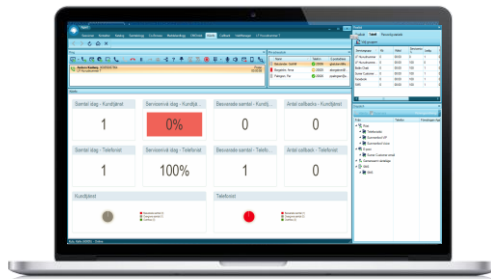
Avancerad skill based-styrning av
inkommande & utgående ärenden
oavsett mediekanal, inklusive utgående
kampanjer



Dynamiska management-
applikationer



En handläggapplikation för
alla mediekanaler



Realtidsstatistik & rapporter



Price/performance



Öppna API:er

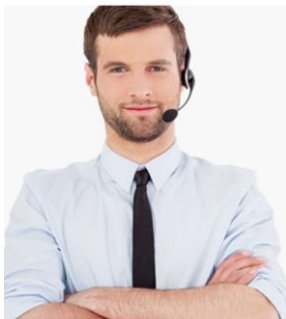


Olika roller i ett kontaktcenter

Kund



Agent



Supervisor



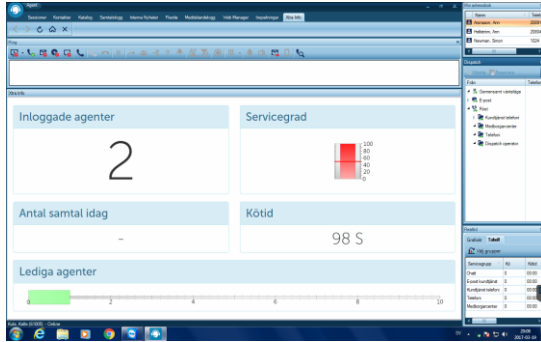
Manager



Tech admin



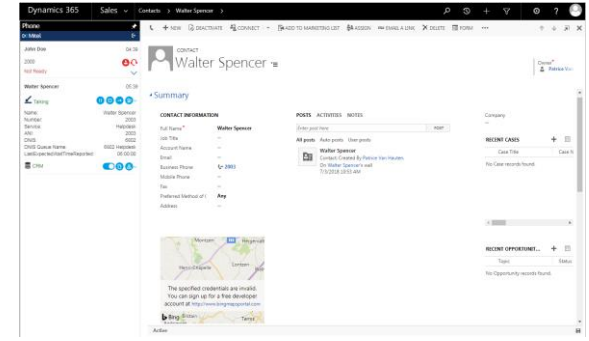
Alternativ



Tjock



Tunn



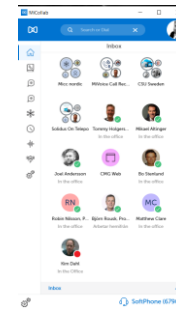
Integrerad



ACD



Mobil



Inkluderad i andra applikationer





Enkla agenter för röst

Med eller utan klient



- Kopplad till en fast telefon
- Enkel hantering av närvaro
- Tydlig information om samtal
- Tillgång till realtidsinformation
- Avancerade funktioner som:
 - Schema för öppettider
 - Val och kömeddelande
 - Callback
 - Kompetenser
 - Avancerad styrning
 - Identifiering

På en IP-telefon

Enkel hantering
Närvaro och status

L1

☐ Logon/Logoff

☐ Ready/Not Re...

☐ ACD Real Time

20821
Lars Magnus Ericsson

12:42
2020-10-30


Powering connections

Log ut Make Not R... Services 

Inkommande samtal
Med information om grupp osv

Applikation

Solidus ACD
Call to Service Group:
ACD Grupp 1
From:
000856867402

Answer

På en IP-telefon

Realtidsinformation

L1

☐ Logon/Logoff

☐ Ready/Not Re...

