

#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





- AI i ditt CC
- Den nya verktygs-lådan för chatt



- 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

- En komplett svit med verktyg för uppföljning, analys och planering av kunddialogen
- Nyhetspass MiContact Center Enterprise

MCED20
13 maj





Tommy Holgersson

Sales Engineer

EN KOMPLETT SVIT MED VERKTYG FÖR UPPFÖLJNING, ANALYS OCH PLANERING AV KUNDDIALOGEN

Mitel Workforce Optimization

Tommy Holgersson

Maj 2020

© 2020 Mitel. Proprietary and Confidential.





Kundtjänst idag

- Omnikanal
- Planering
- Inspelning
- Coaching
- Uppföljning
- Analys
- AI

Dagens inspelningslösningar

MiVoice Call Recording & Quality Management

Enkel och prisvärd:

- **MiVoice MX-ONE, MiCC Enterprise**
- Enkel ljudinspelning för mellanstora företag med generiska inspelningskrav på anknytningar, kundtjänst.
- Quality Management med formulär och viktning vid utvärdering av medarbetare. Skärminspelning och coaching.
- Klarar de vanligaste regulatoriska kraven och har en enkel teknisk lösning.

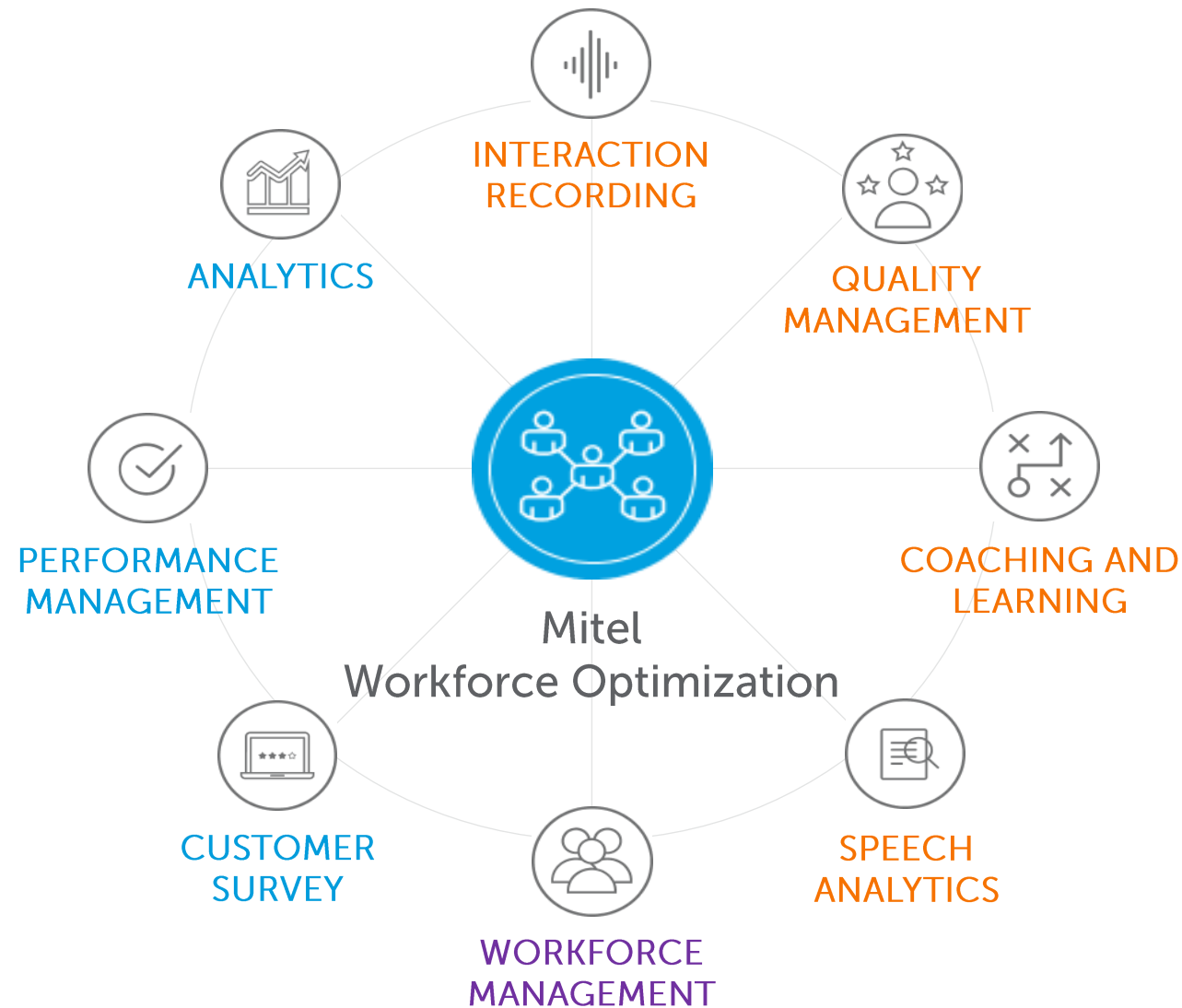
Mitel Workforce Optimization

Avancerad, Enterprise-grade:

- **MiVoice MX-ONE, MiCC Enterprise.** Fler val på begäran, under utveckling.
- Avancerad inspelning för större företag med stora krav och kritiska business krav.
- Avancerad Quality Management
- Ljud and datorskärm analys som inkluderar speech search, keyword spotting.
- Hög tillgänglighet med redundans på samtliga komponenter. "24/7"
- Följer många branschens regulatoriska krav



Mitel Workforce Optimization Suite



Mitel Interaction Recording



Mitel POWERplay Pro

1st-tenant-admin

Modules: Conversation, Participant View, CCB

Conversation View

Conver...	Co...	Loa...	Start Time	End Time	Duration	Dat
Outbound			2020 Mar 09 04:51:00 PM	2020 Mar 09 04:51:05 PM	00:00:05	202
Outbound			2020 Mar 09 04:50:34 PM	2020 Mar 09 04:50:39 PM	00:00:05	202
Outbound			2020 Feb 19 02:41:13 PM	2020 Feb 19 02:41:18 PM	00:00:04	202
Outbound			2020 Feb 19 01:55:54 PM	2020 Feb 19 01:55:58 PM	00:00:03	202
Outbound			2020 Feb 18 10:10:34 AM	2020 Feb 18 10:11:33 AM	00:00:58	202
Internal			2020 Feb 18 10:08:55 AM	2020 Feb 18 10:09:04 AM	00:00:08	202
Internal			2020 Feb 18 10:08:40 AM	2020 Feb 18 10:08:44 AM	00:00:03	202
Outbound			2020 Feb 18 10:08:31 AM	2020 Feb 18 10:08:36 AM	00:00:05	202
Inbound			2020 Feb 11 08:34:49 AM	2020 Feb 11 08:34:52 AM	00:00:02	202
Outbound			2020 Feb 06 03:30:10 PM	2020 Feb 06 03:30:14 PM	00:00:03	202
Outbound			2020 Feb 06 03:30:03 PM	2020 Feb 06 03:30:05 PM	00:00:01	202
Outbound			2020 Feb 06 03:29:11 PM	2020 Feb 06 03:29:32 PM	00:00:20	202
Outbound			2020 Feb 06 03:29:04 PM	2020 Feb 06 03:29:25 PM	00:00:20	202
Outbound			2020 Feb 06 02:54:37 PM	2020 Feb 06 02:54:48 PM	00:00:10	202
Outbound			2020 Feb 06 02:54:32 PM	2020 Feb 06 02:54:45 PM	00:00:13	202
Outbound			2020 Feb 06 02:49:47 PM	2020 Feb 06 02:49:52 PM	00:00:04	202

Conversation

Participant View

Conversation Information

Conversation ID: inactive

Customer ID: inactive

Transaction ID: inactive

Directions: inactive

Conversation type: inactive

Start time: inactive

End time: inactive

1st-Tenant Admin

Conversations

Start Time	End Time	Duration	Conversation Direction	Calling Party Phone Number	Calling Party Name
03/09/2020 4:51:00 PM	03/09/2020 4:51:05 PM	00:00:05:010	Outbound	20111	Agent_20111, A
03/09/2020 4:50:34 PM	03/09/2020 4:50:39 PM	00:00:05:554	Outbound	20111	Agent_20111, A
02/19/2020 2:41:13 PM	02/19/2020 2:41:18 PM	00:00:04:673	Outbound	20111	Agent_20111, A
02/19/2020 1:55:54 PM	02/19/2020 1:55:58 PM	00:00:03:235	Outbound	20111	Agent_20111, A
02/18/2020 10:10:34 AM	02/18/2020 10:11:33 AM	00:00:58:716	Outbound	20111	Agent_20111, A
02/18/2020 10:08:55 AM	02/18/2020 10:09:04 AM	00:00:08:716	Outbound	20111	Agent_20111, A

Active participant(s)

0090510

03/09/2020 4:51:00 pm

03/09/2020 4:51:05 pm

03/09/2020 4:51:02 pm

15 Seconds



Mitel Quality Management



Mitel Quality Management

Mitel

INSPIRATIONneo

1st- Tenant-Admin

Modules

Agents

Sessions

Quality M...

E-learning

Templates

Agents

Employee Number

First Name

Last Name

Login Name

Date of Entry

Date of Birth

E-Mail

Visible

Default Template

Comment

202	Aaron	Paul		10/06/2010	04/09/1985	aaron@asc.de			
203	Sandro	Pertini		11/05/2003	01/20/1971	michael@asc.de			
204	Marc	Brown		04/01/2014	01/22/1974	charles@asc.de			
205	Johannes	Niederbacher		09/11/2017	11/13/1964	johannes@asc.de			
206	Sebastian	Fochier		12/09/2009	04/14/1992	sebastian@asc.de			
207	Robin	Fockender		03/24/2014	10/18/1994	robin@asc.de			

Details

Sessions

Evaluations

Monitoring

Paul, Aaron

Help

Element Bar

Example for an evaluation template

[100] Greeting

[100] Negotiation

[100] Manner of speaking

[100] Technical competence

Manner of Speaking

100 Friendliness / Complaint Management

100 Friendliness

100 Let customer finish speaking

100 Cooperativeness

100 Recognition of a complaint

100 Use of professional wording

100 Positive formulation

Comment

Remark

Element Browser

Greeting

Negotiation

Evaluations

[100] Opening

[100] Negotiation

[100] Problem Identification

[100] Processes & Tools

Opening

100 Name right daytime

100 Name first and last name

100 Addressing customer by name

100 Friendliness

Comment

my comment...

Save

Reset



Mitel Coaching and Learning

The screenshot displays the Mitel INSPIRATIONneo interface, which is a software solution for managing customer interactions. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Features the Mitel logo, the product name "INSPIRATIONneo", and a user profile for "2nd-Tenant PDM-Admin".
- Left Sidebar:** Contains navigation modules such as "Agents", "Sessions", "Quality M...", "E-learning", "Training Packages", "Quiz", "Coaching Advisor", "Templates", "Audio Analysis", and "Reports".
- Main Content Area:**
 - Coaching Advisor Session:** A table showing session details with columns for "Coaching Advisor Session", "Training Session", "Duration", "Start Time", "End Time", and "Release".
 - Training Session:** A section for managing training sessions, including a "Details" tab and a table for "Assigned Agents".
 - Agents:** A table listing agents with columns for "Employee Number", "First Name", "Last Name", "Login Name", "Date of Entry", "Date of Birth", "E-Mail", and "Visible".
 - Add Training Package Template:** A dialog box for adding new templates, with columns for "Name", "Created By", "Visible", "Version", "Status", "Cloned From", and "New Version Of".
- Bottom Bar:** Includes a "Copyright by ASC telecom AG" notice and a "2014/07/08 14:43:50" timestamp.



