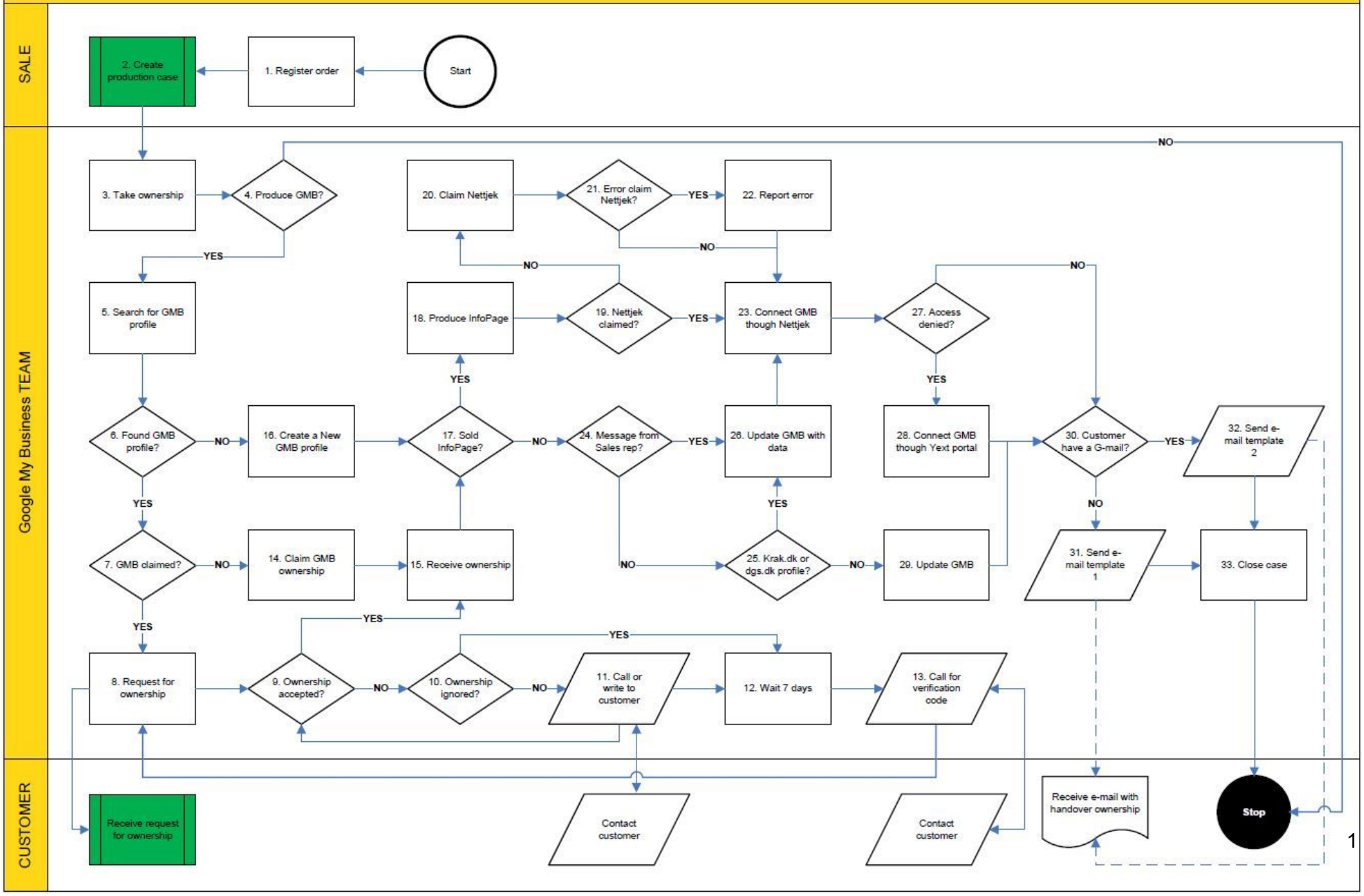
<GMB (Google My Business) Process, 20190524>



GMB - Google My Business - proces

1. *Sælger registrer ordre i SalesForce*

2. *Når kunden har godkendt ordren, skabes der automatisk en case i Service Cloud med produktion af GMB.*
    a. *Casen lægges i køen "DK - Fulfillment - Students" med Type "Fulfillment Support & Production", Sub-Type "Media Consulting Services" og Service Type "Google My Business"*

