



Vitec Aloc boostede sine forretningsprocesser
med SuperOffice Service

CRM DAGE, 2. + 4. april 2019



A woman with long blonde hair is seated at a round table covered with a white tablecloth. She is looking to her right with a thoughtful expression, her hand resting near her chin. On the table in front of her are several brochures and a black bag. The background is a bright, modern conference room with other people and tables.

Agenda

- Kort om SuperOffice Service
 - Kanaler
- Hvem er Vitec Aloc
 - Krav og ønsker
- Live Demo
- Service – Out of the Box
- Kom i gang med Service
- Opsummering
- Spørgsmål

Hvem kender til:

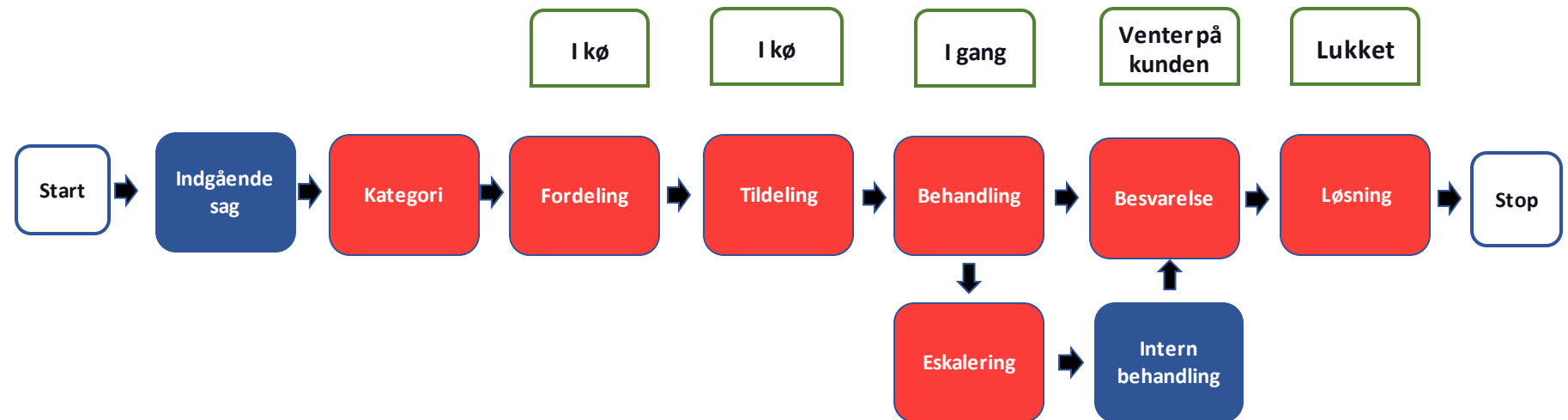
- SuperOffice Service
- Kundeportalen
- CRMScript
- Ekstratabeller



Kort om SuperOffice Service



- Service er ikke kun et sagshåndteringssystem
- Kan bruges til vidt forskellige sammenhænge både til interne og eksterne forretningsprocesser
- Kanaler
 - E-mail
 - Telefoni
 - Kundeportal
 - Chat



Kanal - E-mail

- Oprettelse af sager via en mailbox
- Mulighed for automatisering af indkommende henvendelser:
 - Eks.: screening af indhold ift. kategorisering af sagen
- Adskillige mailbokse kan opsættes:
 - support@superoffice.dk
 - salg@superoffice.dk
 - job@superoffice.dk

Send	Til...	<input type="text" value="job@superoffice.dk"/>
	Cc...	<input type="text"/>
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

|

Kanal - Chat


- Mulighed for at pleje kunderne via SuperOffice Chat
- Integration af chat-funktionalitet på jeres hjemmeside
- Eskalering af chat-session til en sag
 - Eks.: hvis henvendelsen ikke kan løses med det samme



SuperOffice Chat Demonstration

We Take Your Pet's Health Seriously

Edit this text to make it your own. To edit, simply click directly on the text and start typing. You can move the text by dragging and dropping the Text Element anywhere on the page. Break up your text with more than one paragraph for better readability.