Mitel Speech Analytics



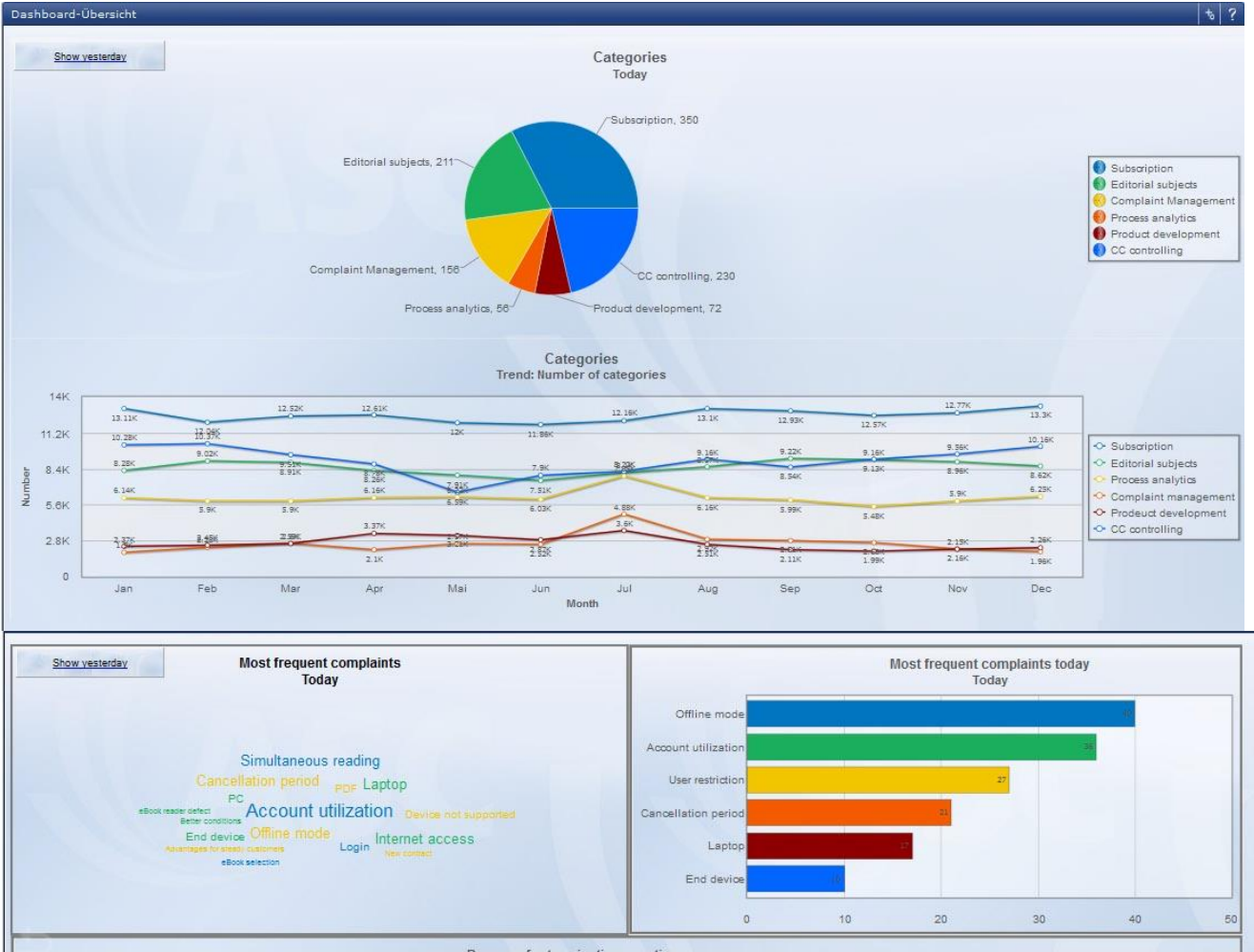
Analytics
Keyword Spotting
Transcription



Emotion Detection



Desktop
Analytics



Andra mervärden

- Skalbar & redundant

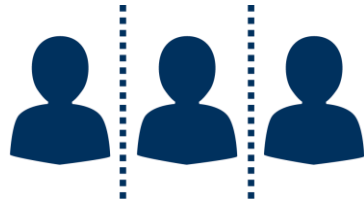


- Dashboard och rapportering



- API

- Multitenant



- Compliance: Mifid II, PCI-DSS, GDPR

Supervisor productivity - detailed

Report template: Supervisor productivity - detailed
created: 10/21/15 11:26:59 AM with INSPIRATIONneo

This report shows an overview of the number of all recorded calls available in the supervisor or a group of supervisors and the number of already evaluated and not yet evaluated calls. Furthermore, it lists each recorded call with additional information (agent, agent group, time, name of evaluation template, total score) individually.

This report considers evaluations between 1/1/15 and 12/31/15.

Productivity overview for supervisor Bond, James (007) based on organizational unit Corporate clients / Firmenkunden.

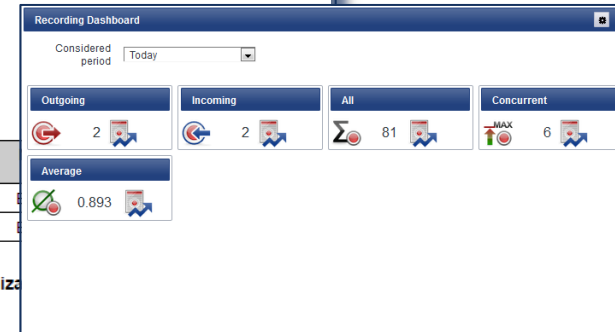
Number of sessions: 7
Number of Evaluated Sessions: 2
Number of not evaluated sessions: 5
Evaluated percentage: 28.57 %

Agent (AgentID)	Recording Date	Evaluation Date	
Brown, Caroline (310008)	3/20/15 7:49 AM	10/21/15 9:03 AM	88.2
Fox, Steven (310007)	3/20/15 7:33 AM	10/21/15 9:05 AM	78.9

Productivity overview for supervisor Bond, James (007) based on organizational unit Corporate clients / Firmenkunden.

Number of sessions: 14
Number of Evaluated Sessions: 4
Number of not evaluated sessions: 10
Evaluated percentage: 28.57 %

Agent (AgentID)	Recording Date	Evaluation Date	Name of Evaluation Template	Total Score
Brown, Caroline (310008)	3/20/15 7:49 AM	10/21/15 9:03 AM	Evaluation Template	88.2
Fox, Steven (310007)	3/20/15 7:33 AM	10/21/15 9:05 AM	Evaluation Template	78.9
Müller, Anneliese (310002)	3/20/15 7:59 AM	10/21/15 9:07 AM	Evaluation Template	90.4
Sauer, Frida (310003)	3/20/15 8:03 AM	10/21/15 9:09 AM	Evaluation Template	83.6



Mitel Workforce Management

Prognos

Multikompetenta,
multikanalagenter för
kort- och långsiktig
planering

Schema

Placera agenter på
rätt plats vid rätt
tidpunkt för att
maximera
kundinteraktion

Daglig drift

Uppnå servicenivåmål
och följa scheman

Engagera anställda

Med mobila
självbetjäningsverktyg
och gamification

Prognos, schema, följa uppdrag, få handlingsbara insikter, uppnå
servicenivåmål och förbättra agentens effektivitet



Mitel Workforce Management

Före



- **81 agenter**
- 12 veckors rotation
- Fast schema
- Varierande servicenivå

Efter



- **62 agenter** för att täcka samma behov
- Flexibla starttider
- Fasta arbetsskift tider
- Rätt servicenivå

Reducera kostnader med 25%



Kunder i många brancher





Att ta med hem ..

**Optimera med
hjälp av
intelligenta
verktyg**



Mitel Customer
Experience Days 2020



Henrik Lindberg

Kundansvarig säljare

Nyhetspass MiContact Center Enterprise

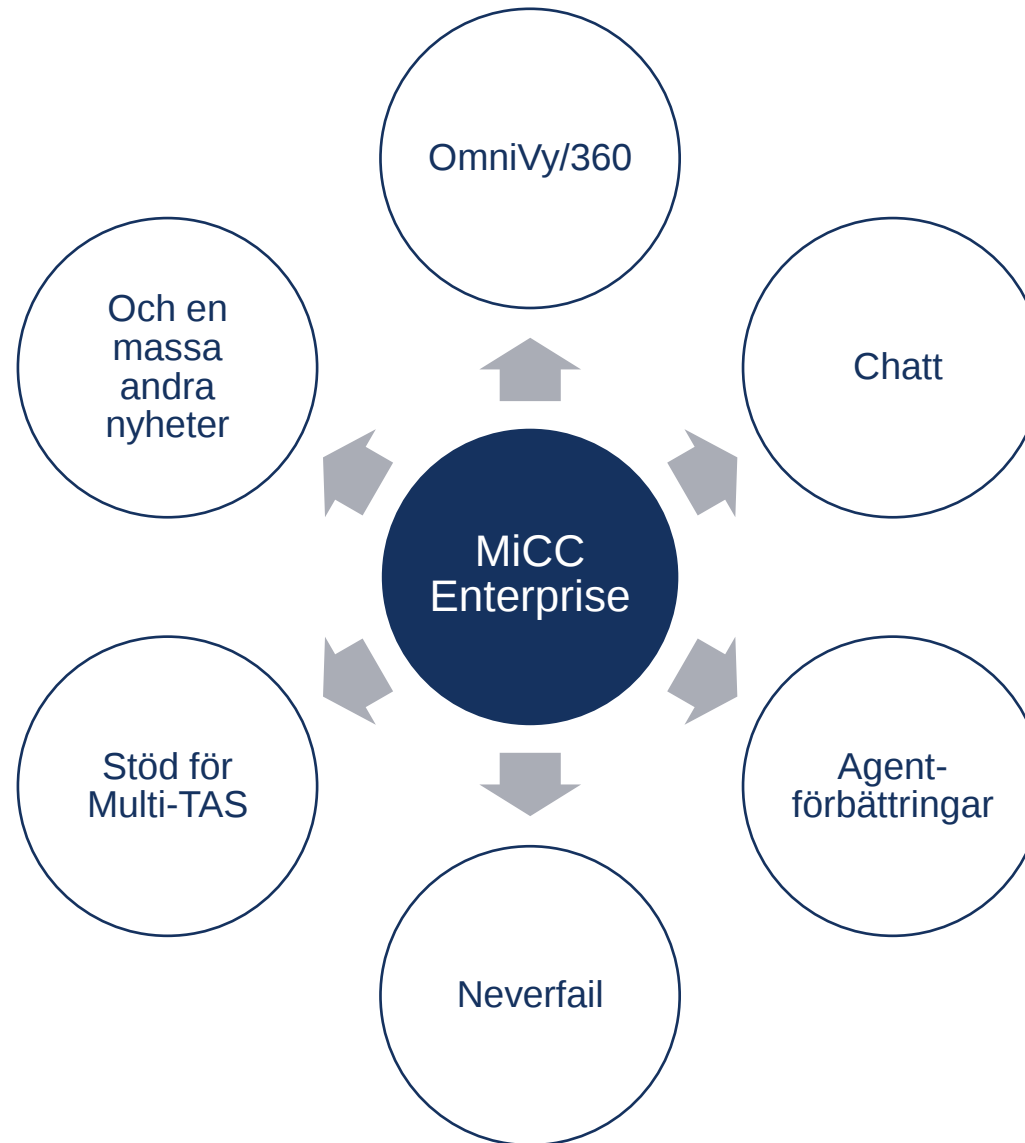
Alla nyheter i senaste versionen av MiCC Enterprise. Hur kan du bäst använda dig av dem?

