

#arbetasmartare

Ge medarbetarna verktyg för
att kunna jobba smartare



Mitel Customer
Experience Days 2020

Mitel Customer Experience Days

2020

I år via
webben
med start
6:e maj

#arbetasmartare

MCED20
13 maj

- En komplett svit med verktyg för uppföljning, analys och planering av kunddialogen.
- Nyhetspass MiContact Center Enterprise.

MCED20
27 maj

- Vad är nytt i Companion?
- Gör budgetarbetet enklare med Companion

MCED20
10 juni

- Latest MX-ONE-news
- Uppgradera din MX-ONE på ett ögonblick

MCED20
20 maj

- AI i ditt CC
- Den nya verktygslådan för chatt

MCED20
3 juni

- Regionernas kommunikation idag och imorgon
- Kommunikation i kris

MCED20
17 juni

- Hur du kan arbeta smartare med Mitels UCC-lösningar
- Möten - som du älskar att hata!



Agenda

- Hur du kan arbeta smartare med Mitels UCC-lösningar
- Möten - som du älskar att hata!

MCED20
17 juni





Mitel Customer
Experience Days 2020



Thomas Källander

Produktchef

*MiCollab & Mitel Mobile Office
Application*

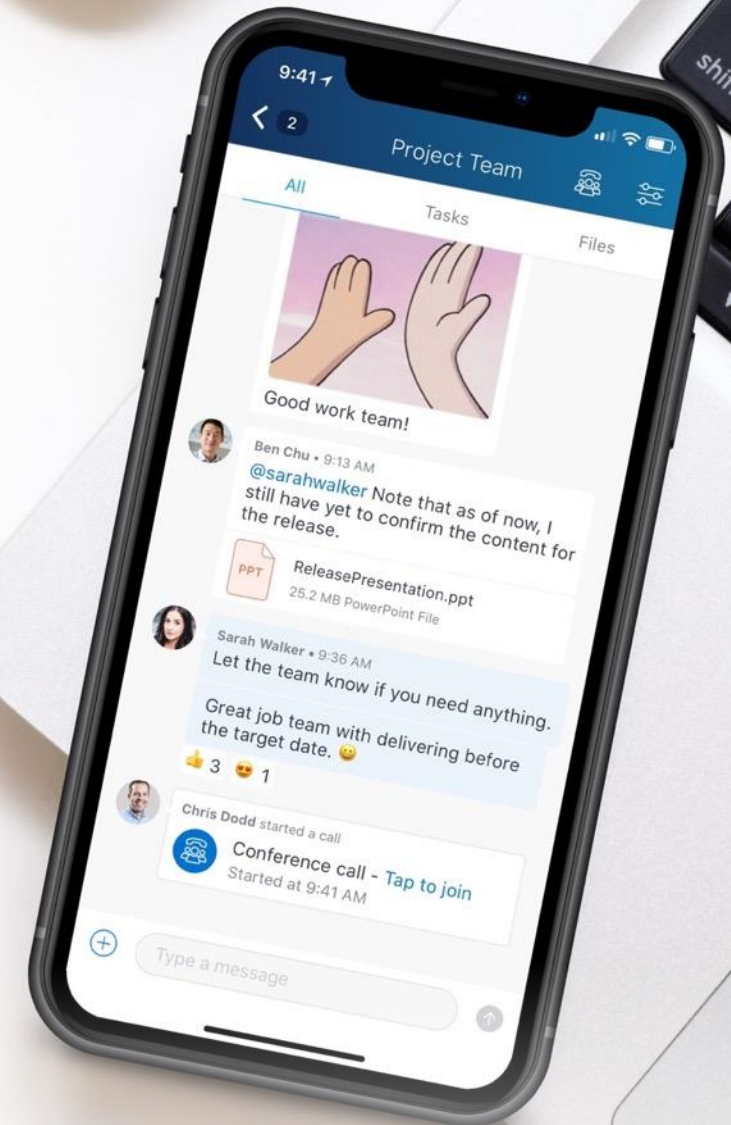


Hur du kan arbeta smartare med Mitels UCC-lösningar

Med Mitel MiCollab får du ett samarbetsverktyg för PC, Mac och mobil som hjälper dig att bli mer effektiv i din interna och externa kommunikation. Vi visar ett par scenarios från verkligheten.

Thomas Källander
juni, 2020

© 2020 Mitel. Proprietary and Confidential.



Agenda

- Mitel och samarbetsverktyg idag
- Hur vill vi arbeta? Trender!
- MiCollab som samarbetsverktyg
 - Ta med kontoret dit du är
 - Nya funktioner
 - Arbeta i grupper
 - MiTeam Meetings
- Mitel och Microsoft
- Summering

Sammarbetsverktyg - Vad är landskapet?

Existerande infrastruktur byggd traditionellt på Mitels växel

- Användarkatalog (CMG)
- Växel och nummerplaner
- Bordstelefoner
- DECT
- Mobilanknytning
- Hänvisningssystem / Telefonist (CMG / InAttend)
- Kontaktcenter

Annan användarutrustning

- PC, MAC
- Mobiltelefoner
- Outlook / Office 365
 - Active directory
- MS Skype for Business / MS Teams
- Sales Force, CRM...
- Mobilappar



**Arbete är en aktivitet,
inte en plats**

Trender – Hur vill vi arbeta?



Förändrade beteenden

- Se tillgänglighet
- Chatta först, ringa sen
- Arbetsgrupper
 - Chattrdiskussioner som lätt förvandlas till...
 - Möten: video, skärmdelning
 - Dokumentdelning
 - Externa deltagare
- Ringa från datorn
 - Vill ha samma funktioner som på bordstelefonen



Mobilitet “Be there anywhere”

- Mitt jobb är en aktivitet, inte en plats
- Arbeta hemifrån med samma förutsättningar
- Ta med sig sin växelanknytning
- Styra hänvisning
- Mobila möten



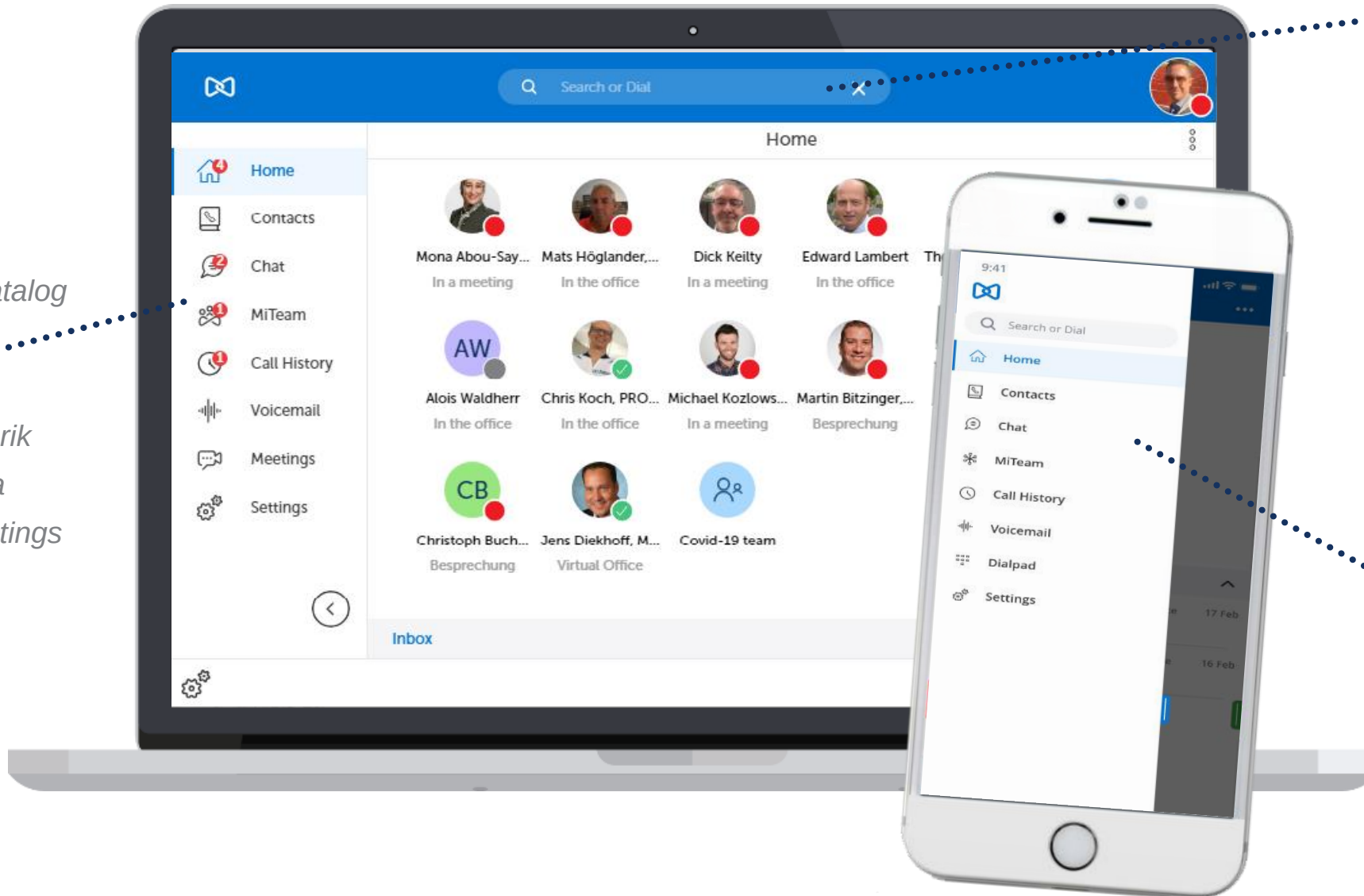
Arbeta i gemensamma verktyg

- ”Single Sign On”
 - Windows AD
 - AD Azure + MFA Authentication
- MS Outlook
 - Kalender – boka möten
 - Samma kataloginformation
 - Kontakter – söka, se tillgänglighet, starta chatt, ringa
- MS Teams
 - Vill kunna ringa ”som vanligt” via Teams



Arbeta i MiCollab

- Personlig hemskärm
- Kontakter, katalog
- Chatt
- MiTeam
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- MiTeam Meetings



Central
sökfunktion för
snabb tillgång till
"allt"

Samma
användarupplevelse
från webb, PC, MAC
och mobil

MiCollab – Ta med kontoret dit där du är

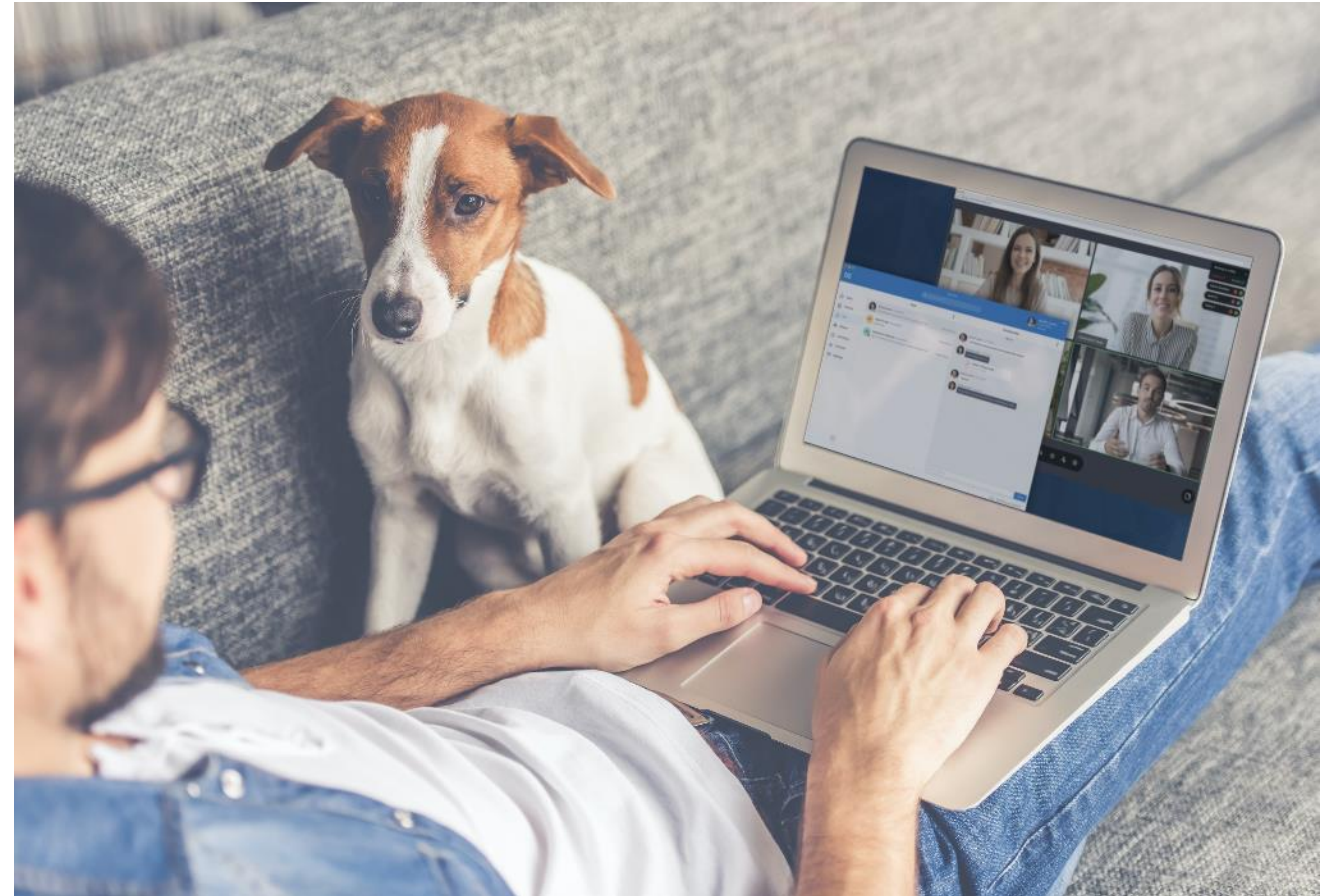
Arbeta mobilt, hemma eller på landet

- Installerad MiCollab (PC, MAC) eller använd webben
- Ta med anslutningen hem
 - Använd MiCollabs inbyggda telefon i datorn
 - Ta med bordstelefonen hem (teleworker)
- Styra din anslutning via MiCollabs **dynamiska statusar**
- Få tillgång till “samtliga” telefonitjänster i mobilen
- Känn igen dig på mobilen
 - Samma information som på PC, Web, MAC

Chatt vs Streams – vad är skillnaden?

