



FAGFORBUNDET



Evidi



Hvem er vi



Marianna Nascimento Lind

Administrasjonssekretær
/ Prosjektmedarbeider
Fagforbundet



Mari Jansson

CRM & Power Platform
Seniorkonsulent
Evidi



Øystein Døskeland

CRM & Power Platform
Konsulent
Evidi

Hva er Fagforbundet

- Norges største arbeidstakerorganisasjon
- 410000+ medlemmer
- 18000 tillitsvalgte
- Organiserer over 180 forskjellige yrkesgrupper



Hvorfor vi ringer

- En unik mulighet for direktekontakt med medlemmer som vi normalt ikke treffer
- Kartlegge hva medlemmene er opptatt av
- Oppmuntre medlemmer til å verve
- Kontakt med medlemmer i en streikesituasjon

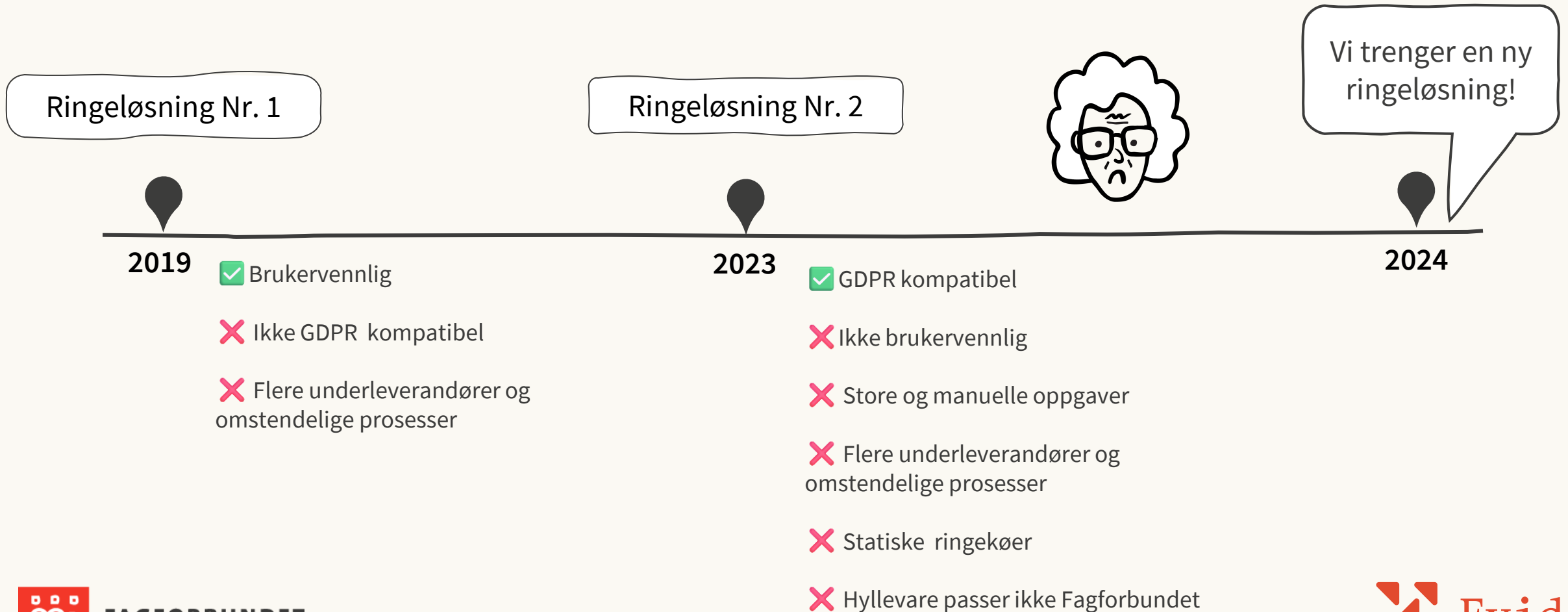


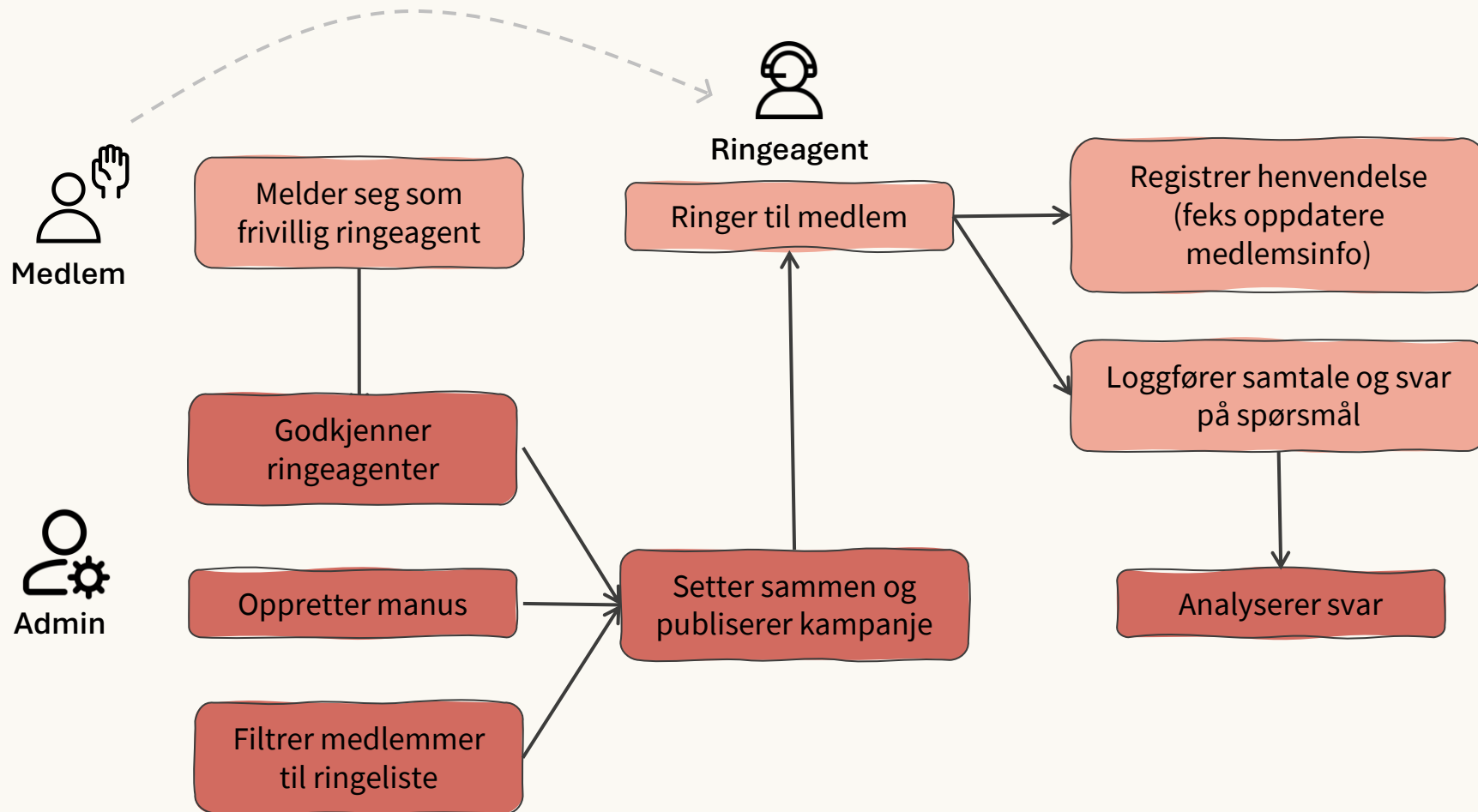
Hvem ringer

- Frivillige interne og eksterne
- Stort aldersspenn: 20 - 80+
- Varierende teknisk kompetanse
- Vi tenkte mye på Gudrun (84 år)



Ringeløsningen sin historikk





Teknologivalg

Eksisterende løsninger

Dataverse
Medlemsregister



Power Pages

Portal for frivillige
tillitsvalgte/medlemmer
med BankID innlogging

Pureservice

Henvendelses-
håndtering for ansatte
og medlemmer



Egen datamodell + standard

Skreddersydd løsning for behov og
organisasjonsstruktur



Model Driven App

Administrasjons for kampanjer,
ringelister, ringeagenter og manus



Nye områder i eksisterende portal

Administrasjonsapp for kampanjer,
ringelister og manus



Azure Communication Services

For utringing fra portal



CTELO

Tredjepart for håndtering av telefoni



ACS – ringe fra Power Pages



- Telefonitjeneste
- Direct routing – egne numre

ctelo

- Telefoni- og SIP-kompetanse
- Statistikk og innsikt
- Kostnadskontroll



- Brukergrensesnitt
- Nettmaler
- Application Insights



- SDK
- Autentisering
- Ringefunksjoner



Innmelding av ringeagenter

FAGFORBUNDET LOGG PÅ

Registrer ringeagenter

Velkommen til registreringssiden for ringeagenter! Vennligst fyll ut skjemaet nedenfor for å registrere deg selv eller andre som ringeagenter. Sørg for å oppgi all nødvendig informasjon for å fullføre registreringen.

