

#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

Varje onsdag klockan 13.00 kommer två
nya MCED20-seminarier

Anmäl er här: bit.ly/miwebinar_mced20



Mitel Customer
Experience Days 2020





- Regionernas kommunikation idag och imorgon
- Kommunikation i kris i både privata företag och offentliga organisationer



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



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

Agenda

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

MCED20
27 maj





Mitel Customer
Experience Days 2020



Kjell Blomqvist

Partneransvarig säljare



VAD ÄR NYTT I COMPANION

Vad för kundnytta har de
nya funktionerna och vad
bör jag tänka på när jag
skall uppgradera?

Kjell Blomqvist

Maj, 2020

Grundläggande funktioner i Companion & Statistics 2019

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Debitering



Sammanställ rapporter över IT- och telefonikostnader, där bl.a. samtal, arbete, material och tjänste-kostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Analys



Analysera svars kvalitet på anknytningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Statistik



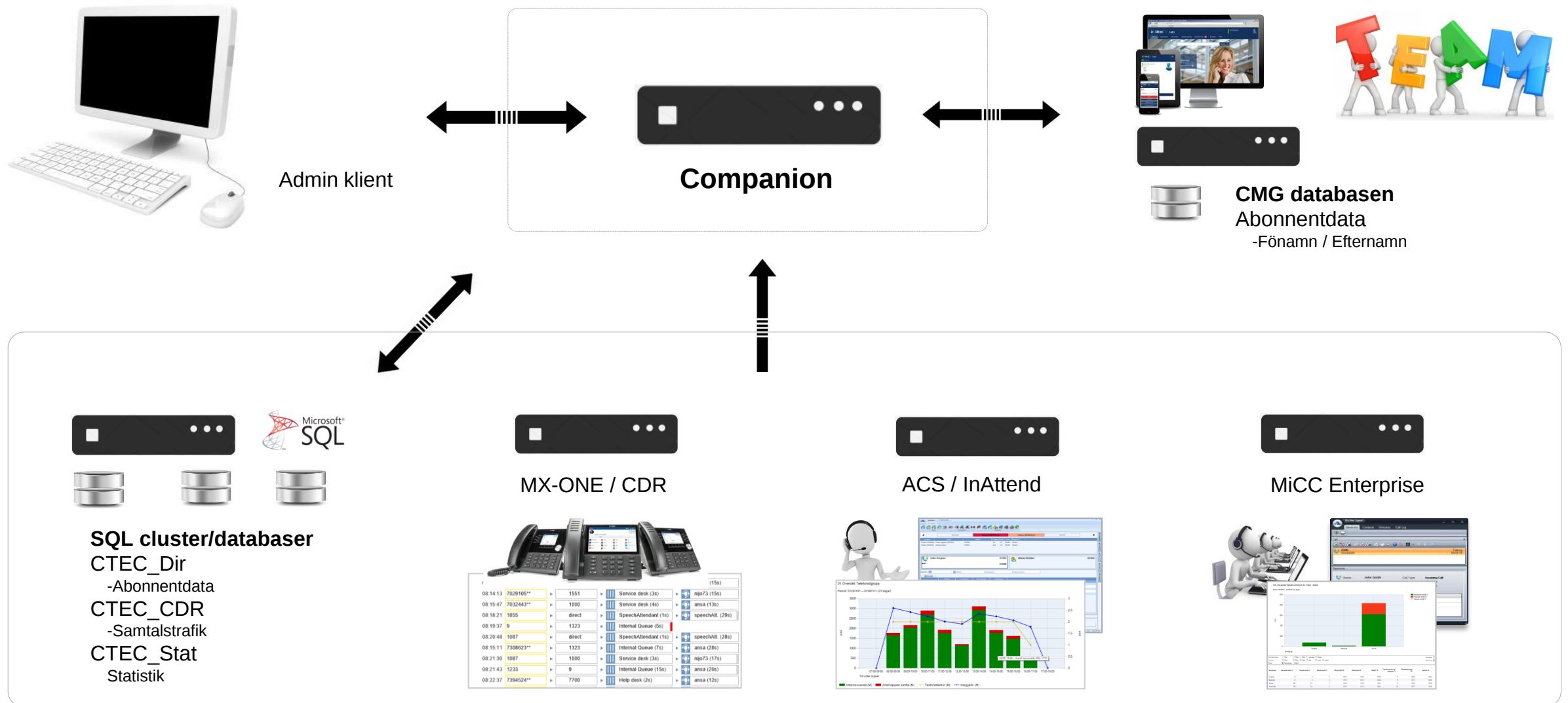
Vrid och vänd på den data ni får in i systemet. Statistics ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrkor i just din organisation. Analysera telefonister, användare och grupper mm.

Presentation



Använd någon av våra webportaler för att presentera både debiteringsunderlag, analys- och statistikrapporter

Mitel Companion - systemöversikt



Mitel Companion – presentation av data och rapporter

Alla typer av rapporter som PDF eller via Webben

- Olika statistikrapporter
- Olika debiteringsrapporter
- Dashboards



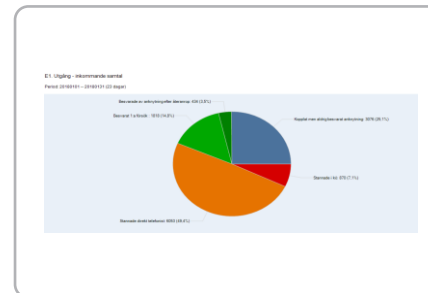
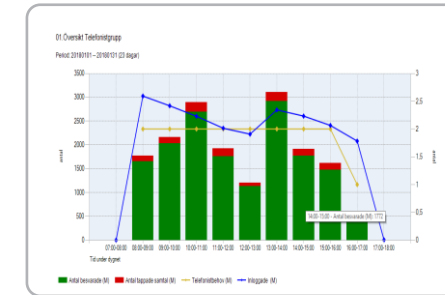
FAKTURASPECIFIKATION
Adress: 100000000
Uppgift: 100000000

Statistik för perioden:

Period:	1/1/2020
Start:	1/1/2020
Slut:	1/1/2020
Antal:	1
Totalt:	100000000

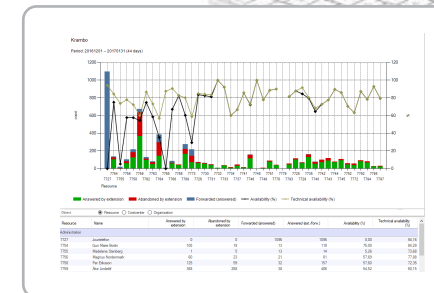
Specifikation av fakturor per adressat:

Adressat	Period	Antal	Var	Faktura	Varaktighet	Varaktighet	Totalt
Adressat 1	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 2	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 3	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 4	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 5	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 6	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 7	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 8	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 9	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
Adressat 10	1/1/2020	1	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000



Planer för Companion **2021**

- Statistik-klienten kommer att byggas in i ett webbgränssnitt

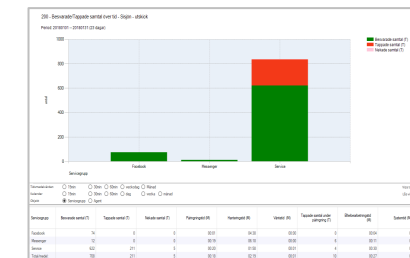


Mitel Companion - Målgruppen

De olika användarna vi ser i Companion

- Companion Basic Subscriber
 - Statistik
 - Inventarieregister
- Companion Advanced Subscriber
 - Statistik
 - Inventarieregister
 - Debitering
 - Ärenden
- Companion MiCC Statistics
 - Statistik och rapporter i MiCC Enterprise

Companion 2016 / 2019



options

Grundläggande funktioner i Companion & Statistics 2019

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Debitering



Sammanställ rapporter över IT- och telefonkostnader, dröjbare samtal, kostnader för felrapporter och felmedveten

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Analys

Analysera svars kvalitet, felanmärkningar, anknäytningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Statistik

Vrid och vänd på den data ni får in i systemet. Statistics ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrkor i just din organisation. Analysera telefonister, användare och grupper mm.

får in i systemet. Statistics ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrkor i just din organisation. Analysera telefonister, användare och grupper mm.

Presentation



Använd någon av våra webportaler för att presentera både debiteringsunderlag, analys- och statistikrapporter

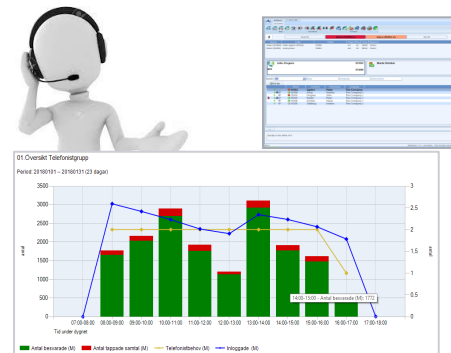
Mitel Companion - Statistik

Ett verktyg för all statistik

- Trafikmätning av MX-ONE
 - Analys av nyttjandegrad av utgående och inkommande trafik
- Statistik på organisationen
 - Tillgänglighetsrapporter för anknýtningar i olika nivåer
- Statistik på telefonisten
 - Detaljerade rapporter av trafik som går via telefonisterna
- Statistik på kundcentret
 - Detaljerade rapporter på servicegrupper och agenter i MiCC Enterprise

options

ACS / InAttend

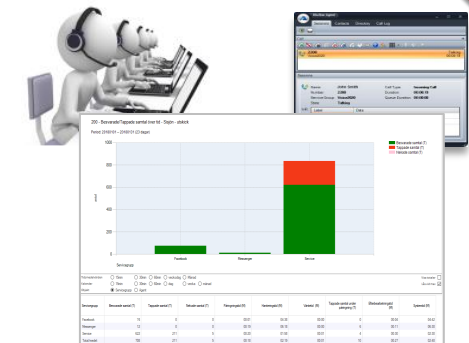


MX-ONE / CDR



08:11:48	anonymt	1168	Service desk (15)	np73 (15)
08:14:13	7029100**	1551	Service desk (3)	np73 (15)
08:15:47	702443**	1000	Service desk (4)	anika (15)
08:18:21	1855	direct	SpeechMendat (1)	speechAT (20)
08:19:37	9	1223	Internal Queue (5)	
08:20:48	1087	direct	SpeechMendat (1)	speechAT (20)
08:15:11	7308623**	1223	Internal Queue (7)	anika (20)
08:21:30	1087	1000	Service desk (3)	np73 (17)
08:21:43	1233	9	Internal Queue (15)	anika (20)
08:22:37	7394524**	7700	Help desk (2)	anika (12)

MiCC Enterprise



NYHET

Planer för Companion 2021

- Statistik från mobiloperatör med roaming och surf för abonnemangsoptimering

Hantering av närvaro och aktiviteter

Hur sköter ni informationen om er närvaro?