Delta i möten “hemifrån” – **MiTeam Meetings**

- Skärmdelning
- Video

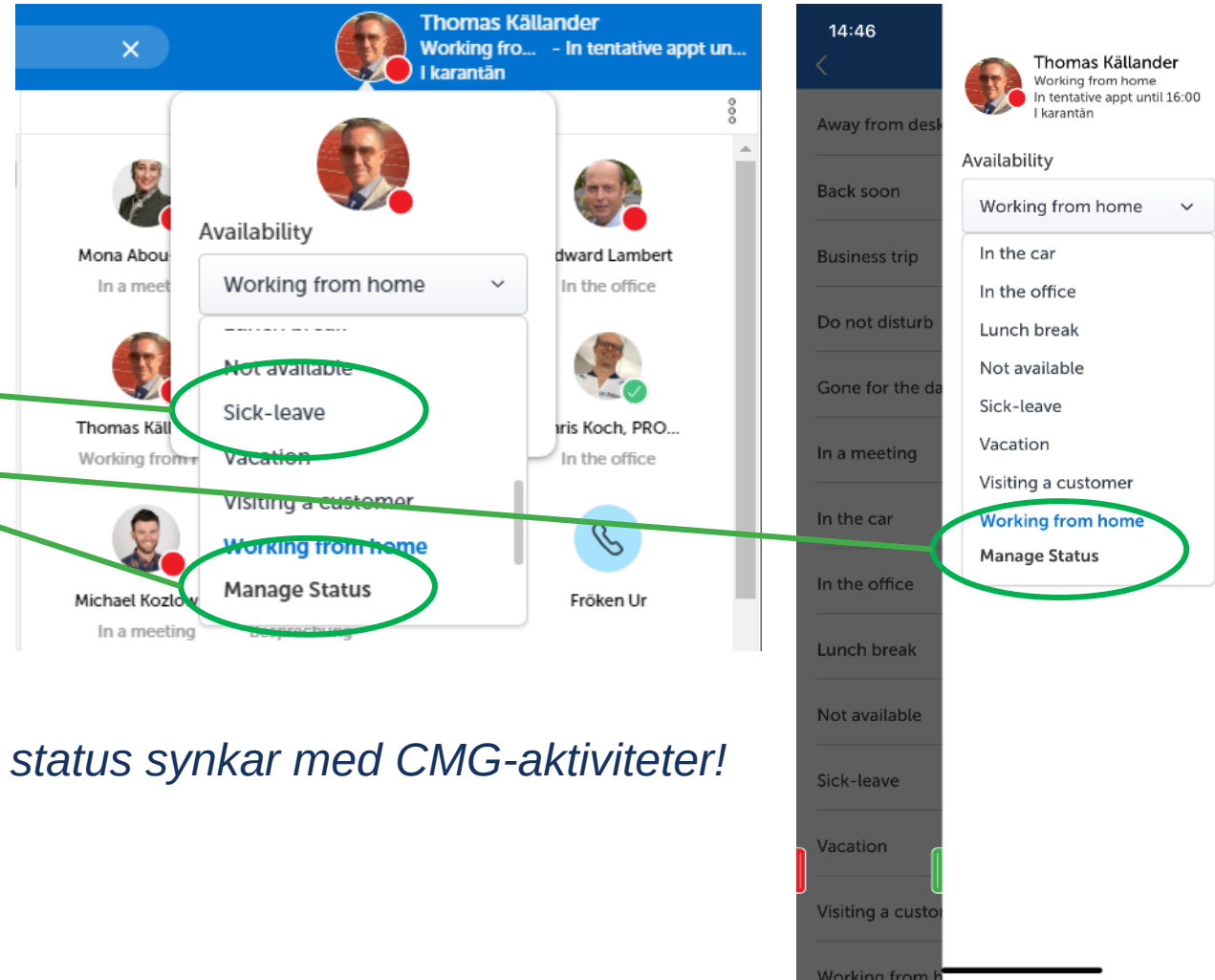


MiCollab – Styr hur du vill bli nådd

Dynamisk status

”Hänvisning från MiCollab, och lite till...”

- Ta med din anknytning
- Välj aktiv dynamisk status
- Hantera dynamisk status



MiCollab dynamiska status synkar med CMG-aktiviteter!

Dynamisk Status – Styr hur du vill bli nådd

Dynamisk status

- Skapa status för en viss situation
- Bestäm vart samtalen ska skickas
 - När jag är tillgänglig
 - När jag är upptagen
 - När jag inte svarar
- Stör ej
- Automatisk svar på chatt
- Koppla dynamiska statusar till kalendern

The screenshot shows the 'New Status' configuration screen. Green circles highlight the following elements, with lines connecting them to the corresponding list items on the left:

- Enter Status Name:** A text field containing 'Hotel'.
- Audio Calls:** A section header.
- Send my calls to:** A dropdown menu showing 'All Devices (67631)'.
- Remote Extension:** A dropdown menu showing '+000856867631'.
- When I am on the phone:** A dropdown menu showing 'Voicemail'.
- If I do not answer:** A dropdown menu showing 'Mobile'.
- Enable Do not Disturb:** A toggle switch, currently turned off.
- Accept Video Calls:** A toggle switch, currently turned off.
- Auto Reply:** A section header.
- Enter auto reply:** A text field for entering an automatic response.

At the bottom of the screen are 'Cancel' and 'Done' buttons.

Dynamisk Status – Styr hur du vill bli nådd

One Number Service (MiCollab 9.2)

*Ring mig på ett nummer!
Nå mig på vilket nummer som helst!*

- Bestäm vilken telefon som ska ringa
- Ring på alla eller endast en!
- Fördefiniera externa nummer

The screenshot shows the 'New Status' screen in a mobile app. At the top, there's a status bar with the time 09:20 and signal/battery icons. Below it is a blue header with a back arrow and the title 'New Status'. A text input field labeled 'Enter Status Name' contains the word 'Hotel'. The main section is titled 'Audio Calls' and contains a dropdown menu labeled 'Send my calls to'. This menu is open, showing a list of options: 'All Devices (67631)' (selected with a checkmark), 'All Devices (67631)' (with a blue link), 'International (+468568676...', 'Mobile (0734427168)', 'Office DID (84667631)', 'Test0 (0090510)', 'RemoteExtension', 'SoftPhone iOS', 'SoftPhone Win10', and '+ Add New Number'. To the right of this list are two toggle switches, both currently turned off. Below the 'Audio Calls' section is an 'Auto Reply' section with a text input field labeled 'Enter auto reply'. At the bottom are two buttons: 'Cancel' and 'Done'. Green circles and lines are drawn over the interface to highlight specific features: a circle around the 'Send my calls to' dropdown, a circle around the 'All Devices (67631)' option, and a circle around the '+ Add New Number' option. Green lines connect the first two bullet points from the list on the left to these circles, and a third line connects the third bullet point to the '+ Add New Number' option.

Dynamisk Status – Styr hur du vill bli sedd

Flexible CLI (kommer i MiCollab 9.3)

- Per dynamisk status, bestäm vilket nummer som ska visas när du ringer ut
- Exempel:
 - 08:00 – 11:30 **Support**
 - Visa gruppnumret till support
 - 11:30 – 14:00 **Arbete med specifika kundkontakter**
 - Visa min personliga anknytning
 - 14:00 – 16:00 **Kundkontakter i företagets namn**
 - Visa företagets publika nummer

12:05 Edit Status

Enter Status Name
In the office

Audio Calls

Show my outgoing number (*Not applicable for Softphone calls)

Company (308500030) ▾

Default

Company (308500030)

Mobile (567890300)

MiCollab client Default ▾

If I do not answer

MiCollab client Default ▾

Enable Do not Disturb ☐

Accept Video Calls ☐

Accent Messages ☒

Cancel Done

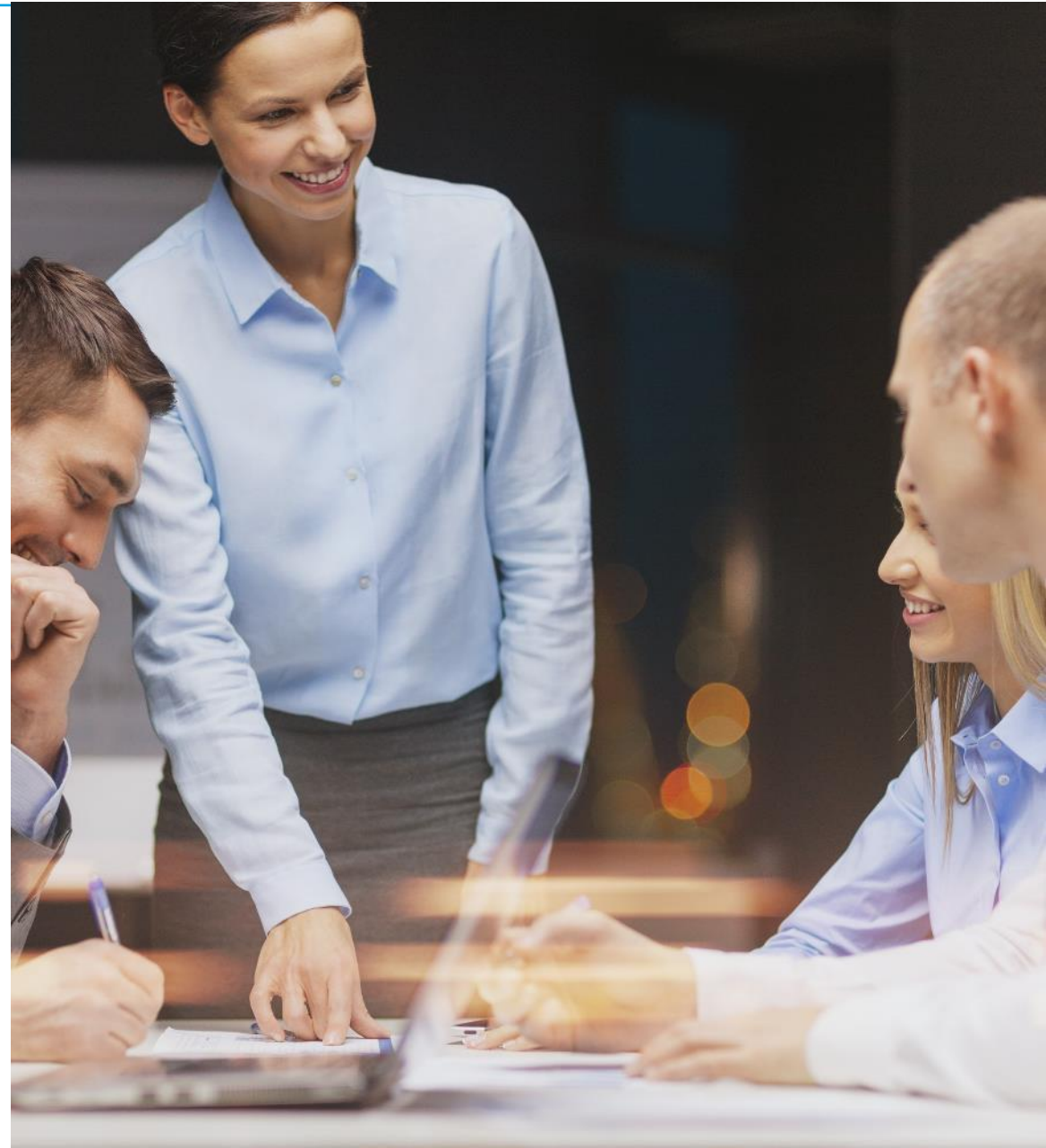
MiCollab – Arbeta i grupper

Skapa grupper

- Grupper som favoriter på din personliga MiCollab-startsida
- Chattgrupp
- MiTeam Streams
- Växelgrupper

