

Hans Nahrungbauer
Strategy Officer Telia ACE



Hans.nahrungbauer@teliacompany.com



[Hans Nahrungbauer | LinkedIn](#)



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



Nyheter i Telia ACE

Hans Nahrungbauer
Strategy Officer Telia ACE

Telia ACE – Nordens ledande kontakt center plattform



Få konversationer att
flöda över alla kanaler





Video



Social



SMS



Skärm
delning



Samtal



Work items
& callbacks



E-post



Webbchattar

Virtuella agenter

Chatt-bottar

Agenter live

Smart routing

**Inspelning alla
kanaler**

Kunskapssystem

**Proaktivitet &
Kampanjer**

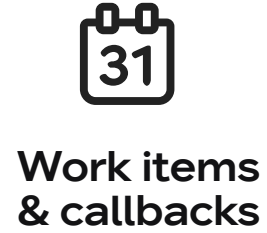
**Statistik och
insikter**

**Coach och
administration**

**Monitorering av
nuläge**

**Adaptrar och
API:er**





Virtuella agenter

Chatt-bottar

Agenter live

Smart routing

Inspelning alla kanaler

Kunskapssystem

Proaktivitet & kampanjer

Statistik och insikter

Coach och administration

Monitorering av nuläge

Adaptrar och API:er



Telia ACE 26

Tillgänglig nu

Telia ACE 27

Allmän tillgänglighet 3:e Oktober



Super agents och telefonister

quality in every contact



Agent-samtal ~2-9 min
Telefonist-samtal ~20-40 s

ACE Interact är verktyget



ACE Interact I telefontist mode

Search / Call

Primary - active

From queue +46 12345678
Entrance menuchoice (källa) Anna Andersson
0123456 Telia Uppsala
Arbitrary value 3
Arbitrary value 4

Secondary

Sarah Smith
Out to lunch
Telia Uppsala
123456
Calls in personal queue: 1

Enter search phrase or number

All **City** **Department**

People

Queues

Favourites

History

People (120)

Queues (24)

Numbers (1)

Sarah Smith **Arbitrary queue**

Out for lunch

Departme... Service tech... Phone number Keywords

Arbitrary phone queue

Open: Mon-Fri 09:00-18:00, Sat 10:00-14:00, Sun closed

First Nlastname **Arbitrary queue**

Status goes here, until DD/MM/YYYY - ...

Departme... Service tech... Phone number Keywords

Sarah Smith - Details

Status	Out for lunch
Home	012345678
Exchange	Blomstergatan
Department	Finance
Display na...	Sarah Smith
User ID	sasm1
Title	Controller
Company	Primärvården
Postal code	Uppsala
Källa	Exempelkälla
Notes	gröналund.se
Text	Text
Text	Text
Text	Text

Today's activities

Available, Until further notice

Meeting, 14:00-16:00
Important all-staff meeting

Meeting, 16:00-17:00
Hawaii themed party

Dinner 18:00-21:00
Some arbitrary comment about the meeting :-)

Operator information

Some arbitrary comment about the searched party
End time: 2020-12-31, 11:00

Another arbitrary comment about the searched party that is longer than the previous one
End time: Until further notice

