



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Din mikrofon är avstängd



Ställ en fråga

MiWebinar

Idag börjar vi
13.03 så att alla
hinner logga in



Jonas Carlson

Marknadschef



 MiWebinar

 Mitel

- Inledning
- Nya möjligheter med nya MiContact Center Enterprise!
- MiContact Center Enterprise – Ryggraden i H1:s BPO leveranser.
- Avslutning



Henrik Lindberg Säljstöd



MiWebinar

Mitel

Nya möjligheter med nya MiContact
Center Enterprise!

Alla nyheter i senaste versionen av
Mitels kontaktcenter för stora
företag. Hur kan du bäst använda
dig av dem?



MiContact Center Enterprise Release 9.5

Vad är nytt:

- Azure
 - Active Directory
 - AD SYNK
 - MiContact Center Enterprise i Azure
- Single Sign On med IDP
- Nuance 11 support med TAS
- Saker som förenklar för användare
 - Attendant Agent
 - Agent
 - Administratör

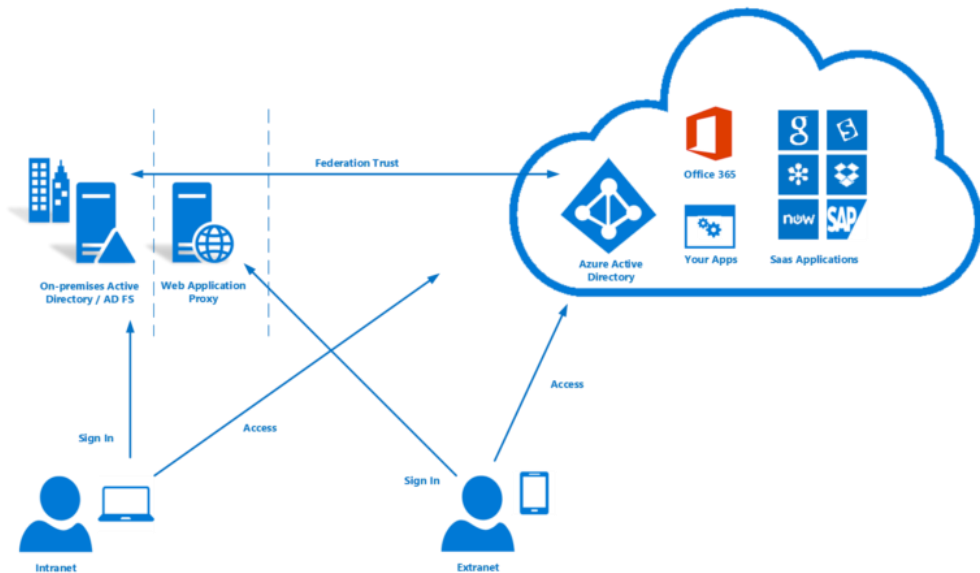
Global Release

- Mitel MiVoice MX-ONE
- Mitel MiCloud Telepo
- Cisco UCM



Låt Active Directory göra mycket av jobbet

- Automatisk användarsynkronisering med Azure-baserad eller lokalt Active Directory
- Användare hämtas från AD från den konfigurerade användargruppen och läggs till, uppdateras eller raderas
- Schemalagd synkronisering med AD utförs dagligen vid en konfigurerbar tid eller manuellt



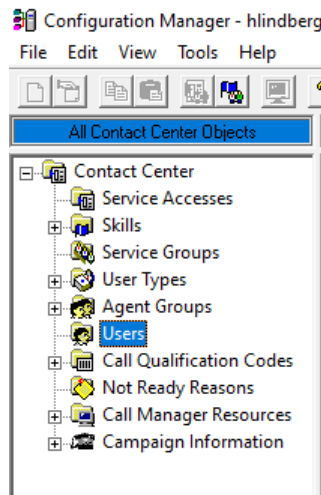
Active Directory hantering förenklar för administratören

- Nya användare kommer tilldelas till <Default> agentgrupp
- Administratör tilldelar användaren agentgrupp, behörighet och skills
- Använd Web Manager eller Configuration Manager (CM)

The screenshot shows the Mitel Web Manager interface. The breadcrumb trail is 'Contact Center / Användare / Agent1, Agent1'. The 'Generell' (General) tab is active, displaying a form for user details. The fields are filled with the following values:

Fält	Värde
Efternamn	Agent1
Förnamn	Agent1
Mellannamn	Agent1
Phone Agent PIN	1111
Logon ID	Agent1
Lösenord	****
Extern inloggning	1111
Phone Agent inloggning	Använd systeminställning
Agentgrupp	EnterpriseDemo Agnts
Användarroll (user type)	EnterpriseDemo Agent

At the bottom, there is a checkbox for 'Lösenordet upphör att gälla' (Password expires) which is currently unchecked.



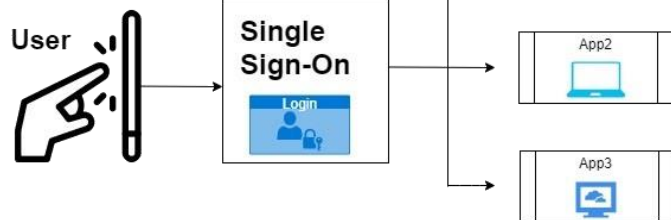
The screenshot shows the 'User Properties: Agent1, Agent1' dialog box. The 'General' tab is active, displaying a form for user details. The fields are filled with the following values:

Fält	Värde
Last Name:	Agent1
First Name:	Agent1
Middle Name:	Agent1
Logon ID:	Agent1
Password:	****
External Login:	1111
Phone Agent PIN:	1111
Phone Agent Logon:	Use System Setting
Agent Group:	EnterpriseDemo Agnts
☐ Password Never Expires	
☐ Account is Locked	
Reset Password History...	
Personal	
Directory Number:	
Default Destination:	
Record ID:	000001
Sync ID:	
Chat Display Name:	
Agent Default URL:	

At the bottom, there are buttons for 'OK', 'Cancel', 'Permissions...', and 'Help'.

Single Sign-On (SSO) Open ID Connect

- SSO för alla stationära och webbapplikationer
- Externa identitetsleverantörer som stöder Open ID Connect 2.0 (t.ex. Azure AD, Active Directory Federation (AD FS) eller någon tredje-parts OpenID-leverantör)



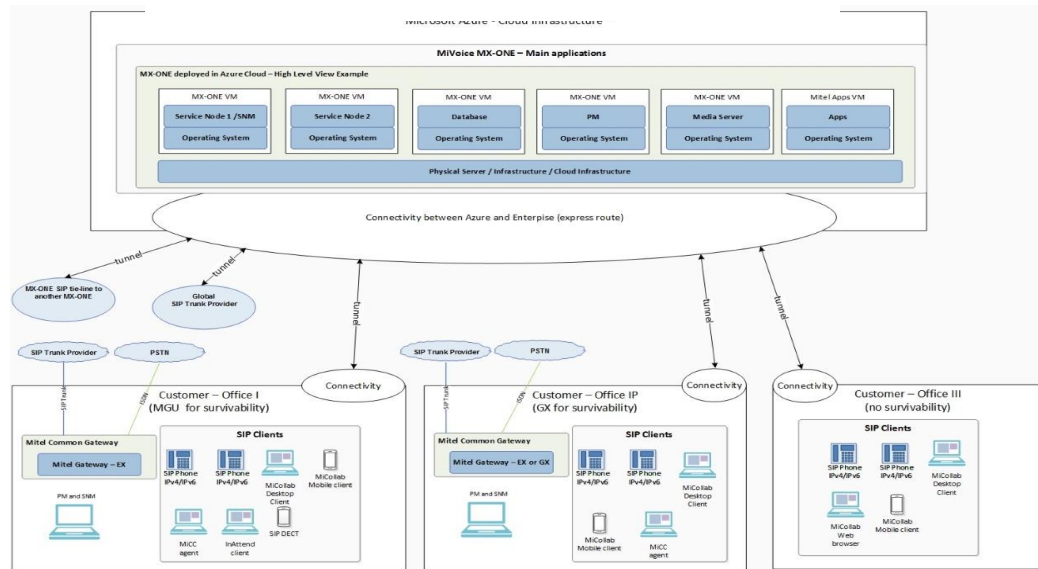
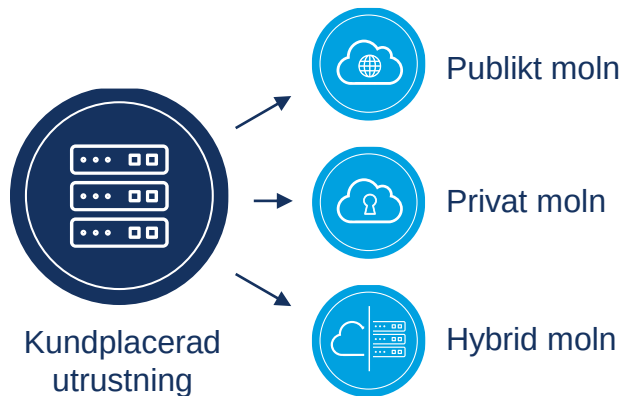
The screenshot shows a user profile form for 'Agent'. The title is 'User Properties: Sharp, Karen'. There are tabs for 'General', 'User Type', 'Skills', 'Contact', 'Personal Greeting', and 'Object Tags'. The 'General' tab is active, showing fields for 'Last Name' (Sharp), 'First Name' (Karen), 'Middle Name' (empty), 'Login ID' (ksharpka), 'Password' (empty), 'External Login' (Karen.ksharp@mitel.com), and 'Phone Agent PIN' (empty). A blue arrow points from the 'External Login' field to the Mitel login page.

