

Opdracht voor {name} Implementatie SuperOffice – Cloud Subscroption

**{sdat}**

**[LOGO BEDRIJF]**

Quote for: **{name}**

Date: **{sdat}**

{name}

{addr}

{zipc} {city}

{attn}

Eindhoven, {sdat}

**Voorstel: SuperOffice CRM Cloud Subscription**

Naar aanleiding van je recente verzoek met betrekking tot SuperOffice CRM, vind je in de bijlage ons voorstel.

SuperOffice CRM is een eigentijdse oplossing, ontwikkeld om je **sales-, marketing- en** klantenservice-processen aan te vullen.

Als een van Europa's toonaangevende CRM-leveranciers, met meer dan 30 jaar continue en gerichte ontwikkelingservaring, staan wij open voor de mogelijkheid om jouw partner te worden en je verder te laten groeien door het gebruik van onze CRM-oplossing.

Tot onze vele klanten behoren onder meer klantreferentie, klantreferentie en klantreferentie.

SuperOffice CRM is ontworpen met de gebruiker als uitgangspunt en geeft je medewerkers de ruimte om succesvolle klantrelaties te onderhouden en te ontwikkelen. SuperOffice CRM is bekroond voor zijn design en gebruiksvriendelijkheid en kreeg meerdere jaren achtereen de onderscheiding Best in Test (Computer World).

Wil je meer lezen over onze klanten en onderscheidingen, ga dan naar onze website: [www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)

Neem gerust contact met mij op als je vragen hebt over ons voorstel.

We hopen binnenkort iets van je te horen.

Met vriendelijke groet,

SuperOffice Benelux B.V.

{auth}

{atit}

Email: {auem}

Mobile: {aupc}

**Inhoud**

[1 Management Samenvatting 4](#_Toc83105003)

[Geschatte kosten 4](#_Toc83105004)

[Geldigheid 4](#_Toc83105005)

[2 Oplossing – producten 5](#_Toc83105006)

[SuperOffice CRM Cloud Abonnement 5](#_Toc83105007)

[3 Aangeboden licenties 6](#_Toc83105008)

[SuperOffice add-on producten – beschrijving 9](#_Toc83105009)

[4 Aangeboden diensten 13](#_Toc83105010)

[SuperOffice Implementation Method 13](#_Toc83105011)

[Beschrijving van voorgestelde diensten 14](#_Toc83105012)

[5 Implementatie 15](#_Toc83105013)

[Omschrijving van rollen 15](#_Toc83105014)

[Voorbeeld tijdslijn 16](#_Toc83105015)

[Advies beheer traject 16](#_Toc83105016)

[6 Milestones 18](#_Toc83105017)

[7 Investering 19](#_Toc83105018)

[Software licentiekosten 19](#_Toc83105019)

[Prijzen van (meet) diensten met betaling-per-gebruik 20](#_Toc83105020)

[Implementatiekosten 21](#_Toc83105021)

[Factuurperiodes en voorwaarden 22](#_Toc83105022)

# Management Samenvatting

Refererend aan eerdere gesprekken en correspondentie, hebben we het doel van de oplevering als volgt gedefinieerd:

(Voeg verwijzingen toe naar relevante informatie (doelstellingen, KPI's, oplossingsaspecten), die je hebt gedocumenteerd en aan de klant hebt voorgelegd in je beschrijving van de oplossing (de tabel), indien van toepassing.

SuperOffice is een CRM-oplossing waarmee je sterke, duurzame relaties opbouwt die je omzet in omzet.

In aansluiting op onze eerdere correspondentie begrijpen we dat de belangrijkste doelstellingen van {Name} voor de invoering van SuperOffice CRM zijn:

* **het aanvullen van je verkoopprocessen** en het helpen van je salesteams om hun beloftes na te komen, waarde te bieden, meer deals te sluiten en hun verkoopdoelstellingen te overtreffen met **SuperOffice Sales.**
* je marketing teams in staat te stellen om op grote schaal gepersonaliseerde **communicatie te leveren aan de juiste doelgroep met de juiste boodschap op het juiste moment**, en verder een hoger rendement op marketing-investeringen te leveren **met SuperOffice Marketing**.

je serviceteams in staat te stellen om **elk type inkomend verzoek tijdig en met de best mogelijke oplossing** te behandelen en op te lossen, waardoor klantverloop vermindert en loyaliteit toeneemt dankzij **SuperOffice Service**.

Door de voorgestelde oplossing toe te passen, kun je de volgende positieve effecten realiseren:

1.

2.

3.

Deze mogelijke verbeteringen zijn te realiseren via de CRM-oplossing die wij in dit voorstel aandragen.

## Geschatte kosten

(Plak hier de management summary uit de calculator)

|  |  |
| --- | --- |
| **Kosten voor x gebruikers** | **Totaal** |
| User plan software (jaarlijks) |  |
| Project plan services (eenmalig) |  |

## Geldigheid

Dit voorstel is geldig tot {gexp}

# Oplossing – producten

Met het oog op de belangrijkste doelstellingen van {Name} adviseren wij de volgende SuperOffice oplossing:

## SuperOffice CRM Cloud Abonnement


SuperOffice CRM is een compleet CRM-platform, opgebouwd uit feature sets die specifiek ontworpen zijn om de sales-, marketing- en serviceprocessen in een organisatie te ondersteunen. De gebruikersinterface en architectuur sluiten naadloos aan op de drie procesgebieden omdat ze gebouwd zijn op dezelfde technologiestack en samen een complete CRM-oplossing bieden.

Dit betekent dat ondernemingen kunnen kiezen voor een abonnement voor een of meer pakketten voor hun gebruikers. Abonneer je je op meer dan één pakket, dan krijgen de gebruikers van elk pakket, naast de functies die beschikbaar zijn in hun abonnement, ook een "view only"-toegang tot de informatie en gegevens die door alle andere gebruikers worden aangemaakt. Daardoor krijg je volledig zicht op al je klantinteracties (het 360 graden-beeld van de klant), terwijl klantgerelateerde inzichten verbeteren en de operationele capaciteit voor alle gebruikers toeneemt.

Met alle benodigde integraties, aanpassingen en add-ons, evenals geavanceerde AI en automatiseringsfunctionaliteit, verhoogt SuperOffice CRM niet alleen de productiviteit, maar helpt ook bij het creëren van positieve klantervaringen en het opbouwen van rendabele en duurzame relaties.

Met een cloud-abonnement neemt SuperOffice, als leverancier, de verantwoordelijkheid voor beschikbaarheid, back-ups, en algemeen onderhoud van de oplossing. Gewoon inloggen. Dat is alles. (Openbaar cloudmodel).

Cloud computing is een algemene term voor het online aanbieden van gehoste diensten. Installeren? Niet nodig. Je betaalt per gebruiker en het is dus makkelijk schaalbaar naarmate je onderneming groeit. Bovendien profiteer je van de hoogwaardige beveiliging en onderhoudsdiensten voor de gegevens die je in ons datacenter opslaat.

Door gebruik te maken van deze cloud-aanbieding heb je altijd en overal toegang tot je SuperOffice CRM oplossing.

Voor {Name} raden wij de volgende producten, add-ons en apps aan:

# Aangeboden licenties

(schrappen wat niet is inbegrepen. Moet overeenkomen met regels in SuperQuote.)

