

SuperOffice eJournal för kundservice

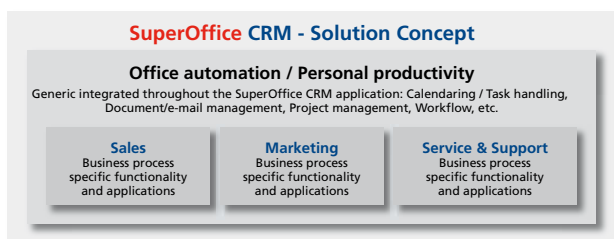


SuperOffice®

SuperOffice eJournal för kundservice

SuperOffice CRM

SuperOffice eJournal är en integrerad del i SuperOffice CRM-produktportfölj, som omfattar affärsprocesser och funktionalitet inom personlig produktivitet, marknadsföring, försäljning, administrering, service och support.



SuperOffice CRM-lösningar är ledande i Europa och används av mer än 11 000 organisationer för att stödja, automatisera och förbättra alla kundorienterade affärsprocesser.

För mer information om våra övriga produkter besök oss gärna på www.superoffice.se, ring oss på 08-522 33 800 eller skicka ett mail till info@superoffice.se.

Systemkrav

Kontakta oss för tekniska systemkrav.

Huvudkontor

SuperOffice ASA
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.com

Sverige

SuperOffice Sweden AB
Tlf: +46 8 522 33 800
www.superoffice.se

Nederländerna

SuperOffice Benelux B.V.
Tlf: +31 73 6 919191
www.superoffice.nl

Danmark

SuperOffice Danmark A/S
Tlf: +45 70 10 22 01
www.superoffice.dk

Storbritannien

SuperOffice Software Ltd.
Tlf: +44 870 770 3000
info@superoffice.co.uk

Norge

SuperOffice Norge AS
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.no

Tyskland

SuperOffice Germany GmbH
Tlf: +49 231 75 860
www.superoffice.de

Schweiz

SuperOffice Team Brendel AG
Tlf: +41 061 338 3737
www.superoffice.ch



SuperOffice®

www.superoffice.se

SuperOffice eJournal för kundservice

En organisations kundservice är den viktigaste kontaktpunkten med dagens och morgondagens kunder. Det är resurskrävande och kostsamt att erbjuda bra kundstöd via telefon. Organisationer som dirigerar om förfrågningar från telefon till internet förkortar svarstiden och sänker kostnaderna.

Med SuperOffice eJournal kan alla typer av kundförfrågningar besvaras dygnet runt, alla dagar på året, oavsett om det sker via telefon, e-post, webbformulär eller fax.

Det är viktigt att alla förfrågningar hanteras och att inga lämnas obesvarade i privata inkorgar. Kunder vill ha möjlighet att följa deras ärenden genom systemet. De vill få information om ärendets status och om när de kan förvänta sig att få svar/lösningar.

”Självbetjäning” (linje 0)

Kunder kan enkelt utföra åtgärder själva i det internetbaserade kundcentret. I kundcentret finns information om varje kund, som status på händelser, köphistorik, kundreskontra o.s.v. Informationen uppdateras fortlöpande. Det betyder att de kan hålla sig uppdaterade och få svar på frågor som annars skulle ha resulterat i ett telefonsamtal till företaget. Kunder kan uppdatera information om sig själva, såsom ny adress och nya telefonnummer, prenumerera på e-postlistor eller lämna ett meddelande.

AutoFAQ (vanliga frågor)

FAQ är en reserverad kunskapsdatabas med relevanta ärenden, frågor som besvarats tidigare och tips som företaget vill publicera. FAQ innehåller en sökmotor som hjälper användaren att hitta relevanta artiklar baserat på nyckelord, bransch o.s.v.

Avancerade formulär

Det är viktigt att registreringen av ärenden är så enkel som möjligt. Ju mer förfylld information, desto bättre. Detta kan anpassas efter varje enskilt företags krav, så att formulär matchar produktportfölj, serviceavtal o.s.v.

Dokumentation

Företaget kan enkelt göra dokumentation, såsom versionsinformation, användar- och underhållshandböcker samt buggar/programfixar allmänt tillgängliga.

