

Leveranse av ny SuperOffice CRM løsning (Cloud)

Tilbud til: **{name}**

Dato: **{sdat}**

{name}  
{addr}  
{zipc} {city}

{attn}

{sdat}

Tilbud på SuperOffice CRM

SuperOffice har gleden av å oversende tilbud på ny CRM løsning. Tilbudet baserer seg på tilbudsforespørsel fra av dato. SuperOffice tilbyr en kvalitetssikret og gjennomprøvd løsning tilpasset {name} sine behov.

SuperOffice CRM er en moderne løsning laget spesielt for å støtte og drive dine prosesser innen **salg**, **markedsføring** og **kundeservice**.

Vi er en av Europas ledende CRM-leverandører med over 30 års erfaring innen kontinuerlig utvikling av CRM-systemer. Og vi ser fram til å bli bedriftens partner og hjelpe dere å vokse gjennom bruken av vår CRM-løsning.

Blant våre mange kundereferanser finner du kundereferanse, kundereferanse og kundereferanse.

SuperOffice CRM er laget med utgangspunkt i de som skal *bruke* løsningen. Den vil hjelpe bedriftens ansatte å pleie og utvikle lønnsomme kunderelasjoner. SuperOffice CRM har vunnet priser for sitt design og sin brukervennlighet, og har blitt kåret til “Best i test” flere år på rad (Computer World).

Hvis du vil vite mer om kundene våre og utmerkelsene vi har fått, kan du gjerne ta en titt på nettsiden vår

[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)

Ta gjerne kontakt med meg hvis du har spørsmål om avtalen.

Jeg ser fram til å høre fra deg snart!

Med vennlig hilsen

SuperOffice Norge AS

{auth}  
{atit}  
E-post: {auem}  
Mobil: {aupc}

Innholdsfortegnelse

[**1** **Sammendrag** 3](#_Toc83190421)

[Estimerte kostnader 3](#_Toc83190422)

[Gyldighet 3](#_Toc83190423)

[**2** **Løsningsforslag – produkter** 4](#_Toc83190424)

[Beskrivelse av foreslåtte produkter 5](#_Toc83190425)

[Beskrivelse av tilleggsprodukter til SuperOffice 8](#_Toc83190426)

[**3** **Løsningsforslag – tjenester** 12](#_Toc83190427)

[SuperOffice Implementeringsmetodikk 12](#_Toc83190428)

[Beskrivelse av foreslåtte tjenester 13](#_Toc83190429)

[**4** **Gjennomføring** 17](#_Toc83190430)

[Ressurser og timespriser 17](#_Toc83190431)

[Foreløpige milepæler og aktiviteter 18](#_Toc83190432)

[**5** **Kostnader** 19](#_Toc83190433)

[Lisenskostnader 19](#_Toc83190434)

[Prising av volumtjenester 20](#_Toc83190435)

[Implementeringskostnader 21](#_Toc83190436)

[Betalingsbetingelser 22](#_Toc83190437)

[**6** **SuperOffice CRM Cloud Skjema for første bestilling** 23](#_Toc83190438)

# **Sammendrag**

(Her kan du henvise til relevant informasjon (mål, KPI-er, egenskaper ved løsningen) som du har presentert og dokumentert for kunden i Løsningsbeskrivelsen (tabellen).)

SuperOffice er en moderne CRM-løsning som hjelper deg å bygge sterke og langvarige relasjoner, og skape omsetning ut av dem.

Ut fra den dialogen vi har hatt, har vi notert oss at de viktigste årsakene til at {Name}s har valgt SuperOffice CRM er følgende mål:

* **Drive salgsprosessene** og hjelpe selgerne å holde løftene sine. Tilby verdi til kundene og lande flere avtaler. Og dermed overgå salgsmålene, ved å bruke **SuperOffice Sales**.
* Styrke markedsavdelingene, slik at de kan kommunisere personlig i stor skala, og levere **det rette budskapet til den rette kunden, til rett tid**. Rett og slett få god avkastning på markedsinvesteringen i **SuperOffice Marketing**.
* Gi serviceteamet verktøyet de trenger for å fange opp alle innkommende henvendelser og respondere på dem, innen rimelig tid. Slik at de kan løse kundenes saker og redusere kundefrafallet. Hensikten er **økt kundelojalitet** med **SuperOffice Service**.

Hvis du implementerer løsningen vi tilbyr, får du muligheter til å oppnå følgende resultater:

1.

2.

3.

Disse potensielle fordelene kan realiseres gjennom den CRM-løsningen vi har foreslått i dette avtaleforslaget.

## Estimerte kostnader

|  |  |
| --- | --- |
| Pris / bruker / mnd | xxx,- |
| Pris for alle 7 brukere pr mnd. | x xxx,- |
|  |  |
| Totalt for {name} / mnd | xx xxx,- |
| Tjenester\* (workshops, konfig og tilpasning) | x xxx,- |

*\*Tjenester faktureres etter hvert som det blir gjennomført.*

## Gyldighet

Dette tilbudet er gyldig til {qexp}

# **Løsningsforslag – produkter**

På bakgrunn av hovedmålene til {Name} anbefaler vi følgende SuperOffice-løsning:

SuperOffice CRM skyabonnement

Icon

Description automatically generated  
SuperOffice CRM er en komplett CRM-plattform som består av flere sett med funksjoner, laget spesielt for å støtte prosessene innen salg, markedsføring og support i en bedrift. Brukergrensesnittet og oppbygningen fungerer sømløst på tvers av alle tre områdene, siden de er basert på den samme teknologien. Sammen utgjør de en komplett CRM-løsning.

Det innebærer at bedrifter kan velge å abonnere på en eller flere brukerplaner for sine ansatte. Hvis du abonnerer på mer enn en brukerplan, vil brukerne innenfor hvert område, i tillegg til sine egne kjernefunksjoner, få tilgang til den informasjonen andre brukere har laget i visningsmodus. Det sørger for at dere får full oversikt over alle kundeinteraksjoner, gjennom et 360-graders bilde av kunden. Resultatet er bedre kundeinnsikt og økt kapasitet for alle brukere.

