

InspirationsWebinar 14. januar 2021

God kundeservice gennem
hele kunderejsen





Camilla Bergmann Hansen

Customer Experience Consultant

Email: camilla.bergmannhansen@superoffice.dk

Mobil: 26 13 21 35

Dagens agenda

Introduktion

- Kunderejsen, kundeservice og kundeoplevelse
- Hvorfor integrere kundeservice med CRM?

SuperOffice Customer Engagement Platform

- Customer Center
- Chat
- Formular

Opsummering

- Case: Vitec Förvaltningsystem AB
- Links til artikler og videoer
- Spørgsmål i chatten

Har din virksomhed en klar strategi for kunderejsen?

1

Hvordan kommunikerer I med jeres kunder?

Sæt dig i kundens sted

2

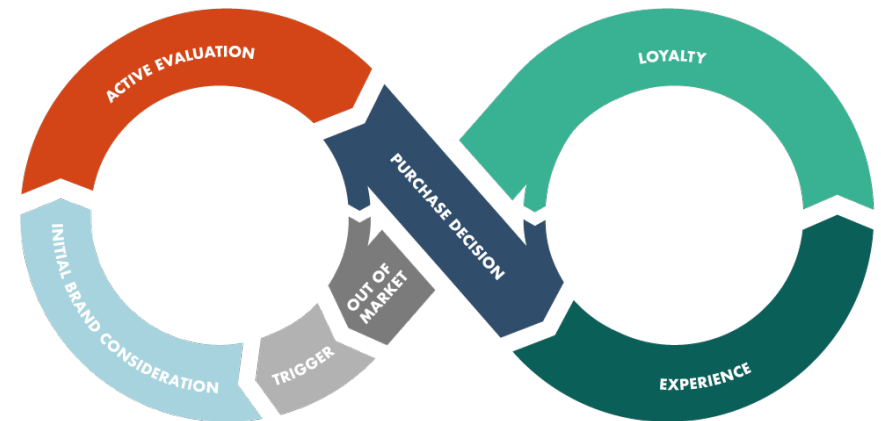
Hvad forventer jeres kunder ift. tilgængelighed og tilstedeværelse?

Aktivt til stede

3

Ved du, hvordan dine kunder oplever dit brand og din virksomhed?

