

#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





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



- 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

- AI i ditt CC
- Den nya verktygslådan för chatt

MCED20
20 maj



AI i ditt CC

Börjar du bli redo för AI -
och vad ryms i begreppet?

Fredrik Karlsson

Maj, 2020



Det påverkar vår vardag

Nya och förändrade
sätt att kommunicera

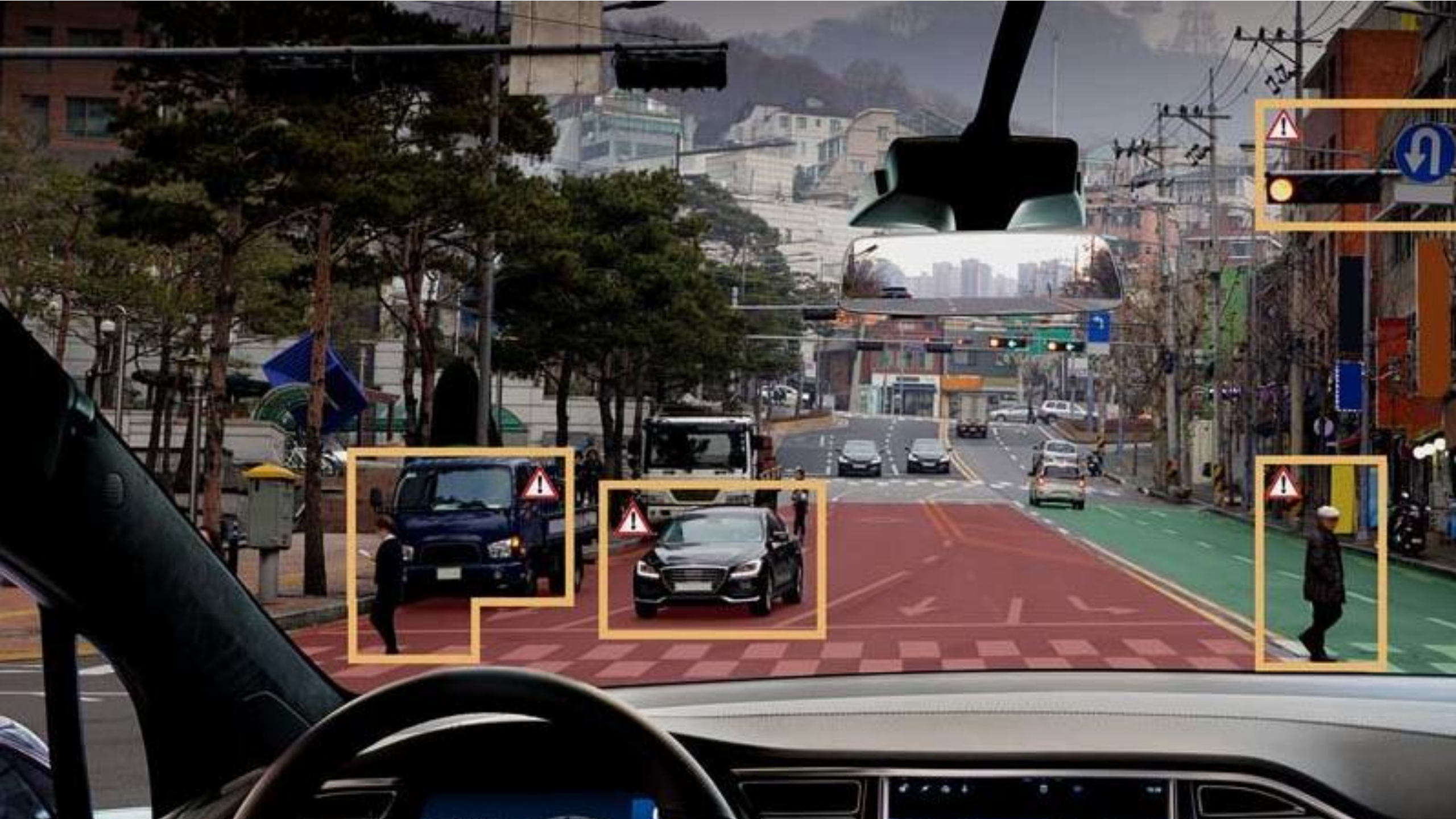
Ändrade beteenden,
förväntningar och
krav

Automation av
processer för
användaren

Teknisk utveckling och
datamining



Kundupplevelse är summan av
alla interaktioner





75% av AI-besluten i amerikanska företag har inte med IT eller teknologi att göra. De berör bl.a. affärsprocesser, kompetensutveckling, kundupplevelse och styrning. Beslut som skall leda till nya affärsmöjligheter, och i allra högsta grad är VD:s angelägenhet.

Källa: Microsoft

Min vardag

Maxi ICA Stormarknad Vetlanda

Hitta butiker

SPARAD

MAXI ICA STORMARKNAD

Maxi ICA Stormarknad Vetlanda

07-22

Om butiken

Matkasse

Handla online

PERSONLIGA ERBJUDANDEN

Yoghurt, olika smaker

25 % rabatt

Vallo 1 kg Max 3 köp/hushåll

Iskaffe, olika smaker

20 % rabatt

Löfbergs ICE 225 ml Max 1 köp/hushåll

Google

offentliga rummet

Uppgifter 978 000 resultat (0,07 sekunder)

offentligarummet - Offentliga Rummet

offentligarummet.se

Välkommen till Offentliga Rummet! 2018-05-01

Offentliga Rummet i Göteborg. Välj din biljettsensitivitet. Använd dig av nyhetsbrevet för Offentliga Rummet. Du har besökt den här sidan många gånger. Senast besökt senast 2018-05-01

Program

Program för Offentliga Rummet. Konferenserna äger rum i...

Nätverksdag

Under denna nätverksdag samlas vi på oss, 08.00 och lunch...

Om Offentliga Rummet

Offentliga Rummet är mötesplatsen som gör...

Fler resultat från offentligarummet.se

Anmälan

Anmälan till Offentliga Rummet. Offentliga Rummet anordnas...

Utställare

Information för utställare. Här ditt företag behövs en ställning...

Professor Dave Snowden talar

Professor Dave Snowden talar på Offentliga Rummet. Få...

Offentligt rum - Wikipedia

https://sv.wikipedia.org/wiki/Offentligt_rum

Det offentliga rummet är de dagliga miljöerna där vi går och handlar och där vi besöker skolor och restauranger. I historien har kaffeterier varit gemensamma platser, där man har träffat vänner för att diskutera övervakningen, som under franska revolutionen. Det offentliga rummet har genom historien...

Översätt

svenska finska engelska tyska - identifierat

svenska finska engelska

Översätt

Merkel und auf der französische Präsident Emmanuel Macron hatten mehrfach mehr Investitionen im Bereich der KI in Europa angemahnt. Merkel will dazu auch die Richtlinien für staatliche Beihilfen für die Entwicklung der Künstlichen Intelligenz (KI) in der EU prüfen lassen. Zudem hatte sie sich dafür stark gemacht, dass strategisch wichtige Jungfirmen im Bereich der KI einen besonderen Schutz vor Übernahmen genießen.

Merkel och den franska presidenten Emmanuel Macron hade upprepade gånger krävt mer investeringar inom AI-området i Europa. Merkel vill också ha riktlinjerna för statligt stöd för utvecklingen av artificiell intelligens (AI) i EU som granskas. Dessutom hade det gjort starkt att strategiskt viktiga nystartade företag inom AI har ett särskilt skydd mot övertagande.