Vad kan jag göra i en grupp

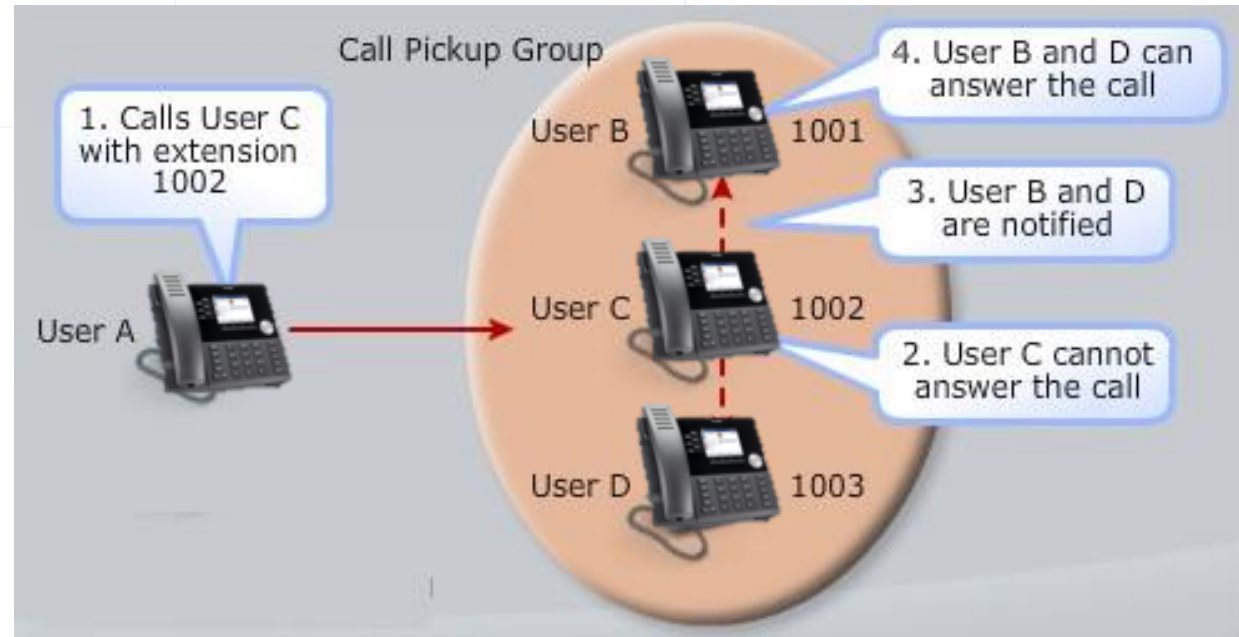
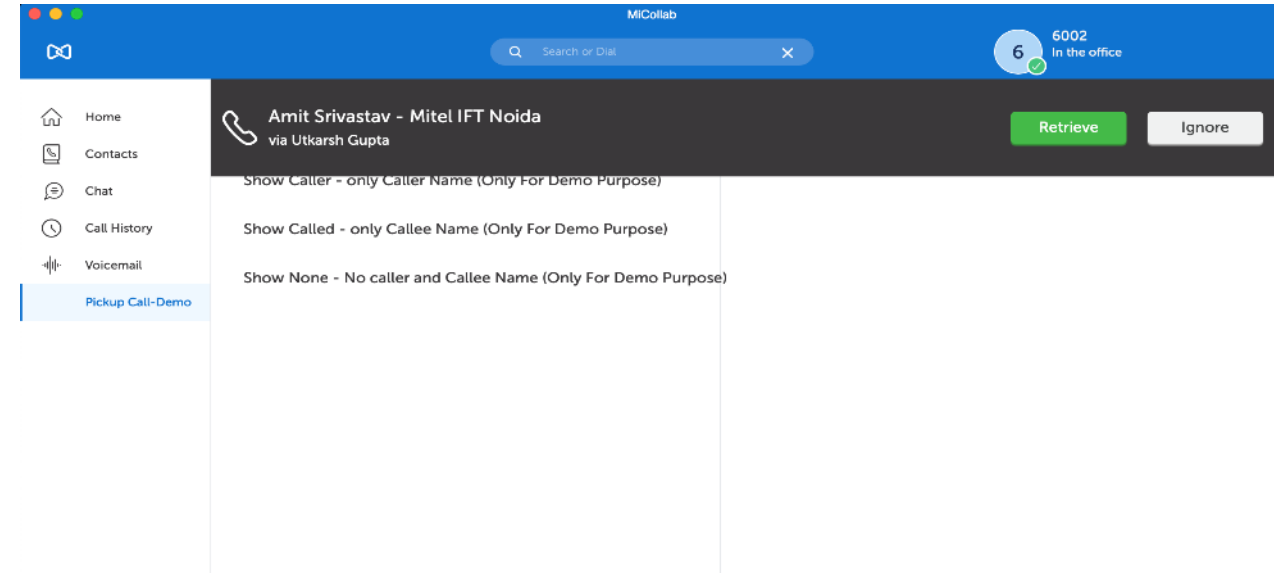
- Se tillgänglighet hos deltagare
- Diskutera i en chatt eller Stream
 - *CloudLink Chat / MiTeam Streams*
- Initiera gruppsamtal
- Initiera MiTeam Meetings video-möten
- Svara på kollegors samtal – **Group Call Pickup**



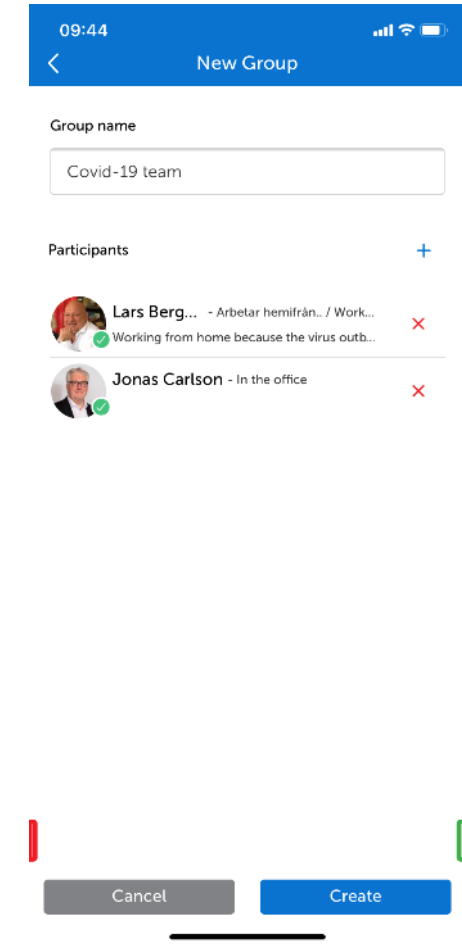
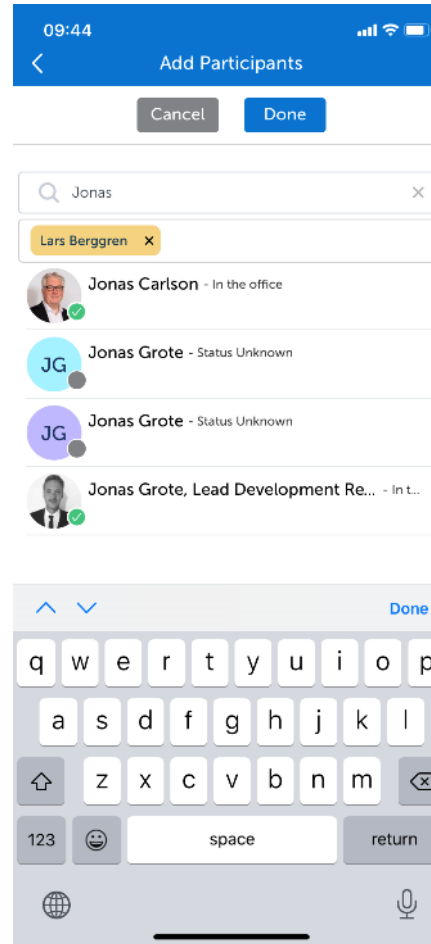
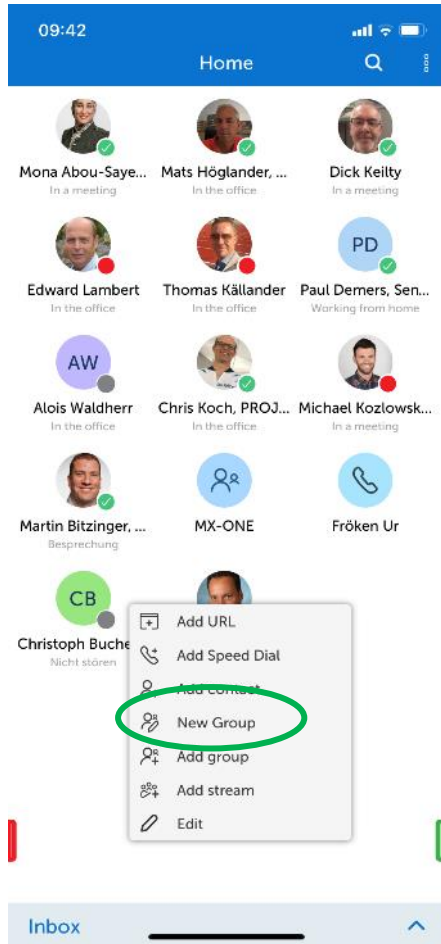
MiCollab 9.2 – Group Call Pickup

Plocka upp kollegas samtal

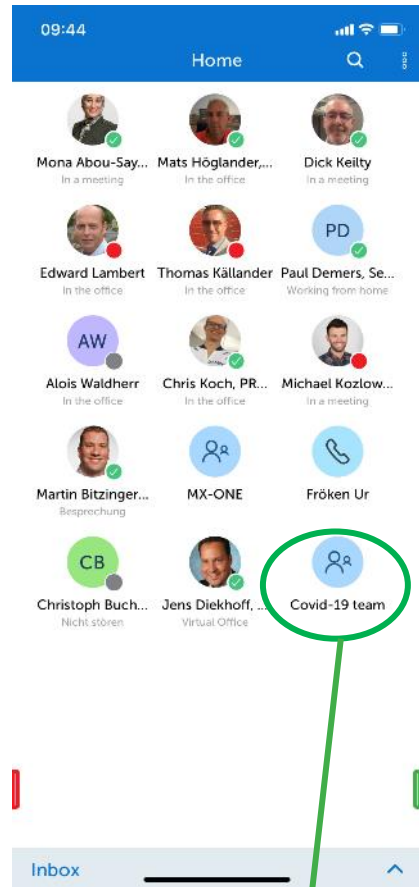
- Var med i en pickup-grupp
 - Administratören konfigurerar detta i MX-ONE
- Samtal som ringer på kollegas telefon presenteras i MiCollab
 - Nummer eller namn visas för påringd anknytning (efter konfigurerbar tid)
 - Användaren kan välja att svara (plocka upp) eller ignorera
 - Samtalet besvaras antingen i MiCollabs softphone eller på den CT-kontrollerade bordstelefonen



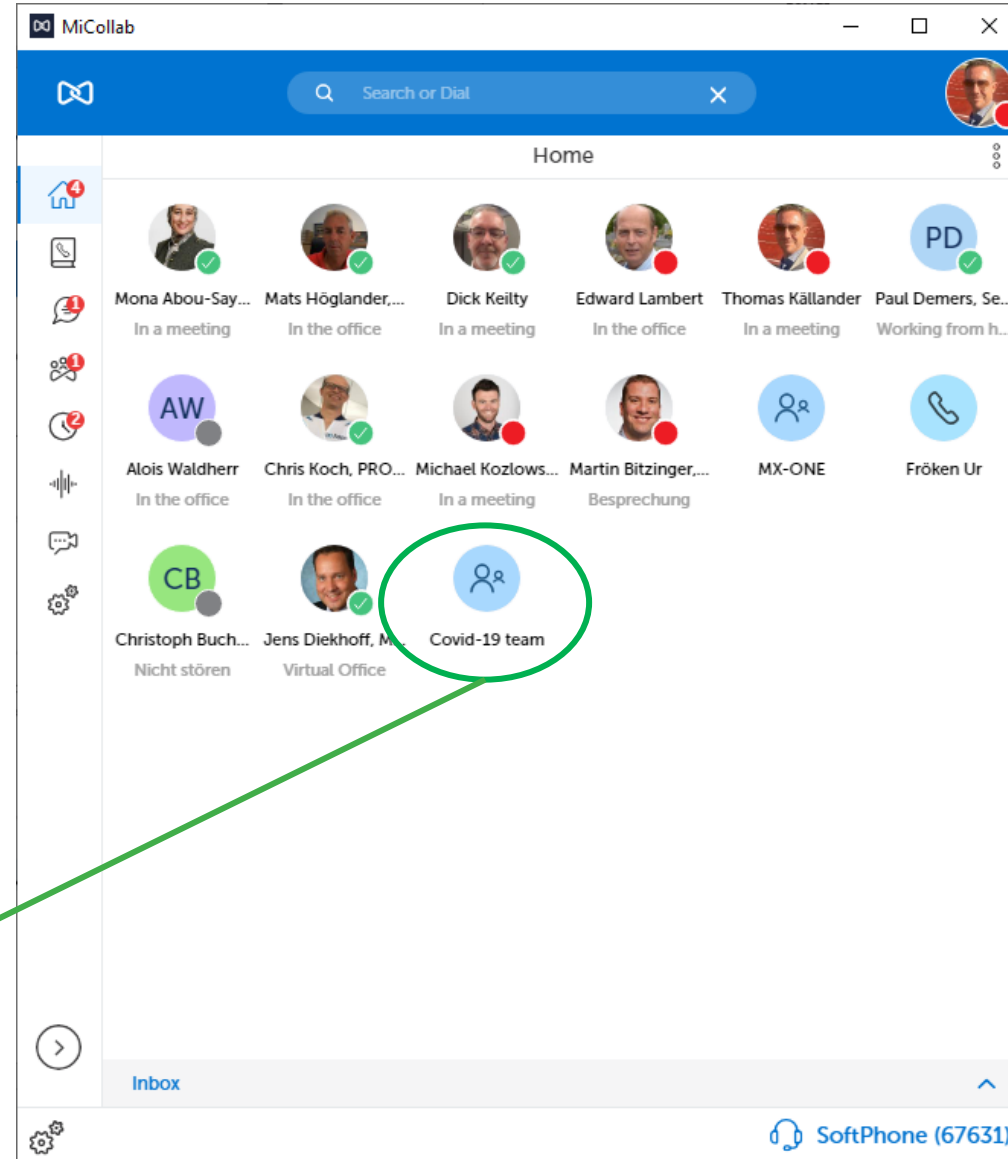
MiCollab – Skapa en ny grupp



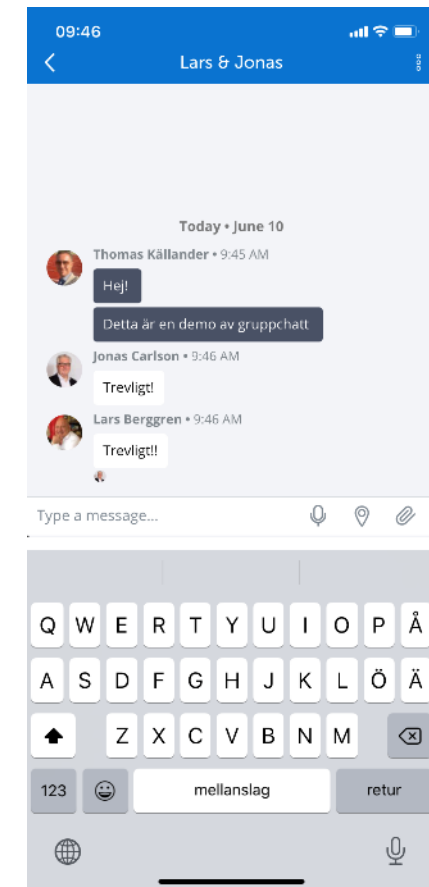
MiCollab – Skapa en ny grupp



Ny grupp



Starta gruppchatt



Chattar och MiTeam Streams – Vad är skillnaden?