- När ni är upptagna och inte tillgängliga för ett samtal
- När ni är frånvarande och inte i tjänst



Lunch



Möte



Kurs



Tillfälligt ute

Gått för dagen

InConference (60)

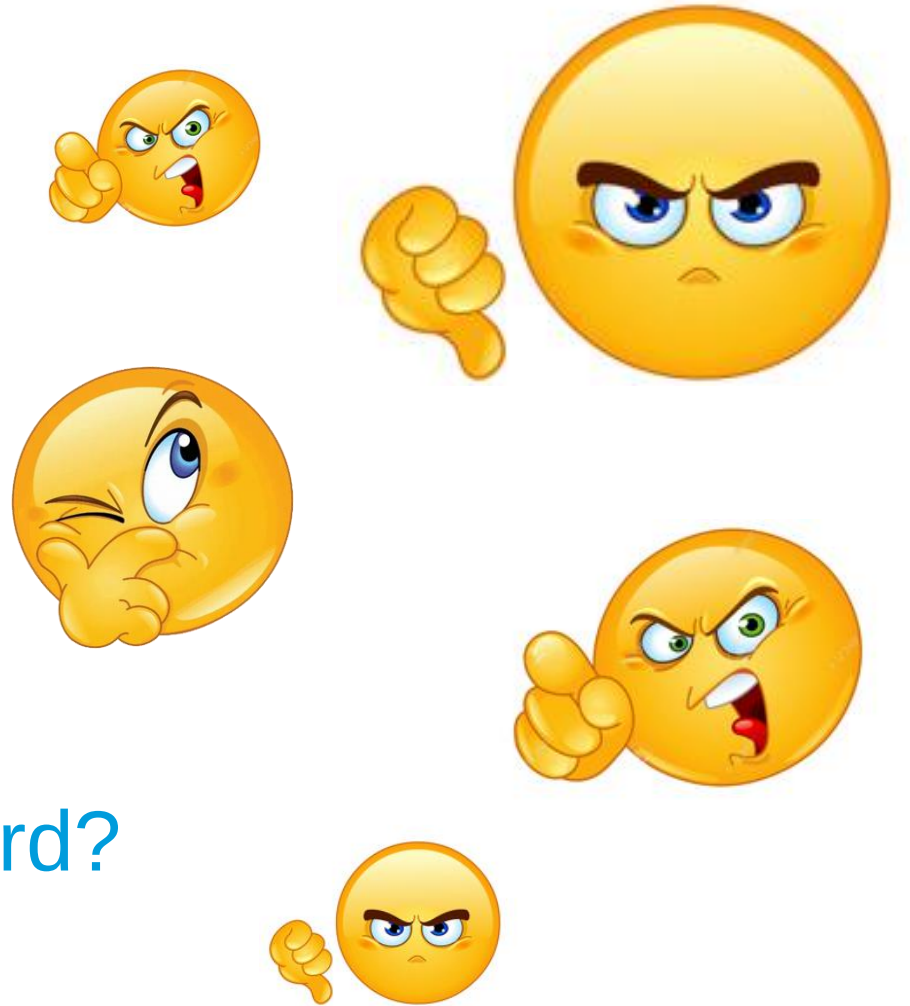
Tillgänglig



Kunder har ofta svårt att komma fram

De vanligaste kundklagomålen

- Inget svar...
- Långa svars- och kötider...
- För många knappval och knapptryckningar...
- Man blir runtkopplad och hänvisad till fel person...
- Att man inte återkommer som utlovat...

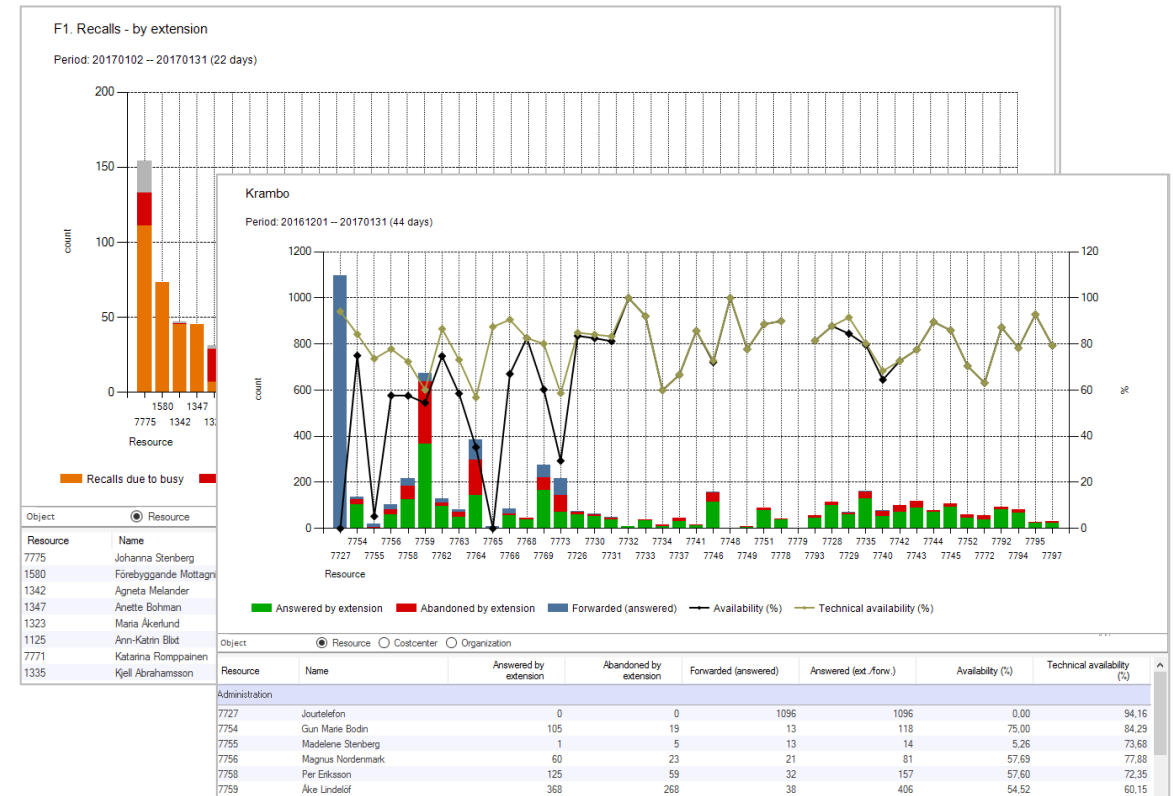


Hur mycket är varje kundkontakt värd?

Statistik för organisationen

Hur tillgänglig är organisationen?

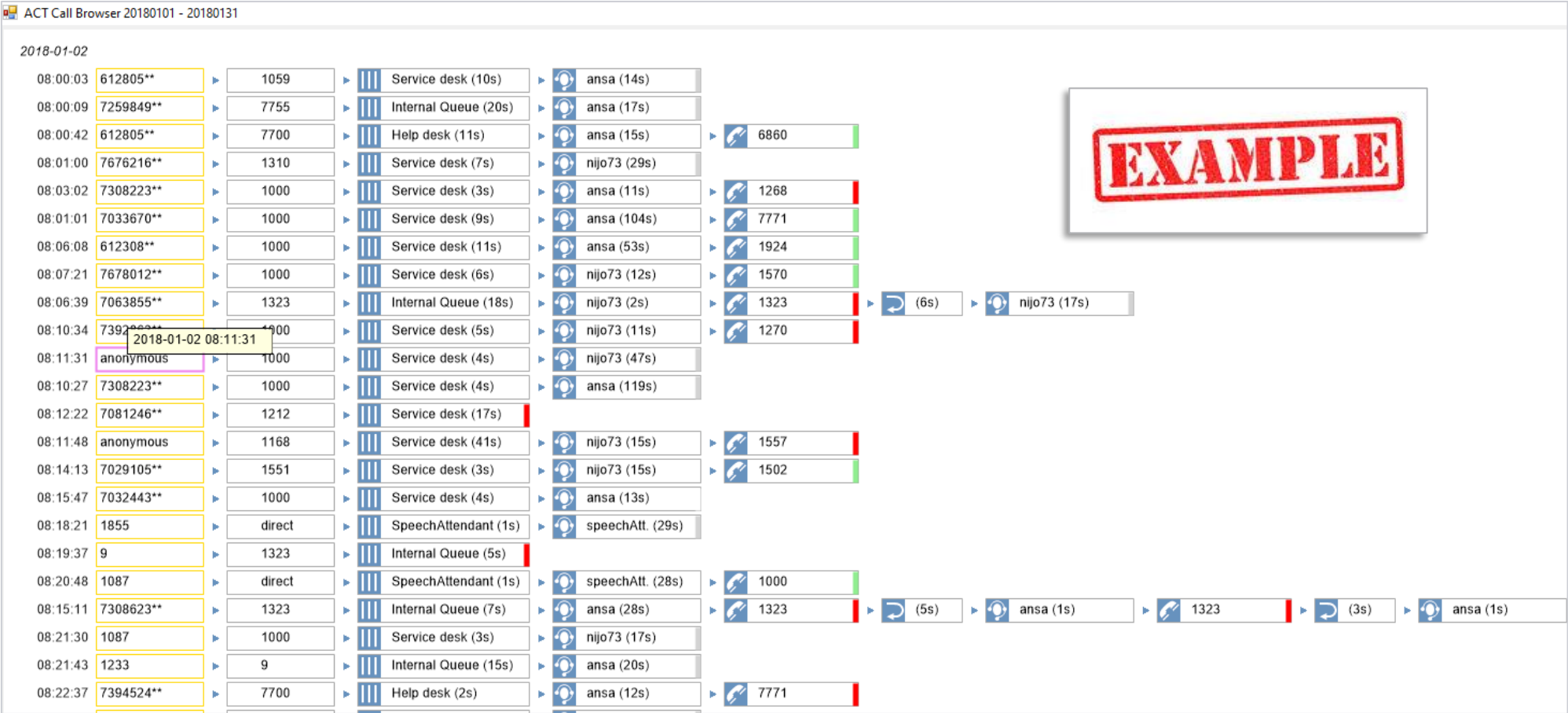
- Trafikvolym per anknytning
 - Besvarade samtal
 - Obesvarade samtal
 - Orsaker etc...
- ?
- Rapporter i olika nivåer
 - Baserat på CDR-data och abonnentinformation



Upptill 40 olika mätserier fr.o.m. Companion 2019 **SP2**

Attendant Call Trace (ACT)

Analys av samtalsflöden med svarstider



Statistik för InAttend

Når ni era servicemål?

