

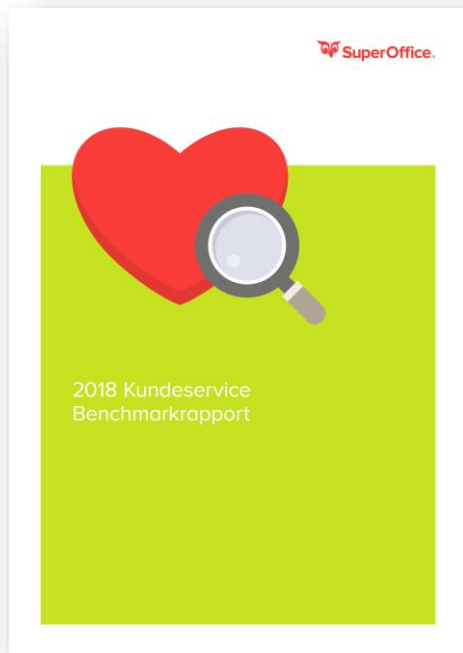
**SuperOffice InspirationsWebinar 15.03.18:
Hovedkonklusionerne i
”2018 Kundeservice Benchmarkrapport”
og inspirationer til at gøre en forskel i kundeservice**



Agenda

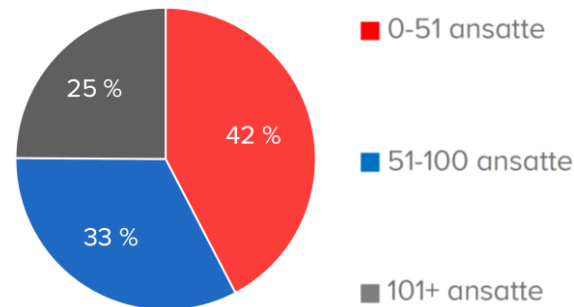
- Indledning
- Metode
- De vigtigste tal
- Benchmark resultater
- De bedste kundeservice tips
- Konklusion og kommentarer
- Inspiration med SuperOffice Service

80% af virksomheder mener, at de **leverer** fremragende kundeservice
8% af kunderne, mener, at de **modtager** fremragende kundeservice



Metode

- Analyse af kvaliteten af kundeservicen i 1000 virksomheder fra hele verden - både små og store organisationer
- Sendt en email til hver virksomhed med følgende to spørgsmål:
 - Har I et telefonnummer, jeg kan ringe til jer på?
 - Hvor på jeres hjemmeside kan jeg finde oplysninger om priser?
- Vurderet 5 områder i besvarelsen baseret på hastigheden, kvaliteten og tonen, givet hvert svar en score mellem 1 (dårligst) og 100 (fremragende)



De vigtigste tal

- 62% af virksomhederne bekræftede ikke en kundeservicehenvendelse
- 90% af virksomhederne bekræftede ikke modtagelse af en email
- 97% af virksomhederne fulgte ikke op overfor kunderne
- Kun 20% af virksomhederne besvarede begge spørgsmål i første svar
- Den gennemsnitlige svartid på kundeservicehenvendelsen var 12 timer

Benchmark resultater – nogle ”best-practice” tips

1. Svar på kundehenvendelser
2. Send bekræftelse på, at henvendelsen er modtaget
3. Følg op overfor på kunderne
4. Løs kundens problem i første svar
5. Reducer svartiden
6. Gør det nemmere for kunderne at kontakte dig
7. Vær oprigtig

SuperOffice Service, bl.a.:

- Håndtering af alle kundehenvendelser, sagshåndtering med unikt referencenummer
- Automatisk tildeling af korrekt kategori, så sagen kommer til den rette medarbejder med det samme
- Bekræft at henvendelsen er modtaget
- Eskaler sager, som kræver yderligere input
- Standard dashboards, som hjælper dig med at se, hvad kunderne kæmper med, og hvordan du kan forbedre din kundeservice
- Service er integreret med SuperOffice Salg og Marketing - uanset hvor i organisationen, du arbejder, kan du se alle sager i kundeservice
- SuperOffice Chat - kommuniker med flere kunder samtidig, besvar straks spørgsmål
- Opbyg en vidensbase med de mest almindelige svar



