

# Onze dienstverlening





# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Groepstrainingen</b>	<b>7</b>
Waarom?	7
Wat?	7
Wie?	7
Waar?	9
Tevredenheid groepstrainingen	9
Onze trainers	9
Actueel aanbod en aanmelden	9
Overzicht Basis- en Plusgroepstrainingen	10
Groepstraining Standard CRM: Contactmanagement	11
Groepstraining Marketing: E-mail campagne ontwerpen en beheren	12
Groepstraining Sales: Pipeline- en accountmanagement	13
Groepstraining Service: Serviceverzoeken beheren	14
Groepstraining Admin SuperOffice CRM: Applicatiebeheer	15
<b>Consultancy</b>	<b>16</b>
Strippenkaart en Groepstraining abonnement	17
<b>Inspiratie</b>	<b>19</b>
SuperOffice website	19
Webinars en Seminars	20
SuperOffice Community	21
Social Media	21
<b>Support</b>	<b>22</b>



# Inleiding

SuperOffice is graag in contact met haar klanten. Elke klant heeft zijn eigen CRM processen en uitdagingen. Ons doel is om zoveel mogelijk kennis te delen zodat SuperOffice CRM je hierbij optimaal kan ondersteunen. Dit doen wij via verschillende kanalen en met verschillende diensten. Door hiervan gebruik te maken, haal je het maximale uit je oplossing.





# Groepstrainingen

## Waarom?

*“Een leven lang leren.”*

*“Stilstand is achteruitgang.”*

Allemaal uitspraken die maar al te waar zijn. Met actuele kennis zijn mensen effectiever en productiever. Dit geldt ook voor kennis op het gebied van SuperOffice CRM. Niet alleen jijzelf en je organisatie zijn continu aan het onderzoeken hoe te optimaliseren, ook SuperOffice CRM is continu in ontwikkeling. Het is dan ook van belang om continu bij te scholen en zo op de hoogte te blijven van de (nieuwe) mogelijkheden die SuperOffice CRM biedt om jou en je organisatie bij dit continue proces te ondersteunen.

## Wat?

SuperOffice biedt twee verschillende groepstrainingen aan. De **Basis groepstrainingen** van SuperOffice sluiten aan op de gebruikersplannen (soort licentie): *Standaard CRM, Marketing, Verkoop, Service* en het *Beheer van SuperOffice CRM*. Op een bedrijfsgerichte wijze behandelen we de inzet van SuperOffice per gebruikersplan. In de **Plus groepstrainingen** bieden wij verdieping aan binnen een specifiek vakgebied en hoe SuperOffice CRM hierin kan ondersteunen. Alle groepstrainingen zijn klassikale trainingen van maximaal 8 deelnemers. De klassikale trainingen gaan door met minimaal 4 deelnemers.

## Wie?

De **Basis groepstrainingen** *Standaard CRM, Marketing, Verkoop, Service* en *Beheer* zijn ontwikkeld voor nieuwe gebruikers of bedoeld als opfris training, bijvoorbeeld na een upgrade of update van SuperOffice CRM. De **Plus groepstrainingen** zijn bedoeld voor ervaren gebruikers die meer mogelijkheden in SuperOffice CRM willen verkennen. De vereiste voorkennis wordt per training aangegeven.

*“Een tevredenheidsscore van 94%.  
Daar zijn wij trots op!”*



### Waar?

Eindhoven is een energieke stad die bruist van de creativiteit, innovatie en technologie! Sinds 1 januari 2018 zijn wij gevestigd in het hart van deze stad. Wij ontvangen onze klanten dan ook graag op ons kantoor waar de koffie altijd klaar staat!

#### Bereikbaarheid:

OV > Centraal Station Eindhoven  
Auto > Parkeren Q-Park De Admirant



### Tevredenheid groepstrainingen

We hebben inmiddels al vele deelnemers mogen trainen tijdens onze groepstrainingen. Eenmaal geweest, komt men ook graag weer terug. Omdat wij continu willen verbeteren, sluiten wij alle trainingen af met een evaluatie. Daaruit blijkt een tevredenheidsscore van 94% (2018) en daar zijn we trots op!

