

BEST PÅ KUNDESERVICE!

IMPLEMENTERING AV MICROSOFT DYNAMICS CRM 2011

SKEIDAR LIVING

SKILL

2K11

SKEIDAR LIVING GROUP

- **SKEIDAR OG LIVING SLÅTT SAMMEN I DESEMBER 2011**
- **FELLESFUNKSJONER ORGANISERT I SKEIDAR LIVING GROUP**
- **50 VAREHUS MED BRUTTO VAREOMSETNING I OVERKANT AV 3 MRD**
- **2013: DESENTRALISERING: «CRM I BUTIKK»**

SKEIDAR LIVING | GROUP

SKEIDAR **LIVING**

UTFORDRING

- **2 KUNDESENTERORGANISASJONER SKULLE BLI TIL 1**
- **FORSKJELLIGE SYSTEMER OG ARBEIDSMETODIKK**
- **MANUELLE PROSESSER**
- **MYE DOBBELTARBEID**
- **VIKTIG KUNDEDIALOG/HISTORIKK KNYTTET TIL DEN ENKELTES INNBOKS**
- **INGEN RAPPORTERINGSMULIGHETER**
- **MOTVILLIGHET TIL ENDRING**

STARTEN

- **ANBUDSRUNDE HVOR VALGET FALT PÅ SKILL AS**
- **KREATIVT FORPROSJEKT HVOR VI LÆRTE
HVERANDRE Å KJENNE MOT ET FELLES MÅL**
- **BREDT SAMMENSATT PROSJEKTGRUPPE**

