

CRM Funktion: Rollbaserade applikationer

Alla kundprocesser - ett system!

Tillräckligt - har du tillgång till tillräckligt mycket information om dina kunder för att göra ett bra jobb?

För mycket - Känner du ibland att du dränks av för mycket eller kanske irrelevant information?

... och hur är det för dina kollegor?

Vad är rollbaserade applikationer?

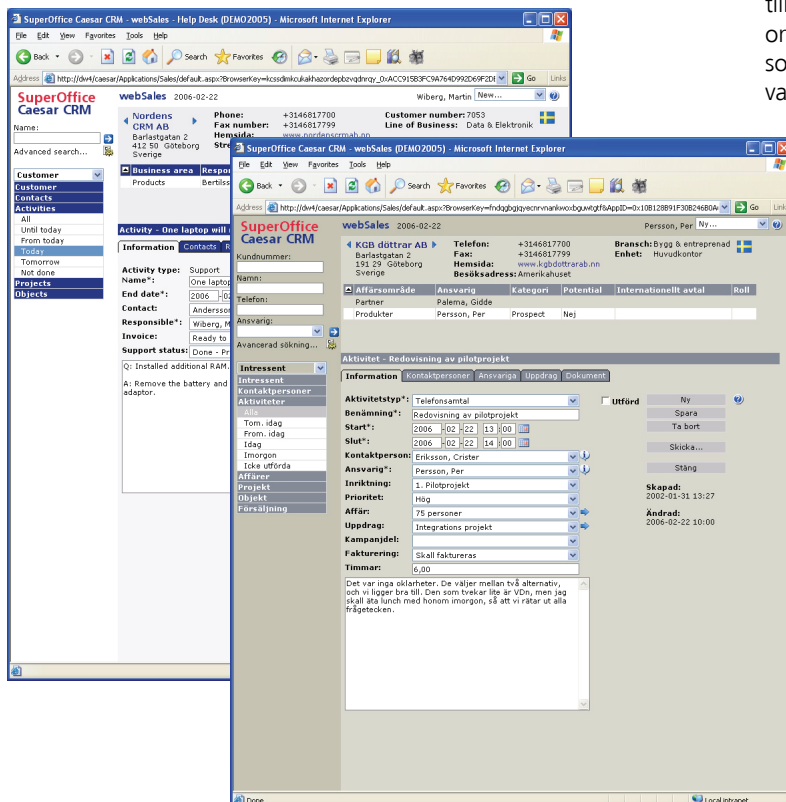
Rollbaserade applikationer handlar om att skapa en anpassad vy för varje användargrupp för att säkerställa att de har *tillräckligt* med information för att kunna lösa sina uppgifter. Och samtidigt se till att de inte får *för mycket* eller oviktigt information.

Rollbaserade applikationer gör att systemet är enkelt att använda och minskar risken för onödiga fel.

En källa - olika arbetssätt!

Vi har alla olika roller i en organisation. Kund- och marknadsdriven information måste vara lättillgänglig för alla som jobbar med försäljning, marknadsföring och kundservice. Det kan vara våra egna anställda, men det kan lika väl vara externa resurser som till exempel telemarketing.

Både design och informationsbehov beror på vilken process man arbetar i och vilka arbetsuppgifter man har. För mycket information gör det tråkigt och svårt att arbeta. Att inte ha tillräckligt med information är frustrerande och gör det omöjligt att utföra sina uppgifter på ett bra sätt. Det verktyg som du använder varje dag för att betjäna dina kunder måste vara optimerat för att stödja varje process individuellt.



Det är lätt att skapa anpassade applikationer!

I **Caesar webCRM** får varje användare tillgång till en anpassad applikation baserat på hur den interagerar med kunden. Det är enkelt för administratören att skapa en applikation för varje användargrupp. För att tillfredsställa användarens behov kan man styra:

- Information - Vilken information är tillgänglig, och vilken information kan ändras?
- Funktioner - Vilka delar av **Caesar webCRM** skall vara tillgängliga?
- Design - Hur och var skall informationen presenteras?

