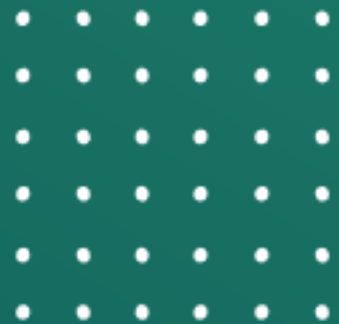




SUPEROFFICE ONLINE INSPIRATIONSMORGEN



DAGENS VÆRTER



Mariann L. Antoniussen
Presale Consultant



Susan L. Hansen
Presale & Business
Consultant



CRM NÅR DET GÅR GALT...

Vi giver eksempler på, hvorfor det nogle gange går galt med CRM.

Og vi kommer med inspiration til, hvordan man kan vende CRM-kaos til CRM-succes.



FORMIDDAGENS AGENDA

Forankring

Hvordan får I folk med på CRM-holdet?

Worst case scenario

Når det går galt! Og hvordan vi kan gøre det godt igen...

Nyheder

Allerede releasede nyheder og kommende nyheder

FORANKRING

Hvordan får I folk med på CRM-holdet?



CRM UDEN FORANKRING

Et projekt uden retning?

CRM-projekter fejler **ofte på grund af manglende organisatorisk forankring** – og det er ikke kun et dansk fænomen.

En undersøgelse fra CBS viser, at **danske virksomheder taber over 1 milliard kroner årligt** på forfejlede CRM-projekter – primært fordi CRM ses som software og ikke som en strategisk forandringsproces.



FALDGRUPPER VED MANGLENDE FORANKRING

1. CRM som et **rent IT projekt**
2. Manglende **ledelsesopbakning**
3. Uklare **mål og succeskriterier**
4. Ingen **forretningsmæssig integration**
5. Manglende **involvering** af slutbrugerne
6. Ignorere de forskellige **persontyper**



PERSONTYPER

I forhold til ændringsprocessen



MODSTAND MOD FORANDRING

Mest kendte årsager

Frygten for det ukendte – specielt hvis man synes, at den nuværende situation fungerer godt

Frygt for at miste jobbet - da en CRM-løsning kan automatisere og digitalisere mange af de nuværende processer

Bange for at blive "**set i kortene**" og blive kontrolleret

Bange for at miste muligheden for selv at bestemme
– eksempelvis; hvilke aktiviteter der skal udføres, hvilke kunder der skal besøges osv.



HVAD ER MEDICINEN ?

For at minimere modstand

Kommunikér hensigter og fordele ved projektet

Fremhæv **Quick Wins** og lavthængende frugter

Skab **helte/ambassadører** og fejre milepælene

Tilpas løbende **målene** for projektet

Ledelsen skal være **involveret**

Skab en kultur



UDFORDRINGER I MARKETING?

Marketing kan ramme plet i stedet for at
skyde med spredehagl



SKYDER I STADIG I BLINDE I MARKETING?

Når Marketing skyder i blinde med nyhedsbreve og kampagner, risikerer man at irritere loyale kunder og spille ressourcer på irrelevante budskaber.

Med et opdateret CRM kan kommunikationen målrettes, så nye kunder får velkomsttilbud, mens eksisterende kunder får personlige og relevante budskaber.

Det handler om at kende sine kontakter; hvem de er, hvad de interesserer sig for, hvad de har givet samtykke til, og hvor de er på kunderejsen – så hver besked rammer præcist og styrker relationen (i stedet for at skade den).



BENYT CRM DATA TIL SEGMENTERING

Marketing kan ramme plet i stedet for at skyde med spredehagl

En fælles platform

Med CRM som fælles platform for alle kundedata kan man undgå fragmenterede data i forskellige systemer.

Når Salg og Marketing arbejder i det samme CRM, får begge afdelinger et fælles og opdateret overblik over kundens historik, interesser og interaktioner.

Det styrker kundeoplevelsen og sikrer at kommunikationen altid er relevant.

Skarpere segmentering

Med CRM kan Marketing segmentere kunderne baseret på reelle data, kombineret med viden om adfærd, købsmønstre og behov, så budskaberne rammer præcist i kunderejsen.

Når segmenteringen bygger på faktiske data frem for mavefornemmelser, bliver kommunikationen både mere relevant og mere effektiv.

Effektivt samarbejde

Et fælles CRM skaber en rød tråd mellem Salg og Marketing.

Marketing kan måle, hvilke kampagner der skaber leads, mens Salg kan følge op med den rette timing og kontekst.

Det styrker hele kunderejsen – fra første kontakt til genkøb – og sikrer, at budskaber, tilbud og salgsdialog spiller sammen i stedet for at modarbejde hinanden.



DET RIGTIGE BUDSKAB

- til de forkerte modtagere 🙄

Når man får sendt firmaets fantastiske tilbud til kunder i den forkerte målgruppe, kan det have den modsatte effekt!

I eksemplet er der sendt et "fantastiske tilbud" til **alle modtagere** på "mailing-listen", men tilbuddet er kun relevant for nye kunder.

Dette eksempel illustrerer, hvor vigtigt det er, at marketing og salg bruger CRM-data aktivt – så loyale kunder får relevant og differentieret kommunikation, i stedet for at føle sig overset eller dårligere stillet.

Vi elsker nye kunder!
Og det fejrer vi med nogle fantastiske tilbud...



Lige nu kan **alle nye kunder** få:

- 📱 50% rabat på udvalgte iPhones
- 🔊 Fri fragt på alt AV-udstyr
- 🌟 Eksklusive velkomstrabatter

Men skynd dig - tilbuddet gælder **kun nye kunder**, og kun frem til søndag.



Kampagnen gælder kun for nye kunder.
Eksisterende kunder kan desværre ikke benytte sig af tilbuddet.

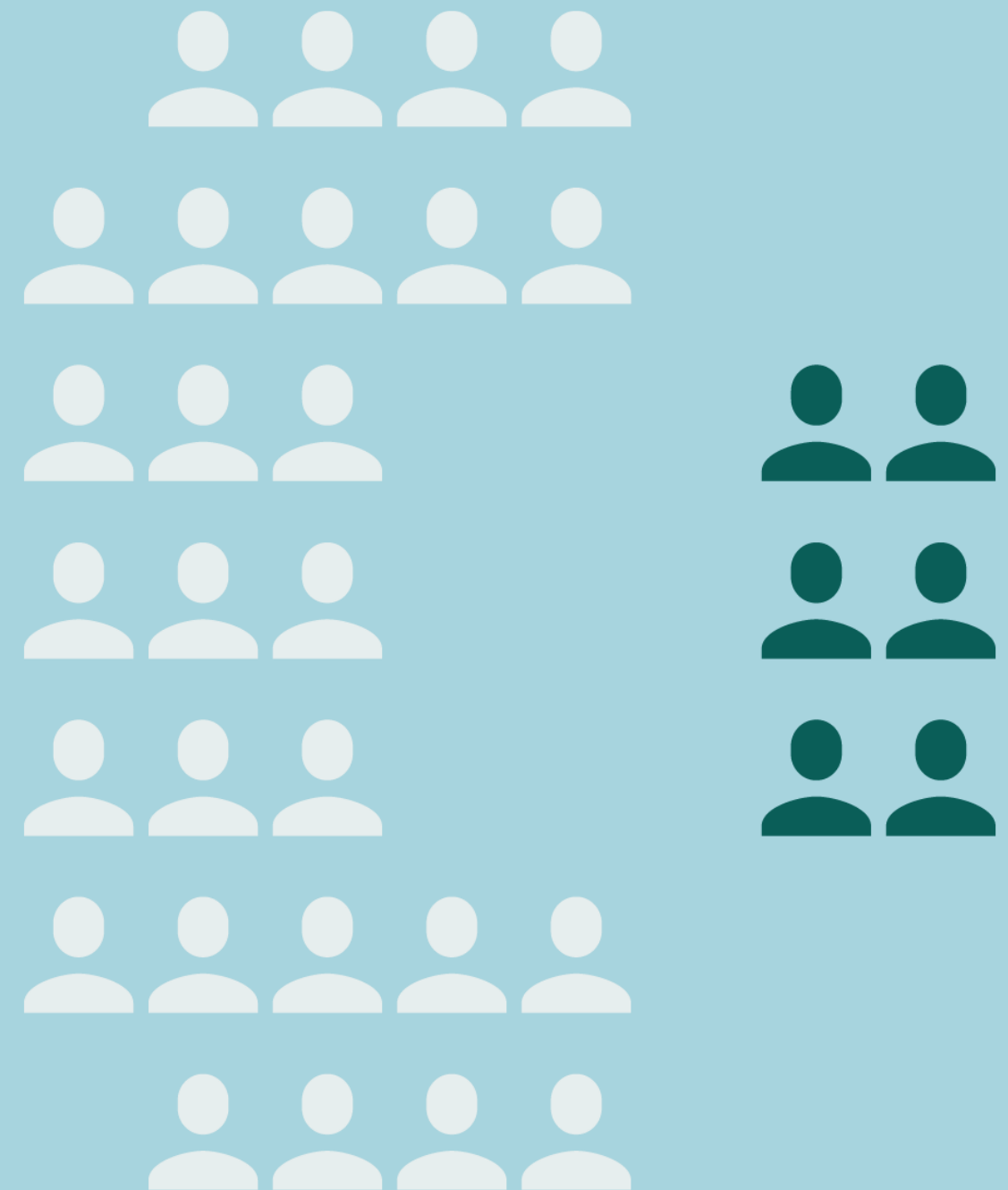
 **Bliv ny kunde nu!**

SEGMENTERING

Find de ”rigtige” modtagere

Benyt felter fra **Firma-kortet**, eksempelvis:

- ✓ Firma kategori
- ✓ Firma branche
- ✓ Brugerdefinerede felter





Ny

Søg

Fritekstsøgning



2

Hjælp





CGI DANMARK A/S

☆

CVR-nr: 63890812



Firma

Mere

Interesser

Bemærkning

System

ERP (integration)

Besøg: Lautrupvang 4B, 2750 Ballerup

Post: Lautrupvang 4B, 2750 Ballerup

Land: Danmark

Telefon: +45 44784000

Websted: www.cgi.dk

E-mail: peter.lilholt@cgi.com

Vores kontakt: Michael M

Kategori: Potentiel kunde

Potentiale: Medium

Branche: IT og teknologi

Nummer: 10172

Primær person: Carsten Give

☐ Stop ☐ Ingen udsendelser

Opdateret: 20-10-2025 SLH

LinkedIn

Opret firma i ERP

<

>

Personer

Relationer

Projekter

Aktiviteter

Salg

Sager

Sager (3. part firma)

Risika - Risk & Credit Details

Anlæg arkiv

Regneark

Tilbud

Faktura

Fornavn	Efternavn	Titel	Position	E-mail	Telefon - Mobil	Vores kontakt	☆	✎	⚙
Carsten	Give	Kommerciel ...	Ledelse	carsten.give@cgi.com		MM	☆		

 Tilføj

 Slet

 Eksporter

☐ Tidligere ansatte antal: 1



Relationships that matter. Revenue that grows.

 SuperOffice



Ny

Søg

Fritekstsøgning



2

Hjælp

Find firma

KriterierResultater

=

Kategori

Er en af

Potentiel kunde

Vælg elementer

OG

+ Tilføj kriterium



☒  Potentiel kunde

☐  B-kunde

☐  D-kunde

☐  Forhandler

☐  Samarbejdspartner

☐  A-kunde

☐  Privatkunde

☐  Leverandør

☐  C-kunde

>  Firma

> ☐  Person

Tøm alle

Nulstil til standard

Tilbage

Find



Ny

Søg

Fritekstsøgning



2

Hjælp



Find firma

KriterierResultater

= Kategori

Er en af

Potentiel kunde

Vælg elementer

OG

×

= Branche

Er en af

IT og teknologi

Vælg elementer

OG

×

+ Tilføj kriterium

IT og teknologi

Skole/uddannelsessted

Forsyning

Fødevarereproduktion

Hotel/restaurant

Andet

Grossister

Bank/finans

Offentlig

Montage/indretning

> Privat

> Offentlig

Tøm alle

Nulstil til standard

Tilbage

Find

Relationships that matter. Revenue that grows.

