Kontrollpanelen i GoToWebinar

Öppna/stäng kontrollpanelen

Din mikrofon är avstängd

Ställ frågor

MiWebinar

2020-09-02

© 2020 Mitel. Proprietary and Confidential.

Mitel | MiWEBINAR

Jonas Carlson
Marknadschef

MiWebinar

Mitel

- Inledning
- Avancerade integrationer för MiContact Centre Enterprise
- Avslutning

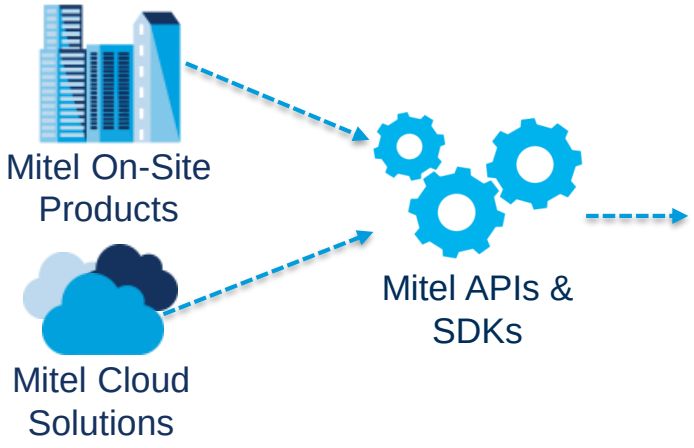
Henrik Linberg
Säljstöd

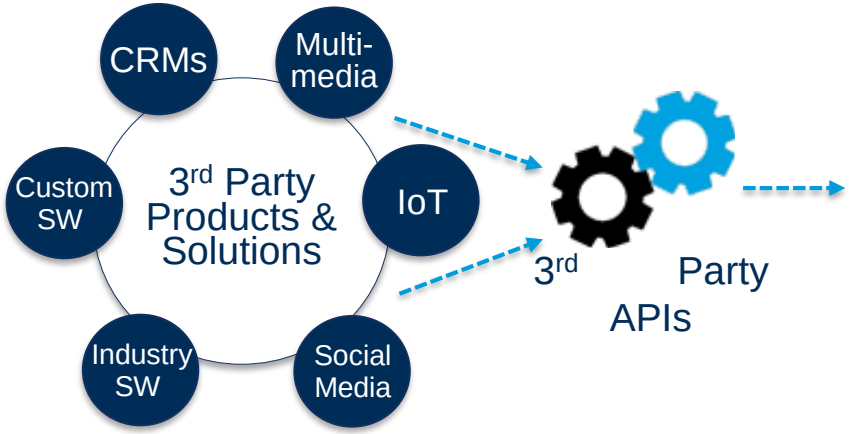
MiWebinar

Mitel

Avancerade integrationer för MiContact Centre Enterprise

Mitel Advanced Integration – skapa differentiering





Advanced Integrations

Ger Mitelkunder möjligheten att differentiera verksamheten med skräddarsydda lösningar

Utvecklar mot Mitel & 3rd Party APIer enligt kundens önskemål:

- CRM-integrationer
- Click-to-Call-integrationer
- Webbklienter
- Desktop & Mobilapplikationer
- IoT-integrationer
- Sociala Media-integrationer

© 2019 Mitel. Proprietary and Confidential.

Mitel
Powering connections

Mitel Advanced Integrations

Färdiga integrationer

Chat ToolBox
Screen-pop with agent specific data
AI/Chatbot
Agent booking
Automatically Case/Incident in MS Dynamics 365

QueSearch eller Kösök
CRM Connector
CQC Integration
Flexite

Unika kundanpassade integrationer

Olika anpassade förfrågningar:

- Omdesign av chattprogram
- Integration i kundens kundbyggda system
- Utveckla webbapplikationer kundspecifika system
- Industri / vertikala specifika CRM-integrationer

© 2019 Mitel. Proprietary and Confident

Powering connections

Henrik Linberg
Säljstöd

MiWebinar

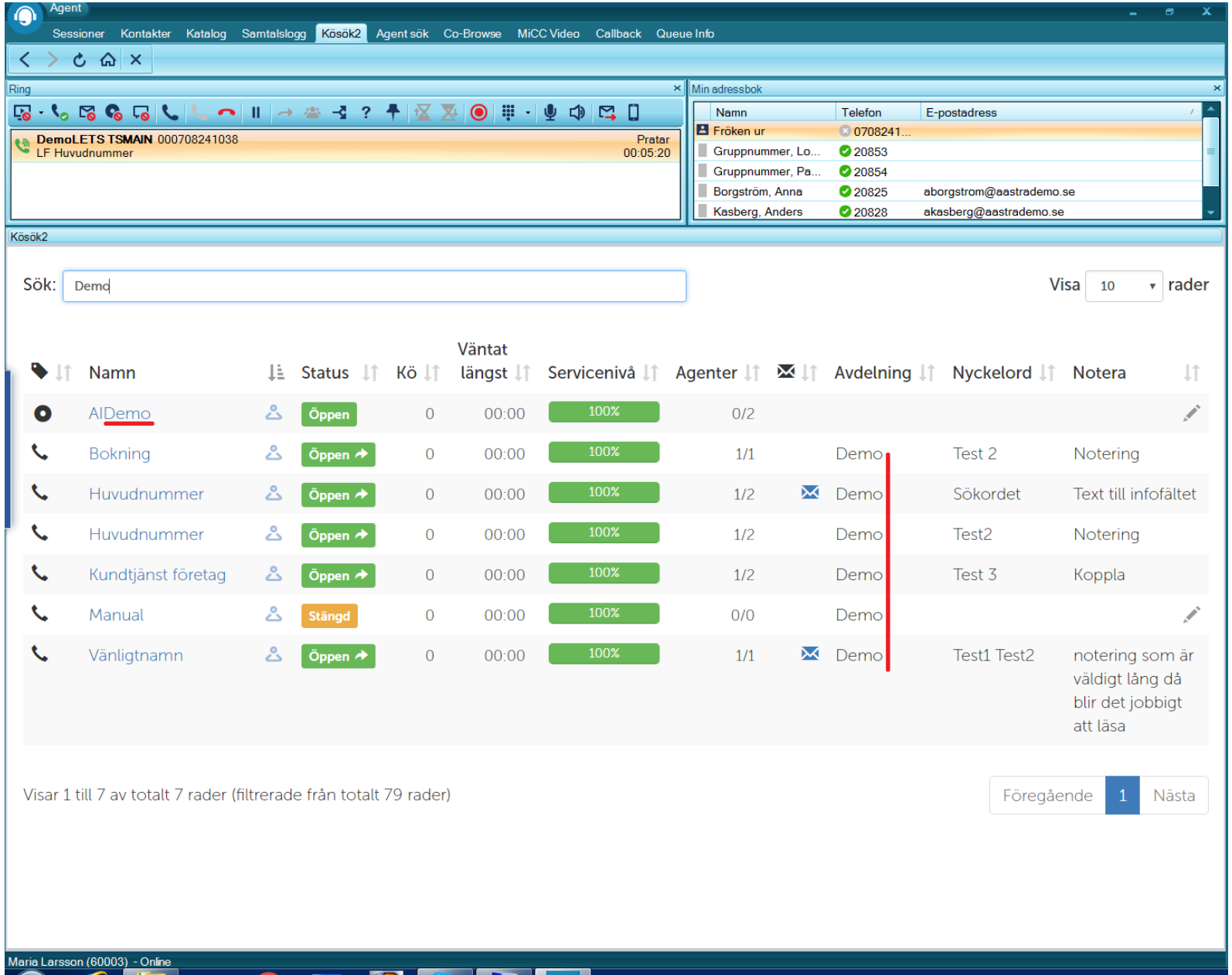
Mitel

Kösök eller QueSearch –
ett enklare sätt att förmedla samtal

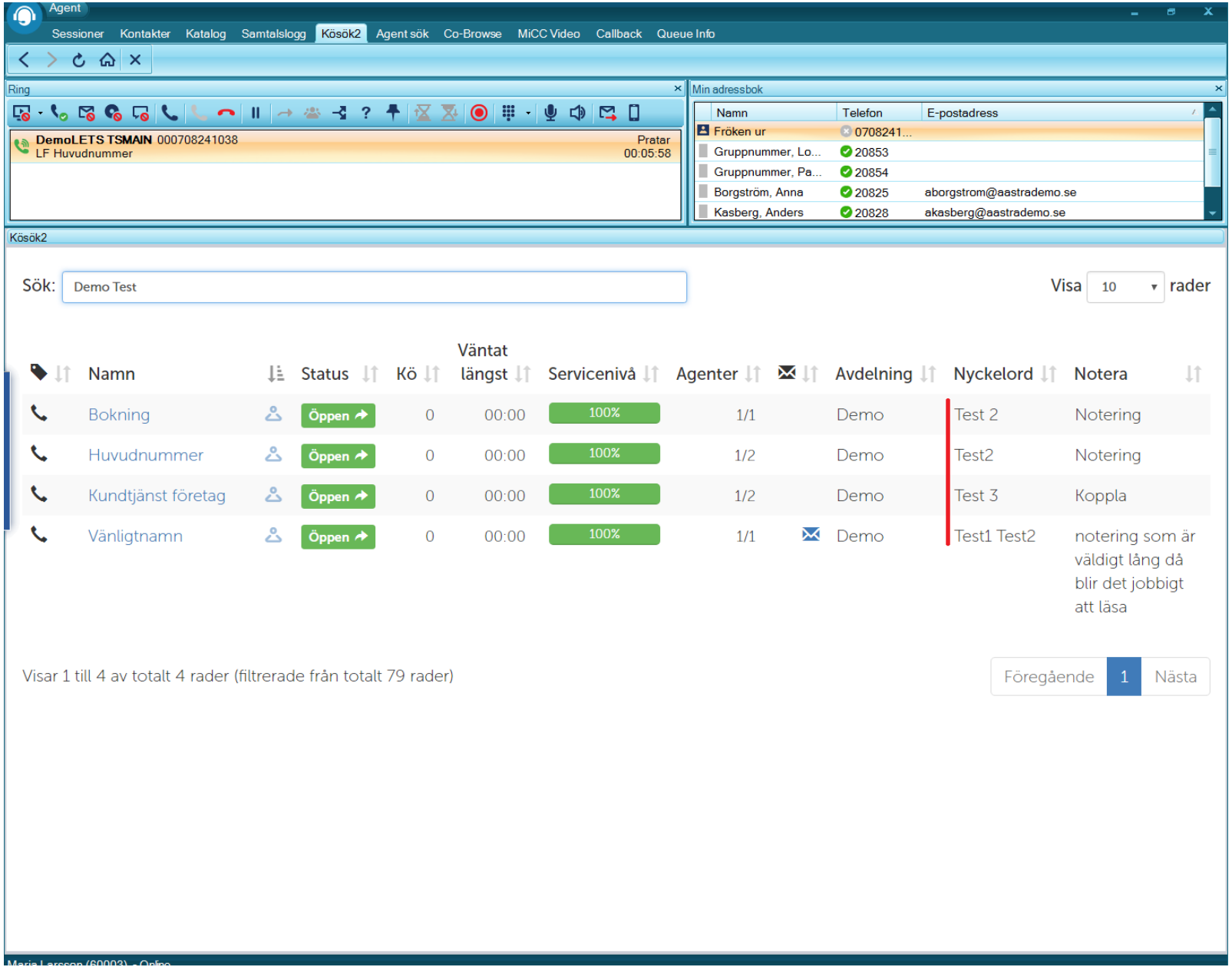
Kösök

- Tydligt och enkelt sökbara köer
- Möjlighet att lägga till ”Friendly name”, avdelning och sökord
- Realtidsinformation och schema för att kunna ge kunden korrekt information
- Navigera med tangentbordet
- E-postadress till gruppen för att kunna skicka meddelande
- Noteringsfält som agent enkelt kan uppdatera
- Möjligt att se vilka agenter som betjänar kön
- Status på agenterna och hänvisning från CMG

