

# SuperOffice CRM Online

## Tjenestetilbud 1-2-3



**SuperOffice®**

SuperOffice Norge AS - Wergelandsveien7, 0167 Oslo - Tel 23 35 40 00  
[www.superoffice.no/crmonline](http://www.superoffice.no/crmonline)

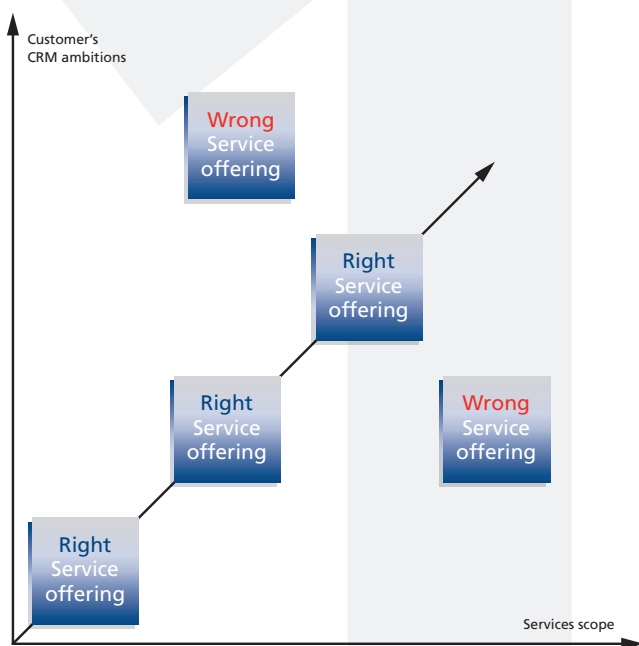
# SuperOffice CRM Online

## Tjenestetilbud 1-2-3

### Velg den CRM modellen som passer dine behov.

I en verden hvor du kan bestille kaffe på femti forskjellige måter, hvorfor godta en CRM implementering som er designet for å passe alle?

SuperOffice tvinger deg ikke til å velge bare en metode for CRM implementering. Med SuperOffice CRM Online Tjenestetilbud 1-2-3, velger du den implementeringspakken som passer deg basert på størrelsen på din bedrift, dine ambisjoner for CRM løsningen og kravene til arbeidsstøtte.



### Møt implementeringsutfordringene med tjenester fra SuperOffice

Uansett hvilken størrelse din bedrift har, er beslutningen om å kjøpe en CRM løsning bare halve kampen. For mange kan implementeringen av en ny CRM løsning vise seg å være en større utfordring, spesielt hvis du prøver å gjøre det alene eller stykkevis. Med SuperOffice tjenester får du en CRM implementeringer som er gjort riktig første gang, levert på tid, innenfor budsjett og i henhold til dine forventninger.

Designet for små og mellomstore bedriftskunder, er CRM Online Tjenestetilbud 1-2-3 skreddersydd for å støtte dine unike organisatoriske krav. Valg av en CRM Online tjeneste kan være akkurat det din bedrift trenger for å oppnå den suksessen du vil med din CRM løsning.

### Lean, SuperOffice metoden

Et CRM prosjekt trenger ikke å være en lang og omfattende prosess. Her i SuperOffice tror vi at "mindre er mer" og dette er synlig også i de tjenestene vi tilbyr. Våre tjenester velger alltid korteste vei til målet. Vi tilpasser våre tjenester til dine behov. Kort sagt, du får det du trenger. Ikke mer. Aldri mindre.