☐ ACD Real Time

20821
Lars Magnus Ericsson

12:42
10-10-30


Powering connections

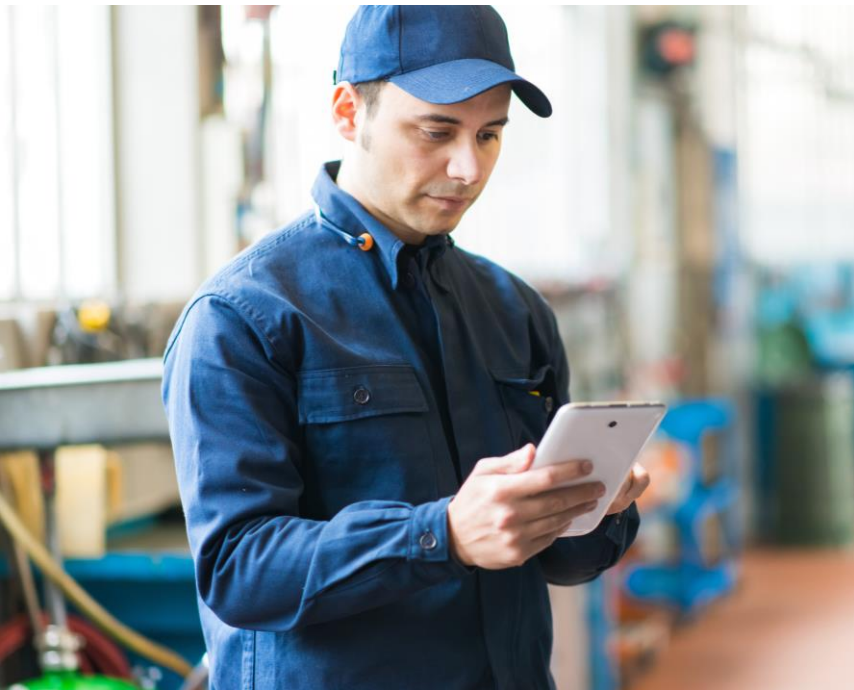
Log ut Make Not R... Services 

Applikation

Service Group status:
ACD Grupp 1
Que=0, Wait=0
Log=1, Unav=0, Idle=1

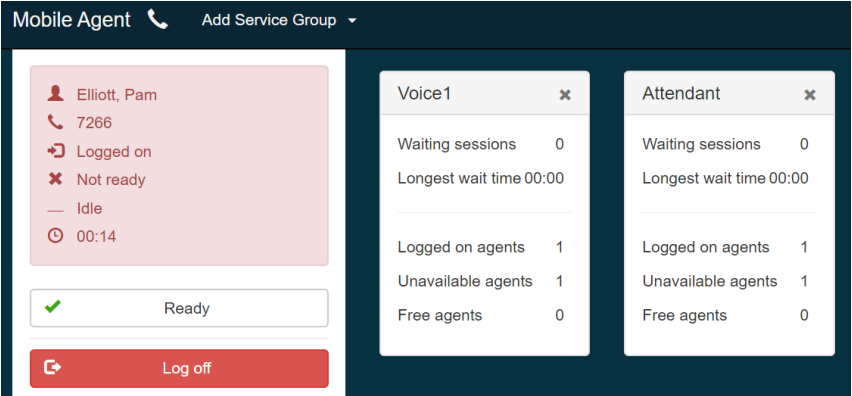
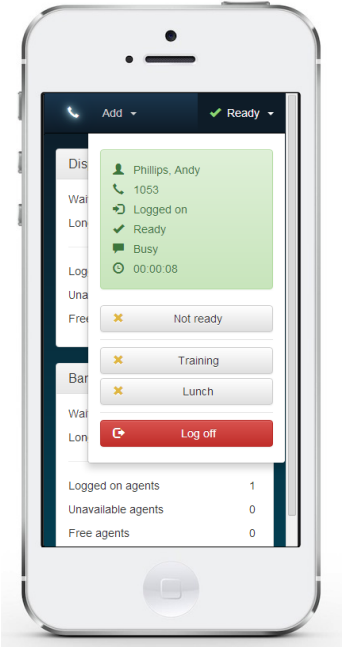
Klar

Mobil agent

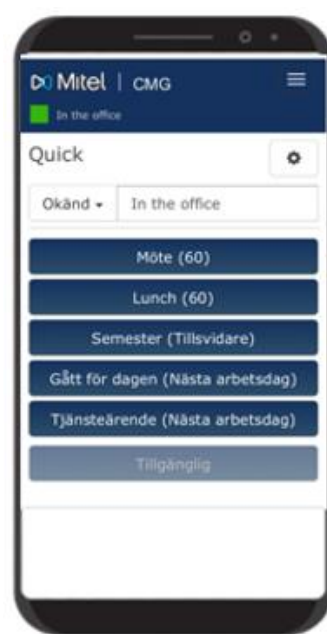
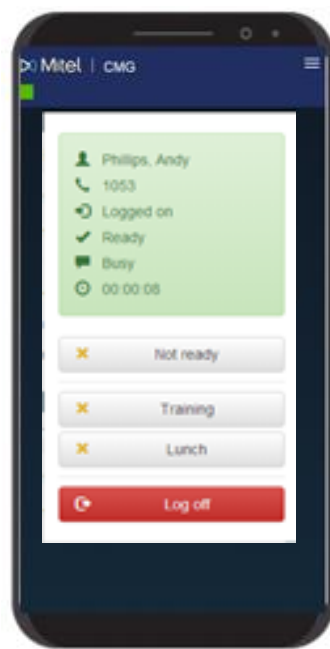
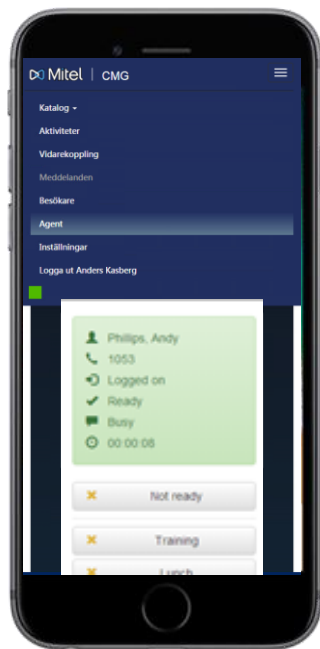


- Ingen fast arbetsplats
- Enkel hantering av närvaro
- Möjlighet att skilja på grupp/personliga samtal
- Tillgång till realtidsinformation
- Automatiskt inloggning
- Avancerade funktioner som:
 - Schema för öppettider
 - Val och kömeddelande
 - Callback
 - Kompetenser
 - Avancerad styrning

