



## Inbjudan till konferensen på Quality Spa Resort Hotell i Strömstad (19) 20-21 april 2010

Seminarier är till för Dig som på olika sätt arbetar med  
eller ansvarar för ditt företags telekommunikationer



[www.centrex.nu](http://www.centrex.nu)

# PROGRAM 19–21 APRIL

## 19 april

18.00 **Mingel och registrering för er som anländer dagen innan**

Centrex bjuder på något lätt att äta och dricka.

20.00 **Centrex Forum – Tyck till om vad du vill!**

Vi som vill samlas för en informell diskussion om hur vi kan bli bättre.

Lokal: Meddelas på plats

## 20 april

08.30 **Registrering**

08.45 **Årsmöte och rapporter**

Lokal: Armeria

09.45 **Konferensen öppnar utställarna presenteras**

Moderator: Janne Röhlander

Lokal: Armeria

10.15 **Roadmap för nätbaserade företagslösningar från Telia**

*Trenden är att en allt större del av företagskunderna går över till nätbaserade lösningar.*

*Vad erbjuder Telia idag och vad kommer Telia att erbjuda i morgon*

Föreläsare: Torbjörn Kull, Affärsområdeschef Telefoni, Telia, Broadband Services

Moderator: Janne Röhlander

Lokal: Armeria

11.00 – 11.15 **Kaffe och utställning**

11.15 – 14.45 **Miniseminariepass** enl nedan

Lokal:	Armeria 1-2	Armeria 3	Pandalus 1	Pandalus 2
11.00-11.15	Kaffe/utställning mm	Kaffe/utställning mm	Kaffe/utställning mm	Kaffe/utställning mm
11.15-12.00 Pass 1	<b>Microsoft OCS-integration med Centrex</b> <i>Trenden är att allt fler företagskunder implementerar Microsoft OCS. Mognadsgraden och behovet av kommunikation ligger i regel på olika nivå hos medarbetarna. Därför finns det ett behov av en sammanhållen lösning som tillåter olika anknyningsformer som fast, IP, mobilt och OCS och som samtidigt möjliggör en successiv migrering i den takt och form som passar bäst för kund.</i>  Föreläsare: Anders Linder, Telia Målgrupp: Alla	<b>Mötestjänster för bättre affärer och grönare verksamhet</b> <i>Vi berättar mer om hur Telia använder mötestjänster för ökad effektivitet och minskade kostnader, men också hur mervärdet skapats i affärsprocesser och i kunddialoger.</i>  Föreläsare: Lars Neckman, Telia Business Services Målgrupp: Alla	<b>Stockholms Stad genom Ciceronens ögon. Ambition och resultat.</b> <i>Vi kommer att beskriva vad som händer med stadens telekommunikation för medborgarna i Stockholm Stad. Kommer att bli ett toppen seminarium.</i>  Föreläsare: Anders Heimerson, Ciceronen Målgrupp: Alla	<b>Telefonistens frågestund</b> <i>Vi sitter ned och pratar tillsammans, du har möjlighet att ställa frågor och få svar direkt från en grupp av kunniga personer. Skicka gärna dina frågor innan till <a href="mailto:centrex@gbg.congrex.se">centrex@gbg.congrex.se</a> Anmäl dig till ett av passen dag 1 och sammanfattningen dag 2. Max 15 deltagare, föransmälan på plats vid inskrivningen.</i>  Föreläsare: Git Fredriksson o Siv Sundberg med gäster Målgrupp: Telefonister
12.00-13.00	Lunch/utställning	Lunch/utställning	Lunch/utställning	Lunch/utställning