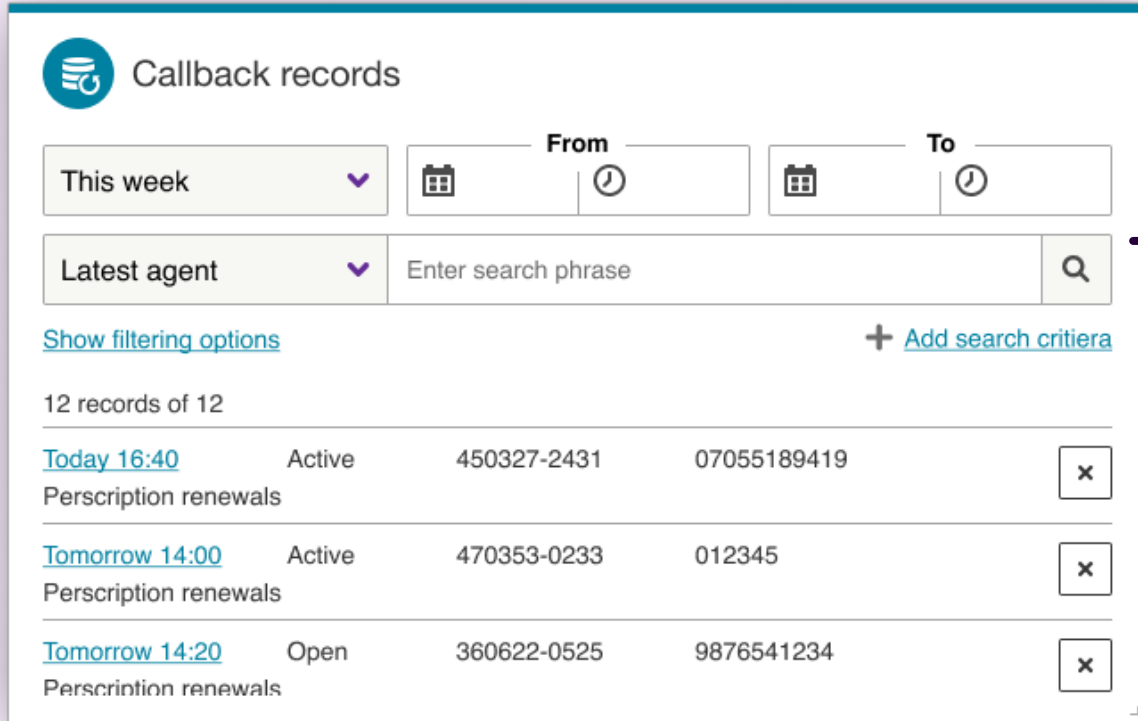
Extension 886



**Jag pratade med kunden och jag vill
avbryta återuppringningen till henne.**



Hantera callback-poster i ACE Interact



Callback records

This week From To

Latest agent Enter search phrase

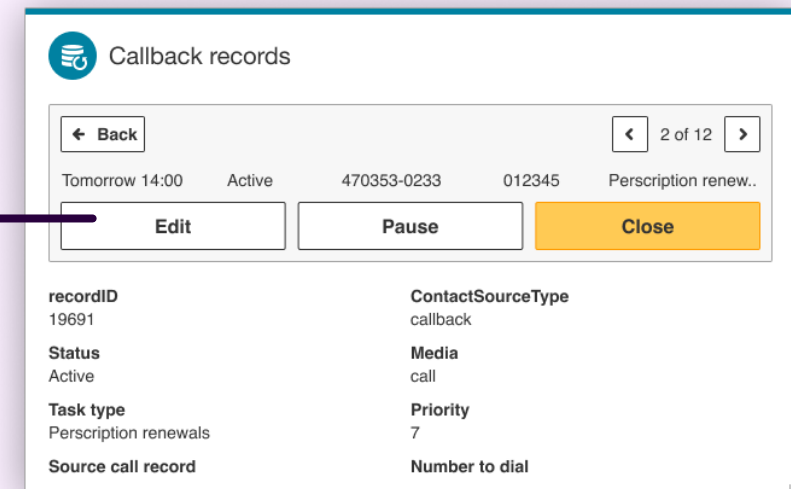
[Show filtering options](#) [+ Add search criteria](#)

12 records of 12

Today 16:40	Active	450327-2431	07055189419	<input type="button" value="x"/>
Perscription renewals				
Tomorrow 14:00	Active	470353-0233	012345	<input type="button" value="x"/>
Perscription renewals				
Tomorrow 14:20	Open	360622-0525	9876541234	<input type="button" value="x"/>
Perscription renewals				

Kombinera fritextsökning med kraftfulla filter för att hitta de poster du vill ha

Visa, redigera, pausa och stäng en callback-post



Callback records

Tomorrow 14:00 Active 470353-0233 012345 Perscription renew..

recordID
19691

Status
Active

Task type
Perscription renewals

Source call record

ContactSourceType
callback

Media
call

Priority
7

Number to dial



Inspelning av interaktioner



- Ett verktyg som spelar in både media och interaktionsdata
- Ett verktyg för att hantera arkiverade interaktioner för alla media
- Inspelningsfunktioner är integrerade i grafiska gränssnitt
- Sök, lyssna eller läs
- Hantera lagringsregler
- Komplet access-kontroll
- Export av inspelningar och interaktionsdata



ACE Coach

Jag behöver ställa in vilka medier som ska spelas in och lagras.

