

CRM/Säljstöd Handbok

Pyramid Business Studio, version 3.40B

Version 1.2 - (110302)



Handbok för CRM/Säljstöd Pyramid Business Studio för användning med Microsoft Windows. Anvisningarna gäller från version 3.40B, servicepack 9. För senare förändringar eller tillägg, hänvisas till programmets hjälpavsnitt eller särskild dokumentation.

Denna dokumentation, liksom den programvara som den beskriver, tillhandahålls under licens och får endast kopieras eller mångfaldigas i enlighet med villkoren i licensen. Handboken tillhandahålls endast för informationsanvändning, och kan liksom programvaran ändras utan föregående varning och ska inte tolkas som ett åtagande från Unikum datasystem ab. Unikum påtar sig inte ansvar eller ansvarsskyldighet för eventuella fel som kan finnas i denna handbok.

Med undantag av vad som beskrivs i licensen, får denna utgåva inte mångfaldigas, översättas eller lagras i annat sökbart medium eller maskinläsbar form, helt eller delvis, utan skriftligt medgivande från Unikum datasystem ab. Om inte annat anges, är alla data, företagsnamn och personnamn som används i exempel eller beskrivningar helt fiktiva.

Adobe, Adobes logotyp, Adobe Reader, Adobe Acrobat, Acrobat Distiller, Acrobat PDF Writer och Adobe PostScript, är registrerade varumärken som tillhör Adobe Systems Incorporated.

Microsoft, Windows, Windows 95/98/2000, Windows NT, XP och Vista, Windows 7, Windows Server 2003 och Windows Server 2008, Microsoft Excel och Microsoft Word är registrerade varumärken som tillhör Microsoft Corporation.

OpenOffice.org är en samling kontorsprogram med öppen källkod som härstammar från programvaruföretaget Sun Microsystems.

JMail är en produkt från Dimac.

Btrieve, Pervasiv, Pervasive 2000, PSQL Summit och Backup Agent är registrerade varumärken som tillhör Pervasive Software Incorporated.

Linux är ett registrerat varumärke som tillhör Linus Torvalds i USA och andra länder.

Handboken är framställd på Unikum i Lund.
copyright © 2011 Unikum datasystem ab.

Version 1.2 – april 2011

Unikum datasystem ab

Traktorvägen 14 226 60 Lund
Telefon 046-280 20 00 Fax 046-280 20 01
E-post info@unikum.se • www.unikum.se

CRMHandbok_340B_v1b.* • 2/3 2011 • dok/akw, mb, uvbj

Innehåll

CRM – Customer Relationship Management	6
Ta kontroll över tiden	6
Håll reda på kommande affärer	6
Utnyttja affärshistoriken	6
Få ordning på dokumenten	6
Ge dina affärskontakter den info de vill ha	6
1. Begrepp, inställningar och egenskaper	8
1.1. Grundläggande begrepp	9
1.2. CRM:s rutinnummer i Pyramid	12
1.3. Inställningar och Egenskaper	13
1.3.1. Rutin 872 Arbetsplats	14
1.3.2. Rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper	15
1.3.2.1. Fliken Kalender (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	15
1.3.2.2. Fliken Påminnelser (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	17
1.3.2.3. Fliken Påminnelseuppdrag (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	18
1.3.2.4. Fliken Outlook (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	19
Avancerat	19
1.3.2.5. Fliken Övrigt (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	21
1.3.2.6. Fliken Mobile Office (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	21
1.3.2.7. Fliken Telefoni (CTI) (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)	21
1.3.3. Rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd	22
1.3.3.1. Fliken Standardvärde (rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd)	22
1.3.3.2. Fliken Dokument (rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd)	24
1.3.4. Rutin 791 Egenskaper E-post	26
1.3.4.1. Rutin 791 Egenskaper Offert/mall	26
1.3.5. Rutin 721 Personal, resursobjekt	27
1.3.6. Rutin 726 Kontakter	27
1.3.7. Rutin 630 Mappar inklusive undermappar	28
Strukturera dina mappar	28
Exempel på mappar/undermappar	29
Aktiviteter blir synliga för, kan läggas och ändras av...	30
1.3.8. Rutin 631 Arbetsgrupper	31
När en arbetsgrupp ska utföra en serviceuppgift	32
1.3.9. Koppling till CRM Connect – kommunikation med Outlook	34
1.4. Kontaktregister	36
1.4.1. Nyregistrera/Ändra/Avaktivera kontakter	36
1.4.2. Importera kontakter	39
1.4.3. Uppdatera kontakter	39
1.5. CRM i kombination med standard Pyramidfunktioner	41
1.5.1. SMS	41
1.5.2. PTC	42

2. Olika sätt att skapa Aktiviteter	43
2.1 Rutin 612 Aktiviteter	44
Fliken Aktivitet	45
Fliken Övrigt	46
2.1.1. Delegera aktivitet	49
Att arbeta med Affärskontakter	49
2.1.2. Koppla till dokument	50
Skapa externt dokument(F3)	50
Utskrift av dokument i rutin 3110 Kassaförsäljning via CRM	51
2.1.3. Meddela/Påminn (M/P)	51
2.2. Att göra	53
2.3. Meddelande	54
2.4. Anteckning	56
2.5. Kalender	57
2.5.1. Kalenderbokning	58
2.5.2. Återkommande bokning	60
2.5.3. Flerdagsbokning	61
2.5.4. Gruppbokning och Möteshanterare	62
Ny återkommande gruppbokning	64
2.5.5. Resursbokning	67
Rutin 617 Resursbokning	67
Att boka i de olika vyerna	68
Ny bokning kopplas till	71
För bokning för ett projekt, starta dialogen från följande rutiner:	72
Resursbokning via Projekt/Order	72
Flytta bokning	73
2.6. Outlook – Koppling till Pyramid via CRM Connect	75
2.6.1. Pyramidikoner i Microsoft Word/Excel samt Open Office.org Writer/Calc	76
MS Office/ Open Office.org	77
2.7. Aktivitetscentral	78
Aktivitetscentralen ger dig kontroll	79
2.8. Behörigheter	80
2.8.1. Läsa aktivitetstext	80
2.8.2. Öppna/ändra aktivitet	81
2.8.3. Inloggad som systemadministratör	81
2.8.4. Behörighet för Gruppbokningar	81
2.9. Kontrollera aktivitet - Sigillhantering	81
3. Utskick	82
3.1. Urval	83
3.2. Utskickstyp	85
3.2.1. E-post (Outlook) och E-post (JMail)	85
Fliken E-post	85
3.2.2. Lista	89
3.2.3. Adresetiketter	90
3.2.4. Brev	90
3.3. Utskickskategorier	91
3.4. Skapa aktivitetsposter - för uppföljning	92
Merförsäljning av produkt	92
3.5. Utskicksarkiv	95
3.6. Flödesbeskrivningar för Utskick	96
3.6.1 Standardförfarande vid utskick via rutin 620 Utskick	96
3.6.2 Hantera felaktiga e-postadresser i samband med utskick	96

4. Prospekt och Snabborder	97
4.1. Prospekt	97
4.2. Snabborder	99
4.2.1. Förberedande inställningar	99
4.2.2. Skapa offert i Microsoft Word	99
4.2.3. Registrera offerten via rutin 640 Snabborder eller M-säljare	102
5. Importera från Excel/Calc	103
5.1. Importera kontakter från Excel/Calc	103
5.2. Importera kundprospekt från Excel/Calc	103
6. Centraler	104
6.1. Rutin 8015 Kontaktcentral	104
6.1.1. Fliken Kontaktinfo (rutin 8015 Kontaktcentral)	105
6.1.2. Fliken Aktiviteter (rutin 8015 Kontaktcentral)	106
6.1.3. Fliken Arbetsgrupper (rutin 8015 Kontaktcentral)	106
6.1.4. Fliken Prospekt (rutin 8015 Kontaktcentral)	106
6.1.5. Fliken Mailingkoder (rutin 8015 Kontaktcentral)	107
6.1.6. Fliken Statistik (rutin 8015 Kontaktcentral)	107
6.1.7. Fliken Försäljningsstatistik (rutin 8015 Kontaktcentral)	107
6.2. CRM-information tillgänglig i andra centraler	108
6.2.1. Fliken Kontakter	108
6.2.2. Fliken Prospekt	108
6.2.3. Fliken Aktiviteter	108
6.2.4. Fliken Arbetsgrupper	108
Följ upp reklamationer via centraler	108
7. Säljstödslistor i rutin 8020 Utskriftscentral	109
8. Studior	111
8.1. Rutin 8160 Kontaktstudio	111
8.2. Rutin 8162 Aktivitetsstudio	111
8.3. Rutin 8163 Prospektstudio	112
8.4. Rutin 8164 Dokumentstudio	112
8.5. Rutin 8165 Arbetsgruppstudio	112
8.6. Rutin 8166 Mappstudion	113
Kursadministration med hjälp av studior	114
9. Rutiner för snabb översikt	115
9.1. Min Pyramid	115
9.2. Inloggade	116
9.3. Skrivbordet – Klockan/Bokningar	116
9.4. Postetiketter	117
10. CRM i Mobile Office	118
10.1. Win Edition	118
10.2. Web Edition	118
10.3. Phone Edition	118
Översikt Standardinställningar	119
Egna noteringar	120

CRM – Customer Relationship Management

Information är navet i din verksamhet!

Pyramid CRM ger dig ett utmärkt stöd för att vårda dina affärskontakter. För att kunna ge en bra service och korrekt information, krävs det att du har bra sätt att hantera all information om affärskontakten. Pyramid CRM innehåller stöd både för den egna personliga effektiviteten och för samarbetet med dina kollegor.

Ta kontroll över tiden

Kalendern håller ordning på både dina egna och dina kollegors bokade möten och planerade aktiviteter. Det gör det lätt att göra gruppbokningar. Du kan också skicka interna meddelanden, delegera arbetsuppgifter och boka möten med en hel arbetsgrupp.

Ett gemensamt kontaktregister låter alla anställda få tillgång till e-postadresser, telefonnummer och befattningar. Även behörighetsskyddad historik över tidigare telefonsamtal, möten, in- och utgående e-post, dokument, säljstatistik, reklamationer och supportärenden för varje kontakt är enkelt att ta fram.

Håll reda på kommande affärer

Prospektlistan är en förteckning över alla pågående affärer och kan sorteras per säljare, avdelning eller distrikt. Uppgifter och aktiviteter som dokument, möten, telefonsamtal, meddelanden och e-post kan knytas till prospekt och göras tillgängliga för andra i säljgruppen. Offerter och brev som skrivs i Word hämtar automatiskt adressuppgifter från Pyramid via färdigformaterade mallar.

Utnyttja affärshistoriken

Samlad information ger affärskontakten bra service. Från Kundcentralen i Pyramid får du tillgång till kundens/leverantörens offerter, order, projekt, inköp, reskontra, statistik och kundpriser. Aktiviteter kan kopplas till kundens projekt, order, inköp, artiklar eller produkter med mera. Från Projektcentralen kan du se all dokumentation, e-post och alla mötesprotokoll som tillhör ett visst projekt.

Få ordning på dokumenten

Pyramid CRM är ett centralt dokumentarkiv där företagets alla dokument (Word, Excel, PDF, etc.) kan läggas i ämnesorienterade mappar och knytas till olika begrepp. Därigenom kan du snabbt och enkelt få tillgång till alla dokument tillhörande en viss kontakt, arbetsgrupp eller ett specifikt projekt. Med hjälp av mappar anges behörighetsnivån.

Ge dina affärskontakter den info de vill ha

Med Utskicksrutinen kan du ha regelbunden kontakt med dina affärskontakter. I kontaktregistret anger du de intressekoder, så kallade mailingkoder, som anger vilken typ av information kontakten vill få. När du gör ett utskick kan du välja ren text eller en snygg webbsida som snabbt och billigt når affärskontakten via e-post. Samtidigt som utskicket sänds kan en tidpunkt för uppföljning bokas i din Att göra-lista.

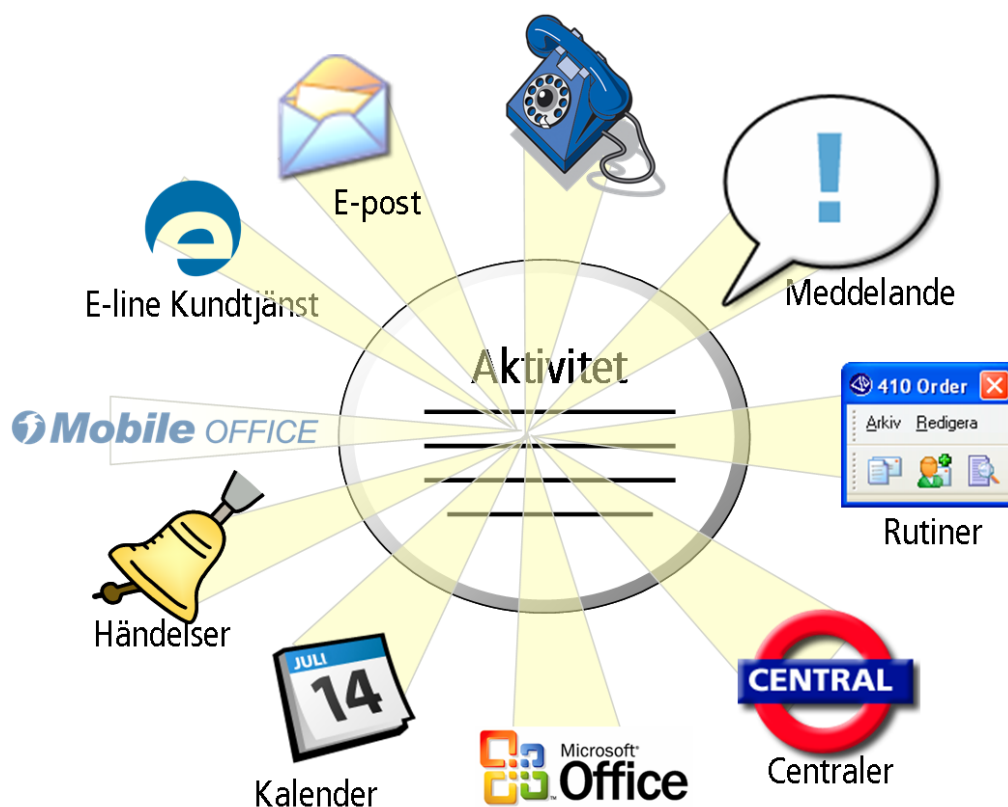
1. Begrepp, inställningar och egenskaper

Pyramid CRM/Säljstöd fungerar som verksamhetsstöd. I denna handbok presenterar vi hur du bygger upp ditt verksamhetsstöd med hjälp av CRM/Säljstöd, härnå efter förkortat till CRM. CRM kan användas på en mängd olika sätt. Denna handbok har därför delats in i delvis fristående avsnitt som beskriver CRM och ger instruktioner utan att specificera ett flöde.

Beroende på vilken Pyramidversion och vilka grundmoduler/tillvalsmoduler du har installerat varierar utseendet på dialogerna. Bilderna i denna handbok är baserade på en Pyramid version 3.40A sp9 innehållande alla moduler.

Handboken delas in följande huvudavsnitt:

- Inledning
- Aktiviteter
- Utskick
- Prospekt/Snabborder
- Centraler
- Studior



Huvudfunktionerna i Pyramid CRM:

- ☐ Kontaktregister
- ☐ Aktivitetshantering med Att göra-lista och Kalenderbokningar
- ☐ Utskick, via brev eller e-post till grupper av mottagare
- ☐ Prospekthantering, för uppföljning av utestående offerter

1.1. Grundläggande begrepp

Aktivitet

En aktivitet är allt som på något sätt ska dokumenteras för egen del eller som information till kollegor och medarbetare. En aktivitet kan vara interna möten, kundbesök, avtal, överenskommelser, reklamationer, eller semesterbokningar. Till en aktivitet kan en mängd information och referensobjekt knytas. Nya aktiviteter kan skapas och befintliga aktiviteter kan du ta del av i flertalet av Pyramids rutiner t.ex. i Att göra listor, centraler, orderregistrering, rapportering. Exempel på olika typer av aktiviteter är Att göra, Meddelande och Kalenderbokning för att bara nämna några.

Aktivitetscentral

Aktivitetscentralen presenterar aktiviteterna i den listkontroll du valt att öppna centralen ifrån. Härifrån kan du bearbeta aktiviteterna vidare. Du kan exempelvis ändra flera aktiviteter samtidigt och ge dem samma värde, eller avsluta flera samtidigt.

Aktivitetscentralen finns inte tillgänglig via något rutinnummer i menyn för Centraler. Den öppnas direkt via ikonerna i listkontrollen i alla dialoger där aktiviteter presenteras, exempelvis rutin 8015 Kontaktcentralen, fliken Aktiviteter.

Arbetsgrupp

Arbetsgrupp kan i första hand ses som ett stöd och hjälpmedel för att kommunicera och informera. Det kan t.ex. gälla att skapa en gruppbokning, skicka ett gruppmeddelande eller skicka SMS.

En Arbetsgrupp kan vara en formell avdelning, ekonomi eller marknad, en grupp tillsatt för att ordna en intern företagsfest eller för att genomföra ett kundprojekt. I det senare fallet är det sannolikt att såväl personal som externa personer deltar i gruppen.

Att göra

En aktivitet av typen "Att göra" används då en person registrerar en aktivitet antingen för egen del eller till medarbetare/kollega. En Att göra-aktivitet visas i listkontrollen "Att göra" i rutin 613 Kalender.

Centraler

Centralerna ger en snabb överblick och innehåller olika funktioner för ditt dagliga arbete.

För CRM/Säljstöd finns bland annat Kontaktcentralen, där kontakter kan skapas, redigeras och kompletteras med data från andra Pyramidmoduler. Koppling till andra centraler, Kund- och Leverantörscentral finns. De flesta av Pyramids centraler har en flik för aktiviteter. Läs mer i avsnittet om centraler i denna handbok.