Mobil agent



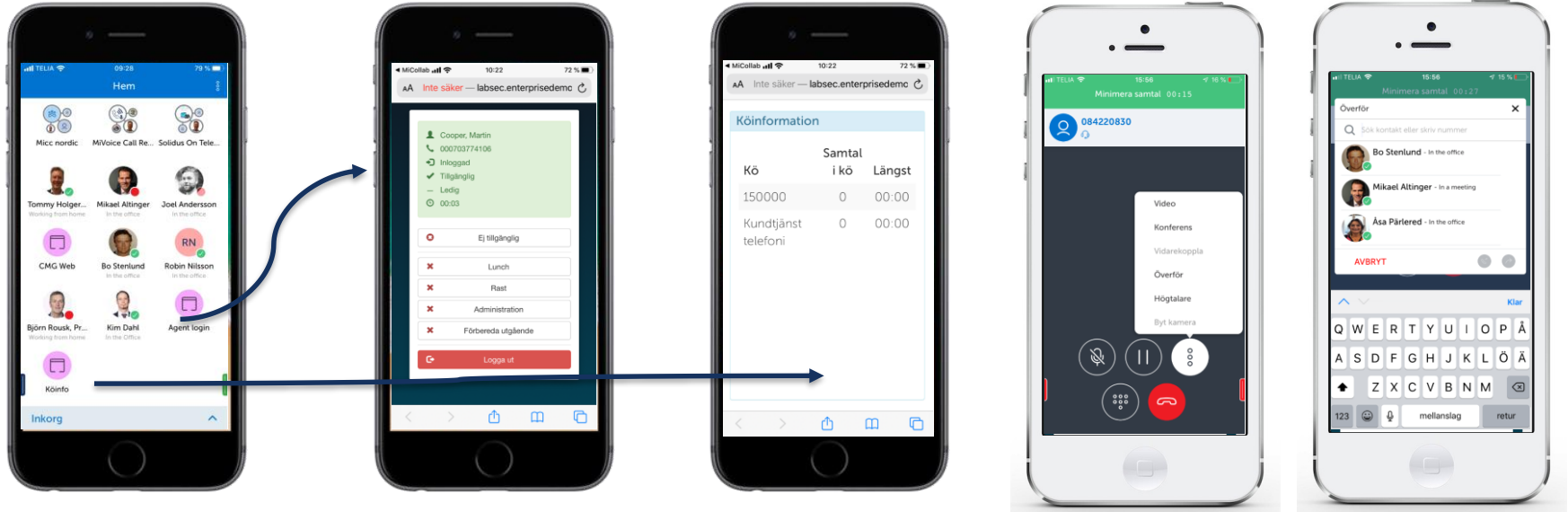
Mobil + CMG



Mobile Agent i CMG

Redostatus kopplad
till hänvisning

Mobil agent + MiCollab



MiCollab med genvägar

Logga in mot kö

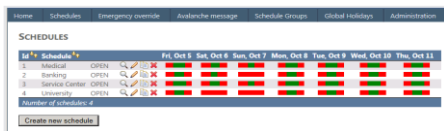
Kolla köstatus

Svara, koppla vidare,
sök i katalog

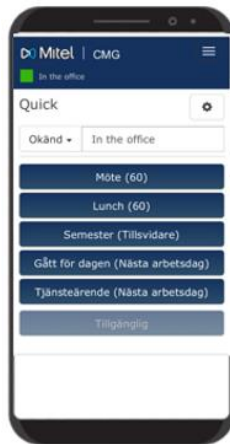
Exempel: Agenter nyttjar enbart CMG WEB



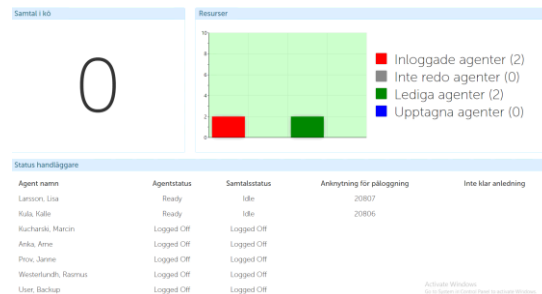
Agenter adderas i MiCC E
automatiskt baserat på avdelning
i CMG



WebScheduler öppnar och stänger köer, t ex 9-11
Aktivera/deaktivera lavinmeddelande



Väggdisplayer ger köinformation



Mobil agenter alltid satt till inloggad och redo.

Om de anställda **sätter en hänvisning, lunch, semester** etc. sätts de automatiskt till "inte redo" mot kö.





Agenter för flera kanaler

Tunna och tjocka

Tunn agent



- Varierande arbetsplats. Hanterar klienten på PC, platta eller mobil
- Fullt stöd för att hantera samtal
- Integrationer via Open Media
- Konfigurerbara tabbar, integrationer
- Avancerade funktioner som:
 - Schema för öppettider
 - Val och kömeddelande
 - Callback
 - Kompetenser
 - Avancerad styrning
 - Identifiering

Tunn agent

The screenshot displays the Mitel Web Agent interface. At the top, the header shows 'Mitel | Web Agent' on the left and 'Karlsson, Fredrik (20808) FK' on the right. Below the header is a toolbar with various call control icons. A blue banner indicates an active call with the number '708241038' and the name 'EnterpriseDemo Voice'. To the right of the banner, it says 'Ringer' and '00:00:03'. Below the banner is a tabbed interface with 'Sessioner', 'Kontakter', 'Samtalslogg', and 'Realtid'. The 'Sessioner' tab is selected, showing a table of active sessions. The table has columns for 'Namn', 'Nummer', 'Servicegrupp', 'Status', 'Samtalstyp', 'Varaktighet', and 'Kötid'. The current session is listed with the number '708241038' and status 'Inkommande samtal'. Below the table is a section for 'IVR DATA' with a table for 'Etikett' and 'Data'.

