Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Tisdag 7 maj, seminariepass 1, 12.45 - 13.30

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| B1 | **Hjärnan bakom framgången!**<br>**Mitels växelplattformsstrategi**<br>Presentationen är på engelska, men med svenska bilder<br>Mitel | Publika moln, privata moln eller en balanserad mix till en hybridlösning? Vi visar Mitels strategi för de olika telefoniplattformarna på den svenska marknaden. Från Capex till Opex med full flexibilitet. Vi pratar om både MX-ONE och Telepo, nu och i framtiden. | Gustaf |
| B2 | **Kontaktcentret och de nya möjligheterna**<br><br>Mitel | Att vi får in ny teknik som t. ex. AI och IoT i kontaktcentret är något vi pratat om tidigare, men varför ska vi ha det och vilken effekt kommer det att ge? | Fröding |
| A1 | **Uppnå era servicekrav utan att äventyra GDPR**<br><br>Mitel | Nya generationen av Companion innehåller många funktioner som hjälper och stöttar ett företag som vill hitta sina styrkor och svagheter och göra någonting åt dem. | Selma Lagerlöf |
| A2 | **Hur du förädlar och ökar värdet på din investering med Mitels lösningar**<br><br>Mitel | Vi visar praktiska och konkreta exempel från fältet hur vi hjälper kunder förädla och öka nyttan med sin Mitellösning. | Erik Gustaf Geijer |
| A3 | **Rätt ärende, till rätt person, i rätt tid, med rätt information och rätt förutsättningar... där skills är EN komponent av många!**<br><br>Secug | En genomgång och diskussion kring begreppet skills i MiContact Center Enterprise | Zarah, plan 4 |
| U1 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel

# Mitel Customer Experience Days

Karlstad, 7-8 maj, 2019

#MCED19

## Tisdag 7 maj, seminariepass 2, 13.45 - 14.30

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| T1 | **Hur säkrar jag kvaliteten på min kommunikations-lösning?**<br><br>Mitel | Användarupplevelsen är en vital del av er kommunikationslösning och tillgänglighet är viktigare än någonsin för att kunna leverera en hög kvalité. Vi går igenom förebyggande åtgärder med hjälp av automatisering av larm- & rapport-hantering samt monitorering. | Gustaf |
| B3 | **Kontaktcentret och de nya möjligheterna**<br><br>Mitel | Att vi får in ny teknik som t. ex. AI och IoT i kontaktcentret är något vi pratat om tidigare, men varför ska vi ha det och vilken effekt kommer det att ge? | Fröding |
| B4 | **Användarappar**<br><br>Mitel | Mitels strategi för applikationer. Vi tittar på trender inom UC & samarbete, pratar om och visar vägen framåt för våra appar. | Selma Lagerlöf |
| T2 | **CloudLink - what is that? What does it mean for you?**<br><br>Mitel | CloudLink is the bridge between your present solution and the applications of tomorrow. We talk about security and where your data is stored. How CloudLink integrations provide enhancement for the Mitel product portfolio. | Erik Gustaf Geijer |
| A4 | **Varför har man slutat svara i telefon?**<br><br>Mitel UserGroup Sweden | Idag är det fler som inte använder möjligheten att hänvisa sin telefon utan låter det ringa utan att svara. Man svarar inte utan ”knäpper bort” samtalen. Vad blir konsekvensen för telefonisterna och kunderna när telefonkulturen har blivit så mycket sämre? Varför har det blivit så här? Vad kan vi göra åt det? | Zarah, plan 4 |
| U2 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Tisdag 7 maj, seminariepass 3, 15.00 - 15.45