Ditt navn: Din e-post:

Agentinformasjon

Navn: Fødselsnummer: Fagforening/ringeliste:



Når administrator godkjenner en ringeagent, settes nettroller og tilgang til portal automatisk ut fra start- og sluttdato.

Dynamics 365 Ringeløsningen SANDKASSE

Vis som + Opprett Oppdater

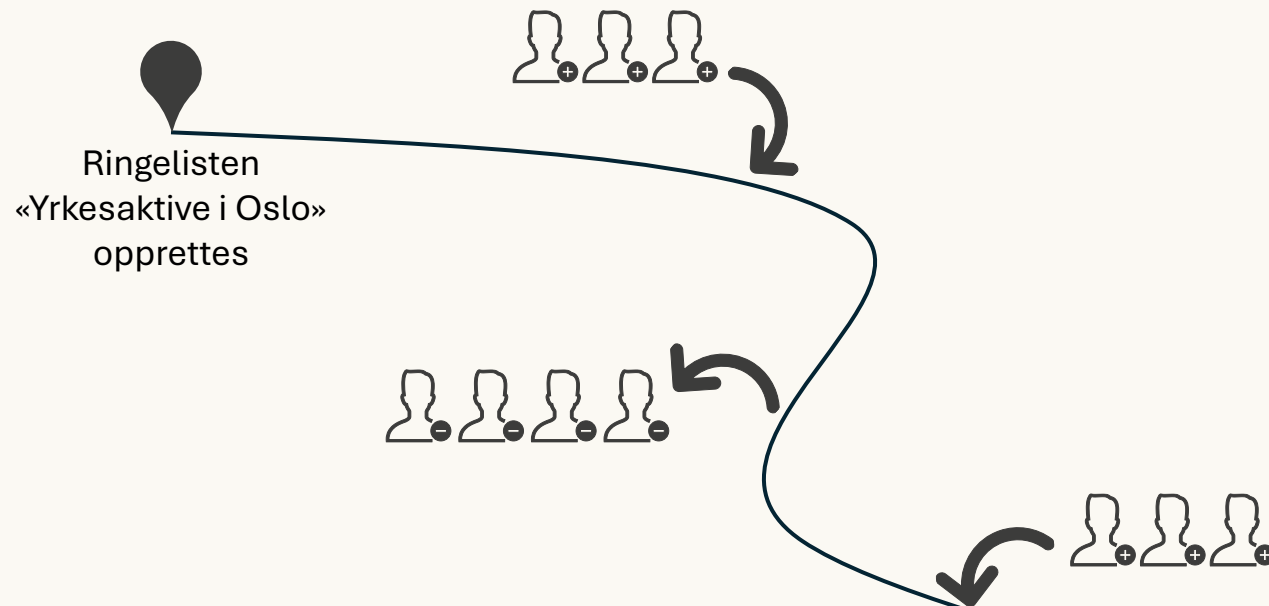
Aktive Ringeagenter*

Filter etter nøkkelord

<input type="checkbox"/> Ringeagent ↑	Startdato	Sluttdato	Statusårsak
<input type="checkbox"/> Adrian 01.05.1982 Solli	11.12.2024	31.05.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Camilla 01.01.1971 Solberg	15.05.2025	06.08.2025	Til godkjenning
<input type="checkbox"/> Camilla 01.03.1965 Fjeld	15.05.2025	06.08.2025	Til godkjenning
<input type="checkbox"/> Camilla 01.03.1994 Smedsrud	15.05.2025	06.08.2025	Til godkjenning
<input type="checkbox"/> Daniel 1/1/1964 Solberg	11.12.2024	11.06.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Frida Henriksen1	14.11.2024	29.08.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Gabriel Berg	20.01.2025	25.07.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Natalie 1/1/1960 Pettersen	11.12.2024	11.06.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Ragnhild Olavsén	14.11.2024	21.08.2025	Aktiv
<input type="checkbox"/> Wasim Emre	31.10.2024	17.06.2025	Aktiv

