

MOBILHÅNDBOGEN

2009

CREDITS

IDE OG KONCEPT

Jacob Saugman

FORFATTERE

Anne Sofie Hammer og Jacob Saugman

UDGIVER

Telecom Scandinavia A/S

GRAFIK

dmeGraphic

TRYK

Johansens Grafisk

ÅRGANG

2009

ISBN

978-87-992719-1-7

UDGAVE

1. udgave, 1. oplag

KONTAKT

Telecom Scandinavia
Bernhard Bangs Allé 31
2000 Frederiksberg
www.telecomscandinavia.dk



FORORD

Denne bog er udviklet i håbet om at kunne videregive noget af den viden om digitale løsninger, vi har tilegnet os igennem årene. Samtidig er bogen tænkt som en inspiration til, hvordan forskellige medier kan kombineres og skabe et intelligent og brugervenligt flow.

Vi oplever, at der er stor interesse for mobile og digitale løsninger, men det er også vores indtryk, at vores kunder ofte føler sig usikre på, hvordan man kommer i gang, samt hvordan de forskellige medier kan anvendes.

Vores håb er derfor, at I aktivt vil kunne bruge Mobilhåndbogen som et værktøj i dagligdagen og som en tilbagevendende inspirationskilde.

God fornøjelse!

Telecom Scandinavia





INDHOLD

OM MOBILSERVICES	05
6 GODE RÅD TIL INDKØBEREN	07
CASES	11
LIDT STATISTIK	37
ORDBOG TIL MOBILE TJENESTER	45
TAK TIL	51
OM TELECOMSCANDINAVIA	52





OM MOBILE SERVICES

HVORFOR?

Når en borger henvender sig telefonisk til en kommune og taler med en medarbejder koster det i gennemsnit 50 kr. Men så dyrt behøver det slet ikke at være, og kommuner såvel som virksomheder har derfor meget at vinde ved at forbedre den digitale selvbetjening.

Det brede udbud af digitale medier giver desuden god mulighed for at tilpasse løsningerne til den enkelte målgruppe, hvad enten man vil fange de unge eller ønsker at få de ældre i tale.

HVOR?

Hvad enten der er tale om en lille kommune eller Danmarks største, kan der skabes værdi igennem interaktive services overfor borgerne. En lang række virksomheder og organisationer har desuden fået øjnene op for, at både service, arbejds gange og kampagner kan optimeres uden merudgift ved at gøre brug af digitale medier.

HVORDAN?

Mulighederne inden for mobile services er stort set udtømmelige, og det er primært fantasien, der sætter grænserne for, hvad der kan lade sig gøre. Man skal dog være opmærksom på brugerne og deres digitale kompetencer, hvis man ønsker at skabe løsninger, der rent faktisk bliver brugt. Telecom Scandinavia står altid til rådighed – både med en god portion fantasi og med viden om brugervenlighed og de forskellige målgruppers digitale kompetencer.





6 GODE RÅD

TIL INDKØBEREN

1. STIL KRAV TIL BRUGERVENLIGHED

Selvom du sidder med verdens bedste idé, kan du nemt ende med en løsning, der ikke er optimal, hvis du ikke sørger for, at producenter og samarbejdspartnere har den fornødne fokus på brugervenlighed.

Stil derfor konkrete krav til dine leverandører om brugervenligheden.

2. HVAD ER DIT SUCCESKRITERIUM?

For at du kan stille ordentlige krav til din leverandør, er du nødt til at være helt sikker på, ikke bare hvilken løsning du har tænkt dig, men også hvad dit mål er med den.

Gør dig derfor meget klart, hvad dit succeskriterium med løsningen er. Ønsker du f.eks. at få flere til at bruge selvbetjening, eller tjener løsningen snarere som promovning af din organisation?

3. KEND DIN MÅLGRUPPE

For at kunne skabe den rette løsning såvel som den rette markedsføring er du nødt til at vide præcis, hvem din løsning henvender sig til.

Hvad er brugernes digitale kompetencer? Hvor indstillet er de på at bruge de nye teknologier: Gør de det kun nødtvungent, eller synes de, at det er den mest naturlige måde at kommunikere på?

4. HVORDAN VIL DU MARKEDSFØRE DIN LØSNING?

Mange gode idéer dør en stille død, fordi ingen hører om dem. Din løsnings succes er derfor tæt forbundet med markedsføringen. Her er det vigtigt, at du har øje for både målgruppen og den konkrete situation, som brugeren befinder sig i, når han skal bruge løsningen.

5. SØG INSPIRATION

Gå meget gerne på opdagelse i junglen af forskellige løsninger og prøv at tænke på, hvordan de kunne virke i din organisation med nogle små modifikationer. Det er vores erfaring, at en teknisk løsning, som er skabt til ét område, blot med nogle små ændringer kan blive en stor succes inden for et helt andet område.

6. VÆR OPMÆRKSOM PÅ HVILKE REGLER DER FINDES PÅ OMRÅDET

Mange institutioner og organisationer har interne krav og regler, som det er vigtigt at være opmærksom på at opfylde.

Hav derfor altid øje for f.eks. IT-regulativer, revisionskrav og lignende elementer, da de vil kunne spænde ben for en ellers god løsning, hvis der ikke tages højde for dem i tide.



CASES

DAGPENGEKORT KAN INDBERETTES VIA MOBILEN

De tider er ovre, hvor en arbejdsløs skulle trodse regn og slud for at aflevere sit dagpengekort. Nu er dagpengene kun en sms væk, og tiden kan i stedet bruges til at finde et job.

Kristelig A-kasse introducerede som landets første a-kasse muligheden for at sms'e sit dagpengekort. Den ledige tilmelder sig tjenesten på Kristelig A-kasses hjemmeside og modtager derefter en pinkode, som skal anvendes ved kontakt til a-kassen.

Løsningen er helt i tråd med tendensen inden for kommunikation generelt, nemlig at den skal foregå uafhængigt af tid og sted.

En gang om måneden modtager den ledige en sms fra a-kassen med en forespørgsel om, om han har været ledig i hele perioden. Han svarer på spørgsmålet via sms og modtager til slut en besked om, at dagpengene er til udbetaling den sidste dag i måneden. Løsningen er godkendt af Arbejdsdirektoratet.

FAKTA OM SMS

- Oprindeligt var sms blot tænkt som en metode til at meddele mobilabonnenten, at der var kommet en ny talemeddelelse på telefonsvareren.
- Den første sms blev sendt i 1992, men først omkring årtusindskiftet vandt brugen af sms folkelig udbredelse.
- Danskerne sendte i 2. halvår af 2007 næsten 6.096 millioner sms'er
- Det er mere end 1.000 beskeder pr. mobilabonnement
- Danskerne sender i dag cirka 1,46 millioner sms'er i timen
- Dette antal er stadigt stigende

OM IVR

Produktionen af en IVR-tjeneste starter med udarbejdelsen af et teknisk manuskript. Det tekniske manuskript består af en kombination af fraser, der skal speakes, og flowbeskrivelser, der fortæller, hvordan de forskellige fraser skal kædes sammen og i hvilke situationer.

Når manuskriptet er godkendt, skal det speakes. Der castes en professionel speaker, som har netop den type stemme og kan anlægge netop det toneleje, der passer til tjenesten.

Samtidig udvikles selve det bagvedliggende program med alle de ønskede funktioner. Lyd og program sættes sammen, og man tester både lydfiler, flow, datalevering og samspil med eventuelle andre medier.

OM SMS

Sms er for mange borgere det foretrukne medie, og det er derfor kun naturligt at udbygge kommunikationen med borgerne via netop dette medie.

Hvis man ønsker spontane reaktioner, f.eks. på kampagner, er sms også et velegnet medie. En kort mediekode, som refererer til indhold eller kontekst, er lettere at huske end et langt telefonnummer, og sms gør det derfor nemt for borgeren at reagere. At borgeren kan vise sin interesse for en kampagne blot ved at sende en sms er også en mulighed, som for de fleste vil koste mindre overvindelse end at ringe direkte til en IVR-linje.