Dashboard



Sagsbehandling



Kunder



Udvalg



Vidensbase



Statistik



Udsendelse



Produkter



Chat

Dashboard

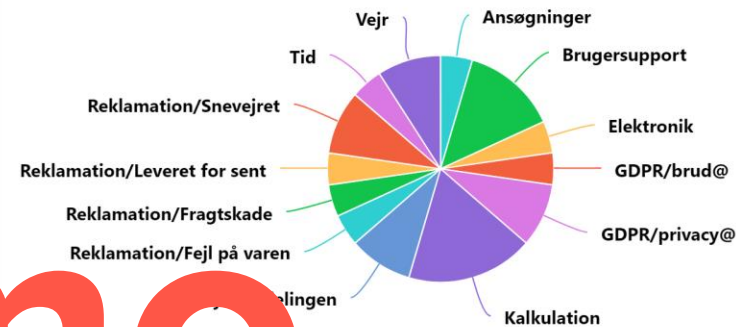
+

GDPR-opgaver

Id▼	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Kontaktperson
21	Kan jeg rette m...	17.aug.2017 13:05	MJ	GDPR/privacy@	Martin Jensen
20	Hvad ved I om m...	16.aug.2017 13:46	MJ	GDPR/privacy@	Martin Jensen
19	Et muligt brud...	16.aug.2017 13:42	MJ	GDPR/brud@	Martin Jensen

1 – 3 af 3 rækker

Åbne sager pr. kategori



Demo

Ufordelte sager

Id▼	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Kontaktperson
24	Navn og mail	14.febr.2018 10:59	(Ufordelt)	Brugersupport	Morte
23	Nu med mail adr...	14.febr.2018 10:54	(Ufordelt)	Brugersupport	
22	Jeg skulle kun...	14.febr.2018 10:50	(Ufordelt)	Brugersupport	
12	Der er for mege...	14.jan.2016 14:57	(Ufordelt)	Reklamation/Sne...	Martin
3	Om den nye stil...	27.juli.2015 15:49	(Ufordelt)	Ansøgninger	Martin
2	Hvor er tiden b...	27.juli.2015 15:43	(Ufordelt)	Tid	Maria
1	Bestilling af m...	27.juli.2015 15:34	(Ufordelt)	Vejr	Martin

Viser 1 – 7 af 7 rækker

Egne aktive sager

Id▼	Titel	Registreret	Ejer	Kategori	Kontaktperson
21	Kan jeg rette m...	17.aug.2017 13:05	MJ	GDPR/privacy@	Martin Jensen
20	Hvad ved I om m...	16.aug.2017 13:46	MJ	GDPR/privacy@	Martin Jensen
19	Et muligt brud...	16.aug.2017 13:42	MJ	GDPR/brud@	Martin Jensen
18	Kan I regne en...	02.aug.2017 16:08	MJ	Kalkulation	Henrik Stock
17	Terassetag	02.aug.2017 16:08	MJ	Kalkulation	Martin Jensen
16	Tilbygning...	31.juli.2017 14:55	MJ	Kalkulation	Martin Jensen
15	Snerydning...	31.juli.2017 14:53	MJ	Reklamation/Sne...	Martin Jensen
14	Prisforespørgse...	31.juli.2017 13:33	MJ	Kalkulation	Henrik Stock
11	Min pakke kom f...	12.nov.2015 11:37	MJ	Reklamation/Lev...	Martin Jensen
10	En klage over f...	22. okt. 2015 14:16	MJ	Reklamation/Er...	Self Member

Viser 1 – 15 af 15 rækker

Live Chat

SuperOffice Live Chat – tre eksempler



Find

fx på en
landingpage til
en kampagne



Fang

fx salgschat på
en hjemmeside



Fasthold

fx traditionel
supportchat,
produktfore-
spørgsler etc.



Fall Into

To edit, simply click di
adding you

Sho

**Velkommen til salgschatten**
Hvad kan vi hjælpe med?

Jo, jeg vil gerne kunne give bedre service

Martin (08:23 am)

Så er SuperOffice Service nok lige sagen :-)

Trille (08:24 am)

Ok, det prøver jeg. Mange tak.