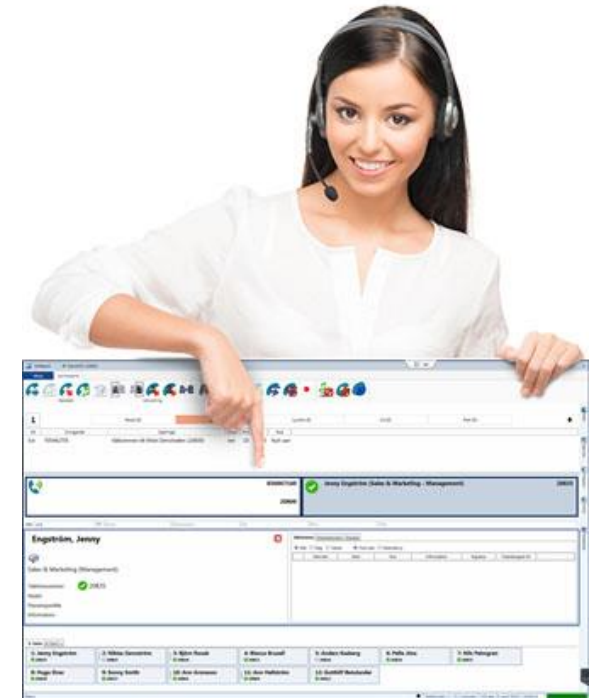
- Besvarade samtal
- Tappade samtal
- Kötid (medelvärde)
- Hanteringstid (medelvärde)
- Återanrop
- Servicenivå
- Bemanning
- In och ut-loggning
- Andel fördelade samtal



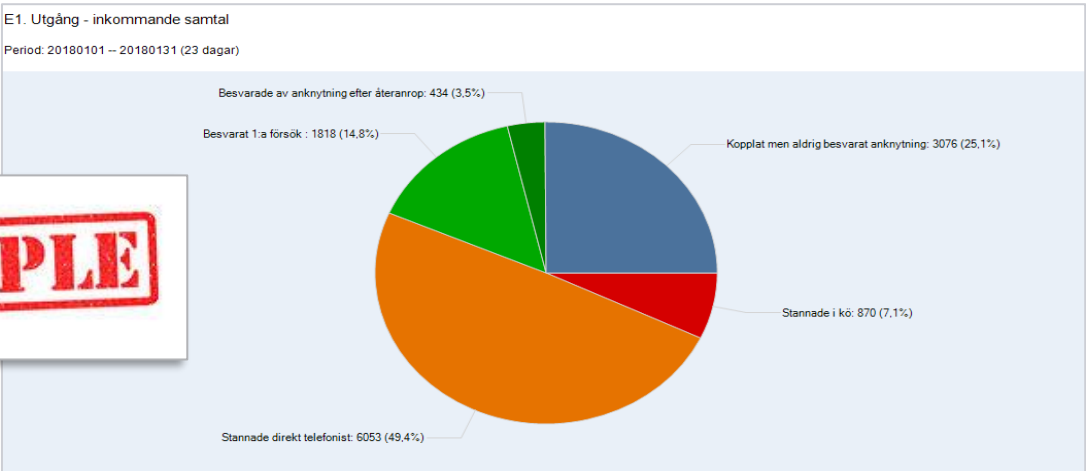
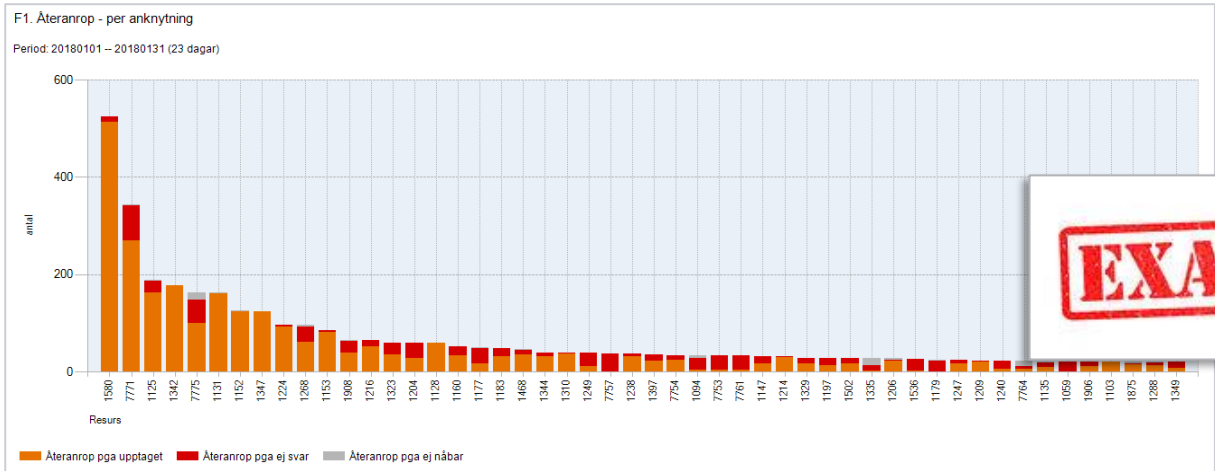
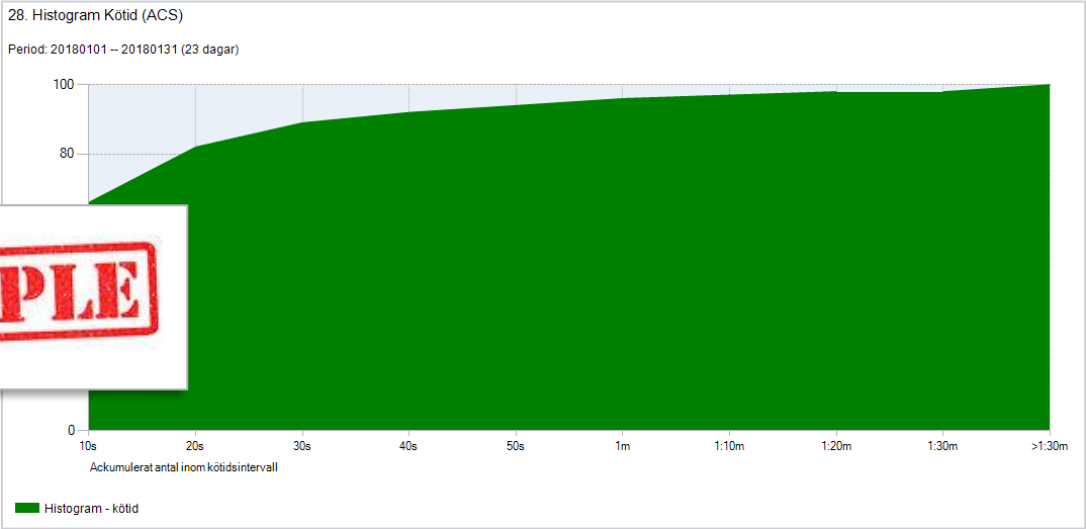
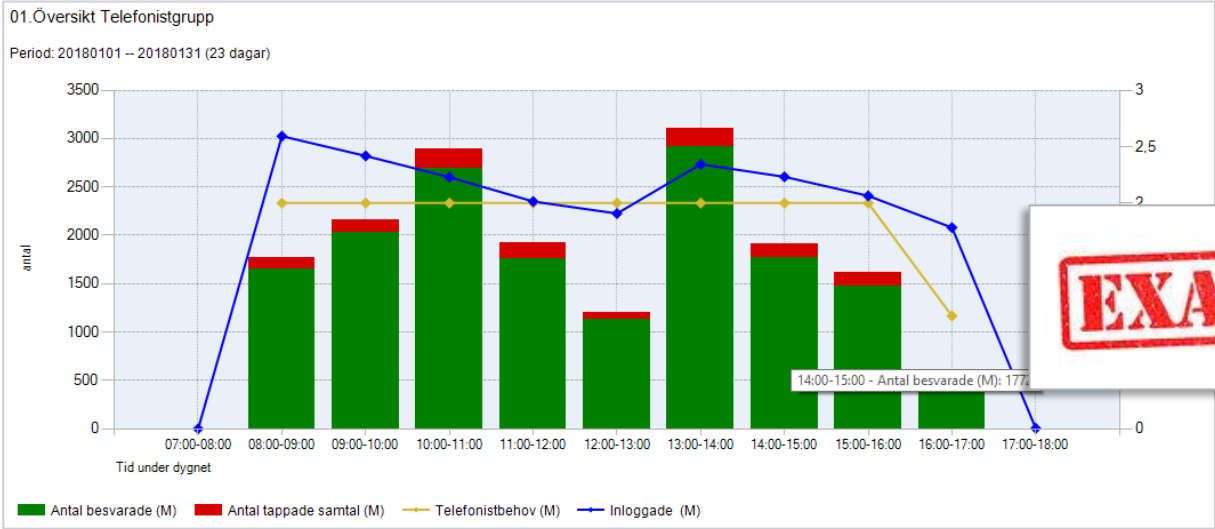
Välkommen nijo73	
Uppgifter för: 20161025	
Totalt besvarat:	70
Total samtalstid:	51:27
Total inloggad tid:	1:56:32
Besvarade	
- direktanrop:	68
- återanrop:	2
Hanteringstid, medel (s)	
- direktanrop:	45
- återanrop:	5
Mitel Companion Statistics	

