

SuperOffice InspirationsMorgen

Fra 'vugge' til 'evighed'
Den digitale kunderejse

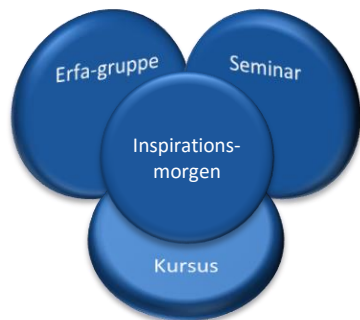
Infinite CRM



SuperOffice InspirationsMorgen

Fra 'vugge' til 
Den digitale kunderejse

Ideen bag en InspirationsMorgen – siden 2013



- Vi vælger emnet og sætter scenen
- Der er fri dialog og alle byder ind
- Alle går hjem med ny viden og inspiration

SuperOffice erfa-grupperne



Inden vi går i gang...

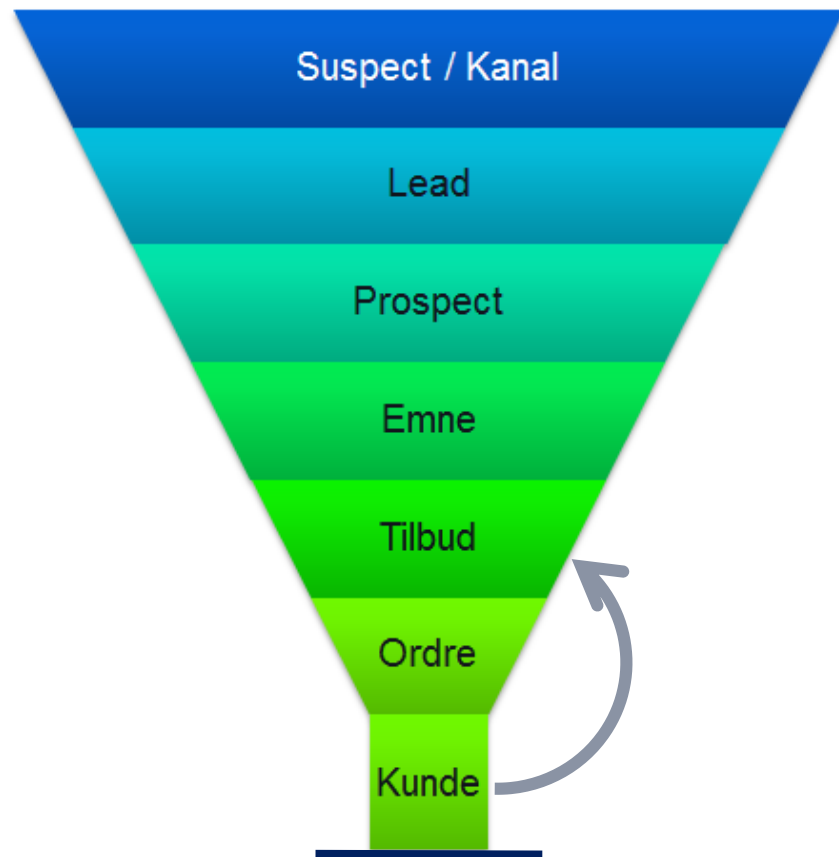
10
↓

Formålet med i dag

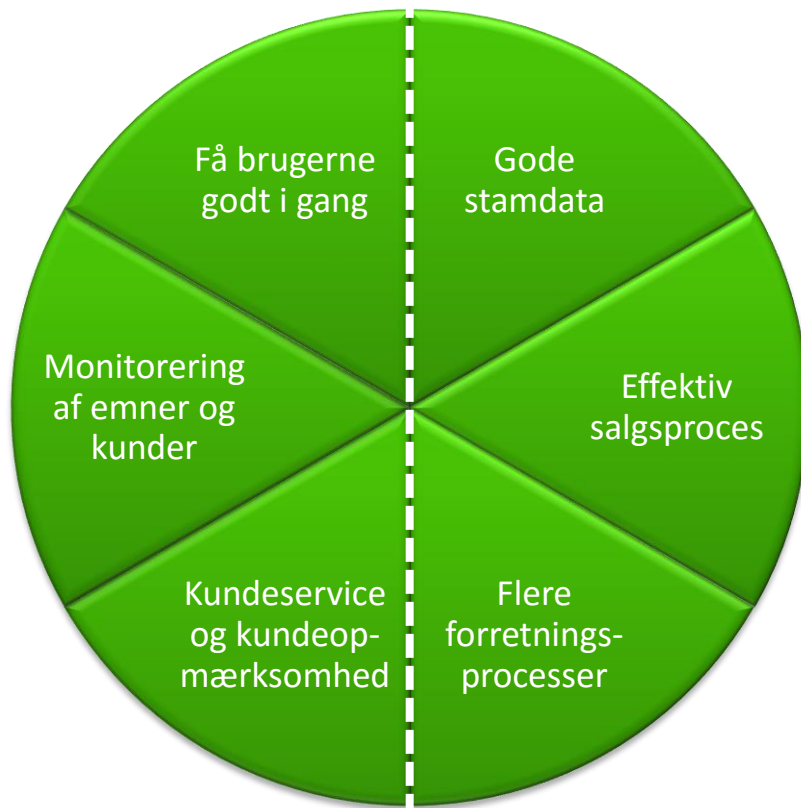
- Men, kan man også...?
- Det ville være rart, hvis man...
- Jeg savner...
- Aha!
- Nåh!
- Smart!
- Wow!
- Sejt!
- Juhu!