418/5000

More suggestions for you

People

Groups

Companies

Hashtags

Claes Andersson

Key Account Manager at Tele2 Business AB

2 mutual connections

Connect

Indra Sharma

VC at EQT Ventures

1 mutual connection

Connect

Scott Couper

People / Tech

3 mutual connections

Connect

Johan Liden

Health & Life Sciences Intel

1 mutual connection

Connect

Monica Tuvelid

Head of Strategy and Planning at...

Based on your profile

Connect

08:42

78%

Nässjö C - Sthlm Central

07:10

09:34

19b

522

6

31

Trafikinfo

Platskarta

Visa biljett

Visa SJ Prio-kort

Få notis med info om lokaltrafik när du närmar dig din slutstation

Lokaltrafik från Sthlm Central

50

Lektorsstigen

09:34

från Stockholm Citytermin Kungsbron, 415 m

10

Hjulsta T-bana

09:35

från T-Centralen T-bana, 126 m

Vi gör också fel, men inte samma fel som AI



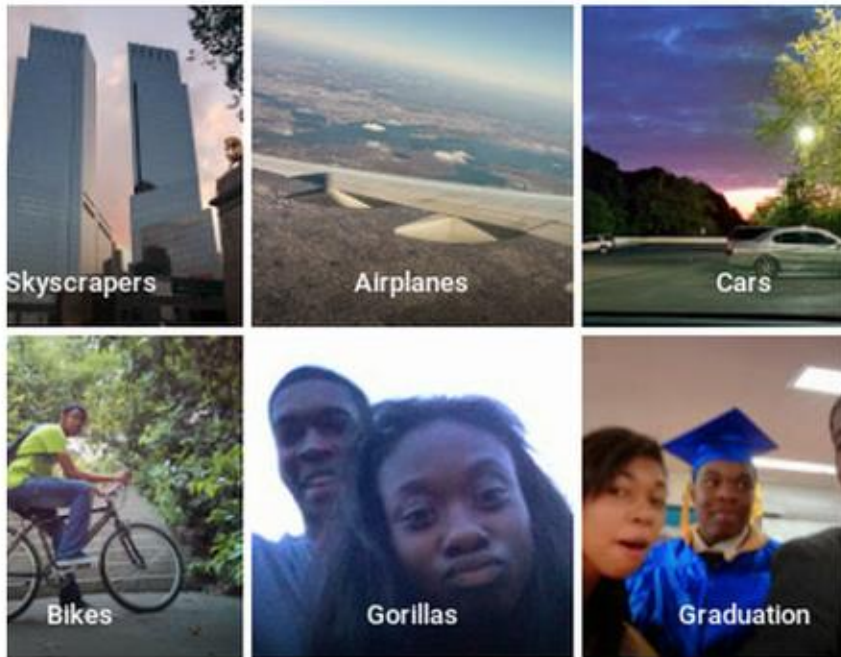
diri noir avec banan

@jackyalcine



+ Follow

Google Photos, y'all fucked up. My friend's not a gorilla.



Using Twitter to call out Google's algorithmic bias

Uber självkörande bil



Kontaktcenters – vad trender?

Fokus på BOT/RPA/ML/DL

- Artificiell intelligens i kundmötet är hett hett hett!

Personligt bemötande

Alltid närvarande

Tjänster och integrationer

Rapporter blir BI och Big Data



Kundernas sätt att kommunicera utvecklas

Omnikanal

25% av kunderna använder **EN TILL TVÅ** kanaler i interaktionen med kundservice

52% av kunderna använder **TRE TILL FYRA** kanaler i interaktionen med företaget

(Källa: Ovum)

Online

63% av kunderna återvänder i större utsträckning till en sida som erbjuder **LIVE CHAT**

LIVE CHAT och **CHATBOT** har fördubblats på tre år

(Källa: Forrester)

Digitalt först

90% av kunderna besöker **ALLTID WEB/MOBILAPP/GOOGLE** innan man kontaktar företaget

(Källa: Synthetix)

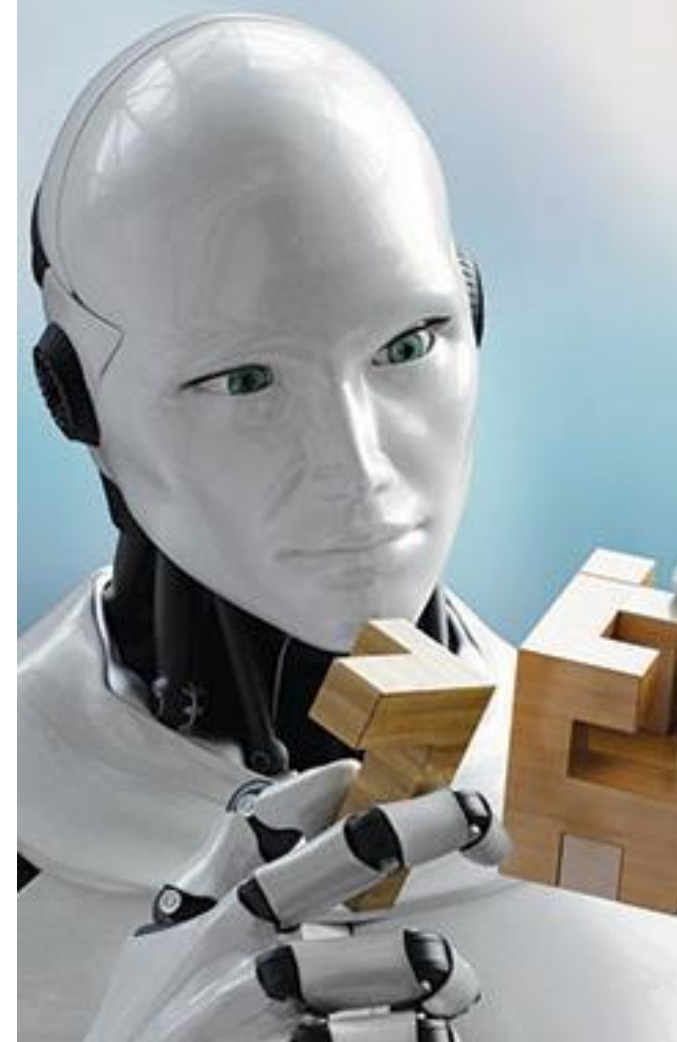


Artificiell intelligens i kontaktcentret

- Bot: En virtuell assistent som på ett naturligt sätt kan konversera med kunden (via natural language processing, tänk Siri, Google home, Alexa)
- E-tjänster: Datadrivna formulär för självbetjäning
- RPA: Kan automatisera den interaktiva dialogen via chatt, e-post och taltjänster
- Maskininlärning: Modeller som succesivt lär sig kan kommunicera "som människor gör".
- Big data: Nyttja all data om kunden och generalisera som indata till Maskininlärning

Värden:

- 24/7 service
- Kostnadseffektivitet
- Snabbhet
- Personligt
- Proaktivt
- Enhetliga svar



Fokus på självbetjäning

Tillgång till automatiserade tjänster kommer att gå från generiska till **personifierade**.

Proaktiv hjälp till kunden baserad på data man delar med sig.

Erbjuda möjlighet att utföra **alla tjänster digital**. Möjlighet för kunder att hjälpa varandra.

Sömlös **övergång** från självbetjäningstjänster till dialog & interaktiv hjälp. Samtal/Chatt/callback etc.