 SuperOffice

SEGMENTERING

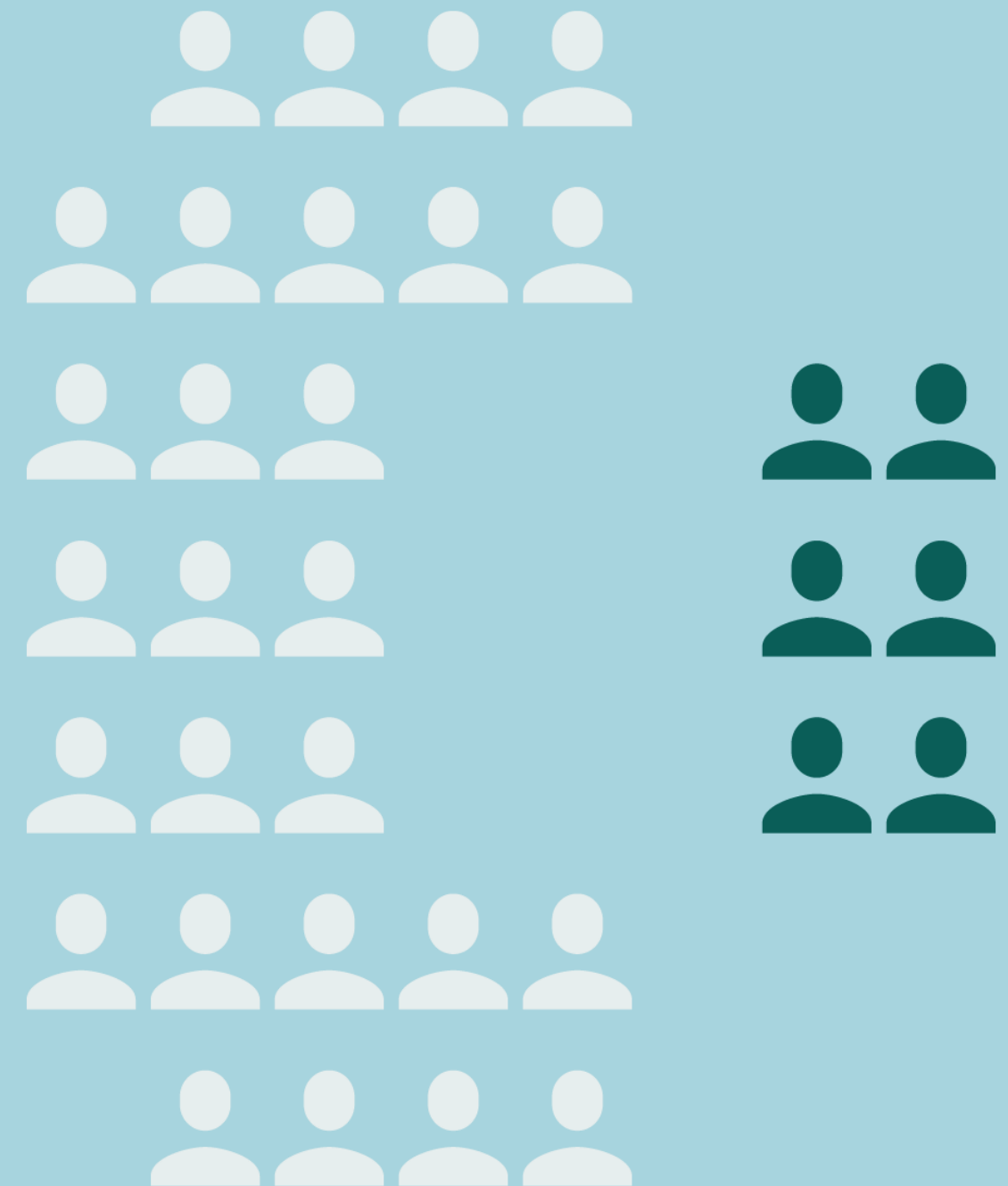
Find de "rigtige" modtagere

Benyt felter fra **Firma-kortet**, eksempelvis:

- ✓ Firma kategori
- ✓ Firma branche
- ✓ Brugerdefinerede felter

Benyt felter fra **Person-kortet**:

- ✓ Samtykke til e-markedsføring (obligatorisk)
- ✓ Abonnementstyper
- ✓ Person interesser
- ✓ Person stilling (ikke titel)



Ny

Søg

Fritekstsøgning

Hjælp

CG

Hr./Fr. ▾

Carsten

Give

Gem

Afbryd

Person

Detaljer

Mere

Interesser

Bemærkning

ERP (integration)

☒ E-markedsføring

☒ Invitationer

☒ Kampagner og tilbud

☐ Kundetilfredshedsprogram

☒ Nyhedsbreve

☐ Privatperson

☐ Produkt information

Interesser

Personligt

☐ Adspurgt om samtykke

☒ Julehilsen

☐ Kursus deltager

☐ Onboarding program gennemført

Produktinteresser

☒ Billede & Lyd

☒ Mobil & telefoni

☐ Sikring & overvågning

Flow programmer

☐ Exit Flow Nyhedsbrev

☐ Exit Flow spørgeskema

Loyalitetsprogrammer

☐ Kundeklub

☒ Net Promoter

☐ Spørgeskemaer

Person relation

☐ Ambassadør

☒ Kundereference

☐ Fratrådt

Opdateret: 20-10-2025 SLH Retsgrundlag: Legitim interesse

Opret/opdater person i ERP

Projekter

Relationer

Aktiviteter

Salg

Sager

✓	Kategori	Dato	Type	Tekst	Ejer	
---	----------	------	------	-------	------	--

Tilføj

Filter

Vis (2/5)

Eksporter

antal: 0





Ny

Søg

Fritekstsøgning



Hjælp

CG

Hr./Fr. ▾

Carsten

Give

CGI DANMARK A/S

Person

Detaljer

Mere

Interesser ●

Bemærkning

ERP (integration)

Hr./Fr.

Hr./Fr. ▾

Titel:

Kommerciel direktør

E-mail:

carsten.give@cgi.com

Mobil:

Direkte nr.:

Privatadresse

Tilføj adresse...

Land:

Danmark ▾

☐ Brug som postadresse

Vores kontakt:

Michael M

Kategori:

A-kunde

Branche:

IT og teknologi

Nummer:

Nummer

Stilling:

Ledelse ▾

Akademisk titel:

(Ingen valgt)

☐ Fratrådt

Opdateret: 20-10-2025 SLH Retsgrundlag: Legitim

Projekter

Relationer

Aktiviteter

Salg

Sager

✓	Kategori	Dato	Type	Tekst
---	----------	------	------	-------

Tilføj

Filter

Vis (2/5)

Eksporter

antal: 0

Ny

Søg

Fritekstsøgning

Hjælp

Find person

KriterierResultater

=

@ Samtykke - E-markedsføring

Er lig

☒ Ja ☐ Nej

OG

⊗

=

@ E-mail

Indeholder

@

OG

⊗

=

@ Abonnement

Er en af

Kampagner og tilbud

Vælg elementer

OG

⊗

=

@ Personinteresse

Er lig med

Mobil & telefoni

Vælg elementer

OG

⊗

=

@ Position

Er en af

Ledelse

Vælg elementer

OG

⊗

=

Kategori

Er en af

Potentiel kunde

Vælg elementer

OG

⊗

=

Branche

Er en af

IT og teknologi

Vælg elementer

OG

⊗

+ Tilføj kriterium

Eller

Tøm alle

Nulstil til standard

Tilbage

Find



Ny

Søg

Fritekstsøgning



2

Hjælp

DYNAMISK UDVALG AF FIRMA/PERSON

"De rigtige modtagere"





Firma/personKriterierDetaljerDiagramUdsendelser

Udvalg af: Firma/person

Udvalget er: Dynamisk

Ejer: Susan L.H.

Kategori: Kampagne

Synlig for: Alle

Beskrivelse: Modtagereliste med personer der er oprettet med en e-mailadresse, samtidig har de givet "Marketing samtykke" og abonnerer på "Kampagner". Desuden er de interesseret i "Mobil & Telefoni" og er beslutningstagere.
De er ansat i et firma inden for IT-branchen, der endnu er en potentiel kunde!

☐ Udført

Opdateret: 20-10-2025 SLH





Ny

Søg

Fritekstsøgning



2

Hjælp

DYNAMISK UDVALG AF FIRMA/PERSON

"De rigtige modtagere" 



Firma/personKriterierDetaljerDiagramUdsendelser

Træk en kolonneoverskrift, og slip den her for at gruppere efter den pågældende kolonne

Firma 		Fuldt navn 	E-mail 	Branche 	Kategori 	Abonnement 	Samtykke - E-markedsføring 		
CGI DANMARK A/S		Carsten Give	carsten.give@cgi.com	IT og teknologi	Potentiel kunde	Kampagner og tilbud, Nyhedsb...	☒		

antal: 1 

Relationships that matter. Revenue that grows.

 SuperOffice

SUPEROFFICE MARKETING

- ✓ Giver dig mulighed for at segmentere, designe indhold og udsende marketing e-mails i ét system
- ✓ Sikrer at du kun sender til de rigtige modtagere
- ✓ Sikrer at du overholder lovgivning i forhold til samtykke
- ✓ Sikrer at feedback lander hos de rigtige personer i Salg, uden at Marketing er flaskehals





Ny   Søg

Fritekstsøgning

    Hjælp

UdsendelserMeddelelseskabelonerSporede linksBillederBlokerede e-mailadresserFormularerFormularskabelonerFormularindsendelserFlows

1 Indstillinger2 Skabelon3 Indhold4 Modtagere5 Bekræft

Tilbud til NYE KUNDER

Type:

Kampagner og tilbud

E-mail

E-mailens emne:

Kun for nye kunder: FÅ HALV PRIS + fri fragt hele måneden!

Fra:

Anvend altid:

Fra-navn:

Salgs-teamet

Fra-adresse:

slh@superoffice.dk

Svar til:

Brug "Fra" som svaradresse

Vedhæftning

[Overfør filer \(eller træk her\)](#) eller [Vælg et CRM-dokument](#)

Arkiver udsendelse

Mappe:

Nyhedsbreve

Udvalg:

(Start med at skrive for at søge...)

Resultat:

(Start med at skrive for at søge...)

Sporing

☒ Spor alle links

☐ Brug Google Analytics

Hjælp

Gem + luk

Næste



Ny   Søg



2

Hjælp

UdsendelserMeddelelseskabelonerSporede linksBillederBlokerede e-mailadresserFormularerFormularskabelonerFormularindsendelserFlows

1 Indstillinger

2 Skabelon

3 Indhold

4 Modtagere

5 Bekræft



Vi elsker nye kunder!

Og det fejrer vi med nogle fantastiske tilbud...



Lige nu kan **alle nye kunder** få:

- 50% rabat på udvalgte iPhones
- Fri fragt på alt AV-udstyr
- Eksklusive velkomstrabatter

Men skynd dig - tilbuddet gælder **kun nye kunder**, og kun frem til søndag.



Indhold

Blokke

Side

Billeder

Overvågning

Hjælp

Send test

Opret nyt sporet link 

Anvend

Gem + luk

Forrige

Næste

Relationships that matter. Revenue that grows.

 SuperOffice



Ny   Søg



2

Hjælp

UdsendelserMeddelelsesskabelonerSporede linksBillederBlokerede e-mailadresserFormularerFormularskabelonerFormularindsendelserFlows

1 Indstillinger2 Skabelon3 Indhold4 Modtagere5 Bekræft

Tilføj modtagere

☒ Udvalg☐ Projekt☐ Person☐ Importer liste



Modtagerkilder

Navn	Type	Slet
"De rigtige modtagere"	Udvalg	

Indstillinger

☐ Tilsidesæt samtykke og abonnement

☒ Kun én meddelelse pr. e-mailadresse

☐ Opdater modtagerliste ved afsendelse

☐ Medtag firmaer

☐ Foretræk firma

Modtagere

Navn	E-mail	Firma	Status	Sendt
Carsten Give	carsten.give@c...	CGI DANMAR...	Klar til at sende	

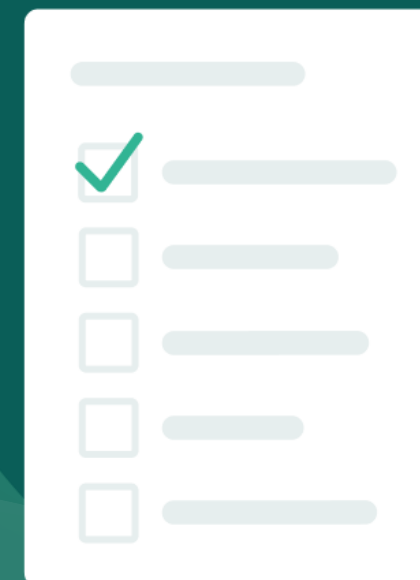
Vis eksempel1 Modtager(e)Opdater liste

Hjælp

Gem + lukForrigeNæste

UDFORDRINGER I SALG?

KPI'er og dashboards kan få salget til at
løbe i den rigtige retning



VED I IKKE, HVAD I LØBER EFTER?

Når det er uklart, hvad vores mål er, så løber vi måske den forkerte vej – og stopper helt op.

Det er afgørende at alle ved, hvad de løber efter!

Det er vigtigt med målepunkter og KPI'er, der kan visualisere, hvilke mål vores arbejde og indsats skal føre hen i mod. Og det er ledelsens opgave at sikre, at alle medarbejder forstår, "hvad, hvorfor og hvordan".

Desuden er det fordrende for motivationen at vide, om man er en succes eller ej.



KPI'ER OG MÅLSTYRING I CRM

KPI'er og dashboards kan få salget til at løbe i den rigtige retning

Målstyring og overblik

CRM samler alle KPI'er ét sted – fra salgsmål til aktivitetsniveau.

Det giver ledelse og medarbejdere et klart overblik over fremdrift, afvigelser og prioriteringer.

Stærkere pipelinestyring

Med visualisering af salgspipeline kan teams følge udviklingen i realtid.

Det bliver lettere at identificere flaskehalse, handle proaktivt og sikre en stabil omsætning.

Data, indsigt og beslutninger

Dashboards gør data levende – med grafer, tendenser og sammenligninger mellem budget og realiseret salg.