Leveret af SuperOffice



Dashboard



Kontakt



Dagbog



Salg



Projekt



Udvalg



Indbakke



Chat



Rapporter



Udsendelse



Service



Værktøj



Opret person



Opret tilbud



Notificering nu

Chat-samtaler

Dashboard

Ikke til stede



Til stede

Ingen chatsessioner i kø

AKTIVE CHATSESSIONER

SENESTE CHAT-SESSIONER

 Trille Ritter
Ok, det prøver jeg. Mange tak.

0 min ago

Handlinger

Trille 08:23

Jo, jeg vil gerne kunne give bedre service

Martin 08:23

Så er SuperOffice Service nok lige sagen :-)

Trille 08:24

Ok, det prøver jeg. Mange tak.

Trille har forladt chatten.

Trille Ritter
Staffetten A/S

Kategori: Kunde

E-mail:

Telefon:

Mobil:

SAGER

21.okt.2015 Ang. elektronik

SALG

10.nov.2017 Forhandlersalg på vej

23.sept.2016 Ekstra løbeband

OPFØLGNINGER

08.nov.2017 kontrol af tegninger

20.juli.2017 ring...

15.juni.2017 status på året

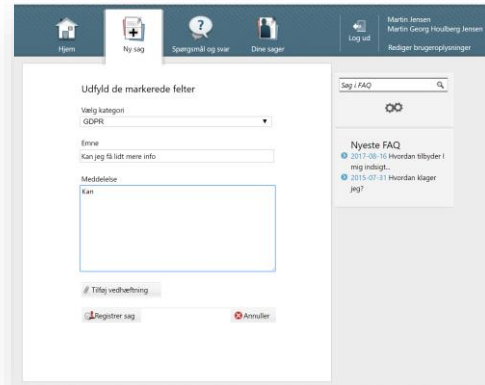
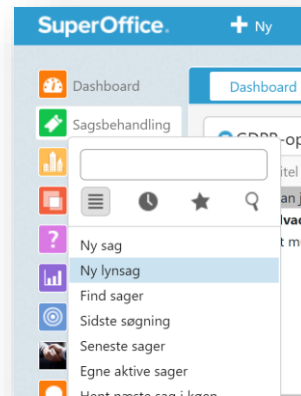
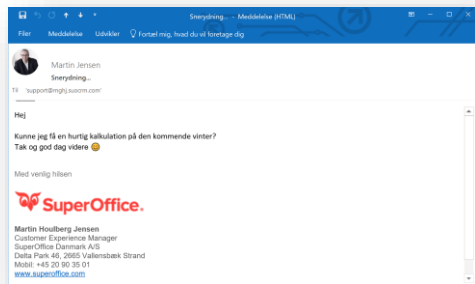
25.aug.2016 Vi skal lave en test

CHAT-SAMTALER

05.marts.2018 Jo, jeg vil gerne kunne gi...

Skift person

Virksomhedens serviceindgange



Og nu et par bonustips ... 😊

For GDPR ...

The screenshot displays the SuperOffice CRM interface. On the left is a navigation menu with icons for Dashboard, Sagsbehandling, Kunder, Udvalg, Vidensbase, Statistik, Udsendelse, Produkter, and Chat. The main area is divided into three sections:

- Egenskaber for e-mailkonto:** A form showing details for an email account, including Adresse (brud@mgjh.suocrm.com), Kategori (GDPR/brud@), Prioritet (Høj), Kundesprog (Ingen), and Svarskabelon til svar til kunde (GDPRsvar - brud@).
- Med Service- eller Complete User plan:** A large red diagonal watermark text across the center.
- Eksempel til inspiration:** A large red diagonal watermark text at the bottom left.

On the right, there is a table of email records and a pie chart titled "Kunde" (Customers). The pie chart shows the distribution of customers across different categories, with a green box highlighting the "GDPR/brud@" category.