CRM

Customer Relationship Management, CRM, omfattar styrning, organisering och administration av affärskontakter och kundrelationer i ett företag. CRM beskrivs ofta som en fullständig affärsfilosofi för att utveckla lönsamma relationer till lojala kunder. I motsats till de traditionella marknadsföringsteknikerna fokuserar CRM på kundtillfredsställelse. Det lönar sig att satsa på CRM eftersom det är dyrt att skaffa nya kunder men billigt att behålla befintliga. För att öka kundtillfredsställelsen, fokuseras på marknadsföring, försäljning och service, eftersom dessa processer bidrar till kundtillfredsställelse. (källa: Wikipedia.se)

CRM connect

En stor del av kommunikationen med kunder och leverantörer sker idag via e-post. Pyramid CRM är helintegrerat med Outlook via CRM Connect. E-post kan sändas från Pyramid till en enskild eller grupp av mottagare. Genom att skicka meddelandet från Pyramid blir det tillgängligt även för medarbetare och kollegor som en aktivitet.

Dokument

Till aktiviteter kan du knyta olika dokument, som kan göras tillgängliga för alla Pyramidanvändare. Du kan koppla Word- eller Excel-filer, HTML-filer, bilder och e-postmeddelanden.

Gruppbokning

Möten med flera deltagare kan vara nog så svårt att få till stånd. Det gäller att veta när de tänkta deltagarna är tillgängliga och när konferenslokal, projektor och andra eventuella tillbehör är lediga. Vid registrering av gruppbokningen i rutin 613 Kalender väljer du om mötesdeltagarna är en arbetsgrupp, en enskild person eller ett resursobjekt såsom en projektor, ett konferensrum eller liknande.

JMail

JMail är en e-postkomponent från Dimac. Se mer information på www.dimac.net. JMail används som ett alternativ till Outlook för att sända e-post. JMail används också vid utskick i rutin 620 Utskick.

Kalender

I Kalendern kan du registrera in dina uppgifter och möten som ska utföras under dagen/veckan/månaden. Aktiviteter i form av Kalenderbokningar kan skapas på olika sätt, du kan registrera en bokning som gäller mellan två klockslag, en bokning som är återkommande, något som ska göras under dagen eller skapa en gruppbokning med flera deltagare. Allt samlas i rutin 613 Kalender och visas per signatur. Kalendersynkning gör det möjligt att synkronisera Kalendern i CRM och Kalendern i Outlook.

Kontaktregister

Kontaktregistret innehåller information om respektive kontakt. Det kan även innehålla en referens till företagsregistret, kund/leverantör. På så sätt kopplas en kontakt till ett företag. Ett företag kan ha flera kontaktpersoner. Samtliga dessa registreras som kontakter och knyts till företagsregistret via företagskoden. Ett företag kan således ha flera kontakter. Dessa visas t.ex. i Centralerna avseende kund och leverantör under fliken Kontakter.

Mailingkod

En mailingkod används för att styra urvalet av olika kontakter vid utskick i rutin 620 Utskick, t.ex. prenumeration på eller reklam för en produkt. Mailingkoder kan exempelvis registreras för olika distrikt, olika säljområden, eller annat urval och fungerar som en intressekod.

Mappar

Syftet med mapparna är att skapa en struktur och överskådlighet bland aktiviteterna. Det är viktigt att mappstrukturen är väl genomtänkt och inte innehåller ett för stort antal mappar. Undermappar kan skapas. Via mapparna styrs också behörighet, dvs. vilka användare som får tillgång till de olika mapparna/undermapparna. (Förväxla inte begreppet mappar här, med begreppet mappar i Utforskaren.)

Meddela/Påminn (M/P)

Alla typer av aktiviteter och bokningar kan meddelas/påminnas till mottagaren/ansvarig. Inställning görs i rutin 612 Aktiviteter.

Meddelande

En aktivitet av typen ”Meddelande” används då en person snabbt vill informera en medarbetare/kollega om något. Dialogen Meddelande innehåller mindre information än rutin 612 Aktiviteter. Ett meddelande visas i listkontrollen ”Inkorg” i rutin 613 Kalender för mottagande signatur och i ”Utkorg” för avsändaren. Mottagaren kan få en pop-up-dialog angående meddelandet.

Prospekt

En förväntad kommande affär kan registreras som ett prospekt direkt via rutin 615 Prospekt eller som en offert i någon av orderrutinerna 110 Projekt, 410 Order, 3110 Kassaförsäljning eller 640 Snabborder.

Referens

Är ofta en Kontakt eller Företagskod, men kan även vara ett namn som inte finns i kontaktregistret. Referens anges i gruppboxen "Referens för aktivitet" på fliken Aktivitet i rutin 612 Aktiviteter.

Referensobjekt

Utöver referens enligt ovan beskrivning kan ytterligare referensobjekt kopplas till aktiviteten. Det görs i rutin 612 Aktiviteter, via fliken Övrigt, listboxen Ref.objekt. Ett referensobjekt ger möjlighet att koppla en aktivitet till exempelvis en order eller artikel, vilket underlättar spårbarhet.

Resursbokning

Bokningarna avser resurser i form av personal, kontakter eller resursobjekt som t.ex. konferensrum eller projektorer. En resursbokning är en bokning i kalendern för den aktuella resursen.

Resursobjekt

Om du vill att en signatur ska fungera som resursobjekt, det vill säga som projektor, lokal eller maskin och vara bokningsbar via CRM, ska kryssrutan Resursobjekt markeras på fliken Personal i rutin 721 Personal. Notera att signaturen inte bör vara en fysisk person. Bokning på ett Resursobjekt visas alltid som preliminär i 613 Kalender. Resursobjekt visas i rutin 616 Resursöversikt och rutin 617 Resursbokning.

Studior (Infostudior)

Studior ger dig möjlighet att söka fram information om aktiviteter, kontakter, arbetsgrupper, mappar, prospekt och dokument. Läs generell information om Infostudior i F1-hjälp.

Undermappar

En mapp som skapats i rutin 630 Mappar kan behöva kompletteras med undermappar. Ett exempel är mappen "Avtal" som kan ha undermapparna "Prisavtal" och "Serviceavtal".

Utskick

Rutin 620 Utskick hjälper dig att i ett enskilt utskick via e-post nå många kontakter, kunder, leverantörer eller kollegor. Dina nyhetsbrev kan sändas via Outlook eller JMail och aktiviteter kan samtidigt skapas för att underlätta uppföljning. Utskicken kan skapas i HTML.

Du kan också skriva ut adressetiketter och brev via denna rutin.

Verktygspalette

Verktygspaletten är Pyramids multiverktyg. Paletten är tillgänglig via verktygsknappen längst ned till höger i rullningslisten för alla listkontroller som förekommer i Pyramid. Via verktygspaletten når du bland annat funktionen Utskick, dvs. rutin 620 Utskick.

Läs generell information om Studior i F1-hjälp.

1.2. CRM:s rutinnummer i Pyramid

Här följer en förteckning över samtliga rutiner som finns för CRM/Säljstöd.



610	Min Pyramid
612	Aktiviteter
613	Kalender
614	Inloggade
615	Prospekt
616	Resursöversikt
617	Resursbokning
619	Postetiketter
620	Utskick
621	Utsicksarkiv
623	Meddelande
630	Mappar
631	Arbetsgrupper
640	Snabborder
670	Kontakttyper
671	Befattningar
672	Branscher
673	Typtabell 1
674	Typtabell 2
676	Roller
677	Utsickskategorier
681	Åtgärds-koder
682	Mailingkoder
683	Egenskaper CRM/Säljstöd

610 Min Pyramid – Portalen för dina CRM-rutiner.

612 Aktiviteter – Registrera dina samtal och dina möten, med mera.

613 Kalender – Boka in dina möten och få påminnelser.

614 Inloggade – Visar vem som är inloggad i Pyramid.

615 Prospekt - Offerter skapar även ett prospekt i denna rutin.

616 Resursöversikt - Kontrollera om dina kollegor är lediga och kan bokas.

617 Resursbokning - Förenklar din projektbokning.

619 Postetiketter - För utskrift av etiketter

620 Utskick - Gör reklam-/informationsutskick eller skriv ut etiketter.

621 Utsicksarkiv - Arkiv över utskick och utskrifter från rutin 620 Utskick.

623 Meddelande - Sänd meddelande internt och externt.

630 Mappar - Strukturera och underlätta uppföljning av aktiviteter.

631 Arbetsgrupper – Underlättar vid kommunikation med grupper.

640 Snabborder - En förenklad offert- och orderregistreringsrutin.

670 – 674 – Komplettera dina kontakter med bransch, befattning osv.

676 Roller - Används på arbetsgrupp och resursbokning för sortering

677 Utsickskategorier – Gruppera utskick; seminarieinbjudan, försäljning etc.

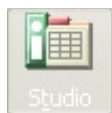
681 Åtgärds-koder - Används i arbetsflöde, beskriver status i en händelsekedja.

682 Mailingkoder – Intresse- eller ämneskod, används vid utskick i rutin 620.

683 Egenskaper CRM/Säljstöd - Standardvärden för CRM/Säljstöd.



Via centralerna blir en del av CRM:s funktioner och information tillgänglig.



Med hjälp av olika studior kan du söka fram och bearbeta information vidare. Via ikonen Studio väljer du Tillägg, för att se, bland andra, CRM:s studior.

1.3. Inställningar och Egenskaper

För att kunna utnyttja alla möjligheter som CRM erbjuder, finns det inställningar och egenskaper som behöver ses över. I detta avsnitt har vi samlat de rutiner i Pyramid som berörs av dessa.

En del inställningar och egenskaper krävs för att ditt CRM ska fungera optimalt, andra väljer du själv om du vill använda i ditt arbete.

Varje avsnitt inleds med en kort sammanfattning. Med hjälp av dessa kan du snabbt avgöra om inställningar krävs eller är valfria. Avsnitten följer turordningen i checklistan nedan.

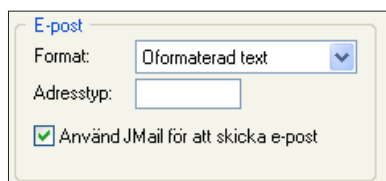
Checklista:

- ☐ Rutin 872 Arbetsplatser
- ☐ Rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper
- ☐ Rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd
- ☐ Rutin 791 Egenskaper E-post, Installation av JMail
- ☐ Rutin 721 Personal, referensobjekt
- ☐ Rutin 726/8015 Kontakter
- ☐ Rutin 630 Mappar & undermappar
- ☐ Rutin 631 Arbetsgrupper
- ☐ Koppling till CRM Connect – installation av arbetsplats för CRM

Det finns inga krav på kompletta register utan registrering kan göras i efterhand. Exempelvis kan Kontaktregistret skapas efterhand, om en kontakt ska användas som referens. Arbetet med att starta upp CRM kan på så sätt spridas ut över en längre tid.

1.3.1. Rutin 872 Arbetsplats

Dessa egenskaper berör dig som ska skicka e-post i Pyramid, via till exempel rutin 612 Aktiviteter och 8015 Kontaktcentralen. Pyramid måste startas om för att ändringar i nedanstående fält ska träda i kraft.



Format

När e-post från CRM sänds via Outlook, anges här om e-postmeddelande standardmässigt ska ske med oformaterad text eller som HTML. Väljs HTML, dvs. formaterad text arbetar du i rutin 612 Aktiviteter och 8015 Kontaktcentralen med Texteditorn som öppnas via knappen Text.

Om du har markerat kryssrutan "Använd JMail för att skicka e-post" öppnar Pyramid en dialog för e-post via JMail och i denna dialog används oformaterad text eller HTML.

Adresstyp

Detta fält lämnas numera oftast blankt. I de fall det används, är det i samband med att e-post ska sändas via MAPI (Outlook). Beroende på hur företagets e-postserver är inställd, kan det vara nödvändigt att ange ett värde för e-posttypen i detta fält; t.ex. SMTP eller MHS.

Om du har markerat kryssrutan "Använd JMail för att skicka e-post" har detta fält inte längre någon funktion.

Använd JMail för att skicka e-post

För att du i CRMs rutiner 612 Aktiviteter och 8015 Kontaktcentral ska kunna sända e-post via e-post programmet JMail måste denna kryssruta vara markerad.

Obs! För att kunna sända e-post via JMail krävs det att e-postprogrammet JMail har installerats lokalt. Det krävs också att inställningar gjorts i rutin 791 Egenskaper E-post för att e-post ska kunna sändas via JMail.

Om "Använd JMail för att skicka e-post" är omarkerad innebär det att Outlook används. Även fältet Adresstyp kan då behöva fyllas i beroende på företagets e-postserver.

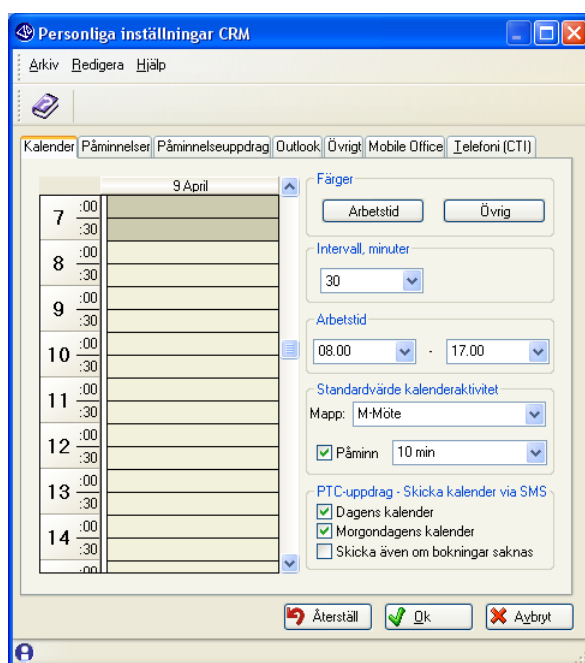
1.3.2. Rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper

Här gör du inställningar per arbetsplats gällande CRMs Kalender, för bokningar och påminnelser. Här anges också egenskaper för Import/Export mellan Pyramid och Outlook. Följande flikar finns:

- Fliken Kalender
- Fliken Påminnelser
- Fliken Påminnelseuppdrag
- Fliken Outlook
- Fliken Övrigt
- Fliken Mobile Office
- Fliken Telefoni (CTI)

1.3.2.1. Fliken Kalender (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

På denna flik anges egenskaper för respektive arbetsplats gällande kalenderns utseende samt standardhantering av kalenderaktiviteter.



Intervall minuter och Arbetsid

Egenskaperna för gruppboxen Intervall minuter och Arbetsid styr hur din Kalender visas. I vårt exempel, se bilden, har användaren arbetstid mellan 8-17. Kalendern visas med en halvtimmes intervall, dvs. klockan 7.00, 7.30, 8.00 osv.

Standardvärde kalenderaktivitet

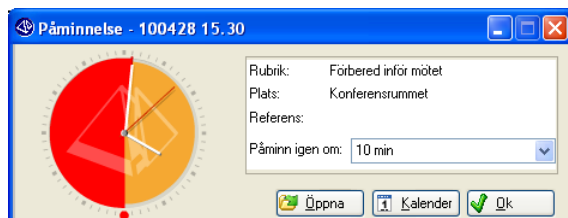
I gruppboxen Standardvärde kalenderaktivitet väljer du den mapp, där alla kalenderaktiviteter som registreras i rutin 613 Kalender ska placeras. Välj ett alternativ i listboxen, se mer information om mappar i avsnittet "rutin 630 Mappar och undermappar" i detta kapitel (1.3.7. Rutin 630 Mappar inklusive undermappar).



Notera att mappen endast hämtas automatiskt när du väljer att skapa aktivitet via ikonen Ny Kalenderbokning.

Om en påminnelse ska ske för inbokade kalenderaktiviteter anges det i inställningarna. Möjlighet finns också att välja en tidsgräns för påminnelsen, dvs. tid i minuter före aktivitetens starttid som påminnelsen ska ske. Egenskapen gäller även för gruppbokningar.

Obs! Om du som mottagare av ett meddelande har angivit i dina egenskaper att påminnelsen ska visas 10 minuter innan kalenderaktiviteten inträffar, men den person som skapat bokningen har angivit 30 minuter i sina egenskaper kommer påminnelsen att visas 30 minuter innan kalenderaktiviteten inträffar. Det är alltså inställningen hos den person som bokar, som styr påminnelsetiden.



Påminnelsen visas som en klocka med aktuellt datum och tid, rubrikämne och plats för aktiviteten. Vid försening färgas klockans urtavla röd. Starttid markeras med en röd prick.

Tips! Det finns möjlighet att spela upp ett ljud i samband med påminnelsen som visas innan en aktivitet ska utföras. Ljudfilen väljs under fliken Påminnelser, i rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper.

Obs! För att dessa inställningar ska träda i kraft, sedan inställningarna ändrats, måste Pyramid startas om.

PTC-uppdrag – Skicka kalender via SMS



Påminnelser för dina kalenderbokningar kan med hjälp av PTC-uppdraget ”Dagens kalender via SMS” och ”Morgondagens kalender via SMS” sändas till din mobiltelefon. (Hur du installerar PTC beskrivs i Pyramids installationshandbok för 3.40B.)

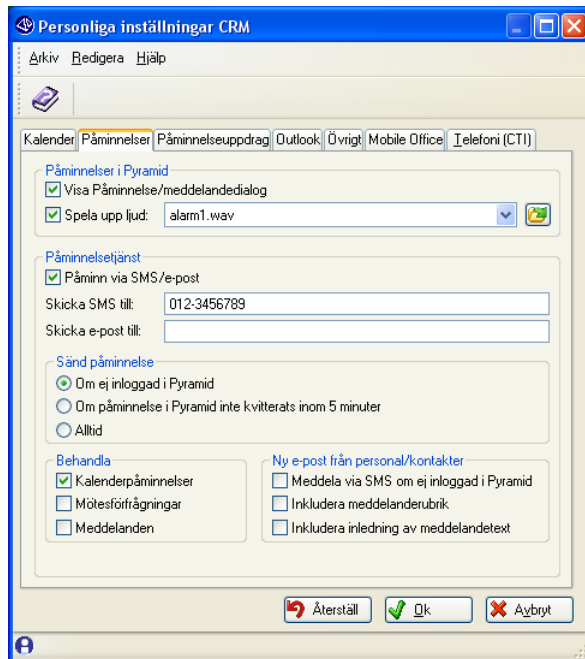
Dessa två uppdrag skickar sms med dagens respektive morgondagens bokningar till respektive användare. Det är möjligt att ange att dagens bokningar ska skickas med sms till din mobiltelefon varje vardag exempelvis kl. 07.00 och att ett motsvarande sms med morgondagens bokningar ska skickas exempelvis kl. 20.00. Schema för uppdragen registreras i rutin 850 PTC-Monitor.