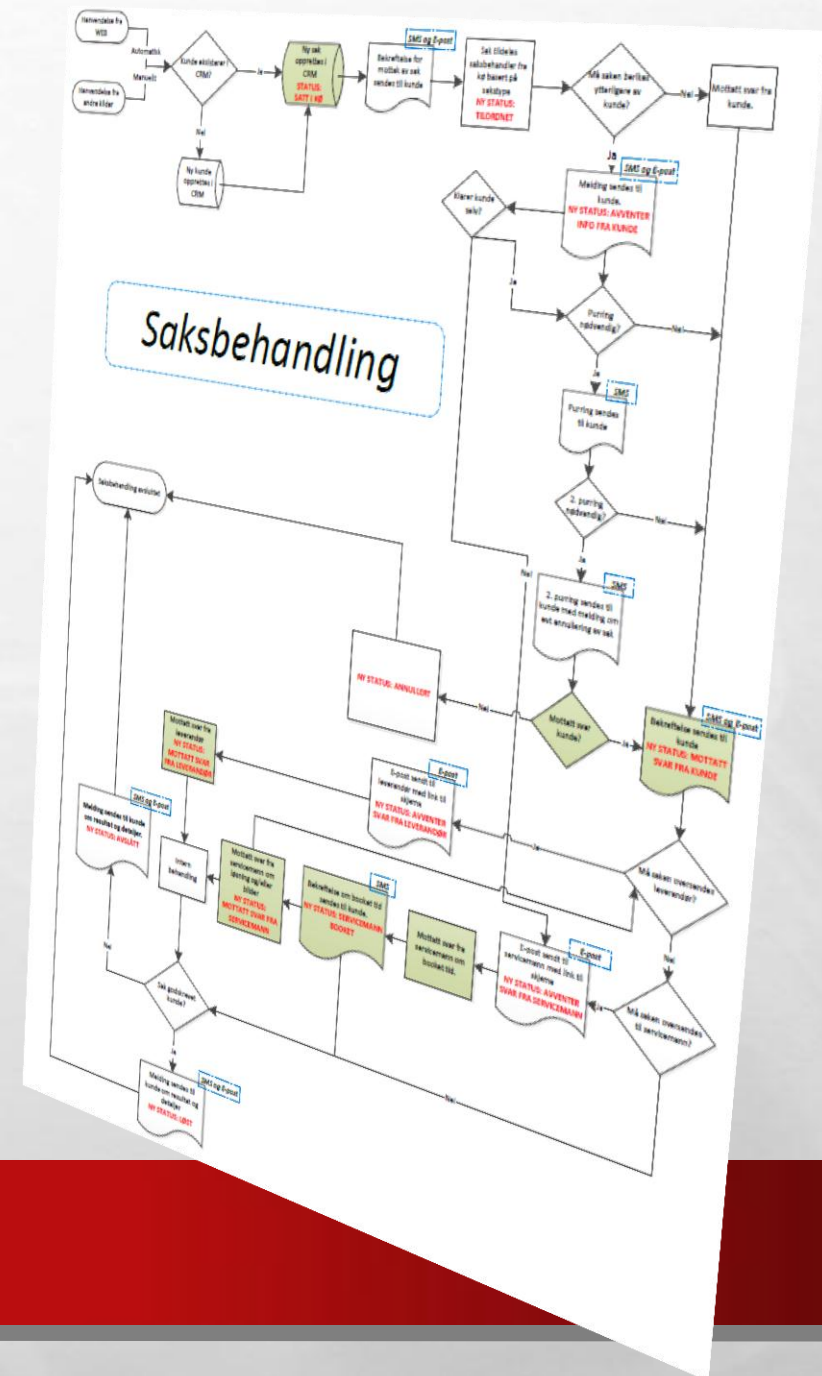
**VI SKAL TA
SERVICEPRISEN 2014!**

SKEIDAR LIVING

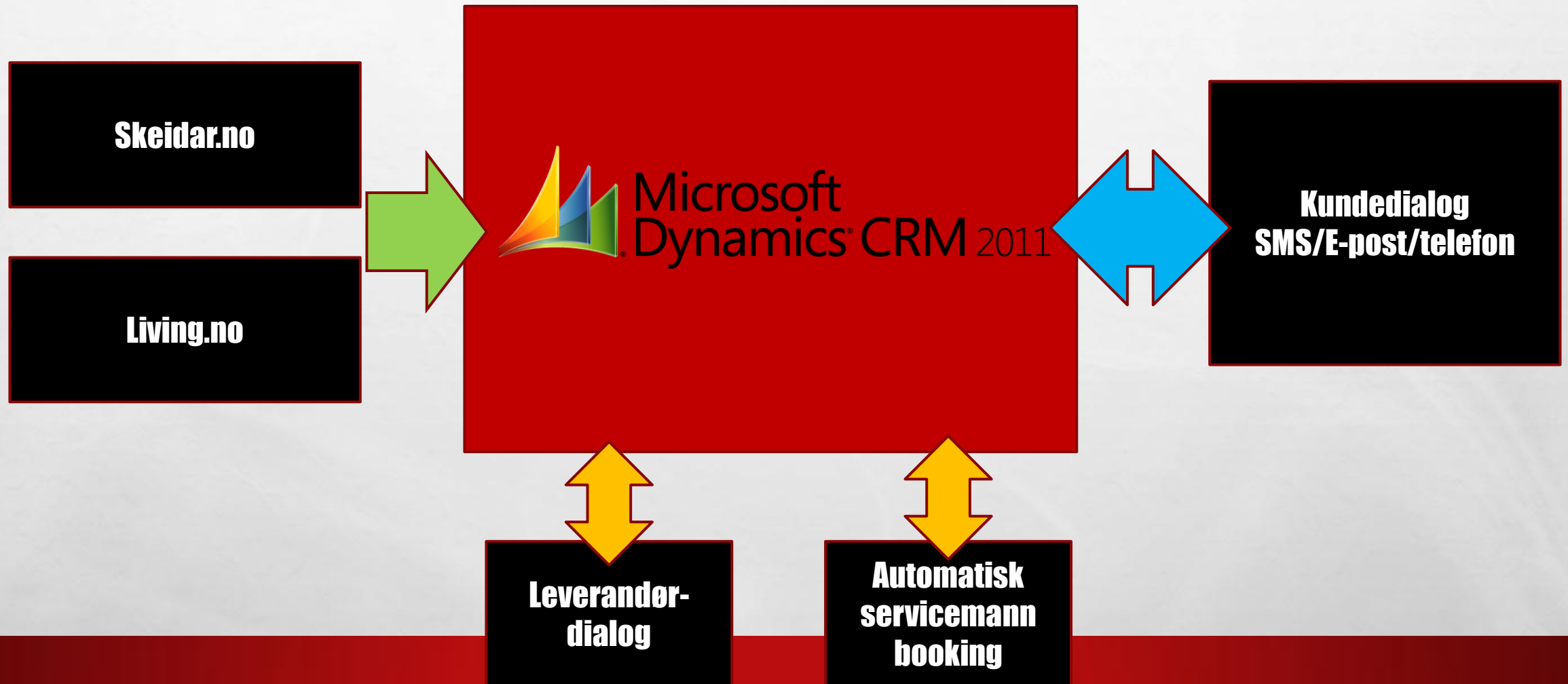


KUNDEREISEN

- **KOMPLEKS PROSESSFLYT**
- **PROSJEKTET OMDEFINERTE OG ENDRET PROSESSER**
- **TIDLIGERE MANUELLE RUTINER OVSATT TIL OVER 30 AUTOMATISKE ARBEIDSFLYTER (WORKFLOWS) I MICROSOFT DYNAMICS CRM**



SYSTEMET



Kundesenter



Finn varehus



Produktspørsmål



Vare på lager?



Ordrespørsmål



Fakturaspørsmål



Reklamasjon

Anc

Kundesenter



Finn varehus



Produktspørsmål



Vare på lager?



Finansiering



Ordrespørsmål



Fakturaspørsmål



Produktspørsmål

Ved spørsmål vedrørende våre produkter, ber vi om at skjemaet under fylles ut.

Henvendelsen vil bli besvart i løpet av kort tid.

Det er også mulig å søke etter Skeidar sine produkter i søkefeltet øverst på siden.

Fornavn*:

Etternavn*:

Adresse*:

Postnummer*:

Sted*:

E-postadresse*:

Vil kun bli brukt ifbm. ditt
kundeforhold hos oss.

Mobilnr.*:

Brukes til å identifisere ditt