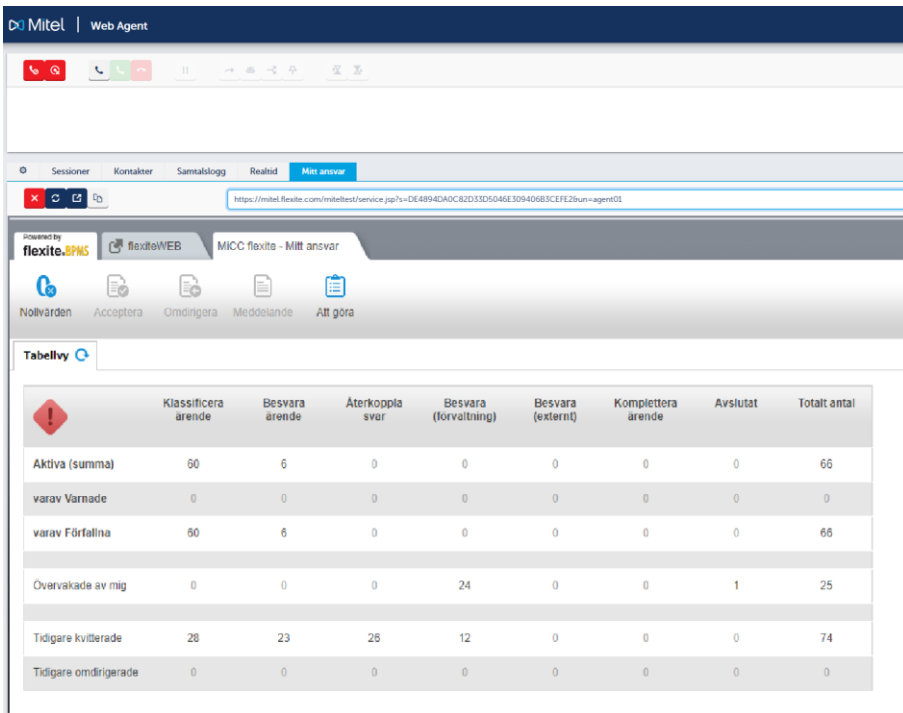
SESSIONER						
Namn	Nummer	Servicegrupp	Status	Samtalstyp	Varaktighet	Kötid
	708241038	EnterpriseDemo Voice		Inkommande samtal	00:00:03	00:00:41

IVR DATA	
Etikett	Data

Hanterar aktiv samtal,
närvaro,
efterbearbetning osv

Begränsning i
möjligheter för
inställningar,
supervisorfunktion och
media

Tunn agent

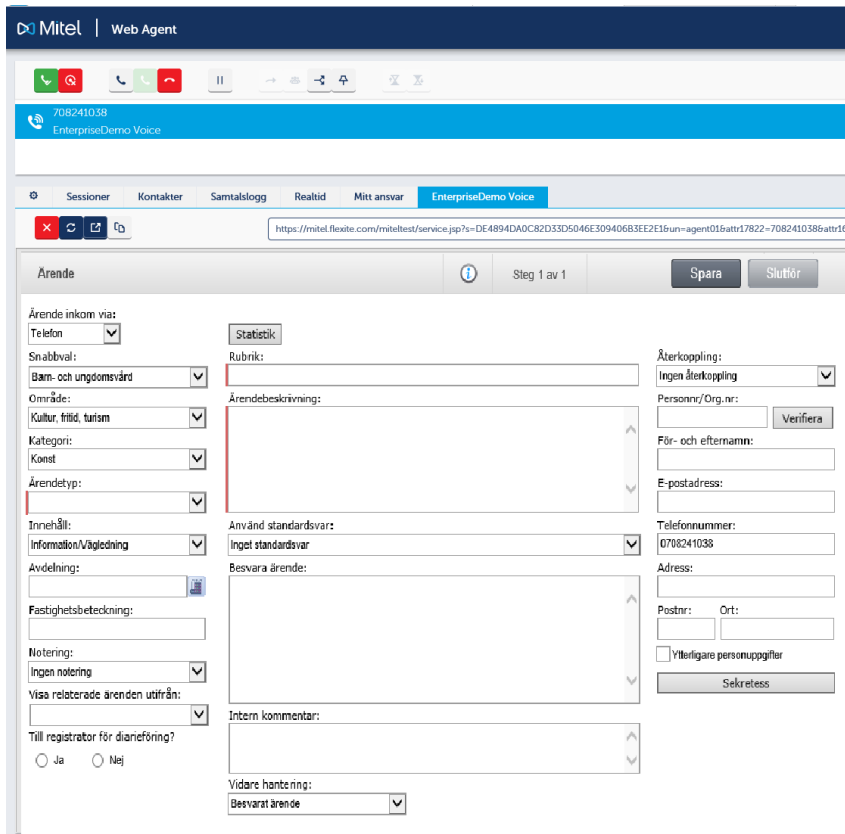


The screenshot displays the Mitel Web Agent interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mitel' and 'Web Agent'. Below this is a toolbar with various icons for call management. The main area features a tabbed interface with 'Min ansvar' (My responsibility) selected. Under this tab, there's a section titled 'MICC flexite - Mitt ansvar' (MICC flexite - My responsibility) with several icons for different call types: Nollvärden, Acceptera, Omdirigera, Meddelande, and Att göra. Below this, a 'Tabellvy' (Table view) button is visible. The table itself has columns for 'Klassificera ärende' (Classify case), 'Besvara ärende' (Answer case), 'Återkoppla svar' (Reply answer), 'Besvara (förvaltning)' (Answer (administration)), 'Besvara (extern)' (Answer (external)), 'Komplettera ärende' (Complete case), 'Avslutat' (Completed), and 'Totalt antal' (Total number). The table contains several rows of data, including 'Aktiva (summa)' (Active (sum)), 'varav Varnade' (of which Warned), 'varav Förfallna' (of which Expired), 'Övervakade av mig' (Monitored by me), 'Tidigare kvitterade' (Previously acknowledged), and 'Tidigare omdirigerade' (Previously redirected).

	Klassificera ärende	Besvara ärende	Återkoppla svar	Besvara (förvaltning)	Besvara (extern)	Komplettera ärende	Avslutat	Totalt antal
Aktiva (summa)	60	6	0	0	0	0	0	66
varav Varnade	0	0	0	0	0	0	0	0
varav Förfallna	60	6	0	0	0	0	0	66
Övervakade av mig	0	0	0	24	0	0	1	25
Tidigare kvitterade	28	23	26	12	0	0	0	74
Tidigare omdirigerade	0	0	0	0	0	0	0	0

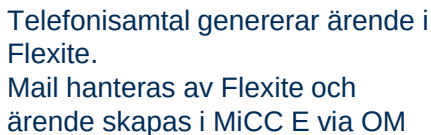
Möjlighet att sätta upp statiska tabbar som visar information från andra system