### Onze trainers

De trainingen worden verzorgd door ervaren trainers. Zij hebben jarenlang ervaring met SuperOffice CRM. Door diverse implementatietrajecten bij uiteenlopende bedrijven en organisaties hebben zij zich ontwikkeld tot ware experts.

### Actueel aanbod en aanmelden

In deze brochure vind je informatie over onze groepstrainingen. Gezien SuperOffice continu verbeteringen doorvoert, kunnen er daardoor trainingen ontwikkeld worden o.b.v. nieuwe en/of gewijzigde functionaliteiten. Ook het aanbod van plustrainingen wisselt. Kijk dan ook voor het complete en actuele aanbod van trainingen op:

[www.superoffice.nl/evenementen/training](http://www.superoffice.nl/evenementen/training)

Tevens vind je hier de kosten, data en tijden van de trainingen en de inschrijfmogelijkheden.

# Overzicht Basis en Plus groepstrainingen

Onderstaand wordt een overzicht weergegeven van onze groepstrainingen. Op de volgende pagina's worden deze verder beschreven.

## Basis groepstrainingen:



## Plus groepstrainingen:

De Plus trainingen wisselen en worden georganiseerd o.b.v. behoeftes en actualiteit. Een greep uit ons aanbod van Plus trainingen is:

- Praktisch aan de slag met GDPR/AVG
- Selecties, SAINT en Dashboards
- Ontwerp webformulieren
- Manage je relaties onderweg met Pocket CRM
- Offertes met SuperOffice Quote

## Groepstraining Standaard CRM:

# Contactmanagement

Hoe manage je alle klantinteractie binnen SuperOffice CRM?  
Met wie is wanneer, waarover contact geweest (contacthistorie) en wie ga je wanneer bellen of bezoeken?

## Voor wie

Speciaal voor gebruikers die gebruik maken van de STANDAARD functionaliteiten binnen SuperOffice CRM is deze groepstraining bedoeld.

## Onderwerpen

- Introductie / basisvaardigheden
- Documenten / e-mail
- Bedrijven / contactpersonen
- Segmentatie met selecties
- Agendabeheer
- Rapporten
- Activiteiten / taken

**Voorkennis** Er is geen voorkennis vereist voor deelname.

## Wat is inbegrepen

- PC met toegang tot SuperOffice CRM Online en Microsoft Office
- Koffie, thee, water, frisdrank en lunch
- Certificaat van deelname
- Digitaal trainingsmateriaal

**Duur** 1 dag (9:30 - 16:30 uur)

## Groepstraining Marketing:

# E-mail campagne ontwerpen en beheren

Hoe bereik je (potentiële) relaties? SuperOffice CRM ondersteunt het proces van e-mail campagnes van A tot Z. Van het definiëren van de acties behorende tot de campagne, de segmentatie van de gewenste doelgroep, het ontwerp van een nieuwsbrief die aansluit bij jullie imago, tot het volgen van de resultaten van de campagne.

### Voor wie

Speciaal voor gebruikers die gebruik maken van de MARKETING functionaliteiten binnen SuperOffice CRM is deze groepstraining bedoeld.

### Onderwerpen

- Introductie / basisvaardigheden
- Lead nurturing
- Segmentatie doelgroepen
- AVG + Marketing
- E-mail campagne (projecten en projectgids)
- E-mail template ontwerp
- Mailing - Tracking links - Bounce handling
- Statistieken

**Voorkennis** Kennisniveau “Standaard CRM” is een voorwaarde voor deelname.

### Wat is inbegrepen

- PC met toegang tot SuperOffice CRM Online en Microsoft Office
- Koffie, thee, water, frisdrank en lunch
- Certificaat van deelname
- Digitaal trainingsmateriaal

**Duur** 1 dag (9:30 - 16:30 uur)

## Groepstraining Sales:

# Pipeline- en accountmanagement

SuperOffice zit vol mogelijkheden die ervoor zorgen dat jij nog beter kunt presteren. SuperOffice biedt jou krachtige verkoopinstrumenten, waarmee je betere voorspellingen kunt doen, jouw pijlpijn kunt beheren en gewoon meer orders kunt sluiten.