**SuperOffice Sales Essentials**

Met dit pakket heb je alle essentiële tools in handen om je sales-pijplijn onder controle te houden, je sales-productiviteit te verbeteren en je relaties beter te managen.

|  |
| --- |
| Dit pakket voorziet in kernfuncties zoals contactbeheer, AVG- en privacyfuncties, abonnementenbeheer, e-mailintegratie, agenda, video-integratie, documentbeheer, de meeste zoek- en selectieopties, standaardrapporten en dashboardtegels, e-mails versturen en Mobile CRM\*: je krijgt een gedeeld beeld van je klanten, en je verbetert je persoonlijke productiviteit en de samenwerking tussen teams. De kern van alle pakketten is ook toegang tot ons Help Center & Community met een serie digitale leermiddelen, FAQ en de mogelijkheid om op fora vragen te stellen en te beantwoorden. Verder beschik je over ingebouwde Help-documentatie, webgebaseerde ondersteuning en toegang tot technische en API-documentatie. Bovendien profiteert je salesteam van verkoop- en opportunitybeheer met onder meer de functie sales secretary, ondersteuning van valuta en mogelijkheden voor het maken van omzetprognoses.  |

**SuperOffice Sales Premium**

SuperOffice Sales Premium heeft alles in huis om je prospects te managen – van offerte tot order – zodat je tijd overhoudt om je te richten op het vertalen van relaties naar omzet.

|  |
| --- |
| Dit pakket voorziet in kernfuncties zoals contactbeheer, AVG- en privacyfuncties, abonnementenbeheer, e-mailintegratie, agenda, video-integratie, documentbeheer, de meeste zoek- en selectieopties, standaardrapporten en dashboardtegels, e-mails versturen en Mobile CRM\*: je krijgt een gedeeld beeld van je klanten, en je verbetert je persoonlijke productiviteit en de samenwerking tussen teams. De kern van alle pakketten is ook toegang tot ons Help Center & Community met een serie digitale leermiddelen, FAQ en de mogelijkheid om op fora vragen te stellen en te beantwoorden. Verder beschik je over ingebouwde Help-documentatie, webgebaseerde ondersteuning en toegang tot technische en API-documentatie. Bovendien profiteert je salesteam van het volledige sales- en opportunitybeheer, inclusief de functie sales secretary, valutaondersteuning, stakeholders, de mogelijkheid om salesworkflows (gids) en mogelijkheden om salesprognoses te maken, de optie voor het maken van aangepaste dashboards en het gebruik van mogelijkheden om activiteiten te monitoren. Voortaan krijg je sales intelligence waarmee je inzichten kunt omzetten in actie. Verder kan je team gebruik maken van de functies voor offertebeheer, zoals het aanmaken van offertes, product- en prijslijsten, offerte-alternatieven en -versies, goedkeuring van offertes en offertedocumenten. Zij kunnen ook gebruikmaken van de eenvoudige en effectieve mogelijkheden voor projectbeheer, zoals projectleden, projectworkflows (gidsen) en de mogelijkheid om eigen velden te definiëren die relevant zijn voor projecten.  |

**SuperOffice Service Essentials**

Beheer alle soorten inkomende verzoeken voor klantenservice, soepel en efficiënt. Met dit pakket werk je vooral ook aan klantenbinding.

|  |
| --- |
| Dit pakket voorziet in kernfuncties zoals contactbeheer, AVG- en privacyfuncties, abonnementenbeheer, e-mailintegratie, agenda, video-integratie, documentbeheer, de meeste zoek- en selectieopties, standaardrapporten en dashboardtegels, e-mails versturen en Mobile CRM\*: je krijgt een gedeeld beeld van je klanten, en je verbetert je persoonlijke productiviteit en de samenwerking tussen teams. De kern van alle pakketten is ook toegang tot ons Help Center & Community met een serie digitale leermiddelen, FAQ en de mogelijkheid om op fora vragen te stellen en te beantwoorden. Verder beschik je over ingebouwde Help-documentatie, webgebaseerde ondersteuning en toegang tot technische en API-documentatie. Je klantenserviceteams krijgen ook opties voor ticketbeheer, zoals de mogelijkheid om verschillende categorisaties en ticketwachtrijen te definiëren, eigen velden te creëren die relevant zijn voor tickets, tickets te zoeken en te selecteren, autoreply- en antwoordsjablonen te gebruiken en standaard servicedashboards en -statistieken aan te maken. |

**SuperOffice Service Premium**

In deze pakketten zit alles wat je nodig hebt om je klanten te ondersteunen met slimme, gestroomlijnde en geautomatiseerde processen, terwijl jij je kunt focussen op het leveren van geweldige klantervaringen.

|  |
| --- |
| Dit pakket voorziet in kernfuncties zoals contactbeheer, AVG- en privacyfuncties, abonnementenbeheer, e-mailintegratie, agenda, video-integratie, documentbeheer, de meeste zoek- en selectieopties, standaardrapporten en dashboardtegels, e-mails versturen en Mobile CRM\*: je krijgt een gedeeld beeld van je klanten, en je verbetert je persoonlijke productiviteit en de samenwerking tussen teams. De kern van alle pakketten is ook toegang tot ons Help Center & Community met een serie digitale leermiddelen, FAQ en de mogelijkheid om op fora vragen te stellen en te beantwoorden. Verder beschik je over ingebouwde Help-documentatie, webgebaseerde ondersteuning en toegang tot technische en API-documentatie. Bovendien profiteren je klantenserviceteams van de volledige ticket management-opties, waaronder de mogelijkheid om verschillende categorisaties en ticketwachtrijen te definiëren, eigen velden te creëren, selecties van tickets te vinden en te creëren, autoreply en antwoordsjablonen, op regels gebaseerde auto-toewijzing aan tussenpersonen, batch management van tickets, gedetailleerd wijzigingslogboek, een SMS-connector voor Service, FAQ en Kennisbank, servicestatistieken en standaard/op maat gemaakte service dashboards. Zij kunnen ook gebruikmaken van de eenvoudige en effectieve mogelijkheden voor projectbeheer, zoals projectleden, projectworkflows (gidsen) en de mogelijkheid om eigen velden te definiëren die relevant zijn voor projecten.  |

**SuperOffice Marketing**

Voortaan kun je de tools inzetten die je nodig hebt om je marketingcommunicatie doelgerichter en doeltreffender te maken, en om waardevolle conversaties op gang te brengen die omzet opleveren.

|  |
| --- |
| Dit pakket voorziet in kernfuncties zoals contactbeheer, AVG- en privacyfuncties, abonnementenbeheer, e-mailintegratie, agenda, video-integratie, documentbeheer, de meeste zoek- en selectieopties, standaardrapporten en dashboardtegels, e-mails versturen en Mobile CRM\*: je krijgt een gedeeld beeld van je klanten, en je verbetert je persoonlijke productiviteit en de samenwerking tussen teams. De kern van alle pakketten is ook toegang tot ons Help Center & Community met een serie digitale leermiddelen, FAQ en de mogelijkheid om op fora vragen te stellen en te beantwoorden. Verder beschik je over ingebouwde Help-documentatie, webgebaseerde ondersteuning en toegang tot technische en API-documentatie. Daarnaast krijgen gebruikers van het Marketingplan toegang tot de volledige e-mail marketing functies; zoals de mogelijkheid om gepersonaliseerde e-mails te creëren en te verzenden, abonnementenbeheer, een gratis mailingsjabloonbibliotheek en de mogelijkheid om eigen mailingsjabloons te creëren, een ingebouwde gratis beeldbank, responsive design-mogelijkheden, Google Analytics tracking, tracking van links, de mogelijkheid om aangepaste acties op link-kliks te creëren, social media links, bounce-management, spamklachtenmanagement, een SMS-connector om massamails te versturen, mailingrapporten en de mogelijkheid om aangepaste dashboardrapporten te creëren. Marketing-gebruikers kunnen ook online formulieren aanmaken en toevoegen aan webpagina's of e-mails, gebruikmaken van de gratis sjabloonbibliotheek voor formulieren, dubbele opt-in- en landingspagina's toevoegen, toestemmingen (AVG) via formulieren beheren, en formulierinzendingen beheren en aangepaste acties en workflows toevoegen. Zij kunnen ook gebruikmaken van de eenvoudige en effectieve mogelijkheden voor projectbeheer, zoals projectleden, projectworkflows (gidsen) en de mogelijkheid om eigen velden te definiëren die relevant zijn voor projecten.  |

