



SuperOffice®



SuperOffice Customer Service

En virksomheds kundeservice afdeling er et af de vigtigste kontaktpunkter med nutidens og fremtidens kunder.

SuperOffice Customer Service kan håndtere alle typer kundeforespørgsler 24 timer i døgnet, 365 dage om året, uanset om de kommer ind via telefon, email, internet eller fax. Det er vigtigt, at alle spørgsmål bliver behandlet, og at ingen spørgsmål efterlades ubesvarede i private mailboks. Kunderne har også behov for at kunne følge deres sager gennem systemet, så de kan aflæse status på processen og ved, hvornår de kan forvente et svar.

'Selvbetjeningservice' (0 linje)

Kunderne kan nemt servicere sig selv i det internetbaserede kundecenter. Alle kundespecifikke informationer er tilgængelige i kundecenteret, så den enkelte kunde kan søge på status over egne forespørgsler, sagsgangen, indkøbshistorik, tilgodehavende m.m. Alle data bliver løbende opdateret, hvilket betyder, at kunden selv kan holde sig orienteret og modtage svar på spørgsmål, som normalt ville kræve et telefonopkald til virksomheden. Kunden kan også opdatere egne data, som f.eks. rette adresse og telefonnummer, tilmelde sig mailinglister eller sende en besked.

Automatisk FAQ (Frequently Asked Questions)

FAQ er en dedikeret database, der indeholder relevante referencer samt tidligere besvarede spørgsmål og tips, som virksomheden ønsker at offentliggøre. FAQ indeholder en søgemaskine, der hjælper kunden med at finde relaterede emner baseret på nøgleord, branche og lignende.

Avancerede blanketter

Det er vigtigt, at registrering af en sag sker så enkelt som muligt. Så jo mere information, der er forhåndsudfyldt, jo bedre. Dette kan tilpasses hver enkelt virksomheds krav, således at blanketterne matcher produkter, sortiment, serviceaftaler m.m.

Support (1. linje)

Supportafdelingen modtager fejlmeddelelser og meddelelser om funktionsproblemer, brugerspørgsmål, ændringsanmodninger og ordrer på service og rådgivning. Forespørgslerne kan komme fra linje 0, via telefon, e-mail, SMS, fax eller brev. Afdelingen skal sørge for, at alle serviceaftaler bliver overholdt, og at virksomheden imødekommer sine forpligtelser over for kunderne. Når en sag er registreret, vil kunden automatisk modtage en bekræftelse og et sagsnummer, der giver adgang til at følge sagen fra egen webside. Al kommunikation og alle aktiviteter vedrørende sagen er logged, således at historikken bliver lagret.

The screenshot shows a 'List request' interface with the following details:

- Request ID:** 296
- Status:** Waiting for customer
- Priority:** Medium
- Access level:** External
- Contact:** John Rowling
- Company name:** Liberty Communications
- Owner:** John
- Created:** 06.Sep.2013 09:52
- Last changed:** 06.Sep.2013 09:58
- Read by owner:** 06.Sep.2013 09:53
- Read by contact:**

Messages:

- External Message registered by John Rowling 06.Sep.2013 09:52**
Hi,
I have received an invoice from you for august 2013, but the amount seems to be incorrect. Could you please supply me with details of the invoice?
Yours,
John Rowling
- External Message registered by Hannah 06.Sep.2013 09:58**
To: john.rowling@liberty.com
Time spent: 2 minutes
Dear John!
Thank you for your request. In order to respond to your question, we need the invoice number for the invoice in question. You can find this number at the bottom of your invoice as shown in this picture:

SuperOffice Customer Service

Intelligent allokering

Nye sager bliver allokeret til support-medarbejdere ved hjælp af brugerdefinerede koder. Koderne kan baseres på nøgleord, geografi/sprog, arbejdsmængde, effektivitet, produktgrupper eller kombinationer af disse. Dette giver en effektiv udnyttelse af service og supportres sourcerne og minimerer antallet af videresendte sager. Hvis den ansvarlige for en pågældende sag ikke er til stede, vil sagen automatisk blive allokeret til en anden.

Eskalering/prioritering af SLA

Der kan opsættes individuelle eskaleringsrutiner baseret på SLA pr. kunde/kundegruppe med SMS advisering etc. Dette sikrer, at kritiske problemer håndteres indenfor den aftalte tidsramme.