### Fleksible tjenester

Dersom din bedrift trenger mer enn hva tjenestepakken tilbyr kan du benytte den som er nærmest dine behov som et utgangspunkt, og legge til de nødvendige aktivitetene for å sikre din CRM suksess. Disse aktivitetene kan omfatte:

- Spesifikasjon av forretningsprosesser (knyttet til salg, service eller markedsføring)
- Konfigurasjonsbistand for felt, maler og prosessstøtte
- Dataimport
- Tilpassede maler
- Tilpassede rapporter
- Opplæring i brukerdefinerte felt
- Konfigurasjon av Sales Intelligence modulen
- Standard og tilpasset opplæring

Det er viktig for oss at du og din organisasjon får mest mulig ut av CRM løsningen og oppnår raske resultater. Hvis du er i tvil om hvilken pakke du skal velge, vil din salgsrepresentant gjerne diskutere dine unike behov, og anbefale den rette pakken.

## Tjenestetilbud 1-2-3

Velg mellom en av de tre standard pakkene eller bygg din egen pakke basert på dine behov.

|              | Tjenestetilbud 1   | Tjenestetilbud 2   | Tjenestetilbud 3   |
|--------------|--|--|--|
| # brukere    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 - 10 brukere</li></ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 5 - 25 brukere</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 5 - 35+ brukere</li></ul>  |
| CRM ambisjon | <ul style="list-style-type: none"><li>• Begrenset</li><li>• Ønsker kun en base for kundedata</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambisjoner om støtte til arbeidsprosesser, eller ser CRM som et forretningsverktøy</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser CRM som strategisk viktig</li><li>• Ønsker en kundedrevet forretningsprosess</li></ul>   |
| Leveranse    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tech sjekk</li><li>• Konfigurasjon med dokumentasjon</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tech sjekk</li><li>• Kombinert forretningsanalyse og konfigurasjonsspesifikasjon</li><li>• Trening</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tech sjekk</li><li>• Prosjektplan</li><li>• Forretningsanalyse workshop</li><li>• Konfigurasjons spesifikk workshop</li><li>• Visuell presentasjon</li><li>• Dataimport (kunder/kontaktpersoner)</li><li>• Prosjektledelse</li><li>• Trening</li></ul> |

For med informasjon kontakt din salgsrepresentant.

### Viktige fordeler

Basert på mer enn 11.000 vellykkede implementeringer, SuperOffice Tjenestetilbud 1-2-3 kan hjelpe deg å:

- Komme i gang på kort tid
- Få rask avkastning på investeringen
- Oppnå høyere brukertilfredshet
- Oppnå CRM suksess på ønsket måte
- Få oversikt og kontroll over kostnadene knyttet til implementeringen

*“Med hjelp av en SuperOffice partner ble vår løsning implementert på rekordtid og vi gikk” live “på avtalt tidspunkt, uten forsinkelser eller ekstra kostnader.”*

**Kirsten Helgesen, utviklingsdirektør, JM Byggholt**

*“SuperOffice forsto våre behov. Den dagen SuperOffice presenterte hva vi måtte gjøre for å komme i gang med implementeringen, visste vi at vi hadde gjort det riktige valget. SuperOffice bruker en metode som ga oss den forventede levering til forventet tid.”*

**Frode Ugland, salgssjef Media Norge ASA**

## Målgruppen

Denne tjenesten er ideell for bedrifter som er opptatt av å få en assistert start med sin CRM Online løsning, og ikke er fokusert på å endre noen arbeidsprosesser under den første implementeringen. Du har ca 1-10 brukere, og målet ditt er alle kundedata samlet på et sted.

Denne typen bedrift ønsker at CRM løsningen hjelper dem med å spore og betjene kundene. Derfor er det viktig å kunne håndtere kundeinformasjon og samhandling fra ett system. Ingen ønsker å kaste bort tid med leting gjennom regneark, e-poster og flere databaser for den informasjonen de trenger.

Basert på hva disse bedriftene har fortalt oss, og fra tusenvis av vellykkede implementeringer, lagde vi tjenestetilbud 1.

Tilbudet er tilpasset for å støtte de unike organisatoriske kravene, og våre profesjonelle konsulenter kartlegger dine behov og øker din effektivitet.