Lokal:	Armeria 1-2	Armeria 3	Pandalus 1	Pandalus 2
13.00-13.45 Pass 2	<p><b>Centrex IP och CallGuide - framtidens kontaktcenterlösning</b></p> <p>Ta del av det senaste inom kontaktcenterfunktionalitet. Bland annat får du höra om Telia CallGuide integrerat med Telia Centrex IP och andra spännande funktioner såsom chatt, e-post och sms. Telia CallGuide är Nordens marknadsledande kontaktcenterprodukt och utvecklas i nära samarbete med Telia Centrex.</p> <p>Föredragshållare: Anna Michel, Telia Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Nyheter och roadmap för Marvin 2010</b></p> <p>Genomgång av de nya Web-funktionerna i Telefonistöd och en del andra nyheter runt LDAP och kalenderkopplingar samt nya funktioner som planeras under 2010-2011</p> <p>Föreläsare: Thord Ericsson och Kenneth Burvall, Trimum Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Spara pengar med enkelhet</b></p> <p>Användarvänliga nyttoprogram för centrexmobiler</p> <p>Föreläsare: Roger Burström, MENC Software AB Målgrupp: Ekonomi och systemansvariga</p>	<p><b>Telefonistens frågestund</b></p> <p>Vi sitter ned och pratar tillsammans, du har möjlighet att ställa frågor och få svar direkt från en grupp av kunniga personer. Skicka gärna dina frågor innan till <a href="mailto:centrex@gbg.congrex.se">centrex@gbg.congrex.se</a> Anmäl dig till ett av passen dag 1 och sammanfattningen dag 2. Max 15 deltagare, föranmälan på plats vid inskrivningen.</p> <p>Föreläsare: Git Fredriksson o Siv Sundberg med gäster Målgrupp: Telefonister</p>
14.00-14.45 Pass 3	<p><b>Mobilt arbetssätt</b></p> <p>Våra kunder tjänar pengar på att arbeta mobilt. Hur mycket är det värt att dina medarbetare är nåbara? Hur mycket är det värt att dina medarbetare kan hålla kontakten? Vi tittar också på och diskuterar mobila trender inom företagssegmentet. Exempel på tjänster och användningsområden</p> <p>Föreläsare: Eva Schumacher Telia Målgrupp: Verksamhetschefer, IT-Chefer, Admin- och Ekonomi chefer/ansvariga</p>	<p><b>Effektiv köhantering med TeleQ</b></p> <p>Aurora Innovation kommer att gå igenom hur man kan effektivisera sina kontakter med kunder och leverantörer, med effektiv styrning av samtalen. Vidare kommer vi att visa att med våra lösningar får man en effektiv kontroll på samtalsflöden och full statistik på till exempel antal samtal, samtalslängd.</p> <p>Föreläsare: Eric Engblom, Aurora Innovation AB Målgrupp: Arbetsledare, telefonansvariga, chefer samt gruppleddare.</p>	<p><b>Datakom ÄR nyckeln för integration</b></p> <p>Säkerställ ert företags konkurrenskraft. Omvärlden och era kunders krav blir tuffare för varje dag. För att säkerställa tillväxt och framgång krävs en lösning där ni kan integrera era kommunikationsbehov, idag och i morgon. Att välja en stabil, trygg och säker partner som ligger i framkant på området är en överlevnadsfråga.</p> <p>Föreläsare: Per de Land, Telia Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Mötestjänster för bättre affärer och grönnare verksamhet</b></p> <p>Vi berättar mer om hur Telia använder mötestjänster för ökad effektivitet och minskade kostnader, men också hur mervärdet skapats i affärsprocesser och i kunddialoger.</p> <p>Föreläsare: Lars Neckman, Telia Business Services Målgrupp: Alla</p>
14.45-15.15	<b>Kaffe/utställning mm</b>	<b>Kaffe/utställning mm</b>	<b>Kaffe/utställning mm</b>	<b>Kaffe/utställning mm</b>

#### 15.15 – ca 16.15 **Det blir alltid som man tänkt sig**

Rätt attityd är viktigare än rätt resurser. Tänk om det blir som man tänkt sig – vad har jag då tänkt mig?

Vem är både min bästa vän och även min värste fiende? Det du fokuserar på får du mer av.

Föreläsare: Olof Röhländer, licensierad mental tränare, certifierad coach och en bakgrund som elitspelare i bordtennis. I januari 2010 utnämndes Olof till Årets Föreläsare 2009.