Dynamiske ringelister basert på sanntids medlemsinformasjon

Medlemsregister i samme database + Dynamiske markedsføringslister = ❤️



Ringekøene holder seg oppdaterte med sanntids medlemsinfo

Selv om kampanjen varer lenge vil:

- ✓ nye medlemmer legges til
- ✓ uaktuelle medlemmer fjernes

- Hjem
- Nylig
- Festet
- Ringeagenter
- Administrasjon
 - Ringekampanjer
 - Ringeliste
 - Q&As
- Utførelse
 - Ringekø
 - Ringekøoppføringer
 - Telefonsamtaler
 - Manuskript
 - Manuskripter
 - Spørsmål
 - Spørsmålskategorier
 - Svar

← [Icons] Lagre Lagre og lukk + Ny Deaktiver Slett Oppdater Kontroller tilgang Tidel Flyt Word-maler Kjør rapport Del

Ringekø for "Fagforbundet Fredrikstad - Alle yrkesaktive" - Kampanje: Alle Yrkesaktive - Lagret

Klar Calling Queue · Ringekø hovedskjema

Generelt Ringeagenter Ringekøoppføringer Statistikk Manuskript Relatert

Startet Statusårsak

Superbruker

Ansvarlig *

Marianna Nascimento Lind (frakobl)

Kampanje

Kampanje *

Alle Yrkesaktive

Kampanjeinformasjon

Navn * Alle Yrkesaktive

Beskrivelse Alle yrkesaktive medlemmer i din fagforening.

Foerslått startdato

Foerslått sluttdato

Statusårsak Startet

Ringeliste

Ringeliste * Fagforbundet Fredrikstad - Alle yrkesak...

Ringelisteinformasjon

Navn *	Fagforbundet Fredrikstad - Alle yrkesaktive
Beskrivelse	Ringeliste med alle yrkesaktive medlemmer i Fagforbundet Fredrikstad.
Antall medlemmer	

Kommunikasjon

Telefonnummer * Fagforbundet Østfold

SMS-innhold

Vi i Fagforbundet har prøvd å få tak i deg. Vi ringte deg for en liten prat om medlemskapet, og for å høre om det er noe du lurer på. Du trenger ikke å ringe tilbake, vi ringer deg opp igjen ved en annen anledning. Håper du har tid til en liten prat da. Med vennlig hilsen Fagforbundet Fredrikstad

Manuskript

Manuskript * Standard- Alle Yrkesaktive medlemmer

Manuskriptbeskrivelse

Beskrivelse Manus for å ringe Yrkesaktive medlemmer.

Fylke

Fylke Østfold

Hent ringeagenter i fylket Nei

Tidslinje

Søk i tidslinje

Kom i gang

- Hjem
- Nylig
- Festet
- Ringegenter**
- Ringegenter
- Administrasjon**
- Ringekampanjer
- Ringeliste
- Q&As
- Utførelse**
- Ringekø
- Ringekøoppføringer
- Telefonsamtaler
- Manuskript**
- Manuskripter
- Spørsmål
- Spørsmålskategorier
- Svar

← [Icons] Lagre Lagre og lukk + Ny Deaktiver Slett Oppdater Kontroller tilgang Tildel Flyt Word-maler Kjør rapport Del

Ringekø for "Fagforbundet Fredrikstad - Alle yrkesaktive" - Kampanje: Alle Yrkesaktive Startet Statusårsak