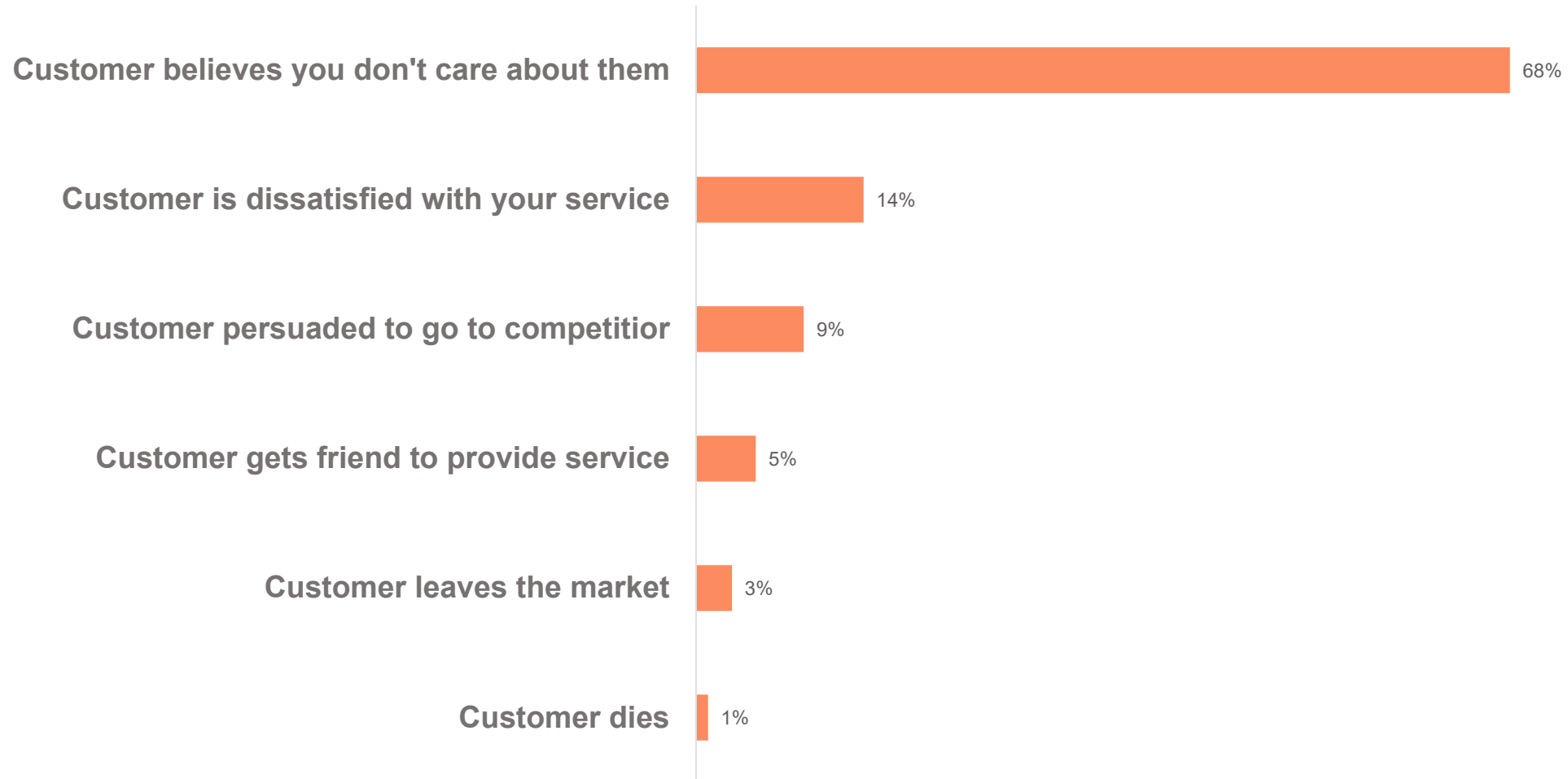
Hav en strategi for kunderejsen



“ Succesraten ved salg til en eksisterende kunde er 60-70%, mens succesraten med en ny kunde er 5-20%

Marketing Metrics

Hvorfor forlader kunder en virksomhed?

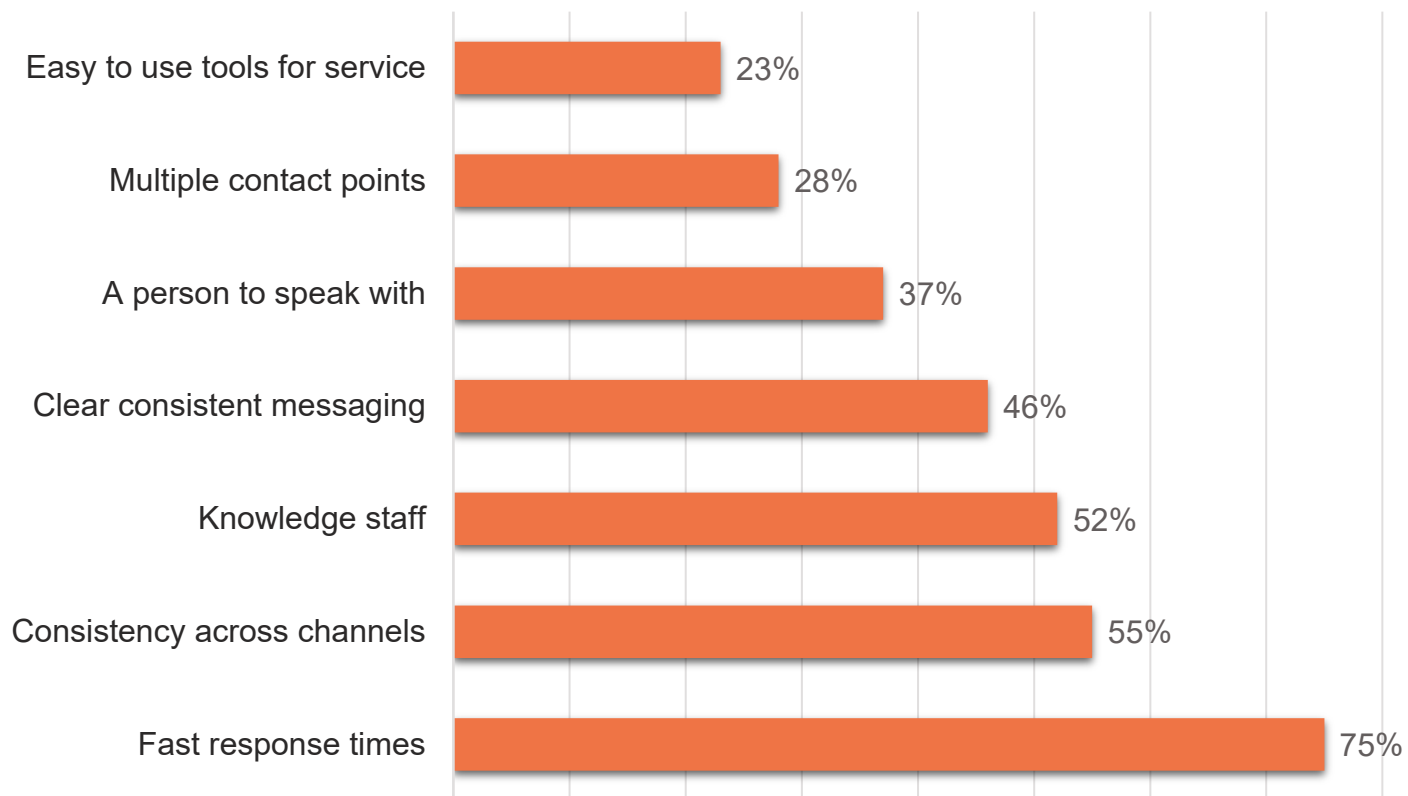


[Artikel: 5 tips til at fastholde flere kunder og øge indtjeningen!](#)

“ 86% af kunderne er villige til at betale for en god kundeoplevelse

PWC “Experience is everything. Here’s how to get it rights”.