The screenshot displays the Mitel Web Agent interface. At the top, there's a header with the Mitel logo and 'Web Agent'. Below this is a toolbar with icons for call, chat, and other functions. A blue banner shows the phone number '708241038' and the text 'EnterpriseDemo Voice'. A navigation bar includes tabs for 'Sessioner', 'Kontakter', 'Samtalslogg', 'Realtid', 'Mitt ansvar', and 'EnterpriseDemo Voice'. The main content area is titled 'Ärende' and shows 'Steg 1 av 1'. It contains a form with various fields for case entry, including dropdown menus for 'Ärende inkom via:', 'Snabbval:', 'Område:', 'Kategori:', 'Ärendetyp:', 'Innehåll:', 'Avdelning:', 'Fästighetsbeteckning:', 'Notering:', 'Till registrator för diarieföring?', and 'Vidare hantering:'. There are also text input fields for 'Rubrik:', 'Ärendebeskrivning:', 'För- och efternamn:', 'E-postadress:', 'Telefonnummer:', 'Adress:', 'Postnr:', 'Ort:', and 'Intern kommentar:'. A 'Statistik' button is located near the top left of the form. A 'Spara' button is at the top right. A 'Verifiera' button is next to the 'Personnr/Org.nr:' field. A 'Säkerhets' button is at the bottom right.

Poppa information i
tabb eller extern
browser



Genom kompetenser kan andra grupper stötta automatiskt när situationen kräver

Wallboard som kan visa information om både köer i MiCC E och ärende i Flexite

[illegible]

Senter sig: Kurlandst	Senter sig: Kurlandst	Besvarede senter: Kurlandst	Arvid callback: Kurlandst
1	100%	1	0
Senter sig: Stalbert	Senter sig: Stalbert	Besvarede senter: Stalbert	Arvid callback: Stalbert
0	100%	0	0
Kurlandst		Stalbert	
 - Besvarede senter (1) - Besvarede senter (0) - Stalbert (0)		- Besvarede senter (0) - Besvarede senter (0) - Stalbert (0)	

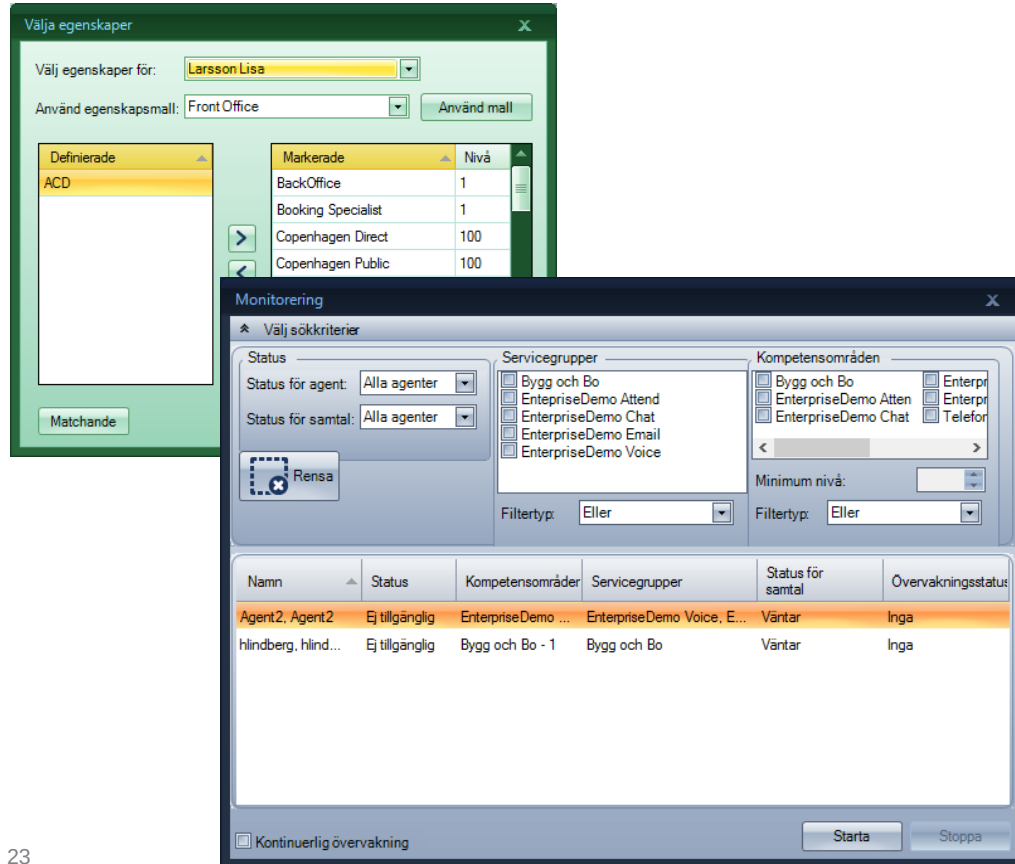


Tjock agent



- Arbetar på PC
- Fullt stöd för att hantera samtal
- Hanterar alla kanaler, supervisor, dispatch
- Hög egen kontroll
- Telefonistfunktion
- Avancerade funktioner som:
 - Schema för öppettider
 - Val och kömeddelande
 - Callback
 - Integrationer
 - Avancerad styrning
 - Identifiering

Tjock agent



Funktioner för
egenkontroll och kontroll
av andra

Tjock agent

The screenshot displays the Tjock agent software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Sessione', 'Kontakte', 'Katalog', 'Samtalslog', 'Köskök', 'Agentsö', 'Flexite MittAnsv', 'Co-Brows', 'MiCC Vide', 'CMGW', 'Callbac', 'Queue Inf', 'Sumer Customer e', and 'Summerford Ch'. Below the menu is a toolbar with various icons for communication and management. The main window is divided into two sections. The top section, titled 'Ring', shows a list of recent interactions with a contact named Fredrik Karlsson. The bottom section, titled 'Katalog', displays a list of contacts with columns for 'Namn', 'Nummer', 'Avdelning', and 'E-postadress'. A detailed view of a contact, Anne Hellström, is shown on the right, including her title 'HR chef', contact information, and a list of services.

