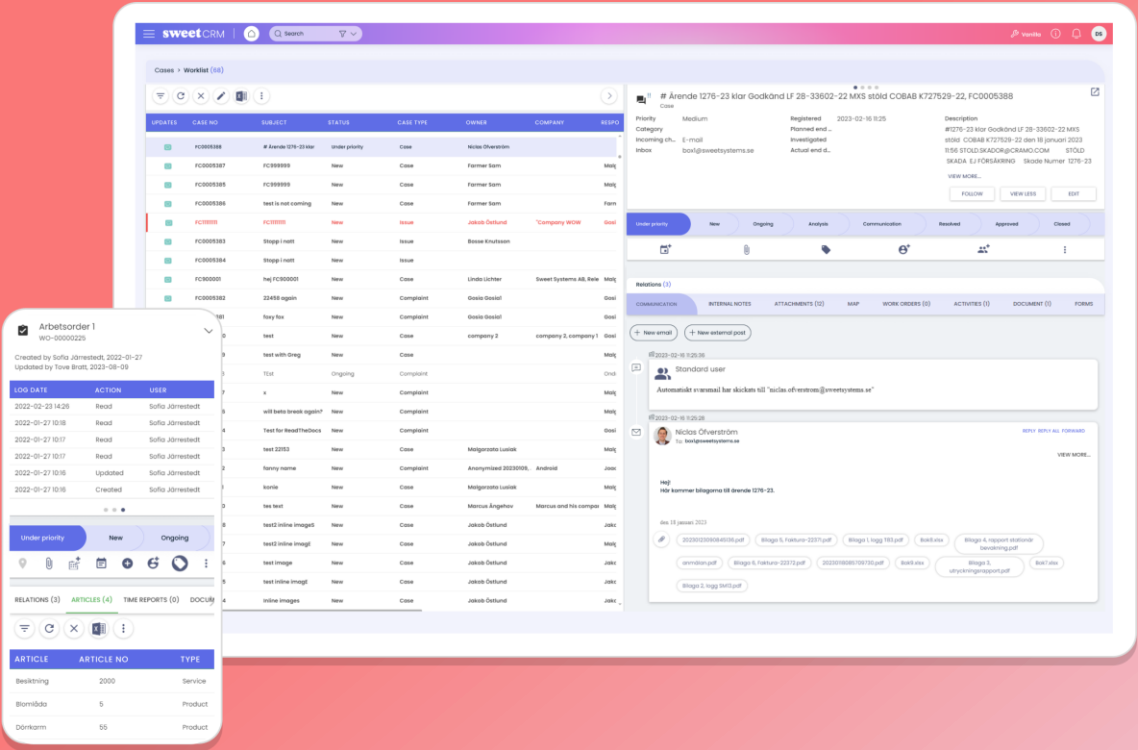


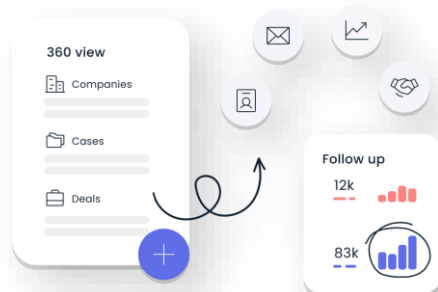
sweet för Service

PRODUCT SHEET



Bakgrunden

Effektiv support och ärendehantering är avgörande för framgång och kundnöjdhet. Vi introducerar Sweet för Service, en lösning som är utformad för att omvandla sättet du hanterar kundinteraktioner på och effektivisera ärendehantering med kraften av automation! Men innan vi börjar, en liten introduktion till vår syn på saken!



På Sweet betonar vår VD ofta likheten mellan service och marknadsföring, förankrad i grundläggande principer att kunder antingen uttrycker ett behov eller ett problem - utmaningar vi gärna bemöter. Vi tror att lösningen ofta innebär en liten justering i kommunikation eller informationen. Det handlar om att leverera rätt svar eller meddelande till kunderna, precis när de behöver det i sin kundresa.

Under årens lopp har många kunder kommit till oss när letat efter en användarvänlig plattform för ärendehantering för att effektivt hantera flödet av supportärenden. Och ja, vi är ganska bra på det! Men vet du vad? Vi skulle mycket hellre dela med oss av några smarta tricks för att undvika dessa supportärenden helt och hållet. Kalla oss optimister, men en proaktiv inställning till service - att erbjuda information som kunderna behöver i användarvänliga kanaler kan verkligen göra skillnad.

Vi ger dig verktygen för att leverera enastående service före, under och efter att frågor eller problem uppstår. Vi kan erbjuda dynamiska lösningar som kan anpassas när du behöver det, som går att styra för att passa dina behov och förädlas med kraften av automation. Intresserad? **Fortsätt läsa.**

Vad har du för behov?