The screenshot shows the Mitel login page. The title is 'Login to your Mitel Account'. There are input fields for 'ANVÄNDARNAMN/E-POST' (karen.ksharp@mitel.com) and 'LÖSENORD' (password). There is a 'Forgot password?' link. A blue arrow points from the 'External Login' field in the previous screenshot to the 'ANVÄNDARNAMN/E-POST' field. Below the login fields, there is a link for 'Mer information om Mitels produkter hittar du på www.mitel.com. Eller Mitels partnerwebbplats för att se vilka anbudare.' and a link for 'DON'T HAVE AN ACCOUNT? HAR DU TEKNISKA PROBLEM?'.

The screenshot shows a 'User Login' dialog box. It has input fields for 'Login ID' (LeeSc1), 'Password', 'Extension Number', 'Extension Password', and 'Extension Type' (Soft Phone). There are 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom.

MiContact Center Enterprise nu i Azure

- MiCC Enterprise i molnet

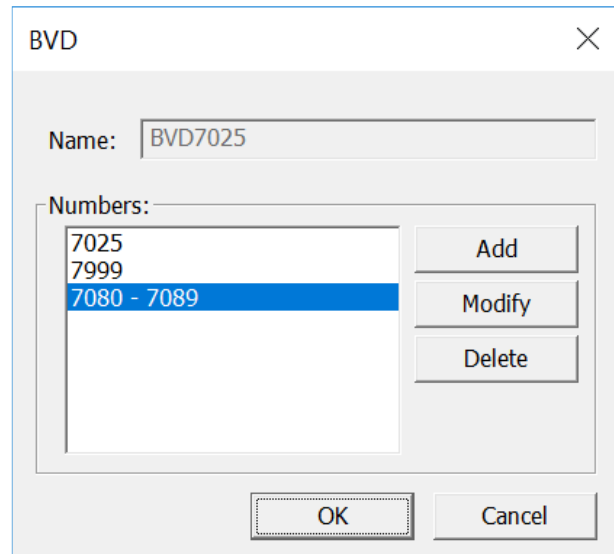


* The Azure infrastructure is not shown in this picture, it is only MX-ONE view



TAS-funktionalitet

- Koppla flera nummer till samma BVD
 - Används som nummerinformation till script
 - Minsk antal SA
 - Ökar valmöjligheter
- Support för Transport Layer Security (TLS) 1.3
 - TAS kommer först att försöka ansluta till TLS 1.3 och om det inte stöds nedgradera till 1.2, 1.1 eller 1.0



The image shows a software dialog box titled "BVD" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a "Name:" label followed by a text input field containing "BVD7025". Below this, there is a "Numbers:" label followed by a list box. The list box contains three items: "7025", "7999", and "7080 - 7089", with the last item selected and highlighted in blue. To the right of the list box are three buttons: "Add", "Modify", and "Delete". At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancel".

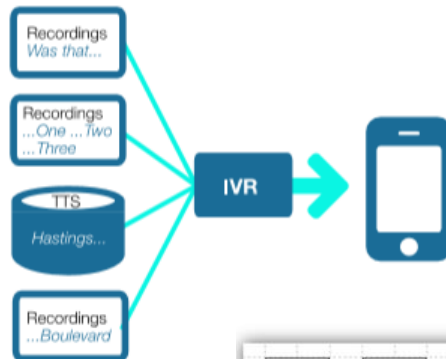
Rösthantering

Nuance Speech Server 11

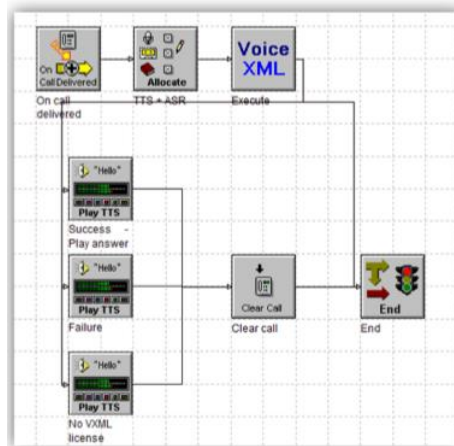
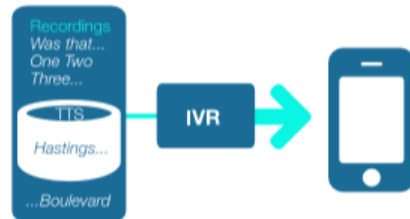
Med Nuance 11 hanterar TAS

- ASR
- TTS
 - Bygg självbetjäningstjänster med interaktiva flöden.
 - Hämta in information för att hjälpa agenten.

Old TTS



With Vocalizer 7

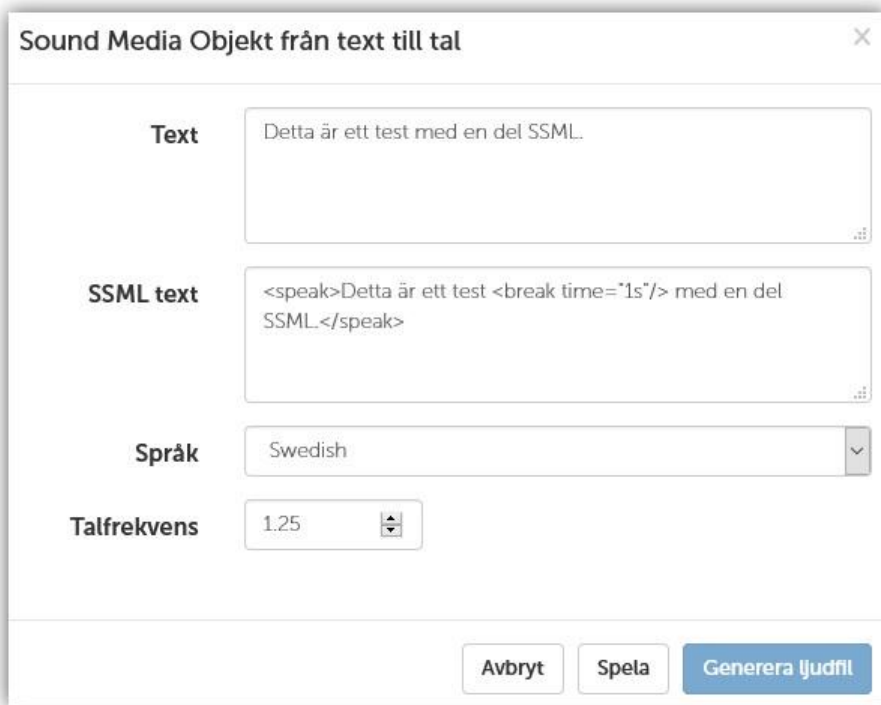


TTS-generering via Google Speech

Vill vi bara skapa ljudfiler för bygga köinformation från text så kan vi använda Google TTS.