Kanal - Telefonopkald

- Oprettelse af sager af en SuperOffice bruger
 - Eks.: ifm. med et telefonopkald
- Mulighed for at tilføje såkaldte ekstrafelter for at berige sagen yderligere
 - Eks.: serienr. & produkt

Sag

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

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

Kanal - Kundeportalen

- Henvenderen kan følge med i sine sager
- Sagshistorik
- Oprettelse af ny sag fra portalen
- 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 and labels for 'Hjem', 'Ny sag', 'Spørgsmål og svar', and 'Dine sager'. 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' button and a link to 'Rediger brugeroplysninger'. Below the navigation bar, the main content area is white and contains a welcome message: 'Velkommen Johannes Jennebo'. Below the welcome message, 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.'. At the bottom of the main content area, there is a closing message: 'Vi håber, at du får glæde af vores kundecenter!'. On the right side of the main content area, there is a sidebar with a search box labeled 'Søg i FAQ' and two sections: 'Mest populære FAQ' with two items and 'Nyeste FAQ' with two items.

Hvem er Vitec Aloc:

- Udvikler softwareløsninger til det finansielle marked:
 - Porteføljestyring
 - Børshandel
 - Private banking
 - Asset Management
- Base i Odense

Vitec Aloc's krav og ønsker til kundeportalen

1

Mulighed for at følge med i egne sager

2

Mulighed for at følge med i samtlige sager på vegne af hele virksomheden

3

Mulighed for at følge med i sager på vegne af andre virksomheder

SuperOffice version

Standard udseende

The screenshot displays the SuperOffice user interface. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, New case, Questions and answers, and My cases. The user profile for Johannes Jennebo at SuperKontor DK A/S is visible in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- 3 aktive 3 afsluttet** (3 active 3 closed) with a search bar for cases.
- Dine sidste sager** (Your last cases) table:

Id	Senest ændret	Kategori	Status
370	7. November 2018, 10:45	Service	Aktiv

Fremvisning Interesseret i en fremvisning

367	7. Maj 2018, 9:17	Service	Afventer kunde
-----	-------------------	---------	----------------

Bestilling af kabler

Med venlig hilsen

SuperOffice.

347	2. Oktober 2018, 11:38	Reklamation	Aktiv
-----	------------------------	-------------	-------

Ventilationen virker...

Kunden oplever at ventilationen ikke virker konstant.
Lever nok sit eget liv, da den lukker og slukker periodisk vis.

Har sagt til kunden, vi vender tilbage snarest muligt

Dine tidligere sager (Your previous cases) table:

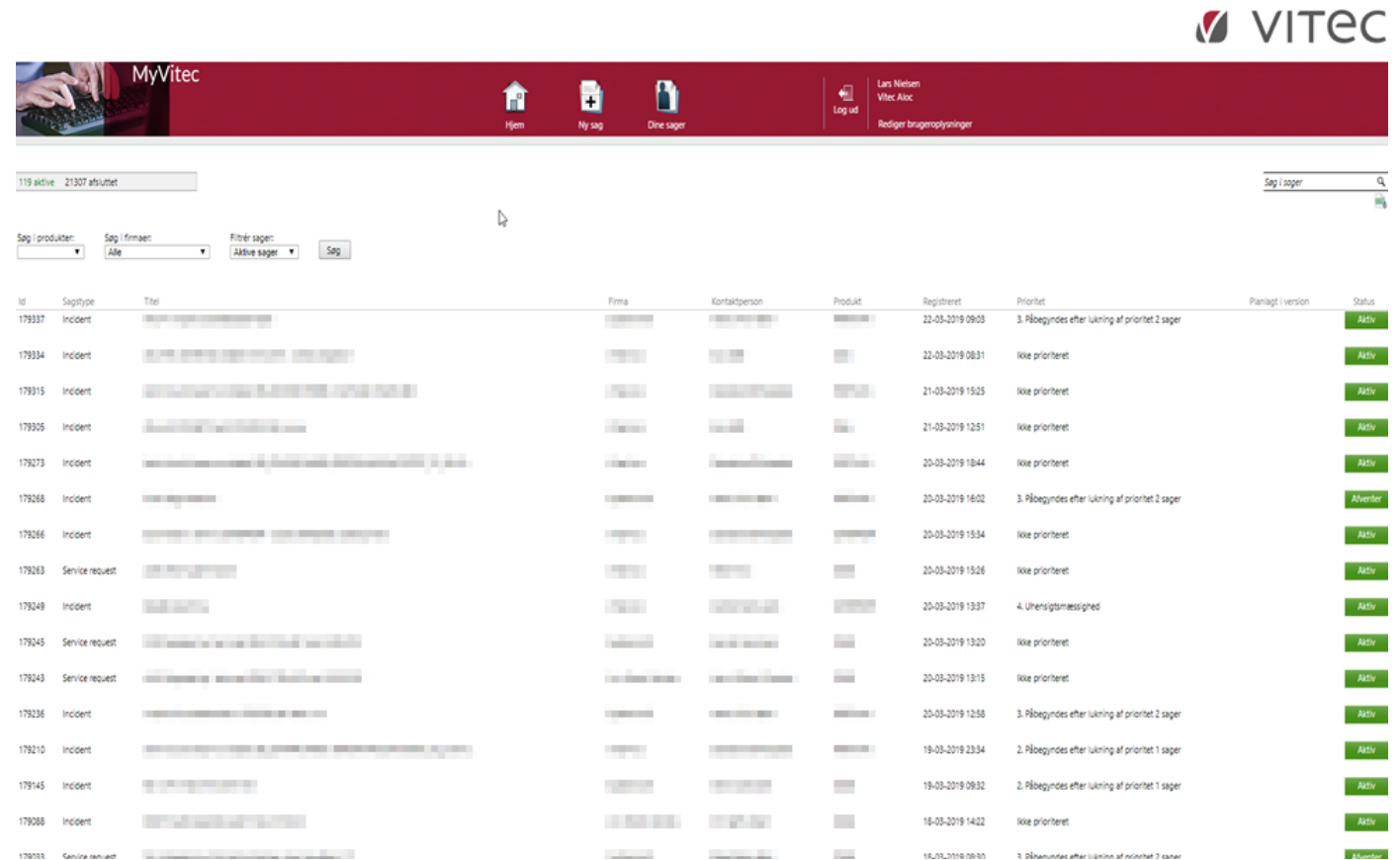
Id	Titel	Registreret	Status
269	Flexicon transport	14. Juli 2017, 11:50	Afsluttet
268	Nebula Synchronizer...	13. Juli 2017, 15:46	Afsluttet
267	Flexicon transport	13. Juli 2017, 15:29	Afsluttet

On the right side, there is a sidebar with a search bar for FAQs and two sections: **Mest populære FAQ** (Most popular FAQ) and **Nyeste FAQ** (Newest FAQ).

Vitec Aloc's version

Benyttede værktøjer:

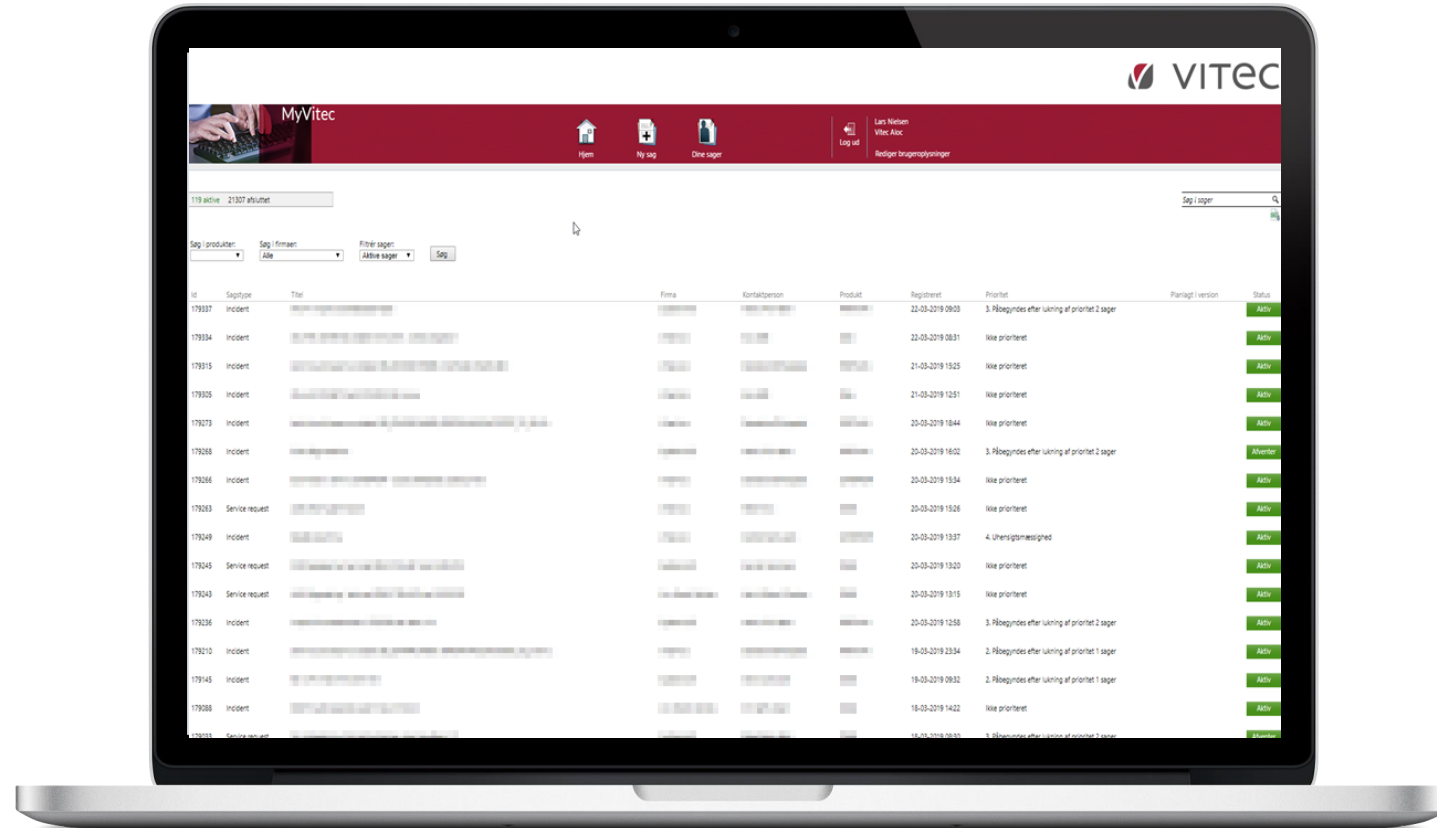
- Ekstratabeller
- CRMScript til datavisning
- HTML kode til redesign af portalen
 - En fordel at Vitec Aloc også er et software-hus 😊



The screenshot shows the MyVitec web portal interface. At the top right is the VITEC logo. The navigation bar includes icons for Home, New case, My cases, and a user profile for Lars Nielsen (Vitec Aloc) with a 'Log ud' button and a link to 'Rediger brugeroplysninger'. Below the navigation bar, there are filters for '119 aktive' and '21307 afsluttet' cases. A search bar is labeled 'Søg i sager'. Below the filters, there are dropdown menus for 'Sag i produktet', 'Sag i firmaet', and 'Filter sager'. The main content is a table of cases with columns for Id, Sagstype, Titel, Firma, Kontaktperson, Produkt, Registreret, Prioritet, Planlagt i version, and Status. The table contains 20 rows of case data.

