



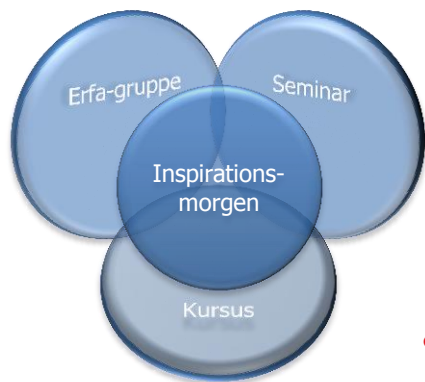
SuperOffice  
InspirationsMorgen

# Customer Service 7.5



**SuperOffice**

# Ideen bag en inspirationsmorgen



- 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





# SuperOffice 7.5 What's new in CS



- Forbedret user interface og design
  - gøre det lettere at læse og arbejde med data og informationer
  - hjælpe brugeren til at registrere og respondere hurtigere og bedre på henvendelser
  - give mulighed for at måle mere, mere præcist og enklere end tidligere
  - samle og optimere administration af brugere og brugerrettigheder
  - bedre udnyttelse af skærme(n) og bedre visning



**Compact mode – hvilket??**

**Tilpasning af løsning**

Gennemsnitligt antal meddelelser pr. sag pr. Kategori (25.febr.2012 - 25.marts.2014) Samlet: 9.17

Kategori	Gennemsnitligt antal meddelelser
Administration	0
Brugerstøtte/SuperOffice	1.5
Reklamationer/Klager over tid	1.67
Reklamationer/Klager over vejret	1.5
Udsendelser	0
Udsendelser/Invitation	0
Udsendelser/Kampagne	1
Udsendelser/Nyhedsbrev	0

**(Meget) nemmere tilføjelse af ekstramenuer og menupunkter**

**Egne web-paneler**

**SuperMacro og Event handler**

**Egenskaber for hændelsesbehandling**

Handling	Script/makro
Ny sag	
Ny sag	
Ny sag fra kundecenteret	
Ny sag fra e-mail	
Sag afsluttet	
Sag udsat	
Sag slettet	
Sag aktiveret (fra udsat)	
Sag genåbnet	
Sag genåbnet fra kundecenteret	
Sag genåbnet fra e-mail	
Sag aktiveret	
Sag - ændret prioritet	
Sag - ændret kategori	
Sag - ændret ejer	
Sag - ændret primær kontaktperson	
Sag - ændret status	
Sag - ændret adgangsniveau	
Ny meddelelse på sag	
Ny intern meddelelse på sag	
Ny eksternt meddelelse på sag	

Fortset

Viser 1 - 5 af 5 rækker

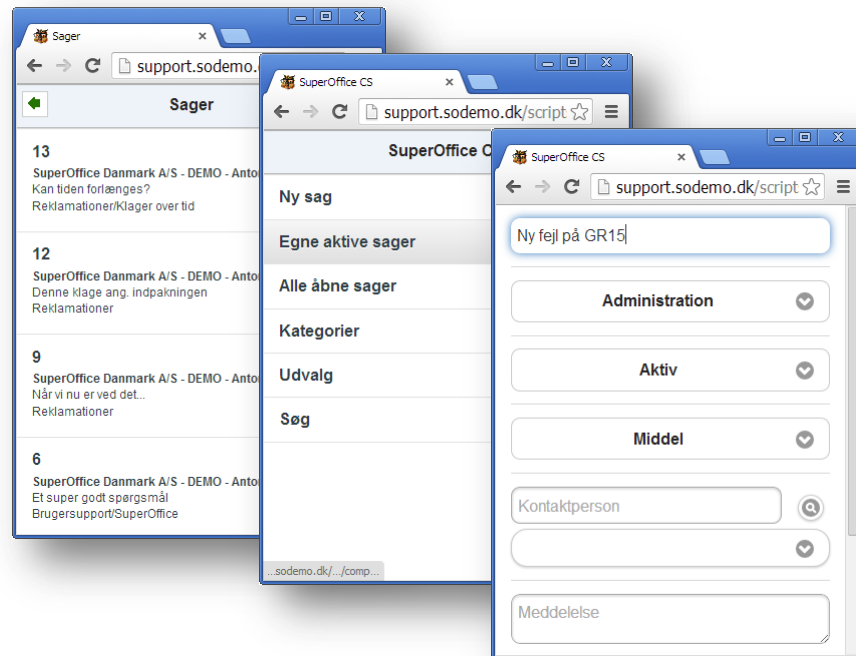
Viser 1 - 25 af 342 rækker

# Compact mode - "Pocket CS"



Formål: tilgå Customer Service fra mobile (mindre) devices/skærme

- Brugerflade tilpasser sig automatisk
- Enklere tilgang til funktioner
- *Pst: også godt til PC-brug*
- Url: `.../rms.exe/compactMode#login`  
– case sensitiv!