Sagsbehandling

Når en sag er registreret, sendes der en bekræftelse til kunden om, at sagen er modtaget. SuperOffice Customer Service forsyner sagsbehandlerne med en fremragende oversigt over kundens engagement i produktet – med kontaktpersoner, konfigurationer, produktionsversioner, testversioner, serviceaftaler, åbne/lukkede sager mm. Sagsbehandlerne kan benytte FAQ databasen såvel som den samlede sagsdatabase til at søge efter lignende eller identiske sager, så de undgår at lave det samme arbejde to gange. Al kommunikation imellem kunder og medarbejdere bliver lagt i en sagsmappe og bliver gemt på et eksisterende sagsnummer. Der bliver oprettet et sagsnummer, hvis der ikke findes et fra tidligere. Det betyder, at al historik er lettilgængelig på ét skærm billede, så kunden når som helst kan tilføje kommentarer via websiden. I hver enkelt sag er det sagsbehandleren, der bestemmer, hvilke beskeder kunden kan få adgang til. Intern kommunikation kan således holdes skjult, mens svar på forespørgsler er tilgængelige i kundecenteret. Opgaver kan nemt reallokeres, hvis en sagsbehandler logger af eller afslutter sit arbejde.

Svarskabeloner

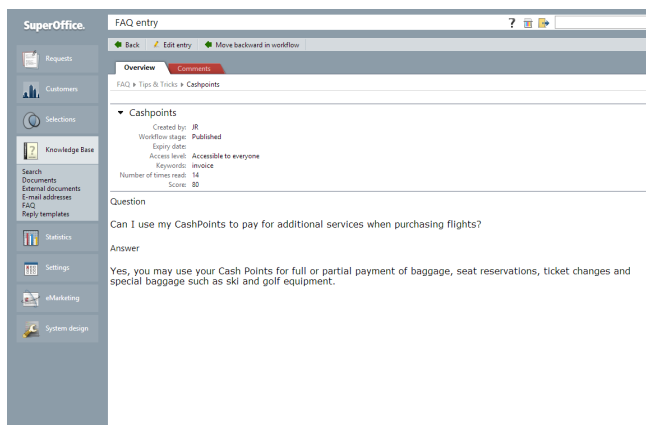
Serviceafdelingen kan designe sine egne svarskabeloner for at effektivisere de daglige serviceopgaver. Det gør det muligt hurtigt at producere svar til kunder. Når en sagsbehandler vælger en svarskabelon er al tilgængelig og relevant information allerede udfyldt, og sagsbehandleren behøver blot at tilføje ny information.

FAQ administration

Sagsbehandlere kan nemt og enkelt lægge information ind i FAQ databasen. De kan også opdele FAQ databasen efter branche, produkt og problemer for at gøre det nemmere at søge i basen.

Rapportering

SuperOffice Customer Service indeholder en avanceret rapport generator og et sæt rapporter til at overvågning af flowet i sagsbehandlingen. Det giver nemt et overblik over antallet af løste sager, åbne sager, eskalerede sager pr. person, pr. afdeling eller for hele virksomheden.



The screenshot shows the SuperOffice interface for managing FAQ entries. The main content area displays details for an entry titled 'Cashpoints'. It includes metadata such as 'Created by: JR', 'Workflow stage: Published', 'Entry date', 'Access level: Accessible to everyone', and 'Keywords: invoice'. Below this, the 'Question' is 'Can I use my CashPoints to pay for additional services when purchasing flights?' and the 'Answer' is 'Yes, you may use your Cash Points for full or partial payment of baggage, seat reservations, ticket changes and special baggage such as ski and golf equipment.' The left sidebar contains navigation options like 'Requests', 'Customers', 'Selections', 'Knowledge Base', 'Search', 'Statistics', 'Settings', 'eMarketing', and 'System design'.

Hvis du ønsker yderligere information om SuperOffice Customer Service, kan du kontakte os på info@superoffice.dk eller se mere på www.superoffice.dk

Vores lidenskab for Customer Relationship Management har gjort SuperOffice til en af Europas førende leverandører af CRM løsninger til virksomheder. Vores software understøtter den enkelte bruger og bidrager til øget produktivitet inden for salg, marketing og kundeservice.

www.superoffice.dk