Om kryssrutan ”Skicka även om bokningar saknas” markerats och det saknas bokningar för aktuell dag skickas ett sms med texten ”Inga bokningar”.

1.3.2.2. Fliken Påminnelser (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Här finns larmfunktion för påminnelse innan en aktivitet ska utföras. Påminnelsen visas som en klocka med aktuellt datum och tid, rubrik/ämne och plats för aktiviteten. Vid försening färgas klockans urtavla röd. Det går även att aktivera en ljudsignal från datorn. För att dessa inställningar ska träda i kraft, både vid in- och urkoppling, måste Pyramid startas om.

Från denna flik styrs också vilka typer av aktiviteter som ska behandlas, dvs. påminnas via sms eller e-post.



Markera kryssrutan Påminn via SMS/e-post om du vill få en påminnelse via sms eller e-post. I fälten Skicka SMS till och Skicka e-post till anger du mobilnummer respektive e-postadress dit påminnelsen ska sändas.

Sänd påminnelse

Om du valt att använda egenskaperna Påminnelseuppdrag kan du här ange i gruppboxen "Sänd påminnelse" om påminnelsen ska sändas till dig endast i vissa fall. Alternativen är:

- Om ej inloggad i Pyramid
- Om påminnelse i Pyramid inte kvitterats inom 5 minuter
- Alltid

Behandla

Gruppboxen Behandla ger dig möjlighet att välja vilken typ av aktiviteter som ska behandlas, dvs. påminnas via sms eller e-post.

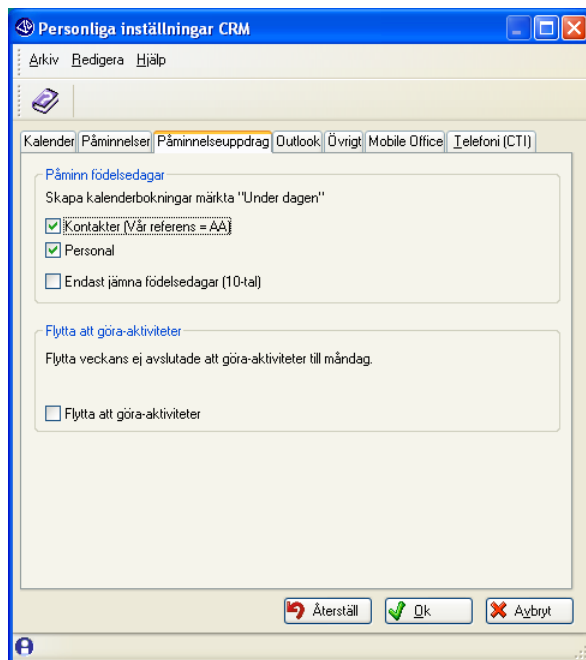
Ny e-post från personal/kontakter

Valen i gruppboxen "Ny e-post från personal/kontakter", innebär följande:

- Meddela via SMS om ej inloggad i Pyramid – När du inte är inloggad i Pyramid får du ett sms med information om att du fått ett nytt meddelande.
- Inkludera meddelanderubrik – Här får du dessutom meddelanderubriken för att snabbt kunna avgöra om meddelandet är viktigt.
- Inkludera inledning av meddelandetext. Ytterligare information om meddelandet presenteras i sms:et.

1.3.2.3. Fliken Påminnelseuppdrag (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Via denna flik anges den automatiska hanteringen av födelsedagspåminnelser, samt flyttning av Att göra-aktiviteter.



Varje användare kan styra att det automatiskt skapas "under dagen-bokningar" med påminnelse av födelsedagar för användarens kontakter eller för personal. Påminnelseuppdraget använder sig av fälten födelsedag i kontaktregistret respektive personnummer i personalregistret. Du kan välja om du vill få påminnelser endast för jämna födelsedagar (10-tal.)

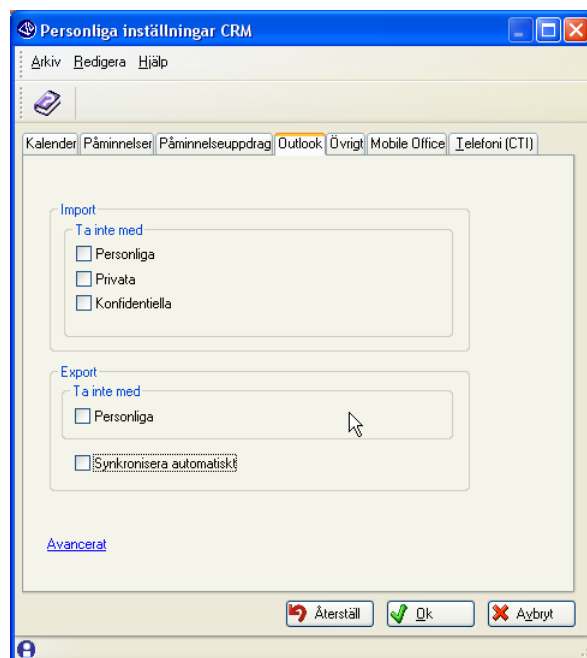
Obs! Funktionen "Födelsedagspåminnelse" körs varje vecka och behandlar då födelsedagar två veckor framåt.

Via fliken Påminnelseuppdrag kan du välja att flytta Att göra aktiviteter som inte avslutats under veckan till påföljande måndag. På så sätt missar du aldrig att slutföra dina arbetsuppgifter. Denna funktion kräver att uppdraget Påminnelser lagts till i rutin 850 PTC-Monitor.

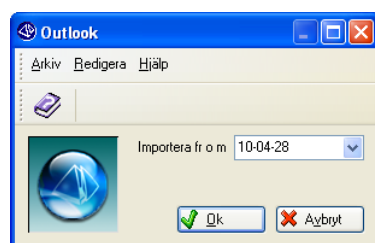
1.3.2.4. Fliken Outlook (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Automatisk kalendersynkning mellan Pyramid Business Studio och Outlook styrs via egenskaperna på denna flik. Kalendersynkning innebär att kalenderaktiviteter som skapats i CRM kan överföras till Outlook och vice versa.

Tips! Läs även om Kalendersynkning (med PTC) på www.unikum.se, För Kund, Artiklar A-Ö, samt i Installationshandboken.



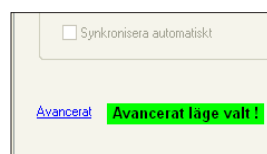
Här anges inställningar för export till och import från Outlook. För att aktivera export eller import mellan Pyramids Kalender och Outlook, sker inställning av datum i en särskild dialog som aktiveras med menyvalet ”Arkiv/Importera från Outlook” eller ”Arkiv/Exportera till Outlook”.



Synkronisera automatiskt i samband med Export innebär att du kan välja om du vill att synkronisering ska ske med automatik eller om manuell hantering ska ske.

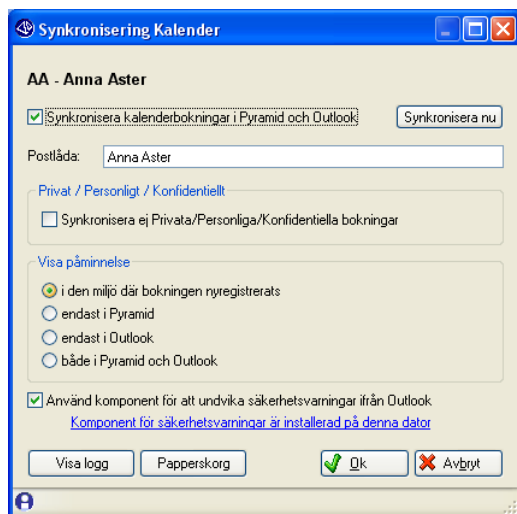
Avancerat

Via valet Avancerat på fliken Outlook kan du få automatisk synkronisering mellan kalenderaktiviteterna i Pyramids kalender och Outlooks kalender. När avancerat läge valts visas det med en textrad med grön bakgrund.



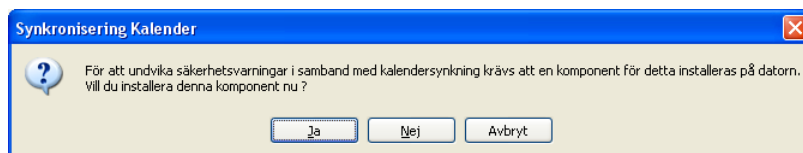
Obs! Pyramids kalendersynkning stödjer Microsoft Outlook 2002 och nyare versioner. Läs mer om Kalendersynkning (med PTC) på www.unikum.se, För Kund, Artiklar A-Ö.

När du klickar på ”Avancerat” öppnas dialogen ”Synkronisering Kalender”.



Markera kryssrutan ”Synkronisera kalenderbokningar i Pyramid och Outlook”.

Nedanstående dialog visas. Svara Ja för att installera denna komponent.



Postlåda

Här ska Outlooks postlåda anges. I Outlook visas vilken postlåda som används, överst i mapplistan.

Privat / Personligt / Konfidentiellt

Markeras när dessa kalenderbokningar inte ska synkroniseras. Kalenderbokningar som i Outlook markerats med känslighet, Personlig, Privat eller Konfidentiell synkroniseras då inte. I Office 2002 och 2003 anges känslighet via Arkiv/Egenskaper. I Office 2007 går du via Office-knappen till Egenskaper.

Visa påminnelse

Här väljs var påminnelser för kalenderbokningar ska meddelas.

Synkronisera nu

Välj denna knapp för att synkronisera direkt.

Obs! Kalenderbokningar i Pyramid mot Outlook synkroniseras direkt (kan förekomma undantag men då synkas de efter 10 min.). Kalenderbokningar i Outlook mot PBS synkas var tionde minut. Om PTC-uppdraget Kalendersynkning är aktiverad i rutin 850 PTC Monitor prioriteras det schemat först.

Visa logg

Denna knapp öppnar kalendersynkningsloggen.

Vilka kalenderbokningar stödjer Pyramid?

- Alla, med undantag för flerdagarsbokning som registreras i Outlook. I Outlook blir denna bokning en sammanhängande bokning (t.ex. kl. 11.00 dag 1 till kl. 17.00 dag 2) men Pyramid tar emot den som en bokning den dagen där bokningen börjar. Pyramid visar alltså en bokning dag 1 kl. 11.00-11.30 med påminnelse, rubriken och datum för hela bokningen. ” * Rubrik 100420-100421 ”
- En Flerdagarsbokning i Pyramid blir enskilda bokningar i Outlook. Vi stödjer inte flerdagarsbokning som det fungerar i Outlook, se ovan.
- En Återkommande bokning i Pyramid.
- En Återkommande bokning i Outlook. Symbolen för återkommande bokning visas inte.
- En ”Under dagen” bokning blir lika i PBS och i Outlook.
- En Gruppbokning i Pyramid.
- En Gruppbokning i Outlook. Symbolen för gruppbokning visas inte.
- En vanlig kalenderbokning blir lika i PBS och i Outlook.

1.3.2.5. Fliken Övrigt (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Här anger du eventuellt standardvärde för arbetsgrupp till rutin 616 Resursöversikt och 617 Resursbokning. Läs mer om resursbokning och resursöversikt i avsnitt 2.5.5 Resursbokning.

1.3.2.6. Fliken Mobile Office (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Fliken Mobile Office innehåller egenskaper som styr e-posthanteringen i rutin 610 Min Pyramid, för tillvalsmodulen Mobile Office. Här kan du också ange önskad startsida till webbläsaren i Mobile Office. Om ingen startsida anges, blir adressen automatiskt www.unikum.se.

Här anges också vilket offertformat som ska användas för offerten i Word/OpenOffice.org.

1.3.2.7. Fliken Telefoni (CTI) (rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper)

Fliken CTI innehåller egenskaper som används i samband med tillvalsmodul CTI telefonikoppling.

1.3.3. Rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd

I rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd anges de standardvärden som ska gälla för Pyramid CRM.

Obs! Det är viktigt att du anger korrekt egenskaper och sökvägar här!

Egenskaperna är gemensamma för alla signaturer som använder modulen. Därför bör du välja en sökväg till nätverket. Kontakta din systemadministratör vid frågor gällande denna sökväg.

När du ska ange sökvägarna för dokumentkatalog och e-post, se information nedan för flikarna Standardvärde och Dokument.

1.3.3.1. Fliken Standardvärde (rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd)

På denna flik anges sökvägar och standardmappar.

Ledtexter - Typfält

Dessa används för att strukturera kontaktregistret med begrepp som du själv kan välja att registrera i rutin 673 Typtabell 1 respektive 674 Typtabell 2. Med hjälp av typtabellerna kan du gruppera dina kontakter exempelvis per distrikt.

I vårt exempel ovan har vi för Typfält 2 valt Distrikt. I rutin 674 Typtabell 2 finns våra distrikt med benämning Syd, Öst, Väst, Mellersta och Norr. I rutin 726 Kontakter knyter du Typtabell 1 och 2 till dina kontakter.

Listboxarna för Typfält 1 och 2 finns i rutin 726 Kontakter på fliken Övrigt under Säljare, i vårt exempel, som Avdelning och Distrikt.

Sökväg för e-post

Här anger du den katalog där e-post som är kopplade till någon aktivitet ska sparas. När du kopierar ett e-postmeddelande från Outlook till Pyramid skapas en aktivitet.

I aktiviteten sparas e-postmeddelandet som ett dokument med filnamn *.msg. I vårt exempel ovan finns det centrala dokumentarkivet enligt angiven sökväg F:\Pyramid\PyData-2\MAIL. Numret 719573, som msg-filen får är detsamma som aktivitetens nummer.

Mappar

Ange mappar, där ingående och utgående e-post ska lagras.

Utskick

Här anges sökvägar för utskickshanteringen. Ange var de bifogade filerna och eventuella HTML-filer som används vid utskick ska sparas. Används JMail vid utskick i rutin 620 Utskick anges egenskaper även i rutin 791 Egenskaper E-post.

Standardrubriker

Här används makro som hämtar data från olika register, beroende på vilka fält som valts. Makron för rubrikerna används bara vid nyregistrering, INTE på befintliga aktiviteter.

Välj önskat datafält i dialogen som öppnas via F8-Sök. De fält som valts i makrot måste ha ett värde med sig från början för att kunna ge ett värde när makrot aktiveras. Om exempelvis makrot för företag [DNR4832_FÖRETAG] angivits som standardrubrik för aktivitet kommer Företagsnamnet att fyllas i med automatik så fort företagskod eller företagsnamn angivits på aktiviteten.

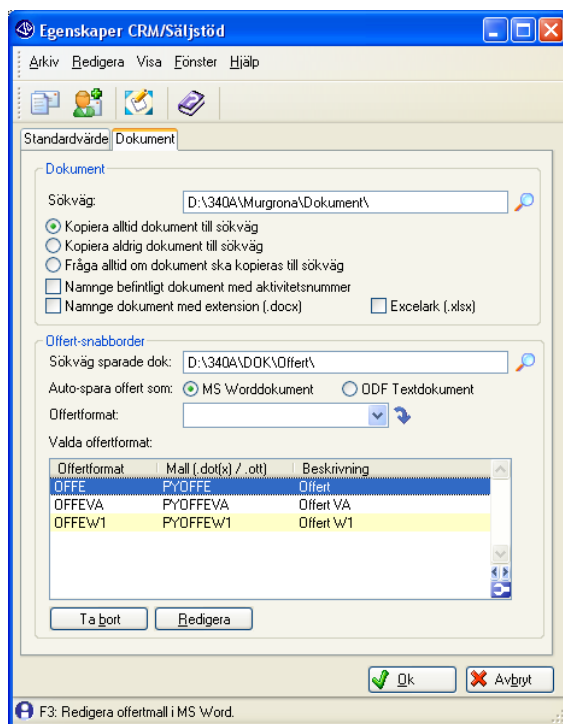
Tips Har du angett en rubrik manuellt och sedan hellre vill att standardvärde för rubrik ska hämtas från makrot, tömmer du rubrikfältet och trycker enter. Då hämtas informationen via makrot på nytt. Noter att detta måste ske INNAN aktiviteten sparats, dvs i nyregistreringsläget.

1.3.3.2. Fliken Dokument (rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd)

Dokument som kopplats till aktiviteter sparas enligt egenskaper till vald sökväg. På denna flik hanteras också offertmallar som skapas med Word.

Word-/Excel-tillägget – menyvalet 'pyramid - infoga fält'

Kör installationsprogrammet InstallOpenOfficeExtension.msi på arbetsstationen för att aktivera funktionerna i Open Office.org Writer.



Sökväg för dokument

På fliken Dokument anger du "Sökväg" till den katalog där dokument som är kopplade till någon aktivitet ska sparas.

Markera det alternativ för hur dokumenten ska kopieras/sparas.

- ☒ Kopiera alltid dokument till sökväg
- ☐ Kopiera aldrig dokument till sökväg
- ☐ Fråga alltid om dokument ska kopieras till sökväg

Namnge befintligt dokument med aktivitetsnummer

Markerad kryssruta innebär att, när ett befintligt dokument väljs och aktiviteten sparas, sparas dokumentet med aktivitetsnummer. Lämnas kryssrutan omarkerad behåller dokumenten sina befintliga filnamn. Egenskapen gäller när befintliga dokument sparas. Nya dokument sparas alltid med aktivitetsnummer.

Obs! Microsoft har inte längre stöd för Windows 2000. Uppgradera Windows om aktivitetsnumret inte sparas i kalkylbladets eller dokumentets namn.