Instant messaging – direktchatt

- En och en eller gruppchatt
- Snabb kommunikation
- Ny chatt skapas så fort en ny deltagare bjuds in
- Möjlighet att gömma chatt

MiTeam Streams

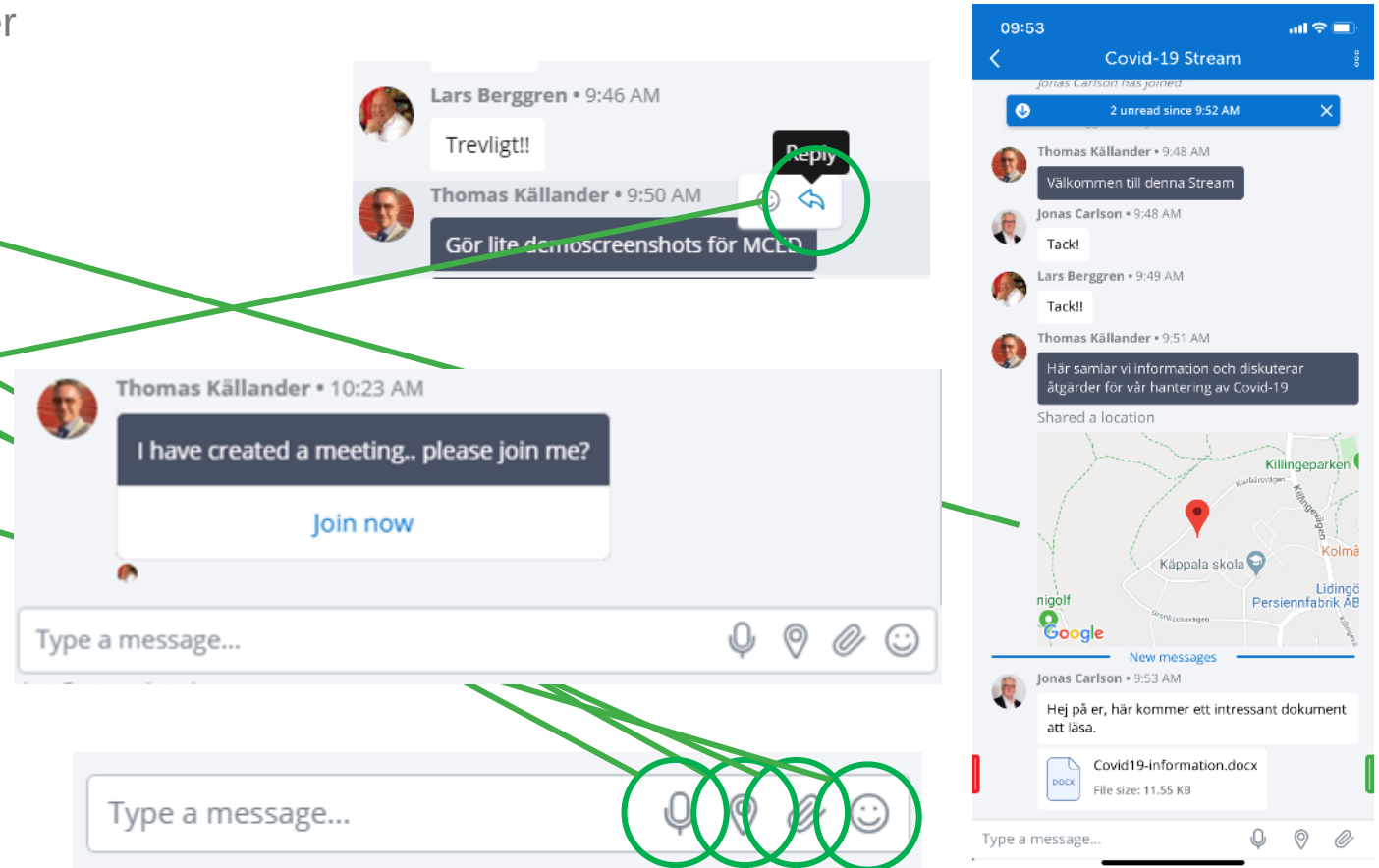
- Namngiven team-chatt
 - "Marknadsföring av nya produkten"
 - "Bellmanstafetten"
- Samarbeta i team
- Bygg en virtuell projektplats
- Bjud in nya deltagare till befintlig diskussion
- Lämna en Stream

MiCollab 9.1.3 - Inkluderad MiTeam Streams i UCC Entry and UCC Standard för alla användare!!!

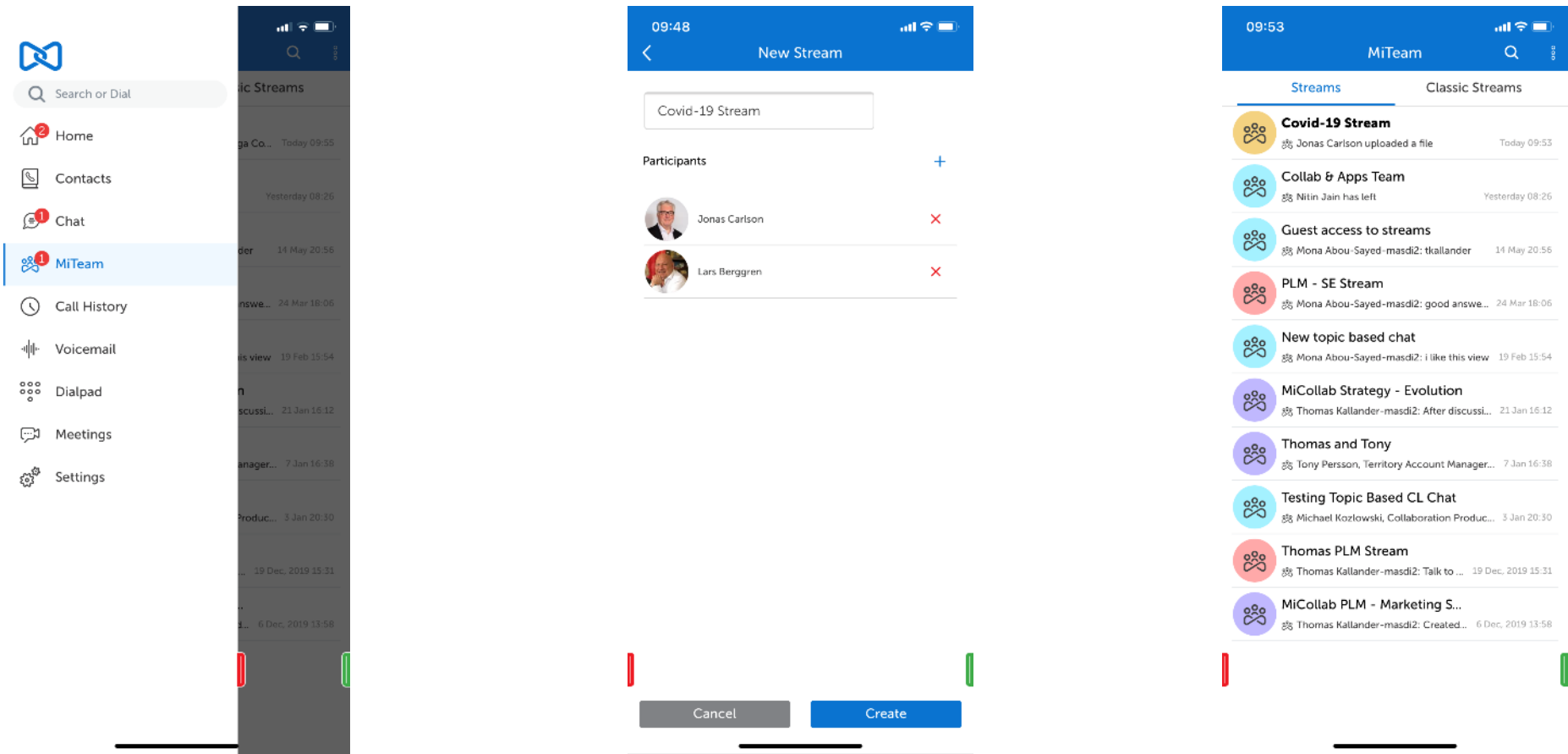
Chattar och MiTeam Streams

Funktioner

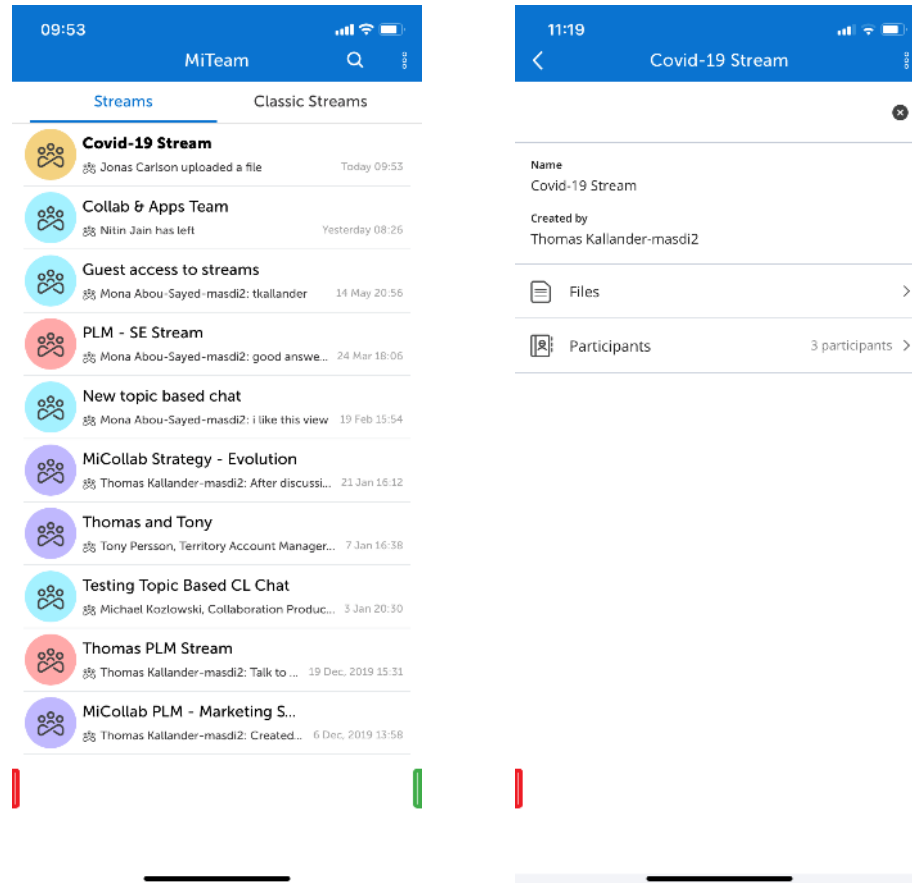
- Alltid synkroniserade över alla MiCollab-klienter
- Dela din position
- Dela röstinspelning
- Dela filer och bilder mm
- Emojis
- Svara på tidigare meddelanden
- Övergå till samtal eller gruppsamtal
- Övergå till MiTeam Meetings
- "Chat cache" - nå din chat även utan nätverk!