Attendant Info

- Personlig statistik för telefonist



Statistik för InAttend - administratörsklienten



Mitel Companion Dashboard

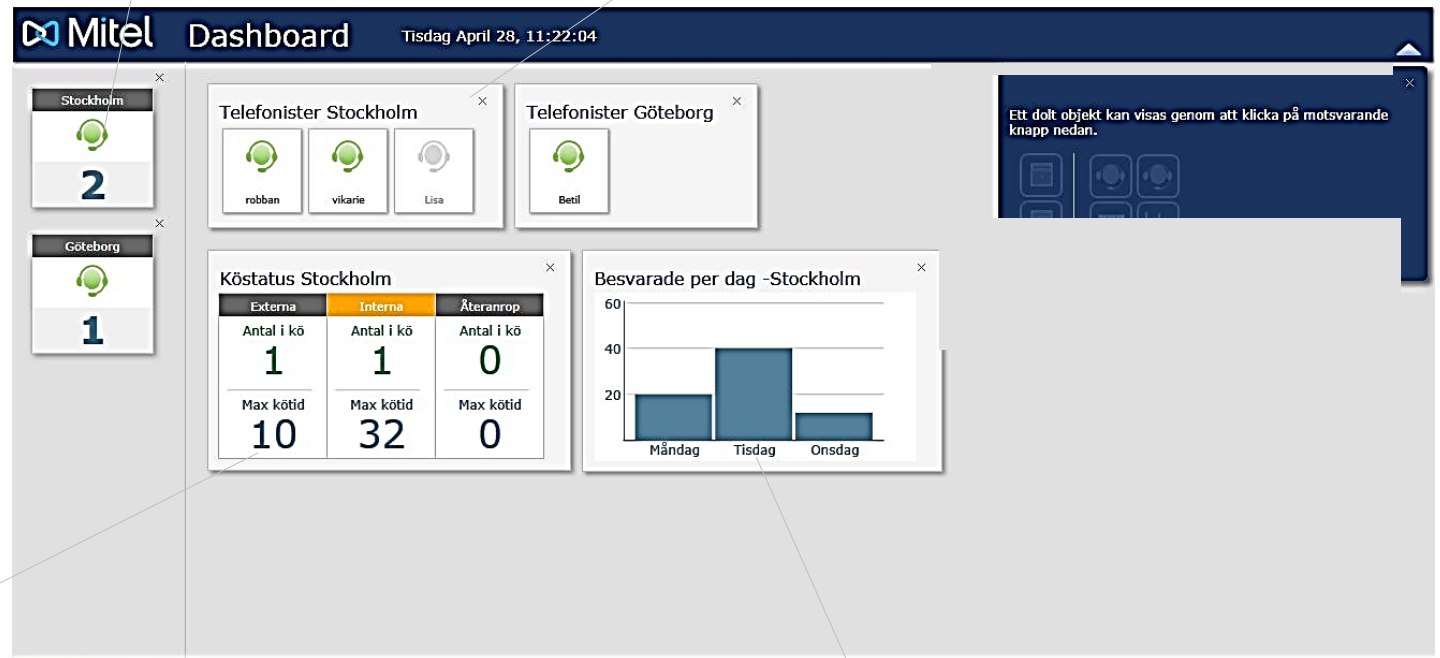
Realtidsinformation för InAttend

- Support för multipla dashboards

- Tröskelvärden
- Ködjup
- Kötider
- Etc...

Antal inloggade telefonister

Vilka telefonister är inloggade just nu



Antal samtal i kö
samt längsta kötid

Besvarade och tappade samtal under dagen

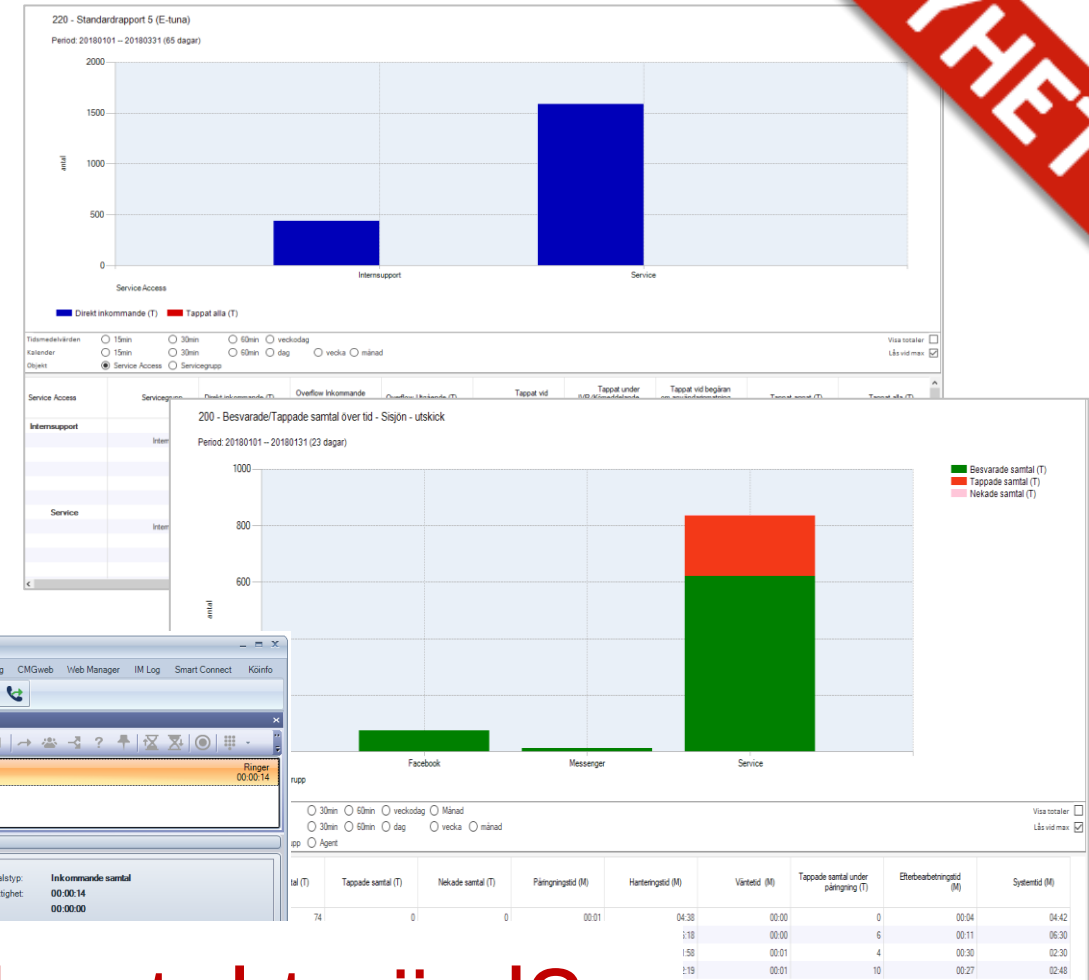
Statistik för MiCC Enterprise

Hur tillgänglig är organisationen?

- Analysera
 - Serviceaccesser
 - Servicegrupper
 - Agenter
- Uppnår vi uppsatta servicenivåer?
- Har vi bemanning nog?



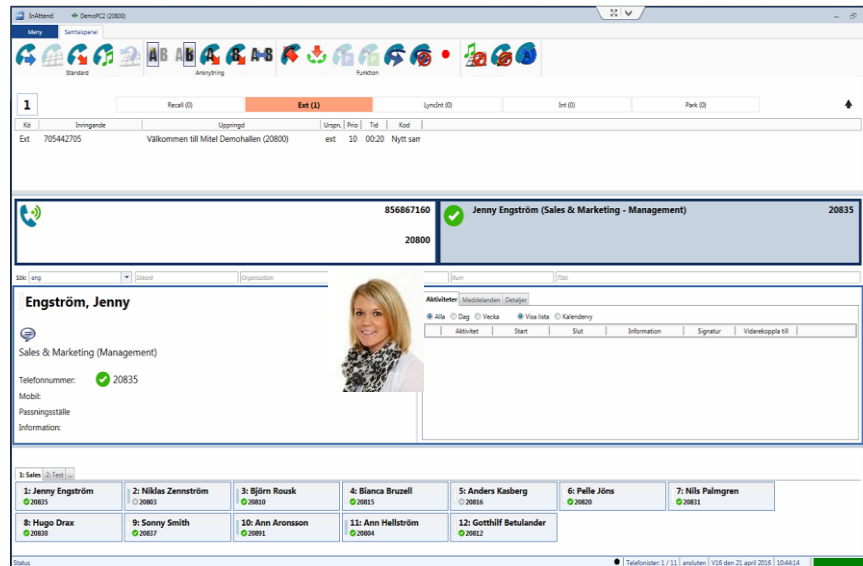
NYHET



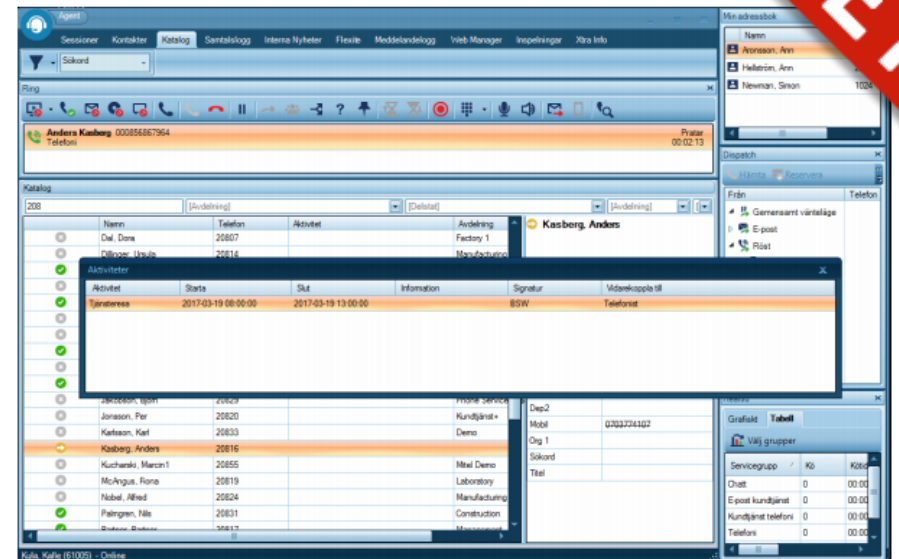
Vad är varje kundkontakt värd?