Henrik Lindberg

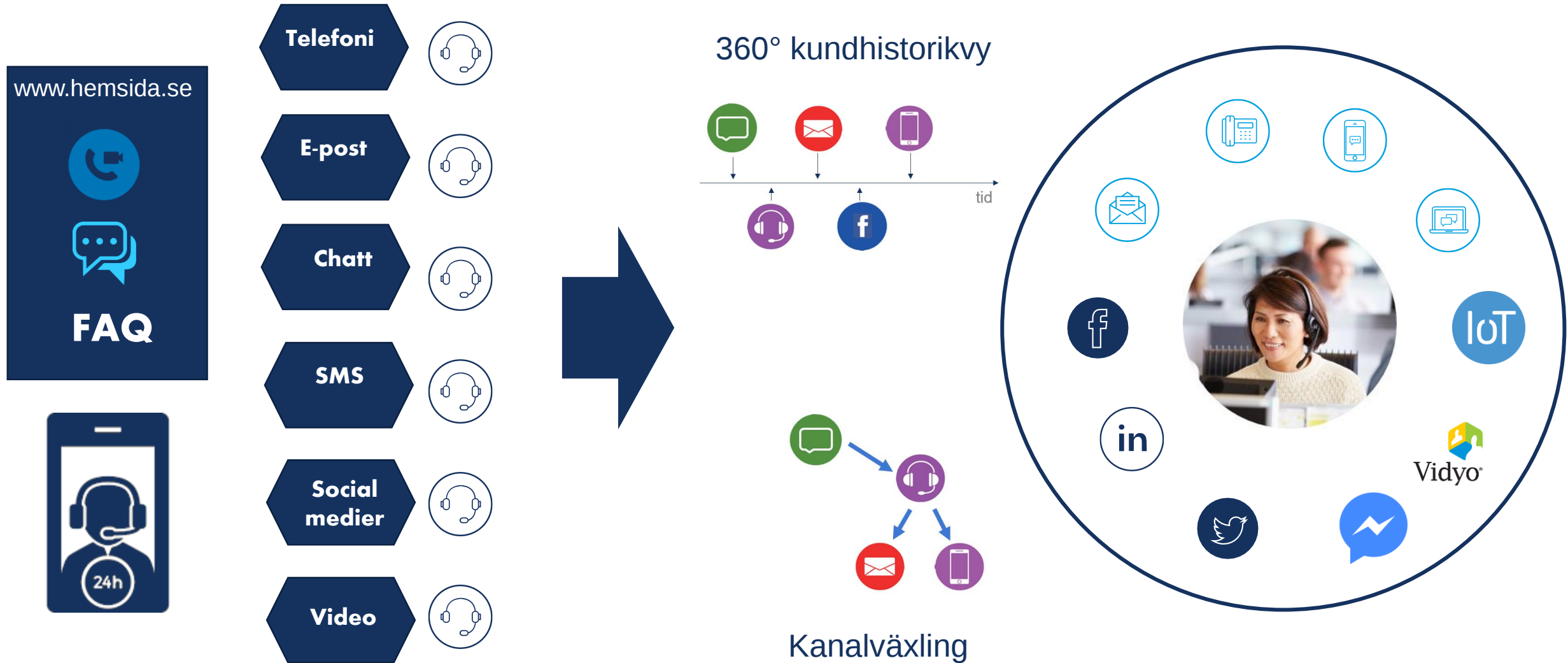
Maj 2020



MiContact Center Enterprise 9.4



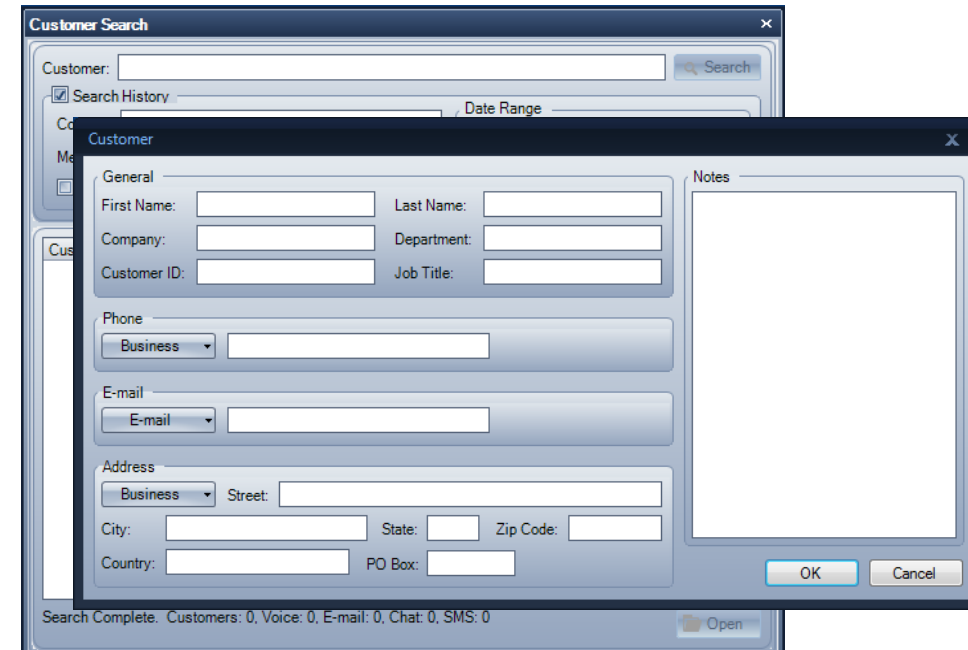
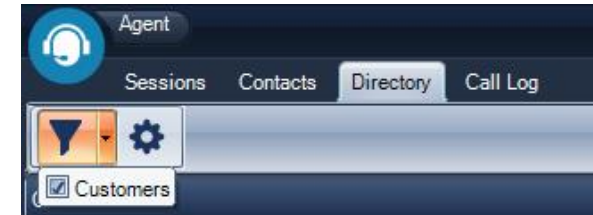
MiCC Enterprise OmniVy



MiCC Enterprise OmniVy

Kunddatabas

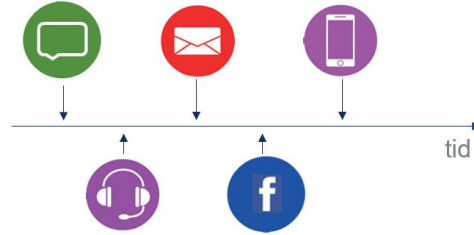
- Skapa kunddatabas som även fungerar som en sökbar katalog
- Uppslag på inkommande trafik:
 - Samtal
 - SMS
 - E-post
 - Chatt



MiCC Enterprise OmniVy

OmniVy / kundhistorik

- En historisk vy för alla medier
- Sök och få överblick av tidigare dialoger med kunder
- Sök på delar av nummer och namn eller utöka med wildcard *



Sharp, Karen

7280

karensarp@acme.com

Chat

E-mail

SMS

Voice

Sent	Subject	From
2/26/2018 2:21:15 PM	Product Question	karensarp@acme.com
2/27/2018 6:50:40 AM	RE: Product Question	karensarp@acme.com

Sent	Number	Message
8/14/2017 1:13:17 PM	7280	Product Question

Timestamp	Call ID	Caller Number	Service Access
11/26/2018 9:11:16 AM	5	7280	SA7031

E-mail - RE: Emails not handled by SM

Message

Send Reject Undo Cut Copy Paste Redo Insert File Spelling Assist CQ Codes Supervisor Review

To: scott.lee@mitel.com
From: karensarp@acme.com
Subject: RE: Emails not handled by SM

Cc: Service Group: Sales
Received: 10/16/2018 12:08 PM

Message Reply History

Customer: karensarp@acme.com

Search History

Content:

Media: Voice, E-mail, Chat, SMS

Only Include Sessions Where I Am Involved

Date Range

From: 1/1/2018 12:00 AM
To: 11/26/2018 9:24 AM

Customer	Phone	E-mail	Customer ID
Sharp, Karen	7280	karensarp@acme.com	karensarp
Chat			
E-mail			
Sent		Subject	From To
2/26/2018 2:21:15 PM		Product Question	karensarp@acme.com scott.lee@mitel.com
2/27/2018 6:50:40 AM		RE: Product Question	karensarp@acme.com scott.lee@mitel.com
SMS			
Voice			

Search Complete. Customers: 1, Voice: 21, E-mail: 2, Chat: 34, SMS: 1

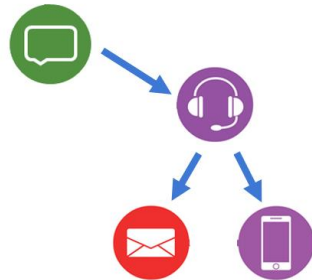
Open



MiCC Enterprise OmniVy

- Växla media
 - Agenten väljer vilket media som är bäst

Kanalväxling



Customer Search

Customer: Karen Sharp Search

☒ Search History

Content:

Media: Voice, E-mail, Chat, SMS

☐ Only Include Sessions Where I Am Involved

Date Range

From: 1/1/2018 12:00 AM

To: 11/26/2018 8:48 AM

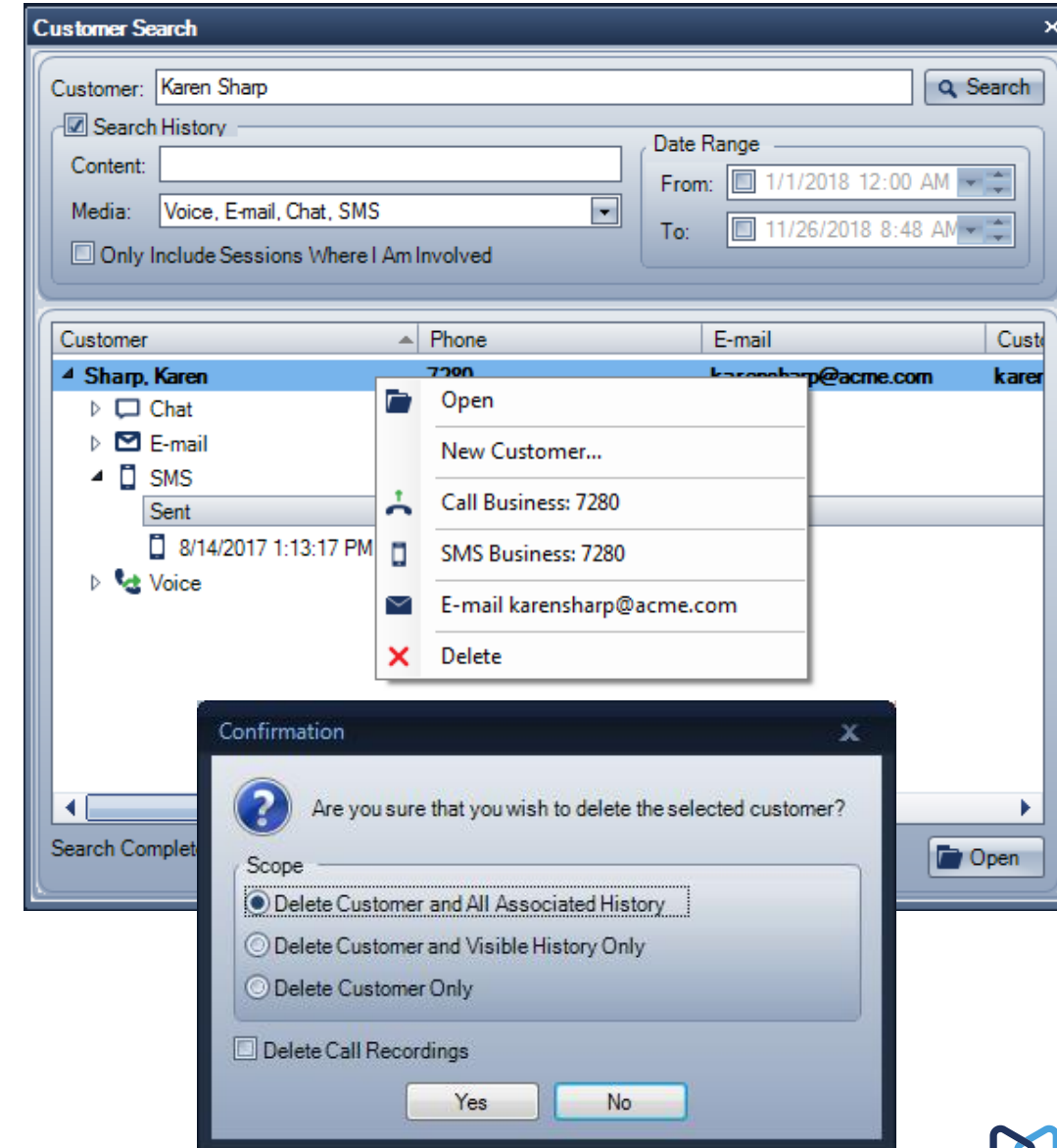
Customer	Phone	E-mail
Sharp, Karen	7280	karensarp@acme.com
Chat		
Timestamp	Customer	Phone
11/22/2018 8:03:41 AM	nextccuser	7280
11/22/2018 7:56:36 AM	nextccuser	7280
11/20/2018 7:34:05 AM		
11/20/2018 7:25:15 AM		
11/20/2018 6:56:16 AM		
11/19/2018 3:49:20 PM		
11/19/2018 3:46:29 PM		
11/19/2018 3:42:52 PM		
11/19/2018 3:41:57 PM		
11/19/2018 3:39:20 PM		