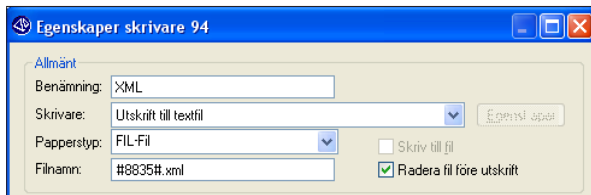
Namnge dokument med extension (.docx) excelark (.xlsx)

Om en eller båda dessa kryssrutor är markerade kommer Wordfiler respektive Excelark att sparas med Office 2007-formatet. Används MS Office med tidigare versioner än 2007 eller OpenOffice.org sparas dokumenten med filändelsen .doc respektive .xls oavsett om egenskapen markerats.

Offert-snabborder

Här anges sökväg för de Word-/Writerofferter som ska skapas via rutin M-säljare / 640 Snabborder.

Registrera en XML-skrivare i Pyramid i rutin 841 Skrivare. Markera välj ”Utskrift till Textfil” i listboxen Skrivare, Papperstyp Fil och skriv #8835#.xml i fältet Filnamn. Kryssrutan ”Radera fil före utskrift” ska vara markerad.



Skapa ett offertformat och koppla ovan nämnda skrivare direkt på formatet i rutin 840 Rapportgeneratören under Arkiv/Egenskaper.

I gruppboxen Offert-snabbborder väljer du önskat offertformat i fältet ”Offertformat”.



Klicka på ikonen för att lägga till offertformatet i listkontrollen.

Markera därefter aktuellt format i listkontrollen och klicka på F3-tangenten för att starta redigering av offertmall i Word. Offertmallen sparas i ...\\pydata\\mallar. Där blir den tillgänglig för fler av företagets Pyramidanvändare. Läs mer om redigering och användning av mallarna i avsnittet 4.2 Snabbborder.

Tips! Tänk på offertformaten som lagts till här, ska placeras i olika blankettset i rutin 780 Blankettset.

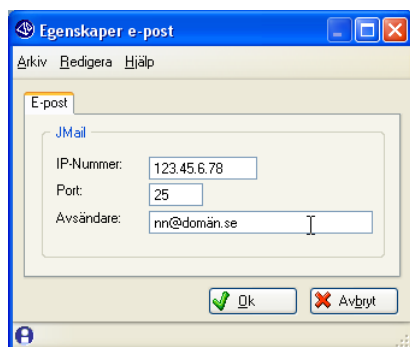
1.3.4. Rutin 791 Egenskaper E-post

Dessa egenskaper krävs för att, med CRM, skicka e-post via JMail.

JMail kan användas för att sända e-post i Pyramid om inloggning sker på en arbetsplats med egenskapen ”Använd JMail för att skicka e-post” markerad i rutin 872 Arbetsplatser, se avsnittet 1.3. Inställningar och Egenskaper.

JMail används även när PTC-tjänsten skickar e-post. Generell information om PTC finns att läsa i F1-hjälp i Systemmanualen.

Installationsfilen, JMAIL.exe, finns i .\Pyramid\SETUP. Denna körs på varje dator som ska skicka e-post från Pyramid, med hjälp av JMail.



IP-nummer

IP-nummer är adressen till SMTP-servern (er e-postserver). Den måste tillåta så kallad ”mail relaying” från det interna nätet. ”Mail relaying” innebär här att ett meddelande skickas från JMail till en e-postserver, som sedan skickar det vidare till mottagarens e-postserver. E-postservern får inte kräva autentisering, vilket innebär att inga användar- och lösenuppgifter kan uppges av JMail.

Port

Port är det portnummer e-posttrafiken skickas på. Standard är port 25.

Obs! Är du osäker på IP-nummer och portnummer, kontakta din nätverkstekniker.

Avsändare

Avsändare avser den e-postadress som ska stå som avsändare på de brev/utskick som skickas genom JMail. Normalt används e-postadressen från personalregistret, rutin 721 Personal.

1.3.4.1. Rutin 791 Egenskaper Offert/mail

Fliken Snabborder/M-säljare

Den generella kundkod som anges här används vid registrering av offerter i rutin 640 Snabborder. Kundkoden registreras i rutin 720 Kunder. Notera att adressuppgifter inte ska anges vid registrering av kundkoden i rutin 720 Kunder.

1.3.5. Rutin 721 Personal, resursobjekt

Signatur som registrerats i rutin 721, kan användas som ett resursobjekt i CRM. Notera att ett resursobjekt inte får vara en fysisk person.

Om du vill att en signatur ska fungera som resursobjekt, det vill säga som projektor, lokal eller maskin och vara bokningsbar via CRM, ska kryssrutan Resursobjekt markeras på fliken Personal.

Om denna egenskap har markerats visas inte signaturen i de listboxar där signaturer vanligtvis kan väljas, ex, listboxen "Säljare" i rutinerna 110 Projekt, 210 Fakturering, 410 Order och 3110 Kassaförsäljning.

Resursobjekt:	☒
Inaktiv	☐

Kryssrutan "Inaktiv" markeras om signaturen ska finnas kvar i Pyramids register men vara inaktiv, dvs. spärrad för användning i hela Pyramid. Detta är användbart om signaturen är en person som slutat på företaget, men där signaturen inte kan raderas eftersom orderhistorik, statistik med mera behöver sparas för att kunna visas korrekt vid sökning.

1.3.6. Rutin 726 Kontakter

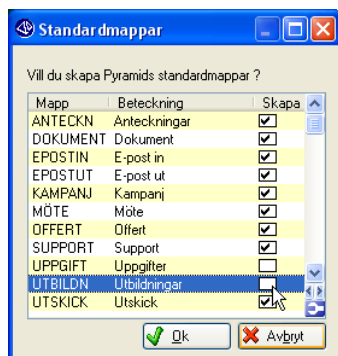
I denna rutin registrerar du företagets respektive dina egna kontakter, se avsnitt 1.4. om Kontaktregister i denna handbok.

1.3.7. Rutin 630 Mapper inklusive undermapper

Med mapper och undermapper kan du underlätta uppföljning av aktiviteter. Du och dina kollegor kan enkelt söka fram en aktivitet genom att filtrera bort andra mapper och undermapper ur urvalet.

Obs! För att hantera mängden av aktiviteter som kommer att skapas rekommenderar vi att du tänker igenom och skapar mapper/undermapper för de områden som passar ditt företags verksamhet. Fundera över vilka mapper som kan tänkas bli användbara och skapa inte för många i ursprungsskedet. Det är bättre att efter hand komplettera med nya mapper och undermapper. Lite längre ner hittar du en tabell med exempel på mapper.

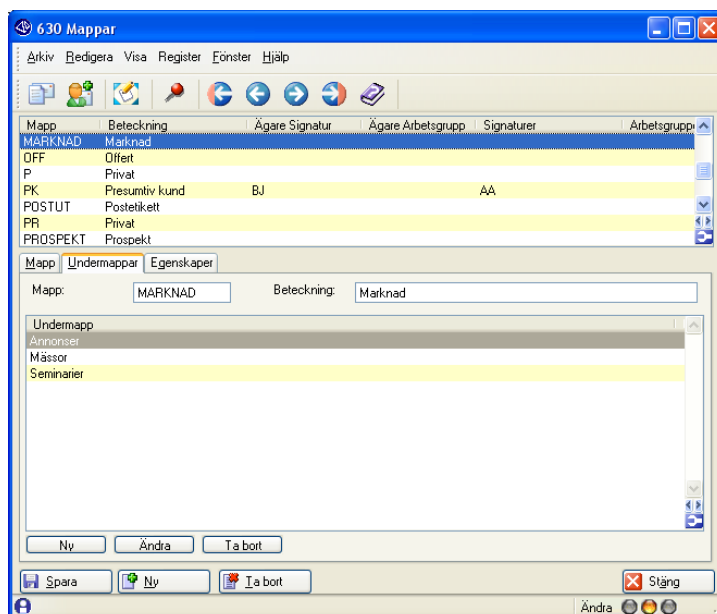
När rutin 630 Mapper öppnas och inga mapper finns registrerade visas meddelandet "Vill du skapa Pyramids standardmapper".



Om du klickar Ok hämtas de standardmapper som du valt att markera i kolumnen Skapa. Dessa sparas då i rutin 630 Mapper. Du kan sedan välja att ändra inställningar för de mapper som skapats. Väljer du Avbryt får du manuellt registrera alla mapper du behöver. För att skapa en undermapp markerar du önskad mapp och väljer fliken Undermapper.

Strukturera dina mapper

Begreppet Mapp ger stöd för strukturering av aktiviteter på valfritt begrepp. En aktivitet kan märkas med en mapp baserat på det ämnesområde som den tillhör. En mapp kan i sin tur indelas i undermapper, ett övergripande ämnesområde delas in i mindre områden. Ett exempel på detta är mappen Marknad. Denna mapp har delats upp ytterligare med hjälp av undermapparna Annonser, Mässor och Seminarier.



Det finns inget krav på att en aktivitet måste tillhöra en mapp. I vissa lägen är det till och med att föredra att inte ange mapp på aktiviteten. Detta gäller till exempel vid nyregistrering av en aktivitet och där aktiviteten ska utföras av annan än den som registrerar.

Exempel på mappar/undermappar

Här nedan ger vi förslag på lite olika mappar. I rutin 8166 Mappstudio kan du skapa en flik för att snabbt kunna se de senast skapade aktiviteterna för en specifik mapp.

Varje anställd kan dessutom ha en egen mapp där de kan spara exempelvis mötesuppgifter och egna noteringar om allt möjligt.



Avtal

Under mappen Avtal, kan du skapa eventuella undermappar för exempelvis Hyresavtal, Serviceavtal, Leverantörsavtal osv. för att ytterligare förenkla sökandet.

När det bifogas avtalsdokument till aktiviteten ser du dokumentnamnet med sökväg i fältet Dokument. Om alla avtal sparats, finns de tillgängliga via mappen och kan öppnas därifrån. Då aktiviteten märks med referens, är avtalet även tillgängligt från Leverantör-/Kund-/Kontaktcentralen.



Info

När exempelvis information om att en artikel ska byta färg, prisändras eller dylikt ska gå ut till berörda parter kan aktiviteten märkas med mappen Info. Aktiviteterna blir då synliga i rutin 8011 Artikelcentralen. Om aktiviteten registreras med huvudleverantör som kontaktperson och artikelkoden som referensobjekt visas den även i Leverantörs- och Kontaktcentralen.



Affärskontakt

Kan användas för att samla telefonsamtal, e-post, fax osv.



Marknad

För att samla all sorts marknadsinformation kan du även skapa undermappar t.ex. annonser, mässor, kampanjer. I undermappen "Annons" kan annonsen knytas till aktiviteten genom koppling via fältet Dokument.



Offert

Med hjälp av mappen Offerter kan du snabbt och enkelt kontrollera vilka offerter som är öppna.



Reklamationer

Ordernummer eller artikelkod som kopplats till aktiviteten som referensobjekt ger dig en bra uppföljningsmöjlighet. Aktiviteten märks med en referens, det kan vara en kontakt, kund eller leverantör. Aktiviteten märks också med referensobjekt t.ex. artikel eller ordernummer. Med hjälp av mappen får du en översikt och kan snabbt nå och avsluta aktiviteten när reklamationen är behandlad. Öppna reklamationer hittas lätt både avseende referensperson och t.ex. artikel.



Uppföljning/Bevakning

Ibland händer det att en kund/kontakt ställer en fråga som inte kan besvaras direkt, att uppgifter behöver kontrolleras. Märk då aktiviteten med mappen Uppföljning/Bevakning. När frågan besvarats avslutas aktiviteten.



Överenskommelser

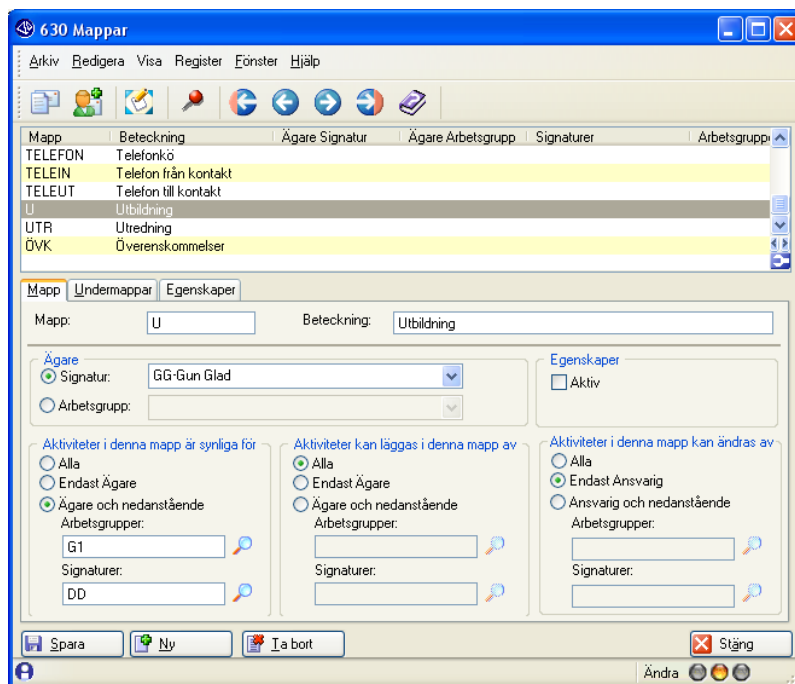
Mappen Överenskommelser är användbar för egen uppföljning eller som stöd för kollegor. När exempelvis en överenskommelse träffas med en kund om att han/hon ska få en viss rabatt vid nästa beställning är det viktigt att alla kan få denna information. Skapa en aktivitet som innehåller information om vad som utlovats. Det fungerar som en minnesanteckning både för den som gjort överenskommelsen och för kollegor/medarbetare som på detta sätt informeras om vad som utlovats.

För att hålla ordning på dina aktiviteter bör du alltid avsluta aktiviteter som är bearbetade och klara. Du kan avsluta dem via Aktivitetscentralen. Läs om Aktivitetscentralen i avsnitt 2.7.

Aktiviteter blir synliga för, kan läggas och ändras av...

I rutin 630 Mappar styr du vem som kan lägga aktiviteter i eller ändra de olika mapparna genom att markera önskad egenskap. Här styr du också om mappen ska vara aktiv eller inte.

En del mappar ska bara vara tillgängliga för några speciella användare. Du kan därför ange behörighet per mapp genom att markera önskade radioknappar och ange signatur eller arbetsgrupp i de tre gruppboxarna: "Aktiviteter i denna mapp är synliga för", "Aktiviteter kan läggas i denna mapp av" och "Aktiviteter i denna mapp kan ändras av". Se bild nedan.



De två först gruppboxarna har motsvarande alternativ att välja mellan. Dessa är:

- Markera valet "Alla" för att ge alla behörighet att se/lägga aktiviteter i den valda mappen.
- Markera valet "Endast ägare" för att endast den arbetsgrupp/signatur som är angiven som ägare till mappen ska kunna se/lägga aktiviteter i den valda mappen.
- Markera valet "Ägare och nedanstående" och ange val i fälten "Arbetsgrupper" respektive "Signaturer". Förutom ägaren till mappen kan de som ingår i angiven arbetsgrupp och/eller som är en av de angivna signaturerna se/lägga aktiviteter i den valda mappen.

Den tredje gruppboxen har lite annorlunda alternativ. Dessa är:

- Markera valet "Alla" för att ge alla behörighet att ändra aktiviteter i den valda mappen.
- Mappar med valet "Endast Ansvarig" markerad, innebär att endast den signatur som är ansvarig på aktiviteten får ändra.
- Markera valet "Ansvarig och nedanstående" och ange val i fälten "Arbetsgrupper" respektive "Signaturer". Förutom den signatur som är ansvarig på aktiviteten och/eller som ingår i angiven arbetsgrupp och/eller som är en av de angivna signaturerna ska kunna ändra aktiviteter i den valda mappen.

Läs mer om hur behörigheter fungerar i CRM i avsnitt 2.8. Behörigheter.

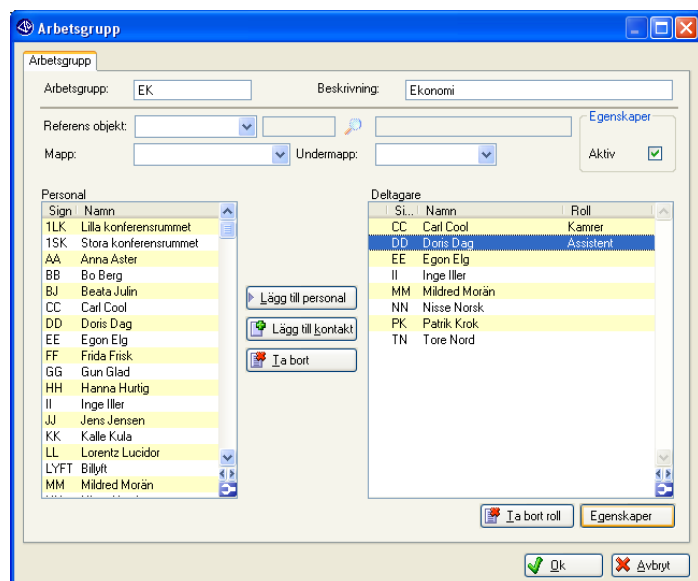
1.3.8. Rutin 631 Arbetsgrupper

En arbetsgrupp kan vara en formell avdelning dvs. ekonomi eller marknad. Det kan också vara en grupp som tillsatts för att ordna en intern företagsfest eller för att genomföra ett kundprojekt.

I en arbetsgrupp som ska genomföra ett kundprojekt är det ofta både personal och externa personer som deltar i gruppen.

