

# VELKOMMEN TIL INSPIRATIONSMORGEN

9. november 2023

# AGENDA

- 08.30 - 09.00 **Registrering og morgenmad**
- 09.00 - 09.15 **Kort introduktion**
- 09.15 - 10.15 **Reklamationshåndtering  
v. Søren Rasmussen**
- 10.15 - 10.30 **Pause med snacks**
- 10.30 - 11.15 **Få kundetilfredshed med SuperOffice**
- 11.15 - 11.30 **Nyheder**
- 11.30 **Tak for i dag**





**Mariann Linea Antoniussen**

**Susan Laugaard Hansen**

Tilsammen har vi næsten 40 års erfaring med SuperOffice CRM, og har både arbejdet med salg og kundeservice.

Vi elsker at inspirere og udfordre vores kunder, så de får mest mulig værdi ud af deres SuperOffice løsning.

Det mener vi også er **god kundeservice!**



# EUROPEAN B2B CUSTOMER SERVICE 2023

## Kundetilfredshed



## Teknologi



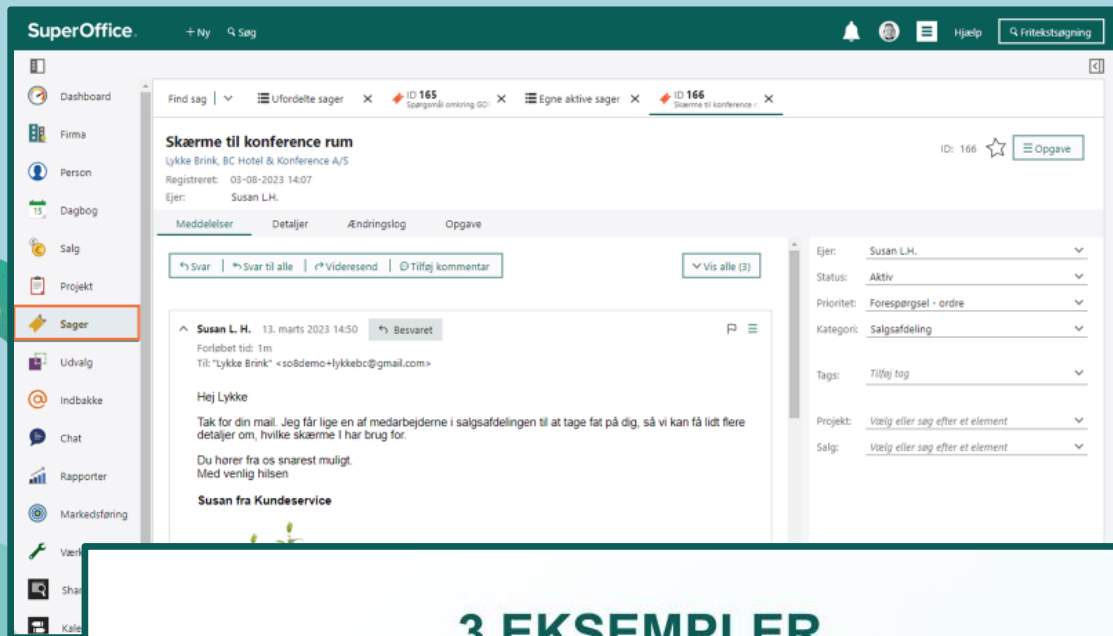
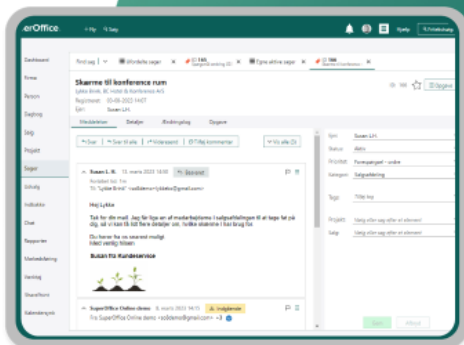
## Selvbetjening



# SAGSHÅNDBLING I SUPEROFFICE CRM

SuperOffice "Service" har eksisteret i mange år under forskellige navne. Nu lancerer vi en ny version af "Service" med en ny og mere intuitiv brugerflade – fuldt integreret i den almindelige CRM platform.

I den forbindelse kommer menuen til at hedde Sager i stedet for Service, hvilket harmonerer bedre med at sagshåndtering er meget mere end bare Service...



## 3 EKSEMPLER

### Forespørgsel

Når en kunde henvender sig på mail, for at forespørge på en pris eller få et tilbud, er det vigtigt at salgsafdelingen responderer hurtigt.

Med sagshåndtering i SuperOffice er det nemt at få overblik over nye forespørgsler, at se status og svar til kunden, og sikre at alle sager håndteres hurtigt og effektivt, så ingen forespørgsler ligger ubesvaret.

### Leverance

Når vi har vundet et salg og skal koordinere levering og monterning af de solgte produkter med vores interne afdelinger og kunden, kan sagshåndtering i SuperOffice, give mulighed for både at kommunikere med kunden og eventuelle eksterne leverandører, men også internt med kollegaer i andre afdelinger.

Al korrespondance og historik samles i én sagstråd og er synlig for alle brugere.

### Reklamation

Når vi modtager reklamationer fra vores kunder, skal vi reagere og løse problemet hurtigst muligt, så kunden trods problemet får en god kundeelevelse.

Samlidig er det vigtigt at vi indsamler viden om, hvilke produkter og services der fejler, så vi kan forbedre vores produkter og interne procedurer, og dele denne viden med andre afdelinger i vores virksomhed.

# SAGSHÅNDBLING I MOBILE CRM

Sager kan naturligvis også tilgås fra vores Mobile CRM App, hvor man bl.a. kan vise alle åbne sager, se egne sager, redigere i sagen og læse og sende svar fra sagen i appen.

I appen er der bl.a. genvejsknapper til "svar", "tilføj kommentar", "ring op", "se detaljer", og man kan tildele sagen til en ny ejer, kategori eller skifte status på sagen.

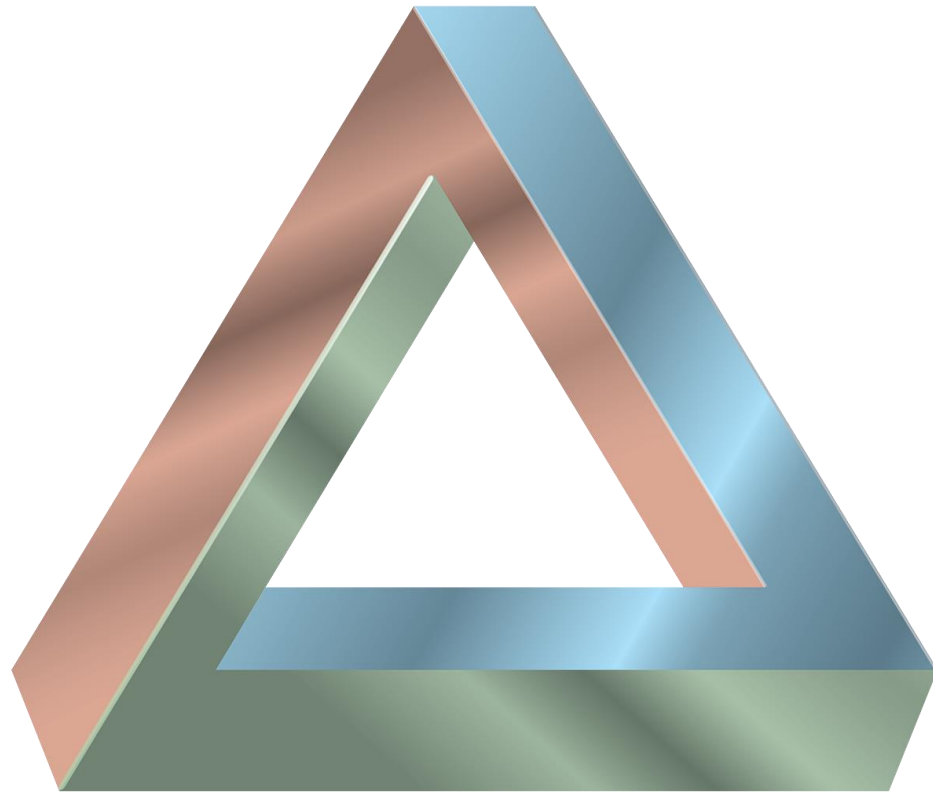




# SØREN RASMUSSEN

Reklamationer! Vejen til helvede?  
Eller til flere indbringende kunder?





# Reklamations- håndtering





- 15 år som CEO for & ejer af produktionsvirksomhed med 350 ansatte
- 11 år som medstifter og partner i lille teleselskab ★★★★★
- Produktionsingeniør og HD i Afsætning
- [www.reklamationshaandtering.dk](http://www.reklamationshaandtering.dk)
- LinkedIn

Søren Rasmussen

Med  
udførige  
eksempler og  
35 ægte case  
stories

# De satans kunder



Den komplette guide  
i reklamationshåndtering

FRYDENLUND

## **Hvad alle reklamationer har til fælles:**

- Primært psykologisk drevne
- Udspiller sig et "lag" dybere end produkter, brancher, sektorer osv.
- Kan derfor håndteres ens uanset branche etc.
- "Kunder" kan være kunder, borgere, klienter, medlemmer, patienter, elever, studerende, tilskuere, menigheder osv.

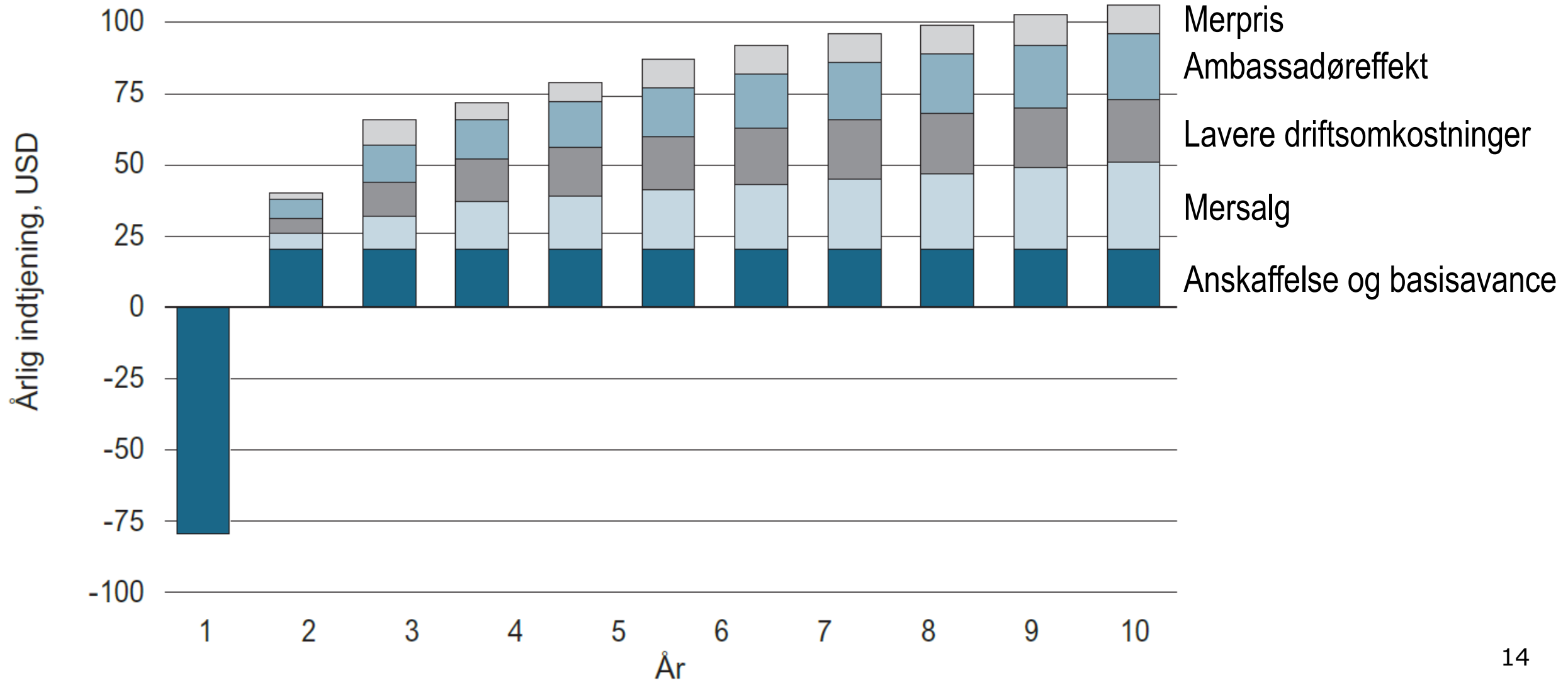
# Men hvorfor dog bøvle med reklamationer?