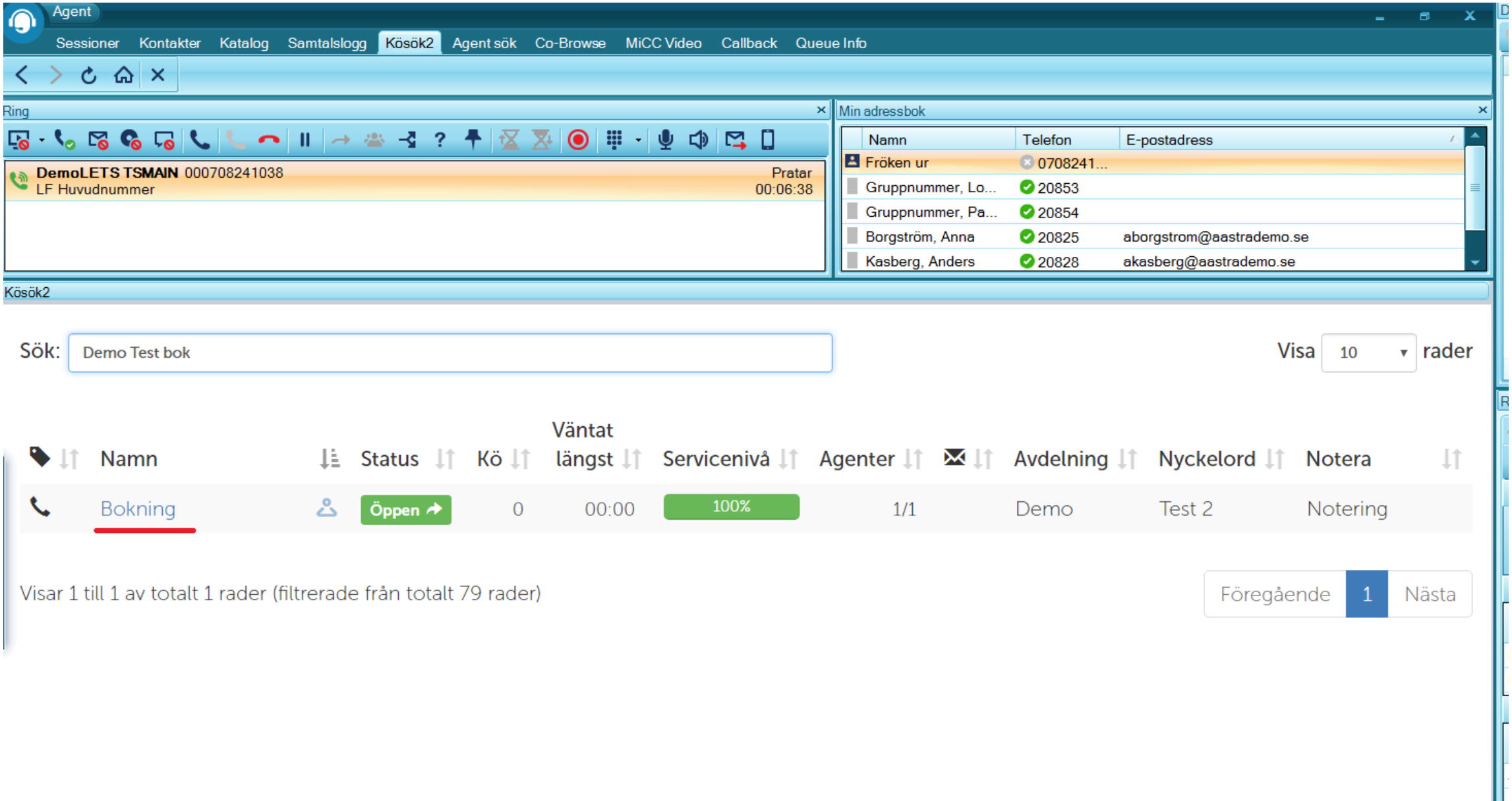
Tydligt och enkelt sökbara köer



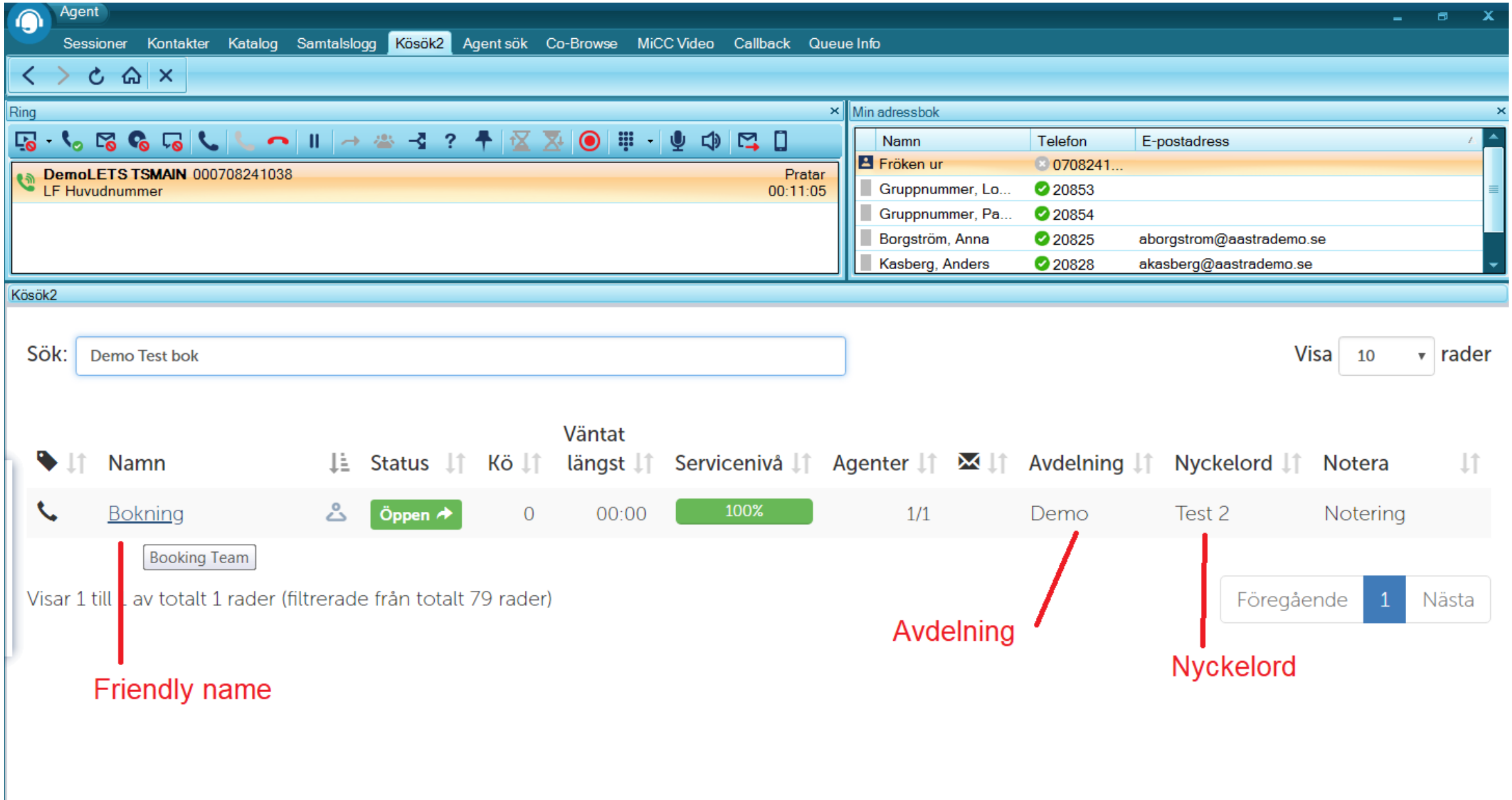
Tydligt och enkelt sökbara köer



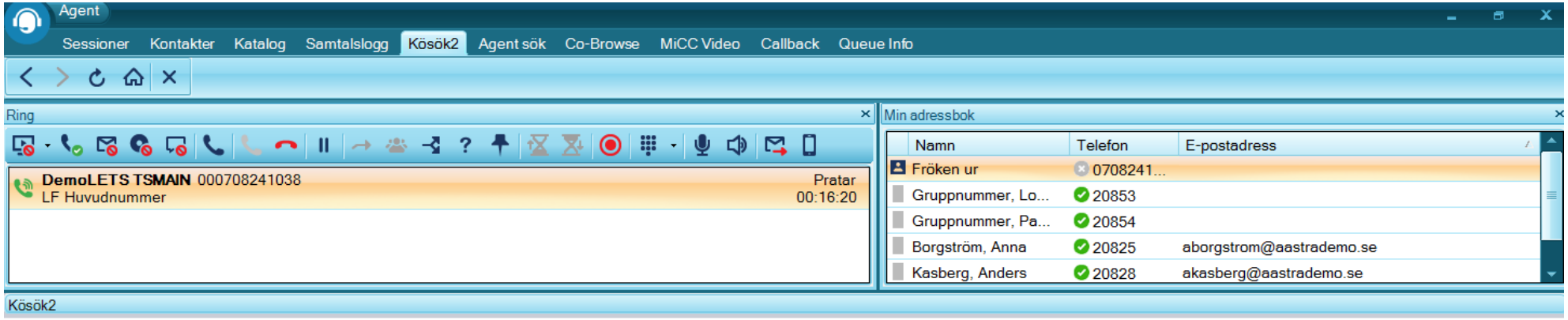
Tydligt och enkelt sökbara köer



Möjlighet att lägga ”Friendly name”, avdelning och sökord



Realtidsinformation och schema för att kunna ge kunden korrekt information



Sök: Demo

Visa 10 rader

redo/inloggad

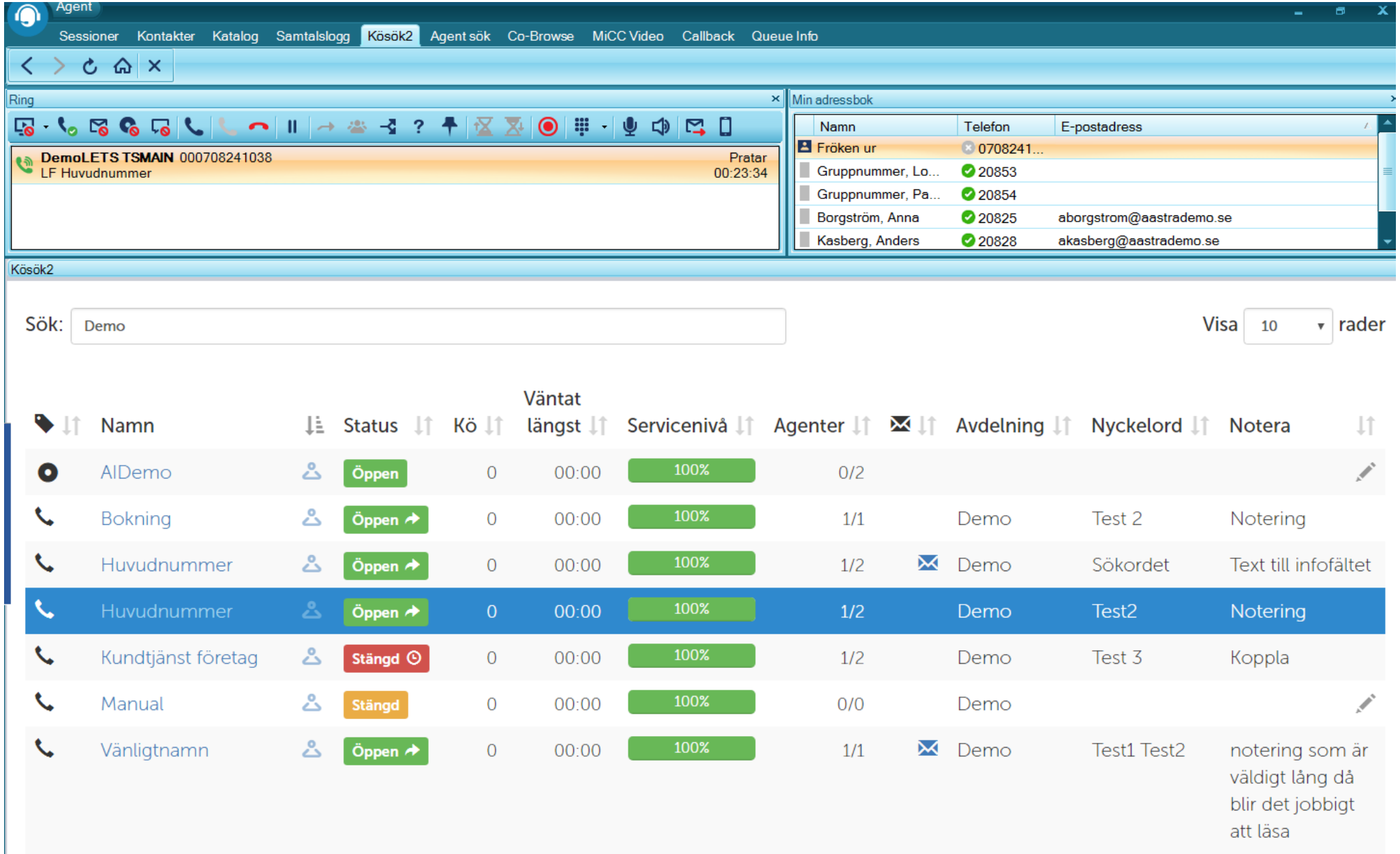
Namn	Status	Kö	Väntat längst	Servicenivå	Agenter	Avdelning	Nyckelord	Notera
AIDemo	Öppen	0	00:00	100%	0/2			
Bokning	Öppen	0	00:00	100%	1/1	Demo	Test 2	Notering
Huvudnummer	Öppen	0	00:00	100%	1/2	Demo	Sökordet	Text till infofältet
Huvudnummer	Öppen	0	00:00	100%	1/2	Demo	Test2	Notering
Kundtjänst företag	Stängd (Öppen 08:00 - 16:00)			100%	1/2	Demo	Test 3	Koppla
Manual	Stängd	0	00:00	100%	0/0	Demo		
Vänligtnamn	Öppen	0	00:00	100%	1/1	Demo	Test1 Test2	notering som är väldigt lång då blir det jobbigt att läsa

Stängt ingen inloggad

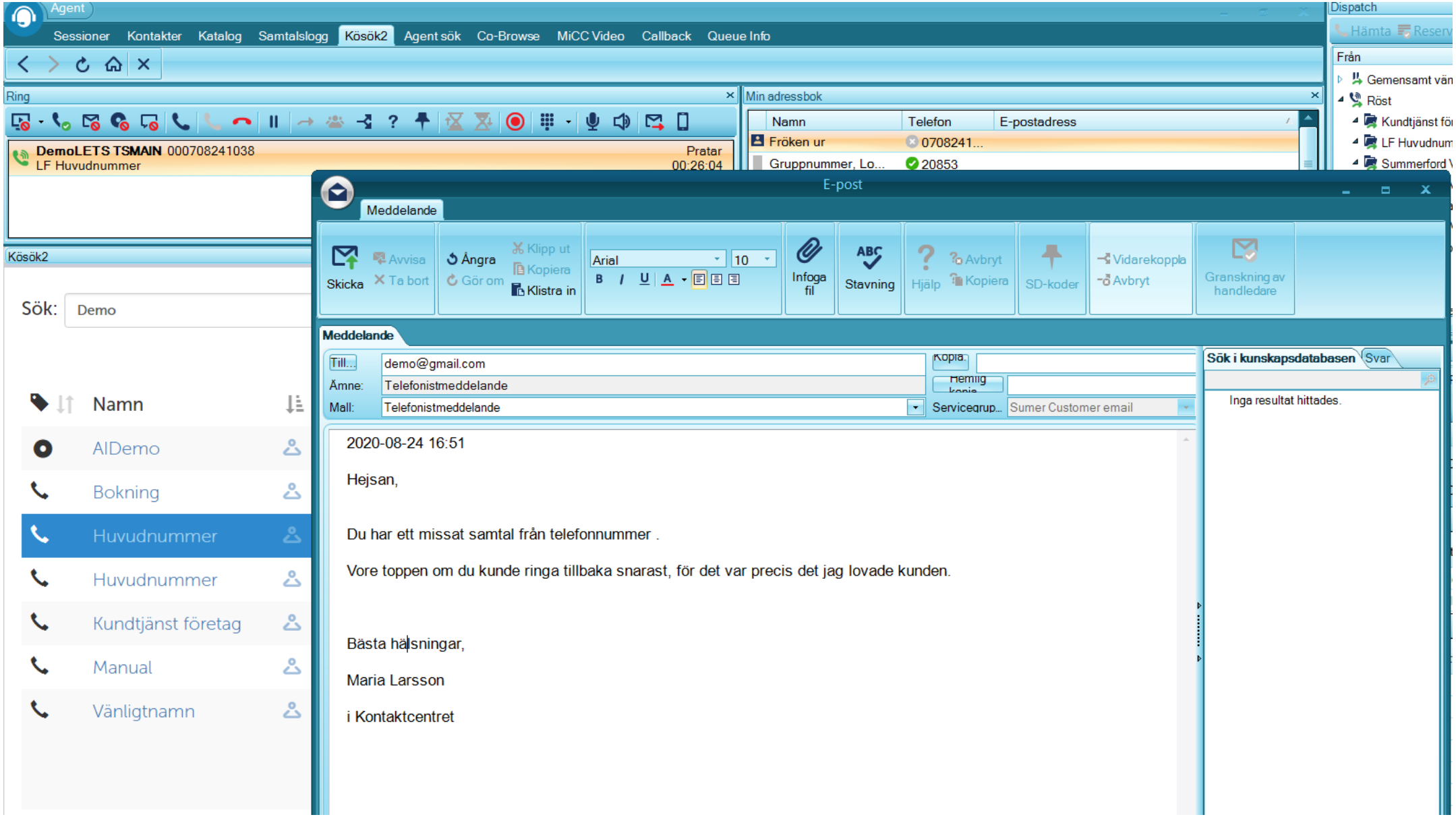
Öppet möjligt att koppla

Stängt med schema

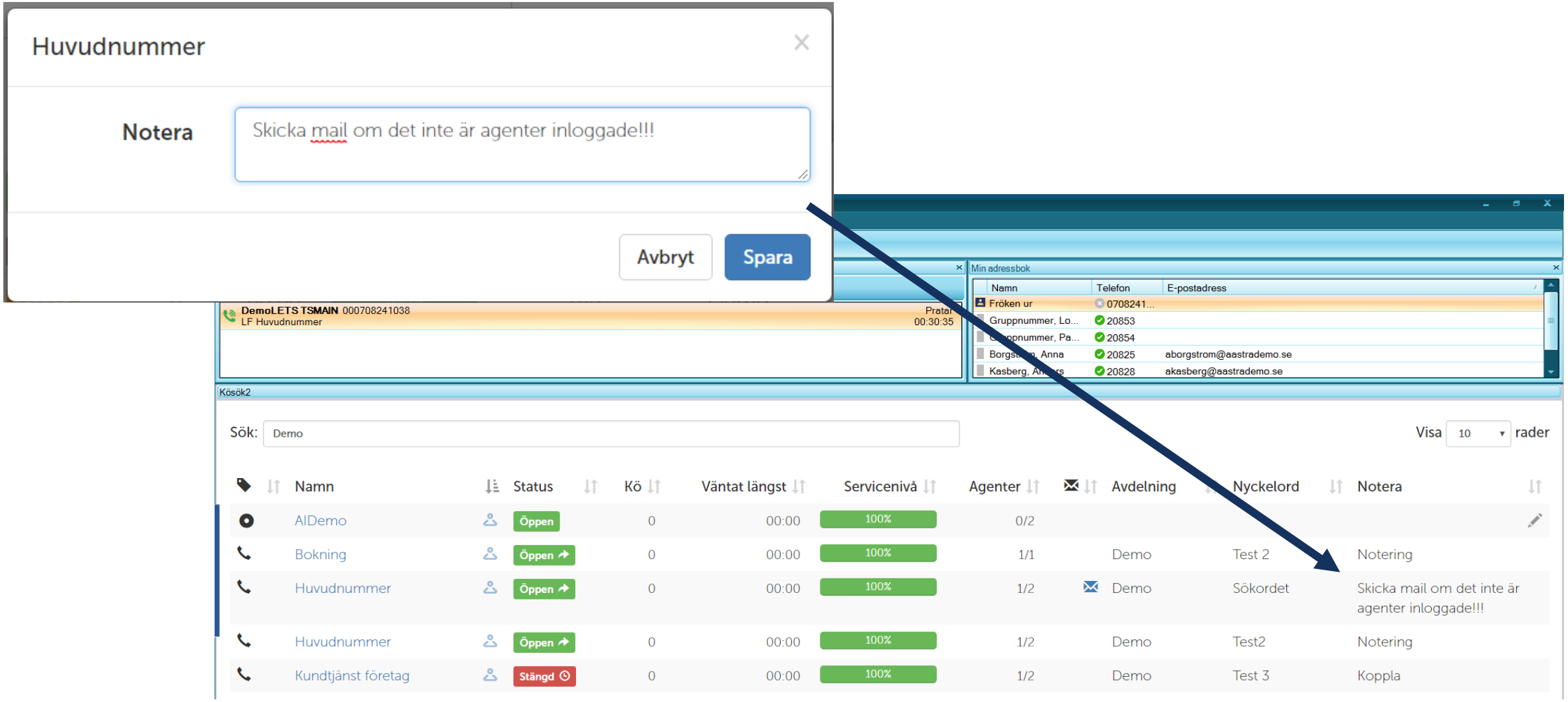
Navigera med tangentbordet



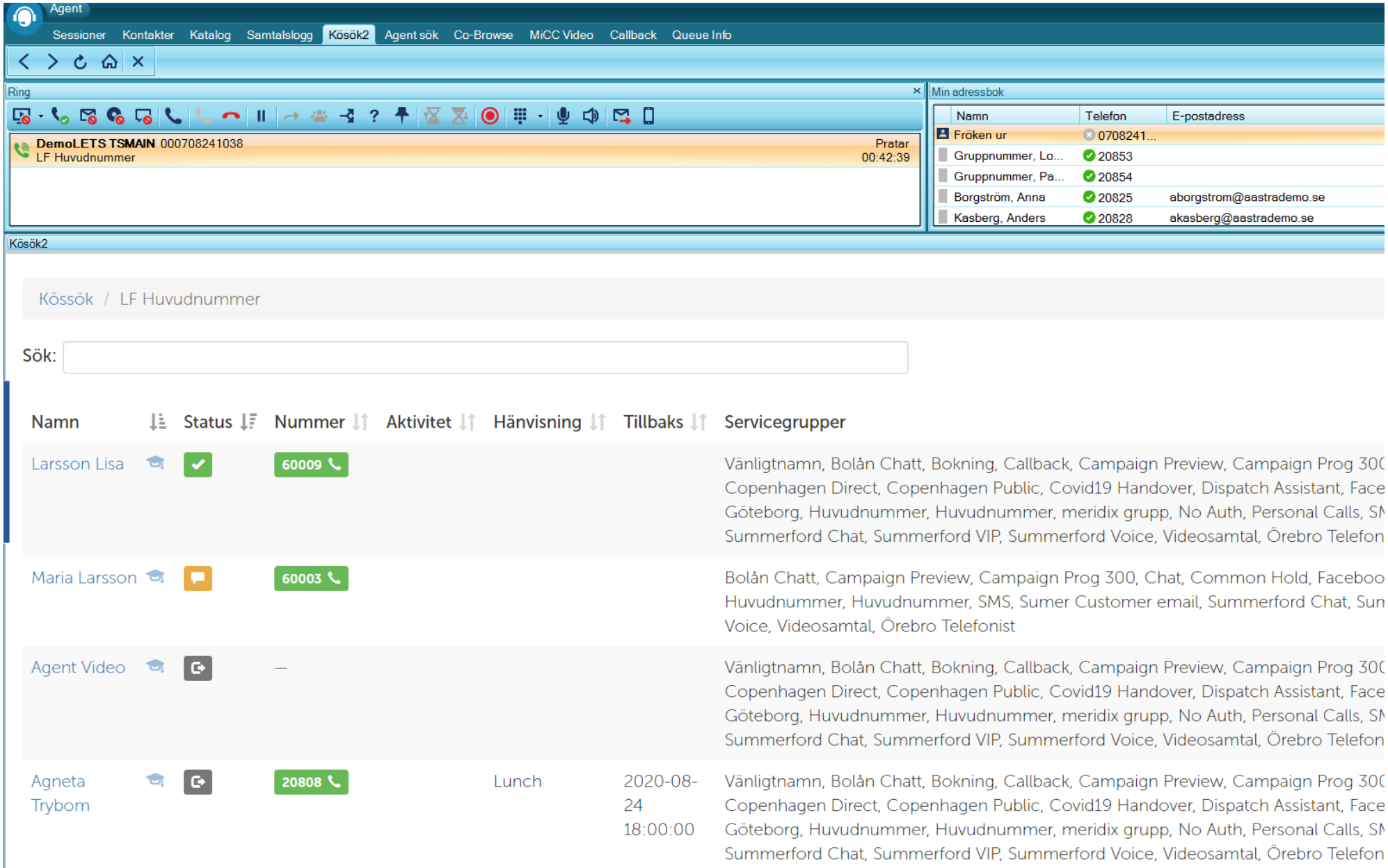
E-postadress till gruppen för att kunna skicka meddelande