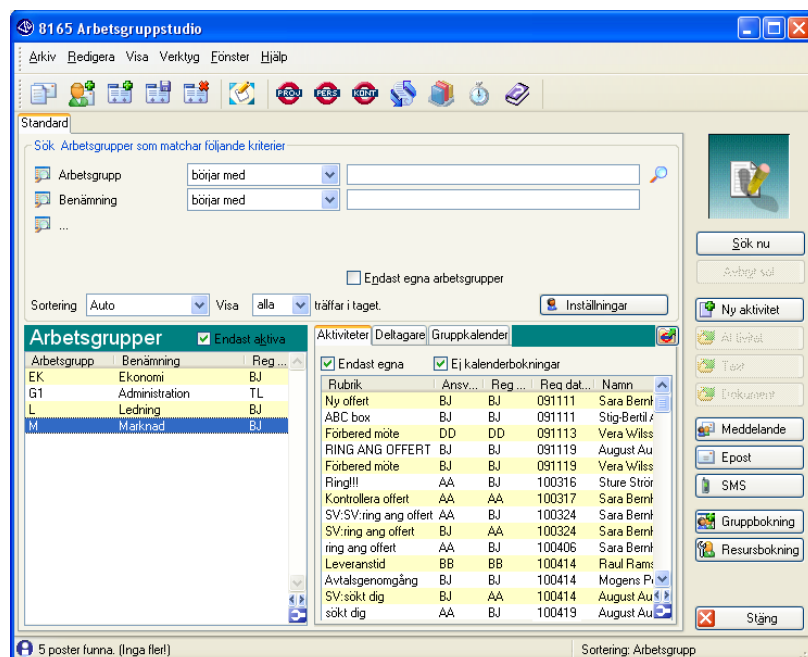
Med hjälp av en arbetsgrupp kan de ingående medlemmarna av gruppen kommunicera med varandra. Personal som inte ingår i arbetsgruppen kan förse hela gruppen med information samtidigt.

På deltagarna i en arbetsgrupp kan du koppla ”Roller”, som registrerats i rutin 676 Roller. Rollerna anger du när du skapar din arbetsgrupp genom att markera deltagaren i listkontrollen och klicka på knappen Egenskaper. Du kan ändra eller ta bort roller i efterhand.



Med hjälp av roller är det enkelt att se vem som är projektledare, sekreterare osv. när du skapar en resursbokning. Läs mer i avsnitt 2.5.5. Resursbokning

Arbetsuppgifter som registreras som aktiviteter för en arbetsgrupp t.ex. ett gruppmeddelande eller sms, hanteras effektivt från rutin 8165 Arbetsgruppstudio.



Denna studio har en flik för aktiviteter där alla aktiviteter visas för markerad arbetsgrupp. Övriga flikar visar gruppens deltagare respektive gruppkalender med kalenderbokningar för vald arbetsgrupp.

Obs! Det är viktigt att särskilja begreppen "Arbetsgrupp" och "Mapp" för att förstå deras respektive användningsområden. Mapp används i första hand för att strukturera aktiviteter och Arbetsgrupp för att kommunicera och informera.

När en arbetsgrupp ska utföra en serviceuppgift

Långsiktig serviceplanering

Om standard servicetillfällen ingår som en del i en produkt som kunden har köpt, kan dessa uppgifter bokas internt långt i förväg. I vårt exempel ingår det i servicegarantin för kunden att service sker på två olika lokaler, vid två olika tillfällen.

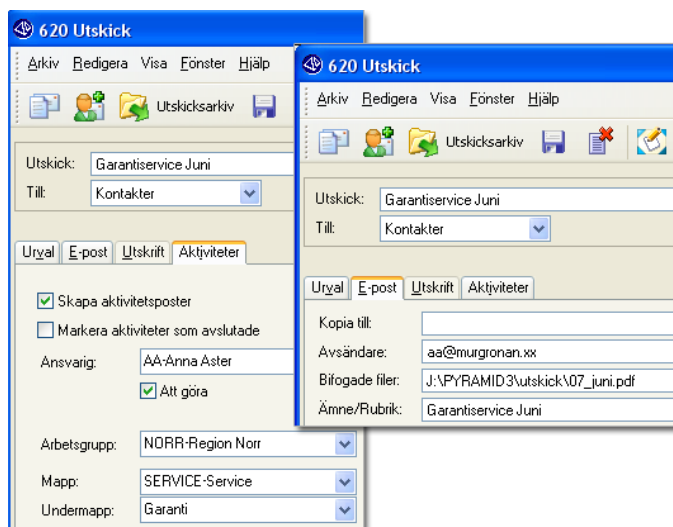
Inledningsvis skapar den kundansvarige en kalenderbokning för juni och en för september. I juni sker servicetillfället i Säffle och i september i Ystad.



I rutin 613 skapas kalenderbokningen i maj och aktiviteten märks med "Att göra" eftersom den kundansvarige ska komma ihåg att göra ett utskick minst 1 månad före respektive servicetillfälle. Aktiviteten visas i kundansvariges Att göra-lista, i listkontrollen i rutin 613 Kalender.

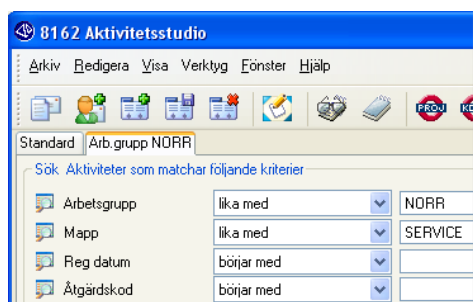
Utskicket sänds via rutin 620 Utskick till avtalskundens respektive kontaktperson i Säffle och Ystad.

Tips Eftersom det är troligt att det finns flera olika kunder på samma orter kan mailingkod som angivits på kontakterna användas för att avgöra vilka kontakter som ska få utskicket i maj respektive augusti. Utskicket sänds då till ett flertal kontakter samtidigt.



Tillsammans med utskicket bifogas en servicelista som ska ifyllas av kunden. Svar förväntas från kunden i god tid före servicetillfället. I samband med att utskicket sänds, märks det med egenskapen "Aktivitetspost skapas", samt med "Att göra" och det kopplas också till en arbetsgrupp och mapp.

Arbetsgruppens medlemmar kan sedan via 8162 Aktivitetsstudio markera den uppgift de planerar att utföra. De märker den med sin signatur och skapar en kalenderbokning. I aktivitetsstudion har det skapats en gemensam flik för arbetsgruppen där medlemmarna samt andra som har behörighet snabbt kan se de olika aktiviteterna.



Naturligtvis måste personerna i arbetsgruppen ha verifierat med kunden att tiden de bokar in i kalendern passar.

Om kunden sänt tillbaka servicelistan kan den skannas in och kopplas till aktiviteten som ersättning för det ursprungligen tomma formuläret. Från aktiviteten kan servicepersonalen, inför sina besök, skriva ut servicelistan och övriga aktuella dokument och ta med till respektive kund.

När uppgiften är utförd kan aktiviteten avslutas av respektive servicepersonal. Kommentarer kan skrivas in i aktiviteten vid behov.

Vid avslut av aktivitet används fältet Åtgärd för att rapportera vad som utförts gällande aktiviteten. Åtgärdskoderna skapas i rutin 681 Åtgärdsgrafer.

När servicepersonalen ska avsluta många aktiviteter samtidigt kan de arbeta i aktivitetscentralen som bland annat öppnas via listkontrollen i rutin 8162 Aktivitetsstudio. Läs mer om aktivitetscentralen i avsnitt 2.7. Aktivitetscentral

Akut serviceplanering

Ibland när maskiner går sönder krävs en snabb service. I dessa fall kan växel eller administratör ta emot och registrera en serviceanmälan direkt från kunden.

En order/ett projekt skapas och baserat på denna skapas också en aktivitet. Ordern/projektet kopplas mot aktiviteten som referensobjekt. Via aktiviteten kan bokning därefter ske mot en signatur eller en hel arbetsgrupp.

Internt kan ett meddelande sändas till hela arbetsgruppen för att informera om den brådskande uppgiften. Medlemmarna i arbetsgruppen avgör själva vem som ska ta uppgiften. När någon märkt uppgiften med sin signatur kan de andra i gruppen se att uppgiften blivit behandlad.

Planering av driftsstopp eller uppdatering

Inför planerade driftsstopp eller uppdateringar finns det möjlighet att skicka ett meddelande eller e-post till all personal för snabb information. En arbetsgrupp innehållande all personal gör uppgiften enkel.

Välj arbetsgruppen och sänd meddelandet. För att försäkra sig om att alla får meddelandet, även de som inte är inloggade i Pyramid eller via Outlook kan du också välja att skicka meddelandet som e-post.

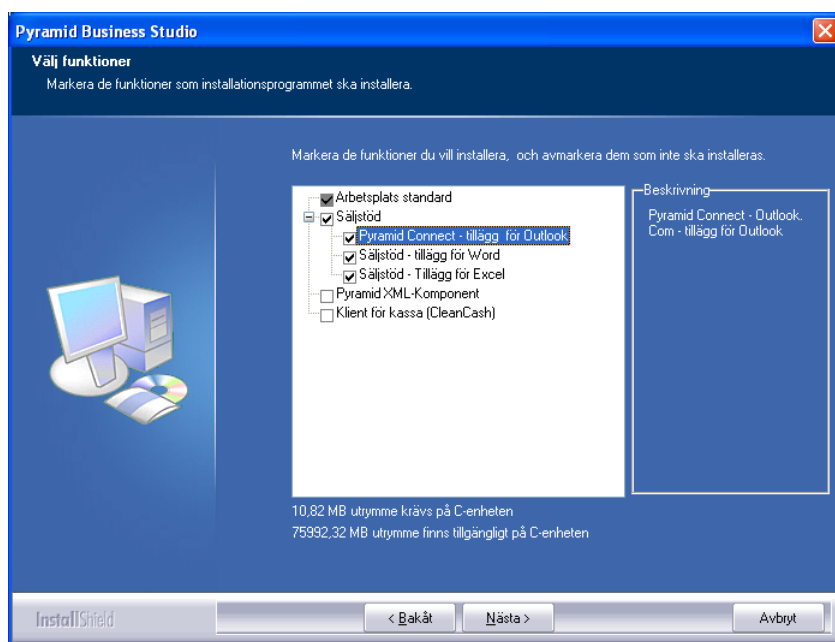
1.3.9. Koppling till CRM Connect – kommunikation med Outlook

Pyramid CRM är helintegrerat med Outlook via CRM Connect. Kommunikation med Outlook är användbart för t.ex. säljare eller annan personal som jobbar mycket med kontakt via e-post. Alla Pyramidanvändare har dock inte det behovet. Systemadministratören avgör med hjälp av nedanstående inställningar, vem på företaget som ska ha tillgång till dessa funktioner.

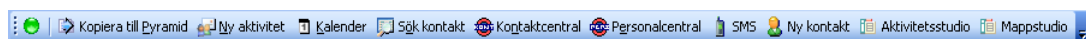
Arbetsplatsinstallation

Vid arbetsplatsinstallationen (..\Pyramid\install.exe) ska komponenten CRM Connect markeras.

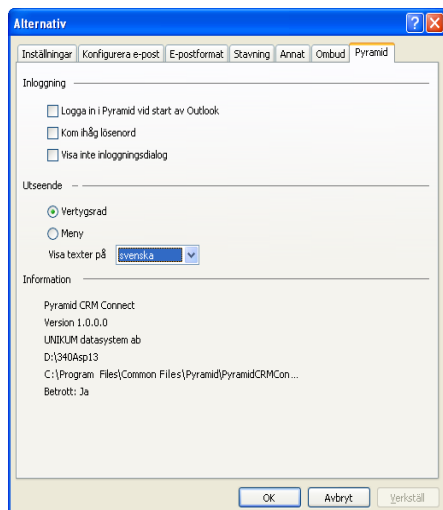
Genom att även markera tillägget för Word skapas koppling mellan Pyramids CRM/Säljstöd och Word. Denna koppling krävs för att användaren ska kunna arbeta med Word-mallar vid offertregistrering i rutin 640 Snabborder och M-säljare.



När arbetsplatsinstallationen är klar blir Pyramids verktygslist tillgänglig i Outlook. Genom att klicka på någon av ikonerna i verktygslisten öppnas inloggningsdialogen. Ikonen till vänster ändrar färg från röd till grön efter inloggning.



För att ange egenskaper för inloggning via CRM Connect för respektive användare väljer du att i Outlooks verktygsrad klicka på Verktvg/Alternativ och välja fliken Pyramid.



Fliken Pyramid under menyvalet Verktvg/Alternativ i Outlook.

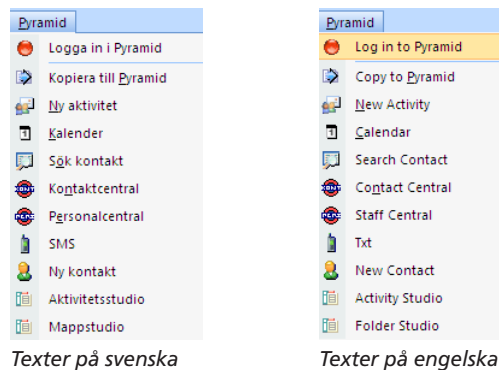
I dialogen kan automatisk inloggning till Pyramid vid start av Outlook aktiveras/avaktiveras.

Om du inte valt automatisk inloggning använder du dig av någon av ikonerna i raden med Pyramids verktygsfält för att manuellt logga in.

Standardmässigt visas Pyramids funktioner i en verktygslist. Du kan med hjälp av radioknapparna välja om funktionerna ska visas så eller om de ska läggas i en meny istället. När ”Meny” valts i egenskaperna tillkommer ”Pyramid” bredvid Outlooks andra menyval.

Vilken Pyramidkatalog som Outlook automatiskt kopplas till visas i flikens nedre del, ”Information”.

Genom att välja språk i listboxen ”Visa texter på” styr du vilket språk som ska användas på Pyramids verktygslistor och funktioner i Outlook, Word och Excel.



Pyramidikoner i Outlook

När du arbetar via Outlook får du tillgång till en del av Pyramids funktioner. En av dessa är att du via CRM Connect kan hämta e-postadressen från PBS till ditt e-postmeddelande. En annan är att du enkelt kan söka information via en central och skapa aktiviteter kopplade till din kalender.



Följande funktioner blir tillgängliga i Outlook i raden med nya verktygsfält:

Inloggning till Pyramid, Kopiera till Pyramid, Ny aktivitet, Kalender, Sök kontakter, Kontaktcentral, Personalcentral, Skicka SMS, Ny kontakt, Aktivitetsstudio, Mappstudio.

Läs mer i avsnitt 2.6 Outlook – Koppling till Pyramid via CRM Connect.

1.4. Kontaktregister

Kontaktregistret, rutin 726 Kontakter, är en grundläggande del i CRM. Det är här du registrerar företagets kontaktpersoner hos dina kunder och leverantörer.

Du kan också fylla på ditt kontaktregister löpande. Kontakter kan knytas till ett företag, kund eller leverantör. Ett företag kan ha flera kontaktpersoner som registreras i kontaktregistret med unik information om telefonnummer, födelsedag, mailingkoder osv.

Tips! I rutin 9720 Importera kontakter från Excel/Calc, importeras kontakter via ett ark skapat i Microsoft Excel eller Open Office.org Calc, in till Pyramids kontaktregister. En mall används för att markera vilka fält som ska överföras.

En kontakt kan även registreras utan att företagskod anges. När du exempelvis deltar i mässor träffar du många nya kontakter, potentiella nya affärskontakter, som du kan registrera in i Pyramid. Du kan sedan bearbeta dessa kontakter vidare exempelvis genom uppföljning via telefonförfrågningar eller möten.

Tips! Du kan även registrera privata kontakter, till exempel tandläkare, frisör, osv. och märka dessa som privata. De blir då endast tillgängliga för dig.

1.4.1. Nyregistrera/Ändra/Avaktivera kontakter

Välj rutin 726 Kontakter och fyll i kundens/leverantörens uppgifter, eller välj Ny kontakt via Kund- Leverantör- eller Kontaktcentralen för att nå rutin 726 Kontakter.

På din kontakt anger du adress, e-postadress, telefonnummer med flera kontaktuppgifter. Du kan, via fliken Övrigt, också ange vilken säljare som är ansvarig för kontakten, vilken mailingkod kontakten ska tillhöra för eventuella framtida utskick och styra om kontakten är aktiv eller avregistrerad. Markera kryssrutan Privat om kontakten endast ska vara synlig för dig.

När du klickar på knappen Ta bort i rutin 726 Kontakter avregistreras kontakten. Den raderas inte ur registret utan finns kvar med all information. Den finns tillgänglig via rutin 8160 Kontaktstudion, men visas endast om kryssrutan "Endast aktiva" avmarkerats.

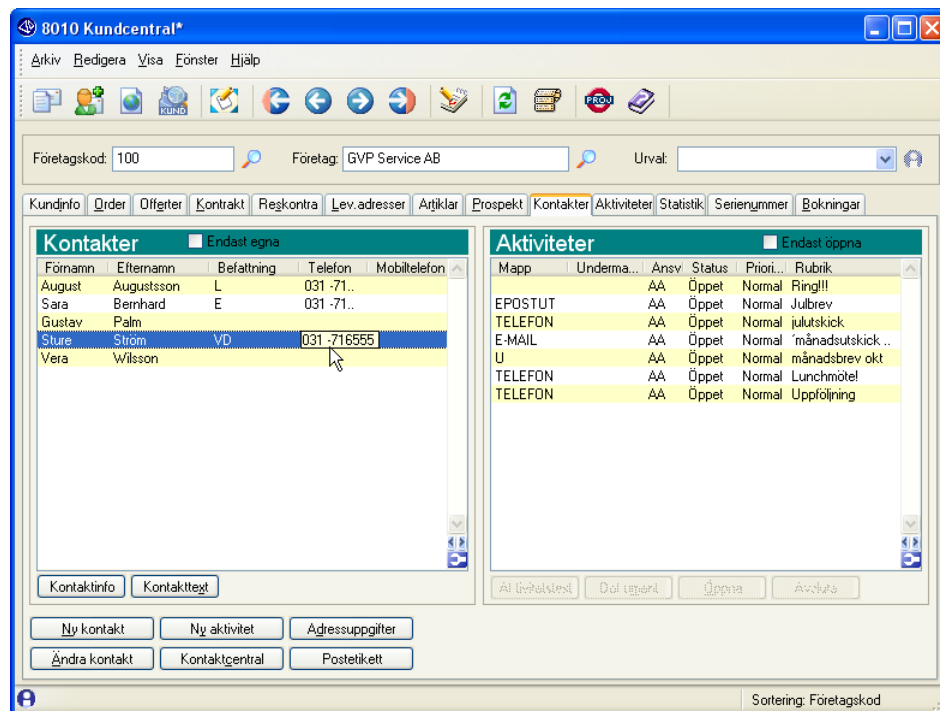
En raderad kontakt måste städas bort i rutin 880 Städa register för att helt raderas ur kontaktregistret.