Statistik för MiCC Enterprise

Statistik för Attendant Agent



InAttend



Attendant Agent i MiCC

NYHET



CMG



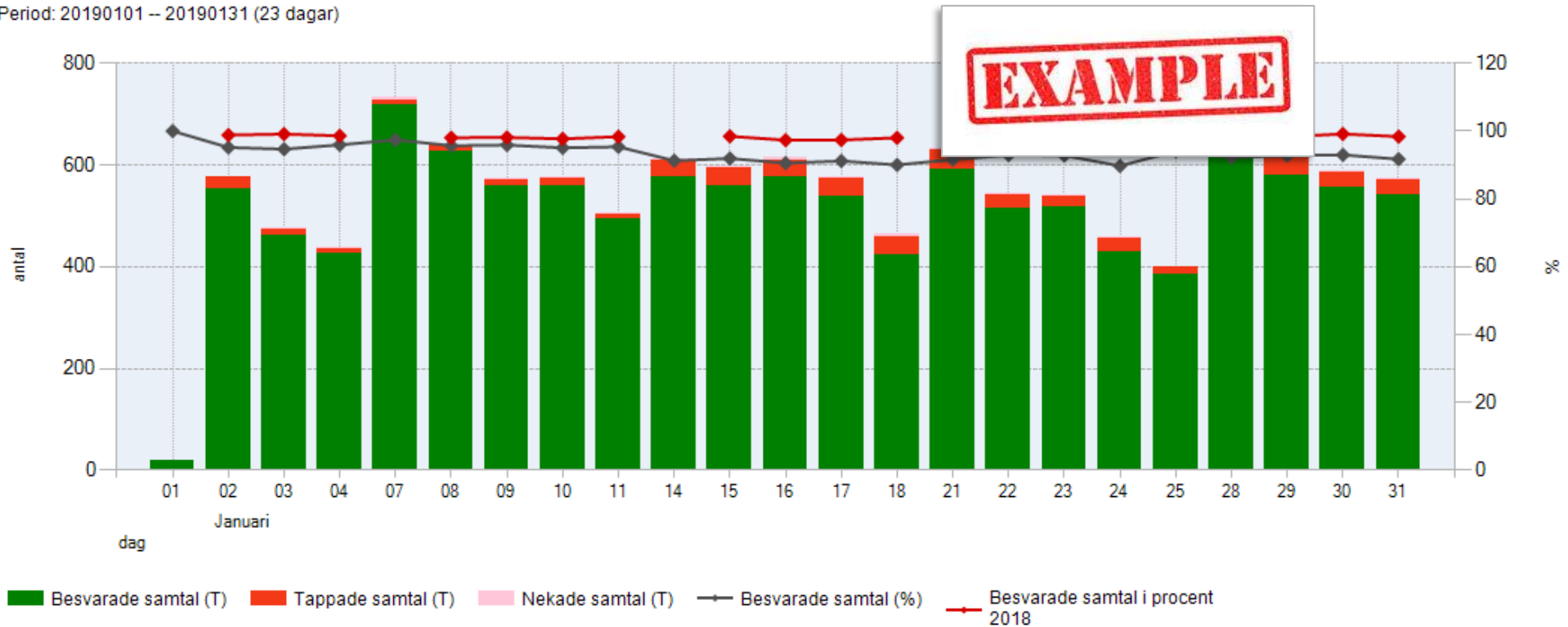
Skilnaden ligger främst i det grafiska gränssnittet

Besvarade samtal senaste månaden

NYHET

206 - Besvarade samtal (jämförelserapport)

Period: 20190101 -- 20190131 (23 dagar)



Fördelning av samtal per agent den senaste månaden

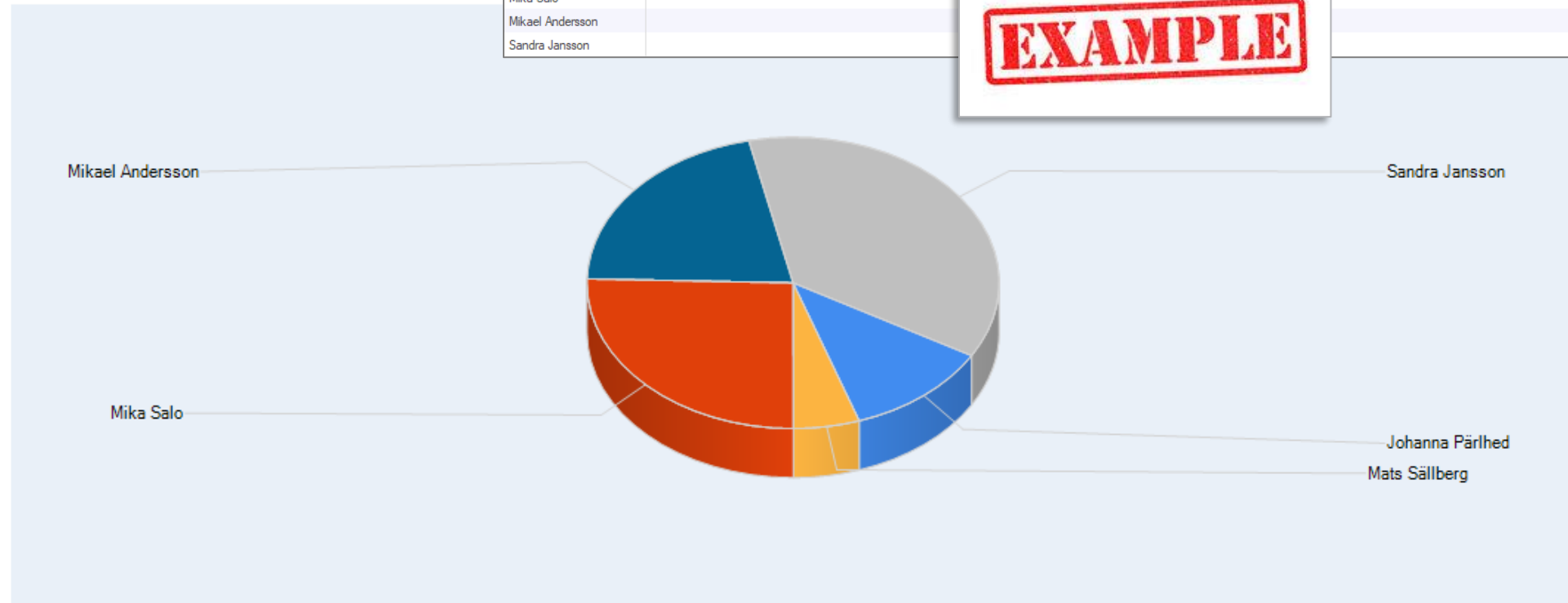
NYHET

204 - Fördelning besvarade samtal per Agent

Period: 20190101 – 20190131 (23 dagar)

Agent	Besvarade samtal (T)
Johanna Pärthed	82
Mats Sällberg	37
Mika Salo	182
Mikael Andersson	151
Sandra Jansson	263

