

# Servicekatalog

Følgende ydelser og services tilbydes af SuperOffice Danmark



ÅBNE STANDARDKURSER



ØVRIGE SERVICES OG  
ARRANGEMENTER



TEKNISKE  
STANDARDPAKKER



VIRKSOMHEDSSPECIFIKKE  
KURSER



VIRKSOMHEDSSPECIFIKKE  
WORKSHOPS



CUSTOMER EXPERIENCE

# Åbne standardkurser

SuperOffice Danmark tilbyder faste åbne standardkurser én gang i kvartalet. Hvis I har nyansatte, nye brugere, nye administratorer, har udvidet løsningen med ny funktionalitet eller blot har brug for at udnytte SuperOffice endnu bedre, så benyt jer af vores kurser.

Følgende kurser afholdes på vores kontorer i Vallensbæk og Vejle. Som deltager medbringer du egen PC. Vi tager udgangspunkt i den nyeste version af SuperOffice Online. Kurserne indeholder introduktion til emnet med øvelser og digitalt materiale. Varighed: 1/2 dag.

**Company House**  
Delta Park 46  
2665 Vallensbæk

**Green Tech House**  
Lysholt Allé 6  
7100 Vejle

**Pris pr. person kr. 799,-**  
ekskl. moms

Kurser	Sted	FEB	MAR	APR	MAJ	JUNI
<b>Standard CRM Online</b> Fokus på standardfunktionalitet for dig, der gerne vil blive bedre til at bruge SuperOffice. Vi kigger på firmakort, dagbog, projekter og udvalg samt Pocket CRM.	Vallensbæk Vejle	18	10		5	9
<b>Markedsføring</b> Vi hjælper dig med at blive mere komfortabel med at opsætte nyhedsbreveUdsendelser og webformularer	Vallensbæk Vejle				26	9
<b>Salg &amp; Marketing Administratorintroduktion</b> Fokus på, hvor nemt det er at konfigurere standard SuperOffice. Du lærer at opsætte brugere, roller og rettigheder, at oprette lister, felter og dokumentskabeloner samt introduktion til GDPR funktionalitet	Vallensbæk Vejle	18	10		5	
<b>Salg &amp; Marketing Administratorintroduktion II</b> For den mere erfarne administrator eller CRM-ansvarlige er det interessant at gå et skridt videre med workflows,SAINT, GUI Webpanel, Præferencer, systemfunktioner og import.	Vallensbæk Vejle			21		

## Følgende kurser oprettes ud fra behov

### GDPR Administratorkursus

Mulige indstillinger, lister, skabeloner, funktionaliteter, masseopdateringer

### Salg og tilbudsstyring

Salg med salgsguide, Quote, Quote-skabeloner, brug af alternativer

### Standard CRM Udvalg og Dashboards

Statiske, dynamiske, kombinerede udvalg, ruder og dashboards

### Service Administratorintroduktion

Opsætning af kategorier, status, e-mail-filtre (robotter), autosvarskabeloner,

### Service Brugerintroduktion

Sagsbehandling, meddelelser, køer, svarskabeloner, udvalg og dashboards

Kontakt os på [info@superoffice.dk](mailto:info@superoffice.dk) for at aftale dato eller på telefon 70 10 22 01.

# Virksomhedsspecifikke kurser

De virksomhedsspecifikke kurser er skræddersyet til den enkelte virksomheds ønsker til konfiguration og inkluderer forberedelse samt tre timers møde med kunden om det aftalte emne.

Vi afholder det enten hos kunden eller hos SuperOffice Danmark. Øvrige ønsker og opgaver aftales derudover.

**Pris kr. 5.000,-**  
ekskl. moms og evt. kørsel

## Standard CRM

Standard CRM konfigurationen gør det nemt for dig at håndtere dine kundeinformationer. Vi vil opsætte din database således, at alle virksomheds- og kontaktdetaljer er tilgængelige, som du ønsker at bruge dem. Samtidig vil vi også tilføje aktiviteter eller dokumentskabeloner, som du benytter i dagligdagen. Så kan du holde styr på din daglige kalender og de dokumenter, du arbejder med. Du kan knytte alle dine aktiviteter og dokumenter til dine kunder, kontakter og projekter og gøre det nemt at finde dem.

Varighed: 1/2 dag

## Marketing

Marketing konfigurationen hjælper dit team med at udsende email kampagner. I denne konfiguration vil vi tilpasse en udsendesskabelon i overensstemmelse med dit virksomhedsdesign, så dit team straks er klar til at foretage udsendelser fra dag et. Samtidig vil vi hjælpe dig med at oprette globale links så som opt-in og opt-out links. Med disse links kan du tilføje kunder til et udvalg eller projekt til fremtidig opfølgning, eller du kan oprette opfølgningsaktiviteter i dit CRM på baggrund af de klik, dine kunder har foretaget.