Niclas Öfverström
Business Developer Sweet CRM

Om Sweet för Service

Utmaningen?

Effektiv hantering av supportförfrågningar och ärenden utgör en kontinuerlig utmaning för företag över olika branscher. Kundens förväntningar och de interna kraven är ofta höga, och då blir behovet av ett pålitligt system som inte bara organiserar utan också automatiserar processer allt viktigare. Att vara steget före behöver inte vara komplicerat, men det är det ofta tills man knäckt koden.

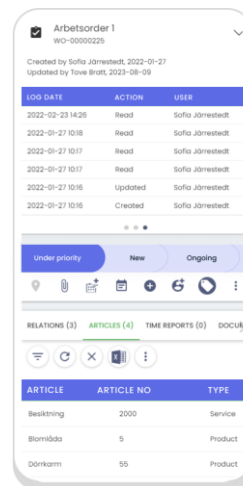
Lösningen

Här kommer Sweet CRM – en omfattande plattform som är utformad för att gå bortom konventionell supporthantering. Vi förstår att din tid är värdefull och användbarhet inte är förhandlingsbar. Det är därför Sweet CRM inte bara är ett verktyg; det är en strategisk partner för att leverera enastående kundservice, antingen reaktivt eller ännu hellre proaktivt. Förpackad med Sweet Automation, och magin står runt hörnet!

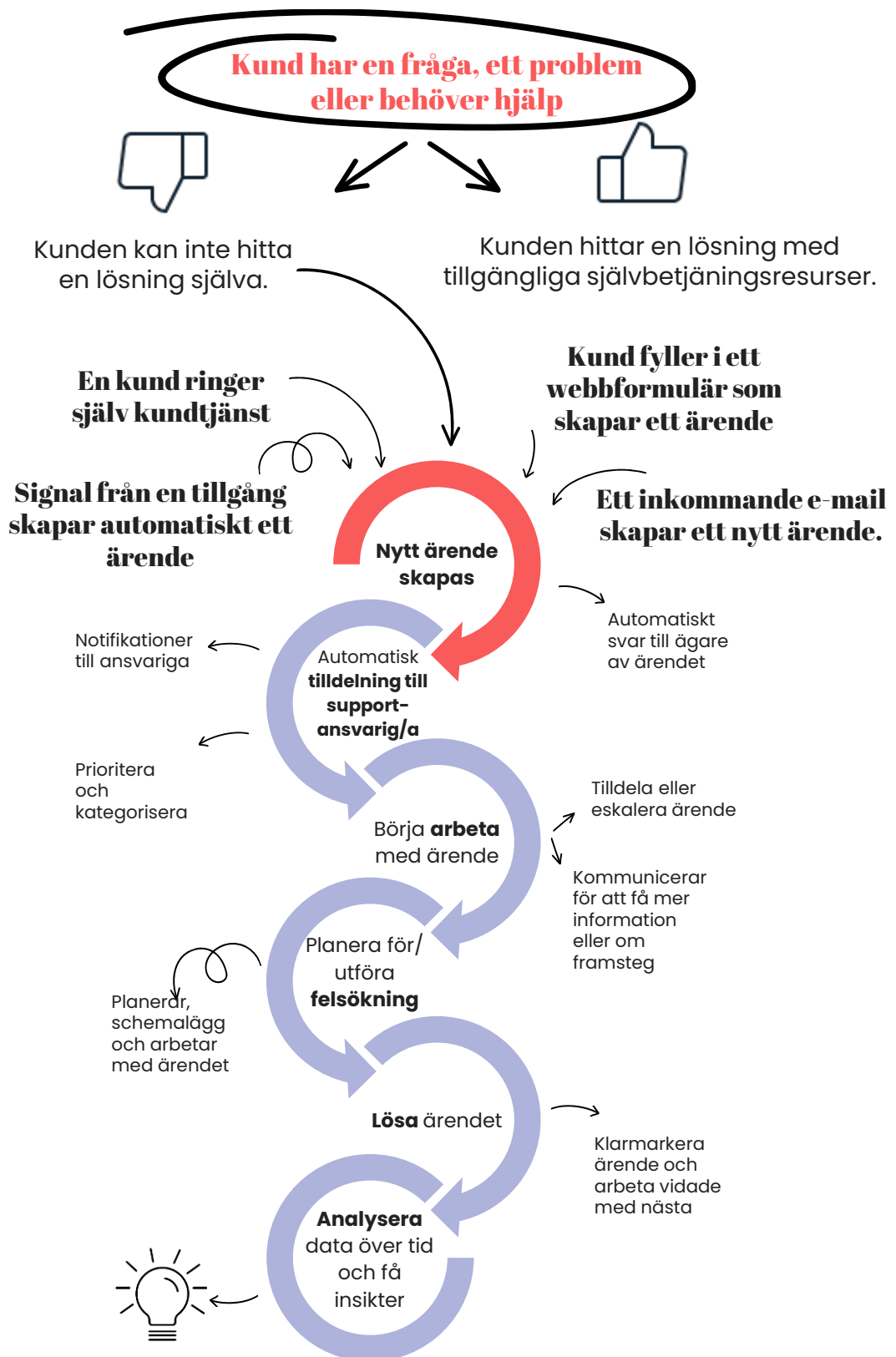
Varför Sweet CRM?