Stöd för SSML

- SSML-markering med stöd för pauser.
- Justerbar talhastighet (i intervallet [0,25, 4,0], standardvärde = 1,0).
- Visning av transcript text



The screenshot shows a web application window titled "Sound Media Objekt från text till tal". It contains four input fields: "Text" with the value "Detta är ett test med en del SSML.", "SSML text" with the value "<speak>Detta är ett test <break time='1s'/> med en del SSML.</speak>", "Språk" (Language) set to "Swedish", and "Talfrekvens" (Speech rate) set to "1.25". At the bottom right, there are three buttons: "Avbryt" (Cancel), "Spela" (Play), and "Generera ljudfil" (Generate audio file).

Hantering av Google TTS

- MiCC E använder sig av Google TTS-tjänst för att skapa WAV-filer från text.
- Vi behöver abonnera på ett Google konto för använda TTS-tjänsten, detta kopplas mot ett kreditkort
- Standard (non-WaveNet) voices
- 0 to 4 million characters free/month
- \$4.00 USD / 1 million characters



<https://cloud.google.com/text-to-speech/pricing>



Agent

Telefonistens hantering

Telefonister kan nu slippa återanrop när de kopplar samtal

- Svarsgrupper
- Tjänstefunktionsnummer
- Huvudnummer
- Externa nummer



Exception List for Attendant Transfer: 100, 200, 400



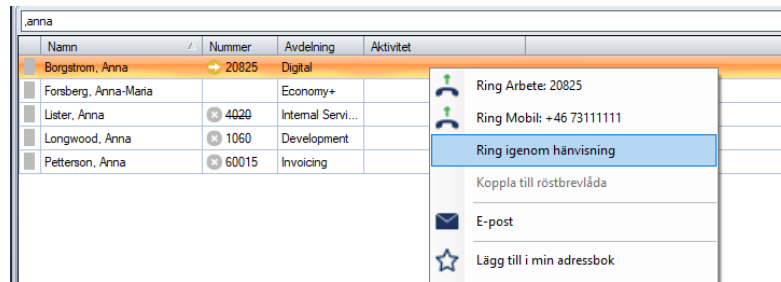
Kopplades samtalet rätt

- Monitorering så vi slipper mobilsvar
 - Återanrop på kopplat samtal vid felaktigt destination.

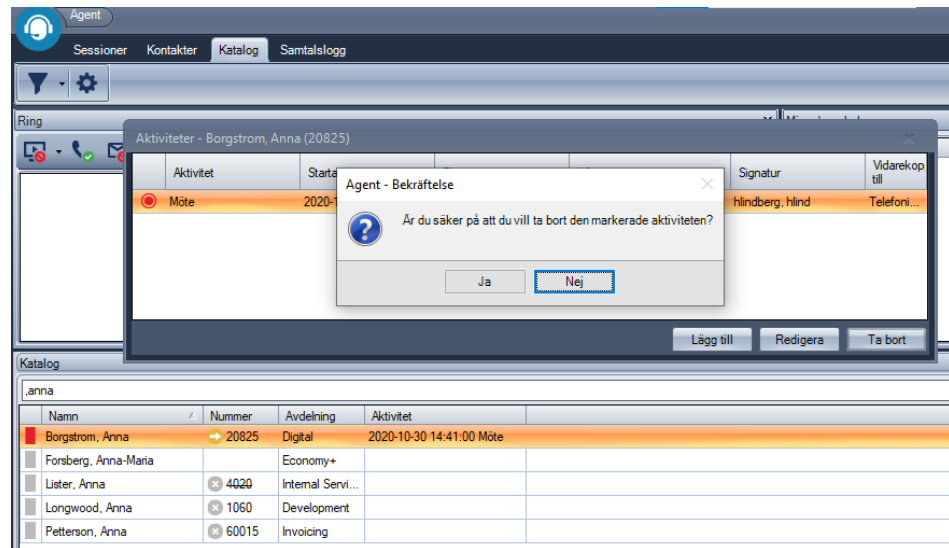


Telefonistens hantering

- Telefonister som sitter i ett Cisco-system får möjligheten att ringa igenom en hänvisad anknytning
- För att minimera risken att inaktivera en hänvisning, måste vi bekräfta att vi vill ta bort den



Nu även för Cisco-kunder!



Attendant Call Trace nu även för MiCC Agents....

[illegible]

Dynamisk licens-allokering

Nu kan vi bestämma när vi aktiverar licenserna

- E-post
 - SMS
 - Chatt
 - Open Media
- När vi loggar på
 - Gör oss redo (nytt)
 - (Default loggar på)



License	Product Number	In Use	Quantity	Type
▶ MiCC Enterprise NOC - managed report, systems	FAL1047774	0	0	Concurrent
▶ MiCC Enterprise Non-Mitel call mgr, 1 user	86-00238AAA-A	0	6	Concurrent
▶ MiCC Enterprise Non-Mitel call mgr, system	86-00237AAA-A	0	1	Site
▶ MiCC Enterprise Open Media, 1 user	86-00070AAA-A	0	6	Concurrent
▶ MiCC Enterprise Open Media, system license	86-00069AAA-A	1	1	Site
▶ MiCC Enterprise Progressive dialer, system license	86-00068AAA-A	1	1	Site
▶ MiCC Enterprise Real Time I/F, system license	FAL1047798	1	1	Site
▶ MiCC Enterprise Session Information API	86-00088AAA-A	1	1	Site
▶ MiCC Enterprise SMS Agent, 1 user	FAL1047781	0	6	Concurrent
▶ MiCC Enterprise SMS-Center, system license	FAL1047795	0	6	Concurrent
▶ MiCC Enterprise SMS-Modem, 1 port	FAL1047796	0	0	Concurrent
▶ MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	FAL1047786	0	6	Concurrent
■ MiCC Enterprise Web Agent, 1 user	54008965	0	5	Concurrent
▶ MiCC Enterprise Web Manager, 1 user	51303883	0	6	Concurrent
▶ MiCC Enterprise WEB Scheduling	86-00081AAA-A	0	1	Site

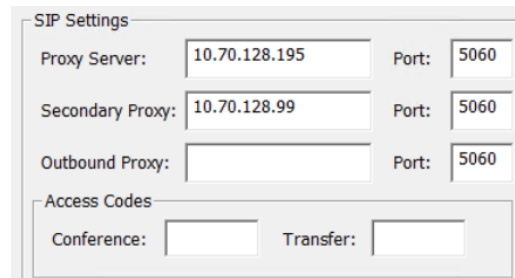
MiCC Enterprise Agent

- Stöd för Backup SIP Registrar och Outbound Proxy

- För agenter som jobbar både på kontor och fjärr, används för både redundans och SBC-hantering när man är utanför kontoret
- Kan hanteras från agenten eller styras centralt

- TAS TIPS

- Logga in med vilket nummer som passar dig
 - Behöver inte var ett nummer i växeln
 - Hemtelefon eller egen mobil



SIP Settings

Proxy Server:	10.70.128.195	Port:	5060
Secondary Proxy:	10.70.128.99	Port:	5060
Outbound Proxy:		Port:	5060

Access Codes

Conference:		Transfer:	
-------------	--	-----------	--



Connection

☒ Override Server Settings

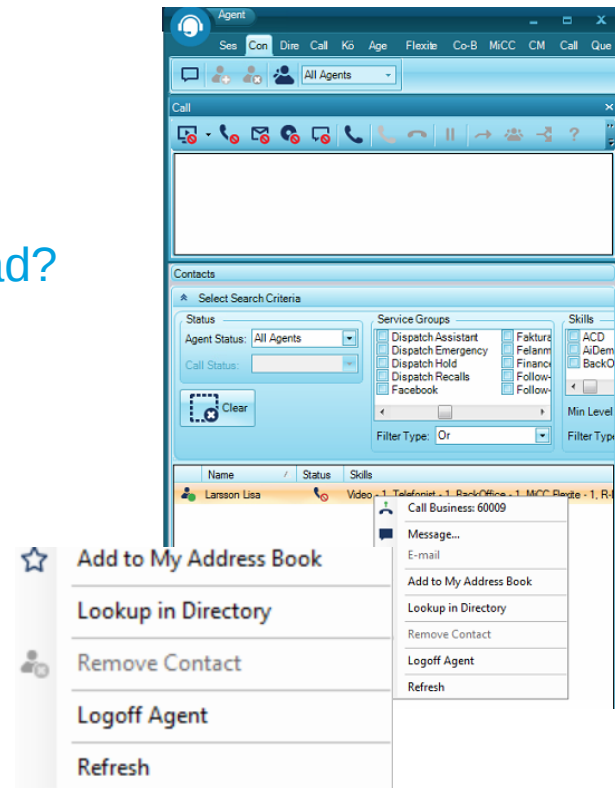
Proxy Server:	10.70.128.195	Port:	5060
Secondary Proxy:	10.70.128.99	Port:	5060
Outbound Proxy:		Port:	

MiCC Enterprise Agent

- Som Supervisor vill man hantera Phone Agent, Web Agent och Agent på samma sätt
- Vad ska hända när agent-applikationen är minimerad?
 - Vill vi bli notifierad?

