

# CRM

- CRM - processer och handhavande
  - Objekt och relationer i CRM
  - CRM Startside
  - Ny Affär
  - Ny Medlem
  - Ny Tjänst
  - Ny Kontakt
  - Koppla kontrakt till befintlig Medlem/Tjänst
  - Notera Historik(Anteckning) på olika objekt
  - Udatera invånarantal i batch en gång per år
  - Hantera Medlemsorganisationer
- Hantering av personer som slutat hos medlem
- Avtalshantering

# CRM - processer och handhavande

Sambruks CRM system är master för all data om medlemmar, avtal, tjänster, kontakter och affärer.

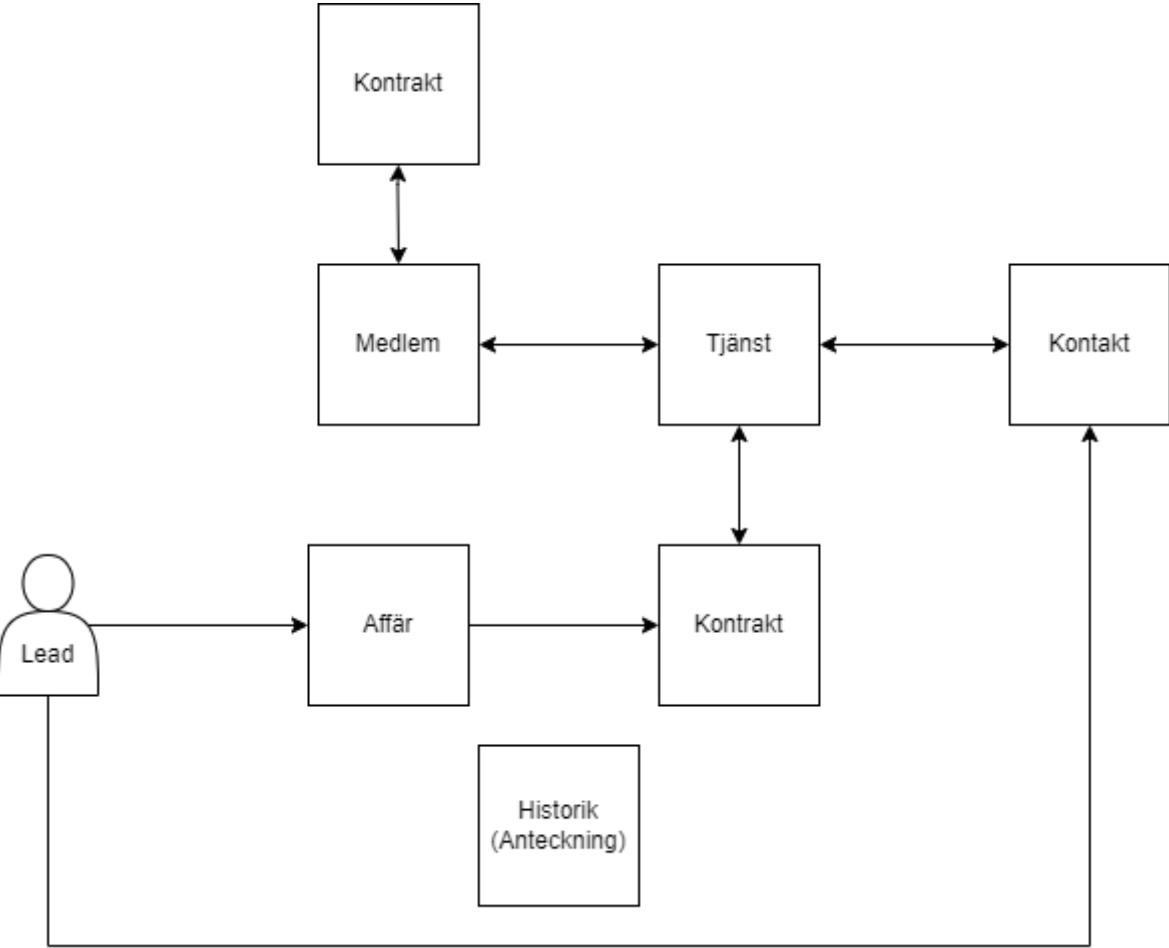
# Objekt och relationer i CRM

Här beskrivs vilka olika objekt, vad de heter, vi valt att lagra information om samt hur dessa objekt relaterar till varandra. För att CRM ska kunna svara på frågor och ge svar som har hög kvalitet är det viktigt att informationen lagras så som det är tänkt och att de relationer som definierats verkligen upprätthålls och har hög aktualitet, gamla uppgifter i CRM ger ett svar som var sant igår eller för två veckor sedan. CRM ska vara ett verktyg i vardagen.