Klar Calling Queue · Ringekø hovedskjema

Generelt Ringegenter Ringekøoppføringer Statistikk Manuskript Relatert

Ringegenter								Legg til eksisterende K...	Oppdater	Flyt
<input type="checkbox"/>	Ringegent ↑	Fylke	Startdato	Slutt dato	Innmeldt av	Kommentar	Statusårsak			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 1	Østfold	08.04.2025	20.09.2025	Ringegent 1	Ringegent 1	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 2	Østfold	08.04.2025	28.09.2025	Ringegent 2	Ringegent 2	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 3	Østfold	09.04.2025	09.10.2025	Ringegent 3	Ringegent 3	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 4	Østfold	20.03.2025	19.09.2025	Ringegent 4	Ringegent 4	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 5	Østfold	20.03.2025	20.09.2025	Ringegent 5	Ringegent 5	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 6	Østfold	08.04.2025	26.09.2025	Ringegent 6	Ringegent 6	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 7	Østfold	20.03.2025	20.09.2025	Ringegent 7	Ringegent 7	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 8	Østfold	17.03.2025	17.09.2025	Ringegent 8	Ringegent 8	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 9	Østfold	09.04.2025	09.10.2025	Ringegent 9	Ringegent 9	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 10	Østfold	08.04.2025	30.09.2025	Ringegent 10	Ringegent 10	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 11	Østfold	20.03.2025	19.09.2025	Ringegent 11	Ringegent 11	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 12	Østfold	08.04.2025	28.09.2025	Ringegent 12	Ringegent 12	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 13	Østfold	20.03.2025	18.09.2025	Ringegent 13	Ringegent 13	Aktiv			
<input type="checkbox"/>	Ringegent 14	Østfold	20.03.2025	19.09.2025	Ringegent 14	Ringegent 14	Aktiv			

- Hjem
- Nylig
- Festet
- Ringegenter
- Ringegenter
- Administrasjon
- Ringekampanjer
- Ringeliste
- Q&As
- Utførelse
- Ringekø
- Ringekøoppføringer
- Telefonsamtaler
- Manuskript
- Manuskripter
- Spørsmål
- Spørsmålskategorier
- Svar

Lagre Lagre og lukk Ny Deaktiver Slett Oppdater Kontroller tilgang Tildel Flyt Word-maler Del

Ringekø for "Fagforbundet Fredrikstad - Alle yrkesaktive" - Kampanje: Alle Yrkesaktive

Klar Calling Queue · Ringekø hovedskjema

Generelt Ringegenter Ringekøoppføringer Statistikk **Manuskript** Relatert

Detaljer

Opprettet av Endret den 04.04.2025 16:40

Opprettet den 17.03.2025 13:29 Endret av

Klar Manuscript Questions

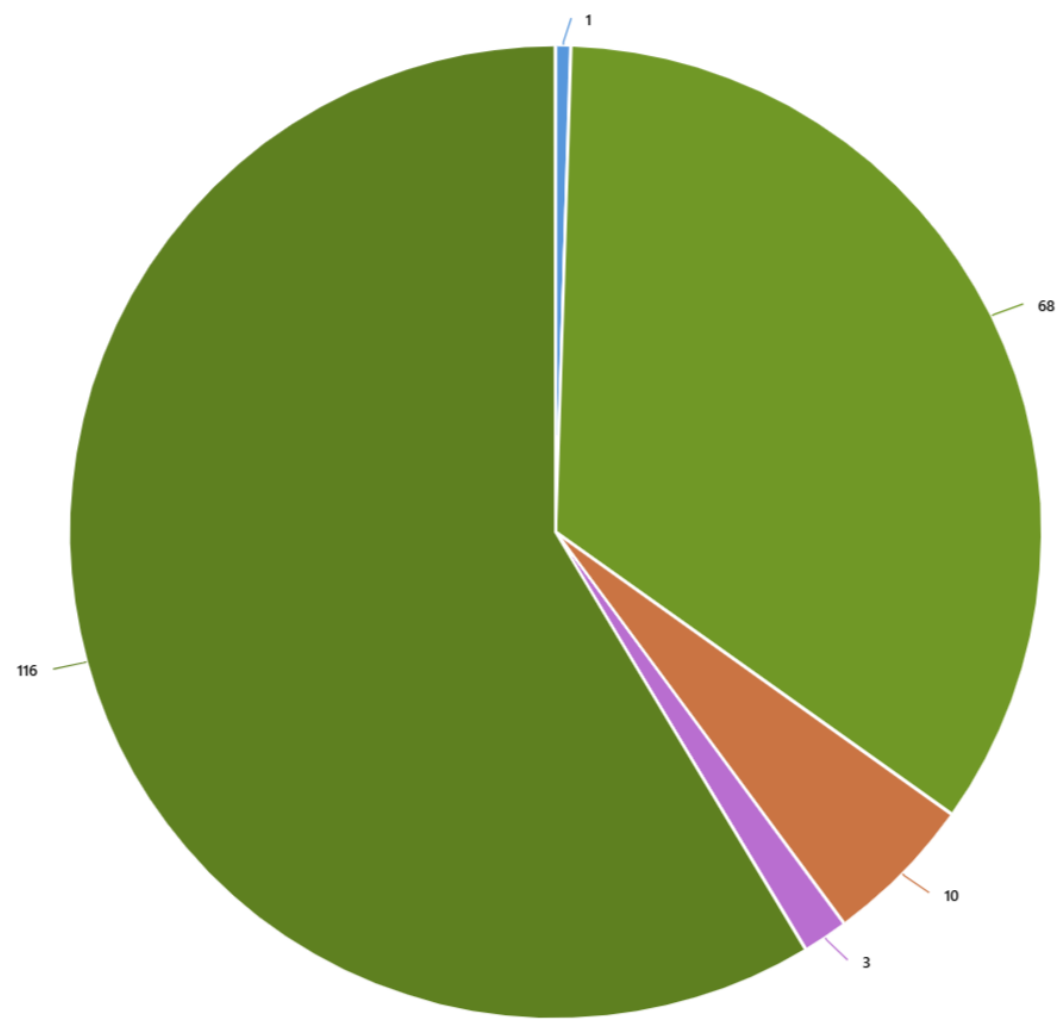
+ Opprett Klar Manuscri... Legg til eksisterende K...

