

# SuperOffice SAINT



*The smart way to do business*



**SuperOffice®**

# SuperOffice SAINT i forretningsprosesser

Kundene dine blir stadig mer krevende, konkurransen blir stadig hardere, og det blir stadig vanskeligere å få tilgang til informasjonen du trenger for å administrere og overvåke virksomheten effektivt.

SuperOffice SAINT – Sales Intelligence – er en ny modul i SuperOffice sin serie med CRM-produkter.

Navnet er nært beslektet med "Business Intelligence". Vi ser på Sales Intelligence som et underordnet begrep:

Mens Business Intelligence handler mest om å analysere transaksjoner, har SAINT fokus på analyse av relasjoner.

Med andre ord er SuperOffice SAINT et verktøy for operasjonell CRM-analyse.

## Kjernefunksjoner i SuperOffice SAINT

### Statusovervåking i sanntid

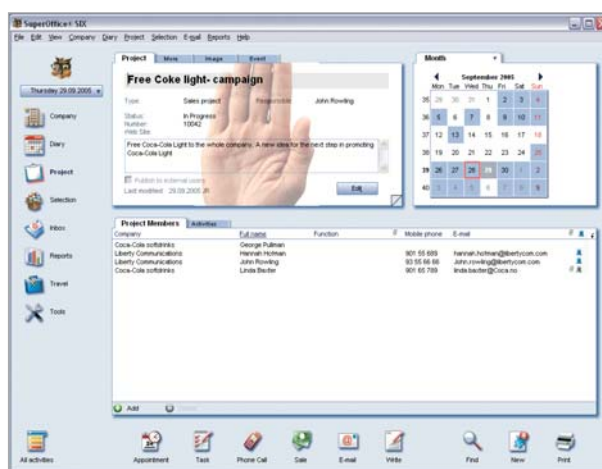
Direkte overvåking av status på dine kunder (eller potensielle kunder) med tydelig visuell tilbakemelding.

### Brukerdefinerte statusindikatorer

Gir mulighet til å bygge opp fleksible og operasjonelle indikatorer per kunde og prosjekt. Du kan for eksempel definere spesielle indikatorer for kunder som ikke er kontaktet de siste 6 månedene, prosjekter som ikke er fulgt opp de siste 3 månedene, osv.

### Oppgave generator

Statusindikatorerne er kraftige søkemekanismer som kan brukes til å generere relevante utvalg i SuperOffice SIX. Når du har generert et utvalg kunder, er du klar til å sette i gang: via telefon, e-post og møtevirksomhet. Kommuniser med dine kunder og potensielle kunder!



### Avansert rapportering

Bruk de kraftige rapporteringsfunksjonene i SuperOffice Reporter Studio, for eksempel i kombinasjon med Microsoft Excel (pivottabeller) eller andre verktøy. Med de innebygde rapporteringsfunksjonene er det enkelt å bygge salgsprognoser og en lang rekke aktivitetsrapporter fordelt på for eksempel selger, avdeling og aktivitetstyper. Det er på dette stadiet at du kan gjøre SuperOffice SAINT til et kraftig analyseverktøy, som viser hittil ukjent informasjon om måten du kommuniserer med kundene dine på.

SuperOffice SAINT kan på mange måter sammenlignes med en datavarehusløsning. Vi har imidlertid tilnærmet oss problemstillingen i klassisk SuperOffice-ånd, hvor brukervennlighet og nytteverdi teller mer enn teknikk. Derfor er SuperOffice SAINT sømløst integrert med resten av SuperOffice SIX-applikasjonen og -databasen. Tradisjonelle datavarehusløsninger krever ofte et komplisert oppsett og kanskje en egen server. Mange av disse rapporteringsfunksjonene er tiltenkt lederne i organisasjonen, og ikke medarbeiderne som kommuniserer direkte med kundene. SuperOffice SAINT er et nyttig verktøy for både ledelsen og medarbeiderne.



## Trippel A-prinsippet i SuperOffice: Analysis, Awareness, Action

Analyse av informasjon i CRM-systemet ditt gir deg et beslutningsgrunnlag. Beslutningen er i sin tur utgangspunktet for å bestemme hvilke aktiviteter som skal gjennomføres for å forbedre eller korrigere situasjonen. Vi har registrert at altfor mange analyser gjennomføres uten at de nødvendige aktivitetene planlegges og utføres i etterkant. Ved utformingen av SuperOffice SAINT var ett av våre hovedmål å støtte prosessen fra analyse og beslutning til konkret handling.

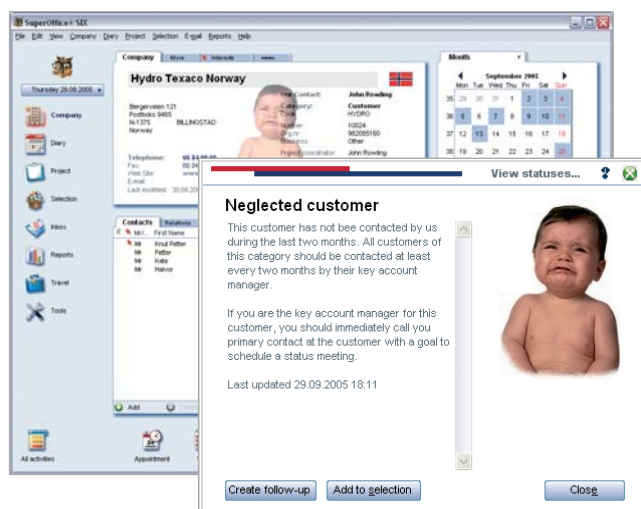
Trippel A-prinsippet i SuperOffice gir en annen vinkling på mulighetene i SAINT. Hovedelementene i dette prinsippet er:

- **Analyse ("Analysis")**

SuperOffice SAINT sørger for kontinuerlig oppdatering av data til både sanntids- og ad-hoc-analyser. Flere ulike metoder og teknikker benyttes for å gi deg relevant og riktig tilbakemelding. Det hele starter med analysen. Du bør også merke deg at i SuperOffice SAINT er det ikke bare mulig å søke etter eksisterende elementer i databasen, men også etter elementer som mangler. Et eksempel er å søke etter kunder med manglende aktiviteter i en gitt periode.