Formålet med i dag

- Forretningsinspiration
- Den røde tråd igennem hele kunderejsen
- Digitalisering af kunderejsen
- Datakvalitet og datadisciplin
- Salgsprocesser
- Eftersalg og mersalg
- Forretningsprocesser
- Kundeservice
- Kundeopmærksomhed
- Forankring og forandring

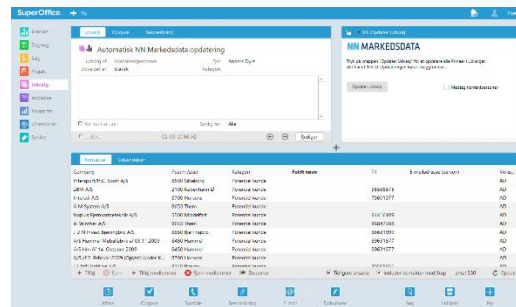
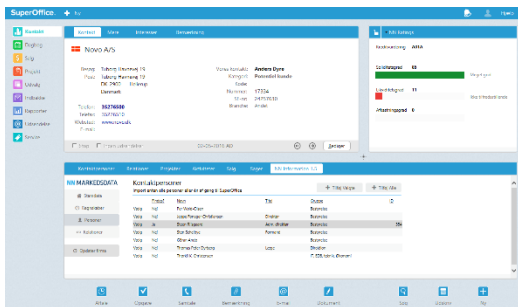
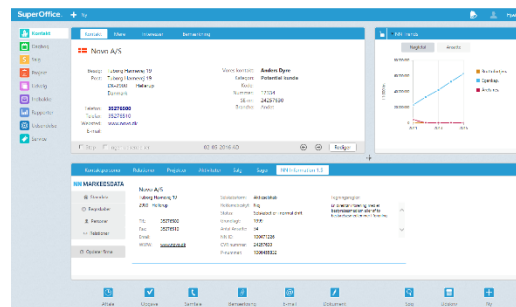
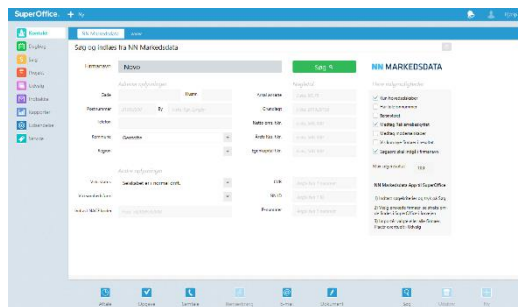


Agenda



1. Gode stamdata enkelt ind – igen og igen

Gode
stamdata





NN MARKEDSDATA

– viden der skaber værdi

God datakvalitet?

Korrekt og relevant
Alt hvad vi har brug for
Samme struktur

Værdi

Spar tid: Udsendelser, Besøg, Opkald Fax

Segmentering: Brancher, Antal Ansatte, Økonomi

Kundeindsigt: Selskabsstatus, Reklamebeskytte, kredit

Mere salg, bedre kundeservice, flere Udvalg

Sådan!

Hvordan?

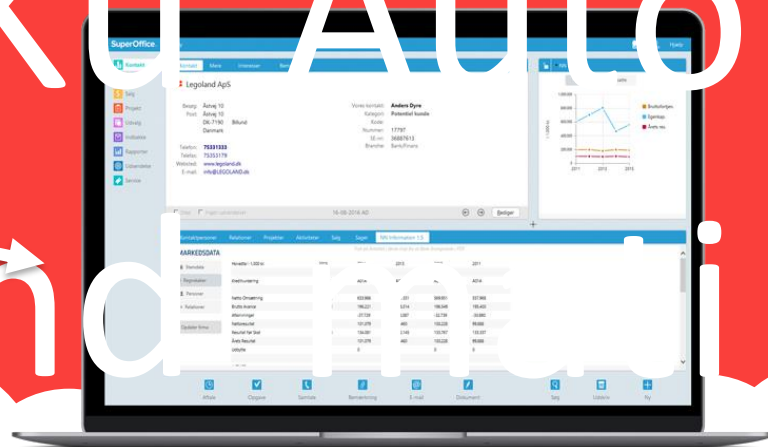
1

2

3

4

D Ind Ku Auto
a læ N n d i

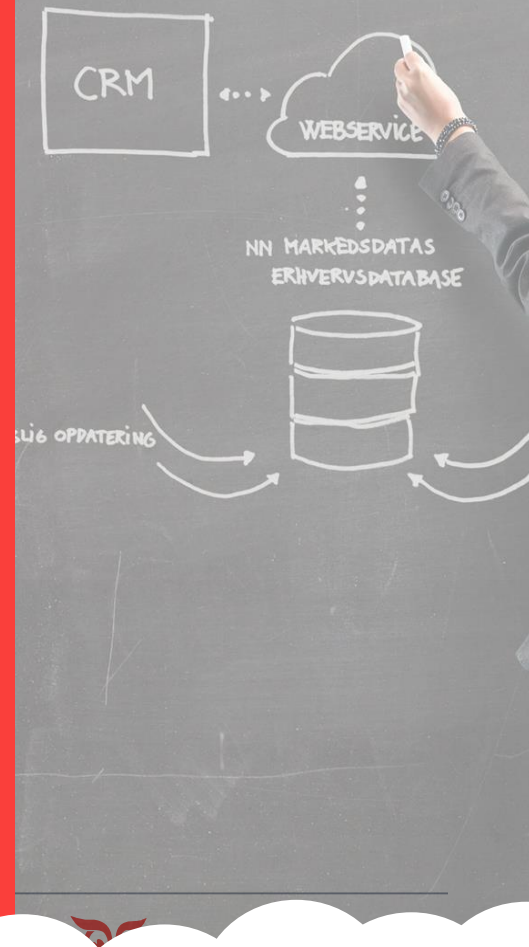


NN MARKEDSDATA

– viden der skaber værdi

NN Markedsdata i SuperOffice

- Adgang til alle danske virksomheder direkte i SuperOffice
- Indlæs i stedet for indtast
- Datakvalitet i SuperOffice sikret ved hvert indlæsning
- Nem adgang til økonomiske trends
- Kundeindsigt direkte i SuperOffice
- Altid opdaterede data i SuperOffice



Søg og indlæs fra NN Markedsdata



Firmanavn Novo

Søg

NN MARKEDSDATA

Adresse oplysninger

Gade Husnr.

