

Configuration Specification

Forberedelsesbrev

Kunde: **{name}**

Prosjekt: **{pnam}**

Innhold

[1 Oversikt 2](#_Toc16670003)

[2 Spesifisering av konfigurasjon 3](#_Toc16670004)

[3 Agenda 3](#_Toc16670005)

[4 Klargjøring 3](#_Toc16670006)

[5 Standard CRM & Sales 4](#_Toc16670007)

[5.1 Firmaer og personer 4](#_Toc16670008)

[5.2 Aktiviteter og dokumenter 4](#_Toc16670009)

[5.3 Integreringsbehov 4](#_Toc16670010)

[5.4 Quote Management 4](#_Toc16670011)

[5.5 Brukere 5](#_Toc16670012)

[5.6 Privacy (personvern) 5](#_Toc16670013)

[6 Service 6](#_Toc16670014)

[6.1 Brukere/saksbehandlere 6](#_Toc16670015)

[6.2 Kategorier 6](#_Toc16670016)

[6.3 Personer 6](#_Toc16670017)

[6.4 Firmaer 6](#_Toc16670018)

[6.5 Saker 7](#_Toc16670019)

[6.6 Prioritet 7](#_Toc16670020)

[6.7 Eskaleringshandling 7](#_Toc16670021)

[6.8 Saksstatus 7](#_Toc16670022)

[6.9 E-post 7](#_Toc16670023)

[6.10 E-postfilter 7](#_Toc16670024)

[6.11 Systemoppsett 7](#_Toc16670025)

[6.12 Passord 7](#_Toc16670026)

[6.13 Brukerdefinerte felt 8](#_Toc16670027)

[6.14 Maler 8](#_Toc16670028)

[6.15 Malgrupper 8](#_Toc16670029)

[6.16 FAQ (spørsmål og svar) 8](#_Toc16670030)

[6.17 Kundespråk 8](#_Toc16670031)

[6.18 Rollebasert sikkerhet 8](#_Toc16670032)

[7 Utsendelser 9](#_Toc16670033)

# Oversikt

|  |  |
| --- | --- |
| **Dato**  Klikk her for å velge en dato. | |
| **Deltakere** (kunde)  **Navn** *Prosjektleder*  Prosjektgruppe i henhold til forberedelsesinstruksjonene. Prosjektgruppen må ha mandat til å ta relevante avgjørelser. | **Deltakere** (SuperOffice)  **Navn** *Prosjektleder*  **Navn** *CRM-konsulent/-tekniker* |
| **Utbytte** (kunde)  SWOT-analyse, liste over CRM-prosesser, forretningskritiske spørsmål og formålet med å implementere SuperOffice CRM. | **Utbytte** (SuperOffice)  SWOT-analyse, kunnskap om CRM-prosesser og kundebehov for støtte av CRM-prosesser i systemet. Kunnskap om forretningskravene for løsningen |
| **Felles utbytte**  Dokumentasjon fra Business Analysis-workshopen  Felles tankemåte før Configuration Specification-workshopen | |
| **Dato/klokkeslett/sted**  Sett inn dato, klokkeslett og sted. | **Ansvarlig**  Prosjektleder, {name}  Prosjektleder, SuperOffice |

# Spesifisering av konfigurasjon

Vi gleder oss til å gjennomføre en Configuration Specification-workshop med dere. For at workshopen skal bli så effektiv som mulig, er det viktig at {name} er godt forberedt. Kunder som har forberedt seg ved hjelp av diskusjoner, får mest ut av denne aktiviteten.

Formålet med denne workshopen er å komme frem til best mulig design og konfigurasjon for SuperOffice CRM. Vårt fokus er at systemet skal støtte forretningsprosessene og dekke behovet for brukerstøtte og rapportering i organisasjonen.

Vi begynner møtet med en gjennomgang av resultatene av den første workshopen (Business Analysis), hvis denne er gjennomført. Hvis den ikke er gjennomført, anbefaler vi å begynne denne workshopen med å definere forretningsprosessen (avhengig av kompleksiteten). Deretter vurderer vi behovet for brukergrupper, lister, felt, dokumentmaler, rapporter osv. Etter workshopen dokumenterer vi resultatene og konfigureres systemet i henhold til behovene deres. I neste aktivitet viser vi resultatene i en prototyp (hvis dette er avtalt).