Tekniken hjälper oss att hantera kundupplevelsen

Kontaktcenters

CRM-system / ärendehantering

Automatiserad och riktad marknadsföring

E-tjänster / E-butik

Mina sidor

Med mera





**Kommer artificiell
intelligens ersätta
organisationernas
kontaktcenter?**

Olika förmågor



VS



Sunt förnuft
Gott omdöme
Moral
Fantasi
Medkännande
Abstraktioner
Drömmar
Generaliseringar

Mönsterigenkänning
Eliminera fördomar
Outtröttlig
Finna information
Utvärdera förslag
Prognoser
Obegränsad kapacitet

Abstraktion

5. It takes 4 apples to make 1 pie. How many apples does it take to make 504 pies?

Why do you
want
504 pies?

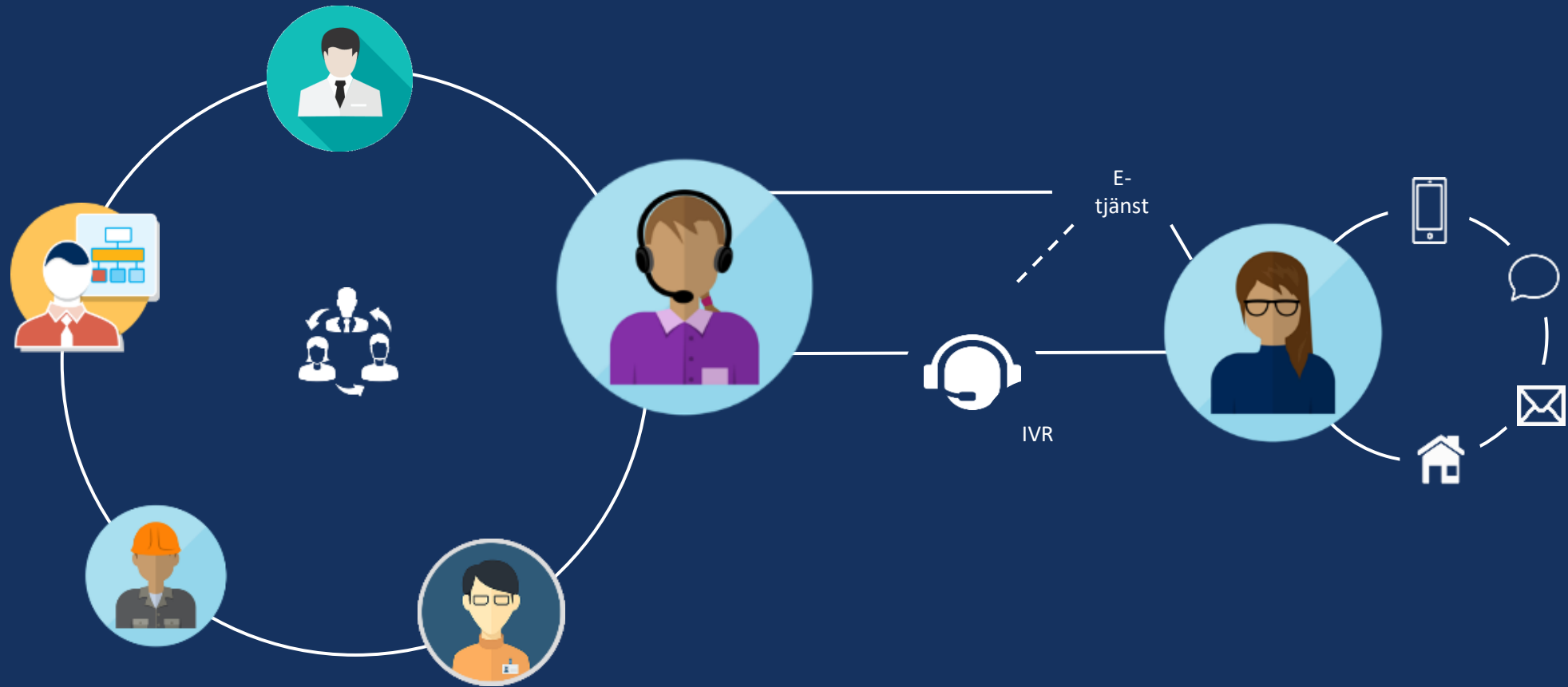
Kreativitet

	1	2	3	4	5
• Be Respectful	2			2	2
• Be Responsible	2			2	2
Totals	6			5	6
Parent Signature	MOM				