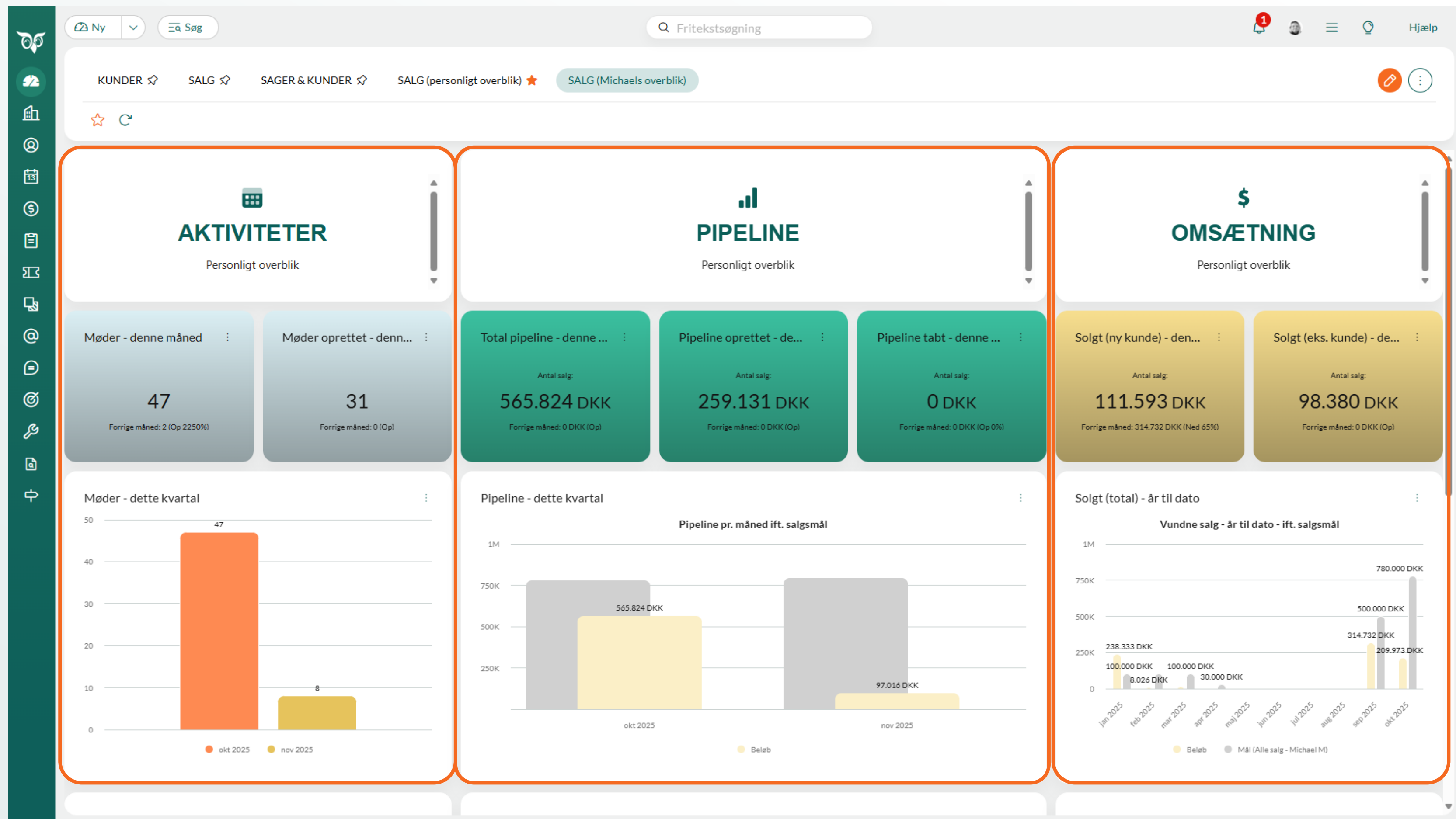
Beslutninger træffes på fakta, ikke fornemmelser.

Samarbejde og forbedring

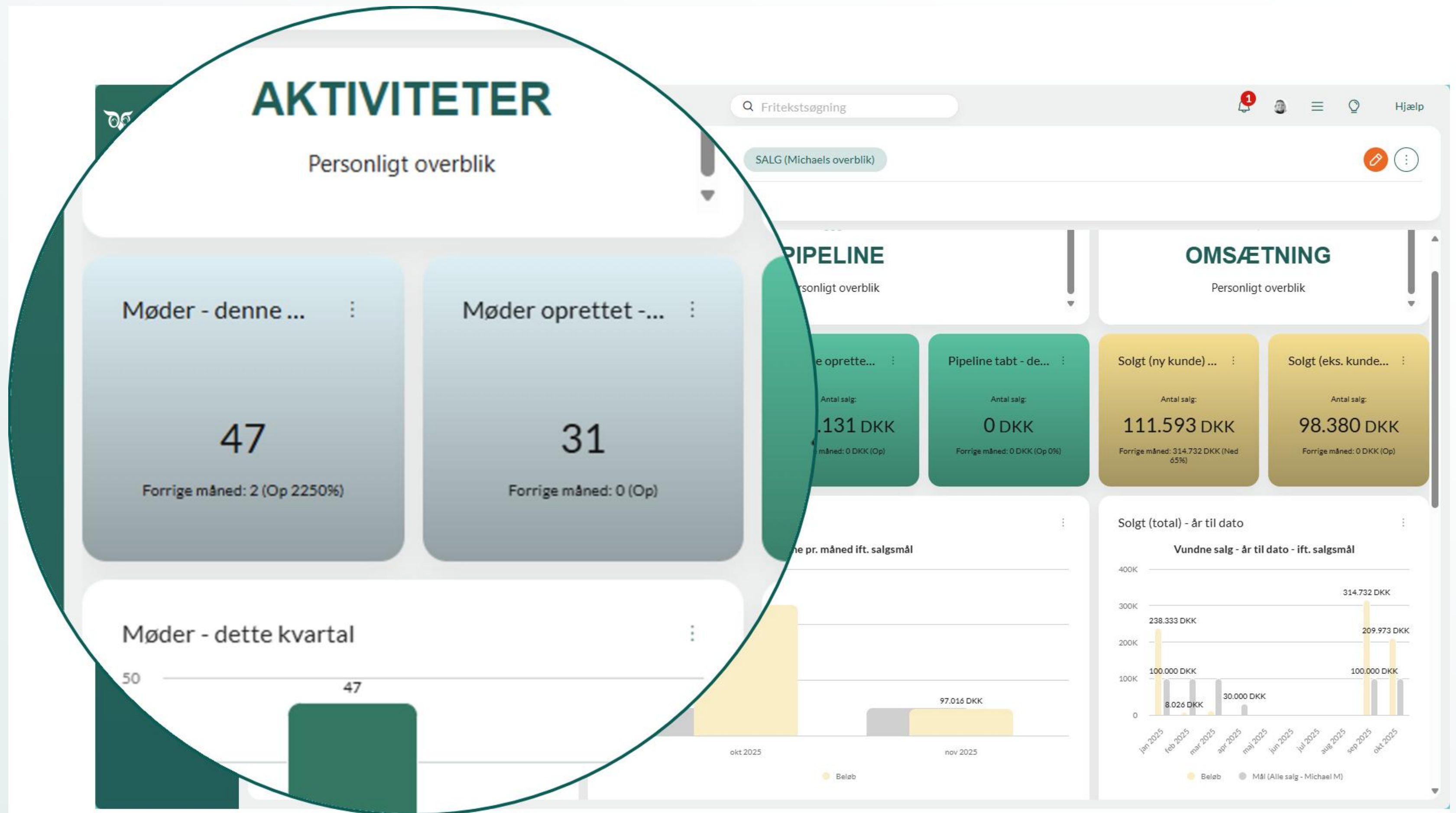
Fælles KPI'er skaber transparens og motivation.

Når resultater og erfaringer deles i CRM, styrkes samarbejde, vidensdeling og kontinuerlig forbedring.





Relationships that matter. Revenue that grows.





Dagbog

Salg

Projekt

Sager

Udvalg

Indbakke

Chat

Markedsføring

Værktøj

SharePoint

Kalendersynk

Ny

Søg

Fritekstsøgning

1

Hjælp

DagUgeMånedOversigtTo-do-liste

Uge 44 2025Denne uge

Michael M

W 44	okt ma 27	okt ti 28	okt on 29	okt to 30	okt fr 31	nov lø 1	nov sø 2
08			Toms karameller A/S				
09	Toms karameller A/S Ring til kunde, som har vist interesse i vores serviceaftale til AV udstyr via et af vores	Ballerup bibliotek Møde med Arne ift. ny aftale Gennemgå ny aftale Kundemøde	Værksted Skift til vinterdæk		Ballerup bibliotek		
10		Rofox A/S Nyt lead fra netværksgruppe Har haft kort dialog med	Voluntas Group A/S Præsentation Møde med ny potentiel kunde, hvor vi har afdækket behov og nu skal præsentere vores oplæg.	BRYDE & SØNNER A/S	TÆPPELAND ERHVERV A/S Møde med Bo Kundemøde		
11	Carlsberg Danmark A/S Tal med Birgitte			Følg op på åbne tilbud Salgsaktivitet			
12	HR Management Group A/S Potentiel kunde - møde Mødes med Lene omkring		Salgsmøde inkl. frokost Internt møde	Skive Tryk ... Tal serviceaftale	Copenhagen Business Sc... Statusmøde Årligt møde med Ole. Vi mødes til frokost nede ved åen. Statusmøde		
13		AV-xperten A/S Mødes med Miralix Produkttræning Leverandørmøde		Solskin Rejser A/S			
14	Rofox A/S Salgs forberedelse Forberedelse af				Går tidligt pga. Halloween Privat		
15	Hente børn Kundemøde		Hente børn Kundemøde	Kværkeby Idræts efterskole			
16		Ballerup bibliotek					
17							
18							
19				Badminton			

ER DET DE "RIGTIGE" AKTIVITETER?



- Dashboard
- Firma
- Person
- Dagbog**
- Salg
- Projekt
- Sager
- Udvalg
- Indbakke
- Chat
- Markedsføring
- Værktøj
- SharePoint
- Kalendersync

Ny

Søg

Fritekstsøgning

1

Hjælp

Dag
Uge
Måned
Oversigt
To-do-liste

Uge 44 2025
Denne uge

Michael M

W 44	okt ma 27	okt ti 28	okt on 29	okt to 30	okt fr 31	nov lø 1	nov sø 2
08			Toms karameller A/S				
09	Toms karameller A/S Ring til kunde, som har vist interesse i vores serviceaftale til AV udstyr via et af vores	Ballerup bibliotek Møde med Arne ift. ny aftale Gennemgå ny aftale Kundemøde	Værksted Skift til vinterdæk		Ballerup bibliotek		
10		Rofox A/S Nyt lead fra netværksgruppe Har haft kort dialog med	Voluntas Group A/S Præsentation Møde med ny potentiel kunde	BRYDE & SØNNER A/S	TÆPPELAND ERHVERV A/S Møde med Bo Kundemøde		
11	Carlsberg Danmark A/S Tal med Birgitte			... tilbud			
12	HR Management Group A/S Potential kunde - møde Mødes med Lene omkring			... Tryk ...	Copenhagen Business Sc... Statusmøde Årligt møde med Ole. Vi mødes til frokost nede ved åen. Statusmøde		
13				... aftale			
14	Rofox A/S Salgs forberedelse Forberedelse af						
15	Hente børn Kundemøde		Hente børn Kundemøde	Kværke	Går tidligt pga. Halloween Privat		
16							
17							
18							
19							

Dashboard

Fritekstsøgning

Ingen alar...

Uge 44 2025

Michael M

Badminton

Førstegangsmøde

Vælg eller søg efter et element

30-10-2025 19:00

02h 00m

Salg

Projekt

Udført ☐ Gem Afbryd

Badminton med drengene - husk kolde øl til bagefter. Førstegangsmøde

Copenhagen Business Sc... Statusmøde
Årligt møde med Ole. Vi mødes til frokost nede ved åen. Statusmøde