Det er viktig at møtedeltakerne har kunnskap om og forståelse av forretningsprosessen(e) det skal jobbes med. Møtedeltakerne skal også ha beslutningsmyndighet for emnene som skal diskuteres på workshopen. Alle brukergrupper som skal bruke SuperOffice CRM, bør være representert.

Resultatet av konfigurasjonsspesifikasjonen er en konfigurert database sammen med tilhørende dokumentasjon med tanke på fremtidige endringer.

Vi anbefaler at vi får tilsendt en deltakerliste som viser navn og roller, før workshopen.

# Agenda

* Velkommen – introduksjon og presentasjon av deltakerne Ved prosjektlederen fra SuperOffice.
* Formålet med workshopen, gjennomføring og mål for dagen. Ved prosjektlederen fra SuperOffice.
* Informasjonsinnhenting og definering av felt i SuperOffice CRM:
  + SuperOffice: brukergrupper, lister, felt, dokumentmaler, rapporter osv.
  + Service: brukere/saksbehandlere. Kategorier, firmaer, henvendelser, prioriteter osv.
  + Utsendelser: brukere, maler, statiske lister, koblinger
  + SuperOffice Analyze: brukere/superbrukere, informasjonssynlighet, standard datobegrensninger for rapporter.
* Oppsummering og veien videre.

# Klargjøring

For at workshopen skal bli så effektiv som mulig og gi de beste resultatene, er det viktig at dere diskuterer og forbereder punktene på de neste sidene.

# Standard CRM & Sales

## Firmaer og personer

Informasjon som registreres i systemet, kan brukes som søkekriterier når dere vil finne bestemte målgrupper, for eksempel for å sende ut nyhetsbrev eller andre utsendelser. Derfor er det viktig å diskutere og vurdere behovet for segmentering og på hvilke kriterier segmenteringen skal skje.

* Hvordan skal relevante målgrupper klassifiseres? For eksempel kunde, potensiell kunde, leverandør, partner.
* Hvilke bransjer er målgruppene tilknyttet? Arbeider kundene deres for eksempel med transport, IT, service, produksjon, osv.?
* Hvilken informasjon vil dere registrere om kunder, potensielle kunder, partnere osv.? Er det annen informasjon dere vil ha med på firmakortet av hensyn til søk og rapporter?
* Hva slags markedsføringsaktiviteter og kundekampanjer gjennomfører dere, og hvordan vil dere merke kundene for å finne målgruppene? Kunder kan for eksempel merkes med "nyhetsbrev", "produktinformasjon" og "referansekunde".
* Hvilke personer møter dere, og hvilke personer ønsker dere å kunne rette dere mot? For eksempel daglig leder, innkjøpssjef, prosjektleder osv.
* Hvilke egenskaper vil dere ftilknytte disse personene? For eksempel mottaker av nyhetsbrev, pådriver, ambassadør, referanseperson.

## Aktiviteter og dokumenter

* Hvilke behov har dere når det gjelder registrering og oppfølging av aktiviteter? Hvilke aktiviteter vil dere logge og lage rapporter om? Diskuter og tenk igjennom detaljnivået (for eksempel telefonsamtale eller utgående og inngående telefonsamtale, og møte eller første/andre kundemøte).
* Hvilke dokumenter/maler bruker dere, og hvilke dokumenter/maler ønsker dere å kunne skrive fra SuperOffice CRM? For eksempel tilbudsmaler, brev og telefakser.
* Har dere noen tanker om hvilke trinn salgsprosessen skal bestå av? Og om hvilken sannsynlighetsprosent disse skal ha?
* Har dere noen rapporter dere vil beholde i CRM-løsningen? Spesifiser gjerne hvilke rapporteringsbehov dere har.
* Har dere noen behov for å lagre informasjon som er tilknyttet ulike prosjekter, og i så fall, hvilke typer?

## Integreringsbehov

(Ignorer disse spørsmålene hvis dere ikke har integrering i dette trinnet.)

