

## SuperOffice SAINT in Business

Aangezien SuperOffice SAINT geïntegreerd is met SuperOffice CRM, kan het programma in een groot aantal bedrijfsprocessen worden gebruikt. Kijk eens naar deze voorbeelden:

- **Klantenservice**

Uitdaging: Betrouwbare klantenservice verlenen en de klanttevredenheid en de klantenbinding verhogen.

Stel een efficiënte procedure op voor de klantenservice met het accent op de afhandeling van helpdesk calls of binnenkomende klachten. Gebruik SuperOffice SAINT om helpdesk calls te traceren die niet zijn toegewezen aan een klantenservice medewerker of helpdesk calls die te lang open staan (niet zijn afgehandeld). Gebruik de ingebouwde visualisatie tools in SAINT om de medewerkers binnen uw organisatie in te lichten over de positie (stoplichten, percentages van tevredenheid etc.) van bepaalde klanten waarmee zij in contact staan. Last but not least, gebruik SAINT om potentiële follow-ups te plannen voor problemen die in de afgelopen drie maanden zijn opgelost. SuperOffice SAINT zal een bijzonder nuttige tool zijn voor het bereiken van uw doelstelling om klanten een betere service te bieden.

- **Verkoop**

Uitdaging: Meer verkopen aan nieuwe en huidige klanten en sneller verkooptransacties afsluiten.

Voor de meeste verkoop georiënteerde organisaties is het een grote uitdaging om contact te houden met alle klanten en ervoor te zorgen dat iedereen voldoende aandacht krijgt. In SuperOffice SAINT worden deze uitdagende processen en taken ondersteund door intelligente en geautomatiseerde procedures die de verkoopmedewerkers begeleiden in het ondernemen van de juiste actie(s). Zo wordt het traceren van kansen en voorstellen die vergeten of verlopen zijn, het besteden van meer tijd aan belangrijke klanten en uiteraard het volgen van koopgedrag, nu gemakkelijker. SuperOffice SAINT geeft verkoopteams een beter inzicht in de behoeften van de klant en wat gedaan moet worden om het verkoop-rendement te optimaliseren.

- **Marketing**

Uitdaging: Marketingkosten verminderen en verkoop-potentieel verhogen.

De meeste marketingafdelingen hebben te maken met steeds meer marketingkosten, terwijl zij aan de andere kant niet in staat zijn het actuele rendement van nieuwe investeringen in marktactiviteiten te meten. Ook lijkt de kloof tussen marketing en verkoop elke dag groter te worden, met als eindresultaat onsamenhangende activiteiten die geen reëel effect op de markt hebben.

Met SuperOffice SAINT kunt u uw nieuwe contacten en kansen efficiënter beheren, door ervoor te zorgen dat de follow-up van nieuwe contacten binnen een redelijk tijdsbestek plaatsvindt en dat de deelnemers aan marketing evenementen en seminars door de verkoopafdeling worden opgevolgd. Gebruik simpelweg SAINT om uw marketingsucces te meten en uw marketingperformance te evalueren.

### SuperOffice SAINT – een veelzijdig hulpmiddel

SuperOffice SAINT is flexibel en schaalbaar en kan perfect afgestemd worden op de specifieke bedrijfsprocessen en behoeften binnen uw organisatie. Wij veronderstellen dat u aan de hand van de beschrijvingen en voorbeelden in deze brochure al een indruk heeft van een aantal belangrijke gebieden waarop uw organisatie verbeteringen kan aanbrengen.

Wij wisselen graag met u van gedachten en gebruiken onze kennis en ervaring op het gebied van CRM, om u concrete ideeën aan de hand te doen over de wijze waarop uw organisatie haar potentieel nog beter kan benutten. Neem contact met ons op en maak zonder enige verplichting een afspraak met één van onze medewerkers.



**SuperOffice®**

SuperOffice Benelux B.V. - Koninginnenlaan 15 - 5211 WD 's-Hertogenbosch - Nederland  
Telefoon: +31 73 6 919191 - Fax: +31 73 6 919196 - [www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)

## SuperOffice SAINT



*The smart way to do business*

SUO Bro.SAINT / NL - V1.0 - 11/2005



**SuperOffice®**

## SuperOffice SAINT

Uw klanten worden steeds veeleisender, de concurrentie neemt toe en het wordt steeds moeilijker om over de informatie te beschikken die nodig is om uw bedrijfsactiviteiten te beheren en te volgen.

SuperOffice SAINT – Sales Intelligence is een nieuwe module in de SuperOffice CRM productsuite. De naam vertoont veel overeenkomst met "Business Intelligence". Wij beschouwen Sales Intelligence als een subgroep van Business Intelligence; is Business Intelligence meer gericht op analyses van transacties, SAINT richt zich op analyses van relaties. Anders gezegd: SuperOffice SAINT is een operationele CRM-analysetool.

### Belangrijkste functies SuperOffice SAINT

#### Real-time status visualisatietool

Klanten (of potentiële klanten) en projecten online volgen met behulp van krachtige visuele feedback.