**Combinatie van pakketten voor multipakket-gebruikers**

Geef individuele gebruikers of zelfs alle gebruikers de ruimte om alles te gebruiken door meerdere pakketten te combineren. Met een abonnement op meerdere pakketten krijgen de gebruikers niet alleen toegang tot de informatie, maar beschikken zij ook over alle mogelijkheden van het geselecteerde pakket.

Voor {Name} raden we X gebruikers aan om XXX- en YYY-pakket te combineren (noteer wat er besproken is)

|  |
| --- |
| Hoewel alle gebruikers binnen Sales, Service of Marketing hetzelfde pakket moeten hebben, kun je Essentials en Premiumpakketten mixen tussen Sales, Service en Marketing. Zo kun je bijvoorbeeld Sales Premium en Service Essentials kiezen. Welke combinatie je ook kiest, de multipakket-gebruikers kunnen ten volle gebruik maken van de mogelijkheden die beschikbaar zijn in de geselecteerde pakketten.Multipakket-gebruikers krijgen een korting op pakket 2\* en 3\*\*. \* Voor gebruikers van 2 pakketten wordt de abonnementsprijs verlaagd met circa 50% op het goedkoopste pakket, afhankelijk van de gecombineerde pakketten.\*\* Voor gebruikers van 3 pakketten wordt de prijs verlaagd met ongeveer 70% van het laagst geprijsde pakket en met ongeveer 50% van het op één na laagst geprijsde pakket. De uiteindelijke kortingen zijn afhankelijk van de pakketten die de gebruiker wil combineren. Let op: dergelijke kortingen gelden niet voor sitelicenties. |

***\* SuperOffice Mobile CRM*** *levert de complete CRM-oplossing in zakformaat. Informatie uit SuperOffice is rechtstreeks beschikbaar op je mobiel. Mobile CRM geeft realtime toegang tot online gegevens, weergegeven in gemakkelijk te interpreteren grafieken. Mobile CRM is inbegrepen in de prijs voor alle gebruikerspakketten.*

## SuperOffice add-on producten – beschrijving

​

**Synchronizer** (per gebruiker in licentie; volgt het totale aantal gebruikers voor SuperOffice)

Met Synchronizer kun je agenda en contacten synchroniseren tussen SuperOffice en Outlook of Google Apps. Dit stelt je in staat om informatie over overeenkomsten uit te wisselen met medewerkers binnen je organisatie, die SuperOffice niet gebruiken.

|  |
| --- |
| Synchronizer voor SuperOffice draait in de cloud, en synchronisatie verloopt automatisch, zonder tussenkomst van de gebruiker. Zo weet je zeker dat de SuperOffice agenda en die van Outlook of Google Apps altijd gelijklopen. Synchronisatie met de meeste agenda's op mobiele toestellen gaat ook in een handomdraai. Synchroniseer alle soorten afspraken op twee manieren, inclusief privéafspraken, en synchroniseer contactinformatie automatisch op basis van afspraken. Synchronizer ondersteunt Office 365, Exchange, Gmail en Outlook. Je Outlook-categorieën en -kleuren worden gematcht als afspraken gesynchroniseerd worden vanuit Outlook naar SuperOffice CRM.  |

**Customer Engagement Platform** (licentie voor het hele bedrijf)

Klanten willen toegang tot allerlei diensten, en selfservice is één van de populairste. Het Customer Engagement Platform is een bundeling van self-service tools waarmee je via digitale kanalen met je klanten kunt communiceren, interactie tot stand kunt brengen en hen aan je kunt binden. Om alle beschikbare aspecten te kunnen gebruiken, is het SuperOffice Service Premium-pakket vereist.

|  |
| --- |
| Het bevat de gestandaardiseerde klantgerichte apps voor Chat, Formulieren, en Customer Center die je direct kunt gebruiken en aan kunt passen aan je merkervaring. Het platform biedt externe gebruikersauthenticatie en meertalig management om selfservice voor ticketing en kennisbank mogelijk te maken. Externe websites of hosting heb je niet nodig.​ |

**Chat** (een stand-alone klantgerichte app – CFA)

Chatten gaat sneller dan e-mailen en is efficiënter dan bellen. Live Chat biedt een nóg betere en simpeler manier om contact met klanten te maken. De Chat-widget kan op je webpagina's worden geplaatst. Hij verbetert klantenservice en klantenbinding, verhoogt de verkoop en laat je onderneming boven de rest uitstijgen.

|  |
| --- |
| Via Chat, geïntegreerd in SuperOffice, kun je tijdens het chatten alle beschikbare CRM gegevens bekijken, waardoor je je klanten nog beter van dienst kunt zijn. Voeg een onbeperkt aantal chatwidgets toe aan je webpagina's, inclusief je klantenservice. Wijs chatmogelijkheden toe aan andere teamleden en bepaal de beschikbaarheid van chats die standaard naar een offline formulier gaan als er geen medewerkers beschikbaar zijn. Draag chatgesprekken zo nodig over aan andere medewerkers of zet een chatgesprek om in een verzoekticket. Gebruik FAQ's, autoreplies en snelle antwoordsjablonen in chats en haal, om je service te verbeteren, rapporten en inzichten uit je chatgesprekken.  |

**Forms** (een stand-alone klantgerichte app – CFA)

Maak het makkelijk om via online formulieren contact op te nemen. Met de formulieren in SuperOffice kun je zonder codering hoogwaardige gegevens verzamelen, automatisch je CRM-database bijwerken, en gerichte follow-up acties creëren.

|  |
| --- |
| Voeg online formulieren toe aan elke webpagina of e-mail en leg gegevens vast die automatisch in je CRM-database worden opgeslagen, inclusief je voorafgaande AVG-toestemming. Kies uit een bibliotheek van kant-en-klare formuliersjablonen of gebruik die als uitgangspunt voor eigen sjablonen. Voeg een extra beveiligingslaag toe met double-opt en landingspagina's om spam te verminderen. Stel regels op voor de afhandeling van formulieraanvragen en voeg aangepaste acties en workflows toe om tijd te besparen en klantervaringen zo optimaal mogelijk te maken. |

**SuperOffice AI Platform en Services** (licentie voor het hele bedrijf)

SuperOffice AI Platform activeert de power van AI, ingebouwd in SuperOffice CRM, en geeft je de ruimte om een serie AI-services naar keuze toe te voegen. Beschikbare AI-services zijn onder meer **Request Text Analysis**, **Request Categorization** en een **Chatbot Connector.** Al deze services koppelen geavanceerde kunstmatige intelligentie en machine-learning technologieën aan SuperOffice CRM en stellen je in staat om jouw uiteenlopende services te automatiseren en betere service te bieden zonder je team uit te breiden.