# Værdien af **loyale** kunder

- Køber mere og mere år for år
- Billigere at servicere
- Anbefaler virksomheden til andre
- Mindre prisfølsomme

# Værdien af loyale kunder – år for år

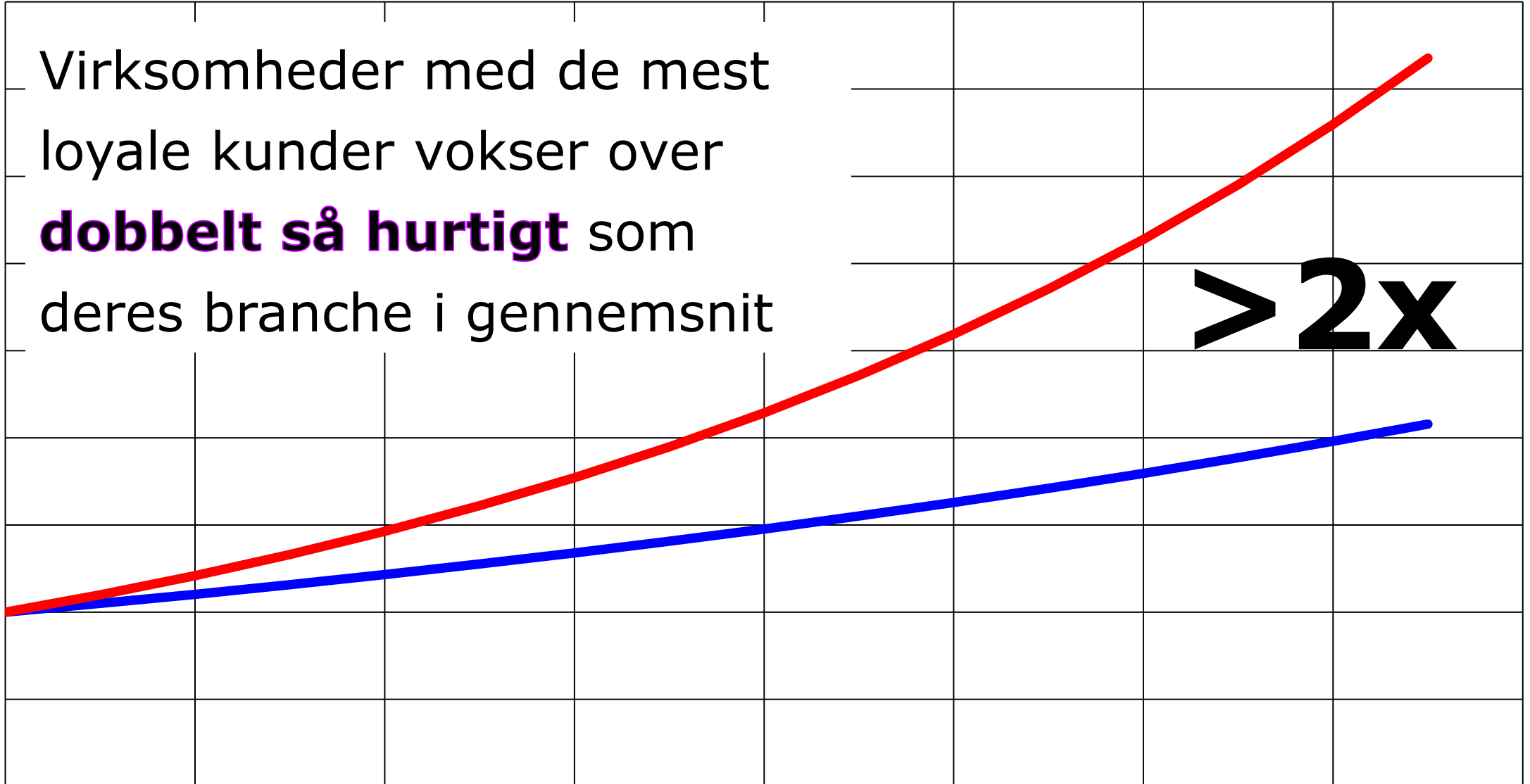




# Værdien af loyale kunder

Virksomheder med de mest loyale kunder vokser over **dobbelt så hurtigt** som deres branche i gennemsnit

**> 2x**



# Reklamationer som loyalitetsskabere

- **Høj** kundelojalitet er resultatet af **høj** kundetilfredshed
  - ...som opstår, når forventningerne **overstiges**
  - Men: **Høje** forventninger er **svære** at overstige
  - **Lave** forventninger er derimod **lette** at overstige
  - Hvem har de laveste forventninger? **Kunder, der klager**
- Derfor er klagende kunder de letteste at gøre loyale**

# En viktig ekstragevinst:

Loyale kunder er **glade** kunder

**Det er ren**



**for organisationen**

# Psychologien

# Behovenes paradoks

## Vi lover kunderne:

..alt det, vi  
kan, for at  
hæve deres  
forventninger  
så meget, at  
de beslutter sig  
for at købe.

**Forretningsmæssige**

## Som f.eks.

"Overgår forventningerne"

"Markedets bedste produkter"

"Professionel og nærværende"

"Hjælpsomme og effektive"

"Innovative løsninger"

"Topprofessionel rådgivning"

"Branchens bedste support"

"Dækker hele værdikæden"

"Bedste samarbejdspartner"

"Uovertruffen indsigt"

"Grundig rådgivning"

"Enestående erfaring"



# Behovenes paradoks

## Vi lover kunderne:

..alt det, vi kan, for at hæve deres forventninger så meget, at de beslutter sig for at købe.

**Forretningsmæssige**

## Men kunder vil gerne:

Ses  
Høres  
Forstås  
Accepteres  
Respekteres  
Anerkendes  
Lære en forskel

**Især i en reklamation**

**Følelsesmæssige**

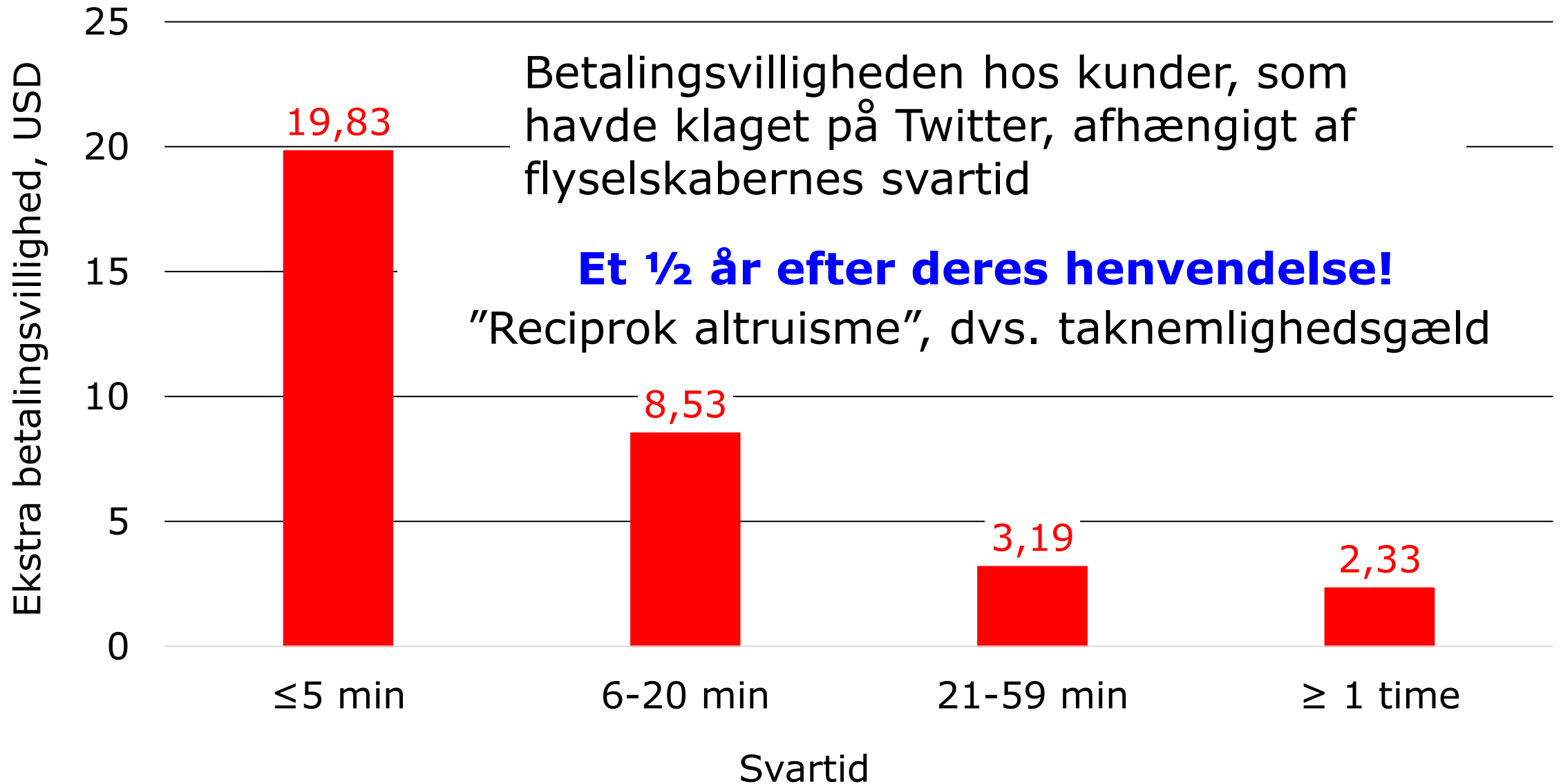
# **3 vigtige mekanismer i reklamationer:**

- **Fairness**
- **Lettelse**
- **Taknemlighed (reciprok altruisme)**

# Paradokser og farligheder

- Tiden er en fjende

# Tiden er en fjende



# Paradokser og farligheder

- Tiden er en fjende
- Proportionerne er ophævede
- Fejl tilgives – fejltrin gør ikke
- Det er svært at sætte sig i andres sted

## Undersøgelse:

“Vi giver vores kunder **A Superieur Experience**”

CEO'er:  
80% var enige

Kunder:  
**8% var enige**



# Paradokser og farligheder

- Tiden er en fjende
- Proportionerne er ophævede
- Fejl tilgives – fejltrin gør ikke
- Det er svært at sætte sig i andres sted
- Vi forventer mere, end vi selv ville give
- At gå i forsvar kolliderer med kundens fairness-følelse

# Barrierer

## Ledelsen

- Det kræver glade og trygge medarbejdere
- ...med råderum til selv at beslutte

## Virksomhedskulturen

- Glad, nysgerrig, udadvendt, afslappet og beskeden?
- Eller smart, pralende og lidt for selvtilfreds?

## Den professionelle uniform

- Medarbejdernes forventninger til, hvordan man skal opføre sig i "en professionel virksomhed".

# Hvordan gør man i praksis?

- Forarbejdet
- Grundholdningerne
- Metoden

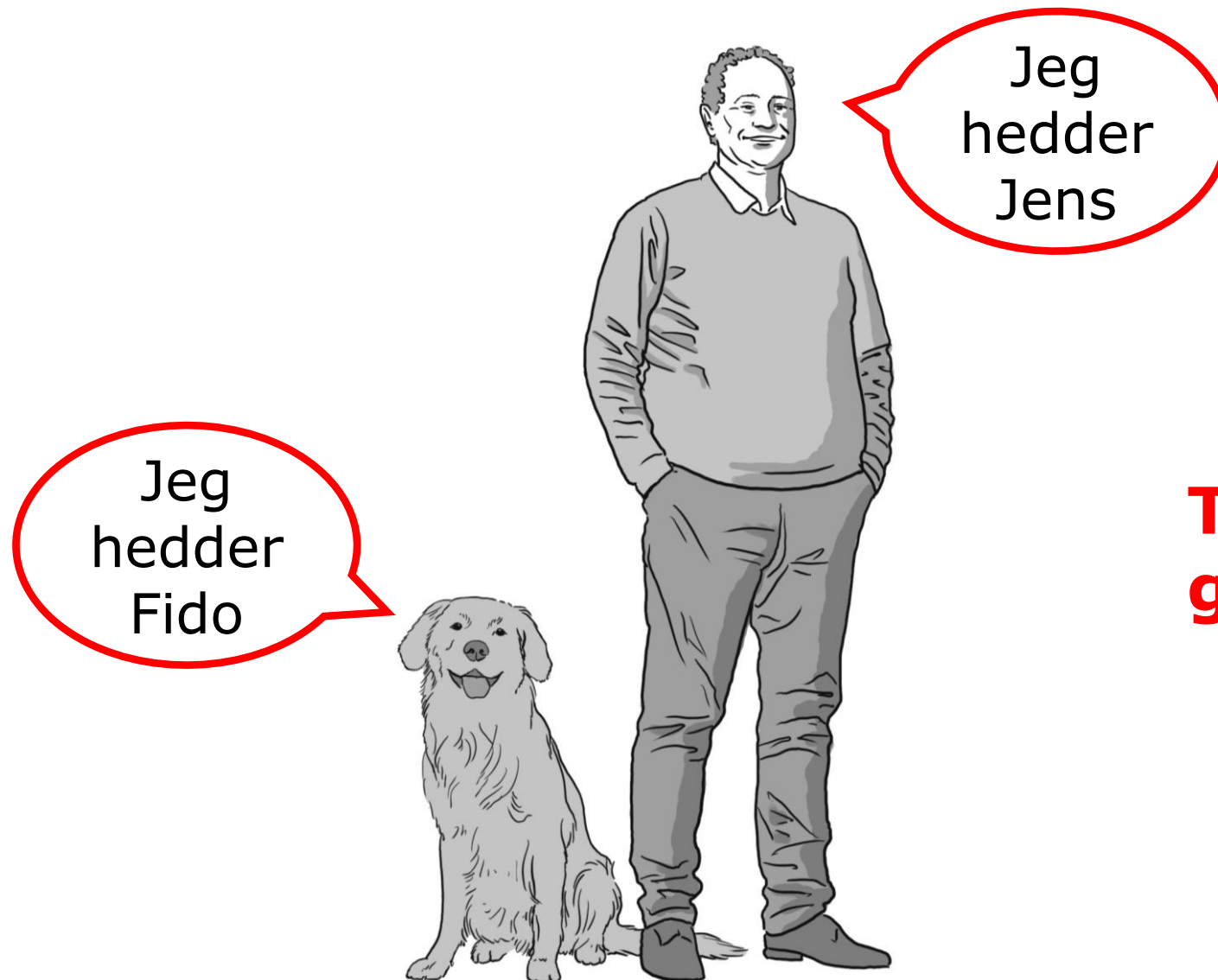
# Forarbejdet: Tjek jer selv

- Hvilken stemning skaber I?
- Gør I det let for kunderne?
- Går I i forsvar?
- Hvordan er jeres tidsopfattelse?
- Overstiger I kundernes forventninger?