Postnummer 2100/2300 By F.eks. Kgs. Lyngby

Telefon

Kommune Gentofte

Region

Nøgletal

Antal ansatte F.eks. 50,75

Grundlagt F.eks. 2013;20155

Netto oms. tkr. F.eks. 500,900

Årets Res. tkr. F.eks. 500,900

Egenkapital tkr. F.eks. 500,900

Andre oplysninger

Virk. status Selskabet er i normal drift.

CVR Angiv kun 1 nummer

Virksomhedsform

NN ID Angiv kun 1 ID

Indtast NACE koder F.eks. 582000;582900

P-nummer Angiv kun 1 nummer

Flere valgmuligheder

- ☒ Kun hovedselskaber
- ☐ Har telefonnummer
- ☐ Børsnoteret
- ☒ Medtag Reklamebeskyttet
- ☐ Medtag moderselskaber
- ☐ Vis kun nye firmaer i resultat
- ☒ Søgeord skal indgå i firmanavn

Max søgeresultat 100

NN Markedsdata App til SuperOffice

- 1) Indtast søgekriterier og tryk på Søg
- 2) Vælg ønskede firmaer, se straks om de findes i SuperOffice i forvejen
- 3) Importér valgte eller alle firmaer. Placér eventuelt i Udvalg



Aftale



Opgave



Samtale



Bemærkning



E-mail



Dokument



Søg



Udskriv



Ny

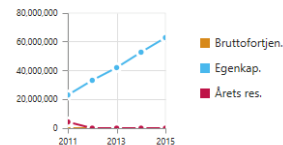
 Kontakt Dagbog Salg Projekt Udvalg Indbakke Rapporter Udsendelse Service

NN Markedsdata www

Søg og indlæs fra NN Markedsdata

< Tilbage 

	Findes	Firmanavn	Adresse	Post	By	Telefon	CVR	Beskyt	NN ID
☒	Nej	Novo A/S	Tuborg Havnevej 19	2900	Hellerup	35276500	24257630	0	100471226
☐	Nej	Novo Invest 1 A/S	Tuborg Havnevej 19	2900	Hellerup	35276500	36733020	1	203165411
☐	Nej	Novo Leco ApS	Søbakken 11D	2920	Charlottenlund	40508081	34691460	0	202891835
☐	Nej	Novo Nordisk Fonden	Tuborg Havnevej 19	2900	Hellerup	35276600	10582989	0	100564559
☐	Nej	Novo Nordisk Kunstforening Gentofte	Niels Steensens Vej 2	2820	Gentofte	44427143	36623489	1	203177924
☐	Nej	Novo Ventures 1 A/S	Tuborg Havnevej 19	2900	Hellerup	40156469	24257185	0	100367415



Regnskabsdato: 2015-12-31
Antal Ansatte: 34
Årsregnskab PDF: [Hent PDF ->](#)
Kredit: 10.000.000 kr.
NN ID: 100471226