kundeforhold, ikke skriv fiktivt
nummer.

Varenavn*:

Instrumentbord: Instrumentbord Call Center

Saker: 6 - Alle aktive Call Center saker							
	Opprettet den	Oppfølging innen	Saksnr	Statusårsk	Saksbehandler	Saksstype	Selskap
☐	03.04.2013 13:05		37383	Tilordnet	Martin Dalehaug	Fakturaspørsmål	LIVING
☐	03.04.2013 21:44		37523	Ny	Reklamasjon	Annet	Skeldar
☐	03.04.2013 21:48		37524	Ny	Reklamasjon	Ordrespørsmål	LIVING
☐	04.04.2013 09:50		37565	Ny	Reklamasjon	Annet	LIVING
☐	05.04.2013 09:33		37831	Tilordnet	Thor Erik Valdok	Annet	Skeldar
☐	05.04.2013 12:17		37887	Avventer respons fra kunde	Martin Dalehaug	Informasjon om la...	Skeldar
☐	05.04.2013 14:08		37924	Tilordnet	Kjageneid Kjageneid	Annet	LIVING
☐	05.04.2013 15:50		37948	Avventer respons fra kunde	Martin Dalehaug	Ordrespørsmål	LIVING
☐	05.04.2013 21:58		37992	Tilordnet	Thor Erik Valdok	Annet	Skeldar
☐	05.04.2013 22:50		37998	Tilordnet	Reklamasjon	Ordrespørsmål	LIVING
☐	06.04.2013 12:41		38053	Avventer respons fra kunde	Martin Dalehaug	Annet	Skeldar

