

ONBOARDING

CUSTOMER SERVICE SUITE

Implementeringsfasen av ett kundservice-system är avgörande för den långsiktiga framgången för er organisation. På Synerity är vi experter på implementering och tillhandahåller ett heltäckande stöd för att ni ska uppnå önskat resultat. Vi erbjuder en väl beprövad projektmodell för onboarding som säkerställer en kontrollerad och effektiv process från start till slut. Vårt erfarna team lägger stor vikt vid aktiviteter som genererar mest värde för er organisation, vilket hjälper er att framgångsrikt och snabbt komma i mål och vidare.

Önskar ni utökade tjänster gällande onboarding har vi ett stort erbjudande av add-ons och alternativa projektformer för att stötta det som passar just er organisation. Med Synerity som partner drar ni nytta av vår beprövade erfarenhet av framgångsrika implementeringar, vilket låter er organisation fokusera på det den är bäst på: att leverera exceptionell service och värde för era användare och kunder.

Syneritys implementationsmetodik:



KICK-OFF

I uppstarten av projektet får ni tillgång till *Med vår kvalitetssäkrade projektledningsmodell* beprövade projektplan och resurser för ett lyckat implementationsprojekt.



KONFIGURATION

Vi stöttar och guidar er genom hela konfigurationsfasen, för att snabbt komma igång med en grundkonfiguration av Customer Service Suite.



TEST

Innan ni går i gång i produktion, stöttar vi er genom ett kontrollerat testförfarande som skapar förutsättningarna för ett lyckat Go-live.



GO-LIVE

Go-Live är implementationens mest kritiska punkt – vi hjälper er att skapa förutsättningarna för en förstklassig Go-live.

CUSTOMER SERVICE SUITE ONBOARDING

BASELINE (SMALL)

Customer Service Suite Baseline (Small) är ett erbjudande när ni önskar låta Synerity driva och projektleda implementationen, tillsammans med specialister, användare och övriga intressenter från er organisation. Med vår kvalitetssäkrade projektledningsmodell och verktyg ser vi till att vi genom nära samarbete med er snabbt kommer igång.



UPPSTART

I Uppstartsfasen kör vi i gång projektet, och hela projektgruppen får lära känna varandra, projektplanen och det arbete som föreligger i projektet. Tack vare vår etablerade projektledning och dedikerade projektstyrningsverktyg har alla projektdeltagare full koll på projektet, från start till mål. Samarbete och delaktighet är nyckelfaktorer från start.



KONFIGURATION

I denna fas utför Synerity tillsammans med er grundkonfiguration av systemet gällande användarhantering, SLA-policyer, e-postinställningar m.m. Tillsammans går vi igenom och hjälper er att sätta upp ärendehantering, chatt, kunskapshantering och er användarportal.



TEST

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live, vilket är avgörande för att säkerställa att den fungerar korrekt, vilket sparar tid, pengar och resurser i det långa loppet. Genom vårt testförfarande skapar ni förutsättningarna för en lyckad implementation i er organisation



GO-LIVE & HANDOVER TILL SUPPORT

Vi stöttar er gällande förberedelser inför Go-Live och presenterar möjligheten att ansluta sig till Synerity Support. Vid projektavslut presenterar vi ett förslag för hur ni kan bygga vidare på er Customer Service Suite-lösning.

Projektlängd: Ca 3-5 veckor.

Projektresurser: Lösningsexpert från Synerity.

Pris: 50 000:-

Exempel på genomförande på 5 veckor:



CUSTOMER SERVICE SUITE ONBOARDING

BASELINE (LARGE)

Customer Service Suite Baseline (Large) är en utökad version av vårt populära Onboarding-paket Baseline (Small). I detta projekt arbetar vi tillsammans utifrån samma grundprinciper och projektmodell, men med breddat innehåll i projektet och en ökad stöttning vid Go-live.



PROJEKTUPPSTART

I Uppstartsfasen kör vi i gång projektet, och hela projektgruppen får lära känna varandra, projektplanen och det arbete som föreligger i projektet. Tack vare vår etablerade projektledning och dedikerade projektstyrningsverktyg har alla projektdeltagare full koll på projektet, från start till mål. Samarbete och delaktighet är nyckelfaktorer från start.



KONFIGURATION

I denna fas utför Synerity grundkonfiguration av systemet gällande användarhantering, login m.m. I denna projektform går vi – utöver grundprocesserna i Onboarding-paketet Small – igenom och hjälper er med grundläggande konfiguration av chatt-funktion, regler för tilldelning av ärenden och avancerad Portal-konfiguration.