+ -

Firmaer fundet: 6

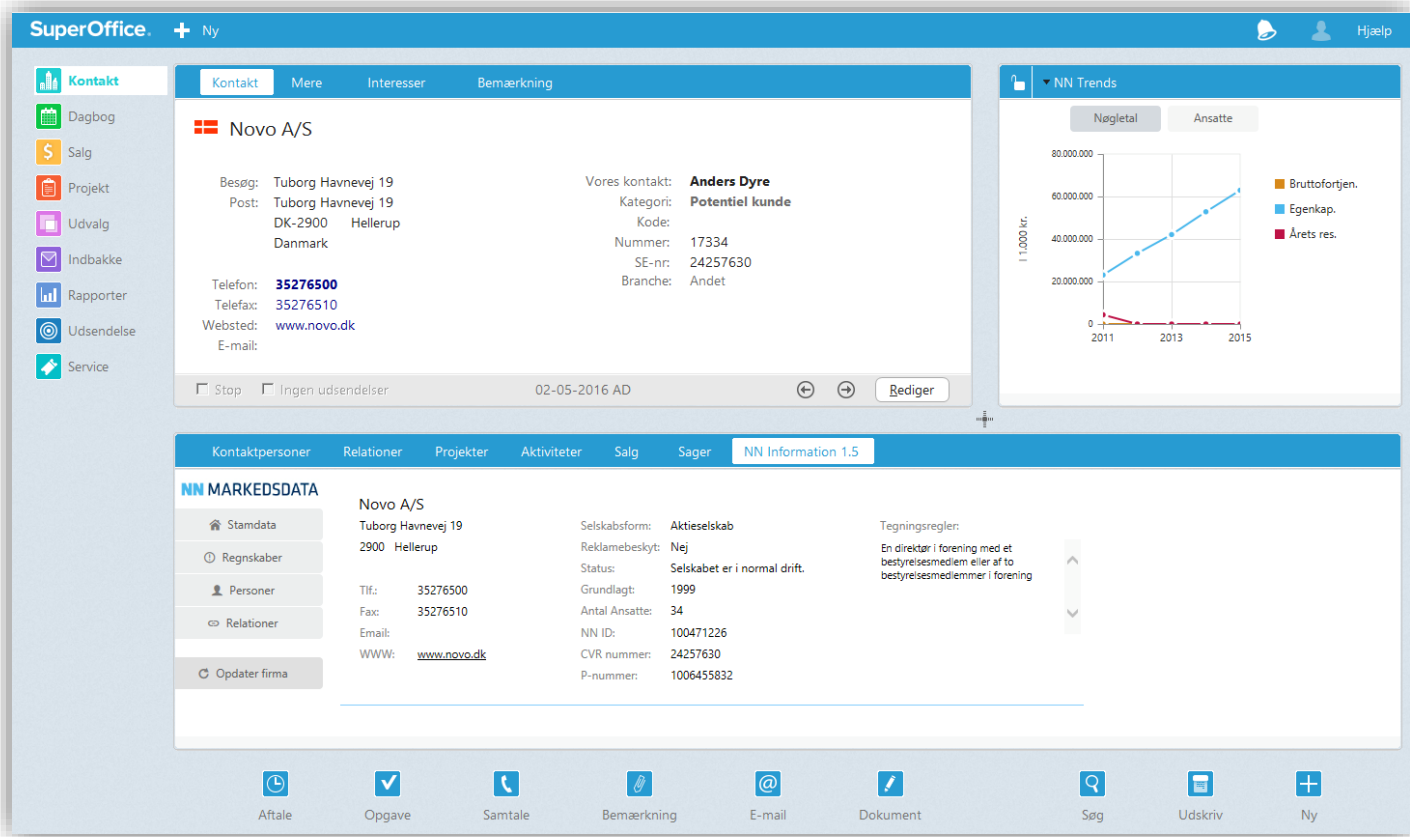
Læg i Udvalg Ringelisten 2016

- ☒ Nyt Udvalg
☐ Inkluder kontaktpersoner

Vores Kontakt:  Anders Dyre
Kategori:  Potentiel kunde
Branche:  Andet

Indlæs til SuperOffice >

☐ Markér som Ingen Udsendelse Aftale Opgave Samtale Bemærkning E-mail Dokument Søg Udskriv Ny



Kontakt

Dagbog

Salg

Projekt

Udvalg

Indbakke

Rapporter

Udsendelse

Service

Kontakt Mere Interesser Bemærkning

Novo A/S

Besøg: Tuborg Havnevej 19
Post: Tuborg Havnevej 19
DK-2900 Hellerup
Danmark

Telefon: **35276500**
Telefax: **35276510**
Websted: www.novo.dk
E-mail:

Vores kontakt: **Anders Dyrre**
Kategori: **Potentiel kunde**
Kode:
Nummer: 17334
SE-nr: 24257630
Branche: Andet

☐ Stop ☐ Ingen udsendelser

02-05-2016 AD



Rediger

NN Ratings

Kreditvurdering **A01A**

Soliditetsgrad **85**
 Meget god

Likviditetsgrad **11**
 Ikke tilfredsstillende

Afkastningsgrad **0**

Kontaktpersoner Relationer Projekter Aktiviteter Salg Sager NN Information 1.5

NN MARKEDSDATA

Tryk på årstallet i første linje for at åbne årsregnskab i PDF

Stamdata	Hovedtal 1.000 kr.	2015	2014	2013	2012	2011
Regnskaber	Kreditvurdering	A01A	A01A	A01A	A01A	A01A
Personer						
Relationer						
Opdater firma						
	Netto Omsætning	0	0	0	0	0
	Brutto Avance	0	0	0	0	0
	Afskrivninger	0	0	0	0	0
	Nettoresultat	14.848.000	13.460.000	10.784.000	10.198.000	4.337.000
	Resultat Før Skat	14.848.000	13.460.000	10.814.000	10.211.000	4.328.000
	Årets Resultat	14.848.000	13.460.000	10.784.000	10.198.000	4.337.000
	Udbytte	3.008.000	4.715.000	2.745.000	1.949.000	0



Aftale



Opgave



Samtale



Bemærkning



E-mail



Dokument



Søg



Udskriv



Ny

Siteshop  **SuperOffice**



1. Gode stamdata enkelt ind – igen og igen

Gode
stamdata

SuperOffice. + Ny

Indsigt Opgave Diagram Bemærkning

Kontakt: Nye emner fra NN

Udfør en af følgende opgaver på:

- Send e-mail
- Opret en e-mailudsendelse
- Opret en dokumentudsendelse
- Skriv etiketter
- Udskriv kontaktrapporter
- Opret opfølgninger

Opret opfølgninger

1 Definér opfølgningen

2 Knyt opfølgningen til...

For alle kontakter...

Projekt: ▼ Kampagneprojekt

Type: ▼ Telefon ud

Start: ▼ 19-10-2016

Varighed: 0t 00m

Ring angående vores nye kampagne, hvis relevant og interessant så book møde med præsentation og fj

Resultat: ▼

Synlig for: ▼ Alle

☐ Udført

Hjælp Afbryd Foregående Næste

Kontakter Udsendelser

Kontakt

Belgebyderne I/S	Skovlunde	Leveran	Klinge Birk	+45 4411 8888
Entreprenørerne		Samarb-	Martin Jensen	+45 20903501
Houberg Trævareproduktion ApS	Vallensbæk Strand	Leveran	Martin Houberg Jensen	+45 70 10 22 01
Martin Georg Houberg Jensen	OSLO	Leveran	Hans Christian Grønsløth	+47 23 35 40 47
SuperOffice Danmark A/S	Aarhus	Leveran	Pål Farvesen	+45 8801 3473
SuperOffice Online AS				
Tegnestuen Lineal				

+ Tilføj Fjern + Tilføj medlemmer Fjern medlemmer Eksporter

antal: 9 Hent alle Opdater

2. Effektiv salgsproces

Effektiv
salgsproces

Salg af CRM

Ejer: Coop Danmark A/S
Salgstype: Krydsalg til eksisterende kunde
Dato: 14-02-2017
Kilde: Kampagne

Dette er et salg til en ny kunde

Gem Afbrud

Reguler tilbud for Salg af CRM

Produkt	Vare	Navn	Beskrivelse	Antal	Enhed	Pris	Rækket
POS	Salgsvarer	Produktedevote. Etet denne telefon med din produkt	1000	2,700.00	1		