- **Enkel och rak på sak:** Både serviceavdelningen och kunderna vill att det ska vara enkelt att rapportera, kommunicera och lösa ärenden – här finns Sweet!
- **Sömlös integration:** Sweet CRM integreras smidigt med dina befintliga verktyg och system via API, vilket skapar ett enhetligt ekosystem som förbättrar samarbete och effektivitet mellan avdelningar och intressenter.
- **Effektiv automatisering och regelmotor:** Vårt system utnyttjar avancerade automationsalgoritmer för att låta dig anpassa sättet du fördelar och prioriterar ärenden, vilket säkerställer snabba och likriktade lösningar.

Gör dig redo att revolutionera din serviceupplevelse!



Serviceprocess, ett exempel



Förstklassig serviceerbjudande

Sweet CRM-plattformen är en omfattande programvarulösning som är utformad för att effektivisera och automatisera processen för att hantera support, service eller händelser inom en organisation. Den erbjuder ett centraliserat system för spårning, kommunikation, dokumentation, planering och lösningshantering, vilket säkerställer effektivt samarbete och optimering av arbetsflödet.

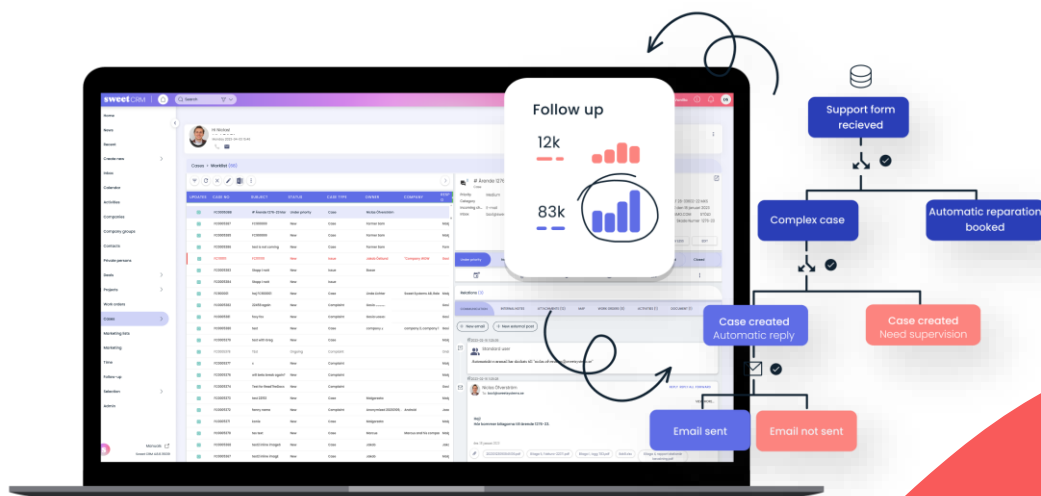
CRM Automation är automatiseringsmotorn i Sweet för Service-lösningen och medför många fördelar för organisationer. Genom att automatisera steg i serviceprocesserna kan företag eliminera manuella och tidskrävande uppgifter och minska risken för fel. Det ger dig snabbare genomsnittlig hanteringstid och sparar värdefulla resurser, vilket gör att anställda kan fokusera på mer strategiska och värdeskapande aktiviteter. Nöjda kunder följer med!

Ärendehantering | Samarbete | Tilldelning | Automatiskt svar | Översikt | Regelmotor
Processautomatisering | Avancerad segmentering | Uppföljning | Dokumentdelning | Lagring

sweetCRM
Användargränssnittet och
ärendehanteringsplattformen



sweetAUTOMATION
Verktøget för automatisering av
affärsprocesser och regelmotor



Vad du får

När du tänker på service, support eller ärendehantering kanske du föreställer dig en supportorganisation med headset som ständigt svarar i telefonen för att försöka hjälpa frustrerade kunder? Det gör inte vi. Vi har sett organisationer ta många steg längre än så, med målet att vara proaktiva och ännu mer serviceinriktade.