User accounts Customer paths IVR Outbound Agent applic

>

Storage rules for interactions ⓘ

Rules per storage class Rules per task type ● General rules for the organ

ⓘ Please note that these storage rules apply to all interactions in Interaction View when there are no

Type of contacts to store in Interaction View

<input checked="" type="checkbox"/> Callback	<input checked="" type="checkbox"/> Campaign
<input checked="" type="checkbox"/> Chat	<input checked="" type="checkbox"/> Email
<input type="checkbox"/> External calls	<input checked="" type="checkbox"/> IVR calls
<input checked="" type="checkbox"/> Outbound sms	

Days to store interaction

1460 ~ 4.0 year(s)

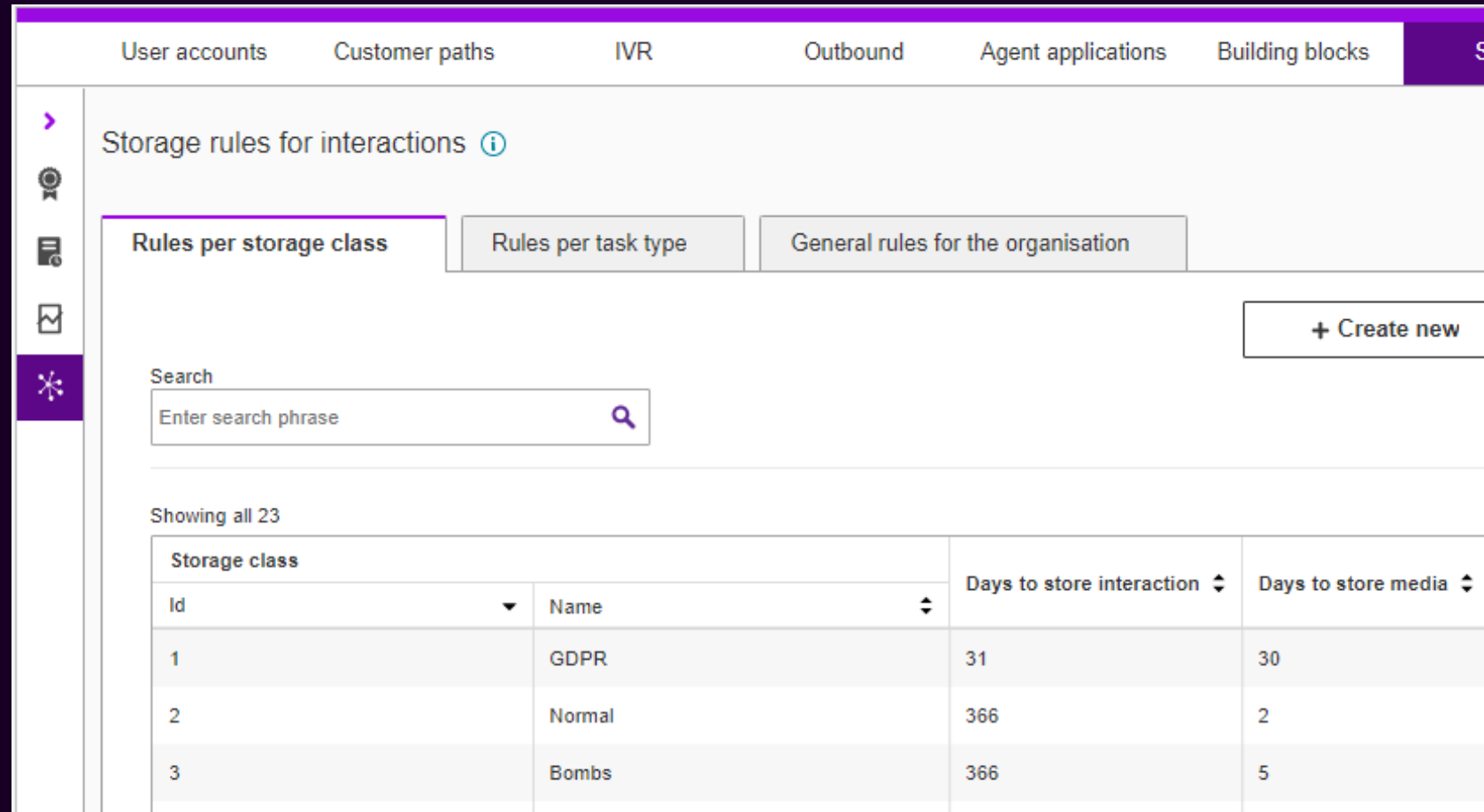
Days to store media

730 ~ 2.0 year(s)

Save changes Undo changes

ACE Coach

Beroende på vad interaktionen handlar om vill jag lagra den längre, kortare eller inte alls.



The screenshot displays the 'Storage rules for interactions' page in the ACE Coach application. The top navigation bar includes 'User accounts', 'Customer paths', 'IVR', 'Outbound', 'Agent applications', and 'Building blocks'. The main content area is titled 'Storage rules for interactions' and features three tabs: 'Rules per storage class' (selected), 'Rules per task type', and 'General rules for the organisation'. A '+ Create new' button is located in the top right corner. Below the tabs is a search bar with the placeholder text 'Enter search phrase'. The page indicates 'Showing all 23' rules. A table lists the storage classes with their respective retention periods for interactions and media.