Search Complete. Customers: 1, Voice: 20, E-mail: 2, Chat: 32, SMS: 1

Open

MiCC Enterprise OmniVy

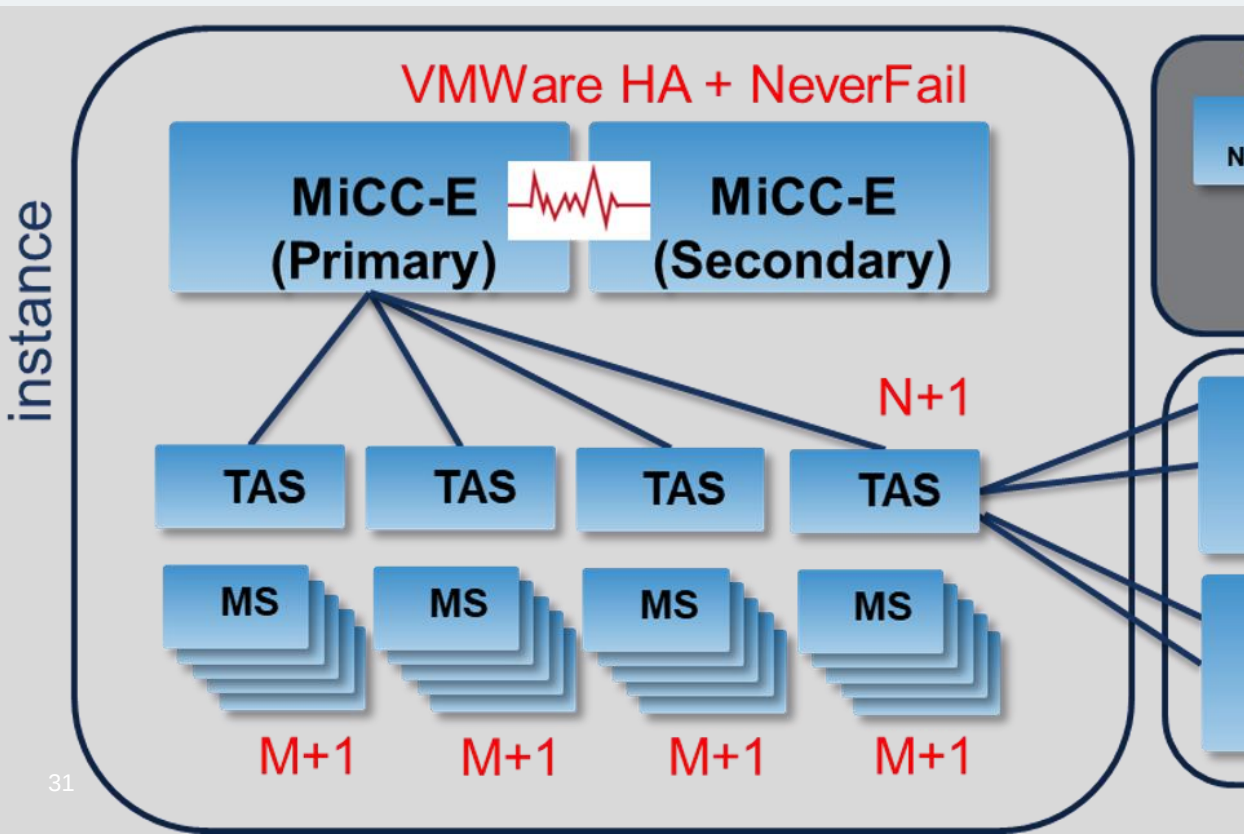
- Högerklicka på en kund i sökresultatet ger en lista med alternativ:
 - **Open** - Tillåter privilegierade agenter att uppdatera posten
 - **Call** - om kundregistret innehåller ett eller flera telefonnummer
 - **SMS** - om kundregistret innehåller en eller flera poster i mobilnumret
 - **E-mail** - om kundregistret innehåller en eller flera e-postadresser
 - **Delete** - Gör det möjligt för privilegierade agenter att radera posten och eventuellt också tillhörande historik



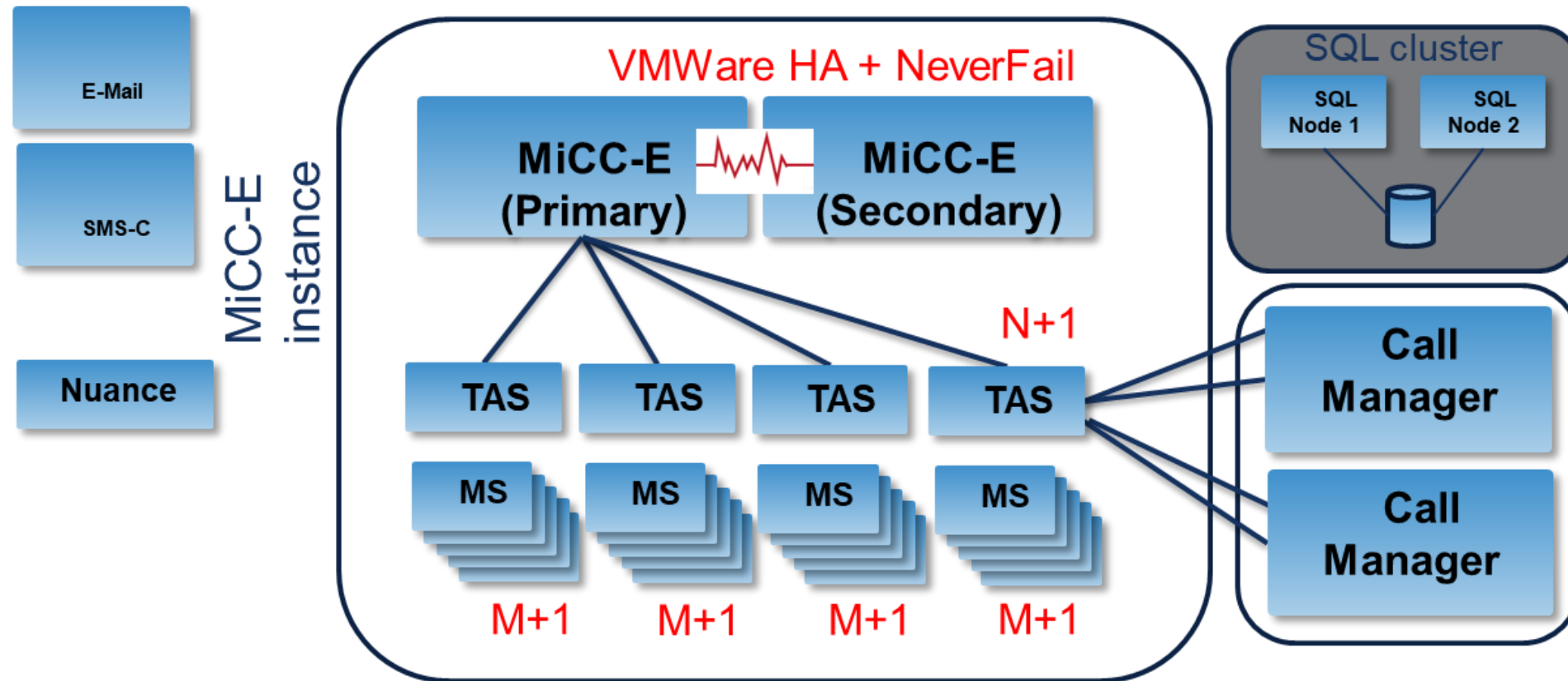
Telephony Application Server

Multi-TAS

- Skalbarhet
- Redundans
- Lastbalansering



MiCC Enterprise Multi-TAS: Ökad kapacitet och redundans



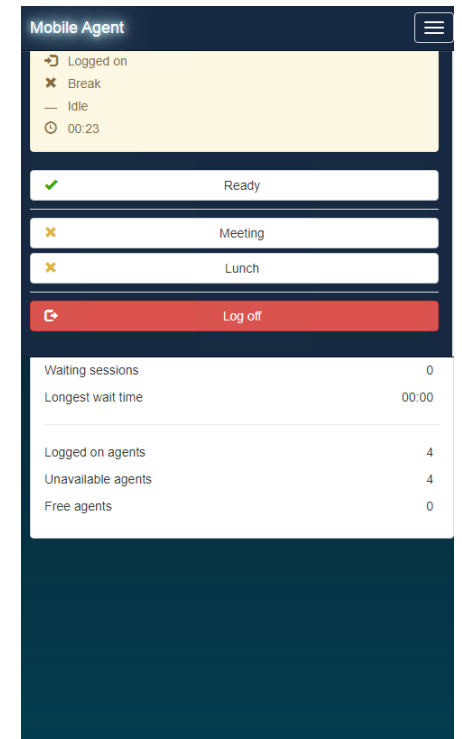
MiCC Enterprise stöd för Multi-TAS

Skalbarhet

- TAS-system stöder nu samma kapacitet som OAS-baserade system. Upp till 40 000 samtal per timme och upp till 3 000 agenter samtidigt

Lastbalansering

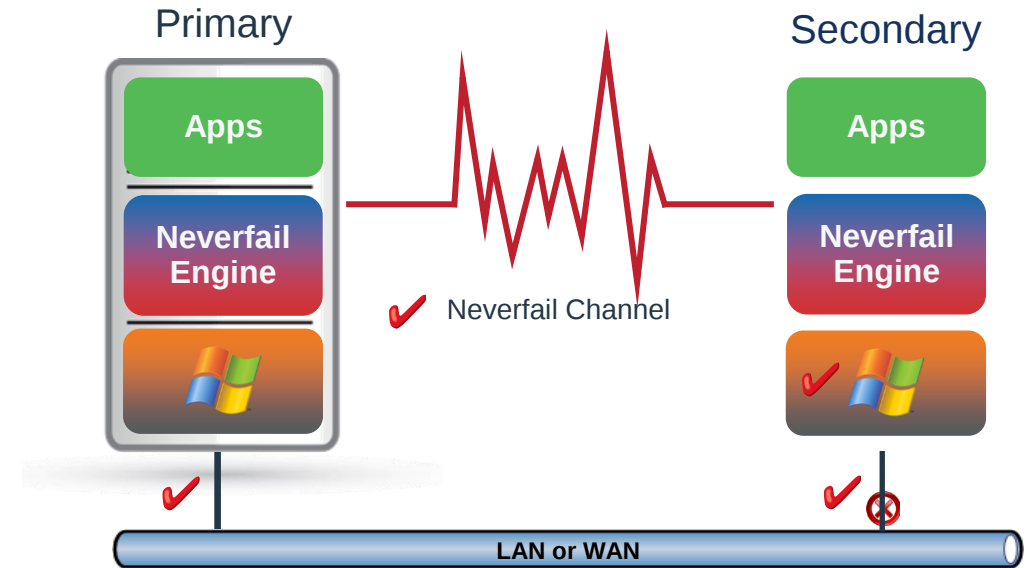
- Vid agentinloggning väljs den minst använda TAS-servern av systemet för att hantera agentens anknytning
- Detta gäller både skrivbords- och webbagenter såväl som telefonagenter som använder Mobile Agent eller är inloggad via API



MiCC Enterprise Neverfail High Availability (HA)

Neverfail HA-lösning tillhandahåller övervakning av MiCC Enterprise-applikationer