För varje applikation specificerar du:

- Vilka användare skall ha tillgång till applikationen?
- Vilka filter (listor) skall visas?
- Vilka fält skall visas i varje bild?
- Vilka koder skall vara tillgängliga?
- Vilka **Caesar GoTo**-länkar skall användaren ha tillgång till? (**GoTo** används för att skapa anpassade arbetsflöden eller integrera med externa system)
- Vilka **Caesar Saint**-rapporter skall vara tillgängliga?
- Vilka **Caesar webCRM** startsidor skall vara tillgängliga?

*Säljare kan se och ändra säljrelaterade fält.
Kundservice kan se och editera supportrelaterade fält.
Båda är intresserade att se varandras aktiviteter,
men inte alla fält!*

Effekter på er verksamhet

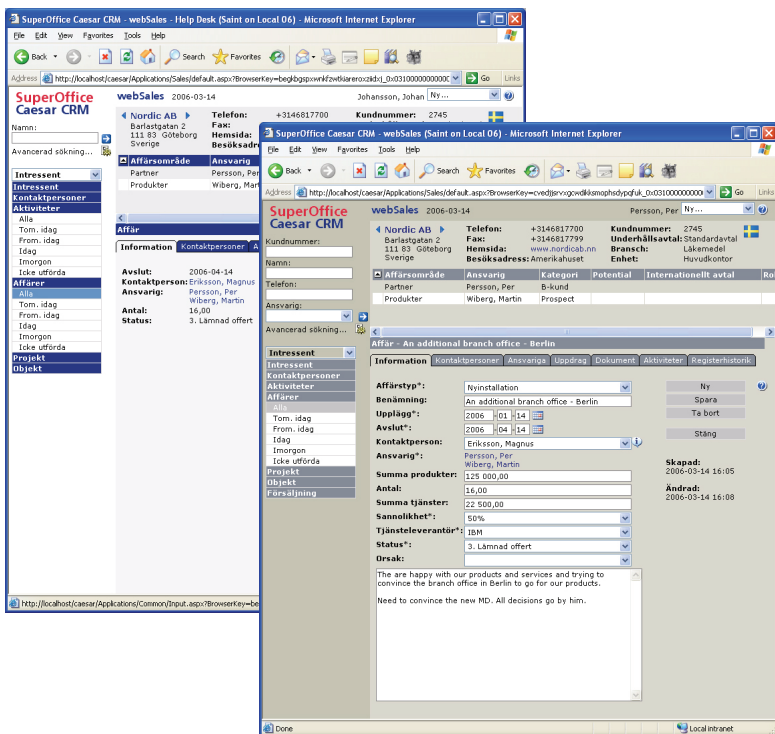
Några av de effekter som du kan förvänta dig när ni implementerar **Rollbaserade applikationer** är:

- Det blir enklare för användaren
- Mindre informationsbrus, vilket leder till högre kvalitet på informationen
- Rätt information till rätt användargrupp
- Ett mer effektivt verktyg
- Enkelt att rulla ut systemet till nya användargrupper, eller att dela upp implementationen för en användargrupp i flera faser
- Mindre utbildning behövs
- Processledning - enkelt att implementera och anpassa
- Enkelt att dela utvald information mellan användargrupper
- Kunder, leverantörer och partners har tillgång till samma information och är alltid uppdaterade

Sammanfattning

Rollbaserade applikationer i **Caesar webCRM** stödjer era processer och arbetsflöden. Varje användargrupp har sitt eget anpassade system, som bara visar den kundinformationen som är relevant för dem. Information som inte är viktig göms, så att det är lätt att ha rätt fokus och undvika onödiga fel.

Ni blir mer effektiva i era kundrelationer när alla jobbar åt samma håll.



*Säljarna kan se och editera alla fält.
Kundservice kan bara se att det finns en affär på
gång, men kan inte se summan eller noteringar.*

I ett nötskal

- Enkelt att använda
- Stödjer era processer och arbetsflöden
- Visar bara den information som är relevant för användaren



SuperOffice®

www.caesarcrm.se

SuperOffice Business Solutions utvecklar, säljer och implementerar Caesar CRM, och är en del av SuperOffice gruppen. För mer information om **SuperOffice Caesar CRM**: caesar@superoffice.se