Storage class		Days to store interaction	Days to store media
Id	Name		
1	GDPR	31	30
2	Normal	366	2
3	Bombs	366	5



Som administratör vill jag kunna styra vem som ser vilka interaktioner för att uppfylla GDPR.




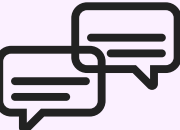

Som coach behöver jag tillgång till alla interaktioner som rör lån.

Som coach vill jag kunna lyssna på inspelningar och läsa chattar gjorda av mina teammedlemmar i syfte att utbilda och coacha.

Som agent behöver jag tillgång till de interaktioner jag har deltagit i.

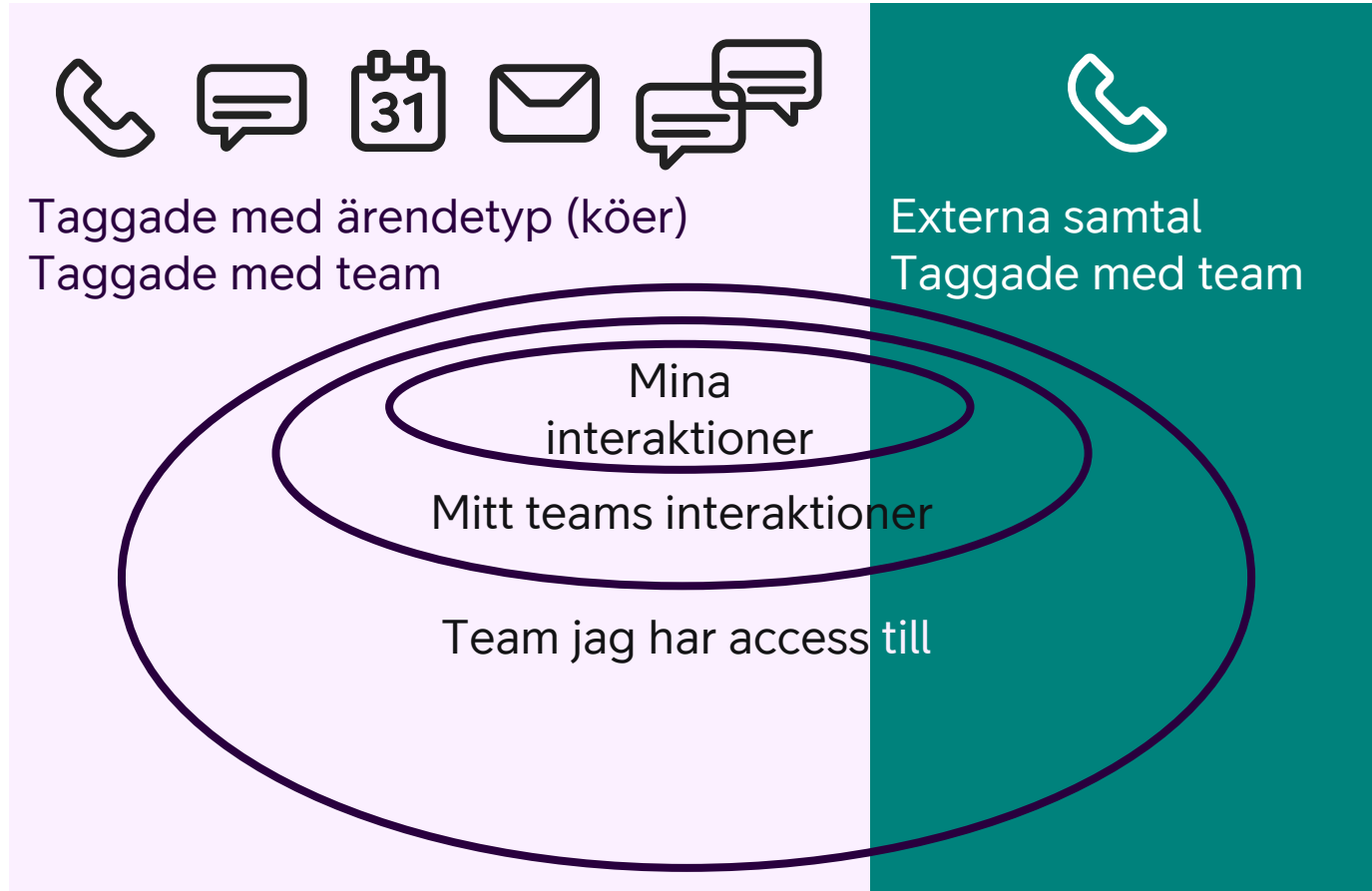


Access till inspelade interaktioner

    	
Taggade med ärendetyp (köer)	Externa samtal
Försäkring	
Lån	
Klagomål	
Churn	
...	



