

SuperOffice Implementatie Methode
Startup Plan Taakomschrijving

Startup plan services

In dit document vind je alle informatie over de diensten behorende bij de Startup plan service. Deze diensten zijn gericht op het starten met SuperOffice CRM vanuit onze 'best practices' gebaseerde configuratie. Deze aanpak zorgt voor een snelle start waarbij wij je helpen om jouw CRM oplossing aan te laten sluiten op de werkprocessen.

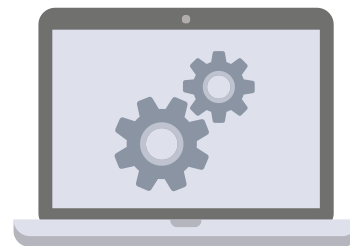
Hoe implementeren we je CRM oplossing?

Bij SuperOffice houden wij van simpel! Dit voeren wij niet alleen door in onze software, maar ook in de manier waarop wij jouw CRM oplossing implementeren. In de vier simpele stappen van het Startup plan, configureren wij de CRM oplossing, importeren bestaande data, trainen we alle gebruikers en zorgen wij voor een vliegende start.

STAP 1

Configureren

De eerste stap is om je te helpen de CRM-oplossing te configureren op basis van de geselecteerde gebruikersplannen ter ondersteuning van de verschillende rollen binnen het bedrijf. Wij helpen je om bedrijven, contacten, activiteiten, sjablonen, evenals marketing-, verkoop- en serviceprocessen, op basis van onze 'best practices' te configureren.



STAP 2

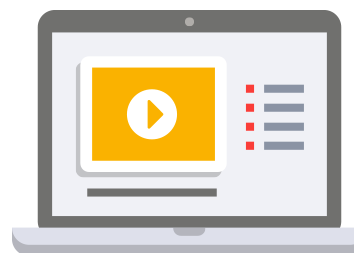
Importeren

Een CRM-oplossing biedt je de mogelijkheid alle relevante klantinformatie op één centrale plaats te verzamelen. In deze stap helpen wij je om de juiste gegevens te importeren in je CRM-oplossing. Door het gebruik van één of meerdere importsjablonen, helpen we je om bedrijven en contactpersonen te importeren.

STAP 3

Trainen

In deze fase gaan we je team trainen in de basis CRM-functionaliteiten, en leren we je hoe je het systeem kunt beheren. Afhankelijk van de gekozen gebruikersplannen, worden er additionele trainingen gegeven voor Marketing, Sales en Service gebruikers.



STAP 4

Go Live

In deze stap helpen en coachen we jouw team om aan de slag te gaan met de nieuwe CRM-oplossing. Bij de start blijken gebruikers vaak vragen te hebben. Wij zijn hierbij aanwezig om direct een helpende hand te bieden en te zorgen voor een vliegende start.

1. Configureer uw CRM oplossing

We hebben de meest voorkomende configuratie op basis van onze 'best practices' gekozen. Het doel van deze activiteiten is om je CRM-oplossing te configureren op basis van de geselecteerde gebruikersplannen ter ondersteuning van de verschillende rollen in jullie bedrijf.

1.1 Basis CRM configuratie

Bedrijven en Contacten

Met deze hands-on configuratie, helpen wij je om je CRM-oplossing te configureren. We helpen je maximaal 10 items per veld veranderen en 5 extra velden toe te voegen om extra informatie over je bedrijven en contacten vast te leggen.

Activiteiten & Document templates

De agenda is het "hart" van de CRM-oplossing. De agenda is de basis voor het plannen van activiteiten en follow-ups. Daarnaast kunnen gebruikers genieten van een verscheidenheid aan templates om nieuwe documenten voor bedrijven, contacten en projecten aan te maken. De templates zijn gebaseerd op Word- en Excel-documenten. We helpen je tot 5 van de reeds bestaande document templates aan te passen aan jullie huisstijl binnen jullie SuperOffice CRM oplossing.

1.2 Marketing Configuratie

Mailing sjabloon

Wij leveren een set van standaard e-mail sjablonen aan die je kunt gebruiken als uitgangspunt. Wij zullen een standaard e-mail sjabloon aanpassen aan jullie huisstijl met behulp van onze eenvoudige editor (geen geavanceerde HTML editing).

Global links

Wij helpen je om maximaal 3 global links te ontwerpen die in al jullie mailings kan worden gebruikt. Deze links kunnen worden gebruikt voor bijvoorbeeld opt-in en opt-out, voor het toevoegen van projectleden aan een marketingproject of om vervolgcacties te registreren in SuperOffice voor de follow-up van klikgedrag.