Går tidligt pga. Halloween Privat

Følg op på åbne tilbud Salgsaktivitet

Skive Tryk ... Tal serviceaftale

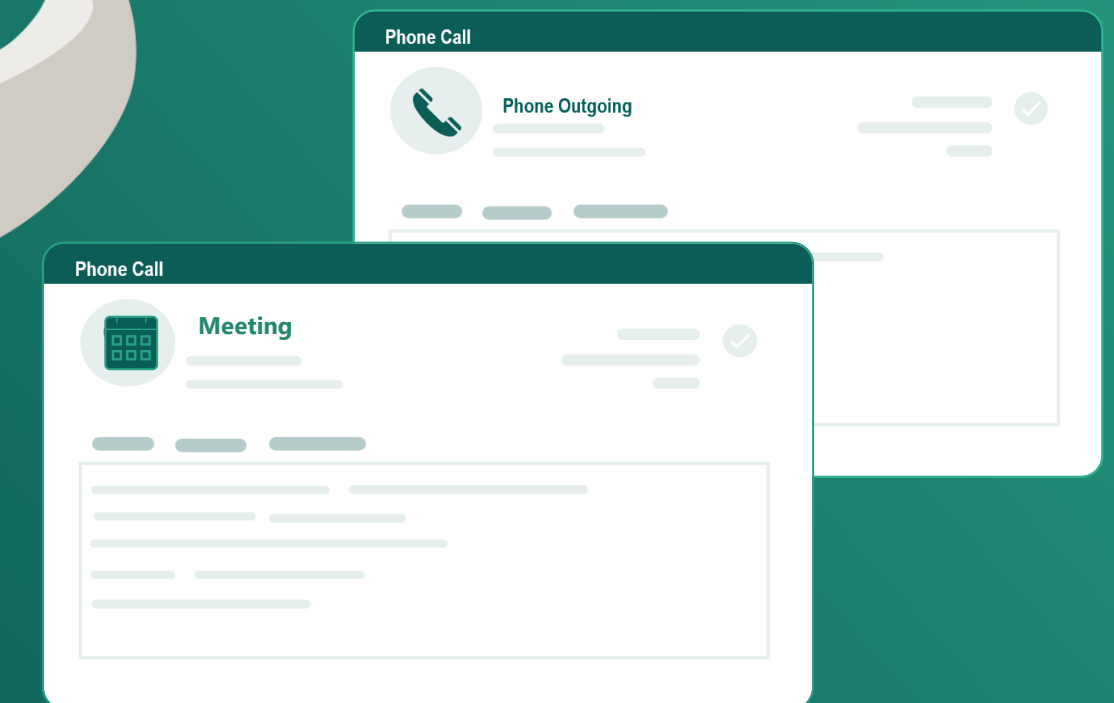
Solskin Rejser A/S

Kværkeby Idræts efterskole

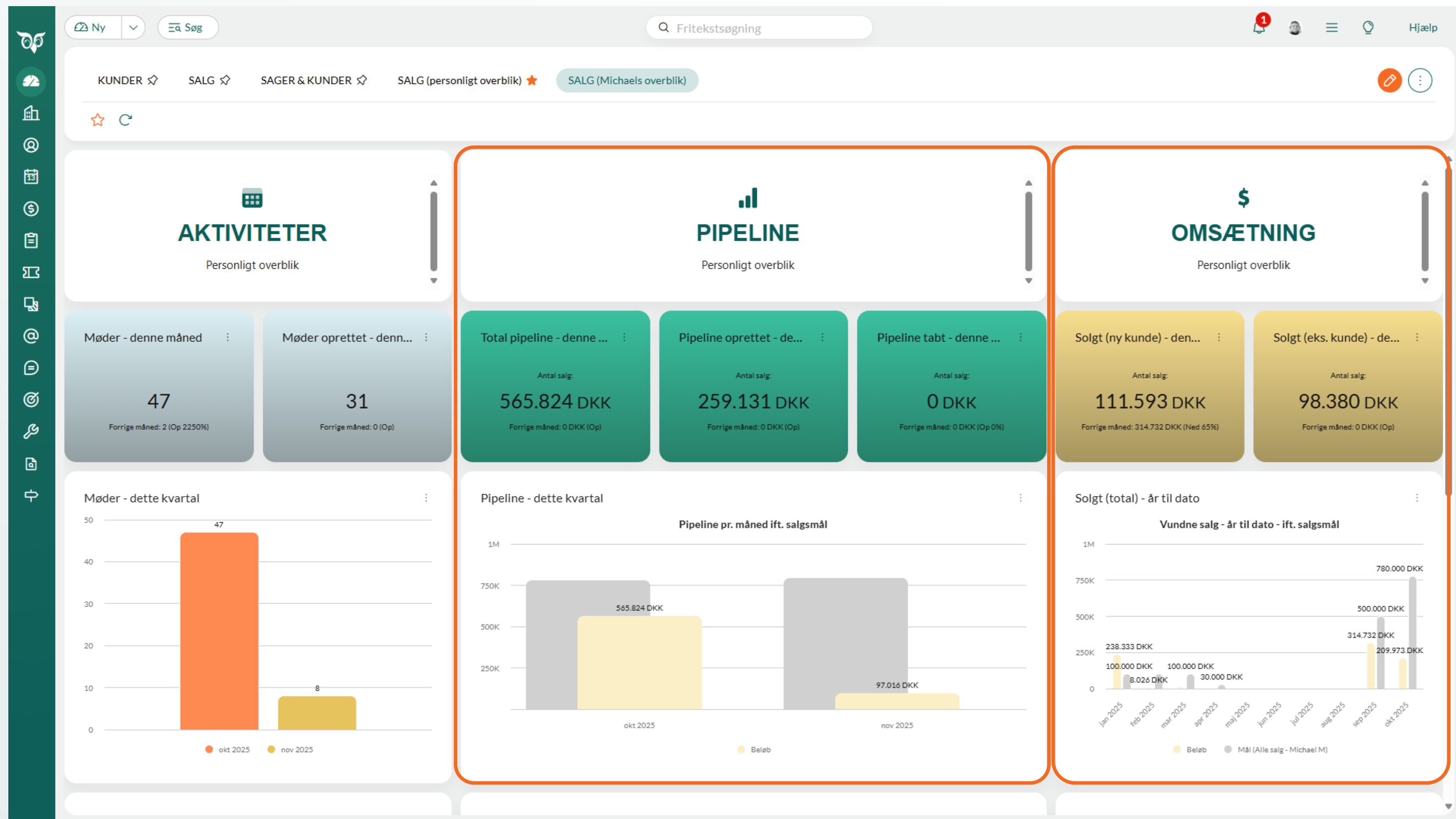
AKTIVITETER

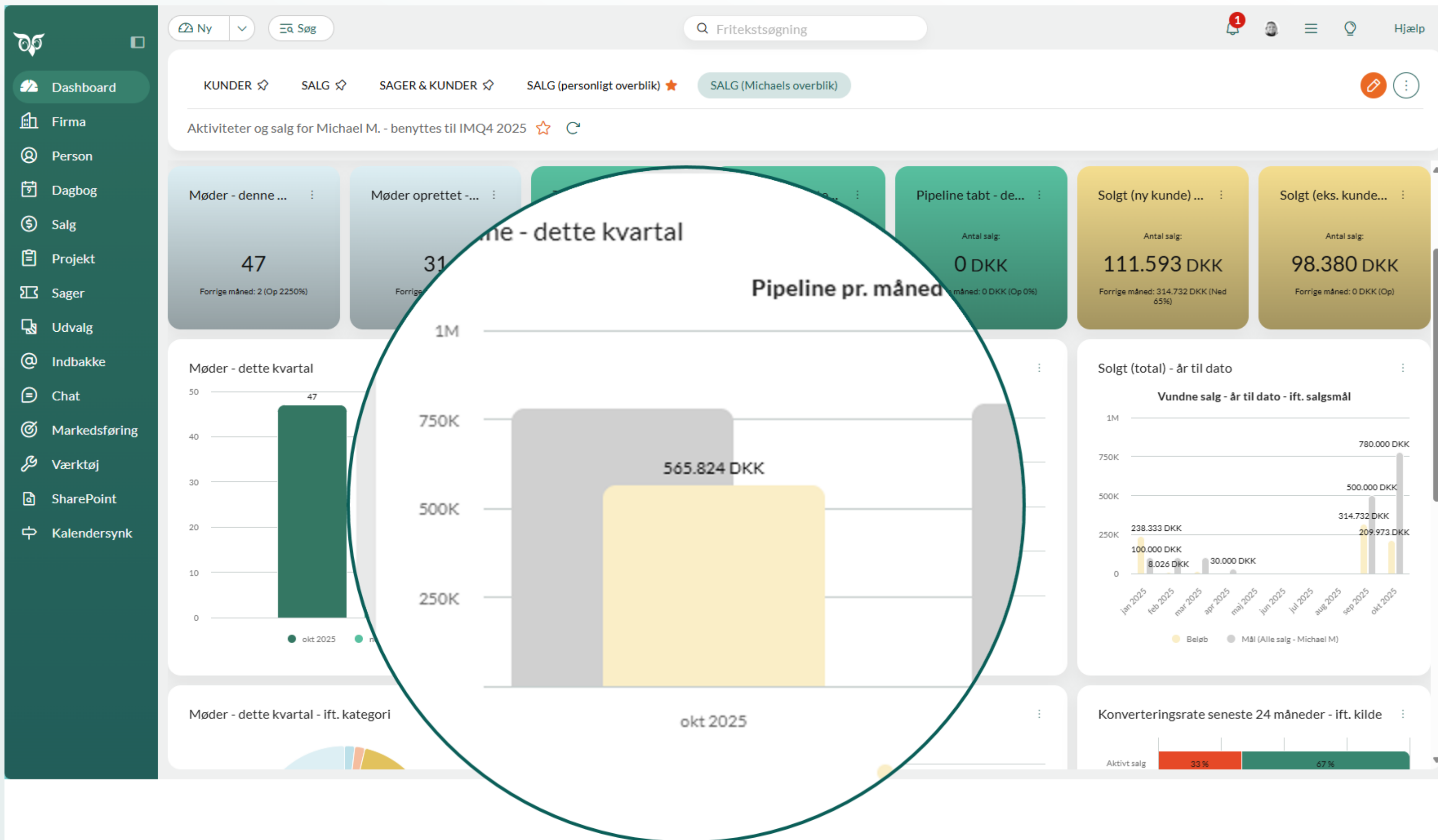
Fra CRM-kaos til CRM-succes

- Sørg for at have de **aktivitetstyper**, der er behov for. Både i forhold til de daglige arbejdsgange, men også i forhold til firmaets aktivitets KPI'er.
- Sørg for at **alle brugere kender og forstår** forskellen på de forskellige aktivitetstyper, og ved hvornår de skal benytte den ene aktivitet frem for den anden.
- Hjælp brugerne med at lave **præferencer** og standardværdier, for en **bedre brugeroplevelse**.
- **Brug dashboards til at visualisere** målepunkter og KPI'er, så man nemt kan se, om man løber i den rigtige retning.









Relationships that matter. Revenue that grows.

ER DET SALG TIL DE "RIGTIGE" KUNDER?

Salg til
eksisterende
kunder

A - kunder

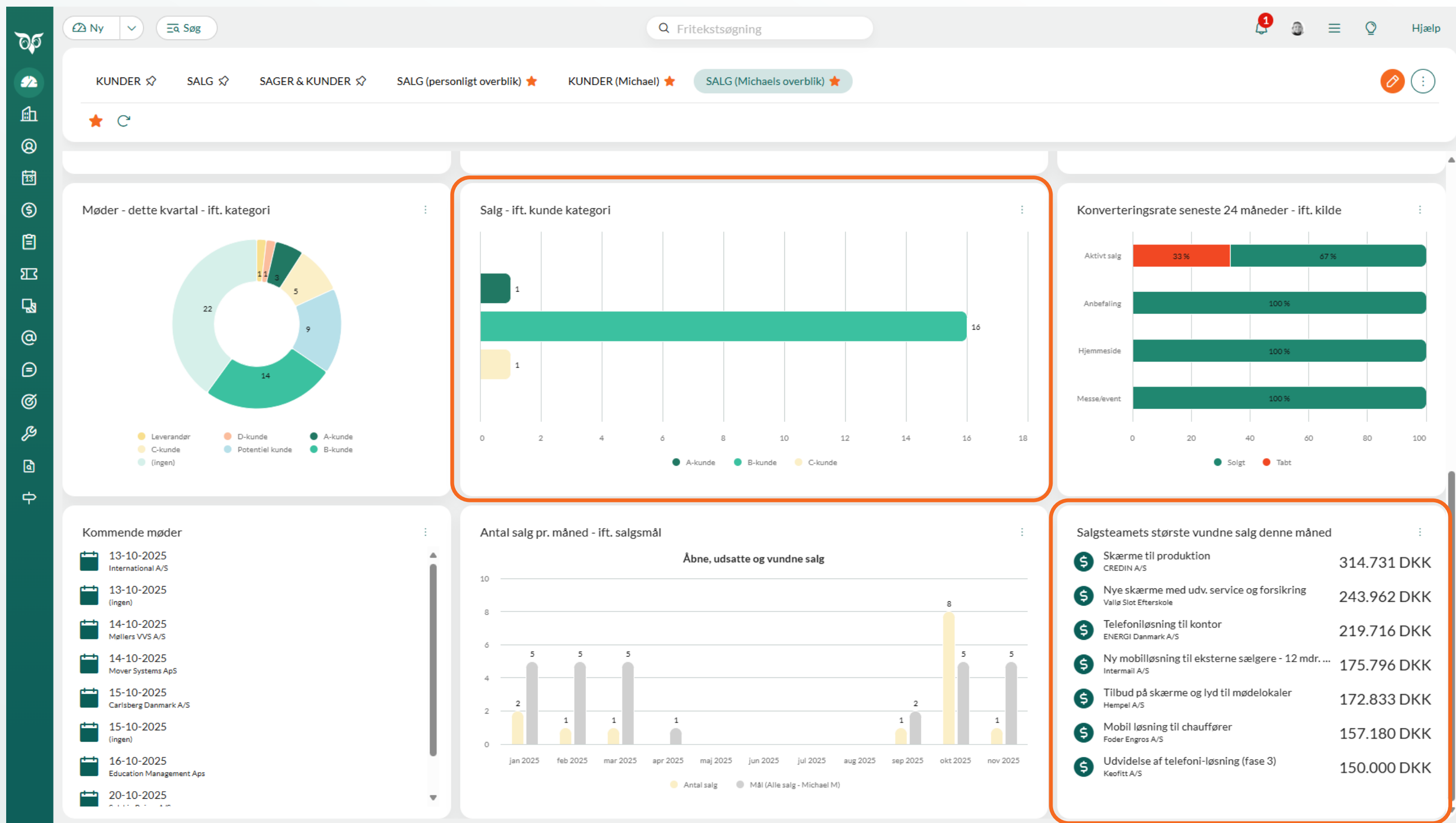
B - kunder

C - kunder

D - kunder

Potentielle
kunder

Salg til nye
kunder



Relationships that matter. Revenue that grows.

Ny

Søg

DYNAMISK UDVALG AF SALG

Salg: Michaels åbne salg

Filtrer salg efter titel...

