

Tisdag 19 maj, seminariepass 1, 14.30 – 15.00

Rubrik	Innehåll	
Det senaste om MX-ONE, CMG och InAttend Mitel	Produktuppdatering. Vi kommer gå igenom nyheterna i MX-ONE, CMG och InAttend samt så gör vi en framåtspaning.	
5 kommuner i strategisk samverkan IT Centrum	Presentation av ett telefoniprojekt där fem kommuner och deras bolag samlats i en gemensam kommunikationsplattform. Lösningen har skapat effektivare kommunikation, tydligare arbetssätt och stordriftsfördelar. Resultatet är förbättrad samverkan, lägre kostnader och en mer framtidssäker telefoni. Anna Löndahl, Verksamhetskoordinator på IT Centrum tar oss med på resan.	
Using Voice AI for your Mitel Contact Centre Talkative	A deep dive into how Talkative's Voice AI works with your existing Mitel environment, key use cases, results and ROI.	

Tisdag 19 maj, seminariepass 2, 15.15 – 15.45

Rubrik	Innehåll	
Automate Smarter: Unlock the Power of Mitel Workflow Studio Mitel	Discover how Mitel Workflow Studio makes work easier by automating everyday tasks and connecting your communication tools. Learn how AI helps route calls to the right team and provide accurate answers, so your customers get what they need faster. Join us to see how simple it is to boost efficiency and deliver great service without the complexity.	
MiCC E 9.8: Framtiden är redan här! Mitel	Vi tar en titt på de nya funktionerna i MiCC Enterprise och hur det ser ut framåt. En del av presentationen är vikt för AI.	
Recording (MIR) - en guldgruva för kundinsikter Tele2	Tele2 delar med sig av insikter från ett pilotprojekt med AI Analytics.	

Tisdag 19 maj, seminariepass 3, 16.15 – 16.45

Rubrik	Innehåll	
Verksamhetskritisk kommunikation när man har många bollar i luften! Mitel	I detta pass kommer vi både prata om och visa hur man med OpenScape Xpert enkelt kan arbeta smartare när du snabbt och effektivt måste säkerhetsställa att 200 personer samtidigt ska få samma information. Vi visar också upp helt nya gränssnitt för både den mjuka och den hårda terminalen i några olika scenarier.	
7 trender inom kontaktcenter Mitel	Om du vill veta mer om de 7 viktigaste tekniktrenderna som formar framtidens kontaktcenter och visar hur organisationer kan omsätta trenderna i praktiken och skapa verklig verksamhetsnytta - då är detta passet för dig!	
Från komplexitet till klarhet – analysera 100% av era kunddialoger med AI! ASC	Analys av kunddialoger är en viktig ingrediens för att identifiera förbättringspotential både i själva kunddialogen och i kringliggande processer. MIR Recording Insights AI skapar förutsättningar för att enklare kunna förstå kunddialoger över hela kundcentret. Med hjälp av AI analyseras samtliga kundsamtal, vilket ger en helt annan översikt än vid manuella analyser. Mötesinnehåll och sentimentanalyser summeras och AI-assistenten hjälper till att skapa förslag om nästa steg. Vi tittar på några olika kundexempel som visar vilka typer av analyser som kan göras och resultatet av dessa.	

Onsdag 20 maj, seminariepass 4, 11.00 – 11.30

Rubrik	Innehåll	
<p>Why is migration from pure cloud to Mitel hybrid solutions increasing?</p> <p>Mitel</p>	<p>Mitel will take you on a journey down from the cloud to a safe and secure hybrid solution. Customers are moving from public cloud solutions to private cloud or on-prem.</p>	
<p>Boka. Ring. Klart.</p> <p>Mitel</p>	<p>Agent Booking är nu smart paketerad och redo att börja användas för att kunna arbeta smartare. Agent Bookning gör det möjligt för en kund att schemalägga en återuppringning från MiCC till en tid som passar kunden bäst. Applikationen är mycket konfigurerbar och möjliggör både utgående e-post och SMS. När kunden har bokat tiden får hen en vCalendar-fil för att på enkelt sätt kunna lägga in bokningen i sin kalender.</p>	
<p>Mitel Performance Analytics (MPA) - The ONLY Mitel monitoring solution</p> <p>Martello</p>	<p>An introduction to Mitels powerful proactive "around the clock" monitoring solution, ensuring high quality performance of your Mitel investment.</p>	

Onsdag 20 maj, seminariepass 5, 11.45 – 12.15

Rubrik	Innehåll	
Hur kan du arbeta smartare med Mitels UCC-lösningar? Mitel	Vi kommer att gå igenom de olika UCC-lösningar som Mitel erbjuder som möjliggör att du kan arbeta smartare! Vi pratar om allt från enkla softphones till mera avancerade lösningar samt integrationer med Zoom och Teams.	
Mitel Interaction Recorder (MIR) spelar in och MIR Insights AI förvandlar samtal till värdefulla insikter! Mitel	Detta pass ger en bred genomgång av MIR och dess möjligheter. MIR spelar in kommunikation till en trygg och säker inspelningslösning. Sedan adderar vi AI-driven analys av dina MIR-inspelningar som t ex automatiskt sökande efter kritiska nyckelord, mönster och fraser. MIR Insights AI applicerar AI för att skapa värdefulla insikter. MIR-familjen utvecklas med nya spännande funktioner, vi berättar mer om detta.	
Damovo förstår kritisk kommunikation Damovo	När kritisk kommunikation är det enda som spelar roll. Låt oss presentera vår syn på kritisk kommunikation och hur man levererar värde när varje sekund räknas.	

Onsdag 20 maj, seminariepass 6, 13.15 – 13.45

Rubrik	Innehåll	
Hur lyckas man med ett växelbyte utan att äventyra drift, användare eller verksamhet? Region Halland	Region Halland delar med sig av sina konkreta erfarenheter från växelbytet 2025 – vad som fungerade, vilka utmaningar som uppstod och vilka lärdomar som verkligen gör skillnad i praktiken. Du får insikter om styrning, samarbete och kompetens som hjälper dig att genomföra – eller förbättra – ditt eget växelbyte med större trygghet och bättre resultat. Bojana Radovanovic-Simeon, Avdelningschef, Servicedesk Telefoni och Servicecenter tar oss med på resan.	
Mitel Companion 2026 Live: Fördjupning och en första titt på nya och förbättrade funktioner Ciltec	Denna presentation är en fördjupad genomgång av den nyligen lanserade Companion 2026. Vi visar hur de nya funktionerna fungerar i praktiken, delar erfarenheter från de första kunderna och ger konkreta tips på hur ni snabbast får nytta av uppdateringarna. Ett perfekt tillfälle att fördjupa sig och ställa frågor direkt till oss.	
Lyft ditt kontaktcenter genom att integrera Mitel MiCC med Flexite för snabbare och smartare ärendehantering. Flexite	I detta seminarie visar Flexite hur du skapar ett sömlöst flöde mellan MiCC Enterprise och Flexites ärendehantering. Inkommande samtal och e-post blir automatiskt AI-klassificerade ärenden, vilket minskar manuellt arbete och ger snabbare service, bättre spårbarhet och högre effektivitet. Du får se hur integrationen fungerar i praktiken – med exempel från organisationer som redan lyckats.	