

## Contact Relationship Management

### Integration

Fullt integrerat med affärssystemet, ingen dubbel inmatning

### Mobilt

Åtkomst när som helst, var som helst även från telefoner och surfplattor

### Pipeline Management

Planera och följ upp alla typer av säljaktiviteter

### Integrerad telefoni

Ring från systemet och styr inkommande samtal

### Arbetsflöden

Attesteringar och påminnelser via SMS, e-post eller pop-up-fönster

### Grafisk Kalender

Grafisk schemaläggning och kalendrar för alla anställda



The World's Best Integrated Business Platform

# Överblick över all kundinformation och din säljpersonal

Öka din försäljning genom bättre pipeline management, segmentering samt möjligheter till up-selling och cross-selling. HansaWorlds CRM är kostnadseffektivt och enkelt att använda

## Kontakter i Enterprise CRM

Enterprise har ett register där samtliga kontakter lagras, oavsett om de är kunder, leverantörer, partners, leads, prospects eller en annan typ av kontakt. Personer hos kontakterna lagras också i samma register och du kan koppla personer till den organisation de tillhör. Här lagras du data som adressuppgifter, telefonnummer, betalningsvillkor och liknande. Du har åtkomst till kontaktregistret från samtliga delar av systemet och kan enkelt klistra in kontakter på offerter, leverantörsfakturer med mera.

*"Med CRM-modulen har vi kategoriserat våra kunder och kan nu enkelt se källan till våra intäkter och vad vi ska fokusera på i framtiden"*

Patrick Verryn, CWM

För en djupare analys av dina kunder används Kundkategorier och Klassifikationer för att gruppera kunder med gemensamma egenskaper tillsammans. Med dessa kan du på varje kund ha upp till 20 nivåer. I samtliga CRM rapporter kan du sedan använda klassifikationerna för att filtrera dina resultat men du kan också använda dem för att exempelvis göra ett utskick till en viss grupp.

## Offerter / Pipeline Management

Offerter läggs in i programmet på samma sätt som säljorders och fakturer. När den lagts in kan offerten skrivas ut på papper, till pdf eller skickas direkt med mail från den integrerade e-postmotorn.

Med ett knapptryck kan du sedan skapa en order eller en faktura från din offert. Du kan också skapa ett projekt där projektbudgeten utgörs av offertens innehåll samt skapa en proforma faktura.

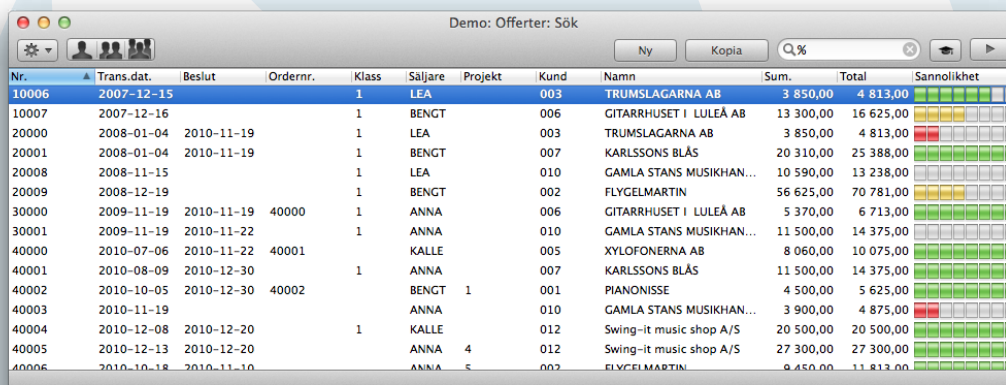
Offerterna kan sparas med olika klasser vilket ger möjlighet till djupare analys och uppföljning. Du kan också koppla aktiviteter till fakturan för att inte missa att följa upp dem. I den grafiska Pipeline Manager kan du snabbt och enkelt få en överblick över samtliga öppna fakturer.

