

## CRM Process: E-posthantering

# E-post är kundinformation

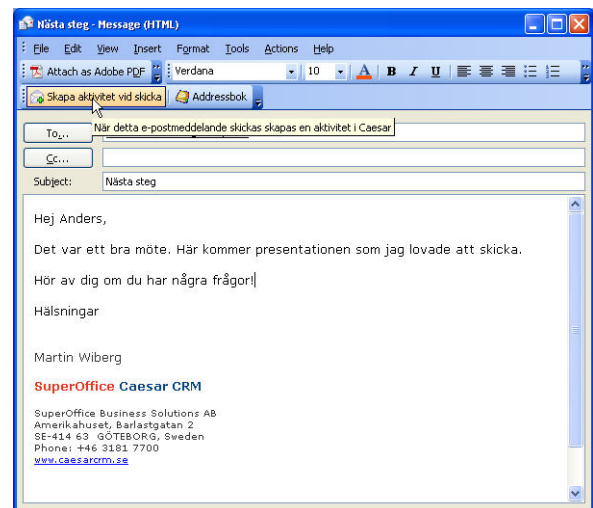
*Eftersom ni redan har investerat i ett CRM-system, förstår du hur viktigt det är att samla all kundinformation på ett ställe, och att den är lätt att komma åt för alla.*

*Men vet du hur enkelt det är att spara all viktig kommunikation som sker via e-post? Du kan lagra utgående e-post automatiskt när du klickar på skicka, och spara inkommande e-post genom att klicka på en knapp i Microsoft Outlook eller direkt i Caesar webCRM.*

### E-post är en del av vardagen

På många företag skulle det ta flera dagar att märka att faxen gått sönder. Men att vara utan e-post mer än någon timme leder till ramaskri. Känner du igen dig?

E-post har blivit en viktig och naturlig del av dagens affärskommunikation. Vi skickar frågor, offerter och inbjudningar till möten, men också orderbekräftelser och avtal. I det perspektivet blir det naturligt att också denna del av affärskommunikationen lagras så den blir lättillgänglig, och



*Det är enkelt att spara e-post i Caesar CRM.*

*Meddelandet kan sparas automatiskt när du klickar på skicka.*

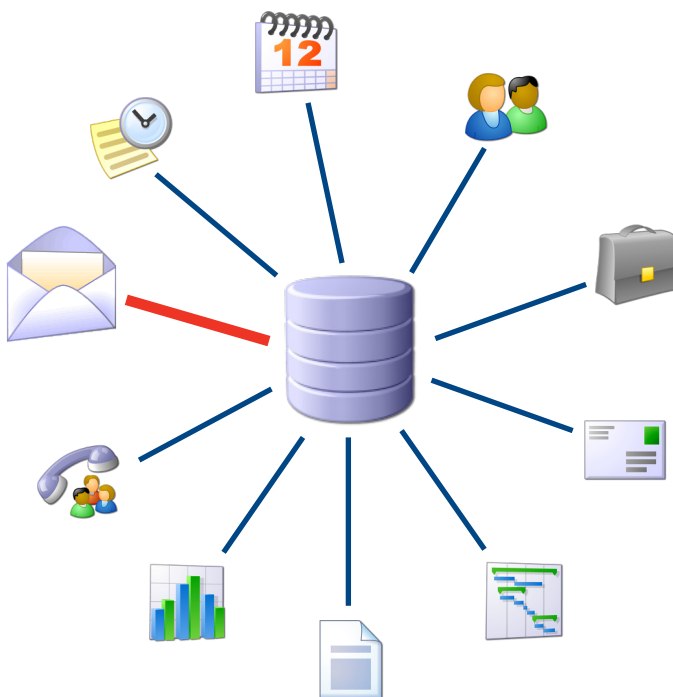
framför allt att den lagras kopplat till kunden och inte ligger gömd i någons inkorg.

E-post till och från kunder är inte längre privat, utan information som tillhör ert företag. Det betyder att det inte är OK att användarna bygger upp egna mappsystém för att arkivera e-post från kunder. Dels blir det två parallella system där det är otydligt var kundinformation finns, vilket gör det svårt att få en överblick över kunden. Dels blir informationen som ligger i en persons inkorg omöjlig att komma åt för andra.