Med SuperOffice får du alle nødvendige integrasjoner, tilpasninger og tillegg. Du får også glede av kunstig intelligens (AI) og automatisering. Det øker produktiviteten, men bidrar også til å skape positive kundeopplevelser og bygge lønnsomme og langvarige relasjoner.

Siden SuperOffice er et skybasert abonnement, tar vi som leverandør ansvar for oppetid, backup og generelt vedlikehold av løsningen. Du trenger bare logge inn.

Med skybaserte dataløsninger ligger alle tjenestene tilgjengelig online. Du slipper installasjoner, og betaler for hver bruker. Noe som gjør det enkelt å skalere etter hvert som bedriften vokser. I tillegg kan du stole på at sikkerheten er i verdensklasse og at dataene er trygge i vårt datasenter.

Når du bruker skyen kan du få tilgang til din SuperOffice CRM-løsning fra hvor som helst, når som helst.

## Beskrivelse av foreslåtte produkter

(ta bort produkter som ikke passer. Skal matche linjer fra SuperQuote)

**SuperOffice Sales Essentials**

Med denne brukerplanen har du alle nødvendige verktøy du trenger for å få kontroll på bedriftens salgspipeline, forbedre produktiviteten og administrere relasjonene bedre.

|  |
| --- |
| Denne brukerplanen inkluderer alle kjernefunksjoner, så som kontaktadministrasjon, GDPR- og personvernfunksjonalitet, abonnementsadministrasjon, e-postintegrasjon, dagbok, videointegrasjon, dokumenthåndtering, søk og finn, standardrapporter og dashbord, sende e-post og mobil CRM\*. Et samlet sett funksjoner som sørger for at alle i bedriften kan dele felles kundeoversikter, øke sin personlige produktivitet og samarbeide på tvers av team. Inkludert i alle våre brukerplaner er tilgang til vårt hjelpesenter og brukersamfunn. Der finner dere masse digitale læringsressurser, FAQ-er og muligheten til spørsmål og svar i forumer. I tillegg får dere innebygget hjelpedokumentasjon, webbasert support og tilgang til teknisk dokumentasjon om detaljer om API-er.  I tillegg kan salgsteamet få mye glede av funksjonene for administrasjon av salgsmuligheter, noe som inkluderer sekretærfunksjon, valutastøtte og funksjonalitet for salgsprognoser. |

**SuperOffice Sales Premium**

SuperOffice Sales Premium gir deg støtte for alt du trenger for å håndtere, fra prospekter til ferdig salg, slik at du kan konsentrere deg om å skape omsetning ut av alle relasjonene.

|  |
| --- |
| Denne brukerplanen inkluderer alle kjernefunksjoner, så som kontaktadministrasjon, GDPR- og personvernfunksjonalitet, abonnementsadministrasjon, e-postintegrasjon, dagbok, videointegrasjon, dokumenthåndtering, søk og finn, standardrapporter og dashbord, sende e-post og mobil CRM\*. Et samlet sett funksjoner som sørger for at alle i bedriften kan dele felles kundeoversikter, øke sin personlige produktivitet og samarbeide på tvers av team. Inkludert i alle våre brukerplaner er tilgang til vårt hjelpesenter og brukersamfunn. Der finner dere masse digitale læringsressurser, FAQ-er og muligheten til spørsmål og svar i forumer. I tillegg får dere innebygget hjelpedokumentasjon, webbasert support og tilgang til teknisk dokumentasjon om detaljer om API-er.  I tillegg kan salgsteamet få mye glede av funksjonene for administrasjon av salgsmuligheter; noe som inkluderer sekretærfunksjon, valutastøtte og interessentadministrasjon. De får muligheter til å lage arbeidsflyter for salgsprosessen (salgsguide), funksjonalitet for salgsprognoser og skreddersydde dashbord. Og de kan følge med på og analysere aktiviteter, slik at de kan omsette innsikten til handlinger. I tillegg får de glede av funksjonaliteten for tilbudsadministrasjon og kan opprette og administrere tilbud, produkter og prislister, alternative tilbud med flere versjoner, aksept av tilbud og tilbudsdokumenter. De kan også nyte godt av de enkle og effektive funksjonene for prosjektstyring: håndtering av prosjektmedlemmer, prosjektarbeidsflyter og muligheten for å definere egne felter som er relevante for bedriftens prosjekter. |

**SuperOffice Service Essentials**

Med denne brukerplanen kan du enkelt og effektivt håndtere alle typer innkommende henvendelser til kundeservice, og sørge for at alle kundene forblir fornøyde.

|  |
| --- |
| Denne brukerplanen inkluderer alle kjernefunksjoner, så som kontaktadministrasjon, GDPR- og personvernfunksjonalitet, abonnementsadministrasjon, e-postintegrasjon, dagbok, videointegrasjon, dokumenthåndtering, søk og finn, standardrapporter og dashbord, sende e-post og mobil CRM\*. Et samlet sett funksjoner som sørger for at alle i bedriften kan dele felles kundeoversikter, øke sin personlige produktivitet og samarbeide på tvers av team. Inkludert i alle våre brukerplaner er tilgang til vårt hjelpesenter og brukersamfunn. Der finner dere masse digitale læringsressurser, FAQ-er og muligheten til spørsmål og svar i forumer. I tillegg får dere innebygget hjelpedokumentasjon, webbasert support og tilgang til teknisk dokumentasjon om detaljer om API-er.  I tillegg får kundeserviceteamet i bedriften din fordelene ved et sakshåndteringssystem, med funksjoner som gjør det umulig å definere forskjellige kategorier og regler for styring av sakskøer. De kan lage egne felter som er relevante for sakene. De kan søke etter eller opprette egne utvalg med saker. Og de kan lage autosvar og svarmaler, eller opprette standardrapporter og -dashbord med servicestatistikk. |

**SuperOffice Service Premium**

Men denne brukerplanen får du alt du trenger for å støtte kundeserviceteamet med smarte, smidige og automatiserte prosesser, slik at du kan konsentrere deg om å levere gode kundeopplevelser.