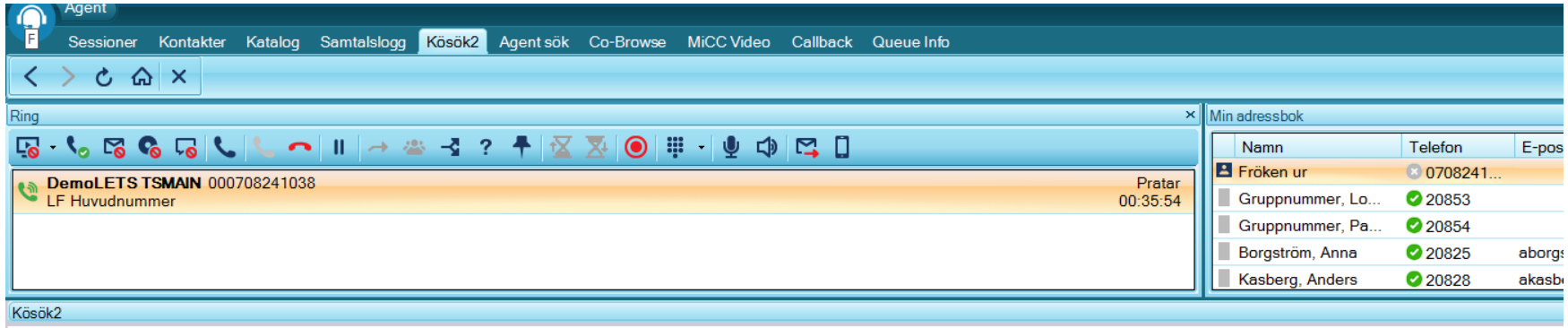
Noteringsfält som agent enkelt kan uppdatera



Möjligt att se vilka agenter som betjänar kön



Status på agenterna och hänvisning från CMG



Kösök2

Kössök / LF Huvudnummer

Kontactcenterstatus

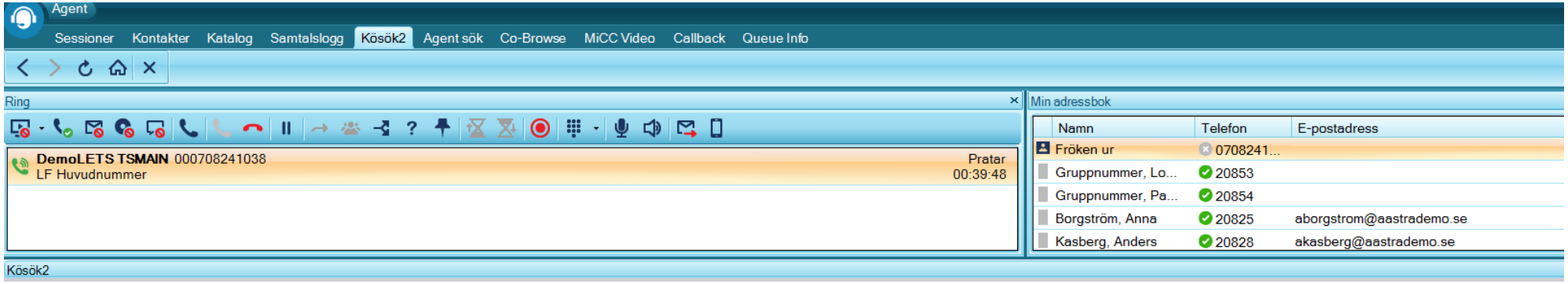
Sök:

Anknytningsstatus

Namn	Status	Nummer	Aktivitet	Hänvisning	Tillbaks	Servicegrupper
Larsson Lisa		60009				Vänligtnamn, Bolån Chatt, Bokning, Callback, Campaign Previe Copenhagen Direct, Copenhagen Public, Covid19 Handover, I Göteborg, Huvudnummer, Huvudnummer, meridix grupp, No Summerford Chat, Summerford VIP, Summerford Voice, Videc
Maria Larsson		60003				Bolån Chatt, Campaign Preview, Campaign Prog 300, Chat, C Huvudnummer, Huvudnummer, SMS, Sumer Customer email, Voice, Videosamtal, Örebro Telefonist
Agent Video		–				Vänligtnamn, Bolån Chatt, Bokning, Callback, Campaign Previe Copenhagen Direct, Copenhagen Public, Covid19 Handover, I Göteborg, Huvudnummer, Huvudnummer, meridix grupp, No Summerford Chat, Summerford VIP, Summerford Voice, Videc
Agneta Trybom		20808		Lunch	2020-08-24 18:00:00	Vänligtnamn, Bolån Chatt, Bokning, Callback, Campaign Previe Copenhagen Direct, Copenhagen Public, Covid19 Handover, I Göteborg, Huvudnummer, Huvudnummer, meridix grupp, No Summerford Chat, Summerford VIP, Summerford Voice, Videc

CMG Status/Återtid

Möjligt att se vilka skills en agent har



Kössök / Skillsrapport

Sök:

Namn	Agentgrupp	Skill (egenskap)	Skillnivå
Larsson Lisa	Medborgarcenter	BackOffice	1
	Medborgarcenter	Booking Specialist	1
	Medborgarcenter	Copenhagen Direct	100
	Medborgarcenter	Copenhagen Public	100
	Medborgarcenter	Danish	1
	Medborgarcenter	Demo NHN	1
	Medborgarcenter	Dispatch	1
	Medborgarcenter	Faktura Avtal	1
	Medborgarcenter	Felanmälan	1
	Medborgarcenter	FlexiteTester	1

Integrationer

MiCCE RTI för realtidsinformation

Databasviews för servicegruppsdata

Rest-API för scheduler

SOAP API CWI för CMG

Agent API för koppla/ringa samtal

Tommy Holgersson
Försäljningsingenjör

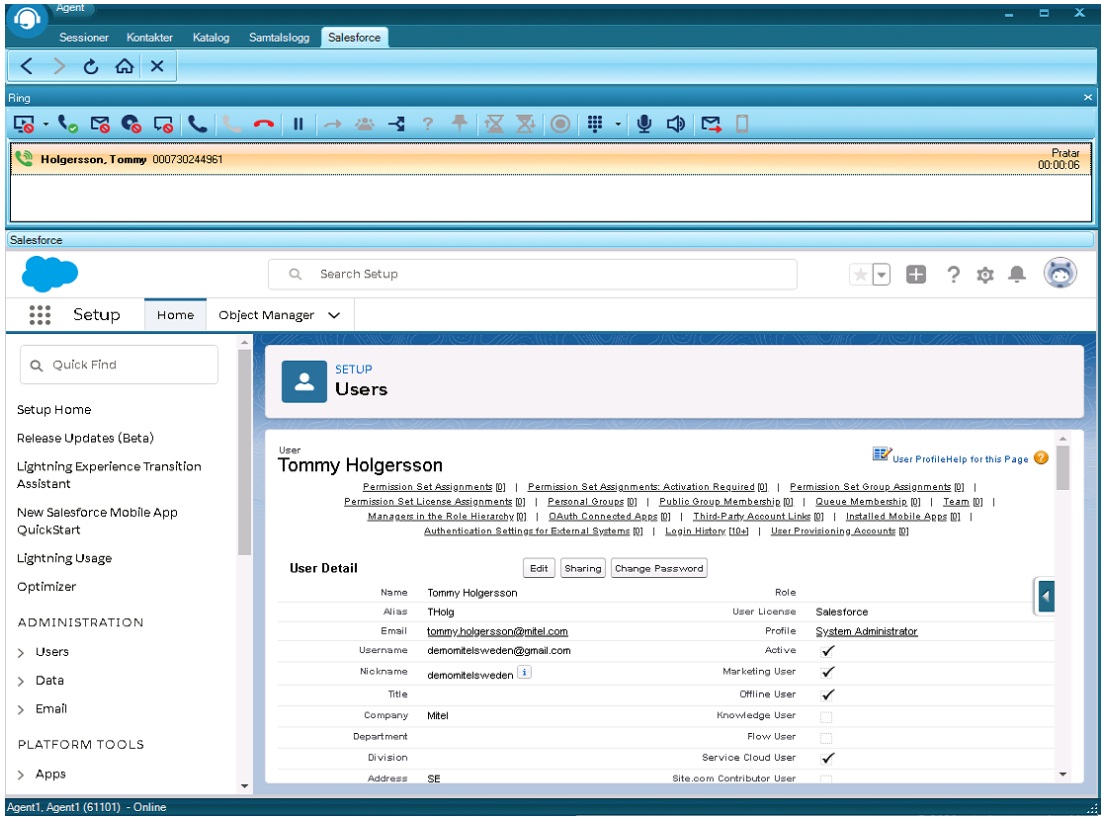
MiWebinar

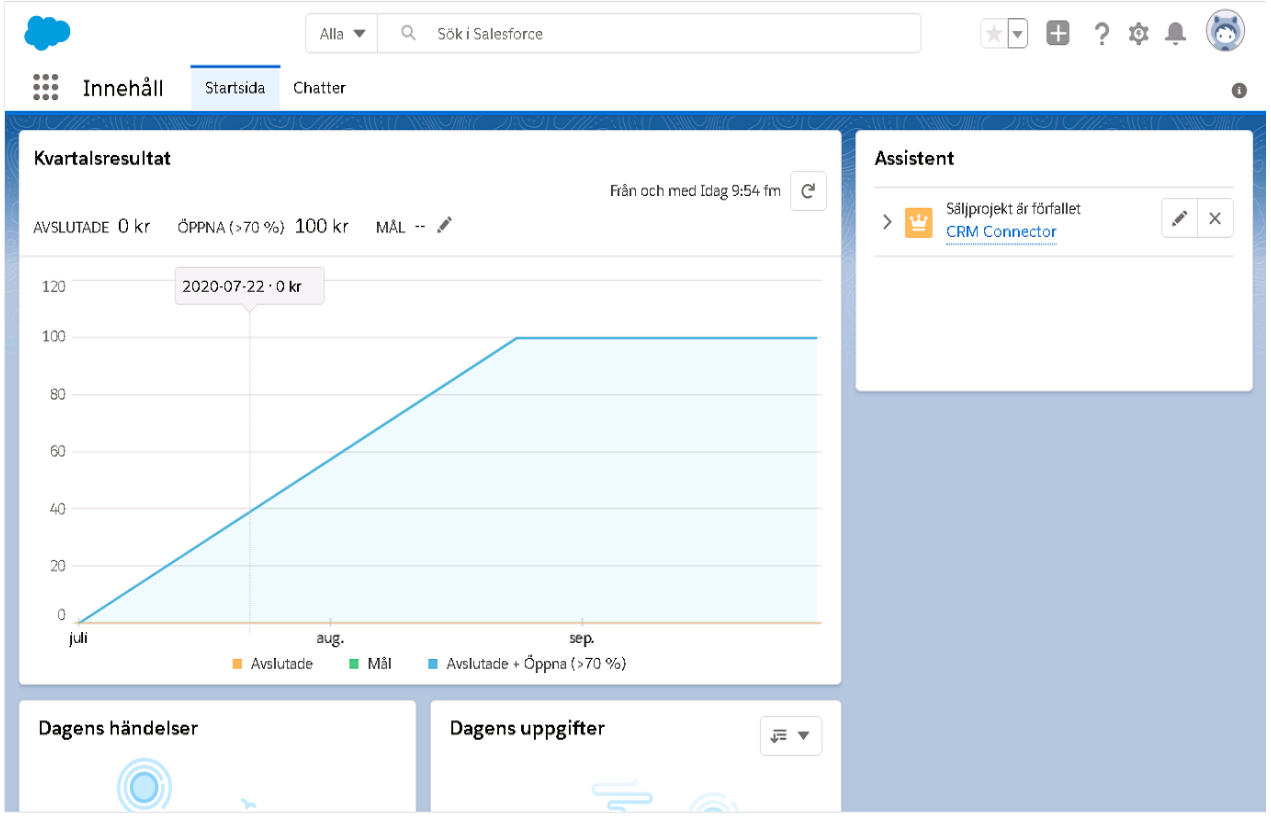
Mitel

CRM Connector –
en standardiserad integration mot de största CRM-systemen

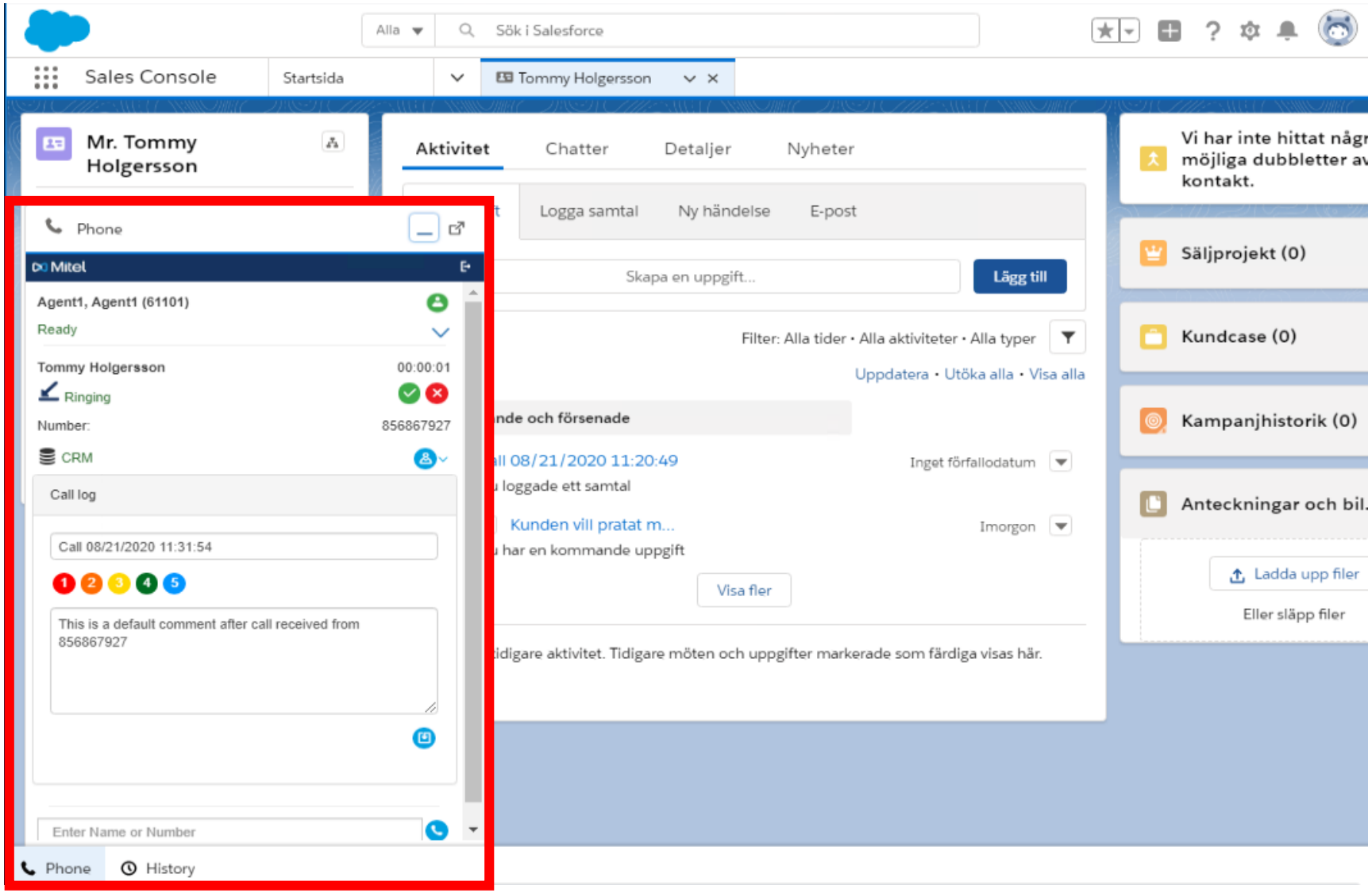
CQC Integration med MiVCR - metadata från kontaktcenter till inspelningssystem