Mönsterigenkänning



Dagens struktur kontaktcenter



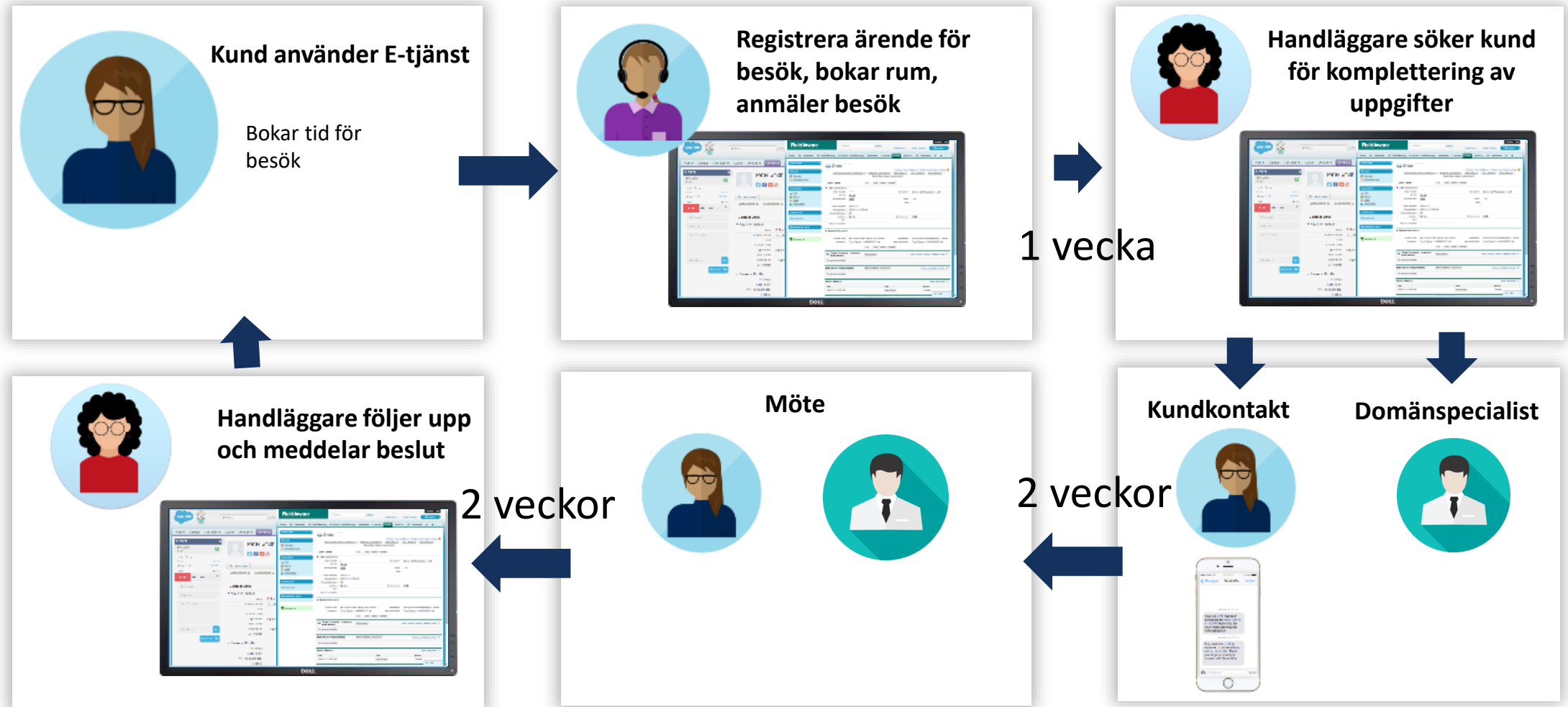
Organisationen

Kundservice

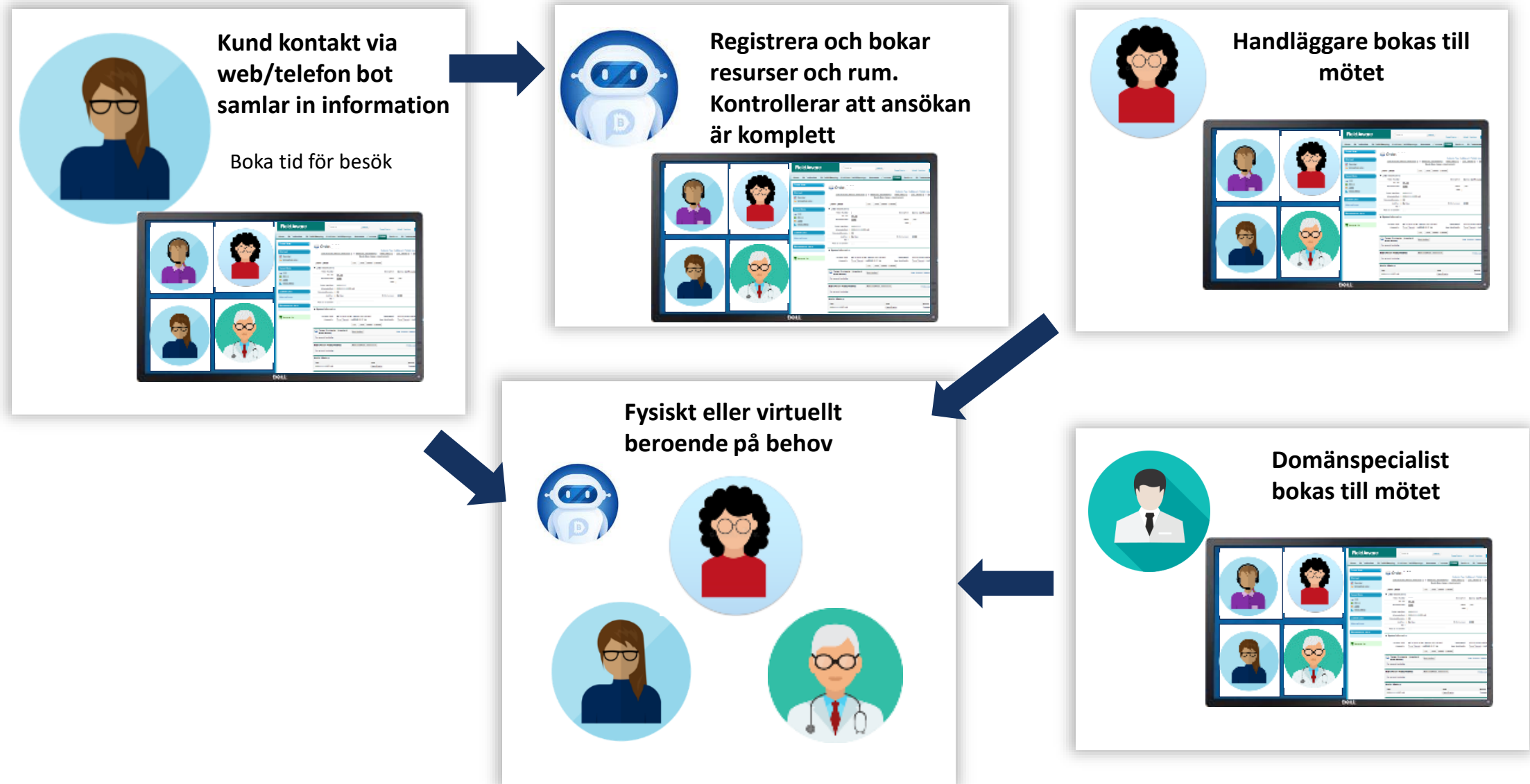
Självservice

Kundupplevelse

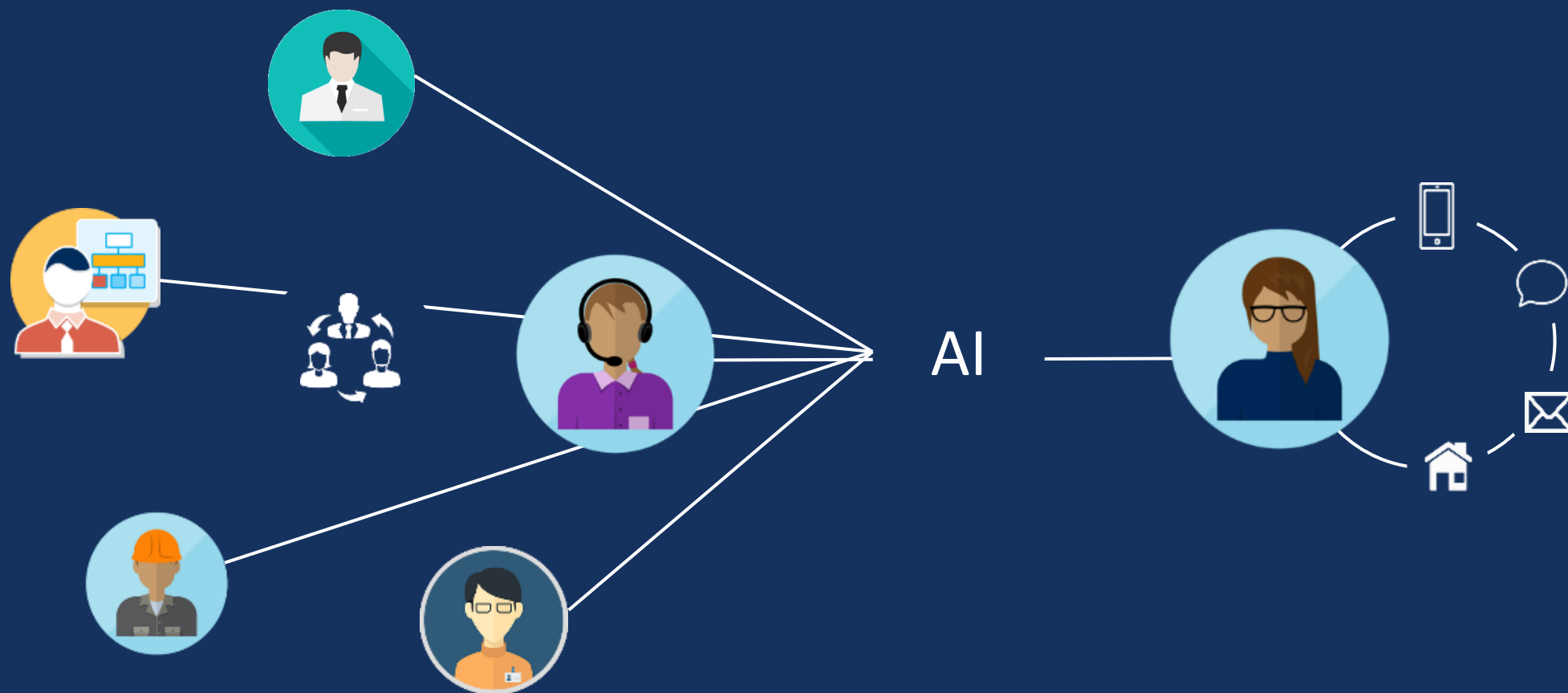
Traditionell ärendehantering



Vad händer om vi istället löser problem tillsammans och automatiserar?



