

Elin Olsson
Common Product Manager
Agent experience



elin.olsson@teliacompany.com



www.linkedin.com/in/elinolsson1986



<https://ace-showcase.com/>



ACE To Go & ACE Video

Elin Olsson

Telia ACE

Common Product Manager

Agent Experience

Empower the agent



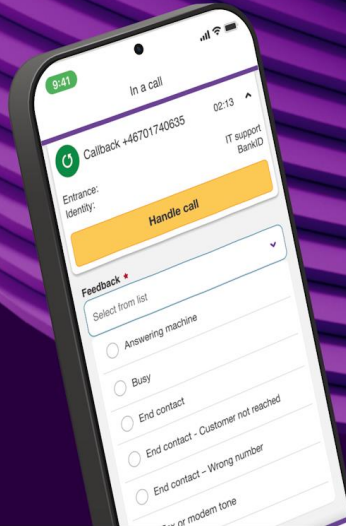
Agenda

- ACE To Go
- ACE Video

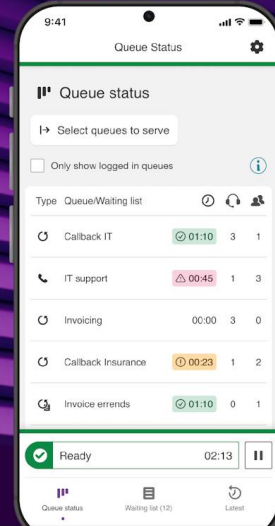


ACE To Go – Mobil APP

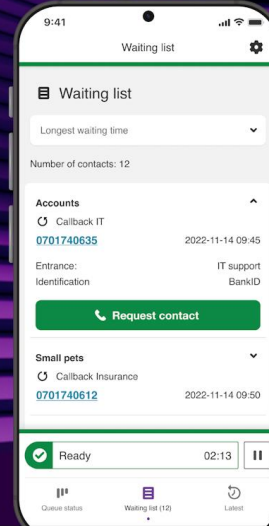
Handle contacts and provide feedback about call outcome



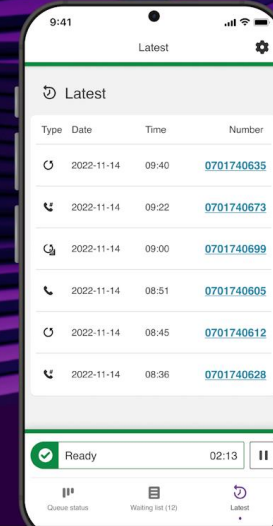
View real-time status of queues and select which ones to serve



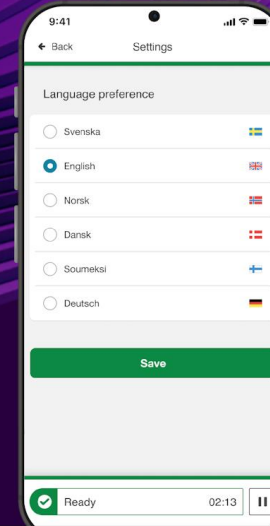
Fetch new contacts from waiting lists



Get an overview of your latest contacts



Support for multiple languages



Tillgänglig för Android och iOS från ACE 26

Ersätter ACE Mobile Agent



ACE To Go – Mobil APP

“Appen är lätt att använda och det går snabbt att lära sig funktionerna”



