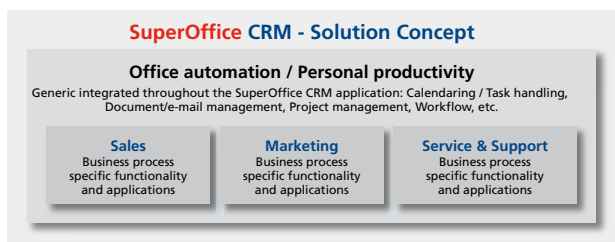


SuperOffice eJournal til kundeservice

SuperOffice CRM Solution

SuperOffice eJournal er en integreret del af SuperOffice produktsortiment, der dækker alle forretningsprocedurer og funktioner med hensyn til personlig produktivitet, marketing, salg, service & support og ledelse.



For information om andre SuperOffice produkter, se www.superoffice.dk eller kontakt SuperOffice Danmark eller en partner.

Systemkrav

Se den tekniske dokumentation på www.superoffice.dk

SuperOffice CRM løsninger er ledende i Europa, hvor de bliver brugt af mere end 11.000 organisationer til henholdsvis support, automatisering og forbedring af alle kunderelaterede forretningsprocedurer.

Headquarters

SuperOffice ASA
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.com

Sweden

SuperOffice Sweden AB
Tlf: +46 8 522 33 800
www.superoffice.se

Netherlands

SuperOffice Benelux B.V.
Tlf: +31 73 6 919191
www.superoffice.nl

Denmark

SuperOffice Danmark A/S
Tlf: +45 70 10 22 01
www.superoffice.dk

United Kingdom

SuperOffice Software Ltd.
Tlf: +44 870 770 3000
info@superoffice.co.uk

Norway

SuperOffice Norge AS
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.no

Germany

SuperOffice Germany GmbH
Tlf: +49 231 75 860
www.superoffice.de

Switzerland

SuperOffice Team Brendel AG
Tlf: +41 061 338 3737
www.superoffice.ch



SuperOffice®

www.superoffice.dk

SuperOffice eJournal til kundeservice



SuperOffice®

SuperOffice eJournal til kundeservice

En virksomheds kundeservice er et af de vigtigste kontaktpunkter for en kunde. Det er ressource- og økonomikrævende at opretholde en god kundesupport pr. telefon. Organisationer, der omdirigerer forespørgsler fra telefon til internet, reducerer derfor både responstid og omkostninger.

SuperOffice eJournal kan håndtere alle typer kundeforespørgsler 24 timer i døgnet, 365 dage om året, uanset om de indløber via telefon, email, internet eller fax. Ingen spørgsmål må glemmes i private mailboks, så de forbliver ubesvarede. Det er vigtigt, at alle spørgsmål bliver besvaret. Kunderne har også brug for at kunne følge deres sager gennem systemet, så de kan aflæse status på processen og ved, hvornår de kan forvente et svar.

'Selvbetjeningservice' (0 linie)

Brugerne kan servicere sig selv i det internetbaserede kunde-center. Alle kundespecifikke informationer er tilgængelige i kundecenteret, så den enkelte kunde kan søge på status over egne forespørgsler, sagsgangen, hidtidige indkøb m.m. Alle data bliver løbende opdateret, hvilket betyder, at kunden selv kan holde sig orienteret og modtage svar på spørgsmål, som normalt ville kræve et telefonopkald til virksomheden. Kunden kan også ajourføre egne data, som f.eks. rette adresse eller telefonnummer, tilmelde sig mailinglister eller sende en besked.

AutoFAQ (Frequently Asked Questions)

FAQ er en dedikeret database, der indeholder relevante referencer samt tidligere besvarede spørgsmål og tips, som virksomheden har ønsket at offentliggøre. FAQ rummer også en søgemaskine, der hjælper brugeren med at finde beslægtede emner baseret på nøgleord, branche og lignende.

Avancerede blanketter

Det er vigtigt, at en sag kan registreres så enkelt som muligt, så jo mere udfyldte blanketterne er på forhånd, des bedre. Derfor bør udformningen af blanketterne specialtilpasses den enkelte virksomhed, så de kommer til at matche produkterne, sortimentet, serviceaftalerne m.m.

Dokumentation

Virksomheden kan lægge dokumentationen ud, så eksempelvis produktkommentarer, brugermanualer, vedligeholdelsesguider og virusbeskyttelse bliver alment tilgængelige for brugerne.