Kvalificering 0 0 DKK

Tilbud 3 162.115 DKK

Nye mobiltelefoner til konsule
Jannick Bryde, BRYDE & SØNNER A/S
24.367 DKK
23-10-2025 3d
Michael M

Ny mobil til salgschef
Tom Hansen, LET Leasing P/S
16.826 DKK
23-10-2025 3d
Michael M

Nye mobiltelefoner
Sørensen, FAIRWIND A/S

Miralix telefonsystem
Louise Hermann, LOGPOINT
95.267 DKK
30-10-2025 159d
Michael M
20-05-2025 145d

Accept 1 95.267 DKK

FIRMA

BRYDE & SØNNER A/S

Meterbuen 20-22, 2740 Skovlunde

Kategori:

C-kunde

Vores kontakt:

Michael M

Direkte nr.:

+4540302010

Branche:

Andet

Webside:

www.bryde-as.dk

Nummer:

10204

Besøg:

Meterbuen 20-22, 2740 Skovlunde

Aktiviteter

09-10-2025 Salgsaktivitet

07-08-2025 Telefon ud

Salg

23-10-2025 Nye mobiltelefoner til konsulenter

Projekter

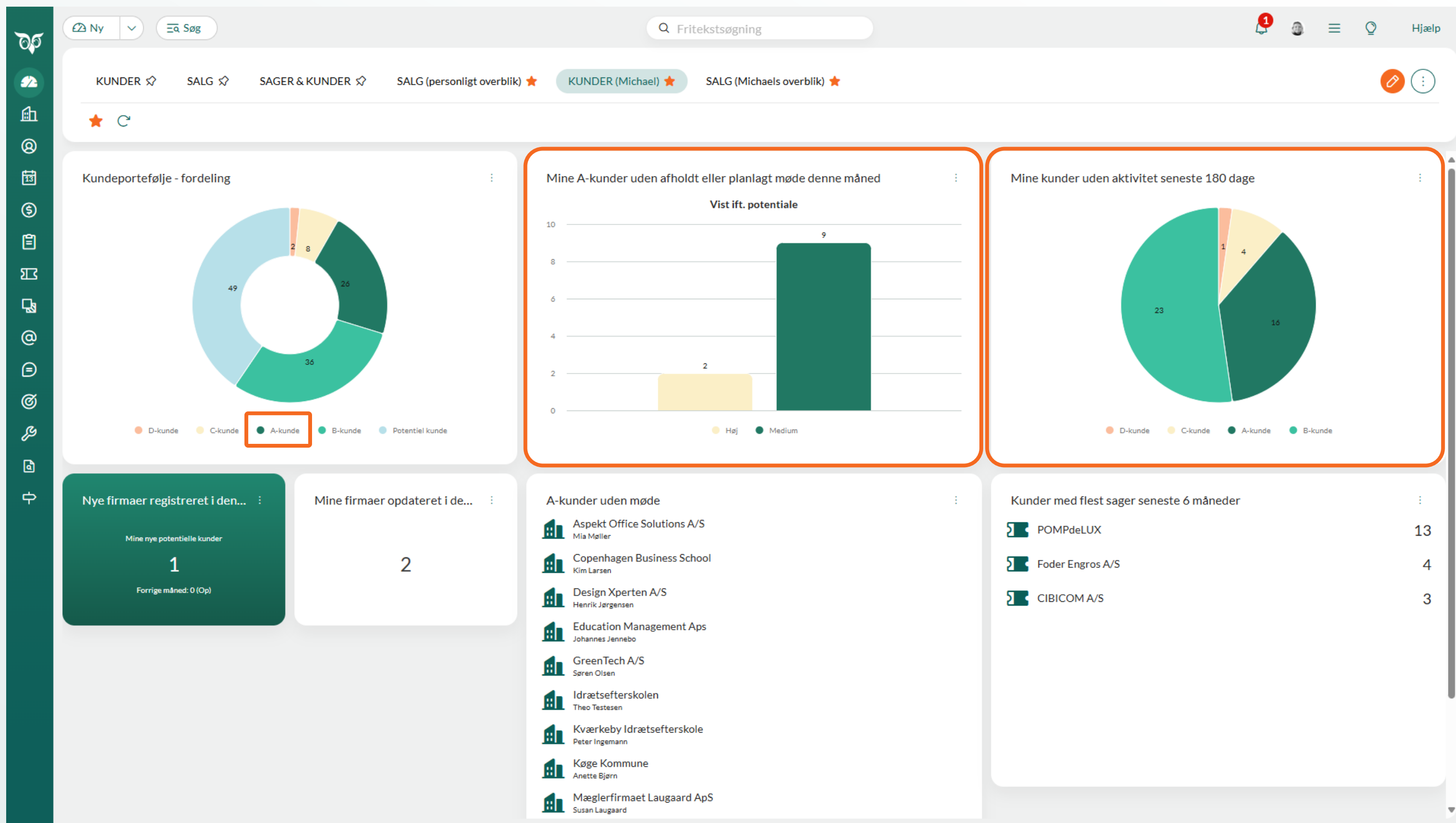
Der blev ikke fundet nogen projekter.

Sager

Der blev ikke fundet nogen sager.

Chat-samtaler

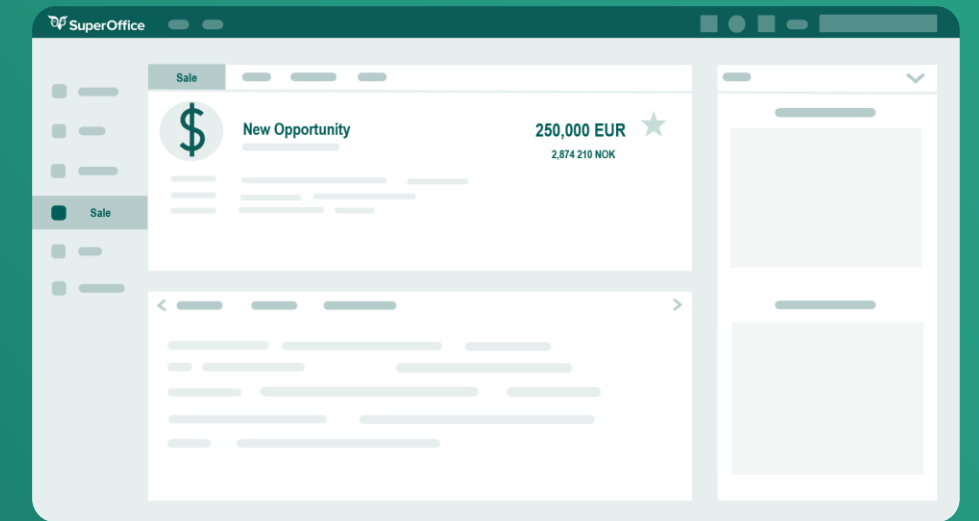
Der blev ikke fundet nogen chats.



SALG

Fra CRM-kaos til CRM-succes

- Sørg for at have **fokus på de rigtige kunder**, ved at visualisere disse i dashboards og udvalg.
- Brug kombinationsudvalg eller SAINT for at vise, om der er **kunder UDEN aktivitet eller UDEN salg**.
- **Kombiner viden** om kunder, aktiviteter, salg i funktionelle dashboards, der giver **overblik** og hjælper brugeren med den **rigtige adfærd**.
- Få mere **inspiration** til, hvordan I kan finde ud af, hvem jeres ideelle kunder er, og dermed have det rigtige fokus.
Følg vores [guide til smartere salg](#)!



UDFORDRINGER I KUNDESERVICE?

Kundeservice kan blive en kommerciel styrke med 360° kundeoverblik



HAR I TABT TRÅDEN I KUNDESERVICE?

Hos kundeservice er der ofte gang i mange opgaver. Opgaverne kan blive overdraget på forskellige måder og det kræver derfor struktur at bevar overblikket:

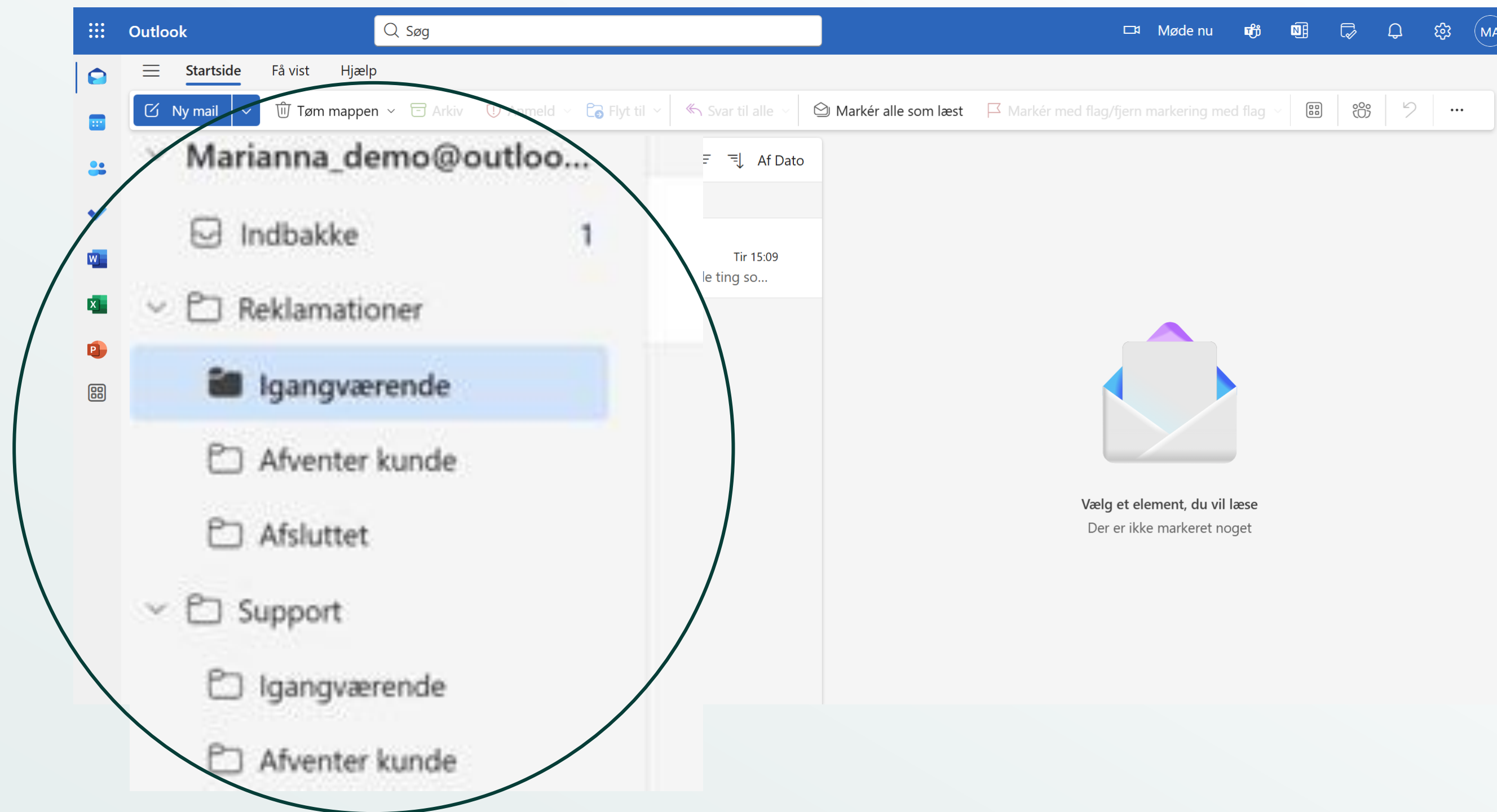
- Hvilke typer af opgaver har vi i gang/afventer svar på?
- Hvem i organisationen har opgaven?
- Hvad er status på opgaven?
- Fik vi svaret kunden, og hvad svarede vi?

Det er vigtigt, at vi har en procedure og et system, som kan hjælpe os med at håndtere vores opgaver, så nemt og effektivt som muligt. Og dermed sikre at vi leverer den bedst muligt kundeservice.



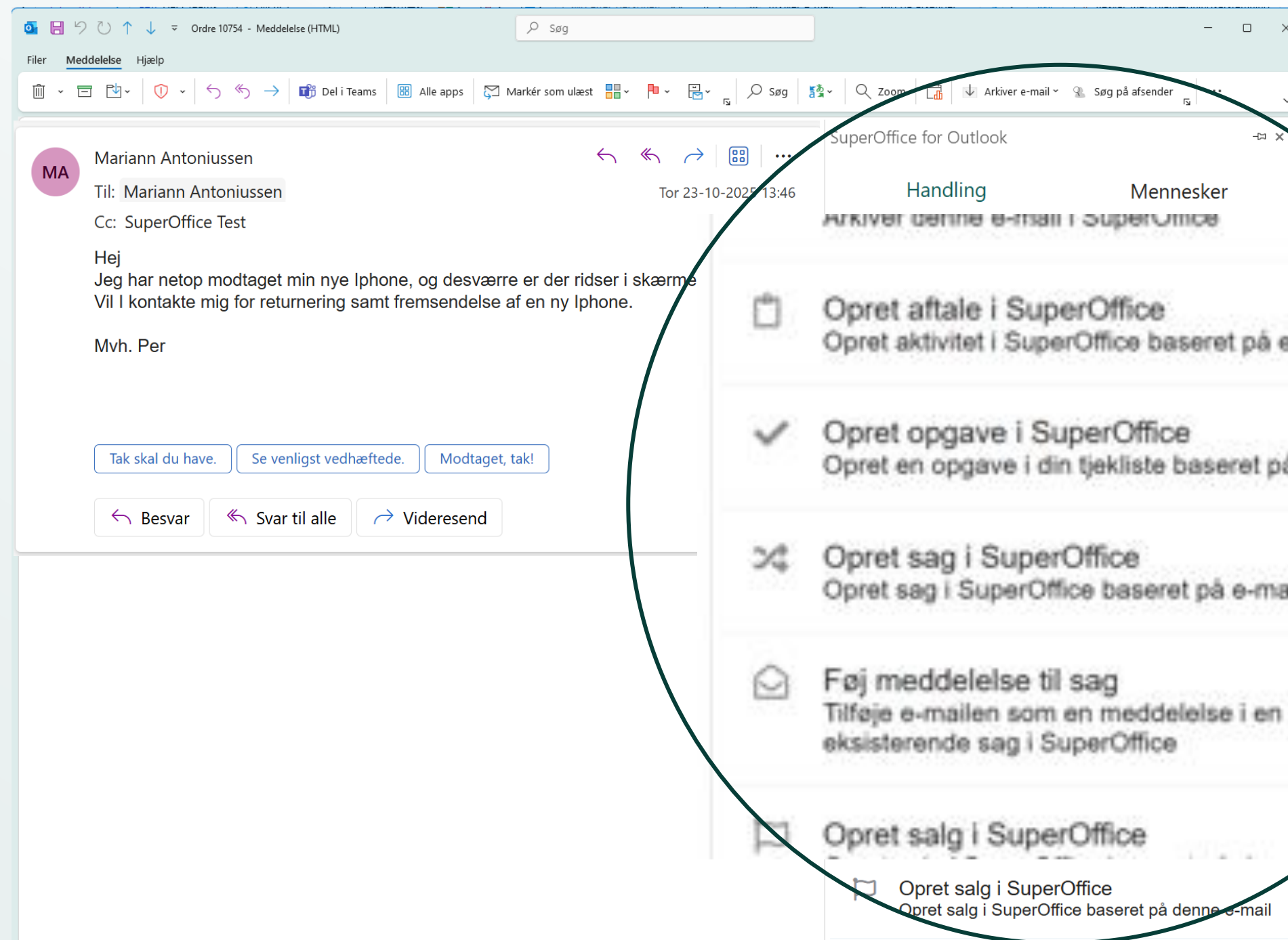
OUTLOOK

Forsætter med brugen af lokal mailboks



SUPEROFFICE FOR OUTLOOK

Få mailen oprettet som en sag i SuperOffice





Ny

Søg

Find sag

Ufordelte sager

Egne aktive sa...