|  |
| --- |
| Denne brukerplanen inkluderer alle kjernefunksjoner, så som kontaktadministrasjon, GDPR- og personvernfunksjonalitet, abonnementsadministrasjon, e-postintegrasjon, dagbok, videointegrasjon, dokumenthåndtering, søk og finn, standardrapporter og dashbord, sende e-post og mobil CRM\*. Et samlet sett funksjoner som sørger for at alle i bedriften kan dele felles kundeoversikter, øke sin personlige produktivitet og samarbeide på tvers av team. Inkludert i alle våre brukerplaner er tilgang til vårt hjelpesenter og brukersamfunn. Der finner dere masse digitale læringsressurser, FAQ-er og muligheten til spørsmål og svar i forumer. I tillegg får dere innebygget hjelpedokumentasjon, webbasert support og tilgang til teknisk dokumentasjon om detaljer om API-er.  I tillegg får kundeserviceteamet i bedriften din fordelene ved et komplett sakshåndteringssystem, med funksjoner som gjør det mulig å definere forskjellige kategorier og regler for styring av sakskøer. De kan lage egne felter som er relevante for sakene. De kan søke etter eller opprette egne utvalg med saker. De kan lage autosvar, svarmaler, og regelbaserte og automatiske tildelinger av saker til medarbeidere. Massehåndtering av saker, detaljert endringslogg, SMS-integrasjon for service, FAQ og Kunnskapsbank, servicestatistikk, standardrapporter og tilpassede dashbord er annen nyttig funksjonalitet. De kan også nyte godt av de enkle og effektive funksjonene for prosjektstyring: håndtering av prosjektmedlemmer, prosjektarbeidsflyter og muligheten for å definere egne felter som er relevante for bedriftens prosjekter. |

**SuperOffice Marketing**

Få verktøyene du trenger for å målrette og effektivt sende ut bedriftens markedskommunikasjon, og samtidig starte meningsfulle samtaler som kan skape omsetning.

|  |
| --- |
| Denne brukerplanen inkluderer alle kjernefunksjoner, så som kontaktadministrasjon, GDPR- og personvernfunksjonalitet, abonnementsadministrasjon, e-postintegrasjon, dagbok, videointegrasjon, dokumenthåndtering, søk og finn, standardrapporter og dashbord, sende e-post og mobil CRM\*. Et samlet sett funksjoner som sørger for at alle i bedriften kan dele felles kundeoversikter, øke sin personlige produktivitet og samarbeide på tvers av team. Inkludert i alle våre brukerplaner er tilgang til vårt hjelpesenter og brukersamfunn. Der finner dere masse digitale læringsressurser, FAQ-er og muligheten til spørsmål og svar i forumer. I tillegg får dere innebygget hjelpedokumentasjon, webbasert support og tilgang til teknisk dokumentasjon om detaljer om API-er.  I tillegg får brukerne av denne brukerplanen tilgang til en komplett funksjonalitet for e-postmarkedsføring: det være seg muligheten til å opprette og sende personlige e-poster, administrere abonnementer og få tilgang til et malbibliotek hvor du kan opprette eller tilpasse e-postmaler. Det følger også med en innebygget og gratis bildebank, funksjoner for responsivt design, måling i Google Analytics, sporing av linker, opprettelsen av skreddersydde handlingsutløsende linker, linker til sosiale medier, og håndtering av «bounces» og klager på spam. En SMS-integrasjon for masseutsendelser av tekstmeldinger, rapporter fra utsendelser og muligheten for å lage skreddersydde dashbord også inkludert. Brukerne av Marketing kan også opprette og legge til online-skjemaer, administrere samtykker (GDPR) via skjemaer, administrere registreringer og legge til skreddersydde triggere og arbeidsflyter. De kan også nyte godt av de enkle og effektive funksjonene for prosjektstyring: håndtering av prosjektmedlemmer, prosjektarbeidsflyter og muligheten for å definere egne felter som er relevante for bedriftens prosjekter. |

**Kombinerte brukerplaner (multi-plans)**

Du kan gi ekstra ressurser til enkeltbrukere, eller til og med til alle brukere, ved å kombinere mer enn en brukerplan. Når de abonnerer på mer enn en brukerplan, får brukerne ikke bare tilgang til informasjonen i visningsmodus, men kan også bruke funksjonene som er tilgjengelige i den brukerplanen.

For {Name} anbefaler vi at X brukere kombinerer XXX plan og YYY plan …. (skriv det som har blitt diskutert)

|  |
| --- |
| Alle brukerne av Sales, Service eller Marketing må ha den samme brukerplanen. Men du kan velge både Standard og Premium når du kombinerer Sales, Service eller Marketing. Du kan for eksempel velge Sales Premium og Service Essentials.  Uansett hvilken kombinasjon dere velger, vil de som velger flere brukerplaner ha full tilgang til alle funksjonene i de planene de har valgt.  Brukere som velger flere brukerplaner, får redusert pris på brukerplan 2\* og 3\*\*.  \* De som velger to brukerplaner vil få en prisreduksjon på omtrent 50 prosent på brukerplanen med lavest pris, avhengig av hvilke brukerplaner som blir kombinert.  \*\* De som velger tre brukerplaner vil få en prisreduksjon på omtrent 70 prosent på brukerplanen med lavest pris og en prisreduksjon på omtrent 50 prosent på brukerplanen med den nest laveste prisen. Den totale rabatten avhenger av hvilke brukerplaner brukeren velger å kombinere. Merk at det ikke er slike rabatter på nettstedslisenser. |

***\* SuperOffice Mobil CRM*** *er den komplette CRM-løsningen i et «lommeformat», den gir deg informasjon fra SuperOffice direkte på mobilen. Med Mobile CRM får du tilgang til online data i samtid, visuelt presentert på en måte som er lett å lese. Mobil CRM er inkludert i prisen i alle brukerplanene.*

## Beskrivelse av tilleggsprodukter til SuperOffice

​

**Synchronizer** (lisensiert pr. bruker og følger det totale antallet av brukere av SuperOffice)

*Synchronizer* gjør det mulig å synkronisere dagboken og kontaktene dine mellom SuperOffice og Outlook eller Google Apps. Dermed kan du utveksle informasjon om avtaler med ansatte i organisasjonen din som ikke bruker SuperOffice.