HOLD STYR PÅ BØGERNE MED MOBILEN

Århus Kommunes Biblioteker har lanceret et mobilsite, hvor borgerne kan checke deres lån, forny og reservere materialer og meget andet. På sitet kan man desuden finde oversigter over nye materialer på biblioteket og en række andre af bibliotekets tilbud.

Der er også mulighed for at kontakte biblioteket direkte via en sms-to-email service.

Systemet planlægges allerede udvidet med yderligere sms-services og en række andre muligheder.

FAKTA OM MOBILINTERNET

- I begyndelsen af 2007 havde 31 % af danskerne adgang til mobilinternet
- I slutningen af 2007 var tallet oppe på 43 %
- 31 % af danskerne ønsker en hurtig internetforbindelse på deres næste mobiltelefon
- 41 % af danskerne ønsker at kunne læse e-mails på deres næste mobiltelefon



MÅLERAFLÆSNING

Tidligere kostede det dyrt i arbejdstimer at kontakte borgeren, hvis hans måleraflæsning afveg fra det forventede. Ofte havde administrationen ikke engang borgerens telefonnummer og skulle først bruge tid på at finde det, inden man kunne ringe ham op.

Ved hjælp af én eller flere af Telecom Scandinavias løsninger er det nu muligt at reducere antallet af arbejdstimer, som går til afvigelseskontrol.

Nyheden Voice Box Mail giver f.eks. borgeren mulighed for at indtale beskeder til administrationen og kan kobles på den samme IVR-tjeneste, som man benytter til selve måleraflæsningen.

Afviger borgerens aflæsning fra det forventede, opfordres han til at indtale sin forklaring på afvigelsen umiddelbart efter indberetningen af måleraflæsningen. Systemet sender løbende borgernes indtalinge til administrationen via e-mail. Mailen indeholder oplysninger om

kundenummer og telefonnummer samt lydfilen med borgerens forklaring. I de fleste tilfælde er disse oplysninger nok til, at administrationen kan frigive aflæsningen til indlæsning i afregningssystemet, uden at skulle kontakte borgeren.

Borgeren har også mulighed for at aflevere sin aflæsning via sms eller internet, evt. kombineret med afvigelseskontrol. Internetmodulet kan også kombineres med mail til administrationen, hvor borgeren kan skrive sin forklaring på afvigelsen og oplyse sit telefonnummer.

Måleraflæsning via IVR, sms og internet er gode eksempler på digital forvaltning når det er bedst: Det skaber bedre service og øget tilgængelighed for borgeren samt en betydelig reduktion af den manuelle arbejdsgang for administrationen.

OM LØSNINGEN

Det fri valg af aflæsningsmedie giver hver enkelt borger mulighed for at vælge netop det medie, der passer ham bedst. Aflæsning er dermed gjort så enkel som muligt, både for borgeren og for forsyningsvirksomheden.

En gang i døgnet overføres aflæsningerne til en FTP-server. Data er herefter klar til, at forsyningsvirksomheden via FTP kan hente data til indlæsning i afregningssystemet.

Der er mulighed for, at hver indberetningskanal i dataleverancen kan afspejles med en aflæsningskilde, så forsyningsvirksomheden kan se, hvilken indberetningskanal der er anvendt på en given aflæsning.



Måler aflæsning

BESTILLING OG BETALING AF SUNDHEDSKORT I KØBENHAVN

Københavns Kommune lancerede i efteråret 2008 muligheden for at bestille både det gule sundhedskort og det blå EU-sygesikringsbevis via mobiltelefonen.

Dermed er kommunen helt fremme i forreste linje, når det gælder om at forbedre og effektivisere borgerservice ved hjælp af digitale løsninger.

For at bestille et af de to kort, skal borgeren blot skrive en sms med teksten GULT eller BLÅT og sende den til 1241. Han modtager derefter et waplink til et site, hvor han skal udfylde de øvrige oplysninger.

Det gule sundhedskort koster som hovedregel 165 kr., som betales med dankort direkte over wapsitet. Herefter modtager borgeren en sms-kvittering for sin bestilling.
– Enklere kan det vist ikke blive.

Begge wapsites er brugervenligt udformede og har en udvidet sikkerhedskontrol, og de har fra starten vakt stor interesse blandt borgerne, der ikke tøver med at anvende de nye muligheder.

OM LØSNINGEN

Flowet i løsningen er tilrettelagt med henblik på, at borgeren så nemt som muligt skal kunne bestille og betale sundhedskort direkte på mobilen.

Anvendelsen af wap gør det muligt at bestille sit sundhedskort på den hurtigst mulige måde og få betalingen klaret med det samme. Samtidig giver løsningen borgeradministrationen nem adgang til de indkomne bestillinger, som dermed let kan behandles.

SMS "BLÅT" TIL 1241 OG FÅ ET EU-SYGESIKRINGSBEVIS

Nu kan du bestille det blå EU-sygesikringsbevis eller det gule sundhedskort per sms. Sms "blåt" eller "gult" til 1241. Det koster almindelig sms-takst. Sundhedskortet koster 160 kr. EU-sygesikringsbeviset er gratis.

Du skal bruge et blåt sygesikringsbevis, hvis du skal studere eller følge en faglig uddannelse i et andet EU/EØS land, hvis du skal på ferie i mere end 1 måned til et andet EU/EØS land, eller hvis du skal i praktik eller være au-pair i et andet EU/EØS land.



**KØBENHAVNS
BORGERSERVICE**
Fordi det handler om dig



MELD FLYTNING VIA MOBILEN

Helsingør Kommune lancerede i 2008 et helt nyt tiltag, som gør det muligt for borgere, som flytter til en adresse i Helsingør Kommune at melde deres flytning via mobilinternet, bedre kendt som wap.

Borgeren sender blot en sms med teksten FLYT til 1231, så modtager han et wap-link til et site, hvor han kan udfylde kommunens flytteblanket og trykke "send".

Borgeren modtager inden for 24 timer en kontrol-sms, og Helsingør Kommune modtager data i samme format, som hvis folk melder flytning via internet.

En af de helt store fordele er selvsagt, at borgerne netop i forbindelse med flytning ofte har begrænset adgang til deres pc og internetopkobling. Derfor er mobilen et oplagt og brugervenligt alternativ, som gør det lettere for borgeren og samtidig begrænser antallet af telefoniske henvendelser til kommunen vedrørende flytning.

OM LØSNINGEN

Når man taler digitale løsninger, er der ofte en tendens til at fokusere på teknologien frem for på borgerens behov. Flyttemeddelelse via mobiltelefonen er et eksempel på, at borgerens behov er sat i centrum. Netop i forbindelse med flytning har borgeren jo ofte begrænset adgang til pc og internetopkobling. Derfor er mobilen et oplagt og brugervenligt alternativ, som på samme tid gør det lettere for borgeren og begrænser antallet af telefoniske henvendelser til kommunen vedrørende flytning.

RØDOVRE KOMMUNE MOBIL BORGERPORTAL

Rødovre Kommune har valgt at lancere en mobilportal for sine borgere. Med dette tiltag giver kommunen borgerne mulighed for at søge oplysninger og kommunikere med kommunen, uanset hvor de befinder sig.

Borgerportalen kombineres med en sms-plattform, så borgerne har mulighed for at abonnere på nyheder og info via sms.

OM LØSNINGEN

Mobilinternet er det man før i tiden bedre kendte som WAP (Wireless Application Protocol) og skal ikke forveksles med de modemmer, man i dag kan få til sin computer, så internettet kan tilgås hvor som helst.