Kontaktcentrets roll framåt



Organisationen

Självservice

Kundupplevelse





AI i kundmötet

- Medarbetarna och kunderna är vana vid kraftfulla verktyg
- Kunderna är mer öppna för att dela data
- Möjlighet att bearbeta data för djupare insikter
- Hela organisationen är en del i kundmötet
- Färre och mer generella roller
- Personligt och relevant bemötande



Börja nu! AI/RPA/Bot behöver data

- Börja med vanlig chatt, anonymisera, spara och analysera kundens fråga
- Fortsätt med övriga textbaserade kanaler (sociala medier, email osv)
- Börja med inspelning av samtal, transkribera, anonymisera och analysera
- Klassificera samtalen utifrån efterfrågan
- Arbeta utifrån att tjänsten ska lösa kundens problem
- För att skapa en bra kundupplevelse är integration är nödvändig



När ska du inte använda AI

Maskininlärning



Enkel logik



Får svaret bli fel?

Krävs det transparens?

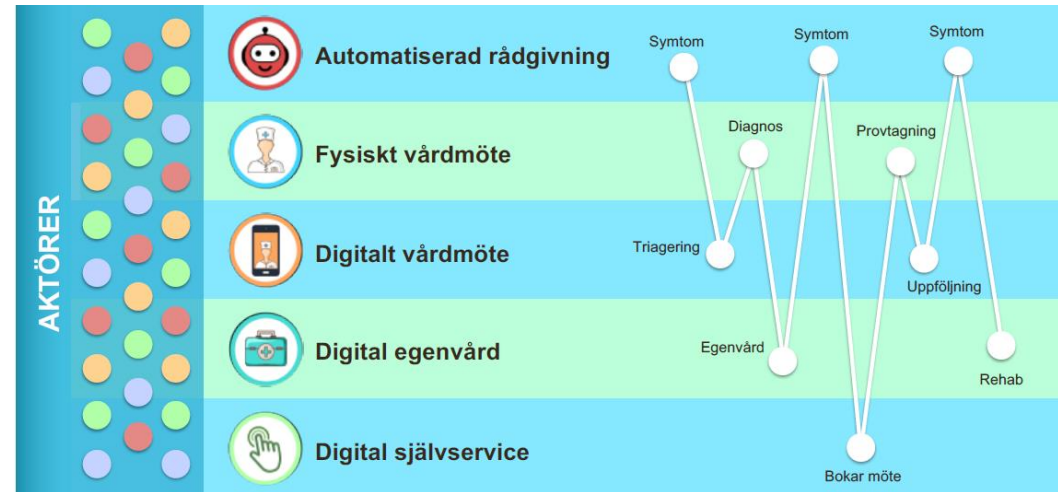
Är det ett undantag?

Finns data att träna modellen?

Kunden i centrum

Se på problemet från kundens perspektiv.

Identifiera kundresan och fokusera på upplevelsen.





Vi bygger kundupplevelsen tillsammans!
fredrik.karlsson@mitel.com





Mitel Customer
Experience Days 2020

Den nya verktygslådan för chatt

Hur kommer du igång
med chatt på din webbsida?