3. Tag ejerskab af casen (baseret på startdatoen)
    a. Sorter listen efter "Asset line startdato" og tag altid den case med laveste startdato og som står med "Case owner alias" DK-Fullfilment Support og Production

4. Skal GMB produceres? Tjek noten fra sælger
    a. Hvis Ja, så fortsæt med næst pkt.
    b. Hvis Nej, luk casen og gør ikke mere

5. Søg efter GMB profil på Google
    a. Søg på firmanavn og evt. bynavn

6. Findes der en eksisterende GMB profil?
    a. Hvis Ja, så fortsæt med næste pkt.
    b. Hvis Nej, så fortsæt fra pkt. 16

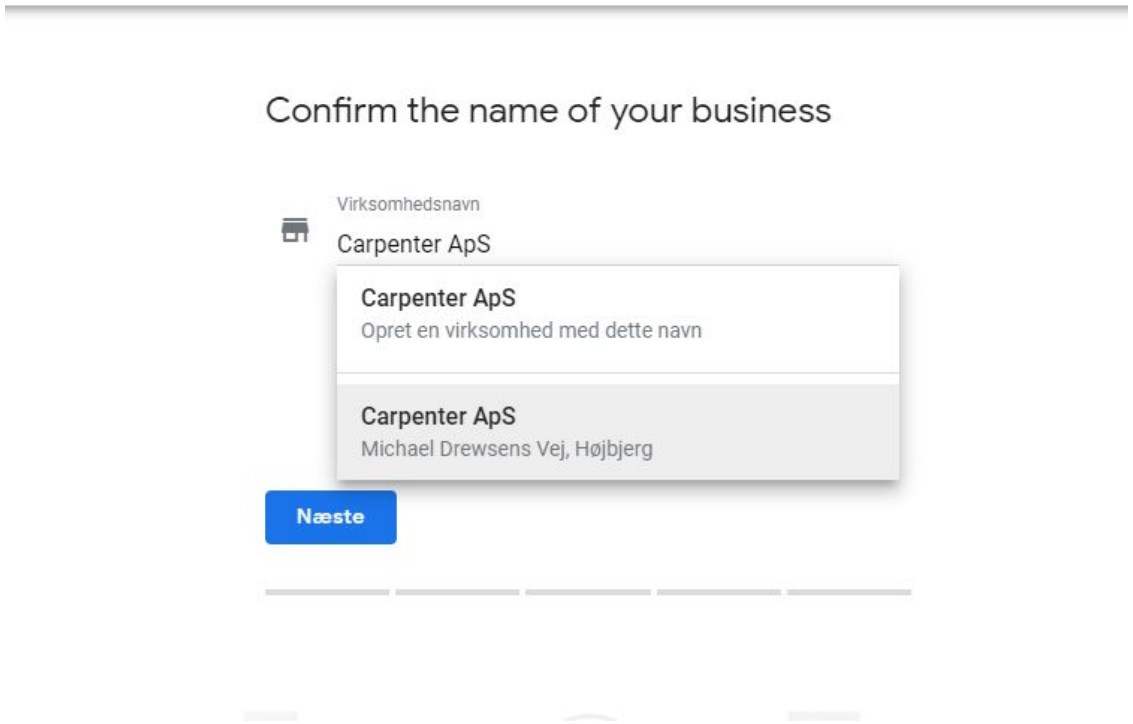
7. Er der taget ejerskab på GMB'en?

--- punktet fortsættes næste side...

a. Hvis Ja, så fortsæt med næste pkt. (profilen ser cirka sådan ud)

b. Hvis Nej, så fortsæt fra pkt. 14

8. Tag ejerskab over GMB'en ved at søge firmaet frem i Google My Business tool'et og vælg forslaget.



9. Bliver vores anmodning om ejerskab accepteret?
    a. Hvis Ja, så fortsæt fra pkt. 15
    b. Hvis Nej, så fortsæt med næste pkt.

10. Bliver vores anmodning om ejerskab ignoreret?
    a. Hvis Ja, så fortsæt fra pkt. 12
    b. Hvis Nej, så fortsæt med næste pkt.

