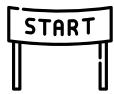


ONBOARDING ZENDESK

Implementationsfasen av ett kundservice-system är avgörande för den långsiktiga framgången för er organisation. På Synerity är vi experter på implementationer och tillhandahåller ett heltäckande stöd för att ni ska uppnå önskat resultat. Vi erbjuder en välbeprövad projektmodell för onboarding som säkerställer en kontrollerad och effektiv process från början 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 sedan även vidare.

Önskar ni utökade tjänster gällande onboarding har vi ett stort erbjudande av olika tillägg och alternativa projektformer för att stötta det som bäst passar just er organisation. Med Synerity som partner drar ni nytta av vår beprövade erfarenhet av framgångsrika implementationer, 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 vår kvalitetssäkrade och beprövade projektlednings-modell, 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 Zendesk.



TEST

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



GO-LIVE

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

ZENDESK ONBOARDING

BASELINE (SMALL)

Zendesk Baseline (Small) är ett erbjudande när ni önskar låta Synerity driva och projektleda implementationen, tillsammans med specialister, användare och övriga intressenter från er organisation. Vi använder en kvalitetssäkrad projektledningsmodell och verktyg som bidrar till samarbete och ser till att ni snabbt kommer igång med en grunduppsättning av Zendesk .



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. Vi hjälper er att sätta upp ärendehantering, chatt, telefoni, kunskapshantering och er användarportal.



TEST

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live. Detta 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 Zendesk -lösning.

Projektlängd: Ca 3-5 veckor.

Projektresurser: Lösningskonsult från Synerity.

Pris: 50 000:-

Exempel på ett projektgenomförande på 5 veckor:



ZENDESK ONBOARDING

BASELINE (LARGE)

Zendesk 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 telefonköer, regler för tilldelning av ärenden och avancerad Portal-konfiguration.



TEST & UTBILDNING

Synerity hjälper er att testa konfigurationen inför go-live. Detta är avgörande för att säkerställa att den fungerar korrekt och är fri från fel, vilket sparar tid, pengar och resurser i det långa loppet. Genom vårt testförfarande skapar ni förutsättningarna för en lyckad implementation. Utöver detta utbildas era administratörer i hanteringen av Zendesk .



GO-LIVE, EARLY LIFE SUPPORT & HANDOVER TILL SUPPORT

Vi stöttar er gällande förberedelser inför Go-Live. Våra 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 Zendesk -lösning.

Projektlängd: ca 7-10 veckor.

Projektresurser: Projektledare och lösningskonsulter från Synerity.

Pris: 100 000:-

Exempel på ett projektgenomförande 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:












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 Zendesk 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 Zendesk. 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 Zendesk -lösning.

ÖVRIGA TILLÄGGSTJÄNSTER:

 <p>FÖRLÄNGD EARLY LIFE SUPPORT Utökad hjälp efter Go-Live, där våra resurser finns nära till hands och är tillgängliga för att försäkra er om en lyckad rollout.</p>	 <p>AVANCERADE AUTOMATIONER Enklare integrationer mot externa system genom konfiguration av automatiseringar som triggar webhooks.</p>	 <p>CHATTBOTT & AI Vi hjälper er att konfigurera Zendesk chattbot flöden & AI, för att på bästa sätt stötta era kunder och samtidigt minska arbetsbelastningen för era handläggare.</p>	 <p>MIGRERING Migrering av data från befintliga system kan vara komplex. Vi hjälper er att säkerställa att rätt data finns på plats vid rätt tidpunkt.</p>
 <p>UTBILDNING Synerity erbjuder kurser på plats och online där vi från grunden stöttar er i rollen som Zendesk-administratör eller handläggare.</p>	 <p>FÖRLÄNGT PROJEKTINITIATIV Många faktorer påverkar projektkadensen. Vi tillhandahåller utökade projektinitiativ med tillhörande projektplan.</p>	 <p>CUSTOM-INTEGRATIONER Vi hjälper er att nyttja kraften i integrationer mot andra system, genom Freshworks kraftfulla Neo-plattform.</p>	 <p>MARKETPLACE APPS Kom längre förtare genom att använda Zendesk Marketplaces tusentals färdiga appar för många olika områden och tjänster.</p>
 <p>KAMPANJER Med kampanjer kan ni öka kundernas engagemang genom att publicera övertygande meddelanden, bilder, GIF:ar och videor.</p>	 <p>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.</p>	 <p>UTÖKADE TELEFONKÖER Synerity hjälper er med konfiguration av utökade telefonköer för att reducera antal missade samtal, minska droppade samtal, samt distribuera lasten av samtal jämnt mellan handläggare.</p>	 <p>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.</p>