Vigtige dele i en god kundeoplevelse



**“ 67% af kunderne
foretrækker
selvbetjening fremfor at
tale med en medarbejder**

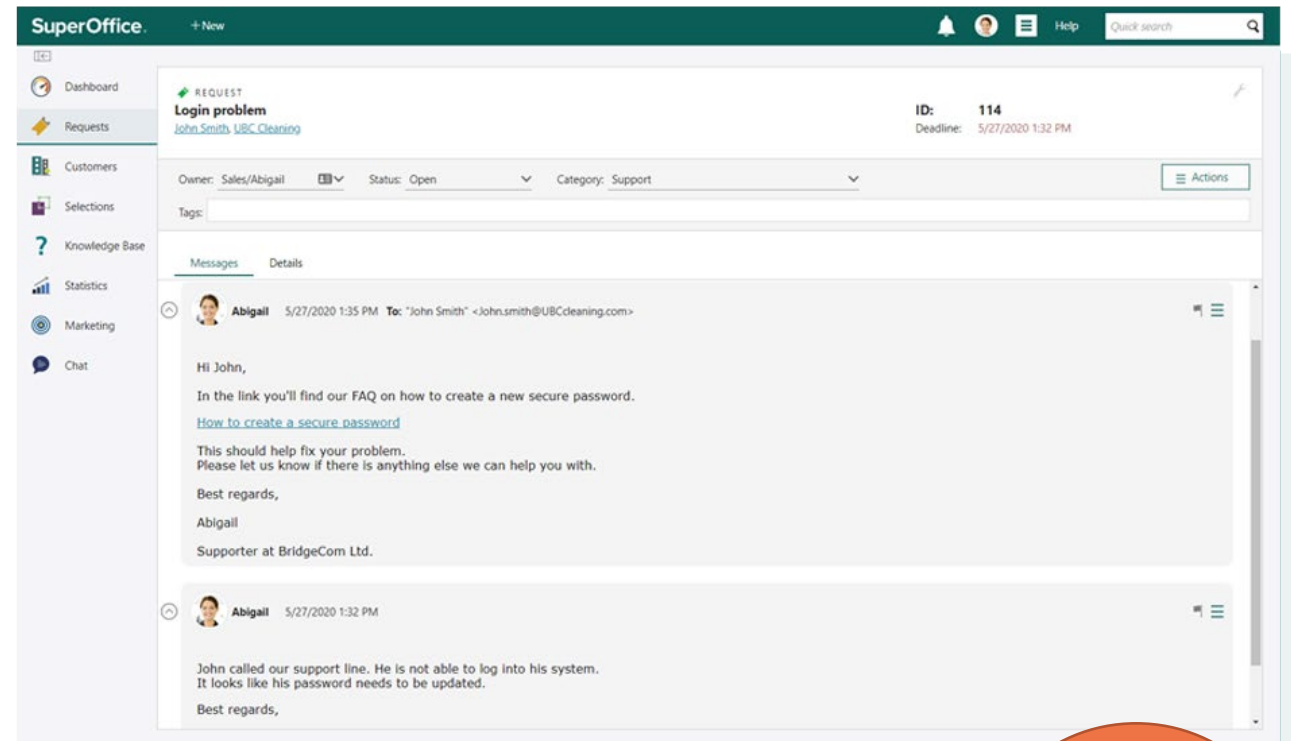
Hvorfor integrere kundeservice med CRM?

- Vende hurtigt, kvalificeret og korrekt tilbage til kunderne, når de henvender sig
- Vær tilgængelig på forskellige kommunikations kanaler
- Kendskab til kunderne – uanset hvem de kontakter hos dig
- Intern vidensdeling
- Manglende eller dårlig kundeservice kan være årsagen til churn



Hvordan kan SuperOffice hjælpe med at strømline kundeservice?

- Sagshåndtering
- Bekræft henvendelser med auto-svar
- Præ-definerede email supportskabeloner
- Rapportér aktiviteter
- Gennemsigtighed for bedre samarbejde på tværs af teams



Kræver Service
eller Complete
licens

SuperOffice Customer Engagement Platform

Customer Center

- Kundevendt servicecenter
- Selvbetjening 24x7

Chat

- Direkte kommunikation via live chat

Formular

- Formularer på website eller mailings
- Indsaml oplysninger og GDPR godkender automatisk