|  |
| --- |
| De SuperOffice AI Platform-service biedt administratie, provisioning en accountmanagement Je hebt het platform nodig om een van de beschikbare aanvullende diensten te activeren. De Request Text Analysis service voorziet in sentimentanalyse om de tekst van inkomende service-tickets te analyseren en de gemoedstoestand van de afzender te achterhalen. Aan de hand daarvan kun je prioriteiten stellen in je wachtrijen. Het systeem biedt ook taalherkenning en automatische vertaling van inkomende aanvragen. Daarmee kun je ook tickets in meer talen aanbieden. De Request Categorization-service werkt met machine-learning. Dit helpt je bij het optimaliseren van de wachtrij voor inkomende verzoeken, zodat je tickets sneller en beter kunt rangschikken. De Chatbot Connector bevat infrastructuur, diensten en API's voor Chatbot-ondersteuning en stelt je in staat je favoriete Chatbot-leverancier te kiezen. Voor zowel Request Categorization als de Chatbot-connector heb je implementatiediensten nodig en voor Request Text Analysis en Request Categorization worden in geval van meerverbruik meetdiensten (betaling-per-gebruik) geactiveerd.  |

**Development Tools** (licentie voor het hele bedrijf)

[SuperOffice Expander Services](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/) is een set tools waarmee je je CRM-oplossing duurzaam kunt aanpassen. In de Development Tools vind je een serie aanpassingshulpmiddelen waarmee je je CRM-oplossing kunt optimaliseren, aanpassen en uitbreiden zodat hij perfect bij je bedrijf past. Alle aanpassingen die met deze tools worden aangebracht, worden automatisch op het platform ingezet en in werking gesteld. Ze blijven gedurende lange tijd duurzaam en solide.

|  |
| --- |
| Binnen de Development Tools bestaat de optie om workflows te maken met behulp van **Macro's**, een kant-en-klare set van 'als-dit-dan-dat'-regels binnen SuperOffice. Ook kun je gebruikmaken van het ingebouwde **CRMScripting**, een meer flexibele en geavanceerde workflow-engine. Ook kun je de **tabelstructuur uitbreiden** en meer dimensies toevoegen voor de aanpak van zaken en relaties. Met **Custom Screens Tools** is het mogelijk om schermen aan te passen of nieuw in de oplossing te bouwen, en om de logica te integreren die nodig is om processen/gebeurtenissen te automatiseren. Met de **Configurable Screens** functie kun je de belangrijkste schermen binnen SuperOffice CRM instellen. Deze Development Tools zijn toegankelijk via Instellingen en Klantonderhoud. Technische vaardigheden zijn niet of nauwelijks nodig. Aan de hand van de goed gedocumenteerde **API's** kun je je eigen integraties en applicaties creëren die samenwerken met SuperOffice, en deze ontwikkelen en testen met een **Sandbox tenant** in onze Development Environment. Let op: het gebruik van API's (een gemeten kostprijs) wordt geactiveerd door sommige van deze tools in te zetten.  |

**Databridge** (licentie voor het hele bedrijf)

Een andere handige tool in de [SuperOffice Expander Services](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/) toolbox is Databridge. Met Databridge kun je alles importeren en exporteren tussen SuperOffice CRM en je andere cloud-oplossingen, eenmalig of zo vaak je maar wilt. Dit zorgt voor consistentie en kwaliteit van de gegevens en bespaart je de tijd van voorheen handmatige processen.

|  |
| --- |
| Met Databridge definieer je gegevensstromen tussen je systemen op ad-hoc basis of stel je geplande integratieroutines in die aansluiten op de workflows binnen je onderneming. De tool verwerkt duplicaten automatisch en ondersteunt meerdere formaten, waaronder Excel- en Google Sheets-formaten, en meerdere cloudopslagdiensten, waaronder Dropbox, Google Drive, Microsoft One Drive, (S)FTP en e-mail. Dankzij de Databridge-interface kunnen niet alleen CRM-beheerders, maar ook je IT-medewerkers of consultants de tool gebruiken.  |

**Cross-domain Identity Management (SCIM)** (licentie voor het hele bedrijf)

Gebruik je huidige user admin tool om in SuperOffice CRM gebruikers te beheren. SCIM bespaart IT-beheerders tijd, maakt gebruikersbeheer efficiënter en vermindert de kans op fouten.

|  |
| --- |
| SCIM is een cloud-only functie en vereist Azure Active Directory (Azure AD) of Google. Op verzoek beschikbaar.  |

**Production Sandbox Environment** (optioneel aantal pakketten)

Met een Sandbox in de Production omgeving beschik je over een kopie van de database van je bedrijf, inclusief configuratie en data, die je vervolgens kunt testen. Je kunt ook nieuwe configuraties, nieuwe apps en integraties onderzoeken en gebruiken voor trainingsdoeleinden zonder het risico te lopen dat je huidige gebruik van SuperOffice CRM in gevaar komt. Een Sandbox biedt je de testomgeving, waarin je je plannen voor je CRM-strategie kunt optimaliseren voordat gebruikers toetreden.

|  |
| --- |
| Je bepaalt helemaal zelf hoeveel en welke plannen je toevoegt aan een Production Sandbox tenant. De test tenant is een kopie van je daadwerkelijke productie-database op een bepaald moment. Het abonnement voorziet in regelmatige updates van je gegevens.  |

**Apps uit de SuperOffice App Store** (apps van externe partijen)

{Name} kan kiezen uit een serie aanvullende apps van externe partijen, die beschikbaar zijn in de SuperOffice App Store. De apps in de store zijn gestandaardiseerde apps waarmee je verbinding kunt maken met andere bedrijfsapplicaties die binnen je onderneming worden gebruikt of waarmee je de mogelijkheden van je CRM-oplossing kunt uitbreiden en verruimen. Voorbeelden van apps die klanten gebruiken, zijn ERP-integraties, digitale handtekeningen, BI- en gamificatietools, tools voor gegevensprospectie en -verrijking, evenals geavanceerde marketing- en productiviteitstools.

Voor {Name} zijn met name de volgende apps relevant:

* Naam app en link 1
* Naam app en link 2
* Naam app en link 3

|  |
| --- |
| Producten en diensten, aangeschaft via de App Store, worden in afzonderlijke overeenkomsten tussen {Name} en externe partijen vastgelegd om de aankoop te regelen. Coördinatie, levering en facturering volgens deze overeenkomsten zijn een rechtstreekse aangelegenheid tussen {Name} en de betreffende externe leveranciers.  |

# Aangeboden diensten

Nu wij al duizenden CRM-implementatieprojecten achter de rug hebben, weten wij precies hoe wij zaken moeten aanpakken. Als we gaan samenwerken, profiteer je volop van die kennis.

Wij weten ook dat CRM-succes niet alleen afhangt van de software, maar ook van de wijze waarop wij als CRM-leverancier helpen om jouw CRM-ambitie te vertalen, jou uitdagen om pragmatisch te zijn, je helpen te focussen op het ondersteunen van de processen en ervoor zorgen dat jouw mensen zich betrokken voelen en meedoen.

Met andere woorden: ga je SuperOffice gebruiken, dan ga je meteen een partnership aan met mensen die je business écht kennen en die jou graag helpen **onze CRM-oplossing optimaal te benutten.**

Om te beginnen, onze methode voor het implementeren van nieuwe projecten, om je op weg te helpen en allerlei leermateriaal aan te bieden voor hulp en ondersteuning als en zodra je dat nodig hebt.