Sag	Type	Hvem	Hvad	Fra	Til
21	Request	MJ	2017-08-17 13:19:22	Service andend	2017-08-17 13:19:22
21	Request	MJ	2017-08-17 13:19:33	Sag lastet af sagsbehandler	2017-08-17 13:19:33
21	Request	MJ	2017-08-17 13:19:33	Last af ejer	2017-08-17 13:19:33
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:18	Sag lastet af sagsbehandler	2017-08-17 13:20:18
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:19	Last af ejer	2017-08-17 13:20:19
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:41	Sag ændret fra ejerskrift	2017-08-17 13:20:41
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:41	Kontaktperson	Martin Houberg Jensen
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:41	Projekt	0
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:41	Kunden	0
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:41	Service ændret	2017-08-17 13:20:41
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:42	Sag erklæret via ejerskrift	2017-08-17 13:20:42
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:42	Last af ejer	2017-08-17 13:20:42
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:42	Service ændret	2017-08-17 13:20:42
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:43	Sag lastet af sagsbehandler	2017-08-17 13:20:43
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:43	Last af ejer	2017-08-17 13:20:43
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:43	Eksterntingspunkt	Nye oplysninger
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:43	Læng	2017-08-17 13:20:43
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:43	Service ændret	2017-08-17 13:20:43
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:50	Sag ændret af sagsbehandler	2017-08-17 13:20:50
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:50	Tid brugt af ejer	0s
21	Request	MJ	2017-08-17 13:20:50	Fæklid tid af ejer	0s

The pie chart shows the distribution of customers across different categories:

- Elektronik
- GDPR/brud@
- Kalkulation
- Projektafdelingen
- Reklamation/Fejl på varen
- Reklamation/Fragtskade
- Reklamation/Leveret for sent
- Reklamation/Snevejret
- Tid

Retten til egne data – oplysningspligt

Eksempel til inspiration
Med Service- eller Complete User Plan

The screenshot displays a web application interface with a blue header bar containing a search icon, a user profile icon, a settings icon, and the text 'Hjælp'. Below the header, there are two main sections: 'GDPR-opgaver' and 'Åbne sager og kategori'. The 'GDPR-opgaver' section shows a table with columns: Id, Titel, Registreret, Ejner, Kategori, Kontaktperson, and K. The table contains two rows of data. The 'Åbne sager og kategori' section shows a pie chart with categories: Vejr, Tid, Invejret, n/Fragtskade, and Ansøgninger. A green box highlights the 'Elektronik' category, which contains two sub-categories: 'GDPR/brud@' and 'GDPR/privacy@'. Below the pie chart, there is a section titled 'Hjerteligt velkommen' with a profile picture of a person and contact information: '<martinprivatepost@hotmail.com>', '5. februar 2018 01:40:47', and 'Til: martin@superoffice.dk'. Below this, there is a section titled 'Hej Martin' with a message: 'Vi vil blot oplyse dig om, at dit navn er blevet gemt i vores CRM-system. Det gør vi for at kunne betjene dig bedst muligt i fremtiden. De data, vi gemmer, er dit navn, din e-mailadresse, virksomhedsinformation, rolle og telefonnummer. Vi vil ikke dele dine data med andre, og dine data bliver gemt på en sikker måde. Du kan trække dit samtykke om at gemme denne information tilbage ved at besvare denne e-mail eller kontakte vores kundeservice. Vi vil også gerne sende dig interessant og relevant indhold via e-mail i fremtiden. Klik her for at vælge hvilken type indhold, du er interesseret i.' Below the message, there is a signature: 'Med venlig hilsen Martin Jensen'.

GDPR-opgaver

Id	Titel	Registreret	Ejner	Kategori	Kontaktperson	K
20	Hvad ved I om m...	16.aug.2017 13:46	MJ	GDPR/privacy@	Martin Jensen	
19	Et muligt bud...	16.aug.2017 13:42	MJ	GDPR/brud@	Martin Jensen	

Åbne sager og kategori

Vejr
Tid
Invejret
n/Fragtskade
Ansøgninger
Elektronik
GDPR/brud@
GDPR/privacy@

Hjerteligt velkommen
<martinprivatepost@hotmail.com>
5. februar 2018 01:40:47
Til: martin@superoffice.dk

Hej Martin

Vi vil blot oplyse dig om, at dit navn er blevet gemt i vores CRM-system.

Det gør vi for at kunne betjene dig bedst muligt i fremtiden. De data, vi gemmer, er dit navn, din e-mailadresse, virksomhedsinformation, rolle og telefonnummer. Vi vil ikke dele dine data med andre, og dine data bliver gemt på en sikker måde. Du kan trække dit samtykke om at gemme denne information tilbage ved at besvare denne e-mail eller kontakte vores kundeservice.

