

# Velkommen til Mystore!

## *Gjør handel enklere*

Tusen takk for at du valgte oss som leverandøren til din butikkdrøm!  
I dette skjemaet har vi samlet nyttig informasjon om Mystore, med et fokus på hvordan vi har strukturert oss for å hjelpe kundene våre med å lykkes.

### *Personlige velkomsthilsner*

#### *Managing Director*

Lars Jakobsen forteller om våre verdier og hvordan verdiene former måten vi arbeider på i det daglige.

#### *Chief Financial Officer*

Lars Tveiten forteller hvordan Mystore kan gi en verdi til nettopp deg. Hva vi legger i at vi lykkes når kundene våre lykkes.

#### *Customer Success Leader*

Sindre Svendsen forteller kort hvordan kundeservice har strukturert seg for å hjelpe flest mulig av våre kunder med å lykkes. Kundeservice gir også noen tips rundt hva det er viktig å fokusere på i oppstarten.

#### *Chief Product Officer*

Eirik Stavem forteller kort hva det vil si å være en SaaS-leverandør, og hvordan dette påvirker hvordan vi videreutvikler produktet vårt.

#### *Head of Digital Marketing*

Lena Utnes går gjennom hvordan vår inhouse markedsføringsavdeling kan gi en verdi til nettopp din nettbutikk. Hun gir også gode råd rundt hva som er lurt å starte med for å få markedsføringen opp å gå.



**mystore.no**

gjør handel enklere



## *Ekte, Pålitelig og Modig*

### *Ekte*

*I Mystore bryr vi oss om våre kollegaer og kunder. Gjennom å være EKTE får vi utnyttet våre personlige styrker. Vi respekterer hverandre og utfordrer hverandre og tør spørre om hjelp hvis vi kommer til kort.*

### *Modig*

*For å redefinere handel og skape den mest sømløse handelsopplevelsen i markedet så må vi være modige. For oss er det å være MODIG å kunne feile raskt, kontinuerlig lære av våre feil og gjennom det sikre utvikling.*

### *Pålitelig*

*Våre kunder legger sine drømmer og investeringer i våre hender. Vi vil strekke oss langt for å være en PÅLITELIG partner på deres reise mot suksess.*



**mystore.no**

gjør handel enklere



## *Hvilken verdi kan Mystore gi deg?*

Mystore er mye mer enn en nettbutikkleverandør. Vi tar sikte på å hjelpe deg med alle aspekter av det å drive en nettbutikk, fysisk butikk eller begge deler.

Enten det er snakk om lagermedarbeideren som jobber med innkjøp, frakthåndtering og lagerstyring, regnskapsføreren som har behov for gode rapporter eller ekstrahjelpen som holder din fysiske butikk i gang. Vårt ansvar er å tilby deg som kunde en helhetlig og sømløs tjeneste, som gjør at du som kunde kan bruke tiden din på salg og kundepleie.

Vi ønsker å gi deg alle de rette verktøyene for at du skal lykkes med din butikkdrøm, og ikke minst hjelpe deg til å ta i bruk nye verktøy etter hvert som behovene melder seg. Hos Mystore skal du kunne vokse fra å være en start-up til å bli et konsern, uten at du trenger å bytte plattform.

Vi vil støtte deg hele veien ved å optimalisere driften etterhvert som dere vokser hos oss.

Vårt mantra er at Mystore skal lykkes, når du som kunde lykkes!

Alle i Mystore ønsker deg en suksessrik lansering på vår plattform!



**mystore.no**

gjør handel enklere



## *Kundeservice*

Vår kundeservice består i dag av seks ansatte som alle jobber fra vårt hovedkontor i Tromsø.

Produktet vårt er svært komplekst og hverdagen til kundeservicen vår er svært spennende og variert.

Dagen kan gå fra å bistå en ny butikk som aldri har jobbet med butikkdrift før, til å bistå en veletablert butikk med omsetning på over 50 millioner med å optimalisere fraktmetoder.

Man kan trygt si at man aldri blir helt utlært i produktet vårt.

På grunn av dette har vi rigget oss med et solid team som har hver sin spisskompetanse. Teamet er nøye sammensatt av ulike personligheter slik at vi står best mulig rustet til å hjelpe nettopp dere med å lykkes!

Arbeidstiden til kundeservicen er 08:00-16:00 hver dag, hvor vi besvarer chat og telefon mellom 09:00-15:30. Årsaken til dette er kort forklart at tiden før og etter brukes til å jobbe effektivt med det som har kommet av eposter dagen før, og i løpet av åpningstiden.

## **Hvordan håndterer vi innkommende henvendelser?**

Vår kundeservice håndterer henvendelser på epost, telefon og chat. Hvordan dere kan få best mulig hjelp avhenger av hva dere lurer på. Under beskriver vi kort hvordan dere kan få raskest og best mulig hjelp av vår kundeservice.

### **Telefon**

Mellom 9:00 - 15:30 er vi tilgjengelige på telefonen. Butikkene som ringer inn fra fysisk butikk (Datakasse) vil ha en prioritet i køen på telefonsupport, det kan derfor være noe lengre ventetid ved andre henvendelser.



**mystore.no**

gjør handel enklere

## Chat

Ved å trykke på spørsmålstegnet nederst i høyre hjørne av kontrollpanelet får dere tilgang til en chatfunksjon. Chatten er bemannet mellom 09:00-15:30 og vi er rigget for å kunne besvare din henvendelse innen ett minutt. Chatten er et ypperlig verktøy til å besvare enkle spørsmål siden den blant annet gir muligheten til å sende bilder og annen dokumentasjon som gjør det enkelt å forstå ditt behov.

