

#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





- 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

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

MCED20
3 juni





Mitel Customer
Experience Days 2020



Tony Persson

Kundansvarig säljare

Regionernas kommunikation

Idag och imorgon

Tony Persson
Mitel Sweden AB

1

**Digitalisering och
förändrade
beteenden**

2

**Grundläggande
kommunikation
för en region**

3

**Framtida
möjligheter
tillsammans?**

1

**Digitalisering och
förändrade
beteenden**

2

**Grundläggande
kommunikation
för en region**

3

**Framtida
möjligheter
tillsammans?**



Framtiden är redan här, **den är bara ojämnt fördelad**

William Gibson – The Economist, December 2003



Vad gör en region?

Uppgifter som är gemensamma för stora geografiska områden och som ofta kräver stora ekonomiska resurser.

Obligatoriska uppgifter

- Hälsa- och sjukvård
- Tandvård för barn och unga upp till 22 års ålder
- Regionalt utvecklingsansvar

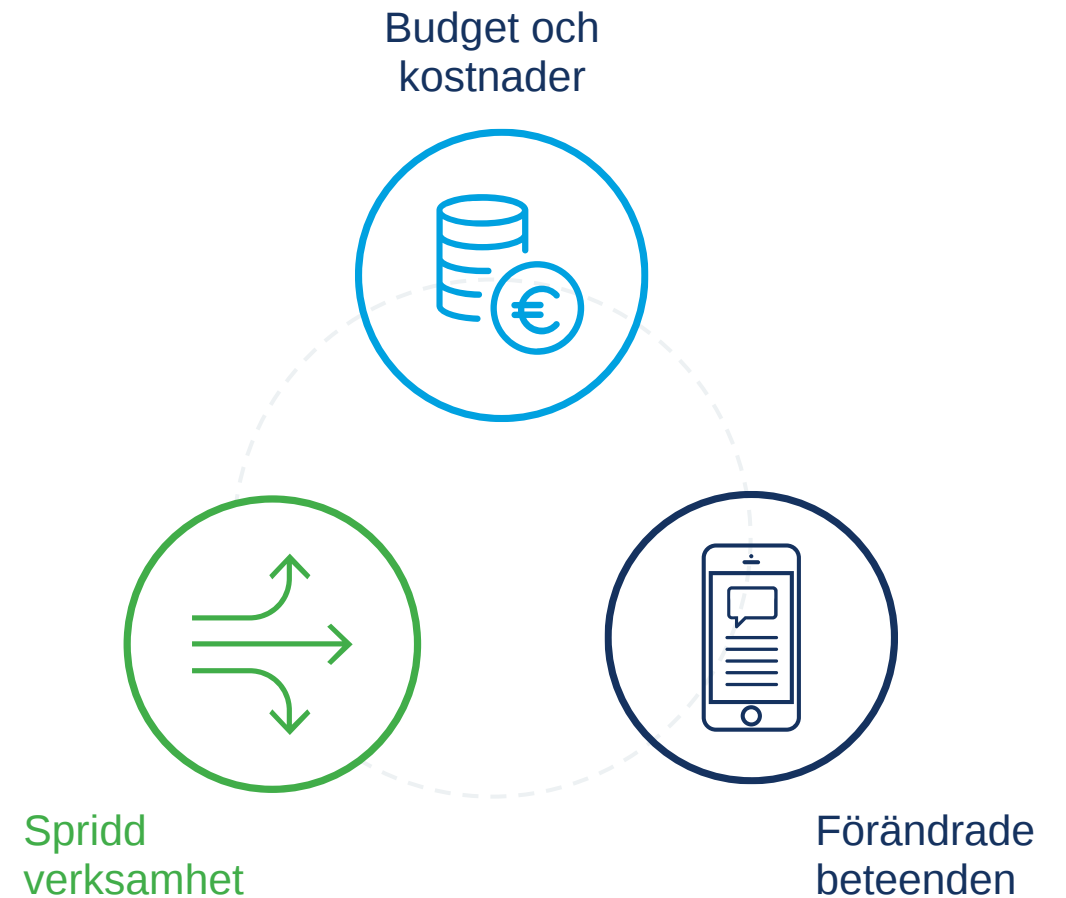
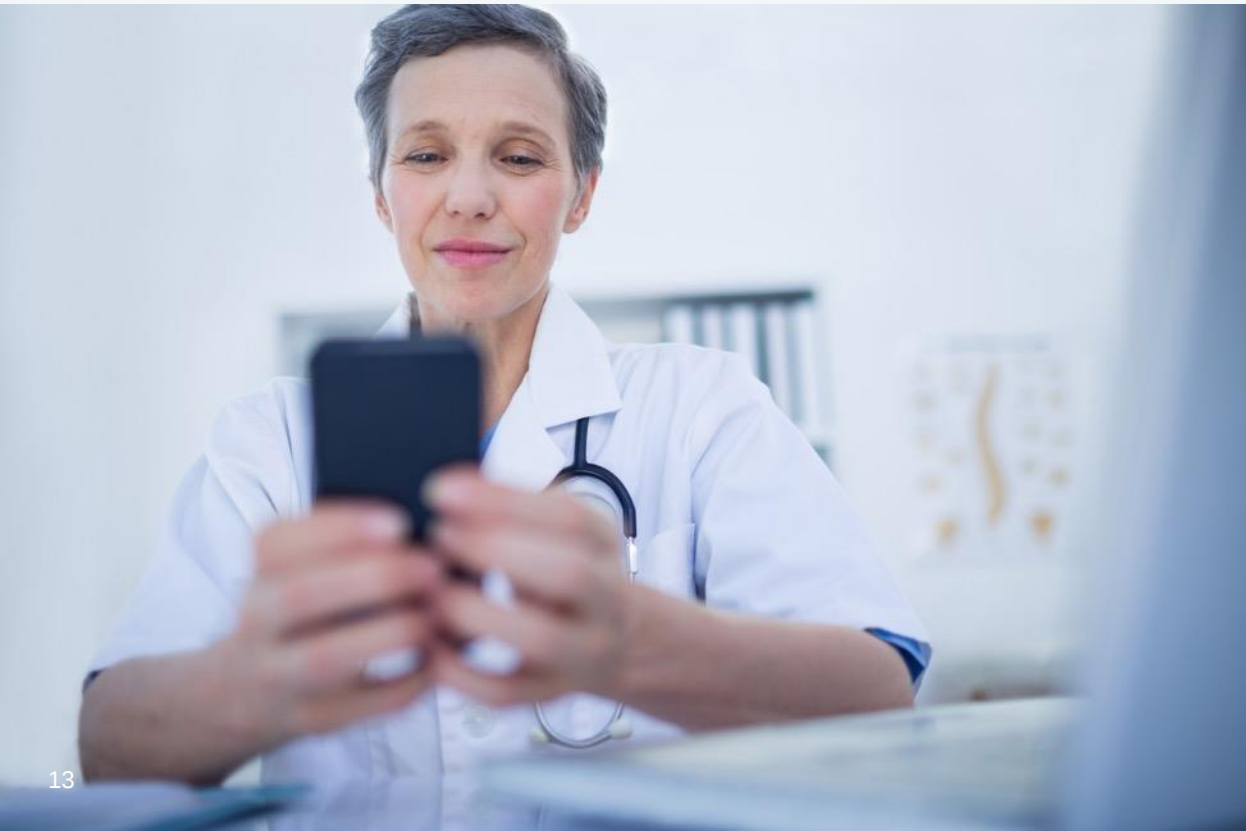
Frivilliga uppgifter