Nedladdningsområde

Det är en fördel att kunder själva kan hämta hem nya produkter och versioner. Kunder kan själva hålla sig uppdaterade om vilka versioner som testas och vilka som är i produktion.

Support (linje 1)

Supportavdelningen tar emot felmeddelanden, meddelanden om driftproblem, användarfrågor, ändringsönskemål samt beställningar av service och konsulttjänster. Frågor kan komma via linje 0, telefon, e-post, sms, fax eller brev. Avdelningen arbetar för att säkerställa att servicenivåavtal efterlevs och att företaget uppfyller dess skyldigheter gentemot kunder. När ett ärende registreras får kunden automatiskt en bekräftelse och ett ärendenummer. Det ger kunder möjlighet att spåra ärendet från deras egna kundwebbsidor. All kommunikation och aktivitet för ett ärende loggas, så att historiken registreras.

Intelligent fördelning

Nya ärenden styrs till supportmedarbetare med användardefinierade nycklar. Nycklarna kan baseras på innehåll (nyckelord), geografi/språk, arbetsbelastning, effektivitet, produktgrupper eller en kombination av dessa.



På detta sätt utnyttjas servicen/supporten effektivt och antalet ärendeöverföringar minimeras. Om ingen ärendeansvarig är på plats, omdirigeras ärendet automatiskt någon annan.

Eskalering/prioritering (SLA)

Individuella eskaleringsrutiner kan ställas in utifrån servicenivåavtal per kund/kundgrupp med sms-meddelanden. Det säkerställer att kritiska problem administreras inom överenskommen tidsram.

Ärendehantering

När ett ärende registreras får kunden en bekräftelse på att det tagits emot. SuperOffice eJournal ger ärendeansvariga en utmärkt översyn över kundens "engagemang", d.v.s. kontaktpersoner, konfiguration, produktionsversioner, testversioner, servicenivåavtal och öppna/stängda ärenden. Ärendeansvariga kan använda både FAQ-basen och hela ärendedatabasen för att söka efter liknande eller identiska ärenden, för att slippa dubbelarbete.

All kommunikation mellan kund och medarbetare registreras i en journal som sparas i befintligt ärende/befintlig order eller läggs upp i en ny. Det betyder att alla historik är lättillgänglig på en enda skärmbild, och att kunden alltid kan lägga till kommentarer via webbsidan. Ärendeansvariga avgör vilka meddelanden kunden kan få åtkomst till. Intern kommunikation kan därför döljas, medan svar på frågor publiceras i kundcentret. När en ärendeansvarig loggar ut eller slutar är det enkelt att omallokera uppdrag.

Svarsmallar

Servicechefer kan skapa svarsmallar för att öka effektiviteten för dagliga serviceuppgifter. Med hjälp av mallarna kan kundernas frågor besvaras mycket snabbt. När ärendeansvarig väljer en svarsmall fylls all tillgänglig och relevant information i så att han/hon endast behöver fylla i "ny" information.

Marknadsföring via e-post i SuperOffice (modul)

I SuperOffice eJournal ingår en publiceringsfunktion som gör att information kan skickas till alla eller utvalda kunder. Genom den här funktionen finns möjlighet att ta emot svar och mäta responsen på utskicket. Publiceringsfunktionen kan användas för inbjudningar, nyheter, viktiga meddelanden o.s.v.

SuperOffice eJournal för eMarketing (modul)

Information kan enkelt placeras i FAQ-basen av ärendeansvariga personer. De kan också dela in FAQ-basen i kategorier utifrån bransch, produkt och problem för att underlätta sökningen.

Rapportering

I SuperOffice eJournal ingår en avancerad rapportgenerator och en uppsättning rapporter för övervakning av ärendeflödet. Det möjliggör enkel översikt över antalet åtgärdade ärenden, öppna ärenden, eskalerade ärenden per person, per avdelning eller för hela företaget.

Kommentarer: Kundwebbsidor. Kunder kan uppdatera information om sig själva, såsom ny adress och nya telefonnummer, prenumerera på e-postlistor eller skicka ett meddelande.