Fritekstsøgning

9

Hjælp

Sags-id	Titel	Registreret	Sidst ændret	Afsl...	Ejer	Kategori
78	Defekt Iphone - ridser i skærm	23-10-2025 13:45	23-10-2025 13:49		(Ufordelt)	Reklamation
51	Problemer med laptop	24-05-2023 14:47	20-10-2025 13:51		(Ufordelt)	Support
71	Problèmes avec mon ordinateur portable	24-01-2025 15:30	26-08-2025 11:49		(Ufordelt)	Reklamation
70	Help to my laptop	24-01-2025 15:27	26-08-2025 11:49		(Ufordelt)	Reklamation
74	Problemer med licensen	11-02-2025 14:55	11-02-2025 14:55		(Ufordelt)	Support
72	Nu er jeg SUR	24-01-2025 15:32	24-01-2025 15:33		(Ufordelt)	Support
63	Kontaktformular fra Myriam Bolfig	14-03-2024 11:44	10-12-2024 12:34		(Ufordelt)	Support
65	Problemer med licens	06-05-2024 11:15	06-05-2024 11:15		(Ufordelt)	Support
54	Fra "kontakt os" formular	29-06-2023 11:40	30-06-2023 14:37		(Ufordelt)	Salgsforespør...
41	Webordre - kundenr 312920 (107758) + vest...	16-05-2022 15:44	27-02-2023 13:59		(Ufordelt)	Administration

Opgave

Skjul forhåndsvisning

antal: 10

Defekt Iphone - ridser i skærm

Mariann Antoniussen, Tunstall A/S

ID:

78

Tidsfrist:

23-10-2025 13:45

Sidst ændret:

23-10-2025 13:49

Ejer:

(Ufordelt)

Status:

Aktiv

Kategori:

Reklamation

Seneste meddelelser

Mariann Antoniussen

23-10-2025 13:45

Indgående

Hej

Jeg har netop modtaget min nye Iphone, og desværre er der ridser i skærmen.

Vil I kontakte mig for returnering samt fremsendelse af en ny Iphone.

Mvh. Per

Detaljer

Person:

Mariann Antoniussen

E-mail:

Mariann.Antoniussen@superooffice.com

Firma:

Tunstall A/S

Adgangsniveau:

External

Prioritet:

Middel

Salg:

Har du set
min mail?

Har du talt med den
kunde vi talte om i går?

Fik du annulleret
ordren...?

Hvilken kunde..?

Jeg ringede til dig i
går omkring fejl
leveringen???

Hvilken mail...?

Var det en
transportskade ?

Transportskade?

Fandt du ordren...?

Fejllevering?

Hvornår bliver
ordren leveret...?

Ordre... Har jeg
fået den besked?

Annullering...?

Levering...?



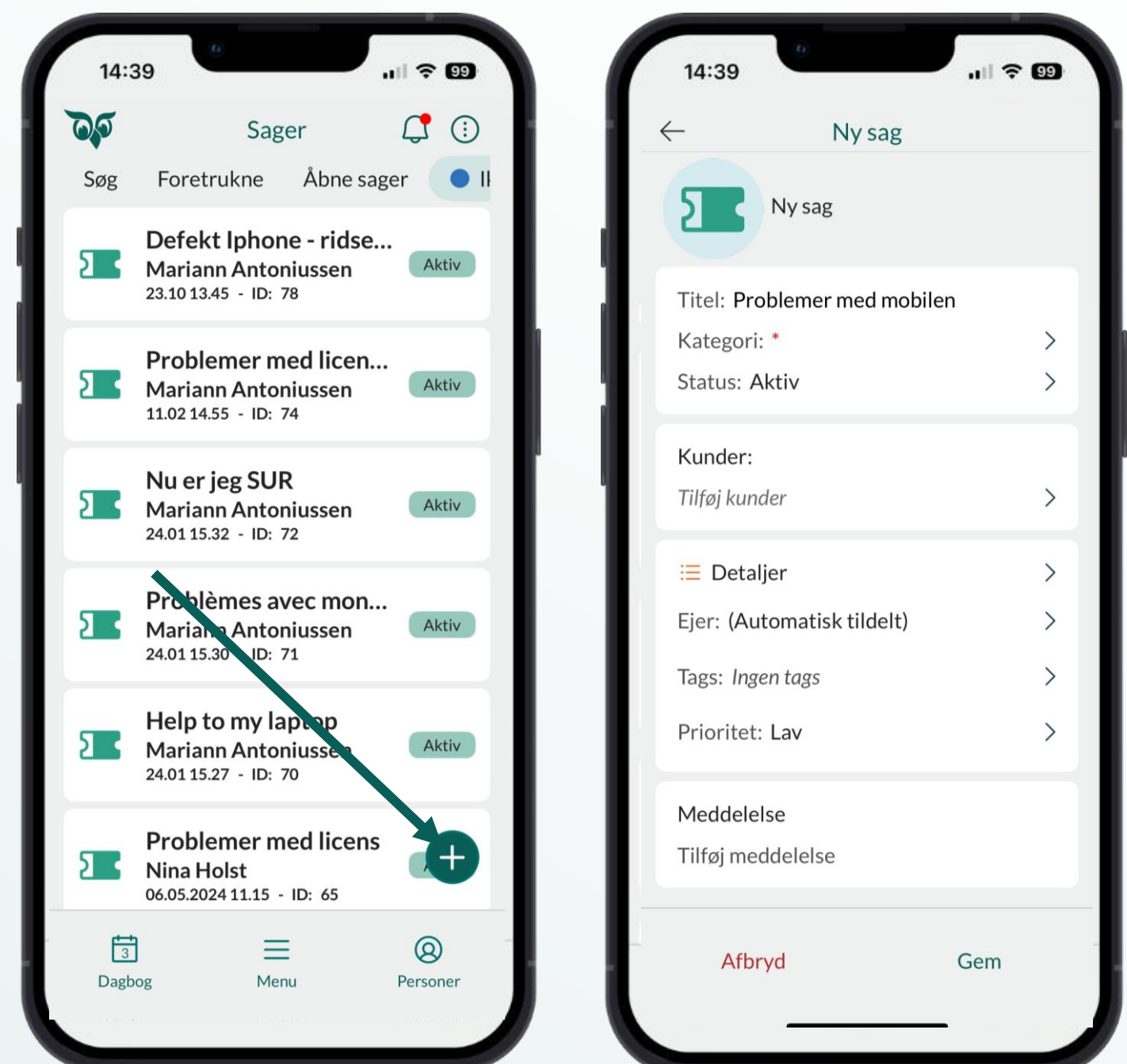
TELEFONKALD

Noter på ”små gule sedler”



MOBILE CRM

Aktiver Caller ID & opret sagen på mobilen



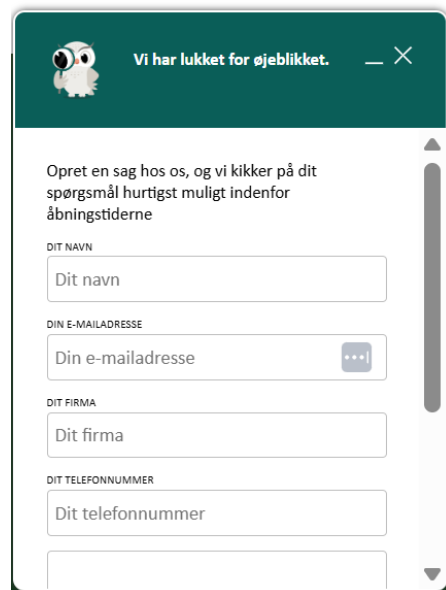
Relationships that matter. Revenue that grows.

MANGLLENDE TILGÆNGLIGHED

Kundeservice foregår på alle kanaler

Chat

- Chat med kunder
- Få svar via FAQ



Vi har lukket for øjeblikket. — ✕

Opret en sag hos os, og vi kikker på dit spørgsmål hurtigst muligt indenfor åbningstiderne

DIT NAVN

Dit navn

DIN E-MAILADRESSE

Din e-mailadresse

DIT FIRMA

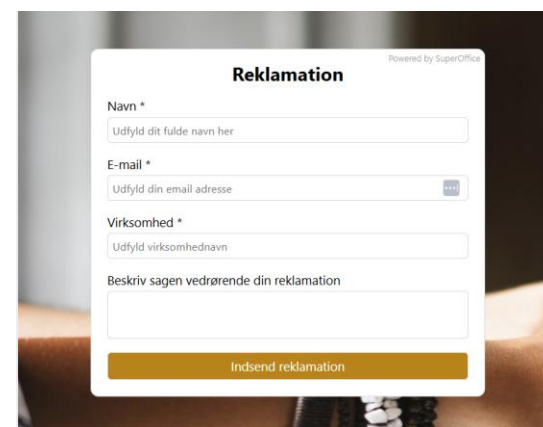
Dit firma

DIT TELEFONNUMMER

Dit telefonnummer

Website formular

- Indrapporter support-, reklamationssag via en formular



Reklamation

Navn *

Udfyld dit fulde navn her

E-mail *

Udfyld din email adresse

Virksomhed *

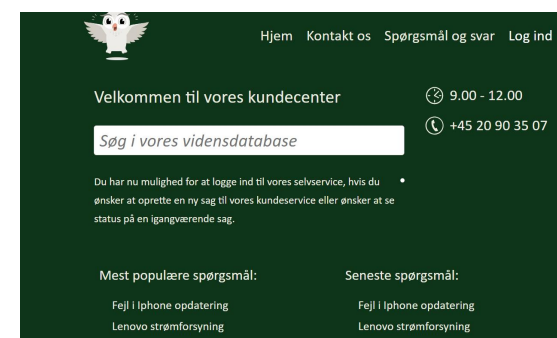
Udfyld virksomhedsnavn

Beskriv sagen vedrørende din reklamation

Indsend reklamation

Kundeportal (selvbetjening)

- Kunde adgang til FAQ database
- Hurtig oprettelse af sag



Hjem Kontakt os Spørgsmål og svar Log ind

Velkommen til vores kundecenter

9.00 - 12.00

+45 20 90 35 07

Søg i vores vidensdatabase

Du har nu mulighed for at logge ind til vores selvservice, hvis du ønsker at oprette en ny sag til vores kundeservice eller ønsker at se status på en igangværende sag.

Mest populære spørgsmål:

Fejl i Iphone opdatering

Lenovo strømforsyning

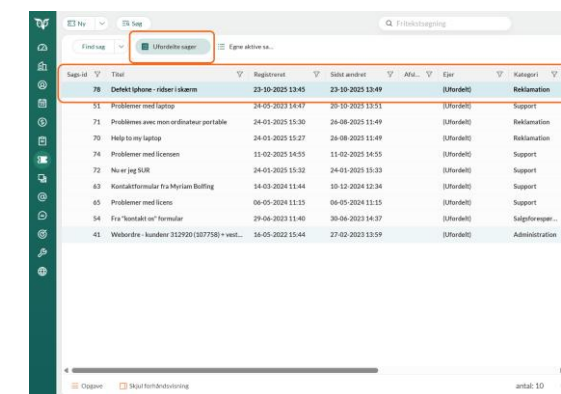
Seneste spørgsmål:

Fejl i Iphone opdatering

Lenovo strømforsyning

E-mail

- Alle har adgang til e-mail kø
- Samlet e-mail tråd



Sag id	Titel	Registreret	Sist ændret	Alt...	Er	Kategori
78	Detekt Iphone - reklam i kassen	23-10-2023 13:45	23-10-2023 13:47	(Udfærdigt)		Reklamation
33	Problemer med laptop	24-01-2023 14:47	26-10-2023 13:51	(Udfærdigt)		Support
71	Problemer med strøm og dataover portable	24-01-2023 15:30	24-08-2023 15:49	(Udfærdigt)		Reklamation
74	Hjælp til ny laptop	24-01-2023 15:27	24-08-2023 15:48	(Udfærdigt)		Reklamation
74	Problemer med licensen	11-02-2023 14:55	11-02-2023 14:55	(Udfærdigt)		Support
72	Nu er jeg SUR	24-01-2023 15:32	24-01-2023 15:33	(Udfærdigt)		Support
63	Kontaktformular fra Myrland Bølling	14-03-2024 11:44	10-12-2024 12:34	(Udfærdigt)		Support
63	Problemer med licens	06-05-2024 11:15	06-05-2024 11:15	(Udfærdigt)		Support
54	Fra "Sandsat" til "Normat"	29-06-2023 11:40	30-06-2023 14:37	(Udfærdigt)		Salg/foretag...
42	Webbureau - Sundens 3129201 (107736) + vent...	14-05-2022 15:44	27-02-2023 13:59	(Udfærdigt)		Administration