Vi vil også gerne sende dig interessant og relevant indhold via e-mail i fremtiden.

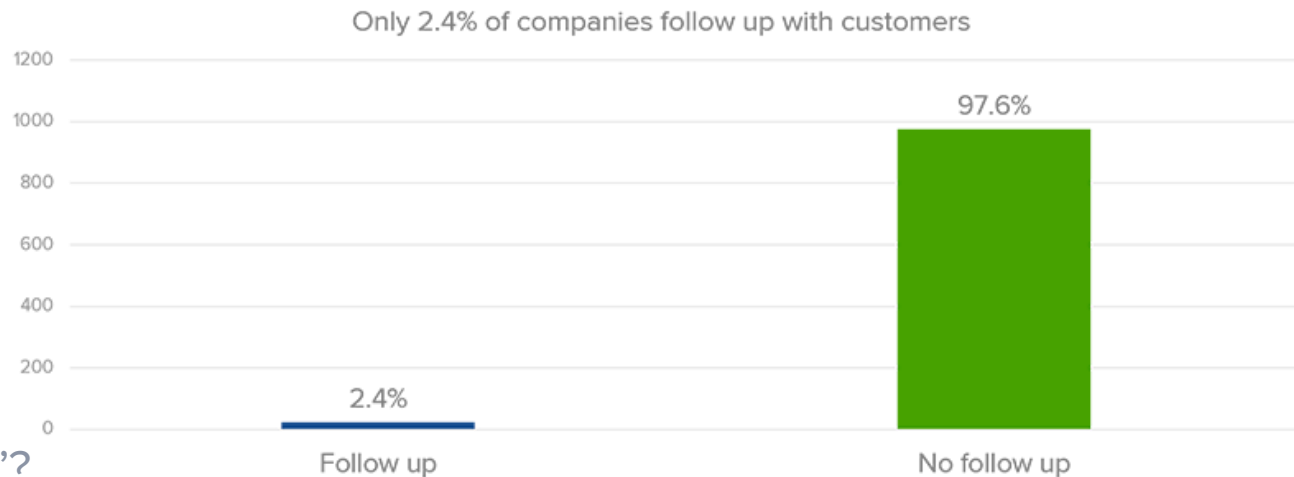
[Klik her for at vælge hvilken type indhold, du er interesseret i.](#)

Med venlig hilsen
Martin Jensen

Fire artikler ...

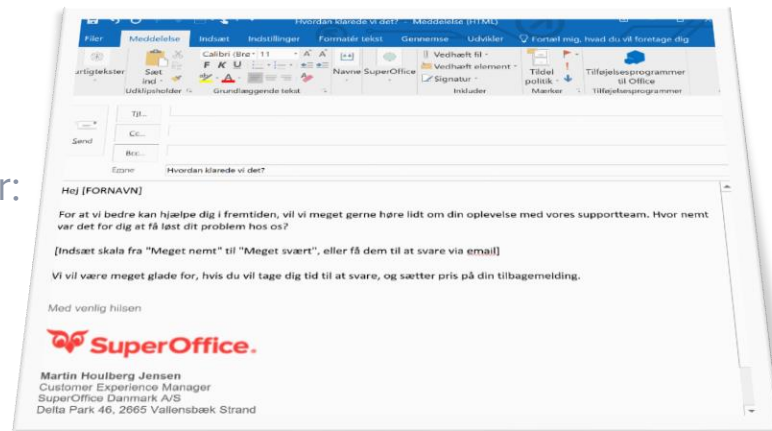
Sådan kan du følge op overfor dine kunder (Inkl. fire gratis skabeloner)

- Ups!
- Virkelig?
- Forbedring?
- Muligheder?
- Potentiale?
- "Lavthængende"?



