

Tisdag 22 maj, seminariepass 1a, 11.45 - 12.30

Målgrupper:

A = Användare

B = Beslutsfattare

T = Teknikintresserad

			Rum
B1	Kontaktcenters och framtiden Mitel	Hur kommer kontaktcenters att utvecklas nu och i framtiden? Vi pratar AI, naturligt tal, molnbaserade ekosystem, microtjänster och självklart IoT.	The Power 5
B2	Med Mitel-All-In blir arbetet enkelt Mitel	Vi visar på det bästa receptet för en enkel och väl fungerande kommunikation.	The Power 6
B3	Kommunens service och tjänster är så mycket mer än Medborgarkontoret Mitel	IT och kommunens förvaltningar har unika förutsättningar att skapa effektivitet, trygghet och värde för kommunen genom ett aktivt samarbete och med hjälp av nya tjänster.	The Prestige 16
A1	Hur kommer den traditionella telefonistrollen se ut i framtiden? Mitel	Vad är gammal teknologi redan imorgon & hur kan vi spå rätt om hur vi vill bli bemötta i framtiden? Är det verkligen svart eller vitt?	The Epical 12
L1	Lunch		

Tisdag 22 maj, seminariepass 1b, 12.30 - 13.15

			Målgrupper: A = Användare B = Beslutsfattare T = Teknikintresserad
			Rum
B4	Kontaktcenters och framtiden Mitel	Hur kommer kontaktcenters att utvecklas nu och i framtiden? Vi pratar AI, naturligt tal, molnbaserade ekosystem, microtjänster och självklart IoT.	The Power 5
B5	Med Mitel-All-In blir arbetet enkelt Mitel	Vi visar på det bästa receptet för en enkel och väl fungerande kommunikation.	The Power 6
B6	Kommunens service och tjänster är så mycket mer än Medborgarkontoret Mitel	IT och kommunens förvaltningar har unika förutsättningar att skapa effektivitet, trygghet och värde för kommunen genom ett aktivt samarbete och med hjälp av nya tjänster.	The Prestige 16
A2	Hur kommer den traditionella telefonistrollen se ut i framtiden? Mitel	Vad är gammal teknologi redan imorgon & hur kan vi spå rätt om hur vi vill bli bemötta i framtiden? Är det verkligen svart eller vitt?	The Epical 12
L2	Lunch		

Tisdag 22 maj, seminariepass 2, 13.30 - 14.15

Målgrupper:
 A = Användare
 B = Beslutsfattare
 T = Teknikintresserad

			Rum
B7	Utveckla ditt kontaktcenter för det nya kundmötet Mitel	Vi visar hur kontaktcentret kan användas i olika mediekanaler, även de som ligger i teknikens framkant, som video och nya IoT-processer.	The Power 5
B8	Mitel & Microsoft - integrationer för affärsnytta Mitel	Vi inte bara pratar, utan visar också upp olika integrationer och vilka för- och nackdelar dessa har.	The Power 6
A3	Få ut mer av era möten Partnerpass med Telia	Studier visar att 50% av tiden som spenderas i möten anses vara ineffektiva. Vi ger konkreta tips på hur du & din organisation kan få ut det bästa på era möten! Du får råd på det som med minst insats ger störst effekt i såväl fysiska som i digitala möten.	The Prestige 16
T1	Vad kommer i Companions nästa release? Mitel	Vi visar på flera funktioner för att förenkla och effektivisera ert arbete runt rapporter och statistik.	The Epical 12