✓	↑	Spørsmål	Spørsmål Bokmål (Spørsmål)	Spørsmålskategori (Spørsmål)	Datatype (Spørsmål)	Knytt til kon...
1		CQ-010...	Så vil jeg gjerne sjekke at vi har riktig informasjon om deg: Navn, adresse, e-posta...	Medlemskontakt info	---	No
2		CQ-010...	Vet du hvem som er din lokale tillitsvalgt?	Tillitsvalgt	Ja/Nei	No
3		CQ-010...	Har du hatt kontakt med din lokale tillitsvalgte?	Tillitsvalgt	Ja/Nei	No
4		CQ-010...	Vet du at vi har lokale medlemsgoder? Har du benyttet deg av det?	Medlemsfordeler	Ja/Nei	No
5		CQ-010...	Trenger du hjelp til noe? Er det noe i forbindelse med jobben din du lurer på eller ...	Arbeidssituasjon	Valgalternativer	No
6		CQ-010...	Er det noen lokale saker du mener fagforbundet bør ha spesielt fokus på?	FF bør ha fokus	Tekst	No
7		CQ-010...	Snart er det stortingsvalg og vi oppfordrer alle til å bruke stemmeretten sin.	Valgkamp	---	No
8		CQ-010...	Takk for praten, ha en fin dag videre.	Avslutt samtale	---	No



Ringekjøppføringer med gjennomførte telefonsamtaler

● Aktiv ● Har besvart ● Ønsket ikke å delta ● Ubesvart - fjernet fra kø ● Ubesvart - i kø



Ah jeg har så lyst til å bidra i ringekampanjer,
men jeg de moderne systemene er så
vanskelige å bruke!



⚠ OBS! Klubbtiltillsvalgte skal avklare med sin fagforening når systemet kan tas i bruk.

KL*AR



[Medlemmer](#)



[Mine oppgaver](#)



[Tillitsvalgtopplæring](#)



[Virksomheter](#)



[Saker](#)



[Tilbakemelding](#)



[Ringeløsning](#)

- ✓ BankID som smidig innlogging
- ✓ Enkelt og brukervennlig design
- ✓ Rollestyrt forsider som viser aktuelle meny punkt

⚠ OBS! Klubbtiltsvalgte skal avklare med sin fagforening når systemet kan tas i bruk.

Start > Ringeløsning > Kampanje

Avslutt ringesøkt

Introduksjon og medlemspleie

Hei, mitt navn er Wasim Emre og jeg ringer fra Fagforbundet.
Snakker jeg med Adrian Skuterud?
Jeg lurte på om du hadde tid til en liten prat?

Først lurte jeg på om du er fornøyd med medlemskapet ditt? Eller er det noe du har tenkt på at du ville snakke med oss om?

Skriv inn

Manuskript

Bokmål ▾

1. Vi ringer rundt til alle lærling-medlemmene våre for å høre litt mer om hvordan læretida går.
Har du tid nå eller er det bedre om jeg ringer opp igjen senere?

2. Så vil jeg gjerne spørre deg litt om læretida di. Bli lærereplanen ivaretatt og får du den opplæringen du trenger?

...