11. Ring eller alternativt skriv til kunden, og fortæl, hvorfor og hvordan de skal reagere på vores anmodning om ejerskab

12. Hvis vores anmodning om ejerskab bliver ignoreret, så kan vi efter 7 dage på klokkeslæt trykke på appel knappen og derigennem få ejerskabet over GMB'en (dette kan være, hvis den e-mail der er tilknyttet ikke længere eksisterer, så er der ingen der får vores anmodning dette afklares når vi taler med kunden personligt)

13. Ring til kunde og få verificeringskoden, der giver os adgang til GMB'en
    Fortsæt derefter fra pkt. 8

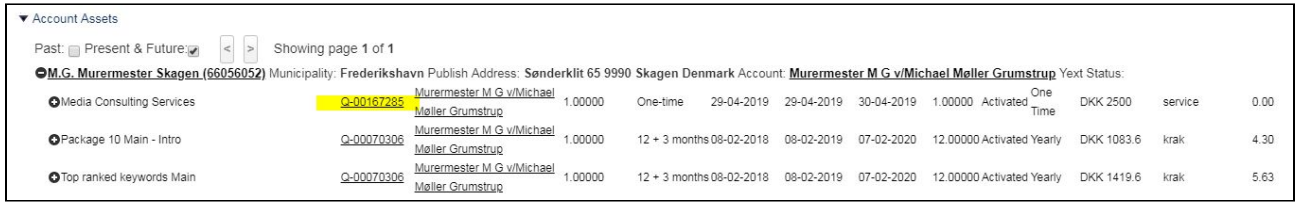
14. Anmod om ejerskab over GMB'en

15. Ejerskab modtaget og GMB klar til opdatering
    Fortsæt derefter fra pkt. 17

16. Opret en ny GMB profil ved at trykke på "Tilføj sted" i Google My Business tool'et og tilføj firmanavn, adresse, tlfnr. m.m. **OBS!** Det er vigtigt, at man er helt sikker på der ikke findes en i forvejen, for vi må ikke oprette dubletter!

17. Er der solgt infoside samtidig med GMB
    Det kan ses under Account Assets - hvis der er solgt mere samtidig til kunden, vil disse varer står med samme Quote nr. (f.eks. Q-00167285) - se eksempler nedenfor
    a. Hvis Ja, fortsæt fra næste pkt.
    b. Hvis Nej, så fortsæt med pkt. 24

Denne har kun købt GMB.



▼ Account Assets

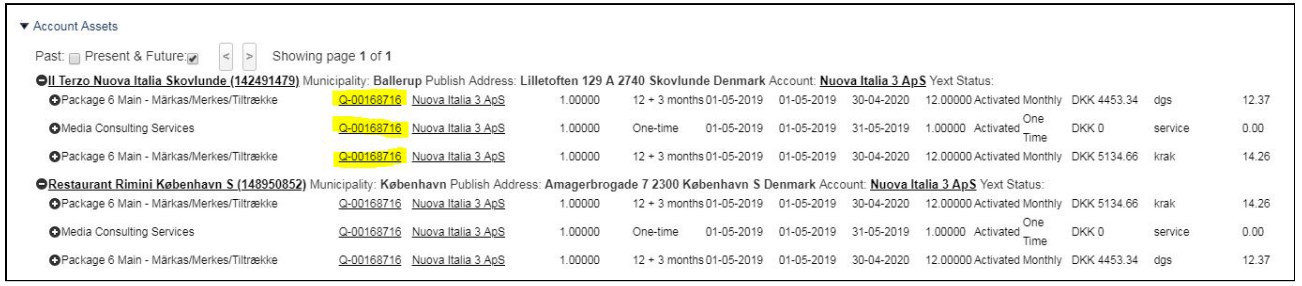
Past: ☐ Present & Future: ☑ < > Showing page **1** of **1**

M.G. Murermester Skagen (66056052) Municipality: **Frederikshavn** Publish Address: **Sønderklit 65 9990 Skagen Denmark** Account: **Murermester M G v/Michael Møller Grumstrup** Yext Status:

Media Consulting Services	Q-00167285	Murermester M G v/Michael Møller Grumstrup	1.00000	One-time	29-04-2019	29-04-2019	30-04-2019	1.00000	Activated	One Time	DKK 2500	service	0.00
Package 10 Main - Intro	Q-00070306	Murermester M G v/Michael Møller Grumstrup	1.00000	12 + 3 months	08-02-2018	08-02-2019	07-02-2020	12.00000	Activated	Yearly	DKK 1083.6	krak	4.30
Top ranked keywords Main	Q-00070306	Murermester M G v/Michael Møller Grumstrup	1.00000	12 + 3 months	08-02-2018	08-02-2019	07-02-2020	12.00000	Activated	Yearly	DKK 1419.6	krak	5.63

--- punktet fortsættes næste side...

Denne har købt både infoside og GMB i samme pakke.



