

SuperOffice eJournal for Kundeservice

Bedriftens viktigste kontaktpunkt med dagens og morgendagens kunder er kundesenteret/kundeservice. Det er ressurskrevende og svært kostbart å opprettholde god service.

SuperOffice eJournal hjelper til med å besvare alle typer kundehenvendelser 24 timer i døgnet, 365 dager i året, uansett om henvendelsen kommer via telefon, e-post, webskjema eller faks. Det er viktig at alle henvendelser blir håndtert og at de ikke blir liggende i private e-postbokser.

Selvbetjening (0 linje)

En kunde kan enkelt hjelpe seg selv i det internettbaserte kundesenteret. Her ligger det lagret spesifikk informasjon om den enkelte kunden, som status på henvendelser og historikk. Informasjonen oppdateres løpende. Alt dette gjør at kunden kan holde seg à jour og få svar på spørsmål som ellers ville resultert i en telefonisk henvendelse til bedriften. Kunden kan selv oppdatere informasjon om seg selv, som ny adresse og telefonnummer, melde seg på e-postlister eller gi en beskjed.

AutoFAQ (Frequently Asked Questions)

FAQ er en egen database med aktuelle spørsmål som tidligere er blitt besvart, samt tips som selskapet ønsker å publisere. FAQ inneholder en søkemotor som hjelper til med å finne relatert informasjon.

Avanserte formularer

Det er viktig at registreringen av saker er så enkel som mulig. Jo mer informasjon som er forhåndsutfyllt, desto bedre er det.

Dette kan tilpasses behovene til hver enkelt bedrift, slik at formularene passer for produktportefølje, serviceavtaler ol.

Support (1. linje)

Supportavdelingen tar imot feilmeldinger, driftsproblemer, brukerspørsmål, endringsønsker og bestillinger av service- og konsulenttjenester. Henvendelser kan komme fra 0.linje, telefon, e-post, SMS, chat, faks eller brev. Avdelingen skal sørge for at SLA-avtaler (Service Level Agreements) overholdes, slik at bedriften ivaretar sine forpliktelser overfor kundene. Når en sak registreres, vil kunden automatisk motta en bekreftelse og et saksnummer som gir kunden mulighet til å følge sine saker fra kundesenteret sine websider. All kommunikasjon og aktivitet loggføres på saken, slik at historikk ivaretas.

Intelligent fordeling

Saker som kommer inn fordeles mellom saksbehandlere etter valgfrie nøkler. Det kan være ut fra innhold (nøkkelord), geografi/språk, arbeidsbelastning, effektivitet, produktgrupper eller kombinasjoner av disse. Dette muliggjør en effektiv utnyttelse av saksbehandlere og minimaliserer antall overføringer av saker mellom saksbehandlere. Dersom saksbehandlere ikke er til stede vil saker automatisk fordeles til andre.



SuperOffice®

Eskalering/prioritering (SLA)

Det er mulig å sette opp eskaleringsrutiner basert på SLA med SMS-varsling osv. Dette sikrer at kritiske problemer blir tatt hånd om innenfor tidsfristene i avtalene.

Saksbehandling

I det en sak blir registrert, mottar kunden en bekreftelse på at saken er mottatt. For saksbehandlerne gir SuperOffice eJournal en god oversikt over kundens kontaktpersoner og åpne/lukkede saker. Saksbehandlerne kan benytte både FAQ-basen og hele saksdatabasen for å søke etter lignende eller like saker for å unngå dobbeltarbeid. All kommunikasjon mellom kunder og medarbeidere journalføres på henvendelsen og lagres i en eksisterende sak eller fører til opprettelse av en slik. Det betyr at all historikk er lett tilgjengelig i ett og samme bilde, slik at kunden til enhver tid kan legge til kommentarer via web-siden. Saksbehandler bestemmer hvilke meldinger kunden skal kunne lese på hver henvendelse. Dermed kan intern kommunikasjon skjules, mens svaret på henvendelsen publiseres ut i kundesenteret. Dersom saksbehandlere logger seg av eller forlater jobben er det enkelt å omfordele oppgavene.

Svarmaler

For å effektivisere hverdagen til saksbehandlerne er det laget et sett svarmaler hvor man svært raskt kan gi svar til kundene. Når saksbehandleren velger en svarmal, vil all tilgjengelig og relevant informasjon bli fylt ut slik at saksbehandleren kun legger inn "ny" informasjon.

SuperOffice eJournal for eMarketing

SuperOffice eJournal inneholder også en publiseringsfunksjon som gir mulighet for å sende ut informasjon til alle eller utvalgte kunder. Den gir også mulighet til å motta svar og måle responsen på utsendelsene. Denne funksjonen kan benyttes for invitasjoner, nyheter, viktige meldinger o.l.

FAQ Administrasjon

Saksbehandlerne kan enkelt legge ut informasjon i FAQ-basen. De kan også dele opp FAQ-basen slik at den blir bransje-, produkt- og problemspesifikk for at det skal bli enklere å finne frem.

Rapportering

SuperOffice eJournal inneholder en avansert rapportgenerator og et sett med rapporter. Det er enkelt å holde oversikt over blant annet antall saker som blir løst, som er åpne eller gjennomsnittelig svartid.

SuperOffice Norge AS
Tlf: 23 35 40 00
info@superoffice.no
www.superoffice.no

SuperOffice

SuperOffice er blant de ledende leverandører av CRM løsninger i Europa. Våre løsninger benyttes av mer enn 11.000 bedrifter for å effektivisere og forbedre alle kundeorienterte forretningsprosesser i bedriften.

For mer informasjon om andre SuperOffice produkter, se www.superoffice.no eller kontakt oss på telefon 23 35 40 00 eller info@superoffice.no



SuperOffice®

www.superoffice.no