☒ Suppress Call Notification when Agent is Minimized

- Callback-samtal som misslyckas kan behöva efterbearbetningstid
 - Tidigare hade vi det enbart på slutförda samtal



Hantering av Agent Action

- Agenten kan få tydligare information innan sessionen besvaras
- Tidigare presenterades detta efter man accepterat sessionen
 - Går att anpassa
- Action för snabbare chatthantering
 - Kund-id %CI%
 - Telefonnummer %CN%
 - E-post %CE%

The screenshot displays a software interface for an agent. At the top, a navigation bar includes 'Agent', 'Sessioner', 'Kontakter', 'Katalog', 'Samtalslogg', and 'Bygg och Bo'. Below this, a 'Ring' (Call) window shows a call log entry for 'Lindberg, Henrik' with phone number '856867282' and a duration of '00:00:08'. A pop-up window titled 'Inkommande servicesamtal - Automatisk avvisning om 2 sek...' (Incoming service call - Automatic rejection in 2 seconds...) displays 'Samtalsinformation' (Call information) with 'Servicegrupp: Bygg och Bo' and 'Uppringande part: 856867282'. To the right, a 'Dispatch' window shows a table with columns for 'Från' (From), 'Telefon', 'Föredragen Agent' (Preferred Agent), and 'Reserverad av' (Reserved by). Below this is a 'Min adressbok' (My address book) section. In the background, a Google search page is visible. At the bottom, an 'Arguments' panel lists various variables for use in actions:

- General**
 - Other Party's Number = %B%
 - Service Group Name = %G%
 - Private Data = %P%
 - Agent Record ID = %A%
 - Agent Extension = %EXT%
 - Call/Session ID = %S%
- E-mail**
 - E-mail Subject = %ES%
 - E-mail Sender's Name = %EN%
 - E-mail/SMS Sender's Address = %EA%
- Chat**
 - Customer ID = %CI%
 - Customer Phone Number = %CN%
 - Customer E-mail Address = %CE%
- IVR**
 - IVR Data = %IX%
 - Where X = IVR Field Index (1 - 10) Example: %I5%

Mobile Agent

Val av tre olika layouter:

- **Standard:**
 - Valda servicegrupper visas och agentstatus som en rullgardinsmeny (som i 9.4)
- **Vänster eller höger sidofält:**
 - SG-realtidsinformation visas och agentstatus som vänster eller höger sidofält (som visas)
- **Mini:**
 - Endast agentstatus visas. Ingen SG-realtidsinformation

The screenshot displays the 'Mobile Agent' interface. At the top, there's a header with 'Mobile Agent' and a phone icon, followed by 'Add Service Group' with a dropdown arrow. The main content is divided into two columns. The left column shows agent status for 'Elliott, Pam' (7266), including 'Logged on', 'Not ready', 'Idle', and a timer '00:14'. Below this is a 'Ready' button with a green checkmark and a 'Log off' button with a red 'X' icon. The right column contains two panels: 'Voice1' and 'Attendant'. Each panel shows 'Waiting sessions' (0) and 'Longest wait time' (00:00). Below these are statistics for 'Logged on agents' (1), 'Unavailable agents' (1), and 'Free agents' (0).

Service Group	Waiting sessions	Longest wait time	Logged on agents	Unavailable agents	Free agents
Voice1	0	00:00	1	1	0
Attendant	0	00:00	1	1	0

Kundanpassningsbara (färger och loggor)

Hantering av servicegrupper

Möjlighet att konfigurera overflow baserat på

- AWT (Actual Waiting Time)
- EWT (Estimated Waiting Time)
- Stängd grupp

Gäller för följande:

- E-mail/SMS servicegrupper
- Chatt servicegrupper
- Open Media servicegrupper

Vidarekoppling av samtal från SG

- Hanteras som grupp samtal(tidigare privat)
- Kopplas tillbaka till kö vid timeout
- CDR event genereras för varje händelse

Overflow

Overflow calls on group closed

☐

Overflow calls based on estimated wait time

☒

Duration

1 0

m s

mm:ss

Overflow calls based on actual wait time

☐

☒ To Service Group

☐ To personal default

OM2

▼

Send alarm to log

☐

Webbklienter

Web Manager-förbättringar “PERMISSIONS”

Hantering av behörighet genom att editera :

- Servicegrupper
- Agentgrupper
- Användare

The screenshot displays the Mitel MiCC Enterprise web interface. The top navigation bar includes the Mitel logo, 'MiCC Enterprise', and links for 'Admin', 'Tenant', and 'Menu'. The breadcrumb trail indicates the path: 'Contact Center / Users / Edit Permissions for agent4'.

The main content area is titled 'Service Access' and contains a 'Service Group' table. The table has columns for 'Name', 'Read', and 'Write'. The data rows are as follows:

	Name	Read	Write
☒	SG1	☒	☒
☒	Test1	☒	☒
☒	Test2	☒	☒
☒	Test3	☒	☒
☐	Test4	☐	☐
☐	Test5	☐	☐

Below the table, there are buttons for 'Skapa', 'Ändra', 'Tabort', 'Tilldela Skills (egenskap)', 'Ändra rättigheter', and a 'Rapporter' dropdown. A 'Filter' checkbox is also present.

The bottom section shows a table with columns: 'Namn', 'Syfte', 'Servicenivå', 'I kö', 'Väntat längst', and 'Lediga/ Inloggade agenter'. The data rows are as follows:

Namn	Syfte	Servicenivå	I kö	Väntat längst	Lediga/ Inloggade agenter
☐ Bygg och Bo	Samtal	100%	0	00:00	0 / 1
☐ EnterpriseDemo Attend	Samtal	100%	0	00:00	0 / 1
☐ EnterpriseDemo Chat	Chatt	100%	0	00:00	0 / 1
☐ EnterpriseDemo Email	E-post	100%	0	00:00	0 / 1
☐ EnterpriseDemo Voice	Samtal	100%	0	00:00	0 / 0

At the bottom right, there are buttons for '<' and 'Apply now'.

Förbättringar av objektfiltrering

- Användare kan filtreras för att visa
 - Agentstatus (inloggad, utloggad)
- Scheman har lagts till i Objekt Tag-filtrering

The screenshot shows the Mitel MiCC Enterprise user management interface. At the top, there's a dark blue header with the Mitel logo, 'MiCC Enterprise', and navigation links for 'Admin', 'Tenant', and 'Meny'. Below this is a breadcrumb trail 'Contact Center / Användare' and a 'Filter' button with a checkmark. A filter panel is open, showing options for 'Skill (egenskap)', 'Servicegrupp', 'Agentgrupp', 'Objekt Tagg', and 'Agentstatus'. The 'Agentstatus' option is selected, and sub-options 'Utloggade' and 'Inloggad' are visible. A 'Tillämpa filter' button is at the bottom right of the filter panel. Below the filter panel, there are buttons for 'Skapa', 'Ändra', 'Tabort', 'Tilldela Skills (egenskap)', 'Tilldela till Agentgrupp', 'Ändra rättigheter', and 'Rapporter'. A table below these buttons lists users with columns for 'Namn', 'Användar ID', 'Agentgrupp', 'Status', and 'Redo'. The first row shows '<Administrator>' with ID 'Admin', group '<Standard>', and status 'Utloggad'. The 'Redo' column contains icons for phone, mail, calendar, and a red square.