1-11 av 313 (0 valgt)

Alle Nr. A B C D E F G H I J K

Saker: 8 - Nye Call Center saker til fordeling

	Opprettet den	Saksstype	Saksnr	Kunde
☐	10.04.2013 12:07	Fakturaspørsmål	38948	Margun Stauter
☐	11.04.2013 08:44	Ordrespørsmål	39052	Per Martin Nævik
☐	11.04.2013 08:48	Annet	39053	Astefeh Soli
☐	11.04.2013 08:49	Ordrespørsmål	39054	Torgeir Hennar St
☐	11.04.2013 09:16	Annet	39057	Knut Berg
☐	11.04.2013 09:17	Annet	39058	Nina Beate Solh
☐	11.04.2013 09:41	Annet	39061	Lise Aune
☐	11.04.2013 09:46	Ordrespørsmål	39062	Norah Kovalski
☐	11.04.2013 09:55	Annet	39065	Lise Marte Hage
☐	11.04.2013 10:02	Annet	39067	Olav Eide
☐	11.04.2013 10:14	Annet	39069	Grethe Nesvold

1-11 av 268 (0 valgt)

Alle Nr. A B C D E F G H I J K L M N O P Q R

Instrumentbord: Instrumentbord Reklamasjoner

Saker: 5 - Nye reklamasjoner til fordeling

Søk etter oppfølginger

Saksnr Kunde Selskap Varehus

02.04.2013 14:04 37126 Vidar Lind Skeldar

04.04.2013 11:59 37618 Håvard Sletten Skeldar

04.04.2013 12:27 37626 Eva Tofteland Skeldar

06.04.2013 11:21 38030 Tore Brunov Larsen Skeldar

06.04.2013 11:31 38034 Caroline Severinsen Skeldar

06.04.2013 11:39 38037 Anne Pernille Bentsen Skeldar

07.04.2013 12:54 38138 Knut Henrik Larsen Skeldar

07.04.2013 13:02 38142 Anne Lise Sandbakken Skeldar

07.04.2013 14:26 38151 Kenneth Finsdøl Skeldar

08.04.2013 18:19 38418 Jeanette Gundersen Skeldar

08.04.2013 19:31 38442 Yngvar Haugdal Finne Skeldar

1-11 av 152 (0 valgt)

Alle Nr. A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Æ Ø Å

Antall aktive Call Center saker

6 - Alle aktive Call Center saker

Saksstype

Transport

Annet

Fakturaspørsmål

Ordrespørsmål

Informasjon om L...

Produktinformasj...

Antall: Alle (Saksnummer)

Løste reklamasjoner per saksbehandler

Løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Antall løste reklamasjoner

Microsoft Dynamics CRM Pål-Andre Kjønsen CRM

Fi Sak Legg til Tipass

Lagre Lagre og ny Lagre og lukk Slett Lagre

Trenger bilder Send serviceoppdrag Send sak til leverandør Venter på saksbeh. Avventer kunde Send sak til varehus Avslutt sak Annuller sak Tilordne Kopier kobling Send kobling via e-post Samarbeid Kjør arbeidsflyt Start dialog Kjør rapport - Data

Informasjon

Saksversikt

Leverandørdialog (arkiveres a... Servicemannedialog (arkiveres... Vedlegg og bilder Kunnskapsbaseartikkel System

Beslektet

Felles

Arbeidsflyter Historikk Logg for sporing av endringer

Prosesser

Arbeidsflyter Dialoger

Sak SAK-38037-Q7H4X5 Salær

Saknr 38037 Status Aktiv Saksbehandler Statusår Sak Ny Reklamasjon

Saksversikt

Selskap Selskap Varehus Opprettet den Oppfølging innen

Overzicht

Kort beskrivelse Sak opprettet fra Websjema Kunde Anne Pernille Bentsen

Beskrivelse fra kunde Når vi starter oss til armlende kommer det tinnelyd. Høres ut som plata inne i der holder på å kneske. Saksstype Reklamasjon Emne/Reklamasjonsår Sak