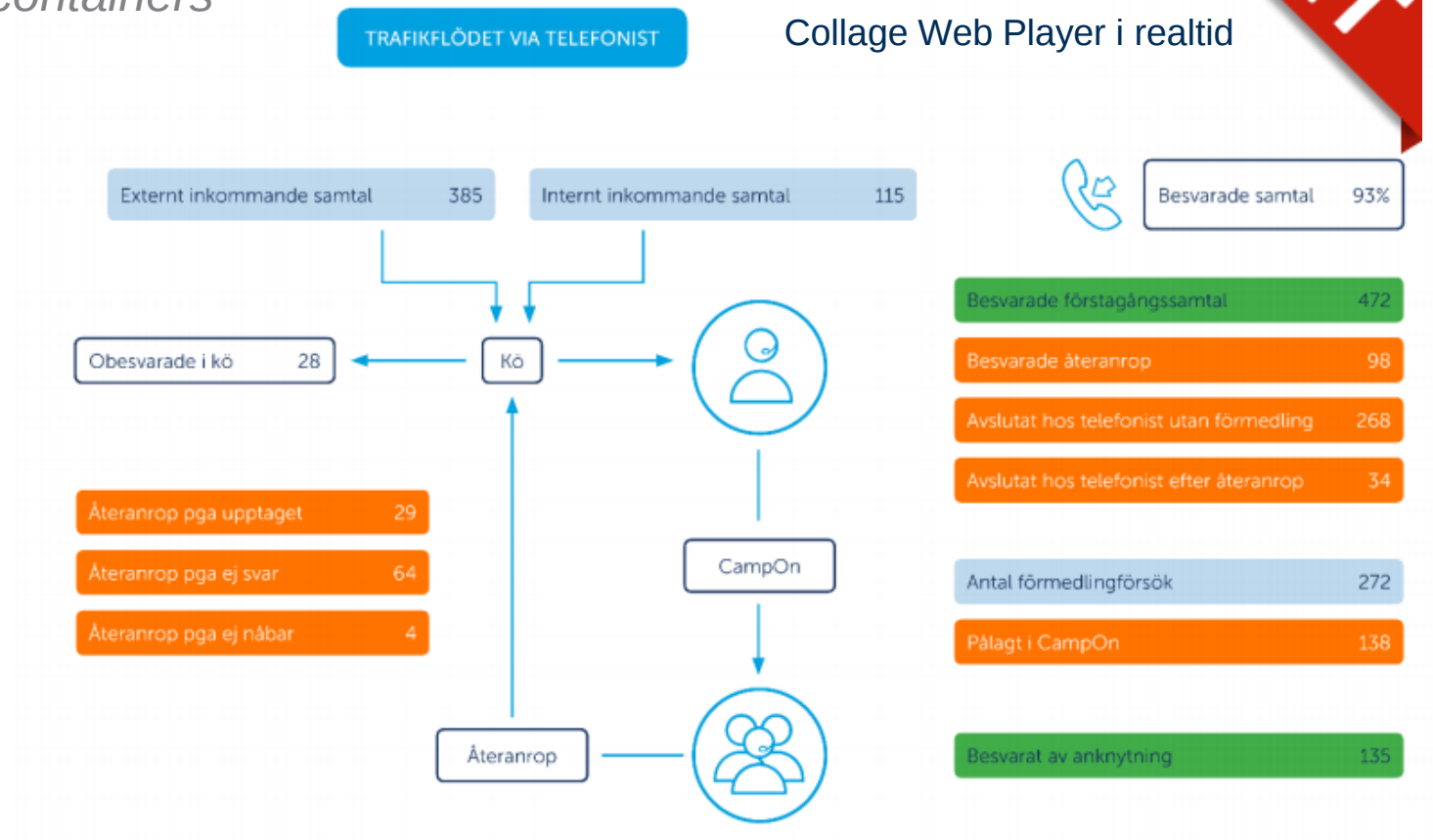
EXAMPLE



Mitel Companion - Collage

Skapa dina egna rapporter och dashboards

- Skräddarsy information med valfria *containers*
 - Visning via rapporter
 - ...eller via Collage player, i realtid
 - Växelvís visning av flera olika dashboards
- Hämta data från olika källor:
 - Companion Statistics
 - Ärendehanteringssystem, etc
- Dattainsamling
 - Sammanställ och analysera
 - Presentera på webben



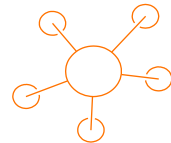
Grundläggande funktioner i Mitel Companion & Statistics 2019

Inventarieregister



Få kontroller genom samma ställe.

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Analys



Analysera svarskvalitet på anknötningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Debitering



Rapporter över IT- och telefonkostnader där bl.a. samtal, arbete och tjänstekostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Debitering



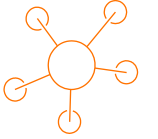
Sammanställ rapporter över IT- och telefonkostnader, där bl.a. samtal, arbete, material och tjänstekostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Statistik

Vrid och vänd på den data som samlas in i systemet. Statistics ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrka i din organisation. Analysera telefonanvändare och grupper mm.

Inventarieregister

Ordning och reda på resurser, licenser, abonnemang och tjänster



- Datorer, skärmar, dockningsstationer, läsplattor etc.
- Mobiltelefoner, bordstelefoner, headset, mobila bredbandsmodem etc.
- Anknytningar i växeln och hänvisningssystemet
- Abonnemang för mobiltelefoni och mobilt bredband
- Licenser för olika applikationer och programsuiter etc.



Kostnadskontroll och återutnyttjande av befintliga resurser



Visualisering av kostnader ger kostnadsbesparingar

FAKTURASPECIFIKATION

Administration
Uppgifter för: X00000192

Totalkostnad per område

Abonnemang:	9 702,00
Tjänster:	837,00
Samtal:	4 115,16
Ärenden:	0,00
Totalt:	14 654,16

Specifikation kostnader per abonnent

Abonnent	Resurs	Apparattyp	Antal	Fast kostnad	Samtalskostnad
Jourtelefon	7727		1,00	720,00	0,00
Konferenstelefon	7701		1,00	720,00	60,09
Agnetta Bokbussen	7755	IP	2,00	720,00	467,00
Annette Bergfors	7768	Mobil anknytning	4,00	774,00	194,95
Cesilia Millkvist	7776	Mobil anknytning	2,00	180,00	2,94
Govand Peterson	7762	Mobil anknytning	2,00	720,00	232,64
Henric Bäcklin	7763	IP	2,00	720,00	63,35
Jon Fällström-Lilja	7765	Mobil anknytning	4,00	774,00	449,04
Katarina Andersson	7758	Mobil anknytning	5,00	720,00	656,70
Linn Johansson	7756	Mobil anknytning	3,00	747,00	492,63
Mia Corell	7769	Mobil anknytning	3,00	747,00	919,73
Mia Moberg	7766	IP	1,00	720,00	34,50

EXAMPLE



Detaljerade debiteringsrapporter

Kostnadsutveckling över tid

Kub rapporter

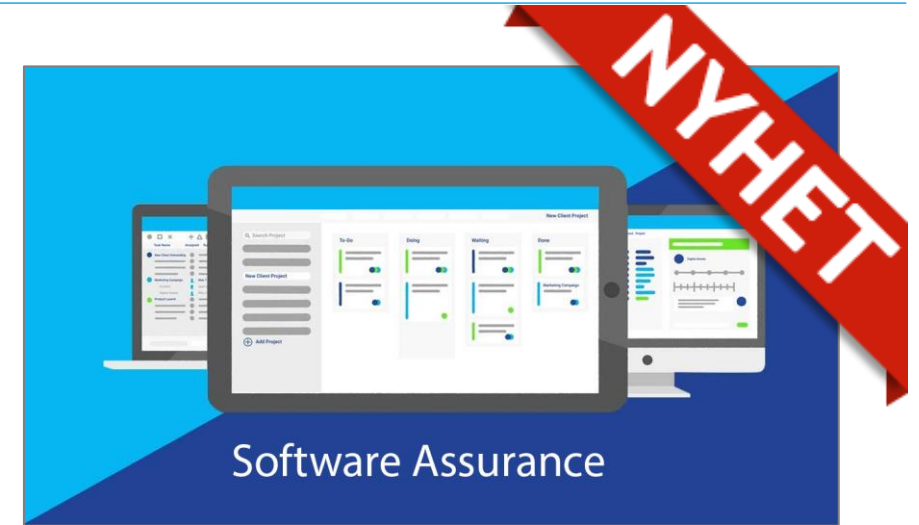


Mitel Software Assurance

Support - Companion 2016 och tidigare

- Teknisk support under lokala kontorstider
- Tillgång till programvarurättningar

PROGRAMVARA FÖR NYA RELEASER VIA UPPGRADERINGSKOSTNAD



Software Assurance - Companion 2019

- Programvaroabonnemang
- Tillgång till nya releaser och funktioner
- Licenser för olika applikationer och programsuiter etc.

PROGRAMVARA FÖR NYA RELEASER INGÅR



Companion 2016 fasas ut

- Service stop 30/6 2020

Uppgradera till Companion 2019

-Uppgraderingskampanj t.o.m. 30/6 2020



Så varför Companion?

Ordning & reda

Säkerställ servicenivåer

Sänk kostnader

Ett gränssnitt för all statistik

Snabb & stabil plattform

Nöjda kunder

Ny release vart annat år **2021**

Räkna hem er investering i Mitel Companion genom att ta kontroll över era IT- och telefonikostnader!



Tack för förtroendet !





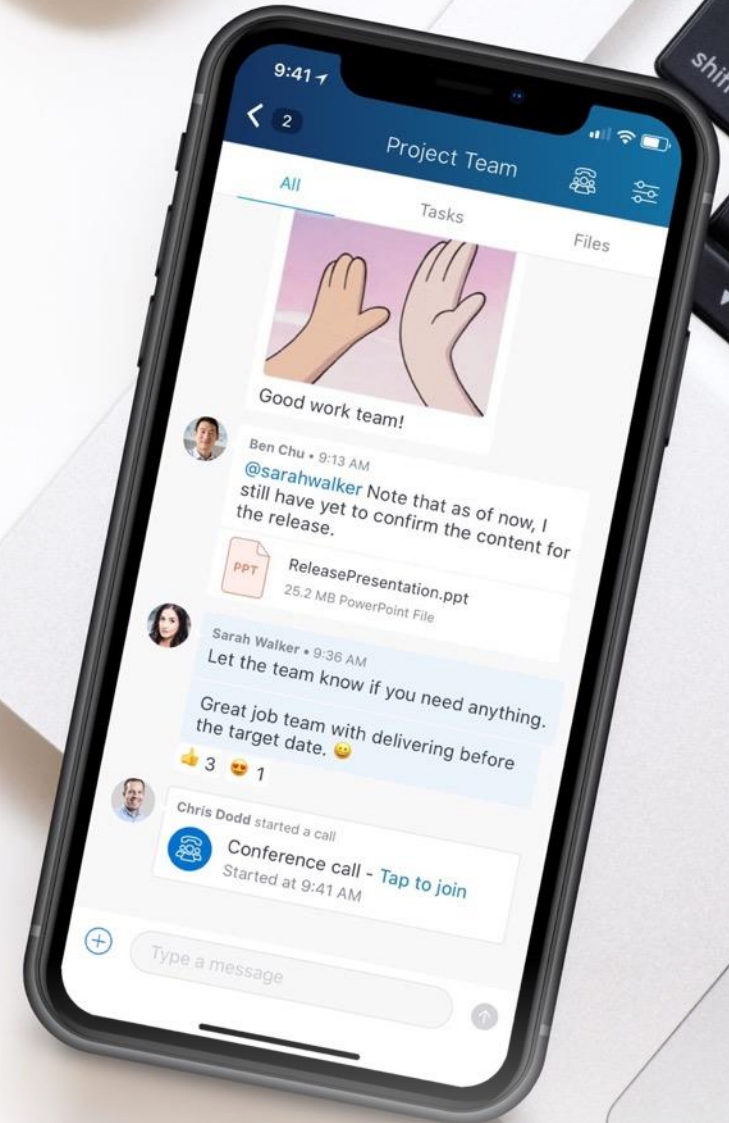
Mitel Customer
Experience Days 2020

GÖR BUDGETARBETET ENKLARE MED COMPANION

Med Companion kan du enkelt simulera framtida kostnader

Robert Lundell, produktspecialist

Maj, 2020



Agenda

- Visst budgeterar ni era kostnader?
- Grundläggande funktioner i Companion
- Traditionell debitering i Companion
- Utflyttade kostnader
- Simulering av trafikkostnader
- Uppföljningsmöjligheter & kategorisering