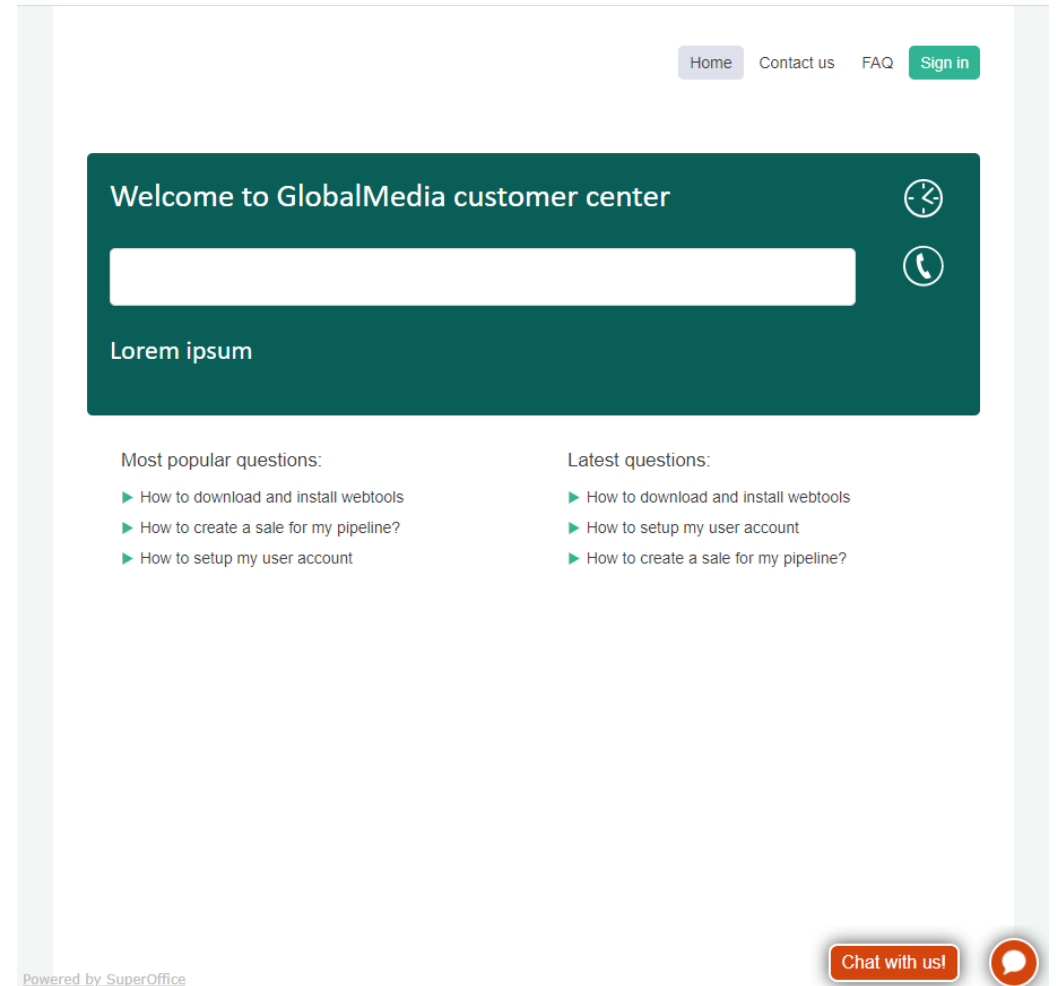
Kundeorienterede platforme

- Giv dine kunder mulighed for at kommunikere med dig gennem deres foretrukne kanaler
- Kommunikation af personfølsom data er sikker
- Hjælp dine kunder med at hjælpe sig selv – 24/7 selvbetjening og følge status på deres sager
- Få et komplet 360-graders overblik over dine kunder på tværs af teams



Bring kunder ind i et Customer Center for at hjælpe sig selv 24/7

- ✓ "Out of the box" - uden krævet kodning
- ✓ Tilpas til din virksomheds designguide
- ✓ Giv support, selvhjælp og automatisk vidensbase
- ✓ Håndtering af flere bestemte sprog
- ✓ Datakvaliteten sikres, og GDPR håndteres





Camilla Bergmann Hansen

CEO & Founder



Andreas Bergmann Hansen

Sales Manager



Troels Bent Hansen

Marketing Director

FAQ - OFTE STILLENDENDE SPØRGSMÅL

Har du spørgsmål til alt det praktiske i forbindelse med ture, arrangementer og Teambuilding?

Eller undrer du dig over nogle ting på din faktura eller lignende?

Finder du ikke svar på dit spørgsmål i vores FAQ i Kundecenteret, så tag endelig fat i os.

[KUNDECENTER](#)



Få svar på dine spørgsmål

Velkommen til vores kundecenter på nettet

For at kunne yde en bedre service har vi oprettet et kundecenter på internettet. Her kan du registrere nye sager, tjekke status på tidligere registrerede sager eller søge i vores vidensbase.

Hvis du vil registrere en sag, skal du klikke på Ny sag. Hvis du vil tjekke status på sager, du tidligere har registreret, skal du først logge ind. Hvis du har glemt din adgangskode, kan du få den sendt til din registrerede e-mail-adresse ved at klikke på Glemt adgangskode?

Hvis du ikke er registreret, kan du klikke på Registrer dig. Efter registreringen kan du logge ind med det samme.

Hvis du vil søge i vores database med almindelige spørgsmål, skal du klikke på FAQ.

Vi håber, at du får glæde af vores kundecenter!



Mandag - Fredag: kl. 8-16.00
Lørdag - Søndag: kl. 10-14.00



+45 26 13 21 35

Opret sager og se sagshistorik

Søg svar på spørgsmål

Kontaktformular

Mest populære spørgsmål:

- ▶ Åbningstider
- ▶ Adresse

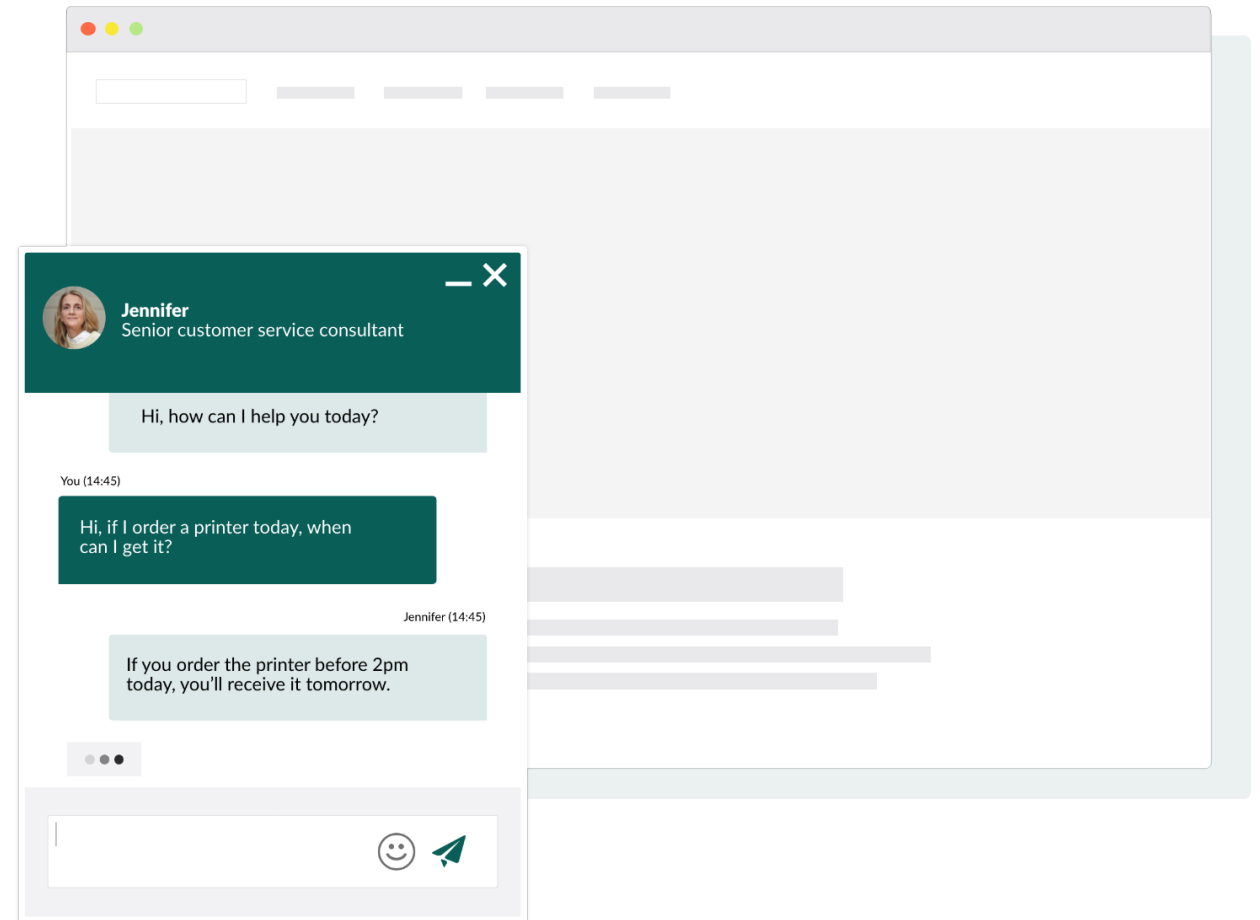
Seneste spørgsmål:

- ▶ Adresse
- ▶ Åbningstider



Brug live chat til at interagere direkte med kunder

- ✓ "Out of the box" - uden krævet kodning og tilpas til din virksomheds designguide
- ✓ Hjælp kundeemner og kunder med det samme, når de har brug for det
- ✓ Tilføj dokumentation, links og FAQ's direkte i en chat og du kan hurtigt lede kunder i den rigtige retning
- ✓ Brug alle CRM-oplysninger, du har, mens du chatter, og gem automatisk chatsamtaler i din CRM-database



HVAD ER DIT NÆSTE EVENTUR?

TEAMBUILDING, ARRANGEMENTER, REJSER OG Udstyr

VELKOMMEN TIL...

Vi drages af naturen og dens egenskaber, når vi begiver os på tur sammen for at mærke luften, duften og fordybelsen.

Vi arrangerer både teambuilding, arrangementer og ture for



Har du spørgsmål?
Så stil det her i chatten...

Hej! Tak, fordi du kontakter os. Hvad kan vi hjælpe dig med?

DIT NAVN

DIN E-MAILADRESSE

DIT FIRMA

DIT TELEFONNUMMER

Skriv dit spørgsmål her ...



Dashboard

Sagsbehandling

Kunder

Udvalg

Vidensbase

Statistik

Markedsføring

Chat

Chat-samtaler 1

Dashboard

Ingen chatsessioner i kø

AKTIVE CHATSESSIONER

Anders Andersen
Hej NaturenKalder. Allerød Orienteringsklub vil gerne

Anders Andersen 15:25:19
Hej NaturenKalder. Allerød Orienteringsklub vil gerne høre mere om jeres adventure tur i maj. Vi kan komme med orienterings trænere.

CBH 15:27:06
Hej Anders. Det lyder godt. Jeg får lige vores friluftskonsulent til at kontakte dig, da han står for turen. God dag, Mvh Camilla

SENESTE CHAT-SESSIONER

Handlinger

Ikke til stede Til stede 

Anders Andersen
Allerød Orienteringsklub

Titel: Formand
Kategori: Frivillige foreninger
E-mail: sodemo12@gmail.com
Mobilnr.: [+4533445566](tel:+4533445566)

AKTIVITETER

05-11-2020 [Opfølgning](#)
05-10-2020 [Ordrebekræftelse](#)
05-10-2020 [Tilbud - med specificeret rabat](#)
05-10-2020 [Tilbud - med specificeret rabat](#)
05-10-2020 [Tilbud](#)

SALG

13-02-2021 [Workshop - CRM strategi](#)
06-01-2021 [Test](#)
05-01-2021 [50 Post-skærme - Allerød Orienteringsklub](#)
05-10-2020 [10 kompasser - Allerød Orienteringsklub](#)

SAGER

22-09-2020 [Kontakt os formular](#)

CHAT-SAMTALER

Der blev ikke fundet nogen chats.