# Grundholdninger

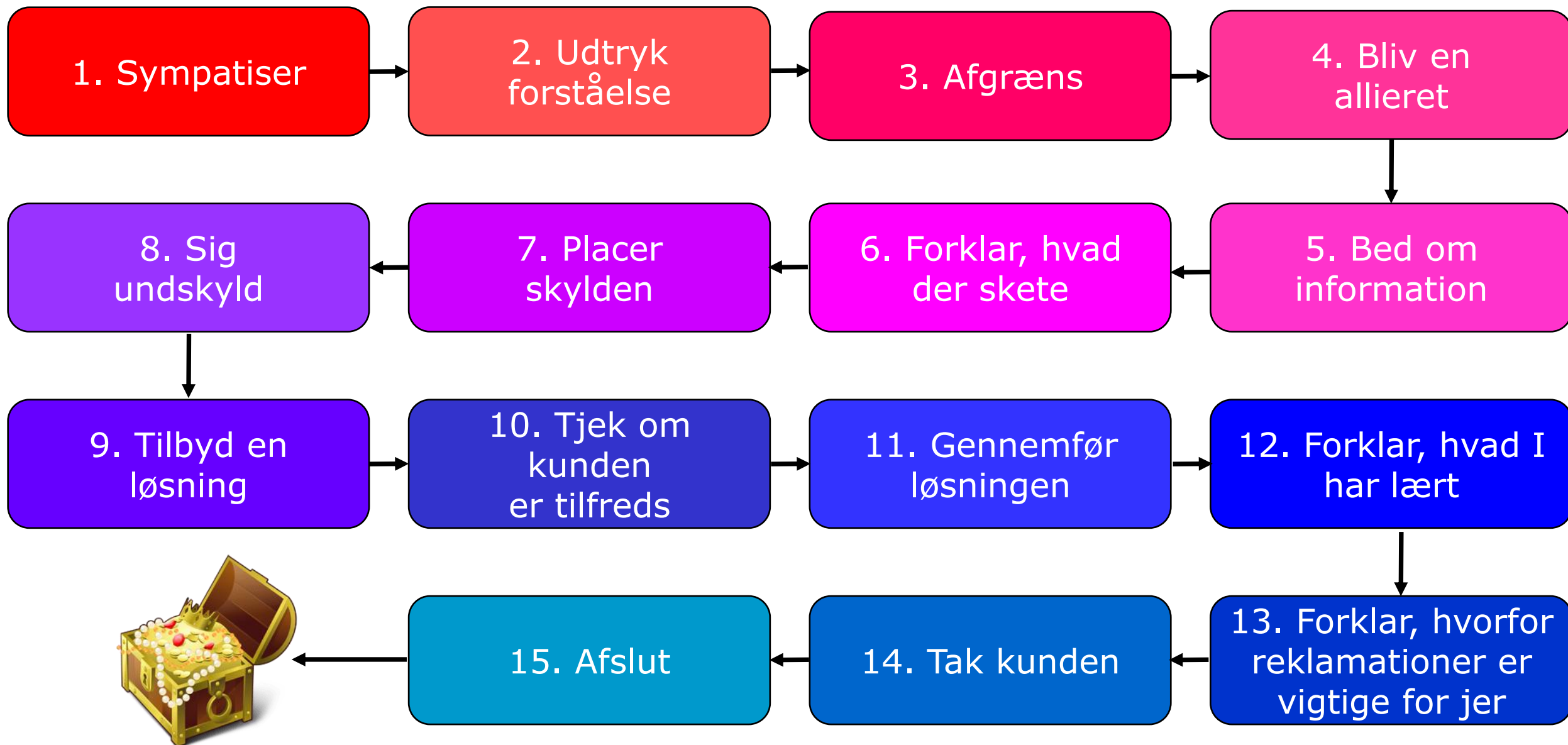
- Giv kunden en god oplevelse
- Sæt jer i kundens sted
- Dæk kundens følelsesmæssige behov
- Stil jer på kundens side
- Vær ærlig
- Behandl alle kunder lige godt

# Et godt praksis-tip:



**Tænk på en  
god bekendt**

# Loyalitetsmetoden



# Husk:

**B2B**  $\approx$  **B2C**



# Loyalitetsmetoden – de første 4 trin

1. Sympatiser

"Puha, det lyder sørme ikke godt!"

2. Udtryk forståelse

"Jeg kan godt forstå, at du ikke er tilfreds."

3. Afgræns

"Jeg håber da ikke, hele jeres ferie blev ødelagt?"

4. Bliv en allieret

"Men lad os nu se, så finder vi ud af det."

# Hvornår skal I være tilfredse?

*Hej Ib*

*Ville bare lige sige tak for hjælpen forleden – det var megapænt af dig, for jeg havde helt glemt tidsfristen.*

*Mange hilsner*

*Kaj*

I ved, I har gjort det godt,  
når kunderne roser jer

**uopfordret**

# **Systemer, målinger & mål**

**Er det let for jeres kunder at klage?**

Altså:

**LET**

# Måler I de rigtige ting?



## Almindelige målinger:

- Reklamationsomkostninger i kr.
- Reklamationsomkostninger i procent af salget
- Antal reklamationer pr. måned
- Tid brugt på reklamationer

## Sjældne målinger:

- Kundernes tilfredshed efter afsluttet reklamation
- Kundernes købsmønster efter en afsluttet reklamation
- Sammenhæng mellem henviste kunder og tidligere reklamationer

# Reklamationsomkostninger

Samlede  
reklamations-  
omkostninger

Omkostninger  
til at  
neutralisere  
problemet

**Lærepenge**

Omkostninger  
til at gøre  
kunden glad  
igen

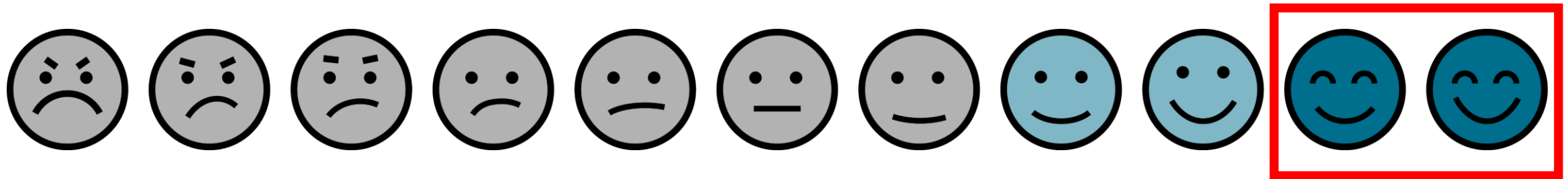
**Investering**

# En hyppig fejl: Bagatelgrænser



# Loyalitetseffekten

- Hvor mange kunder giver os topkarakter **efter** en afsluttet reklamation?



- Hvad har det kostet pr. reklamation at komme dertil?



# Hele molevitten

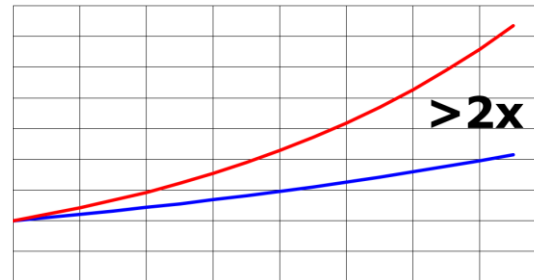
## Kundernes følelsesmæssige behov

Ses  
Høres  
Forstås  
Accepteres  
Respekteres  
Anerkendes  
Gøre en forskel

Mål og målinger



Grundholdningerne

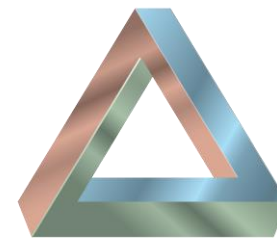


Metoden



System & procedurer





Reklamations-  
håndtering

**Tak for jeres tid 😊**

# SAGER OG KPI'ER

# FRA SAG TIL VIDEN



FORESPØRGSLER

LEVERANCER

GENERELLE  
SPØRGSMÅL

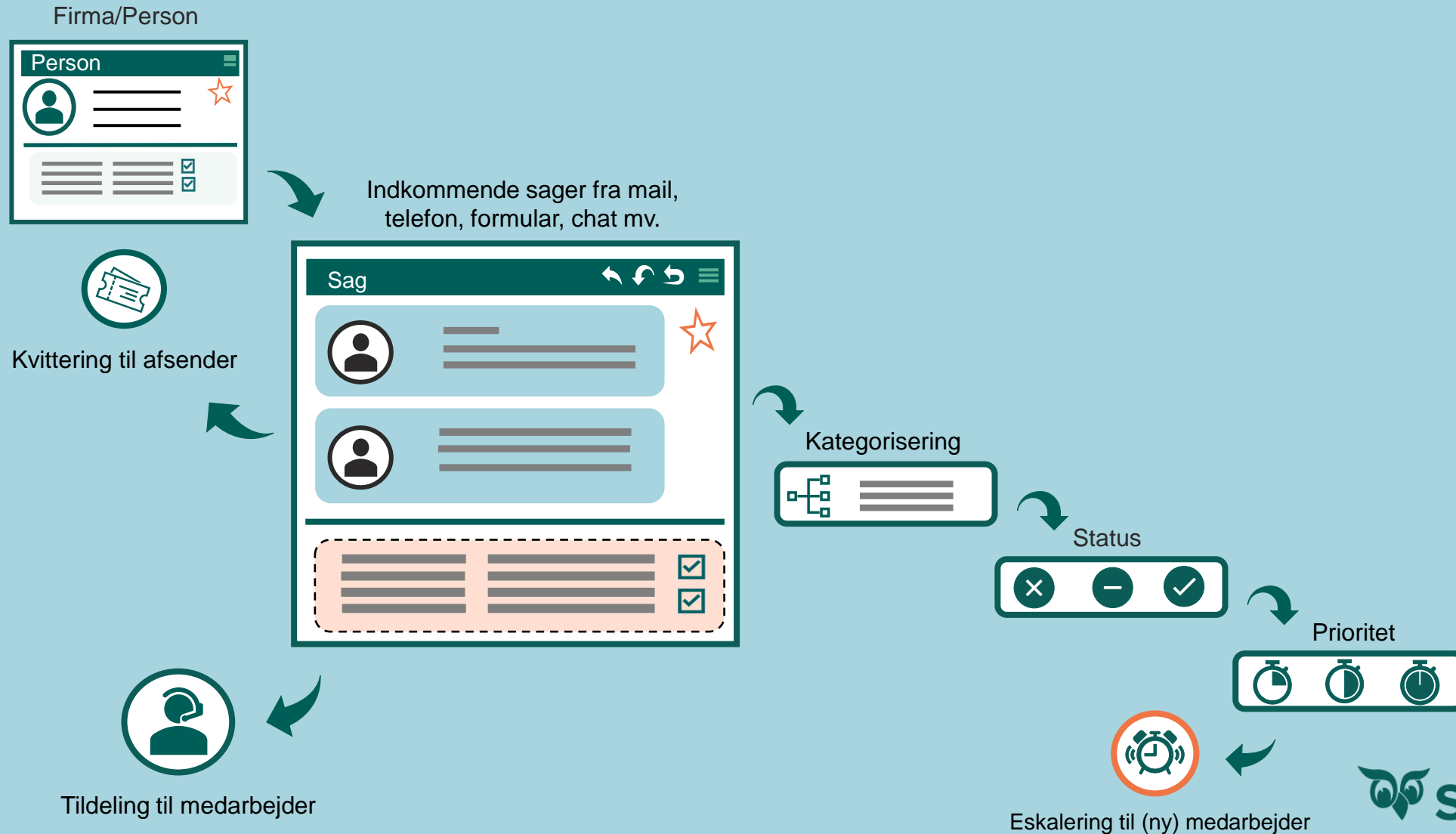
REKLAMATIONER

SERVICE

SUPPORT

ORDRER

# Kundehenvendelse







Dashboard



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj



SharePoint



Kalendersync

Find sag |

Alle åbne sager (in)

ID 198  
Ødelagt kasse ved levering**Ødelagt kasse ved levering af skærm**

Natacha Lillelund, Lillelund Smykker Danmark ApS

Registreret: 19-10-2023 11:10

Ejer: Susan L.H.

ID: 198



Opgave

Meddelelser

Detaljer

Ændringslog

Opgave

Svar | Svar til alle | Videre send | Tilføj kommentar

Vis alle (1)

Susan L.H. 19. oktober 2023 11:10 Udgående

Forløbet tid: 6m

Til: Natacha Lillelund &lt;Natacha.LillelundLarsen@superoffice.com&gt;

Hej Natacha

Tak for din henvendelse til os pr. telefon. Du nævnte at den skærm, som du netop havde modtaget fra os, er defekt.

Og du mener at årsagen er, at kassen som skærmen er leveret i, var helt ødelagt ved levering.

Vi har brug for at kontakte leverandøren - UPS Transport. Men vil forinden bede dig sende et billede af kassen, som er ødelagt, samt beskrive hvordan du modtog kassen og hvornår?

Vi beklager ulejligheden.

Med venlig hilsen

**Susan fra Kundeservice**

Ejer: Susan L.H.

Status: Afventer kundesvar

Prioritet: Standard

Kategori: Kundeservice/Reklamationer

Defekt X Fragtskade X Skærm X

Tags: Tilføj tag

Projekt: Vælg eller søg efter et element

Salg: Vælg eller søg efter et element

Gem

Afbryd





Dashboard



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj



SharePoint



Kalendersync

Find sag | ▾

Alle åbne sager (in ×)

ID 198  
Ødelagt kasse ved leverin ×

## Ødelagt kasse ved levering af skærm

Natacha Lillelund, Lillelund Smykker Danmark ApS

Registreret: 19-10-2023 11:10

Ejer: Susan L.H.

ID: 198



Opgave



Meddelelser

Detaljer

Ændringslog

Opgave

← Svar | ↶ Svar til alle | ↷ Videre send | 🗨 Tilføj kommentar

Vis alle (1)

Natacha Lillelund Larsen 19. oktober 2023 11:47 Indgående



Hej Susan,

Tusinde tak for din hjælp, som aftalt sender jeg billede af den kasse vi modtog i dag. Som du kan se er den meget trykket, specielt i den ene side.

Pakken blev afleveret i receptionen inden vi mødte ind her til morgen, så vi modtog den ikke personligt på kontoret ellers ville jeg have sendt den retur med det samme.