Access till inspelade interaktioner



Subareas the account belongs to ⓘ ×

Select all 4 items selected

- Health
- Home
- Invoicing
- Kids
- Life
- Travel
- Vehicle

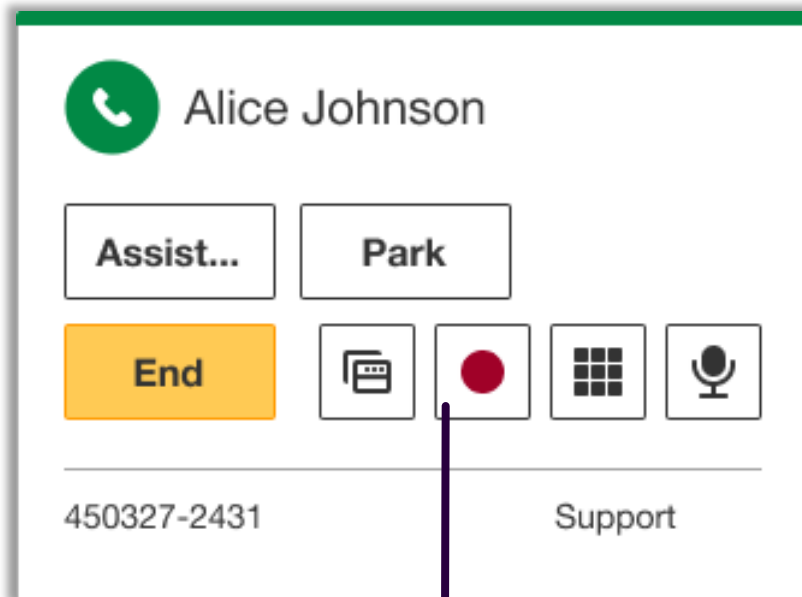
Team ⓘ

Home ▾

Continue



Spela in del av ett samtal i ACE Interact



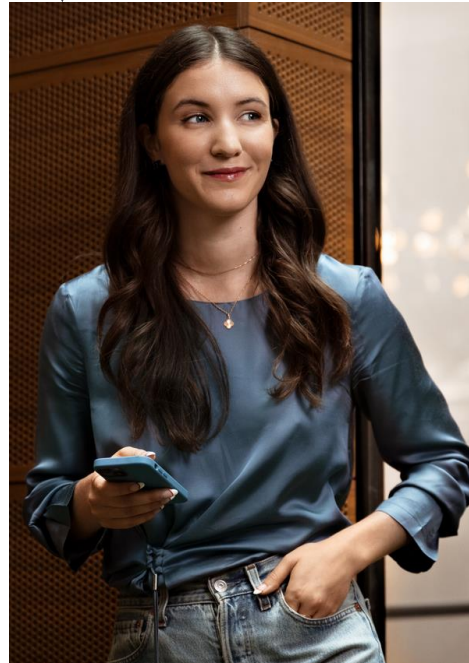
Låt dina agenter starta och stoppa inspelningen fritt för att välja vilken del av konversationen som ska spelas in.

- Dokumentera ett affärsavtal
- Tillgängligt med ACE Recording G2



Medlyssning av live-samtal i ACE Coach

-för utbildning och coachning



1. Du behöver access-rättigheter
2. Hitta en agent
3. Ange ditt telefonnummer
4. Ange varaktighet för monitorering av samtal
5. Starta medlyssningen



Proaktivitet & Kampanjer



Scenarier när vi behöver vara proaktiva och kontakta kunden

- Välkomna nya kunder och se till att de registrerar sig korrekt
- Vi vill hitta kunder som inte varit aktiva på länge
- Vi behöver kontakta kunder vars avtal snart löper ut



ACE Coach

—Konfigurera och hantera utgående telefoni-kampanjer

—Översikt över dina kampanjer

—Blanda och prioritera kampanjer

—Starta, stoppa, begränsa och stäng kampanjer

The screenshot displays the 'Outbound' section of the ACE Coach interface. At the top, there are navigation tabs: 'User accounts', 'Customer paths', 'IVR', 'Outbound' (selected), 'Agent applications', and 'Building blocks'. Below these, the 'Campaigns' section is visible, featuring a '+ Create new' button, a search bar, and a 'Subarea affiliation' dropdown. There are also buttons for 'Edit', 'Only view', 'Queue', 'Waiting list', 'Dialer', and 'Reset filters'. The main content area shows a table of campaigns with the following data:

		Id	Name	Contact prioritisation		Dialer			
				Priority	Weight	Target ...	Maxi...	Time ...	A
▶▶▶	▶	u...	New customers welcome			30%	5%	30s	
▶▶▶	▶	u...	Non paying customers				0%	30s	
▶▶▶	■	u...	Low NPS				0%	30s	
▶▶▶	■	u...	Upsell				0%	30s	
▶▶▶		u...	Churn	5	11				

ACE Coach

- Arbeta med smart dialer eller utan överutringning
- Skräddarsy beteendet hos smart dialer per kampanj
- Nummerpresentation för kampanjen
- Kompetenser för kampanjen
- Ring-uppehåll
- Personlig återuppringning

New customers welcome

Dialer	Id	First started	Number to display
»»»	uppNew customers	27/06/2023 17:08	018-90510

Archive
Stop
Limit
Started

Settings

Feedback outcomes | Feedback rules

Name
New customers welcome

Scheduled starts and stops
Add

Dialer settings
Number to display
018-90510
 Allow personal records from other dialer campaigns

Overdialing
 Allow the dialer to make more calls than available agents
Target overdialing
30 %
Maximum percentage of silent calls
5 %
Time to wait for answer
30 seconds
IVR location

Dial intermission
 Prevent calling during the specified time interval
From 09:00 PM **To** 07:59 AM
 Allow personal campaign records during the intermission

Release personal records
 Make personal records available to other agents after a given time

Area affiliation
 Whole organisation area
 Affiliated to specific subareas
Select all 1 items selected
 North
 South
 East
 West

Save changes Undo changes

ACE Coach

Vad hände när vi försökte nå kunden?

- Upptagen
- Framgångsrik konversation
- Inget svar
- Kunden hade inte tid
- Etc.

Skräddarsy regler vad som händer närmast:

- Försök igen imorgon
- Försök med ett annat nummer
- Ändra prioritet
- Arkivera
- Etc.

Locked

Latest call

Called at	Answered at	Agent	Fe
28/03/20...			Nc
28/02/20...	28/02/2023 ...	Kristof...	Re

Cancel OK

Sök efter och redigera kampanjposter – en i taget eller flera i bulk





Road map ACE Coach:

**Fler kampanjfunktioner är
planerade för Q1 2024!**



Statistik & Insikter



När ringer kunder utanför våra öppettider?

Hur många schemalagda återuppringningar ringer vi före utsatt tid?