## SuperOffice Implementation Method

De SuperOffice Implementation Method (SIM) vloeit voort uit vele jaren ervaring met de implementatie van SuperOffice CRM voor klanten met uiteenlopende wensen.

Geruggesteund door ruim 30 jaar ervaring is de SuperOffice Implementation Method (SIM) een beproefde reeks best practices. Het is dé manier om de SuperOffice CRM-oplossing te implementeren.

SIM is rechtstreeks gekoppeld aan SuperOffice en kan worden **geschaald en aangepast aan de specifieke wensen** van iedere klant. Alle werkzaamheden die worden verricht, zijn dan ook essentieel om een gebruikersvriendelijke en passende oplossing te waarborgen. Wij verwijderen alle overbodige zaken en hanteren een professionele en beproefde aanpak op elk terrein, van workshops tot configuratie.

Wij leveren de diensten die onze klanten nodig hebben om hun bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Niets meer! Niets minder!



## Beschrijving van voorgestelde diensten

Voor {name} adviseren wij de volgende diensten:

(Voeg de relevante diensten toe uit de calculator. Dit document moet overeenkomen met de calculator)

Zie tab Description in project calculator en druk op filter voor een samenvatting van de opgenomen diensten.

**Behoefteanalyse** (beoordeling voorafgaand aan oplossing)

Een gedetailleerde doorlichting en analyse van de vereisten. Het resultaat is een gedegen inzicht in en afstemming van de projectomvang.

**Project Definitie Document**

Als start van het project wordt er gezamenlijk een Project Definitie Document (PDD) samengesteld. In dit document staat beschreven welke verschillende rollen en verantwoordelijkheden er zijn binnen het project. Dit geeft sturing aan de projectleden en helpt bij het bepalen van de toewijzing van acties, tijd en middelen. Hierdoor wordt het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor een specifieke actie en in welke fase. Er wordt een gedetailleerd projectplan opgesteld en met jullie afgestemd.

**Processpecificatie** (Bedrijfsanalyse)

Deze workshop wordt uitgevoerd gedurende 1 dag (hoewel dit meer kan zijn, afhankelijk van het aantal bedrijfsprocessen dat wordt overwogen). Twee SuperOffice consultants faciliteren de workshop volgens de Brown Paper methode (een interactief workshop proces dat het mogelijk maakt om de visie van alle deelnemers te reflecteren, visualiseren en documenteren). Het doel is om gezamenlijk de werkprocessen in de oplossing te identificeren, met een specifieke focus op de succescriteria voor één of meer werkprocessen (d.w.z. verkoop, marketing of service). De Business Analysis workshop wordt gebruikt als basis voor verdere gedetailleerde beschrijvingen en de configuratie van de oplossing.

Alle deelnemers krijgen van tevoren een document ter voorbereiding toegestuurd. Zo kan het proces voorafgaand aan (en op) de dag van de workshop zo efficiënt mogelijk verlopen. Het proces wordt volledig gedocumenteerd.

**Kick-off meeting op locatie**

Het projectplan begint met een gezamenlijke vergadering waarin de projectteamleden worden geïntroduceerd en de acties van ieder lid worden besproken. Het doel van deze sessie is het bespreken van de uit te voeren acties volgens de planning, het bepalen van de rol en verantwoordelijkheid van de betrokkenen en het in kaart brengen van de eventuele risico's die een succesvolle implementatie kunnen beïnvloeden.

**Configuratie specificatie workshop**

Dit is een interactieve workshop, waarin de inzichten van iedere deelnemer en de inzichten verzameld tijdens eventuele voorafgaande workshops, worden meegenomen om tot een breed gedragen oplossing te komen. Het doel is om gezamenlijk de configuratie van SuperOffice te identificeren, rekening houdend met alle werkprocessen die ondersteund dienen te worden.

Alternative 1 instead of BA and CS

**Energizer workshop**

Deze workshop is geschikt voor klanten die een bestaande oplossing willen revitaliseren. B.v. kijken naar veranderingen in de markt, product- of personeelswijzigingen en ervoor zorgen dat de huidige SuperOffice implementatie deze ondersteunt. Twee SuperOffice consultants faciliteren deze workshop gedurende 1 of 2 dagen. Het doel is om de CRM functionaliteit in lijn te brengen met de huidige werkprocessen van de business en vice versa. Het proces is volledig gedocumenteerd.

Alternatief 2 in plaats van BA en CS

Alternative 2 instead of BA and CS

**On-site Configuratie**

Deze activiteit veronderstelt dat er geen werkproces / werkstroom wordt gedefinieerd, of dat de klant al heeft besloten / een duidelijk idee heeft van wat in de oplossing zal worden geconfigureerd. Onze consultant zal direct in de Administrator-client werken met een vertegenwoordiger van de klant. De oplossing zal dan direct worden geconfigureerd tijdens de afspraak. De klant zal documenteren.

**Initiële import bedrijven en personen**

Met de Basic CRM data import sessie, worden alle aangeleverde bedrijfs- en contactpersoonsgegevens volgens de overeengekomen dataset ingelezen in de nieuwe CRM oplossing. Dit zijn dus alle zakelijke relaties die in CRM beschikbaar moeten zijn voor aanvang van de training en op het moment van de livegang.

**Import specificatie**

Dit is een interactieve workshop, waarin de initieel benodigde data import voor het ontwerp wordt gedefinieerd. Het doel is om gezamenlijk een lijst van velden samen te stellen en die vervolgens te mappen met de ontworpen velden in de SuperOffice CRM oplossing. De werkelijke tijd om de import uit te voeren kan worden ingeschat op basis van deze sessie.

**CRM Script specificatie**

Het doel van de workshop is om gezamenlijk de behoeften voor procesautomatisering te identificeren en daarin de kwaliteit van gegevens en aanpassingen binnen SuperOffice te waarborgen. De tijd die benodigd is om het script te ontwikkelen wordt geschat op basis van deze activiteit.

**Synchronisatiespecificatie** (Databridge)

Doel van de synchronisatiespecificatie is om je behoeften voor regelmatige uitwisseling van gegevens (bestanden) tussen SuperOffice CRM en je andere cloudapplicaties met behulp van Databridge tool op één lijn te brengen en inzichtelijk te maken. De configuratie en instelling van Databridge voor export/import is gebaseerd op deze activiteit.

**Rapportspecificatie (Service)**

Het doel van de rapportspecificatie is het gezamenlijk vaststellen van de rapportagevereisten in SuperOffice Service. Op basis van deze activiteit zal de ontwikkeling van rapporten worden geraamd.

**Specificatie van schermontwerp (een Development Tool voor SuperOffice Service)**

Het doel van Specificatie van Schermontwerp is het gezamenlijk identificeren van de aangepaste schermvereisten (bijv. "nieuwe ondersteuningszaak via telefoon") in de oplossing. De ontwikkeling van schermen zal worden geschat op basis van deze activiteit.

**Specificatie van het Customer Engagement Platform (Customer Center en SuperOffice Service)**

Het doel van deze workshop is om gezamenlijk jullie wensen te inventariseren voor een op maat gemaakte inrichting en functionaliteit voor het Customer Center in het bijzonder. Dit zal worden gedocumenteerd en eventueel benodigde ontwikkeling zal worden ingeschat op basis van deze activiteit.

**Chat-configuratie en -training**

Wij helpen je de Chat-oplossing te configureren en deze op je webpagina in te schakelen. Vervolgens trainen wij jullie in het gebruik van deze functie.