Pipeline- eller listöversikt för överblick

Effektivitet börjar med tydlighet. Sweet CRM ger en snabb och användarvänlig översikt över ditt ärendeflöde, vilket gör att du enkelt kan förstå den aktuella statusen. Därifrån kan du snabbt fördjupa dig i detaljerna för varje ärende, prioriterade av dig eller baserade på definierade regler.



Flexibilitet för att möta dina behov

Sweet erbjuder flexibilitet och låter dig anpassa lösningen efter dina specifika behov. Skräddarsy systemet för att överensstämna med dina krav genom att inkludera kontrollfunktioner, regler, tilldelning, klassificering och automationssteg genom att bygga regler i Sweet Automation regelbyggare.



Routning och samarbete

Routning av ärenden kan vara besvärligt, och alla vill att det ska vara enkelt! Med Sweet kan det göras till specifika personer eller användargrupper, eller med hjälp av fördefinierade regler och kriterier till den mest lämpliga resursen.



Effektiv kommunikation

Sweet CRM underlättar effektiv interaktion med intressenter genom integrerad e-postfunktionalitet. Begär ytterligare information eller ge framstegsuppdateringar utan ansträngning. Vår rekommendation? Kombinera e-postmeddelanden med standardiserade digitala formulär, Sweet Forms, för att rapportera problem eller begära mer information på ett strukturerat sätt.



Startpunkt

Serviceinteraktioner är olika och måste kunna vara dynamiska. Sweet CRM löser detta genom att erbjuda olika kontaktytor. Rapportera problem, ställ frågor eller kommunicera i din föredragna kanal:

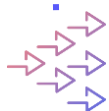
- Skicka in via e-post
- Använd kund-/partnerportaler för en sömlös upplevelse
- Besvara [Sweets digitala formulär](#) på webbplatsen, intranätet, länk eller annan plattform
- Ring in för att få hjälp
- Starta i personliga möten
- Supportteamet rapporterar problem
- Automatisk felrapport baserad på signaler, IoT-övervakning eller fördefinierade regler eller värden
- Andra integrationer, hitta våra standardintegrationer [här](#)

Vad du får



Säker lagring av information, filer och kommunikation

Sweet erbjuder en lösning med en hög nivå av informationssäkerhet. Vi är certifierade enligt ISO-standard 27001 för informationssäkerhet och har arbetat hårt för att göra vår programvara så säker och robust som möjligt. Läs mer om det [här](#).



Automatisering för att hantera dina processer*

När och varför automatisera uppgifter inom ärendehantering? Automatisering ökar effektiviteten genom att ta itu med upprepade uppgifter, minska fel, effektivisera arbetsflöden, ge realtidsinsikter, skala med tillväxten, säkerställa efterlevnad, sänka kostnader och förbättra kommunikationen med kunderna. Detta kommer att höja din service!



Användarvänligt gränssnitt

Sweet är utformat för att vara enkelt och intuitivt, men ändå kraftfullt med alla sina funktioner. Vanlig feedback från användare är den höga användbarheten - vi hoppas att du kommer att hålla med om det!



Kategorisering av ärenden

Kategorisera ärenden baserat på deras typ, om de är av brådskande karaktär, finns serviceavtal eller andra kriterier. Effektivisera din ärendehanteringsprocess och hitta och prioritera ärenden enkelt.



Integrationer & API*

Sweet kan ansluta till andra plattformar och system, som ERP-system, databaser, bank- eller analysplattformar. Självklart har vi en API som gör allt detta enklare från vår sida!



Analys och rapportering

Få värdefulla insikter i effektiviteten av din ärendehantering med detaljerad analys och rapportering. Spåra mätvärden som genomsnittlig hanteringstid, antal ärenden, ärendetyp eller lösningsfrekvens för att optimera dina servicestrategier.

360°

Få en 360 graders översikt över alla relationer

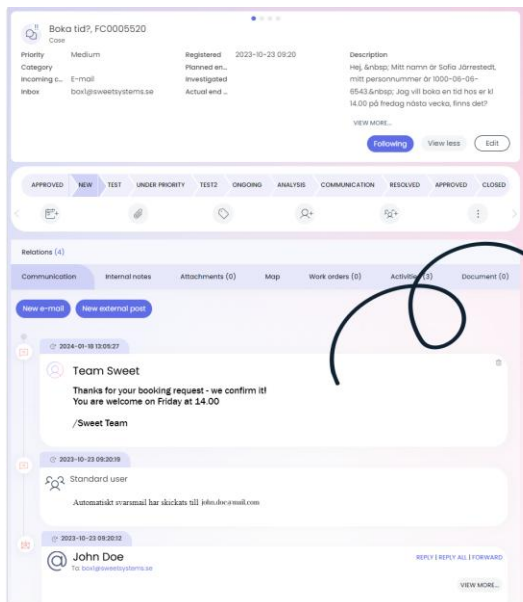
Få en komplett 360-graders översikt över dina relationer. Sweets plattform länkar automatiskt ärenden med kunder, vilket säkerställer en uppdaterad kundprofil med en omfattande översikt över interaktioner. Detta möjliggör snabb analys, förbättrad kundservice och effektiv spårning av interaktioner. Håll kundkortet uppdaterat för en sömlös matchning.

