**Forberedelser Konfigurasjon workshop**

Vi ser frem til å gjennomføre en Konfigurasjons-workshop med dere. For at workshopen skal være effektiv, og for å forsikre oss om at vi mottar den informasjonen som er nødvendig for å skape et best mulig resultat, er det viktig at {name} forbereder seg i henhold til instruksjonene.

**Formål med Configuration workshop**

* Kartlegge behov for konfigurasjon av SuperOffice basert på KPI- og Workflow workshops.
* Inneha tilstrekkelig informasjon til å designe en prototype på løsningen.

**Deltakere**

Prosjektleder, finans og kjerneteam

**Tid & Sted**

Digitalt / Lokasjon den 01.01.2022 kl 0900-1200

**Agenda for Configuration workshop**

* Velkommen og introduksjon
* Formålet med workshop, gjennomføring og mål for dagen.
* Informasjonsinnhenting og definering av felt i SuperOffice.
* Oppsummering og veien videre.

**FORBEREDELSER**

**Individuelle forberedelser**

Det er viktig at deltakerne leser igjennom oppsummering/dokumentasjon fra tidligere workshops og er inneforstått med de avgjørelser som er tatt.

**Gruppeforberedelser**

Vi ber dere om å forberede dere spesielt godt på punktene nedenfor ved å drøfte de internt og ta notater av samtaleemner og eventuelle avgjørelser dere kommer frem til. Prosjektleder kan gjerne sette av tid til et internt møte i god tid før workshop. Resultatet oversendes samlet til prosjektleder i god tid og senest en uke i forkant av gjennomføring av workshop. Dette vil bidra til en effektiv workshop samt at både dere og SuperOffice stiller så godt forberedt som mulig.

For å opprettholde god datakvalitet i SuperOffice bør dere tenke igjennom hvilke data som må legges inn og hvordan de skal segmenteres. Hvilken informasjon som må legges inn og hvordan firmaene skal segmenteres er avhengig av hvem som skal benytte dataene og hva de skal benyttes til. Derfor er det viktig at dere tenker godt igjennom hva som bør være obligatorisk å registrere av informasjon, hvem som skal gjøre det og hvem som har behov for det.

**Firma**

* Hvilken grunnleggende informasjon skal det være obligatorisk å registrere om et firma? For eksempel adresser og organisasjonsnummer.
* Hvordan skal firma som registreres i SuperOffice kategoriseres? For eksempel kunde, potensiell kunde, leverandør og partner.
* Er det behov for nedbrytning av enkelte kategoriene? For eksempel A, B og C kunde?
* Hvilke bransjer tilhører firmaer som blir registrert i SuperOffice? Arbeider kundene deres for eksempel innen transport, IT, offentlig osv?
* Hvilken informasjon vil dere registrere om kunder, potensielle kunder, leverandører osv? Er det annen informasjon som må registreres med tanke på søk, rapportering eller annet?
* Service - Prioritet - Lav, Middels, Høy, SLA?
* Service - Er det en spesiell person som har ansvaret for service henvendelser fra dette firmaet?

**Personer**

* Hvilke grunnleggende opplysninger vil det være obligatorisk å registrere om en person? For eksempel fornavn, etternavn, telefonnummer og epost.
* Er det
* Hvilke type markedsføringsaktiviteter og masseutsendelser ønsker dere å gjennomføre mot personer? For eksempel nyhetsbrev, produktinformasjon og invitasjoner.
* Er det ønskelig å rette spesifikk informasjon mot personer med spesifikke roller? For eksempel ledere, innkjøpssjefer, prosjektledere osv.
* Er det andre egenskaper dere ønsker å knytte til personer? For eksempel referansepersoner, ambassadører osv
* Er det annen informasjon som må registreres om personer med tanke på søk eller rapportering?
* Vil det bli aktuelt å registrere personer i SuperOffice som ikke har en firmatilknytning og som da opptrer som en privatperson?
* Ønsker dere at personer automatisk skal informeres via e-post når de blir registrert i SuperOffice?
* Service - Prioritet - Lav, Middels, Høy, SLA?
* Service - Er det en spesiell person som har ansvaret for service henvendelser fra dette firmaet?

**Aktiviteter**

Når du planlegger alle møter og andre avtaler i dagboken din, får du ikke bare en fullstendig oversikt over dagene dine. Ved å registrere alt, vil du også bygge opp verdifull historikk og holde alle andre oppdatert.

Du kan opprette mange typer avtaler, inkludert møter, telefonsamtaler, oppfølginger og oppgaver. Det er mulig å legge til kommentarer, legge ved dokumenter og til og med stille alarmer når det er nødvendig.

Ved å benytte ulike aktivitetstyper vil du enklere synliggjøre hensikten med aktiviteten samt at det vil være enklere å hente ut rapporter.