Tisdag 22 maj, seminariepass 3, 14.45 - 15.30

			Målgrupper: A = Användare B = Beslutsfattare T = Teknikintresserad
			Rum
B9	<p>SEB effektiviserar kundsupporten med artificiell intelligens (AI)</p> <p>Anders Boghammar, Infrastructure Architect, SEB</p>	SEB berättar om resan med att införa AI i kundinteraktionen för att ligga i framkant för sina kunder	The Power 5
A4	<p>5 tips och råd för dig som vill införa en modern IT-arbetsplats!</p> <p>Partnerpass med Tele2</p>	Dagens användare har en mycket större vana av digitala tjänster än förr och konsumerar en rad olika tjänster. Tele2 ger tips & råd på vad en modern IT-arbetsplats innebär och vilka fördelar respektive utmaningar det finns.	The Power 6
B10	<p>Öka tillgängligheten av vård & omsorg genom att förändra & effektivisera verksamheten.</p> <p>Mitel</p>	Genom att integrera kommunikations-applikationer med verksamheten & erbjuda enkel & smart åtkomst till vårdens e-tjänster kan betydande mervärden erhållas.	The Prestige 16
A5	<p>Nya funktioner för telefonister - hur fungerar de?</p> <p>Mitel</p>	Vi visar och berättar om hur några av nyheterna i InAttend kan hjälpa dig.	The Epical 12

Onsdag 23 maj, seminariepass 4, 10.00 - 10.30

Målgrupper:

A = Användare

B = Beslutsfattare

T = Teknikintresserad

			Rum
A6	Kvalitetssäkring med samtalsinspelning Mitel	Hur kan jag skapa olika inspelningsregler och lagringstider för att möta olika behov? Hur kan jag använda utvärderingskort för att kvalitetssäkra min service? Hur kan jag arbeta med metadata och göra detta sökbar. Passet innehåller olika tips & tricks för samtalsinspelning.	The Power 5
A7	Effektiv kommunikation där DU är Mitel	Med MiCollab får du en enhetlig upplevelse oavsett enhet eller plats. En levande presentation som involverar och inspirerar dig.	The Power 6
B11	Vägen framåt med MX-ONE Mitel	Nyheter i plattformen. Passet framförs på engelska men med svenska bildtexter.	The Grand Hall 2
T2	Säkerheten i fokus! Dusko Susnjar, UCC-arkitekt, Svenska Handelsbanken	En banks erfarenheter med systematiskt säkerhetsarbete; kryptering, certifikatshantering och brandväggar.	The Royal 7
A8	Kunskapsöverföring mellan telefonister Mitel	Vilken kunskap behöver man förmedla till en ny telefonist?	The Epical 12

Onsdag 23 maj, seminariepass 5, 10.45 - 11.15

Målgrupper:
 A = Användare
 B = Beslutsfattare
 T = Teknikintresserad

			Rum
A9	Migrera till en web-baserad version av Mitels kontaktcenter Mitel	Hur ser det ut om jag migrerar mitt kontaktcenter till en webbaserad version där handläggare, teamledare och management till största del endast arbetar med webbläsare?	The Power 5
A10	Så här samarbetar du effektivare Mitel	Med MiTeam kan du, dina kollegor och affärskontakter samarbeta effektivare. Vi visar ett par scenarios från verkligheten.	The Power 6
B12	MX-ONE som tjänst med full flexibilitet Mitel	En ny leveransmodell för MX-ONE och alla applikationer där du betalar per månad utifrån hur mycket du använder de olika tjänsterna. Full flexibilitet i både antal användare och funktioner.	The Grand Hall 2
T5	Jobba säkert hemma Mitel	Tips och tricks om vad du bör tänka på med Teleworker/Mitel Border Gateway.	The Royal 7
B13	Nyheter i Companion Mitel	Vi fokuserar på några av de nya funktionerna.	The Epical 12

Onsdag 23 maj, seminariepass 6, 11.30 - 12.00

Målgrupper:

A = Användare

B = Beslutsfattare

T = Teknikintresserad

			Rum
A11	Telefonisten i ett kontakt-center Mitel	I Mitels kontaktcenter finns nu en komplett integrerad telefonistlösning. Under passet går vi praktiskt igenom hur man kan arbeta som telefonist i kontaktcentret.	The Power 5
A12	Tips & tricks med Mitels fasta, mjuka och mobila terminaler Mitel	Hur fungerar de och hur använder jag dem på bästa sätt?	The Power 6
T3	Effektiv hantering av användardata Mitel	Vi visar upp hur du enklast provisionerar via PM.	The Royal 7
T4	CMG: Integrationer och automatisering Mitel Usergroup Sweden	Idag är CMG navet i plattformen och hur kan man då skapa integrationer och automatisering på ett bra sätt?	The Epical 12
L3	Lunch		

