



 SuperOffice®

CRM DAGE 2018



Boost din forretning med SuperOffice Service

Agenda

- Hvad er Service?
- Eksempler på Service-processer
- Kanaler (kundeportal, email, Chat, Opret sag)
- Service – Out of the Box
- Opsummering
- Spørgsmål & afslutning





Hvad er Service?

- Service er ikke kun et sagshåndteringssystem
- Kan bruges til vidt forskellige sammenhænge både til interne og eksterne forretningsprocesser

Eksempler på Service-processer

- Håndtering af supportsager (Eksternt & Internt)
- Human Resources (Internt)
- Facility Management (Internt)
- Incident & Problem Management
- Opgave-styring til service-teknikere på farten
- OnBoarding & OffBoarding af medarbejdere ift. udstyr

Kanaler - Kundeportalen

- Følge med i åbne sager
- Sagshistorik
- Oprettelse af ny sag
- FAQ
- Siden kan tilpasses efter behov
 - Kan integreres til sin hjemmeside

The screenshot shows a customer portal interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with icons for 'Hjem' (Home), 'Ny sag' (New case), 'Spørgsmål og svar' (Questions and answers), and 'Dine sager' (Your cases). On the right side of the bar, the user's name 'Johannes Jennebo' and company 'Novo Nordisk A/S' are displayed, along with a 'Log ud' (Log out) button and a link to 'Rediger brugeroplysninger' (Edit user information).

The main content area is white and contains a welcome message: 'Velkommen Johannes Jennebo'. Below this, there are four lines of instructions: 'Hvis du vil registrere en ny sag, skal du klikke på Ny sag.', 'Hvis du vil se på de sager, du har registreret, skal du klikke på Dine sager.', 'Hvis du vil søge i vores FAQ-database, skal du klikke på Spørgsmål og svar.', and 'Når du er færdig, skal du klikke på Log ud for at afslutte.' The final line says 'Vi håber, at du får glæde af vores kundecenter!'.

On the right side of the main content area, there is a search box labeled 'Søg i FAQ' with a magnifying glass icon. Below the search box, there are two sections: 'Mest populære FAQ' (Most popular FAQ) with two items: 'Kan du ikke logge på' and 'Hvor kan man finde brochurer og datablade'; and 'Nyeste FAQ' (Newest FAQ) with two items: '2018-02-26 Hvor kan man finde brochurer o...' and '2016-08-10 Kan du ikke logge på'.

Kanaler – E-mail

- Oprettelse af sager
- Screening af indhold ift. kategorisering af sagen – E-mailfilter
- Adskillige mailbokse kan opsættes i Service med hver sit formål
 - Eksempelvis:
 - support@superoffice.dk
 - regnskab@superoffice.dk
 - job@superoffice.dk

 Send	Til...	job@superoffice.dk
	Cc...	
	Emne	Vedr. ansøgning til jobstilling

Hej,

Jeg er meget interesseret i at høre mere om jeres jobopslag.
Har vedhæftet mit CV og ansøgning i denne mail.

Ser frem til at høre fra jer.

Med venlig hilsen / Best regards
Kim Long Nguyen

Kanaler – Chat

- Mulighed for at pleje kunderne via Chat
- Integrering af Chat-funktionalitet på din hjemmeside
- Eskalering af chat-session til en sag
 - Eksempelvis hvis henvendelsen ikke kan løses med det samme



Kanaler – Oprettelse af sag

- Manuel oprettelse af sager af den respektive bruger
- Eksempelvis kan det være ifm. en telefon-henvendelse

Sag

To (Start med at skrive for at søge...)

Egenskaber for sag	Meddelelse	Fakturaoplysninger	Ekstrafelt
Titel <input type="text" value="Fejl i produktet"/>			
Kategori <input type="text" value="Reklamation"/>			
Ejer <input type="text" value="Support/BA"/>			
Prioritet <input type="text" value="Middel"/>			
Adgangsniveau for sag <input type="text" value="Ekstern"/>			
Status <input type="text" value="Aktiv"/>			
Kontaktpersoner <input type="text" value="Johannes Jennebo (Novo Nordisk A/S) x (Start med at skrive for at søge...) x +"/>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tilføj automatisk meddelelsesmodtagere som sagskontakter			
Produkt <input type="text" value="VPL 28"/>			
Forhandler <input type="text" value="TRAP+"/>			
Serienr. <input type="text" value="123456"/>			

Demo

Service - Out of the box

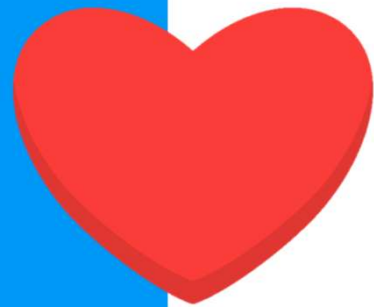
- Mailboks opsætning
- Autosvar
 - Eksempelvis: *Tak for din henvendelse. Vi vender tilbage snarest muligt...*
- E-mailfiltre
 - Opsætning af regler ifm. indkommende henvendelse
- Eskalering
- Prioritering & kategorisering
- FAQ & svarskabeloner
- Tidsrapportering
- Brugerdefineret felter

Opsummering

- Service kan dermed hjælpe med at booste nogle bestemte områder i forretningsgangen både internt og eksternt
- Automatisering af indkommende henvendelser vha. e-mailfiltre
- Øge tilgængeligheden og fleksibiliteten vha. de understøttede kanaler
- Give kunderne en god kundeoplevelse og dermed øge fastholdelsesprocenten

- Service er en vigtig del af CRM-verdenen
- For jer med Complete-brugere er Service allerede tilgængelig

CRM DAGE 2018





Tak

Næste session, 10.45:

Spor 1: "Visionen om 360 graders CRM"

Spor 2: "Øget produktivitet – fra 4 forskellige systemer til 1 med SuperOffice"

Spor 3: "Supercharge your SuperOffice Experience (English)"