Wap er en protokol for overførsel af data til mobiltelefonen og anvendes typisk til fremvisning af særligt tilpassede websider til mobiltelefonen. Selve wap-protokollen anvendes dog også til overførsel af ringetoner, spil, programmer, mms og meget andet.

TELEFONEN FORSTÅR SELV, HVAD DU SIGER - OG STILLER DIG OM

Mange virksomheder og organisationer oplever, at det kan være svært at få stillet indgående kald om til de rette personer, uden at der går alt for meget tid fra øvrige arbejdsopgaver. Det problem kan løses ved at anvende voice recognition, sådan som vi selv har gjort det hos Telecom Scandinavia.

I voice recognition systemet indlæses alle virksomhedens medarbejdere og afdelinger, så systemet selv kan genkende deres navne, når de bliver sagt i telefonen. Herefter har man en automatisk receptionist, der tager sig af at fordele kaldene til de rette personer på baggrund af, hvad der bliver spurgt efter. Hvis navnet eller afdelingen ikke udtales helt tydeligt, sørger systemet selv for at få bekræftet ordet, inden det stiller videre. Systemet er desuden selvlærende, så det gradvist bliver bedre og bedre til at genkende de indlærte ord.

OM LØSNINGEN

Voice recognition kan naturligvis anvendes til mange andre formål. Det kan være, at man ønsker, at IVR-systemet skal kunne betjenes uden at taste, eller det kan være, at man har så mange valgmuligheder i en IVR-menu, at det ville være omsonst at begynde at remse dem op. Så kan det være en løsning at lade brugeren tale til IVR-tjenesten i stedet for at taste.

Der er da stadig et begrænset antal ord at vælge imellem, men forskellen er, at brugeren ikke behøver at høre menupunkterne igennem, inden han vælger. Det giver mulighed for i det tekniske setup at opstille meget lange 'menuer', uden at det ødelægger brugerflowet, fordi menuen ikke fremgår, men kun eksisterer i det underliggende program.

APPLUS BILSYN

Applus Bilsyn modtog årligt op imod 750.000 kald og havde brug for en løsning, der kunne hjælpe dem med at håndtere de mange henvendelser - uden at det gik ud over kvaliteten af deres kundeservice.

Telecom Scandinavia leverede en IVR-løsning, hvor kunderne kunne vælge, om de ønskede at modtage personlig betjening, eller om de ville benytte IVR-løsningen til at bestille, rette eller bekræfte bilsyn.

Servicen blev efterfølgende udvidet, så kunderne også kunne vælge at modtage en sms som bekræftelse på, at deres bilsyn var bestilt.

Samtidig med at systemet håndterede det store antal opkald, var det med til at styrke Applus Bilsyns kundeservice, en service som har haft stor betydning, efter at der blev åbnet for konkurrencen på markedet for bilsyn.

OM LØSNINGEN

Et IVR callcenter fungerer som et filter, der sorterer alle indgående kald efter f.eks. opkaldstidspunkt, kundenummer eller efter hvilken type henvendelse der er tale om. Systemet er aktivt 24 timer i døgnet, og uden for åbningstiden kan det derfor benyttes til bl.a. informationssøgning og bestilling af materiale.

Med et automatiseret callcenter ringer borgeren aldrig forgæves. Der vil altid være mulighed for at søge information, lægge kontaktoplysninger eller indtale en besked til opfølgning. Borgerne oplever ikke at blive stillet om og vente i kø flere gange, før de får fat i den rigtige medarbejder – de dirigeres ved hjælp af f.eks. postnummer eller kundenummer direkte til den relevante medarbejder.

Det betyder mindre belastning af medarbejdere og omstilling, hvad der igen kommer borgerne til gode, når de retter en henvendelse, der kræver personlig betjening.



På web kan aktiviteten på linjen følges, og medarbejderen kan logge sig på og aflytte beskeder fra sine kunder og via kundenummeret danne sig et overblik over henvendelsen.

Systemet kan udover et website til administration tilknyttes automatisk udsendelse af e-mails eller sms. Man kan også lade borgeren tilmelde sig sms-nyheder eller bestille materiale, ligesom der kan betales eller tilmeldes betalingservice via telefonen.

Der er naturligvis altid mulighed for at stille videre til personlig betjening indenfor åbningstiden, hvis noget f.eks. indikerer, at henvendelsen er af en særlig vigtig karakter.

På samme måde kan medarbejdere stille videre til IVR, hvis borgeren f.eks. ønsker at betale for en ydelse med det samme via telebetaling.



BRUG MOBILEN TIL AT FINDE PARKERING I KØBENHAVN

Københavns Kommune har sammen med otte p-huse i indre by etableret en service, som gør det nemt at finde ud af, hvor der er ledige parkeringspladser.

Informationer om ledige p-pladser samt adresser og åbningstider på byens p-huse findes nu ikke blot på www.p-henvisning.dk, men også på wapsitet <http://wap.p-henvisning.dk>.

Man kan også modtage informationer om ledige pladser i de forskellige p-huse via sms ved at skrive en sms med teksten PINFO KBH og sende til 1231.

OM LØSNINGEN

Løsningen gør brug af både mobilinternet og sms notificering for at sikre den bedst mulige brugervenlighed. Mobilinternet er ideelt til at give flest muligt oplysninger, såsom pladser, åbningstider, rutehenvisninger etc., mens sms-løsningen passer perfekt til den korte besked om, hvor du finder pladserne nu og her. Det samlede resultat er en løsning, der er tilpasset brugerens behov.



AFFALDSSORTERING PÅ MOBILEN

Borgerne i Ålborg Kommune har nu mulighed for at bruge mobiltelefonen til at få hjælp til at benytte kommunens genbrugspladser.

Ved at sende mediekoden SKIDT til 1231 får borgeren tilsendt et link til en mobilportal under Ålborg Kommunes Renovationsvæsen. Her kan man se åbningstider og reglement for genbrugspladserne, og sitet indeholder desuden en grundig sorteringsguide, hvor borgeren kan hente information om stort sagt alle former for affald.

Sitet indeholder også en FAQ-liste samt informationer om en anden digital service inden for renovationsområdet, nemlig påmindelse om storskrald.

OM LØSNINGEN

Når man taler om websider, der er tilpasset til mobiltelefonen, anvender man typisk ordet mobilportal. En mobilportal adskiller sig fra almindelige websites ved at være reduceret i det tekstuelle og grafiske indhold. Det sker både fordi man endnu ikke har helt samme hastighed, fordi skærmen er mindre, og fordi priserne pr. mb stadig er relativt høje. Mobilportaler omtales undertiden som Wap 2.0.



PÅMINDELSE OM STORSKRALD

Ålborg Kommunes Renovationsvæsen tilbyder nu borgerne påmindelse om afhentning af storskrald via sms eller e-mail. Man kan tilmelde sig tjenesten på renovationsvæsnets hjemmeside www.skidt.dk.

Her indtaster man sit vejnavn, hvorefter systemet viser en liste over datoer for afhentning af både storskrald og papir.

Man kan nu vælge at tilmelde sig en tjeneste, hvor man modtager en sms-påmindelse om afhentningen dagen i forvejen, eller man kan vælge at modtage en e-mail om afhentningen to dage i forvejen. Tjenesten er gratis, og man kan naturligvis til enhver tid afmelde sig igen.

OM LØSNINGEN

Sms- og e-mail sender er en oplagt måde at holde borgerne informeret på. Via et administrationssite kan der oprettes forskellige grupper, som borgerne kan tilmelde sig. Sms'er og e-mails kan skrives og sendes ud til udvalgte grupper, eller de kan gemmes og sættes op til regelmæssig udsendelse i forbindelse med tilbagevendende begivenheder.



ELEKTRONISK VALG TIL ÆLDRE RÅD

Elektroniske valg er efterhånden en gennemprøvet og velkendt mulighed, som de fleste borgere føler sig trygge ved. I Ballerup besluttede man derfor, at valget til Ballerup Ældreråd skulle gennemføres helt elektronisk.