- Kultur
- Utbildning
- Turism

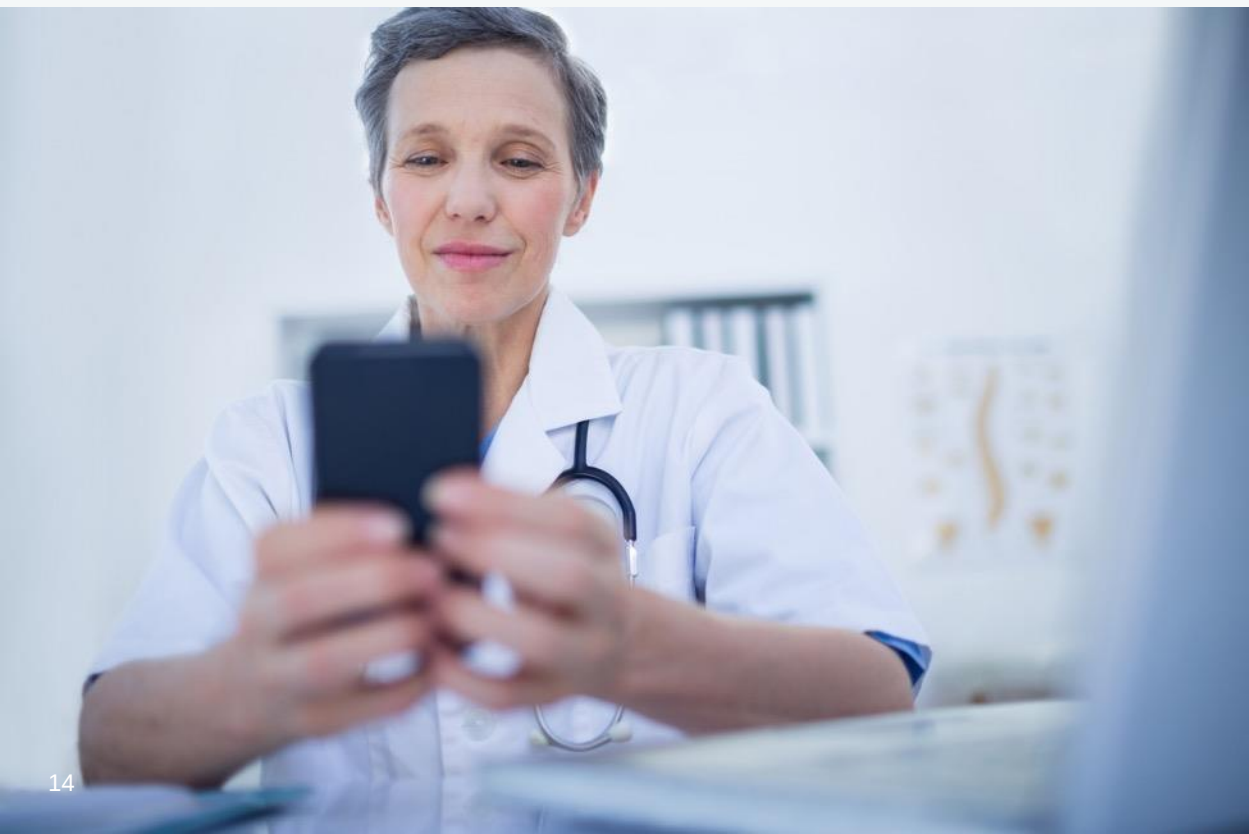
Gemensam, obligatorisk uppgift för kommuner och regioner

- Regional och lokal kollektivtrafik

Krav på regionernas kommunikation?



Heter lösningen digitalisering?



Figur 1: Målbildens delar

Vision eHälsa 2025

Enkät svar avseende trender och insatser som behövs inom handlingsplan Vision eHälsa 2025

- Marknaden, innovatörer och patienten/brukaren som driver e-hälsoutvecklingen
- Individen/patienten/brukaren ställer och kommer att ställa andra krav på vården och omsorgen. Det är en ökad användning av digitala verktyg inom andra sektorer i samhället.
- Det är inte bara teknisk utveckling som krävs, det krävs även verksamhetsutveckling i de organisationer och processer som skall använda digitaliseringens möjligheter.
- Frågor kring säkerhet, personlig integritet och vem som äger hälsodata ses som påverkande faktorer.
- Hälso och sjukvårdens strukturella förmåga att hålla hög takt i digitaliseringsarbetet tros påverka förmågan att nå visionen



... och vad händer ute i samhället?

KRY

Så fungerar det Fakta och råd Mottagningar Vanliga frågor Jobba hos oss

Just nu pratar många om corona – covid-19. [Läs mer om viruset här](#)

Vi hjälper dig, hos dig

- ✓ Öppet dygnet runt
- ✓ För både vuxna och barn
- ✓ Läkare, psykologer och sjuksköterskor

Få ett SMS med en länk till appen

Skriv ditt mobilnummer Skicka

Patientavgift 0 kronor. Digitala psykiatrisök kostar 100 kronor i vissa regioner.

Fick mycket professionellt bemötande från barnläkaren. Oerhört kunnig och även väldigt trevlig. – Karinkorint

4,9 Betyg App Store ★★★★★ 94% Får hjälp 4,8 Patientnöjdhet ★★★★★

doktor24 Sök vård

Så går det till

Lös dina vårdärenden på några klick. Ange ditt besvär, svara på några frågor och få hjälp snabbt. Logga in med ditt Mobila BankID för att starta eller hantera ärenden.