Tilleggsinfo fra kunde Reklamasjon oppdaget 20.03.2013 Saksbehandler Reklamasjon

Intern informasjon

Transport

Informasjon om kjøpet

Saksoppinnelse Varenavn Sting hjernespark

Varenummer 0180732 Kjøpsdato 10.12.2012

Innigjpsordre (IO)

Salgsordre (SO) FB00046346

Leverandørdialog (arkiveres automatisk under historikk ved svar)

Leverandør

Tilleggsinformasjon til leverandør

Notat til leverandør

URL Leverandørsjema

Antall arkiverte dialoger (lev)

Servicemannedialog (arkiveres automatisk under historikk ved svar)

Status Aktiv

SKEIDAR

Presentasjon og automatikk for å ivareta at kunden alltid blir behandlet av riktig selskap

Microsoft Dynamics CRM Pål-Andre Kjønsen CRM

Fi Sak Legg til Tipass

Lagre Lagre og ny Lagre og lukk Slett Lagre

Trenger bilder Send serviceoppdrag Send sak til leverandør Venter på saksbeh. Avventer kunde Send sak til varehus Avslutt sak Annuller sak Tilordne Kopier kobling Send kobling via e-post Samarbeid Kjør arbeidsflyt Start dialog Kjør rapport - Data

Informasjon

Saksversikt

Leverandørdialog (arkiveres a... Servicemannedialog (arkiveres... Vedlegg og bilder Kunnskapsbaseartikkel System

Beslektet

Felles

Arbeidsflyter Historikk Logg for sporing av endringer

Prosesser

Arbeidsflyter Dialoger

Sak SAK-40586-K0L8Q1 Salær

Saknr 40586 Status Aktiv Saksbehandler Statusår Sak Ny Reklamasjon

Saksversikt

Selskap Selskap Varehus Opprettet den Oppfølging innen

Overzicht

Kort beskrivelse Sak opprettet fra Websjema Kunde Terje Kjøver

Beskrivelse fra kunde Har kjøpt 2 av disse stolene. Den første er helt i orden - stol nr 2 som jeg hentet i går er veldig sløv/ overkant av roppen. Ber derfor om å få utlevert en ny stol i dag. Jeg sliffer den ut i løpet av helgen og tar den det er feil på ned til deres lager på mandag. Saksstype Reklamasjon Emne/Reklamasjonsår Sak

Tilleggsinfo fra kunde Reklamasjon oppdaget 19.04.2013 Saksbehandler Reklamasjon

Intern informasjon

Transport

Informasjon om kjøpet

Saksoppinnelse Varenavn Mowgli skrivebordsstol

Varenummer 4636700 Kjøpsdato 08.04.2013

Innigjpsordre (IO)

Salgsordre (SO) 44883997-1

Leverandørdialog (arkiveres automatisk under historikk ved svar)