Basert på erfaring klarer en på kundeservice å håndtere hele seks ganger flere henvendelser på chat enn på telefonen. På grunn av dette er chatten det kraftigste verktøyet kundeservicen vår har for å hjelpe kundene våre.

## Epost

Hvis dere opplever en åpenbar feil i nettbutikken, f.eks et problem med et produktbilde som ikke vises kan det være lurt å sende oss en epost som forklarer problemet. Vi ønsker å kunne svare ut så mange saker som mulig på første henvendelse, så det er viktig at e-posten inneholder så detaljert informasjon som mulig. Saker som må eskaleres vil ha noe lengre behandlingstid.

## Hva må saken inneholde for å bli behandlet raskest mulig?

- Kort og presis beskrivelse av problemet
- Et vedlagt bilde som viser problemet.
- Beskrivelse på hvordan vi kan gjenskape feilen.

## Hvordan håndteres kritiske henvendelser utenom åpningstid?

Hvis du opplever et kritisk problem utenom åpningstiden til kundeservice har vi utviklere og kundeservicemedarbeidere på vakt.

Kritiske hendelser meldes inn via [www.mystore.no/kritisk](http://www.mystore.no/kritisk).

*Kritisk support som ikke skyldes feil i plattformen eller på datakassen vil bli fakturert med en timespris på 1250kr eks.mva per påbegynte time.*

# Kundeservices tips for å komme raskest mulig i gang

## Start søknadsprosesser så raskt som mulig

Det er i hovedsak tre avtaler som krever behandlingstid av tredjepart. Dette er en innløseravtale, fraktavtale og et domene som peker mot nettbutikken.

I eposten du mottar i morgen, *Kom tidlig i gang med onboardingen*, forklarer vi dette nærmere.

Så snart disse søknadsprosessene er satt i gang kan du begynne å fokusere på å legge til produkter og jobbe med butikkens struktur og utseende.

## Husk at nettbutikken din ikke er bemannet

Det å ha en ryddig og lett navigerbar nettbutikk er veldig viktig. Husk at nettbutikken din ikke er bemannet av ansatte som kan veilede kundene. Noe av det viktigste man kan gjøre for at butikken oppleves ryddig er gode annonsebannere og produktbilder i riktig størrelse og i god kvalitet. Vi har en fin [hjelpartikkel](#) som gir gode tips rundt temaet.

## Gjennomfør et testkjøp

Før lansering er det lurt å gå gjennom nettbutikken fra kundens perspektiv. La gjerne også venner og bekjente gå gjennom nettbutikken din som sluttkunder. Gjennomfør så et testkjøp for å få en ordre du kan behandle.

1. Gjennomfør et testkjøp
2. Behandle ordren som at den skal sendes til kunden
3. Krediter ordren etter at den er fullført

I denne [hjelpartikkelen](#) forklarer vi i detalj hvordan dette gjøres.



## Produktutvikling

Mystore er en såkalt **Software as a Service** - platform. Dette innebærer at løsningene vi lager i produktet vårt skal passe for flest mulig brukere.

Dersom du har et behov som du ikke umiddelbart ser en løsning på i produktet, så ønsker vi at du kontakter kundeservice og beskriver behovet. Det er en god sjanse for at vi klarer å løse akkurat ditt behov gjennom eksisterende moduler og innstillinger, eller gjennom å anbefale deg en annen måte å jobbe på som utnytter dagens produkt optimalt.

Dersom vi ikke finner en løsning på dagens plattform bruker vi informasjonen fra deg når vi planlegger og prioriterer videre utvikling. Det betyr dessverre ikke at vi kan love at akkurat ditt ønske når opp når kabalen skal legges, kvartal for kvartal.

Skulle behovet ditt være helt kritisk for videre drift og bruk av plattformen, så har vi stor fleksibilitet for å gjøre tilpasninger kun i din butikk som betalte konsulent-oppgaver. Dette avklarer vi når du kontakter kundeservice med ditt behov.

Vi anbefaler at du setter deg godt inn i mulighetene som ligger i våre **apps**, og beskrivelsene i **hjelpesenteret**. Der vil du finne mye informasjon om utvidelsesmulighetene som allerede ligger i plattformen, både direkte gjennom våre egne apps, og via eksterne partnere.

Lykke til med din nye nettbutikk, vi håper du kommer til å trives og vokse på plattformen vår!





## Markedsføring

Vår markedsføringsavdeling består i dag av ni ansatte, som alle har spisskompetanse innen markedsføring og netthandel.

Teamet har som mål å hjelpe flest mulig kunder med å lykkes, og er alltid tilgjengelig

skulle du ha spørsmål knyttet til trafikk, salg og synlighet på nett.

Markedsføringsavdelingen hjelper hundrevis av våre butikker nå sine salgsmål gjennom økt trafikk og salg. Over 160 kunder har en fast samarbeidsavtale med avdelingen, og løpende tilbys det rådgivning, konsulenttjenester og bistand til alle Mystores kunder.

### **Alle markedsføringstjenester**

Vi anbefaler at du tar en titt på alle de ulike markedsføringstjenestene som ligger tilgjengelig [her](#).

Våre mest populære tjenester er:

Håndtering av Google Ads ([Google Ads Komplett](#)) og

Facebook Ads og Instagram Ads ([Facebook/Instagram Komplett](#))

Samt de ulike analysene;

[Digital Strategi og Webanalyse](#) og [Søkemotoroptimalisering](#).

### **Usikker på hvor du skal starte?**

Ta kontakt med oss og be om en uforpliktende samtale med markedsføringsteamet. Du møter da en av våre markedsførere som sammen med deg skisserer opp konkrete tiltak for at du skal vinne kundene.



**mystore.no**

gjør handel enklere