Id	Sagstype	Titel	Firma	Kontaktperson	Produkt	Registreret	Prioritet	Planlagt i version	Status
179337	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22-05-2019 09:08	3. Påbegyndes efter lukning af prioritet 2 sager		Aktiv
179334	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22-05-2019 08:31	Ikke prioriteret		Aktiv
179315	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21-05-2019 15:25	Ikke prioriteret		Aktiv
179305	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	21-05-2019 12:51	Ikke prioriteret		Aktiv
179273	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 18:44	Ikke prioriteret		Aktiv
179268	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 16:02	3. Påbegyndes efter lukning af prioritet 2 sager		Afventer
179266	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 15:34	Ikke prioriteret		Aktiv
179263	Service request	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 15:26	Ikke prioriteret		Aktiv
179249	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 13:37	4. Uhenigtsmessighed		Aktiv
179245	Service request	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 13:20	Ikke prioriteret		Aktiv
179243	Service request	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 13:15	Ikke prioriteret		Aktiv
179236	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	20-05-2019 12:58	3. Påbegyndes efter lukning af prioritet 2 sager		Aktiv
179210	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	19-05-2019 23:34	2. Påbegyndes efter lukning af prioritet 1 sager		Aktiv
179145	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	19-05-2019 09:32	2. Påbegyndes efter lukning af prioritet 1 sager		Aktiv
179088	Incident	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	18-05-2019 14:22	Ikke prioriteret		Aktiv
179033	Cancel request	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	18/05/2019 09:51	1. Påbegyndes efter lukning af prioritet 2 sager		Afventer

Live Demo



Service – Out of the box

- Mailboks opsætning
- Autosvar ved modtagelse af sag
- E-mailfiltre
 - Opsætning af automatisering/regler ifm. Indkommende henvendelser
- Eskalering, prioritering og kategorisering
- FAQ & svarskabeloner
- Ekstratabeller og ekstrafelter:
 - Berigelse af en sag

Service – Out of the box

SuperOffice. + Ny

Dashboard Sagsbehandling Kunder Udvalg Vidensbase Statistik Markedsføring Chat

Dashboard Forhandler og produkt overblik

Abne sager pr. sagsbehandler

Id	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Person	Firmanavn	Status
349	Hjælp med venti...	26.febr.2018 09:26	(Ufordelt)	Teknisk support	Martin Jensen	SuperKonto...	Aktiv

Egne aktive sager

Id	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Person	Firmanavn	Status
370	Fremvisning	12.april.2018 12:48	BA	Service	Johannes Jenneb...	SuperKonto...	Aktiv
367	Bestilling af k...	10.april.2018 12:14	BA	Service	Johannes Jenneb...	SuperKonto...	Afventer kunde
361	Fejl i systemet	09.april.2018 08:05	BA	Incident	Martin Jensen	SuperKonto...	Aktiv
350	Problemer med v...	26.febr.2018 09:31	BA	Teknisk support	Kim Long Nguyen	Kim Long N...	Aktiv
348	Problemer med l...	26.febr.2018 08:47	BA	Support	Martin Jensen	SuperKonto...	Aktiv
347	Ventilationen v...	26.febr.2018 08:36	BA	Reklamation	Johannes Jenneb...	SuperKonto...	Aktiv