TEST & UTBILDNING

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live, vilket är avgörande för att säkerställa att den fungerar korrekt och är fri från fel, vilket kan spara tid, pengar och resurser i det långa loppet. Genom vårt testförfarande skapar ni förutsättningarna för en lyckad implementation. Utöver detta erbjuder vi två sessioner av vår populära handläggarutbildning vardera två timmar långa.



GO-LIVE, EARLY LIFE SUPPORT & HANDOVER TILL SUPPORT

Vi stöttar er gällande förberedelser inför Go-Live och har dedikerade resurser som hjälper er med Early Life Support de första dagarna efter Go-live. Vi presenterar möjligheten att ansluta sig till Synerity Support och vid projektavslut presenterar vi ett förslag för hur ni kan bygga vidare på er Customer Service Suite-lösning.

Projektlängd: ca 7-10 veckor.

Projektresurser: Projektledare och lösningskonsulter från Synerity.

Pris: 100 000:-

Exempel på genomförande på 10 veckor:



Vi vet att unika situationer kräver unika insatser. Genom vårt utökade tjänsteutbud kan Synerity ytterligare stötta just er organisation vid dessa tillfällen:

CUSTOM-PAKET:

ENTERPRISE

Integrationer mot affärskritiska partners och system? Flera produkter med dedikerade portaler eller avancerade arbetsprocesser som måste sitta från dag 1? I Enterprise sätter ni som kund projektets ramar och innehåll, men vill att vi på Synerity stöttar er med ett projektteam för att planera och leverera projektet. I detta upplägg arbetar våra specialister intensivt med er för att maximera värdet av Customer Service Suite och säkerställa en projektleverans, oavsett storlek och omfattning, som stöttar er organisations mål.

ENABLEMENT

Enablement är ett projektupplägg där ni själva vill driva implementationen. Till hjälp har ni en resurs från Synerity som genom domän- och produktkunskap kan guida er i de vägval som kan förekomma i en implementation av Customer Service Suite. Synerity tillsätter en dedikerad lösningsspecialist som erbjuder rådgivning i projektet och hjälper er sätta en plan för hur lösningens ärendeflöden, automationer, integrationer, m.m. ska designas för att ni ska få ut maximalt värde av er Customer Service Suite-lösning.

ADD-ONS:



FÖRLÄNGD EARLY LIFE SUPPORT

Utökad hjälp efter Go-Live, där våra resurser finns nära till hands och tillgängliga för att försäkra er om en lyckad rollout.



AVANCERADE AUTOMATIONER

Enklare integrationer mot externa system genom konfiguration av automatiseringar som triggar webhooks.



CHATTBOTT & AI

Vi hjälper er att konfigurera Freddy (inbyggd chattbott) & AI för att på bästa sätt stötta era kunder och samtidigt minska arbetsbelastningen för era handläggare.



MIGRERING

Migrering av data från befintliga system kan vara komplex. Vi hjälper er att säkerställa att rätt data finns på plats vid rätt tidpunkt.



UTBILDNING

Synerity erbjuder kurser på plats och online där vi från grunden stöttar er i rollen som administratör eller handläggare.



FÖRLÄNGT PROJEKTINITIATIV

Många faktorer påverkar projektkadensen. Vi tillhandahåller utökade projektinitiativ med tillhörande projektplan.



CUSTOM-INTEGRATIONER

Vi hjälper er att nyttja kraften i integrationer mot andra system, genom Freshworks kraftfulla Neo-plattform.



MARKETPLACE APPS

Kom längre fortare genom att använda Freshworks Marketplaces hundratals färdiga appar för många olika områden och tjänster.



KAMPANJER

Med kampanjer kan ni öka kundernas engagemang genom att publicera övertygande meddelanden, bilder, GIF:er och videor.



STATISTIK

Att mäta och följa upp på rätt KPI:er ger er verktyg att på ett tidigt stadium identifiera eventuella problem och planera rätt åtgärder utifrån dessa. Synerity konfigurerar Dashboards och Rapporter specifikt anpassade för er verksamhet.



TELEFONI

Synerity hjälper er med integration mot Freshcaller (add-on) och konfiguration av dess funktioner såsom telefonköer, smarta eskalationer och distribuering av samtal mellan handläggare.



SOCIALA MEDIER

Kundtjänst för sociala medier avser att hjälpa och engagera kunder på sociala medieplattformar såsom Facebook, Twitter och LinkedIn. Integration mot dessa plattformar ger er en kort, snabb och omedelbar kommunikation med era kunder.