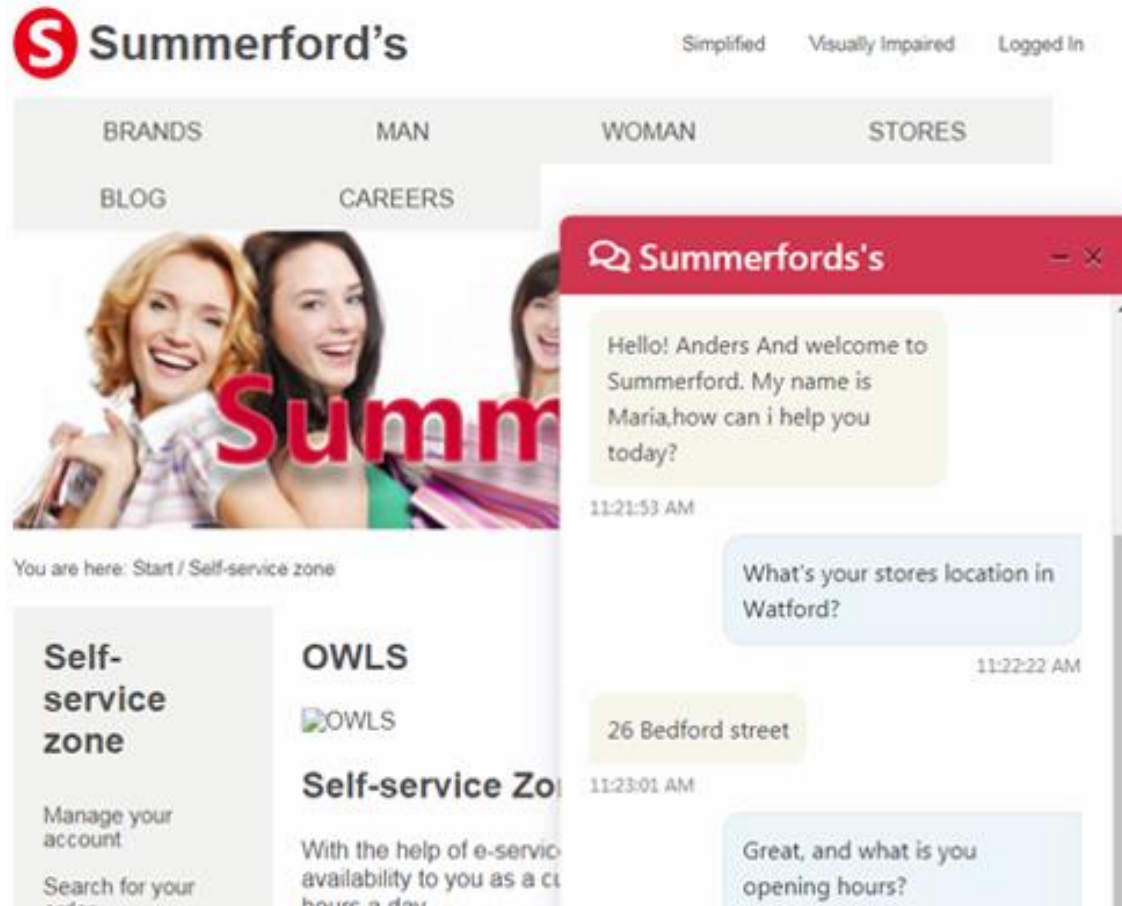
- Fungerar med fysiska eller virtuella servrar, fristående eller tillsammans med VMware HA



Monitorering och automatiskt "fail-over" av MiCC Enterprise services

Förenklad och snabb uppgraderingsprocess

MiCC Enterprise Chatt



MiCC Enterprise Chatthantering

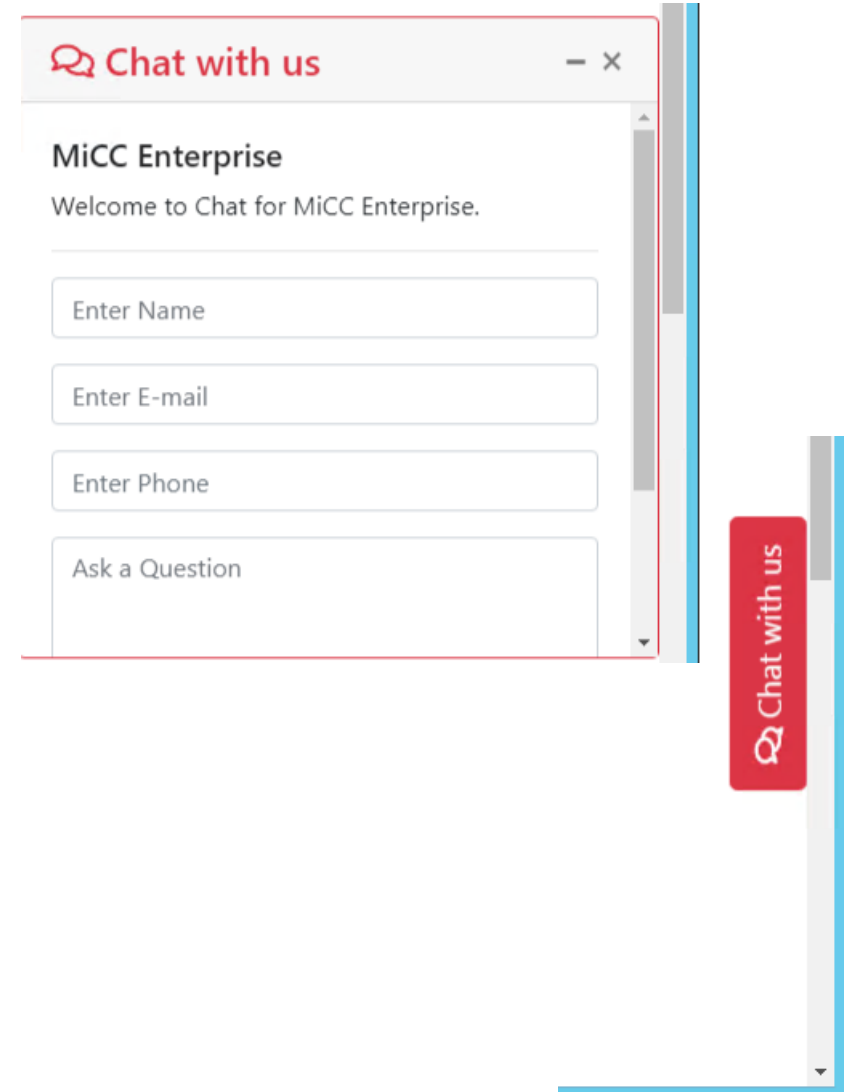
- Webbimplementation
- Köhantering
- Statusinformation
- Filhantering

MiCC Enterprise Chatt

Den inbyggda chattklienten har blivit så mycket bättre....

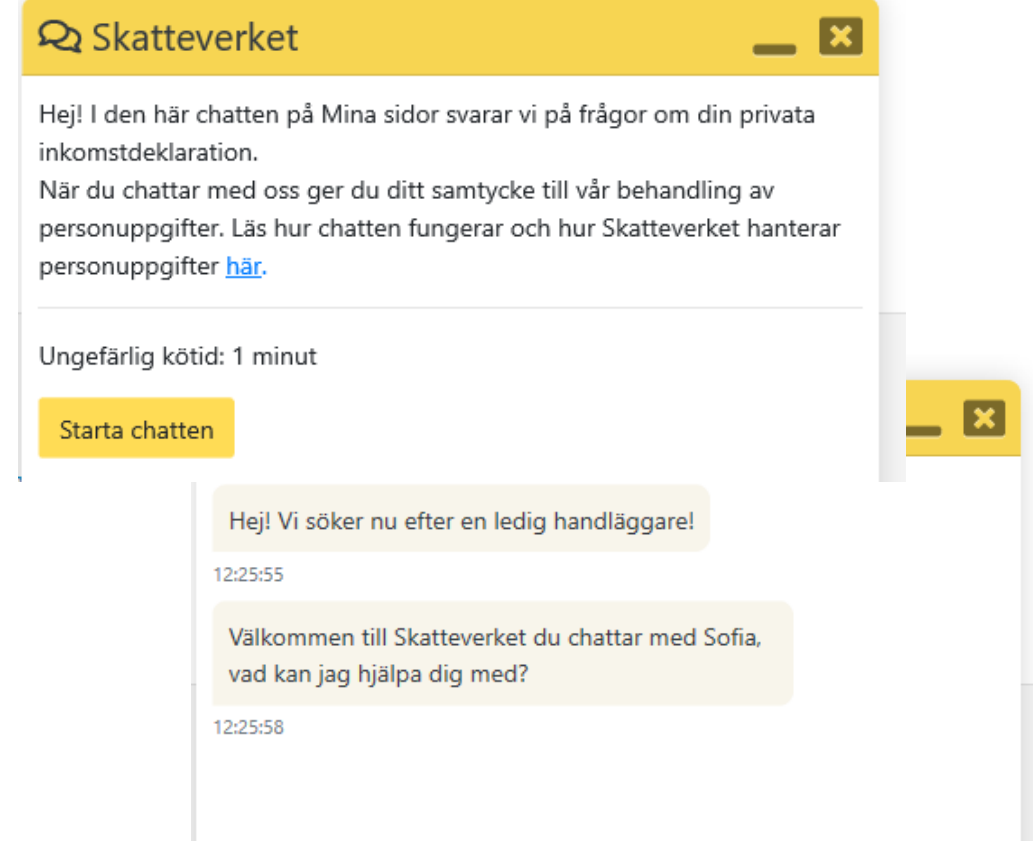
- Enkel att integrera på en webbsidan

```
<head><script src="http://<SERVERNAME>/CustomerChat/Chat/Toolbox"></script></head>
```
- Konfiguration av en chattklient kan göras på webbservern och sedan användas i hela systemet
 - Enkelhantering med sidotab som startar chattdialog



Ytterligare chattfunktioner

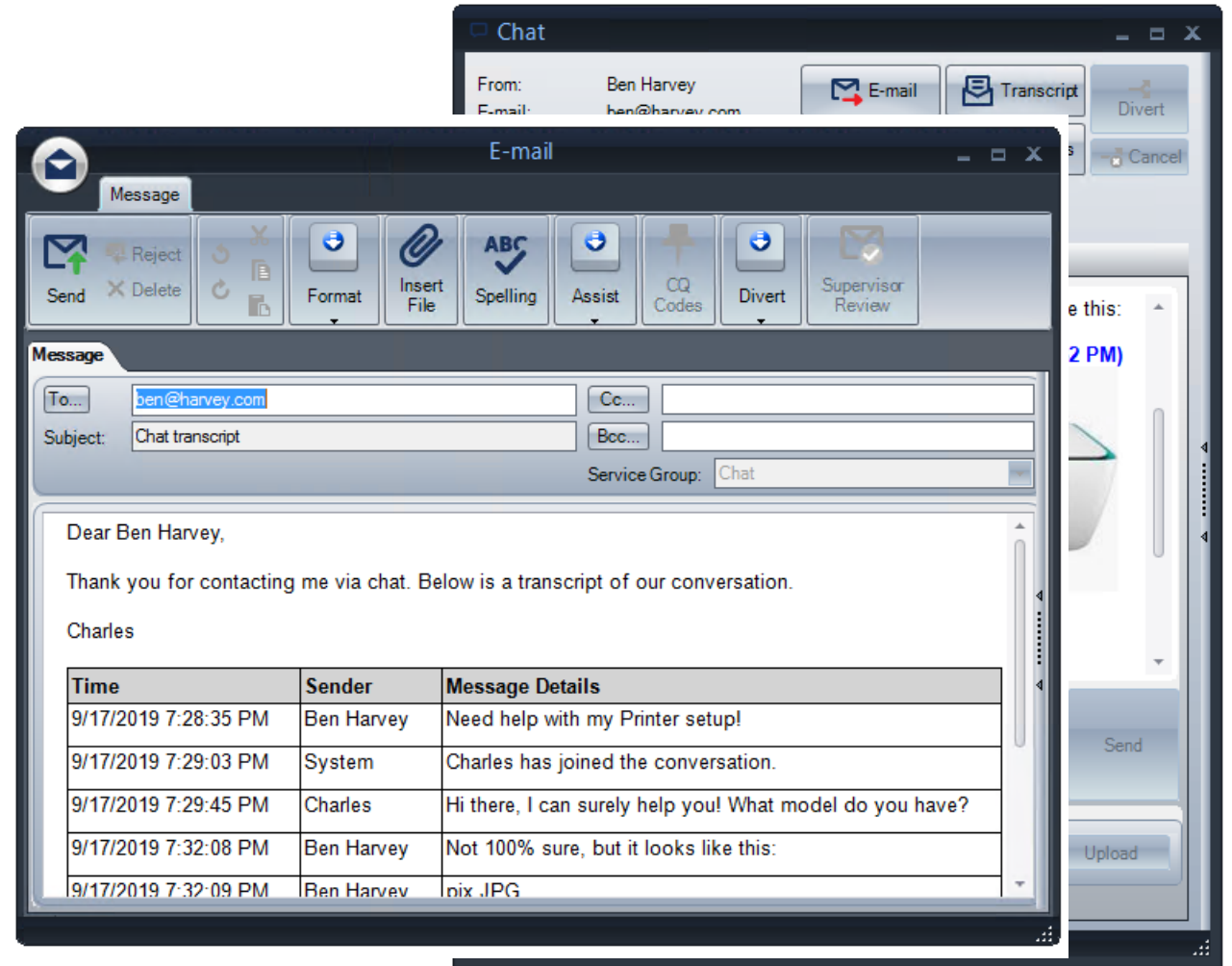
- Förbättrad hantering av kömeddelanden
- Inledande och upprepade kömeddelanden per servicegrupp
- Kan inkludera förväntad väntetid och / eller köposition
- Informationsmeddelande av stängd kö per servicegrupp