Onsdag 23 maj, seminariepass 7, 12.15 - 12.45

			Målgrupper: A = Användare B = Beslutsfattare T = Teknikintresserad
			Rum
B15	Enköpings resa mot ett nytt kontaktcenter Maria Engvall, Projektledare, Enköpings kommun	Enköpings kommun berättar om vikten av att dra nytta av erfarenheter och att dela upp projekt i hanterbara delar.	The Power 5
B16	GDPR - Protect yourself against costly penalties by means of compliant recording! Partnerpass med ASC	GDPR will be enacted to strengthen data protection for all individuals in the EU. Learn the challenges of the new regulation and how to tackle them.	The Power 6
A13	Säkra din kommunikationslösning och få total kontroll på dina nät, användare och noder Mitel	Mitel Performance Analytics (MPA) ger dig statistik & larm på ditt nät och dess ingående delar. MPA är en del av Premium SWA som även ger dig support 24/7.	The Prestige 16
B17	Mixa centralisering med decentralisering på ett optimalt sätt. Patrik Granath, IT-samordnare, Coop Värmland	Hur man i en geografiskt spridd organisation ändå kan få en effektiv centraliserad administration tillsammans med en gemensam och hög funktionalitet i de utspridda butikerna där DECT utgör kärnan i kommunikationslösningen. Coop Värmland pratar även om sina kommunikationsplaner på bland annat en utbyggd samarbetsplattform och larmserverar från Mitel.	The Royal 7
A14	Integrera ditt AD med Mitel Companion Margareta Fällström, Teleansvarig, Kramfors kommun	Dra lärdom av Kramfors kommuns erfarenheter och undvik fällorna genom att tänka igenom arkitekturen redan från början.	The Epical 12
L4	Lunch		

Onsdag 23 maj, seminariepass 8, 13.00 - 13.30

Målgrupper:

A = Användare

B = Beslutsfattare

T = Teknikintresserad

			Rum
A15	<p>MiContact Center Enterprise i praktiken</p> <p>Secug</p>	Ett av Secugs medlemsföretag presenterar hur de arbetar med MiContact Center Enterprise.	The Power 5
B18	<p>Hjälpte 30 000 nyårsfirande att komma hem</p> <p>Charlotte Dettner, Chef växel & trafikledning och Andreas Lager, systemförvaltare, Taxi Stockholm</p>	I en telefonikritisk verksamhet med ojämn belastning gäller det att tekniken och processerna är på topp. Taxi Stockholm pratar om appar, integrationer, omnikanaldialoger och inte minst kundvård.	The Power 6
B19	<p>Få värdefull insyn med Plantronics Manager Pro IT-program</p> <p>Partnerpass med Plantronics</p>	Använd kraften i dataanalys för att påskynda företagets digital övergång. Nyttja dataanalys för att få insiktsfulla rapporter som driver företagets användning av kommunikationsverktyg, förenklar hanteringen av headsets och förbättrar kundupplevelsen.	The Prestige 16
B20	<p>Total ommöblering av kommunens kommunikationslösning</p> <p>Oskar Nöstdal, IT-chef, Finspångs Kommun</p>	Hur gick Finspångs kommun tillväga för att minimera problemen och störningarna för kommunens medborgare och anställda när de bytte ut hela sin kommunikationslösning? Och varför tog de detta stora steg?	The Royal 7
A16	<p>Administratörsfunktionerna i Companion</p> <p>Mitel</p>	Vi går igenom de funktioner du som administratör behöver i ditt arbete med Companion.	The Epical 12