**Formulieren configuratie en training**

Wij helpen je bij het samenstellen en maken van Formulieren en laten zien hoe je deze op je webpagina kunt publiceren. Vervolgens trainen wij jullie in het gebruik van deze functie.

**Setup and Training of SuperOffice Marketing (Mailings)**

Setup, run-through, and training.

**Prototype presentatie**

De geconfigureerde oplossing wordt voorgelegd aan de projectgroep en de gedefinieerde werkprocessen worden gedemonstreerd. Het doel van deze sessie is goedkeuring verkrijgen van de ontworpen oplossing. Eventuele wijzigingen kunnen worden afgestemd en naderhand worden doorgevoerd.

**Activiteitenmonitoren** (SAINT-functie beschikbaar voor SuperOffice Sales Premium/SuperOffice Service Premium of SuperOffice Marketing)

SAINT is een sales intelligence tool die je ondersteunt bij het monitoren van ontbrekende activiteiten. Deze dienst omvat de instelling van criteria voor statusmonitoren/grafieken met betrekking tot de verschillende statuten op de klantenkaart. Hij kan worden ingesteld voor het monitoren van activiteiten binnen je Sales-, Service- of Marketingprocessen.

**Testen van oplossing gebaseerd op bedrijfsproces**

In deze fase zal de oplossing getest worden en mogelijke aanpassingen doorgevoerd om te zorgen voor een optimale ondersteuning van de gedefinieerde werkprocessen

 **Assistentie bij acceptatie test**

Deze fase vindt plaats voordat het project volledig wordt afgetekend. Het is de gelegenheid om ervoor te zorgen dat alle gebruikers tevreden zijn voor het project wordt afgetekend

**Assistentie bij opzetten document sjablonen**

Het doel is dat we samen kijken naar de sjablonen die jullie mogelijk in SuperOffice willen hebben. Wij assisteren bij het instellen van de sjabloonvariabelen, zodat de informatie automatisch wordt ingevoerd bij het afdrukken van documenten vanuit SuperOffice.

**Import van contacten en personeel.**

Het doel van deze activiteit is het importeren van jullie contactpersonen en personeel in SuperOffice. Het importeren gebeurd op basis van een Excel-bestand met contactpersonen en personeel, of rechtstreeks vanuit Outlook/ Google Mail.

**Go-Live assistentie**

Ondersteuning op locatie bij de livegang van de CRM oplossing. Tijdens de livegang kunnen vragen worden beantwoord en eventuele opstartproblemen bij gebruikers direct worden verholpen.

**Delivery coördinatie/project management/Sign Off**

Coördinatie van de implementatie aan de projectmanager of de verantwoordelijke van de klant en het aftekenen als bevestiging dat de implementatie voltooid is.

**Diensten gerelateerd aan 3rd party producten:**

**(**Schrap irrelevante vendors/products)

Alle separate overeenkomsten tussen {Name} en 3e partij leveranciers worden rechtstreeks afgesloten. Dit geldt ook voor de te leveren diensten en facturatie.

## Training

(Schrap irrelevante onderdelen, moet overeenkomen met de regels uit calculator)

Wij adviseren dat alle gebruikers ten minste één dag bedrijfsspecifieke training krijgen. Daarnaast adviseren wij een korte opfriscurses na 3-6 maanden. Dit type training kan worden geleverd als een betaalde service vanuit SuperOffice, of kan worden uitgevoerd door interne ‘superusers’ (de verantwoordelijke voor SuperOffice in jullie bedrijf). Alle superusers moeten een beheerderskennis bezitten.

Trainingsprogramma op maat

We advisreren een trainingprogramma samen te stellen voor {name}, specifiek voor jullie organisatie. De trainer zal een concepttraining opstellen gebaseerd op jullie requirements. Onze ervaring leert dat de beste resultaten worden bereikt wanneer de training op jullie database.

Beheerderstraining (1/2 day)

Een training van een halve dag die inzicht geeft in hoe SuperOffice CRM geconfigureerd kan worden voor optimaal gebruik voor jullie organisatie. Thema’s: Onderhoud, licentie details, rechten, gebruikersinterface, veldaanpassing, import, webpanels, documentsjablonen.

Gebruikerstraining

Training van een hele of halve dag van standaard SuperOffice functionaliteiten. Specifiek worden de onderdelen Verkoop, Service en Marketing getraind.

**Train the Trainer**

Een training gericht op ‘superusers’ die SuperOffice CRM gebruikers binnen de organisatie gaan trainen. Als resultaat van deze training zullen de deelnemers SuperOffice zo goed kennen dat zij in staat zijn om Best Practices op te zetten voor het geven van trainingen gebaseerd op jullie configuratie en proces.

# Implementatie

## Omschrijving van rollen

Rollen SuperOffice CRM

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol** | **Beschrijving** |
| Project Manager SuperOffice(PMS) | * De Project Manager heeft een brede ervaring in bedrijfsprocessen, verandermanagement, CRM strategieën en projectimplementaties.
* Hij/zij heeft ervaring met support- en serviceprocessen, verandermanagement, servicestrategie en het implementeren van projecten. Bovendien heeft hij/zij meer dan 5 jaar ervaring opgedaan in een vergelijkbare positie.
 |
| CRM Consultant(s)SuperOffice(CCS) | * Een CRM Consultant heeft uitgebreide ervaring in grootschalige CRM Projecten.
* Zij zijn specialist in SuperOffice Software en hebben ervaring met de inzet en gebruik van de oplossing bij diverse klanten.
* Minimaal 2 jaar ervaring in een vergelijkbare positie.
 |
| Technisch Consultant(TCS) | * Ervaring met gelijkwaardige projecten.
* Zij zijn specialist in SuperOffice Software en hebben ervaring met de inzet en gebruik van de oplossing bij diverse klanten.
 |
| Accountmanager SuperOffice(AMS) | * De Accountmanager zal beschikbaar zijn voor escalaties/ veranderingen gedurende de implementatie. Tijdens de implementatie zullen de eerste contacten lopen via de PMS en CCS. Uiteraard blijft de AMS volledig op de hoogte.
 |

Rollen {name}

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol** | **Beschrijving** |
| Project Manager(PM) | * De Projectmanager zal het eerste aanspreekpunt zijn binnen dit project en zorg dragen voor de verantwoordelijkheden welke vanuit SuperOffice gevraagd worden.
 |
| Project Groep(PG) | * De Projectgroep bestaat uit personen afkomstig van verschillende onderdelen binnen de organisatie welke kunnen beslissen over de te implementeren processen. Voornamelijk tijdens de workshops is deze groep essentieel.
 |
| IT Contactpersoon/ beheerder(IC) | * Voor technische ondersteuning of begeleiding voor bijvoorbeeld de integratie is het van belang een contactpersoon te hebben met ICT kennis en verantwoordelijkheid.
 |
| Key users(KU) | * Deze groep zal voornamelijk ingezet worden voor het onderdeel Train-de-Trainer en als test panel fungeren gedurende de acceptatie fase.
 |

## Voorbeeld tijdslijn

Onderstaand is een voorbeeld te zien van de tijdslijn van een gemiddelde SuperOffice implementatie. Uiteraard is de uiteindelijke tijdslijn afhankelijk van verschillende factoren zoals complexiteit en beschikbaarheid van interne en externe resources.



## Advies beheer traject

Een zeer belangrijk onderdeel bij het slagen van een implementatie is het beheer van het traject. De implementatie en uitrol van een traject kent verschillende fases.