### Voor wie

Speciaal voor gebruikers die gebruik maken van de VERKOOP functionaliteiten binnen SuperOffice CRM is deze groepstraining bedoeld.

### Onderwerpen

- Introductie / basisvaardigheden
- Lead opvolging
- Chat functie
- Offertebeheer
- Pipeline management
- Verkoop proces / Verkoopgids
- Klantstatus monitoren met SAINT
- Selecties / Rapporten / Dashboards

**Voorkennis** Kennisniveau “Standaard CRM” is een voorwaarde voor deelname.

### Wat is inbegrepen

- PC met toegang tot SuperOffice CRM Online en Microsoft Office
- Koffie, thee, water, frisdrank en lunch
- Certificaat van deelname
- Digitaal trainingsmateriaal

**Duur** 1 dag (9:30 - 16:30 uur)

## Groepstraining Service (Gebruik & Beheer):

# Serviceverzoeken beheren

Zorg voor een glimlach op het gezicht van jouw klanten door ze de aandacht te geven die ze verdienen. De krachtige functionaliteit van SuperOffice helpt je om verzoeken bij te houden en te beantwoorden zodra ze binnenkomen. Dit kan via meerdere kanalen zoals telefonisch, per e-mail, chat, webformulier of sociale media.

### Voor wie

Deze training is speciaal voor gebruikers- en beheerders die gebruik maken van de SERVICE functionaliteiten binnen SuperOffice CRM.

### Onderwerpen

- Introductie / basisvaardigheden
- Request Management
- Chat functie
- SLA's, priorisering en escalaties
- Gebruik van FAQ's
- Selecties / Rapporten
- Instellingen / Beheer
- Antwoordsjablonen

**Voorkennis** Kennisniveau "Standaard CRM" is een pré.

### Wat is inbegrepen

- PC met toegang tot SuperOffice CRM Online en Microsoft Office
- Koffie, thee, water, frisdrank en lunch
- Certificaat van deelname
- Digitaal trainingsmateriaal

**Duur** 1 dag (9:30 - 16:30 uur)

## Groepstraining Beheer CRM:

# Applicatiebeheer

Als beheerder van SuperOffice CRM ben je binnen jouw organisatie verantwoordelijk voor het continu optimaliseren van het gebruik van SuperOffice CRM. Hiertoe is het noodzakelijk om regelmatig te trainen, zodat je op de hoogte bent van alle mogelijkheden die SuperOffice CRM te bieden heeft.

### Voor wie

Speciaal ontwikkeld voor SuperOffice BEHEERDERS.

*Let op: het betreft de beheerdersfuncties van Standaard CRM, Sales en Marketing. De beheerdersfuncties van Service worden in de groepstraining Service behandeld.*

### Onderwerpen

- Introductie / basisvaardigheden
- Gebruikers beheren
- Rollen en rechten
- Lijsten beheren
- Privacy
- Workflow Verkoop- en Projectgidsen
- Chat functie
- Voorkeuren beheren
- Systeemopties
- Importeren externe gegevens
- Velden publiceren
- App store

**Voorkennis** Kennisniveau "Standaard CRM" is een voorwaarde voor deelname.

### Wat is inbegrepen

- PC met toegang tot SuperOffice CRM Online en Microsoft Office
- Koffie, thee, water, frisdrank en lunch
- Certificaat van deelname
- Digitaal trainingsmateriaal

**Duur** 1 dag (9:30 - 16:30 uur)



# Consultancy



Ondersteuning nodig van een expert?  
Wij helpen je graag met je CRM-uitdagingen!

SuperOffice CRM biedt je de beste oplossing om klanten te vinden, te scoren en te behouden. Maar CRM is een continu proces met diverse evaluatie- en toetsingsmomenten om de vooraf gestelde doelstellingen te evalueren.