3. Har veilederen din fagbrev i det faget du tar nå?

Ja Nei

4. Har du halvårsvurderinger/samtale?

Ja
 Nei
 Vet ikke



Veiledning og vanlige Q&As ↗

Medlem

Arbeid/skole

Adrian Skuterud

📱 Mobil: 67602118

✉ E-post: Adrian32@example.com

📍 Adresse: Thoresengata 6, 6634 VEVANG, NO

🎂 Fødselsdato: 01.01.1985

👤 Medlemskategori: Yrkesaktiv

🏠 Fagforening: FAGFORBUNDET RAUMA

📞 Ring

Ønsker ikke å ringe dette medlemmet

Ett grensesnitt med:

- ✓ Manus til kampanjen
- ✓ Medlemsinformasjon
- ✓ Tekstboks som sendes som henvendelse til Pureservice

✓ Ringer med Azure Communication Services med mikrofon i nettleser

✓ Ringer fra et telefonnummer som tilhører Fagforbundet


Dynamiske valgmuligheter ved endt anrop

 Ring

✓ Samtale avsluttet. Du kan velge å registrere samtalen eller ringe tilbake.

- Vellykket og gjennomført samtale
- Ønsker å bli ringt tilbake
- Ønsket ikke å delta
- Ingen svar/mobilsvar

Registrer og hent neste medlem

 Ring

✓ Samtalen er lagret og registrert som "Ubesvart". Du kan velge å ringe igjen eller hente neste medlem.

Ring neste medlem

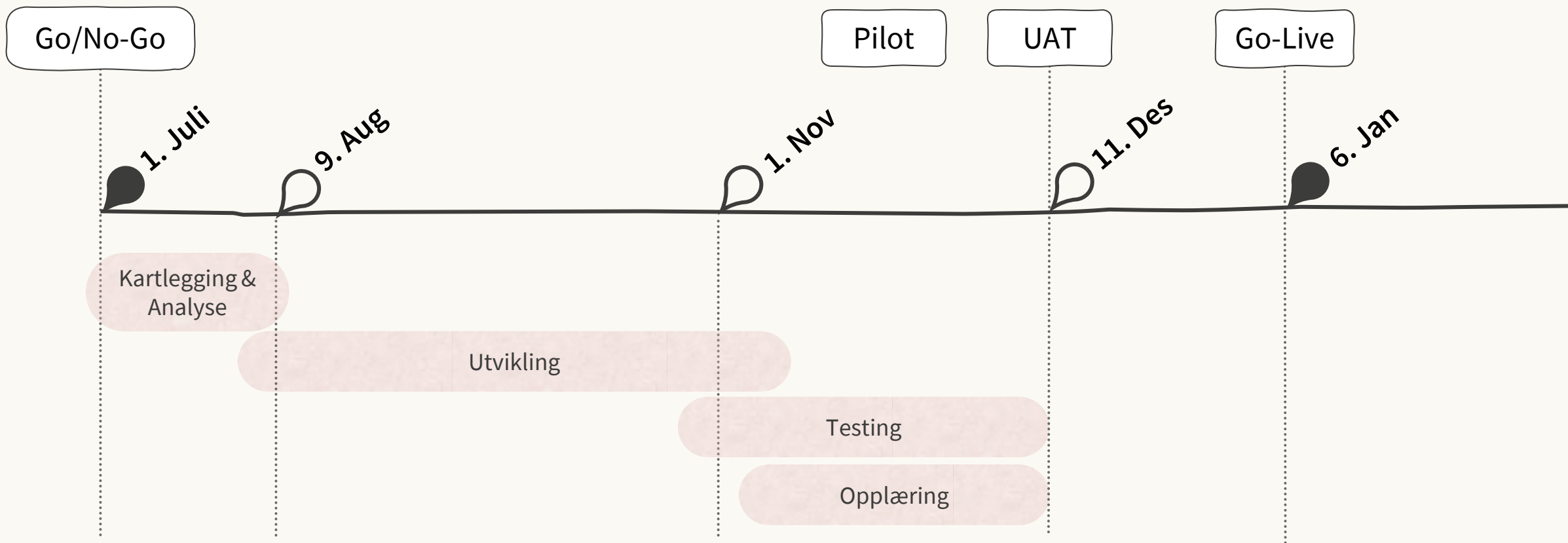
Hei, Øystein!

Vi i Fagforbundet ringte deg for en prat om medlemskapet. Du trenger ikke å ringe tilbake, vi ringer deg opp igjen seinere.

Med vennlig hilsen Fagforbundet

Automatisk SMS ved ubesvart anrop

Leveranse på et helt halvt år



Alt i ett grensesnitt!

