



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



FAGFORBUNDET



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



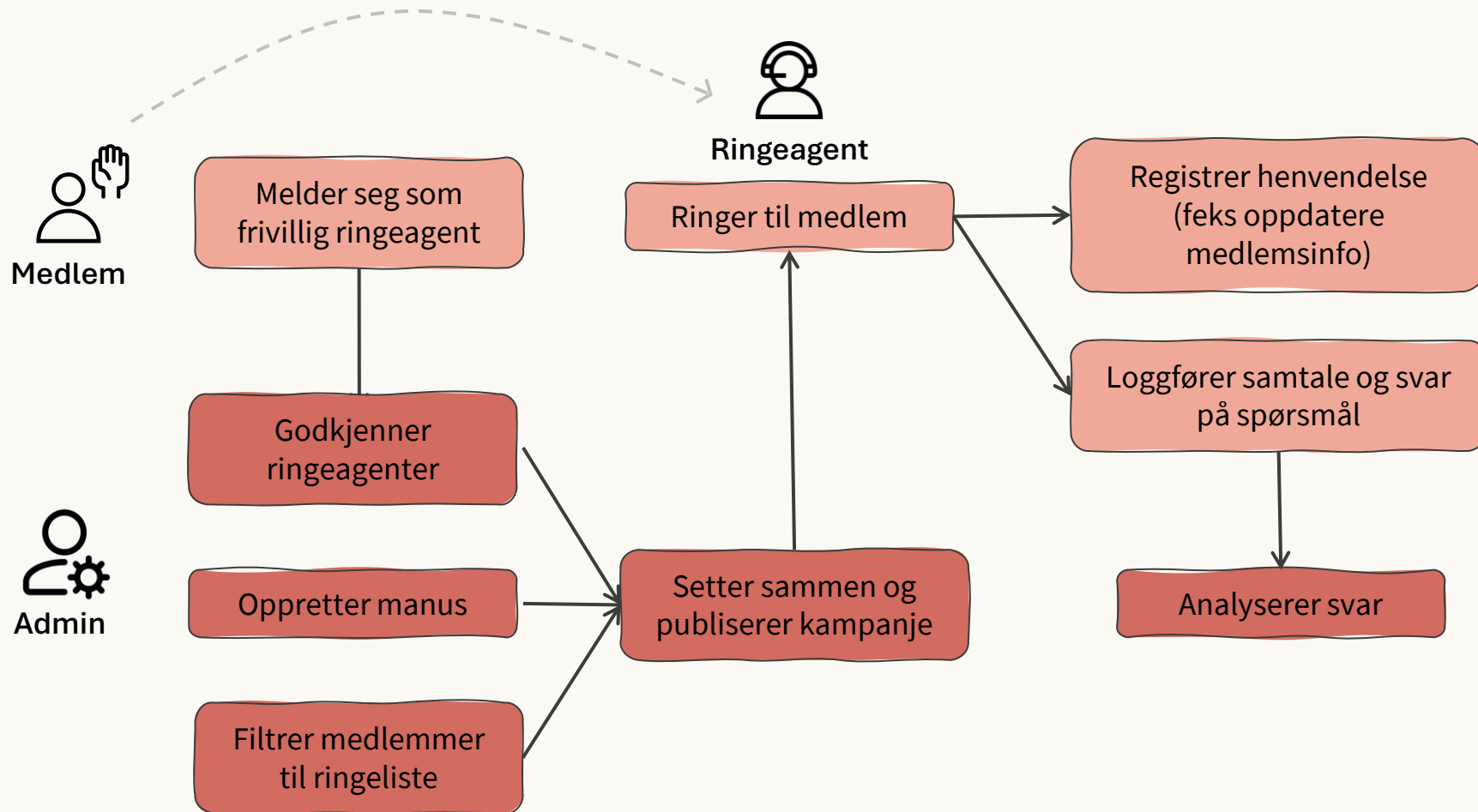
Hvem ringer

- 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



FAGFORBUNDET



Evidi

ACS – ringe fra Power Pages



- Telefonitjeneste
- Direct routing – egne numre



- 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:

☐ Legg til en agent

Registrer agenter



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

Dynamics 365 Ringeløsningen **SANDKASSE**

Vis som Vis diagram Opprett Slett Oppdater Del

Aktive Ringeagenter*

Filter etter nøkkelord

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

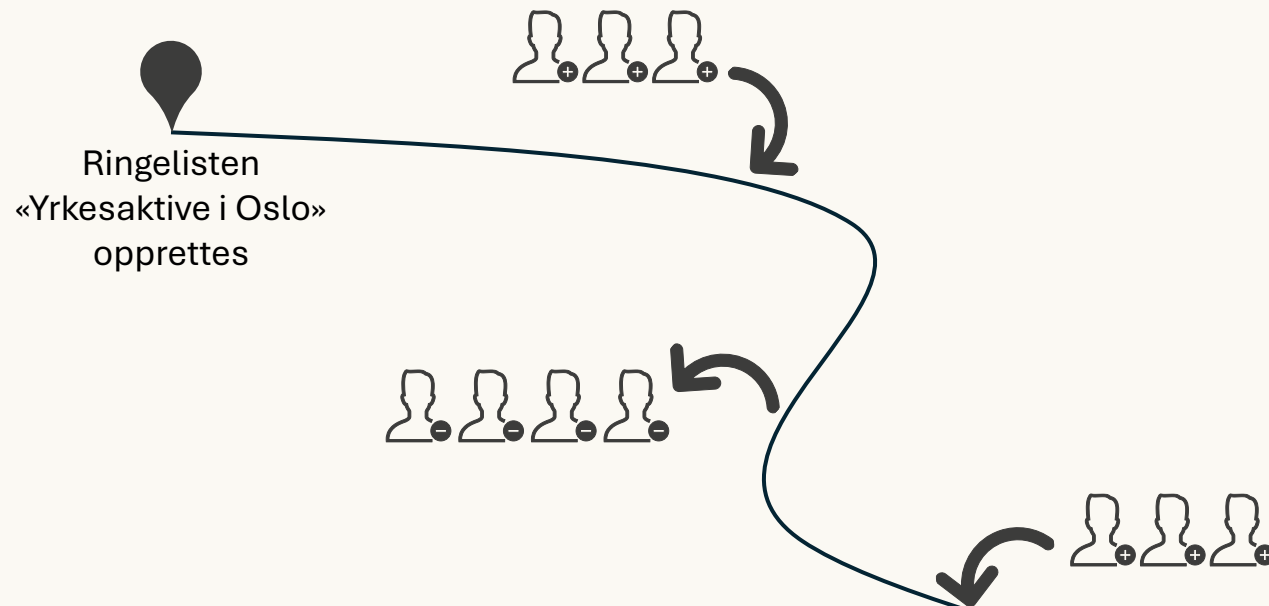


FAGFORBUNDET



Dynamiske ringelister basert på sanntids medlemsinformasjon

Medlemsregister i samme database + Dynamiske markedsføringslister = ❤️

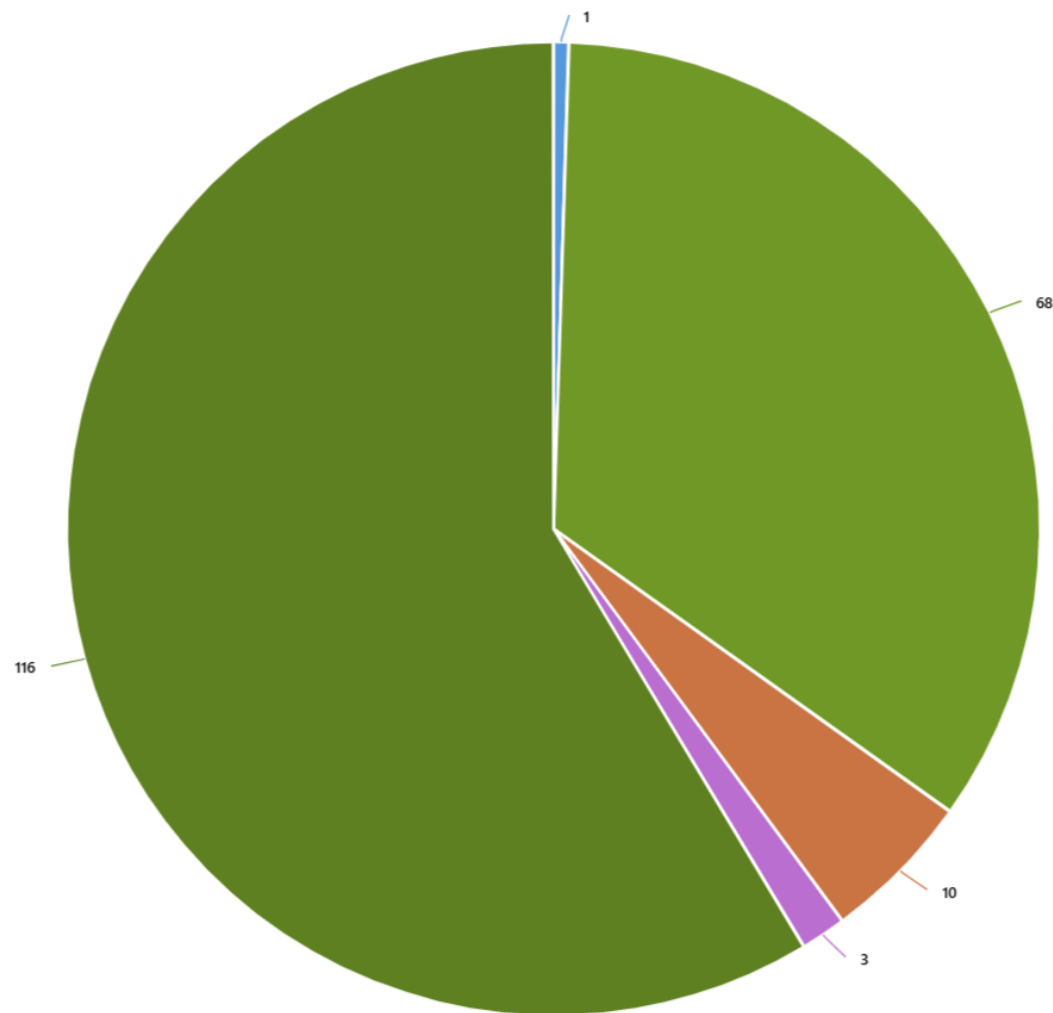


Ringekøene holder seg oppdaterte
med sanntids medlemsinfo

Selv om kampanjen varer lenge vil:

- ✓ nye medlemmer legges til
- ✓ uaktuelle medlemmer fjernes

● 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 forside som viser aktuelle menypunkt

⚠ OBS! Klubbtiltitsvalgte 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. Blir læreplanen 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: 02602118
✉ 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

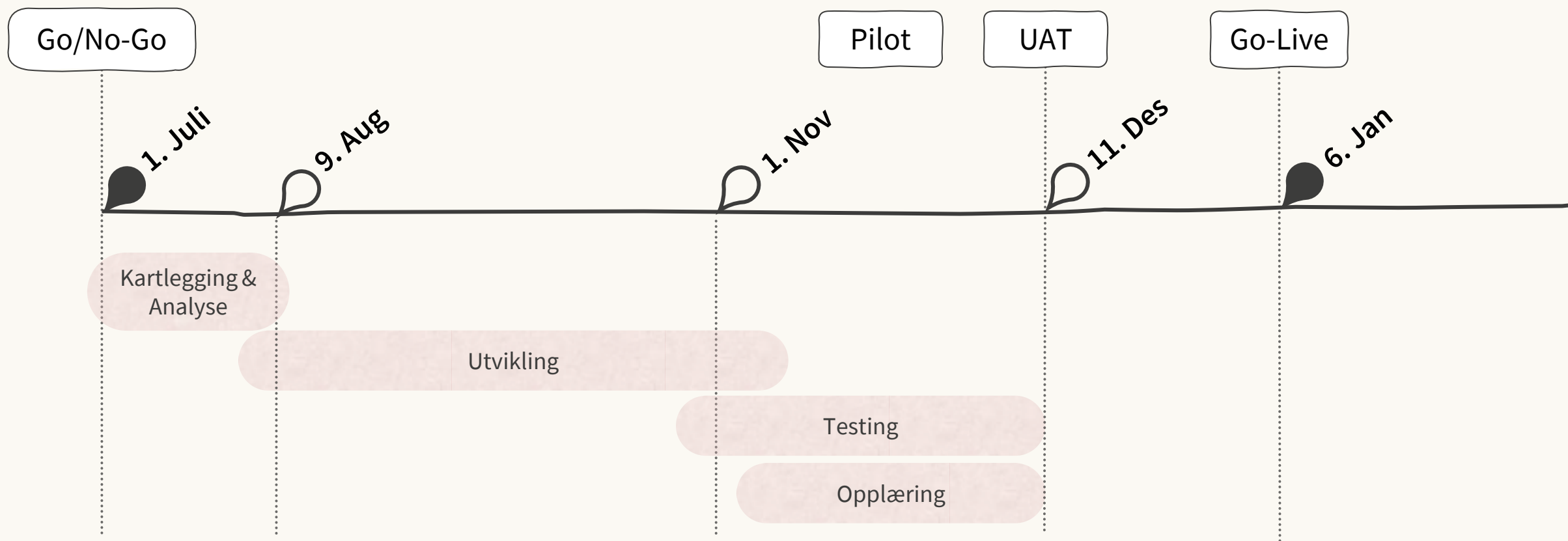
Hei, Øystein!

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



Ulik språkforståelse

Ulike bakgrunner

Fysiske teammøter

Godt samarbeid og involvering fra
Fagforbundet og Evidi

Takk for oss!

Noen spørsmål?