MiCollab – Skapa en MiTeam Stream



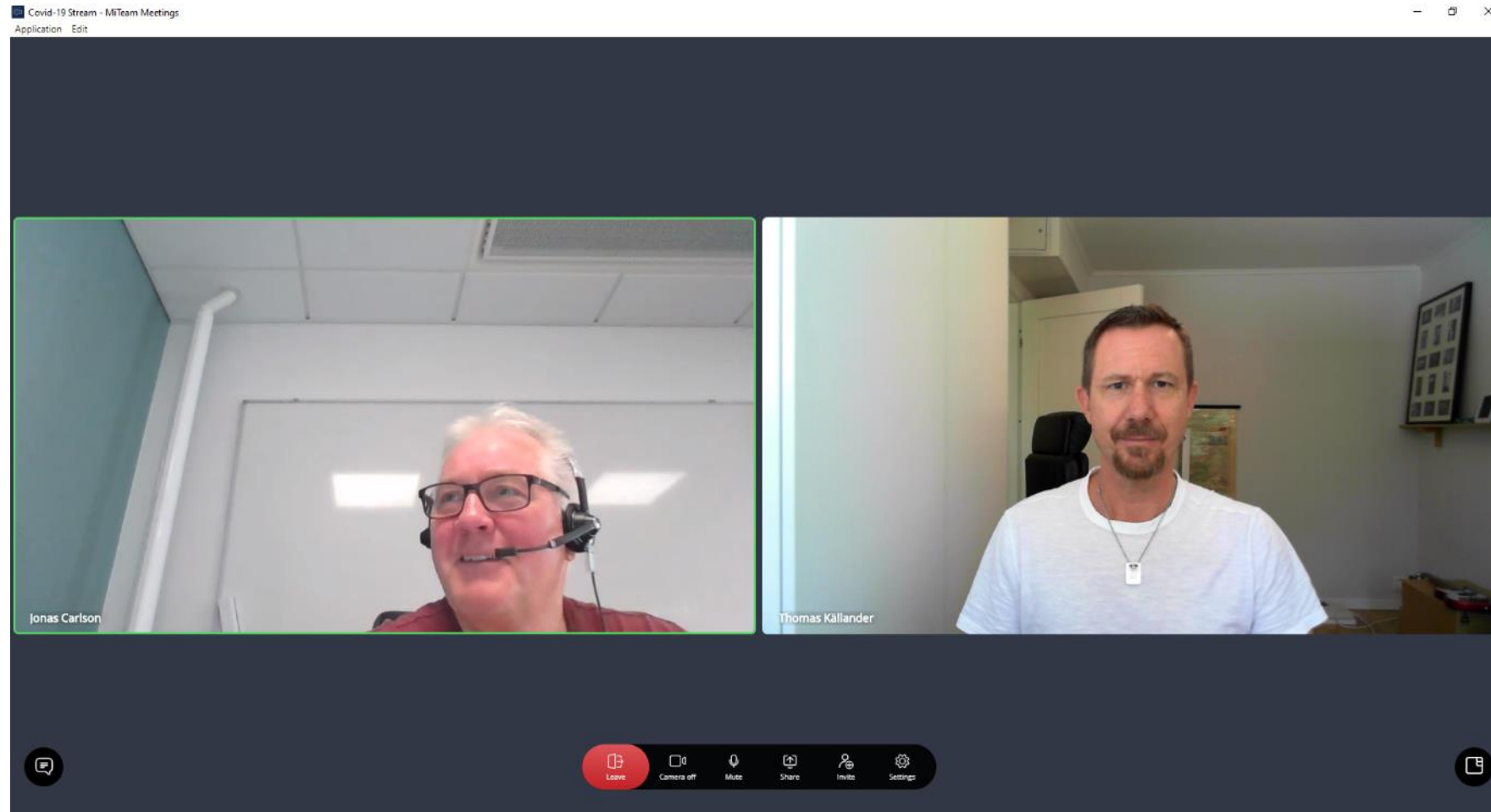
MiCollab – Arbeta i en MiTeam Stream



MiTeam Stream – bjud in till videomöte



MiTeam Stream – bjud in till videomöte





Microsoft Teams



Microsoftintegrationen tillgängliga idag

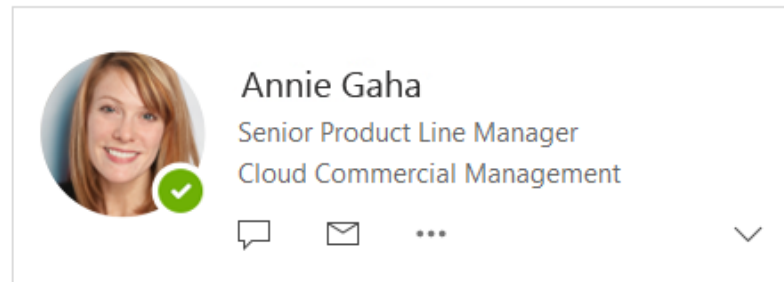
- **MiCollab hot key dialing**
 - Markera ett telefonnummer i Microsoft Teams och använd MiCollabs snabbkommando för att initiera ett samtal
- **Direct Routing**
 - MSA Certifierad Session Border Controller
- **Call2Teams**
 - Integrerar alla Mitel-telefonsystem med Office 365 som då tillhandahåller full samtalsfunktionlighet i Microsoft Teams. Använder standard-SIP för att ansluta ett Mitel-telefonsystem, precis som en telefon. MSA-certifiering pågår!



Mitel MiCollab – Microsoft Office Integration

MiCollabintegration med Microsoft Office / Outlook

- **Synkronisering av kontakter** – importera Outlook-kontakter till MiCollab
- **E-post** – initiera e-postmeddelande från kontakter i MiCollab
- **Kalendersynkronisering** – uppdaterar MiCollab-status beroende på tillgänglighet
- **Outlook Kalender plug-in** – ger möjlighet att initiera/schemalägga MiCollabs konferenstjänster från Outlook Kalender
- **Adressboksintegration** – integrerar MiCollabfunktionalitet in i Outlooks adresskort
 - Click-to-call
 - Presence & tillgänglighet (röst/chat)
 - Click-to-IM / Chatt



Mitel och Microsoft Teams

Fas 2 – Q3

Ring från MS Teams

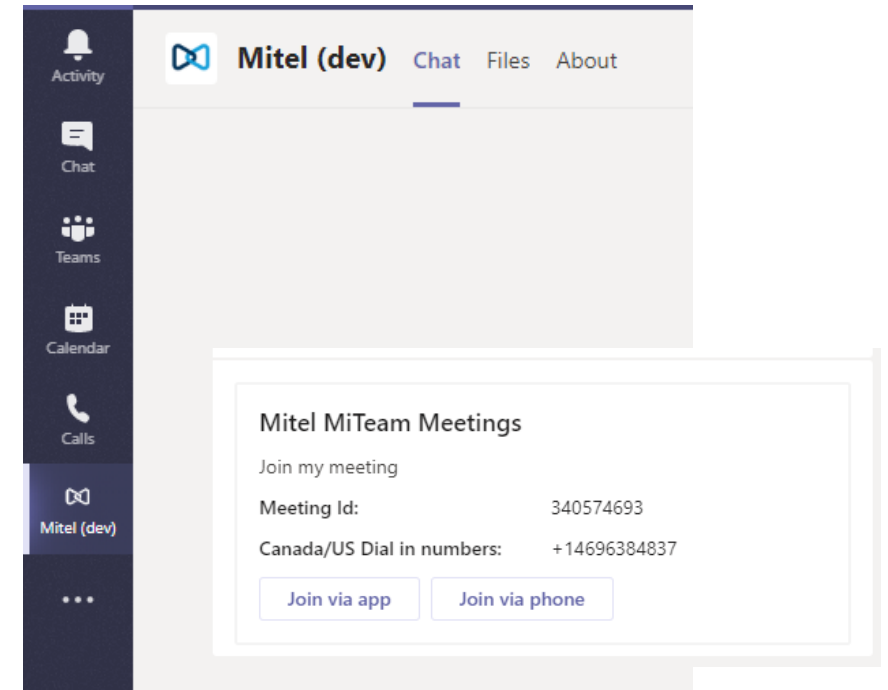
- Alla nummer i MS Teams Web blir klickbara
 - MiCollab initierar samtalen
 - CTI eller softphone

MiTeam Meetings bot

- Bjud in till ett MiTeam Meeting-möte inifrån MS Teams
- Gå med i möten inifrån MS Teams

Fas 3 - TBD

- Utökad bot-funktionalitet (telefoni)
- Presenceintegration



Summering



Vad har vi lärt oss om framtiden?

LÄRDOMAR

Distansarbete kommer bestå

Vi är alla på olika ställen i denna resa

Undvik att användarna tvingas jobba i för många olika applikationer

Samarbetslösningar är framtiden!



HUR TAR VI OSS DIT?

- Hantera detta som det nya sättet att arbeta på
- Se över arbetsprocesserna för att ta till vara möjligheterna till distansarbete

- Låt människor, processer och teknologier guida er rätt till strategier
- Se möjligheterna i hur kortsiktiga lösningar kan bli långsiktiga strategier

- Reducera splittrade lösningar som inte hänger ihop till fördel för sömlös kommunikation och samarbete

- Öka produktiviteten genom att få folk att arbeta tillsammans virtuellt – och se till att ha lite roligt på kuppen!
- Föregå med gott exempel för att få användarna att ta till sig det nya



Varför Mitel?

En leverantör av samtliga tjänster ger unik integration

Telefonväxel + samarbetsapplikationer

Väl utbyggd infrastruktur för "Remote worker"

Mobilitet!

Kontaktcenter

Central administration!

Intressant roadmap!

"Team Collaboration"

Kundplacerat och molnhybrider - MiCollab och AD Azure

"Flexible CLI" och "One Number Service"

Gruppnummerhantering

MiTeam Meetings AI





Mitel Customer
Experience Days 2020



Jonas Carlson

Nordisk marknadschef





Möten som vi älskar att hata

Eller hur vi kan göra
möten effektivare!

Jonas Carlson, Nordisk marknadschef

Juni, 2020



1

Effektiva möten

2

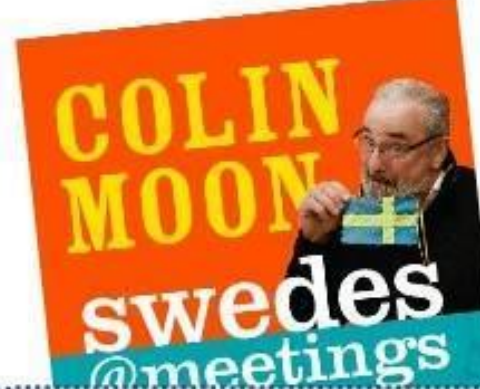
Resfria möten

3

MiTeam Meetings



ÄR VI VÄRLDSMÄSTARE I (ANTAL) MÖTEN?



From Colin Moon's book

Swedes@meetings

Ett informationsmöte – a meeting to inform everybody why they are at the meeting.

Ett uppföljningsmöte – a meeting to agree on what they have already agreed.

Ett förmöte – a meeting to discuss what they should discuss at the next meeting.

Ett avstämningsmöte – a meeting to check what people understood from the last meeting.

Ett planeringsmöte – a meeting to plan for more meetings.

Ett personalmöte – a meeting to let the staff know why they are at the meeting.

Ett idémöte – brainstorming: a lot of input followed by little output.

Ett telefonmöte – a conference call: first some awkward weather chat, then recap on what the call is about, and finally no one knowing exactly when to hang up.

Ett tavelmöte – a meeting to let people stand in front of a...wait for it... whiteboard (It's true, believe me).

Ett kundmöte – a meeting with someone called a customer who wants something called service.

Ett krismöte – a meeting to discuss why everybody is always in meetings.

Ett säljmöte – a meeting where they decide to do that thing where profits go up.

Ett frukostmöte – a meeting squeezed in at breakfast because today's meeting schedule is full.

Ett lunchmöte – a meeting squeezed in at lunchtime because today's meeting schedule is full.

Ett extrainsatt möte – an extra meeting between meetings.

Ett inställt möte – which means there is no meeting. Someone has cancelled it. A horrific scenario for a Swede.

COLIN MOON COMMUNICATIONS

books.colinmoon.com

Copyright © Colin Moon



- Ökad komplexitet
- Mötets egenkraft
- Mötet kan vara lockande
- Demokratiseringen av arbetslivet

En hel grupp blir ansvarig och det kan ju vara skönt:
 ”Vi har bestämt”
 i stället för
 ”jag har bestämt”

Malin Åkesson, sociolog & författare

SvD

Torsdag 24 oktober 2019

Följ SvD i sociala medier

facebook.com/svenskadagbladet, twitter.com/SvD, instagram.com/svenskadagbladet

→ SvD.se

Dags att rösta på din favorit i Framtidens entreprenör. Du kan rösta varje dag.

SvD.se/topp/framtidens-entreprenor-2019

Därför har du fler och fler möten på jobbet

Många suckar över arbetsdagar som hackas sönder utan att något vettigt blir gjort. Ineffektiva möten är stressframkallande tidstjuvar, men risken är att de bara blir fler. ”Möten föder möten”, säger sociologiprofessor Malin Åkesson.

Cecilia Klintö/TT

I en ny bok pekar hon och två forskarkollegor på hur alltför många möten kan leda till stress, kaos och oordning för medarbetarna.

I både privat och offentlig verksamhet har administratörer, ekonomer, HR-personal, kommunikatörer och marknadsförare blivit fler – yrkeskategorier som i hög utsträckning har möten som arbetsform – och som drar med sig resten av organisationen i möteskarusellen. Det kan leda till frustration hos dem som jobbar operativt, med kärnverksamheten.

– Till exempel lärare klagar över att det blir för mycket möten som inte är till nytta och säger att det hade varit bättre att få undervisa och träffa eleverna mer, säger Malin Åkesson.

En annan orsak till fler möten är ett nytt sätt att se på förändringsarbete. Förr fattades beslut om förändring av få personer högt upp i hierarkin, medan det nu finns en utbredd ambition om att ha delaktighet.

– Ansvarsfördelningen blir inte lika tydlig som om en hade bestämt. En hel grupp blir ansvarig och det kan ju vara skönt: ”Vi har bestämt” i stället för ”jag har bestämt”, säger Malin Åkesson.

Men hur får man då till en sund möteskultur? Det måste börja

med ett ifrågasättande – bort från slentrianen, att aldrig ha en viss typ av möten för att det alltid har varit så, tipsar Heléne Arvidsson, vd på konsultföretaget Gr8 Meetings i Malmö.

Problemet är att chefer sällan har utbildats i konsten att bygga möteskultur, trots att möten kostar så mycket tid och pengar, menar hon.

”
En hel grupp blir ansvarig och det kan ju vara skönt: ”Vi har bestämt” i stället för ”jag har bestämt”.

Malin Åkesson, sociolog och författare.

– Som ny chef ärver du oftast möten. Mötena finns många gånger för att de alltid har funnits, inte för att någon har tänkt igenom varför vi behöver just det här mötet eller vilka som behöver delta för att det ska bli bra.

En av nycklarna är tydlig struktur: Vilka ses? Varför och hur ofta? Att för varje möte ha en tydlig agenda är avgörande, så att alla inbjudna redan i förväg har samma förväntningar på vad

mötet ska handla om och resultera i.

Det ska också vara tydligt vilket beteende som accepteras på möten, anser Heléne Arvidsson.

– Det är viktigt att man enas. Är det okej att ha telefon eller dator i gång under mötet? Ska man komma förberedd? Hur viktigt är det att hålla tiden och hur snabbt måste man svara på en mötesinbjudan?

Den tredje nyckeln är mötesledaren. Visst är det alla deltagares ansvar att bidra, men mötesledaren är den som ska ha förbrett sig på att inleda, skapa engagemang, avgöra vilka frågor som kan parkeras till senare och sedan avrunda.

I klimatkrisens spår talas det alltmer om resefria möten. Visst kan man dra ner på fysiska möten, men man ska vara medveten om att digitala möten inte blir detsamma, påpekar Heléne Arvidsson.

– De är mycket svårare att leda. Du har inte ögonkontakten, tekniken kan strula. Vi är sociala varelser och vi fångar in så otroligt mycket utöver det som sägs. Det tappar man i ett digitalt möte. Här har hon en tumregel till den som tvekar över resekrävande möten:

– Om mötet verkligen driver företaget eller organisationen framåt, det kan få avgöra om det är värt det. ■



För ett effektivt möte är det viktigt att mötesledaren är väl förberedd.

Fakta | Några orsaker till fler möten

■ **Ökad komplexitet.** Företagen har fler organisatoriska nivåer och specialiseringen ökar. Därmed finns ett större behov av koordinering, Administratörer, ekonomer, HR-personal, kommunikatörer och marknadsförare har blivit fler – yrkeskategorier som i hög utsträckning har möten som arbetsform.

