

Featurelista 2010

1 UNIFIED COMMUNICATIONS Dimman lättar. De paketerade tjänster som nu finns på marknaden kan bringa klarhet i vad som är bra kombinationer och tillämpningar. Vi gör dig också redo att övermanna AD-spöket och möta de organisatoriska hindren för uc och ucc.

UTGIVNING 11 februari (Bra timing inför easyFairs ICT i Stockholm 16–17 februari.)

2 MOBILITET Det börjar bli dags att analysera vad lte kan ge ditt företag för affärsnytta. Vilka är de viktigaste skillnaderna jämfört med dagens 3g-tjänster? Vad betyder lte för mobil uc och garanterad kvalitet på tjänsterna? Bevakning från Mobile World Congress. Produktguide: Telecom expense management (tem). **UTGIVNING 25 mars**

3 TELEMATIK Är det du eller logistikchefen som har initiativet? Tekniken och de positionsmedvetna applikationerna är redo att rullas ut. Vi analyserar telematikens löften för exempelvis transporter, fordonsparker, gods, fältpersonal och hälso- och sjukvård. **UTGIVNING 6 maj**

4 VIRTUELLA MÖTEN Clas Ohlson skulle inte ha kunnat expandera i önskad takt utan smidiga videomöten. Vi tittar på andra konkreta erfarenheter och bästa praxis för mötesteknik som en motor i verksamheten. Test av videomöten i datorn. Hur står sig gratistjänsterna på internet mot de mjukvaror man får betala för? **UTGIVNING 17 juni**

5 VÄXLAR Heltäckande marknadsöversikt i segmentet 50 till 500 anknysningar. Blandade miljöer är ofta en nödvändighet, men hur öppna har systemen blivit 2010? Vi tittar på smarta vägar till integration och "best of breed"-lösningar. **UTGIVNING 9 september**

6 ANVÄNDBARHET Vi tar ett tag om usabilitybegreppet. Hur kan du försäkra dig om att företagets kommunikationstjänster är lätta att använda och därmed ger ökad effektivitet? Ett viktigt område är paketeringen av tjänsterna. Lär dig mer om hur användarnas behov kan analyseras och kategoriseras. Test av konferenstelefoner. **UTGIVNING 14 oktober**



7 KONTAKTCENTER Vilka är de nya linjerna i ärendefabriken? Vi tittar på hanteringen av sociala medier och andra nya kontaktvägar. Hur har EU-standarden för kundkontaktcenter implementerats av svenska kundkontaktcenter? Test av headset som lämpar sig för callcenter. **UTGIVNING 18 november**

8 KOMMUNIKATION SOM TJÄNST Den här köp- och säljmodellen stod på toppen av Gartners hype-kurva 2009. Innebär det att allt är besvikelse nu? Vi lyfter fram lyckade exempel på multisourcing och guidar på vägen till balans mellan egna system och köpta tjänster. Test av nätbaserade växeltjänster. Utvärderingen sätter fokus på funktioner, gränssnitt och upplevelsen för användare och administratör. **UTGIVNING 23 december**