▼ Account Assets

Past: ☐ Present & Future: ☑ < > Showing page 1 of 1

Il Terzo Nuova Italia Skovlunde (142491479) Municipality: **Ballerup** Publish Address: **Lilletoften 129 A 2740 Skovlunde Denmark** Account: **Nuova Italia 3 ApS** Yext Status:

Package 6 Main - Märkas/Merkes/Tiltrække	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	12 + 3 months	01-05-2019	01-05-2019	30-04-2020	12.00000	Activated	Monthly	DKK 4453.34	dgs	12.37
Media Consulting Services	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	One-time	01-05-2019	01-05-2019	31-05-2019	1.00000	Activated	One Time	DKK 0	service	0.00
Package 6 Main - Märkas/Merkes/Tiltrække	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	12 + 3 months	01-05-2019	01-05-2019	30-04-2020	12.00000	Activated	Monthly	DKK 5134.66	krak	14.26

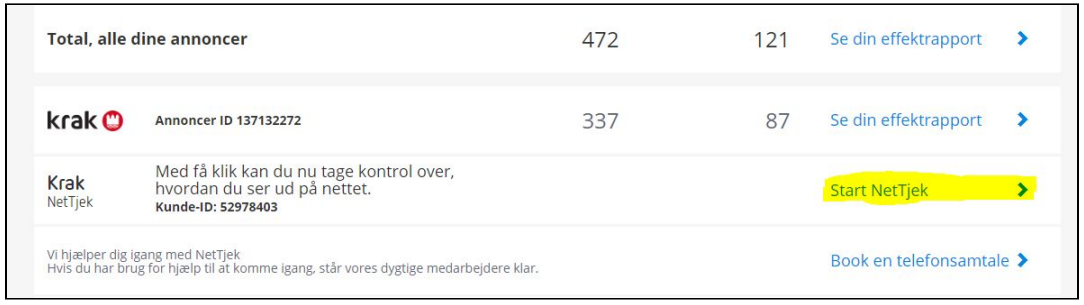
Restaurant Rimini København S (148950852) Municipality: **København** Publish Address: **Amagerbrogade 7 2300 København S Denmark** Account: **Nuova Italia 3 ApS** Yext Status:

Package 6 Main - Märkas/Merkes/Tiltrække	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	12 + 3 months	01-05-2019	01-05-2019	30-04-2020	12.00000	Activated	Monthly	DKK 5134.66	krak	14.26
Media Consulting Services	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	One-time	01-05-2019	01-05-2019	31-05-2019	1.00000	Activated	One Time	DKK 0	service	0.00
Package 6 Main - Märkas/Merkes/Tiltrække	Q-00168716	Nuova Italia 3 ApS	1.00000	12 + 3 months	01-05-2019	01-05-2019	30-04-2020	12.00000	Activated	Monthly	DKK 4453.34	dgs	12.37

18. Producer infosiden i Threepio og PS-Web

19. Har kunden aktiveret sin Nettjek?
    a. Hvis Ja, fortsæt fra pkt. 23
    b. Hvis Nej, fortsæt med næste pkt.

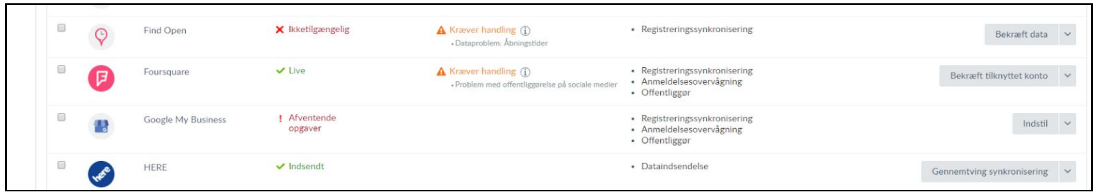
20. Aktivér kundens Nettjek gennem MitEniro
    OBS! Hvis kunden har partnerskab med andet firma, behøver det ikke være solgt Nettjek til alle i partnerskabet - det kan godt kun være den ene i et partnerskab der har købt Nettjek - det er vigtigt vi er OBS på dette, så vi ikke får rettet data på den forkerte!
    Eksempel: EcoID 67095082 har Nettjek, EcoID 67041680 har ikke = de er partnere



21. Får du fejl når du vil aktivere kundens Nettjek?
    a. Hvis Ja, så fortsæt med næste pkt.
    b. Hvis Nej, så fortsæt fra pkt. 23

22. Fejlmeld aktiveringen til Karin Baandrup Larsen og afvent svar tilbage

23. Kobl GMB sammen med kundens Nettjek via Nettjek
    a. Vælg fanen Nettjek
    b. Vælg placeringer og find Google My Business



    c. Tryk på Indstil
    d. GMB optagelsen skulle nu gerne selv komme frem
       Fortsæt med pkt. 27

24. Er der en besked fra sælger om, hvad profilen skal indeholde?
    a. Hvis Ja, så fortsæt fra pkt. 26
    b. Hvis Nej, så fortsæt med næste pkt.