De objekt vi arbetar med i Sambruks CRM är följande:

Namn	Beskrivning	Alternativt namn i CRM
Medlem	Beskriver alla Sveriges kommuner med invånarantal som uppdateras en gång per år. Alla kommuner är upplagda i CRM även om de inte är medlemmar, attributet <u>medlemsstatus</u> indikerar om kommunen är medlem eller ej. Attributet <u>medlemstyp</u> indikerar vilken <u>typ av organisation</u> medlem är, det kan vara en av följande: kommun, region, förbund, nämnd, myndighet, företag, stiftelse, förlag, IT-leverantör, samverkansorganisation, kommunalförbund, övriga	Kommun
Tjänst	Beskriver de olika tjänster Sambruk erbjuder sina medlemmar, inkluderar alla samverkansaktiviteter där avtal upprättas mellan Sambruk och en medlem, således inte bara tjänster som EGIL utan även olika utvecklingsprojekt och även nätverk med finansieringsåtaganden som Digidel.	Projekt
Kontrakt	En skriven överenskommelse mellan Sambruk och en eller flera parter där både medlemmar och icke medlemmar kan förekomma.	Avtal
Kontakt	En person som representerar en medlem.	Person
Affär	En aktivitet som har som mål att bli ett kontrakt, men som inte är det ännu.	

Historik	Man antecknar här vad som sker under tiden en kontakt med en Lead sker och senare i arbetet med en Affär	Anteckning
Lead	En person som kan vara en ingång till en blivande Affär.	



# CRM Startsidea

Om man går till startsidan i CRM, nås genom att klicka på "huset" i övre vänstra hörnet kan man komma åt en startsida som ser ut enligt nedan och som är en bra start för att arbeta aktivt med det som är högst prioriterat ur den egna användarens perspektiv.

Den visar aktiva Leads och Affärer.

MINA LEADS

(1 - 1 av 1)

Namn	Tjänsternamn	Status beskrivning	Medlem	Status	Datum Ändrad	
Ingemar Paulsson	Tillarbetslivet.nu		Falun	04 Högsta prio (ATTENTION)	2023-01-26 09:53	

MINA SAMTAL

(1 - 2 av 2)

Stäng	Ämne	Relaterad till	Startdatum	Acceptera?	Status	
X	Följ upp	Provisum Sydnärkes Överförmyndarnämnd	2023-01-09 16:45	Accepterad	Planerat	
X	Multifråga Contract Renewal Reminder	Multifråga	2023-08-16 12:00		Planerat	

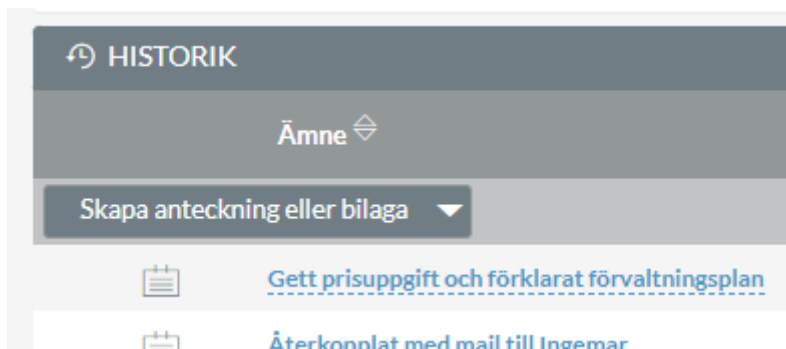
MINA TOPPNOTERADE ÖPPNA AFFÄRER

(1 - 5 av 6)

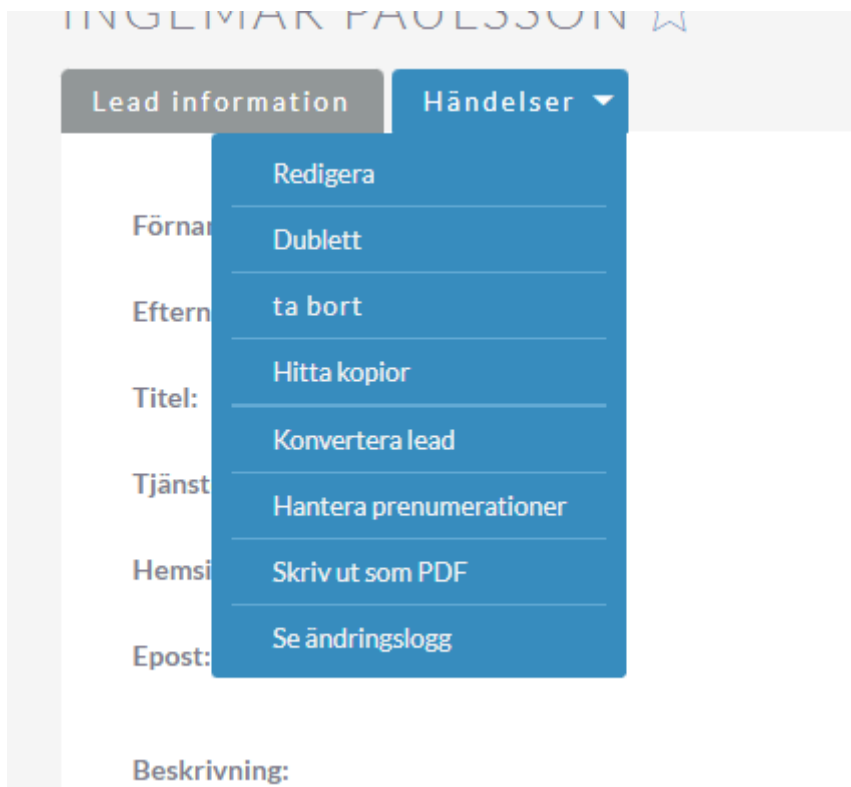
Affärsnamn	Företagsnamn	Summa	Förväntat avslutsdatum	
Provisum Stenungsund	Stenungsund			
Tillarbetslivet Avesta	Avesta	kr0.00		
Provisum Halmstad	Halmstad			
Provisum Vellinge	Vellinge			
TillArbetslivet	Mora			