Zorg ervoor dat je het meeste uit deze oplossing haalt en blijft halen, door de hulp van onze consultants in te schakelen. Zij hebben ruime ervaring met SuperOffice en CRM opgedaan tijdens hun werk bij diverse bedrijven in diverse branches. Samen met jou kunnen zij elke uitdaging aan.

## Een greep uit het aanbod:

- Implementatie van nieuwe functionaliteit(en) / module(s)
- Optimalisatie van het huidige gebruik van SuperOffice CRM
- Opschoning van data
- Import van data
- In-company trainingen
- Upgrade naar nieuwe release
- Opstellen van e-mailtemplates
- En nog veel meer....

Neem hiervoor contact op met je accountmanager.



Maarten Reuser  
Service Director bij SuperOffice Benelux B.V.

## Strippenkaart en Groepstraining abonnement

Naast consultancy op locatie, waarbij onze experts persoonlijk met jullie aan de slag gaan met jullie specifieke vraag c.q. uitdaging, biedt SuperOffice ook een aantal standaard services aan:

### Strippenkaart

De strippenkaart van SuperOffice stelt je in staat voordelig en flexibel professionele ondersteuning in te zetten. Denk hierbij aan het aanpassen van een template, hulp bij import van standaard gegevens, het aanpassen van een rapport of dashboard etc. Je koopt een strippenkaart voor 8, 12 of 16 uur tegen een zeer voordelig tarief. Vervolgens kan remote ondersteuning worden afgeroepen voor maximaal 1-2 uur per sessie.



## Groepstraining abonnement

De groepstrainingen van SuperOffice stellen je in staat voordelig deel te nemen aan een compleet verzorgde Basis Groepstraining, speciaal afgestemd op de gebruikersplannen Standaard, Verkoop, Marketing, Service en het Beheer van SuperOffice of een Plus Groepstraining voor de ervaren gebruikers. Op de evenementen pagina van onze website vind je meer informatie, data en locaties betreffende deze groepstrainingen.

Het is ook mogelijk voor een abonnement te kiezen. Hierbij koop je direct 2, 4 of 8 trainingen tegen een zeer voordelig tarief. Jij en je collega's hebben vervolgens een jaar de tijd om deel te nemen aan deze groepstrainingen.

losse training	2 trainingen	4 trainingen	8 trainingen
Groepstraining Per deelnemer/training	Groepstraining Per deelnemer/training	Groepstraining Per deelnemer/training	Groepstraining Per deelnemer/training
€ 270,00	€ 189,00	€ 162,00	€ 148,50
Losse training • Normaal tarief • Per training te boeken	Jaarlijks abonnement • 30% korting • Per jaar € 378 • Per training te boeken • 12 maanden geldig	Jaarlijks abonnement • 40% korting • Per jaar € 648 • Per training te boeken • 12 maanden geldig	Jaarlijks abonnement • 45% korting • Per jaar € 1188 • Per training te boeken • 12 maanden geldig

*Genoemde prijzen (strippenkaart en groepstrainingen) zijn geldig t/m 31-12-2019. Neem voor actuele prijzen en voorwaarden contacten op met je account manager.*

# Inspiratie

## SuperOffice website

Op onze website [www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl) vind je informatie over onze producten, apps en services. Ook kun je er white papers downloaden en zijn er blogs over allerlei interessante onderwerpen betreffende CRM.

Ook vertellen klanten, op onze website, over hun ervaring met SuperOffice. Kijk voor inspirerende klantverhalen, onder Referenties.

## Webinars en Seminars

Elke maand organiseren wij een Seminar op ons kantoor in Eindhoven. Deze Seminars hebben als doel je te inspireren en informeren over een actueel onderwerp. Regelmatig nodigen wij hiervoor ook gastsprekers uit om nog meer diepgang te geven aan het onderwerp.

Daarnaast organiseren we periodiek korte Webinars om je te informeren over de mogelijkheden om je Verkoop, Marketing en Service-processen te optimaliseren.

