

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.

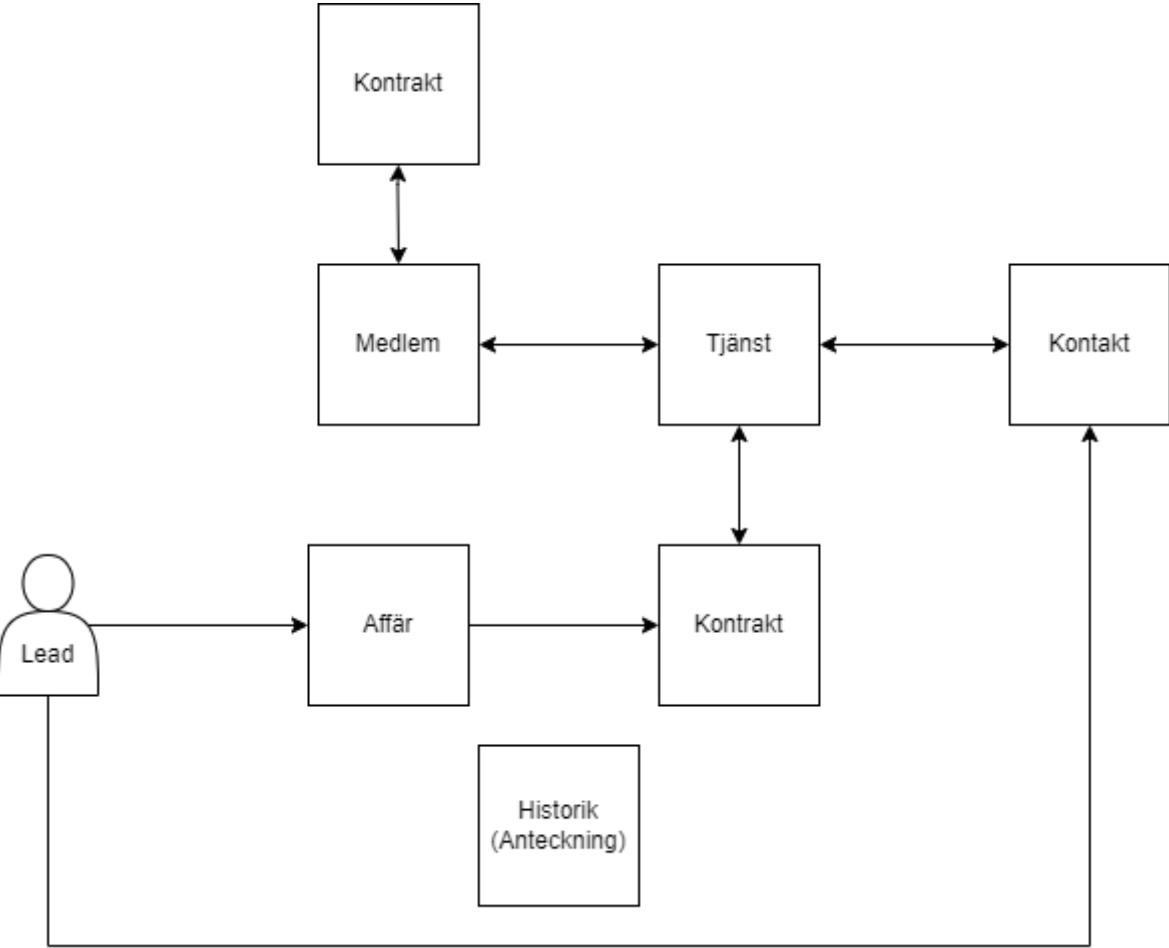
Objekt och relationer i CRM

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 startsidea 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.