[Så funkar Doktor24](#)



svt NYHETER

Nyheter Lokalt Sport SVT Play Barn

INRIKES



Antalet nätläkare ökar Foto: SVT

Nya rekord för nätläkarna

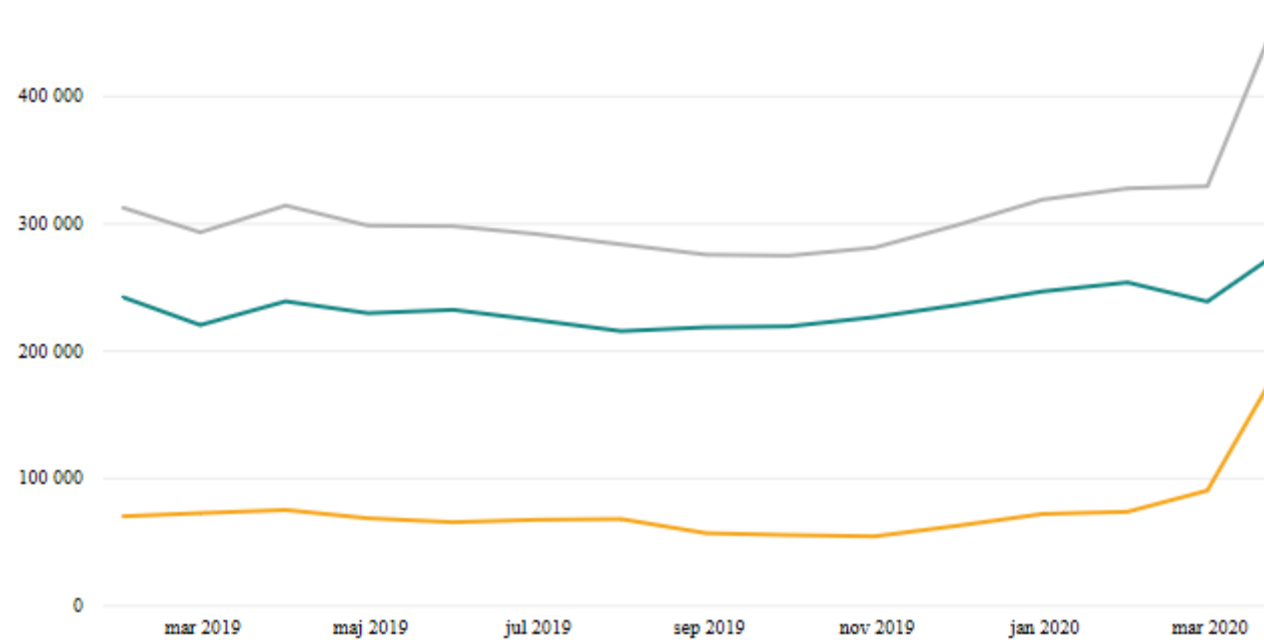
PUBLICERAD 23 FEBRUARI 2020

Nätläkarbesöken slår rekord. 2019 nådde antalet privata nätläkarbesök för första gången över 1 miljon per år. Och nu förändras vårbilden, för allt fler landsting vill också ut på nätet – samtidigt som nätbolagen vill möta fler patienter även i verkligheten.

Kontakter med 1177 - telefon

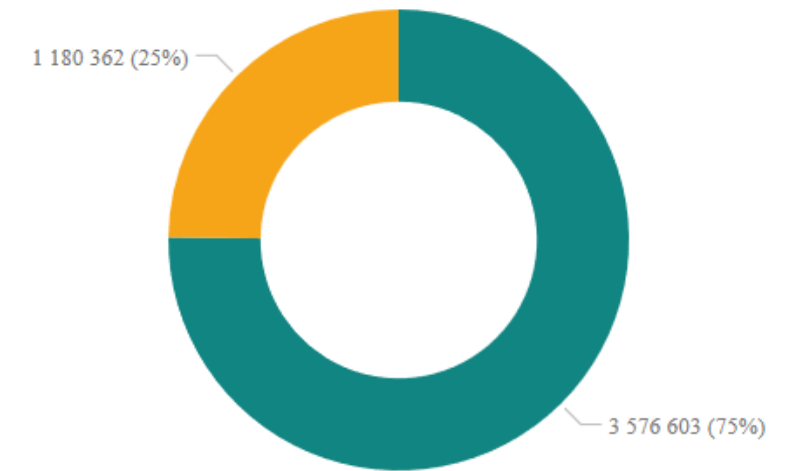
ANTAL SAMTAL ÖVER TID

● Antal inkommande samtal ● Antal besvarade samtal ● Antal ej besvarade samtal



ANTAL SAMTAL

● Antal besvarade samtal ● Antal ej besvarade samtal



ANTAL SAMTAL

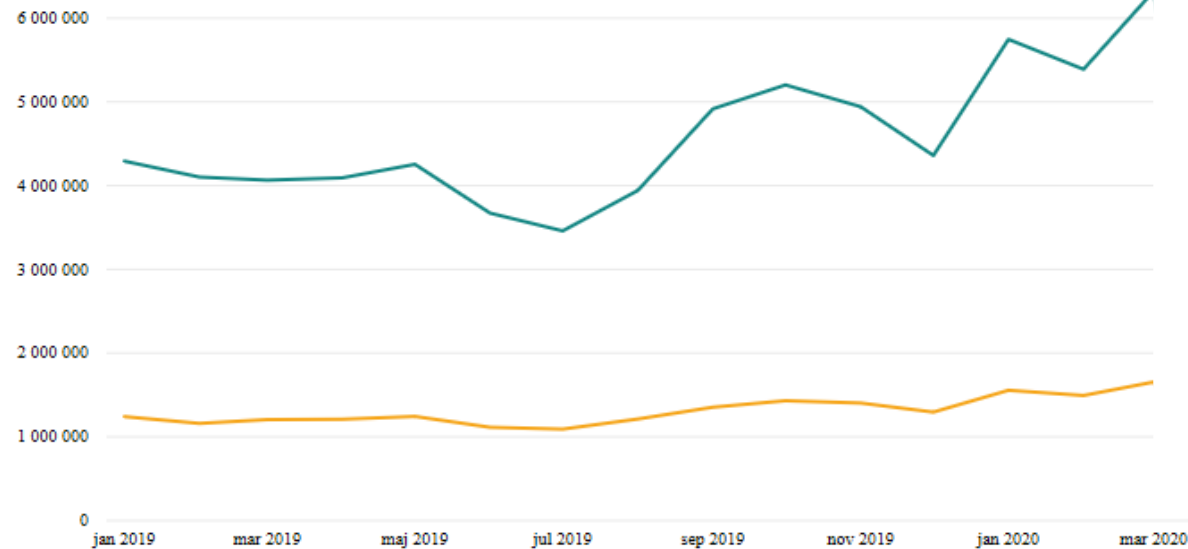
● Antal besvarade samtal ● Antal ej besvarade samtal