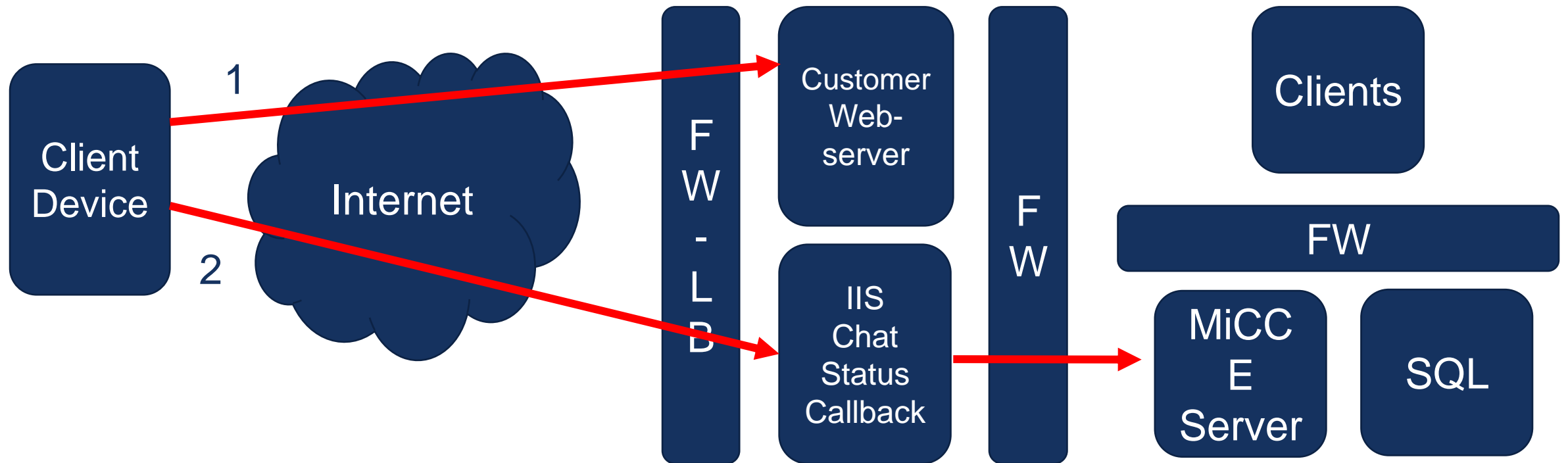
Fredrik Karlsson

Maj, 2020

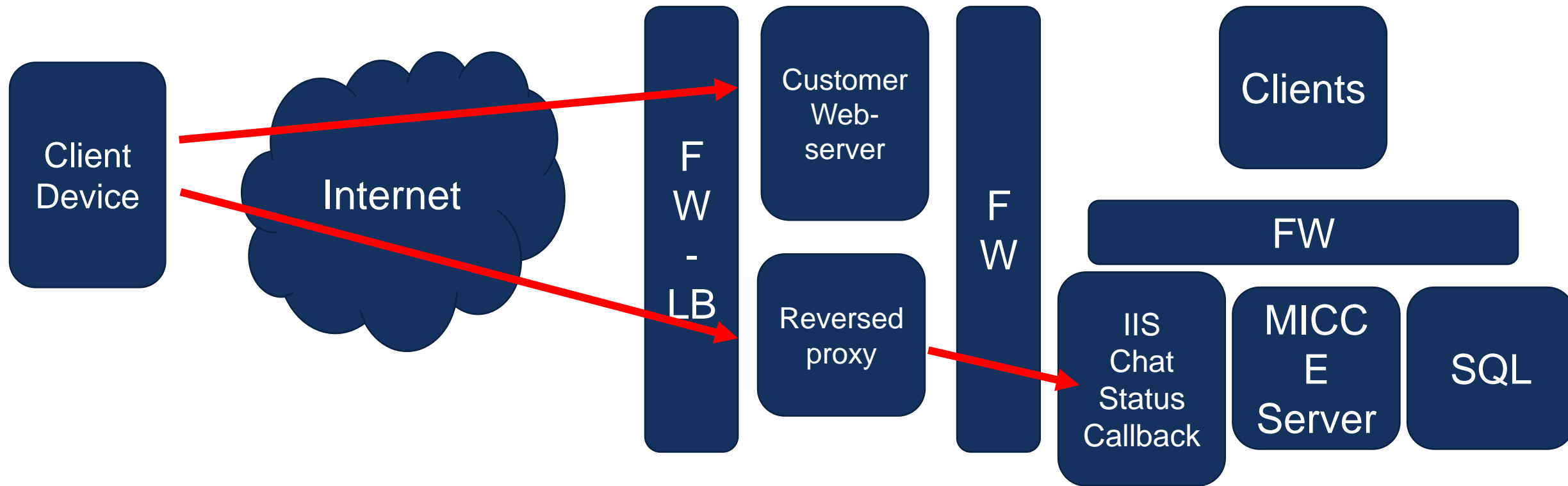


-
- Chatten fungerar "över sidor" om kunden navigerar
 - Javascript-baserad
 - Det är en rad kod som behövs, ytterligare kan läggas till för att mappa sidor mot servicegrupper
 - En website per kund (fungerar med tenant men rekommendation är att använda en site per kund för)
 - Stora möjligheter till anpassning
 - Statusstyrd baserad på kontaktcenter
 - Prechatt
 - Chatt
 - Postchatt

Installation med chattserver på DMZ



Installation med reversed proxy på DMZ



Enable websockets on IIS

- Open **Server Manager**.
- Under the **Manage** menu, click **Add Roles and Features**.
- Select **Role-based or Feature-based Installation**, and then click **Next**.
- Select the appropriate server, (your local server is selected by default), and then click **Next**.
- Expand **Web Server (IIS)** in the **Roles** tree, then expand **Web Server**, and then expand **Application Development**.
- Select **WebSocket Protocol**, and then click **Next**.
- If no additional features are needed, click **Next**.
- Click **Install**.
- When the installation completes, click **Close** to exit the wizard.



Testsida på MiCCE servern

localhost/CustomerChat/C...

Sample Page Offering Chat

This is a sample page demonstrating the MiCC Enterprise ChatToolbox. The toolbox may be included in your existing Web pages by adding the following Javascriptcode to the bottom of the <head> section of your page.

```
<head>
<script src="http://<SERVERURL>/CustomerChat/Chat/Toolbox"></script>
</head>
```

Configuration

Global configuration may be set for the toolbox by modifying the Config.js file located in the <installID>\Services\Web\CustomerChatScripts\Chat folder on the MiCC Enterprise server.

Configuration may be set on a page basis by redefining the MiCC.Toolbox.customizePage function. This function is executed immediately after the toolbox is loaded. To redefine the function insert the following Javascriptcode into your Web page.

```
<script>
MiCC1.ChatToolbox.customizePage = function () {
}
</script>
```

Configuration may be set on a request basis by redefining the MiCC.Toolbox.customizeRequest function. This function is executed immediately before the chat is requested. To redefine the function insert the following Javascriptcode into your Web page.

```
<script>
MiCC1.ChatToolbox.customizeRequest = function () {
}
</script>
```

Modify the MiCC.Toolbox.Config members as necessary inside either of these functions. Refer to the MiCC Enterprise documentation for a full description of the configuration parameters.

Testing

Chat Request Parameters

This section allows setting of chat request parameters normally set through the customize functions and not available through the ChatToolbox UI.

Customer ID:

Tenant ID:

Service Group ID:

Service Group Name:

Private Data:

Apply

Chatta med oss



Inkludera på sidan

Javascript:

```
<script src="https://srv-chat-toolbox/CustomChat/Chat/Toolbox"></script>
```

För dynamisk styrning läggs följande kod till:

```
<script>  
    Mitel.ChatToolbox.customize = function () {  
        Mitel.ChatToolbox.Config.ServiceGroupName = "Chat2";  
    }  
</script>
```



Inkludera på sidan

Exempel på parametrar som kan ändras dynamiskt

// Customer name used to initiate the chat session.

"CustomerName": ""

// Identifier of the customer, used to initiate the chat session.

"CustomerID": ""

// Email address of the customer, used to initiate the chat session.

"CustomerEmail": ""

// Name of the Service Group, used to initiate the chat session.

"ServiceGroupName": ""

// Private Data value to send with new Chat requests


"PrivateData": document.URL

// Initial message to agent

"InitialMessage": ""



Startknapp

 **Kommunen**

Lättläst Lyssna

Utbildning och omsorg Uppleva och göra Bygg, bo och miljö Näringsliv och arbete Trafik och infrastruktur Kommun och politik



Du är här: Start / E-tjänster

E-tjänster

- E-tjänst 1
- E-tjänst 2
- E-tjänst 3
- Rapportera Plats

Självservice

Med hjälp av e-tjänster ökar Kommunens tillgänglighet och service till dig som medborgare. Våra elektroniska tjänster når du 24 timmar om dygnet.


Vissa e-tjänster kan även kräva att du använder dig av e-legitimation, till exempel BankID, för att bekräfta att du är den du uppger dig att vara.

Behöver du hjälp?

Ring medborgarkontoret

Låt oss ringa dig

 E-tjänst 1

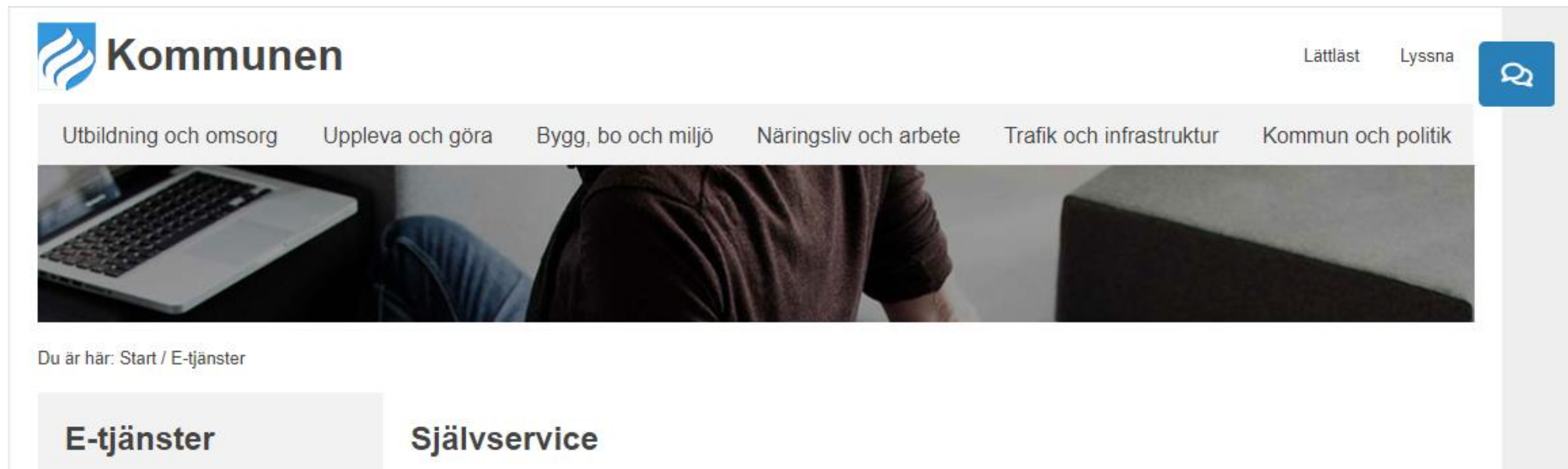
 E-tjänst 2

 E-tjänst 3


Chatta med oss



Startknapp




Startknapp

 **Kommunen**

Lättläst Lyssna

Utbildning och omsorg Uppleva och göra Bygg, bo och miljö Näringsliv och arbete Trafik och infrastruktur Kommun och politik



Du är här: Start / E-tjänster

E-tjänster

- E-tjänst 1
- E-tjänst 2
- E-tjänst 3
- Rapportera Plats


Behöver du hjälp?