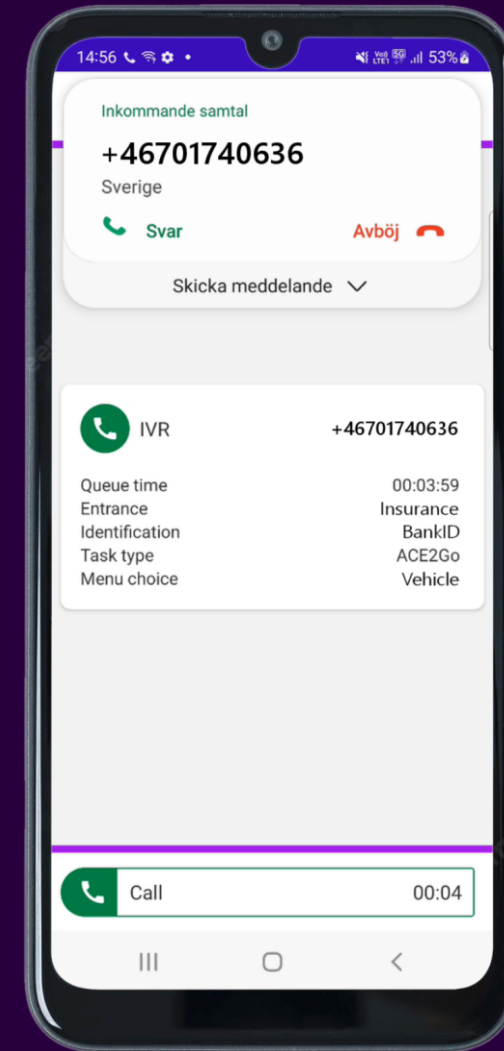
Utvecklande möjligheter

- Jourpersonal
- Personal på fältet
- Personal som arbetar hemma
- Personal med behov av mobilitet, på eller utanför arbetsplatsen
- Backoffice-möten
- Experter i organisationen som adderar kompetens till contactcentret



Huvudfunktioner

- Svara på inkommande samtal från kö
- Plocka och hantera callbacks från väntelista
- Logga in och ut från köer
- Se status och belastning för köer i realtid
- Koppla samtal till kö, till en person eller nummer med hjälp av Assistans (gäller samtal som kommit från kö)
- Se samtalshistorik och ring tillbaka direkt från listan



Webinar på ACE Showcase

- Alla möjligheter och funktioner
- Live demo
- <http://www.ace-showcase.com>



ACE Video

- Tillgänglig nu
- Telia's molnmiljö
- Hantera videosamtal i chattkortet eller i ett eget fönster bredvid
- En del av kontaktstrategin online