MiCC Enterprise Agent och Salesforce

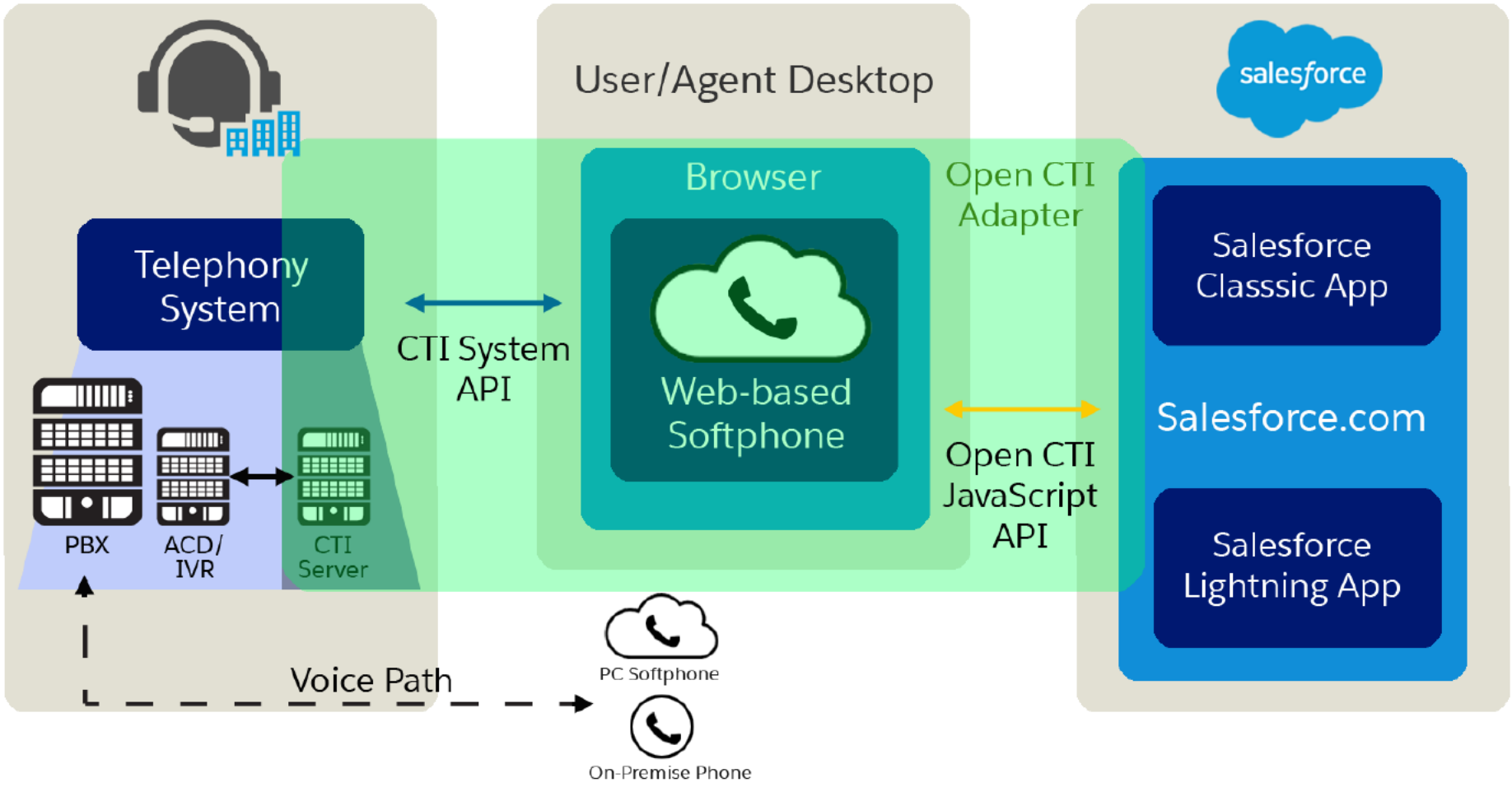




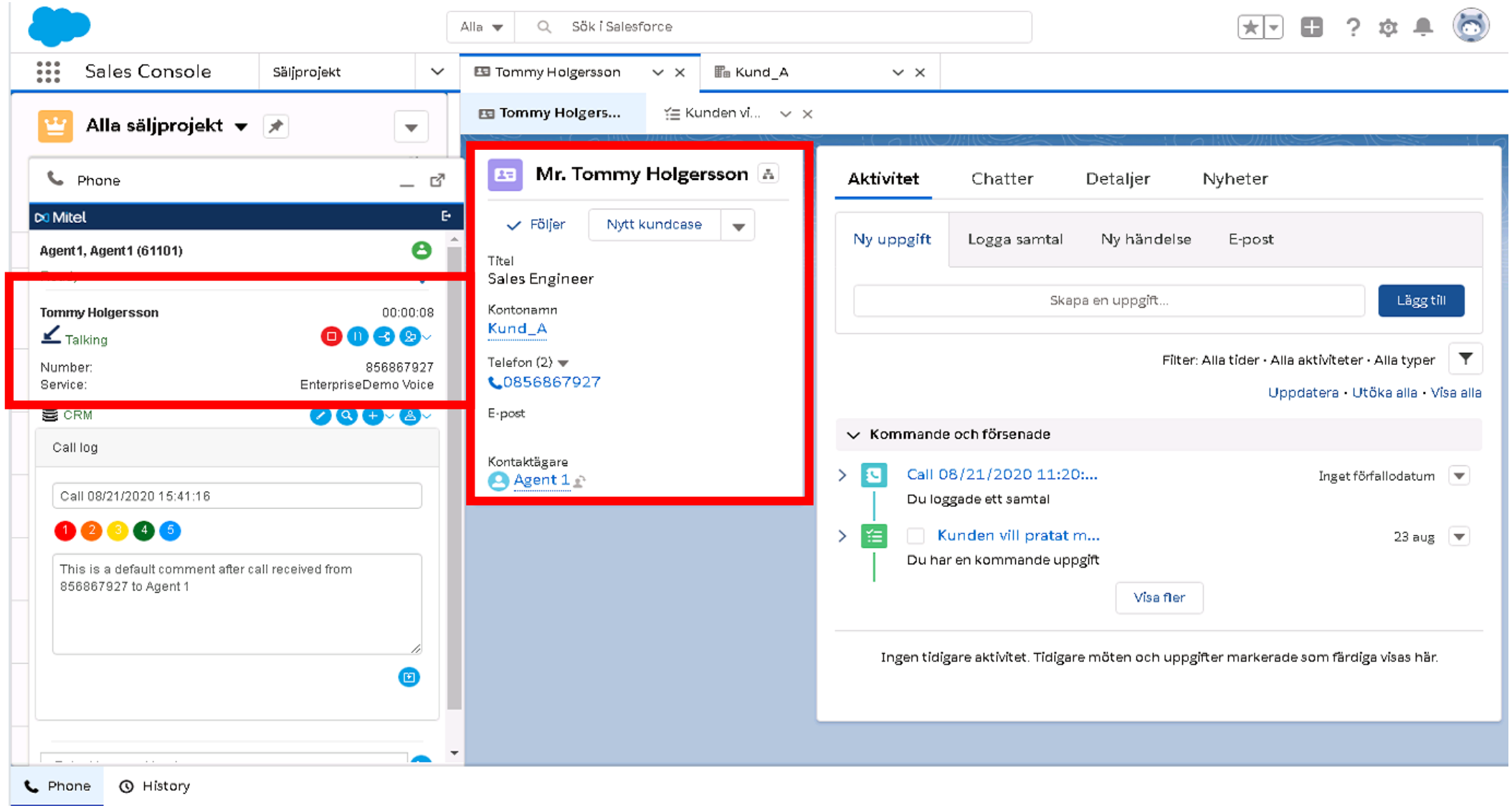
CRM Connector - Telefon



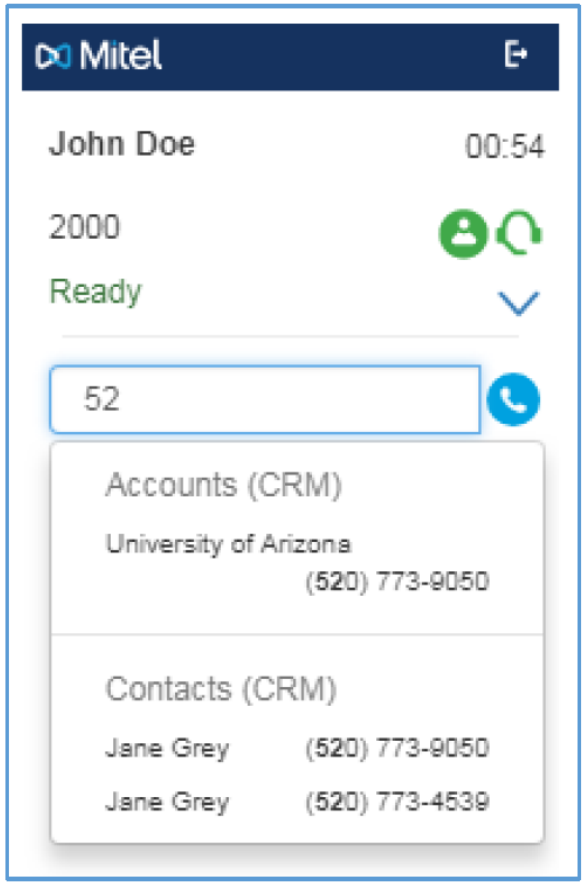
Översikt

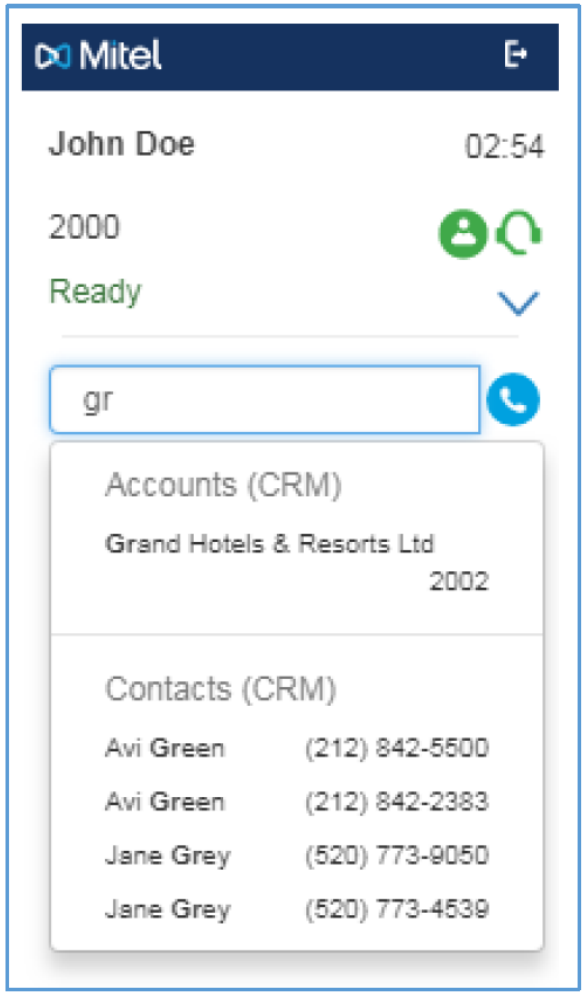

User/Agent Desktop
salesforce
Telephony System
CTI System API
Browser
Web-based Softphone
Open CTI Adapter
Open CTI JavaScript API
Salesforce Classsic App
Salesforce.com
Salesforce Lightning App
PBX
ACD/ IVR
CTI Server
Voice Path
PC Softphone
On-Premise Phone

Kösamtal med kundkort

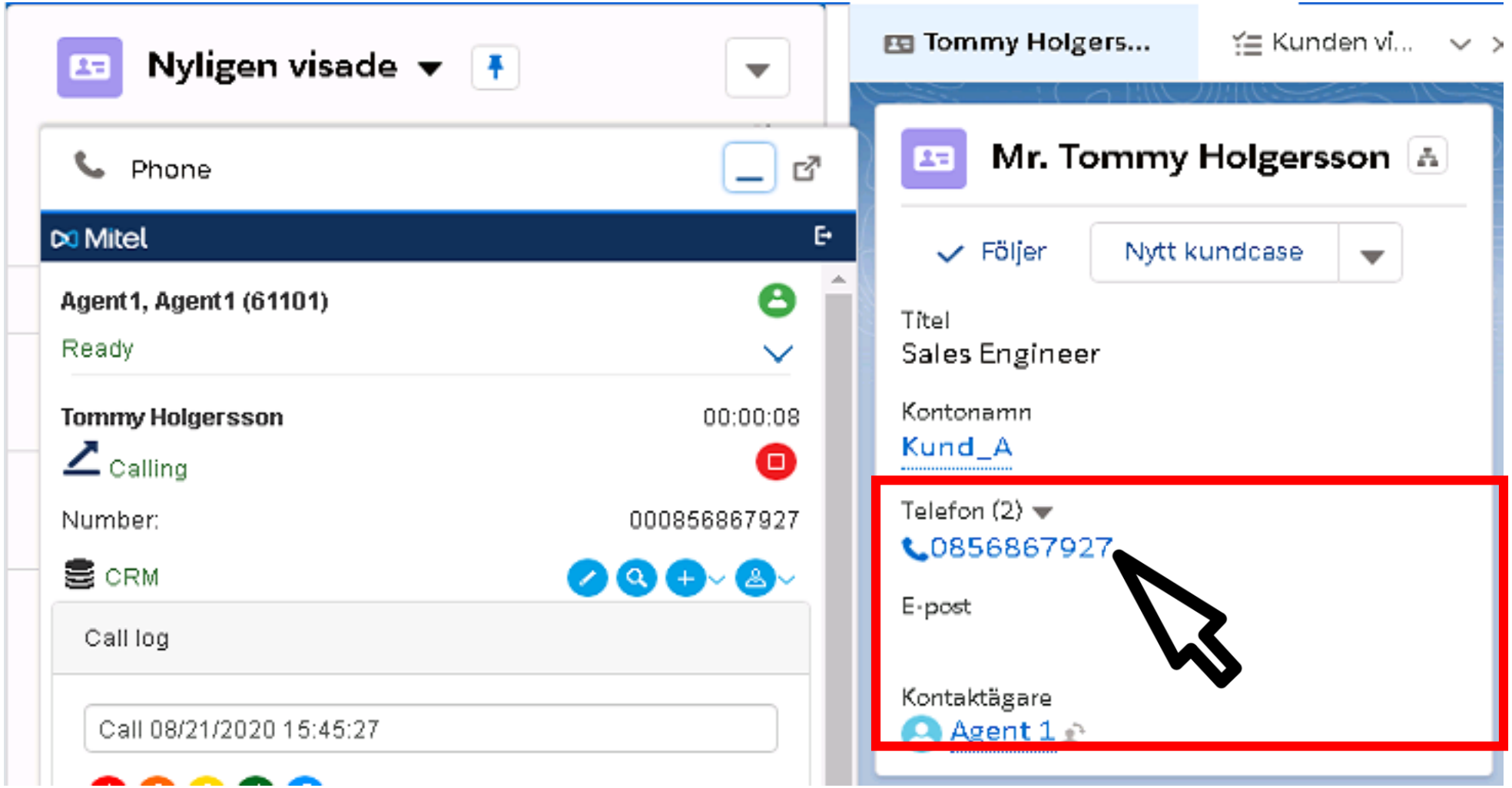


Sökning

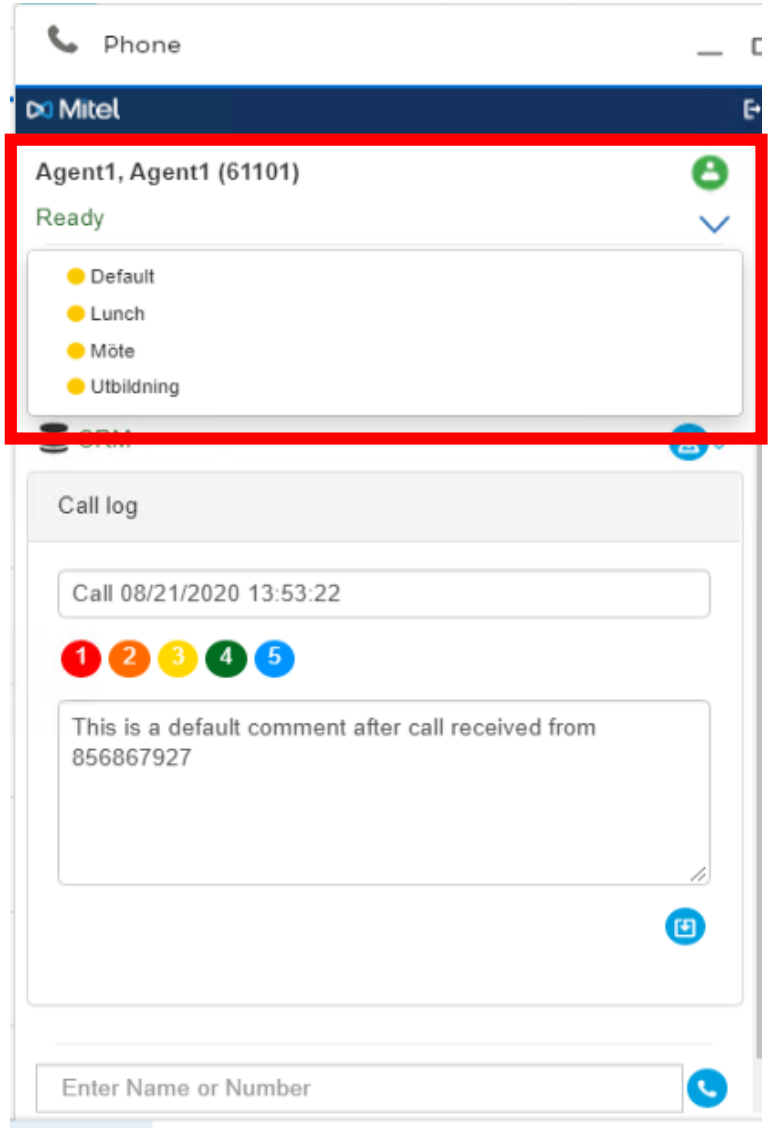

Mitel
John Doe
00:54
2000
Ready
52
Accounts (CRM)
University of Arizona
(520) 773-9050
Contacts (CRM)
Jane Grey (520) 773-9050
Jane Grey (520) 773-4539

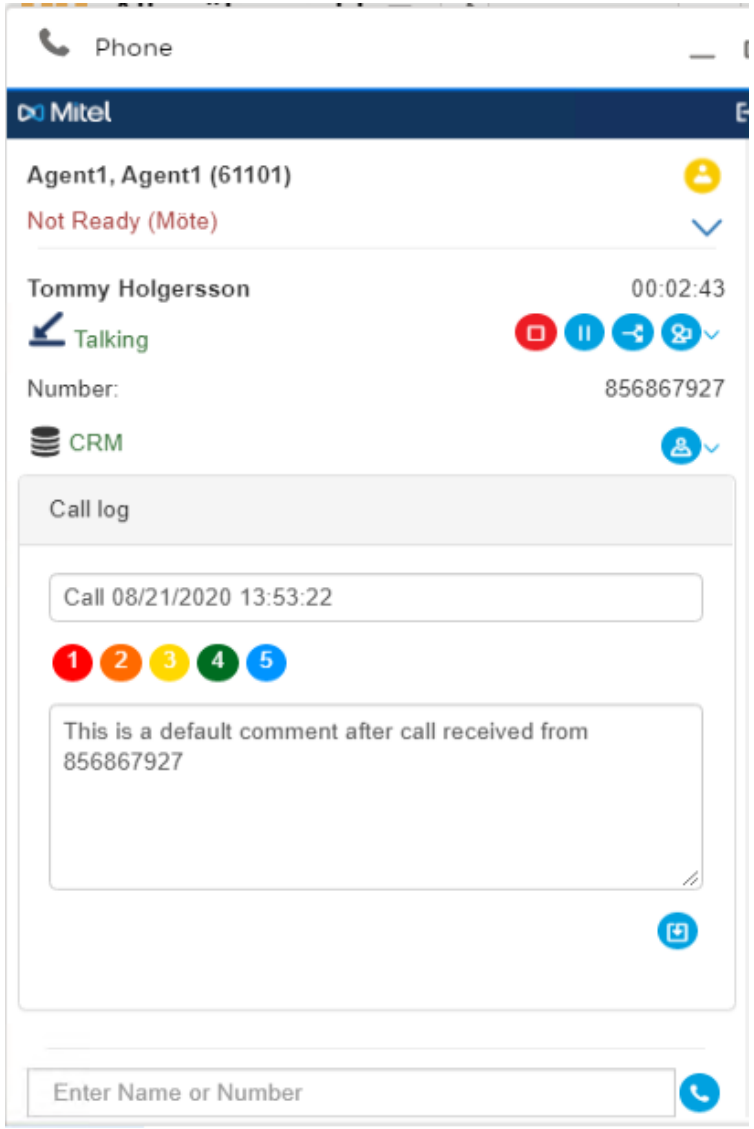

Mitel
John Doe
02:54
2000
Ready
gr
Accounts (CRM)
Grand Hotels & Resorts Ltd
2002
Contacts (CRM)
Avi Green (212) 842-5500
Avi Green (212) 842-2383
Jane Grey (520) 773-9050
Jane Grey (520) 773-4539