- Ring medborgarkontoret
- Låt oss ringa dig


Självservice

Med hjälp av e-tjänster ökar Kommunens tillgänglighet och service till dig som medborgare. Våra elektroniska tjänster når du 24 timmar om dygnet.

Vissa e-tjänster kan även kräva att du använder dig av e-legitimation, till exempel BankID, för att bekräfta att du är den du uppger dig att vara.


E-tjänst 1



E-tjänst 2


E-tjänst 3


Chatten är stängd




Prechatt – välja ärende

 **Chatta med oss** – x

Välkommen
Hej när du inte är inloggad svarar endast på generella frågor!



Ditt namn



Din mail

Välj ärende:

Högtalare ▼

Högtalare

Hörlurar


Betalning

Retur


Chatta




Prechatt – styra ärende baserat på sida

 **Chatta med oss** – ×

Välkommen
Hej vi svarar på dina frågor om högtalare!



Ditt namn



Din mail


Din fråga

Förväntad väntetid: 1 minut

Chatta



Prechatt – plocka upp id från inloggning

 **Chatta med oss** — ×

Välkommen
Hej Fredrik, välkommen att chatta med oss. Eftersom du är inloggad på vår sajt går det bra att fråga om vad som helst!

☐ Jag godkänner [villkoren](#).


Din fråga

Förväntad väntetid: 1 minut

Chatta



Prechatt – lavinmeddelande i chatten

 **Chatta med oss** — ×

Välkommen
Hej välkommen att chatta med oss!

Vi har tyvärr skickat ut felaktiga informationsbrev läs mer [här](#).


Din fråga

Förväntad väntetid: 1 minut


Chatta



Prechatt – kanalväxling

 **Chatta med oss** — ×

Välkommen
Hej vi har lång väntetid i chatten men om du vill kan du lämna ditt telefonnummer så ringer vi upp dig istället !



Ditt nummer!

Din fråga

Ring mig

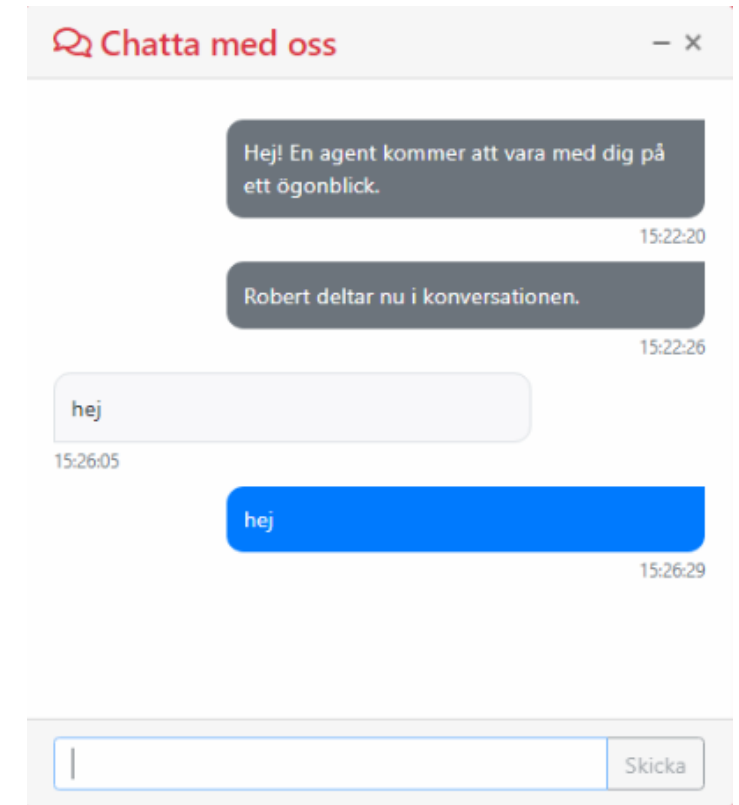
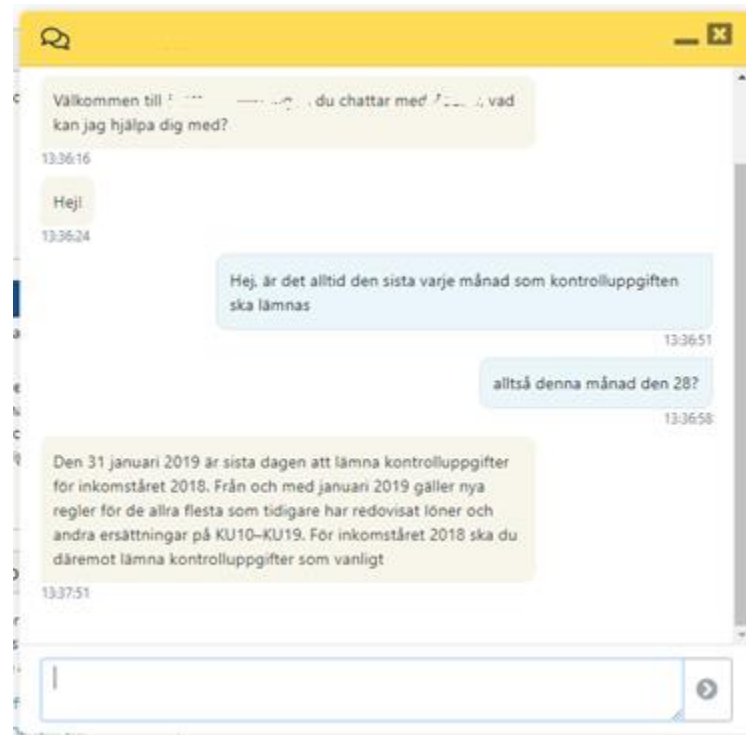