Så brukervennlig!

Flere ringekampanjer
260 ringeagenter
6200 + telefonsamtaler
Stadig nye utrullinger

Deilig med en
skreddersydd
løsning

Hæ?! Er ringekøene
dynamiske med oppdatert
medlemsinfo?!

Enkel loggføring av
svar og henvendelser

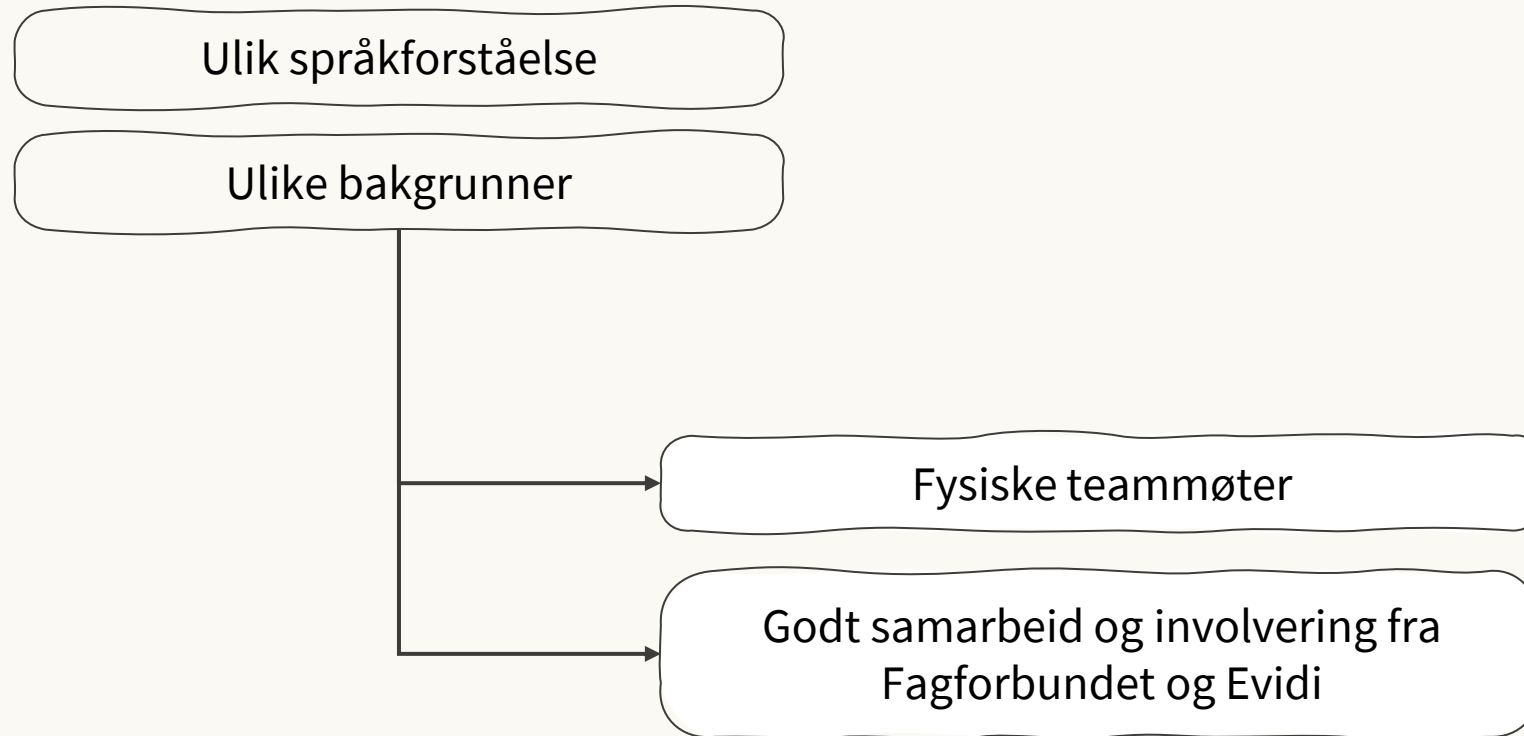
Support er bare en
melding unna

Deilig å slippe
de vanskelige
systemene



Dette er jo skikkelig lett å bruke. Den BESTE ringeløsningen vi har hatt!

Læringspunkter og erfaringer



Takk for oss!



Noen spørsmål?