Mitel MiCC Enterprise Admin Tenant Meny

Contact Center / Användare Filter

Filter

☐ Skill (egenskap) ☐ Servicegrupp ☐ Agentgrupp ☐ Objekt Tagg ☒ Agentstatus

☐ Utloggade ☐ Inloggad Tillämpa filter

Skapa Ändra Tabort Tilldela Skills (egenskap) Tilldela till Agentgrupp Ändra rättigheter Rapporter

Namn	Användar ID	Agentgrupp	Status	Redo
<Administrator>	Admin	<Standard>	Utloggad	   

Web Agent-sortering

Visning av skills i sorterad ordning gör det lättare att söka och hitta

Defined	Selected
Expert	Service
Language	
Products	
Sales	

Även servicegrupper i realtidsdisplayen visas nu i sorterade alfabetiskt ordning

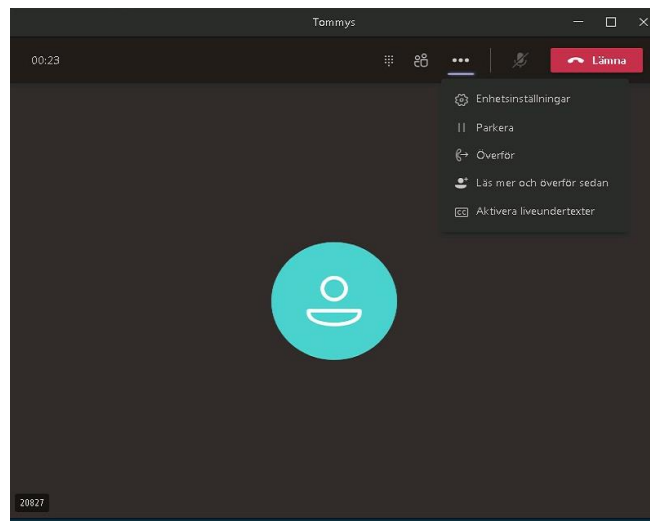
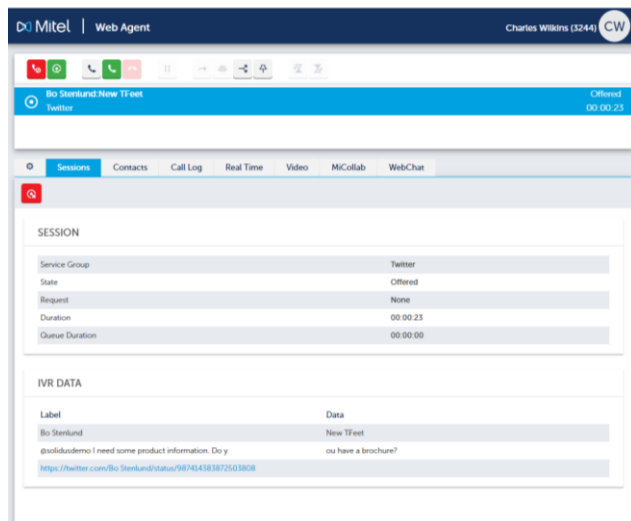
Service Groups

Attendant	☐
Campaign	☐
Chat	☐
Chat2	☐
Email	☐
Email2	☐
OM	☐



MiCC Enterprise med Call to Teams

- Tillsammans med Call to Teams kan vi vara en del av vårt kontaktcenter
- Vill vi ha mer agentfunktioner så välj Agent eller Webb Agent



Kommande förbättringar 9.5 SP

Supervisor-hantering i webbmanager

Skapa Ändra Tabort Tilldela Skills (egenskap) Tilldela till Agentgrupp Rapporter ▾

☐ Namn	Användar ID	Agentgrupp	Status	Redo
☐ Anders Kasberg	akasberg	Medborgarcenter	Redo	   
☐ Björn Rousk	brousk	Medborgarcenter	Utloggad	   

Icons are grey when user is not logged in

User logged in as phone agent. No other media is possible

Mitel MiCC Enterprise Admin ▾ Tenant ▾ Menu ▾

Contact Center / Användare ☐ Filter

Skapa Ändra Tabort Tilldela Skills (egenskap) Tilldela till Agentgrupp Rapporter ▾ Force Status ▾

☐ Henrik Ståhlberg	henrik	<Default>		   
☐ Hugo Drax	hdrax	Medborgarcenter		   
☐ Jan Hägwall	jhagvall	Medborgarcenter		   
☐ Janne	Janne	Profvsgruppen		   
☐ Jim Mitel	jim	International		   
☐ Jimmy Hörman	jimmy	Sundcom		   
☐ Kalle Kula	kkula	Medborgarcenter		   
☐ Kalle Larsson	klarsson	Medborgarcenter		   
☐ Kim Dahl	kdahl	Medborgarcenter		   
☐ Kjell Blomqvist	kblomqvist	<Default>		   
☐ Lars Berggren	lars	Profvsgruppen	Utloggad	   
☐ Larsson Lisa	llarsson	Medborgarcenter	Redo	   
☐ Lassegurra Aktersnurra	lasse	Copenhagen Support	Utloggad	   
☐ Lotte Pedersen	lotte	<Default>	Utloggad	   
☐ Magnus Henriksson	maghen	Profvsgruppen	Utloggad	   
☒ Maria Larsson	maria	Medborgarcenter	Redo	   
☐ Martin Cooper	mcooper	Profvsgruppen	Utloggad	

Set status

- ☒ Voice
- ☒ Mail
- ☐ Chat
- ☐ OM
- ☐ Logout
- ☐ Login phone agent

Enter extension

Submit

User logged in with privilege for all channels

User logged in an has the privilege for voice / chat



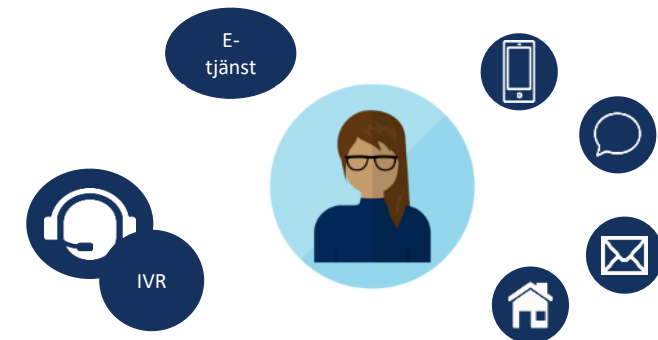
Hur kompletteras Artificiell Intelligens med kontaktcentret?