1. Verkoopfase
2. Implementatie fase
3. Go Live fase
4. Nazorg fase implementatie
5. Functioneel beheer door {name}

Na het afronden van de verkoopfase start de implementatiefase. De implementatiefase in dit project is uitgebreid besproken in voorgaande hoofdstukken. Uiteraard is de kans van slagen van dit traject het meest groot indien beide partijen de gevraagde rollen en uren op de juiste manier uitvoert. De rollen zoals toegelicht bij de implementatie zijn hierin essentieel. Door de juiste resources op de juiste momenten in te zetten zal de implementatie op een gestructureerde en beheersbare wijze verlopen.

De beheersbaarheid en kans van succes is met name afhankelijk van de laatste 2 fases. Hierbij onderscheiden we Nazorg fase en Functioneel beheer door {name}.

**Functioneel beheer door {name}**

Na de nazorg fase zal het beheer stapsgewijs meer verschuiven richting {name}. Dit betekent dat er een juiste overdracht zal moeten zijn tussen de medewerkers van SuperOffice en de projectmanagers binnen {name}. Uiteraard is het belang van het slagen van een dergelijk project voor beide partijen groot. SuperOffice heeft dan ook allerlei middelen klaar staan om te voldoen in een juiste ontwikkeling van het traject.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kanaal** | **Beschrijving** |
| Kennisoverdracht | Een belangrijk onderdeel binnen de SuperOffice implementatie is kennisoverdracht. Dit betekent dat SuperOffice streeft naar een situatie waarbij de klant de kennis beheerst van de oplossing SuperOffice, zowel voor het gebruik als voor het beheer. Belangrijke reden hiervoor is, is dat de klant in staat is op een (kosten)efficiënte wijze procesmatige aanpassingen kan doen en de oplossing gedegen meegroeit met de organisatie. |
| Support | Inbegrepen in het contract zit support. De support afdeling van SuperOffice heeft ca. 45 gekwalificeerde medewerkers. Deze afdeling is 24/7 per mail bereikbaar. Daarnaast is de support afdeling tijdens kantooruren van maandag t/m vrijdag geopend en hierbij ook telefonisch bereikbaar. Deze afdeling is de eerstelijns ondersteuning bij functionele en/of technische vragen. Uiteraard biedt SuperOffice medewerkers welke de Nederlandse taal spreken/ beheersen. |
| Community | SuperOffice kent een zeer uitgebreide Community welke beschikbaar is voor meerdere entiteiten binnen een organisatie. Denk hierbij aan functionele ondersteuning, technische ondersteuning maar ook ondersteuning voor developers. De Community bevat zeer veel informatie in de vorm van artikelen, forums, video’s om het gebruik van SuperOffice te verbeteren of het kennisniveau op welk onderdeel dan ook te vergroten.  |
| Consultancy op afroep | Na de afloop van het project en de nazorg heeft SuperOffice uiteraard een consultancy team beschikbaar voor het begeleiden en/of inrichten van specifieke vraagstukken vanuit {name}. Uiteraard is het ook mogelijk om aan het einde van de nazorg fase een plan per jaar op te stellen zodat begeleiding op een juiste manier verloopt. SuperOffice zoekt hierin altijd een passende oplossing voor beide partijen. |
| Accountmanager | Naast bovenstaande ondersteuning kent SuperOffice ook een zeer uitgebreid Accountmanagement. Oftewel, {name}. krijgt een accountmanager toegewezen welke als doelstelling heeft de klant op een juiste wijze te begeleiden in het proces. SuperOffice heeft hiervoor, op basis van 30 jaar ervaring, de SuperOffice Customer Experience Method opgesteld om de klant op de juiste manier te bedienen. |

Let op, bovenstaande kanalen vallen volledig onder SuperOffice. Hier worden geen andere partijen/ organisaties bij betrokken. Binnen elk kanaal is direct contact met de eindleverancier.

# Milestones

Change according to delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Milestones and activities** | **Week** | **Responsible** |
| Contract getekend | Week | SuperOffice/{name} |
| Start implementatie  | Week | SuperOffice/{name} |
| Definitie van scope | Week | SuperOffice/{name} |
| Start realiseren configuratie | Week | SuperOffice/{name} |
| Configuratie SuperOffice |  | SuperOffice/{name} |
| Prototype presentatie | Week | SuperOffice/{name} |
| SuperOffice oplossing klaar voor gebruik {name} | Before week | SuperOffice/{name} |
| Acceptatie test | Week | {name} |
| Sign-off  | Week | SuperOffice |

|  |
| --- |
| Note: Alle 3rd party producten worden rechtstreeks afgenomen via de SuperOffice App Store, en overeenkomsten daarvoor komen overeen door de betreffende leverancier en {name}. |

# Investering

## Software licentiekosten

«QuoteDetails»

## Prijzen van (meet) diensten met betaling-per-gebruik

Let op: meetdiensten worden elke maand achteraf gefactureerd. Er gelden overeengekomen kortingen.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Description** | **Included****1-50 users** | **Included****51-150 users** | **Included****151-250****users** | **Included****251-500 users** | **Included****500+ users** | **Extra package size/month** | **Extra package price/month** |
| Storage  | Data and document storage.  | 50 GB | 100 GB  | 200 GB  | 400 GB  | 600 GB  | 50 GB  | 32,92   |
| Mailings  | Number of campaign email volume per month.  | 10.000 | 10.000  | 10.000  | 10.000  | 10.000  | 10.000  | 55.80  |
| Customer Engagement Platform log-ins  | Number of customer logins to the Customer center per month.  | 1.000 | 2.000  | 4.000  | 5.000  | 6.000  | 1.000  | 32,92 |
| Chat sessions   | Number of chat sessions. Total number per month.  | 1.000 | 2.000  | 2.500  | 3.000  | 3.500  | 1.000  | 32, 92  |
| Form submissions  | Number of form submissions. Volume per month.  | 1.000 | 2.000 | 3.000 | 4.000 | 5.000 | 1.000 | 32, 92 |
| AI Service: Request Text Analysis calls | Number of calls. Total volume per month.  | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 5.000 | 8.93 |
| AI Service: Request Categorization calls | Number of calls. Total volume per month | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 2.500 | 8.93 |
| Databridge rows | Number of rows. Total volume per month. | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 35 |

Nieuwe meetdiensten kunnen aan deze lijst en prijzen worden toegevoegd en zullen vooraf worden meegedeeld conform de Abonnements Hoofdovereenkomst.