Den elektroniske løsning gav vælgerne mulighed for at stemme enten via internettet eller via telefonen på IVR. Telefonen er et medie, som alle vælgere har adgang til, og IVR var derfor en oplagt løsning, både for brugerne, der blev guidet gennem forløbet af en speakerstemme, og for kommunen, der efterfølgende kunne se valgresultaterne for begge medier direkte på et tilknyttet web-site. Her var der også mulighed for at se stemmeprocenten for henholdsvis IVR og web og dermed danne sig et overblik over vælgernes brug af de forskellige medier.

Den rent elektroniske løsning gjorde afstemningen nem både at administrere og at afholde, og efterfølgende var valgresultatet med

det samme tilgængeligt. Samtidig lettede løsningen tilgængeligheden for de ældre, som da også tog rigtig godt imod den nye afstemningsform.

OM LØSNINGEN

Denne løsning anvender samspillet imellem allerede kendte medier for at sikre størst mulig deltagelse fra de mulige respondenter.

Løsningen er et godt eksempel på, hvordan man kan tilpasse responsmedierne til sin målgruppe. I dette tilfælde blev internet og sms valgt på grund af tilgængeligheden, samt brugernes høje kendskab til medierne.

OVERENSKOMSTVALG

Langt de fleste af de 500.000 offentligt ansatte, der i 2008 skulle stemme om overenskomst, havde mulighed for at gøre det elektronisk.

Der er stor fokus på brugen af digitale løsninger i den offentlige og halvoffentlige service, og dette er et konkret eksempel på, at alle medier blev benyttet. De fleste forbund tilbød stadig muligheden for at stemme via brev, men derudover kunne man benytte web, IVR eller sms.

Det var ønsket om at få størst mulig valgdeltagelse, der fik bl.a. BUPL, FOA og HK STAT til at vælge at udvide mulighederne med flere forskellige digitale medier. Samtidig er det god medlemservice for organisationerne.

Telecom Scandinavia stod for udviklingen af løsninger til den digitale afstemning, mens Strålfors leverede datagrundlaget og papirløsningen.

Løsningen sikrer, at der ikke kan stemmes flere gange, selv om et ihærdigt medlem skulle forsøge med både brev og sms, og metoden er blåstemplet af bl.a. Deloitte.

Samme løsning tilbydes i forbindelse med repræsentantskabs-, delegeret-, bestyrelses- og ældrerådsvalg.

OM LØSNINGEN

Ved at anvende en bred vifte af forskellige medier til afstemningen sikrede man størst mulig deltagelse i de forskellige forbund. Der var samlet en tendens til, at de forbund, der valgte at tilbyde afstemning via flest medier fik den største respons.



TURISTINFORMATIONERNE ER ALTID VED HÅNDEN

Danmarks Turistråd, Visit Denmark, har lanceret en mobilportal, som giver adgang til et væld af informationer omkring overnatning, attraktioner, turistbureauer og meget andet – alt sammen lige ved hånden, når turisten står ude i det danske ferieland og har brug for oplysningerne.

Brugeren kan enten hente linket til mobilportalen ved at sende en sms med teksten DANMARK til 1220 eller ved at indtaste sit mobilnummer på visitdenmark.dk. Herefter sendes linket til brugerens mobiltelefon, og han kan åbne sitet. Sitet indeholder bl.a. mulighed for at søge lokalt inden for bestemte kategorier og er således nemt at betjene, netop når man har brug for det undervejs på ferien.

OM LØSNINGEN

Mobilinternet kan anvendes til stort set alt, hvad man kender fra det traditionelle internet, men til forskel fra dette er det altid lige ved forbrugerens hånd.

Hvad mobilinternet af og til kan mangle i brugergrænseflade og hastighed, kompenserer det således for ved en meget høj tilgængelighed.

Mobilsites er derfor ideelle til:

- Søgetjenester
- Betalingstjenester
- Anmeldelser af restauranter, film og lignende
- Andre tjenester, der giver brugeren oplysninger, som han kan bruge her og nu, f.eks. guidetjenester



LYT TIL ODENSE HAVNS HISTORIE OG UDVIKLING

I Odense har man etableret en lydguide til Odense Havn. 15 forskellige steder på havnen er der opstillet skilte med telefonnumre til en IVR-guide, som fortæller om de ting, man kan se netop fra det sted på havnen, hvor man står. Fortællingerne inddrager både havnens fortid og de fremtidige planer for området, og idéen er, at borgere og turister kan gå fra skilt til skilt og på den måde få en lydguidet rundtur til hele havneområdet.

OM LØSNINGEN

Tjenesten er et godt eksempel på en situation, hvor IVR-mediet er fuldstændig oplagt. Mobiltelefonen er nu så udbredt, at det er naturligt at henvende sig til folk over telefonen, også selvom de står ude i det fri. Og i stedet for at en guide fortæller den samme historie igen og igen på en guidet rundtur, er de besøgende her fri til at tage rundturen netop når det passer dem – og de dele af den, som passer dem.



HVORDAN SKABES DIREKTE KONTAKT MED MÅLGRUPPEN?

Ved at kombinere medierne på den helt rigtige måde har Telecom Scandinavia svaret på den udfordring, det er at få direkte kontakt til en målgruppe via en reklame. Opgaven løste vi i forbindelse med en reklamekampagne, men der skal ikke meget fantasi til at forestille sig, hvordan løsningen kan bruges i forbindelse med enhver form for kampagner.

Det var en københavnsk Citroën-forhandler, som præsenterede Telecom Scandinavia for opgaven i forbindelse med lanceringen af en ny Citroën-model.

Løsningen blev at lave en stor outdoor eksponering i form af stilladsreklamer med billede af bilen samt mulighed for at booke en prøvetur og samtidig deltage i en konkurrence blot ved at sende en sms. Sms'en aktiverede en sms-to-call funktion, hvor brugeren automatisk blev ringet op af en IVR-tjeneste og kunne taste sig vej gennem en IVR og bestille en prøvetur.

OM LØSNINGEN

Netop denne kombination af medier er et godt eksempel på, hvordan man kan gøre det let for borgeren at reagere på en kampagne. Når man først har borgeren i røret, kan man tilbyde ham f.eks. uddybende information, lokal information, mulighed for at indtale spørgsmål, bestille tid eller rekvirere materiale.

IVR gemmer i sammenkoblingen med andre medier på næsten uanede muligheder inden for analyser, oplysning og uddannelse, betaling, kundeservice og meget mere.

SKAB SAMMENHÆNG MELLEM OFFLINE PUBLIKATIONER OG ONLINE MEDIER

Smartcodes kan anvendes på en mængde forskellige områder. En af de store fordele ved smartcodes er, at man kan ændre det indhold, som koden giver adgang til, uden at ændre selve koden. Det kan f.eks. være en fordel ved udarbejdelsen af informationsbrochurer og lignende materiale, som man ønsker at opdatere løbende.

Magasinet Spektacle har brugt denne mulighed til at skabe et unikt blad, hvor læserne kan forvente cirka syv gange så meget indhold, som de finder i traditionelle blade.



Spektacle er ifølge eget udsagn det første smartcode magasin i verden. Magasinet fås både i en print- og en onlineudgave, og det særlige ved det er, at det indeholder smartcodes, som giver læseren adgang til skiftende indhold på mobiltelefonen.

Ved artikler med en smartcode tager læseren sin mobil frem og tager et billede af koden. Herefter bliver han dirigeret videre til online indholdet, som kan være

en forsættelse af artiklen, ekstra billedmateriale eller et link til et site, hvor man kan købe omtalte varer.

Der bliver løbende tilført nyt indhold til artiklerne i månedens magasin, lige indtil det næste nummer udkommer.

