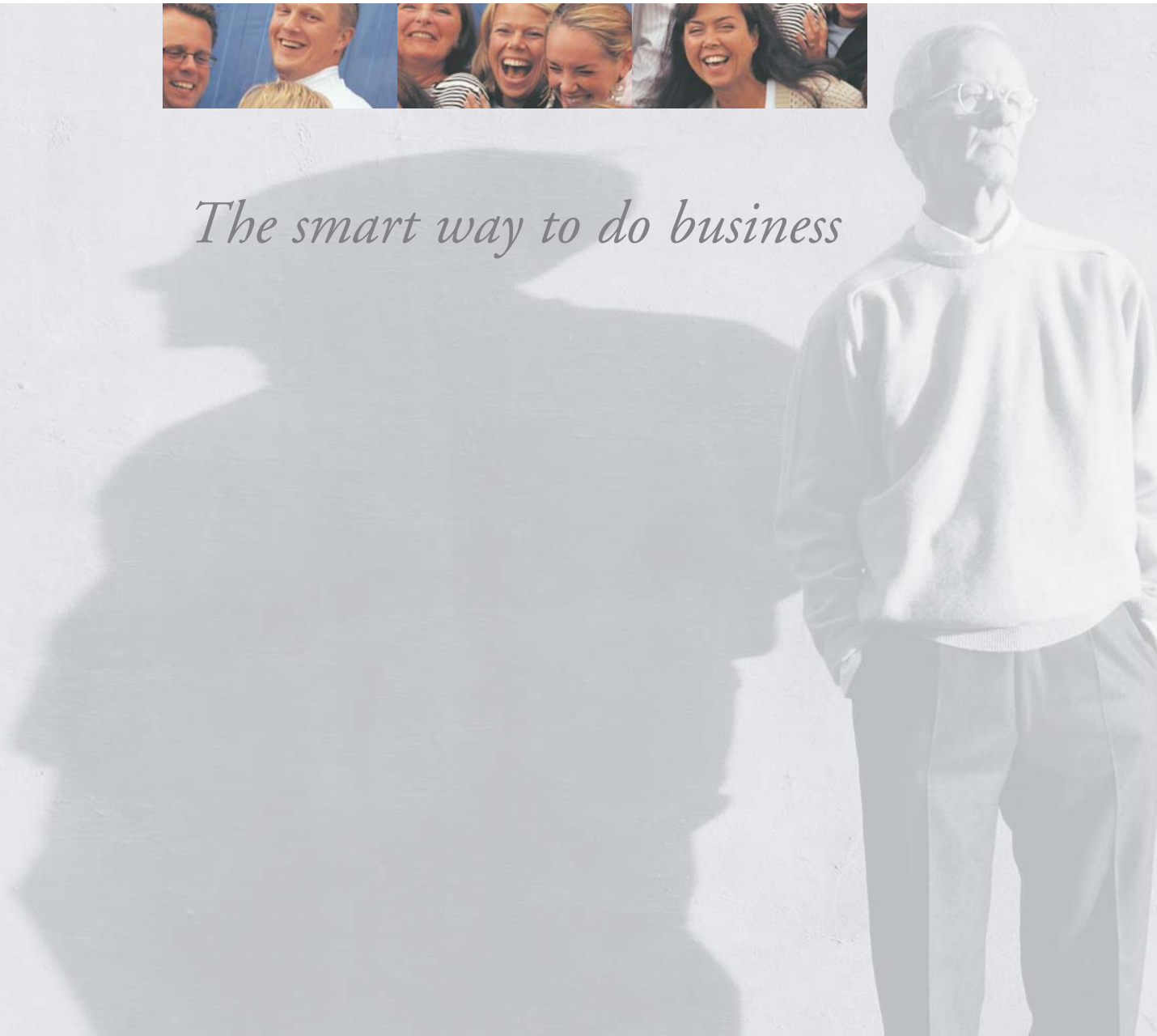


SuperOffice SAINT



The smart way to do business



SuperOffice®

SuperOffice SAINT

Dine kunder bliver stadig mere krævende, konkurrencen stadig mere intens, og det bliver sværere og sværere at få fat i de informationer, der er nødvendige, for at du kan lede og overvåge din virksomhed effektivt.

SuperOffice SAINT (Sales Intelligence) er et nyt modul i SuperOffice CRM-produktsuiten. Navnet har meget tætte forbindelser til "Business Intelligence". Vi betragter Sales Intelligence som en del af Business Intelligence, men hvor Business Intelligence fokuserer mere på analyse af transaktioner, fokuserer SuperOffice SAINT på analyse af relationer. SuperOffice SAINT er med andre ord et operationelt CRM-analyseværktøj.