1.3 Sales Configuratie

Sale

Met deze hands-on configuratie, helpen wij je om jullie verkoopkansen te configureren. Om verkoopkansen te organiseren kun je gebruik maken van diverse velden zoals; verkoop status en verkooptype. Bovendien kun je velden, zoals de bron, concurrent en reden gebruiken voor meer detailinformatie. Wij helpen je maximaal 5 items per veld te veranderen en 3 extra velden toe te voegen aan de verkoopkaart.

Sales guide

Wij leveren onze voor gedefinieerde sales workflow voor nieuwe leads om jullie vertegenwoordigers te begeleiden bij het verkoopproces. Dit zorgt ervoor dat iedereen gebruik maakt van hetzelfde proces en helpt jullie om de sales pijplijn te structureren. Tijdens de Sales configuratie helpen wij je de naamgeving van de fasen te veranderen zodat het perfect aansluit op jullie verkoopproces. Bovendien helpen we je tot 5 activiteiten en documenten te veranderen die gebruikt worden in de verschillende fasen.

Dashboard

Met onze dashboard functie kun je jullie verkoopactiviteiten controleren en visualiseren. Wij helpen je om een aangepast dashboard te creëren met maximaal vier tegels uit onze standaard set van tegels te configureren.

1.4 Service Configuratie

Label

Het label is het gedeelte in de mail-titel waaraan de e-mail herkend wordt. Het nummer dat achter het label staat correspondeert met het verzoeknummer. Bijvoorbeeld: VerzoekID-1234 of Support-1234
We configureren het gewenste label voor je.

Service prioriteiten

Met Service is het mogelijk om prioriteiten in te stellen en regels op te stellen om verzoeken te beheren. Zo moeten bijvoorbeeld high impact verzoeken onmiddellijke aandacht krijgen en binnen 2 uur beantwoord worden. Wij helpen je om 3 prioriteiten te configureren op de juiste aandachtsniveaus en deadlines.

Verzoek status

Elk verzoek heeft een specifieke status om de situatie van het verzoek weer te geven aan zowel de helpdeskmedewerker als de klant. Wij helpen je om 5 statussen te configureren om jullie verzoek stadia te definiëren.

Reply templates/sjablonen

Alle binnenkomende verzoeken zullen voorzien worden van een automatisch antwoord. Deze reactie zal de afzender op de hoogte brengen dat zijn verzoek in goede orde is aangekomen en met een uniek verzoek ID is gemarkeerd. Wij helpen je om één antwoordsjabloon te configureren aan jullie huisstijl met één standaard handtekening. Daarnaast configureren we tot 3 antwoordsjablonen die je kunt gebruiken om snel veel gestelde vragen (FAQ's) te beantwoorden en jullie efficiency te verbeteren.

Service categorieën

Om alle inkomende verzoeken te structureren, is het belangrijk om ze te categoriseren zodat je in staat bent om ze goed te beheren. Wij zullen je helpen om maximaal 5 categorieën te configureren om zo jullie klantverzoeken te structureren.

Mailbox

Wij helpen je om maximaal 3 (ondersteuning) e-mail adressen aan een Service mailbox te koppelen. Dit zal ervoor zorgen dat alle inkomende e-mails worden beheerd als verzoeken binnen SuperOffice Service.

1.5 Project Configuratie

Project

Met deze hands-on configuratie taak, helpen wij je om jullie projecten te configureren. Om jullie projecten te organiseren, kun je aan projecten o.a. een status en soort meegeven. Wij helpen je maximaal 5 items per veld te veranderen en 3 extra velden toe te voegen aan de projectkaart om zo jullie projecten verder te specificeren.

Project Guide

Wij leveren onze voor gedefinieerde project workflow voor nieuwe projecten om jullie projectverantwoordelijk te begeleiden bij het projectproces. Dit zorgt ervoor dat iedereen gebruik maakt van hetzelfde proces. Tijdens de Project configuratie helpen wij je de naamgeving van de fasen te veranderen zodat het perfect aansluit op jullie projectproces. Bovendien helpen wij je tot 5 activiteiten en documenten te wijzigen die worden gebruikt in de verschillende fasen.

Project lid rol

Door het toevoegen van projectleden aan een project, koppelen we het project aan de betrokken bedrijven en contacten. Elk project lid kan worden uitgerust met een rol binnen het project. Wij helpen je maximaal 5 rollen te veranderen om de rollen van de leden van het project te specificeren.