OM LØSNINGEN

Smartcodes er en betegnelse for særligt genererede 2-dimensionelle stregkoder, som gør det muligt ved hjælp af mobilens kamera at aktivere et indhold.

Indholdet kan f.eks. være et wapsite, et opkald eller en sms.

Smartcodes åbner helt nye muligheder inden for oplysning, kulturformidling og forlystelser, hvor f.eks. informationer og opgaver kan hentes ned til mobiltelefonen netop på det sted, som informationerne drejer sig om.

HVORDAN SKABES OPTIMAL KUNDESERVICE DIREKTE FRA NETTET?

Hvordan skabes der hurtigt kontakt mellem en forbruger, der befinder sig på nettet og en medarbejder fra callcentret?

I Nykredits tilfælde var løsningen et click-to-call modul, der giver forbrugeren mulighed for at indtaste sit nummer på nettet og derefter blive ringet op.

Så snart der er en ledig medarbejder, etablerer systemet automatisk kontakt mellem medarbejderen og det indtastede telefonnummer, hvorefter begge telefoner ringer.

På den måde kan Nykredit sikre optimal kundeservice, samtidig med at forbrugeren undgår at skulle hænge i en telefonkø.

OM LØSNINGEN

Click to call kombinerer telefon og internet og er en effektiv metode til at skabe direkte kontakt med borgerne via internettet. Systemet kan også kobles sammen med en

IVR-tjeneste, så borgeren i stedet for at få en medarbejder i røret bliver ringet op af en IVR, så snart han har indtastet sit telefonnummer.

I forbindelse med forskellige former for support på internettet kan denne hurtige kontaktmulighed have stor betydning for borgerens oplevelse.

Har man ikke døgnåbent, opsættes funktionen, så click to call feltet kun vises på hjemmesiden inden for åbningstiden – eller så det veksler mellem IVR og direkte betjening, alt efter hvornår borgeren ringer.



BRUG MOBILEN SOM GUIDE

Nogle informationer kan det godt betale sig altid at have lige ved hånden, og her åbner brugen af mobilt internet helt nye muligheder.

Biotex har f.eks. i mange år haft en interaktiv pletguide, som forbrugerne kunne tilgå via IVR og web. Nu har de taget det næste skridt ved at udvikle en Java-applikation til mobilen.

Brugeren kan hente pletguiden ved at indtaste sit nummer på hjemmesiden eller ved at sende mediekoden BIOTEX til 1241.

Herefter modtager han en sms-push, som indeholder et waplink. Når linket aktiveres, forbinder telefonen til mobilinternet, og efter at brugeren har angivet sin telefontype, sker download af applikationen direkte til mobiltelefonen.

Brugeren kan herefter til enhver tid aktivere applikationen og navigere rundt i den ved hjælp af telefonens tastatur. Pletguiden tilbyder kunden gode råd om fjernelse af pletter

inden for forskellige prædefinerede kategorier. Servicen er gratis, og brugeren betaler således kun for trafikken.

OM LØSNINGEN

En applikation er et lille program, som nogle gange bare benytter en enkelt funktion i en mobiltelefon. Java ME er i dag den meste brugte platform, når der skal skrives applikationer til mobiltelefoner.

Samtlige telefoner på markedet opfylder nogle simple basiskrav mht. Java. Derudover findes der en mængde tillægspakker, som nogle producenter vælger at understøtte i de forskellige telefonmodeller. Tillægspakker indeholder funktioner, som eksempelvis kan give det færdige program adgang til telefonens lokale filsystemer, til at sende og modtage sms eller mms, understøtte mp3 og meget mere. Hvis man udvikler en applikation, som anvender tillægspakker, vil der være telefoner på markedet, som ikke understøtter applikationen. Til gengæld kan man lave applikationer, som kan mere.

Java ME understøttes i dag af næsten alle telefoner på markedet, og applikationer kan eksempelvis være mindre spil, en guide eller andre mindre applikationer.



LIDT STATISTIK

FASTNET OG MOBILNET

Fastnetabonnementer og trafikken på fastnet er i 1. halvår af 2008 faldet med henholdsvis 155.000 linjer og 306 mio. minutter. Faldet er dog ikke et tegn på, at tale er på vej ud, men derimod at flere og flere vælger ren mobiltelefoni. Det kan man se af den samtidige stigning i mobil abonnementer på 479.000 abonnementer og stigningen på 336 mio. minutters tale på mobilnettet.

SMS OG MMS

Antallet af sms-beskeder er stadig støt stigende og har oplevet en markant stigning på 404 mio. til i alt 6.478 mio. sendte beskeder i 1. halvår af 2008. Mms oplever ligeledes en fortsat stigning og ligger nu på næsten 32 mio. for første halvår af 2008 – dette er en stigning på godt 7,5 mio. i forhold til 2. halvår 2007.

MOBILT BREDBÅND

I alt blev 562.000

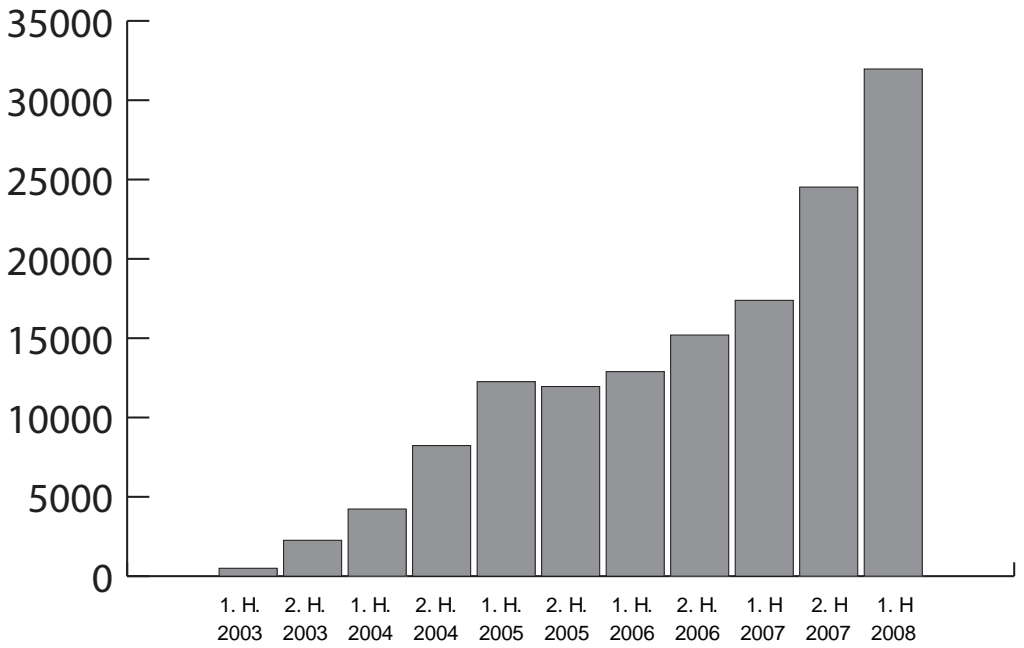
mobilabonnementer anvendt til datatrafik via mobilt bredbånd i april, maj og juni 2008. Heraf var 163.000 USB-modem eller dataindstikskort til computere. De resterende 399.000 var mobil-abonnementer, som blev anvendt til avancerede datatjenester udover tale, sms og mms. Det drejer sig for eksempel om sidevisninger på internettet.