Ring

Interaction	Time
Fredrik Karlsson 000708241038 Pratar	00:10:05
Fredrik Karlsson <fredrik.karlsson@mitel.com> Sumer Customer email	00:06:52
SMS	00:04:47
Fredrik Karlsson Summerford Chat	00:01:14
MiCC Vidyo: New Call Videosamtal	00:00:26

Katalog

Namn	Nummer	Avdelning	E-postadress
AWV MiCollab	20887		
Barbro Barbsson	20890		bbarbsson@aastrade...
Gotthilf Beutlander	20806		
Kö Akut	20880		
Longest free Gruppnummer	20853		
Parallell-ringgrupp Grupp...	20854		
Servicegrupp Göteborg	20864		
Välkommen till Mitel Demo	20800		
Anne Hellström	20804	Administration	ahellstrom@aastrade...
Bianca Bruzell	20815	Administration	
Martin Cooper	20808	Administration	mcooper@aastradem...
Sequential Gruppnummer	20852	Administration	
Christine Wilder	20840	Construction	
Conf UC360	20816	Construction	
Nils Palmgren	20831	Construction	
Wilhelm Conrad Röntgen	20832	Construction	
Ann Aronsson	20891	Demo	aaronsson@aastrade...
Karl Karlsson	20833	Demo	
Anders Kasberg	20828	Digital	akasberg@aastrade...
Anne Borgstrom	20825	Digital	aborgstrom@aastrad...
Charlie Jakobsen	20829	Digital	biakobson@aastrade...

Anne Hellström
Administration

Beskrivning	Data
Titel	HR chef
Sökord	Arbetsmiljö
Sökord	Demo
Sökord	Demonstration
Sökord	HR
Sökord	Sommarjobb
Besöksadress	
Arb. grupp	Demo
E-Mail	ahellstrom@aastrademo.se
Fax	
Org 1	
Hemadress	Haninge
Hemtelefon	
Mobil	+46705222145
Information	Telefontid: Må-To 9-13, Fre 9-11

Alla kanaler med mallar,
svarsbibliotek och FAQ-
integration

+

Telefonist i samma
verktyg

Tjock agent

Sök efter kund

Kund: Fredrik

☒ Sök historik

Innehåll:

Media: Röst, E-post, SMS

☐ Inkludera endast sessioner jag är med i

Datumintervall

Från: 2020-01-01 00:00

Till: 2020-10-19 17:19

Sök

Kund	Telefon	E-post	Kund-ID
2020-05-18 10:36:23	Oppetider	fredrik.karlsson@mitel.com	demolemicce@gmail.com
2020-05-18 10:40:57	SV: Oppetider	demolemicce@gmail.com	fredrik.karlsson@mitel.com
2020-05-18 10:26:35	Test	demolemicce@gmail.com	fredrik.karlsson@mitel.com
2020-04-08 15:07:08	test	fidde.b.k@gmail.com	demolemicce@gmail.com
2020-04-08 15:23:55	RE: test	demolemicce@gmail.com	fidde.b.k@gmail.com
2020-03-19 08:45:02	Info	demolemicce@gmail.com	fidde.b.k@gmail.com
2020-03-19 08:36:04	Ärende?	fidde.b.k@gmail.com	demolemicce@gmail.com
2020-03-19 08:42:52	RE: Ärende?	demolemicce@gmail.com	fidde.b.k@gmail.com
2020-03-19 08:35:04	Info	demolemicce@gmail.com	fidde.b.k@gmail.com
2019-10-09 16:04:07	Start mail	fidde.b.k@gmail.com	demolemicce@gmail.com

Röst

Tidsstämpel	Samtals-ID	Nummer	Serviceaccess	Servicegrupp	Agent
2020-10-30 12:28:19	40	000708241038	ACD	ACD Grupp 1	Kristia
2020-10-30 12:26:36	39	000708241038	ACD	ACD Grupp 1	
2020-10-30 12:25:48	38	000708241038	ACD	ACD Grupp 1	
2020-10-30 12:24:56	36	000708241038	ACD	ACD Grupp 1	

Sökning genomförd. Kunder: 1, Röst: 4, E-post: 18, SMS: 0

Öppna

Kundhistorik över alla interaktioner



Tjock agent

The screenshot displays the Tjock agent interface, which is a web-based customer support system. The main window shows a case titled "Router overheating after upgrade" for a customer named George Warren. The case details include contact information, a timeline of events, and a list of related cases. The interface is divided into several sections: a top navigation bar, a left sidebar with navigation links, a main content area for the case details, and a right sidebar with additional information and a list of related cases.

Key components of the interface include:

- Top Navigation Bar:** Contains links for Sessioner, Kontakter, Katalog, Santalslogg, Co-Browse, CMGweb, Recordings, Web Manager, Q-info, Meddelandelogg, and Telefonkö Flexite.
- Left Sidebar:** Contains navigation links for Lists, Cases, My Cases, My Open, Unassigned, Customer, Accounts, Partners, Contacts, Consumers, and My Lists.
- Main Content Area:** Displays the case details for "Router overheating after upgrade". It includes a timeline of events, a list of related cases, and a section for "Agent Assist" with search results.
- Right Sidebar:** Contains a "Personlig statistik" (Personal statistics) table, a "Dispatch" section, and a "Min adressbok" (My address book) section.