Prechatt - stängt



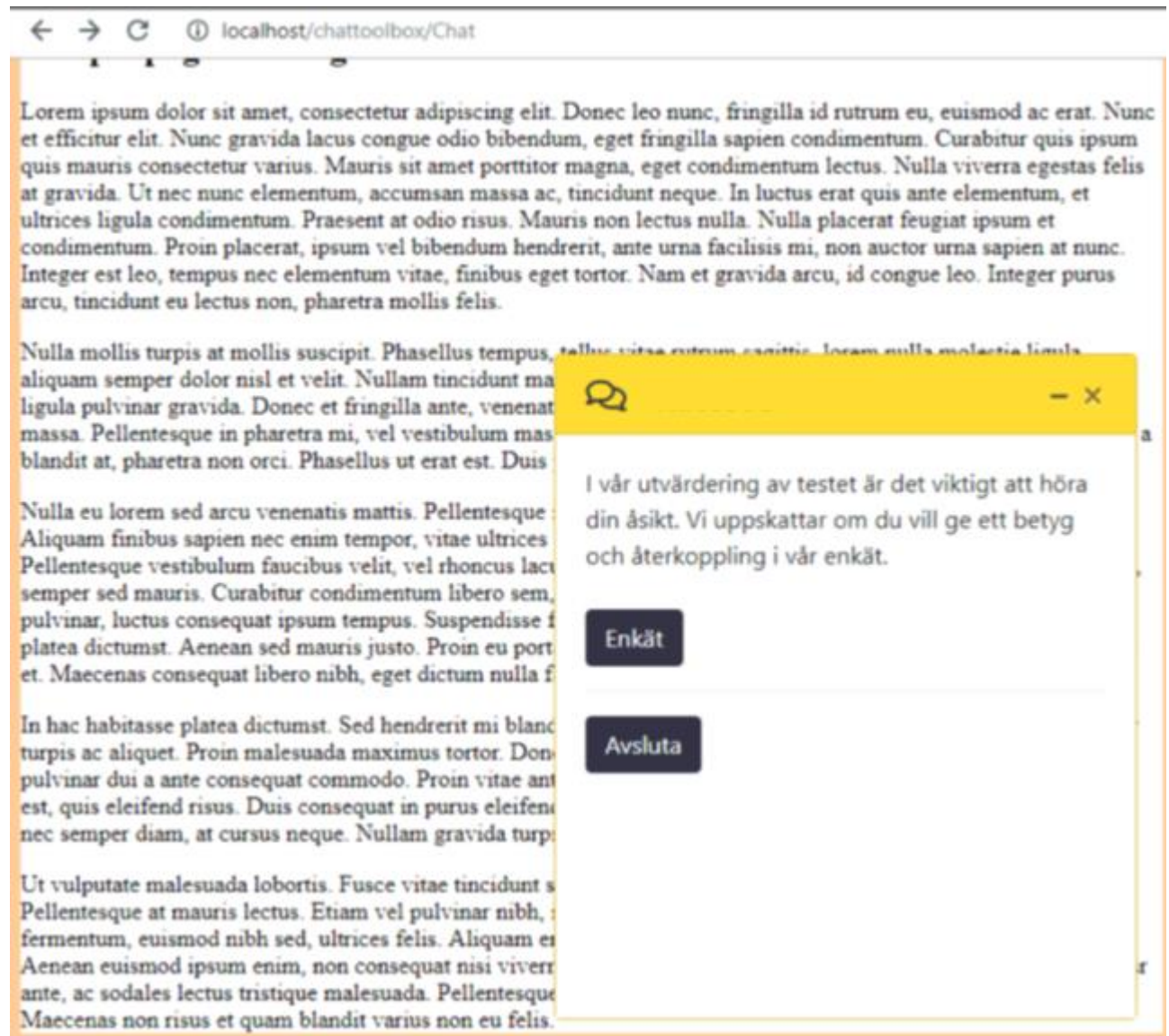
Chatt

Pågående chattlayout är fast men färger och systemmeddelande kan ändras



Postchatt

Postchatt kan användas för information och exempelvis enkät efter chatt är avslutad.



Kontrollera utseendet baserat på status

Visa data från template datasource

Ungefärlig kötid: {{ templateData.waitMinutes }}

 1"> minuter

<span v-if="templateData.waitMinutes < 2"> minut

Styr utseendet baserat på status

 1"


Open

Overload

Closed



Konfigurera valfria fält

 Chatta med oss



Välkommen

Hej när du inte är inloggad svarar endast på generella frågor!



Ditt namn



Din mail

```
<div class="input-group mb-3">
  <div class="input-group-prepend">
    <span class="input-group-text"> <i class="fas fa-user"></i></span>
  </div>
  <input type="text" class="form-control" placeholder="Ditt namn" onchange="Mitel.ChatToolbox.Config.CustomerName = this.value;" />
</div>
<div class="input-group mb-3">
  <div class="input-group-prepend">
    <span class="input-group-text">@</span>
  </div>
  <input type="email" class="form-control" placeholder="Din mail" onchange="Mitel.ChatToolbox.Config.CustomerEmail = this.value;" />
</div>
```



Extra kontroll



```
function micheckEmail(email) {  
  var filter = /^[a-zA-Z0-9_\.\\-]+\@([a-zA-Z0-9\\-]+\.)+([a-zA-Z0-9]{2,4})+$/;  
  if (!filter.test(email.value)) {  
    return false;  
  } else {  
    document.getElementById('lblCBresult').style.display = 'none';  
    document.getElementById('request-chat').disabled = false;  
    Mitel.ChatToolbox.Config.CustomerEmail = email.value;  
    return true;  
  }  
}
```



```
function miEmailerror() {  
  if (micheckEmail(document.getElementById('mictmail'))) {  
    console.log(document.getElementById('mictmail').value);  
    return false;  
  } else {  
    document.getElementById('lblCBresult').style.display = 'inline';  
    document.getElementById('request-chat').disabled = true;  
    return true;  
  }  
}
```



Du måste ange en korrekt e-post adress!



API för meddelande

Meddelande kan skickas automatiskt från sidan till agenten. Exempelvis när kunden navigerar, får ett felmeddelande eller en varukorg.

Messages must be sent via the JavaScript `window.postMessage()` method, passing an object similar to the following one as data (first parameter):

```
{  
  apiType: "ChatToolbox",  
  apiVersion: "2.2.0",  
  methodName: "SendMessage",  
  arguments: {  
    message: "This is a message to the agent.",  
    hideLocal: true  
  }  
}
```



Man kan lägga till det för test

Klistra in koden nedan, ersätt med korrekt servernamn (måste vara https och ett giltigt certifikat)

```
var mitb =  
document.createElement("script");  
mitb.src = " https://srv-chat-  
toolbox/ChatToolbox/Chat/Toolbox ";  
document.head.appendChild(mitb);
```

The screenshot shows the w3schools.com website. The browser address bar displays "w3schools.com/tags/tag_textarea.asp". The website header includes the logo "w3schools.com" and the tagline "THE WORLD'S LARGEST WEB DEVELOPER SITE". A navigation bar contains links for HTML, CSS, JAVASCRIPT, SQL, PYTHON, PHP, BOOTSTRAP, MORE, REFERENCES, and EXERCISES. A sidebar on the left lists various HTML tags, with "<script>" highlighted. The main content area is titled "HTML <textarea> Tag" and includes a "Previous" button and a "Complete HTML Reference" button. Below this, an "Example" section shows an HTML text area with the following code:

```
<label for="w3mission">W3Schools mission:</label>  
<textarea id="w3mission" rows="4" cols="50">  
At w3schools.com you will learn how to make a website. We offer free  
development technologies.  
</textarea>
```

 A "Try it Yourself »" button is located below the code. On the right side of the page, a chat window titled "Chatta med oss" is open. It displays a "Pre-chat: GDPR Notice" with placeholder text, status information (Available: true, Open: 4:10:00 AM, Estimated wait time: 1 minute), an "Enter email" input field, a "Start chat" button, and a link to the "EU General Data Protection Regulation".



Crash course i HTML

<https://www.w3schools.com/bootstrap/default.asp>





Vi bygger kundupplevelsen tillsammans!
fredrik.karlsson@mitel.com





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





MCED20
27 maj

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

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



MCED20
10 juni



MCED20
3 juni

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

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



MCED20
17 juni



Mitel Customer
Experience Days 2020