DATATRAFIK

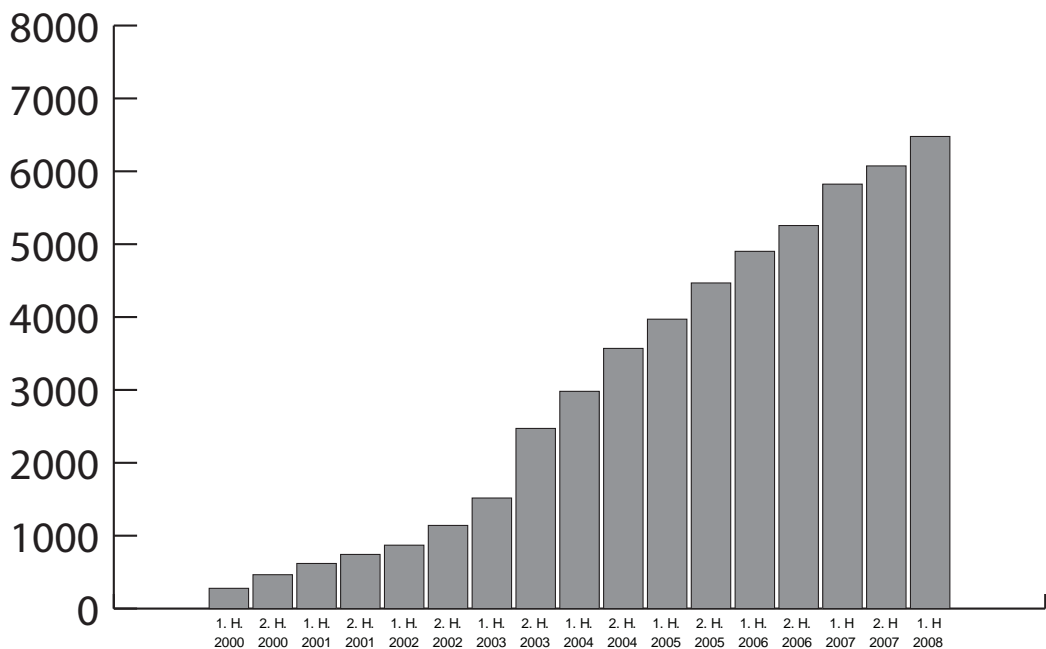
Den mobile datatrafik er igen steget markant. Således blev der i første halvår af 2008 overført 1,4 milliarder megabyte via mobilt bredbånd mod 0,6 milliarder megabyte i andet halvår af 2007. Langt størstedelen af denne trafik blev overført på 3G-nettet (UMTS).

95 procent af datatrafikken på mobilt bredbånd blev overført via USB-modem eller dataindstikskort til computere, mens de resterende fem procent blev overført til eller fra mobiltelefoner.

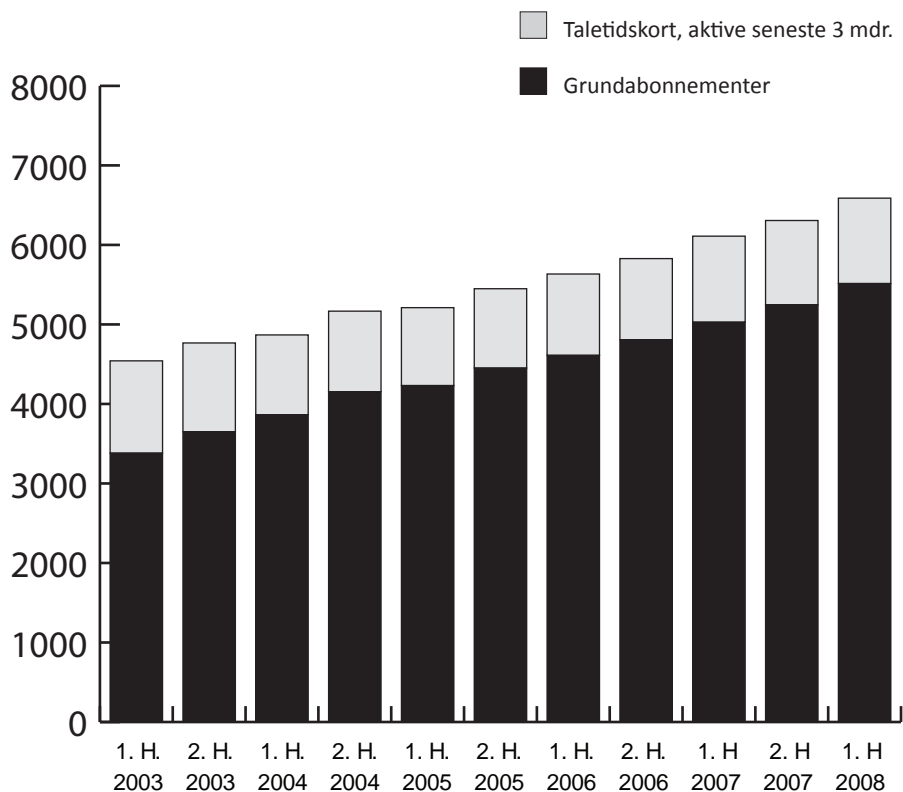
AFSENDTE MMS`ER



AFSENDTE SMS`ER

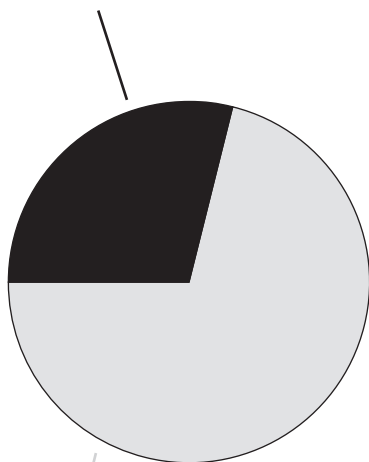


MOBILTELEFON
ABONNEMENTER



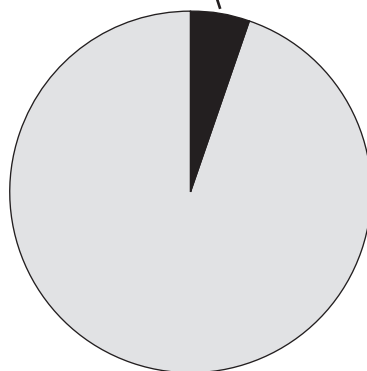
MOBILBREDBÅND,
ABONNEMENTSFORMER
OG TRAFIK

Rene dataabonnemeter
29.1 %



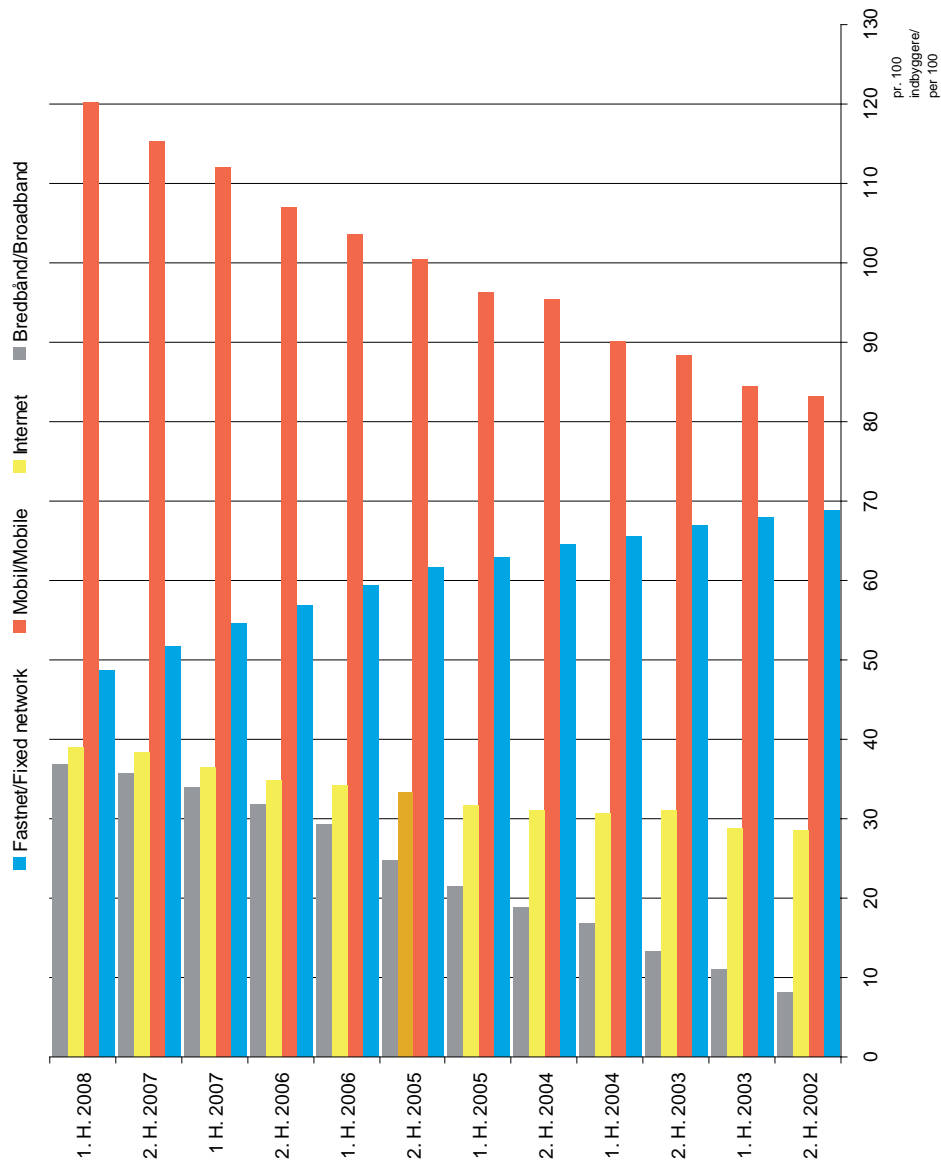
Dataabonnemeter med
mulighed for tale
70.9 %

