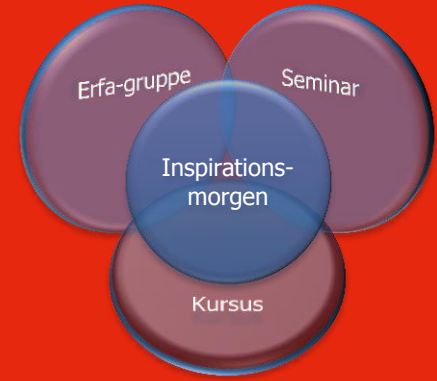




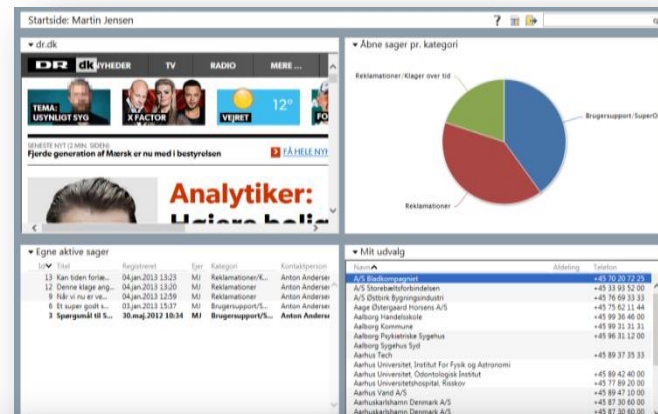
Udvalg i Customer Service 7.5



SuperOffice®



- Nyheder i Customer Service 7.5
- Statiske og dynamiske udvalg
- Kombinationsudvalg
- Tips til visning af udvalg
- Udvalg som tilpasning af brugerfladen
 - Genveje
 - Startskærm
 - Menu
 - Faneblade
- Brugerdefinerede felter



Seneste sager

Kriterier

Resultat	Læsevindue	Vising	Opdater
SuperOffice Danmark A/S - UERHU afsluttet		Udsendelser/Kampagne	
Får du fuld værdi af CRM? (Uforløst)			
Anton Andersen	16.jan.2013 17:58		
SuperOffice Danmark A/S - DEMO afsluttet		Udsendelser/Kampagne	
Får du fuld værdi af CRM? (Uforløst)			
Bettina Bentzen	16.jan.2013 14:55		
SuperOffice Danmark A/S - DEMO afsluttet		Udsendelser/Kampagne	
Får du fuld værdi af CRM? (Uforløst)			
Anton Andersen	16.jan.2013 14:54		
SuperOffice Danmark A/S - DEMO afsluttet		Udsendelser/Kampagne	
Kan tiden forlænges? (Uforløst)			
Anton Andersen	04.jan.2013 13:23		
SuperOffice Danmark A/S - DEMO afsluttet		Reklamationer/Klager over tid	
Denne klage ang. indpakningen			
Anton Andersen	04.jan.2013 13:20		
SuperOffice Danmark A/S - DEMO afsluttet		Reklamationer	

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

What's New?

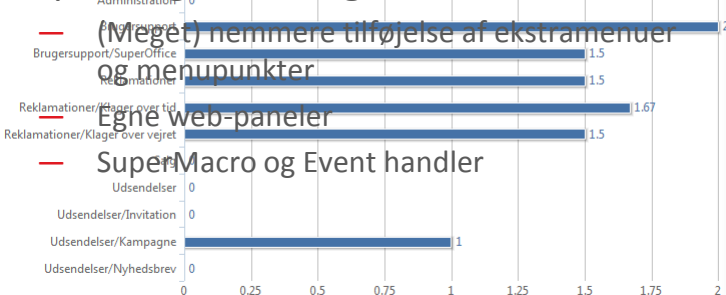
In SuperOffice 7.5

Sagsstatistik

Compact mode – hvilket??

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

Tilpasning af løsning



(Meget) nemmere tilføjelse af ekstramenuer og menupunkter

Egne web-paneler

SuperMacro og Event handler

Egenskaber for hændelsesbehandling

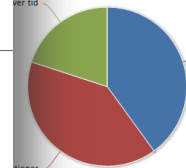
Handling
Script/makro

- 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 ekstern meddelelse på sag

Fortsett

Viser 1 - 5 af 5 rækker

?