* CRM Automation samt Sweet Automation Unlimited med integrationer och API finns som tillval till Sweet för Service.

Kund- och partnerportal

Sömlös ärendehantering med alla intressenter

Tänk dig en plats där du kan samarbeta med kunder och partners och enkelt, smidigt och säkert kommunicera kring serviceärenden, frågor eller problem. Den platsen kallas *den externa portalen* och är en avskalad portal för kunder och partners där de kan logga in, följa sina serviceärenden, rapportera nya problem eller ställa frågor. Du kan enkelt kommunicera med i text eller genom att dela filer eller information mellan er. Genom att inte vara bunden att använda e-post eller liknande för kommunikation kan du känna dig säker med att dela känslig information på ett säkert sätt där man som extern användare autentiserar sig för att logga in. Den externa portalen är integrerad i Sweet CRM och hanterar därför informationen sömlöst.



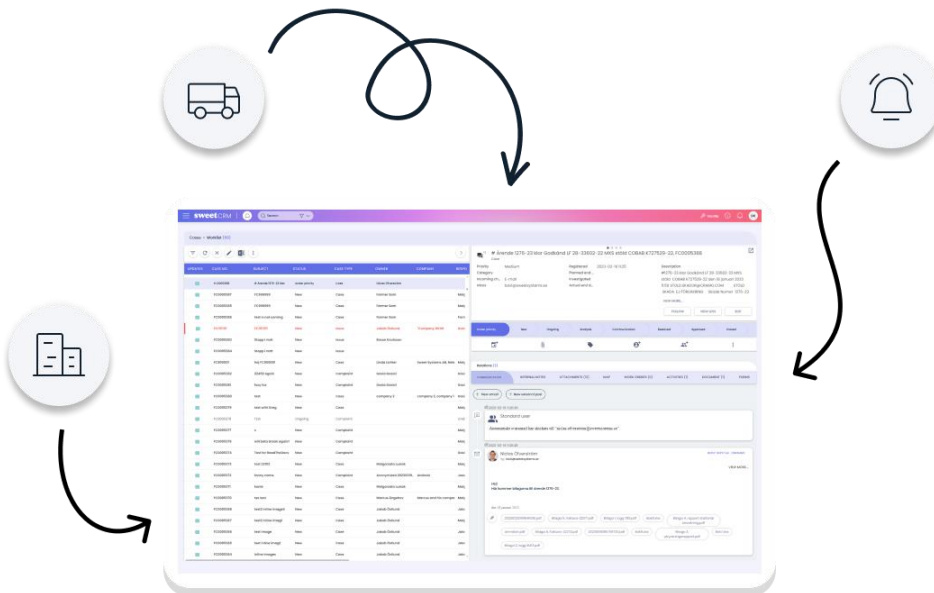
Vad du gör

- ✓ Autentisera dig innan du rapporterar problem
- ✓ Kommunicera sömlöst
- ✓ Dela filer säkert
- ✓ Följ processen i realtid

Proaktiv eller responsiv service?

Insikter som grund för proaktiv service

Prediktiva insikter är kärnan i Sweets integrerade smarta kopplingar, vilket gör det möjligt för organisationer att använda förmågan att förutse potentiella problem från uppkopplade enheter. Genom att förutse potentiella problem och strategiskt planera serviceåtgärder kan företag minimera störningar och höja kundnöjdheten. Så Sweet!