Kerneydelserne i SuperOffice SAINT

Visualisering af status i realtid

Online overvågning af kunder (eller potentielle kunder) og projekter ved hjælp af visuel feedback.

Brugerdefinerede statusindikatorer

Statusindikatorerne giver dig mulighed for at opbygge fleksible og operationelle indikatorer på enkelte kunder og projekter. Du kan fx definere særlige indikatorer for kunder, som ikke er blevet kontaktet inden for de sidste 6 måneder, eller for projekter, der ikke er blevet fulgt op på gennem de sidste 3 måneder.

Sæt i gang!

Statusindikatorerne er et uhyre effektivt søgekriterium, som kan bruges til at foretage relevante udvælgelser i SuperOffice. Når du først har foretaget et udvalg af kunder, er du klar til at gå i gang: Ringe, maile og tage ud til møder. Kom i dialog med dine kunder – og dine potentielle kunder!



Avanceret rapportering

Udnyt de effektive rapporteringsfaciliteter ved at bruge SuperOffice Reporter Studio fx i kombination med Microsoft Excel (pivottabeller) eller andre værktøjer. De indbyggede rapporteringsmuligheder gør det let at definere forskellige rapporter over salgsprognoser og en lang række aktivitetsrapporter, som kombinerer sælgere, afdelinger og forskellige former for aktiviteter. Det er her, du virkelig kan gøre SuperOffice SAINT til et effektivt analyseværktøj, der afdækker hidtil ukendte oplysninger om, hvordan du arbejder sammen med dine kunder.

SuperOffice SAINT kan på mange måder sammenlignes med en datawarehouse-løsning, men vi har angrebet problemet som vi plejer hos SuperOffice - vi har sat anvendelighed og brugervenlighed i højsædet og ladet det tælle mere end ren teknologi. Det er derfor SuperOffice SAINT er flydende integreret med resten af SuperOffice CRM-applikationen og –databasen. Traditionelle datawarehouse-løsninger er ofte meget komplicerede at udvikle og køre, og de kræver typisk også en separat server. De fleste traditionelle rapporteringsfaciliteter henvender sig i højere grad til organisationens ledere og ikke til de medarbejdere, som har kundekontakten. SuperOffice SAINT er skabt som et værdifuldt værktøj både for ledelsen og for medarbejderne.



De 3 SuperOffice A'er: Analysis, Awareness, Action

Når du analyserer informationer i dit CRM-system, får du et beslutningsgrundlag. Beslutningen er herefter udgangspunkt for, hvilken type aktiviteter der skal udføres, for at forbedre eller rette op på den nuværende situation. Det er vores erfaring, at der udarbejdes alt for mange analyser, uden at de nødvendige aktiviteter efterfølgende planlægges og føres ud i livet. Da vi udviklede SuperOffice SAINT, var et af vores primære mål at understøtte processen fra analyse og beslutning til specifik handling.

SuperOffice-principperne giver et klart billede af SAINTs effektivitet. De 3 SuperOffice A'er står for:

- **Analysis**

SuperOffice SAINT sørger for, at opdaterede data hele tiden er tilgængelige for både realtids- og ad hoc-analyser. Flere forskellige metoder og teknikker sikrer, at den feedback, der gives, er relevant og korrekt. Analysen er udgangspunktet for det hele. Derudover kan du med SuperOffice SAINT ikke blot søge efter tilstedeværende elementer i databasen, men også efter elementer, der mangler. Et eksempel på sidstnævnte kan være en søgning efter kontakter, som ikke har haft nogen aktiviteter af en bestemt type eller med et bestemt formål i en nærmere angivet periode.

- **Awareness**

En analyse er ikke meget værd, hvis resultatet af den ikke kan kommunikeres ud til de mennesker, der skal gøre noget ved den. Det er fint nok, at der dumper grafer og rapporter ind i på e-mailen, men der er ingen garanti for, at de bliver læst, eller at der bliver reageret på dem. Med SuperOffice SAINT og de visuelle statusindikatorer på kunder, potentielle kunder eller projekter kan en medarbejder umuligt overse en salgsmulighed, et problem eller noget helt tredje, der kræver handling. Samtidig giver SAINT medarbejderen forskellige forslag til, hvordan denne kan reagere på den bestemte situation. Resultaterne af de forskellige analyser bliver automatisk til "søgefelter", som den enkelte medarbejder kan bruge i sin opsætning af hans eller hendes kundetilpassede liste over handlinger og søgninger.