|  |
| --- |
| Synchronizer for SuperOffice er skybasert og synkroniseringen skjer automatisk uten brukerinvolvering, og sørger for at dagboken i SuperOffice alltid er synkronisert med kalenderen i Outlook eller Google Apps. Det er også enkelt å synkronisere med de fleste kalendere på mobile enheter. Du kan synkronisere alle typer avtaler begge veier, inkludert private avtaler, og automatisk synkronisere kontaktinformasjon basert på avtaler. Synchronizer støtter Office 365, Exchange, Gmail og Outlook. Kategoriene og fargene fra Outlook blir det også matchet når avtalene synkroniseres fra Outlook og inn i SuperOffice CRM. |

**Customer Engagement Platform (CEP)** – lisensen gjelder hele bedriften

Dagens kunder ønsker tilgang til en rekke forskjellige servicealternativer, og selvhjelp er blant de mest populære. Customer Engagement Platform er en samling av selvhjelpsverktøy som hjelper deg til å kommunisere med, interagere med og engasjere deg i kundene dine, i digitale kanaler. Hvis du vil bruke alle disse funksjonene, så trenger du brukerplanen SuperOffice Service Premium.

|  |
| --- |
| Plattformen inneholder standardiserte kunderettede applikasjoner for chat, skjemaer og kundesenter. De kan brukes som de er, eller du kan tilpasse dem så de passer til din merkevare. Plattformen inkluderer også funksjonalitet for ekstern brukerautentisering og håndterer flere språk, slik at brukerne vil oppleve både den selvbetjente sakshåndteringen og kunnskapsbanken på en sømløs måte. Det er ikke nødvendig med eksterne nettsider eller hosting. |

**Chat** (–en app for kommunikasjon med kunder)

Chat er raskere enn e-post og mer effektivt enn telefon. Det er en bedre og enklere måte å holde kontakten med kundene på. Chat-grensesnittet kan plasseres på nettsiden til bedriften din, og forbedrer kundeservicen og kundelojaliteten. Salget øker, og bedriften din skiller seg ut i mengden.

|  |
| --- |
| Når du har chat innebygget i SuperOffice kan du alltid se tilgjengelige CRM-data mens du chatter, noe som gjør at du kan gi bedre service til kundene dine. Du kan legge til et ubegrenset antall chat-grensesnitt på nettsidene til bedriften din, inkludert kundesenteret ditt. Du kan tildele chat-roller til andre teammedlemmer og definere åpningstidene til chatten, slik at kundene blir henvist til et offline-skjema når det ikke er noen chat-operatører tilgjengelig. Og du kan overføre chat-samtaler til andre medarbeidere når nødvendig, eller opprette en sak ut fra chatten. Bruk FAQ-er, autosvar og raske svarmaler i chatten, og hent ut rapporter og innsikter fra chat-samtalene for å forbedre tjenestene dine. |

**Skjemaer** (en –app som lar kunder kommunisere med sine kunder)

Webskjemaer gjør det brukervennlig å opprette kontakt. Koding er ikke nødvendig. Og det er enkelt å samle data med høy kvalitet, automatisk oppdatere CRM-databasen og lage målrettede oppfølgingsaktiviteter.

|  |
| --- |
| Du kan legge til webskjemaer til en hvilken som helst nettside eller e-post, og dermed samle data som automatisk lagres i bedriftens CRM-database, inkludert samtykket du har innhentet på forhånd. Du kan velge fra et bibliotek med ferdige skjema-maler eller tilpasse og lage dine egne. Og du kan legge til et ekstra lag med sikkerhet, med dobbel bekreftelse og landingssider, for å redusere spam. Sett gjerne opp regler for hvordan registreringer i skjemaene blir håndtert videre, for eksempel med skreddersydde handlinger og arbeidsflyter som sparer tid og skaper gode kundeopplevelser. |

**SuperOffices AI Platform and Services** – lisensen gjelder hele bedriften

SuperOffice AI-plattform aktiverer de AI-ressursene som er innebygget i SuperOffice CRM, slik at du kan velge mellom flere KI-tjenester som passer deg. Her er noen anbefalte KI-tjenester: **tekstanalyse av innkommende henvendelser, kategorisering av henvendelser og chatbot-integrasjon**. Alle tjenestene kobler velprøvd AI og maskinlæring med SuperOffice CRM, så du kan automatisere forskjellige tjenester og tilby bedre service, uten å skalere opp teamet.

|  |
| --- |
| I SuperOffice AI-plattformen kan du administrere kontoen og tilganger. Du trenger plattformen for å aktivere de tilgjengelige tilleggstjenestene.  Tekstanalyse av innkommende hendelser innebærer en analyse av den følelsesmessige temperaturen i teksten i de innkommende sakene, slik at avsenderens humør kan avdekkes og saken prioriteres deretter. Det inkluderer også gjenkjenning av språk og automatisk oversettelse av teksten i den innkommende hendelsen, noe som gjør at dere kan håndtere saker på flere enn ett språk.  Kategorisering av henvendelser er en tjeneste som bruker maskinlæring for å støtte deg i arbeidet med å optimalisere køene med innkommende henvendelser. Da kan du prioritere sakene raskere og bedre.  Chatbot-integrasjonen inkluderer infrastruktur, tjenester og API-er for chatbot-support. Du kan velge den leverandøren av chatbot du ønsker.  Både kategorisering av henvendelser og chatbot-integrasjonen krever implementeringstjenester. Tekstanalyse og kategorisering av henvendelser prises etter en betal etter bruk-modell for ekstra mye bruk. |

**Development Tools** (lisensen gjelder hele bedriften)

[SuperOffice Expander](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/) Services er et sett av verktøy som gjør det mulig å tilpasse bedriftens CRM-løsning på en fornuftig og smidig måte. Med utviklingsverktøyene kan du optimalisere, tilpasse og utvide CRM-løsningen, så den passer bedriften din. Alle tilpasningene som er gjort med disse verktøyene blir automatisk implementert og kan operasjonaliseres fra plattformen, noe som sikrer at tilpasningene er robuste over tid.