■ **Mötens egenkraft.** Ett möte leder ofta till att nya arbetsgrupper tillsätts, som i sin tur behöver hålla möten och sedan rapportera tillbaka, ofta även det i mötesform.

■ **Möten kan vara lockande på olika sätt.** Det kan vara en statusmarkering eller en stund av ordning och ro.

■ **Demokratisering av arbetslivet.** Varje beslut ska förankras i grupp. Fler yrkesgrupper konsulteras inför beslut. Förhandlingar hålls med facket inför förändringar.

Källa: ”Mötesboken” av Patrik Hall, Malin Åkesson och Vesa Leppänen

TT

Ta ledarskap över mötet



- Agenda
- Deltagare
- Mötesledare

Dikeskörningar, tomgång och ekorrhjul är vanliga problem som ger ineffektiva möten. Dålig ledning är en av de tre vanligaste orsakerna till slösmöten som kostar arbetsgivare 150 000 kronor per anställd och år.

Jörgen Dyssvold, mötescoach,
Herr Omar





Upp till kamp mot slösmöten!

- **Inventera!**
- Maila ut **Informationsmöten**
- **Korta** ner mötena
- Skriv ner **mötesregler**
- **Syfte och mål**
- Lägg till **tvärmöten**
- Och ta hjälp av **verktyg**



Resfria (video)-möten

Spara

- Tid
- Miljön
- Pengar

Vinn

- Minskad sårbarhet och ökad tillgänglighet
- Nöjdare medarbetare
- Större delaktighet och engagemang vid möten

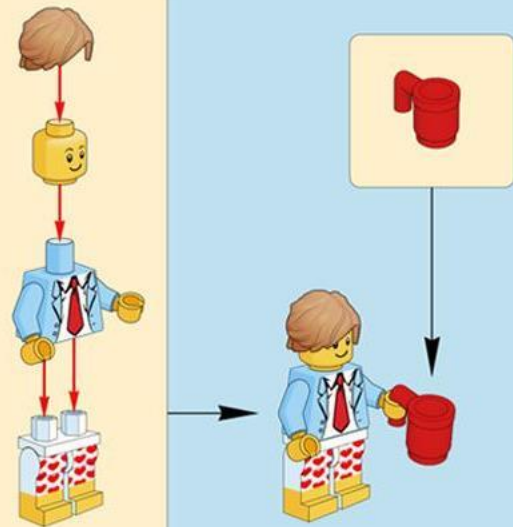


Att tänka på i videomöten

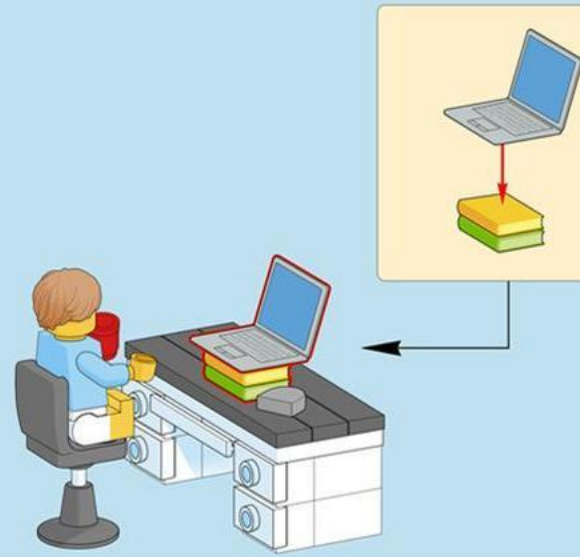


- Agendan ännu mer viktig
- Logga in i god tid innan
- Ögonkontakten gör det svårt att "multitaska"
- Ha en bra individuell mötesmiljö:
 - Headset
 - Ljus
 - Mikrofon
 - Bakgrund

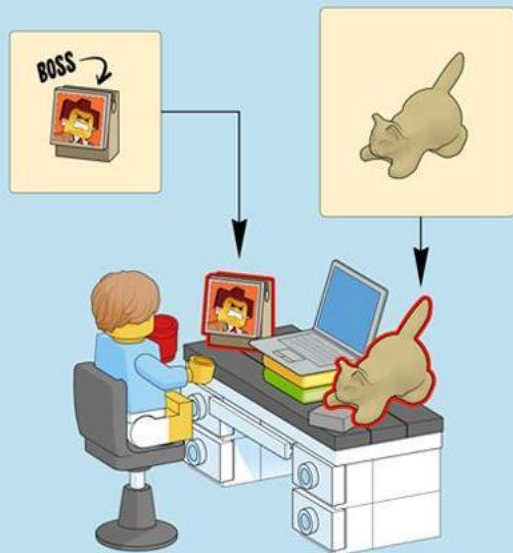
Att tänka på i videomöten enligt



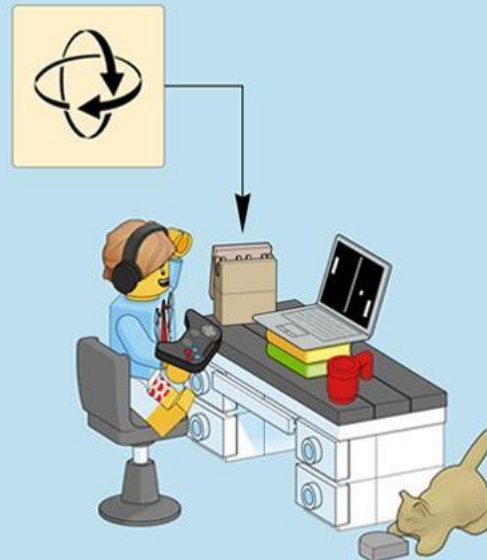
STEP 1: Dress appropriately



STEP 2: Follow proper ergonomics



STEP 3: Personalize



STEP 4: Start working

Videomötesbingo



CAT WALKS ACROSS
KEYBOARD AND
SCREEN



NON-EMPLOYEE
WAVES AT CAMERA



PERSON REFUSING
TO TURN ON VIDEO
BECAUSE IT IS
"BROKEN"



KID(S) CRYING/
SCREAMING



"NEXT SLIDE
PLEASE"



BARKING DOGS



EXTRA-LOUD
TYPING



"CAN YOU HEAR
ME OKAY? I'M
HEARING MYSELF
ECHO"



SOMEONE
INTERRUPTING
SOMEONE ELSE



"LET'S TAKE
THAT OFFLINE"



SOMEONE TALKING
WHEN THEY ARE
ON MUTE



SOMEONE NOT ON
MUTE WHO THINKS
THEY ARE MUTED



PEOPLE
SIMULTANEOUSLY
SAYING, "YOU GO
AHEAD"



LOUD AUDIO
FEEDBACK/ECHO



"CAN EVERYONE
SEE MY SCREEN?"



PEOPLE POINTING
THEIR CAMERAS
AWAY SO THEY
CAN EAT



SCREENSHARE
LAG



"CAN EVERYONE
MUTE THEIR MICS,
PLEASE?"



"CAN YOU
HEAR ME?"



CALL DROP, DIAL
BACK IN WITH
"LOST MY WI-FI
CONNECTION"



DOORBELL/DOOR
KNOCK
FOR DELIVERY



AS SEEN IN CHAT:
"LET ME LOG OUT
AND CALL BACK IN"



"SORRY GUYS, I
HAVE TO JUMP TO
ANOTHER CALL"



"I HAVE A HARD
STOP AT..."

Videomötesbingo



CAT WALKS ACROSS
KEYBOARD AND
SCREEN



NON-EMPLOYEE
WAVES AT CAMERA



PERSON REFUSING
TO TURN ON VIDEO
BECAUSE IT IS
"BROKEN"



KID(S) CRYING/
SCREAMING



"NEXT SLIDE
PLEASE"



BARKING DOGS



EXTRA-LOUD
TYPING



"CAN YOU HEAR
ME OKAY? I'M
HEARING MYSELF
ECHO"



SOMEONE
INTERRUPTING
SOMEONE ELSE



"LET'S TAKE
THAT OFFLINE"



SOMEONE TALKING
WHEN THEY ARE
ON MUTE



SOMEONE NOT ON
MUTE WHO THINKS
THEY ARE MUTED



PEOPLE
SIMULTANEOUSLY
SAYING, "YOU GO
AHEAD"



LOUD AUDIO
FEEDBACK/ECHO



"CAN EVERYONE
SEE MY SCREEN?"



PEOPLE POINTING
THEIR CAMERAS
AWAY SO THEY
CAN EAT



SCREENSHARE
LAG



"CAN EVERYONE
MUTE THEIR MICS,
PLEASE?"



"CAN YOU
HEAR ME?"



CALL DROP, DIAL
BACK IN WITH
"LOST MY WI-FI
CONNECTION"



DOORBELL/DOOR
KNOCK
FOR DELIVERY



AS SEEN IN CHAT:
"LET ME LOG OUT
AND CALL BACK IN"



"SORRY GUYS, I
HAVE TO JUMP TO
ANOTHER CALL"



"I HAVE A HARD
STOP AT..."

Videomötesbingo



CAT WALKS ACROSS
KEYBOARD AND
SCREEN



NON-EMPLOYEE
WAVES AT CAMERA



PERSON REFUSING
TO TURN ON VIDEO
BECAUSE IT IS
"BROKEN"



KID(S) CRYING/
SCREAMING



"NEXT SLIDE
PLEASE"



BARKING DOGS



EXTRA-LOUD
TYPING



"CAN YOU HEAR
ME OKAY? I'M
HEARING MYSELF
ECHO"



SOMEONE
INTERRUPTING
SOMEONE ELSE



"LET'S TAKE
THAT OFFLINE"



SOMEONE TALKING
WHEN THEY ARE
ON MUTE



SOMEONE NOT ON
MUTE WHO THINKS
THEY ARE MUTED



PEOPLE
SIMULTANEOUSLY
SAYING, "YOU GO
AHEAD"



LOUD AUDIO
FEEDBACK/ECHO



"CAN EVERYONE
SEE MY SCREEN?"



PEOPLE POINTING
THEIR CAMERAS
AWAY SO THEY
CAN EAT



SCREENSHARE
LAG



"CAN EVERYONE
MUTE THEIR MICS,
PLEASE?"



"CAN YOU
HEAR ME?"



CALL DROP, DIAL
BACK IN WITH
"LOST MY WI-FI
CONNECTION"



DOORBELL/DOOR
KNOCK
FOR DELIVERY



AS SEEN IN CHAT:
"LET ME LOG OUT
AND CALL BACK IN"



"SORRY GUYS, I
HAVE TO JUMP TO
ANOTHER CALL"



"I HAVE A HARD
STOP AT..."

Videomötesbingo

 CAT WALKS ACROSS KEYBOARD AND SCREEN	 NON-EMPLOYEE WAVES AT CAMERA	 PERSON REFUSING TO TURN ON VIDEO BECAUSE IT IS "BROKEN"	 KID(S) CRYING/ SCREAMING	 "NEXT SLIDE PLEASE"
 BARKING DOGS	 EXTRA-LOUD TYPING	 "CAN YOU HEAR ME OKAY? I'M HEARING MYSELF ECHO"	 SOMEONE INTERRUPTING SOMEONE ELSE	 "LET'S TAKE THAT OFFLINE"
 SOMEONE TALKING WHEN THEY ARE ON MUTE	 SOMEONE NOT ON MUTE WHO THINKS THEY ARE MUTED		 PEOPLE SIMULTANEOUSLY SAYING, "YOU GO AHEAD"	 LOUD AUDIO FEEDBACK/ECHO
 "CAN EVERYONE SEE MY SCREEN?"	 PEOPLE POINTING THEIR CAMERAS AWAY SO THEY CAN EAT	 SCREENSHARE LAG	 "CAN EVERYONE MUTE THEIR MICS, PLEASE?"	 "CAN YOU HEAR ME?"
 CALL DROP, DIAL BACK IN WITH "LOST MY WI-FI CONNECTION"	 DOORBELL/DOOR KNOCK FOR DELIVERY	 AS SEEN IN CHAT: "LET ME LOG OUT AND CALL BACK IN"	 "SORRY GUYS, I HAVE TO JUMP TO ANOTHER CALL"	 "I HAVE A HARD STOP AT..."

Videomötesbingo



CAT WALKS ACROSS
KEYBOARD AND
SCREEN



NON-EMPLOYEE
WAVES AT CAMERA



PERSON REFUSING
TO TURN ON VIDEO
BECAUSE IT IS
"BROKEN"



KID(S) CRYING/
SCREAMING



"NEXT SLIDE
PLEASE"



BARKING DOGS



EXTRA-LOUD
TYPING



"CAN YOU HEAR
ME OKAY? I'M
HEARING MYSELF
ECHO"



SOMEONE
INTERRUPTING
SOMEONE ELSE



"LET'S TAKE
THAT OFFLINE"



SOMEONE TALKING
WHEN THEY ARE
ON MUTE



SOMEONE NOT ON
MUTE WHO THINKS
THEY ARE MUTED



PEOPLE
SIMULTANEOUSLY
SAYING, "YOU GO
AHEAD"



LOUD AUDIO
FEEDBACK/ECHO



"CAN EVERYONE
SEE MY SCREEN?"



PEOPLE POINTING
THEIR CAMERAS
AWAY SO THEY
CAN EAT



SCREENSHARE
LAG



"CAN EVERYONE
MUTE THEIR MICS,
PLEASE?"



"CAN YOU
HEAR ME?"



CALL DROP, DIAL
BACK IN WITH
"LOST MY WI-FI
CONNECTION"



DOORBELL/DOOR
KNOCK
FOR DELIVERY



AS SEEN IN CHAT:
"LET ME LOG OUT
AND CALL BACK IN"



"SORRY GUYS, I
HAVE TO JUMP TO
ANOTHER CALL"



"I HAVE A HARD
STOP AT..."