## Implementatiekosten

Plak de berekening voor de implementatie hier.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Project plan** | **Uren** |  **Totaal (uur)**  |  **Totaal**  |  |
| **1. ONTWERPEN** |   | 68 | 9.180,00 | EUR |
| 1.1 Project Definitie Document (PDD) | 4 |  |  |  |
| 1.2 Kick-Off meeting op locatie | 4 |  |  |  |
| 1.3 Basic CRM Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.4 Marketing Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.5 Sales Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.6 Service Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.9 Configuratie Specificatie Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.10 Import Specificatie Workshop | 4 |  |  |  |
| 1.13 Uitwerken & documenteren Workshop(s) | 12 |  |  |  |
| 1.14 Basic CRM Configuratie | 4 |  |  |  |
| 1.15 Marketing Configuratie | 4 |  |  |  |
| 1.16 Sales Configuratie | 4 |  |  |  |
| 1.17 Service Configuratie | 4 |  |  |  |
| 1.22 Prototype presentatie | 4 |  |  |  |
| 1.23 Prototype aanpassingen verwerken | 4 |  |  |  |
| **2. IMPORTEREN** |  | 4 | 540,00 | EUR |
| 2.1 Basic CRM data import | 4 |  |  |  |
| **3. TRAINEN** |   | 40 | 5.400,00 | EUR |
| 3.1 Incompany training - Standard CRM (28) | 16 |  |  |  |
| 3.2 Incompany training - Marketing (3) | 4 |  |  |  |
| 3.3 Incompany training - Sales (10) | 8 |  |  |  |
| 3.4 Incompany training - Service (5) | 4 |  |  |  |
| 3.5 Incompany training - Admin CRM (1) | 4 |  |  |  |
| 3.6 Incompany training - Admin Service (1) | 4 |  |  |  |
| **4. GO LIVE** |   | 8 | 1.080,00 | EUR |
| 4.1 Go-Live assistentie | 4 |  |  |  |
| 4.2 Sign Off / Nazorg | 4 |  |  |  |
| **SUPPLEMENTEN** |   | 4 | 540,00 | EUR |
| Web tools installatie ondersteuning | 2 |  |  |  |
| Nebula Synchronizer | 2 |  |  |  |
| **Totaal Projectmanagement** |  | 12 | 1.620,00 | EUR |
| **Totaal Project plan** |  | **134** | **18.090,00** | **EUR** |

## Factuurperiodes en voorwaarden

* Alle prijzen zijn exclusief BTW

Je kunt kiezen uit verschillende factuurperiodes: Iedere maand, ieder kwartaal, ieder half jaar of ieder jaar. Prijzen zoals hierboven beschreven onder “Licentiekosten” zijn gebaseerd op jaarlijkse betaling.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factuurperiode | Factuur interval | Toeslag |
| Jaarlijks | **Per 12 maanden** | 0% |
| Half jaarlijks | **Per 6 maanden** | 4% |
| Per kwartaal | **Per 3 maanden** | 8% |
| Maandelijks | **Per maand** | 12% |

**Algemene voorwaarden**

* Betalingsvoorwaarden; betreft netto 15 dagen.
* Alle prijzen zijn exclusief BTW
* Apps worden rechtstreeks aangeschaft via de SuperOffice App Store en de overeenkomsten worden afgesloten tussen de app leverancier en {name}
* Het SuperOffice CRM Online contract bevat ondersteuning in de vorm van Online support via de supportafdeling.

**Voorwaarden met betrekking tot de diensten:**

* De minimumhoeveelheid voor boeking van een consultant op locatie is een ½ dag / ofwel 4 uur.
* De vereiste tijd per taak is een schatting. Werkzaamheden worden gefactureerd volgens daadwerkelijk verbruikte uren (afgerond op halve dagen bij consultancy op locatie en afgerond op hele uren bij remote consultancy).
* Btw is niet opgenomen in deze geschatte kosten en wordt aanvullend in rekening gebracht.
* SuperOffice hanteert de volgende reis- en verblijfskosten:
	+ Wegvervoer:
		- Nederland: € 95,00 per bezoek
		- België: € 125,00 per bezoek
		- Overig: € 31,25 per uur + € 0,30 per km
	+ Luchtvervoer:
		- Ticketkosten vlucht + Vluchttijd (€ 31,25 per uur)
	+ Verblijfskosten (indien van toepassing)
* Wanneer een afspraak met een consultant minder dan 5 dagen voorafgaand aan de taak wordt geannuleerd, worden de kosten voor de taak (en eventuele geboekte reis-/verblijfskosten) alsnog in rekening gebracht.
* Consultancy buiten normale werktijden (08.30-17.00) hanteren wij de volgende toeslagen:
	+ Werkdagen: + 50%
* Weekend & feestdagen: +100%.

Voor een beschrijving van al onze dienstverlening verwijzen we je naar de link [“Service catalogus”](https://www.superoffice.nl/service-catalogus)

**SuperOffice CRM Cloud Subscription**

tussen **SuperOffice Benelux B.V.** (“SuperOffice”)

en

**{name}** (”Klant”)

|  |  |
| --- | --- |
| **Klant** |  |
| Organisatie/BTW nummer: | {orgn} |
| Bedrijfsnaam: | {name} |
| Adres: | {addr}, {zici} |
| Telefoon: | {phon} |
| **Contact informatie** | *Naam* | *Functie* | *Emailadres* | *Mobiel nummer* |
| Contract verantwoordelijke: |  |  |  |  |
| Beheerder: |  |  |  |  |
| Functionaris gegevensbescherming:  |  |  |  |  |
| Facturatie: | *Gebruik E-invoice*: [ ]  | *Facturatie email adres …* |
| **Taal** | *Geef de hoofdtaal van uw database op* |
| Hoofdtaal : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Authorized Reseller**  | *If agreement is through a SuperOffice partner, please specify* |
| Reseller Company Name: |  |
| Reseller Contact Person:  |  |
| Contact Person email:  |  |

|  |
| --- |
| **Plans and add-ons:** |

«QuoteDetails»

|  |  |
| --- | --- |
| **Special Conditions:** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Facturatie:** *De bovenstaande prijzen zijn gebaseerd op jaarlijkse facturatie, kies hieronder indien gewenst een andere frequentie:* | *% toeslag per factuur* | *Maak uw keuze* |
| Per 6 maanden (twee keer per jaar) | 4 % |[ ]
| Per 3 maanden (vier keer per jaar) | 8 % |[ ]
| Per maand (twaalf keer per jaar) | 12 % |[ ]

|  |  |
| --- | --- |
| **Contractvoorwaarden:** | *Deze overeenkomst is geldig vanaf* |
| Contractdatum: | DDMMYY |

Door ondertekening van dit contract accepteert u onze [**CRM Online Master Subscription Agreement**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/msa)1 en [**Data Processing Agreement**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/dpa) 2 Door het gebruiken van de SuperOffice App Store ga je akkoord met de [**App Store Terms of Use**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/apps)3. Deze documenten en alle herziene versies zijn beschikbaar in het SuperOffice Trust Center4, alsmede de huidige prijslijsten.

De persoon die het contract namens de klant ondertekent, bevestigt dat hij of zij de bovengenoemde documenten 1 2 3 heeft gelezen en hiermee akkoord gaat. Tevens garandeert hij of zij de benodigde bevoegdheid te hebben om dit contract namens de klant te sluiten.

Datum en plaats,

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Klant** | **SuperOffice** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Handtekening tekenbevoegd persoon** | **Handtekening van vertegenwoordiger** |
|  |  |
| **Naam:** | **Naam:** |
|  |  |
| **Functie:** | **Functie:** |

**Referenties:**

1 [**CRM Online Master Subscription Agreement**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/msa)www.superoffice.nl/trust-center/contracten/msa

2 [**CRM Online Data Processing Agreement**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/dpa)www.superoffice.nl/trust-center/contracten/dpa

3 [**SuperOffice App Store Terms of Use**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/apps)www.superoffice.nl/trust-center/contracten/apps

4

**Bij het bestellen van deze producten, ga je akkoord met de volgende aanvullende voorwaarden:**

6 [**Expander Services Terms of Service**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/es-tos) www.superoffice.nl/trust-center/contracten/es-tos

7 [**Data Mirroring Service Terms of Service**](https://www.superoffice.nl/trust-center/contracten/mirror) www.superoffice.nl/trust-center/contracten/mirror

8 [**Synchronizer for SuperOffice Terms and Conditions**](https://synchronizer.infobridgeuniverse.com/terms-and-conditions/) <https://synchronizer.infobridgeuniverse.com/terms-and-conditions/>