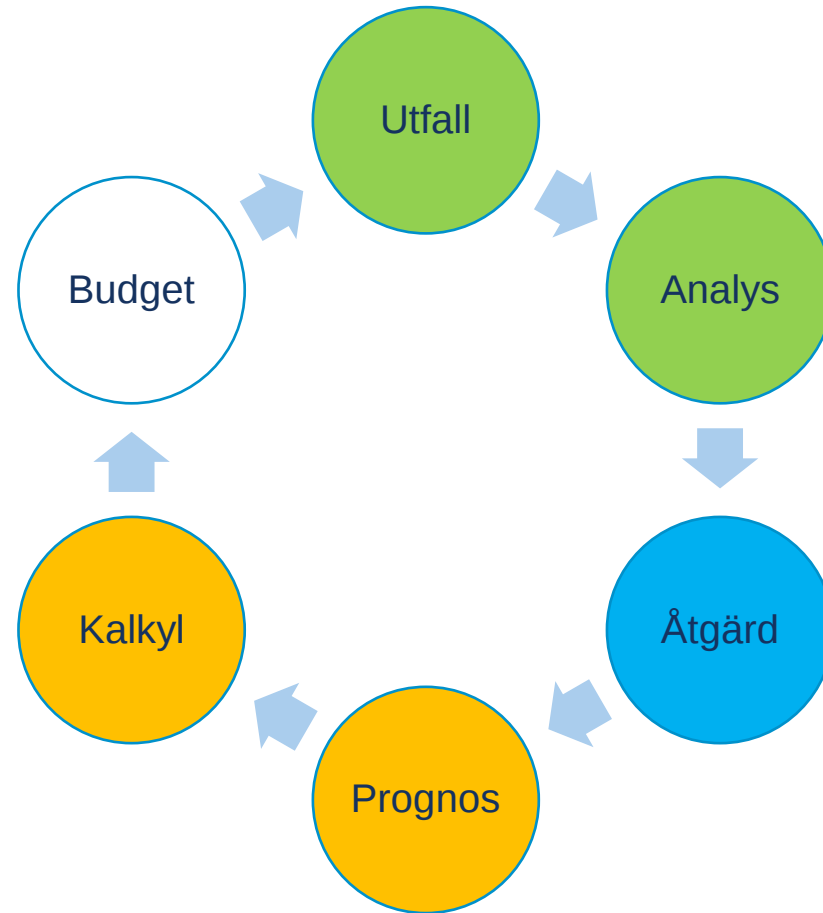


Budget

FÖRETAGET UTTRYCKT I SIFFROR

Styr verksamheten mot uppsatta mål

Vad kan Companion hjälpa till med i budgetprocessen



Grundläggande funktioner i Mitel Companion 2019

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Debitering



Sammanställ rapporter över IT- och telefonikostnader, där bl.a. samtal, arbete, material och tjänste-kostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Analys



Analysera svars kvalitet på anknytningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Statistik



Vrid och vänd på den data ni får in i systemet. Statistik ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrkor i just din organisation. Analysera telefonister, användare och grupper mm.

Presentation



Använd någon av våra webportaler för att presentera både debiteringsunderlag, analys- och statistikrapporter

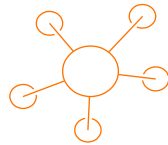
Grundläggande funktioner för traditionell debitering

Inventarieregister



Få kontroller genom samma ställe.

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Analys



Analysera svarskvalitet på anknytningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Debitering



Porter över IT- och telefonkostnader där bl.a. samtal, arbete och tjänstekostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Debitering



Sammanställ rapporter över IT- och telefonkostnader, där bl.a. samtal, arbete, material och tjänstekostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Statistik

Vrid och vänd på den data som finns i systemet. Statistics ger dig en överblick över att hitta svagheter och styrka i organisation. Analysera telesystemet användare och grupper mm.

Traditionell telefonidebitering



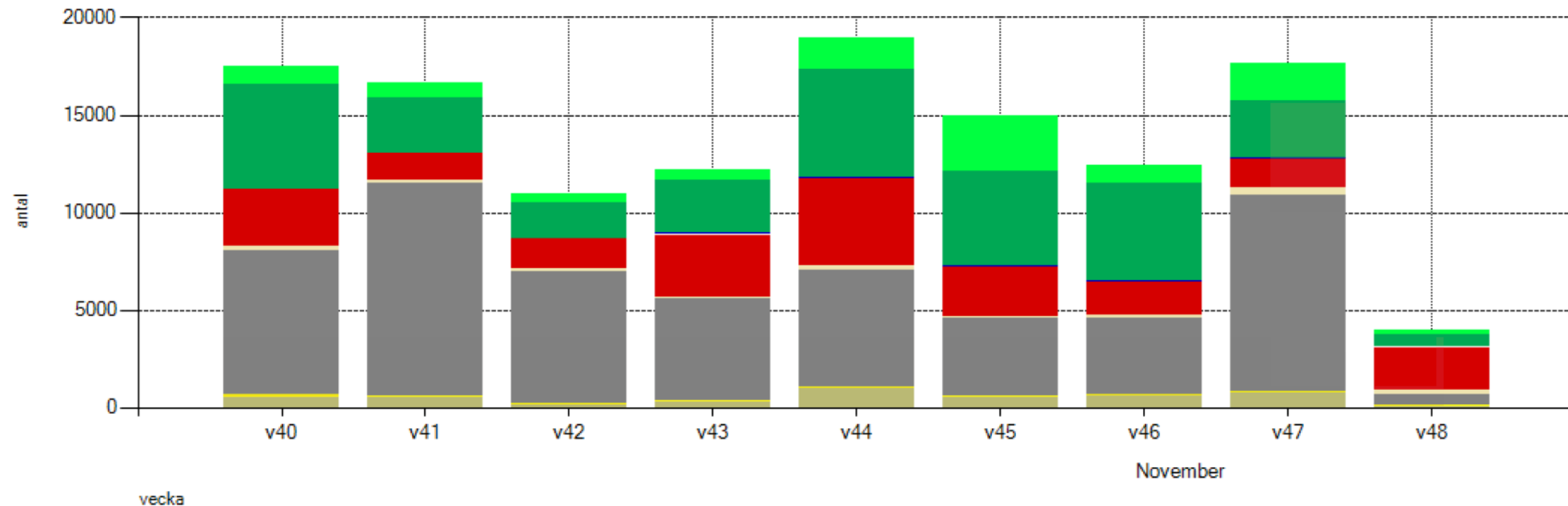
Mobilität ger utflyttade kostnader



Mobilitet ger utflyttade kostnader

CABS - Rörliga kostnader

Period: 20181001 – 20181126 (61 dagar)



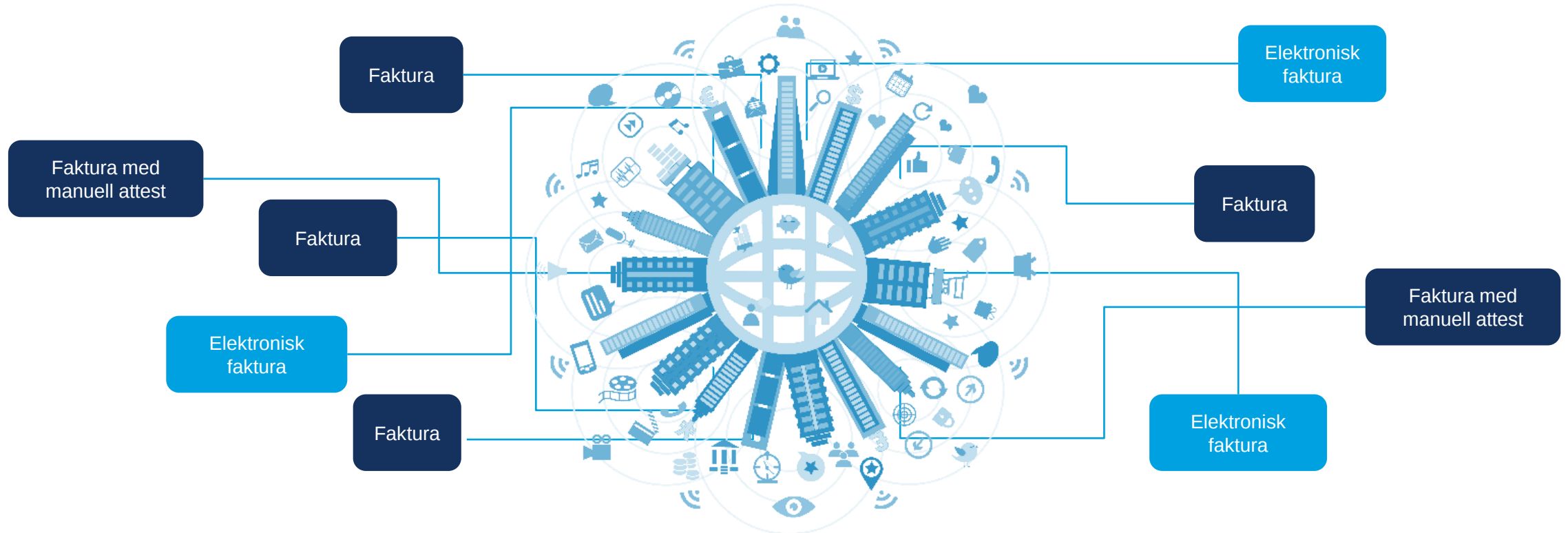
Kostnad för SMS utl utg Kostnad för Tele fast Kostnad för Avgift Kostnad för Innehåll AL Kostnad för DATA CB Kostnad för Tele utl utg
Kostnad för SMS Kostnad för Innehåll Kostnad för Tele mobil Kostnad för Betalning Kostnad för MMS Kostnad för Tele utl ink
Kostnad för DATA (GPRS)