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| B5 | **Hjärnan bakom framgången!**<br>**Mitels växelplattformsstrategi**<br>Presentationen är på engelska, men med svenska bilder<br>Mitel | Publika moln, privata moln eller en balanserad mix till en hybridlösning? Vi visar Mitels strategi för de olika telefoniplattformarna på den svenska marknaden. Från Capex till Opex med full flexibilitet. Vi pratar om både MX-ONE och våra publika molnlösning Telepo, nu och i framtiden. | Gustaf |
| T3 | **Tidiga erfarenheter med Google Contact Center AI**<br><br>Mitel | Nu kliver AI med stormsteg in i kontaktcentervärlden. Lär dig mer om verktygen där vi kan bygga en AI-bot med MiCC Enterprise och hur denna integreras in i kundresan. | Fröding |
| B6 | **Användarappar**<br><br>Mitel | Mitels strategi för applikationer. Vi tittar på trender inom UC & samarbete, pratar om och visar vägen framåt för våra appar. | Selma Lagerlöf |
| B7 | **Va?! Vad säger du, kan du inte använda programmet?**<br><br>Patrik Ernfridsson, Användbarhetsexpert, Migrationsverket | Efter GDPR kommer WCAG. Tillgänglighet, ett allt mer framträdande perspektiv och krav inom IT-utvecklingen, handlar om att IT-lösningar ska vara tillgängliga för alla oavsett funktionsnedsättning. Migrationsverket berättar om sitt arbete med tillgänglighet, om lagar som ställer krav och om WCAG, de internationella riktlinjer som ger vägledning. | Erik Gustaf Geijer |
| B8 | **Fråga en konsult!**<br><br>Mitel och 3 konsulter | En paneldiskussion med tre konsulter. Vi får en kortare nutidspaning och ni ställer sen frågor. | Zarah, plan 4 |
| U3 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Onsdag 8 maj, seminariepass 4, 08.30-09.00

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| B9 | **Nyheter i MX-ONE**<br><br>Mitel | Vi går igenom de senaste nyheterna, bland annat en förenklad licensmodell, ökad säkerhet och säker fjärraccess. Vi presenterar också en ny leveransmodell som har full flexibilitet. | Gustaf |
| T4 | **Inspelning, inte bara av röst**<br><br>Mitel | Dokumentera kundresan genom att inte bara spela in röst utan också vad som händer på agentens skärm, vilket ger möjlighet att hjälpa agenten här och nu. Detta är några av de mervärden vi tittar närmare på i detta pass. | Fröding |
| B10 | **Så här har Companion förbättrat kunskapen om kundernas och rådgivarnas beteende hos SEB**<br>Christian Rundblad, Infrastructure coordinator for Contact Centers SEB | Alla pratar om kundupplevelse och enkelhet. Med Companion har vi blivit mer medvetna om beteenden och trender genom att systemet bland annat upplyser oss om kapacitetsbrister och outnyttjade resurser. Companion ger kontinuerligt besked om var och vad vi behöver justera. | Selma Lagerlöf |
| B11 | **Den nya generationens arbetsplats: Insikter och praktikfall**<br><br>Telia | Har ni tankar och funderingar omkring hur man attraherar unga medarbetare, minskar digital stress och vad en aktivitetsbaserad arbetsplats egentligen innebär? Telia inspirerar med båda insikter och praktikfall. | Erik Gustaf Geijer |
| A13 | **Inte visste jag...**<br><br>ICAP | Att få en arbetsplats anpassad. Hur gör man om behov finns att kompensera synnedsättning, dyslexi, koncentrationssvårigheter etc? Var får man hjälp? Vem ger bidrag? Hur går det till? | Zarah, plan 4 |
| U4 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Onsdag 8 maj, seminariepass 5, 09.10 - 09.40