Downloads

Det er en fordel, hvis kunderne selv kan downloade nye versioner/udgaver af produkterne. Så kan de også selv holde sig ajour med, hvilke versioner der er ved at blive testet, og hvilke der allerede er i produktion.

Support (1. linie)

Supportafdelingen modtager meldinger om fejl og funktionsproblemer, brugerspørgsmål, anmodninger om skift til nye versioner såvel som krav om service og rådgivning. Forespørgslerne kan komme fra linie 0 såvel som via telefon, e-mail, SMS, fax eller brev. Det er afdelingens pligt at sørge for, at alle serviceaftaler bliver overholdt til det foreskrevne niveau, og at virksomheden imødekommer sine forpligtelser over for kunderne. Når en sag er registreret, vil kunden automatisk modtage en bekræftelse og et sagsnummer, der giver adgang til at følge sagen fra egen webside. Al kommunikation og alle aktiviteter vedrørende sagen er logged, så det samlede hændelsesforløb bliver lagret.



Intelligent allokering

Nye sager bliver allokeret til IT-medarbejdere ved hjælp af brugerdefinerede koder. Koderne kan baseres på nøgleord, geografi/sprog, arbejdsmængde, effektivitet, produktgrupper eller kombinationer af disse. Resultatet er, at ressourcerne udnyttes effektivt, og antallet af henlagte sager minimeres. Hvis den ansvarlige for den pågældende sag ikke er til stede, vil sagen automatisk blive allokeret til en anden.

Eskalering/prioritering af (SLA)

Rutiner til prioritering af elementerne i den indgåede serviceaftale kan etableres for hver enkelt bruger/brugergruppe ved hjælp af en SMS meddelelse. Dette sikrer, at der bliver taget hånd om kritiske problemer inden for den aftalte tidsfrist.

Sagsbehandling

Når en sag er registreret, sendes en bekræftelse til brugeren om, at sagen er modtaget. SuperOffice eJournal forsyner sagsbehandlere med en fremragende oversigt over kundens engagement i produktet – med kontaktpersoner, konfigurationer, produktionsversioner, testversioner, serviceaftaler, åbne/lukkede sager mm. Sagsbehandlere kan benytte FAQ databasen såvel som den samlede sagsdatabase til at søge efter lignende eller identiske sager, så de ikke kommer til at lave det samme arbejde to gange. AI kommunikation imellem brugerne og medarbejderne bliver optaget og lagret i en sagsmappe på den pågældende forespørgsel. Hvis der ikke findes nogen mappe, bliver der etableret en. Hele sagsgangen kan herefter ses på ét skærbillede, så brugerne når som helst kan tilføje kommentarer via websiden. I hver enkelt sag er det IT-medarbejderne, der bestemmer, hvilke beskeder brugeren kan få adgang til. Intern kommunikation kan således holdes skjult, mens svar på spørgsmål er tilgængelige i brugercenteret. Opgaver kan nemt reallokeres, hvis en IT-medarbejder logger af eller afslutter sit arbejde.

Svarskabeloner

Serviceafdelingen kan designe sine egne svarskabeloner for yderligere at effektivisere arbejdet. Sagsbehandleren skal så blot vælge en skabelon. Denne er fra starten udfyldt med alle relevante eksisterende informationer, så han blot skal tilføje de nye. Sagsgangen bliver betragteligt kortere på denne måde.

SuperOffice eJournal til eMarketing (tilvalg)

SuperOffice eJournal indeholder en speciel publiceringsfunktion, der gør det muligt at sende information ud til udvalgte eller alle kunder. Funktionen giver også mulighed

for at modtage svar og for at måle svarprocenten i forhold til indsatsen. Funktionen er bl.a. anvendelig til invitationer, nyheder, kritiske fejlmeldinger, korrektioner mm.

FAQ administration

Sagsbehandleren kan placere informationen i FAQ databasen. Eller han kan underopdele FAQ databasen efter branche, produkt og problem for at gøre søgningen endnu nemmere.

Rapportering

SuperOffice eJournal indeholder en avanceret rapporteringsfunktion, der genererer et helt sæt rapporter til overvågning af sagsgangen. Funktionen giver et godt overblik over antallet af løste sager, åbne sager og optrappede sager pr. person, pr. afdeling eller for hele virksomheden.

Kundewebsider

Kunderne kan opdatere egne informationer, f.eks. ændre adresse, telefonnummer, tilmelde sig mailinglister eller sende en besked.