Datatrafik fra
abonnemeter med
mulighed for tale
5.4 %

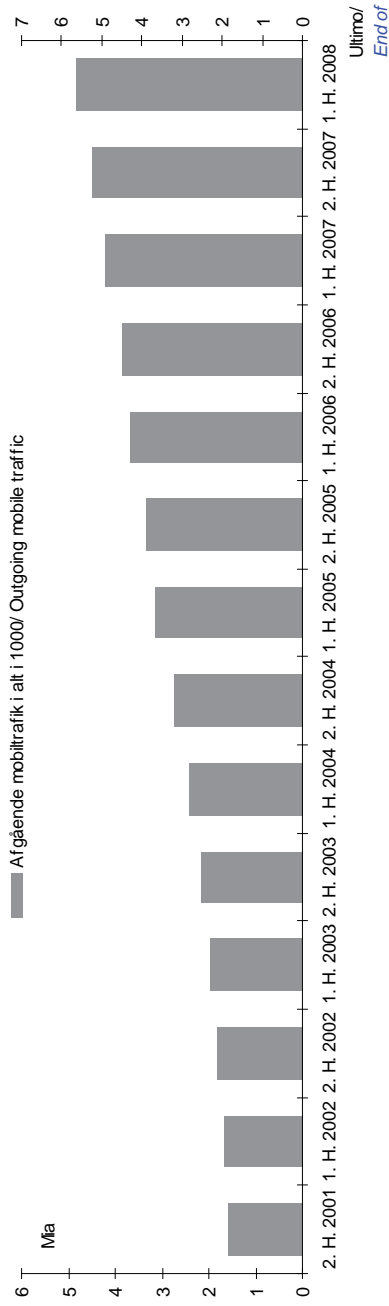


Datatrafik fra rene
dataabonnemeter
94.6 %

PENETRATIONSRATER



MOBILTRAFIK



ORDBOG TIL MOBILE TJENESTER



Alias/mediekode

Det første ord i en sms, som sendes til en sms-tjeneste. Dette ord bruges af systemet til at definere tjenesten.

Applikation

Et lille program, som ofte bare er en enkelt funktion.

Applikationskode/shortcode

Det nummer som operatøren anvender, eksempelvis 1241 eller 1242.

Bannerreklame

Kendt fra world wide web, men anvendes på samme måde som mobilinternet til at tilgå landingpages. Se også landingpage.

Bluetooth

Prisbillig teknologi, som kan forbinde mindre mobile enheder trådløst inden for 10-12 meter.

Browser

Software, der bruges til visning af informationssider. F.eks. web og/eller wap.

Click to call

Teknologi til at skabe kontakt direkte fra weblink til telefon.

Databaserede stregkoder

En af to overordnede typer 2-dimensionelle stregkoder. Se også indeksbaserede stregkoder.

Digital Rights Management

Teknik, der gør at indhold til mobilen kan sikres imod uretmæssig deling.

DTMF

Forkortelse for Dual Tone Multiple Frequency, og er det system af tone-signaler, som moderne telefoner af trykknop-typen bruger til at transmittere det tastede telefonnummer til centralen.

EDGE

Forkortelse for "Enhanced Data for GSM Evolution". Hastigheder på op til 384 kbps

EDR

Enhanced Data Rate. Ny teknologi, der sikrer højere overførselshastighed via Bluetooth.

EFR

Forkortelse for "Enhanced Full Rate". Forbedret udgave af "Standard Full Rate" – der giver bedre lyd kvalitet og klarere lyd.

EMS

Forkortelse for "Enhanced Messaging Service". Er en tillægsmulighed til sms. Med EMS kan man sende små billeder, animationer og lyde.

E-GSM

Extended GSM øger kapaciteten på det eksisterende GSM-net ved at udvide frekvensområdet.

Flash lite

Flash Lite er en udgave af Adobes populære Flash, blot udviklet til mobiltelefoner.

GAP

En standard, som gør det muligt at koble DECT-telefoner af forskellige mærker til en baseenhed af et valgfrit mærke.

GPRS

Forkortelse for "General Packet Radio Service". Opgradering af GSM-nettet og nye telefoner skal gøre det muligt at sende data i "pakker". For at benytte GPRS skal man være filmeldt det hos sit teleselskab samt have en mobiltelefon der understøtter GPRS

GSM

Forkortelse for "Global System for Mobile communication". GSM-telefoner kaldes også for 2G-telefoner. GSM er et digitalt system, som sender på frekvenserne 900, 1800 og 1900 Mhz. GSM er det mest anvendte net i Danmark pt.

Highspeed/HSCSD

Forkortelse for "High Speed Circuit Switched Data". Giver højere overførselshastigheder - op til 38.4kbps.

Indeksbaserede stregkoder

En af to overordnede typer 2-dimensionelle stregkoder.
Se også databaserede stregkoder.

Indholdstaksering/ tillægstaksering

Se tillægstaksering

Infrarød Dataport

En dataport, der benytter irDA (Infra-Red Data Association) som standard for trådløs kommunikation mellem computeren og mobiltelefonenheder.

Interactive voice response/IVR

Automatiseret løsning baseret på klassisk telefoni med mulighed for lydfejl, tast-selv og meget mere.

IVR/Interactive voice response

Se Interactive voice response.

JAVA

Java-plattformen er et program-miljø til flere forskellige computersystemer (inkl. PDA og nyere mobiltelefoner), hvor programmer skrevet i Java-sproget kan køres. Understøtter en telefon Java, kan man via en wap-forbindelse f.eks. hente spil, ordbøger etc.

Landingpage

En mobilinternet side, som bruger kommer ind på via en bannerreklame på det mobileinternet.

Longcode

Longcode er et helt telefonnummer, som eksempelvis 80 70 60 50.

Lokationsbaserede tjenester

Tjenester der kommunikerer med brugeren på specifikke lokationer.
Se også Bluetooth, NFC og RFID.

M-learning

Læringsforløb, hvor mobiltelefonen indgår som et centralt medie i for-midlingen af viden.

Mediekode/alias/prefix

Det første ord i en sms, som sendes til en sms-tjeneste. Dette ord bruges af systemet til at definere tjenesten.