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| B12 | **Varför skall vi ha en växellösning?**<br><br>Mitel | På 30 minuter går vi igenom de fördelar en komplett växellösning med tillhörande kringapplikationer ger dig. Allt ifrån förbättrad kundupplevelse och bättre kostnadskontroll till en högre säkerhet. | Gustaf |
| T5 | **Hantera oljud och öka produktiviteten**<br><br>Poly | Ny forskning visar att det största klagomålet bland medarbetare är oljud på arbetsplatsen. Störande ljud i arbetsmiljön minskar även produktiviteten och företagets lönsamhet. Poly erbjuder kommunikationslösningar som är utformade för att hjälpa personalen att samarbeta och kommunicera oavsett var de befinner sig. | Fröding |
| B13 | **Statistik och debitering i din verksamhet.**<br>Niklas Wermenstam, Teleservice, Enheten för användarstöd och e-lärande<br>Uppsala Universitet | Så införde Uppsala Universitet Mitel Companion för att effektivisera debitering och dra nytta av applikationen i verksamheten. | Selma Lagerlöf |
| B14 | **Kontaktcentret är en strategiskt resurs för företaget. Dags att tala om det!**<br><br>Mitel | Allt fler pratar om att kundupplevelsen är det viktigaste vapnet i kampen om kunderna. Detta borde göra kontaktcentret till den mest strategiska verktygslådan för de flesta organisationer. Ändå är kontaktcentret ofta inte involverad i organisationens strategiska utvecklingen. Hur kan vi ändra detta? | Erik Gustaf Geijer |
| A12 | **IoT i livsmedelsbutiken**<br><br>Perry Chipperman, Butikschef,<br>Stora Coop Palmviken | Stora Coop Palmviken berättar hur man i ett slag gjorde kundupplevelsen bättre samtidigt som personalen fick en ökad trygghet | Zarah, plan 4 |
| U5 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel

# Mitel Customer Experience Days

Karlstad, 7-8 maj, 2019

#MCED19

## Onsdag 8 maj, seminariepass 6, 10.10-10.40

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| A5 | **Erfarenheter med att egenadministrera i ett KST-avtal**<br>Mattias Ekelund,<br>Systemförvaltare Telefoni<br>Linköpings Universitet | Hur fungerar det egentligen att använda Mitels plattform och appar i ett KST-avtal när vi som universitet själv vill kunna göra ändringar och justeringar? | Gustaf |
| A6 | **Goda erfarenheter från användarföreningen**<br><br>Secug | Vid senaste medlemsträffen gjordes ett arbete med fokus på erfarenhetsutbyte inom olika områden som uppgraderingar, coaching, tester mm. Vi delar med oss av resultatet från detta arbete. | Fröding |
| A7 | **Alla kan bidra till en bättre kundupplevelse**<br><br>Mitel | Hur hanterar den enskilde användaren sina samtal? Vi går igenom vikten av att alla på företaget, inte bara de som sitter i kontaktcentret eller i telefonistfunktionen, hanterar sina samtal på ett professionellt sätt. Mitels lösningar ger er som kund möjlighet till att leva upp till de servce-åtagande som är lovade. | Selma Lagerlöf |
| B15 | **Den enkla CaaS-administrationen**<br><br>Teleoffice | Hur kan man förenkla administrationen av levererade tjänster med tydliga fakturor, samt få en enkel uppföljning av telepolicy och KPI:er. | Erik Gustaf Geijer |
| B21 | **Upphandling och införande av ny telefonilösning – erfarenheter från Dalakommunerna**<br><br>Anne Rosengren,<br>Candaloo Consulting AB<br>och<br>Björn Åberg,<br>Björn Åberg Konsult AB | Dalarnas 15 kommuner har gjort en gemensam upphandling av telefoni. Under de ca tre år som projektet pågått har Anne Rosengren varit huvudprojektledare och Björn Åberg upphandlings- och avtalsansvarig. Hur har vi arbetat för att säkerställa att vi får den tjänst/funktion vi upphandlat? Hur har vi arbetat med förflyttning mellan faserna upphandling, införande och förvaltning? Hur kan man arbeta för att uppnå ett bra samarbete med många aktörer på beställarsidan? | Zarah, plan 4 |
| U6 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Onsdag 8 maj, seminariepass 7, 10.50-11.20