Källa: Inera.se Statistik

Kontakter med 1177 - e-tjänster

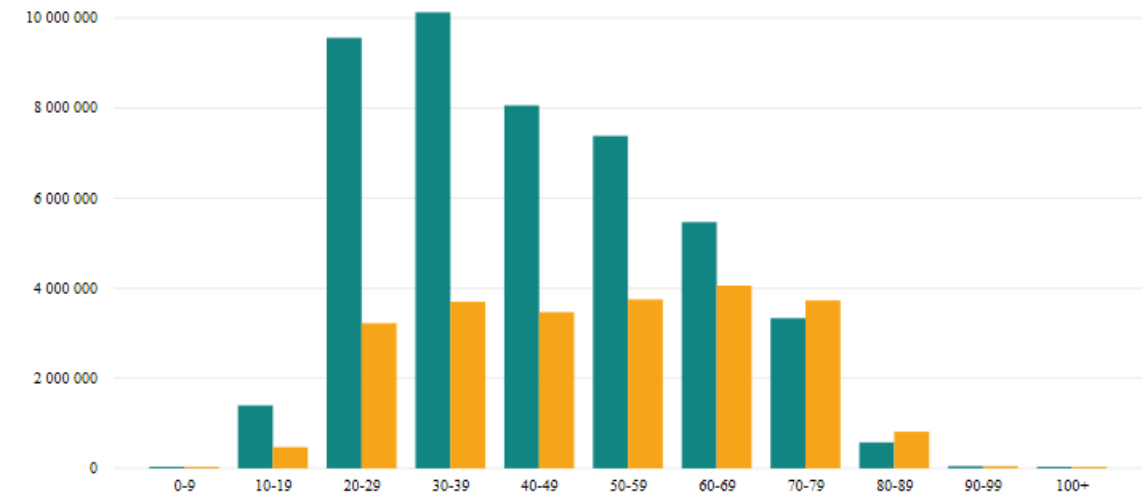
Antal inloggningar per månad

Antal inloggningar Antal unika inloggningar



Antal inloggningar per åldersgrupp och kön

Kön Kvinna Man



Källa: Inera.se Statistik

Vad använder vi helst?

Hälso- och sjukvårdsbarometern



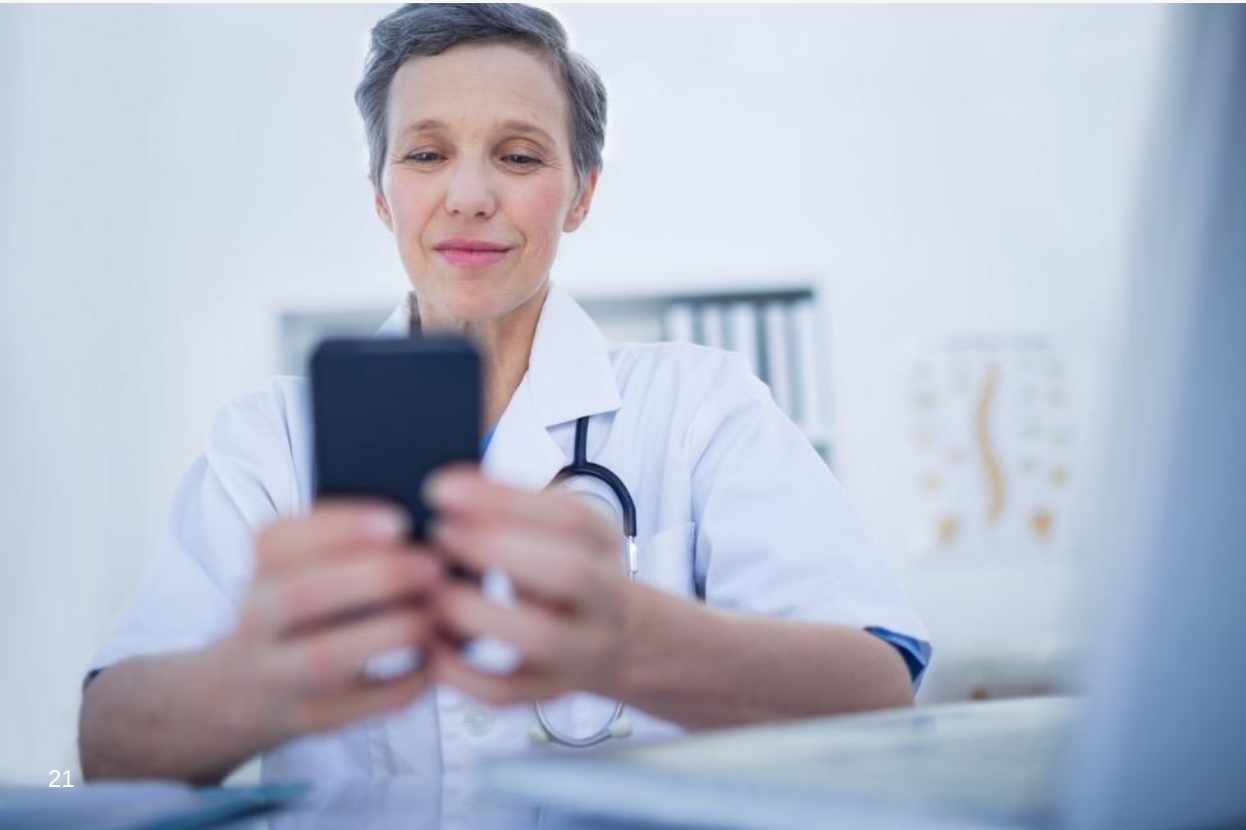
Riket

Förtroende för 1177 Vårdguiden på webben, 1177.se Önskat värde: Högt - Procent	2019 65,9 % ↗
Förtroende för 1177 Vårdguiden via telefon Önskat värde: Högt - Procent	2019 64,4 % ↗
Förtroende för 1177 Vårdguidens e-tjänster Önskat värde: Högt - Procent	2019 63,2 % ↗
Förtroende för digitala vårdbesök Önskat värde: Högt - Procent	2019 21,5 % ↗

Källa: SKR, Vården i siffror 2019



Heter lösningen digitalisering?