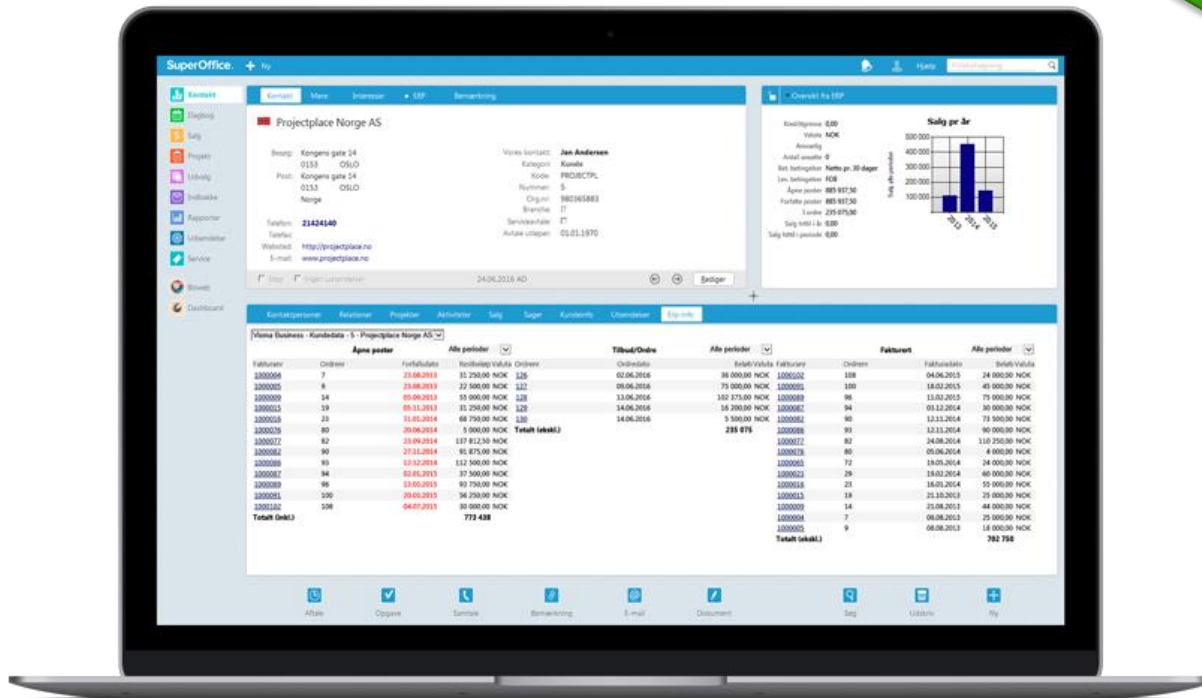
Kilde: 0.00 % 0.00 DKK
+ Tilføj + Slet + Rapport

SuperOffice SuperOffice Standard

Opdater primær 100

2. Effektiv salgsproces

Effektiv salgsproces



2. Effektiv salgsproces

Effektiv
salgsproces

Vi understøtter følgende regnskabssystemer

Keyforce apps og integrationer understøtter følgende regnskabssystemer:

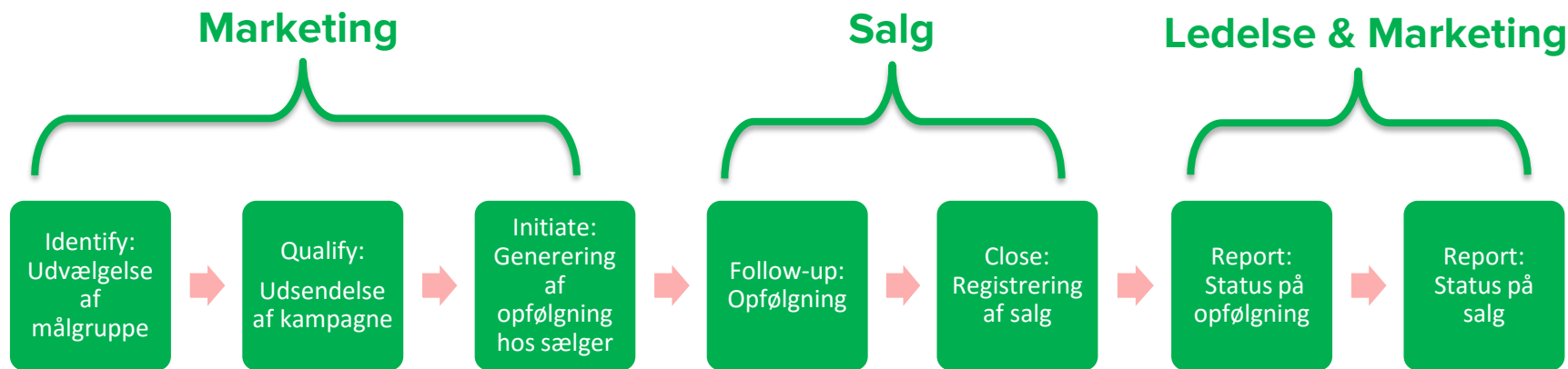
- Microsoft Dynamics Navision (2009, 2013, 2016)
- Microsoft Dynamics C5 (v. 4.X)
- Microsoft Dynamics AX (2012, 2015)
- Visma .NET
- Visma Business
- Visma Global
- Visma Mamut
- Visma Contracting
- Visma Administration
- Visma Nova
- Unimicro
- Zirius
- Unit4 Business World (Agresso)
- View Software
- Spectra MPS
- Multicase