Skift person

SuperOffice
Service



Send



Dashboard

Firma

Person

Dagbog

Salg

Projekt

Udvalg

Indbakke

Chat

Rapporter

Markedsføring

Service

Person Detaljer Mere... Interesser Bemærkning



Hr. Anders Andersen

Allerød Orienteringsklub

Titel: Formand
E-mail: sodemo12@gmail.com
Mobilnr.: +45 33445566
Direkte nr.:
Privatadresse:
Danmark
 Brug som postadresse

Vores kontakt: Camilla Bergmann Hansen (Complete)
Kategori: Frivillige foreninger
Branche: Løb og trail run
Nummer: 10056
Stilling: Mgt.: Administrerende Direktør (CEO)

 Fratrådt 22-09-2020 CBH [Retsgrundlag: Samtykke](#)

Opgave

Rediger

Projekter Relationer Aktiviteter Salg Sager

ID	Status	Titel	Kategori	Sidst ændret	Registreret
7	Igangværen...	Kontakt os f...	Kontakt For...	25-09-2020 17:15	22-09-2020 19:57
15	Igangværen...	Chat - Chat ...	Kundeservice	17-12-2020 15:29	17-12-2020 15:29

Eksporter

Afsluttet antal: 2



Forhåndsvisning

[Chat - Chat med os! - Hej NaturenKald...](#)
[Anders Andersen](#)

ID: 15
Tidsfrist: 17-12-2020 15:29
Status: Igangværende
Kategori: Kundeservice
Sidst ændret: 17-12-2020 15:29

SENESTE MEDDELELSER

CBH
17-12-2020 15:29

Chat-oversigt (Chat startet: 17-12-2020 15:26):

Anders Andersen (15:25):
Hej NaturenKald. Allerød Orienteringsklub vil gerne høre mere om jeres adventure tur i maj. Vi kan komme med orienterings trænere.

Repræsentant: CBH (15:27):
Hej Anders. Det lyder godt. Jeg får lige vores friluftskonsulent til at kontakte dig, da han står for turen. God dag, Mvh Camilla

Anders Andersen (15:28):
Tak for svar. Ser frem til at høre fra ham. Mvh Anders

DETALJER

Person: Anders Andersen
E-mail: sodemo12@gmail.com
Mobilnr.: [+4533445566](tel:+4533445566)
Firma: Allerød Orienteringsklub
Adgangsniveau: External

SuperOffice
CRM

Indsaml nemt data med integrerede webformularer

- ✓ Opfange kontaktinformation om besøgende på dit website
- ✓ Opret så mange formularer, du har brug for - uden kodning krævet og tilpas til din virksomheds designguide
- ✓ Fuld integration til CRM og reducer manuelt arbejde
- ✓ Datakvaliteten sikres, og GDPR håndteres
- ✓ Brug passiv dataindsamling til aktiv pleje af kunderne

∨ Edit form

+ Field

+ Style

+ Actions

Receive the monthly newsletter

Name: *

Company:

E-mail: *

I agree to the Master Subscription and the Data Processing Agreements

Yes, sign me up!

Bliv kontaktet

Vil du høre mere om vores produkter, rejser & ture og arrangementer, så hjælper vi dig gerne.

Udfyld formularen og vi kontakter dig snarest muligt (indenfor 24 timer).

Kryds meget gerne af, hvad du gerne vil kontaktes om, så vi kan give din henvisning til den rette medarbejder.

Vi glæder os til at høre fra dig!

Navn *

E-mail *

Telefonnummer *

Firmanavn/Forening

Hvad vil du gerne kontaktes omkring? Vælg område:

Arrangementer Ture og rejser Udstyr Samarbejde

Skriv din besked her

Jeg har min egen cykel forretning ved Skovbrynet station og er interesseret i et samarbejde, da jeg vil gerne vil arrangere ture fra min cykel forretning. Har I nogle dygtige instruktører i mountainbike, som jeg vil kunne købe ind i nogle timer fast om søndagen?

Jeg accepterer disse vilkår omkring Privacy Policy [i](#)

[Læs vores Privacy Policy](#)

Jeg er ikke en robot



reCAPTCHA

Privatlivs-vilkår

Send



←

Dashboard

Dashboard +

- Sagsbehandling
- Kunder
- Udvalg
- Vidensbase
- Statistik
- Markedsføring
- Chat