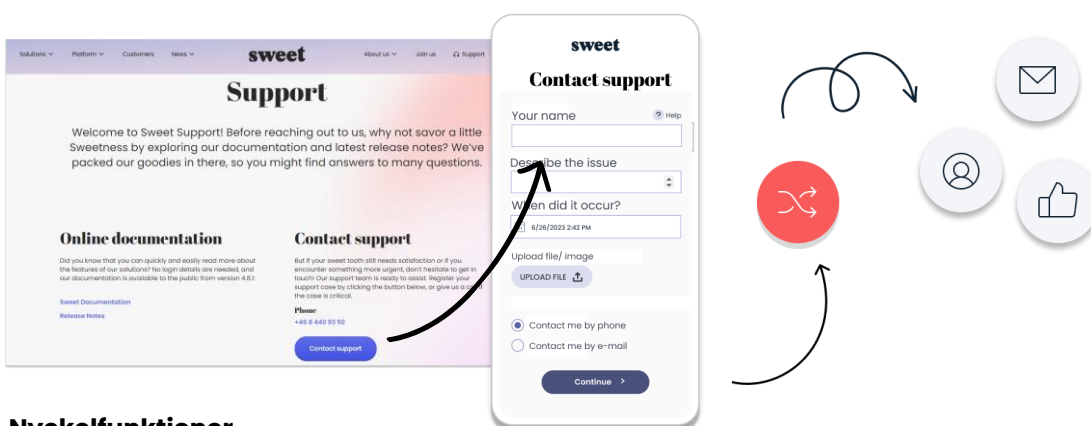
Strategisk servicehantering

Oavsett om din organisation arbetar med planerade serviceinitiativ, använder signaler från IoT-an slutna enheter eller hanterar reaktiv support när kunder stöter på problem, erbjuder Sweet CRM en mångsidig lösning. Vi ger företag möjlighet att strategiskt planera och hantera kundresor och planerad service, med målet att förebygga problem och maximera tillgängligheten. Målet är inte bara att lösa problem utan också att utnyttja fördelarna av proaktiv service för att hålla kunderna nöjda.

Tillval service

Sweet Forms för datainsamling och gränssnitt

För att verkligen förstå dina kunder och deras behov är det avgörande att engagera sig direkt med dem och samla värdefull information på ett enkelt sätt. Sweet erbjuder exceptionella lösningar för att genomföra digitala formulär eller undersökningar och samla kundinsikter genom användarvänliga online-formulär. Med våra kraftfulla möjligheter för digitala formulär kan du enkelt distribuera ditt formulär på din webbplats, i din egen kundportal, inbäddat i Sweet CRM, med en länk eller intranät för att låta dina intressenter starta serviceärendet genom det dynamiska formuläret. Därifrån automatiserar vi en process för att hantera svaret och påbörja serviceprocessen!



Nyckelfunktioner

- **Sömlös skapande av digitala formulär:** Skapa enkelt anpassade formulär eller undersökningar som är skräddarsydda för dina specifika behov med Sweet's intuitiva formulärdesignverktyg. Designa tilltalande enkäter som effektivt fångar kundåsikter direkt från din webbplats eller en distribuerad länk.
- **Använd den data du redan har och förfylla** den så att kunden kan fokusera på att svara på det du verkligen vill veta!
- **Distribution via flera kanaler:** Nå dina kunder via olika kanaler, inklusive e-post, kundportal eller webbplats.
- **Svar i realtid:** Samla in svar i realtid, vilket gör det möjligt för dig att snabbt analysera och agera på de mottagna återkopplingarna. Förbli smidig och responsiv gentemot dina kunders behov och preferenser.
- **Insikter:** Stärk din beslutsfattande process med de värdefulla insikter som samlats in från kundfeedback. Identifiera områden för förbättring, optimera dina strategier och förbättra kundnöjdheten.

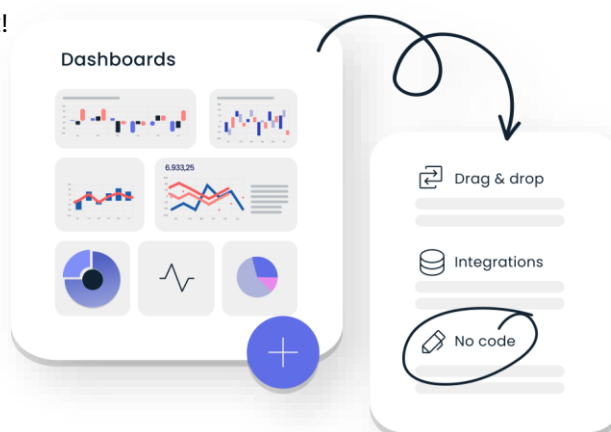
Läs mer

sweet

Tillval service

Sweet Performance för analys av service

Är du redo att höja din servicenivå till nya höjder? Sweet erbjuder realtidsdashboards och övervakning: Håll dig uppdaterad med våra dynamiska dashboards och möjligheter till realtidsövervakning. Spåra nyckeltal, visualisera data med anpassningsbara diagram och få ovärderliga insikter i din verksamhet. Allt på ett mycket användarvänligt sätt som gör att alla kan nyttja det!