Du kan enkelt registrera flera kontakter per företag. Använd häftstiftet om majoriteten av uppgifterna för en kontakt också överensstämmer med den nya.



När du i rutin 726 Kontakter valt fram den kontakt du ska utgå ifrån, klicka på häftstiftet och välj därefter knappen Ny. Fälten för kontaktens namn töms. Registrerar namnet för den nya kontakten och byt ut eventuella övriga kontaktspecifika uppgifter innan du sparar.

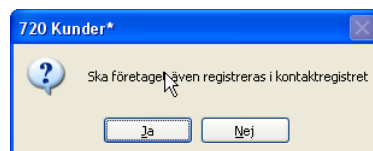
Fördelen med att registrera flera kontakter per företag är att du snabbt kan söka fram exempelvis företagets säljare, ekonomipersonal eller lageransvarig via kund- och leverantörscentralerna. Företagens kontakter finns tillgängliga under fliken Kontakter. Ett obegränsat antal kontakter kan finnas för en kund eller en leverantör. I centralerna får du dessutom tillgång till samtliga aktiviteter som berör ett företag. Vilka du kan se beror på vilka behörigheter respektive aktivitet har belagts med.



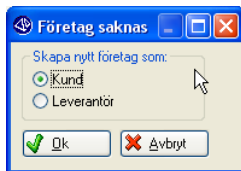
Bilden visar fliken Kontakter i rutin 8010 Kundcentral. För att illustrera hur du enkelt kan söka fram en kontakt med en viss befattning har vi redigerat fram fältet Befattning i listkontrollen med hjälp av "Anpassa listkontroll". Genom att hålla markören över kolumnen för telefonnummer visas hela numret för den aktuella kontakten. I listkontrollen till höger visas den markerade kontaktens tillhörande aktivitetsmappar. Läs mer om mappar under avsnitt 1.3.7. Rutin 630 Mappar inklusive undermappar.

Du kan också välja att nyregistrera ett företag, en kund eller leverantör samtidigt som du nyregistrerar en kontakt, eller att registrera en fri kontakt som inte är knuten till något företag.

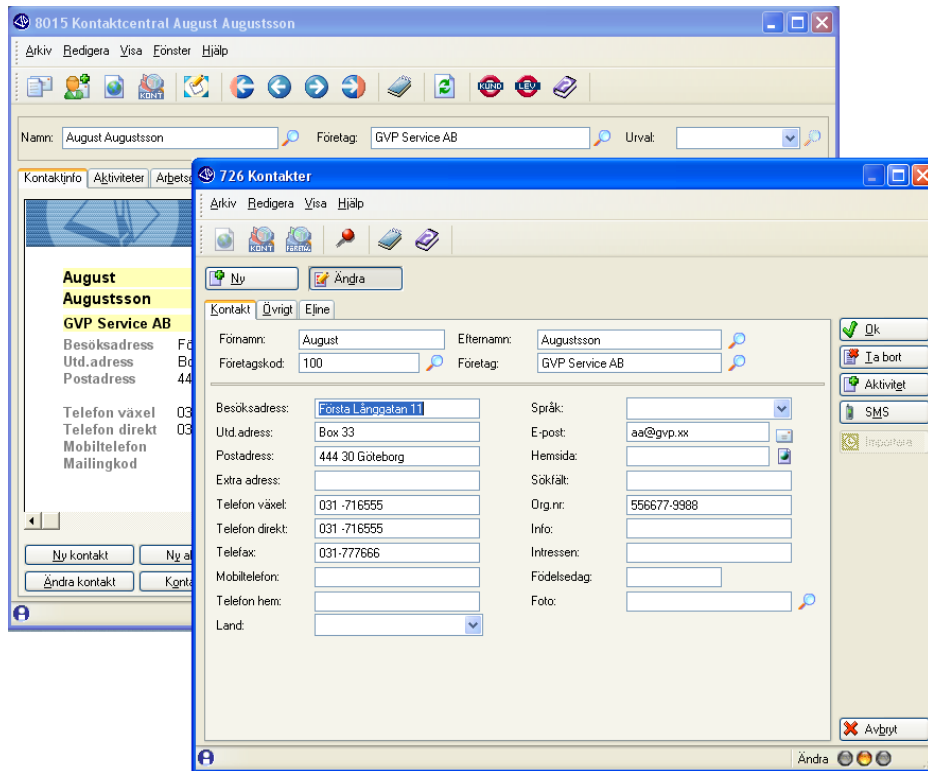
När du registrerar en ny kund med en referens via rutin 720 Kunder, eller via någon av orderregistreringsrutinerna, eller om du registrerar en leverantör i samband med ett inköp visas ett meddelande när företaget ska sparas.



Här kan du avgöra om företaget ska registreras som kontakt.



När du registrerar en kontakt och anger en ny företagskod via rutin 726 Kontakter får du välja att skapa nytt företag som Kund eller Leverantör.

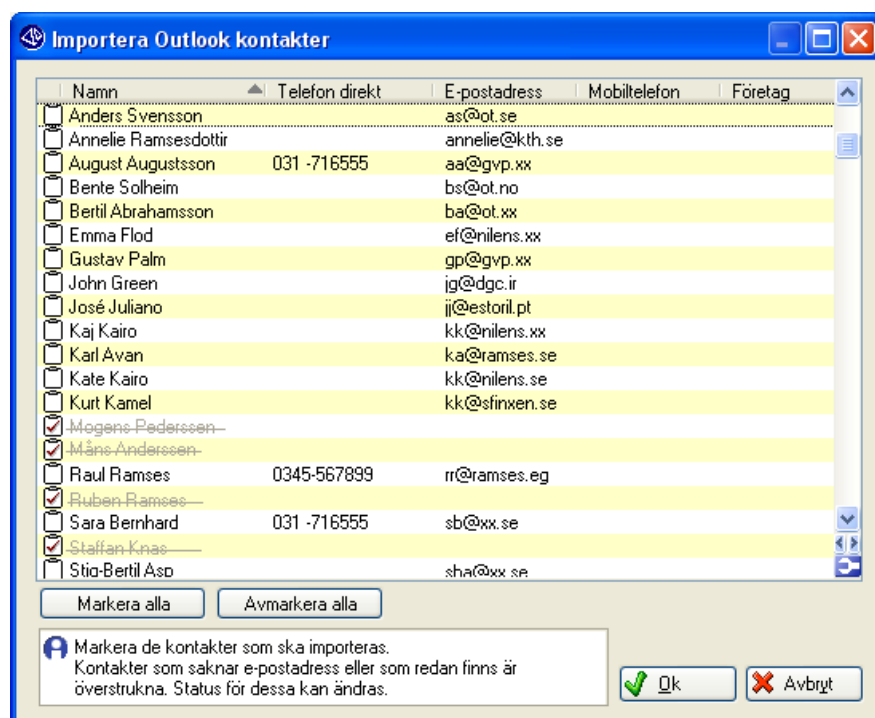


Ett företag som registrerats kan sedan fyllas på med en mängd olika kontaktpersoner om så önskas. Via rutin 8015 Kontaktcentralen kan du nå rutin 726 Kontakt för nyregistrering eller ändring av befintliga kontakter.

Tips! För att bläddra bland befintliga kontakter i Kontaktcentralen används tangent F11 och F12 eller pilarna i verktygslisten.

1.4.2. Importera kontakter

Dina kontakter i Outlook kan du importera som kontakter till Pyramid, om du har CRM Connect installerad. Import sker via rutin 726 Kontakter. Notera att denna import inte är detsamma som den import du gör via rutin 9720 Importera kontakter från Excel/Calc.

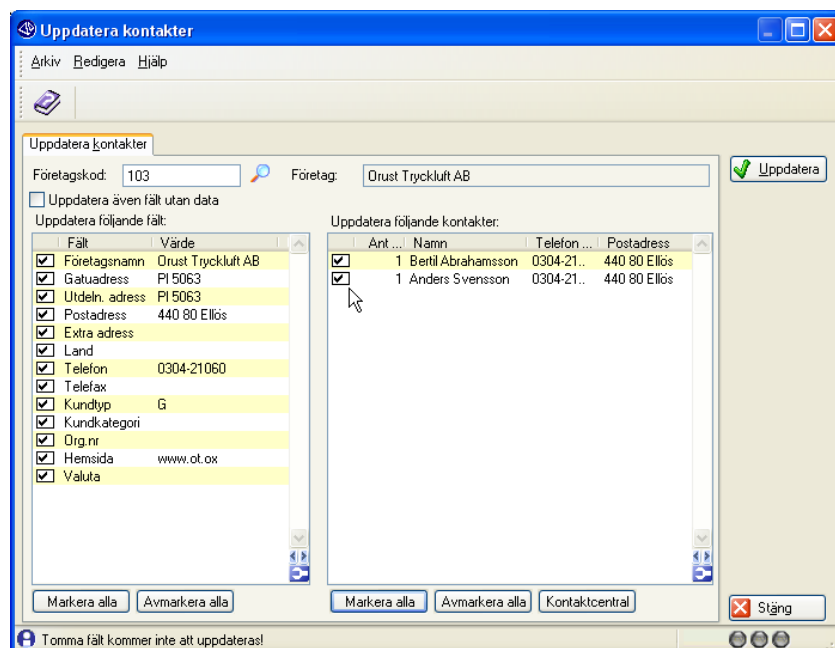


I dialogen "Importera Outlook kontakter" markerar du de kontakter som ska importeras. Kontakter som saknar e-postadress eller redan finns i registret är överstrukna i dialogen.

1.4.3. Uppdatera kontakter

Kontakter som är kopplade till en kund/leverantör kan uppdateras med automatik genom dialogen Uppdatera kontakter.

Dialogen visas exempelvis om generella uppgifter på kunden har fyllts i eller ändrats i rutin 720 Kunder.



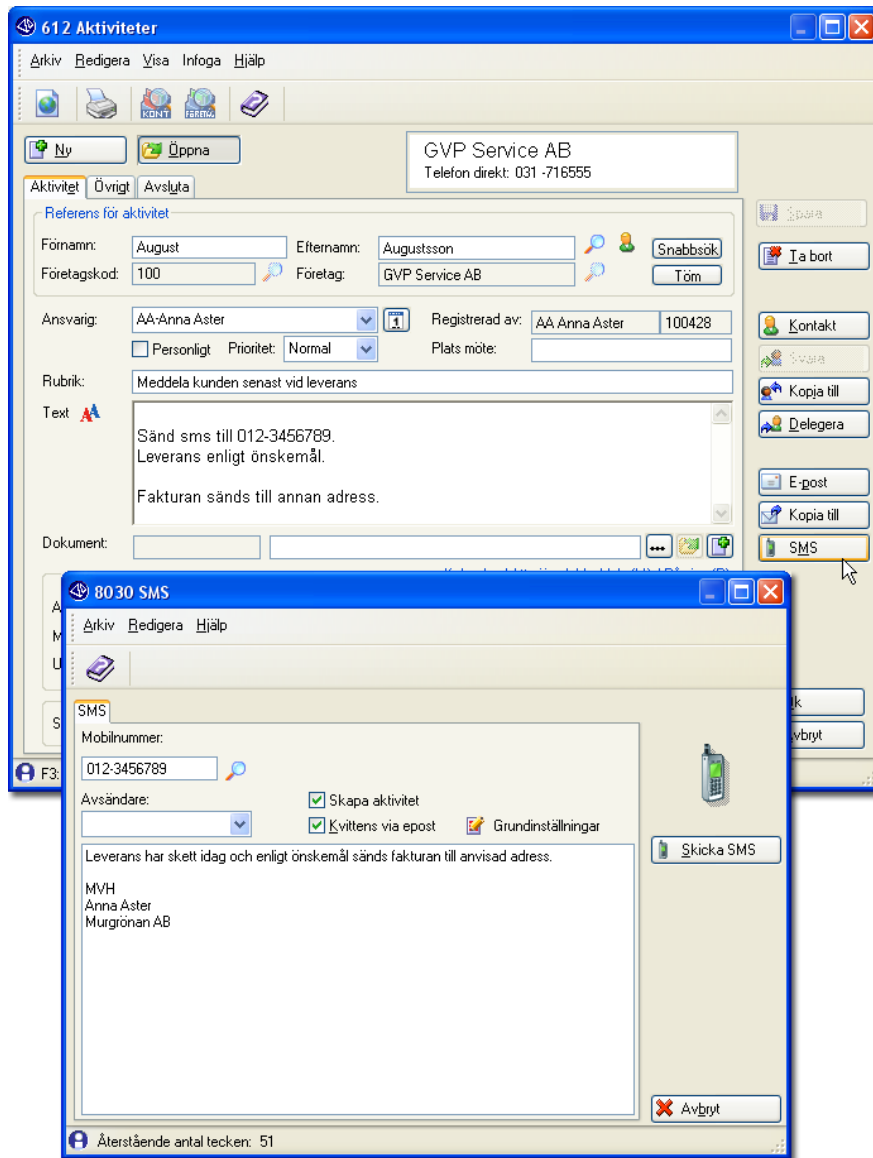
I dialogen kan du markera vilka fält du vill ska uppdateras och på vilka kontakter uppdateringen ska ske. Möjlighet finns att markera eller avmarkera alla med hjälp av knapparna i dialogen.

1.5. CRM i kombination med standard Pyramidfunktioner

I detta avsnitt presenterar vi några av Pyramids standardfunktioner; SMS och PTC, vilka är mycket användbara tillsammans med CRM.

1.5.1. SMS

I Pyramid finns det möjlighet att sända sms. För att kunna använda denna funktion krävs ett sms-avtal. Via rutin 8030 SMS-centralen får du tillgång till information och avtalsformulär för tjänsten. När avtal tecknats kan du använda sms-funktionen som finns tillgänglig i flertalet Pyramidrutiner, bland andra 612 Aktiviteter och 8160 Kontaktstudio.



I bilden visas uppföljning på en aktivitet i form av ett sms som sänds som bekräftelse på leverans. Via knappen SMS i rutin 612 Aktiviteter öppnas rutin 8030 SMS med förifylld information som i exemplet ovan redigerats för att bättre passa ändamålet.

Förutom att sända SMS till affärskontakter som bekräftelse kan du med hjälp av Pyramid Traffic Controller PTC använda Påminnelse-uppdraget. När den aktiverats kan du få dagens och morgondagens kalenderbokningar sända till dig via sms.

Läs mer om rutin 8030 SMS-centralen i F1-hjälp.

1.5.2. PTC

PTC (Pyramid Traffic Controller) administrerar PTC-uppdrag. Ett PTC-uppdrag är ett program som utför en viss uppgift och startas av PTC enligt ett schema.

De olika arbetsplatsinställningarna för PTC i kombination med CRM sker i rutin 613 Kalender via Arkiv/Egenskaper/Fliken Kalender och flikarna Påminnelser samt Outlook. Läs mer i avsnittet 1.3.2. Rutin 613 kalender, Arkiv/Egenskaper.

För installation av PTC-tjänst och aktivering av de olika uppdragen, läs Installationshandboken för 3.40B samt F1-hjälp, Systemmanualen.

Uppdrag

- Påminnelser
- Dagens kalender via SMS
- Morgondagens kalender via SMS
- Synkronisera kalender-Outlook

Genom att aktivera ovanstående uppdrag kan du få påminnelser för dina kalenderbokningar i Pyramid. Du kan med ett sms-avtal sända dagens kalender och morgondagens bokningar till din mobiltelefon via automatik.

Läs mer om inställningarna i avsnitt 1.3.2. Rutin 613 Kalender, Arkiv/Egenskaper.

Obs! Pyramids kalendersynkning stödjer Microsoft Outlook 2002 och nyare versioner. Läs mer om Kalendersynkning (med PTC) på www.unikum.se, För Kund, Artiklar A-Ö.

2. Olika sätt att skapa Aktiviteter

En aktivitet är något som ska utföras, som har utförts eller som ska dokumenteras. Det kan gälla ett telefonsamtal eller ett e-postmeddelande som skickats eller mottagits. Det kan vara ett möte eller förberedelser för ett möte, alternativt ett tandläkarbesök som registreras som en kalenderbokning eller en påminnelse att ringa ett samtal om en reklamation. En aktivitet är allt som på något sätt ska dokumenteras för egen del eller som information till kollegor och medarbetare.

I samtliga Pyramids rutiner finns menyval eller ikoner, som ger möjlighet att skapa en aktivitet.



Under Arkiv-menyn finns valen "Ny aktivitet/e-post/SMS" samt "Nytt meddelande".

Ikonerna/knapparna för att skapa en ny aktivitet finns bland annat i registreringsrutiner för order, projekt, faktura och leverantörsfaktura, i rapporteringsrutiner som utleverans, i samtliga centraler samt i rutiner för inköp och inleverans.

CRM har registreringsrutiner för aktiviteter av typen "Aktivitet", "Att göra", "Meddelande", "Kalenderbokning" och "Gruppbokning". Dessa beskrivs i följande avsnitt i denna handbok.

Generellt för dessa olika typer av aktivitet är att de märks med registrerande signatur (inloggad), datum och klockslag då registreringen gjordes. Dessa uppgifter kan inte ändras.