|  |
| --- |
| I denne pakken med utviklingsverktøy får du mulighet til å lage arbeidsflyter med hjelp av **makroer**, som er et sett av «hvis-dette-så-dette»-regler inne i SuperOffice. Eller du kan bruke det innebygde script-språket **CRMScript**, som er en mer fleksibel og avansert metode for å lage arbeidsflyter. Du kan også **utvide tabellstrukturen** og åpne opp for enda flere dimensjoner for håndtering av saker og relasjoner. Med verktøyene for **tilpassede skjermer** kan du justere og bygge nye skjermbilder i løsningen og bygge inn den logikken som trengs for å automatisere prosesser/hendelser. Funksjonen for **konfigurerbare skjermer** lar deg definere hovedskjermbildene i SuperOffice CRM. Utviklingsverktøyene får du tilgang til via «Innstillinger og vedlikehold» inne i SuperOffice, og de krever lite eller ingen tekniske forkunnskaper. Bruker du de veldokumenterte **API-ene**, kan du bygge dine egne integrasjoner og applikasjoner som fungerer sammen med SuperOffice, og teste disse i en egen **Sandbox** i vårt utviklingsmiljø. Merk at API-bruk måles og betales etter bruk, og at det kan aktiveres når du bruker noen av disse verktøyene. |

**Databridge** (lisensen gjelder hele bedriften)

Dette er et annet nyttig verktøy i [SuperOffice Expander](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/) Services. Med Databridge kan du importere og eksportere det du ønsker mellom SuperOffice CRM og dine andre skybaserte løsninger, enten én gang eller så mange ganger du vil. Det sikrer konsistente data, god datakvalitet og sparer masse tid som du ellers ville brukt på manuelle prosesser.

|  |
| --- |
| Med SuperOffice Databridge kan du definere dataflyt mellom systemene dine på ad hoc-basis. Eller du kan sette opp planlagte integrasjonsrutiner som passer arbeidsflyten i bedriften din. Verktøyet har automatisk håndtering av duplikater og støtter flere formater, inkludert Excel og Google regneark. I tillegg er det støtte for forskjellige løsninger for skylagring: Dropbox, Google disk, Microsoft One-Drive, (S)FTP og e-post. I Databridge grensesnittet kan vanlige CRM-administratorer, IT-avdelingen og konsulenter bruke de forskjellige i verktøyene. |

**Cross-domain Identity Management (SCIM)** (lisensen gjelder hele bedriften)

I vårt admin-verktøy kan du administrere brukerne i SuperOffice CRM. Med dette verktøyet sparer de IT-ansvarlige mye tid, brukerhåndteringen blir mer standardisert og risikoen for feil blir redusert.

|  |
| --- |
| Dette verktøyet finnes bare i skyversjonen og krever Azure Active Directory (Azure AD) eller Google. Tilgjengelig på forespørsel. |

**Production Sandbox Environment** (velg antall brukerplaner)

Gir deg mulighet til å jobbe med en kopi av databasen til bedriften din, inkludert konfigurasjon og data. Slik at du kan teste og utforske nye konfigurasjoner, nye apper og integrasjoner, men også for opplæring. Alt sammen uten at du trenger å forstyrre den eksisterende bruken av SuperOffice CRM. Med en Sandbox får du et sted hvor du kan teste at planene dine for CRM-strategien er optimalisert, før du slipper brukerne til.

|  |
| --- |
| Det er helt opp til deg hvor mange og hvilke typer bruke planer du legger til i Sandbox miljøet. Testversjonen er en kopi av din faktiske produksjonsdatabase på et gitt tidspunkt, og jevnlige oppdateringer av dataene er inkludert i abonnementet. |

**Apper fra SuperOffice App Store** (tredjepartsapplikasjoner)

{Name} kan velge fra en rekke tredjeparts applikasjoner som er tilgjengelige i SuperOffice App Store. Appene som ligger her er standardiserte applikasjoner som gjør at du kan koble til vanlige business-applikasjoner du bruker i bedriften din, for å utvide bruksområdene og egenskapene i bedriftens CRM-løsning. Typiske og mye brukte apper er ERP-integrasjoner, digital signering, *business intelligence*, verktøy for spillifisering, data-prospekting og avanserte verktøy innen markedsføring og produktivitet.

For {Name} er følgende apper spesielt interessant:

* App-navn og link 1
* App-navn og link 2
* App-navn og link 3

|  |
| --- |
| Produkter og tjenester som er kjøpt i App Store er regulert av egne avtaler mellom {Name} og tredjeparts leverandører. Koordinering, levering og fakturering i tråd med disse avtalene er et direkte forhold mellom {Name} og de relevante tredjepartsleverandørene. |

# **Løsningsforslag – tjenester**

Ut fra de krav {name} stiller, anbefaler SuperOffice følgende kjerneleveranser;

<Lim inn punkter fra Description of Solution>

Etter flere tusen implementeringsprosjekter innen CRM har vi opparbeidet oss omfattende kunnskap om hvordan ting bør gjøres riktig. Dette vil vi dele med deg når vi jobber sammen.

Vi vet også at et vellykket CRM ikke bare er avhengig av programvaren, men hvordan vi som CRM-leverandør hjelper deg med å oversette CRM-ambisjonene dine. Hvordan vi utfordrer deg til å være pragmatisk. Hvordan vi hjelper deg med å fokusere på å støtte prosessene, og sørge for at alle involverte blir med.

Når du velger SuperOffice velger du også et partnerskap med mennesker som virkelig **forstår** businessen din, og som er der for å hjelpe deg med å **få mest mulig verdi ut av bedriftens CRM-løsning**.

Her er en beskrivelse av metoden vi bruker for å implementere nye prosjekter. Den sikrer at dere virkelig er med helt fra start, og at dere får det opplæringsmateriellet og den støtten dere trenger, når dere trenger det.