Lokal: Armeria

#### 17.15 **Telia bjuder på Skärgårdskryssning i Kosterhavets Nationalpark.**

Samling i hotellets lobby kl. 17.15

#### 20.00 **Middag med underhållning och dans.**

I restaurangen ABC på hotellet

# 21 april

09.00 – 13.00 **Miniseminariepass** enl nedan

Lokal:	Armeria 1-2	Armeria 3	Pandalus 1	Pandalus 2
09.00-09.45 Pass 4	<p><b>Microsoft OCS-integration med Centrex</b> Trenden är att allt fler företagskunder implementerar Microsoft OCS. Mognadsgraden och behovet av kommunikation ligger i regel på olika nivå hos medarbetarna. Därför finns det ett behov av en sammanhållen lösning som tillåter olika anknätningsformer som fast, IP, mobilt och OCS och som samtidigt möjliggör en successiv migrering i den takt och form som passar bäst för kund.</p> <p>Föreläsare: Anders Linder Telia Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Framtidssäkra din kompetens och nytta med Centrex!</b> Centrex vidareutvecklas kontinuerligt med ännu fler möjligheter som kan hjälpa dig i din verksamhet. Det innebär att det blir allt viktigare att kunna använda systemet fullt ut. På seminariet går vi igenom hur vi utvecklar smarta och effektiva utbildnings- och supportmetoder, allt för att du ska ha maximal nytta av din Centrex idag och i framtiden.</p> <p>Föreläsare: Jan Johannesson, SundCom Group Målgrupp: Alla</p>	<p>Utställningsbesök</p>	<p>Utställningsbesök</p>
10.00-10.45 Pass 5	<p><b>Mobilt arbetssätt</b> Våra kunder tjänar pengar på att arbeta mobilt. Hur mycket är det värt att dina medarbetare är nåbara? Hur mycket är det värt att dina medarbetare kan hålla kontakten? Vi tittar också på och diskuterar mobila trender inom företagssegmentet Exempel på tjänster och användningsområden</p> <p>Föreläsare: Eva Schumacher Telia Målgrupp: Verksamhetschefer, IT-Chefer, Admin- och Ekonomi chefer/ansvariga</p>	<p><b>"Målet för all telefoni - telefonpolicy i praktiken!"</b> Seminariet Du inte får missa! Teleansvarigas och telefonisters bästa stöd! Inget kan vara viktigare inom telefoniområdet än att människor blir nöjda när de tar kontakt per telefon. Alla som arbetar med telefoni vet hur svårt det är att få övriga i organisationen att förstå hur viktigt det är att sköta sin telefon. Seminariet tar upp hur man praktiskt via vision, teleanalys och mätningar för kvalitetssäkring går tillväga för att åstadkomma en hög servicegrad i telefonkontakterna. Du kommer bl.a. att få ta del av hur en stor svensk kommun och ett av Sveriges ledande försäkringsbolag arbetar för att utveckla sin telefoni.</p> <p>Föreläsare: Patrik Rydén VD och Erik Forsberg, kundansvarig Målgrupp: Alla – beslutsfattare, teleansvariga och telefonister</p>	<p><b>Centrex IP och CallGuide - framtidens kontaktcenterlösning</b> Ta del av det senaste inom kontaktcenterfunktionalitet. Bland annat får du höra om Telia CallGuide integrerat med Telia Centrex IP och andra spännande funktioner såsom chatt, e-post och sms. Telia CallGuide är Nordens marknadsledande kontaktcenterprodukt och utvecklas i nära samarbete med Telia Centrex.</p> <p>Föredragshållare: Anna Michel, Telia Målgrupp: Alla</p>	<p>Utställningsbesök</p>
10.45-11.15	Kaffe/utställning	Kaffe/utställning	Kaffe/utställning	Kaffe/utställning