3. Flere forretningsprocesser

Eksempel: Proces for DirectMail-kampagne

Flere
forretnings-
processer



Tre tips inden pausen til SuperOffice og telefoni

Person

 **Martin Jensen**
Titel
Jensen ApS

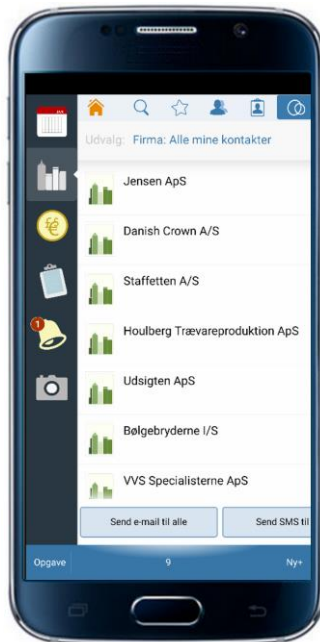
Mobil: 2090 3501
Kontakt: 53 14 92 45

General Mens. Interesser Bemærkning Aktiviteter Projekter Salg Sager

Direkte nr.: _____ Nummer: 10024
Privatnr.: _____ Salling: _____
Mobilnr.: +45 2090 3501 Født: _____
Direkte fax: _____ Privat: Adresse: _____
Andet tlf.: _____ Postnr.: _____ Sted: _____
E-mail: Martin.Jensen@SuperOffice.dk  Danmark
Lynmeddelelse: _____
Internet-Off: _____
Websted: _____

☐ Brug som postadresse
☐ Ingen udskendelser
☐ Fratrådt

Opgave 27-07-2016 MJ Gem Åbn



SuperOffice CRM - Address - Sveva Head Office

SuperOffice + New

PBX Dial - Call history

☒ Show transferred from

Time	Duration	Company	Person	Number	Transferred from
2016/11/09 13:48	2m02s	Coca-Cola softdrinks, Head Office	George Pulman	+47 93 22 33 44	
2016/11/09 13:47	15s	Liberty Communications AB, Sweden	Yachin Arzouman	+46 709095466	

 **+47 22334455**
John Rowling
Coca-Cola softdrinks, Head Office
Linda Baxter

2016/11/09 10:55	1m17s	Coca-Cola softdrinks, Head Office	Linda Baxter	+47 22334455	
2016/11/09 10:37	5m22s	Coca-Cola softdrinks, Head Office	Linda Baxter	+47 22334455	Peter Brown

Appointment Task Phone Call Note E-mail Document Find Print New

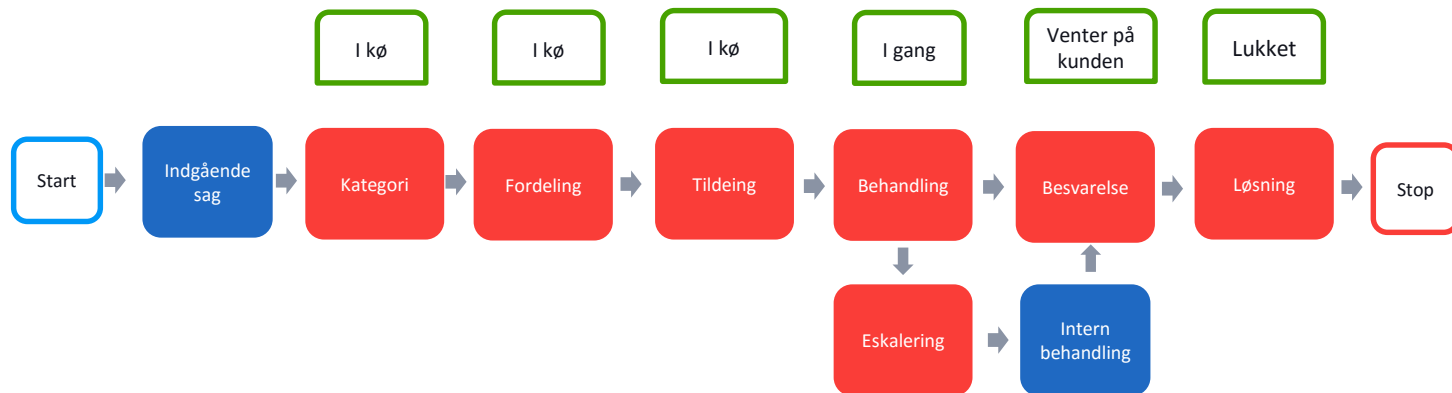
Pause



4. Kundeservice og kundeopmærksomhed

Kundeservice
og kundeop-
mærksomhed

- Hvad er Service?
- Kanaler
 - Email
 - Telefoni
 - Webportal
- Live-demo



Aktivitet

Handling

Status

4. Kundeservice og kundeopmærksomhed

Kundeservice
og kundeop-
mærksomhed

Udvalg Opgave Bemærkning Diagram www

 DK MJ CX Kundegruppe 7 (Forældede GROW/RETAIN-kunder) 

Udvalg af: Kontakter/personer Ejer: Martin G. H. Jensen
Udvalget er: Dynamisk Kategori:

 Profile	Er en af
 Land	Er en af
 Profile Valid until	Før i dag
 Kategori	Er en af

+ Tilføj  Slet

☐ Medtag den første kontaktperson

☐ Udført 05-10-2016 martinjh

Udvalg Opgave Bemærkning Diagram www

 DK MJ CX Kunder til booking eller kald 

Udvalg af: Kontakter/personer Ejer: Martin G. H. Jensen
Udvalget er: Kombination Kategori: Internal