The "Personlig statistik" table shows the following data:

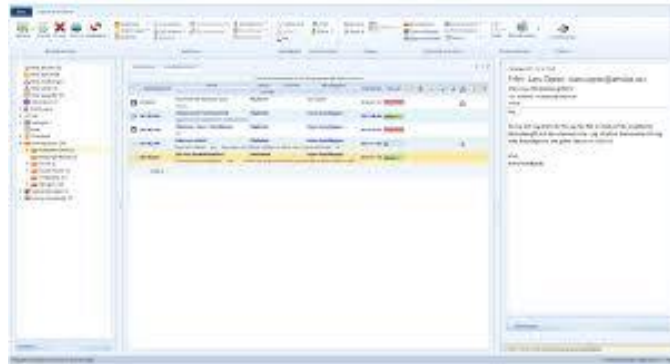
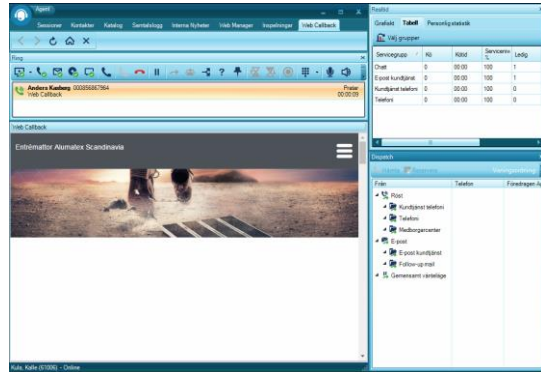
Servicegrupp	Kö	Ktid	Servicei
Kundtjänst företag	0	00:00	100
Telefonkö Flexite	0	00:00	100
Email Sales	5	09:42:25	100
Kundchat	0	00:00	100
Social Media RdB	0	00:00	100
Messenger	0	00:00	100
Follow-up mail	0	00:00	100
Flexite Demo	0	00:00	100

The "Dispatch" section shows a list of cases with columns for "Från" (From) and "Telefon". The "Min adressbok" section shows a list of contacts with columns for "Namn", "Telefon", and "E-post".

Poppa information i tabb eller extern browser



Tjock agent

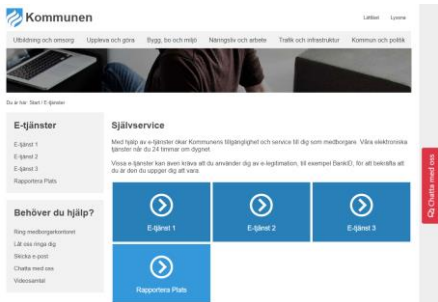


Poppa information i
andra applikationer

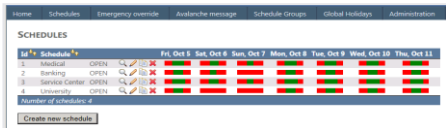
...och så många fler val att anpassa
exakt efter era önskemål

Exempel: Agent som första linjen för alla interaktioner

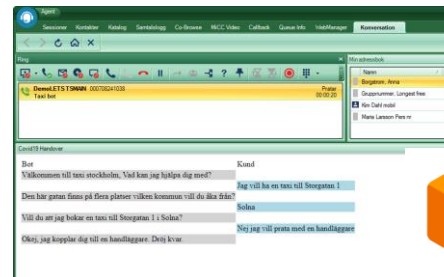
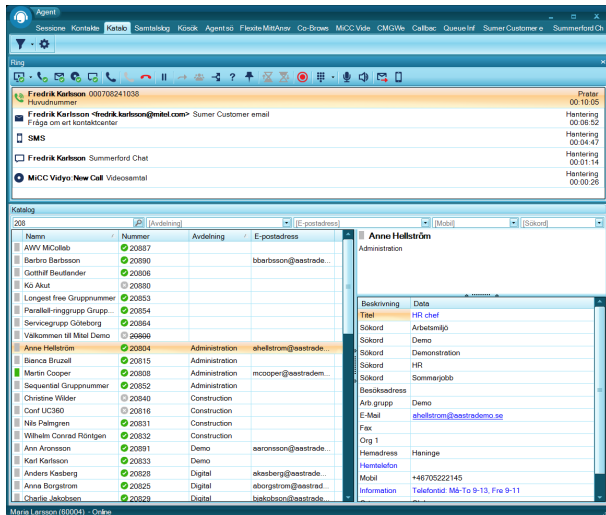
Agenten hanterar alla interaktioner och kan förmedla dom till användare/grupper i organisationen.
Kan samtidigt agera backup för andra linjen



Hanterar huvudnummer, chatt och ärende via e-tjänster

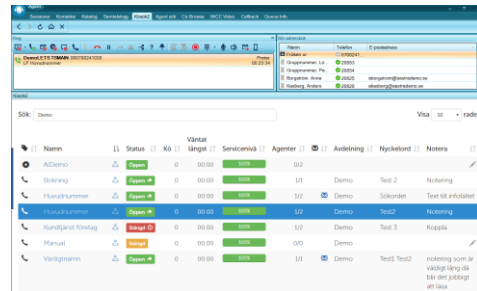


En administration för öppettider och meddelande



En bot stödjer med att hämta in information och svara på enkla frågor

Tydlig status vid förmedling till andra köer inklusive medlemmarnas status





Agenter i andra applikationer

Synliga och osynliga

Agent i Microsoft Teams

Search bar: Sök

MiCC E Agent

Mobil agent | Lägg till servicegrupp

Utgående	
Väntande sessioner	0
Längsta väntetid	00:00
Inloggade agenter	1
Ej tillgängliga agenter	1
Lediga agenter	0

MiCCFlexite Voice	
Väntande sessioner	0
Längsta väntetid	00:00
Inloggade agenter	1
Ej tillgängliga agenter	1
Lediga agenter	0

Hugo Drax
20808
Inloggad
Ej tillgänglig
Ledig
00:05

Tillgänglig

Lunch

Kaffe

Administrativt

VAB Ö-o

Logga ut

MiCC E som en app i Microsoft Teams ger tillgång till realtidsinformation och närvarostatus. Tillgänglig på alla enheter.