# Ny Affär

En Lead = Person. Någon som kan vara en inledning till en Affär. Man betraktar personen, "Leaden", som den som leder arbetet med att undersöka en tjänst för sin medlems räkning. Under tiden man samverkar med en Lead så skriver man ned vad som händer, vilken information man lämnar, vilka visningar och vilken dialog man för med Leaden i dimensionen Historik/Skapa anteckning, se nedan:



När man kommit så långt i sin samverkan med Leaden att man anser att de kan vara redo att tecka ett avtal så ska man kovertera leaden till en Affär, det gör man enligt nedan, Välj Konvertera lead.



En skärm där man kan komplettera information om leaden som nu blir en Kontakt kommer fram. OBSERVERA de röda pilarna i bilden. Man kopplar till en befintlig Medlem genom att kryssa ur rutan Skapa organisation och istället skriver man in namnet på en redan upplagd Medlem, oftast en kommun. Det är även viktigt att kryssa i rutan Skapa affärsmöjlighet - då skapas ett Affärsobjekt ut som sedan är det objekt man fortsätter att registrera Aktiviteter och Händelser på under affärens gång, tills antingen Affären stängs utan att ett Kontrakt tecknats eller genom att affären leder till ett Kontrakt.

Ingemar

Efternamn: \*

Paulsson

Primär Address:

Ort:

Region:

Postnummer:

Organisationsnummer:

E-post:

+

Ingemar.Paulson@falun.se

—

Primär

Avstätt

Ogiltig

Beskrivning:

Mkt intresserade av tillarbetslivet

☐ Skapa organisation ELLER Välj konto \*

Falun

✕

☐ Skapa affärsmöjlighet

☐ Skapa anteckning eller bilaga

☐ Logga samtal

☐ Schemalägg möte

☐ Skapa uppgift

SPARA

ÅNGRA

Avdelning:

Telefon arbetet:

Mobil:

Annan telefon:

Kontakt för:

Leads-källa:

CRM - processer och handhavande

# Ny Medlem



CRM - processer och handhavande

# Ny Tjänst

CRM - processer och handhavande

# Ny Kontakt

# Koppla kontrakt till befintlig Medlem/Tjänst

# Notera Historik(Anteckning) på olika objekt

# Udatera invånarantal i batch en gång per år

# Hantera Medlemsorganisationer

# Hantering av personer som slutat hos medlem

Markera epostadress som "Avstått" och "Ogiltig" i CRM för kontakten samt kommentera i beskrivningen:

KONTAKTINFORMATION

Förnamn:

Evante

Telefon arbetet:

Titel:

Träningsskolelektor

Medlem:

Jonkoping

E-post:

+

evante.karlsson@jonkoping.se

-

Beskrivning:

Primär

Avstått

Ogiltig

Gått i pension våren 2023.

Formell Kontakt:

☐

Datum ändrat:

2023-08-15 10:16

Efternamn:\*

Karlsson

Mobil:

0705776702

Avdelning:

Kontakt för:

Tjänster:

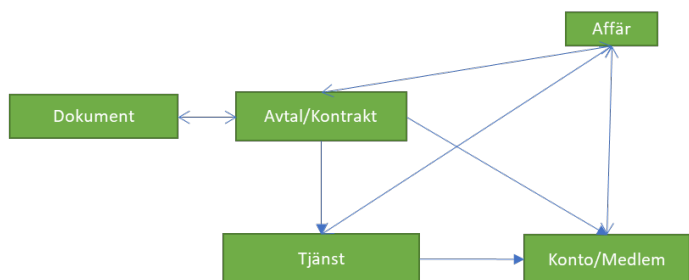
Träningsledare

Detta för att säkerställa möjlighet för förvaltnings ledare att söka en alternativ kontakt eller representant i förvaltningsråd.

Som rutin finns det sedan i årshjulet för december att det skal ske genomgång och radering av personer (sanera personuppgifter). Detta sker enligt urval på punkterna ovan.

# Avtalshantering

## AVTALSHANTERING CRM



1. Skapa en Affär (Titel= Tjänstenamn-Medlemsnamn) – underhåll status på Affären – När status=Avslutad Tagen gå vidare till steg 2 nedan.
  1. Affären kopplas till Medlem och Tjänst.
2. När avtal finns – Skapa Kontrakt – Titel=Tjänstenamn-Medlemsnamn
  1. Koppla Kontrakt till:
    1. Affär
    2. Medlem
    3. Tjänst
  2. Skapa Dokument från Kontraktet – Ska innehålla alla avtalen som skrivits under och bilagor