## Tidshantering och schemaläggning

HansaWorlds kalender är uppbyggd kring aktiviteter av olika typer som styr när saker ska utföras. Dessa aktiviteter kan sedan ges underliggande aktiviteter för att t.ex bygga ett flöde i ett projekt. Du kan också styra om aktiviteten ska visas i din kalender eller att-göra-lista.

Kalendern är tillgänglig för alla användare och du kan se dina kollegors kalendrar samt skicka aktiviteter till deras kalendrar och att-göra-listor.

Olika typer av arbete kan delas in i olika kategorier och visas med olika färger i kalendern. Kalendern kan visa aktiviteter för upp till tre anställda samtidigt och perioden som visas kan vara dag, vecka eller månad.



Nr.	Trans.dat.	Beslut	Ordernr.	Klass	Säljare	Projekt	Kund	Namn	Sum.	Total	Sannolikhet
10006	2007-12-15			1	LEA		003	TRUMSLAGARNA AB	3 850,00	4 813,00	
10007	2007-12-16			1	BENGT		006	GITARRHUSET I LULEÅ AB	13 300,00	16 625,00	
20000	2008-01-04	2010-11-19		1	LEA		003	TRUMSLAGARNA AB	3 850,00	4 813,00	
20001	2008-01-04	2010-11-19		1	BENGT		007	KARLSSONS BLÅS	20 310,00	25 388,00	
20008	2008-11-15			1	LEA		010	GAMLA STANS MUSIKHAN...	10 590,00	13 238,00	
20009	2008-12-19			1	BENGT		002	FLYGELMARTIN	56 625,00	70 781,00	
30000	2009-11-19	2010-11-19	40000	1	ANNA		006	GITARRHUSET I LULEÅ AB	5 370,00	6 713,00	
30001	2009-11-19	2010-11-22		1	ANNA		010	GAMLA STANS MUSIKHAN...	11 500,00	14 375,00	
40000	2010-07-06	2010-11-22	40001		KALLE		005	XYLOFONERNA AB	8 060,00	10 075,00	
40001	2010-08-09	2010-12-30		1	ANNA		007	KARLSSONS BLÅS	11 500,00	14 375,00	
40002	2010-10-05	2010-12-30	40002		BENGT	1	001	PIANONISSE	4 500,00	5 625,00	
40003	2010-11-19				ANNA		010	GAMLA STANS MUSIKHAN...	3 900,00	4 875,00	
40004	2010-12-08	2010-12-20		1	KALLE		012	Swing-it music shop A/S	20 500,00	20 500,00	
40005	2010-12-13	2010-12-20			ANNA	4	012	Swing-it music shop A/S	27 300,00	27 300,00	
40006	2010-10-18	2010-11-10			ANNA	5	002	FLYGELMARTIN	9 450,00	11 813,00	

*"Med hjälp av kalendern och att-göra-listan kan vi verkligen planera vår tid bättre. Dessa hjälper oss att få en överblick över varandras uppgifter samt att delegera och prioritera"*

#### Ara Darakjian, Darakjian Jewelers

Vill du istället se kalendrar för samtliga anställda i en vy kan du använda HansaWorlds Resursplanerare. Denna kan även användas för att boka gemensamma resurser som bilar och mötesrum, se tillgänglighet på maskiner eller för att följa aktiviteterna för ett visst projekt. Precis som i kalendern kan du här dra bokningar mellan olika personer och ändringarna avspeglas direkt i kalendrarna.

När du dubbelklickar på en post i kalendern eller resursplaneraren öppnas den underliggande aktiviteten och ändringar kan göras.

Aktiviteter kan också kopplas till ett projekt och blir på detta sätt automatiskt en del av faktureringsunderlaget utan att någon dubbelregistrering krävs.