- **Action**

Nu kender medarbejderen resultaterne af analysen. Så mangler der bare et værktøj til handling. SuperOffice SAINT og dets direkte integration med den effektive udvælgelsesfunktionalitet i SuperOffice CRM baner vejen for den nødvendige handling. Med blot få klik kan en bruger omdanne resultaterne af analysen til et udvalg og begynde at handle i form af personlig opfølgning, automatiske e-mail-kampagner, placering af udgående opkald i kollegers kalendre med meget mere.



Effektive forretningsprocesser med SuperOffice SAINT

SuperOffice SAINT er tæt forbundet med SuperOffice CRM og kan derfor anvendes i en lang række forretningsprocesser som for eksempel:

- **Kundepleje**

Udfordring: At yde pålidelig kundeservice, at øge kundens tilfredshed samt at fastholde kunden.

Med SuperOffice SAINT får du effektiv afvikling af kundeservice, med fokus på håndtering af indgående opkald til din virksomheds support- eller reklamationsafdeling. Med SuperOffice SAINT kan du spore anmodninger om support til en kunde, som ikke umiddelbart er tilknyttet en bestemt sælger, eller kan holde øje med anmodninger, der har stået åbne for længe. Ved at bruge de indbyggede visualiseringsmuligheder i SAINT, kan medarbejderne i din organisation se status på præcis de kunder, de arbejder med (trafiklys, tilfredshedsgrader osv.). Sidst, men ikke mindst, kan du bruge SAINT til at planlægge eventuelle opfølgingsaktiviteter på sager, som er løst inden for de sidste 3 måneder. SuperOffice SAINT er et nyttigt værktøj, som hjælper dig til at nå dine mål om at yde dine kunder den bedst mulige service.

- **Salg**

Udfordring: At sælge mere til nye og eksisterende kunder samt at afslutte salget hurtigere.

I de fleste salgsorganisationer er det en stor udfordring at holde sig fuldt orienteret om alle statistikker samt at sikre, at alle kontinuert bevarer det rette fokus. SuperOffice SAINT understøtter disse udfordrende processer og opgaver gennem intelligente og automatiserede rutiner, som guider salgsmedarbejderne til altid at udføre de rigtige handlinger. Det bliver meget lettere at overvåge forskellige kunders indkøbsvaner samt at holde styr på muligheder og forslag, der ellers kunne være blevet glemt, eller som der for længst skulle have været gjort noget ved. Og så får du samtidig mere tid til dine mest værdifulde kunder. SuperOffice SAINT giver ganske enkelt sælgerne en bedre forståelse for kundens behov og for, hvad der skal gøres for at maksimere udbyttet af deres salgsindsats.

- **Marketing**

Udfordring: At reducere marketingomkostningerne og øge salgspotentialet.

De fleste marketingorganisationer står overfor, at marketingomkostningerne stiger og stiger samtidig med, at de ikke kan dokumentere det aktuelle afkast af de investeringer, de foretager i marketingaktiviteterne. Kløften mellem marketing- og salgsorganisationen ser ud til at blive større og større for hver dag, og det resulterer i ukoordinerede aktiviteter, som reelt ikke har nogen effekt på markedet. Med SuperOffice SAINT styrer du leads og salgsmuligheder mere effektivt, fordi du kan være sikker på, at der følges op på potentielle kunder inden for en bestemt tidshorisont. Derudover sikrer systemet, at salgsafdelingen får fulgt op på de personer, der deltager i de marketingaktiviteter, du lancerer og på de seminarer, du afholder. Med SuperOffice SAINT er det nemt at både at måle den succes, du har med dine marketingaktiviteter og at evaluere resultatet af dem.

SuperOffice SAINT – en ressource med mange facetter

SuperOffice SAINT er udviklet som et fleksibelt og skalerbart system, der kan tilpasses til lige præcis din virksomheds forretningsprocesser og -behov. Ud fra eksemplerne i brochuren her er du nok allerede begyndt at danne dig et billede af en række områder i din virksomhed, som kan forbedres ved hjælp af SuperOffice SAINT.

Vi ønsker at bidrage med vores erfaringer og ekspertviden inden for CRM så du får et så detaljeret billede som muligt af, hvordan du kan få endnu mere ud af din virksomheds potentiale. Kontakt os nu for at aftale et uforpligtende møde med en af vores konsulenter.



SuperOffice®