MiCC Enterprise Chatt

Hantering av bilagor

- Både kund och agent kan ladda upp bilagor
- Bildbilagor visas i chatten
- Andra bilagor visas som en klickbar länk
- När du klickar kommer bilagan att laddas ner och laddas i standardapplikationen för den angivna filtypen



Agentens nya möjligheter

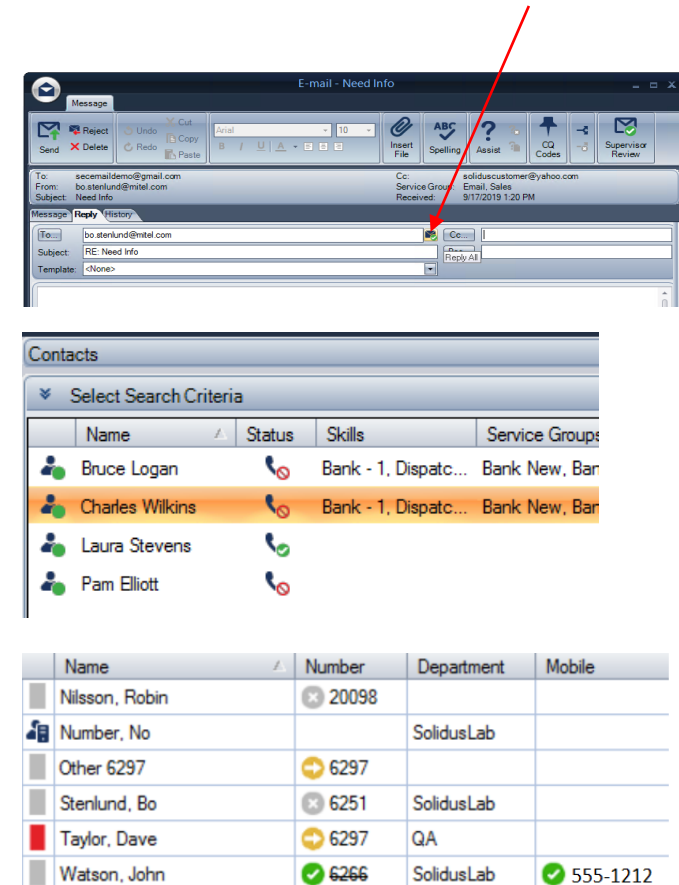
Agentfunktioner

- MiCC Enterprise Agent
- Web Agent
- Phone Agent



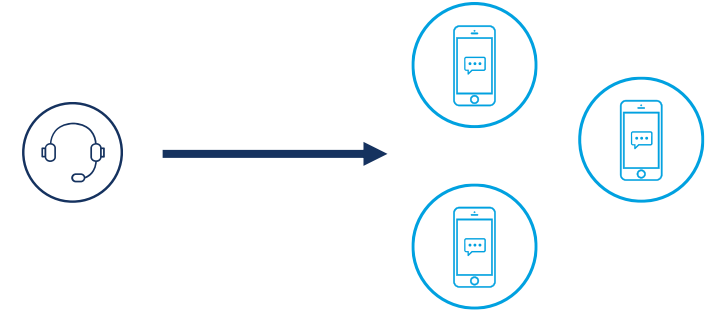
MiCC Enterprise Agent

- Alternativet "Svara alla" läggs till i Agent E-Mail
- Phone agent visas nu i vyn för kontakter
- Personlig hälsning kan definieras per servicegrupp
- Linjestatus för mobilnummer
- SIP Softphone fortsätter att fungera som en grundläggande softphone även när den är frånkopplad från MiCC Enterprise-servern, så länge den fortfarande är registrerad i MiVoice MX-ONE eller TAS



MiCC Enterprise Agent

- Agent kan nu skicka SMS till flera mottagare
 - Mottagare separeras med kommatecken
- Hantering av Agent Actions-presentation för agent
 - Gäller för återuppringning och kampanjsamtal
- Flera nummer tillåtna i personliga kontakter



The screenshot shows a 'Contact Properties' dialog box with the following fields and values:

- Contact**
 - Name: John Smith
- Numbers**
 - Business: +19495551212
 - Mobile: +17145551212
 - Business 2: +12135551212
 - ☐ Perform Number Translation
- E-mail Address: john.smith@mitel.com
- Buttons: OK, Cancel

MiCC Enterprise Agent

- Operatörs servicegrupper kan konfigureras för att ge Attendant Agent enkel åtkomst till att skicka e-post och / eller SMS när man söker i katalogen
- Ytterligare kortkommandon har lagts till vilket gör det lite lättare att navigera i applikationen via tangentbordet
- Stöd för JAWS skärmläsarprogram vilket gör det lättare för agenter med synnedsättning att använda applikationen

Attendant E-mail/SMS

☐ Use System Attendant E-mail/SMS Settings

Send Attendant SMS from: SMS

Send Attendant E-mails from: Email, Sales

Attendant E-mail Subject: Message from the switch board

Attendant E-mail Template: <None>

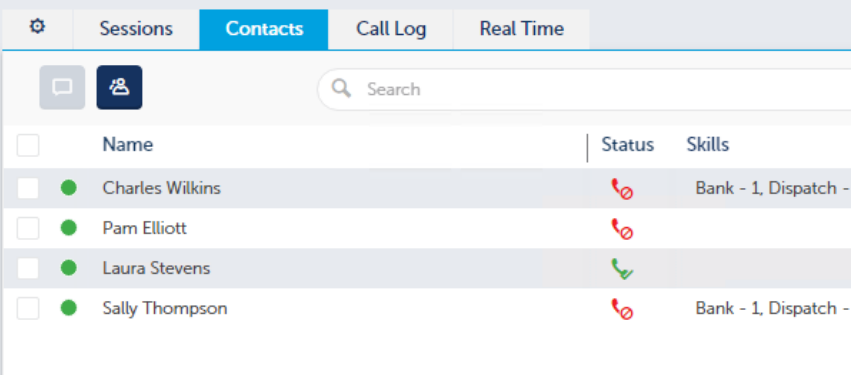


- E-mail Ready Status
- Chat Ready Status
- Open Media Ready Status
- All Media Ready Status
- Activate Next Tab
- Activate Previous Tab
- Activate Sessions Tab
- Activate Contacts Tab
- Activate Directory Tab
- Activate Call Log Tab



MiCC Enterprise Webb Agent

- Återuppringningslistan lagrar nu de senaste 10 uppringda numren i användarinställningar, så att de upprätthålls mellan sessionerna
- Telefonagenter som visas i kontakter
 - Alla inloggade telefonagenter visas tillsammans med statusen Ready / Not Ready och viloläge / upptagen
- CQ-koder i multipla foldrar
 - Användare kan nu skapa sina egna anpassade CQ-koder för servicegrupper



	Sessions	Contacts	Call Log	Real Time
☐	☐	☒	☐	☐
Search				
☐	Name	Status	Skills	
☐	Charles Wilkins	Red status icon	Bank - 1, Dispatch -	
☐	Pam Elliott	Red status icon		
☐	Laura Stevens	Green status icon		
☐	Sally Thompson	Red status icon	Bank - 1, Dispatch -	



MiCC Enterprise Phone Agent

Presentera servicenummer istället för inringande nummer (endast TAS)

- Om det är inställt i 'Systemegenskaper' kommer agenten se vilken nummer man ringt in på och svar med rätt hälsningsfras

Alternativ för inloggning

- Alla för närvarande inloggade telefonagenter återställs till det läge de var i innan vid en serveromstart eller router-omstart
- Kan ställas in på alla agenter i 'Systemegenskaper' med alternativet att åsidosätta systeminställningen i 'Användaregenskaper'

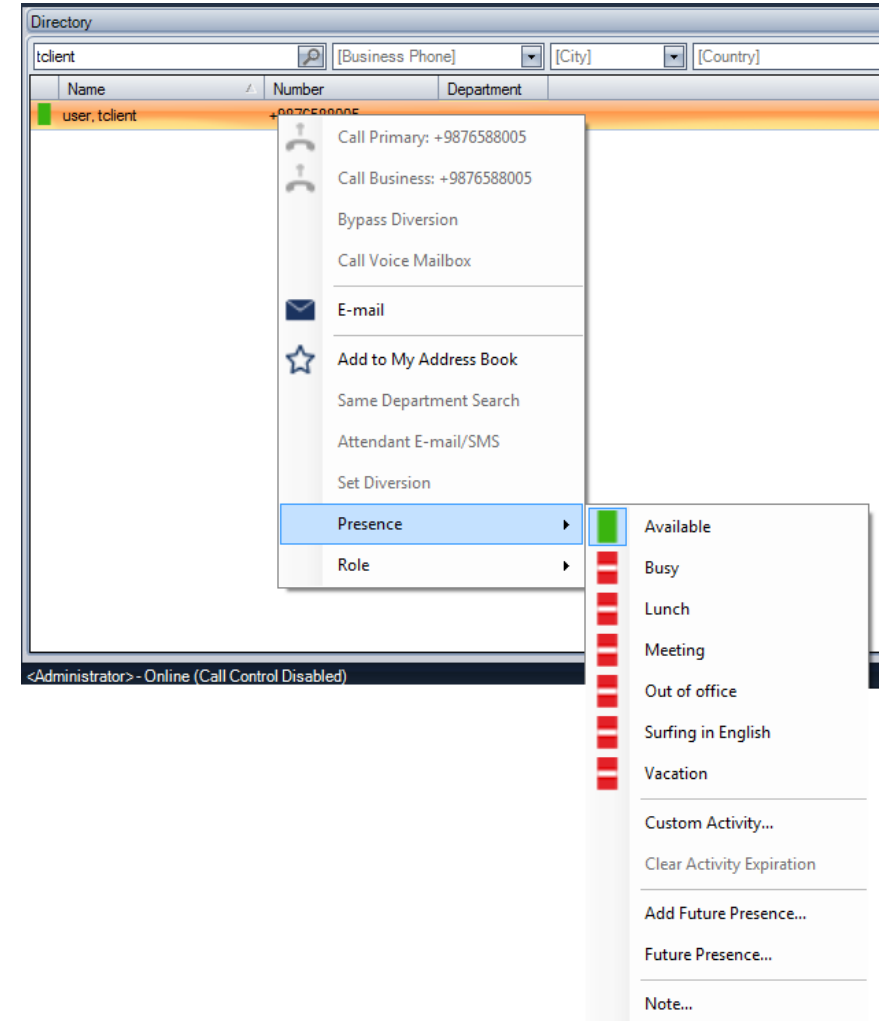
The screenshot shows the 'User Properties: Kathy Holmes' dialog box with the 'General' tab selected. The 'Phone Agent Logon' dropdown menu is open, showing three options: 'Use System Setting' (highlighted), 'Restore Logon State', and 'Don't Restore Logon State'. The 'Phone Agent PIN' is 0004. The 'Automatically Restore Logon State after Restart' checkbox is checked. The 'Personal' tab is also visible at the bottom.