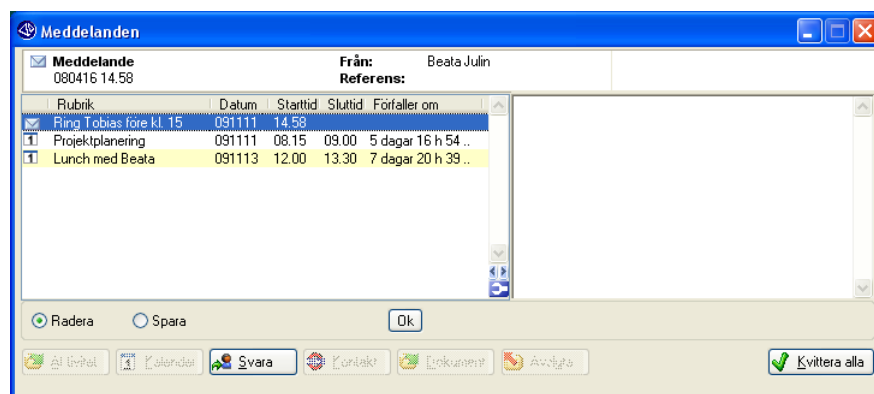
En aktivitet kan innehålla mer eller mindre information. Behovet varierar i olika situationer. Pyramid har därför försetts med olika dialoger för registrering av aktivitet, med layout anpassade till de olika behoven.

Ett snabbt alternativ är Meddelandedialogen som är avsedd för att ge kort information. Här kan du skapa ett kort meddelande till en kollega att han/hon ska ringa någon som sökt honom/henne. Meddelandet behöver endast innehålla texten "Ring Kalle Karlsson på tel. 012-345 67 89".

Det mer avancerade alternativet är användbart till aktiviteter som avser exempelvis projektplanering. Detta kräver mer detaljerad information med koppling till dokument, referensobjekt, och med specifika datum och eventuell koppling till en arbetsgrupp som ansvarar för planeringen.

Oavsett alternativ, kan de olika aktiviteterna kompletteras i efterhand med mer information.

Vid inloggning i Pyramid visas kvittensdialog med bokningar som skapats mellan utloggning och inloggning.



I följande avsnitt presenteras de olika alternativen för registrering av Aktivitet, Meddelande, Kalender och Att göra.

CRMs aktivitetsregister hjälper dig att hålla reda på alla aktiviteter såsom telefonsamtal, in- och utgående e-post, interna meddelanden, reklamationer och supportärenden.

Du kan öka din personliga effektivitet med Att göra-listan och fördela arbetsuppgifter genom delegering. Delegering kan ske till hela arbetsgrupper och till aktiviteterna kan du koppla bifogade filer.

Interna meddelanden kan bevakas och styras att automatiskt skickas som sms om du inte är på plats.

En stor del av kommunikationen med kunder och leverantörer sker idag via e-post. E-post kan sändas från Pyramid till en enskild eller en grupp mottagare. Genom att skicka e-postmeddelandet från Pyramid blir det tillgängligt även för medarbetare och kollegor som en aktivitet. Vem aktiviteten är tillgänglig för styrs av behörigheterna på aktiviteten, se avsnittet 2.8. Behörigheter.

2.1 Rutin 612 Aktiviteter

När du arbetar i rutin 612 Aktiviteter har du möjlighet att själv välja vilken typ av aktivitet som ska skapas. Många av de funktioner du kan välja här finns tillgängliga via knappar eller dialoger från andra delar av Pyramid. Funktionerna är då oftast mer specialiserade eftersom du då utgår från endast EN av alla funktioner som är tillgängliga i rutin 612 Aktiviteter.

En aktivitet som du registrerat här kan innehålla en mängd information, såsom länkade dokument, start och slutdatum, referensobjekt för att bara nämna några exempel. Du kan också märka en aktivitet med egenskapen "Att göra", eller välja att sända ett meddelande härifrån till en arbetsgrupp. Mer information om Kopplade dokument, Att göra och Meddelande presenteras i kommande avsnitt i handboken. Valet "Ny aktivitet" i flertalet av Pyramids rutiner och centraler startar rutin 612 Aktiviteter.

Pyramids aktiviteter struktureras efter begrepp som "Registrerad av", "Person/Ansvarig" och "Referensobjekt". Dessa begrepp beskrivs i avsnitt längre fram i handboken.

När du har kontakt med en viss kund finns alla aktiviteter där kunden angivits som referens tillgängliga i Kundcentralens flik Aktivitet, men Urval kan här göras på en viss mapp, på endast egna eller endast öppna. Även en aktivitet som saknar kundkod, men har kundkod kopplat till referensobjektet visas i Kundcentralen, fliken aktiviteter.

Då alla aktiviteter märks med registrerande signatur, datum och klockslag går det utmärkt att i t.ex. rutin 8162 Aktivitetsstudion ta fram alla aktiviteter registrerade av en viss signatur en viss dag.

Rutin 612 Aktiviteter innehåller tre flikar; Aktivitet, Övrigt och Avsluta. Innehållet i dessa och dess funktioner presenteras här.

Fliken Aktivitet

Fliken Aktivitet innehåller fält för all huvudinformation som du kan behöva vid registrering av en aktivitet. Här väljer du kontakt, ansvarig, mapp, arbetsgrupp och kopplar dokument med mera.

Referens för aktivitet

På fliken Aktivitet anges referens för aktiviteten. Referensen kan vara en person som är knuten till en kund eller leverantör alternativt enbart vara en kontakt. Det finns dock inget krav att en aktivitet måste innehålla referens. Det går alldeles utmärkt att enbart skriva ett textmeddelande även i en aktivitet.

Ansvarig

I fältet Ansvarig anges signatur för mottagaren av aktiviteten, dvs. den som ska utföra aktiviteten. Mottagaren kan vara den egna signaturen eller en medarbetares/kollegas.

Ansvarig krävs för aktiviteter av typen Att göra, Meddelande samt Aktivitet med markerade kryssrutor Att göra och Kalender. I övrigt går det utmärkt att lämna fältet Ansvarig blankt. En aktivitet som saknar ansvarig, Arbetsgrupp och Mapp kan öppnas av alla medarbetare. Finns Arbetsgrupp angiven är det medlemmarna i denna som kan öppna aktiviteten. Finns dessutom mapp angiven är det egenskaperna på Mappen som styr vem som är behörig att öppna. Se vidare i avsnitten om Mapp och Arbetsgrupp.

Vid ett flertal tillfällen är det användbart och att rekommendera att lämna Ansvarig blank. Aktiviteter som ska utföras av Leveransavdelningen läggs i Arbetsgrupp Leveransavdelning. Medarbetarna på Leveransavdelningen granskar löpande nytillkomna aktiviteter, öppnar aktiviteten och anger egen signatur. Aktiviteten blir då öronmärkt för signaturen och utförs och avslutas av denna.

Rubrik/text

Rubrik och eventuell text skrivs in. Därefter anges även startdatum dvs. datum och klockslag för då aktiviteten ska utföras. Klockslag kan lämnas blankt. Om aktiviteten är en kalenderbokning måste datum och klockslag för start och slut anges.

Arbetsgrupp

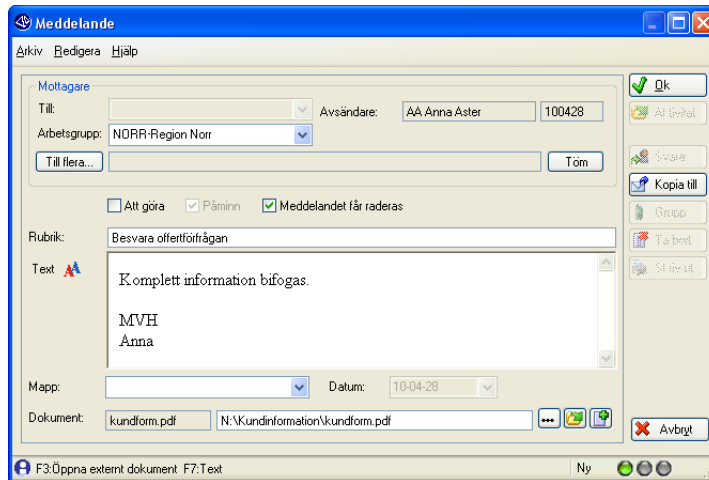
Här väljer du om aktiviteten ska kopplas till en arbetsgrupp.

Arbetsgrupp: NORR-Region Norr

Meddelande

Ikonen till höger om listboxen för arbetsgrupp öppnar Meddelande-dialogen.

Med hjälp av denna ikon kan du skicka ett meddelande till den valda arbetsgruppen. Meddelande dialogen öppnas med den valda arbetsgruppen samt, eventuellt kopplat dokument och aktivitetsrubriken.



Meddelande kan även registreras från rutin 8165 Arbetsgruppstudio respektive Aktivitetscentralen.

Mapp och Undermapp

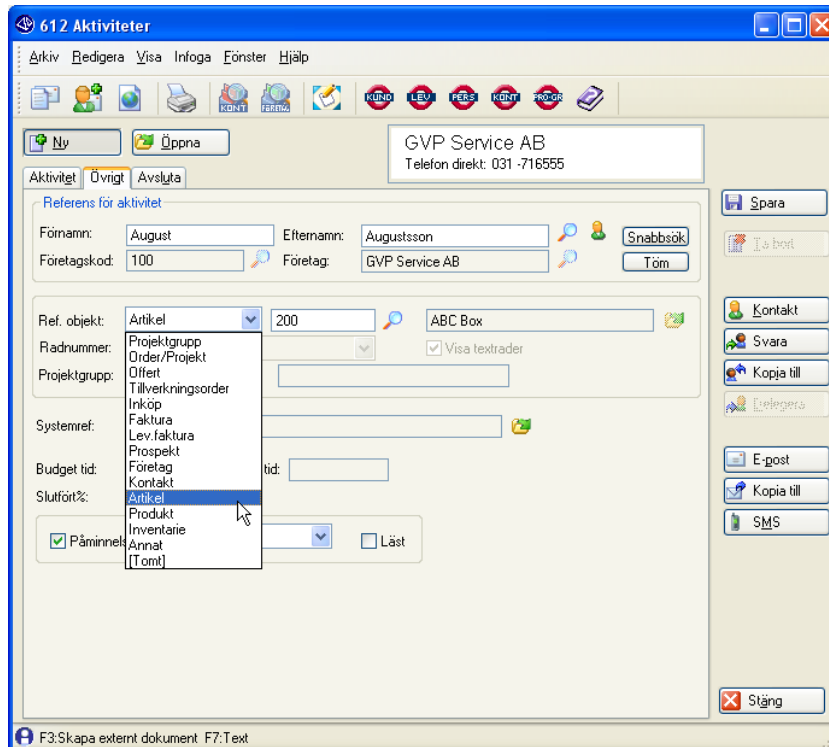
I dessa fält väljer du om aktiviteten ska kopplas till eventuell mapp och undermapp.

Att göra

Här markerar du om aktiviteten ska vara en Att göra.

Fliken Övrigt

Fliken Övrigt ger dig möjlighet att knyta aktiviteten till ett referensobjekt eller en projektgrupp. Här får du också information om budgeterad tid.



Referensobjekt

Ett referensobjekt kan vara en faktura, ett projekt, en artikel med mera. I fältet Ref.objekt väljer du varifrån ett eventuellt referensobjekt ska hämtas. Vad som är valbart varierar beroende på vilka moduler som finns installerade. I bilden ovan har vi valt artikel 200 ABC Box som referensobjekt.

Aktiviteten kanske rör en viss faktura, då är det fakturans nummer som anges som referensobjekt. Gäller det istället ett visst projekt ska du ange projektnumret här. Du kan specificera kopplingen ytterligare genom att även ange ett specifikt radnummer i projektet.

En aktivitet kopplad till ett referensobjekt kan visas i bland annat Kund-, Kontakt- och Artikelcentralen under fliken Aktiviteter. Beroende på var i Pyramid som det valda referensobjektet ingår visas aktiviteten i tillhörande central.

Då aktiviteten märkts med kontakt och företag finns den även tillgänglig i Kontakt-, Leverantör- respektive Kundcentral, där den kan öppnas alternativt inspekteras.

Aktiviteten visas även i Artikelcentralen om den är märkt med referensobjekt Artikel på fliken Övrigt.

Genom att ange en kontakt eller ett företag både som referens för och referensobjekt på aktiviteten, kan två kontakter/företag knytas till samma aktivitet.

Oavsett hur en Aktivitet ursprungligen registrerats, dvs. som Meddelande, Att göra, Aktivitet eller Kalenderbokning kan den öppnas i rutin 612 Aktiviteter och här kompletteras eller ändras med uppgifter avseende referensobjekt mm.

I meddelandet markeras kryssrutan Att göra när Anna Aster skapar ett meddelande till Beata Julin gällande ett reklamerationsärende. Anna kopplar meddelandet till mappen Reklamation.

612 Aktiviteter

Arkiv Bedigera Visa Infoga Fönster Hjälp

Ny Öppna

GVP Service AB
Telefon direkt: 031 -716557

Aktivitet Övrigt Avsluta

Referens för aktivitet

Förnamn: Sara Efternamn: Bernhard Snabbsök
Företagskod: 100 Företag: GVP Service AB Töm

Ansvarig: BJ-Beata Julin Registrerad av: AA Anna Aster 100428
☐ Personligt Prioritet: Normal Plats möte:

Rubrik: Ring kunden angående reklamation

Text
Produkten var sönder vid leverans.
Kundnr 100
//Anna

Dokument:

Arbetsgrupp: Mapp: REK-Reklamation Undermapp:

Status: Öppen Åtgärd:

Kalender / Att göra / Meddela (M) / Påminn (P)
☐ Kalender ☐ Under dagen ☒ Att göra ☒ M / P

Datum / Tid
Start: 10-04-28 09.13
Slut:

Spara
Spara
Kontakt
Svara
Kopia till
Delegera
E-post
Kopia till
SMS
Stäng

F3:Skapa externt dokument F7:Text

Beata får meddelandet som även blir en aktivitet i hennes Att göra-lista. Via listkontrollen Att göra, kan Beata klicka på knappen Öppna aktivitet och i rutin 612Aktiviteter knyta aktiviteten till den kund som Anna hänvisade till.

612 Aktiviteter

Arkiv Bedigera Visa Infoga Fönster Hjälp

Ny Öppna

GVP Service AB
Telefon direkt: 031 -716557

Aktivitet Övrigt Avsluta

Referens för aktivitet

Förnamn: Sara Efternamn: Bernhard Snabbsök
Företagskod: 100 Företag: GVP Service AB Töm

Ref. objekt: Artikel 206 Grill, gasol
Radnummer: ☐ Visa texttrader
Projektgrupp:

Systemref:

Budget tid: Utfall tid:

Slutfört%:

☒ Påminnelse: 10 min ☒ Läst

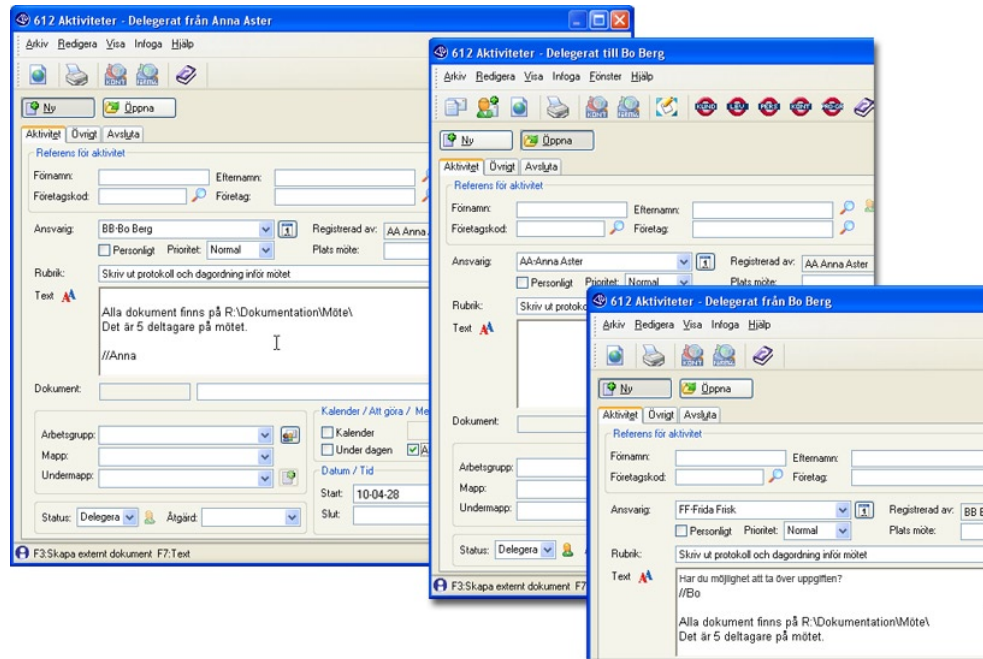
Spara
Spara
Kontakt
Svara
Kopia till
Delegera
E-post
Kopia till
SMS
Stäng

F3:Skapa externt dokument F7:Text

På fliken Övrigt knyter Beata artikeln till aktiviteten som referensobjekt. På så sätt finns det möjlighet att hitta informationen om reklamationen både via artikeln, via kontakten/kunden och via mappen Reklamation. När Beata sedan kontaktat kunden och löst ärendet kan hon avsluta aktiviteten via fliken Avsluta.

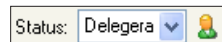
2.1.1. Delegera aktivitet

En aktivitet kan delegeras. Det sker genom att en ny aktivitet skapas till den signatur som aktiviteten delegeras till. Ursprungsaktiviteten får status Delegerad.

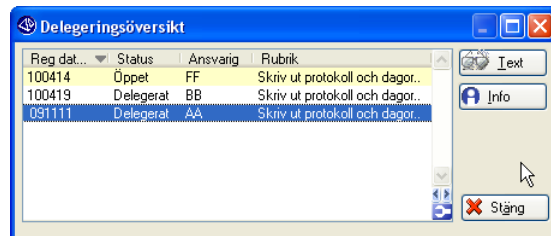


Ursprungsaktiviteten är registrerad av Anna Aster som delegerar till Bo Berg. När Bo Berg inte har möjlighet att utföra uppgiften delegerar han i sin tur till Frida Frisk.

En delegerad aktivitet som delegerats vidare visas i delegeringsöversikten. Klicka på ikonen bredvid Statusfältet på en delegerad aktivitet.