Brugersupport/SuperOffice

Information

Afdeling

Telefon

Afdeling	Telefon
Brugersupport/SuperOffice	+45 70 20 72 25
Information	+45 33 93 52 00
Reklamationer/Klager over vejret	+45 76 69 33 33
Brugersupport/SuperOffice	+45 75 62 11 44
Information	+45 99 36 46 00
Reklamationer/Klager over vejret	+45 99 31 31 31
Brugersupport/SuperOffice	+45 96 31 12 00
Information	+45 89 37 35 33
Reklamationer/Klager over vejret	+45 89 42 40 00
Brugersupport/SuperOffice	+45 77 89 20 00
Information	+45 89 47 10 00
Reklamationer/Klager over vejret	+45 87 30 60 00
Brugersupport/SuperOffice	+45 87 30 60 00
Information	+45 43 29 50 00

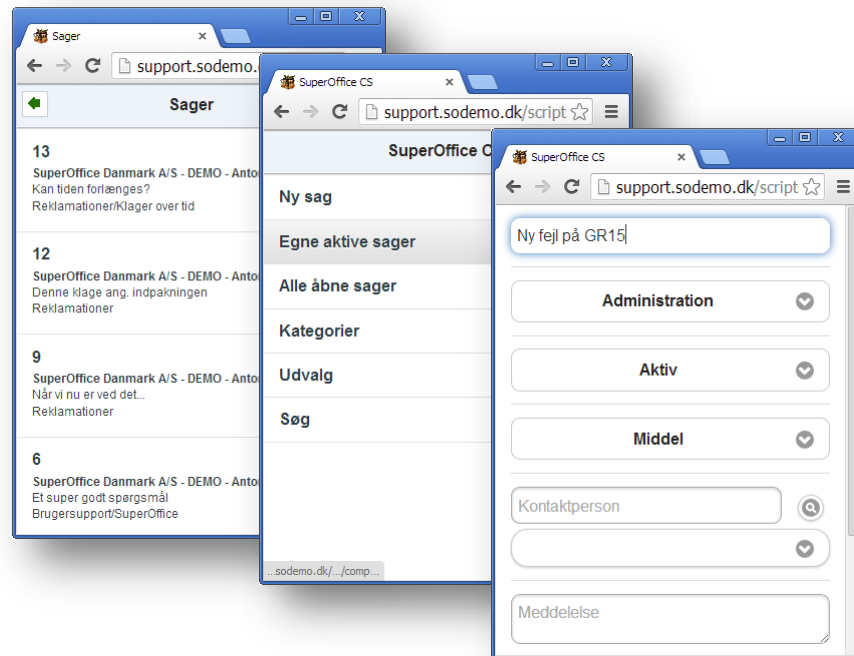
Viser 1 - 25 af 342 rækker

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!

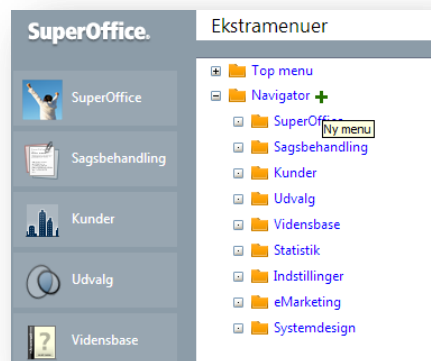
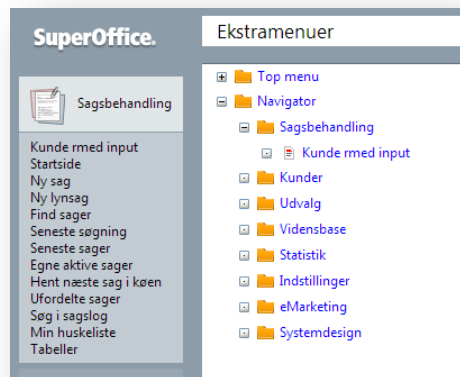


Ekstramenuer og -menupunkter



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

Egne web-panaler



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

- Web-paneler (browserfane) 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 the SuperOffice web interface. On the left, a 'View customer contact' panel for 'Anton Andersen' shows contact details and a table of 'Lukkede sager for denne person'. The table lists cases with columns for Id, Titel, Registreret, Ejer, and Kategori. In the center, a 'Egenskaber for browserfane' (Browser tab properties) dialog is open, showing fields for Name, URL, and other settings. On the right, a 'Web panels' panel is visible, listing various panels like 'Vis sag', 'Vis kontakt', and 'Startside'. The background shows a main dashboard with a pie chart and a list of contacts.

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...



- Statiske og dynamiske udvalg
- Kombinationsudvalg
- Tips til visning af udvalg
- Udvalg som tilpasning af brugerfladen
 - Genveje
 - Startskærm
 - Menu
 - Faneblade
- Brugerdefinerede felter



Mange tak for jeres opmærksomhed



- 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](#)
- Andre ressourcer:
 - 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>





På gensyn og fortsat god fornøjelse med SuperOffice CRM

Martin Houlberg Jensen
martinhj@superoffice.dk