Utvecklande möjligheter

- Support
- Specialister
- Personliga möten online
- Skadeanmälan





Utvecklande möjligheter

- Support
- Specialister
- Personliga möten online
- Skadeanmälan





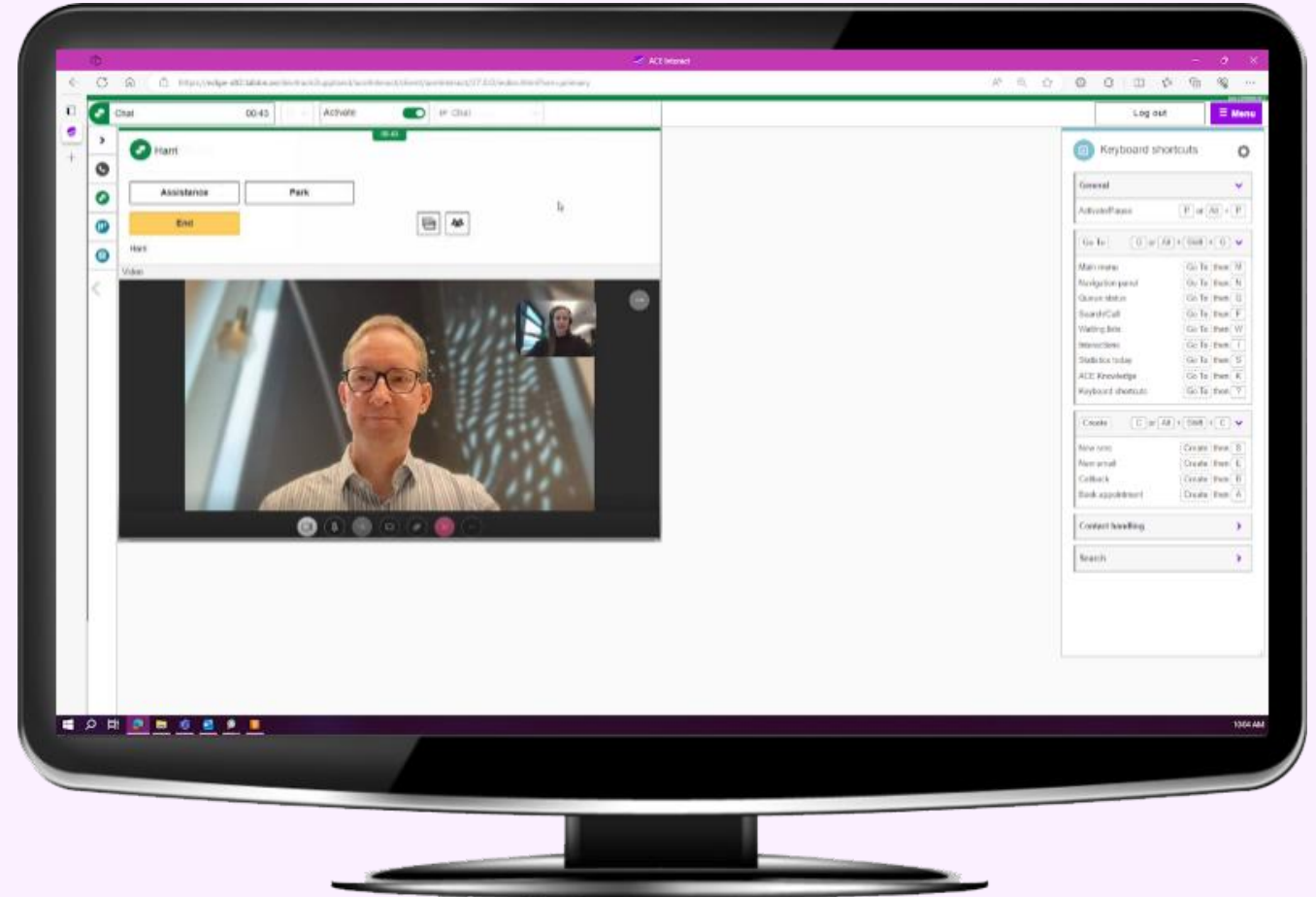
Utvecklande möjligheter

- Support
- Specialister
- Personliga möten online
- Skadeanmälan



Funktioner

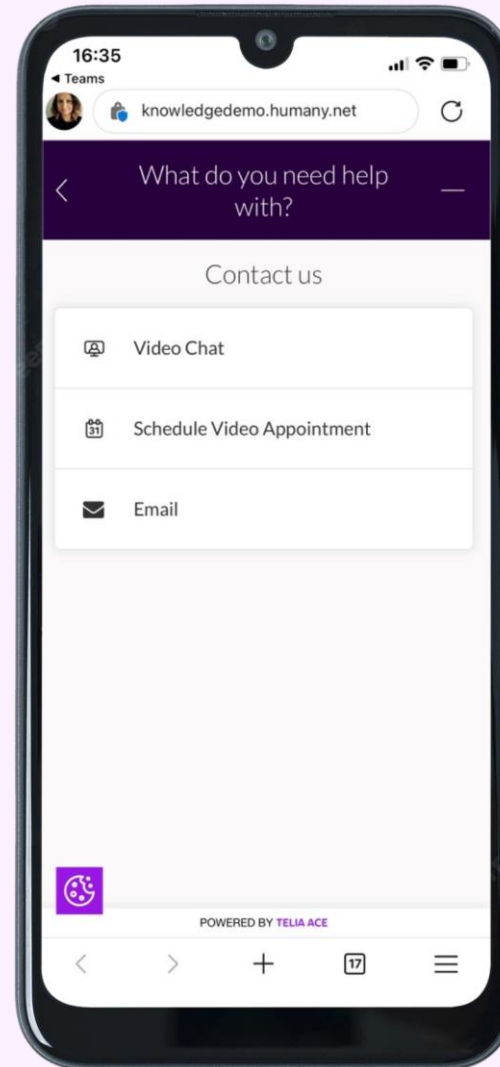
- Ta en skärmdump
- Bifoga filer
- Viruskanning
- Titta på skärmdumpar och filer
- Markera områden
- Ladda ner skärmdumpar och filer
- Suddig bakgrund
- Skärmdelning
- Byt kamera
(Fram och bak)



Video på två sätt

Direkt
videochatt

Bokade
videomöten



Summering

- Ny kompetens och nya roller
- All statistik på samma ställe
- Effektivare kundmöten
- Tillsammans
- Lätt att använda
- Säkert med hög kvalité



Elin Olsson
Common Product Manager
Agent experience



elin.olsson@teliacompany.com



www.linkedin.com/in/elinolsson1986



<https://ace-showcase.com/>