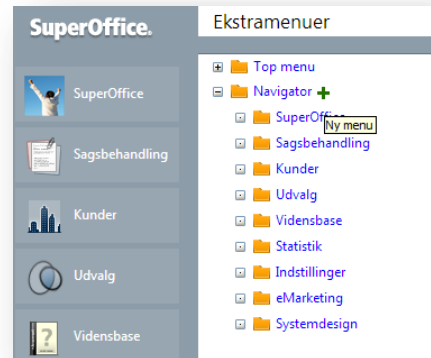
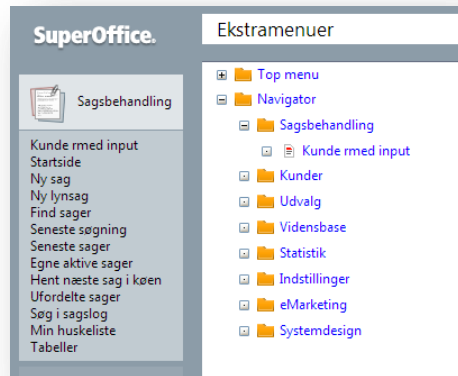


# Ekstramenuer og -menupunkter



Formål: (Meget) nemmere tilføjelse og mange flere muligheder for at tilpasse brugerfladen

- Ekstra menupunkt oprettes enkelt, peger fx til udvalg
- Helt ny menu med egen grafik osv.



Egenskaber for menu

Navn

Brug URL

Basisprogram

URL

Brug skærbillede

Screen

Brug script

Script

Brug udvalg

Udvalg

Tilføj id

Tilføj <usec>

Destination

URL til ikon

Placering



Formål: (Meget) nemmere tilføjelse og mange flere muligheder for at vise informationer – enkelt og overskueligt

- Web-paneler (browserfaner) kan vise udvalg af henvendelser, personer, firmaer, ekstra tabeller samt url'er, egne skærme og scripts

Udvalg som indhold i startside og web-paneler inkl. opsætning af visning

Juhuuuu!!!

The screenshot displays a CRM interface with several overlapping windows:

- Egenskaber for browserfane**: A settings dialog for browser tabs with fields for Name (Mit udvalg), Base URL, and URL. It also has options for using a screen, script, or selection.
- View customer contact**: A window for customer details for Anton Andersen, including contact information and a table of cases.
- Web panels**: A panel showing a list of web panels, including 'Vis sag', 'Vis kontakt', 'Vis post i ekstratabel', 'Startside', 'dr.dk', and 'Mit udvalg'. A '+ Ny browserfane' button is visible next to 'Vis kontakt'.
- Startside: Martin Jensen**: The main dashboard showing a news item from DR.dk, a pie chart, and a list of active cases.

Id	Titel	Registreret	Ejer	Kategori
18	Du kan stadig f...	16.jan.2013 17:59	(Ufordelt)	Udsendelser/Kam...
16	Får du fuld vær...	16.jan.2013 17:58	(Ufordelt)	Udsendelser/Kam...
14	Får du fuld vær...	16.jan.2013 14:54	(Ufordelt)	Udsendelser/Kam...
11	En vigtig klage	04.jan.2013 13:13	MJ	Reklamationer/K...
10	Med hensyn til...	04.jan.2013 13:12	MJ	Reklamationer/K...
8	En klage over v...	04.jan.2013 12:59	MJ	Reklamationer/K...