Lokal:	Armeria 1-2	Armeria 3	Pandalus 1	Pandalus 2
11.15-12.00 Pass 6	<p><b>Datakom ÄR nyckeln för integration</b> Säkerställ ert företags konkurrenskraft. Omvärlden och era kunders krav blir tuffare för varje dag. För att säkerställa tillväxt och framgång krävs en lösning där ni kan integrera era kommunikationsbehov, idag och i morgon. Att välja en stabil, trygg och säker partner som ligger i framkant på området är en överlevnadsfråga.</p> <p>Föreläsare: Per de Land, Telia</p>	<p><b>Nyheter och roadmap för Marvin 2010</b> Genomgång av de nya Web-funktionerna i Telefonistöd och en del andra nyheter runt LDAP och kalenderkopplingar samt nya funktioner som planeras under 2010-2011</p> <p>Föreläsare: Thord Ericsson och Kenneth Burvall, Trimum Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Stockholms Stad genom Ciceronens ögon. Ambition och resultat.</b> Vi kommer att beskriva vad som händer med stadens telekommunikation för medborgarna i Stockholm Stad. Kommer att bli ett toppen seminarium.</p> <p>Föreläsare: Anders Heimerson, Ciceronen Målgrupp: Alla</p>	<p><b>Effektiv köhantering med TeleQ</b> Aurora Innovation kommer att gå igenom hur man kan effektivisera sina kontakter med kunder och leverantörer, med effektiv styrning av samtalen. Vidare kommer vi att visa att med våra lösningar får man en effektiv kontroll på samtalsflöden och full statistik på till exempel antal samtal, samtalslängd.</p> <p>Föreläsare: Eric Engblom, Aurora Innovation AB</p> <p>Målgrupp: Arbetsledare, telefonansvariga, chefer samt gruppledare.</p>
12.15 Pass 7	<p><b>"Optimera dina kundkontakter med CallGuide Express"</b> Kom och lyssna på hur du snabbt och enkelt kan förbättra hanteringen av dina kundkontakter. Med vår tjänst Telia CallGuide Express får du köhantering, samtalsstyrning och statistik baserat på samma avancerade tekniska plattform som den marknadsledande kontaktcenterprodukten Telia CallGuide.</p> <p>Föreläsare: Anna Michel, Telia Målgrupp: Alla</p>	<p>Utställningsbesök</p>	<p><b>Spara pengar med enkelhet</b> Användarvänliga nyttoprogram för centremobiler</p> <p>Föreläsare: Roger Burström, MENC Software AB Målgrupp: Ekonomi och systemansvariga</p>	<p><b>Telefonistens frågestund sammanfattning, dag 2</b> För er som var med dag 1 sammanfattar vi dag 1:s båda pass samt svarar på frågor vi tagit med oss.</p> <p>Föreläsare: Git Fredriksson o Siv Sundberg med gäster Målgrupp: Telefonister</p>
13.00-14.30	Lunch/utställning	Lunch/utställning	Lunch/utställning	Lunch/utställning

- 14.30 **4G - följ med och utforska en snabbare framtid.** Föreläsare: Kajsa Jeppson, Telia Lokal: Armeria  
Den nya tekniken är här men vad ska vi egentligen ha den till?  
Moderator: Janne Röhlander
- 15.30 **Avslutning**
- 15.40 **Buss till tågstationen för dem som önskar. Föranmälan görs i samband med anmälan.**

## Kvällsprogram

### Måndag 19 april, från 18.00 Mingelkväll

För er som anländer redan kvällen innan mötet så kommer Centrex att bjuda på lättare mingelbuffé med något lite värmande med smak av havet.

### Tisdag 20 april, kl. 17.15 Telia bjuder på skärgårds- kryssning i Kosterhavets Nationalpark

Häng mé när vi lättar ankar för en tur ut på en skärgårdskryssning till Kosterhavets Marina Nationalpark. Runt Kosteröarna i norra Bohuslän, endast 45 minuters båtfärd från Strömstad, finns Sveriges artrikaste havsområde. Denna nationalpark har ett marint fokus, och med ca 6 000 arter i havet och lika



många på land har Kosteröarna med omgivande arkipelag flest arter i landet. En guide följer med på turen och berättar mer om hav och natur. Till allt detta kommer vi att avnjuta en fördrink. Ni bjuds på denna upplevelse i den här fantastiska skärgården av Telia, stolt partner till Centrex Användarförening.



### Tisdag 20 april, kl. 20.00 Middag med underhållning och dans

Återigen är bandet Circus Markus nu även kallat "Centrex house band" med och står för musik och underhållning. Ihop med Janne Röhlander så kommer det att bjudas både på överraskningar och på spex. Pris 200:- per person exkl moms.