Ring med en knapptryckning

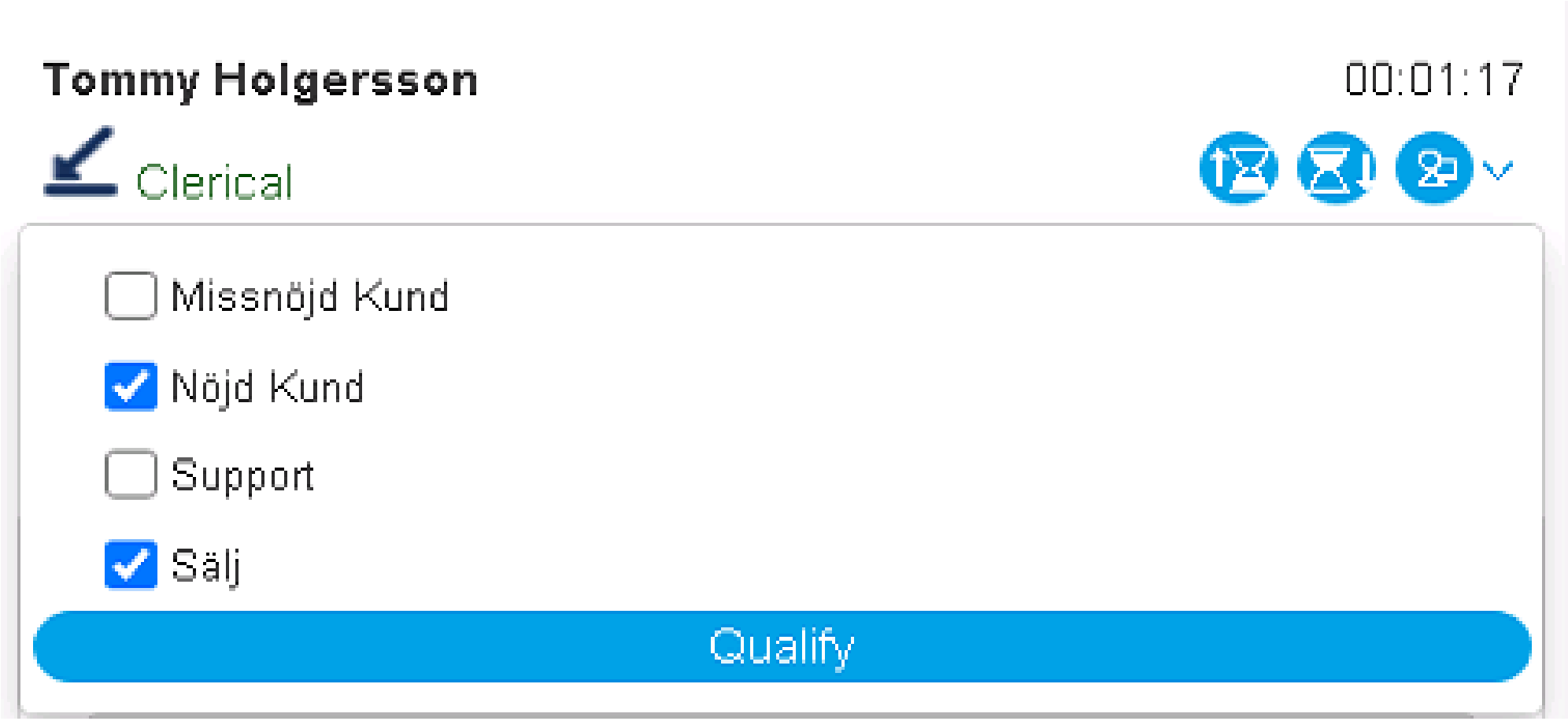


Närvaro

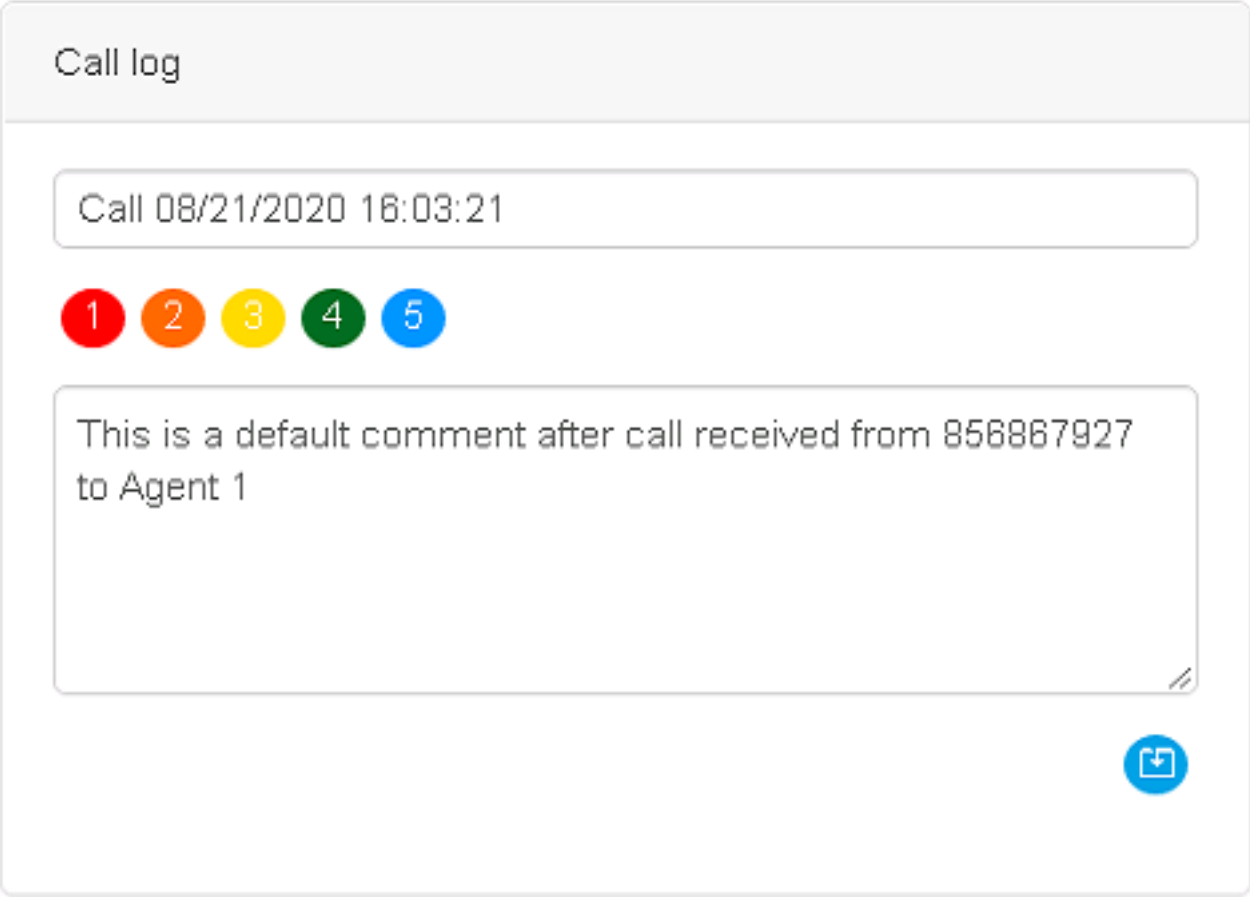

Phone
Mitel
Agent1, Agent1 (61101)
Ready
Default
Lunch
Möte
Utbildning
Call log
Call 08/21/2020 13:53:22
1 2 3 4 5
This is a default comment after call received from 856867927
Enter Name or Number


Phone
Mitel
Agent1, Agent1 (61101)
Not Ready (Möte)
Tommy Holgersson
00:02:43
Talking
Number:
856867927
CRM
Call log
Call 08/21/2020 13:53:22
1 2 3 4 5
This is a default comment after call received from 856867927
Enter Name or Number

Efterbearbetning och taggning (Clerical -Call Quallification Code (CQC))



Call logging




```
Name: "Templates",
Value: [
  {
    ContextName: "",
    ContextValue: "",
    DefaultContentName: "one",
    Content: [
    {
      Name: "one",
      Subject: "Call %Date% %Time%",
      Comment: "This is a default comment after call received from %RemoteNumber%"
    },
    {
      Name: "two",
      Subject: "Call %Date% %Time% (2)",
      Comment: "Second Template - Write another templete if you want"
    },
    {
      Name: "three",
      Subject: "Call %Date% %Time% (3)",
      Comment: "Third Template"
    },
    {
      Name: "four",
      Subject: "Call %Date% %Time% (4)",
      Comment: "Fourth Template"
    },
    {
      Name: "five",
      Subject: "Call %Date% %Time% (5)",
      Comment: "Fith Template"
    }
```

CRM Connector

Salesforce

Microsoft Dynamics CRM 365

Zendesk

Oracle Engagement Cloud

Oracle Service Now

Funktioner

Functionnality		Salesforce	CRM 365	Zendesk	Oracle Engagement Cloud	Oracle Service Cloud
Searching by number or name		X	X	X	X	X
Caller identification		X	X	X	X	X
Screen popup		X	X	X	X	X
Click to dial		X	X	X	X	-
Call association		X	X	X	X	X
Call logging	Manual	X	X	X	X	X
	Automatic	X	X	X	X	X
	Templates	X	X	X	X	X
	Custom properties	X	X	X	-	-
Salesforce Omni-Channel (1)	Presence	X	-	-	-	-
MiVCR integration (2)		X	X	X	-	-

CQC Integration med MiVoice Call Recoreder - metadata från kontaktcenter till inspelningssystem

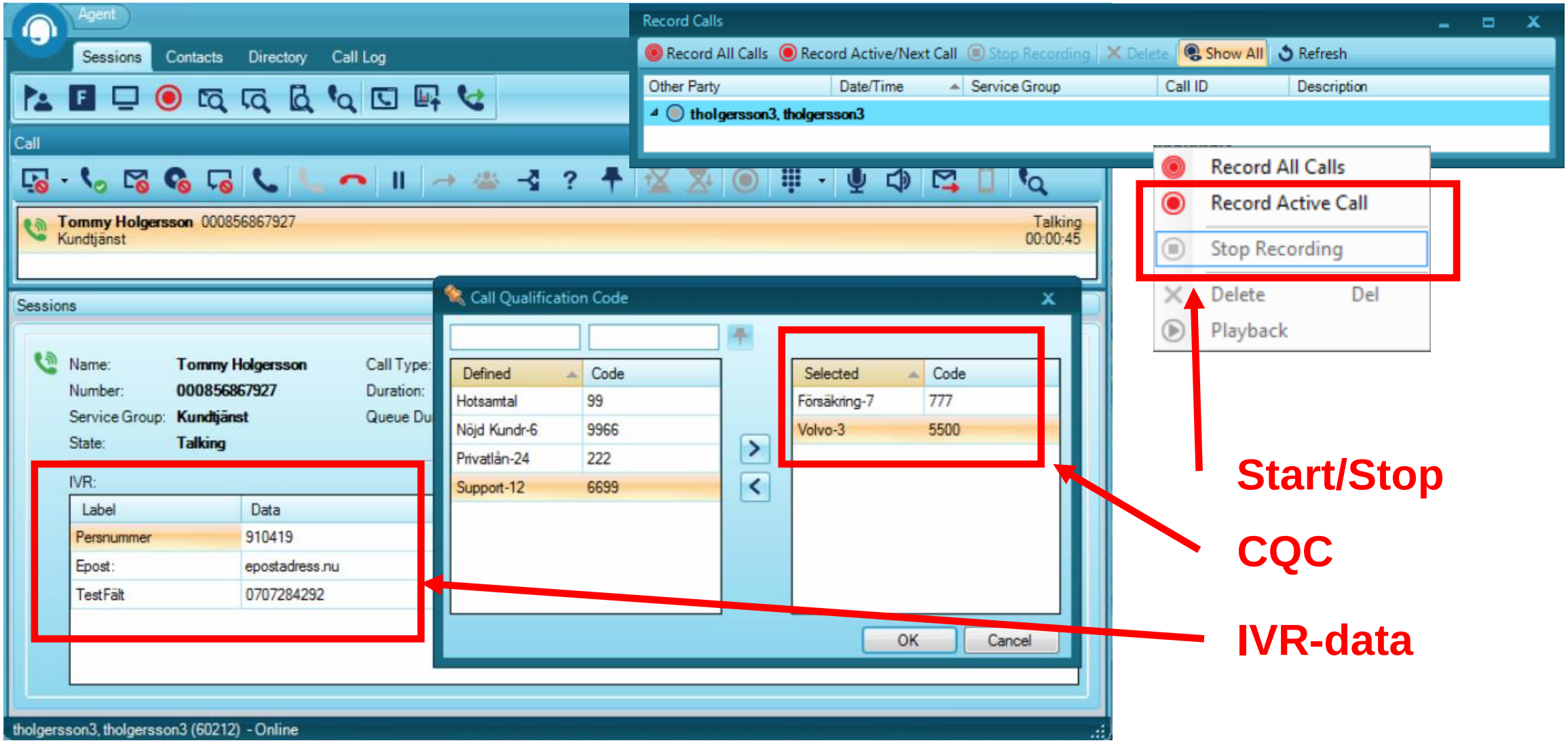
MiCC Enterprise-integration med MiVoice Call Recording

Integrationen skapar nya möjligheter

- Starta / Stoppa inspelningar
- Kopiera CQC-koder till inspelningen
- Kopiera IVR-data till inspelningen
- Påverka lagringstider

+ Egna kundkrav

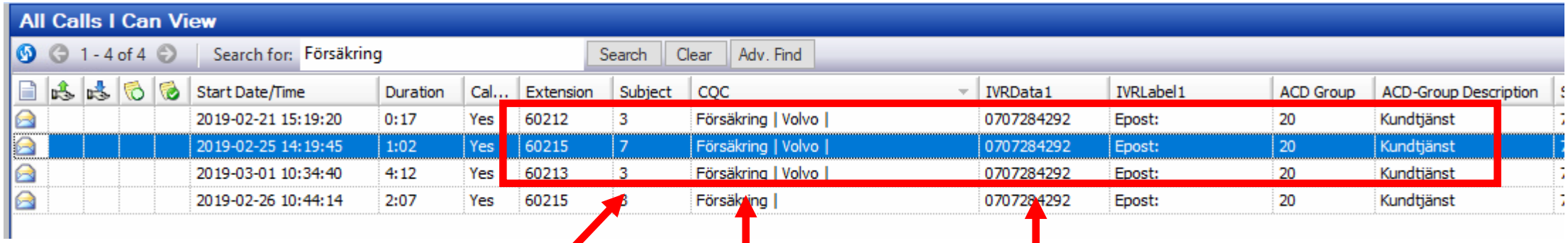
MiCC Enteprise Agent



Mitel

MiVCR Management Studio

Resultatet skapar ytterligare sökmöjligheter



Start Date/Time	Duration	Cal...	Extension	Subject	CQC	IVRData1	IVRLabel1	ACD Group	ACD-Group Description
2019-02-21 15:19:20	0:17	Yes	60212	3	Försäkring | Volvo |	0707284292	Epost:	20	Kundtjänst
2019-02-25 14:19:45	1:02	Yes	60215	7	Försäkring | Volvo |	0707284292	Epost:	20	Kundtjänst
2019-03-01 10:34:40	4:12	Yes	60213	3	Försäkring | Volvo |	0707284292	Epost:	20	Kundtjänst
2019-02-26 10:44:14	2:07	Yes	60215	3	Försäkring |	0707284292	Epost:	20	Kundtjänst

Lagringstid

CQC

IVR-data 1 (3)