1.6 Quote Configuratie

Quote zal je helpen om jullie offerte aanbod te standaardiseren met behulp van jullie eigen prijslijst met producten. Dit zal je helpen om jullie offerte aanbod te standaardiseren, efficiënt te werken en professionele quotes naar jullie klanten te sturen. Bij het gebruik van Quote krijg je tevens gedetailleerde productinformatie en optimaliseert je jullie pipeline management.

Quote

Met deze hands-on configuratie taak, helpen wij je om jullie offerte aanbod te configureren. Bovendien kun je velden zoals: leveringsvoorwaarden, het type levering, betalingsvoorwaarden en betalingsmethode gebruiken voor jullie offerte. Wij helpen je maximaal 5 items per veld te veranderen.

Producten

Wij zullen je helpen om maximaal 5 producten toe te voegen aan jullie prijslijst. Deze producten worden toegevoegd aan de offerte template en kunnen worden gebruikt voor maken van een offerte.

Quote templates/sjablonen

Om offertes te maken kun je de standaard offertesjabloon, geleverd binnen de oplossing, gebruiken. De offertesjablonen kunnen rechtstreek vanuit de basis worden ingezet, met of zonder korting. Wij helpen je om het belangrijkste offertesjabloon aan te passen aan jullie huisstijl.

2. Importeer uw CRM data

Om te starten met CRM is het belangrijk om, vanaf de eerste dag, te starten met een gevuld CRM-systeem. Het doel van deze activiteiten is om je te helpen al uw relevante CRM-gegevens te importeren in SuperOffice.

2.1 Basic CRM data import

Met de Basic CRM data import helpen wij je bij het importeren van je bestaande bedrijfs- en contactpersoon gegevens in je nieuwe CRM oplossing. Dit zijn dus jouw zakelijke relaties die natuurlijk in CRM beschikbaar moeten zijn op het moment dat je ermee aan de slag gaat. Door het vullen van één of meerdere voor gedefinieerde importsjablonen, kunnen wij ervoor zorgen dat alle gegevens worden toegewezen aan de juiste velden in SuperOffice CRM.

2.2 Project data import

Met de Project data import helpen wij je bij het importeren van je bestaande projectgegevens in je nieuwe CRM oplossing. Door het vullen van de voor gedefinieerde importsjabloon, kunnen wij ervoor zorgen dat alle gegevens worden toegewezen aan de juiste velden in SuperOffice CRM.

2.3 Sales data import

Met de Sales data import helpen wij je bij het importeren van je bestaande verkoopgegevens in je nieuwe CRM oplossing. Door het vullen van de voor gedefinieerde importsjabloon, kunnen wij ervoor zorgen dat alle gegevens worden toegewezen aan de juiste velden in SuperOffice CRM.

2.4 Activiteiten data import

Met de Activiteiten data import helpen wij je bij het importeren van je bestaande activiteitengegevens in je nieuwe CRM oplossing. Door het vullen van de voor gedefinieerde importsjabloon, kunnen wij ervoor zorgen dat alle gegevens worden toegewezen aan de juiste velden in SuperOffice CRM.

2.5 Product data import

Met de Product data import helpen wij je bij het importeren van je bestaande productgegevens in je nieuwe CRM oplossing. Door het vullen van de voor gedefinieerde importsjabloon, kunnen wij ervoor zorgen dat alle gegevens worden toegewezen aan de juiste velden in SuperOffice CRM.

3. Train je team

In deze fase, zullen wij je team trainen in het gebruik en beheer van de CRM oplossing. We starten altijd met de Standaard CRM training voor de basiskennis. Afhankelijk van het type gebruikersplannen die zijn geselecteerd, zijn er aanvullende trainingen voor Marketing, Sales en Service-gebruikers.

Hieronder vindt u een overzicht van alle trainingen die wij leveren om uw team te trainen om het volledige potentieel uit jullie CRM-oplossing te benutten.



3.1 Standaard CRM training

Leer alle kernfuncties van CRM, zoals het beheren van contacten, afspraken en agenda's, selecties, e-mail en documenten.

Onderwerpen:

Introductie / basisvaardigheden
Bedrijven/contactpersonen
Agendabeheer
Activiteiten/Taken
Documenten/e-mail
Selecties
Rapporten



3.2 Marketing training*

Leer om jullie doelgroepen te identificeren met behulp van selecties en hoe je effectieve e-mail marketingcampagnes met SuperOffice Mailing opstelt.

Onderwerpen

Introductie / basisvaardigheden
Selecties / Segmentatie
Campagne marketing
Lead nurturing
E-mail mailings - Tracking links -
Bounce handeling
Statistieken



3.3 Sales training*

Leer hoe je je verkoopkansen beheert, hoe je offertes maakt en verzend en hoe je je eigen dashboards ontwerpt om jullie verkoopvoorspelling te controleren en jullie sales team aan te sturen.