Videomötesbingo



CAT WALKS ACROSS
KEYBOARD AND
SCREEN



NON-EMPLOYEE
WAVES AT CAMERA



PERSON REFUSING
TO TURN ON VIDEO
BECAUSE IT IS
"BROKEN"



KID(S) CRYING/
SCREAMING



"NEXT SLIDE
PLEASE"



BARKING DOGS



EXTRA-LOUD
TYPING



"CAN YOU HEAR
ME OKAY? I'M
HEARING MYSELF
ECHO"



SOMEONE
INTERRUPTING
SOMEONE ELSE



"LET'S TAKE
THAT OFFLINE"



SOMEONE TALKING
WHEN THEY ARE
ON MUTE



SOMEONE NOT ON
MUTE WHO THINKS
THEY ARE MUTED



PEOPLE
SIMULTANEOUSLY
SAYING, "YOU GO
AHEAD"



LOUD AUDIO
FEEDBACK/ECHO



"CAN EVERYONE
SEE MY SCREEN?"



PEOPLE POINTING
THEIR CAMERAS
AWAY SO THEY
CAN EAT



SCREENSHARE
LAG



"CAN EVERYONE
MUTE THEIR MICS,
PLEASE?"



"CAN YOU
HEAR ME?"



CALL DROP, DIAL
BACK IN WITH
"LOST MY WI-FI
CONNECTION"



DOORBELL/DOOR
KNOCK
FOR DELIVERY



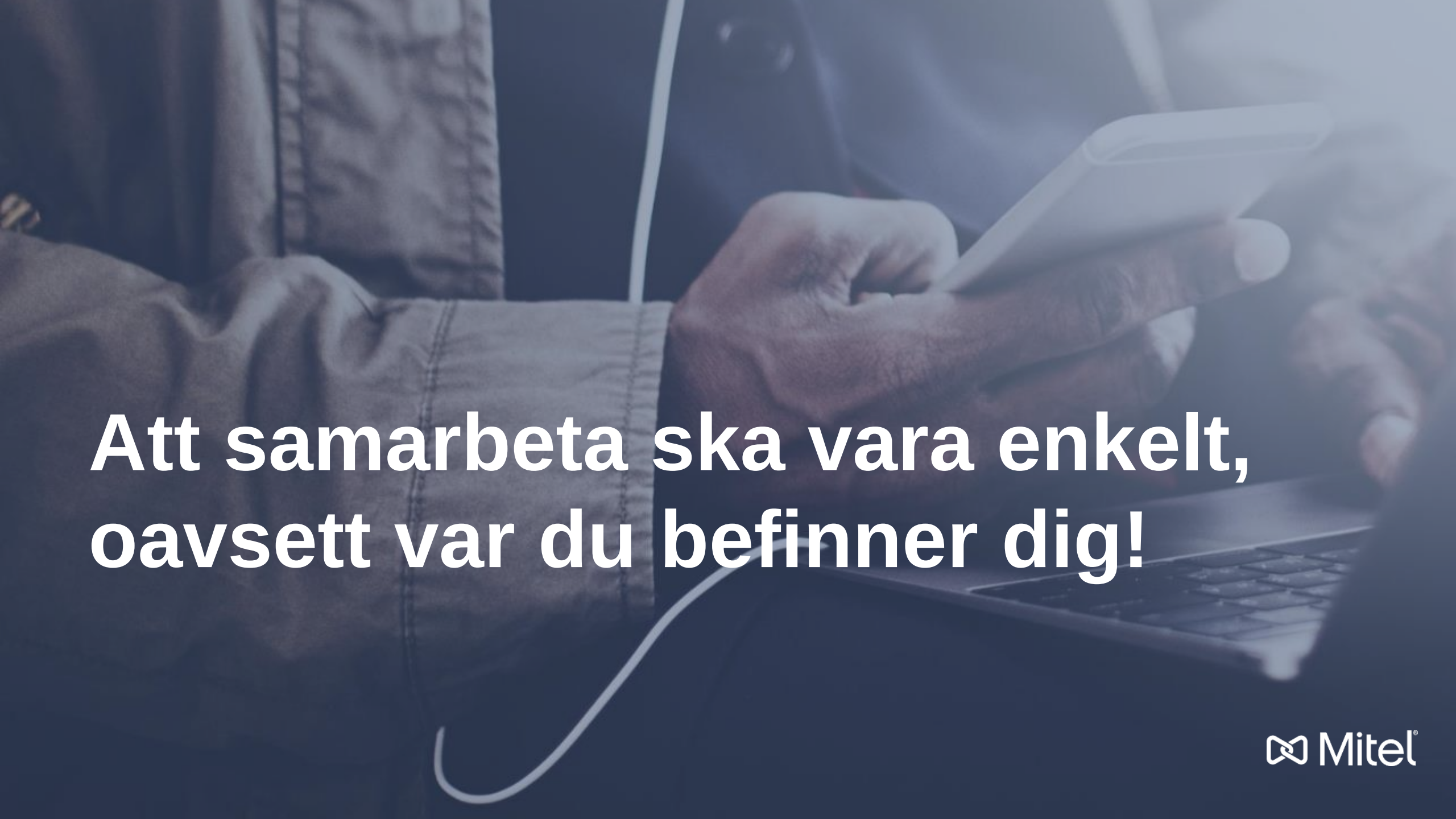
AS SEEN IN CHAT:
"LET ME LOG OUT
AND CALL BACK IN"



"SORRY GUYS, I
HAVE TO JUMP TO
ANOTHER CALL"



"I HAVE A HARD
STOP AT..."

A person is shown from the chest down, wearing a brown jacket. They are holding a white tablet in their right hand and have their left hand on a laptop keyboard. A white cable is plugged into the laptop. The entire image has a blue overlay. White text is centered over the image.

**Att samarbeta ska vara enkelt,
oavsett var du befinner dig!**

	MÅNDAG	TISDAG	ONSDAG	TORSDAG	FREDAG
	den 9	den 10	den 11	den 12	den 13
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09	Säljmöten på nästa nivå!; https://				
10					
11					
12					
13					
14	Weekly SNE&EM team meeting;				
15					
16					



(Video)-möte

Teammöte om effektivitet - Meeting

File Meeting Insert Format Text Review Developer Help Tell me what you want to do

Actions Mitel Conference Show Skype Meeting Teams Meeting Attendees Options Tags Meeting Notes Insights View Templates Add-ins OneNote My Templates

You haven't sent this meeting invitation yet.
This appointment conflicts with another one on your calendar.

To... **Joel Andersson; Per Andersson; Jonas Carlson;**

Subject **Teammöte om effektivitet**

Location **Video** Rooms...

Start time **må 2019-12-09** **13:30** ☐ All day event

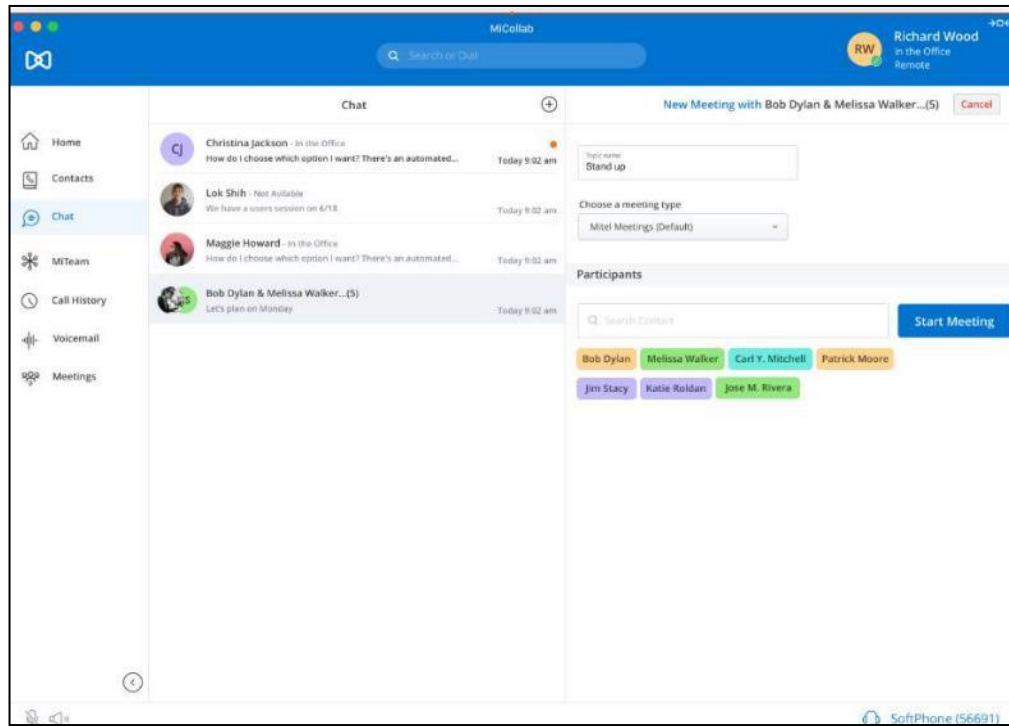
End time **må 2019-12-09** **14:30**

[www.http://MitelMiTeamteammöte.se](http://MitelMiTeamteammöte.se)

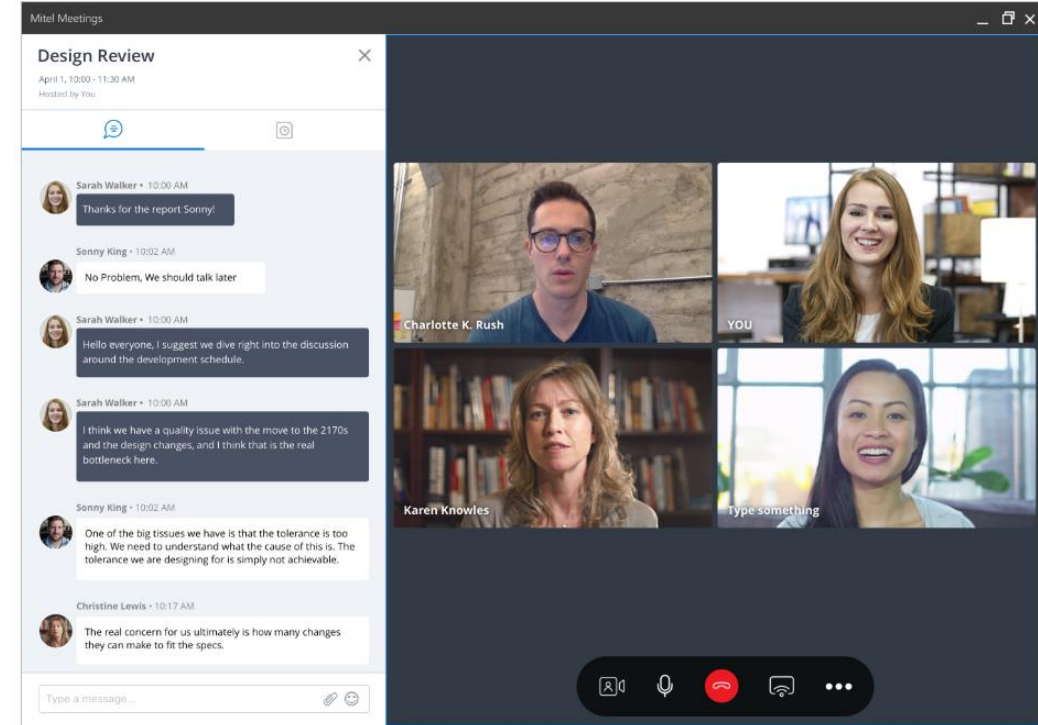
Agenda:
Redovisning av senaste besluten
Kontoplanen för Mitel



Effektivare möten med flerpartsvideo i Mitel MiTeam Meetings



- Boka eller sätt upp ett direktmöte



- Möjlighet till video, skärmdelning och chatt



Innan mötet (pre-meeting experience)

The screenshot displays the Mitaam web application interface. On the left sidebar, the user profile for Sarah Walker is shown. Below the profile, a list of meetings is displayed under the heading "My meetings". The meetings listed are "UX Sync" (created by Bob Anderson, 6 participants), "Sprint Planing 07/18/19" (created by you, 10 participants), and "Teamwork Review 07/17/19" (created by Michael, 6 participants). The "Sprint Planing 07/18/19" meeting is highlighted in blue. The main content area shows the chat for this meeting. The chat header includes the meeting title "Sprint Planing 07/18/19", a "Join now" button, and icons for a calendar and information. Below the header, there are tabs for "Shared Documents" and "Meeting Discussion". The chat messages are as follows:

- Sarah Walker • 10:00 AM: Thanks for the report Sonny!
- Sonny King • 10:02 AM: No Problem, We should talk later
- Sarah Walker • 10:00 AM: Hello everyone, I suggest we dive right into the discussion around the development schedule.
- Sarah Walker • 10:00 AM: I think we have a quality issue with the move to the 2170s and the design changes, and I think that is the real bottleneck here.
- Sonny King • 10:02 AM: One of the big tissues we have is that the tolerance is too high. We need to understand what the cause of this is. The tolerance we are designing for is simply not achievable.
- Christine Lewis • 10:17 AM: The real concern for us ultimately is how many changes they can make to fit the specs.

At the bottom of the chat area, there is a text input field labeled "Type a message..." and icons for voice, location, attachments, and emojis. On the right side of the interface, a "Participants" list is visible, showing avatars and names for AM (Angela M), JA (Janice A), J (John@email...), BC (Betty C), E (email@email...), GE (Gilbert E), and JG (Jason G). At the bottom of the sidebar, there are two buttons: "Meet Now" and "Schedule".

Efter mötet (post-meeting experience)

The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, a sidebar shows a list of 'Live meetings'. The 'Sprint Planing 07/18/19' meeting is highlighted, showing it was created by the user and is currently 'In progress-00:30'. Below this, other meetings like 'UX Sync' and 'Teamwork Review 07/17/19' are listed. The main area shows the meeting chat for 'Sprint Planing 07/18/19'. The chat history includes messages from Sarah Walker, Sonny King, and Christine Lewis. Sarah Walker's messages include a thank you, a suggestion to dive into the discussion, and a concern about quality issues and design changes. Sonny King responds that there is no problem and they should talk later. Christine Lewis adds that the real concern is the number of changes needed to fit the specs. The right sidebar shows a list of participants, including Angela M, Janice A, John@email..., Betty C, email@email..., Gilbert E, and Jason G.