#### Att-göra-listor

Varje användare har också en att-göra-lista som innehåller mindre aktiviteter/deluppgifter. Här läggs till exempel telefonsamtal och du kan även se andra personers att-göra-listor om de är sjuka. Det är även möjligt att markera uppgifter som "prioriterade" för att se till att det viktigaste blir utfört först.

*"Vi kan nu snabbt se vad våra säljare lägger tid på och enkelt mäta avkastningen på deras arbete"*

#### Michael Gigliotti, Time Out Sydney

Med drag-and-drop kan du koppla en aktivitet till en annan post i Enterprise och om du skapar en aktivitet från en post finns länken där automatiskt. Detta gäller exempelvis om du skapar en aktivitet om ett uppföljningssamtal från en offert - När aktiviteten dyker upp i din att-göra-lista finns offerten bifogad. På detta sätt blir aktiviteter

den naturliga utgångspunkten i Enterprise. De visar när ett samtal ska ringas, särskilda anvisningar för lagerpersonalen i samband med en leverans och mycket mycket mer.

#### Arbetsflöde

När du exempelvis skickar en offert eller lägger upp ett nytt avtal kan systemet automatiskt skapa aktiviteter. På detta sätt har du alltid en komplett historik över dina kunder. För att bygga hela arbetsflöden kan dessutom en uppföljande aktivitet skapas automatiskt när en aktivitet av en viss typ markeras som klar.

Du kan också koppla påminnelser till aktiviteter vilket innebär att den som ska utföra aktiviteten får ett sms, e-mail eller meddelande på skärmen som påminner om vad som ska göras. På samma sätt kan meddelanden skickas vid andra händelser, exempelvis:

- Ett sms till kunden när en leverans skickats
- Ett e-mail till närmaste chef när en offert understiger ett visst TB, eller
- Ett e-mail till en projektledare när samtliga timmar på projektet använts.

#### Kund- och leverantörsöversikt

Rapporterna Kund- och Leverantörsstatus ger dig en komplett överblick över samtliga kunder, prospects, leads och leverantörer. En användare med full tillgång kan här se:

- Samtliga aktiviteter registrerade
- Fakturor
- Sålda/Köpta artiklar
- Omsättning
- Värde och status på Offerter

Person	Period	Customer	Currency	New Quotation	New Activity
Potentiell kund	Leads	Offert	Förhandling		
SEK 10 000 3 dnals	SEK 20 000 2 dnals	110 270 5 dnals	SEK 98 681 2 dnals		
BENGT, Ny kund? SEK 10 000 XYLOFONERNA AB	BENGT, Visat intresse SEK 10 000	LEA, Trumpinnar/2-pack 4 813 TRUMSLAGARNA AB	ANNA, Saxofon SEK 34 931 XYLOFONERNA AB		
KALLE, Avtalad återkoppling SEK 10 000	BENGT, Visat intresse efter samtal SEK 10 000	LEA, Trumpinnar/2-pack 4 813 TRUMSLAGARNA AB	ANNA, Trombon SEK 63 750 GITARRINSET I LULEÅ AB		
ANNA, Seglarnas Ekonomiförb... SEK 10 000		BENGT, Klassisk gitarr 16 625 GITARRINSET I LULEÅ AB			
		LEA, Klassisk gitarr 13 238 GAMLA STANS MUSIKHANDLARE			
		BENGT, Piano 70 781 ELYGELMARTIN			

- Varde och status på ordrar
- Projekt
- Avtal

Och mycket mer

Från rapporten kan du med ett knapptryck borra dig ner till den underliggande posten och se mer information.

*"CRM lösningen har markant förbättrat hur vi hanterar våra kundkontakter"*

**Arnas Sirutis, Databalt**

## Brev och E-post

Enterprise ger dig möjlighet att skapa mallar för brev och e-postmeddelanden som kan skickas till en enskild kund eller en kundgrupp.