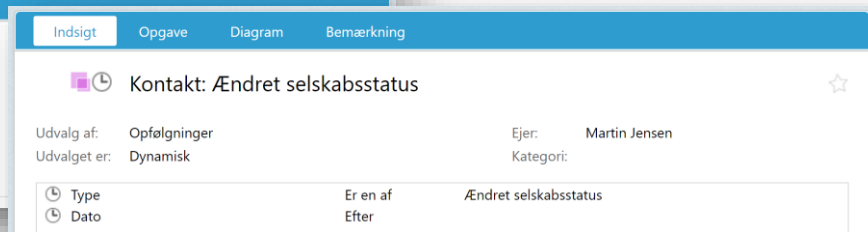
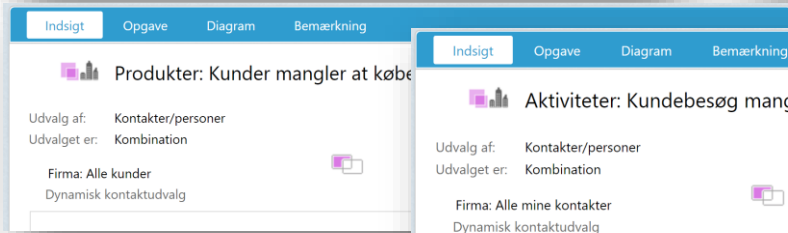
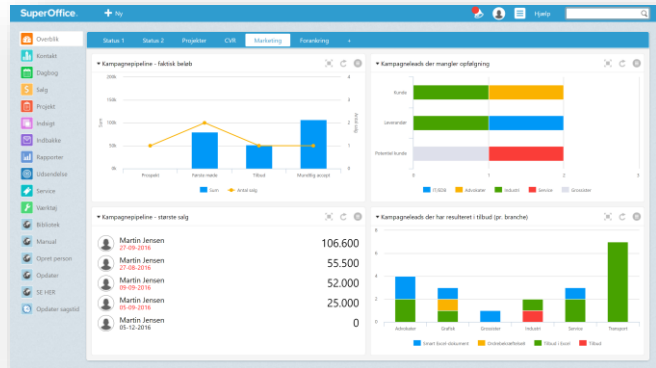
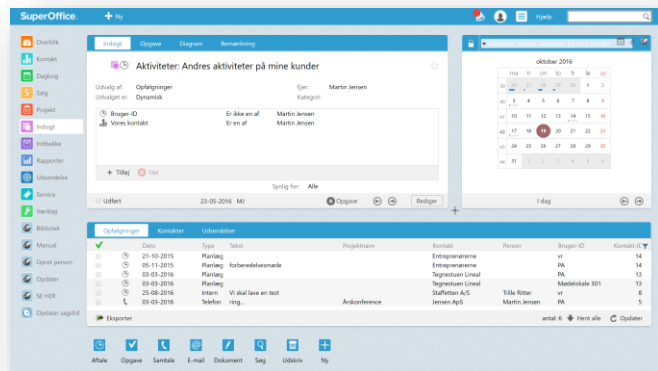
DK MJ CX Kundegruppe 2  DK CX Kundemøder og -kald
Dynamisk kontaktudvalg Dynamisk opfølgingsudvalg