* Hvilken informasjon vil dere innlemme i CRM-systemet?
* Fra hvilket system skal informasjonen hentes?
* Skal denne informasjonen brukes til rapportering?

## Quote Management

* Skal informasjonen integrert fra ERP-systemet brukes til å opprette tilbud?
* Skal ERP-informasjonen synkroniseres, importeres eller vises?
* Skal produktinformasjon konfigureres i SuperOffice CRM eller hentes direkte ut fra ERP-systemet? (Vilkår og betingelser, priser
* Vil du opprette tilbud direkte fra SuperOffice Quote Management?
* Er det behov for å håndtere ulike valutaer og prislister?
* Har dere kundespesifikke rabattmodeller?
* Vil dere tilby ulike tilbudsalternativer (ulike priser eller størrelser)?

## Brukere

* Hvilke brukergrupper/avdelinger skal bruke SuperOffice CRM, og hvilke brukere tilhører hvilke grupper/avdelinger? Lag for eksempel en liste i Excel.
* Hvilke brukere skal være superbrukere/administratorer av systemet?
* Er det behov for å differensiere informasjonen mellom brukergrupper? Skal alle grupper se de samme aktivitetstypene, dokumentene, kundekategoriene osv.? Eller skal noen av dem bare være synlige for bestemte grupper?
* Hvis ja, hvilke brukere skal se hvilken informasjon?

## Privacy (personvern)

* Hvilke typer personopplysninger innhenter og lagrer dere?
* Hva er formålet og hjemmelen for å lagre disse personene i databasen?
* Trenger dere ulike formål og hjemler?
* Hva er bevaringsperioden for lagring av personer?
* Hvordan «åpner» en person SuperOffice, og hva er kilden?

# Service

## Brukere/saksbehandlere

* Hvilke brukergrupper/avdelinger skal bruke SuperOffice Service, og hvilke brukere/saksbehandlere tilhører hvilken gruppe/avdeling?
* Hvilke brukere skal være superbrukere/administratorer av løsningen?
* Er det behov for å differensiere informasjonen mellom de ulike brukergruppene (vi kaller dette MDO – Multi Department Organization)?
  + Skal alle grupper se den samme informasjonen (saker, kategorier osv.)?
  + Skal noen bare være synlig for visse grupper? Hvis ja, hvilke brukere skal se hvilken informasjon?
* Alle brukere bør ha en signatur. Denne kan enten inneholde navnet til saksbehandleren eller være en gruppesignatur. Hvis dere ønsker å bruke flere ulike signaturer, må disse legges inn som svarmaler.
* Hvordan ønsker dere at brukere/saksbehandlere skal varsles om hendelser i systemet? Varsling kan settes opp per saksbehandler og for ulike typer hendelser.
  + Popup-varsling inne i løsningen
  + E-post
  + Både popup-varsling inne i løsningen og e-post
  + SMS (forutsetter SMS-modul)

## Kategorier

* Hvilke kategorier trenger dere?
* Hvem skal ha overordnet ansvar for kategorien (kategorisjef)?
* Hvem skal få tildelt henvendelser (saker) fra kategorien? (NB! Forutsetter at man er medlem av kategorien.)
* Skal saker fordeles automatisk, vil dere bruke en plukkliste, eller skal kategorisjefen fordele sakene?

## Personer

* Hvilken informasjon vil dere registrere om personer/kunder?
* Ønsker dere å klassifisere disse? Eksempler: person, leverandør, partner osv.
* Hvilke markeder arbeider dere med? Tilhører kundene deres bransjer som f.eks. transport, IT, service og produksjon?
* Ønsker dere å hente personer fra andre kundebibliotek (integrasjon)?
* Hvilke markedsføringsaktiviteter og kundekampanjer gjennomfører dere, og hvordan vil dere merke kundene for å finne målgruppene? Eksempel: Kunder kan for eksempel merkes med "nyhetsbrev", "produktinformasjon" eller "referansekunde".
* Hvilke personer møter dere, og hvilke personer utgjør målgruppen deres? Eksempler: Daglig leder, innkjøpssjef, prosjektleder osv.