Med venlig hilsen/Best regards

**Natacha Lillelund**

CEO | Lillelund Smykker Danmark ApS



Mobile: +45 2128 0000

Ejer: Susan L.H. ▾

Status: Aktiv ▾

Prioritet: Standard ▾

Kategori: Kundeservice/Reklamationer ▾

Defekt × Fragtskade × Skærm ×

Tags: Tilføj tag ▾

Projekt: Vælg eller søg efter et element ▾

Salg: Vælg eller søg efter et element ▾

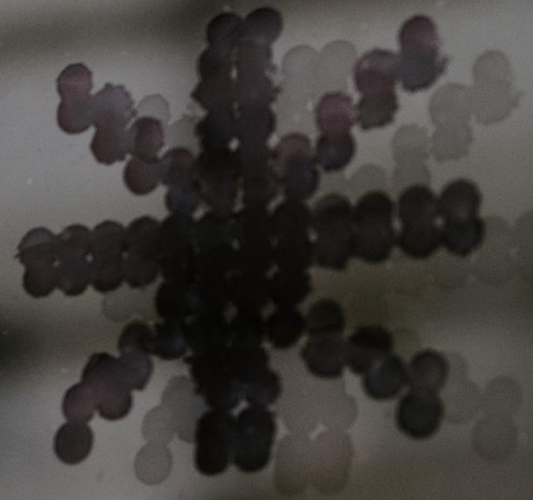
Gem

Afbryd



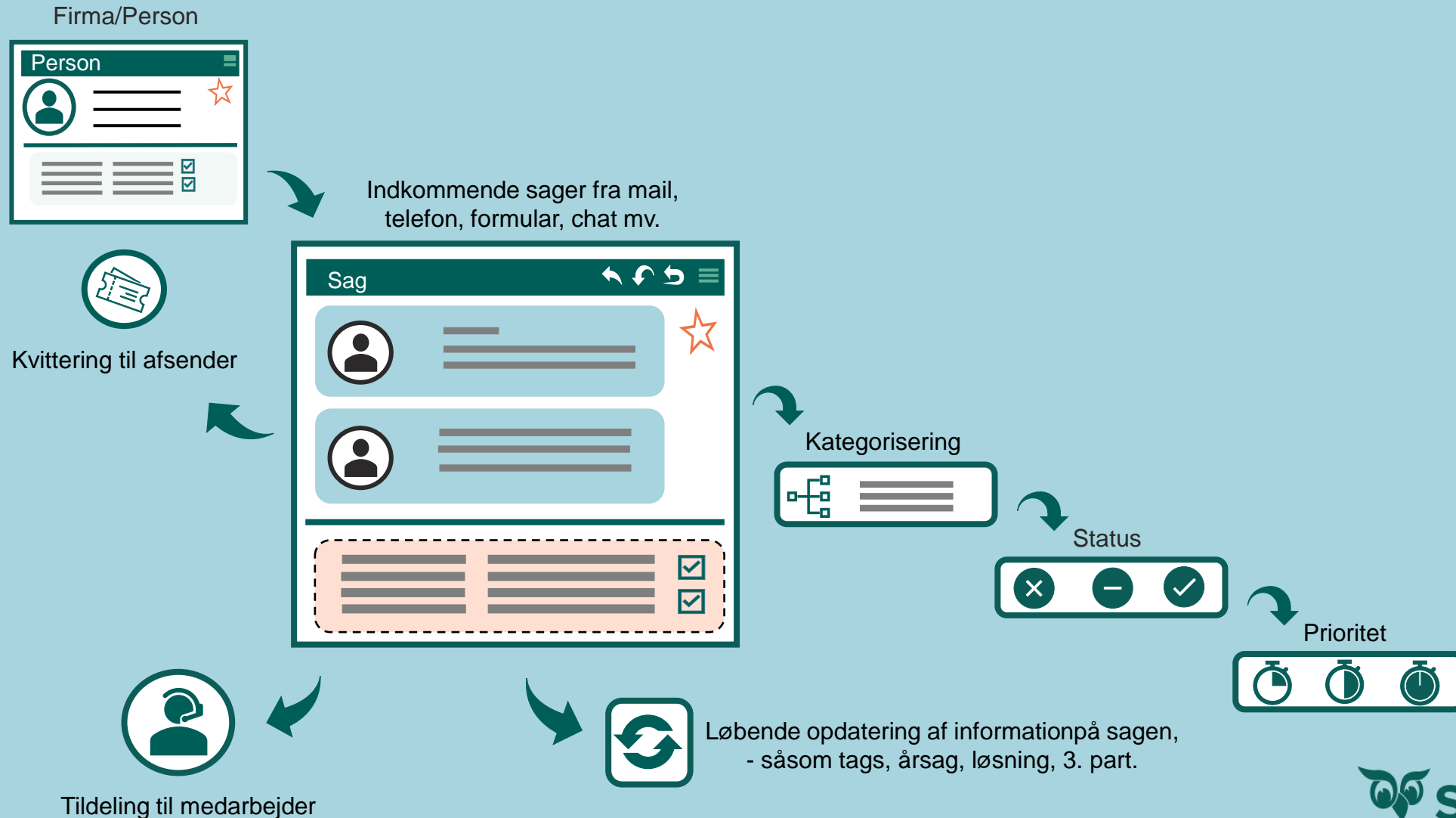


DATA



Relationships that matter. Revenue that grows.

# Relevante data på sagen





Dashboard



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj



SharePoint



Kalendersync

Find sag |  Alle åbne sager (in  ID 198  
Ødelagt kasse ved levering 

## Ødelagt kasse ved levering af skærm

Natacha Lillelund, Lillelund Smykker Danmark ApS

Registreret: 19-10-2023 11:10

Ejer: Susan L.H.

ID: 198



Opgave



Meddelelser

Detaljer

Ændringslog

Opgave

### Tidsregistrering

Registreret af: SLH  
Registreret: 19-10-2023 11:10  
Læst af ejer: 19-10-2023 11:25  
Svartidspunkt:  
Sidst ændret: 19-10-2023 11:25  
Tidsfrist: 20-10-2023 15:11  
Udsat til:  
Afsluttet:

### Adgang via kundeportal

Adgangsniveau: Ekstern

### Sagsinfo

ID: 198  
Oprindelse: Internal  
Årsag: Transportskade  
Løsning: Ny vare fremsendt (uden beregning)

### Service info

Har kunden serviceaftale:   
Serienummer:  
Faktura/kreditnota:

### CRM relation

Salg: Skærm til showroom (Lillelund Smykker D...  
Projekt: Salgskampagne Q3 2023 - skærme og lyd  
Firma 3. part: UPS Transport A/S

### Sagsrelation

Sagsrelation: Vare ødelagt ved levering (Kianna Rybka: ...)

Ejer: Susan L.H.   
Status: Aktiv   
Prioritet: Standard   
Kategori: Kundeservice/Reklamationer

Tags: Projekt: Salgskampagne Q3 2023 - skærme og lyd Salg: Skærm til showroom (Lillelund Smykker Dan... 

Gem

Afbryd





Dashboard



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj



SharePoint



Kalendersynk

Firma Interesser Mere Service og system Bemærkning



Lillelund Smykker Danmark ApS

CVR-nr:



Besøg:

Post: Rødovrevej 457, 2610 Rødovre

Region: Hovedstaden

Land: Danmark

Telefon:

Websted:

E-mail:

Vores kontakt: **Susan L.H.**Kategori: **B-kunde**

Nummer: 10120

Branche: Detailhandel

Primær person: Natacha Lillelund

 Stop  Ingen udsendelser

19-10-2023 SLH

LinkedIn



Opgave

Rediger

< Personer Relationer Aktiviteter **Sager** Projekter Salg Regneark Tilbud Sager (3. part) > ...

Sags-id	Status	Titel	Kategori	Sidst ændret	Registreret	Ejer	
198	Aktiv	Ødelagt kasse ved levering af skærm	Kundeservice/Reklamationer	19-10-2023 16:48	19-10-2023 11:10	SLH	
184	Afsluttet	Vil vinde is	Kundeservice	06-10-2023 13:58	26-06-2023 15:43	SLH	


 Afsluttet antal: 2 

Forhåndsvisning

Ødelagt kasse ved levering af skærm  
Natacha Lillelund

ID: 198  
Tidsfrist: 20-10-2023 15:11  
Status: Oprettet  
Ejer: SLH  
Kategori: Kundeservice/Reklamationer  
Sidst ændret: 19-10-2023 15:48

## SENESTE MEDDELELSER

^ **Natacha Lillelund Larsen** 19. oktober 2023 11:47  

Hej Susan,

Tusinde tak for din hjælp, som aftalt sender jeg billede af den kasse vi modtog i dag. Som du kan se er den meget trykket, specielt i den ene side.

Pakken blev afleveret i receptionen inden vi mødte ind her til morgen, så vi modtog den ikke personligt på kontoret ellers ville jeg have sendt den retur med det samme.



Med venlig hilsen/Best regards

Natacha Lillelund 





Dashboard



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj



SharePoint



Kalendersynk

Firma Interesser Mere Service og system Bemærkning



UPS Transport A/S

CVR-nr:



Besøg:

Post: Tinglev Mosedal 78, 2770 Kastrup

Region: Hovedstaden

Land: Danmark

Telefon: +45 70782770

Websted:

E-mail: info@upstransport.dk

Vores kontakt: **Susan L.H.**Kategori: **Leverandør**

Nummer: 10125

Branche: Industri/produktion

Primær person: Ulrik Poulsen

 Stop  Ingen udsendelser

13-06-2023 SLH

LinkedIn



Opgave

Rediger

Personer Relationer Aktiviteter Sager Projekter Salg Regneark Tilbud Sager (3. part) Service - tjekliste

ID ↓	Title	Created	Owner	Category	Contact	Company name	Status	Tags
198	Ødelagt kasse v...	19-10-2023 11:10	SLH	Kundeservice/Re...	Natacha Lillelu...	Lillelund...	Aktiv	Defekt Fragtskade Skærm

Showing 1 - 1 of 1 rows



Person

Ulrik Poulsen  
UPS Transport A/S

Titel: Salg (primær kontaktperson)

Kategori: Leverandør

E-mail: so8demo+ulrikups@gmail.com

## AKTIVITETER

Der blev ikke fundet nogen aktiviteter.

## SALG

Der blev ikke fundet nogen salg.

## PROJEKTER

Der blev ikke fundet nogen projekter.

## SAGER

Der blev ikke fundet nogen sager.

## CHAT-SAMTALER

Der blev ikke fundet nogen chats.



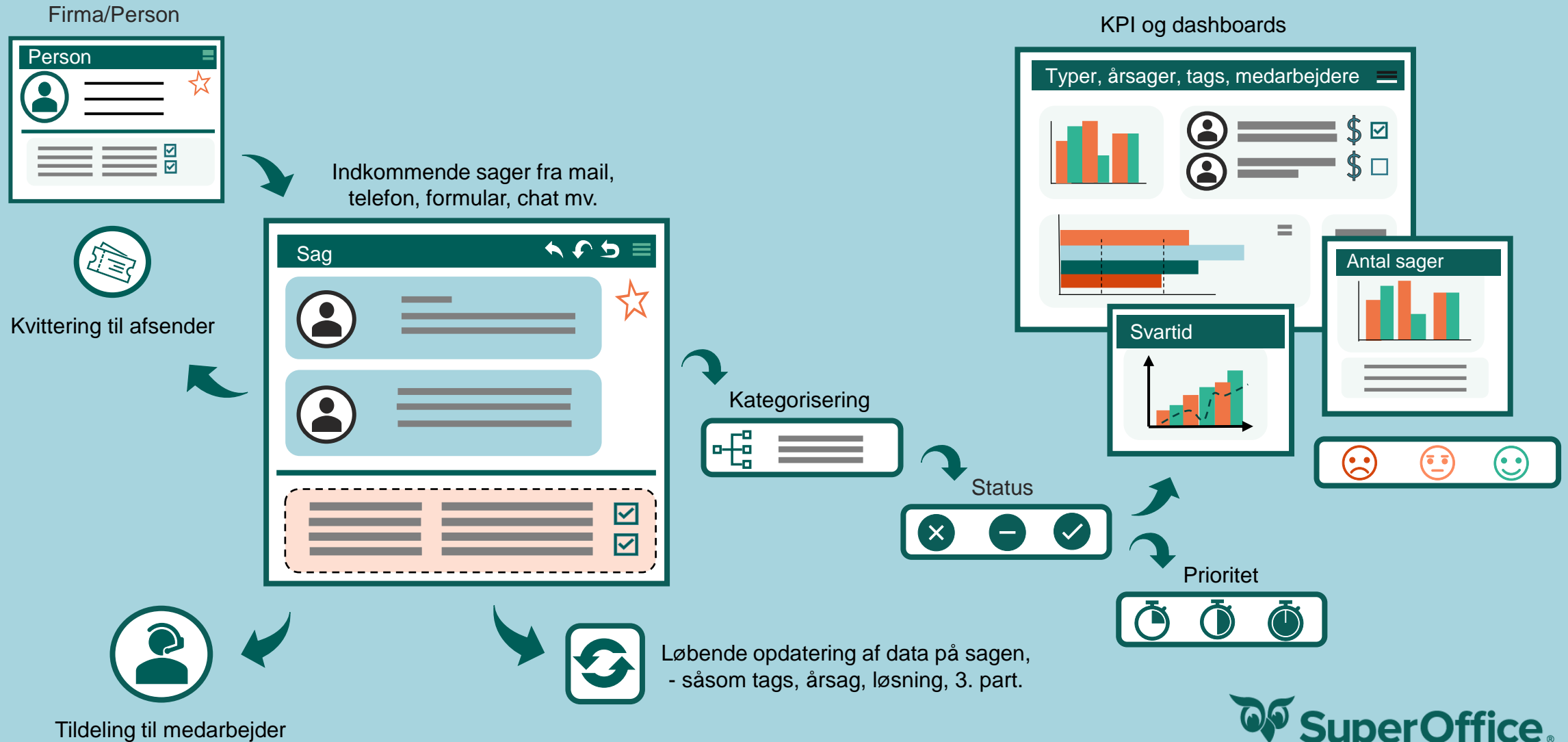


**K**ey

**P**erformance

**I**ndicator

# KPI og dashboards





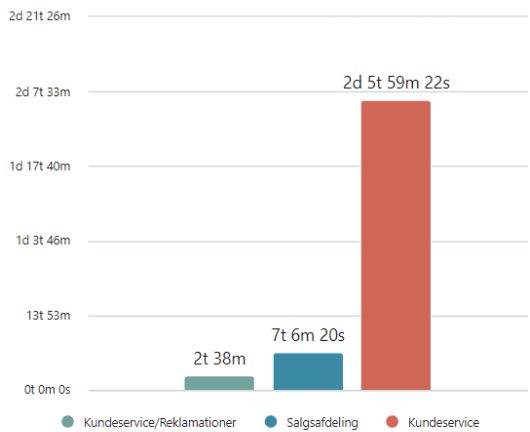
Dashboard

KPI'er og rapportering Salgsoverblik - samlet Salgsoverblik - individuelt Aktivitetsoverblik Kundeservice (sager) Mine sager Sælgerens overblik ift. mål Salgschefens overblik ift. mål