Call Manager	Logon Device Name	CQ Code Device Name	Default Language
CM1	CM1	CM1	US-ENGLISH

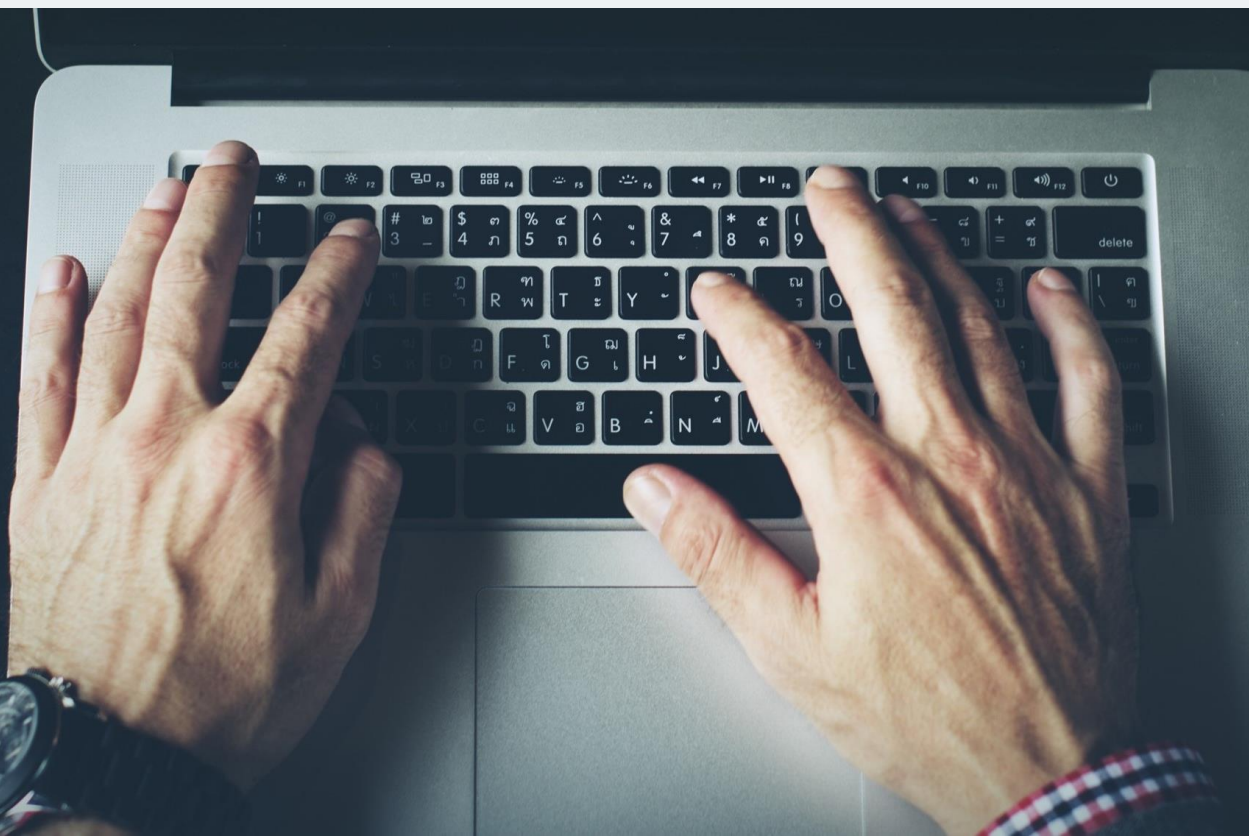
Katalogintegration i MiCC Enterprise för Telepo

Agent kan nu se linjestatus och närvaro

- Förbättrade operatörshantering för Attendant Agents på Telepo-plattformen
- Attendant Agent kan också ställa in aktuellt och framtida närvarotillstånd samt ställa in aktuell roll och aktivitetsanteckning



Flera nya möjligheter



- Nya CDR-event
- Objekttaggar
- Nuance Speech Server 11
- Hantering av Call Manager-resurser i Web Manager
- Google TTS



20 servicegrupper i Agent-realtidsfönstret

My Address Book

Name	Phone	E-mail Address
Aronsson, Ann	✓ 20891	aaronsson@aastrademo.se
Cooper, Martin	✓ 20808	mcooper@aastrademo.se
Gruppnummer, Long...	✓ 20853	

No Sessions Selected>

Real-Time

Graphical **Table** Personal Statistics

Select Groups

Service Group	Queue	Wait	Service Level %	Idle	Busy	Partially Busy	Busy Other	Not Ready
Kundchatt	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Kundtjänst företag	0	00:00	100	0	0	0	0	1
SMS	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Social Media RdB	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Messenger	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Email Sales	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Personal calls	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Telefonistkö	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Follow-up mail	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Email administrator	0	00:00	100	0	0	0	0	1
Faktura Avtal Privat	0	00:00	100	0	0	0	0	1

Dispatch

Retrieve Reserve Display Order: Time in Queue

From	Phone	Preferred Agent	Reserved By
Personal Calls			
Personal calls			
Voice			
Kundtjänst företag			
Telefonkö Flexite			
Telefonistkö			
Common Hold			

Nya CDR-händelser

CDR-händelser för:

- Callback (återuppringning):
 - Samtal konverterat till callback
 - Samtal konverterat till callback på webben
- Vidarekopplad samtal:
 - Nya CDR-händelser när agent vidarekopplar samtal till SA, SG, en annan agent eller annan destination
 - CDR-händelsen kommer att innehålla information om destinationen (dvs. vilket BVD, SG, agentförlängning eller annat nummer)



Object Taggar

Contact Center / Service Groups

☒ Filter

Filter

Welcome msg ▾

1.

☐ Users

☒ Object Tag

× 2100 - DefaultList (TAS1)

2.

Apply filter

Create

Edit

Delete

Assign Skills

Reports ▾

☐	Name	Purpose	Service level	In queue	Longest wait	Free / Logged on agents
☐	Chat	Chat	100%	0	00:00	0 / 0
☐	Operator	Voice	100%	0	00:00	0 / 0
☐	SG1	Voice	100%	0	00:00	0 / 0
☐	SG2	Voice	100%	0	00:00	0 / 0
☐	SG3	Voice	100%	0	00:00	0 / 0
☐	SG4	Voice	100%	0	00:00	0 / 0
☐	test	Voice	100%	0	00:00	0 / 0

Object Taggar

Contact Center / Service Groups

Filter

Welcome msg ▾

☐ Users ☒ Object Tag

× 2100 - DefaultList (TAS1)

Create

Edit

Delete

Assign Skills

Reports ▾



Name

Purpose

Service level

In queue

Longest

ents



Operator

Voice

100%

0

Contact Center Tenant Properties: Tenant1

Configuration | General | Call | Queue Handling | Agent | Phone Agent
Open Media | Chat | LDAP Directory | TAS | Authentication

Defined Tags

Name	Type	Enabled for
PlayMessageTag	Play Message	Service Accesses, S
Sched	Schedule	Service Accesses, S
sg	Number	Service Accesses, S
SG Tag	Service Group	Service Accesses, S
Untitled	Text	Dialed Numbers

Details

Name: PlayMessageTag

Type: Play Message

Allow Object Tag for:

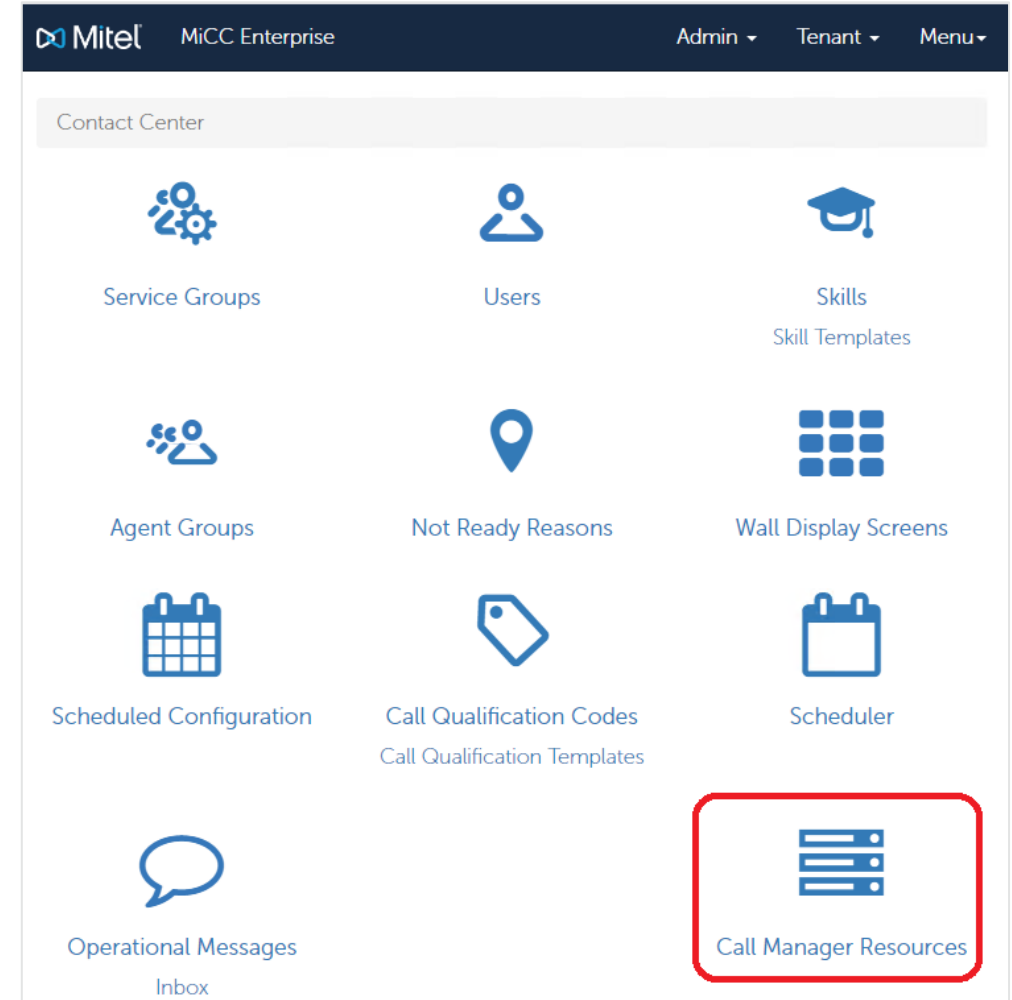
☒ Service Accesses ☒ Service Groups ☒ Agents ☒ Dialed