Ja: Digitalisering pågår - inom sjukvården såväl som i kontakten med våldsökande

Nja: Telefoni är fortfarande oerhört viktigt inom sjukvården, och i kontakt med våldsökande

”?”: Var passar då lösningar från Mitel in?

1

Digitalisering och
förändrade
beteenden

2

Grundläggande
kommunikation
för en region

3

Framtida
möjligheter
tillsammans?

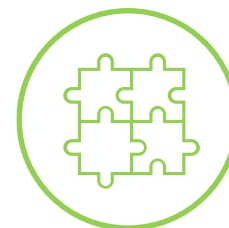
Grundläggande krav från regioner



Gärna molntjänst, men ...



Redundans, "rundgrävning",
"vallgravsprincipen"



Integrationer och framtidssäkerhet

Lösningsöversikt: MiVoice MX-ONE Solution



Mitel
Revolution/Mass
Notification



Ascom Unite
Connectivity Manager

Telefonkatalog
Tillgänglighet
Samarbete
Web/videomöten



Talsvar
Röstbrevlåda
Menyval

Administrationsverktyg

Telefonist
Automatisk telefonist
Kontaktcenter
Inspelning
Resursplanering

DECT (SIP/Integr.)
SIP/IP/digital/analog
Mobilanknytning
Statistik och debitering



1

Digitalisering och
förändrade
beteenden

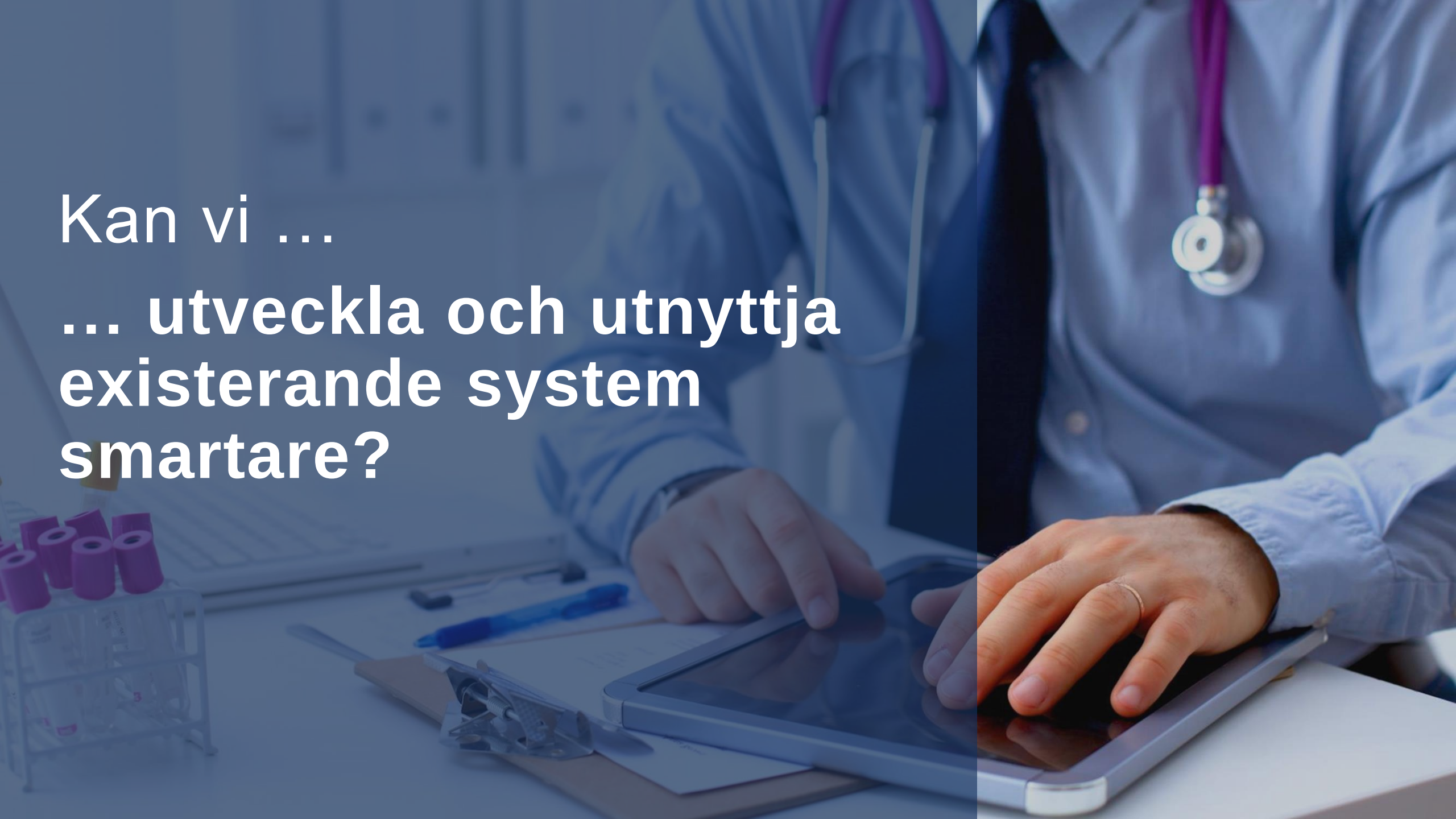
2

Grundläggande
kommunikation
för en region

3

Framtida
möjligheter
tillsammans?

Kan vi ...
... utveckla och utnyttja
existerande system
smartare?