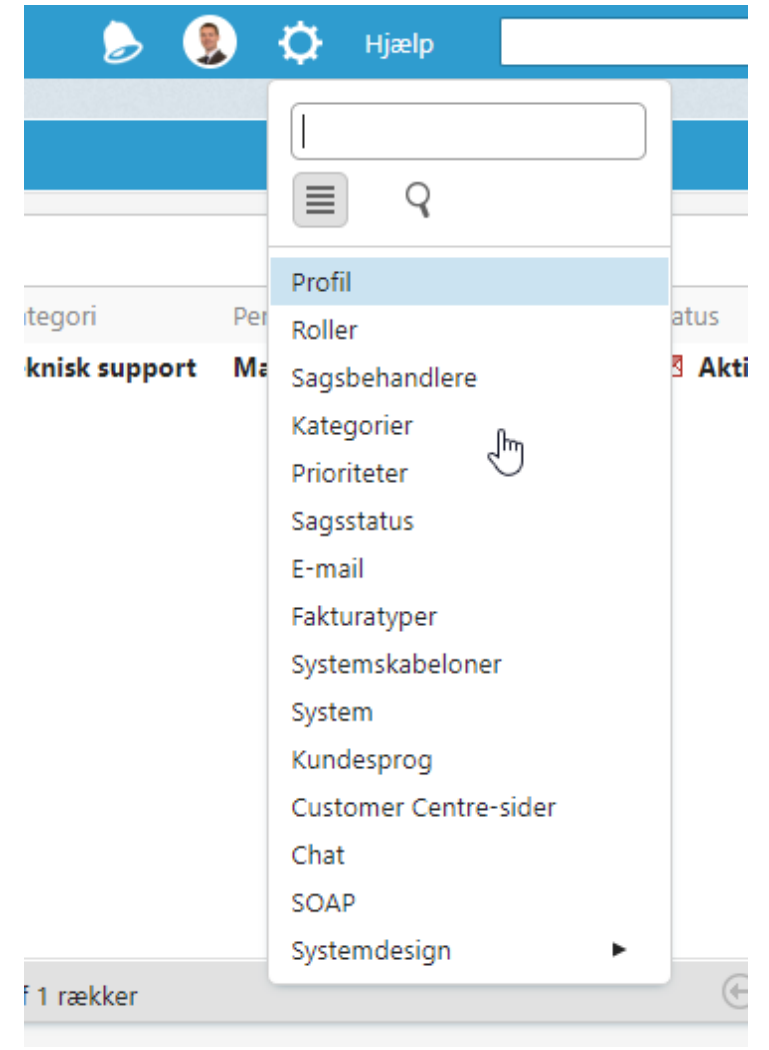
Ufordelte sager

Id	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Person	Firmanavn	Status
349	Hjælp med venti...	26.febr.2018 09:26	(Ufordelt)	Teknisk support	Martin Jensen	SuperKonto...	Aktiv

Abne sager pr. kategori

Nemt at konfigurere og komme i gang

- Konfigurationen er ligetil at komme i gang med
- Administrator-modulet for Service foregår i selve Service-modulet under “tandhjulet”



Indsigt i sager fra SuperOffice S&M

- Salgsorganisationen kan hurtigt og nemt få indblik i sager på en specifik kunde
 - En fordel at følge op på udestående inden et kundemøde

The screenshot displays the SuperOffice S&M interface. On the left, the customer profile for 'SuperKontor DK A/S' is shown, including contact information for 'Kim Long Nguyen'. On the right, a calendar view for March and April 2019 is visible. At the bottom, a table lists open cases ('Sager') for the customer.

ID	Sagsstatus	Titel	Kategori	Kunde	Sidst ændret	Registreret	Ejer
347	Aktiv	Ventilationen virker ikke	Reklamation	Johannes Jennebo	02-10-2018	26-02-2018	BA
348	Aktiv	Problemer med luftfordeling	Support	Martin Jensen	07-05-2018	26-02-2018	BA
349	Aktiv	Hjælp med ventilation	Teknisk support	Martin Jensen	26-02-2018	26-02-2018	
361	Aktiv	Fejl i systemet	Incident	Martin Jensen	09-04-2018	09-04-2018	BA
362	Udsat	Fejlrettelse i gangsat	Problem	Martin Jensen	08-03-2019	09-04-2018	BA
367	Afventer kunde	Bestilling af kabler	Service	Johannes Jennebo	07-05-2018	10-04-2018	BA
370	Aktiv	Fremvisning	Service	Johannes Jennebo	07-11-2018	12-04-2018	BA

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
- Øge effektiviteten og produktiviteten
- Ensrette samtlige svar til kunden/henvenderen uanset hvem der svarer
- Give kunderne en god kundeoplevelse og dermed øge fastholdelsesprocenten
- Berige sager yderligere vha. ekstratabeller og ekstrafelter

- Service er en vigtig del af CRM-verdenen
- For jer med **Complete & Service-brugerlicenser** er Service allerede tilgængelig



Spørgsmål?