Varighed: 1/2 dag

## Sales

SuperOffice Sales giver dig mulighed for at styre din pipeline og prioritere de rigtige salgsmuligheder. I konfigurationen af Sales vil vi tilføje de rigtige salgstyper, salgsfaser og de kilder, som leads kan komme fra. Med dit indbyggede dashboard kan du hurtigt få et indblik i din egen og dit teams status. Ved at visualisere dine CRM data kan du nemt se resultaterne af dit arbejde. Hvis der er behov for det, kan vi opsætte et tilpasset dashboard i forhold til dine ønsker.

Varighed: 1/2 dag

## Service

SuperOffice Service hjælper dig med at håndtere alle indkomne sager. I denne konfiguration er vores førsteprioritet at sikre, at alle dine indkomne sager, også telefonhenvendelser, gemmes i SuperOffice, så du er i stand til at håndtere og løse dem ordentligt. I denne konfiguration vil vi opsætte de forskellige kategorier, som du har brug for, til at strukturere alle indkomne henvendelser. Vi sikrer, at du har mulighed for at prioritere dine sager, og hjælper dig med at opsætte svarskabeloner, som er afstemt med din virksomhedsidentitet.

Varighed: 1/2 dag

# Virksomhedsspecifikke workshops



Disse workshops afholdes for én virksomhed eller en afdeling ad gangen og giver på den måde mulighed for at stille endnu mere skarpt på emnet og komme i dybden.

## Arkitekturworkshop

Kan fx indeholde re-design eller transformation af integrationer, anvendelse, processer, data osv. Kan være på teknisk eller forretningsorienteret plan. Vi kommer også med en anbefaling til det videre forløb.

**kr. 9.500,-** /pris per dag per konsulent.  
Ekskl. moms og evt. kørsel

## GDPR workshop

Denne workshop tilbydes for at hjælpe virksomheden i gang med GDPR-orienteret funktionalitet i SuperOffice CRM og de beslutninger, der skal træffes i og af virksomheden.

Varighed 1/2 dag.

**kr. 5.000,-**  
ekskl. moms og evt. kørsel

## SuperOffice Salg & Marketing Administrator

Vi går i dybden med valgte emner indenfor fx brugere, roller & rettigheder, lister, felter og dokumentskabeloner, SAINT, Salg-og Projektguides, GUI-webpanel.

Forberedelse og koordinering sker efter separat tidsforbrug og efter ønske.

Varighed: 1 dag

**kr. 9.500,-**  
ekskl. moms og evt. kørsel

# Tekniske standardpakker



## Teknisk foranalyse I

Benyttes forud for opgradering eller migrering, hvor det vurderes, at der ikke er integrationer eller andre tekniske forbindelser med SuperOffice, som fx SQL-views og -triggere, egen- eller specialudviklede moduler osv. Analysen inkluderer forberedelse, booking, udførelse, dokumentation og fremsendelse af anbefalinger for yderligere analysebehov sammen med konklusioner og dokumentation.

**Kr. 2.500,-**  
eksl. moms og evt. kørsel  
(Udføres dog som udgangspunkt remote)

## Teknisk foranalyse II

En forudsætning er afholdt foranalyse I.

Hvis det i tillæg vurderes, at der er behov for en udvidet teknisk analyse, foretages dette afregnet efter tidsforbrug. Fx undersøges integrationer, moduler og andet software for versionsunderstøttelse eller mangel på samme. Analysen inkluderer forberedelse, booking, udførelse, dokumentation og fremsendelse af anbefalinger sammen med konklusioner og dokumentation, samt estimater for yderligere opgaver og behov.

**Løbende timer**  
Se priser på side 6

## Migrering – fra egen server til SuperOffice Online

Denne ydelse flytter SuperOffice CRM fra egen drift til online-versionen med automatisk opgradering hver tredje uge, samt fuld drift og support inkluderet. Du behøver ikke længere planlægge den næste opgradering.

Denne ydelse forudsætter fuldført og godkendt teknisk foranalyse I eller II.

Ydelsen omfatter bl.a. klargøring, kontrol af opfyldte kriterier, nedlukning af gammel SuperOffice CRM server, oprettelse og klargøring af nyt SuperOffice Online miljø, overførsel af database og dokumentarkiv hertil, kontrol af korrekt overførsel, samt igangsætning og ibrugtagning af den nye SuperOffice Online.

Med "Go Live assistance Basis" bliver I introduceret til den nye brugerflade, funktioner der er flyttet, nye muligheder/områder/funktioner, maillink, webtools og Nebula, SuperOffice App Store m.v. Der er sat 1 time af til Go Live assistance sammen med den CRM-ansvarlige, en superbruger eller en administrator. Dette udføres remote.