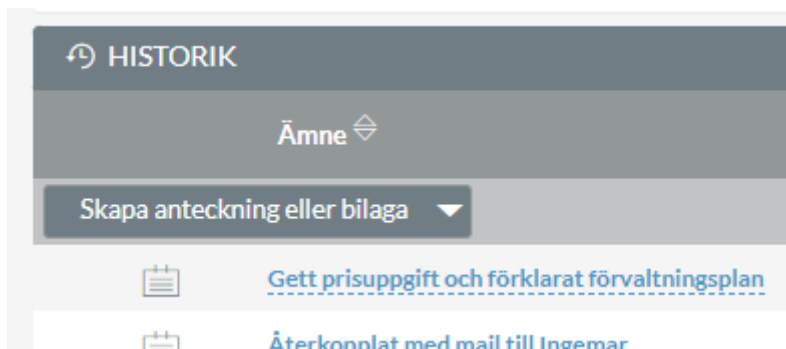
| MINA LEADS | | | | | | | [1 - 1 av 1] | |
|------------------|--------------------|--------------------|--------|----------------------------|------------------|--|--------------|--|
| Namn | Tjänsternamn | Status beskrivning | Medlem | Status | Datum Ändrad | | | |
| Ingemar Paulsson | Tillarbetslivet.nu | | 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 | | | |

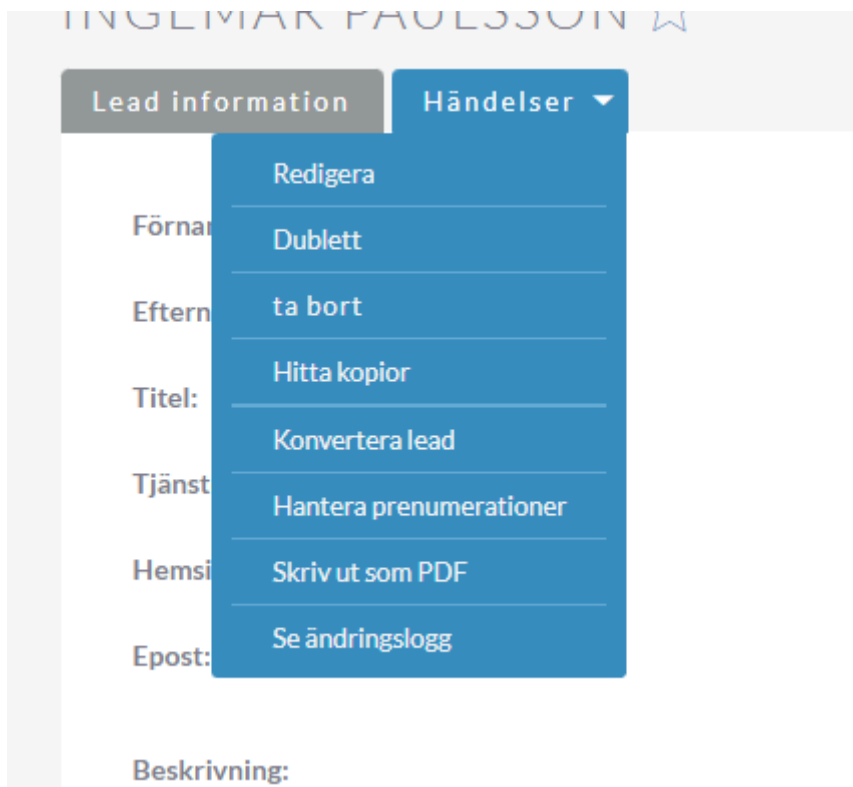
| MINA TOPPNOTERADE ÖPPNA AFFÄRER | | | | [1 - 5 av 6] | |
|---------------------------------|--------------|--------|------------------------|--------------|--|
| Affärsnamn | Företagsnamn | Summa | Förväntat avslutsdatum | | |
| Provisum Stenungsund | Stenungsund | | | | |
| Tillarbetslivet Avesta | 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 konvertera 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

-

Primär

Avstått

Ogiltig

Beskrivning:

Gått i pension våren 2023.

Formell Kontakt:

☐

Datum ändrat:

2023-08-15 10:16

Efternamn:*

Karlsson

Mobil:

0705776702

Avdelning:

Kontakt för:

Tjänster:

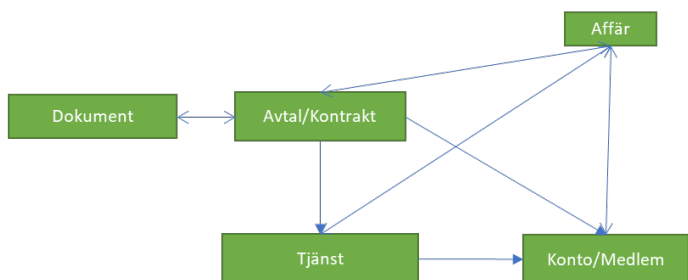
Träningsledare

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