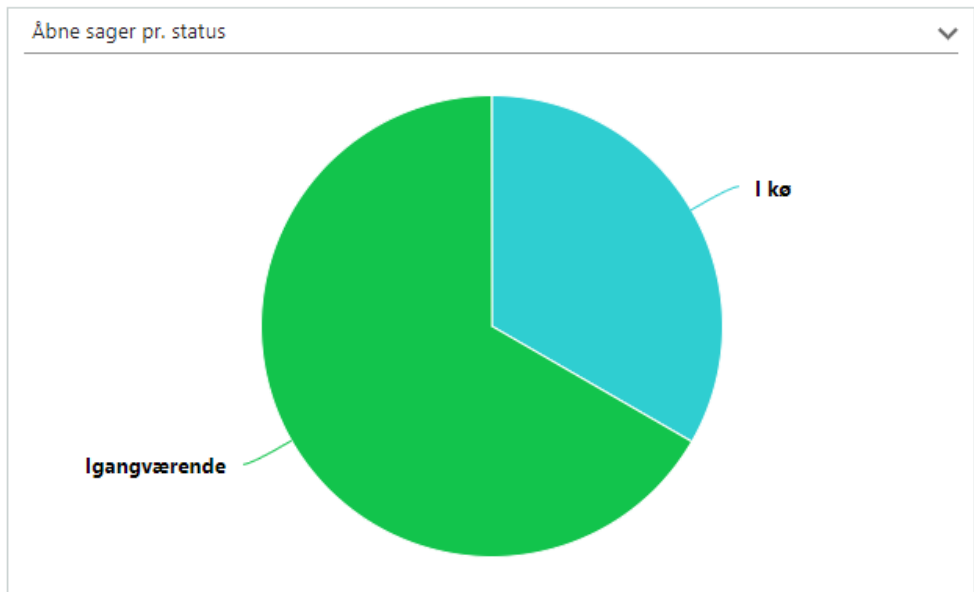
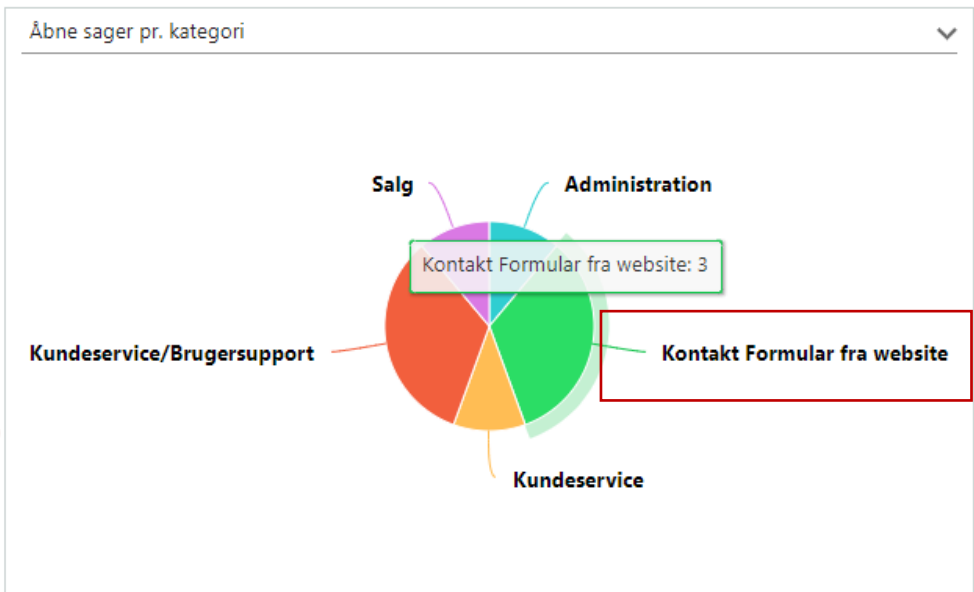
Status

Din status	Antal
I kø	1
Ulæste sager	0
Sager med nye oplysninger	0
Afsluttet	1
Ufordelte sager	6
Anmodninger i liste over foretrukne	0
Administration	1
Kundeservice	1
Kundeservice/Brugersupport	3

Ufordelte sager

Id ↓	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Person
7	Kontakt os form...	22-09-2020 19:57	(Ufordelt)	Kontakt Formula...	Anders Anc
5	Har fået smidt...	12-08-2020 16:39	(Ufordelt)	Kundeservice/Br...	Henrik Stoc
4	Gør FAQ'er tilg...	01-01-2016 00:00	(Ufordelt)	Administration	Pernille Mø
3	Spar tid med sv...	01-01-2016 00:00	(Ufordelt)	Salg	Pernille Mø
2	Sådan svarer du...	01-01-2016 00:00	(Ufordelt)	Kundeservice/Br...	Pernille Mø
1	Prøv automatisk...	01-01-2016 00:00	(Ufordelt)	Kundeservice/Br...	Pernille Mø

Viser 1 – 6 af 6 rækker





Dashboard

Sagsbehandling

Kunder

Udvalg

Vidensbase

Statistik

Markedsføring

Chat

Find sager

[Vis kriterier](#)

Id ↓	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Person	Firmanavn	Status	Tags	<input type="checkbox"/>	
10	Bliv kontaktet...	25-09-2020 17:23	CBH	Kontakt Formula...	Rasmus Rasmusse...	Medier & M...	I kø		<input type="checkbox"/>	
8	Bliv kontaktet...	25-09-2020 16:27	Mads Andersen	Kontakt Formula...	Mille Bergmann	Bergmann's...	I kø	mountainbike	<input type="checkbox"/>	
7	Kontakt os form...	22-09-2020 19:57	(Ufordelt)	Kontakt Formula...	Anders Andersen	Allerød Or...	Igangværende		<input type="checkbox"/>	

Handlinger

Viser 1 – 3 af 3 rækker

SuperOffice
Service



Dashboard

Firma

Person

Dagbog

Salg

Projekt

Udvalg

Indbakke

Chat

Rapporter

Markedsføring

Service

Person Detaljer Mere... Interesser Bemærkning



Fr. Mille Bergmann

[Bergmann's Cykler A/S](#)

Titel: Butiksbestyrer og Salgs chef
E-mail: sodemo17@gmail.com
Mobilnr.: +45 22334455
Direkte nr.:
Privatadresse:

Vores kontakt: Camilla Bergmann Hansen (Complete)
Kategori: Lead
Branche: MTB
Nummer: 10064
Stilling:

Danmark

 Brug som postadresse Fratrådt 10-11-2020 sys25806 [Retsgrundlag: Samtykke](#)