Dagens struktur kontaktcenter



Organisationen

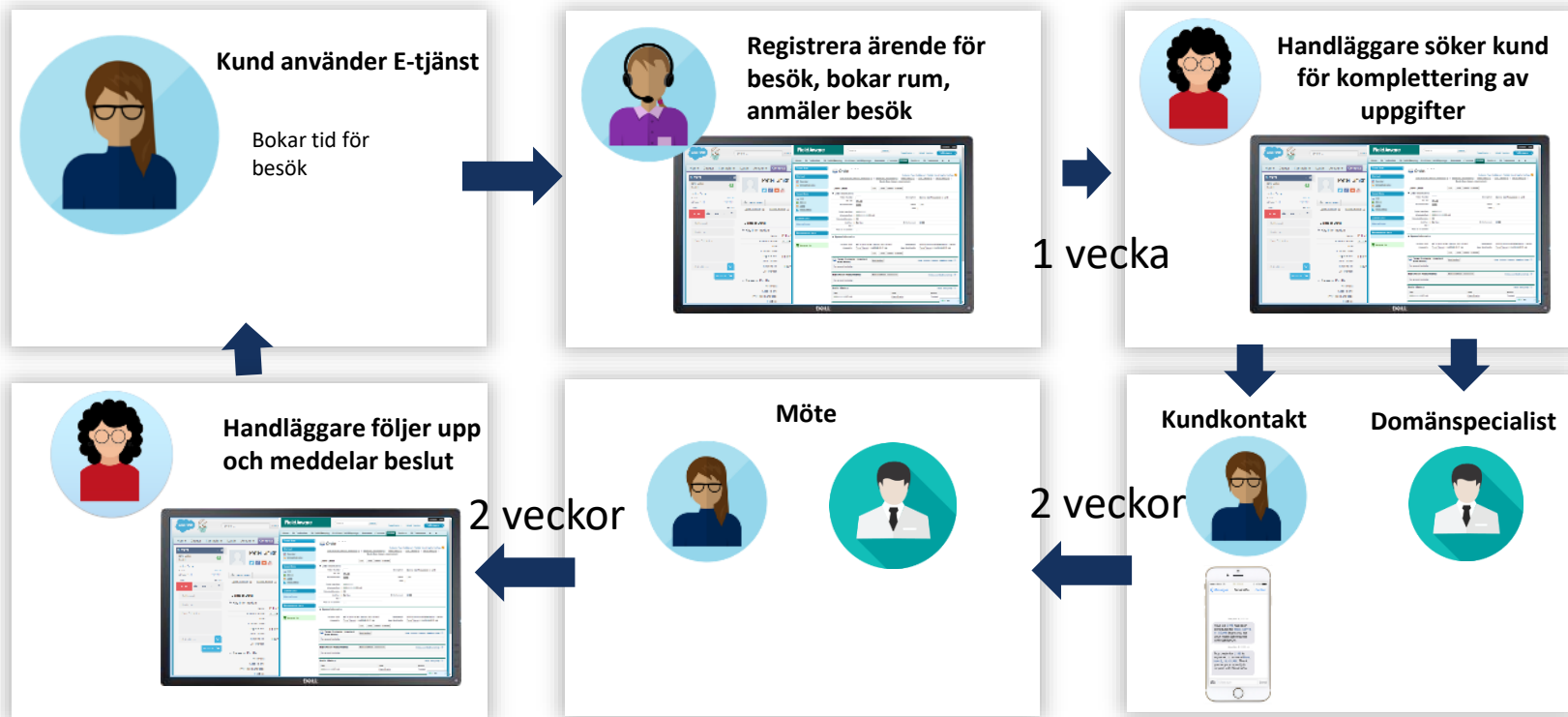
Kundservice



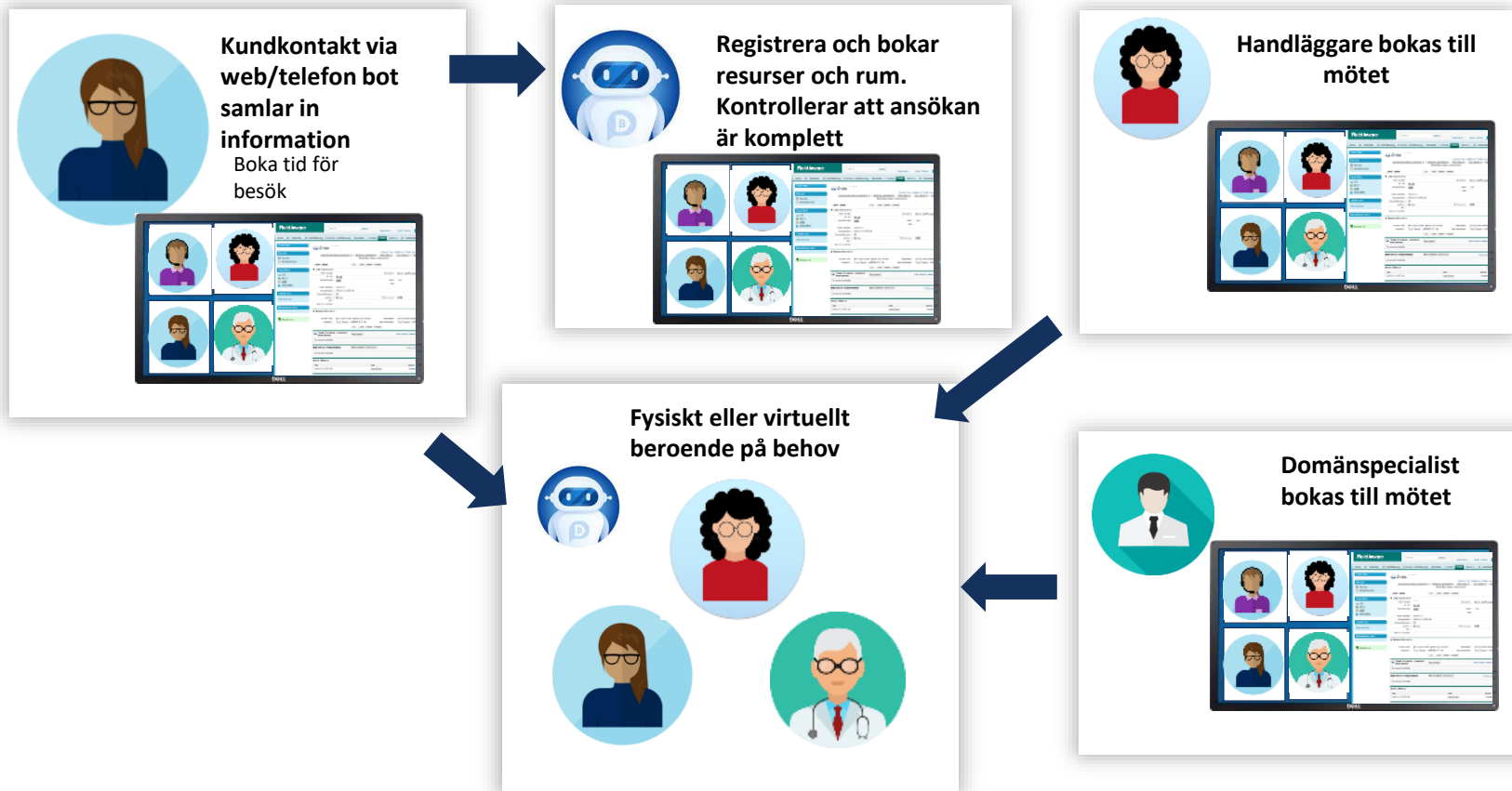
Självservice

Kundupplevelse

Traditionell ärendehantering



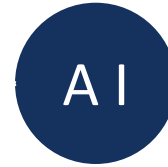
Vad händer om vi istället löser problem tillsammans och automatiserar?



Dagens struktur kontaktcenter



Organisationen



Självservice



Kundupplevelse



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
- Arbeta utifrån att tjänsten ska lösa kundens problem
- För att skapa en bra kundupplevelse är integration nödvändig

MiContact Center Enterprise

driver omnikanal för kundens upplevelse

Kanaler: röst, e-post, chatt, SMS, sociala medier och open media

Självbetjäning: inkommande röst-, webb- och proaktiv kundkommunikation

Routing: anpassningsbar omnikanal-kompetensbaserad routing

Rapportering: realtids-, historiska och anpassade rapporteringsverktyg

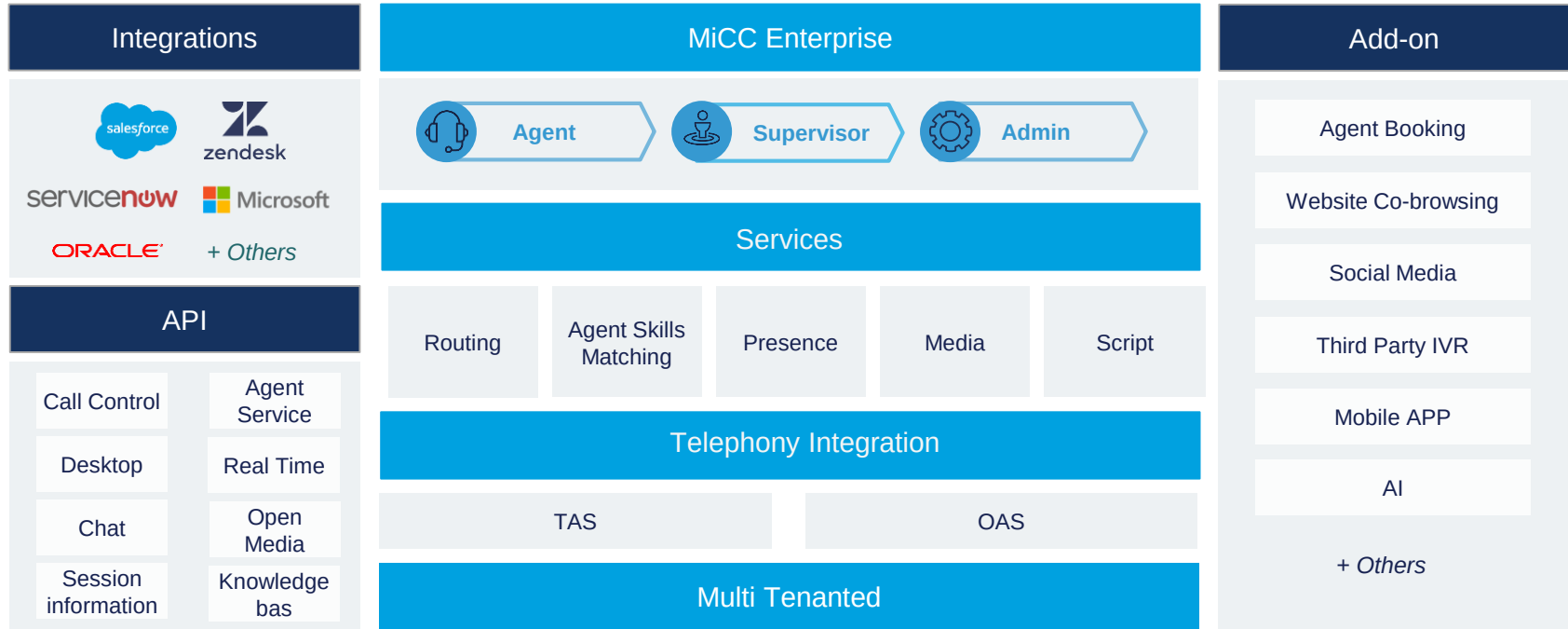
Tjänster: utgående kampanjer, taligenkänning, Workforce Optimization

Integrationer: Salesforce.com, Microsoft Dynamics, SAP, SugarCRM + ...