Megapixels

Betegnelse for antallet af pixels, typisk på LCD-skærm eller digitalt kamera. 1 megapixel svarer til 1.000.000 pixels.

Mms

Forkortelse for "Multimedia Messag-ing System". En udvidelse af sms, der kan sende billeder, lyd, video m.m. fra telefon til telefon.

MP3

Lydformat der kan anvendes på mobiltelefonen og andre elektroniske medier.

MO (sms pull)

Står for Mobile Originated. Aktiverings-sms, som brugeren sender. Se også MT (sms push).

Mobilinternet

Internet som er tilpasset mobiltele-fo-nens skærm.

Mobilportal

Se mobilinternet og wap.

Modem

Med et modem kan du overføre data via GSM-nettet. Både fra telefon til telefon og fra telefon til PC.

MT (sms push)

Den sms, som brugeren modtager som svar på f.eks. en konkurrence. Se også MO (sms pull).

Near Field Communication

Trådløs kommunikations protokol til kortere afstande. Kan bl.a. bruges til betaling.

PDA

Forkortelse for "Personal Digital Assis-tant" - en lomme-pc eller en udvidet elektronisk kalender. Den skal dog mindst have adressebog, kalender, e-mail og tekstbehandling for at kunne kaldes en PDA.

Permission marketing

Regel, der siger at man skal have modtagerens samtykke før man sender reklame ud. Gælder for alle medier, ligesom der skal gøres op-mærksom på hvis man automatisk tilmeldes en nyhedstjeneste i forbin-delse med en aktivitet.

Pixels

Måleenhed for opløsningen på elektroniske enheder, Eksempelvis 128x128, der beskriver henholdsvis bredde og højde.

Phone Operated Web (POW)

Brugerstyrede webaktiviteter. Som styres direkte fra telefonen.

Rammeaftale

Aftale der sætter regler for telebranchen, herunder også marketing på mobilen.

Responsmåling

Måling på de svar, som en given aktivitet danner.

RFID

Står for Radio Frequency Identification. Teknologi baseret på chips, placeret i små tags. Beregnet på kommunikation over kortere afstande.

RFID Tag

En lille sender, der trådløst sender informationer.

RFID læser (reader)

Modtager, der tolker de informationer som tagget sender.

Ringanimationer

Flash Lite animation, som bliver vist på skærmen, når telefonen ringer. En slags visuel ringetone.

Roaming

En tjeneste som gør at mobiltelefonbrugere kan bruge deres telefoner, selv om de er udenfor deres serviceområder. F.eks. ved udlandsrejser, hvor der typisk er aftaler mellem teleoperatører om brug af konkurrenters net, ved manglende dækning.

Servicekode/suffix

Servicekode er det ord, der i visse sms-tjenester optræder efter mediekoden. Eksempelvis Nyhed Tilmeld.

Shortcode /applikationskode

Se applikationskode.

Smart code

2-dimensionel stregkode, der kan aflæses med mobilens kamera samt en applikation.

Smart code generator

Program der anvendes til at lave smart codes.

Smart code reader

Program der anvendes til at aflæse smart codes med mobilen.

SmartPhone

En avanceret mobiltelefon, der kombinerer telefonen med funktionerne fra en PDA.

Sms

Med sms kan du sende korte tekstbeskeder fra en mobiltelefon til en anden. En sms kan højst indeholde 160 tegn/bogstaver. De fleste mobiltelefoner kan dog kæde flere sms'er sammen. Alle mobiltelefoner kan sende og modtage sms. Sms er en forkortelse for Short Message Service.

Sms to call

Funktion der gør, at brugeren kan blive ringet op ved at sende en tekst til en shortcode.

Standby-tid

Den tid en mobiltelefon kan være tændt og klar i standby-tilstand. Det vil sige, at den ikke bruges, men er tændt og klar til opkald etc.

Suffix/servicekode

Se Servicekode.

Symbian

Et styresystem til smartphones. Symbian tillader bl.a. Bluetooth, mms, Java m.m.

Talegenkendelse

Et system som gør det muligt for brugeren at tale til en voice response i stedet for at taste sine svar.

Ticketing

Teknologi, der anvender stregkoder på mobilen til varekøb, kundeklubber, etc.

Tillægstaksering/ indholdstaksering

Når brugeren betaler en overpris for f.eks. en sms og derved er med til at dække udgifterne til tjenesten.

T9

Det program som ligger bag "ordbogen" i mobiltelefoner, og som gør det nemmere at skrive sms og e-mails fra telefonen.

UMTS

Se 3G.

Voice response

Se interactive voice response

Wap

Wap er det "sprog" som mobiltelefoner bruger for at komme på internettet. Wap er en forkortelse for Wireless Applikation Protocol.

W-LAN

Forkortelse for "Wireless Local Area Network". Et trådløst data-kommunikationsnetværk, der fungerer indenfor et begrænset område.

WPAN

Wireless Personal Area Network er en betegnelse for et netværk, der rækker indenfor en person. F.eks. en mobiltelefon med et trådløst headset. Et sådan netværk er kun relevant for en person og er derfor et WPAN.

XHTML

Programmeringssprog, der anvendes til kodning af mobilinternetsider.

3G

Tredje generation af mobiltelefonnettet og efterfølgeren til GSM-nettet. 3G kaldes også UMTS. 3G er en forkortelse for 3. Generation.

.Jad

Filtype der anvendes ved Java ME programmering.

.Jar

Filtype der anvendes ved Java ME programmering.

TAK TIL

- **DANMARKS STATISTIK**

For tilladelse til at gengive statistisk materiale (side 37 til 44)

- **MEDARBEJDERNE I TELECOM SCANDINAVIA**

For gavmildt at have delt ud af deres store viden

- **ALLE INNOVATIVE MENNESKER I BRANCHEN**

For at være med til at skabe løsninger der er til gavn for borgerne og værd at fortælle om i en bog som denne

OM TELECOM SCANDINAVIA

Telecom Scandinavia udvikler og producerer digitale løsninger, som arbejder på tværs af medier. Vi har mange års erfaring i at sammenkæde en lang række digitale medier, så de giver det bedste og mest brugervenlige flow.

Vores udgangspunkt var IVR, men vi har, siden vi startede i 1989, udvidet vores portefølje med et væld af nye teknologier lige fra simpel sms over web til smartcodes og 3G videostreaming.

I januar 2007 købte Telecom Scandinavia KMD's Servicetelefon, og det har givet os yderligere erfaring og kompetencer inden for digital forvaltning og selvbetjening. Købet er en naturlig videreførelse af vores strategi om løbende at udvikle nogle af verdens mest intelligente selvbetjeningsløsninger med baggrund i medierne web, sms, IVR, mms og e-mail.

Vi tager os af alt fra idéudvikling og produktion til drift og hosting og leverer i dag løsninger til vidt forskellige kunder, lige fra Ikea over Skat og til U.S. State Department.

MOBILHÅNDBOGEN

Med **Mobilhåndbogen** har vi skabt et let overskueligt opslagsværk, du kan bruge til at søge viden om og inspiration til digitale løsninger.

Bogen er blevet til, fordi det er vores opfattelse, at de fleste i dag betragter mobilen som et oplagt medie at anvende, når arbejdsgange f.eks. skal effektiviseres, eller når servicen skal optimeres.

Men mange savner den generelle viden om de forskellige digitale medier, som skal til for at udtænke et godt flow,

som fungerer både for brugeren og i forhold til de eksisterende arbejdsgange i organisationen eller virksomheden.

Bogen er derfor tænkt som en guide til, hvordan forskellige medier kan kombineres og skabe et brugervenligt flow.

Vores ambition er, at Mobilhåndbogen skal være fast inventar på din boghylde og løbende bidrage med viden om og inspiration til innovative digitale løsninger.

Vi håber, du vil drage nytte af bogen.