Agent som telefonkanal i annat system

The screenshot shows the ServiceNow Service Management interface. On the left is a navigation menu with options like Self-Service, Homepage, Business Applications, Dashboards, Service Catalog, Knowledge, Visual Task Boards, Connect Chat, Incidents, Watched Incidents, My Requests, Requested Items, Watched Requested Items, My Connected Apps, My Profile, and My Tagged Documents. The main content area displays the 'Contact - Walter Spencer' profile with fields for First name, Last name, Account, Title, Language, Email, Business phone, and Mobile phone. Below the profile is a 'Related Links' section and a 'Phone Logs' table. The 'Phone Logs' table has columns for Call Type, Start Time, End Time, and Duration. A modal window titled 'Phone 2000 - Incoming' is open, showing details for a call from John Doe to Walter Spencer, including the time (01/09/2020 09:50:33) and various status indicators.

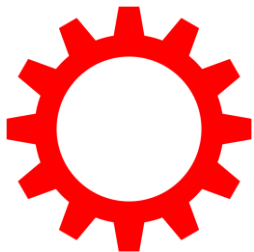
Call Type	Start Time	End Time	Duration
Outgoing	2020-09-01 09:43:37	2020-09-01 09:50:40	7 Minutes
Incoming	2020-08-21 00:39:54	2020-08-21 00:43:06	3 Minutes
Outgoing	2020-08-07 16:45:14	2020-08-07 16:47:51	2 Minutes
Incoming	2020-07-28 21:14:51	2020-07-28 21:18:12	3 Minutes
Incoming	2020-07-28 18:45:30	2020-07-28 18:48:09	2 Minutes

För applikationer som har stöd för telefoni hanteras alla interaktionerna i samma gränssnitt.

Färdiga integrationer

Functionality		Salesforce	CRM 365	Zendesk	Oracle Engagement Cloud	Oracle Service Cloud	ServiceNow Platform
Searching by number or name		X	X	X	X	X	X
Caller identification		X	X	X	X	X	X
Screen popup		X	X	X	X	X	X
Click to dial		X	X	X	X	-	X
Call association		X	X	X	X	X	X
Call logging	Manual	X	X	X	X	X	X
	Automatic	X	X	X	X	X	X
	Templates	X	X	X	X	X	X
	Custom properties	X	X	X	-	-	X
Salesforce Omni-Channel ^[1]	Presence	X	-	-	-	-	-
MiVCR integration ^[2]		X	X	X	-	-	X

Exempel: Agent i kundservice

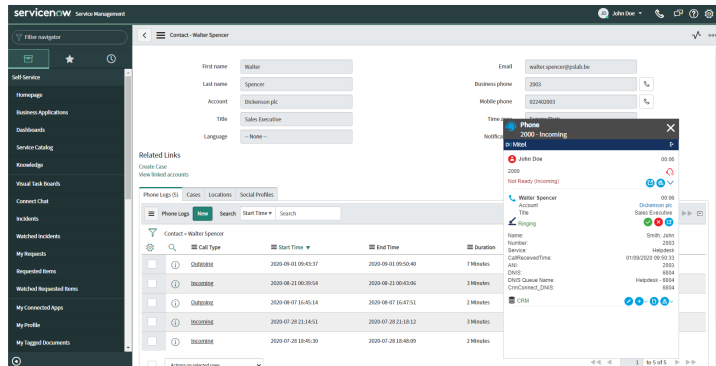


IVR identifierar kunden och styr samtalet till rätt agent utan val



Missade samtal läggs som utringningsuppdrag, CRM lägger in uppföljningar. Initieras vid lågtrafik.

Agenten får en samlad vy av kundens interaktioner. Samtal, koder och noteringar loggas automatiskt i systemet

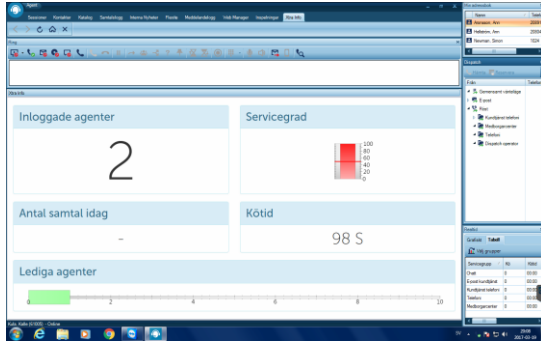


Analys av interaktioner med attityd, nyckelord och textbearbetning

Agenterna väljer själva schema efter prognostiserade volymer



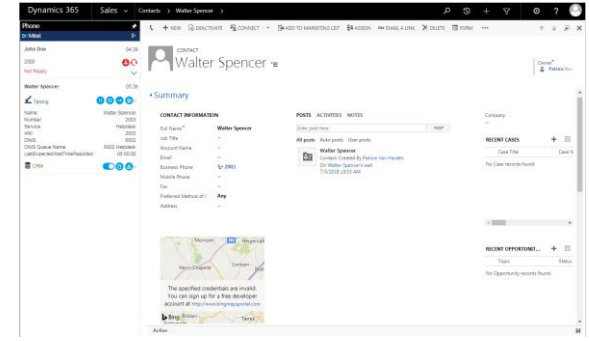
Summering



Tjock



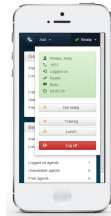
Tunn



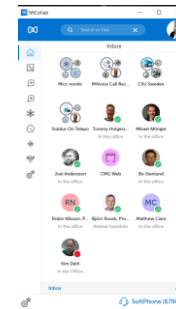
Integrerad



ACD



Mobil



Inkluderad i andra applikationer





Frågor?



Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



Säkra och optimera det långsiktiga värdet av er Mitelinvestering



MiWebinar
18:e november



MiWebinar



http://bit.ly/mitel_miwebinar



MiWebinar