Telefon

- Automatisk opslag på kunde via CTI
- Brug SuperOffice mobile



SELVBETJENING

Hjælp dine kunder med at hjælpe sig selv

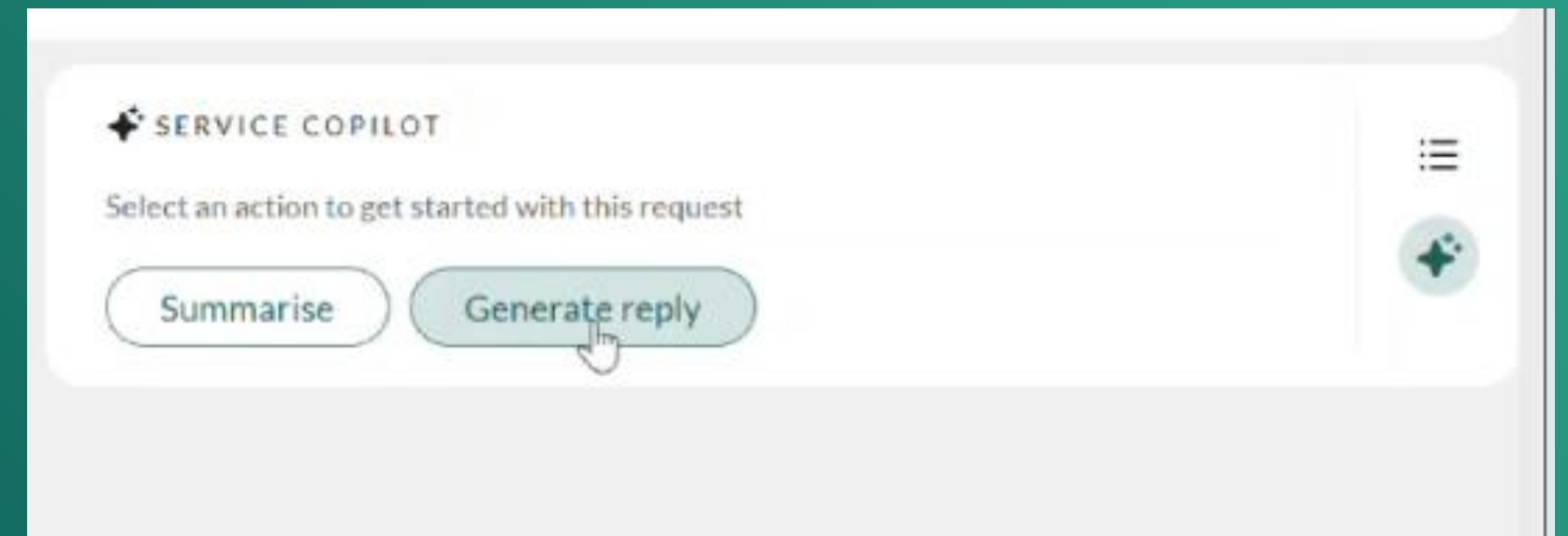
- Adgang til vidensdatabase/FAQ
- Nem/hurtig oprettelse af sag
- Booking af service montør
- Vejledninger og dokumentation



FOR LANGE SVARTIDER

Få hjælp af SuperOffice Copilot

- Bruger tid på at læse op på sag
- Tid på at skrive svar
- Finde vejledninger mv. i FAQ





Dashboard

Company

Contact

Diary

Sale

Project

Requests

Selection

Inbox

Chat

Marketing

Tools

New



Freetext search



2

Help



Find request



Own open req...

Unassigned re...

ID 553
FW: printer problem

ID 554
Printer issue

ID 555
I can't login today

ID 556
help creating a dashb...



I can't login today

Matt Ericsson, Expanding media

Deadline: 25/06/2025 10:15



Messages

Details

Change log

Onboarding



Show all (1)



Matt Ericsson

Monday, 23 June 2025 10:15

Incoming



Hi Support-team,

This morning when I tried to login, I was not able to. I am getting an error message that I don't understand and my it-personnel are not here at the moment.

Can you please assist me?

Kind regards,
Matt Ericsson
Director of purchasing

REQUEST PROPERTIES

Request type:

Support



Status:

Open - Waiting for customer



Owner:

Fredrik Jung



Category:

Support



Priority:

Medium



Tags:

Add tag



Number of messages: 1

NYHEDER

Hvad kan du gå og glæde dig til...



HVAD DRIVER VORES INNOVATION?

Komplekse kunderejser



Værktøjer, der er
enkle at bruge

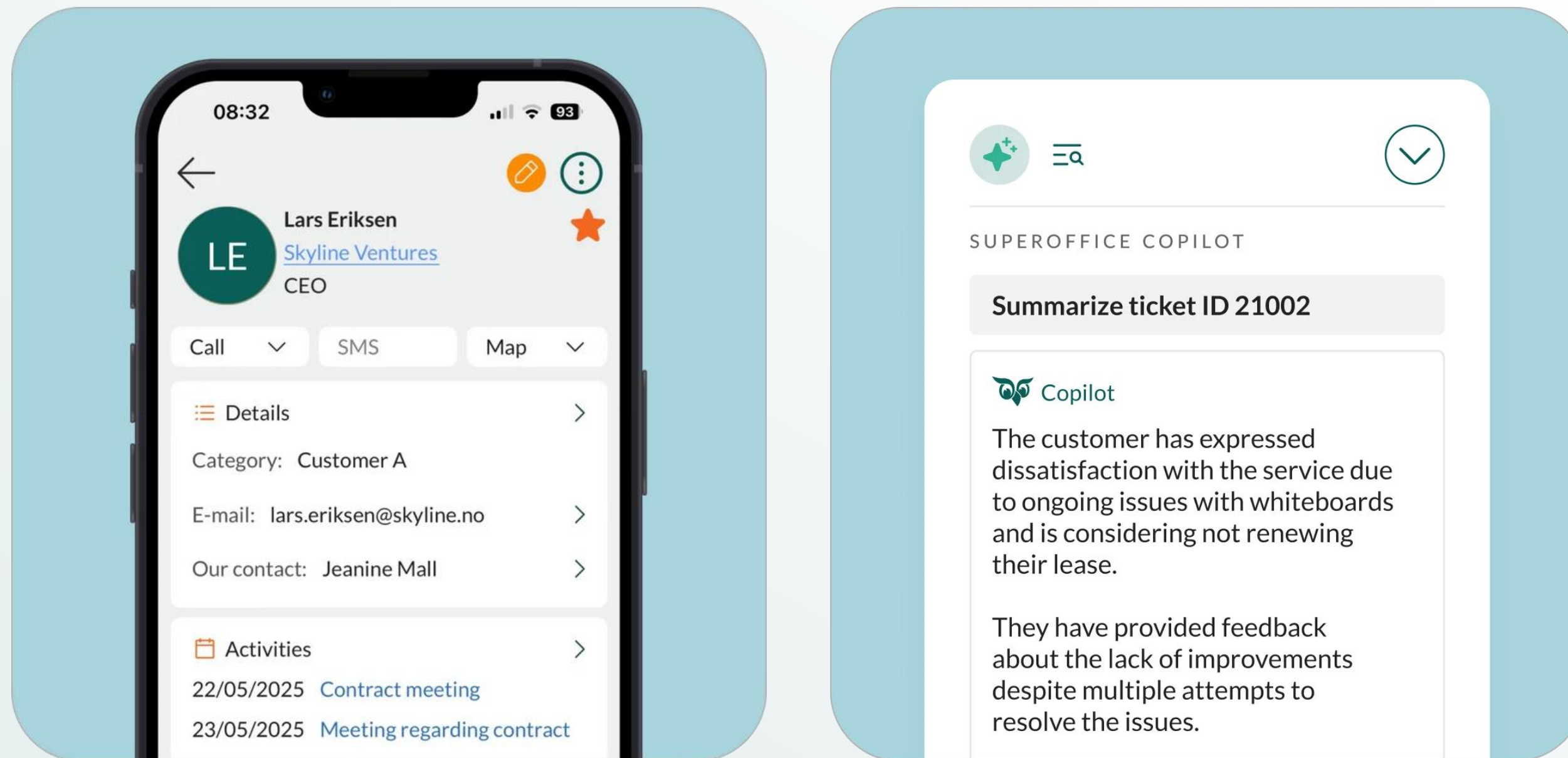


Skabe værdi for brugere med
konkrete AI-forbedringer



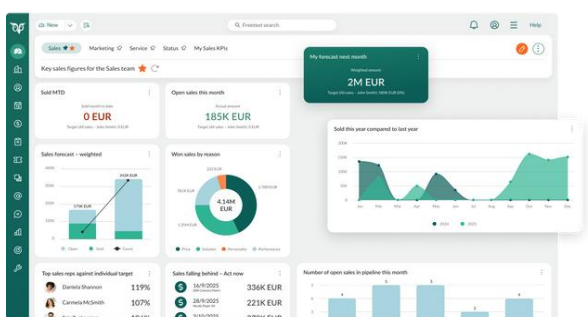
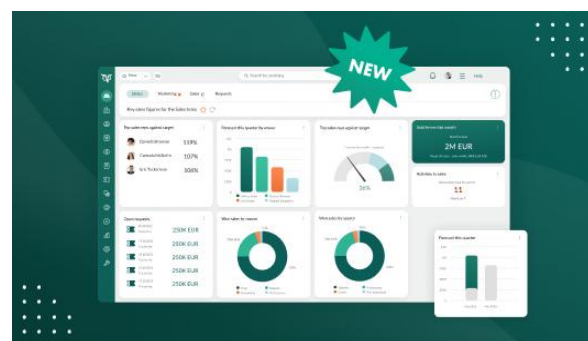
“BUILT FOR VALUE, NOT FOR HYPE”

Vi forfølger ikke alle trends. Vi bygger den fremtid, vores kunder har brug for.

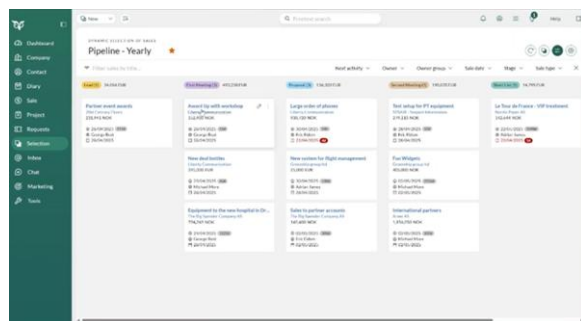
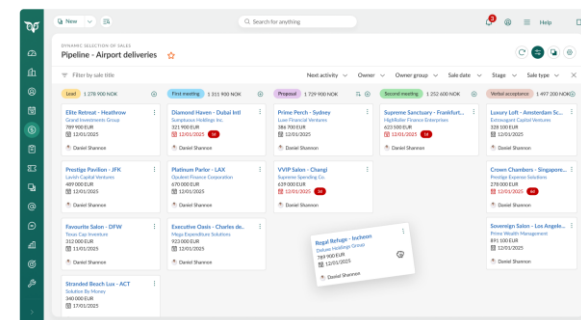


VIGTIGE OPDATERINGER I 2025

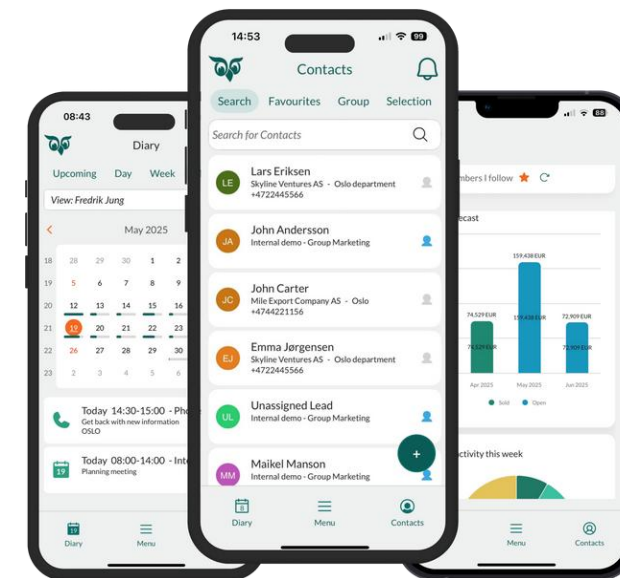
NY BRUGERFLADE



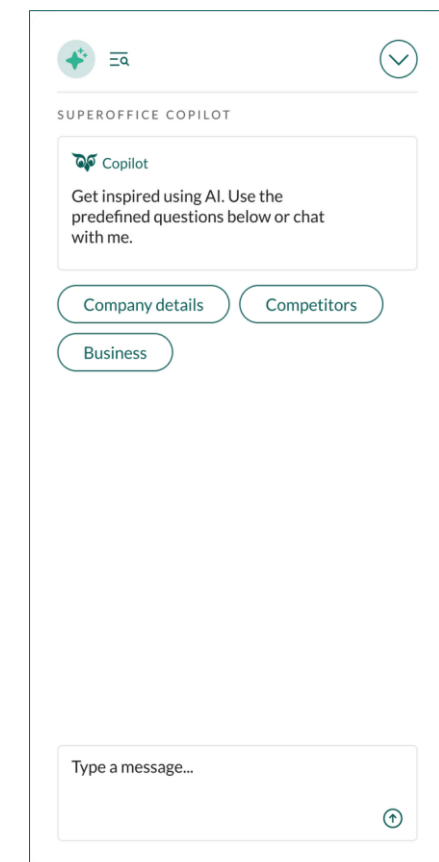
BOARD VIEW



FORBEDRET MOBIL OPLEVELSE



FLERE AI FUNKTIONER*



FLERE NYHEDER

Boardview - nu også til sager

Nem visualisering af sager, som et alternativ til lister

Mange sorterings- og grupperingsmuligheder; status, ejer, type, prioritet

Administrer og fordel sager ved at flytte sager mellem kolonner med træk og slip

Åbn forhåndsvisning eller ret en sag direkte fra BoardView uden at miste overblikket

(Tilgængelig i CRM Online 11.4)

AI - automatisk udfyldt firmakort

AI- assisteret dataindtastning til nye firmakort

Dublettjek

Forbedret datakvalitet

Tidsbesparelse

(Tilgængelig i CRM Online 11.5 for AI Lab kunder)

Custom Objects - byg CRM videre

Byg hvad I har brug for i CRM med Custom Objects

Nu bedre integreret i brugerfladen

Synlig i navigator menuen

Hurtig adgang via Ny-knappen

Vises på lige fod med andre SuperOffice objekter

(Tilgængelig i 11.5 som Pilot)

Mobile CRM – scan visitkort med AI

Scanner oplysninger, så du slipper for manuel indtastning

Virker både med visitkort og andre typer "personkort"

Understøttet af AI

Knyt kontakter direkte til projekter/events

Mulighed for påmindelser for bedre opfølgning

(Tilgængelig i Mobile CRM 11.5)

BOARDVIEW PÅ SAGER I SERVICE

The screenshot displays the SuperOffice Boardview interface for 'Requests - Sales & Marketing'. The main board shows a Kanban view with columns for 'In queue' (27), 'In progress' (2), 'Open' (8), and 'Solved' (0). A context menu is open over a request card, showing options: 'Edit', 'Close request', and 'Delete'.