### Det är enkelt

När e-post blir en naturlig del av **Caesar CRM** är det viktigt att det är enkelt att arkivera e-post.

Du kan ställa in om e-post skall lagras automatiskt när du klickar på skicka, eller om du vill välja det från gång till gång. Du kan också markera ett meddelande i in- eller utkorgen och klicka på arkivera.



*Är e-post den felande länken i ert CRM-system?*

*Idag är det minst lika viktigt att spara e-post som att registrera telefonsamtal eller besök.*

Vad gör du när en medarbetare är sjuk, och VD:n vill se offerten ni skickade till kunden igår?

Om all e-post lagras direkt på kunden blir informationen lätt att hitta - för alla.

Aktivitetstapan på bilden visar en översikt över kommunikationen med en kund.

The screenshot shows the SuperOffice Caesar CRM webSales interface. The top navigation bar includes 'SuperOffice Caesar CRM - webSales (ACTIVE) - Microsoft Internet Explorer provided by SuperOffice'. The browser address bar shows a URL starting with 'http://deopatra/caesar/Applications/Sales/default.aspx?BrowserKey=nsborgfcdkwevgrkqbfgnbrxbnvn\_Dx5409650C5'. The main content area displays customer information for 'Bolaget AB' and a list of activities. The customer information includes: Name (Customer): Bolaget AB, Phone: 08-123 45 67, Fax number: 08-123 45 68, Hemsida: www.bolaget.se/hq.html, Street Address: Klarabergsviadukten 28, Customer number: 977575, Agreement: Koncerna, Unit: HK = fakt. The activities list has columns for 'Begins', 'Activity type', 'Name', 'Contact', 'Responsible', and 'Project'. The activities listed include: 2007-03-30 Telefonsamtal Caesar webObject ??, 2007-03-30 Telefonsamtal Optionsbeställning Saint..., 2007-03-30 Besök/möte Region B: införsä..., 2007-03-22 ePost/SMS in Re: Sekretess och ansvars..., 2007-03-21 ePost/SMS ut Sekretess och ansvarsavta..., 2007-03-20 Offert Accept/Beställning ?, 2007-03-19 Offert Offerttillägg, 2007-03-19 ePost/SMS in Fwd: VB: CRM, 2007-03-08 ePost/SMS in Re: NB-integration, 2007-03-08 ePost/SMS ut NB-integration, 2007-03-07 Telefonsamtal NB-integration beställnin..., 2007-02-27 Offert NB-integration ver:2, 2007-02-27 Besök/möte Telefonmöte m Cons..., and 2007-02-23 ePost/SMS ut 3 påminnelse mail nr 1 CF...

Matchning sker automatiskt med hjälp av e-postadressen.

## Effekter

Genom att använda **Caesar CRM** för arkivering av e-post kan du räkna med följande effekter:

- Det är lätt att följa ert arbete med kunden, oberoende vem som varit i kontakt med kunden
- Det är lätt att hitta e-post, eftersom den ligger grupperad per kund
- Du tar tillbaka kontrollen över din inkorg, eftersom den inte längre är överfull av gammal e-post från kunder
- Du får hjälp att komma ihåg att lagra utgående e-post, vilket gör att allt verkligen sparas

## Sammanfattning

Att kunna arbeta effektivt tillsammans förutsätter att all viktig information är samlad och tillgänglig på ett enkelt sätt. **Caesar CRM** erbjuder flera lösningar som gör det möjligt att integrera e-post i CRM-arbetsflödet på ett sömlöst sätt. Det gör att all kommunikation med kunderna verkligen sparas i **Caesar CRM**, och inte bli liggande i säljarnas in- eller utkorgar.

### I ett nötskal

- Enkelt att spara e-post direkt kopplat till kunden
- Enkelt att hitta e-post också om någon annan skickat eller tagit emot meddelandet
- Säkerställ att all relevant e-postkonversation och viktiga bilagor verkligen sparas i **Caesar CRM** och inte ligger oåtkomliga i säljarnas in- och utkorgar.



**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** kontakta oss på [caesarforum@superoffice.se](mailto:caesarforum@superoffice.se).