## Firmaer

* Hvilken informasjon vil dere registrere om firmaer?
* Ønsker dere å klassifisere disse? Eksempler: leverandør, partner osv.
* Hvilke markeder arbeider dere med? Tilhører kundene deres bransjer som f.eks. transport, IT, service og produksjon?
* Ønsker dere å hente firmaer fra andre kundebibliotek (integrasjon)?

## Saker

* Hvilken informasjon vil dere registrere på henvendelser (vi kaller dette saker)?
* Ønsker dere å klassifisere disse ut over kategoriseringen? Eksempler: sakstyper som telefonhenvendelser, e-post osv.

## Prioritet

* Hvilke prioriteter trenger dere?
* Hvor lenge skal en sak ha en prioritet før den eskaleres?
* Vil alle kunder kunne prioriteres likt, eller vil det være ulike prioriteter for kundene?
* Hva er deres åpningstid?
* Hvilke fridager har dere i løpet av et kalenderår?

## Eskaleringshandling

* Er det behov for eskaleringshandlinger?
* Skal noen varsles når saker eskalerer?
* Skal saker fordeles på nytt?
* Tidsfrister? Hvor lang tid skal det gå før eskaleringshandlinger inntreffer innenfor en prioritet?

## Saksstatus

* Er det behov for egne statuser? I så fall hvilke?
* Hvordan skal eventuelle egne statuser tilpasses til systemets statuser?

## E-post

* Hvilke e-postkasser har dere behov for?
* Hvem skal sette opp disse? Driftspartner?
* Hva er protokoll, e-postserver, brukernavn og passord?

## E-postfilter

* Hvilke e-postfiltre har dere behov for?
* Trenger dere å filtrere bort automatiske svar fra kundene?

## Systemoppsett

Det er vanligvis to ulike konfigurasjoner for hvordan man jobber i systemet: Enten svarer man som regel kunden umiddelbart, eller så jobber man med saken internt før man sender svar til kunden.

* Hvordan vil dere jobbe?

## Passord

* Skal enkel innlogging benyttes?
* Stilles det bestemte krav til passord?

## Brukerdefinerte felt

Brukerdefinerte felt brukes til å utdype informasjonen om f.eks. en person, en sak osv.

* Er det behov for brukerdefinerte felt?

## Maler

* Hvilke dokumenter/maler bruker du, og hvilke dokumenter/maler ønsker du å kunne skrive fra SuperOffice Service? Eksempler: standardsvar, produktinformasjon osv.

## Malgrupper

* Hvilke malgrupper trenger dere? Inndelingen baseres vanligvis på organisasjonsstruktur, produkter osv.

## FAQ (spørsmål og svar)

* Hvilke FAQ-grupper trenger dere? Inndelingen baseres vanligvis på organisasjonsstruktur, produkter osv.

## Kundespråk

* Hvilke kundespråk trenger dere? Obs! Dette krever en egen språkmodul (tilleggsmodul).

## Rollebasert sikkerhet

Ved hjelp av rollebasert sikkerhet i SuperOffice Service kan dere definere roller for ulike tilgangsnivåer i virksomheten.

En rolle beskriver:

* Hvilke dataobjekter (saker, e-postmeldinger, kategorier, utvalg, svarmaler, FAQ-oppføringer, dokumenter, rapporter) som skal være tilgjengelige (tilgangen bestemmes ved hjelp av rettigheter) for brukere med denne rollen.
* Hvilke funksjoner (for eksempel administratortilgang) som skal være tilgjengelige for brukere med denne rollen.
* Hvilke roller trenger dere? Inndelingen baseres vanligvis på organisasjonsstruktur.

# Utsendelser

* Hvilke typer utsendelser osv. trenger dere å håndtere i SuperOffice Mailings?
  + Kategorisering og lagring av utsendelser og maler.
* Hvem skal motta utsendelser?
  + Lister og utvalg.
  + Segmentering.
* Måle respons?
  + Klikk på koblinger.
  + Svar på e-post (responshåndtering).
* Rensing
  + Håndtering av ugyldige e-postadresser og e-post som ikke har kommet frem.
* Generell konfigurasjon
  + Alternative/standard SMTP-servere.