Leverandør

Tilleggsinformasjon til leverandør

Notat til leverandør

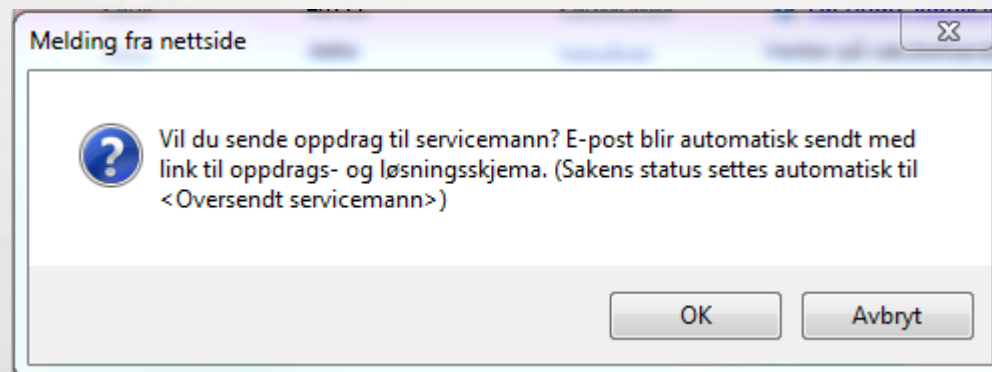
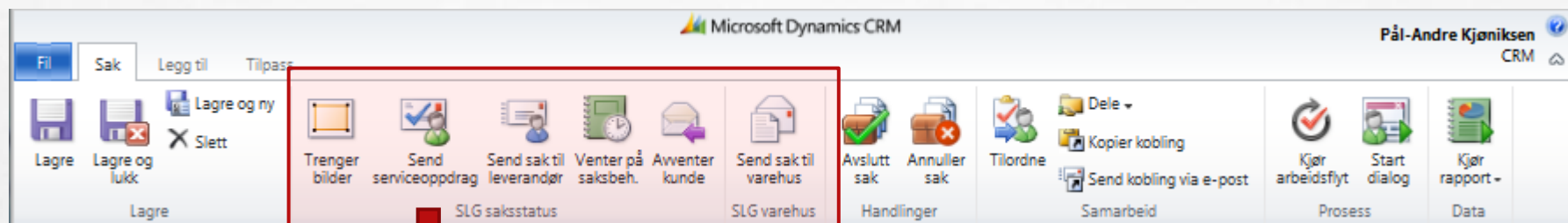
URL Leverandørsjema

Antall arkiverte dialoger (lev)

Servicemannedialog (arkiveres automatisk under historikk ved svar)

LIVING

ETT SYSTEM – 2 SELSKAP



**Flere prosesser trigges
automatisk samtidig**

ONE-CLICK ACTION KNAPPER

Registrering



Diverse SMS under behandlingen



hele møbelet. Dette kan sendes via MMS. Legg ved bilde og send Skeidar 40712 til 2040.

CRM «leter» automatisk etter saksnummer og plasserer mottatt MMS på riktig sak. Saksbehandler varsles om mottatt MMS.

EKSEMPEL PÅ AUTOMATISERT 2- VEIS SMS/MMS DIALOG MED KUNDEN

GEVINSTER

- **MER EFFEKTIV SAKSBEHANDLING**
- **MINDRE SÅRBARE VED SYKDOM/FERIE/ANSATTE SOM SLUTTER**
- **MER FORNØYDE KUNDER?**
- **MÅLING AV KUNDESENTERETS EFFEKTIVITET**
- **KVALITETSRAPPORTERING**
- **GRUNNLAG FOR REFORHANDLING AV LEVERANDØRAVTALER**

NESTE FASER

- **RULLE UT CRM TIL MINDRE VAREHUS FOR EGENBEHANDLING AV SAKER**
- **KONSOLIDERE MICROSOFT AX FOR SKEIDAR OG LIVING, INTEGRERE MED CRM**
- **IMPLEMENTERE «SAKSBEHANDLER-WIZARD» FOR MER EFFEKTIV AVSLUTNING AV SAKER**
- **TELEFONINTEGRASJON: MICROSOFT LYNC ⇔ CRM**
- **KUNDETILFREDSHETSMÅLING DIREKTE TIL CRM**
- **«MINSIDE» /SELVBETJENTING PÅ WEB**
- **KUNDEKLUBB – BEDRE UTNYTTELSE AV KUNDEINNSIKTEN CRM HAR GITT**

SKILL

2KIR

SKEIDAR LIVING

VIL DU VITE MER? KONTAKT OSS I PAUSEN!