Chatt som kanal

En textbaserad kanal, vid sidan om telefonsamtal

Kan upplevas som snabbare och enklare än att ringa

Effektivt för er personal

- Fler parallella chatt-sessioner
- Snabbsvar/FAQ databas
- Kombinera med chattbott



Från Fristadstorget, läge A

Måndag - fredag

05	35	55				
06	15	35	55			
07	15	35	47	59		
08	11	23	35	47	59	
09	11	23	35	55		
10	15	35	55			
11	15	35	55			
12	15	35	55			
13	15	35	55			
14	15	35	47	59		
15	11	23	35	47	59	
16	01S	11	23	35	47	59
17	11	23	35	47	59	
18	11	23	35	55		
19	15	45				
20	15	45				
21	15	45				
22	15					
23	15					

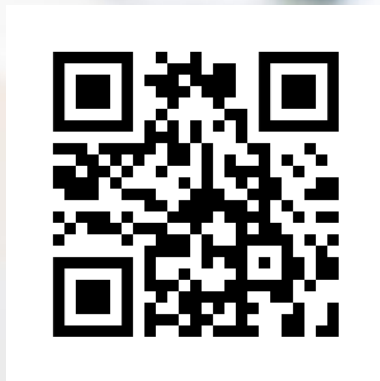


Exempel - chatt som kanal

Lokaltrafiken:

- Information på hemsida eller app
- Telefonnummer att ringa för frågor
- Komplettera med chatt
- Integrera med QR-kod som ger hållplatsinformation





Mer möjligheter med chatt

Kömottagning/närvaro - anmälan via mobil

- QR-länkning till chattkö
- Validering med BankID

Direkt integration med digitala kösystem via openmedia



Meddelandehantering

Skapa och skicka meddelanden mellan existerande system

- Telefonist: InAttend
- Användare: CMG Web
- Vårdpersonal: Ascom Unite Connectivity

Meddelandehantering - telefonist till användare

Menu Call Control

0 Akut (0) Recal (0) Ext (0) Privat (0) Int (0) Park (0)

Queue	Caller	Called	Origin	Prio	Time	Reason	Call Identifier
-------	--------	--------	--------	------	------	--------	-----------------

Search: rousk Sökord Organization City Room Title

rousk [1]

Status	Last name First name	Phone	Organization	Org 1
	Rousk Björn	20834	Mitel Demo	

Recipient

- Rousk, Björn (CMG/E-Mail:brousk@enterprisedemo.net)
- Rousk, Björn (CMG/SMS:0734427003)
- Rousk, Björn (CMG/Ascom:20834)**

Templates

V.g ring Mvh Brousk

Message

Detta blir meddelande till Ascom Mvh Brousk

Cancel Send

456 characters left



Meddelandehantering - användare till användare

CMG Web x +

localhost/CMGWeb/UserProfile?userID=36

Mitel | CMG

Katalog Organisation Aktiviteter Vidarekoppling **Meddelanden** Besökare SMS

Martin Cooper

Titel	Telnr 20808	Organisation Mobil 0708241038
Passning	E-Mail mcooper@aastrademo.se	SMS-Ascom Nod1 20808
SMS-Ascom Nod2 <u>20808</u> ←		
Utökad information ▾		
Organisation ▾		
Return to Search Results		

localhost/CMGWeb/Sms?Number=20808&ChannelNo=2





Exempel - kö och bokning

Kan vi jobba smartare och effektivare, med färre system?

- Bygg funktioner i existerande system.
 - Kostnadsbesparing
 - Synergier
-
- Tidsbokning i kontaktcentret

Mitel Samtalsbokning

- Utveckling i befintlig miljö med redan gjorda investeringar
- Kostnadsbesparing
- Synergi



Vårdcentra Mitel : **Handläggare 5** **Bokningar 3 / 15** **Meddelande 2** **Direkt 1** Bokning

Bokning

Typ	Tid	Ärende	Telefon	Personnr	Handläggare	Försök	
	14:00(08:00)	Tidbokning	0708241038	1010101212	frka2	14:02 1	Ring igen
	14:06(08:13)	Barnmorska	0708241030		amwa	14:02 2	Ej svar
	14:12(10:46)	Tidbokning	0708241038	1010101212	frka2	--:--	Pratar

Direkt

Typ	Tid	Ärende	Telefon	Personnr	Handläggare	Tid i kö	
	15:03	Tidbokning	0708241038	1010101212		01:33	