Opgave

Rediger

Projekter Relationer Aktiviteter Salg Sager

ID	Status	Titel	Kategori	Sidst ændret	Registreret
8	I kø	Bliv kontakt...	Kontakt For...	15-10-2020 18:41	25-09-2020 16:27

Eksporter

Afsluttet antal: 1



Forhåndsvisning

[Bliv kontaktet formular](#)
[Mille Bergmann](#)

ID: 8
Tidsfrist: 25-09-2020 16:27
Status: I kø
Kategori: Kontakt Formular fra website
Sidst ændret: 15-10-2020 18:41

SENESTE MEDDELELSER

- Camilla Bergmann Hansen (Complete)
15-10-2020 15:39
- Camilla Bergmann Hansen (Complete)
15-10-2020 15:36
- Mille Bergmann
25-09-2020 16:27

DETALJER

Person: Mille Bergmann
E-mail: sodemo17@gmail.com
Mobilnr.: [+4522334455](tel:+4522334455)
Firma: Bergmann's Cykler A/S
Adgangsniveau: Internal
Prioritet: Høj (Fokus kunder)
Sidst ændret: 15-10-2020 18:41
Registreret: 25-09-2020 16:27
Læst af ejer:
Læst af person:
Udsat til:

SuperOffice
CRM

Opsummering

- Sæt kunden i førersædet
- Strategi for kunderejsen
- Svare hurtigt, kvalificeret og korrekt tilbage på henvendelser
- Alt kundehistorik og data tilgængeligt for alle medarbejdere i SuperOffice
- Brug data til at lære og forstå dine kunder





**Lad os se på
Vitec Förvaltningssystem AB**

VITEC

vertical software

- 130 medarbejdere
- Leverer 15 specialist softwareprodukter til omkring 600 kunder
- Omsætning er 180MSEK med en overskudsgrad på 22%



Udfordringen

- Mangel på samlet kundeoverblik
- Hver afdeling havde deres eget system og arbejdede i siloer





Åsa Rådbo, Support Manager

- 20 medarbejdere i 9 forskellige regioner
- 15 forskellige produkter
- 4.000+ brugere
- 20.000 spørgsmål om året

Udfordringen i Vitec Service Center

- Email og telefon var de eneste kommunikationskanaler
- Svært at samarbejde med andre teams for at besvare komplekse spørgsmål
- Sikkerhedsproblem med al email-kommunikationen



1

Sager blev ikke besvaret hurtigt nok

2

Kunder følte, at deres henvendelser røg i et sort hul

3

Ineffektiv og langsom kunde-kommunikation

4

Manglende tillid og fortrolighed

Løsningen

1.

Et system for alle, som giver alle afdelinger et 360-graders billede af kunderne

2.

Værktøj til at hjælpe serviceteams med at håndtere sager hurtigere og bedre

3.

Hjemmeside, der giver kunderne muligheder for selvbetjening

Resultater

- ✓ Ca. 250-300 i Customer Center om dagen
- ✓ Tid til problemløsning er gået ned fra gennemsnitligt 3-4 dage til 1
- ✓ Kundernes tillid til dem er blevet skyhøj, og kundernes feedback er overvældende positiv
- ✓ Samarbejdet mellem afdelinger er øget, og det er mere effektivt for alle
- ✓ **Kundeservice har givet konkurrencemæssige fordele og er strategisk vigtig**

The image shows two overlapping screenshots of the Vitec ServiceCenter interface. The left screenshot is the login page, and the right screenshot is the user profile editing page.

VITEC vertical software

Welcome to the Vitec ServiceCenter

Please use Chrome or Edge as your browser!

User name

Password

[Forgot my password?](#)

Vitec switch: 090-15 49 00
Support: 090-348 02 00
www.vitecsoftware.com

Redigera kontakt

Förnamn

Efternamn

Epost/Användarnamn

Telefon

Befattningar

Intresse av produkter

Kan logga in i ServiceCenter

Kan registrera ärenden

Får se företagets ärenden

ServiceCenter-ansvarig

Inspirationsvideoer

- [SuperOffice Chat - A new way to communicate with your customers](#)
- [How to set up and configure the Chat widget](#)
- [How to add the Chat widget to your website](#)
- [How to create a basic web form and add it to your web page](#)



Artikler

- [Kunderejsen: Vejen til øget vækst](#)
- [10 tips til god kundeservice](#)
- [7 tips til at levere den gode kundeservice](#)
- [12 tips til at undgå at tabe kunder](#)
- [5 tips til at bruge live chat til en bedre kundeoplevelse](#)
- [7 tips til en strategi, der kan levere en god kundeoplevelse](#)
- [5 trends omkring kundeoplevelsen som du skal kende i 2021](#)
- [5 tips til at fastholde flere kunder og øge indtjeningen!](#)
- [Du kan indsamle bedre data og generere flere leads med integrerede webformularer](#)

- [Download gratis guide: 6 tips til øget kundeloyalitet](#)



InspirationsMorgen

- Afholdes som webinar den **2. marts 2021, kl. 9.30 til 11.30.**
- [Læs mere og tilmeld dig](#)
- [Hvad vil du gerne blive klogere på i SuperOffice 9 – send dine ønsker ind til os inden den 1. februar 2021.](#)



Hold øje med din mail-indbakke

- PowerPoint præsentation
- Optagelsen af webinarret
- Evaluering





Tid til spørgsmål





Tak for i dag!