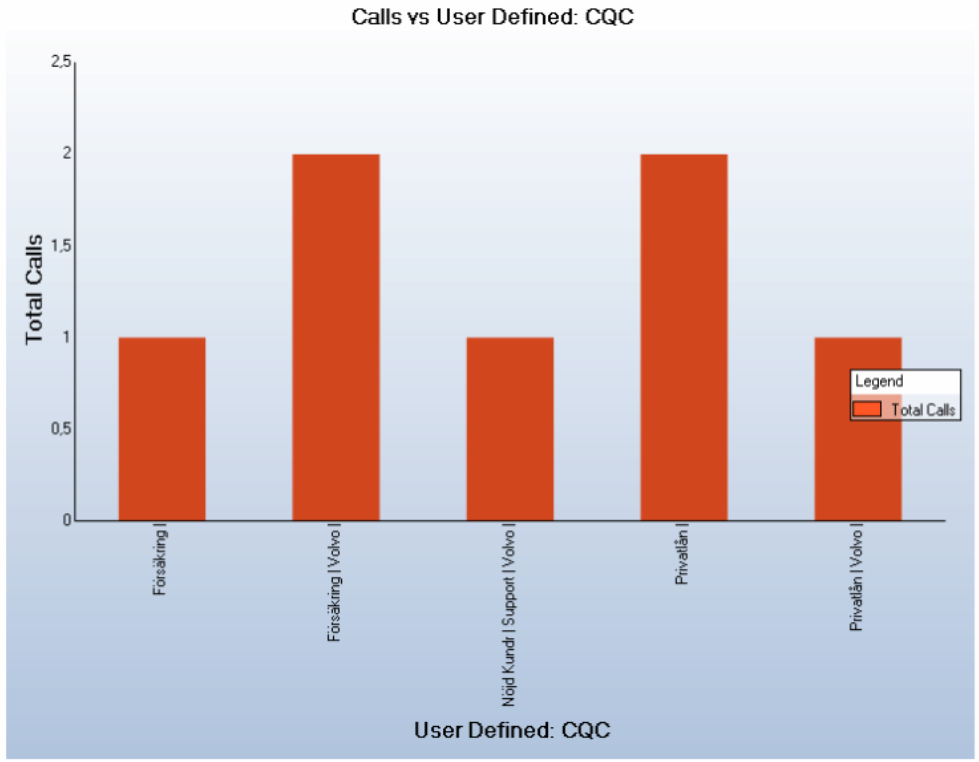
Mitel

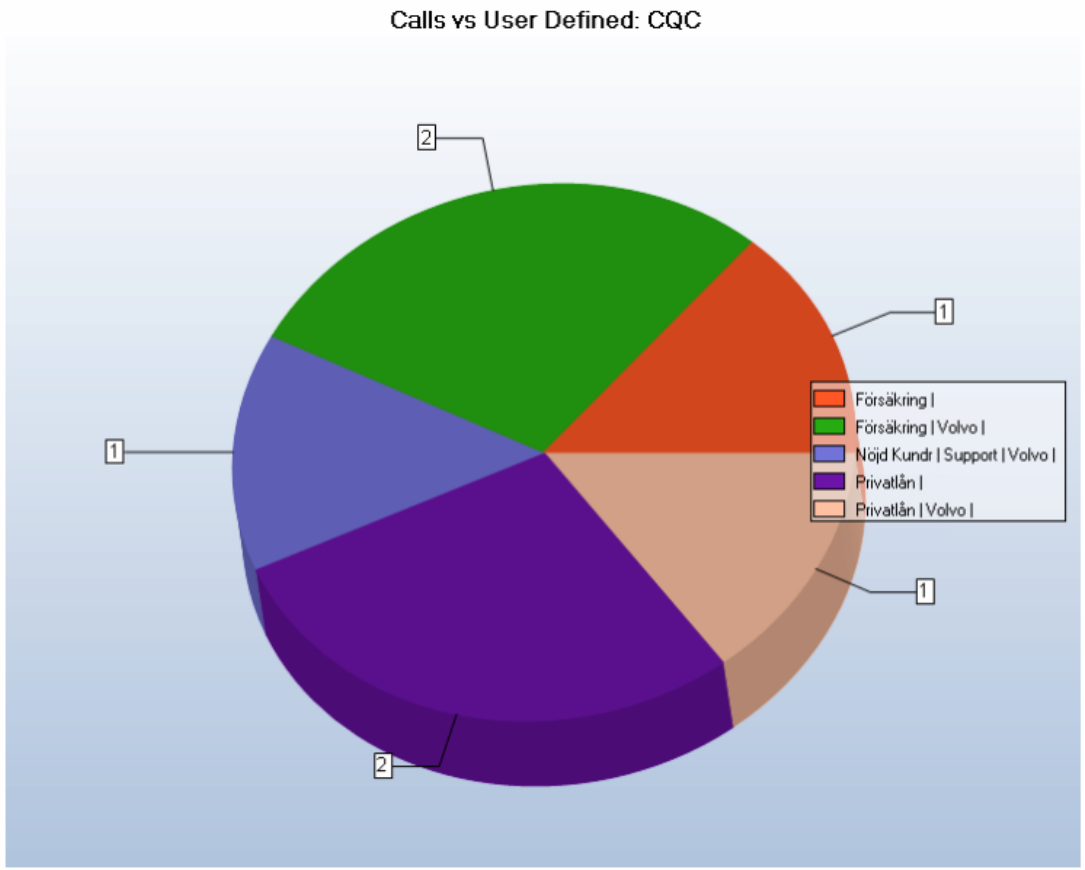
CQC Rapport

CQC Rapport

Report Subject: All Stations
Summarized By: User Defined: CQC
Report Dates: 2019-02-22 - 2019-04-01; Shift: måndag - fredag; 09:00:00 - 17:00:00

User Defined: CQC	Calls	Total Duration	Avg Duration	% Total
Försäkring |	1	0:02:07	0:02:07	14,3 %
Försäkring | Volvo |	2	0:05:14	0:02:37	28,6 %
Nöjd Kundr | Support | Volvo |	1	0:02:26	0:02:26	14,3 %
Privatlån |	2	0:10:52	0:05:26	28,6 %
Privatlån | Volvo |	1	0:01:32	0:01:32	14,3 %
Total	**7**	**0:22:11**	**0:03:10**	**100,0 %**





Karolina Klang
Verksamhetskonsult
Flexeurope AB

MiWebinar

Mitel

Digitala ärendeprocesser

Effektiv ärendehantering i kontaktcenter med underliggande digitala processer för hela verksamheten

flexite

- En plattform för att automatisera verksamhetsprocesser inom alla typer av organisationer från ärendehantering inom kontaktcenter till avvikelsehantering.
- Offentlig sektor, privata företag, universitet, myndigheter etc. i Sverige och internationellt.
- Stabil programvara som funnits på marknaden i över 20 år.

Passinnehåll:

- Processbaserad ärendehantering i kontaktcenter som säkerställer att driva ärendet framåt.
- Processtöd för de ärenden som kräver vidare handläggning / utförande i verksamheten.

Grundtanken:

Kontaktcenter ska ge snabbare service/svar till kunden och verksamheten ska få mer tid för handläggning.

Vad är styrkan med att arbeta med processtyrning?

Rätt resurser

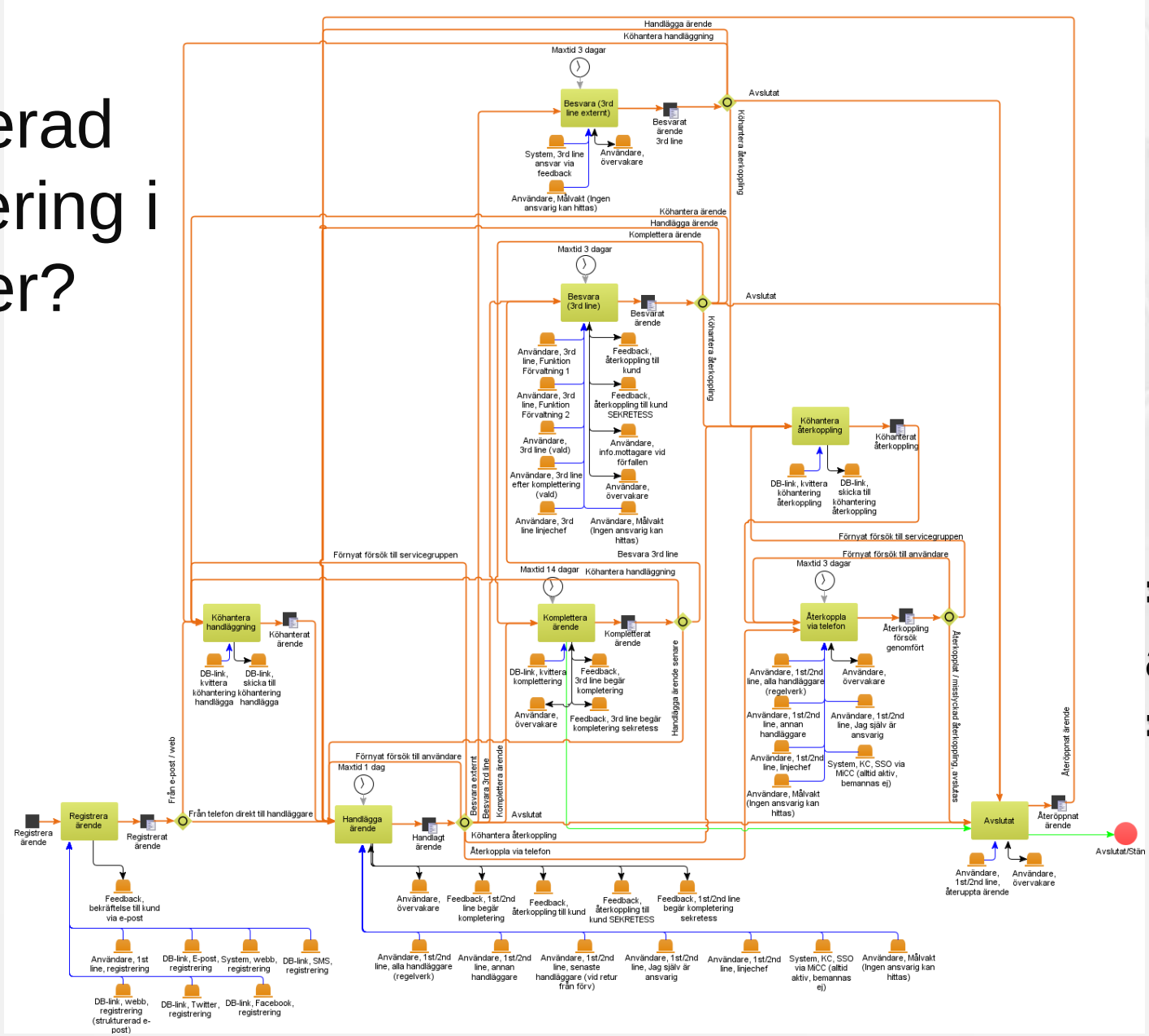
gör **rätt** saker

i **rätt** ordning

i **rätt** tid

med hjälp av
rätt information

Vad innebär processbaserad ärendehantering i kontaktcenter?



Aktiviteter
Flöden
Tider
Roller
Information

= hög grad av automatisering
= processtyrning

Kvittering skickar ärendet till rätt aktivitet och till rätt roll, som kan få ärendet i sin kö eller enbart flexite.

Klassificeringar som styr SLA, manuskript, statistik mm.

Fritextfält som beskriver ärendet och eventuellt svar till kund, samt beslut om fortsatt hantering.

Kontaktuppgifter

Bifoga fil: (visas endast i systemet)

Släpp fil eller klicka här

Manuskript, talmanus som hjälper KC-agenten att ge rätt svar/rådgivning

flexites ärendekortet som öppnas via MiContact Center Enterprise Agent.

Ärendehantering inom kontaktcenter är i grunden generisk och hanterar inte själva handläggningen/ utförandet av specifika ärenden.

Passinnehåll:

- Processbaserad ärendehantering i kontaktcenter som säkerställer att driva ärendet framåt.
- **Processtöd för de ärenden som kräver vidare handläggning / utförande i verksamheten.**

Hur kan vi effektivisera de ärenden som kräver handläggning/utförande efter att kunden har fått svar/återkoppling?

Olika alternativ:

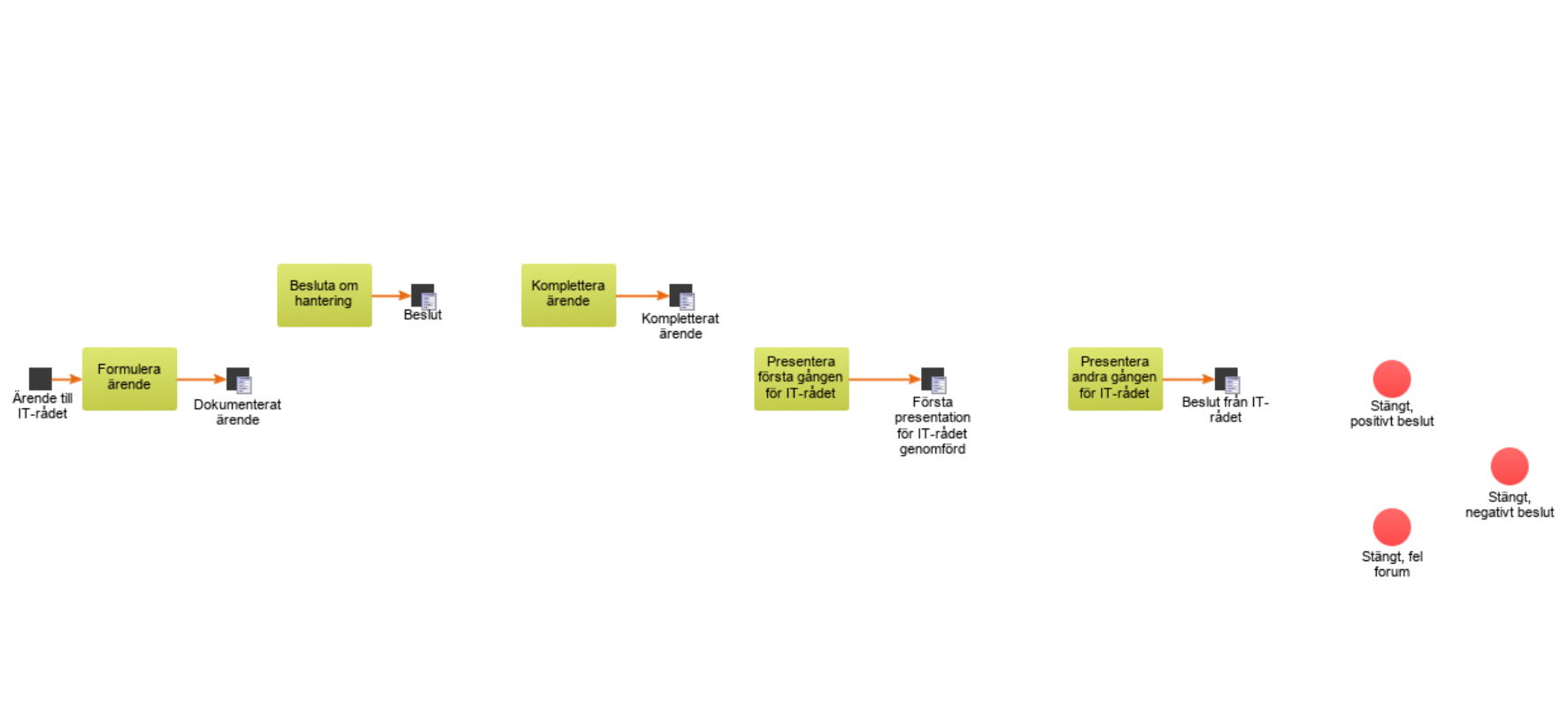
- Via integration till befintliga verksamhetssystem.
- Genom att verksamheten hanterar det med manuella rutiner.
- Genom att skapa automatiserade processer som stödjer verksamhetens behov.