Installation: på plats, privat moln, tjänsteleverantörsmoln



All in ONE



1

Dra nytta av
Azure

2

AI i ditt CC

3

Anpassa ditt CC
med nya
funktioner

Magnus Larsson

CIO

H1



MiWebinar

Mitel

MiContact Center Enterprise –
Ryggraden i H1:s BPO leveranser.

Magnus Larsson på H1 delar med
sig av erfarenheterna som H1 och
Fortum fick när 140 av Fortums
kundserviceagenter välkomnades till
H1.





H1 Communication AB

H1 Communication är ett nordiskt BPO-företag med europeiska samarbetspartners som bland annat erbjuder outsourcing av kundservice, teknisk support, PKI-tjänster och Svarsservice.

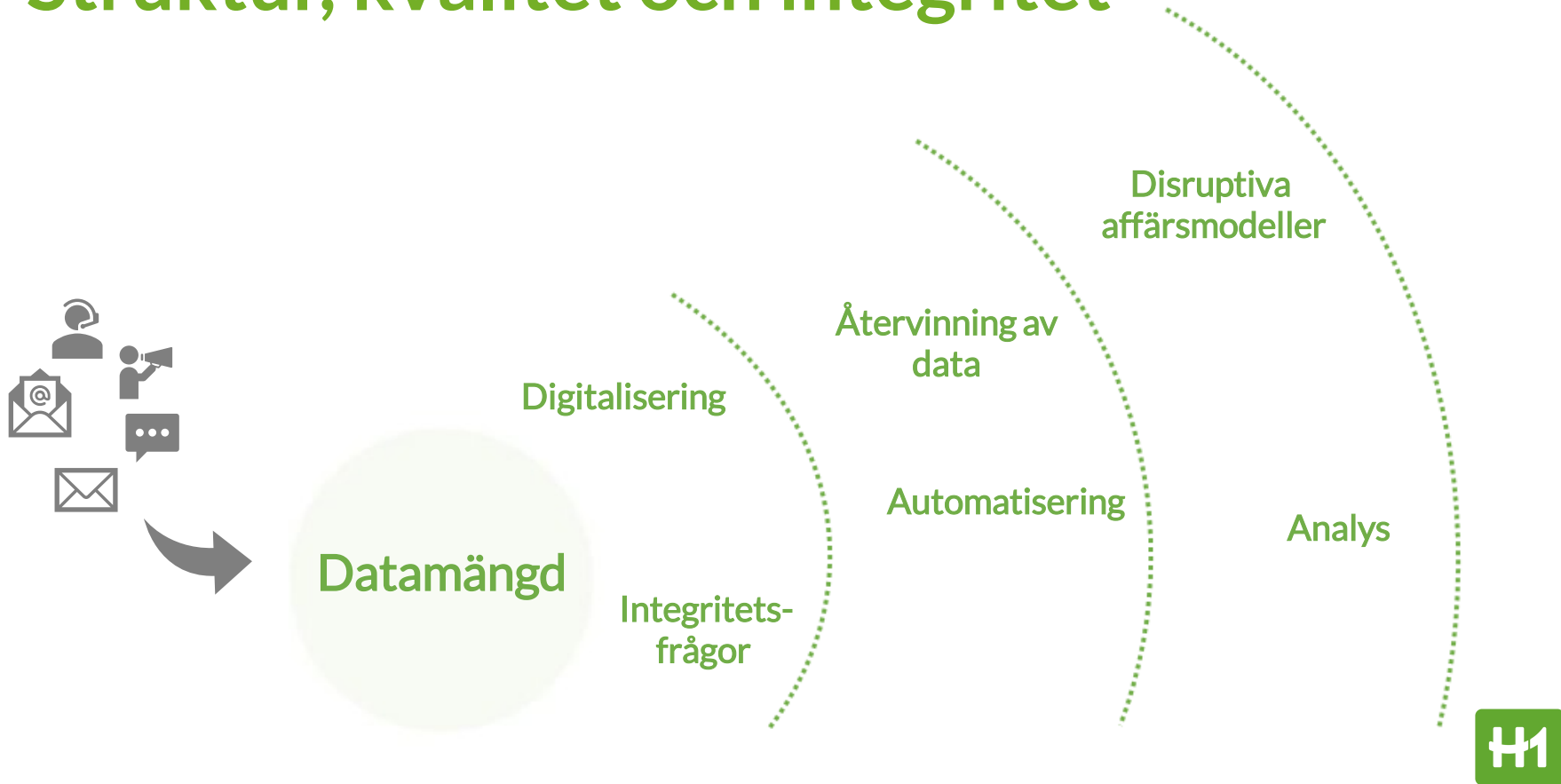
- Grundat 2007 och ägarlett
- 400 medarbetare, 60 000 ärenden/dag
- Dygnet runt på alla Nordiska språk
- H1 står för Happy One's



Vad händer inom BPO?