Live meetings

Join now In progress-00:30

Dev Team weekly meeting
Created by Bob Dylan
22

Recents

UX Sync
Created by Bob Anderson
6

Sprint Planing 07/18/19
Created by you
10

Teamwork Review 07/17/19
Created by Michael
6

Sprint Planing 07/18/19
Created by you

Shared Documents **Meeting Discussion**

Participants

- AM Angela M
- JA Janice A
- J John@email...
- BC Betty C
- E email@email...
- GE Gilbert E
- JG Jason G

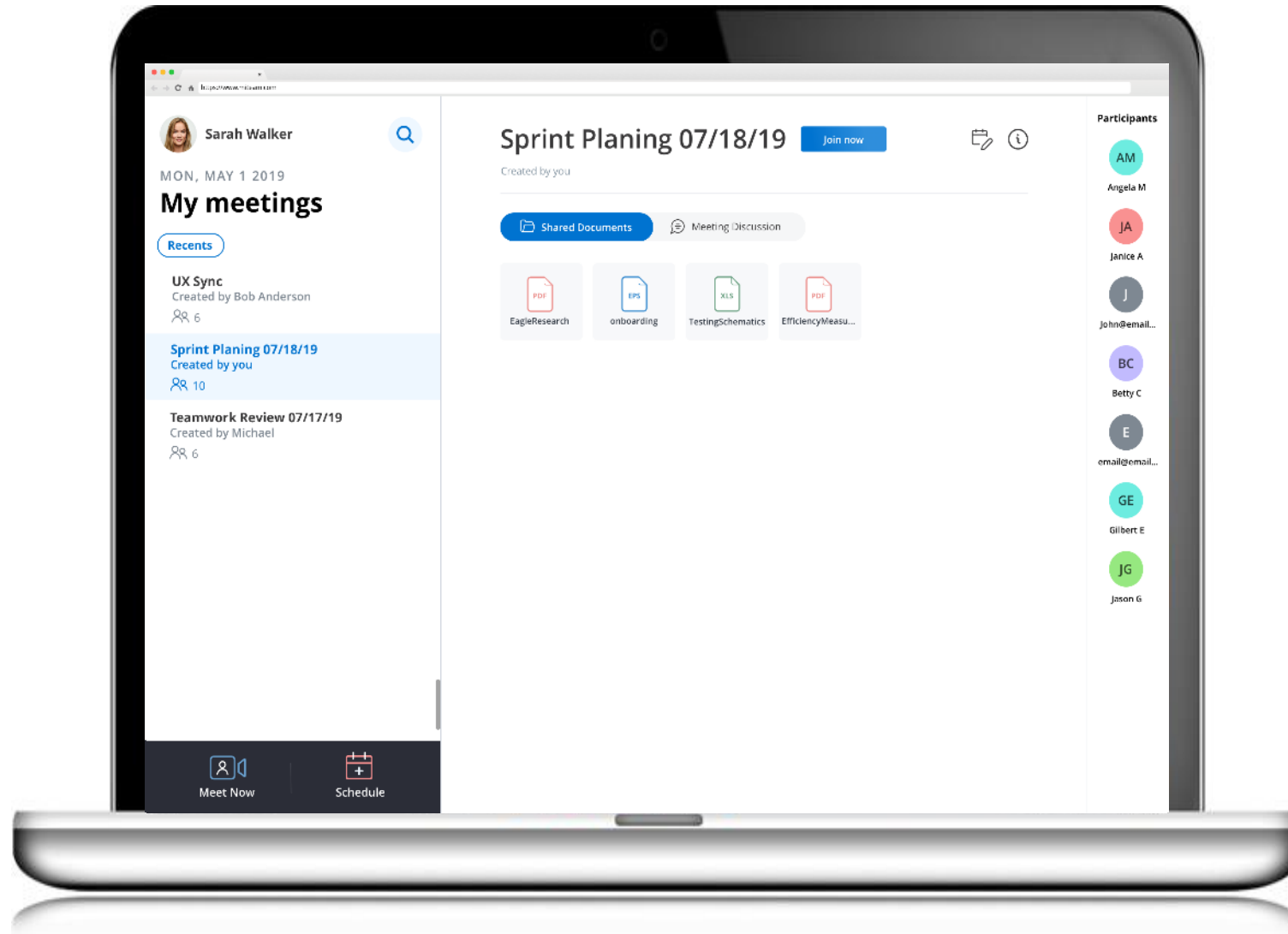
Chat History:

- Sarah Walker • 10:00 AM
Thanks for the report Sonny!
- Sonny King • 10:02 AM
No Problem, We should talk later
- Sarah Walker • 10:00 AM
Hello everyone, I suggest we dive right into the discussion around the development schedule.
- Sarah Walker • 10:00 AM
I think we have a quality issue with the move to the 2170s and the design changes, and I think that is the real bottleneck here.
- Sonny King • 10:02 AM
One of the big tissues we have is that the tolerance is too high. We need to understand what the cause of this is. The tolerance we are designing for is simply not achievable.
- Christine Lewis • 10:17 AM
The real concern for us ultimately is how many changes they can make to fit the specs.

Type a message...

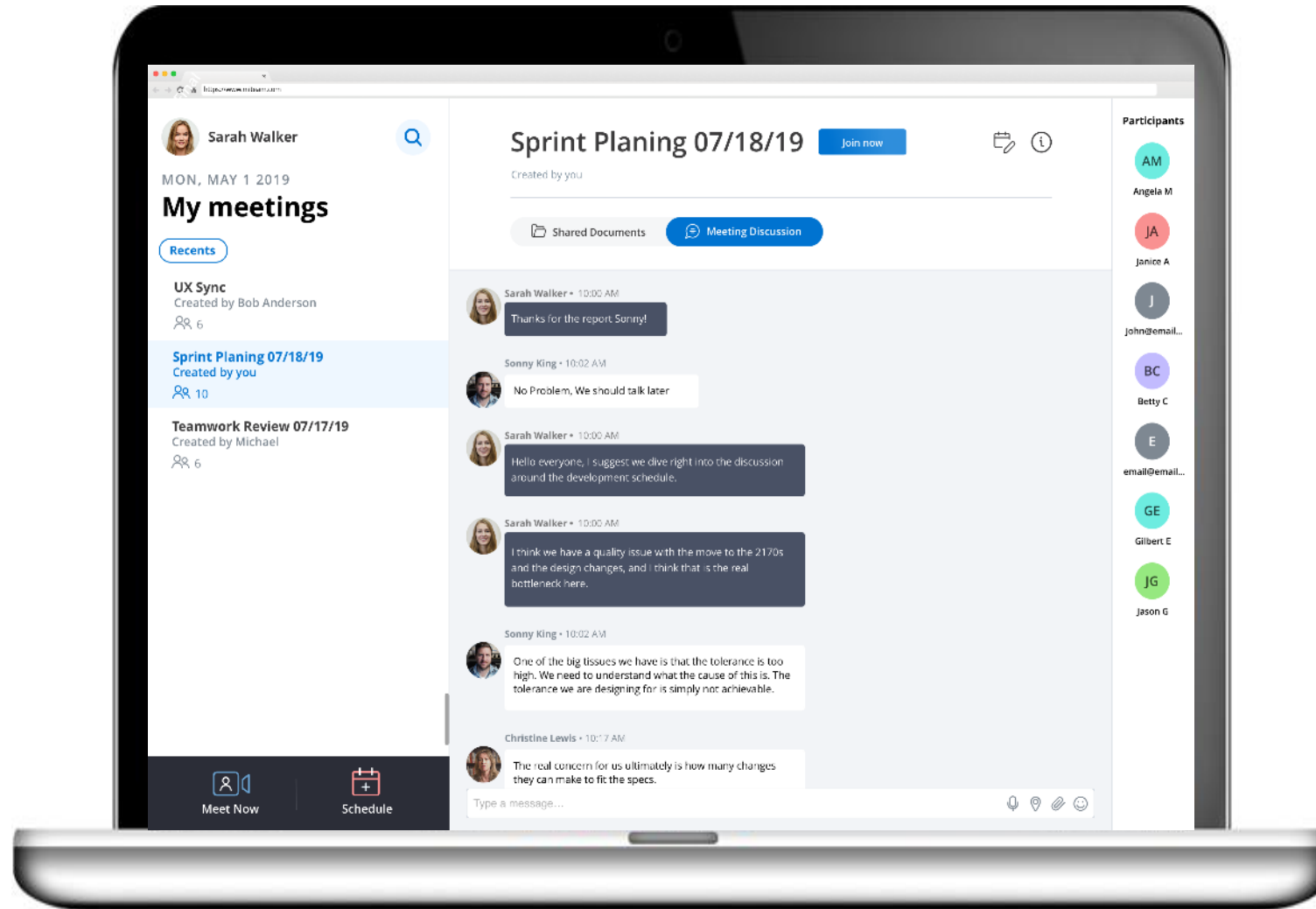
Dela nya dokument

Dokumentarkiv



Chatta

Chattlogg



MiTeam Meetings

Beständiga mötesrum

Virtuell arbetsyta

Röst och video

Förbättra kommunikationen

Mer produktiva möten



Gå från chat till video

Chattrådar sparas

Dela filer och skärm

Gästlobby

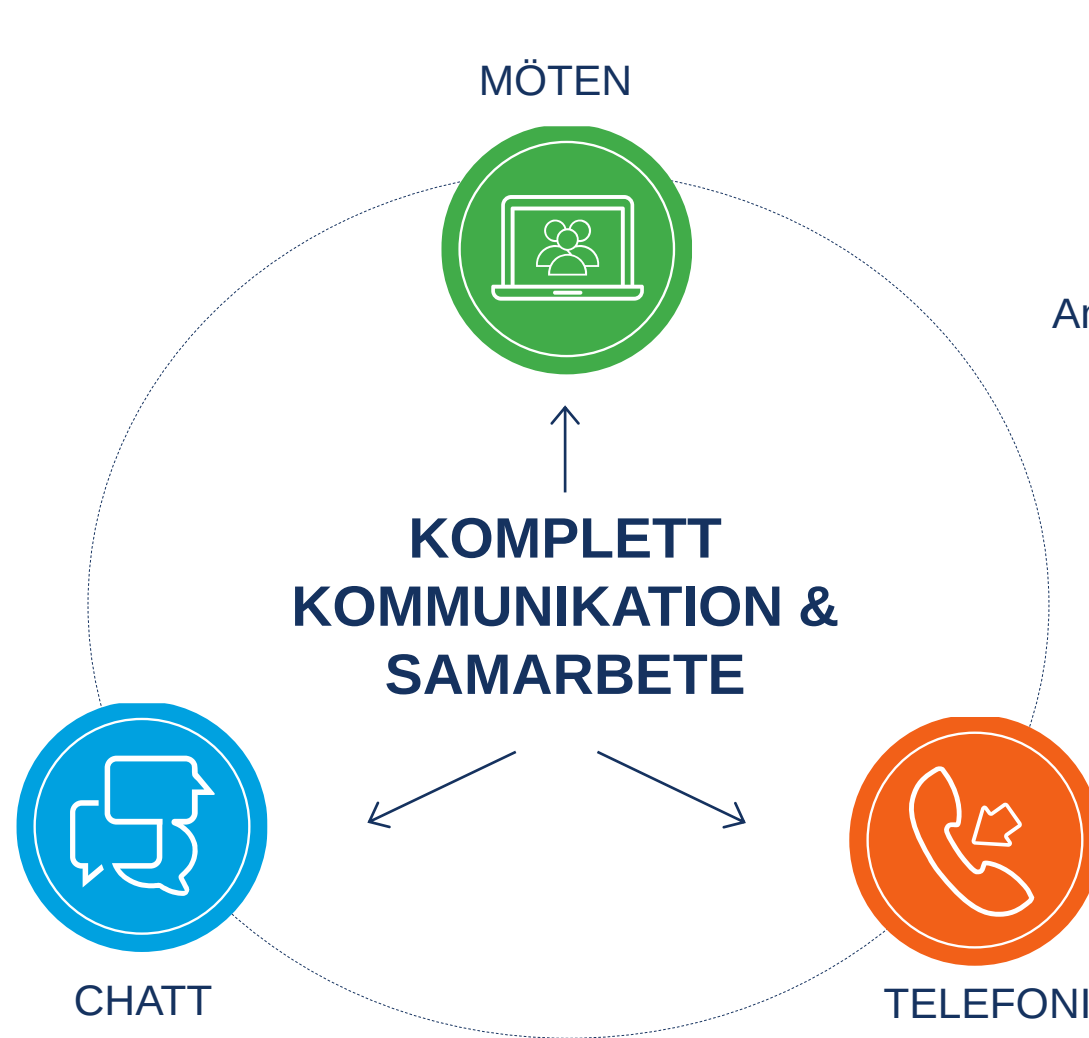
Dokumentarkiv

Enkelt UI

Gör ditt nästa möte mer effektivt!



MÖTEN – som vi älskar att hata



Användarupplevelse (UX)



Vad kommer mer?

- Outlook-plug in med förbättrad kalenderintegration
- Integration med Microsoft Teams
- Mobilklient
- Mötesrum
- ...



An offer you can't refuse!

bit.ly/miteam_meetings



MiTeam Meetings gratis i 6 månader utan några förpliktelser!

- En (1) app, istället för flera. Med MiTeam Meetings får du video, chatt och samtal i en och samma app.
- Aktiveras och sätts i drift mycket snabbt utan andra beroenden!
- Busenkel!
- Gästaccess via web/video/telefon ingår.

Erbjudandet gäller till och med **30 juni!**



1

Sätt upp
mötesregler &
utbilda
personalen

2

Tekniken löser
inte allt

3

Prata med oss på
Mitel om effektiva
möten





Mitel Customer
Experience Days 2020

Stay tuned! Season 2 will begin end August/beginning September

Make your voice heard –
ta chansen att påverka innehållet





Mitel Customer
Experience Days 2020