* Hvilke typer aktiviteter gjennomføres i hverdagen og hva har dere behov for?
* Hvilke aktiviteter vil dere logge og lage rapporter på? For eksempel telefonsamtaler, kundemøter e.l.
* Er det noen spesielle aktiviteter som gjennomføres i forbindelse med salgsprosessen? For eksempel behovsavklaring, første møte, tilbudspresentasjon, tilbudsoppfølging e.l.
* Er det noen spesielle aktiviteter som gjennomføres i forbindelse med prosjekter?

**Dokumenter**

I SuperOffice brukes det en rekke ulike maler for å opprette og arkivere dokumenter som er relevant for firma, personer, salg og prosjekter. Dokumentmaler kan legges inn av en administrator for de dokumenter som opprettes fra SuperOffice. Dokumentmaler kan utarbeides i Word, Excel eller Powerpoint og inneholde malvariabler som fletter inn data fra SuperOffice.

* Hvilke dokumenter/maler bruker dere idag, og hvilke dokumenter/maler ønsker dere å kunne skrive fra SuperOffice CRM? For eksempel brev, tilbud, ordrebekreftelser, firmapresentasjoner e.l.
* Hvilke dokumenter ønsker dere å arkivere i SuperOffice og hvilke dokumenter skal det være enkelt å finne tilbake til eller rapportere på? For eksempel signert tilbud, signert avtale, prosjektdokumentasjon e.l.

**E-post**

For å gjøre hverdagen enklere er det mulig å utarbeide e-post maler i SuperOffice. Noen e-post maler følger også med som standard da de benyttes av SuperOffice funksjonalitet.

* Hvilke e-post maler benytter dere idag og hvilke maler ønsker dere i SuperOffice? Er det noen e-poster dere ofte sender som kunne vært standardisert og utarbeidet en mal for? For eksempel oppsummering fra møte, tilbuds e-post e.l.
* Hvilke type e-post ønsker dere å arkivere inn i SuperOffice? Er det noen e-poster som er viktigere som man enklere skal finne frem til?

**Personvern**

Grunnlaget for EUs personvernforordning (GDPR) er at enkeltpersoner selv bestemmer over dataene sine, inkludert innsikt, og må samtykke til at informasjonen lagres og brukes.

Hva er formålene deres med samtykke?

Hvilke

Formål, hjemmel, kilde til samtykke, e-post mal?

**Salg & Tilbud**

SuperOffice kan benyttes til å angi og følge opp forventede salg samtidig som det gir dere en bedre oversikt over pipeline og forenkler rapportering. Salgsmuligheter er nært knyttet til firmaets definisjoner av ulike salgstyper, salgsfaser, nettverk, rapportering osv. Det er derfor viktig å innarbeide de riktige rutinene og kontrollpunktene når det utarbeides salgslister og regler. Derfor er det viktig at dere tenker igjennom følgende spørsmål:

* Hvilke ulike typer salg gjennomfører dere? For eksempel "salg til ny kunde", "salg til eksisterende kunde", "tjenestesalg", "prosjektsalg", "anbud" o.l.
* Følger disse typer salg ulike prosesser? Skisser eventuelt prosessene.
* Er det behov for å dele inn i salgstyper av rapporteringsmessige årsaker? Skal det for eksempel være mulig å hente ut alle nysalg kontra mersalg?
* Hvilke faser er det ønskelig å benytte for de ulike salgstypene? For eksempel "prospektering", "første møte", "tilbud", "forhandlinger", "aksept" o.l.
* Er det utarbeidet prosesskisser for de ulike salgstypene og benyttes disse idag? Vil det være til nytte at SuperOffice understøtter disse i form av en salgsguide?
* Hvilke dokumenter, e-post og aktiviteter benyttes i forbindelse med salgsmuligheter?
* Er det interessant å se på hvilke konkurrenter man vinner/taper mot, hvilke kilder man har til salg og hvorfor man vinner/taper salgsmuligheter? Dersom ja, hva er relevant for dere?
* Er det relevant å koble interessenter til salgsmulighetene? Hvilke rolle har disse i forbindelse med salgsmuligheter? For eksempel beslutningstakere, partnere o.l.
* Er det annen type informasjon det er viktig å ta registrere på en salgsmulighet? Det kan være informasjon som er relevant for den ansatte og for rapportering.
* Opererer dere med ulike typer valua?

**Tilbudshåndtering**

SuperOffice Quote Management er en egen modul som gjør det betydelig enklere for den enkelte å utarbeide tilbud direkte fra SuperOffice.

Dersom det er ønskelig å ta i bruk denne modulen bør dere stille dere følgende spørsmål:

**Produktlister**

Disse spørsmålene er kun relevant om produktlistene skal importeres eller legges inn SuperOffice. Dersom ERP integrasjon benyttes til å vedlikeholde prislister er ikke disse spørsmålene relevante.