Onderwerpen

Introductie / basisvaardigheden
Verkoop proces
Lead opvolging
Verkoopgids
Pipeline management
Selecties/Rapporten
Offertebeheer
Pocket CRM



3.4 Service training*

Leer hoe je snel en efficiënt binnenkomende verzoeken van klanten afhandelt en samen te werken met verschillende medewerkers en afdelingen om jullie klantenservice te optimaliseren.

Onderwerpen

Introductie / basisvaardigheden
Request Management
SLA's en escalaties
Gebruik van FAQ's
Selecties/Rapporten



3.5 Admin CRM training*

Leer hoe je jullie huidige CRM-configuratie aanpast aan jullie veranderende zakelijke behoeften en hoe je de CRM-oplossing kunt beheren.

Onderwerpen

Inleiding
Licentie overzicht
Gebruikers beheren
Rollen en rechten
Lijsten beheren
Verkoop en Project gidsen
Voorkeuren beheren
Systeemopties
Importeren externe gegevens
Velden publiceren



3.6 Admin Service training**

Leer hoe je jullie huidige Service-configuratie aanpast aan jullie veranderende zakelijke behoeften en hoe je de Servicemodule kunt beheren.

Onderwerpen

Instellingen/Beheer
Antwoordsjablonen
Categoriën/Prioriteiten

* Kennis niveau "Standard CRM training" is vereist om deel te nemen aan deze training

** Kennis niveau "Standard Service training" is vereist om deel te nemen aan deze training

Onsite training

De Onsite training wordt gehouden op het kantoor van de klant, ervan uitgaande dat deze locatie geschikt is voor de training. Klant dient tevens zorg te dragen voor een beamer met scherm of een TV met laptop aansluiting. Tevens dienen de deelnemers tijdens de training te beschikken over een werkstation.

Doorgaans wordt de eigen omgeving van de klant gebruikt om de deelnemers te trainen in de eigen bekende omgeving. De training vindt bij voorkeur plaats in een testomgeving. Indien deze niet beschikbaar is kan de productie-omgeving worden gebruikt. Het naderhand opruimen van de geregistreerde gegevens in SuperOffice, tijdens de training, is de verantwoordelijkheid van de klant. Een belangrijke voorwaarde voor deze taak is de deelname van een managementvertegenwoordiger aan elke trainingssessie, voor beantwoording van alle mogelijke vragen over bedrijfsbeleid en -strategie achter de implementatie van SuperOffice CRM, waarvoor SuperOffice niet verantwoordelijk is. Om een succesvolle training te garanderen, is het maximale aantal deelnemers beperkt tot 8 personen.

Deze trainingen kunnen ook op afstand worden geregeld door het gebruik van onze WebEx-oplossing, zodat gebruikers kunnen meedoen vanaf elke locatie.

Groepstraining

De SuperOffice groepstrainingen worden meerdere keren per jaar georganiseerd door SuperOffice. Gebruikers kunnen deelnemen aan deze klassikale trainingen, welke zijn afgestemd op de gebruiker plannen: Standaard, Marketing, Verkoop, Service en Beheer. Onder begeleiding van een CRM specialist leren wij je alle mogelijkheden die SuperOffice te bieden heeft. Meer informatie over de inhoud, data en de duur van deze trainingen kun je vinden op onze website.

4. Go Live met uw team

In deze fase, gaan wij je team helpen en coachen tijdens de Live gang. Het doel van deze activiteit is om alle gebruikers goed te laten starten met CRM door hun direct te ondersteunen bij vragen of problemen die zouden kunnen voorkomen tijdens deze eerste dag. Het is belangrijk om ervaren hulp te krijgen om iedereen aan boord te houden. Aan het eind van deze taak zullen we onze diensten met je evalueren.

Supplementen

Extra supplementen

Het is mogelijk om de Startup plan uit te breiden met een aantal aanvullende diensten. Zo zijn enkele extra diensten nodig bij een onsite installatie. In deze situatie, zijn technische activiteiten nodig om de CRM-software in je netwerk te installeren.

Ook kunnen er aanvullende diensten als supplement worden opgenomen voor extra import taken, meer training of Go Live assistentie.

Diensten met betrekking tot producten van derden (Apps)

Alle producten afkomstig van derden worden rechtstreeks bij de betreffende leverancier aangeschaft in de SuperOffice App Store. Hierbij is sprake van rechtstreekse overeenkomsten tussen de betreffende leveranciers en de klant.