Du kan också skapa standardtexter till typer av brev du skickar ofta, exempelvis orderbekräftelser och betalningspåminnelser. Utöver detta kan du skapa ett obegränsat antal brevlister med adresser till kunder du kontaktar regelbundet så som medlemmar som ska ges särskilda erbjudanden.

Rapporter och underhållsrutiner kan användas för att skicka riktade meddelanden. Exempelvis kan rapporten Vem har köpt/ Inte köpt användas för att på mindre än en minut göra ett utskick till samtliga kunder som köpt eller inte köpt en viss artikel under en viss tid.

## Samarbete

Långa och komplicerade diskussioner i mailform kan ibland vara svåra att följa. I Enterprise är detta problem löst genom att alla diskussioner mellan användarna hålls i ett mail och sparas på ett och samma ställe. Istället för att svara i form av ett nytt mail går du endast in och uppdaterar mailet du to emot. Som mottagare kan du även lägga en Konferens vilket gör att alla personer med tillgång till denna kan läsa och uppdatera mailet. Det går såklart även att bifoga filer till mailet och se vem som läst och/eller uppdaterat mailet.

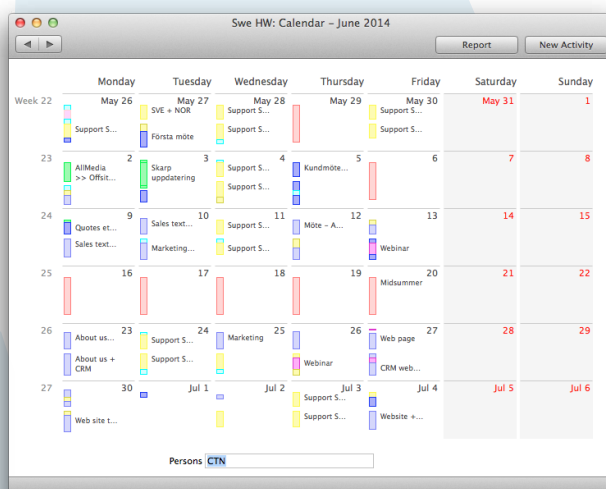
## Kunskapsöverföring

Mail, filer och annan information kan i programmet sparas i Arkiv i flera i nivåer för varje användare. Om fler än en person ska ha tillgång skapar man enkelt en Konferens. Detta gör att informationen finns tillgänglig oavsett var du befinner sig och kan, om önskat, göras tillgänglig för hela organisationen. Med den inbyggda sökfunktionen är det sedan enkelt att hitta all relevant information du har åtkomst till.

## Integrerad Telefoni

Enterprise erbjuder möjligheten till integrerad telefoni som gör det möjligt kontakta kunder och leverantörer från programmet. Från samtliga poster relaterade till kunder och leverantörer kan du öppna Business Communicator, som är ett verktyg där du kan kontakta företaget eller personen genom telefon, Skype, e-mail eller SMS. Denna lösning kräver en Asterisk eller Tapi 2.0 växel.

När du ringer eller tar emot ett samtal med Business Communicator öppnas också automatiskt en aktivitet på skärmen där du enkelt kan dokumentera samtalet.



Den inbyggda växelfunktionen gör det också möjligt att vidarekoppla inkommande samtal automatiskt, exempelvis till personen som står som säljare på kontaktkortet. Eftersom du redan har samtliga kontaktuppgifter till kunder och leverantörer i programmet är detta ett enkelt sätt att minska tid och administration kring telefoni.