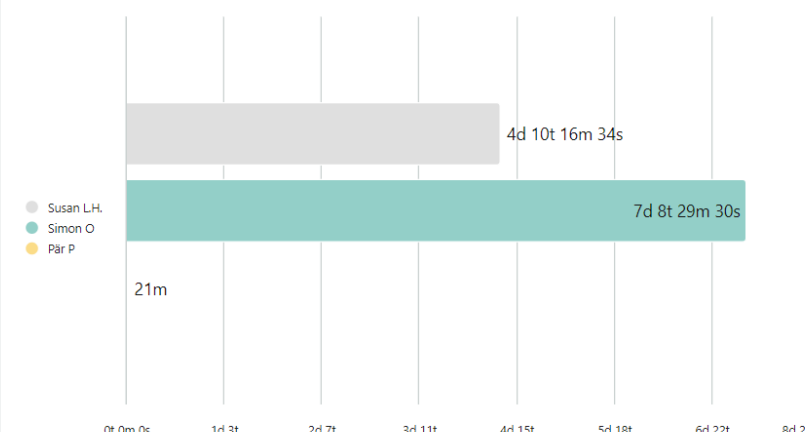
Opgave

- Firma
- Person
- Dagbog
- Salg
- Projekt
- Sager
- Udvalg
- Indbakke
- Chat
- Rapporter
- Markedsføring
- Værktøj
- SharePoint
- Kalendersynk

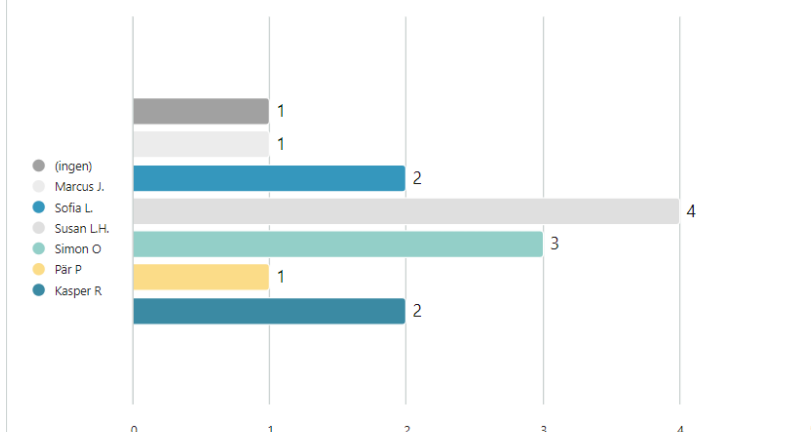
Gns. svartid på nye sager ift. kategori



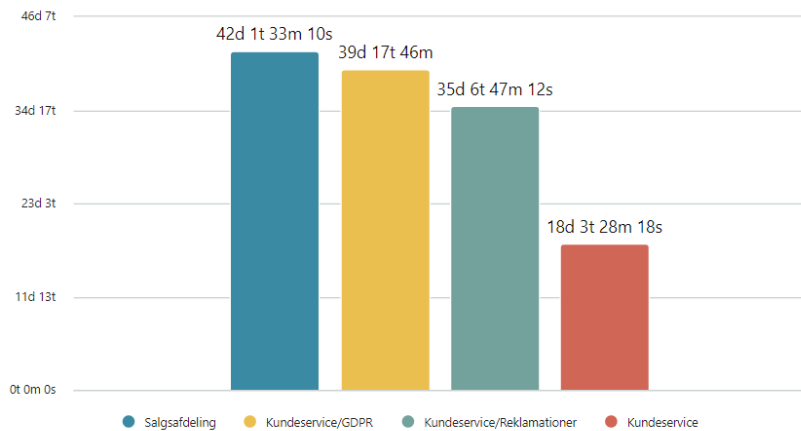
Gns. svartid på nye sager ift. ejer



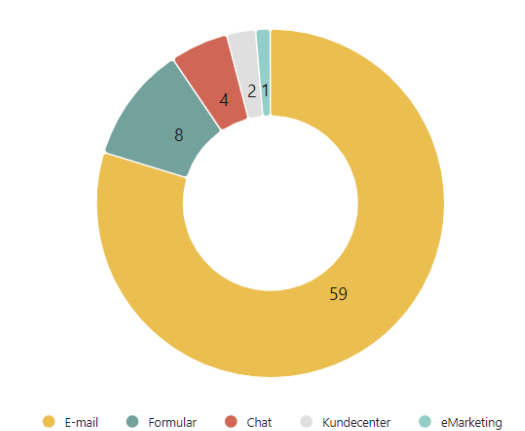
Antal svar pr. sag ift. ejer



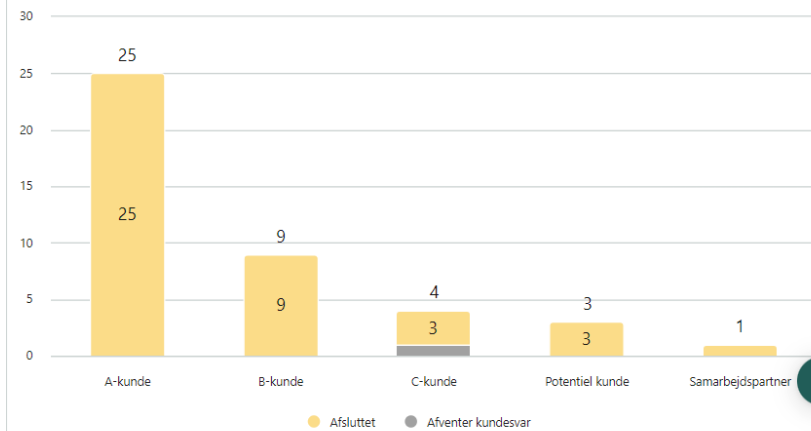
Gns. afslutningstid sidste 90 dage



Sager vist efter oprindelse



Sager vist efter kundekategori







Dashboard

KPI'er og rapportering

Salgsoverblik - samlet

Salgsoverblik - individuelt

Aktivitetsoverblik

Kundeservice (sager)

Mine sager

Sælgerens overblik ift. mål

Salgschefens overblik ift. mål

Opgave



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj

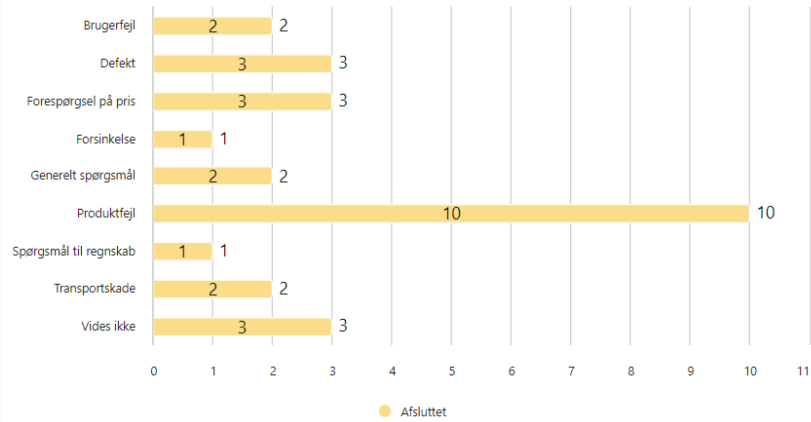


SharePoint

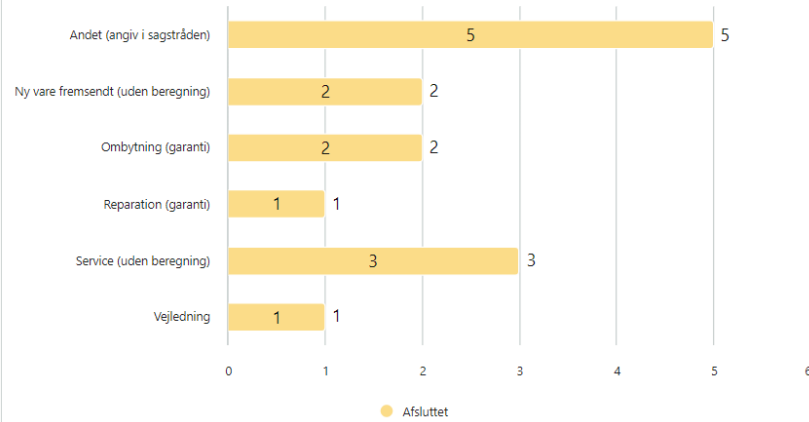


Kalendersync

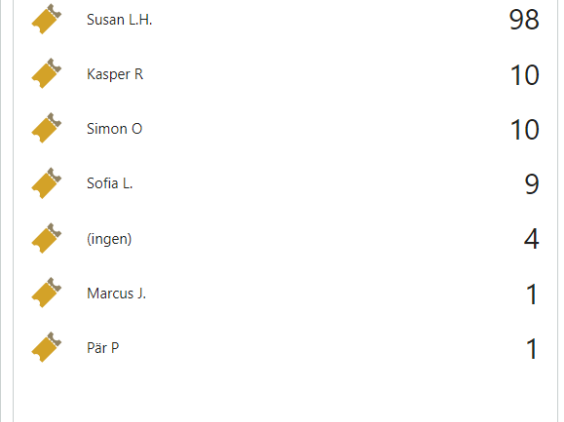
Afsluttede sager vist ift. Årsag



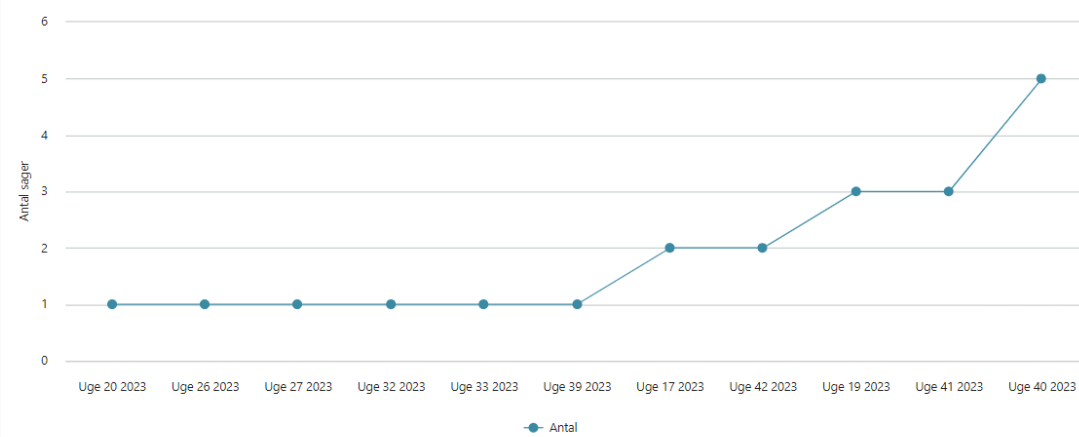
Afsluttede sager vist ift. Løsning



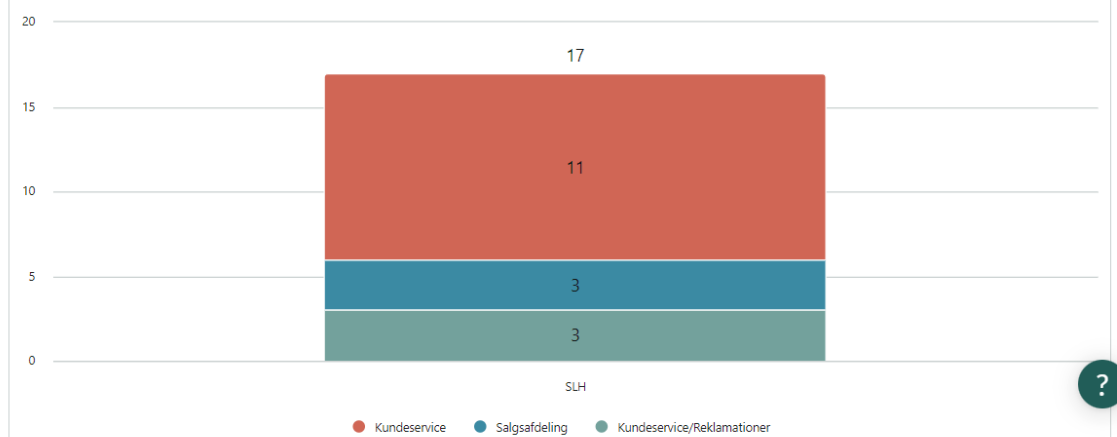
Flest afsluttede sager i år



Nye sager efter uge



Agentproduktivitet sidste 30 dage





Dashboard

KPI'er og rapportering

Salgsoverblik - samlet

Salgsoverblik - individuelt

Aktivitetsoverblik

Kundeservice (sager)