Sådan kan du følge op overfor dine kunder (Inkl. fire gratis skabeloner)

- Fire emailskebeloner til opfølgning overfor kunder:
 1. 'Hvordan klarede vi det?' opfølgningsemail
 2. 'Undersøgelse' opfølgningsemail
 3. 'Vil bare lige tjekke' opfølgningsemail
 4. 'Er der andet, jeg kan hjælpe med?' opfølgningsemail
- Send fx automatisk baseret på handlinger, sager, kunder osv.
- Omtalte skalaer kan fx laves enkelt med links eller mere avanceret
- Spørgeskema? Se mere i artiklen



10 tips til god kundeservice

Kundeservice-guru Shep Hyken siger det bedst: “En god kundeoplevelse handler kort og godt om dette - Sælg et produkt eller en serviceydelse, der virker, og vær sød overfor kunden. Så enkelt er det.”

Det er nemt nok at sige, men lidt mere udfordrende at udføre. Derfor giver vi 10 tips til at hjælpe dig med at give dine kunder en god kundeservice.

1. Giv dine kunder mulighed for at komme i kontakt med dig på flere forskellige måder
2. Bekræft modtagelsen af deres henvendelse
6. Giv kunden nye ideer og inspiration til at forbedre sin forretning

5 tips til at bruge live chat til en bedre kundeoplevelse

Fx:

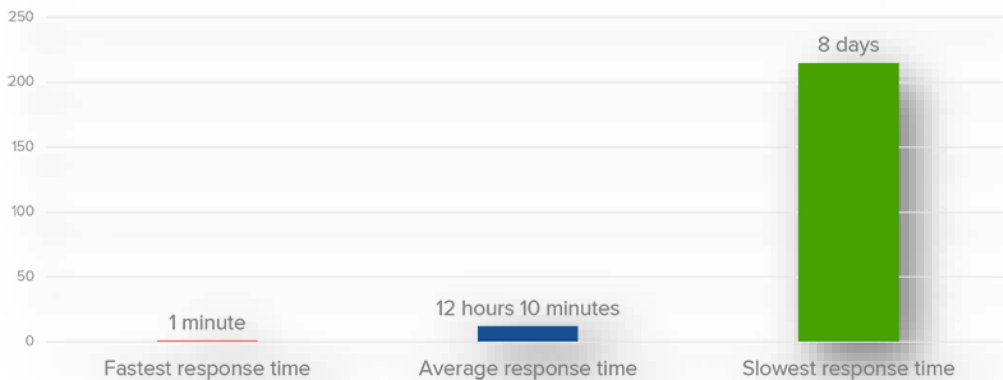
Ved at integrere chat med din CRM løsning kan du tilbyde en mere personlig service



Live chat er et online kommunikationsværktøj, som du kan tilføje på din hjemmeside. Ved hjælp af dette værktøj, kan de, som besøger din hjemmeside, komme i kontakt med din virksomhed; uanset om de har spørgsmål, har brug for hjælp til at finde rundt eller ønsker at finde værdifuld information.

5 tips til at reducere svartiderne i kundeservice

- Med information og inspiration, fx:
 - Hvad er gennemsnitlige første svartid (FRT)?
 - Sådan beregnes gennemsnitlig FRT?
 - Brug email autosvar
 - Påmindelser via email
 - Benyt skabeloner og genveje



Mange tak for jeres opmærksomhed



- [Hent "2018 Kundeservice Benchmarkrapport" her >>](#)
- Artikel: [Sådan kan du følge op overfor dine kunder \(Inkl. gratis skabeloner\) >>](#)
- Artikel: [10 tips til god kundeservice >>](#)
- Artikel: [5 tips til at bruge live chat til en bedre kundeoplevelse >>](#)
- Artikel: [5 tips til at reducere svartiderne i kundeservice >>](#)
- Se mere om [SuperOffice Service >>](#) og om [SuperOffice Live Chat >>](#)
- **CRM DAGE 2018 den 10. og 12. april 2018 – [program og tilmelding >>](#) (via "EVENTS")**
- SuperOffice kundeportalen [Community >>](#) og [SuperOffice InspirationsVideoer >>](#)
- Præsentationer fra InspirationsMorgener og -Videoer : <http://www.superoffice.dk/> >> [EVENTS](#)
- SuperOffice erfa-grupperne på LinkedIn: "SuperOffice CRM erfa-grupper i Danmark"
- SuperOffice Danmark på [LinkedIn >>](#)



På gensyn og fortsat god fornøjelse med SuperOffice CRM

Martin Houlberg Jensen martinhj@superoffice.dk