## Leveransen

1. *Tech Sjekk.* Inkluderer installasjon av Mail Link, 7.web Extensions, Krysstabell Viewer og Citrix Online Web Plugin. Merk at dette krever lokale administratorrettigheter på datamaskiner hvor programvaren skal installeres.
2. *Forenklet konfigurasjon og dokumentasjon.* Vår konsulent bruker en dag på konfigurasjonen i Admin modulen sammen med superbruker. Du må være forberedt og ha klart hvilke lister og kategorier du ønsker implementert. Resultatet er SuperOffice CRM konfigurert etter dine ønsker og dokumentert for framtidig håndtering.

## Oppdragderingsanbefalinger

- ✓ *Import av kunder og kontaktpersoner* - Dette estimatet er begrenset til import av 5000 selskaper og 5000 kontaktpersoner. Importdata må leveres i en tab separat tekstfil.
- ✓ *Sluttbruker trening* - En dag kundetilpasset trening anbefales for bedrifter som er veldig uerfarne med bruk av et CRM-verktøy, eller ønsker å sikre at alle brukerne arbeider på samme måte. Brukerne vil få opplæring i grunnleggende bruk av SuperOffice CRM. Merk at dette ellers er kundens ansvar. Maksimum 12 deltakere.

*Vi tilbyr også egentilpassede implementeringstjenester for situasjoner der et Tjenestetilbud ikke er aktuelt. Kontakt din salgsrepresentant hvis du ønsker å legge til flere tjenester.*

## Målgruppen

Dette Tjenestetilbudet er rettet mot bedrifter uten geografisk spredning og har vanligvis 5-25 brukere. Brukerne av SuperOffice CRM har alle homogene behov, og arbeider i henhold til en enhetlig arbeidsprosess. Kunden har visse ambisjoner om støtte av arbeidsprosesser, og av CRM som et strategisk forretningsverktøy.

Bedrifter som foretrekker dette tjenestetilbudet innser at å understøtte arbeidsprosessen er den eneste måten å oppnå økt salgs-, service eller markedseffektivitet. Dette skaper varige konkurransefortrinn og økt inntjening. Varsling av ledelsen om problemområder, samt å redusere det manuelle arbeidet er bare noen av behovene til denne typen virksomheter.

Basert på hva mange av disse kundene har fortalt oss, og tusenvis av vellykkede implementeringer, lagde vi Tjenestetilbud 2. Våre profesjonelle konsulenter kartlegger dine behov og øker din effektivitet.

## Leveransen

1. *Tech Sjekk.* Inkluderer installasjon av Mail Link, 7.web Extensions, Krysstabell Viewer og Citrix Online Web Plugin. Merk at dette krever lokale administratorrettigheter på datamaskiner hvor programvaren skal installeres.
2. *Kombinert forretningsanalyse og konfigurasjonsspesifikasjon.* Et innledende brev sendes ut hvor du, som kunde, blir bedt om å utarbeide tanker om hvordan arbeidsprosessen skal se ut, samt ønsker for konfigurasjonen. To konsulenter gjennomfører en 1 dags workshop som har som mål å sette opp SuperOffice slik at dine arbeidsprosesser støttes, og slik at du oppnår en høy sluttbruker tilfredshet og bruk. Deretter blir løsningen konfigurert og dokumentert.
3. *Sluttbruker trening* - En dag kundetilpasset trening. Brukerne vil få opplæring i bruk av SuperOffice i henhold til designet arbeidsprosess.
4. *Admin trening* for superbruker - Standard kurs arrangert av SuperOffice eller partner.

## Oppgraderingsanbefalinger

- ✓ *Import av kunder og kontaktpersoner* - Dette estimatet er begrenset til import av 5000 selskaper og 5000 kontaktpersoner. Importdata må leveres i en tab separert tekstfil.
- ✓ *Leveringskoordinering.* En konsulent hjelper til med å koordinere og booke de ulike aktivitetene, samt følge opp leveransen. Alternativt håndteres dette av kunden.