OK

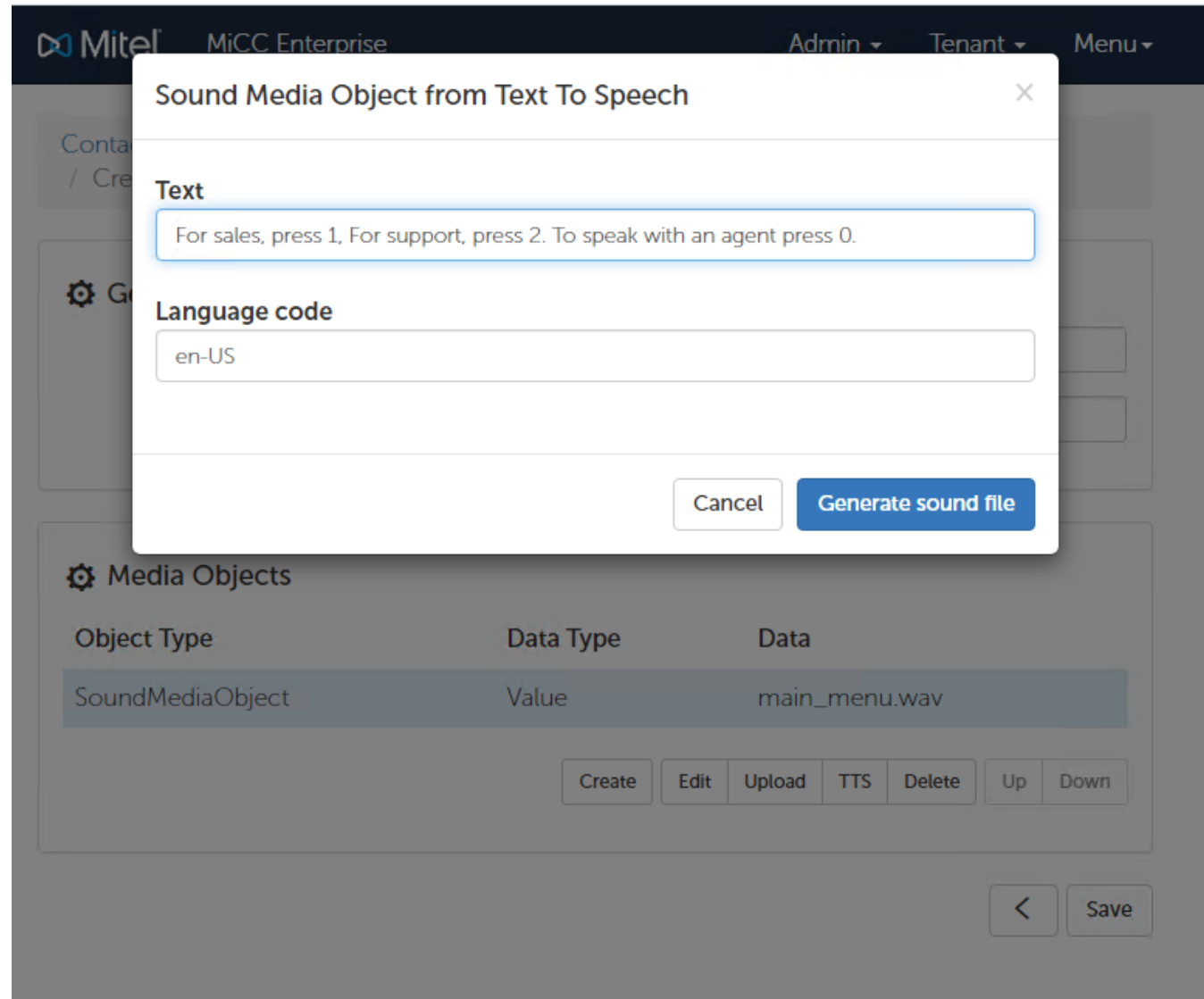


Hantering av Call Manager Resources i Web Manager

- I TAS-baserade system kan användare hantera call manager-resurser:
 - Basic Virtual Devices (BVDs) kan skapas och raderas
 - Språk kan skapas, ändras eller raderas
 - Spela meddelanden
 - Meddelanden kan skapas, redigeras eller raderas
 - Ljudmeddelande kan skapas från text
 - Integration med Google text-to-speech (TTS)



Skapa en ny TTS-fil med Google



Mitel MiCC Enterprise Admin Tenant Menu

Sound Media Object from Text To Speech [X]

Text

For sales, press 1, For support, press 2. To speak with an agent press 0.

Language code

en-US

Cancel Generate sound file

Media Objects

Object Type	Data Type	Data
SoundMediaObject	Value	main_menu.wav

Create Edit Upload TTS Delete Up Down

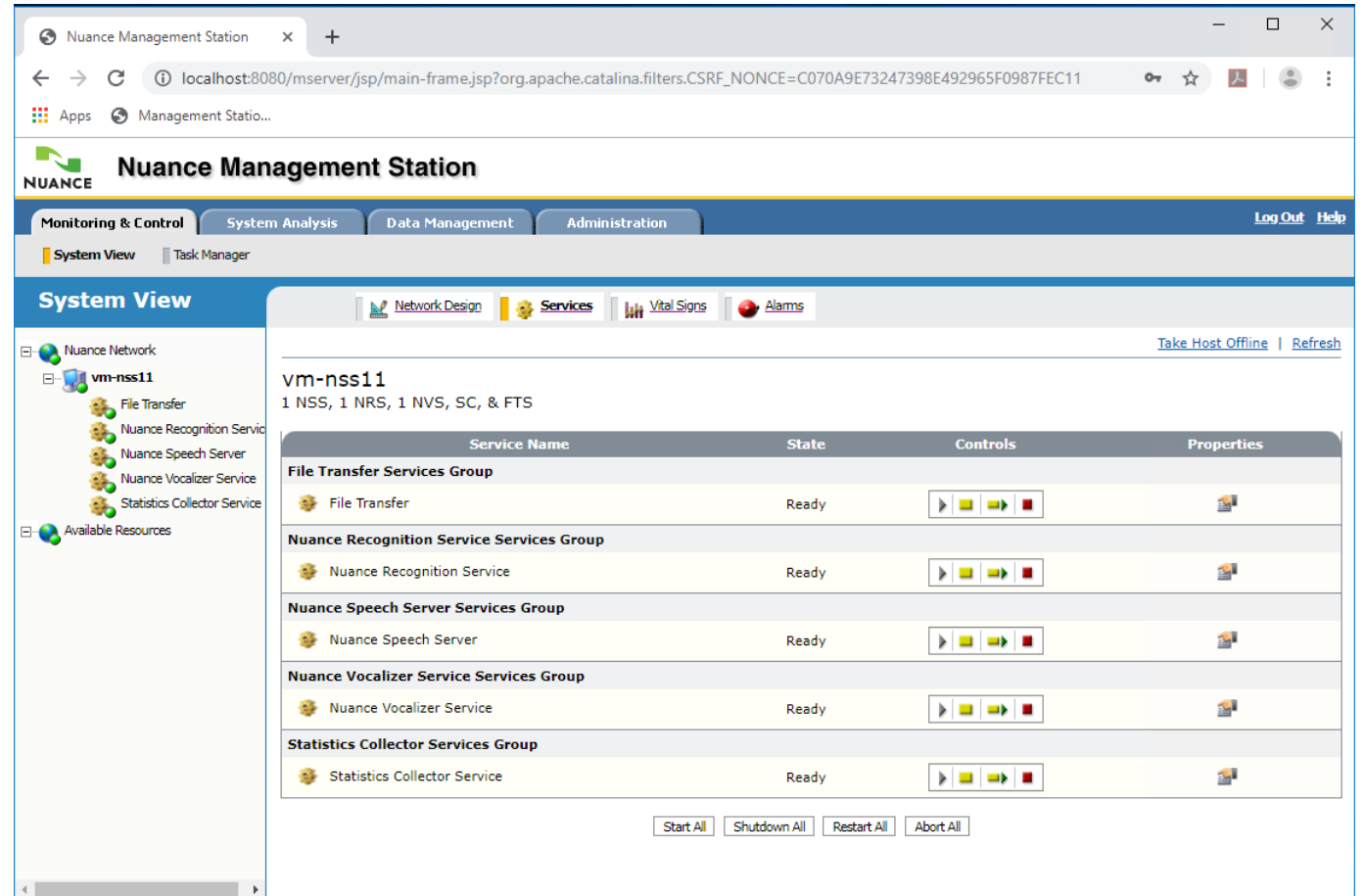
< Save



Nuance Speech Server 11

Stöds av OAS

- Inkluderar Management Station för enklare hantering av Nuance-systemet
- Inkluderar Recognizer 11 och Vocalizer 7
- Stor mängd språk och röstfiler



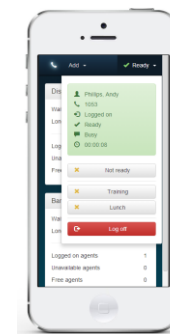
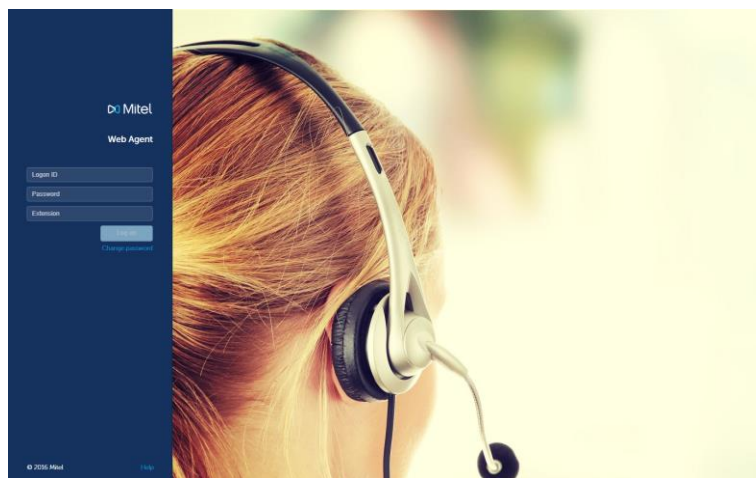
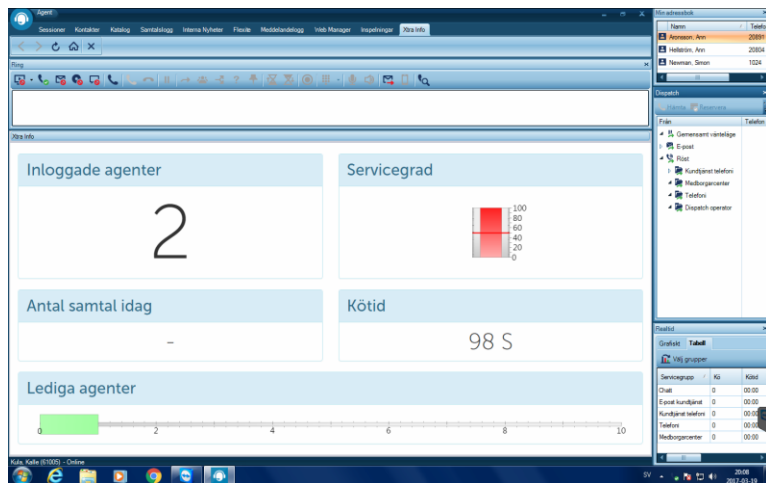
The screenshot displays the Nuance Management Station web interface. The browser address bar shows the URL: `localhost:8080/mserver/jsp/main-frame.jsp?org.apache.catalina.filters.CSRF_NONCE=C070A9E73247398E492965F0987FEC11`. The interface has a top navigation bar with tabs: **Monitoring & Control**, **System Analysis**, **Data Management**, and **Administration**. Below this is a sub-navigation bar with **System View** and **Task Manager**. The main content area is titled **System View** and shows a tree view on the left with **Nuance Network** expanded, containing **vm-nss11** and **Available Resources**. The **vm-nss11** section shows details: **1 NSS, 1 NRS, 1 NVS, SC, & FTS**. A table lists the services and their status:

Service Name	State	Controls	Properties
File Transfer Services Group			
File Transfer	Ready	[Start] [Stop] [Restart] [Abort]	[Properties]
Nuance Recognition Service Services Group			
Nuance Recognition Service	Ready	[Start] [Stop] [Restart] [Abort]	[Properties]
Nuance Speech Server Services Group			
Nuance Speech Server	Ready	[Start] [Stop] [Restart] [Abort]	[Properties]
Nuance Vocalizer Service Services Group			
Nuance Vocalizer Service	Ready	[Start] [Stop] [Restart] [Abort]	[Properties]
Statistics Collector Services Group			
Statistics Collector Service	Ready	[Start] [Stop] [Restart] [Abort]	[Properties]

At the bottom of the table, there are buttons: **Start All**, **Shutdown All**, **Restart All**, and **Abort All**. The interface also includes links for **Take Host Offline** and **Refresh**.

Till sist

För alla beställningar av MICC Agent ingår även inloggning/licens för Web Agent, Phone Agent och Mobile Agent



1

Nu

2

så

3

uppgraderar vi





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





- AI i ditt CC
- Den nya verktygs-lådan för chatt
- 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!



Mitel Customer
Experience Days 2020