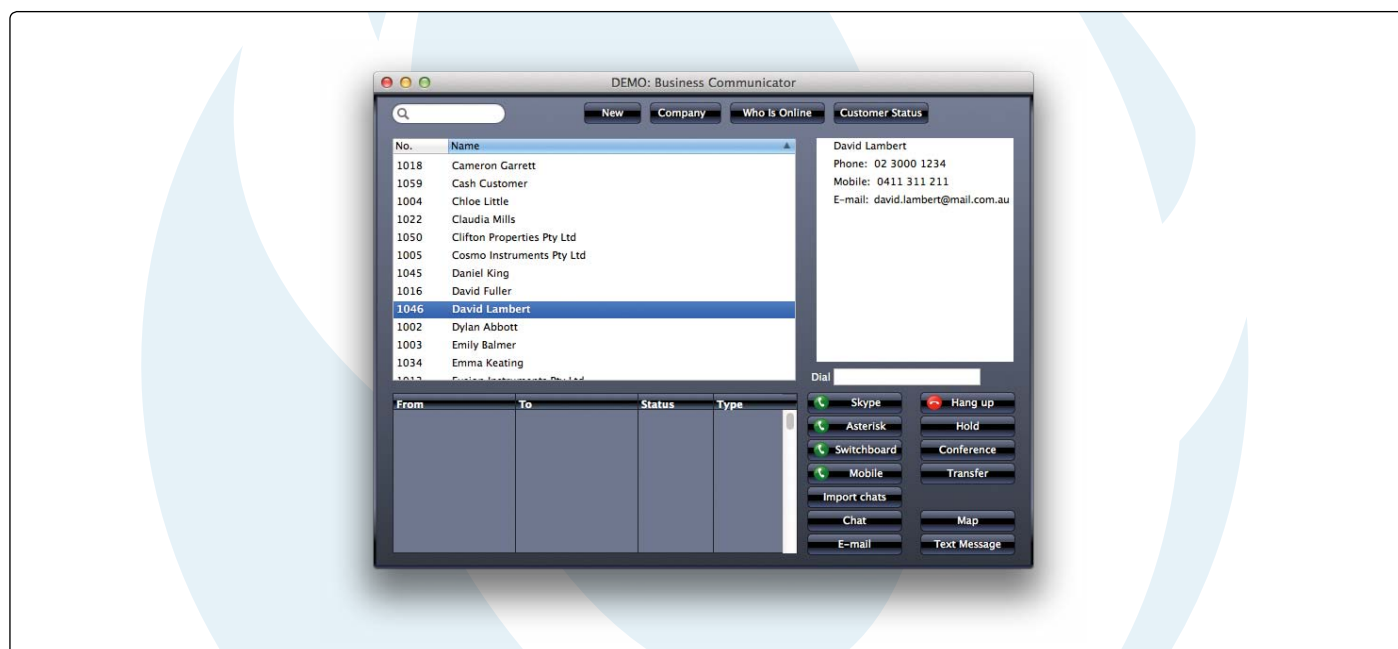
*"Business Communicator gör det enklare för vår personal att ta emot serviceordrar och följa historiken för kunder, leverantörer och partners. Möjligheten att ringa ett samtal direkt från en order gör vår kundservice mycket mer effektiv".*

### Finnish Q3 Group

## CRM och övriga delar av Enterprise

CRM funktionaliteten interagerar med samtliga övriga delar av programmet. Exempel på detta kan vara:

- Bifoga aktiviteter till en obetald faktura om uppföljning
- Aktiviteter i kalendern kan automatiskt skapa fakturaunderlag för projekt
- Följ samtliga offerter och kundbesök i Pipeline Manager



## Moduler

- Affärsmeddelanden
- Kassabok
- Check
- Arkiv / Dokumenthantering
- Konsolidering
- Avtal
- Kursbokning
- Kredithantering
- CRM
- Data Integrity
- Tulldeklarationer
- E-Fakturering
- E-post
- Utlägg
- Fax
- Inventarier
- Gruppkalender
- Hotell
- Internt lager
- Juvelerare
- Projekt
- MRP
- Redovisning
- Kassa (POS)
- Kassa (POS), offline
- Prismodulering
- Produktion
- Inköp
- Inköpsorder
- Offerter
- Uthyrning
- Rapportgenerator
- Hotell
- Resursplanerare
- Restaurang
- Fakturering
- Order
- Servicorder
- Aktiehandel
- SmartView (Business Intelligence)
- Lager
- Internt Lager
- Human Resource Management
- Agenda
- Telefoni
- Lager, avancerat
- Webshop och CMS