- **Bevisstgjøring ("Awareness")**

En analyse har veldig liten verdi om ikke resultatene kan formidles til dem som skal gjøre noe på bakgrunn av dem. Det er fint med grafer og rapporter i en innkurv, men dette er ingen garanti for at de blir lest eller at det blir iverksatt tiltak på grunnlag av dem. Ved hjelp av SuperOffice SAINT kan du definere visuelle statusindikatorer for en kunde, en potensiell kunde eller et prosjekt, slik at det er umulig for en medarbeider å overse en salgsmulighet, et problem eller en situasjon som krever handling. Samtidig får medarbeideren en anbefaling fra SAINT om hva som kan gjøres i den aktuelle situasjonen. Resultatene av de ulike analysene blir til søkbare felt som enhver bruker kan benytte for å sette opp sine egne, tilpassede oppgavelister eller søk.



- **Handling ("Action"):**

Nå som medarbeideren vet om analyseresultatene, trenger han eller hun et verktøy for å handle. SAINT er direkte integrert i den kraftige utvalgsfunksjonen i SuperOffice CRM, og dette legger alt til rette for nødvendig handling. Med bare noen få klikk kan brukeren gjøre om resultatene av en analyse til et utvalg. Deretter er det bare å sette igang med den personlige oppfølgingen.

# SuperOffice SAINT i forretningsprosesser

SuperOffice SAINT er nært knyttet til SuperOffice SIX, og kan derfor brukes i en rekke ulike forretningsprosesser. Se bare på disse eksemplene:

- **Kundeservice**

**Utfordring:** Yte pålitelig kundeservice og øke kundenes tilfredshet og lojalitet.

Etabler en effektiv kundeserviceprosess der du fokuserer på å håndtere de brukerstøttehenvendelsene eller klagenes som kommer inn. Bruk SuperOffice SAINT til å spore brukerstøttehenvendelser som ikke er tilordnet en kontaktperson, eller som har vært åpne for lenge (forsinket). Bruk de innebygde visualiseringsfunksjonene i SAINT til å vise medarbeiderne i organisasjonen statusen (trafikklys, tilfredshetsnivå osv.) for kunder de har kontakt med. Sist, men ikke minst, kan du bruke SAINT til å planlegge potensielle oppfølgingsaktiviteter for saker som ikke er løst i løpet av de tre siste månedene. SuperOffice SAINT vil være et svært nyttig verktøy for å nå målet om å yte førsteklasses service til kundene dine.

- **Salg**

**Utfordring:** Selge mer til nye og eksisterende kunder og inngå avtaler raskere.

I de fleste salgsorganisasjoner er det en stor utfordring å holde oversikten over alle kunder og sørge for at de får riktig mengde oppmerksomhet. Med SuperOffice SAINT støttes disse utfordrende prosessene og oppgavene av intelligente og automatiserte rutiner som styrer selgerne i riktig retning. Det vil bli mye enklere å holde oversikt over potensielle kunder og tilbud som skulle vært sendt, bruke mer tid på de mest lønnsomme kundene og selvfølgelig overvåke ulike kunders kjøpsatferd. SuperOffice SAINT gir ganske enkelt selgerne en bedre forståelse av kundenes behov og hva som bør gjøres for at salgsvirksomheten skal gi best mulige resultater.

- **Markedsføring**

**Utfordring:** Redusere markedsføringskostnader og øke salgspotensialet.

De fleste markedsføringsorganisasjoner står overfor stadig økende markedsføringskostnader, samtidig som de ikke er i stand til å dokumentere faktisk avkastning på investeringene i markedsføringstiltak. Det ser ut til å bli stadig større avstand mellom markeds- og salgsvdelingen. Resultatet er ukoordinerte aktiviteter uten effekt i markedet. Med SuperOffice SAINT kan du håndtere potensielle kunder mer effektivt ved å sikre at de følges opp innen rimelig tid, og at deltakerne på arrangementer og seminarer følges opp av salgsvdelingen. Du kan ganske enkelt bruke SAINT til å måle effekten av markedsføringen og evaluere resultatene.

## SuperOffice SAINT – en ressurs som gir mange muligheter

SuperOffice SAINT er utviklet med tanke på fleksibilitet og skalerbarhet, og kan derfor fullt ut tilpasses behovene og prosessene i din bedrift. Med utgangspunkt i beskrivelsene og eksemplene i denne brosjyren antar vi at du har begynt å danne deg et inntrykk av hvilke områder din bedrift kan bli bedre på. Vi vil gjerne høre om ideene dine og bruke vår CRM-erfaring til å utforme detaljerte tiltak for hvordan din bedrift kan realisere sitt potensial i enda større grad. Kontakt oss nå hvis du ønsker et uforpliktende møte med en av våre konsulenter.



# SuperOffice®