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| A8 | **Så här får du ut mest av din Microsoftinvestering**<br><br>Mitel | Vi visar hur du kan öka affärsnyttan i din Microsoftinvestering genom att Mitels UC- och samarbetslösningar integrera på ett smart sätt. Vi pratar om de olika Mitel- och Microsoft-integrationerna och vilka för- och nackdelar dessa har. | Gustaf |
| B16 | **Nyhetspass MiContact Center Enterprise**<br><br>Mitel | Alla nyheter i senaste versionen av MiContact Center Enterprise. Kom och se vilka nyheter som kommer med version 9.4. | Fröding |
| A9 | **InAttend och CMG fortsätter att leverera**<br><br>Mitel | Vi berättar vad de senaste releaserna innehåller och vilken kundnytta de ger. | Selma Lagerlöf |
| B17 | **AI för kundkontakt, affärskommunikation och samarbete**<br><br>Tele2 | En trendspaning runt AI, de möjligheter inom kundkontakt, kommunikation och samarbetsverktyg som erbjuds och de frågor om teknik och användarupplevelse som väcks. | Erik Gustaf Geijer |
| A10 | **Presentation av arbetsgrupper med fokus på CMG & InAttend**<br><br>Mitel UserGroup Sweden | Mitel User Group Sweden presenterar det arbete som har gjorts i en arbetsgrupp (SIG) där fokus ligger på CMG & InAttend. Vi kommer också diskutera kring vilka ämnen vi framöver skall driva i föreningen. | Zarah, plan 4 |
| U7 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |

Mitel Customer Experience Days
Karlstad, 7-8 maj, 2019
#MCED19

# Onsdag 8 maj, seminariepass 8, 11.30-12.00

**Målgrupper:**
A = Användare
B = Beslutsfattare
**T** = Teknikintresserad

| | | | Rum |
|---|---|---|---|
| B18 | **Bilia växlar upp**<br>Nichlas Rinde,<br>Telecom Manager<br>Bilia | Det räcker inte med bara en personlig tekniker för att säkerställa kundnöjdheten. Kommunikationssystemet måste stödja hela organisationen. | Gustaf |
| A11 | **Companion som rapportmotor för din Mitel-All-In-lösning**<br><br>Mitel | Bygg enhetliga rapporter och få ut användarvänlig statistik för MX-ONE, InAttend och nu också för MiCC Enterprise. | Fröding |
| B19 | **Cloud and on-premise recording & analytics**<br><br>ASC | ASC is a software provider of recording, quality management and analytics addressing especially contact centers, financial institutions and public safety organizations. | Selma Lagerlöf |
| B20 | **Vilka är fördelarna med att köpa UC och säkerhet av en helt oberoende system-integratör?**<br><br>NetNordic | Företag i flera olika länder? Publikt, privat eller kundplacerat moln?<br>Fördelarna med att använda en helt oberoende systemintegratör är många!<br>Fokus på flexibla molnlösningar inom kontaktcenter med hög säkerhet.<br>Vi presenterar hur man smidigt kan använda sig av våra UC-tjänster och integrationer, efter kundens unika behov – helt operatörsoberoende. | Erik Gustaf Geijer |
| B21 | **Apotektet berättar om sin effektiva och flexibla kontaktcenterlösning**<br>Robert Wasmuth,<br>Telefoniansvarig<br>Apoteket | Apoteket har tillsammans med NetNordic byggt ett nytt kontaktcenter och uppgraderat hela sin telefonilösning. Apoteket berättar om sin special-anpassade private cloud-kontakt-centerlösning som är baserad på den allra senaste tekniken och gör att Apoteket nu har kunnat sänka sina kostnader rejält. | Zarah, plan 4 |
| U8 | **Besök Mitel och våra partners i utställningen** | MiDemos & MiExperts<br>Mitel Usergroup & Secug<br>NetNordic, Tele2, Telenor & Telia<br>ASC, Jabra, Plantronics & Sennheiser | Utställningen |