☒ Sammenlign kun kontakter Synlig for: Martin G. H. Jensen

☐ Udført 05-08-2015 martinjh  Opgave   Rediger

5. Monitorering af emner og kunder

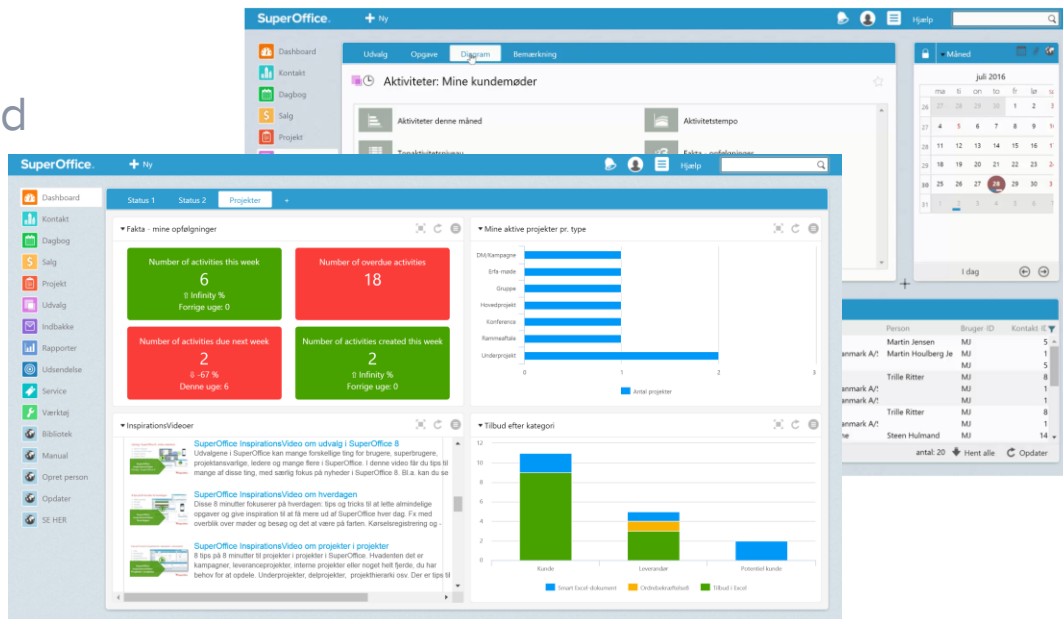
Monitorering
af emner og
kunder



5. Monitorering af emner og kunder

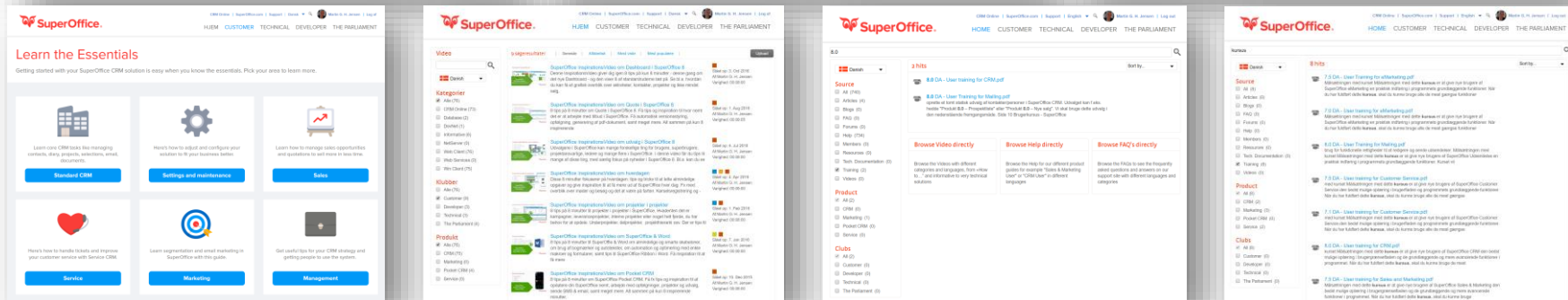
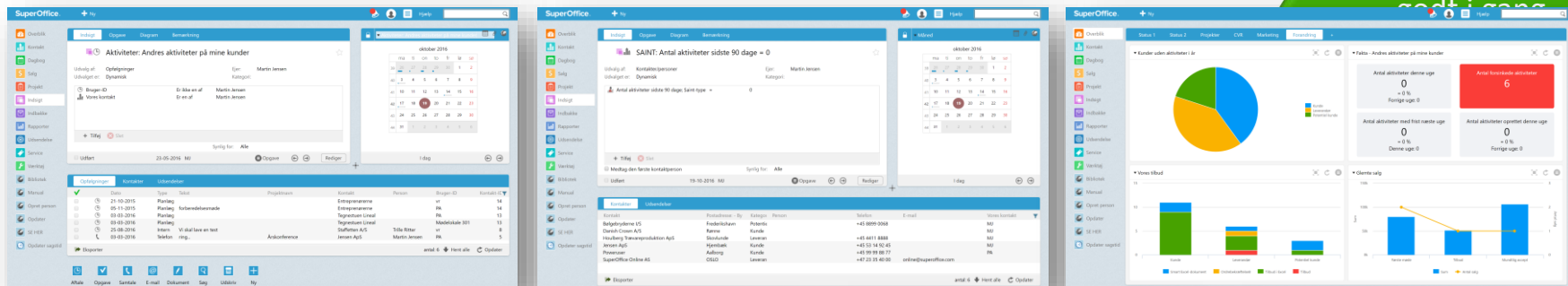
Monitorering
af emner og
kunder

- Fra Udvalg
- Nyt Dashboard
- Ny tile/rude
- Web-panel



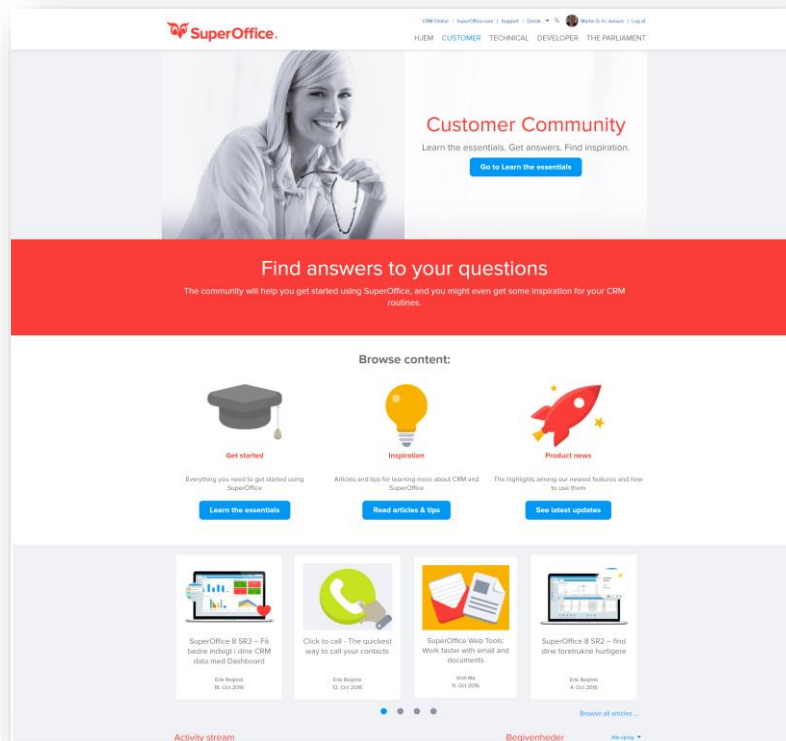
6. Få brugerne godt i gang

Få brugerne
godt i gang



6. Få brugerne godt i gang på Community

Få brugerne
godt i gang



Mange tak for jeres opmærksomhed

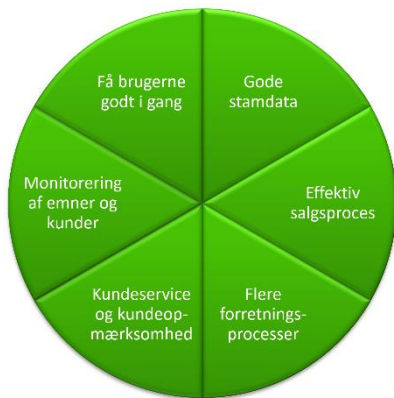


- SuperOffice 8 i overblik – et kig ind i [fremtiden >>](#)
- [SuperOffice 8 nyheder >>](#)
- [Learn the Essentials >>](#)

- SuperOffice-kundeportalen [Community >>](#)
- [SuperOffice InspirationsVideoer >>](#)
- [Præsentationer fra InspirationsMorgener og -Videoer](#) : <http://www.superoffice.dk/> >> [EVENTS](#)
- YouTube-videoer: <http://www.youtube.com/SuperOfficeNetwork>
- SuperOffice erfa-grupperne på LinkedIn: ["SuperOffice CRM erfa-grupper i Danmark"](#)
- SuperOffice Danmark på [LinkedIn >>](#)



Evaluering, feedback og ønsker...



På gensyn og fortsat god fornøjelse med SuperOffice CRM

Anders Dyre <http://keyforce.dk/> <http://siteshop.dk/>

Claus Erik Brendstrup <http://adwiza.com/>

Kasper Kjærgaard kasper@superoffice.dk

Kim Long Nguyen kln@superoffice.dk

Mariann Linea Antoniussen mla@superoffice.dk

Martin Houlberg Jensen martinhj@superoffice.dk



SuperOffice