

Agenda

<i>20/10</i>	<i>08:45</i>	<i>Buss från Cityterminalen</i>
	<i>09:30 – 10:00</i>	<i>Frukostfika med macka</i>
	<i>10:00 – 10:45</i>	<i>Välkomna! (inkl. presentation)</i>
	<i>10:45 – 11:30</i>	<i>Medlemspresentation</i>
	<i>11:30 – 12:30</i>	<i>Miteltimmen, Fredrik Karlsson Mitel</i>
		<ul style="list-style-type: none">○ <i>Molnet</i>○ <i>Annan bra Mitelinfo, 9.6?, Webb klienterna..</i>○ <i>5-årsplan</i>
	<i>12:30 – 13:30</i>	<i>Lunch</i>
	<i>13:30 – 14:30</i>	<i>Headset – Anette Sporrang, Isicom</i>
	<i>14:30 – 15:00</i>	<i>Diskussionspass</i>
		<ul style="list-style-type: none">○ <i>Uppföljning utifrån headsetföreläsning</i>
	<i>15:10 – 15:30</i>	<i>Eftermiddags fika</i>
	<i>15:30 – 16:15</i>	<i>Breakout</i>
		<ul style="list-style-type: none">○ <i>F – Vad händer hos agenten när det kommer ett samtal?</i>○ <i>T – Integrationer (t.ex. hämta in data i IVR, poppa websida när det ringer)</i>
	<i>16:15 – 16:30</i>	<i>Summering av dagen</i>
	<i>18:00</i>	<i>Aktivitet och fördrink</i>
	<i>20.00</i>	<i>Middag</i>

<i>21/10</i>	<i>07:00 – 08:30</i>	<i>Frukost</i>
	<i>08:30 – 08:45</i>	<i>Välkomna tillbaka!</i>
	<i>08:45 – 09:45</i>	<i>Webbklienterna, agenttyper, telefontyper mm..</i>
	<i>09:45 – 10:15</i>	<i>Fika</i>
	<i>10:15 – 11:00</i>	<i>Diskussioner/erfarenhetsutbyte</i>
	<i>11:00 – 11:30</i>	<i>Listan, Inventering & Forum</i>
	<i>11:30 – 12:15</i>	<i>Kundundersökning – Annika Nyström, Skövde Kommun</i>
	<i>12:15 – 12:30</i>	<i>Summering & Styrelsen informerar</i>
	<i>12:30</i>	<i>Lunch</i>
	<i>Ca 13:15/13:30</i>	<i>Buss till Cityterminalen</i>