## SuperOffice Implementeringsmetodikk

SuperOffice Implementeringsmetodikk (SIM) er et resultat av mange års erfaring med implementering av SuperOffice CRM for kunder med et mangfold av ulike behov og ønsker.

Basert på nevnte erfaring har vi definert et sett med best practices som utgjør den optimale måten å implementere SuperOffice på. Dette sikrer at vi ikke gjennomfører aktiviteter med mindre disse er direkte verdiøkende for kunden.

SIM er 100% knyttet til produktet SuperOffice og skaleres og tilpasses den enkelt kundes krav og behov. Alle aktiviteter som gjennomføres vil derfor være sentrale for å sikre en brukervennlig og riktig løsning. Vi skreller bort det som ikke trengs, og har en profesjonell og dokumentert tilnærming i alt fra workshops til konfigurering.

Vi leverer de tjenester som skal til for at våre kunder skal nå sine forretningsmål. Ikke mer! Ikke mindre!

A picture containing diagram

Description automatically generated

## Beskrivelse av foreslåtte tjenester

For at leveransen skal bli så god som mulig er det viktig at vi starter opp med et oppstartsmøte hvor vi diskuterer de tjenestene dere har valgt og hvorfor dere skal ta i bruk SuperOffice. I tillegg går vi igjennom når og hvordan dette vil gjennomføres. Dere får også informasjon om hvilke forberedelser dere må gjennomføre.

(ta bort tjenester som ikke passer. Skal matche linjer fra kalkulator)

Leveransen er faseinndelt og inneholder tjenestene nedenfor som skal gi følgende verdi:

**Verdi workshop**

Workshop med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk etter Brown Paper metoden. Formålet med workshopen er å skape enighet om hvorfor vi gjør dette og hvordan dette støtter strategien sammen med ledergruppen. Vi vil også definere omfang og hvem som skal delta i kjerneteamet. Kartlegge de 3-5 viktigste KPI’er forretningen navigerer og prioriterer etter.

* Skape enighet om sterkt kommersielt verdiforslag internt med initiativet – Hvorfor gjør vi dette og hvordan støtter det strategien​.
* Skape felles forståelse for og sterk forankring av prosjektets omfang og leveranser (når er dette en suksess?) i ledergruppen​.
* Skape felles bilde av de viktigste 4-5 KPI som forretningen navigerer og prioriterer ut ifra med ledergruppen.

**Kick-Off møte**

Møte med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk. Formålet med møtet er å skape enighet og forståelse for hvorfor dette initiativet settes i gang og hvordan dette støtter strategien. Alle prosjektdeltakere blir kjent og får oversikt over egne og andres oppgaver. Alle avhengigheter og frister gås igjennom før prosjektplan for leveransen blir presentert og justert.

* Skape felles forståelse av prosjektets omfang, leveranser og nøkkel KPI (når er dette en suksess)​.
* Definere organisering av prosjekt og mobilisere kjerneteam​.
* Forberede analysefase (hva trenger vi fra dere).

**KPI workshop**

Workshop med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk etter Brown Paper metoden. Formålet med workshopen er å bryte ned de valgte måleparameter i proaktive og reaktive KPI’er for deretter å kunne designe de rette dashboardene som dere kan styre etter.

* Omsette de viktigste måleparameter til proaktive og reaktive KPI’er​.
* Kvalifisere KPI, hvordan omsetter vi dette til SuperOffice og kan vi måle og følge opp på dette​.
* Hvilke dashboards trenger vi for å kunne omsette data til innsikt​.
* Hvem er ansvarlig for datainnsamling, kvalifisering og SuperOffice hos kunden​.

**Arbeidsflyt workshop**

Workshop med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk etter Brown Paper metoden. Formålet med workshopen er å validere krav/ønsker fra brukere og data som støtter opp om de prosesser som omhandler SuperOffice. Prosessforbedringer og relevante justeringer i arbeidsflyt håndteres i workshop. Alt dokumenteres i workflow skisser for å bli kvalitetssikret.

* Design av salg/service/markedssprosessen(e) i løsningen.
* Inneha tilstrekkelig med informasjon for ytterligere detaljbeskrivelser/konfigurering av løsningen.

**Konfigurasjonsworkshop**

Workshop med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk etter Brown Paper metoden. Formålet med workshopen er å komme frem til en best mulig utforming og konfigurasjon for SuperOffice CRM. Vi fokuserer på at systemet må støtte forretningsprosessen (definert i Arbeidsflyt workshop) og dekke behovet for brukerstøtte og rapportering i organisasjonen. Databasen konfigureres og alt dokumenteres.

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

**Import spesifikasjon**

Et arbeidsmøte hvor man benytter ½ dag på å gå igjennom importbehovene. Formålet er en oversikt over hvilke felt som skal importeres og hvor disse skal synliggjøres i SuperOffice. Gjennomføring av selve importen estimeres på bakgrunn av denne aktiviteten.

**CRMScript spesifikasjon**

Formålet med CRMScript-workshopen er at vi sammen avdekker deres behov for automatisering av prosesser, for å sikre datakvalitet og for spesialtilpassing av SuperOffice. Utvikling av script estimeres på bakgrunn av denne aktiviteten.

**Datasynkroniserings spesifikasjon**

Formålet med Synkroniserings spesifikasjonen er at vi sammen avdekker deres behov for jevnlig utveksling av data (filer) ved bruk av InfoBridge sin app DataBridge. Konfigurasjon og oppsett av eksport/import estimeres på bakgrunn av denne aktiviteten.

**Kundesenter spesifikasjon (CEP)**

Formålet med workshopen er at vi sammen avdekker deres behov for kundetilpasset oppsett og funksjonalitet på Kundesenteret. Dette dokumenteres og utvikling estimeres på bakgrunn av denne aktiviteten.

**Prototypevisning Lite**

Konfigurert løsning presenteres kunden og definert arbeidsprosess/flyt demonstreres. Løsningen godkjennes, behov for evt. endringer konkretiseres.

**Oppsett og opplæring i Utsendelser og Webskjemaer**

Konfigurasjon av oppsettet relatert til utsendelser og webskjema. Opplæring for å forstå oppbygningen av utsendelser og hvordan man kan benytte webskjemaer.