Digitala processer för verksamheten

Metod och metodik för framtagning av processdesign

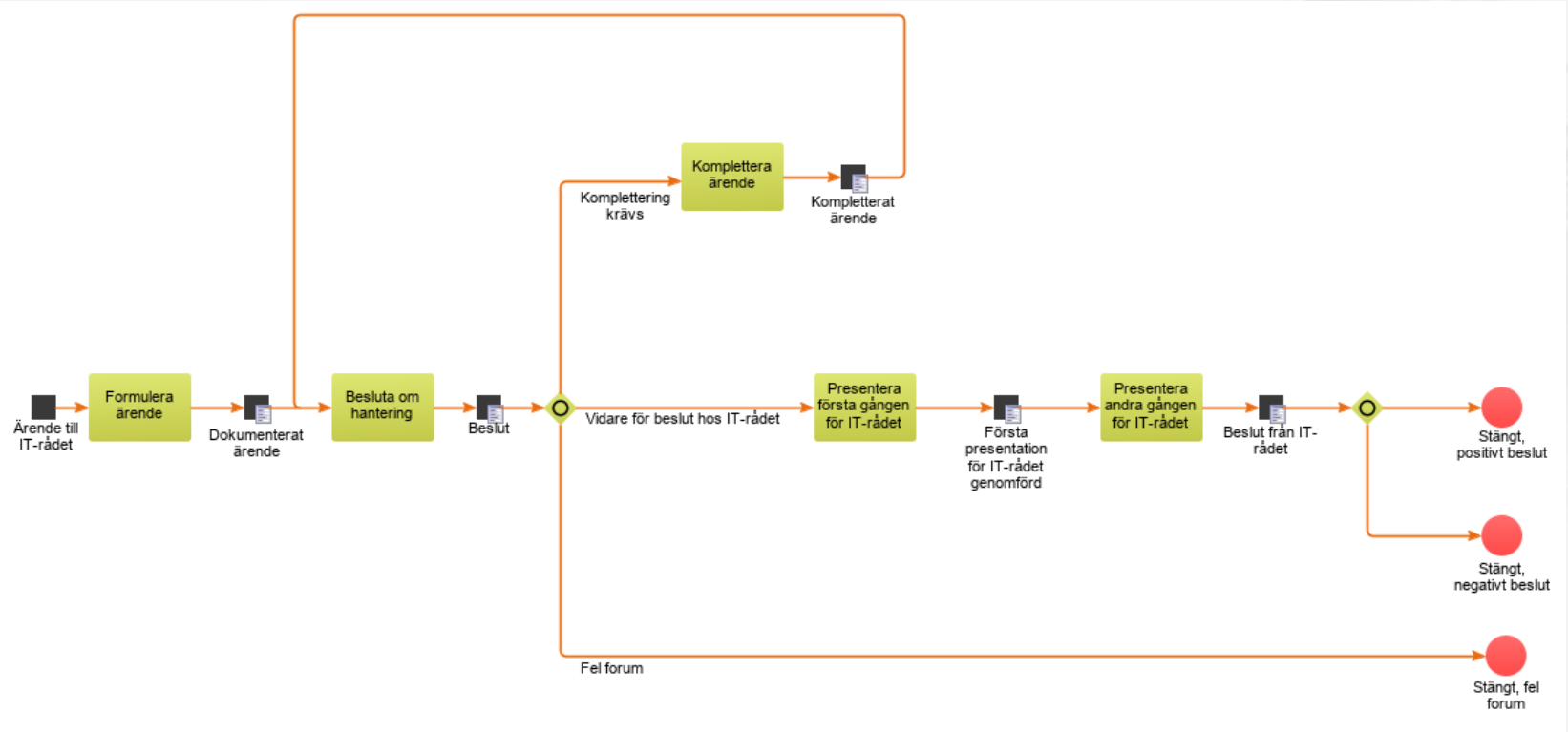
Definiera processens aktiviteter

Att göra RÄTT saker



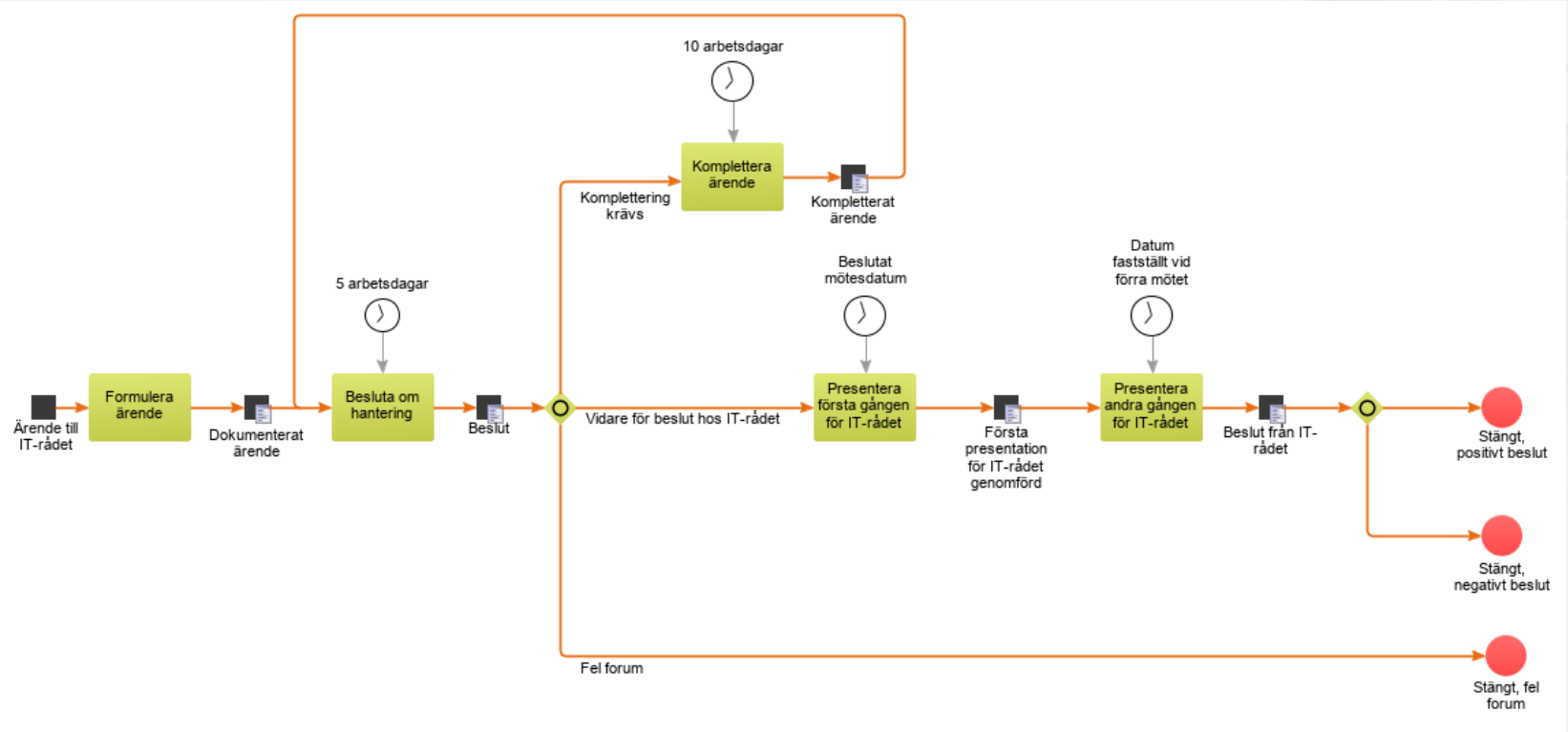
Definiera processens flöden

Att göra RÄTT saker i RÄTT ordning



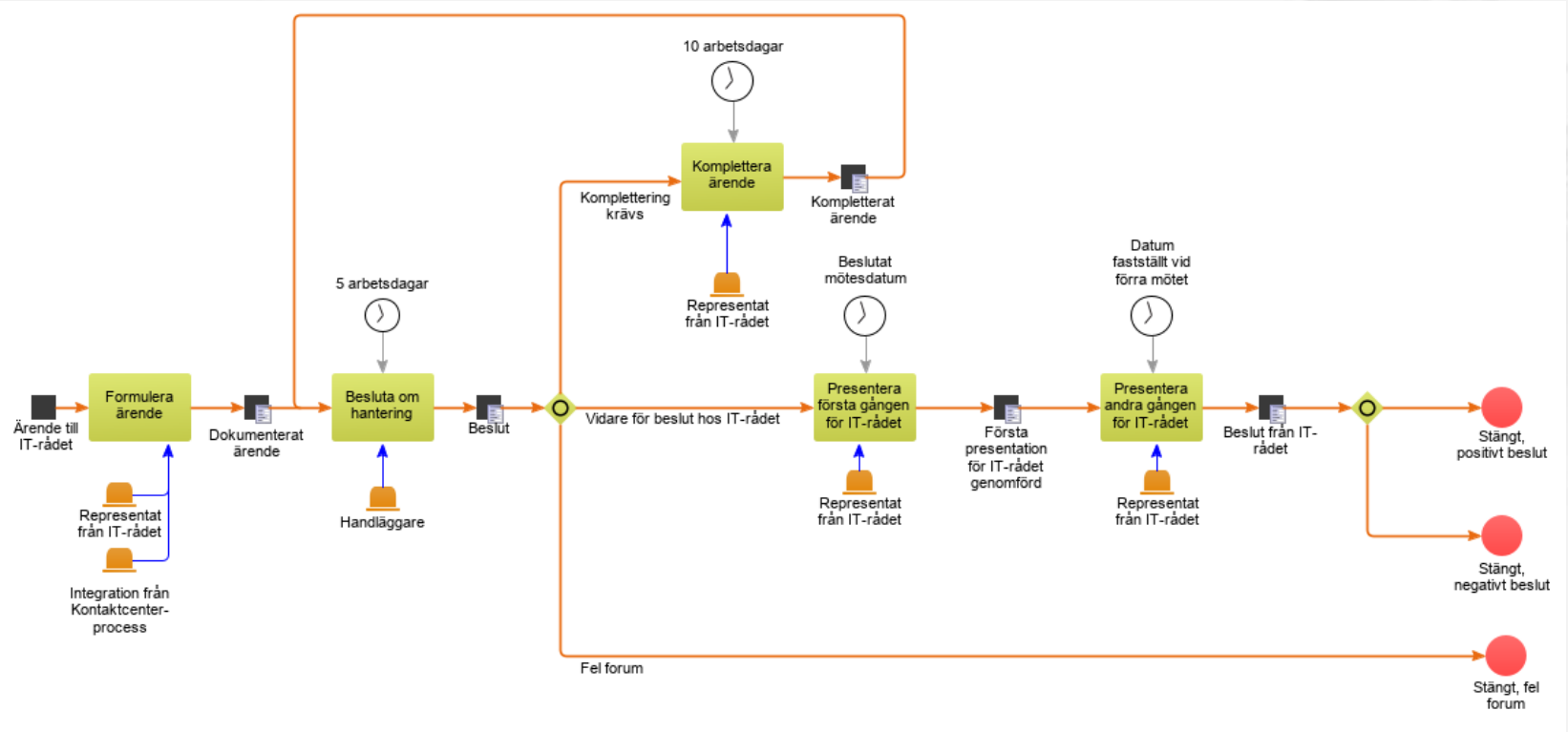
Definiera processens tider

Att göra RÄTT saker i RÄTT ordning och i RÄTT tid



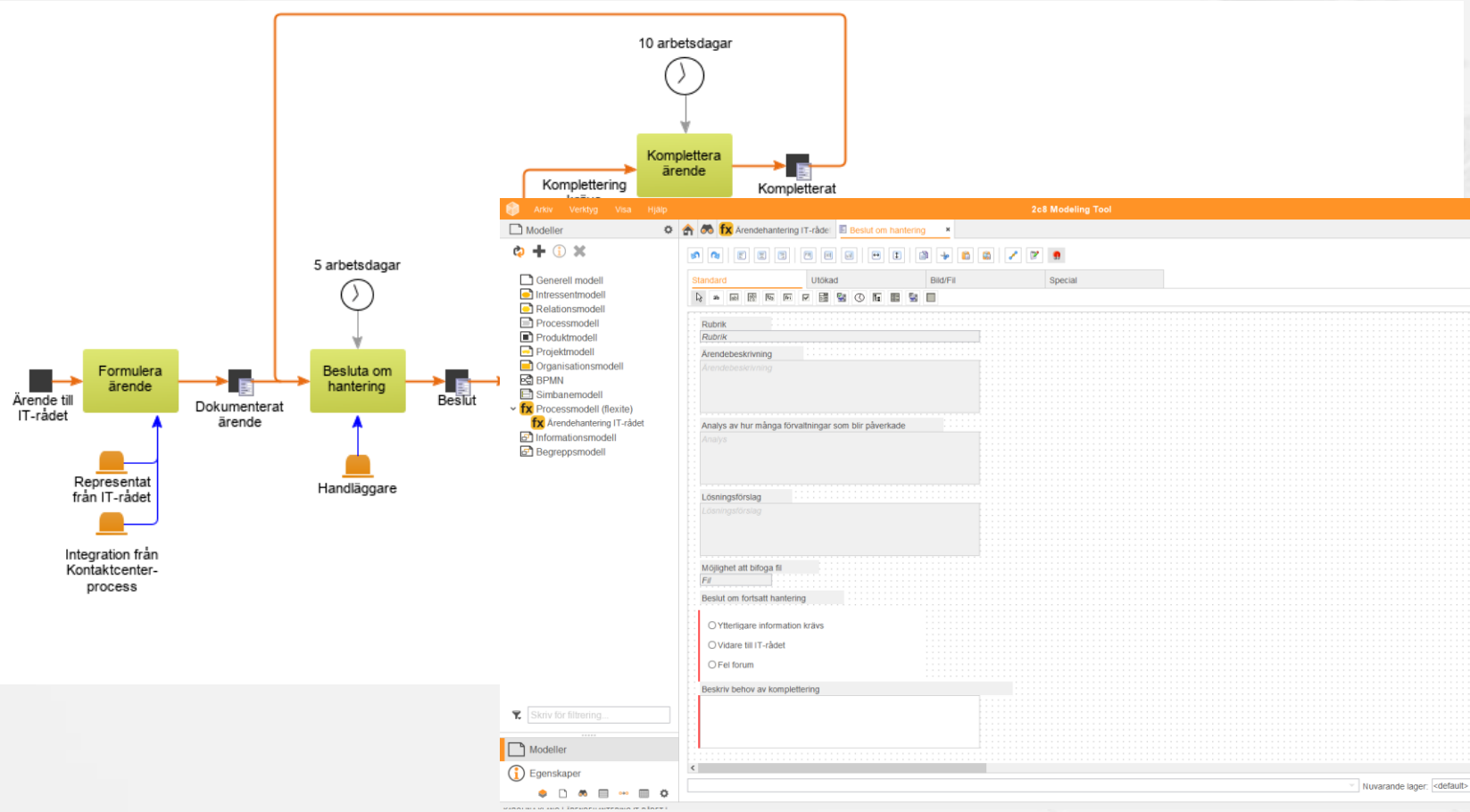
Definiera processens roller

Att göra RÄTT resurser ska göra RÄTT saker i RÄTT ordning och i RÄTT tid



Definiera processens information

Att göra RÄTT resurser ska göra RÄTT saker i RÄTT ordning och i RÄTT tid med hjälp av RÄTT information.

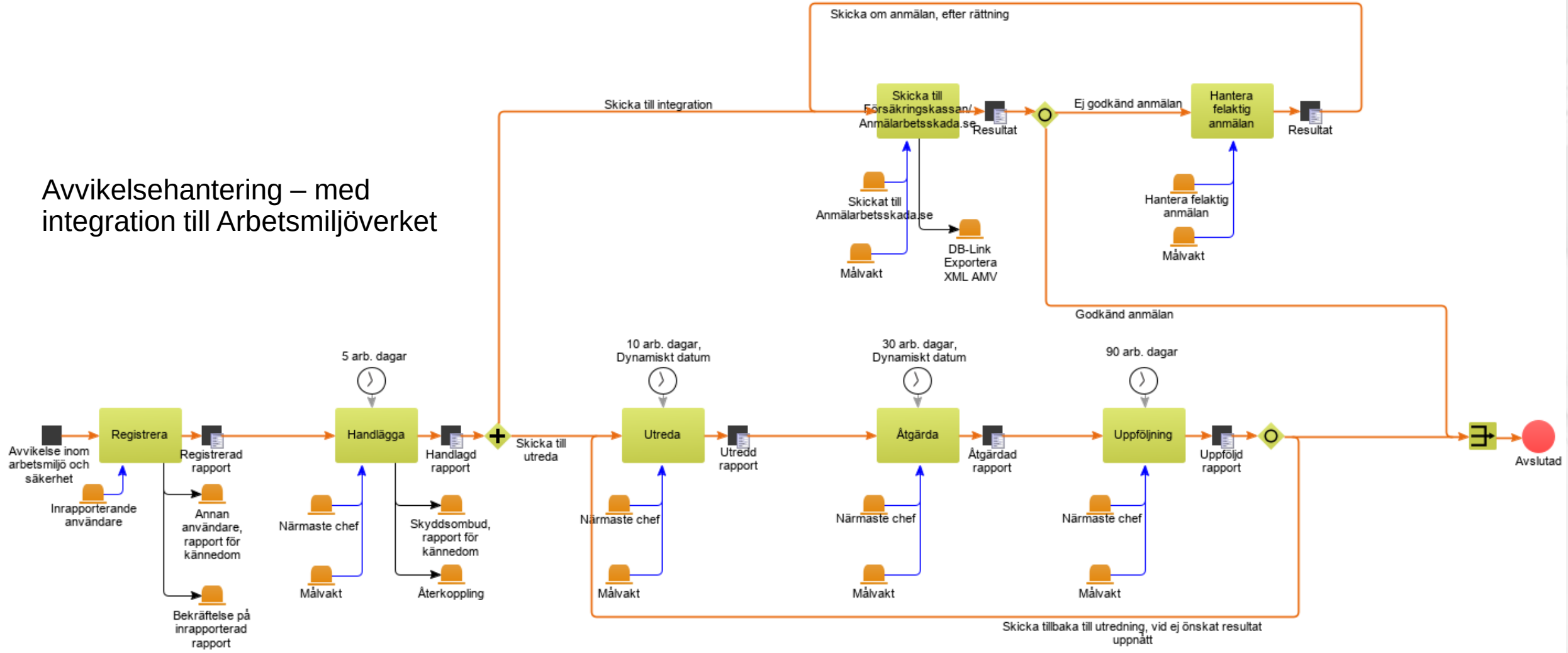


Processen är nu klar för att automatiseras!

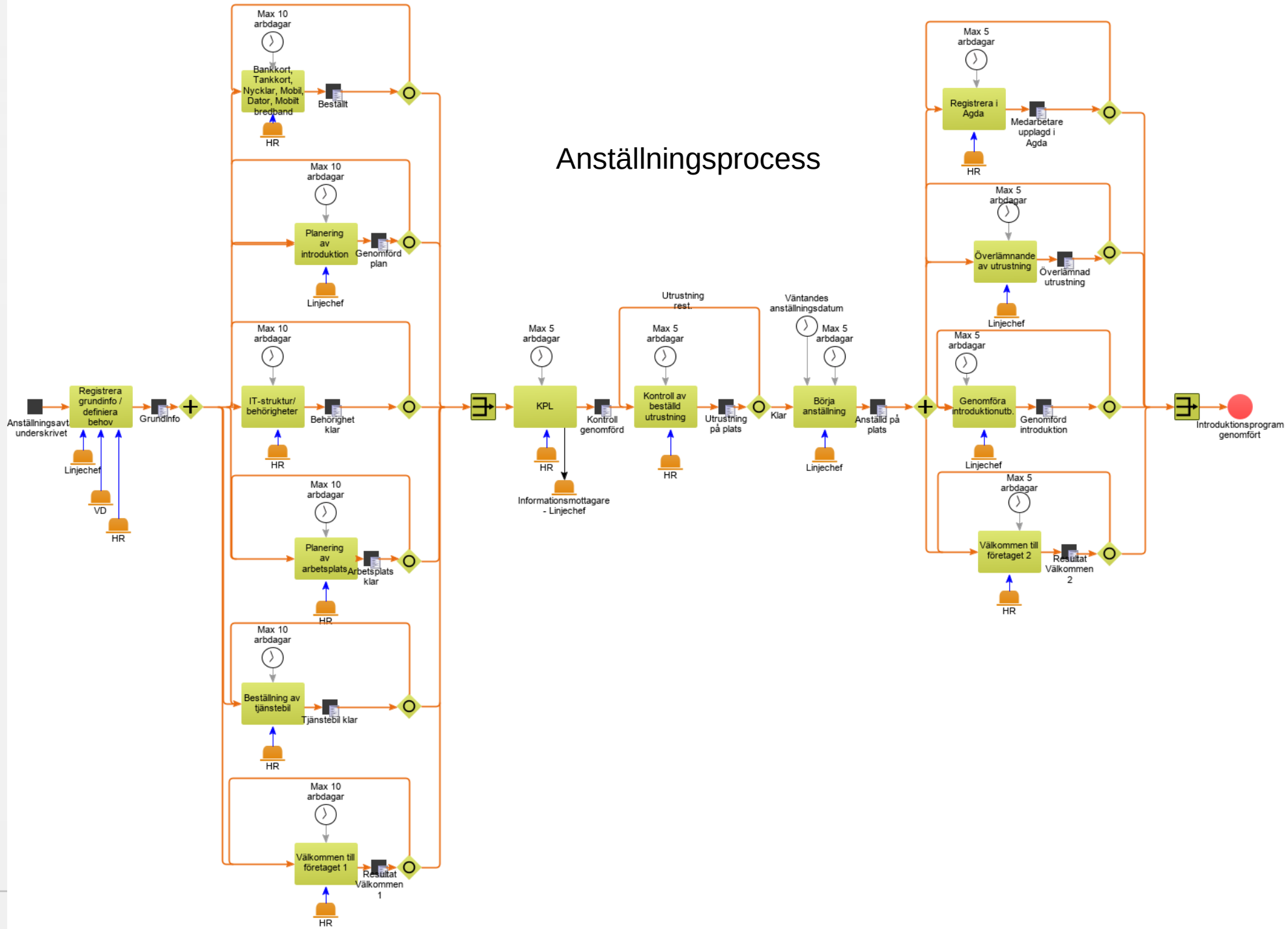
Automatisera verksamhetsprocessen

- Rättigheter och behörigheter, vem ska få se och söka på vad?
- Beslut kring sparad information, gallring etc?
- Bemanna roller