Meddelande

Ring igen

Fel nummer

Ej svar

Klar

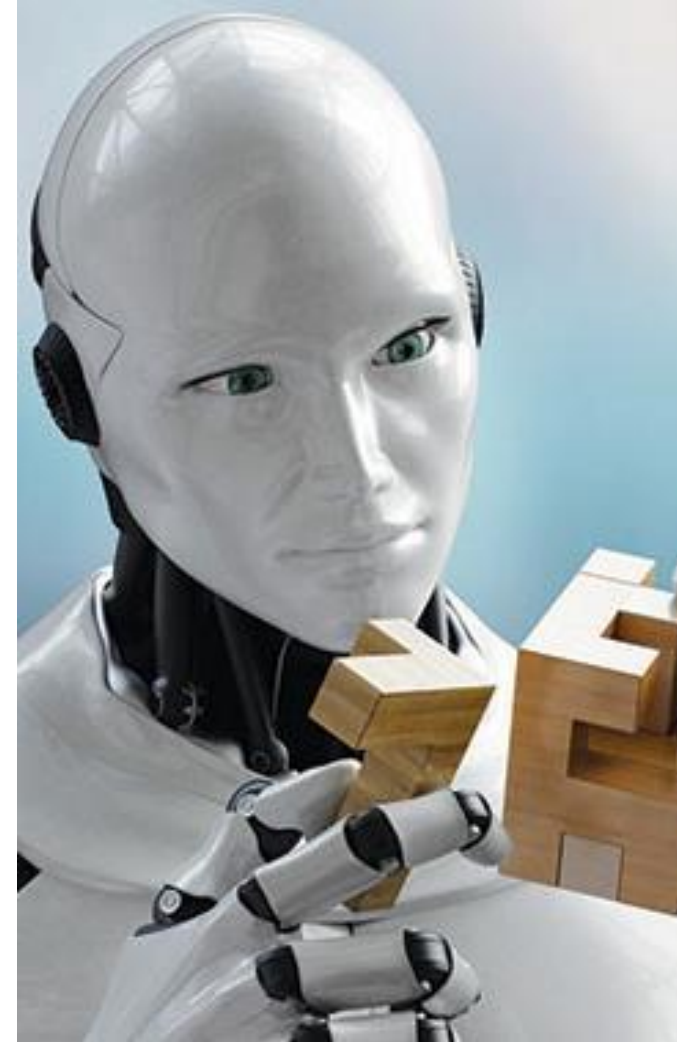
Ändra

Artificiell intelligens

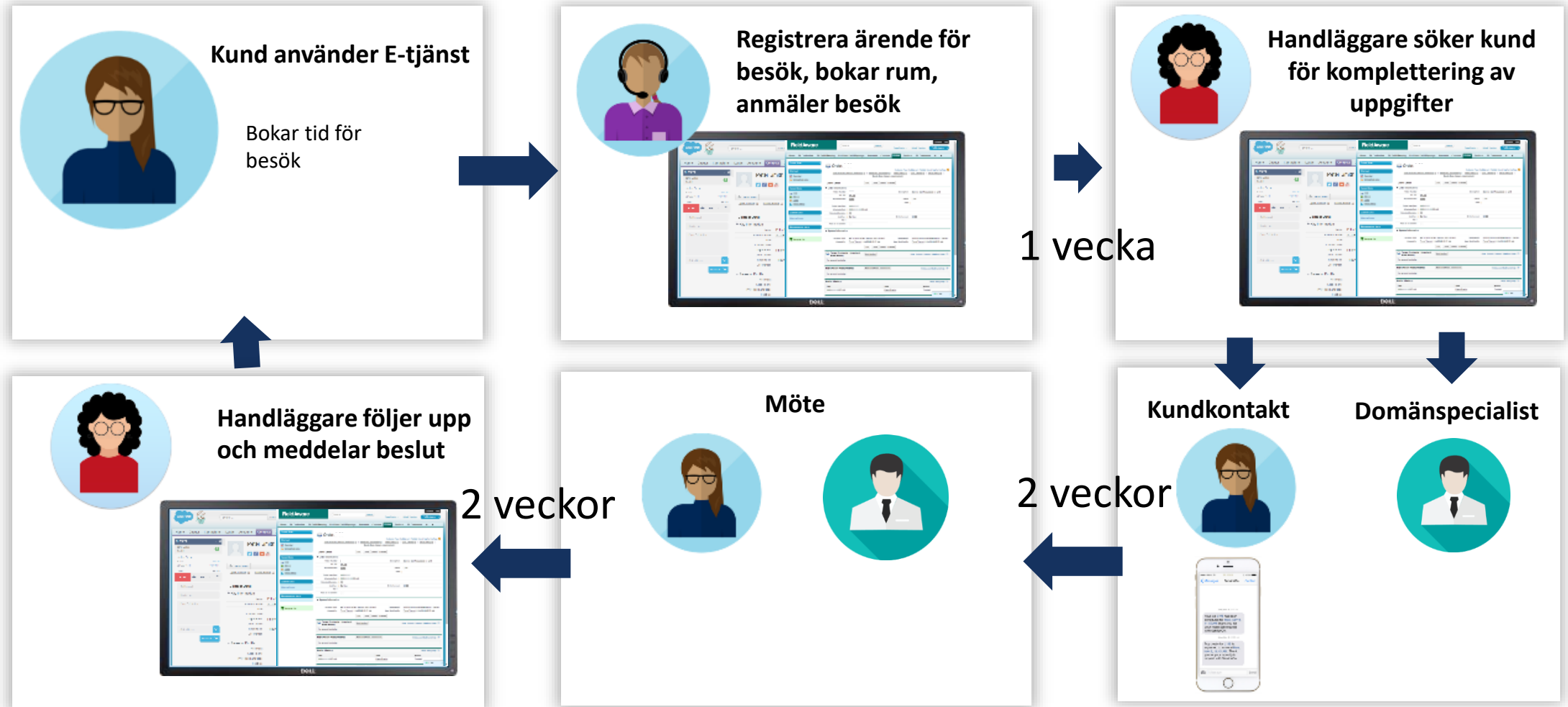
- Bott: En virtuell assistent som på ett naturligt sätt kan konversera med kunden (via natural language processing, tänk Siri, Google Home, Alexa)
- E-tjänster: Datadrivna formulär för självbetjäning
- RPA: Kan automatisera den interaktiva dialogen via chatt, e-post och taltjänster
- Maskininlärning: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

Värden:

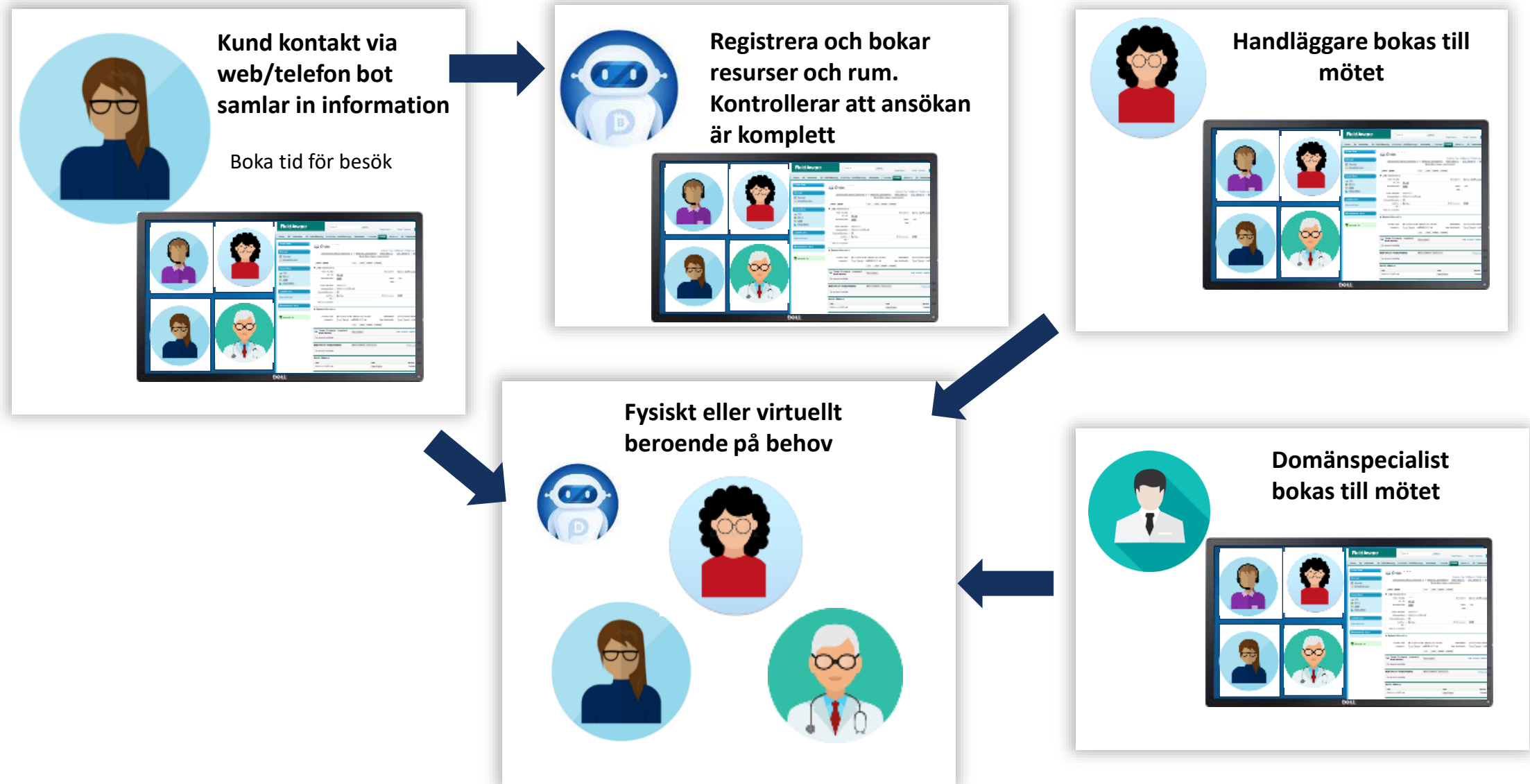
- 24/7 service
- Kostnadseffektivitet
- Snabbhet
- Personligt
- Proaktivt
- Enhetliga svar