**Chat konfigurasjon og opplæring**

Vi konfigurerer løsning og sørger for at dere får korrekt utseende og oppførsel på Chat widgeten dere plasserer på hjemmesiden deres. Deretter lærer vi dere hvordan dette benyttes.

**Bistand i oppsett av ønskede maler**

Formålet er at vi sammen går igjennom de maler dere ønsker i SuperOffice. Vi bistår med å få på plass malvariabler slik at informasjon automatisk fylles ut når man skriver dokumenter fra SuperOffice.

**Test av løsning basert på arbeidsflyt**

Vi tester og gjennomfører evt. tilpasninger for å sikre optimal understøttelse av definert arbeidsprosess.

**Bistand i akseptansetest**

Bistand i f.eks. utforming av test cases.

**Import av kontakter og personer**

Formålet med denne aktiviteten er å få importert deres kontakter og personer inn i SuperOffice. Importen baserer seg enten på en Excel-fil av kontakter og personer eller direkte fra Outlook/Google mail.

**Onboarding møte**

Workshop med 2 konsulenter fasilitert digitalt via Miro eller fysisk etter Brown Paper metoden. Formålet med workshopen er å sørge for at organisasjonen maksimerer brukeradopsjonen og setter rammer for videre drift av SuperOffice.

* Sikre at organisasjonen (kjerneteam) er klar til å fasilitere endringsreisen og sikre varig effekt av SuperOffice​.
* Identifisere de tradisjonelle motstandere i endringer og hvordan ivaretar vi de (gi de konkrete innsikter og verktøy)​.
* Utarbeide plan sammen med kjerneteam for å sikre at endringsreisen ivaretas, også på sikt.

**Train the trainer (Blackbelts)**

Vi legger til rette for at dere selv lærer opp organisasjonen i SuperOffice og hvordan man skal jobbe strukturert basert på de arbeidsflyter som er definert.

* Presentere SuperOffice way-of working.
* Trene kjerneteam i å trene organisasjonen i SuperOffice og strukturen rundt.
* Forberede utrullingsplan og personlig plan med kjerneteam.

**Bedriftstilpasset opplæring**

SuperOffice utarbeider et opplæringsprogram som er tilpasset {name}. Kurslederen vil på bakgrunn av de behov dere har definert, tilpasse et eget kursopplegg. Vår erfaring tilsier at det beste læringsresultatet er når kurset gjennomføres trinnvis i moduler på egen løsning.

**Administrator gjennomgang**

Et kurs i hvordan SuperOffice administreres. Kurset vil gi deg innsikt i hvordan SuperOffice kan tilpasses og optimaliseres til din bedrift. Temaer som gjennomgås er blant annet: brukerrettigheter for ansatte, brukergrensesnitt, brukerdefinerte felt, import, web paneler og dokumentmaler.

**Go-Live Assistanse**

Formålet med denne aktiviteten er å få alle brukere skikkelig i gang med løsningen. Er det ting som dukker opp ved oppstart har dere en konsulent til stede eller remote som kan bistå dersom det skulle være noe eller dere trenger annen rådgivning i oppstartsfasen.

**Leveranse av prosjekt**

Koordinering og kvalitetssikring av prosjektets leveranser i samarbeid med kundens prosjektleder og kjerneteam. Gjennomføre statusmøter og evt. styringsgruppemøter. Planlegging av prosjektet i samarbeid med kundens prosjektleder. Sørge for at leveransen gjennomføres i henhold til plan og at evt. endringer rapporteres.

* Prosjektplanlegging
* Prosjektledelse
* Sign-off

# **Gjennomføring**

## Ressurser og timespriser

SuperOffice besitter landets fremste ekspertmiljø innenfor implementering av brukervennlige CRM-løsninger.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rolle | Beskrivelse | Timepris |
| Senior Prosjektleder  Senior Rådgiver | * Senior prosjektleder og senior rådgiver har bred erfaring med forretningsprosesser, endringsledelse, CRM strategi og implementerings­­prosjekter. * Ressursen har erfaring med support- og serviceprosesser, endringsledelse, servicestrategi og implementeringsprosjekter og minimum 5 års erfaring fra tilsvarende stilling. | Kr. 1.740,- |
| Senior Konsulent | * Senior konsulent har omfattende erfaring fra større CRM-prosjekter. * Ressursene er spesialister på SuperOffice programvare og hvordan løsningene brukes hos ulike kunder. * Ressursen har minimum 3 års erfaring fra tilsvarende stilling. | Kr. 1.600,- |
| Konsulent | * Ressursene har erfaring fra tilsvarende oppdrag. * Ressursene er spesialister på SuperOffice programvare og hvordan løsningene brukes hos ulike kunder. | Kr. 1.500,- |

## Foreløpige milepæler og aktiviteter

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Milepæler og aktiviteter | Uke | Ansvarlig |
| Signert kontrakt | Uke | SuperOffice/{name} |
| Leveransestart | Uke | SuperOffice/{name} |
| Avklaring av detaljert leveranse og omfang | Uke | SuperOffice/{name} |
| Gjennomføre konfigurasjon basert på valgt(e) prosess(er) | Uke | SuperOffice/{name} |
| Konfigurasjon av programvare | Uke | SuperOffice/{name} |
| Ferdigstilling av leveranse | Uke | SuperOffice/{name} |
| SuperOffice løsning klar til bruk hos {name} | Innen uke | SuperOffice/{name} |
| Akseptansetest | Uke | {name} |
| Sign-Off leveranse | Uke | SuperOffice |

|  |
| --- |
| Alle 3. parts produkter kjøpes direkte fra SuperOffice App Store og avtaler på disse er et direkte anliggende mellom tredjepartsleverandør og {name} |

# **Kostnader**

## Lisenskostnader

«QuoteDetails»

## Prising av volumtjenester

Det gjøres oppmerksom på at volumtjenester (tjenester betalt etter forbruk) faktureres etterskuddsvis månedlig.