*Vi tilbyr også egentilpassede implementeringstjenester for situasjoner der et Tjenestetilbud ikke er aktuelt. Kontakt din salgsrepresentant hvis du ønsker å legge til flere tjenester.*

## Målgruppen

Dette tilbudet er som regel for bedrifter fra pluss 15 brukere av programvaren som gjerne har erfaring i å bruke et CRM verktøy, og som ønsker å ta neste steg mot å bli en fullt ut kundedrevet organisasjon.

Bedrifter som velger Tjenestetilbud 3 er opptatt av hvordan de kan levere overlegen kunde verdi, og ønsker å skreddersy tilbud og tjenester som svar på deres kunders behov. For å bygge langsiktige relasjoner, og å sette kunden i konstant fokus, trenger denne type bedrifter en løsning som støtter integrerte forretningsprosesser. Hele forretningsprosessen må være kundedrevet, sømløst knyttet til andre viktige forretningsfunksjoner, og designet for å møte kundenes forventninger til kvalitet, hastighet, brukervennlighet og pålitelighet.

For denne type bedrift anses CRM investeringen å være av strategisk betydning. Du ønsker at implementeringen skal drives som et prosjekt hvor SuperOffice bidrar til kvaliteten på gjennomføringen.

## Leveransen

1. *Tech Sjekk.* Inkluderer installasjon av Mail Link, 7.web Extensions, Krysstabell Viewer og Citrix Online Web Plugin. Merk at dette krever lokale administratorrettigheter på datamaskiner hvor programvaren skal installeres.
2. *Prosjektplanlegging.* Det produseres et Prosjekt Definisjons Dokument (PDD). Det er her prosjektplanen opprettes, og alle planlagte aktiviteter og ansvar skisseres.
3. *Forretningsanalyse Workshop.* Et innledende brev sendes ut hvor du, som kunde, blir bedt om å utarbeide tanker om hvordan arbeidsprosessen skal se ut. Dette er en 1 dags workshop med to konsulenter. Vi spesifiserer arbeidsprosessen med alle aktiviteter, prosesser, maler etc. Denne aktiviteten er nødvendig for å sikre at SuperOffice CRM støtter dine arbeidsprosesser (salg, service og markedsføring), og at du oppnår høy brukeradopsjon. Deretter blir prosessen og resultatene av workshopen dokumentert.
4. *Konfigurasjons Spesifikasjon Workshop.* Et innledende brev sendes ut hvor du, som kunde, blir bedt om å forbrede en del definerte punkter rundt hvordan SuperOffice skal konfigureres. Dette er en 1 dag workshop med to konsulenter hvor det konfigureres direkte i databasen. Deretter dokumenteres hele konfigurasjonen for fremtidige endringer / tilføyelser. Formålet med konfigurasjons spesifikasjonen er å diskutere oppsett og konfigurering av

SuperOffice CRM Online slik at den vil støtte dine forretningsprosesser, og dekke dine behov for støtte og rapportering i organisasjonen.

5. *Visuell presentasjon.* Hensikten med prototypepresentasjonen er å gå gjennom prosessen og designet. Prototypen vil gi deg en idé og en følelse av hvordan systemet vil se ut og fungere, og vil sikre at evt. endringer gjennomføres før produksjonssetting.
6. *Import av kunder og kontaktpersoner.* Dette estimatet er begrenset til import av 5000 selskaper og 5000 kontaktpersoner. Importdata må leveres i en tab separert tekstfil.
7. *Prosjektledelse*
8. *Prosjekt møter*
9. *Sluttbruker trening.* En dag kundetilpasset opplæring. Brukerne vil få opplæring i bruk av SuperOffice i henhold til designet arbeidsprosess. Maks 12 deltakere pr. kurs

*Vi tilbyr også egentilpassede implementeringstjenester for situasjoner der en pakke ikke er aktuell. Kontakt din salgsrepresentant hvis du ønsker å legge til flere tjenester.*