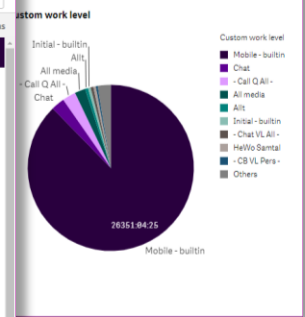
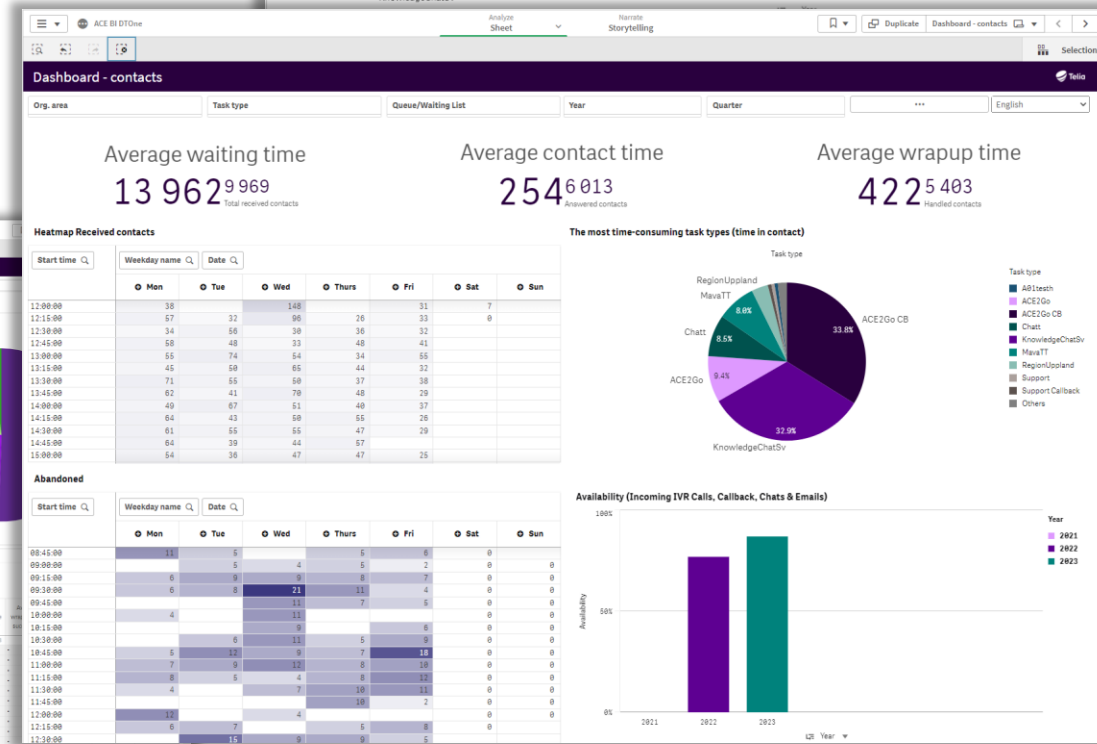
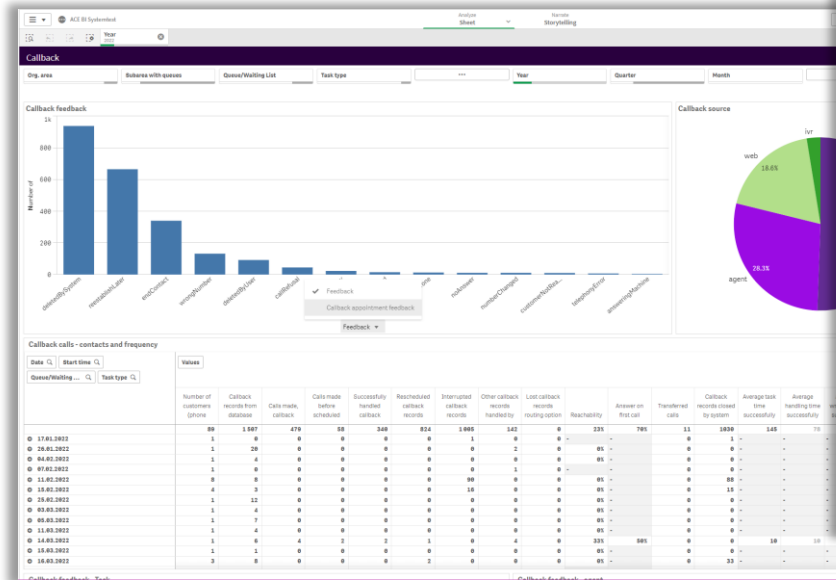
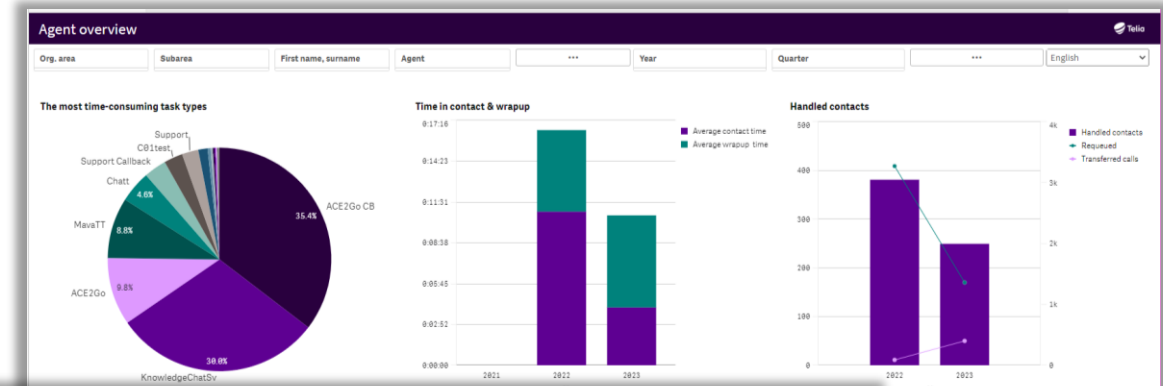
Var i talsvaret lägger kunden på, men de borde inte?

Vilka typer av konversationer tar längst tid att hantera?