# Välkommen till konferensen



## Allmän information

### Tid och Plats

Quality Spa & Resort i Strömstad  
(19)20-21 april, 2010

### Geografiskt läge

Göteborg – Strömstad 16 mil  
Karlstad – Strömstad 20 mil  
Uddevalla/Trollhättan – Strömstad 9 mil

### Kommunikation

#### Tåg

Göteborg – Strömstad 2, 5 timme, 0 byten  
Uddevalla – Strömstad 1 timme, 1 byte  
Stockholm – Strömstad 5-7 timmar 1 eller 2 byten

Centrex kommer att erbjuda buss transfer från Strömstad tågstation vid ett tillfälle 19 april samt retur efter konferensens slut 21 april. Anmälan för transfer görs i samband med registreringen. Tider om busstransfer kommer att finnas på [www.centrex.nu](http://www.centrex.nu) samt på anmälningslänken.

#### Flyg

Malöga (Trollhättan)  
Landvetter (Gbg)  
Gardemoen (Oslo)

### Före och efter mötet

Kontakta Congrex Sweden AB för information angående registrering och hotellbokning.

Congrex Sweden AB

Ref: Centrex Möte 2010

Box 5078

402 22 Göteborg

Telefon: 031-708 60 20 Fax: 031-708 60 25

e-post:[centrex@gbg.congrex.se](mailto:centrex@gbg.congrex.se)

### Viktiga datum

Sista anmälningsdag 4 april 2010 härefter tas anmälningar emot i mån av plats.

### Anmälan

Anmälan till konferensen, kvällsprogrammen och hotellreservationer under mötet görs via hemsidan [www.centrex.nu](http://www.centrex.nu).

### Anmälningsavgift exkl moms

Anmälningsavgift medlemsföretag	2700 kr
Anmälningsavgift icke medlemmar	5200 kr
Dagkonferens medlemsföretag	1850 kr
Dagkonferens icke medlemsföretag	3150 kr

Deltagaravgiften inkluderar tillträde till konferensen, utställningen, dokumentation, kaffe, luncher, mingel samt båtutur till Kosterhavets Naturresevat. Anmälan är bindande men platsen kan överlätas.

### Hemsida

Programöversikt och eventuella uppdateringar kommer att finnas på hemsidan [www.centrex.nu](http://www.centrex.nu)

### Hotellinformation

Congrex har reserverat rum för deltagare till mötet på Quality Spa Hotel. Priserna nedan inkluderar moms och frukost.

Enkelrum	1295:-/natt
Dubbelrum	1900:-/natt

Hotellbokning görs samtidigt med anmälan via hemsidan. Om du önskar ändra Din hotellbokning ber vi Dig att kontakta Congrex, inte hotellet. Eventuell avbokning av hotellrum ska ske skriftligen till Congrex Sweden före den 20 mars 2010 härefter återbetalas ingen förskottsbetalning.

### Betalning

Anmälan är bindande. Congrex bekräftar och fakturerar.

### Friskrivningsklausul

Organisationskommittén och Congrex Sweden AB ansvarar inte för några skador/förlorade ägodelar tillhörande deltagare och/eller medföljande, ej heller för förlorat eller skadat bagage och/eller personliga tillhörigheter.

### Quality Spa & Resort Strömstad

Det finns en bit längs västkusten som känns mer exotisk än svensk. Vår arkitektur, vår unika havsutsikt och champagnen bidrar nog till känslan... Du har självklart möjlighet att stanna en extra natt och njuta av allt detta, bokning gör du via Centrex sekretariat.

### Flow Salt Water Spa - 2000 kvm Spa-anläggning

På Flow kan du förutom att välja på ett 30-tal sköna behandlingar naturligtvis flyta omkring i Spadelen. Utom och inomhusjaccuzzi med utsikt över havet, saltvattenpool med massagestationer, finsk sauna, ångbastu, tecaldarium, kneippbad, snötunna och fotbad. Entré till spa-delen och vårt träningscentrum ingår i konferenspensionen

### Parkering

Gratis parkering

**Uppdateringar finns att läsa om på [www.centrex.nu](http://www.centrex.nu)**

## Huvudsponsor

## Utställare