Traditionell ärendehantering



Vad händer om vi istället löser problem tillsammans och automatiserar?



1

Sätt mål för er
digitalisering

2

Håll ihop era
"nya" och
"gamla"
lösningar

3

Prata med oss på
Mitel!





Mitel Customer
Experience Days 2020



Ulf H. Bertills

Telekomkonsult

KOMMUNIKATION I KRIS

Ulf H. Bertills Westerlid JSK

17
NOVEMBERSTORMEN
1995

- ▶ Ej avreglerad telemarknad
- ▶ Samhällsansvar
- ▶ NMT-(RÖD) 1,2 milj användare (Upphörde 20071231)
GSM 780.000 användare
- ▶ Inga Sociala Medier (Sveriges första hemsida publicerades 1993 Linköpings Universitet)
Stajplejs=Lunastorm 1996
- ▶ Fast telefoni dominerade 5.468.000 abonnemang
- ▶ Inga register samkörningar
- ▶ Tydlig gränsdragning
- ▶ Syföreningsauktionen i Ekornavallen inställd...



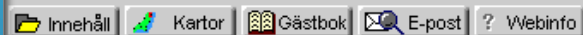
CITAT 17 NOVEMBER 1995

Jag gick till jobbet - genom Tingstadstunneln! Det var en märklig upplevelse. Först kämpade vi oss genom meterhöga drivor av snö, pulsade genom en tom stad.

Och sedan kom vi in i tunneln. Inte en bil, inte en människa - bara jag och en jobbarkompis. En vanlig dag hade det naturligtvis varit vansinne, och vi hade säkert inte kommit halvvägs innan poliser med blåljus hade kommit och haffat oss.

Men det var ingen vanlig dag. Det var dagen då Västsverige lamslogs av SNÖSTORMEN.

Välkommen till Kalmar!



- [Sök bland böckerna på Kalmars bibliotek](#) **NYHET**
- [Kartor över Kalmar](#) (Problem kan uppstå med Netscape 1.0)
- [Kalmar - då och nu](#) December månads bilder.
- Kalmar kommuns heltidsengagerade [politiker](#)
- **kalmar.Net**

KALMAR VAR TIDIGT UTE
MED OFFENTLIGA
HEMSIDOR 1996-12-19



- ▶ Avreglerad telemarknad.
- ▶ Visst samhällsansvar.
- ▶ Många fasta telefoner, speciellt landsbyggd
- ▶ NMT för en tynande tillvaro, (123.000 abonnemang).
- ▶ 2G och 3G dominerar (9.104.000 abonnemang).
- ▶ Begränsade sociala medier (FB 2004-02-04)
- ▶ Begränsad samordning.

GUDRUN 8-9 JANUARI 2005



PER 14 JANUARI 2007

- ▶ Snabb ökning av antalet mobilabonnemang (10.117.000 abonnemang)
- ▶ NMT stänger med 107.000 abonnemang.
- ▶ Fortfrande skador på det fasta telenätet.
- ▶ FaceBook startade i Sverige 2006
- ▶ Obefintligt samhällsansvar
- ▶ Register samkörning
- ▶ Bättre fungerande beredskapsorganisationer.



NORRLAND DÅ? HUNGERSÅREN 1867-69

MELLANTIDEN

Snabb nedläggning av fast (koppar) telefoni nätet 381.000 (privat 2019) företagsabonnemang kopplat till fasta nätet 237.000 (2019)

Antalet mobilabonnemang är 14.448.000 (2019)

Hur många social medier finns det, hur många har försvunnit?

Antalet fasta abonnemang via IP-telefoni minskar, topp 2015, med 1.798.000, 2019 sjunkit till 1.125.000.

Vilken lärpeng av exempelvis Tsunamin 2004?

Erfarenhet av avveckling efter kalla krigets slut, på den civila berdskapen?

PANDEMILÄGET 2020

Jobba hemifrån, men klarar nätet detta, alla "VIDEO" konferenser är utan bild?

Var har vikten av samtalet tagit vägen?

Var är exempelvis bildtelefonerna på äldreboendena?

Är kommunikation som tjänste den smartaste upphanlingen för offentliga myndigheter?

Kan jag som privar aktör bidra och i så fall hur?

FLAGGAR FÖR!

Har ni koll på edra kommunikationsvägar?

Har ni tillgång till dokumentation?

Hur ser edert avtal mot leverantör ut?

Hur ser edert SLA mot tredje part ut?

Har ni Backup/reservlösningsplanering?

Har ni personal för en krissituation 7/24 i minst fem dygn?

Har ni tillgång till reservutrustning, kan ni placera en fungerande nyckelperson/ telefonist/operatör i hemarbetssituation eller dylikt?

Vara nåbar!

Vikten av samtalet!

Vara flexibel!

Tydlighet!

Enkelhet!

GLÖM INTE
VIKTEN AV!

Several thin, white, parallel diagonal lines extending from the bottom right towards the center of the slide.



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





- 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