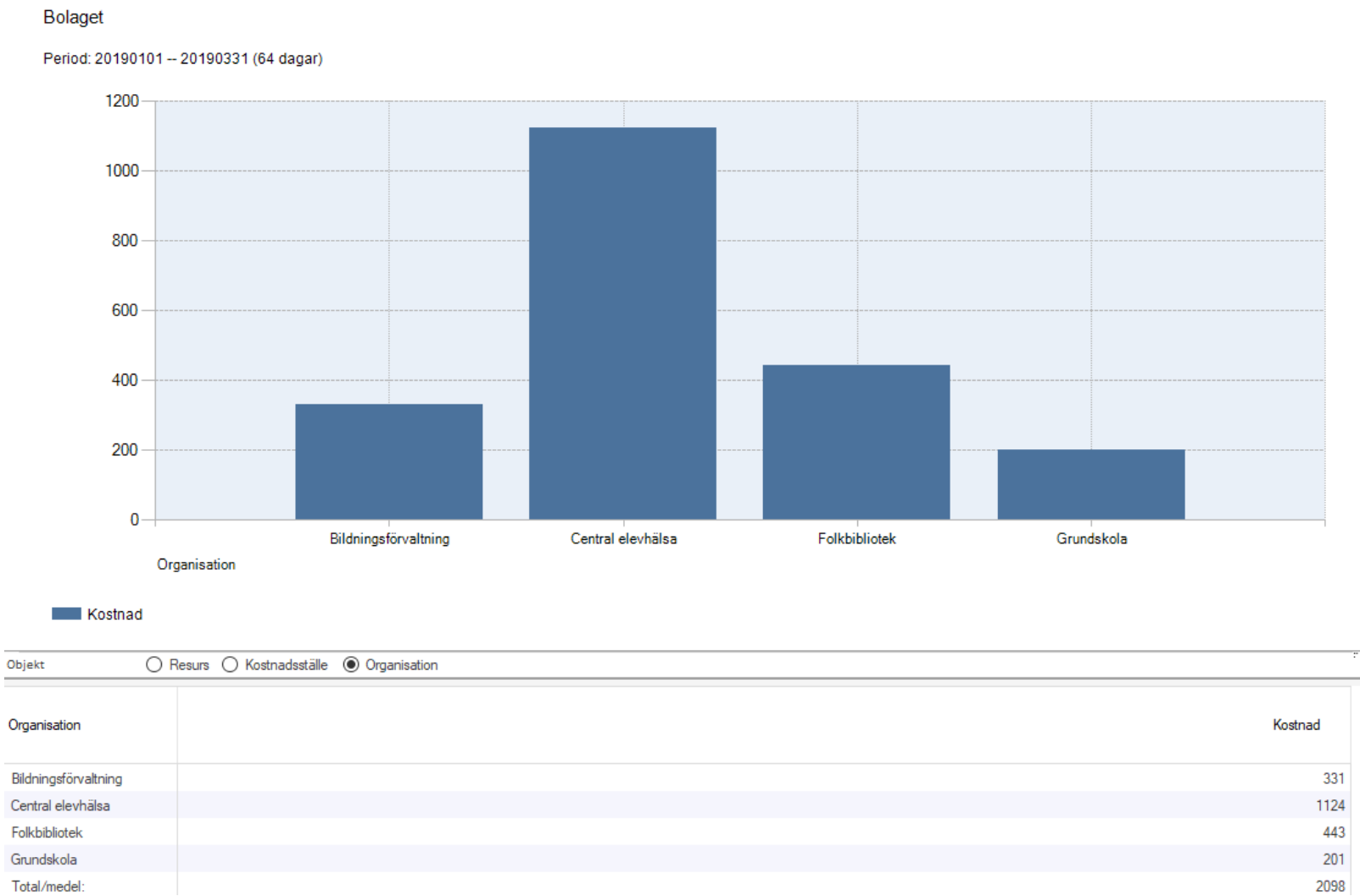
Fakturahantering och debittering av operatörsfakturer

Leverantörer erbjuder idag en mängd digitala tjänster

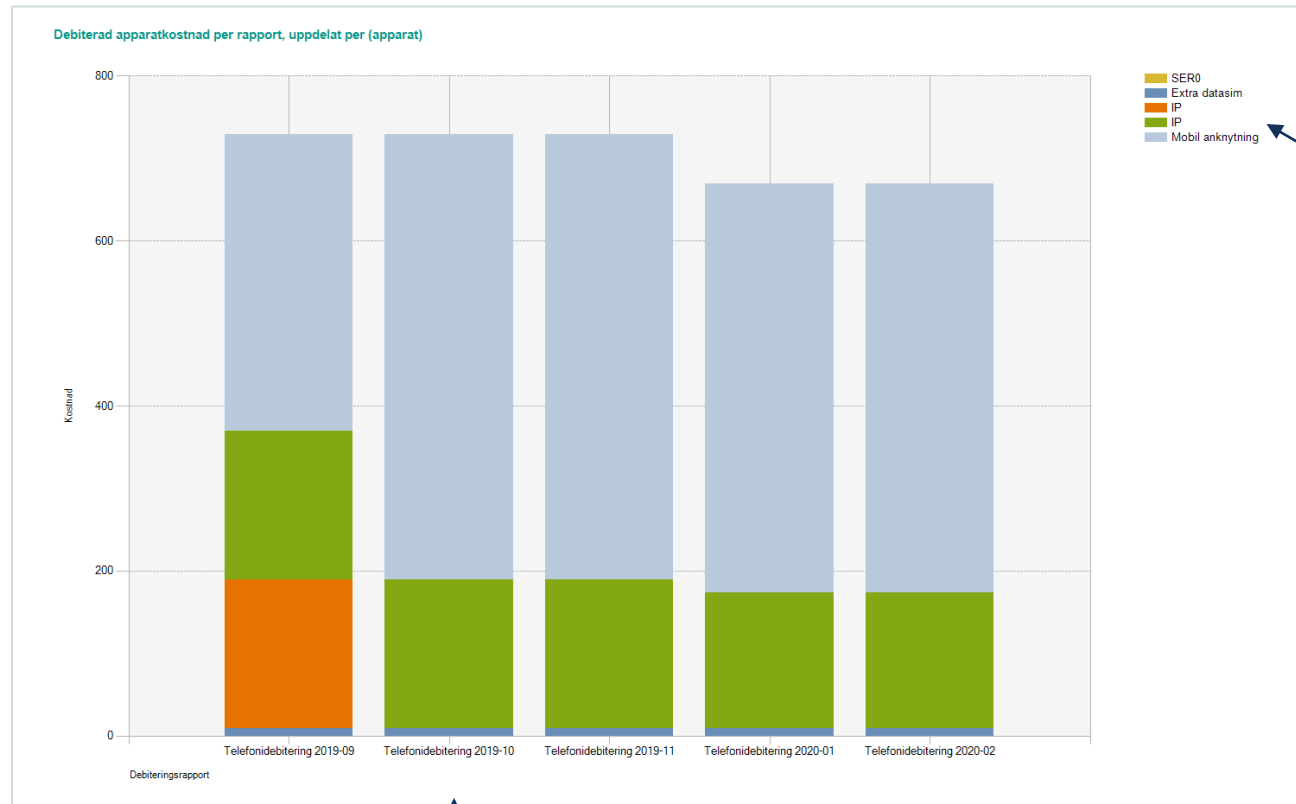
- Vissa delar av fakturaflödet har ni säkert redan automatiserat



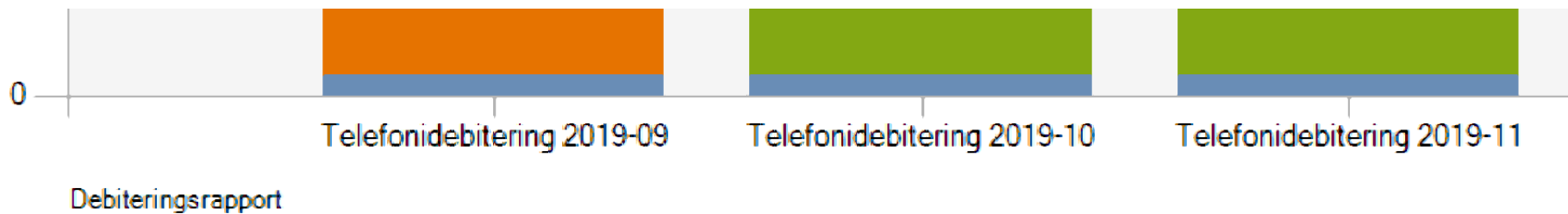
Vi kör inte interndebitering



Kub-rapporter kan vara en väg att gå



Extra datasim
IP
IP
Mobil anknytning



**HUR FÖLJER NI
UPP ERA
KOSTNADER
ÖVER TID?**



1

Samla

2

**Analysera,
optimera, fördela**

3

Rapportera





Så varför Companion?

Snabb & stabil plattform

Nöjda kunder

Levande utveckling

Räkna hem er investering i Mitel Companion genom att ta kontroll över era IT- och telefonikostnader!



Tack för förtroendet !





Mitel Customer
Experience Days 2020

Varje onsdag klockan 13.00 kommer två
nya MCED20-seminarier

Anmäl er här: bit.ly/miwebinar_mced20



Mitel Customer
Experience Days 2020





- Regionernas kommunikation idag och imorgon
- Kommunikation i kris i både privata företag och offentliga organisationer



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



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



Mitel Customer
Experience Days 2020