### Een greep uit ons aanbod van Seminars:

- Werken in de Cloud
- Hoe word je succesvol met LinkedIn

### Een greep uit ons aanbod van Webinars:

- SuperOffice App store
- SuperOffice Pocket CRM



Daarnaast maken we in 'het Brabantse' graag tijd voor gezelligheid. Dus ook voor FUN evenementen ben je bij ons aan het juiste adres. Zoals bijvoorbeeld voor het SuperOffice Tafelvoetbal Toernooi!

Kijk op onze website voor het actuele aanbod en meld je aan:

[www.superoffice.nl/evenementen](http://www.superoffice.nl/evenementen)

## SuperOffice Community



### Customer

Gebruikers vinden hier werkinstructies, video's, productnieuws en inspirerende artikelen over SuperOffice en CRM.



### Technical

Technische ondersteuners vinden hier systeemvereisten voor installaties en upgrades. Ook zijn er artikelen met actuele onderwerpen te vinden en kun je meepraten op de diverse forums.



### Developer

Ontwikkelaars kunnen hier terecht voor ontwikkeltools, artikelen en forums.



Speciaal voor onze klanten: [community.superoffice.com](http://community.superoffice.com)

## Social Media

Abonneer je op ons Youtube kanaal waar we je kennis laten maken met o.a.:

- SuperOffice en haar medewerkers
- SuperOffice product uitleg
- SuperOffice Customer Succes Stories

Wij zijn ook actief op Facebook en LinkedIn. Dus volg ons voor actuele berichtgeving en fun!



# Support

Kun je het antwoord op jouw vraag niet op onze community vinden? Bezoek dan onze online portal voor diverse FAQ's of registreer je vraag en/of probleem middels een ticket. Eén van onze supportmedewerkers zal dit ticket z.s.m. in behandeling nemen.

**Openingstijden:** Maandag - Vrijdag / 8:30 - 17:00 uur

**E-mailadres:** [support@superoffice.nl](mailto:support@superoffice.nl)

Onze support medewerkers nemen contact met je op, via telefoon of e-mail, nadat je je vraag en/of probleem via de portal of via een e-mail hebt ingediend.

1	2	3	4
<b>COMMUNITY SELF-SERVICE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Online helpgidsen</li><li>• "How to" video's</li><li>• Learn the essentials</li><li>• FAQ's</li><li>• Forums</li></ul> <b>BESCHIKBAAR VOOR IEDEREEN</b>	<b>STANDARD SUPPORT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hulp in lokale taal</li><li>• Hulp bij community info</li><li>• Tips &amp; tricks</li><li>• Troubleshooting (tech)</li><li>• Hulp met app vragen</li></ul> <b>INCLUSIEF IN ABONNEMENT</b>	<b>PREMIUM SUPPORT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wachtrij prioriteit</li><li>• Reactie binnen 4 uur</li><li>• Technische assistentie</li><li>• Hulp via remote assistance</li><li>• Extra opening/weekends</li></ul> <b>EXTRA* ABONNEMENT</b>	<b>ASSISTANCE AGREEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geplande assistentie in vaste intervallen</li><li>• Geleverde door lokale consultancy teams volgens overeengekomen frequentie</li></ul> <b>EXTRA* ABONNEMENT</b>
<b>TOEGANG TOT (GRATIS) KLANTENEVENEMENTEN IN LOKALE MARKTEN</b>			
		<small>*Extra kosten per maand op aanvraag.</small>	<small>*Extra kosten per maand op aanvraag.</small>



## CRM with a smile

Een greep uit ons assortiment 😊 :

- Ingrid van Erp - *Service Coordinator*
- Brian Mulder - *CRM Consultant*
- Luuk Akkermans - *Accountmanager*
- Maarten Reuser - *Service Director*
- Wouter Schram - *Accountmanager*
- Gert-Jan van Doormalen - *Sales Director*
- Joost van den Bogert - *Senior Sales Consultant*
- Jolanda Weterings - *Marketing*



**SuperOffice Benelux B.V.**

Emmasingel 29.41

5611 AZ – Eindhoven

040-402 1500

[info@superoffice.nl](mailto:info@superoffice.nl)