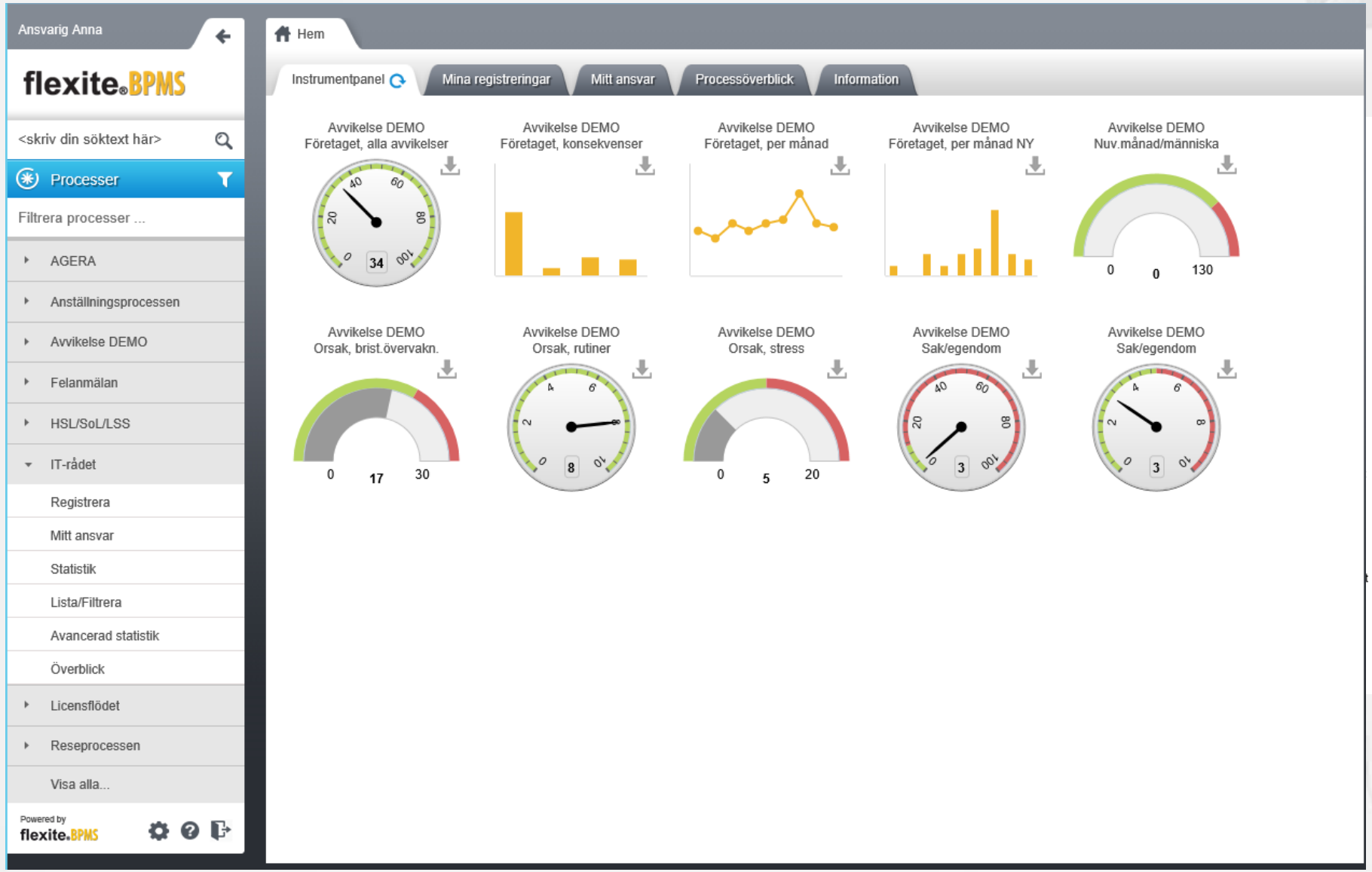
Avvikelsehantering – med integration till Arbetsmiljöverket



Anställningsprocess

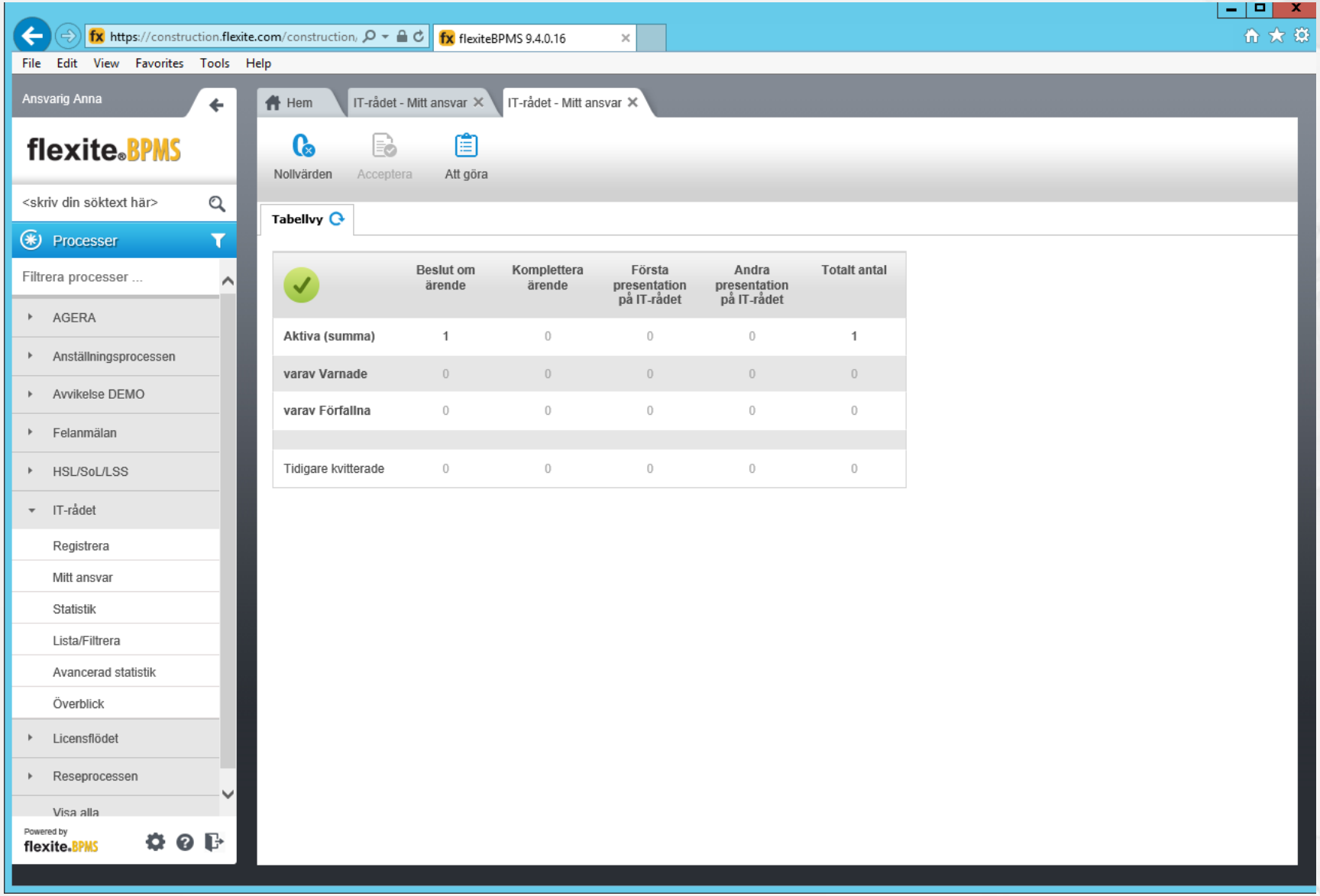


Processen syns i vänstermenyn

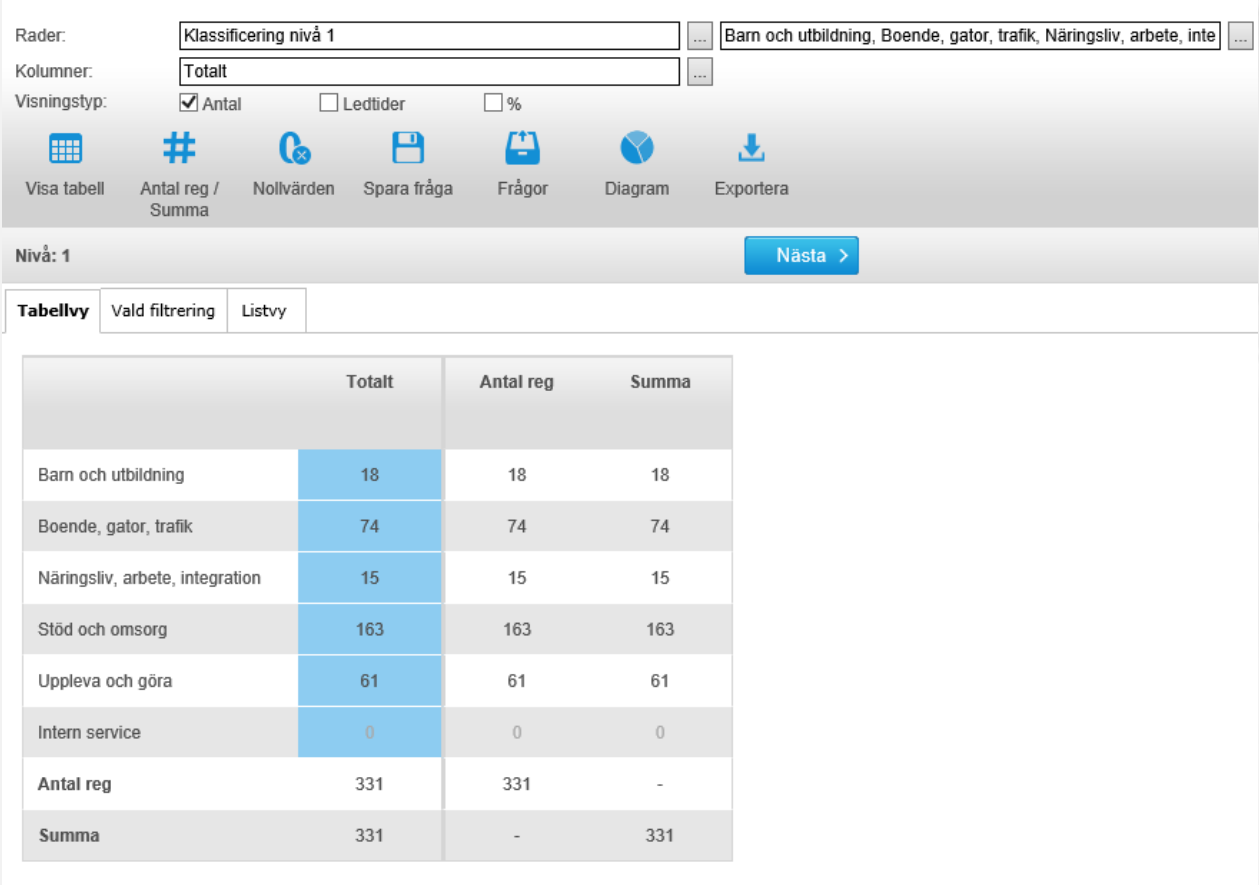


Rätt information syns under rätt aktivitet

Ärendet skickas till rätt resurs och till rätt aktivitet

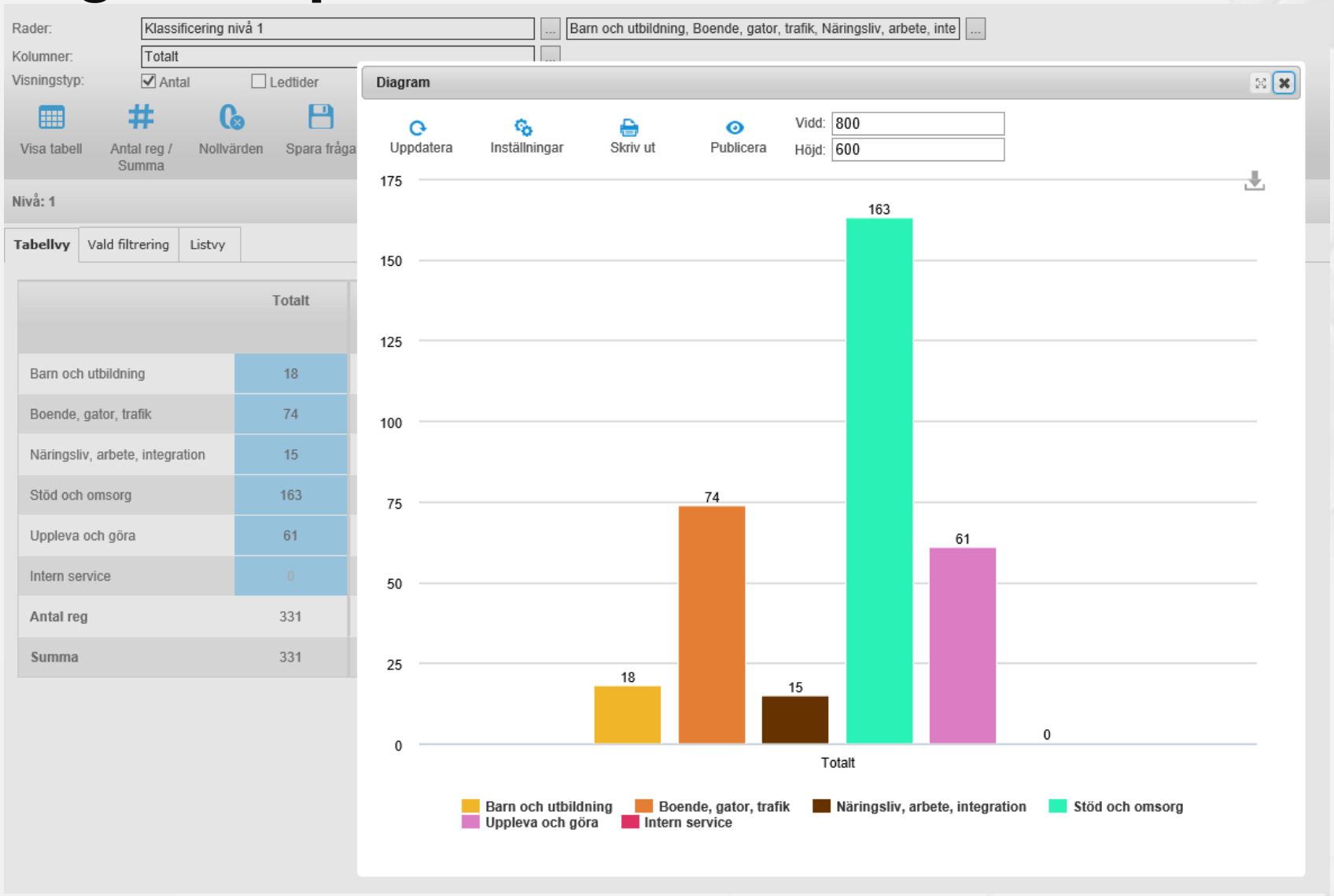


Uppföljning och spårbarhet



	Totalt	Antal reg	Summa
Barn och utbildning	18	18	18
Boende, gator, trafik	74	74	74
Näringsliv, arbete, integration	15	15	15
Stöd och omsorg	163	163	163
Uppleva och göra	61	61	61
Intern service	0	0	0
Antal reg	331	331	-
Summa	331	-	331

Uppföljning och spårbarhet



Nu har ni fått se hur digitala processer kan effektivisera verksamheten.

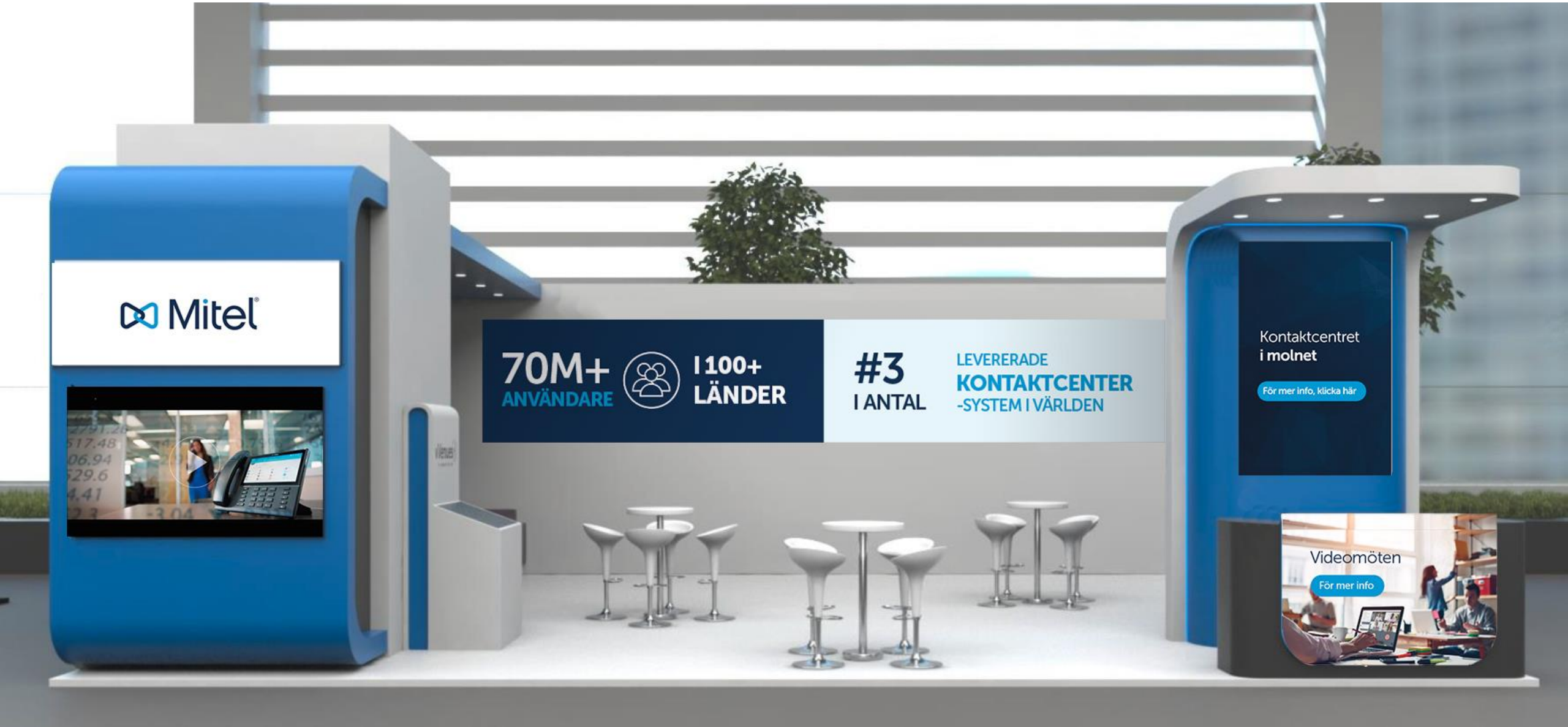
MiWebinar

Mitel

Jonas Carlson

Avslutning

Connect20 23/9. Kod: MitelFree https://telekomidag.se/partnerinbjudan/



Nyheterna i senaste versionen av MX-ONE
&
Kontaktcentret i molnet?

Mitel®

MiWebinar
9:e september

MiWebinar

Mitel

http://bit.ly/mitel_miwebinar

MiWebinar

Mitel | MiWEBINAR

© 2020 Mitel. Proprietary and Confidential.