Mine sager

Sælgerens overblik ift. mål

Salgschefens overblik ift. mål

Opgave



Firma



Person



Dagbog



Salg



Projekt



Sager



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Markedsføring



Værktøj

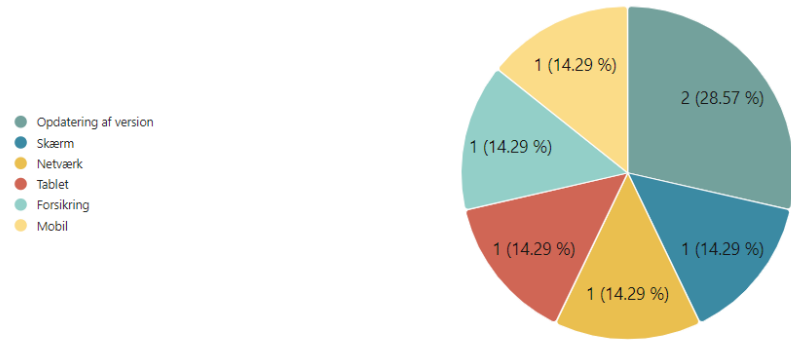


SharePoint

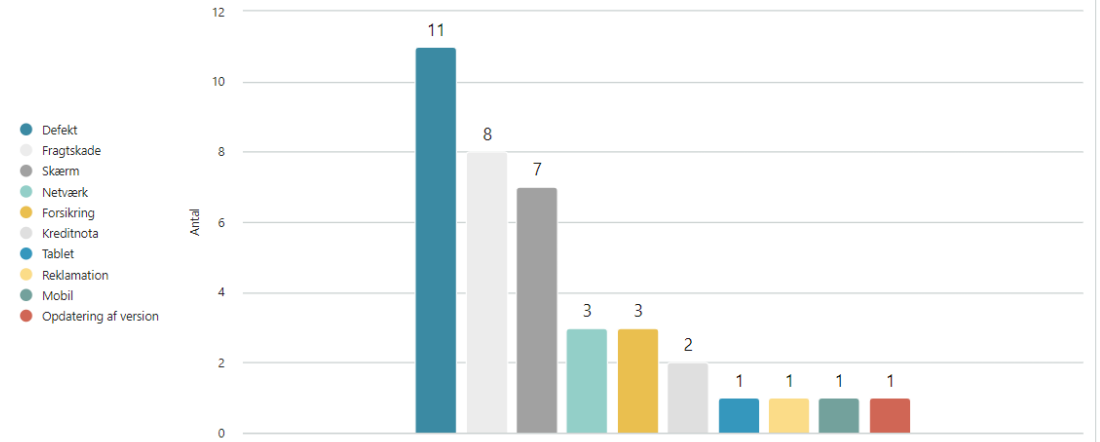


Kalendersynk

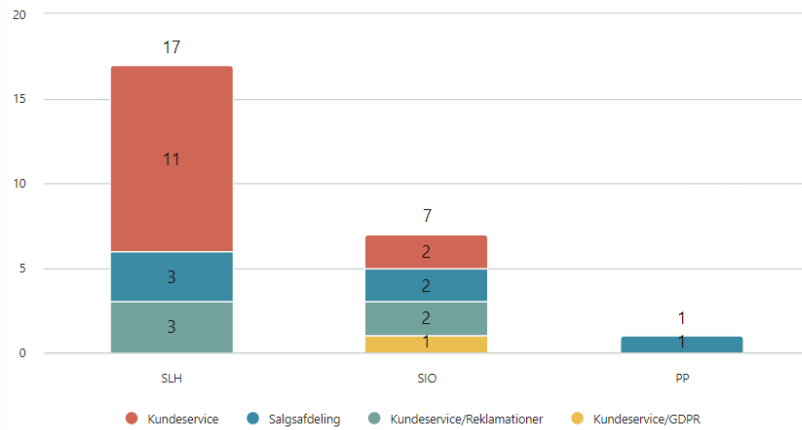
Åbne sager vist ift. Tags



Afsluttede sager vist ift. Tags



Agentproduktivitet sidste 30 dage



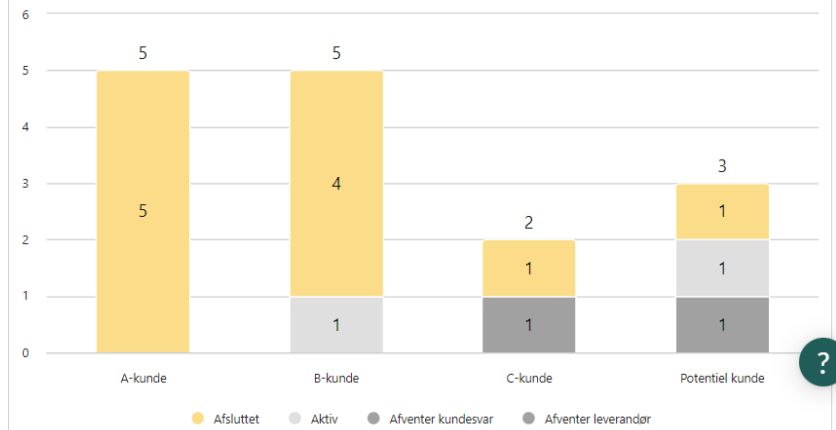
Deadline udløbet

99

Uløste

4

Sager efter kundekategori



# KPI'er findes på alle niveauer



## Ledelse

### STRATEGISK

Fra fuldt  
overblik over skabelse af  
resultater...



## Afdeling

### TAKTISK

... og en forståelse af de  
aktiviteter, der skaber værdi  
eller opgaver, der kræver mange  
ressourcer...



## Medarbejder

### OPERATIONELT

... til intuitive og understøttende  
arbejds gange for medarbejdere  
på det daglige plan



DYNAMISK UDVALG AF SAGER

## Alle afsluttede sager (i indeværende år)



Sager	Firma/person	Kriterier	Detaljer	Diagram	Udsendelser						
Sags-id	Titel	Kategori	Årsag	Løsning	Svartid	Afslutning...	Oprindelse	Firma	Ejer		
152	Reklamation vedr. ordre	Kundeservice			11m	33d 13h 23m	E-mail	GreenTech A/S, Kbh. S	SLH		
<b>153</b>	<b>Dækning på police</b>	<b>Salgsafdeling</b>	<b>Forespørgsel...</b>	<b>Andet (angiv i sa...</b>	<b>21m</b>	<b>49d 8h 22m</b>	<b>E-mail</b>	<b>GreenTech A/S, Kbh. S</b>	<b>PP</b>		
197	Vare ødelagt ved levering	Kundeservice/Reklamationer			27m	11h 2m	Internt	Great Sound records	SLH		
162	Tilbud på mobiløsning	Salgsafdeling			3h 45m	7h 29m	Formular	ILVA, Køge	SLH		
198	Ødelagt kasse ved levering af ...	Kundeservice/Reklamationer	Transportskade	Ny vare fremsendt ...	4h 49m	4h 49m	Internt	Lillelund Smykker Danmark ApS	SLH		
188	Skærmen driller	Kundeservice	Defekt	Service (uden bere...	6h 16m	4d 22h 12m	E-mail	Mæglerfirmaet Laugaard ApS	SLH		
195	Kreditnota mangler	Kundeservice			7h 44m	7h 44m	Internt	Guldalder Byg A/S	SLH		
190	Forsinket levering...	Kundeservice	Forsinkelse	Andet (angiv i sags...	9h 56m	10h 3m	E-mail	Idrætsefterskolen, Afd. Jylland	SLH		
193	Fragtskade	Kundeservice	Transportskade	Ny vare fremsendt ...	10h 5m	10h 8m	Internt	HR Management Group A/S	SLH		
104	Kritisk server problem	Kundeservice/Teknisk service			10h 15m	75d 8h 18m	Internt	GreenTech A/S, Kbh. S	SLH		
192	Tilbud på nye skærme til show...	Salgsafdeling			10h 21m	2d 1h 3m	Internt	POMPdeLUX	SLH		
191	Switch rack - service	Kundeservice		Service (uden bere...	11h 4m	10h 5m	Internt	Stisen IT-rådgivning ApS	SLH		
<b>164</b>	<b>Forespørgsel på priser på m...</b>	<b>Salgsafdeling</b>			<b>12h 22m</b>	<b>9h 47m</b>	<b>E-mail</b>	<b>Mæglerfirmaet Laugaard ApS</b>	<b>SIO</b>		
157	Hvornår kan jeg forvente at få...	Kundeservice/Reklamationer			15h 58m	3h 33m	E-mail	Idrætsefterskolen, Afd. Jylland	SLH		
150	Dokumentdokumentation	Kundeservice			1d 4h 15m	3h 23m	E-mail	Idrætsefterskolen, Afd. Jylland	SLH		
186	Kopi af faktura	Kundeservice	Spørgsmål til r...	Andet (angiv i sags...	16d 2h 50m	16d 2h 54m	Internt	Toms karameller A/S	SLH		
<b>185</b>	<b>Reklamation - defekt skærm</b>	<b>Kundeservice/Reklamatio...</b>	<b>Produktfejl</b>	<b>Ombytning (gara...</b>	<b>23d 12h ...</b>	<b>23d 12h 31m</b>	<b>Internt</b>	<b>ENERGI Danmark A/S</b>	<b>SIO</b>		
<b>144</b>	<b>Defekt skærm</b>	<b>Kundeservice/Reklamatio...</b>	<b>Produktfejl</b>	<b>Ombytning (gara...</b>	<b>49d 11h ...</b>	<b>49d 11h 55m</b>	<b>Formular</b>	<b>LET Leasing P/S</b>	<b>SIO</b>		
165	Spørgsmål omkring GDPR	Kundeservice	Generelt spør...	Andet (angiv i sags...	50d 1h 58m	50d 1h 58m	E-mail	Idrætsefterskolen, Afd. Jylland	SLH		
166	Skærme til konference rum	Salgsafdeling	Forespørgsel		55d 1h 20m	55d 10h 55m	E-mail	BC Hotel & Konference A/S	SLH		

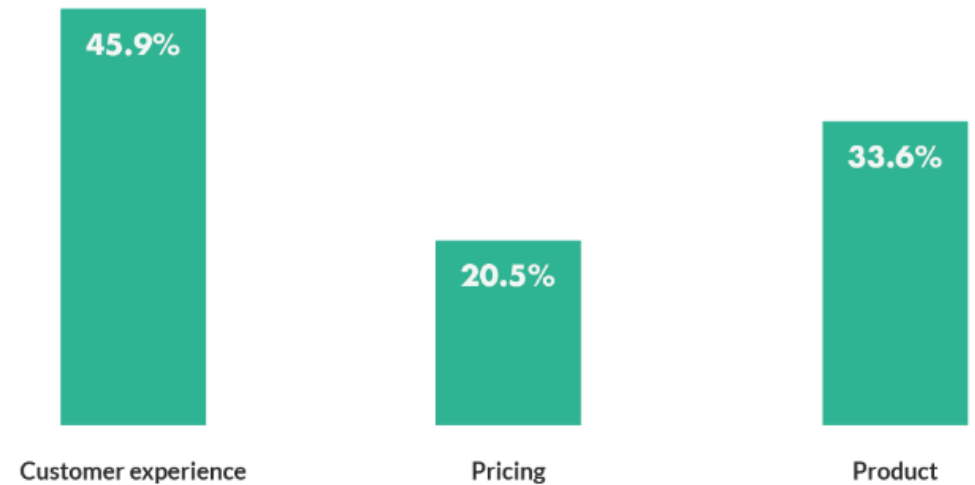


# FEEDBACK LOOP

The image features a large, light blue arrow shape pointing to the right, set against a dark teal background. The text "FEEDBACK LOOP" is written in a bold, dark teal font across the middle of the arrow. In the top right and bottom right corners of the dark teal background, there are clusters of small white dots arranged in a grid-like pattern.

**KUNDE-  
TILFREDSHEDEN  
ER  
VIGTIGERE END  
NOGENSINDE FØR**

**WHAT IS THE TOP PRIORITY FOR YOUR  
BUSINESS IN THE NEXT 5 YEARS?**



Source: [SuperOffice Blog](#)



# HVAD KAN GIVE KUNDEN EN DÅRLIG OPLEVELSE?

## Kan du genkende det?

- Intet svar til kunden eller for lang svartid
- Ikke tilgængelig i de fortrukne kanaler
- Kundens forventning til kvaliteten af jeres service bliver ikke indfriet
- Problemer med jeres produkt eller service
- Du har ingen idé om, hvad kunden tænker eller forventer

# SUPEROFFICE SERVICE FEEDBACK LOOP

## Sager



Sagen afsluttes  
og SuperOffice sender  
automatisk en mail til  
kunden

## Mailskabelon



Mailen indeholder et  
link til en formular, hvor  
kunden kan evaluere  
oplevelsen

## Opdatering af SuperOffice



Besvarelsen fra kunden  
opdateres automatisk i  
SuperOffice

## Dashboard



Dashboards benyttes til  
at visualisere alle  
besvarelserne fra  
kunderne





# Indhent feedback i SuperOffice Service

The screenshot shows the SuperOffice Service interface for a case titled "Problemer med laptop" (ID 44). The case is assigned to Mariann Antoniussen. The "Sagsinfo" section shows the ID as 44, the origin as "Email", and the deadline as "12-07-2022 10:18". The "Kundetilfredshed" (Customer Satisfaction) section is active, showing a "FeedbackLoop rating" of 10 and a "FeedbackLoop comment" of "Meget dygtig konsulent". The "FeedbackLoop processed date" is "16-10-2023 14:56" and "FeedbackLoop received" is checked. The right sidebar shows the case status as "Afsluttet" (Completed), the owner as "Mariann Antoniussen", the category as "Brugersupport", the priority as "Middel", and a tag "Tilføj tag".

Find sag | ▾ Ufordelte sager × Aktive sager med l × ID 44 Problemer med laptop × Seneste sager ×

**Problemer med laptop** ☆ Opgave

Mariann Antoniussen

**Sagsinfo**

ID: 44

Oprindelse: Email

Tidsfrist: 12-07-2022 10:18

Meddelelser Detaljer Ændringslog Kundetilfredshed

FeedbackLoop rating: 10

FeedbackLoop comment: Meget dygtig konsulent

FeedbackLoop processed date: 16-10-2023 14:56

FeedbackLoop received:

Status: Afsluttet ▾

Ejer: Mariann Antoniussen ▾

Kategori: Brugersupport ▾

Prioritet: Middel ▾

Tags: Tilføj tag ▾

Få sendt mail med tilfredshedsformular efter afsluttet sag

# Spørg efter feedback på det rigtige tidspunkt

1

Leveret af SuperOffice

Powered by SuperOffice

**SuperOffice**

Vi bestræber os altid på at blive bedre.  
Fortæl os om din oplevelse i dag.

**Hvordan vil du rate os, for den sidste oplevelse/sag, som du har haft med os?**

☹️ 😐 😊

Tilknyt gerne en kommentar til din rating af supporten som du har modtaget

Send min feedback

2

Powered by SuperOffice

Powered by SuperOffice

**Tak for dit feedback!**

Hvis du har flere spørgsmål, er du velkommen til at besøge vores kundeportal.