* Hvordan skal produktlistene implementeres i SuperOffice? Skal de importeres til SuperOffice eller legges inn manuelt i SuperOffice?
* Er det ønskelig å dele inn produktene i kategorier, familier eller typer?
* Hvilken informasjon er det ønskelig å ha om produktene? Produktkode, beskrivelse, enhet, kostnad o.l.

**Tilbud**

* Har dere en eller flere maler for tilbud? Eventuelle tilbudsmaler sendes til SuperOffice prosjektleder. Dersom dette ikke eksisterer må dere selv utarbeide tilbudsmalene for så å oversende den til SuperOffice prosjektleder.
* Er det spesifikk informasjon fra SuperOffice dere ønsker inkludere i tilbudene?
* Hvordan ønsker dere å presentere produktene i tilbudet? Skal produktdata som for eksempel produktkode, produktbeskrivelse, antall, pris og rabatt vises?
* Er det ønskelig å definere leveringsvilkår, leveringstype, betalingsbetingelser og betalingstyper i tilbudene?

**Prosjekt**

Med prosjektfunksjonen kan du tilknytte informasjon som personer, aktiviteter, dokumenter, salg m.m. Dette gjør prosjektfunksjonen ypperlig når du trenger å knytte informasjon både til firma/personer, men samtidig samle en viss type informasjon. Prosjekter er derfor nyttig å bruke til informasjon som omhandler en leveranse, konferanser, seminarer, installasjoner, eiendommer osv.

* Hvilke typer av prosjekter har dere? Dette kan både være interne og eksterne prosjekter som for eksempel kampanjer, seminarer, webinarer, leveranser, eiendommer osv.
* Opererer dere med ulike statuser i disse prosjektene? Status kan for eksempel være aktiv, inaktiv, planlegging, ferdigstilling o.l.
* Er det relevant å knytte personer til disse prosjektene og hvilke type roller vil det være naturlig at de blir tildelt?
* Er det annen type informasjon som er nødvendig og relevant å registrere på prosjekter? Dette kan være felt av type dato, nedtrekksmenyer, nummer osv.
* Finnes det definerte prosesser/arbeidsflyter dere følger for disse prosjektene? Er det nyttig å ha en guide som gjenspeiler prosessene i prosjektmodulen og som hjelper den enkelte med å opprette de rette aktivitetene og dokumentene?
* Er det noen spesielle aktiviteter eller dokumentmaler som benyttes i disse prosjektene?

**Statusovervåkning / SAINT (Sales intelligence)**

SAINT gjør det enklere å oppdage forsømte firmaer, personer og prosjekter og gir dere utvidede søkemuligheter. SAINT er funksjonaliteten som gjør at SuperOffice jevnlig leter etter aktiviteter, oppfølginger, dokumenter, saker og salg i gitte perioder tilbake i tid. Den kan for eksempel gi deg innsikt i hvilke A kunder dere ikke har fulgt opp i henhold til deres kundeprogram, kunder som ikke har kjøpt noe det siste året, kunder som ikke har sendt inn noen saker de siste 30 dager eller eksisterende kunder som har en avtale som må reforhandles.

Det er mulig å opprette statusovervåking for firma, personer og prosjekter. Videre er det mulig å angi tre tellere hvor man angir hvor mange dager SuperOffice skal lete tilbake i tid.

* Hva er formålet med å ta i bruk SAINT? Dette kan for eksempel være å øke gjennomføringsgraden av et kundeprogram eller kunne kontrollere at en installasjon (definert som prosjekt) har hatt årlig service.
* Hva ønsker dere at SAINT skal overvåke for dere? Vil det være firma, personer og/eller prosjekter?
* Er det kun spesifikke firma, personer eller prosjekter som skal overvåkes? Om ja, hvordan skiller disse seg fra alle andre og er det satt konkrete regler for denne typen segmentering? Med dette tenker vi for eksempel på at man kun ønsker å overvåke firma med kategorien "A kunde" og at det ligger klare kriterier for hva som skal til for å være en A kunde.
* Hvor langt tilbake i tid ønsker dere å telle? Dere kan angi 3 perioder. For eksempel 30 dager, 90 dager og 365 dager.
* Forsømte firma, personer og prosjekter kan vannmerkes. Har dere et bilde dere ønsker å benytte som vannmerke?

**Automatiseringer / Script**

Det finnes muligheter å lage automatiseringer/script i SuperOffice som gjør at en hendelse utløser en annen. Eller det kan være script som kjører på jevnlige intervaller. Det kan f.eks. være at det er behov for å legge til en kundeoppfølging etter at et salg er gjort til en eksisterende kunde eller at firma kategorien endres til kunde når et salg er gjort til en ny kunde.

Tenk igjennom hvilke automasjoner som ville spart dere for tid og eventuelt forenklet hverdagen til de ansatte.