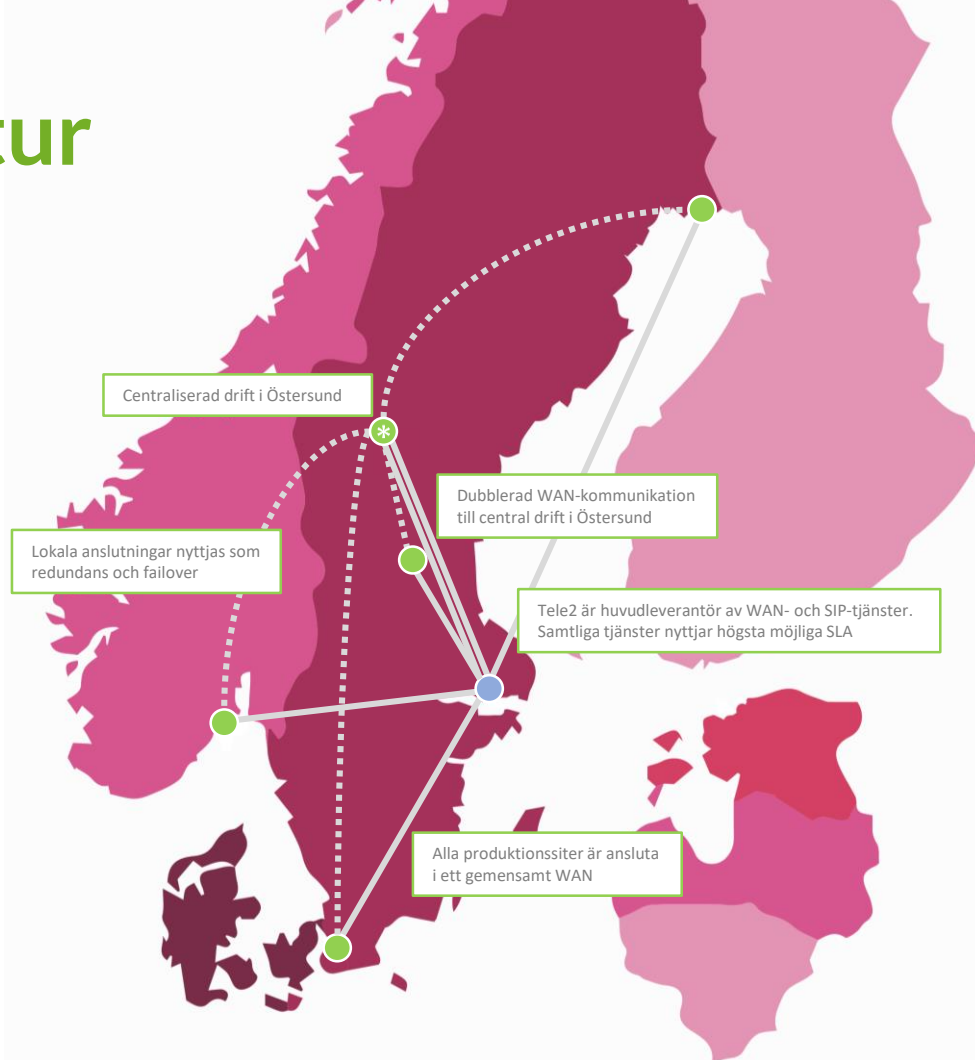
Struktur, kvalitet och integritet



Teknik & Infrastruktur



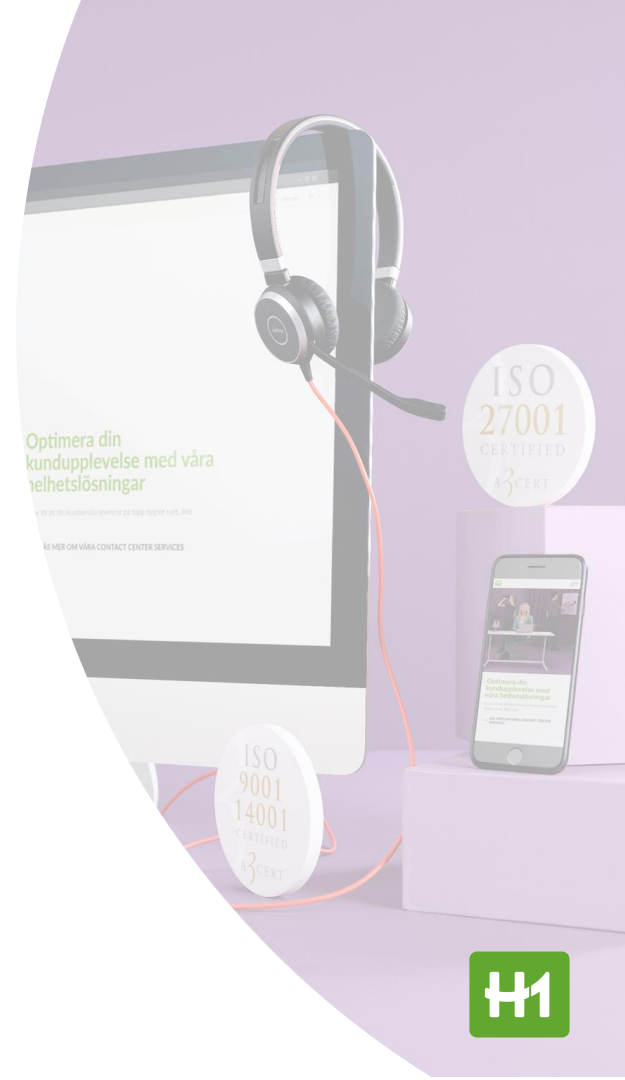
- MiCC Enterprise (180 samtidiga användare)
- Egen driftsorganisation för alla ingående delar
- Dubblerade driftshallar (*fysiskt åtskilda*)
- Always on lösning mellan driftshallar där all infrastruktur är aktiv-aktiv
- Dubblerad infrastruktur för lagring, brandväggar, switchar, kyla etc. och är där all utrustning är aktiv-aktiv
- UPS och dieselaggregat för elförsörjning (*även för arbetsstationer i Östersund & Arbrå*)
- Automatiserad släckutrustning vid brand
- 24/7 övervakning





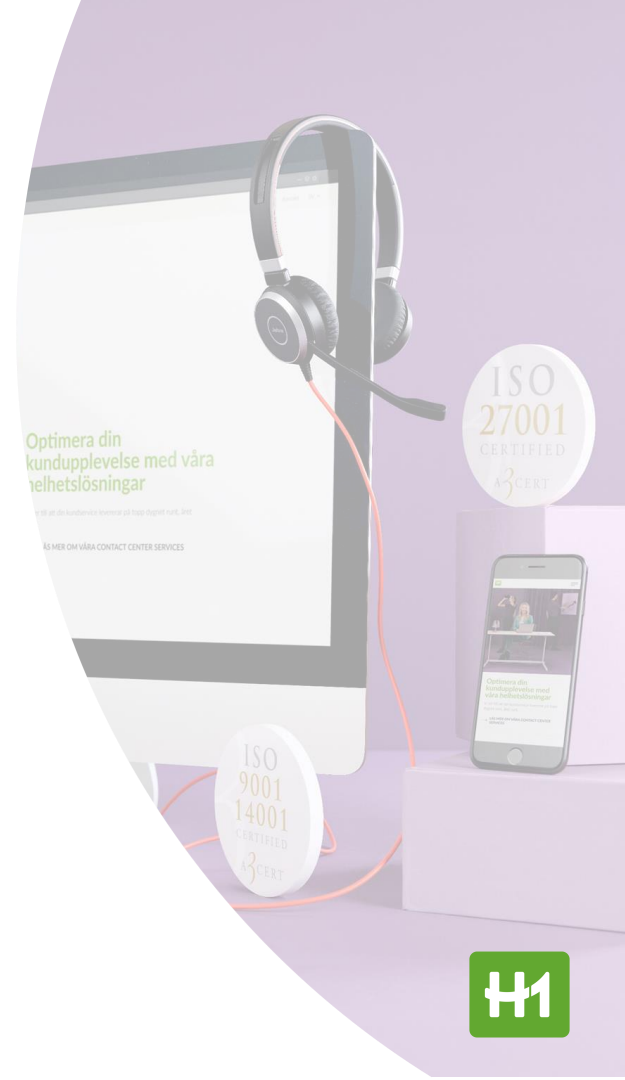
Målbilden

- Ett företag, en kultur!
- Gemensamma processer och rutiner operativt, finansiellt, marknad, tekniskt etc
- En gemensam CC-plattform (Mitel MiCC Enterprise)
- En gemensam WFM-plattform (Injixo Invision R4)
- H1 interna applikationer (datawarehouse, loggning etc.)
- H1 infrastruktur i alla delar
- Tight projektplan under sommar/höst
 - Fas-1 – Jun-Aug – H1 infrastruktur, WFM
 - Fas 2 – Sep-Okt – Telefoni, autotjänster, datawarehouse



Utmaningen

- Långvarig befintlig verksamhet
- Flera större varumärken
Fortum, Ellevio, Stockholm Exergi, Charge & Drive, Stockholm Gas, Gasnätet Stockholm.
- Verksamhet på två siter
- 140 medarbetare
- Telia ACE (flera kanaler) skall ersättas med H1:s system
- Teleopti WFM skall ersättas med H1:s system
- Ca 70 stödsystem/applikationer som skall accessas
- Mitt under pandemin med 100% av personalen hemma



Vart står vi nu?

- All personal är välkomnad till H1
- Alla operativa leveranser hanteras av H1
- H1 infrastruktur implementerad
- H1 telefonisystem redo och rullas ut under november



Lärdomar - Generellt

- Tydlighet och beslutsför
- Ordning och reda, inga tveksamheter kring målbilden
- Massor med information i flera "vågor", ex e-learning, videos etc.
- Fördel att vara små "kraftiga" grupperingar
- Tekniker skall prata med tekniker, inga mellanhänder
- Tekniska skillnader mellan system (Ex MiCC Enterprise vs Telia ACE)

Lärdomar – MiCC Enterprise

- Utgick från befintliga lösningar vilket underlättar
- Lättjobbat, ingen utmaning vi inte kunnat lösa
- Definitioner kan skilja sig mellan system, viktigt att använda samma begrepp
- Softphones en klar fördel
- Enkla gränssnitt som är lätt att lära ut (e-learning)





Frågor?



Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



En djupdykning i MiContact Center Enterprise olika agentapplikationer



MiWebinar
11:e november



MiWebinar



Mitel

http://bit.ly/mitel_miwebinar



MiWebinar