<https://community.superoffice.com>

Powered by SuperOffice

Powered by SuperOffice

**Tak for dit feedback 😊**

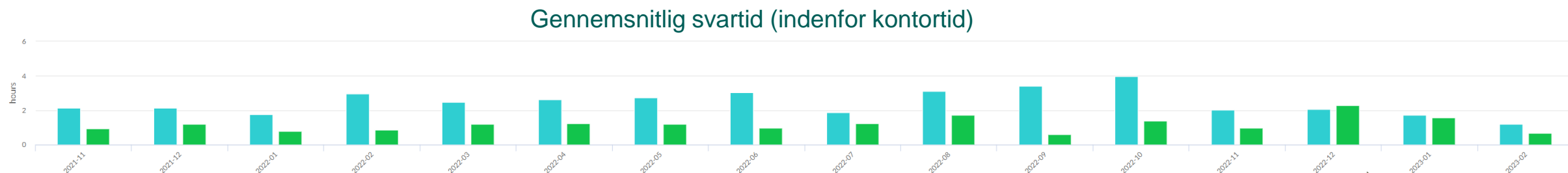
Hvis du har flere spørgsmål, er du velkommen til at besøge vores kundeportal.

<https://community.superoffice.com>

Send mit feedback

Start med formular skabeloner som er "klar til brug"

# Følg udviklingen af kundernes tilfredshed



# Feedback loop administrator

- Valg af e-mail skabelon
- Valg af formular
- Antal dage siden sidste feedback
- Opsætning af rating/score

Form used for rating:	Feedback eksempel	▼
Select status:	Afsluttet	▼
Default language:	None	▼
Number of days since last feedback:	0	
Sender email address:		
Status after feedback:	No change	▼
Ticket id field name:	Hidden	
Comment field name:	your comment	
Internal comment:	<p>&lt;p&gt;You received a feedback from a customer&lt;/p&gt; &lt;p&gt;Evaluation score is: &lt;strong&gt;[[rating]]&lt;/strong&gt; &lt;/p&gt; &lt;p&gt;Customers comment is:&lt;br&gt;[[comment]]&lt;/p&gt;</p>	
Score 0:	0	
Score 1:	50	
Score 2:	100	
Score 3:		
Score 4:		
Score 5:		
Score 6:		
Score 7:		

# FEEDBACK LOOP

## Licens krav:

**Service Essential\*** eller **Service Premium**

*\*Kun standard dashboards*

**Development Tools** & adgang til **Formularer**

## Indhold:

2 formular-skabeloner

1 Service svarskabelon

2 scripts (til håndtering af logik)

Opsætning af 2-3 "ruder" i Dashboards.



Pris for FEEDBACK LOOP pakke, kr. 36.000 ekskl. moms

**NYHEDER**



# IN-APP LEARNING

## Ressourcecenter

Et ressourcecenter, hvor du kan søge efter og få adgang til ofte stillede spørgsmål, brugervejledninger og få hjælp

## Guidede ture

Guidede ture i nøglefunktioner, der kan stoppes og startes, så de passer til dig

## Funktionstips

Produktfunktionstip og nyheder gennem meddelelser og hotspots, du kan klikke på for at lære mere



# IN-APP LEARNING

The screenshot shows the SuperOffice CRM interface. The top navigation bar includes 'SuperOffice', '+ Ny', 'Søg', and 'Fritekstsøgning'. The main content area displays the profile for 'Carlsberg Danmark A/S' with contact information for Michael M. Below this, there is a table of activities with columns for 'Kategori', 'Dato', 'Type', and 'Tekst'. A 'Ressourcecenter' menu is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Kategori	Dato	Type	Tekst
	12-11-2023	Opfølgning	Følg op. Sagen udsat pga. intern gennemgang - Kunden skal have...
✓	19-10-2023	Salgsaktivitet	Opfølgning på fremsendte tilbud. Tag kontakt til beslutningstager...
✓	10-10-2023	Tilbuds udfærdigelse	Afklar kundens behov og arbejd med tilbuddet. Husk at tilbyde fo...
✓	10-10-2023	Opfølgning	Lav referat af møde - husk vigtige detaljer om økonomi
✓	10-10-2023	Tilbudsdokument - det...	Mobil- og tabletlesning inkl. abonnement V1
✓	25-09-2023	Førstegangsmøde	Agenda første møde: - Den potentielle kundes firmaoplysninger o...
✓	09-08-2023	Opfølgning	Afvent endelig bekræftelse af antal mobiltelefoner og send tilbud...

The 'Ressourcecenter' menu is displayed with the following items:

- Produktnyheder og opdateringer >
- Guidede rundvisninger >
- Hjælp og inspirationsdokumenter >
- FAQ'er >
- Registrer support-ticket >
- Feedback (indhold i in-appen) >
- Om in-appen >

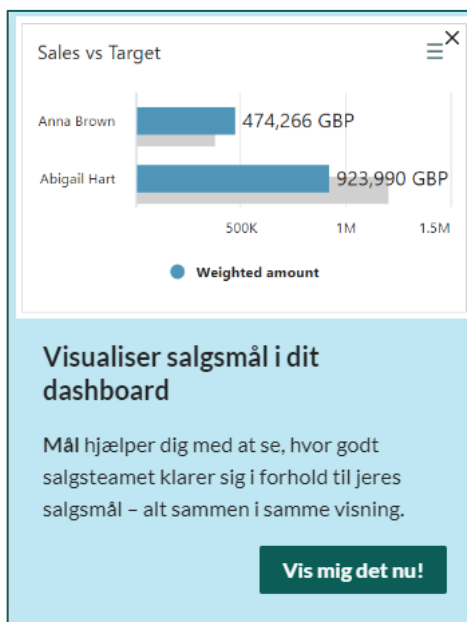
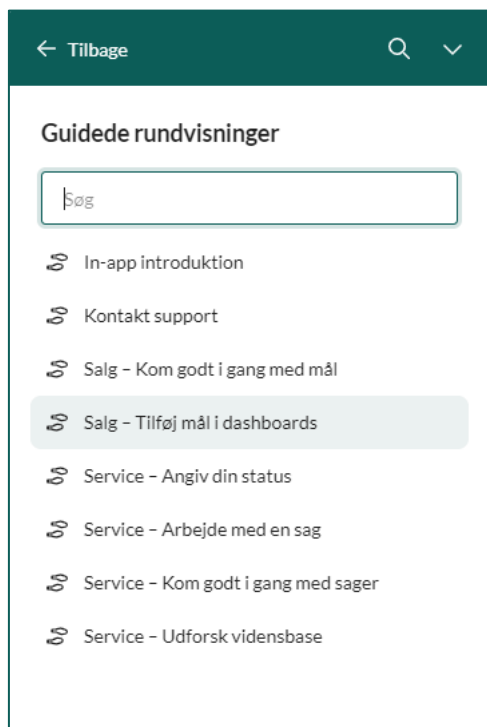
The 'Produktnyheder' section shows a video titled 'Product Roundup' dated 30. juni 2023. Below the video, there is a text update dated 2. maj 2023 titled 'Mød den nye SuperOffice Service'. The text describes new services available on request and mentions updates to dashboards and mobile CRM.

The 'Hjælp og inspirationsdokumenter' section features a search bar and a list of suggested articles:

- Dashboards | SuperOffice Docs: Dashboard. Note. Nogle af de funktioner, der beskrives her, kræver særlige funktionelle rettigheder eller licenser. Med Dashboard-funktionen i SuperOffice CRM får du ...
- Opret et nyt dashboard | SuperOffice Docs: Opret et nyt dashboard. Du kan have flere dashboardfaner i skærmbilledet Dashboard, så du kan vise lige så mange diagrammer og statistikker, som du ønsker. Når du ...
- Skærmbilledet Chat | SuperOffice Docs: Skærmbilledet Chat. Skærmbilledet Chat består af følgende faner: Dashboard: Viser statistik over



# IN-APP LEARNING



### Find og tilføj en målrude

Gå til **Vis ruder** for, og vælg **Salg**.

Skriv "mål" i feltet **Søg**.

Find den ønskede rude på fanen **Bibliotek**, og klik på **Tilføj** for at føje den til dit dashboard.

**ADD TILE / EDIT LAYOUT** Done

Drag tiles to dashboard.

Show tiles for: Sale

Library Selections

- My forecast compared to target this month
- My forecast compared to target this quarter
- Team forecast compared to target this month
- Team's forecast compared to target this mo...

**Næste**

76

● Kundeservice/Reklamationer

TILFØJ RUDE/REDIGER LAYOUT Færdig

Træk ruder til dashboardet.

Vis ruder for: Salg

Bibliotek Udvalg

- Min prognose i forhold til målet denne måned
- Min prognose i forhold til målet dette kvartal
- Teamets prognose i forhold til målet denne ...
- Teamprognose i forhold til målet denne mån...

?

# IN-APP LEARNING - PRÆFERENCER

Præferencer ✕

- Standardværdier
- Dagbog
- Funktioner
- Kommunikation i appen**
- E-mail
- Besked via e-mail
- Besked via SMS
- Person
- Sag
- Salg
- Sortering
- System
- Visuelle effekter

Vis knappen Ressourcecenter i appen  Ja  Nej

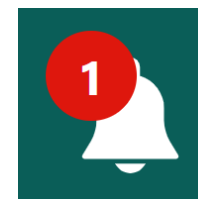
Aktivér funktionsopdateringer og nyheder i appen  Ja  Nej

Aktivér hjælp, tip og læringsindhold i appen  Ja  Nej

Aktivér undersøgelser og feedback i appen  Ja  Nej

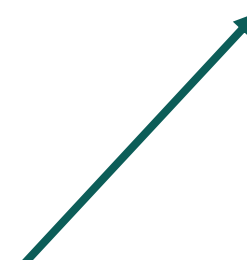
Hjælp Gem Afbryd

# NYE NOTIFIKATIONER



The collage displays three overlapping screenshots from the SuperOffice interface:

- Top-left:** A meeting titled "Kundemøde" on Wednesday, November 1st. It lists participants Carlsberg Danmark A/S and Birgitte Milling, with a start time of 10:00 and an end time of 12:00 on 01-11-2023.
- Middle:** A follow-up task titled "Opfølgning" for BC Hotel & Konference A/S. It includes a reminder: "Husk at sende nyt produktkatalog til Lykke".
- Bottom:** A case titled "Kontaktformular fra hjemmeside - AV-udstyr" with a message from Susan L.H. dated 6. oktober 2023. It includes a contact card for Natacha Lillelund.



The notification interface shows a list of messages:

- Overdragelse fra Simon O** (Lige nu): Fr 17-11-2023 00:00-00:00 - Husk at sende nyt produktkatalog til Lykke, når marketing-afdelingen har fået det fra tryk. Buttons: Accepter, Afvis.
- Ny sag fra Simon O** (7 min. siden): ID 184 - Kontaktformular fra hjemmeside - AV-udstyr. Button: Forstået!
- Mødeindkaldelse fra Michael M** (29 min. siden): On 01-11-2023 10:00-12:00 - Møde med Birgitte om mobilbøsning. Gennemgang af fremsendte tilbud. Buttons: Accepter, Afvis.

At the bottom, there is a "Ryd alle (1)" button and a question mark icon.