## Teknologi

- Business Communicator (Asterisk, Skype och TAPI)
- Grafisk design av dokument
- HAL - Hansa Application Language för kund Anpassningar
- Intelligent Routing
- Interfacing Toolkit
- Massive Cache
- ODBC
- SmartApps Designer
- Wide Area Networking

## Internettjänster

- Adresssökning
- Kreditkortsbetalningar
- Kredithistorik
- E-fakturering
- Elektroniska banktjänster
- Elektronisk momsdeklaration
- Växelkurser
- Postkodsökning

## Company profile

HansaWorld är ett ledande internationellt mjukvaruföretag specialiserade på optimerade affärslösningar. Företaget har drygt 300 anställda i ett starkt nätverk av dotterbolag samt distributionspartners över hela världen. Med kontor i 19 länder på samtliga kontinenter kan HansaWorld erbjuda internationella implementeringar med lokala kontaktpersoner i många länder.

Företaget grundades i Sverige 1988 av VD Karl Bohlin. Huvudkontoret finns på Irland. Produkterna är tillgängliga på 29 språk och fungerar med de flesta datorer och operativsystem. Det har gjorts över 75.000 installationer av HansaWorlds produkter hos en bred grupp av varierande bolag, från små och medelstora företag till internationella koncerner.

HansaWorld är drivande inom att skapa ett nytt perspektiv på hur företag ser sina behov för affärsrelaterad mjukvara. Traditionella mjukvaruföretag fortsätter att driva en fragmenterad modell med en ERP-mjukvara som är svår att integrera med andra komponenter som CRM, e-post, dokument- och ärendehantering samt andra vertikala lösningar. HansaWorld är föregångare i att utveckla lösningar som täcker hela företagets affärsområde i en enda integrerad lösning. Resultatet blir att denna integrerade affärsplattform förenar processer över samtliga avdelningar genom mjukvarubaserade 'best-practices' som leder till förbättrade flöden samt ökat värde i affärstransaktionerna. Genom detta sparas tid och kostnader i samtliga delar av företaget.

HansaWorld har lokala produktchefer på samtliga marknader där Enterprise säljs. Deras arbete innefattar inte bara översättningar (om nödvändigt) utan även lokala anpassningar för lagstadgade och kommersiella behov, samt en kontinuerlig kvalitetssäkring för just ditt företags region.

## Product Strategy

Enterprise avancerade och framgångsrika användargränssnitt utvecklades först för Apple Macintosh 1988. När programmet 1994 porterades till Windows var det redan väl beprövat av tusentals användare. Hansaworlds erfarenhet från internationell försäljning och modern teknologi sätter företaget i en optimal position att möta framtidens utmaningar.

HansaWorld tillhandahåller ett brett spektrum av teknologier för e-handel, inklusive intern och extern e-post, ett flertal webbshopslösningar och PDA support. HansaWorld kan även assistera med att bygga en affärsportal. Enterprise är utvecklat i språket C++ samt med en egentuvecklad teknologi för databasdesign och nätverkskommunikation. Detta låter HansaWorld ha samma produkt för flera olika operativsystem, men med varje version optimerad för maximal prestanda.

Enterprise by HansaWorld is currently available for Windows, Mac OSX, Linux, Chrome OS, AIX and mobile platforms including Android, iOS and Windows 8.

Windows 2000, Windows 2003, Windows CE, Windows XP are registered trademarks of Microsoft Corporation. Apple Macintosh and MAC OS are registered trademarks of Apple Computer Inc. xSeries, pSeries, iSeries and zSeries are registered trademarks of IBM Corporation. Copyright HansaWorld Ltd.

Certifierad HansaWorld Business Partner