Nyckelfunktioner

- **Gör det själv:** Sweets användarvänliga gränssnitt ger dig möjligheten att ta kontrollen. Anpassa dina dashboards och diagram efter dina unika behov och sätt dig i förarsätet för din prestationsanalys.
- **Serviceövervakning:** Håll noga koll på din servicenivå genom att skapa din egen serviceövervakning. Identifiera problem, trender, upptäck möjligheter och fatta datadrivna beslut som driver tillväxt.
- **KPI-inställning och mätning:** Definiera och mät dina nyckelprestationsindikatorer (KPI:er) utan ansträngning. Sweet förenklar processen och ser till att du alltid är i linje med dina affärsmål.
- **Mål och måtvärden:** Sätt upp tydliga mål och följ din framsteg med precision. Sweets målorienterade tillvägagångssätt gör det enklare än någonsin att hålla dig på vägen till framgång.
- **Sömlös delning av insikter:** Samarbetet är enkelt med Sweet. Dela dina insikter enkelt med ditt team eller chefer, främja en datadriven kultur som driver konkurrenskraft och bra resultat.
- **Integration av data från flera källor:** Sweet är inte begränsat till en datakälla - Sweet Automation gör det möjligt att integrera data från flera källor för att få en holistisk bild av resultat, vilket möjliggör mer informerade beslut.

Läs mer

sweet

Integrationer

Kommunikation

En-till-en:



Vi integrerar med dina e-postinkorgar och stöder både inkommande och utgående e-postkommunikation.

En till många:

spotler
mailpro

Spotler Mailpro är en effektiv och smidig plattform för e-post och SMS-kommunikation med stöd för e-postmarkandsföring.



SYMPLIFY

Symplify hjälper dig att ta e-postkommunikation till nästa nivå

Kalender och epost



Microsoft Outlook integrationen gör det möjligt att smidigt synkronisera personliga e-postmeddelanden och kalendrar mellan Sweet CRM och Outlook.

Lagring/ autentisering/ säkerhet

Integrationer

Kund- och partnerportal

Kommunicera i en kund- och partnerportal där du kan samla alla interaktioner och information på ett ställe med hjälp av Sweets externa portal som är ansluten till Sweet CRM.

Karta

Streetview: För varje ärende är det möjligt att lägga till longi- och latitudkoordinater för att visa och visa positionen för ärendet på en karta.

API

Hittar du inte den integration du letar efter? Med våra API:er är det enkelt att bygga nya integrationer.

[Hitta API-dokumentation här](#)

Säkerhet och regelefterlevnad

Autentisering

Vi erbjuder ett varierande utbud av autentiseringsalternativ som är anpassade för att uppfylla dina specifika behov för att säkra din data. Några av de leverantörer vi stöder inkluderar:

- SweetID
- Microsoft Entra ID (tidigare Azure AD)
- Google

Behörighetsstyrning för användare

Vi tillhandahåller olika användarnivåer, från grundläggande användare till administratörer, var och en med olika åtkomsträttigheter och behörigheter. Din tilldelade användarnivå kommer att avgöra omfattningen av åtkomst du har inom systemet.

GDPR

Våra lösningar är fullt förenliga med de nuvarande föreskrifterna i dataskyddsförordningen (GDPR). Vi prioriterar säkerheten och integriteten för din data, och vår plattform inkluderar inbyggda funktioner för att stödja anonymisering eller borttagning av uppgifter samt möjligheten att märka känslig information. Med våra GDPR-kompatibla lösningar kan du lita på att din data hanteras i enlighet med GDPR.

Informationssäkerhet

På Sweet prioriterar vi säkerheten för din data, och vi är stolta över att vara ISO 27001-certifierade för "Informationssäkerhet". Med våra väl etablerade processer säkerställer vi att din data alltid hanteras och förvaltas på ett säkert sätt. Data- och informationssäkerhet är av yttersta vikt för oss, och vi går längre än vad som krävs för att skydda din värdefulla information.



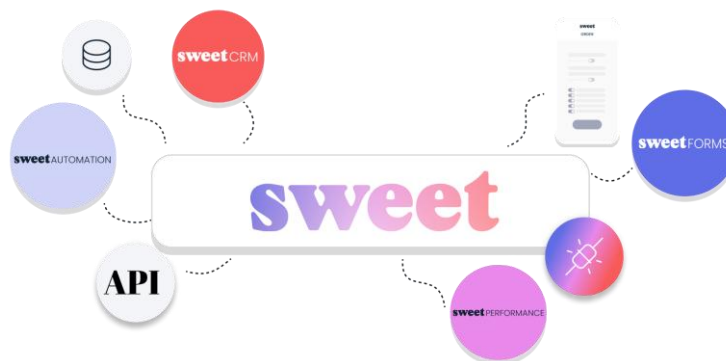
Infrastruktur & lagring

Plattformsdetaljer

Sweet for Sales är en paketring av **Sweet CRM** och **Sweet Automation**.