#### Gebruikers gedefinieerde statusindicatoren

Hiermee kunt u flexibele en operationele indicatoren per klant en project creëren. Een voorbeeld hiervan zou kunnen zijn om speciale indicatoren te definiëren voor klanten die de afgelopen zes maanden niet benaderd zijn, projecten die de afgelopen drie maanden geen follow-up hebben gehad etc.

#### De motor achter acties

De statusindicatoren zijn bijzonder krachtige zoekcriteria die gebruikt kunnen worden om relevante selecties in SuperOffice te maken. Zodra uw klantselectie klaar is, kunt u in actie komen: telefooneer, e-mail en bezoek uw klanten. Zoek contact met uw klanten en prospects!



#### Geavanceerde rapportagefuncties

Gebruik de krachtige rapportagefuncties in SuperOffice Reporter Studio in combinatie met bijvoorbeeld Microsoft Excel (draaitabellen) of andere tools. Middels de ingebouwde rapportagefuncties is het gemakkelijk om verschillende rapporten van verkoopramingen op te stellen en een groot aantal activiteitenrapporten voor combinaties van verkoop-medewerkers, afdelingen en bedrijfsactiviteiten te maken. Vanaf deze fase verandert u SuperOffice SAINT in een krachtige analysetool, die u informatie verstrekt over de wijze van communiceren met uw relaties.

SuperOffice SAINT kan in veel opzichten vergeleken worden met een data-warehouse oplossing, maar wij hebben het probleem benaderd in de vertrouwde geest van SuperOffice; gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak zijn belangrijker dan techno-logie. Om deze reden wordt SuperOffice SAINT naadloos geïntegreerd met het programma en de database van SuperOffice CRM. Klassieke data-warehouse oplossingen zijn vaak bijzonder gecompliceerd bij het ontwerpen en in het gebruik en ze hebben gewoonlijk een aparte server nodig. De meeste van die rapportagefuncties zijn bestemd voor managers en niet voor medewerkers die zich bezighouden met interactieve klantrelaties. SuperOffice SAINT is een waardevolle tool voor zowel het management als de medewerkers.

### De drie A principes van SuperOffice: Analyse, Awareness en Actie

De analyse van informatie in uw CRM systeem vormt een basis voor uw besluitvorming. Uw besluitvorming is op haar beurt het uitgangspunt voor de vraag welke activiteiten ondernomen moeten worden om de bestaande situatie te verbeteren of te handhaven. Onze ervaring leert dat er te veel analyses uitgevoerd worden zonder dat de noodzakelijke activiteiten gepland en vervolgens uitgevoerd worden. Bij het ontwerp van SuperOffice SAINT was één van onze belangrijkste doelstellingen het proces te ondersteunen van analyse en besluitvorming naar specifieke acties.

De drie A principes van SuperOffice geven een andere kijk op de kracht van SAINT. De belangrijkste elementen van deze principes zijn:

- **Analyse**

SuperOffice SAINT verstrekt voortdurend bijgewerkte data voor zowel real time- als ad hoc-analyses. Verschillende methoden en technieken worden gebruikt om juiste en correcte feedback te waarborgen. De analyse is hierbij steeds het uitgangspunt. Let wel: in SuperOffice SAINT kunt u niet alleen zoeken naar in de database opgeslagen gegevens, maar ook naar ontbrekende gegevens. U kunt bijvoorbeeld zoeken naar contacten zonder specifieke uitgevoerde of voorgenomen activiteiten binnen een bepaald tijdsbestek.

- **Awareness**

Een analyse heeft weinig waarde, wanneer het resultaat niet doorgegeven kan worden aan mensen die daar iets mee moeten doen. Grafieken en rapporten in uw postvak voor inkomende e-mail berichten staan leuk, maar er bestaat geen garantie dat ze gelezen worden of dat er iets mee gedaan wordt. Met SuperOffice SAINT en de instelling van visuele statusindicatoren op een klant, een potentiële klant of een project is het onmogelijk dat een medewerker een kans, een probleem of iets waarmee hij aan de slag moet over het hoofd ziet. Ook zal SAINT de medewerker suggesties aan de hand doen om acties te ondernemen voor die specifieke situatie. De resultaten van de verschillende analyses worden automatisch "zoekvelden" die door elke gebruiker kunnen worden gebruikt om zijn of haar persoonlijke actie- of selectie in te stellen.



- **Actie**

Wanneer medewerkers kennis hebben genomen van de resultaten van een analyse, hebben zij een tool nodig om actie te ondernemen. Met SuperOffice SAINT en zijn directe integratie met de krachtige selectiefunctie in SuperOffice, voert CRM noodzakelijke voorbereiding uit om de benodigde actie(s) uit te voeren. Met enkele muisklikken kan een gebruiker de resultaten van een analyse in een selectie omzetten en acties ondernemen in de vorm van persoonlijke follow-ups, e-mail campagnes, uitgaande telefoongesprekken in de agenda van accountmanagers plaatsen etc.