# GENERATIVE

## 2. GENERATION AF SUPEROFFICE AI



# 1. GENERATION AF SUPEROFFICE AI “AI-AS-A-SERVICE” (2020)

AI Sag  
Tekst analyse



AI Sag  
Kategorisering



AI Chatbot  
Connector

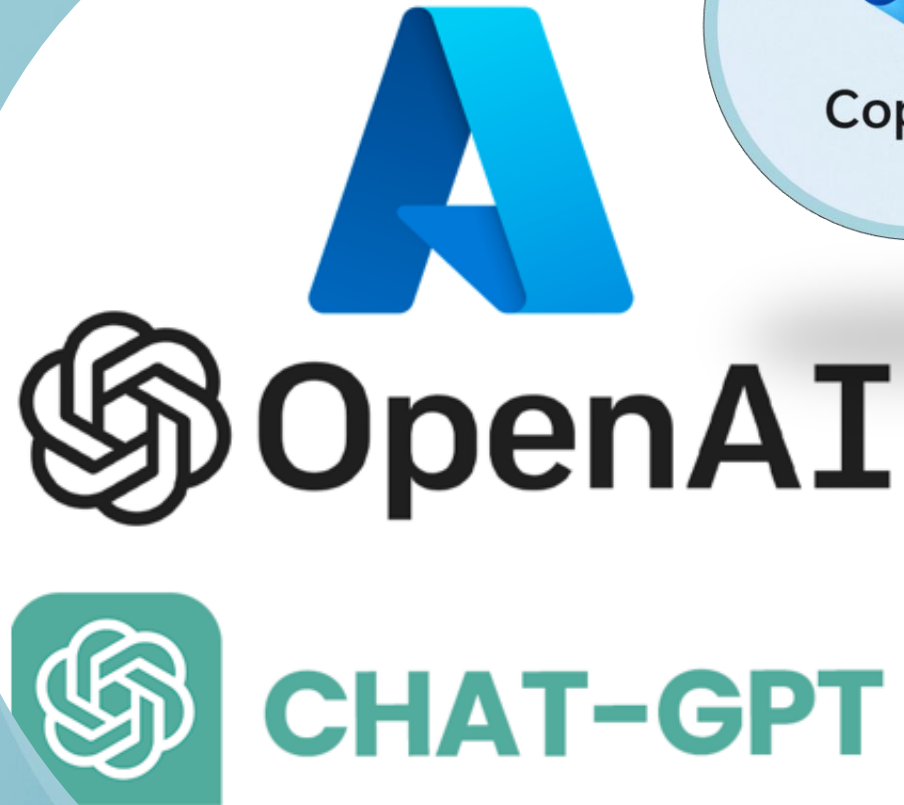


AI Assisted  
Email Editor



SuperOffice AI Platform

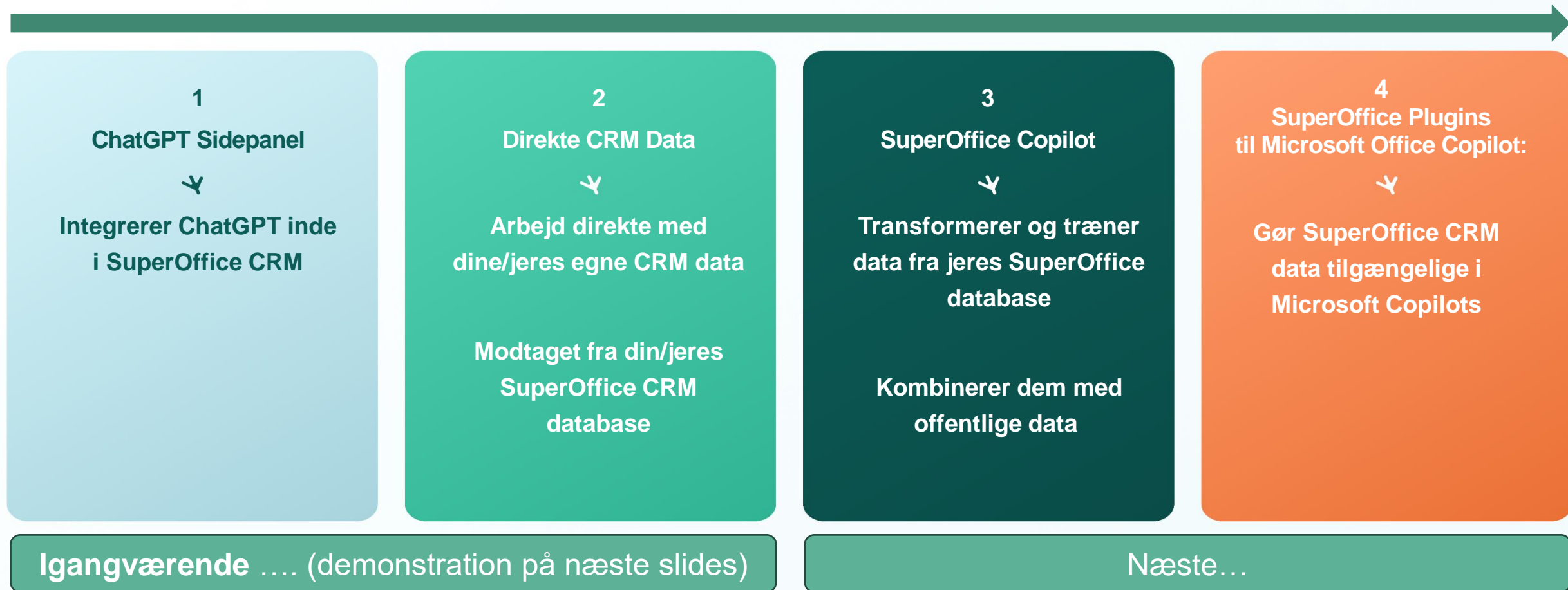
# SUPEROFFICE GENERATIVE AI 2. GENERATION (2023)



# R&D AI LAB



# SUPEROFFICE GENERATIVE AI INITIATIVER





# Demo 1: ChatGPT Sidepanel

**SuperOffice** + New Find 🔔 👤 ☰ Help

Dashboard Company Contact Diary Sale Project Requests Selection Inbox Reports Marketing Tools Outlook 365 Gmail

Company **Tesla Motors** HQ ☆

Postal: Palo Alto Our contact: **Erik Eide Jr**  
Country: United States Category: **Prospect**  
Phone: +1 21514000 Code: TESLAMOTO  
Fax: Number: 11342  
Website: <https://www.tesla.com/> VAT No.:  
E-mail: Business: Industry  
Main contact: Elon Musk

Stop  No Mailings 2023-09-22 FN ← → Task Edit

Company **Tesla Motors** HQ, Palo Alto

Category: Prospect  
Our contact: Erik Eide Jr  
Direct phone: +121514000 📞  
Business: Industry  
Web page: <https://www.tesla.com/>  
Number: 11342

**ACTIVITIES**

2023-09-04 Business meeting  
2023-04-21 Follow-up

**SALES**

No sales found.

**PROJECTS**

No projects found.

**REQUESTS**

2021-02-25 I need some help choosing color on my new car

**CHATS**

No chats found.

?

Contacts Relations Projects Activities Sales Requests

Mr/Ms	First name	Last name	Title	Phone - Mobile	E-mail	
	Elon	Musk	CEO	+1 99900000	eilivm@mailinator.com	2 ▲
Ms.	Sandy	Bullock	Marketing ...	+47 900 66 900	sandyb@mailinator.com	1

Former employees count : 2 ↻

+ Add × Delete ⬇ Export

# Demo 2: Arbejde med en agenda i en aftale. Integreerede ChatGPT features

**SuperOffice** + New Find 🔔 👤 ☰ Help

- Dashboard
- Company
- Contact**
- Diary
- Sale
- Project
- Requests
- Selection
- Inbox
- Reports
- Marketing
- Tools
- Outlook 365
- Gmail

Contact More Interests • Note Sverre

**EM** **Elon Musk**  
Tesla Motors, HQ Category: Prospect ☆

Title: CEO Our contact: Erik Eide Jr  
E-mail: eilivm@mailinator.com Number: 11248  
Mobile: +1 99900000 Business: Industry  
Direct phone: Position: Senior Management  
Preferred language: Service priority:


Former employee 2023-09-22 FN Legal basis: Legitimate interest ← → ☰ Task Edit

Activities Projects Relations Sales Requests

✓	C..	Date	Type	Text	Company na...	Full name	⚙
---	-----	------	------	------	---------------	-----------	---

+ Add ☰ Filter 📄 🎯 📅 💬 ☰ ↑ ↓ Export count : 0 🔄

Company ▼

 **Tesla Motors**  
HQ, Palo Alto

Category: Prospect  
Our contact: Erik Eide Jr  
Direct phone: +121514000 📞  
Business: Industry  
Web page: <https://www.tesla.com/>  
Number: 11342

**ACTIVITIES**

- 2023-09-22 Business meeting
- 2023-09-04 Business meeting
- 2023-04-21 Follow-up

**SALES**

No sales found.

**PROJECTS**

No projects found.

**REQUESTS**

- 2021-02-25 I need some help choosing color on my new car

**CHATS**

No chats found.

?

# Demo 3: Sags opsummering

**SuperOffice** + New Find 🔔 👤 ☰ Help

Dashboard Company Contact Diary Sale Project Requests Selection Inbox Reports Marketing Tools Outlook 365 Gmail

Company **Tesla Motors** HQ ☆

Postal: Palo Alto      Our contact: **Erik Eide Jr**  
Country: United States      Category: **Prospect**  
Phone: +1 21514000      Code: TESLAMOTO  
Fax:      Number: 11342  
Website: <https://www.tesla.com/>      VAT No.:  
E-mail:      Business: Industry  
Main contact: Elon Musk

Stop    No Mailings      2023-09-22 FN      ⏪ ⏩      Task      Edit

Company **Tesla Motors** HQ, Palo Alto

Category: Prospect  
Our contact: Erik Eide Jr  
Direct phone: +121514000 📞  
Business: Industry  
Web page: <https://www.tesla.com/>  
Number: 11342

**ACTIVITIES**

- 2023-09-22 Business meeting
- 2023-09-04 Business meeting
- 2023-04-21 Follow-up

**SALES**

No sales found.

**PROJECTS**

No projects found.

**REQUESTS**

- 2021-02-25 I need some help choosing color on my new car

**CHATS**

No chats found.

?

Contacts Relations Projects Activities Sales Requests

Mr/Ms	First name	Last name	Title	Phone - Mobile	E-mail	
	Elon	Musk	CEO	+1 99900000	eilivm@mailinator.com	2 ▲
Ms.	Sandy	Bullock	Marketing ...	+47 900 66 900	sandyb@mailinator.com	1

Former employees    count : 2    ↻

# HELP CENTER & COMMUNITY

HTTPS://COMMUNITY.SUPEROFFICE.COM/EN/

## Produktopdateringer

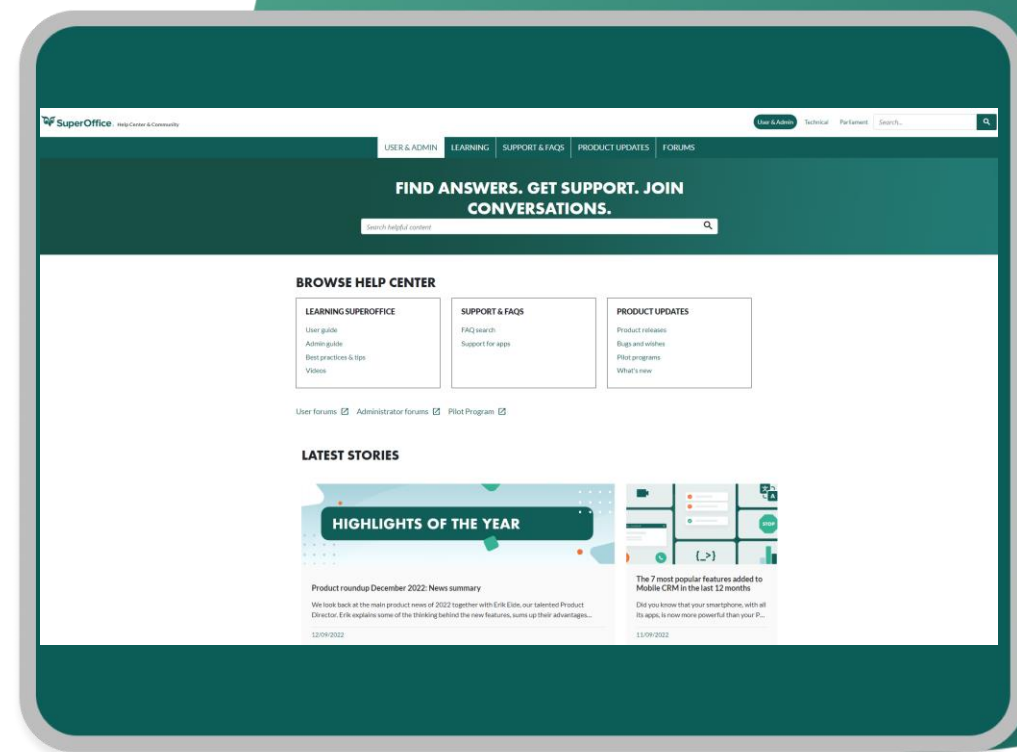
- ✓ Product releases
- ✓ Whats new
- ✓ Pilot programmer

## Brugervejledninger

- ✓ SuperOffice.Docs










## Support & FAQ

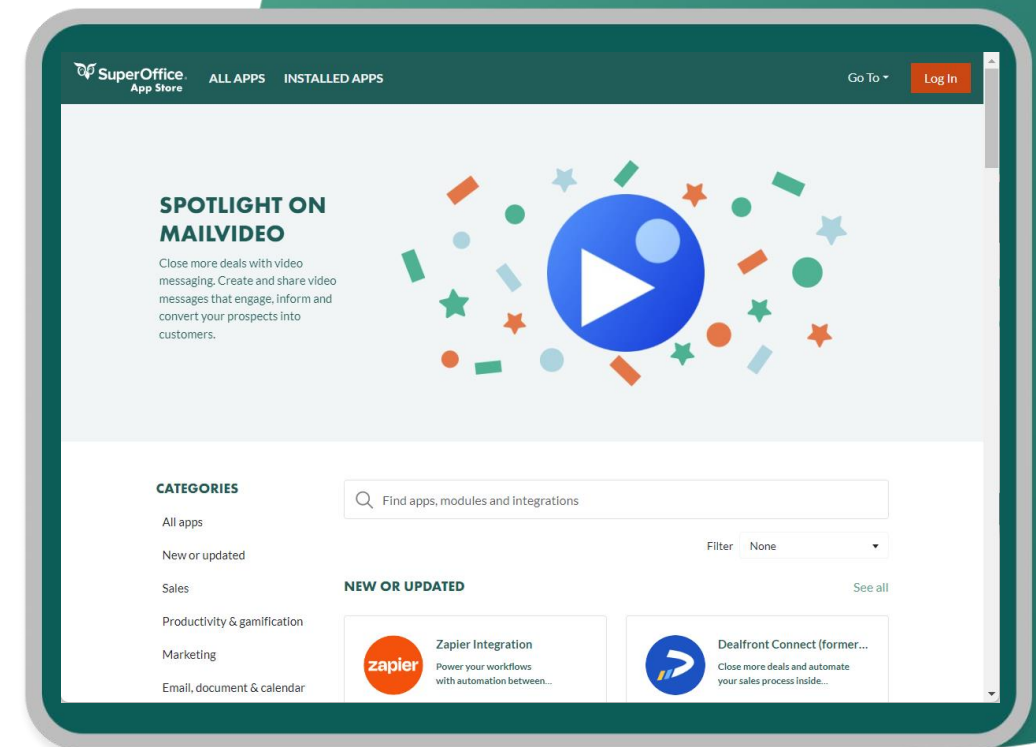
- ✓ FAQ på tekniske problemer
- ✓ Support på Apps



# BESØG VORES APP STORE

✓ Et bibliotek fyldt med standard Apps, der er lavet til SuperOffice

 <b>Byggefakta SMART</b> Integrate the biggest Nordics project database with SuperOffice CRM and increase your sales.  Siteshop ApS € 125 per site / month	 <b>Contract Manager</b> Stay on top of all your contracts with easy management and automated reminders.  I-Centrum AB € 5 per user / month	 <b>Oneflow for SuperOffice</b> Streamline sales processes with automated digital contracts inside SuperOffice CRM.  Oneflow AB
 <b>CTI for SuperOffice</b> Connect your phone system with SuperOffice CRM and SuperOffice Service.  All-CRM € 4,40 per user / month	 <b>GetAccept for SuperOffice</b> Close more deals faster with sales engagement, contract management, and e-signatures in...  I-Centrum AB Contact the vendor	 <b>ValidSign for SuperOffice</b> With ValidSign for SuperOffice CRM you can easily send your documents for digital signing.  All-CRM € 5,50 per user / month
 <b>Goava Discover</b> Discover your best prospects and explore your customers.  Goava € 400 per site / month	 <b>MailMojo</b> MailMojo makes effective email marketing easy. Keep contacts and consents in sync.  Elleksir AS	 <b>Visma Sign for SuperOffice</b> Visma Sign takes document signing and archiving to the next level.  Keyforce AS NOK 100 per site / month



Tak for i dag