- Nyheder – højdepunkterne
  - Tips til visning af udvalg
  - Mobil service
  - Statistik
- Grundlæggende kundeservice/-support
- Reklamationshåndtering
- Intern service
- Opgavestyning
- Skabeloner
- Lad dig inspirere af ITIL til sagshåndtering
- Avancerede workflows / scripting
- Evaluering / tilfredshedsanalyse







Opgradering  
til version 7.5



Kundeservice og -support



## Reklamationshåndtering



Intern service



Opgavestyring



Skabeloner



**Lad dig inspirere af ITIL**  
**til sagshåndtering**





Wikipedia, ITIL v2: <http://da.wikipedia.org/wiki/ITIL>

*”Information Technology Infrastructure Library (ITIL) er en justerbar struktur, som beskriver bedste fremgangsmåder for at levere kvalitetsservice i informationsteknologi (IT) sektoren. ITIL går ind i organisationsstrukturen, og de faglige færdigheder for en IT organisation, ved at præsentere et udførligt sæt management-procedurer som en organisation kan benytte til at styre sine IT operationer.”*

Relevante discipliner i kategorien (set’tet) ”Service Support. Hvorledes sikrer data center at kunden har adgang til passende services”:

- Change Management (ændringsstyring)
- Release Management (håndtering af udgivelser)
- Problem Management (håndtering af flere (sammenkædede) hændelser)
- Incident Management (håndtering af en hændelse)
- (Configuration Management)
- Service Desk



Avancerede workflows /  
scripting

# Avancerede workflows / scripting



The image displays several overlapping windows from the SuperOffice application:

- Search Results:** A window titled "Ny lynsøg" showing search results for "Ny Tunstall sag". The results table is as follows:

Name	Email	Company
Kim Toft Madsen	SuperOffice Danmark A/S	
Kim Long Nguyen	anton@superoffice.dk	Kim Long Nguyen
Kim Long Nguyen	kin@superoffice.dk	
- Find kontakter:** A window showing search filters and results for "Kim Long Nguyen" at "SuperOffice Danmark A/S".
- Rediger makro (Macro Editor):** A window showing macro configuration with tabs for "Information", "Handlinger", and "Result". The "Handlinger" tab lists actions like "Ændre en sag" and "Send en e-mail eller sms".
- Edit macro (Execution Log):** A window showing the execution log for a macro. It details the execution of three tasks:
  - Task 1:** "Change a request" (ID: 1). It sets input parameters "ticket.id" to 354 and "ticket.ticketStatus" to 9, then calls the "execute" function.
  - Task 2:** "Load a reply template for merging" (ID: 2). It sets input parameters "replyTemplate.id" to 42, "ticket.id" to 354, and "person.id" to 214, then calls "execute" and adds fields from the ticket and customer.
  - Task 3:** "Send an email or sms" (ID: 3). It sets input parameters "subject" to "Status changed", "to" to the email of the first person, and "bodyHtml" to an HTML email body.
- Choose... (Environment Variables):** A dialog box listing available environment variables such as ID, Title, Category, Priority, Status, Access level, Owner, Customer ID, Contact: ID, Contact: Name, Contact: First name, Contact: Last name, Contact: E-mail address, Contact: Mobile phone, and Contact: ID.



Opgradering  
til version 7.5

Installation af  
Customer Service

Kundeservice og -support

Reklamationshåndtering

Intern service

Opgavestyring

Skabeloner

Lad dig inspirere af ITIL  
til sagshåndtering

Avancerede workflows /  
scripting



- Nyttige ressourcer indenfor emnet:
  - White paper: [5 tips til god kundeservice](#)
  - Kort artikel: [Få orden i kaos – fra salg til kundeservice](#)
  - [En DevNet-artikel om at vise servicesager i kalenderen](#)
  - [SuperOffice 7.5 Kundeservice](#)
- Andre ressourcer:
  - [SuperOffice InspirationsVideoer](#)
  - SuperOffice White Papers: <http://www.superoffice.dk/white-papers/>
  - YouTube-videoer: <http://www.youtube.com/SuperOfficeNetwork>
  - SuperOffice erfa-grupperne: <http://www.linkedin.com/groups?gid=4911032>  
"SuperOffice CRM erfa-grupper i Danmark"
  - SuperOffice Danmark på LinkedIn:  
<https://www.linkedin.com/company/superoffice-crm>





Evaluering...

På 'gensyn' i InspirationsVideo i oktober



På gensyn og fortsat god fornøjelse med SuperOffice CRM

Martin Houlberg Jensen  
[martinhj@superoffice.dk](mailto:martinhj@superoffice.dk)



**SuperOffice**