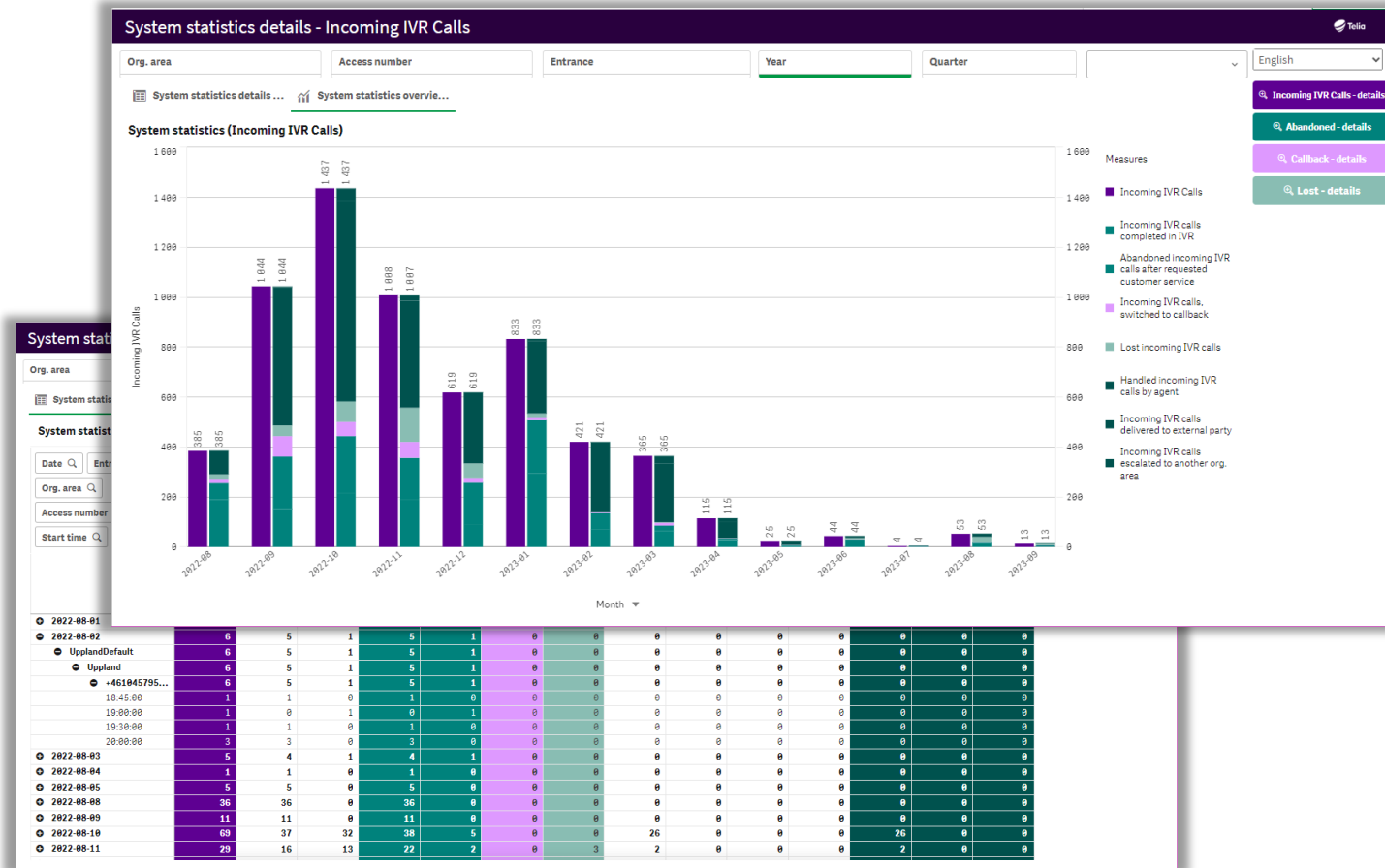
Nyheter i ACE Business Intelligence

- Ny dashboard och mer statistik vyn för ärendestatistik
- Ny vy för mätpunkter i talsvar
- Mer information om tidsbokad callback, t.ex. återuppringningar före schemat
- Ny vy för ärendeloggning



Nyheter i ACE Business Intelligence

- Statistik presenteras i många nya vyer
- Snabb översikt över inkommande talsvars-samtal
- Team statistik
- Borra dig ner i system statistik för interaktioner utifrån tid, typ, ingång, access nummer och mer
- Agent tid inloggad på olika tjänster



ACE Virtual Agent

- Samtal, sociala chattar och webbchattar
- Powered by Google Dialog Flow med Generative AI
- Förstärkt av ACE Knowledge
- Överlämning till levande agenter
- Överlämning till virtuella agenter från tredje part



ACE Chat bot

- Webbchattar
- Powered by GPT (Road map) eller tränad dialogdesign
- Förstärkt av ACE Knowledge
- Överlämning till levande agenter
- Överlämning till virtuella agenter från tredje part



Hans Nahrungbauer
Strategy Officer Telia ACE



Hans.nahrungbauer@teliacompany.com



[Hans Nahrungbauer | LinkedIn](#)



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