Sweet CRM och dess förmåga att hantera ärendehantering, marknadsplaner, projekt och aktiviteter, tillsammans med kontaktuppgifter till dina kunder, leverantörer, partners, ledare osv. Sweet CRM fungerar som din bästa gränssnitt för översikter och din vardagliga arbete.

Sweet Automation och dess automationsförmåga tillsammans med regelmotorn för att automatisera dina försäljningsprocesser och interaktioner. Detta är också platsen där integrationer till leadkällor, e-marknadsföringsleverantörer och andra system hanteras.



Setup

Vår installationsmodell är enkel och utgår från en digital plattform med en molnbaserad uppsättningsstrategi. Om det behövs kan vi även hjälpa dig att ställa upp plattformen lokalt. Vi stödjer

- Microsoft Azure Cloud, antingen ett delat eller separat moln.
- On-premise (lokal installation på egna servrar)

Lagring

Lagringslösningar är kopplade till den valda installationsmodellen. Vi erbjuder lagring i:

- Microsoft Azure Cloud, antingen ett delat eller separat moln.
- On-premise (lokal lagring)

Infrastruktur & lagring

Sweet Automation

Urval

Urval utgör grunden för dataextraktion. Urval kan delas upp i två delar, metadata och urvalsmallar:

Metadata för urval

Urvalsmodulen lagrar metadata om datakällor inom plattformen. Denna metadata inkluderar:

- **Namn och beskrivningar av tabeller och kolumner** i en relationsdatabas
- **Sökvägar, filnamn och filtyper** för filer som lagras antingen på nätverksdelningar eller online.
- **API-endpoints:** Känslig metadata, såsom anslutningssträngar och autentiseringsuppgifter, krypteras av säkerhetsskäl. Endast administratörer med nödvändiga behörigheter kan komma åt metadata för urval.

Urvalsmallar

Med hjälp av den lagrade metadata kan användare skapa urvalsmallar. Vid utförandet extraheras data från datakällan, som kan vara känslig eller okänslig. Varje extraktion loggas och fångar detaljer som:

- Vilka data som extraherades.
- När extraktionen genomfördes.
- Vilka användare som utförde extraktionen.
- Eventuella fel eller avvikelser som uppstod under extraktionen.

Detta loggningssystem hjälper till att säkerställa spårbarhet och säkerhet vid dataextraktion inom plattformen. Urval kan låsas så att de inte kan ändras av någon annan användare (eller administratör). Alla urvalsmallar och dataextraktionsloggar kan nås av alla användare i systemet.

Flöden

Användare av systemet kan bygga flöden som utför åtgärder. Dessa åtgärder kan utföra en hel rad olika uppgifter. Till exempel skicka eller hämta e-post, exportera eller läsa en fil, uppdatera en databas, göra API-anrop osv.

Under tiden det görs behöver Sweet Automation hålla viss data för att hålla reda på pågående processer. Denna data kan vara unika ID:n som Ärendeld, Kontold, Kundld eller något annat som unikt identifierar "objektet som bearbetas i flödet" som vi kallar *flödesdeltagaren*.

Infrastruktur & lagring

..Fortsättning..

Användare kan välja var de vill lagra data som är relaterad till flöden. Antingen:

- Inom plattformen.
- I vilken relationsdatabastabell som helst, utanför plattformen.

Beroende på datans natur kan användaren besluta vilken lagring som passar bäst per flöde.

Loggning

Varje körning inom ett flöde loggas och fångar detaljer som:

- Användaren som schemalade körningen.
- Start- och slutdatum för körningen.
- Påverkade rader av körningen.
- Den exakta konfigurationen av åtgärden vid körningstillfället.
- Om några urvalsmallar användes under körningen, loggas detta enligt specifikationen ovan.

Flöden kan låsas så att de inte kan ändras av någon annan användare (eller administratör).

Test: Flöden kan konfigureras att köra i "testläge" där valda åtgärder hoppas över.

Alla flöden och alla körningsloggar kan nås av alla användare i systemet.

Uppladdade filer i flöden

Användare har möjlighet att ladda upp filer i Sweet Automation som kan behövas för ett specifikt flöde.

Dessa filer lagras inom plattformen och kan nås av alla användare i systemet.



Tveka inte att [kontakta oss](#) med dina frågor, vi är glada att hjälpa till!

Är du redo att komma igång med Sweet?

Kontakta oss



sweet

 www.sweetsystems.se

 info@sweetsystems.se

 +46 (0)8 23 08 30

Signa upp för vårt månatliga **nyhetsbrev**