25. Har kunden en aktiv krak.dk eller dgs.dk profil (se om der ligger materiale i Threepio)
    a. Hvis Ja, så fortsæt med næste pkt.
    b. Hvis Nej, så fortsæt fra pkt. 29

26. Opdater GMB profilen med logo, billeder og profiltekst fra f.eks. hjemmeside eller Facebook
    Fortsæt med pkt 23

27. Får du beskeden “Access denied”?
    a. Hvis Ja, så fortsæt med næste pkt.
    b. Hvis Nej, så fortsæt fra pkt. 30

28. Kobl GMB sammen med Nettjek gennem Yext portalen
    Fortsæt med pkt. 30

29. Opdater GMB profilen med logo, billeder og profiltekst ud fra sælgers anmodning

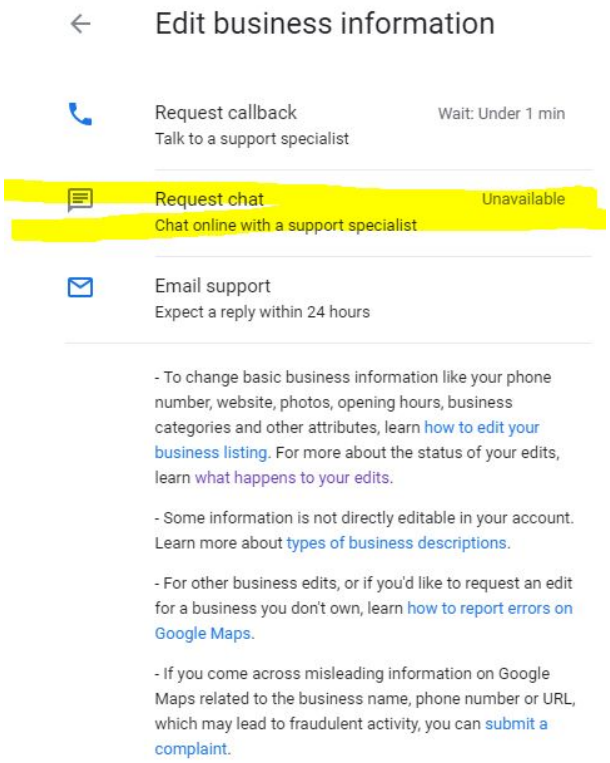
30. Har kunden en G-mail?
    a. Hvis Ja, så fortsæt fra pkt. 32
    b. Hvis Nej, så fortsæt med næste pkt.

31. Send mail til kunden med template om at kunden skal lave en G-mail for at få overleveret ejerskab af GMB
    a. Når kunden får en G-mail sender de anmodning til os om at få ejerskab - disse henvendelser behandles i SE, som giver kunderne ejerskabet
       Fortsæt med pkt. 33

32. Send mail til kunden med template for overlevering af ejerskab af GMB

33. Close Case og beskriv kort hvad du har gjort med denne kunde

Fejl i Google My Business tool'et
Oplever du at du får fejl, når du arbejder i Google My Business tool'et kan du med fordel prøve at hente hjælpe gennem chatten (så chatter du direkte med Google 1. line support).
Tryk på "Contact us", vælg "Business information & edits" og derefter "Edit business information", så har du 3 muligheder for support og den i midten er chatten, hvor du umiddelbart kan få hjælp.



Kan du ikke få den hjælp du har behov for gennem chatten, så må vi sende en mail til supporten.

Kan de heller ikke hjælpe, må vi som sidste instans få Sean Ronan til at tage det op med Google.

Manglende kategorier
Hvis vi har ønske om kategorier der ikke findes i Google My Business, skal disse skrives ind i dette ark, som Sean Ronan tager videre til Google:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kva8up58OYsOJwptGzzs58stq8U7yqt6b-ENVhF_2aY/edit?ts=5ccc22bd#gid=1591322453