Request cards visible on the board include:

- How are you doing six months after start-up...** (ID: 35, Sales, 28.10.2015 22:40, Anna Brown)
- Pre-order Product X** (ID: 97, Sales, 21.11.2018 11:39, Eric Davies)
- Pre-order Product X** (ID: 98, Sales, 21.11.2018 11:39, John Fisher)
- I want to book another demo meeting** (ID: 118, Sales, 18.06.2020 13:28, Anna Brown)
- Free trial** (ID: 236, Sales, 03.09.2022 13:34, John Smith, UBC Cleaning)
- Price list** (ID: 2, Sales, 14.04.2015 15:01, Anna Brown)
- question about the new quote module** (ID: 47, Sales, 08.12.2015 15:21, Eric Davies)
- My favorite request** (ID: 68, Sales, 10.08.2016 14:57, John Fisher)
- I can't find my sales proposal** (ID: 107, Sales, 08.05.2019 16:10, Christine Harrison)

A detailed view of a request is shown on the right, titled 'How are you doing six months after start-up?'. It includes a search for contact, tabs for 'Messages', 'Details', and 'Change log', and a message history showing a conversation with 'A...' on Sun 11. Apr 210... (Time spent: 6m). The message content is: 'Talked to the customer on the phone. He has not started yet.. Don't know why, but he has not gotten the e-learning emails. I offered him a walkthrough of our Community and resources. Should we make the onboarding routine more clear? The subscriptions were not active on this customer.'

The 'REQUEST PROPERTIES' panel on the right shows the following details:

- Request type: Generic Request
- Status: In queue
- Owner: Anna Brown
- Category: Sales
- Priority: Low
- Access level: External
- Tags: CX feedback - onboarding
- Service Level: Service Level

Relationships that matter. Revenue that grows.

AI – UDFYLD AUTOMATISK FIRMAKORT



Dashboard

Company

Contact

Diary

Sale

Project

Requests

Selection

Inbox

Chat

Marketing

Tools

New

Freetext search

Liberty Communication

HQ

Company

More

Interests

Note

Visiting: Drammensveien 1, 0186 OSLO

Postal: Postboks 1234 Vika, 0605 OSLO

Country: Norway

Phone: +47 11 22 33 44

Website: www.liberty.com

E-mail: hello@liberty.com

Our contact: Eric Eidem

Category: VIP customer

Business: IT and Software

Code: LIBERTYCO

Number: 10013

Main contact: John Rowling Jr.

Stop

No Mailings

Updated: 19/12/2024 FilipN

Contacts

Activities

Sales

Projects

Requests

Relations

Title	First na...	Last name	E-mail	Phone - Mobile
Account Manager	John	Rowling Jr.	johnjr@liberty.com	+47 934660999
Team lead	John	Irwing	john.irwing@liberty.com	+47 934660995
CEO	Jill	Mcmanna...	jill@liberty.com	+47 934660997
Account Manager	Erik	Eriksen	erik.eriksen@liberty.com	+47 934660998
CFO	Bente	Jakobsen	Bente.Iren.Jakobsen@liberty.com	+47 934660996

Add

Delete

Export

Former employees count : 5

SUPEROFFICE COPILOT

Copilot

Get inspired using AI. Use the predefined questions below or chat with me.

Company details

Competitors

Business

Contact Information

Type a message...

Relationships that matter. Revenue that grows.

CUSTOM OBJECTS

Dashboard

Company

Contact

Diary

Sale

Project

Requests

Selection

Inbox

Marketing

Buildings

Machine

New

Find

Freetext search

1

Help

Main building 1

Building Information

Name: Main building 1

Building Code: 556688

Address: Kings street 21

Owner: [Castra AB, HK](#)

Building Type: Office

Area (sqm): 2500

Year Built: 2011-01-01

Ownership Status: Rented

Occupancy Status: Occupied

Facilities

Elevator: ☒

AC: ☒

Fiber: ☒

Parking: ☒

Pool: ☒

Gym: ☐

PREVIEW

Main building 1

Id: 1

Name: Main building 1

Building Code: 556688

Address: Kings street 21

Owner: [Castra AB, HK](#)

Building Type: Office

Area (sqm): 2500

Year Built: 2011-01-01

Ownership Status: Rented

Occupancy Status: Occupied

Elevator: ☒

AC: ☒

Fiber: ☒

Parking: ☒

Pool: ☒

Gym: ☐

Requests

Request ID	Title	Created	Last changed	Closed at	Owner	Category	Full name	Company	Status	Read	Tags
62	Broken door	2024-04-30 10:...	2025-09-10 14:...	2024-05-02 11:...	Mikael Mäns...	Support	Karin Johansson	Stena Metall AB	Closed	☒ Read	

Add

Export

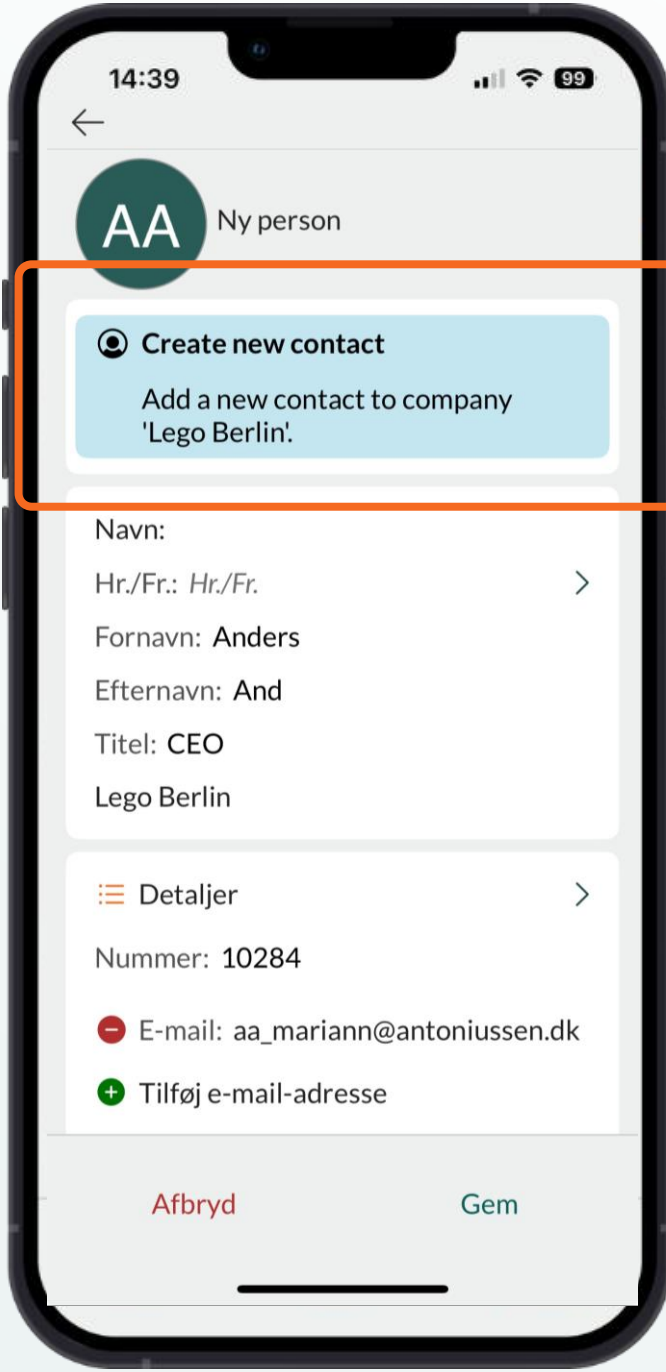
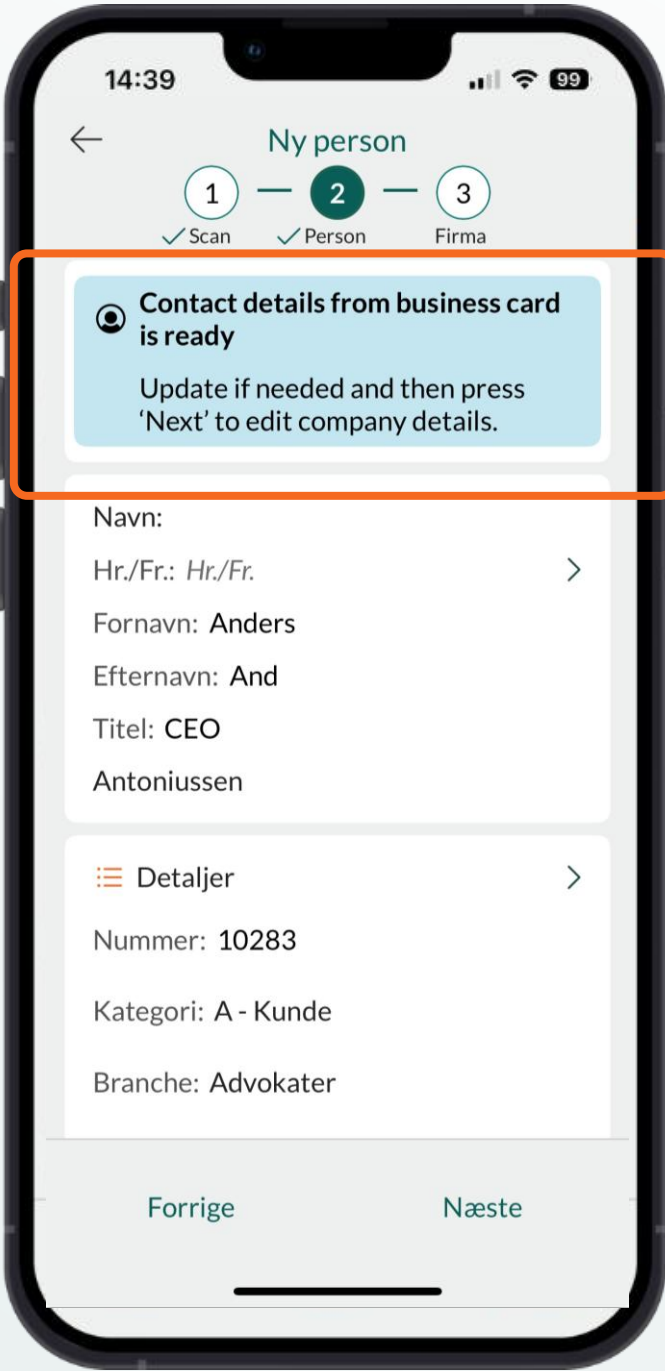
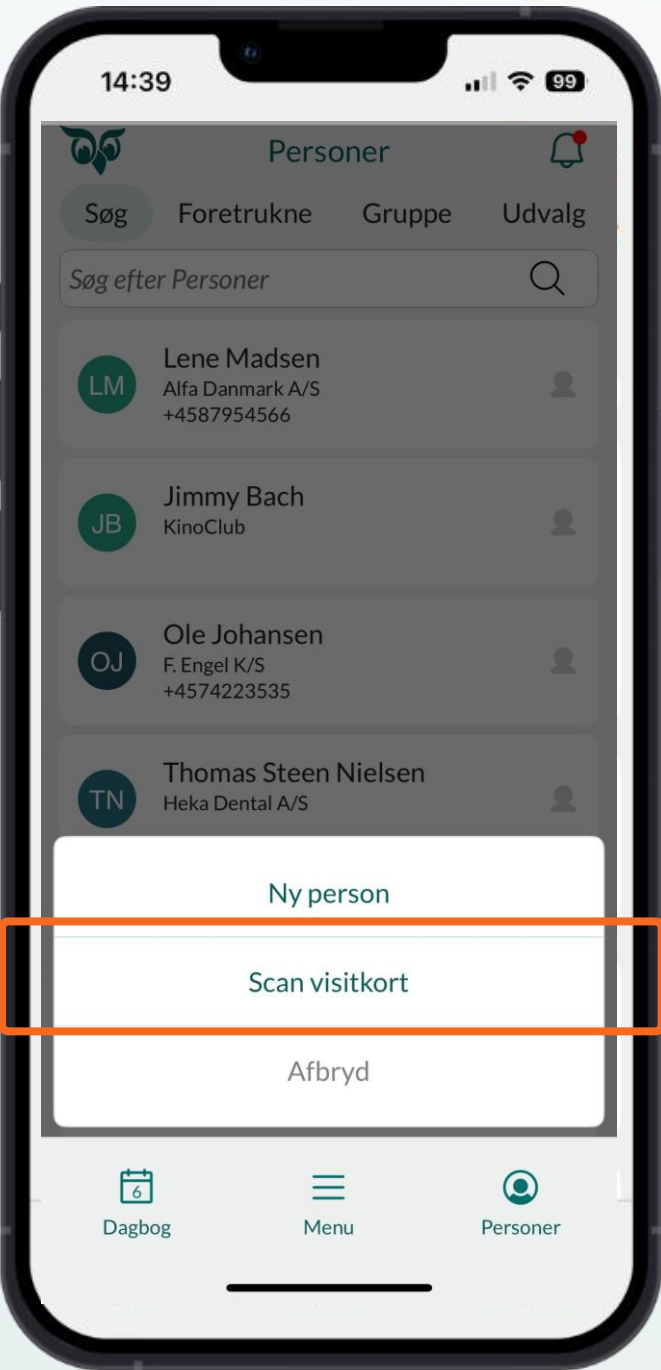
☒ Closed

count: 1

Relationships that matter. Revenue that grows.

SuperOffice

MOBILE CRM – VISITKORT SCANNER





AFRUNDNING

Spørgsmål og evaluering på formiddagen



SÆT KRYDS ALLEREDE NU!

Næste **SuperOffice events** er allerede planlagt:

- Webinar om **AI** og **SuperOffice Copilot** –
onsdag d. 26/11 kl. 10

Tilmelding via SuperOffice hjemmeside under
Inspiration > Events

Relationships that matter. Revenue that grows.