Disse tjenestene omfattes av eventuell andre inngåtte rabatter.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Beskrivelse | Inkludert  1-50 brukere | Inkludert  51-150 brukere | Inkludert  151-250 brukere | Inkludert  251-500 brukere | Inkludert  500+ brukere | Ekstra pakke strl./ måned | Ekstra pakke pris/ måned |
| Lagring | Data og dokument lagring | 50 GB | 100 GB | 200 GB | 400 GB | 600 GB | 50 GB | 295,00 |
| Epost sent via Mailings | Antall kampanje eposter, volum per måned | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 500,00 |
| Kundesenter innlogginger | Antall innlogginger til kundesenteret per måned | 1.000 | 2.000 | 4.000 | 5.000 | 6.000 | 1.000 | 295,00 |
| Chat sesjoner | Antall chat sesjoner. Totalt antall per måned | 1.500 | 2.000 | 2.500 | 3.000 | 3.500 | 1.000 | 295,00 |
| Web-skjema innsendelser | Antall web-skjema innsendelser, volum per måned | 1.000 | 2.000 | 3.000 | 4.000 | 5.000 | 1.000 | 295,00 |
| AI Service: Tekstanalyse for saker | Antall kall.  Totalt antall per måned | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 5.000 | 80,00 |
| AI Service: Kategorisering av saker | Antall kall.  Totalt antall per måned | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 2.500 | 80,00 |
| Databridge rader | Antall rader.  Totalt antall per måned | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 313,00 |

Nye tjenester kan legges til denne listen, og prisene vil kommuniseres på forhånd i tråd med rammeavtalen for abonnement.

## Implementeringskostnader

Lim inn ferdig utregnet kalkyle her.

## Betalingsbetingelser

Alle prisene er eksklusiv mva.

Tjenester faktureres løpende etterskuddsvis pr. måned. Det gjøres oppmerksom på at alle priser på tjenester er å oppfatte som estimater.

* Kostnader ifm. reiser utenfor Oslo kompenseres iht. utlegg
* Vanlig timepris beregnes for reisetid i kjernetid mellom 08.00 - 16.00. Reiser utenom kjernetid regnes til 50% av timepris.
* Innenfor Oslo faktureres et oppmøte pålydende NOK 350,-.
* Ved avbestilling av konsulent mindre enn 5 arbeidsdager før oppdrag, påregnes 100% av avtalt pris.
* Konsulentbistand utenfor kjernetid (08.00 - 16.00) faktureres med 100% tillegg.
* Vær oppmerksom på at minimum antall timer for å bestille en konsulent er 4 timer (halv dag)
* Merverdiavgift er ikke inkludert i disse kostnadsanslag og vil bli lagt i tillegg.
* Reiseutgifter er ikke inkludert i disse kostnadsanslag og vil bli fakturert separat etter levering

Betalingsbetingelser er netto per 15 dager.

# **SuperOffice CRM Cloud Skjema for første bestilling**

Mellom **{onam}** (“SuperOffice”) og **{name}** (”Kunde”)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kundeinformasjon |  | | | |
| Organisasjonsnummer | {orgn} | | | |
| Firmanavn | {name} | | | |
| Adresse | {addr}, {zici} | | | |
| Firma telefon | {phon} | | | |
| **Kontaktinformasjon** Alle 3 er obligatorisk | **Navn** | **Tittel** | **E-post adresse** | **Mobil** |
| Kontraktsansvarlig |  |  |  |  |
| Systemadministrator |  |  |  |  |
| Sikkerhetsansvarlig |  |  |  |  |
| Fakturering | *Kunde bruker elektronisk faktura* | | Faktura e-post. Må fylles ut… | |
| **Språk** | Vennligst definer hovedspråket for din database | | | |
| Systemspråk: |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Autorisert forhandler | Hvis avtalen inngås via en SuperOffice partner, vennligst spesifiser |
| Forhandlernavn |  |
| Forhandler kontaktperson |  |
| Kontaktperson e-post |  |

|  |
| --- |
| **Brukerplaner og tilleggsprodukter:** |

«QuoteDetails»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fakturaintervall: *Prisene oppgitt over krever årlig fakturering. For hyppigere fakturaintervall velg her:* | % tillegg lagt til på faktura | Velg et alternativ |
| 6 måneders intervall (fakturering to ganger i året) | 4 % |  |
| 3 måneders intervall (fakturering fire ganger i året) | 8 % |  |
| 1 måneds intervall (fakturering 12 ganger i året) | 12 % |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Avtalevilkår | Denne avtalen er gyldig fra dato |
| Avtaledato | DDMMYY |

Ved å signere dette skjema for første bestilling, aksepteres [**CRM Online Master Subscription Agreement**](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/msa) 1 og [**Data Processing Agreement**](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/dpa) 2 i sin helhet. Ved bruk av SuperOffice App Store aksepteres [**App Store Terms of Use**](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/apps) 3. Disse dokumentene og alle revisjoner er tilgjengelige i [**SuperOffice Personvernsenter**](https://www.superoffice.no/personvern).

Personen som underskriver Avtalen på vegne av Kunden garanterer å ha lest og akseptert dokumentene nevnt over 1 2 3 samt ha den nødvendige fullmakten til å inngå denne Avtalen på vegne av Kunden.

Sted og dato,

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **for Kunden** | **for SuperOffice** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Signatur av person med fullmakt** | **Signatur SuperOffice representant** |
|  |  |
| **Navn:** | **Navn:** |
|  |  |
| **Stilling:** | **Stilling:** |

**Referanser:**

CRM Online Master Subscription Agreement - [www.superoffice.no/personvern/avtaler/msa](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/msa)

2 CRM Online Data Processing Agreement - [www.superoffice.no/personvern/avtaler/dpa](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/dpa)

3 SuperOffice App Store Terms of Use - [www.superoffice.no/personvern/avtaler/apps](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/apps)

**Ved å bestille produktene under aksepteres følgende vilkår:**

4 Expander Services Terms of Service - [www.superoffice.no/personvern/avtaler/es-tos](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/es-tos)

5 Data Mirroring Service Terms of Service - [www.superoffice.no/personvern/avtaler/mirror](http://www.superoffice.no/personvern/avtaler/mirror)