**Kr. 12.000,-**  
eksl. moms og evt. kørsel

## "Go Live"-assistance (udvidet)

Indhold som i "Basis", og desuden hjælpes brugerne i gang og holdes i hånden med den nye SuperOffice, og superbrugerne introduceres til relevante, nye områder. Varighed: Aftales og planlægges ud fra behov og ønsker, og kan afholdes hos kunden.

**Løbende timer**  
Se priser på side 6

## Øvrige services



### Time- og dagspriser

Projektledelse samt tekniske eller forretningsorienterede konsulenttimer ad hoc  
Faktureres pr. påbegyndt time.

En konsulentdag er 7,5 time inkl. frokost og afholdes i tidsrummet kl. 8.30 - 16.30.

**Kr. 1.450,-** /pr. time pr konsulent  
ekskl. moms og evt. kørsel

**Kr. 9.500,-**/pr. dag pr. konsulent  
ekskl. moms og evt. kørsel

### Klippekort

I stedet for løbende timer er det muligt at købe et klippekort til løsning af løbende opgaver. Klippekortet kan bestilles med opgavebeskrivelser (Task Descriptions) via GetAccept.

Klippekortet betales ved aftaleindgåelse, og udførelse er omfattet af vores normale samhandels- og betalingsbetingelser. Der faktureres pr. påbegyndt halve time.

Gyldighed: Ét år fra udstedelsesdato. Kortet skal være opbrugt. Er det ikke det ved udløb, bortfalder et eventuelt restbeløb.

Anvendelse:

Der klippes efter forbrugt tid. Minimum ½ time. Hver måned sendes der en opgørelse over forbrug på klippekortet samt oplysninger om evt. restbeløb af den ansvarlige konsulent.

**Klippekort25:** Fra 25 timer: 33.750,- DKK ekskl. moms svarende til 1.350,-DKK per time (der kan købes klippekort med mere end 25 timer til samme timepris).

**Klippekort50:** Fra 50 timer: 60.000,- DKK ekskl. moms svarende til 1.200,-DKK per time (der kan købes klippekort med mere end 50 timer til samme timepris).

**25 timer: kr. 33.750,-** ekskl.  
moms og evt. kørsel

**50 timer: kr. 60.000,-** ekskl.  
moms og evt. kørsel

# Customer Experience Programmet



## InspirationsMorgen

Et gratis seminar hvert kvartal, hvor du får tips og tricks til at bruge SuperOffice endnu bedre – se: <https://www.superoffice.dk/events>.

## InspirationsWebinar

Et gratis webinar hvert kvartal. Vi dykker ned i et specifikt emne, som du kan følge med i online.

## SuperOffice CRM DAGE

Årlig heldagskonference som sætter fokus på hele platformen, og hvor du kan møde SuperOffice ISV'er: [www.superoffice.dk/crm-dage](http://www.superoffice.dk/crm-dage)

## SuperOffice erfa-grupper

Gratis deltagelse i to årlige møder samt online-forum

**Kundeportalen:** Selvbetjening: <https://community.superoffice.com>

**Learn the Essentials:** <https://community.superoffice.com/da/customer/learn/>

**Supportportalen:** <https://support.superoffice.com/>

Gratis

## Revitaliseringsworkshop

Formålet med en revitaliseringsworkshop er, at I som SuperOffice-kunde har nogle ønsker til ændringer i jeres løsning, men ikke rigtigt kan finde ud af, hvad der skal til.

Ved at SuperOffice udfordrer jeres måde at arbejde på samt kommer med forslag til, hvordan vi kan løse potentielle udfordringer, kan I opnå større udbytte af jeres investering.

Vi inspirerer med tips og tricks til, hvordan I får mest muligt ud af jeres investering.

Efter workshoppen får I konkrete forslag på nye tiltag og en plan.

Varighed: 2 timer

Gratis

## Praktiske informationer

Vi anbefaler 3-8 deltagere på åbne kurser. Ved færre end 3 deltagere forbeholder vi os ret til at aflyse.

I tilfælde af annullering fra tilmeldte mindre end 5 dage før, fakturerer vi det fulde deltagergebyr.

Ved workshops anbefaler vi min. 2 deltagere for det maksimale udbytte.

Der tilføjes 1-2 time(r) pr. ordre, som ikke allerede indeholder projektledelse til koordinering, booking af

dato(er), Task Description(s), forberedelse og opfølgning m.v. Dette gælder ved alle ydelser bortset fra de åbne standardkurser.

Hvis kurset ikke afholdes på SuperOffice adresse, faktureres transport jf. gældende takst og geografisk placering (zoneopdeling) med mindre andet er aftalt.

Alle ydelser faktureres først efter afholdelse.

**Få succes  
med CRM.**

**Vi glæder  
os til at høre  
fra dig.**

Besøg os på [superoffice.dk](https://superoffice.dk)  
Mail os på [info@superoffice.dk](mailto:info@superoffice.dk)  
eller ring **+45 70 10 22 01**