Då visas en översikt över delegeringen med hela kedjan av aktiviteter.



Översikten innehåller grundaktiviteten och den delegerade aktiviteten. Klicka på knappen Text för att läsa aktivitetstexten.

Delegering är utmärkt att använda då en återkoppling önskas att ett uppdrag utförts. Då aktiviteten som skapades vid delegering avslutas, informeras den som gjort delegeringen genom ett Meddelande.

Att arbeta med Affärskontakter

Vid arbete med affärskontakter kan du välja om du vill:

1. Spara all konversation.
2. Endast spara slutgiltig information för att minimera mängden aktiviteter att söka igenom.

Väljer du alternativ 1 är fördelen att du har historik över precis allt som sagts och gjorts. Nackdelen kan vara att det blir en väldigt stor mängd material som kan göra det oöverskådligt att se vad som egentligen beslutats.

Väljer du alternativ 2 sparar du endast de viktigaste aktiviteterna, dvs. de aktiviteter då beslut fattats. Nackdelen med detta kan vara att du ibland saknar smådetaljer som kan ha diskuterats och som åter dyker upp i samtal eller e-post.

2.1.2. Koppla till dokument

Till en aktivitet i rutin 612 Aktiviteter kan du knyta ett dokument. Sökvägen anges i fältet dokument. Med hjälp av ikonerna till höger om fältet kan sökning göras efter befintligt dokument, dokument öppnas eller skapas. Exempel på dokument är agenda för möte, protokoll, eller avtal. Om kopplade dokument ska sparas med aktivitetsnummer eller med befintligt dokumentnamn, anges i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd, fliken Dokument.

Dokument:   



Dokument kopplar du genom att klicka på denna ikon. Du väljer sedan önskad fil.



Vill du skapa ett helt nytt dokument som kopplas till aktiviteten gör du det med hjälp av denna ikon.



På en aktivitet som har ett dokument kopplat till sig klickar du på denna ikon för att öppna dokumentet.

Du kan också koppla Microsoft Office eller Open Office dokument till en aktivitet för automatiskt ifyllnad av data från Pyramids register. Data såsom kontaktens namn och företagsuppgifter, aktivitetens rubrik, eventuella kopplade dokumentets sökvägar med mera, kan redigeras fram på Microsofts Word/OpenOffice Writer-mallar.

Obs! Kännedom om Pyramid och redigeringskunskaper i Microsoft Word/OpenOffice Writer krävs. För koppling mellan Pyramid och Word/Writer krävs CRM och att tillägget för Microsoft Word installerats (via Install.exe).

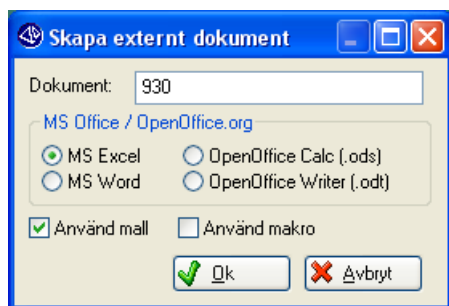
Via Microsoft Word/ OpenOffice Writer redigeras den mall som ska användas. Du kan skapa olika mallar för olika ändamål. För att redigera mallen i Word/Writer används valet Pyramid/Infoga fält, som finns i menyraden. Via "Infoga fält" redigeras datafält ut på blanketten/blanketterna. Notera att dokumentskydd inte får vara aktiverat för dessa mallar.



I Pyramids rutin 612 Aktiviteter väljer du ikonen "Skapa dokument". När Word/Writer-dokumentet öppnas är formulärfälten redan fyllda med relevant data från Pyramid.

Skapa externt dokument(F3)

Denna underdialog används för att skapa nya externa dokument som ska kopplas till en Aktivitet.

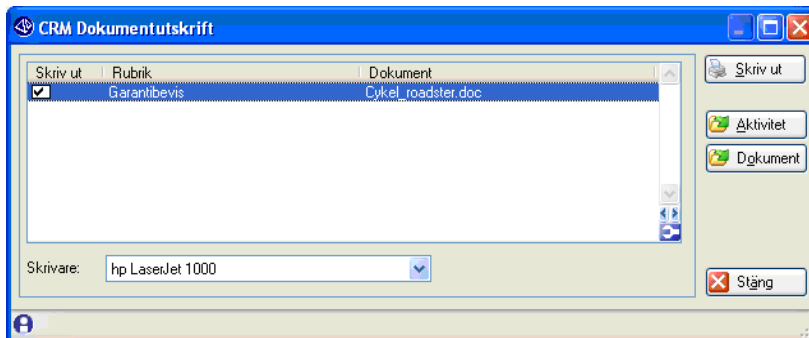


The dialog box titled "Skapa externt dokument" has a "Dokument:" field with the value "930". Below it, there is a section for "MS Office / OpenOffice.org" with four radio buttons: "MS Excel" (selected), "MS Word", "OpenOffice Calc (.ods)", and "OpenOffice Writer (.odt)". At the bottom, there are two checkboxes: "Använd mall" (checked) and "Använd makro" (unchecked). At the very bottom are "Ok" and "Avbryt" buttons.

I fältet Dokument anges dokumentets namn, förvalt värde är ett nummer ur en löpnummerserie för aktivitetsnummer.

Utskrift av dokument i rutin 3110 Kassaförsäljning via CRM

När kunden köper en vara ska ibland dokument bifogas, exempelvis instruktioner eller ett garantibevis. Via aktiviteter i Pyramids CRM kan dessa dokument skrivas ut i rutin 3110 Kassaförsäljning efter godkännande av kvitto.

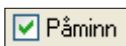


Inställningar i rutin 612 Aktiviteter

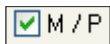
Här länkas dokumentet till aktiviteten. Mapp och Ref.objekt väljs. Den Mapp som kopplats till aktiviteten väljs i rutin 3180 Kassatyper eller i rutin 3190 Egenskaper kassa i fältet Dokumentmapp. Ref.objekt flik Övrigt, exempelvis Artikel och anger artikelkoden.

2.1.3. Meddela/Påminn (M/P)

Alla olika typer av aktiviteter och bokningar som en person gör kan meddelas/påminnas till mottagaren/ansvarig.



Inställning av att påminnelse ska ske görs genom markering i kryssrutan Påminn i Att göra och Meddelande-dialogerna.



I rutin 612 Aktiviteter heter kryssrutan M/P.

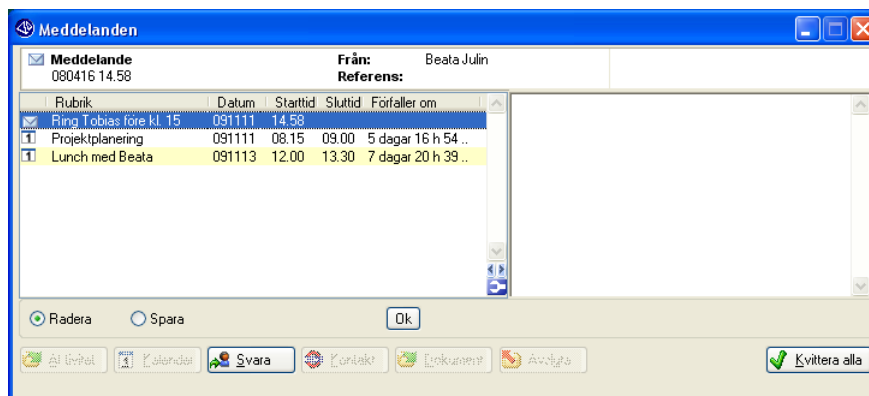
Ytterligare en förutsättning för att påminnelsen ska utföras är att egenskapen är aktiverad hos mottagaren. Detta görs under Arkiv, Egenskaper fliken Påminnelser i rutin 613 Kalender.

En Att göra, ett Meddelande och en Aktivitet meddelas genom dialogen Meddelande. När meddelandet ska visas beror på Startdatum och tid för aktiviteten och inställningarna under egenskaper.

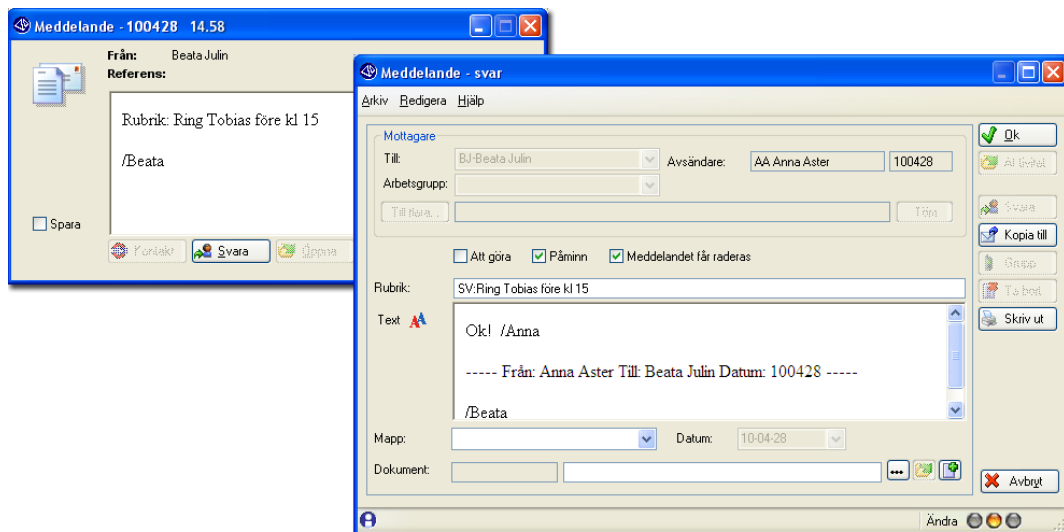
Starttid anges inte på Meddelande eller Att göra-aktiviteter.

En Gruppbokning eller Kalenderbokning som du registrerar genom att välja en kollegas signatur i rutin 613 Kalender skapar en Mötesförfrågan hos din kollega.

Då en signatur har fått meddelande/mötesförfrågan under tiden signaturen varit utloggad ur Pyramid visas en dialog med samtliga meddelanden och förfrågningar direkt vid inloggning.



Dessa har samma utseende oavsett om det är Meddelande, Att göra eller Aktivitet som meddelas. Enda skillnaden är vid Meddelande som kan få raderas. Där har kryssrutan Att göra till vänster i dialogen ersatts med knappen Spara.



Meddelanden/mötesförfrågningar kan besvaras. Klicka på Svara och en dialog Meddelande – svar öppnas. Svaret kan sedan i sin tur besvaras av mottagaren.

2.2. Att göra

"Att göra" kan användas då en person vill registrera en aktivitet i "Att göra"-listan antingen för egen del eller till en medarbetare/kollega. En aktivitet av typen "Att göra" registreras i rutin 613 Kalender, i rutin 8162 Aktivitetsstudio och rutin 612 Aktiviteter genom att kryssrutan "Att göra" markeras. Är markering gjord i kryssrutan "Att göra" visas den i "Att göra" listkontrollen i rutin 613 Kalender.

Syftet med "Att göra" är att skapa aktiviteter som placeras i den egna Att göra-listan i rutin 613 Kalender. När dialogen "Att göra" öppnas har därför fältet "Till" dvs. mottagaren av aktiviteten, automatiskt fyllts i med samma signatur som visas i fältet "Registrerad av". Mottagare kan bytas ut mot annan signatur om så önskas.

Kryssrutan "Att göra" är markerad vilket innebär att signaturen som angetts i fältet "Till" ser aktiviteten i sin Att göra-lista i rutin 613 Kalender.

En aktivitet av typen "Att göra" saknar referenser i form av Kontakt eller Företag. Sådan information kan du komplettera aktiviteten med genom att markera aktiviteten i Att göra-listan i rutin 613 Kalender och dubbelklicka. Rutin 612 Aktivitet öppnas då och ger möjlighet att komplettera. Alternativt kan aktivitetescentralen öppnas via Att göra-listan. Läs mer i avsnitt 2.1. Rutin 612 Aktiviteter.

Om signaturerna i fältet "Till" respektive "Registrerad av" är två olika visas aktiviteten i respektive signaturs in-lutkorg i rutin 613 Kalender.

Har dessutom markering gjorts i Påminn kommer mottagaren att få ett meddelande som en pop-up, se avsnittet Meddela/Påminn (M/P).

I "Att göra" listkontrollen i rutin 613 Kalender finns statusflaggor.

Grön = Ännu inte nått startdatum

Gul = Pågår, har nått startdatum men inte slutdatum

Röd = Slutdatum har passerat.

Datum	Rubrik	Namn
091111	Uppföljning efter reklamation	August Aug
091111	Mötesprotokoll	
091113	Inför ledningsgruppsmöte	
091119	Ring GVP Service	
091119	Protokoll efter mötet ska lä..	
100316	Meddela kunden senast vid..	August Aug

Med hjälp av statusflaggorna ser du snabbt hur dina Att göra-aktiviteter ligger tidsmässigt.

Genom att sortera Att göra-listan med hjälp av kryssrutorna "Denna vecka" respektive "Endast öppna", får du alltid dagsfärsch information, men du kan också gå bakåt i tiden och se gamla och redan avslutade uppgifter.

2.3. Meddelande

Viktiga meddelande om exempelvis driftsstopp eller planerade driftsstopp sänder du enkelt med hjälp av denna funktion. Den är också användbar för att sända snabba meddelanden mellan deltagare i en arbetsgrupp om telefonsamtal som ska ringas eller gällande feedback i ett ärende. Meddelandefunktionen är avsedd för snabba, enkla och kortfattade meddelanden.

Du kan registrera meddelande rutin 623 Meddelande, via knappen Meddelande i rutin 613 Kalender och rutin 8165 Arbetsgruppstudion.



Funktionen Meddelande finns som ikon, Nytt meddelande, i flertalet av Pyramids rutiner.

En aktivitet av typen ”Att göra” riktar sig alltid till endast en person. I ett ”Meddelande” kan du däremot ha en eller flera personer som mottagare och du kan ange både Arbetsgrupp samt en eller flera signaturer.

Ett Meddelande visas alltid under ”Inkorg” i rutin 613 Kalender för mottagande signatur och i ”Utkorg” för avsändaren. I Inkorg/Utkorg finns olika statusflaggor. Här nedan beskriver vi dessa och vad de innebär:

Inkorg		Utkorg		Senaste 12 mån	
Datum	Rubrik	Från	A...	Sta	
091111	Ring kunden an..	BB	AA	091	
091111	Besvara offertför..	BB	AA	091	
091113	Projektplanering	NN		091	
091119	Projektplanering	MM		091	
091119	Projektplanering	BJ		091	
100316	INSTÄLLT MÖTE..	BJ		100	
100317	Ring kunden an..	AA	EE	100	

I kolumnen till vänster om kolumnen Datum visas statusflaggor för om meddelandet har lästs eller inte.



När denna statusflagga är synlig i inkorgen innebär det att meddelandet inte är läst. Är den synlig i utkorgen innebär det att mottagaren inte har läst det. Oavsett om det är i In-utkorg innebär Blankt att meddelandet har lästs.

I kolumnen direkt till höger om kolumnen Rubrik visas statusflaggor för om det är kalenderbokning eller för att e-post ligger till grund för aktiviteten.



Kalenderbokning = visar att aktiviteten är markerad som kalenderbokning.



När denna är synlig i Inkorg/Utkorg innebär det att e-post kopierats in i Pyramid via knappen ”Kopiera mail till Pyramid” och att aktivitet har skapats.

I kolumnen till höger om kolumnen Från visas statusflagga för prioritet på aktiviteten.



Prioritet kan inte registreras direkt på meddelandet utan anges genom en ändring i aktiviteten av den som mottagit meddelandet.

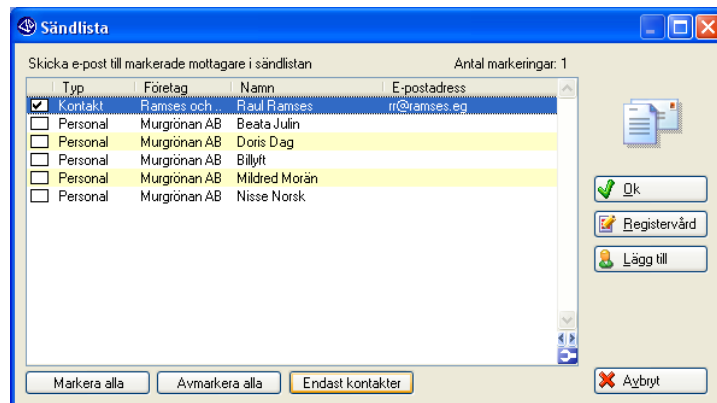
Prioritet Låg = blå pil, Hög = rött utropstecken, Normal = blank

Avslutade meddelanden försvinner ur Inkorgen/Utkorgen.

Är markering gjord i "Att göra" visas meddelandet även i "Att göra"-listkontrollen i rutin 613 Kalender. Har dessutom en markering gjorts i "Påminn" kommer mottagaren att meddelas genom en pop-up, se avsnitt Meddela/Påminn (M/P). Ett meddelande kan märkas med datum endast när kryssrutan "Att göra" är markerad, annars sänds meddelandet direkt.

Är meddelandet inte av allmänt intresse eller nödvändigt i dokumentationssyfte kan det raderas. Avsändaren markerar då kryssrutan "Meddelandet får raderas". Mottagaren kan också välja att spara meddelandet. När du läst ett meddelande som får raderas och klickar OK, visas alltid en dialog som ger dig möjlighet att spara eller radera meddelandet.

Då en Arbetsgrupp ska meddelas kan du välja att sända ett e-postmeddelande eller Meddelande. En sändlista visas över Arbetsgruppens deltagare.



I sändlistan föreslås meddelande via e-post till deltagare kontakter och via Meddelande till personal. Även personal kan markeras för meddelande via e-post under förutsättning att e-postadress finns angiven i personalregistret.

Genom att klicka på Svara i en aktivitet, ett meddelande eller "Att göra"-aktivitet öppnas en dialog Meddelande - svar. Dialogen har samma innehåll oavsett vilken typ av aktivitet som besvaras. Läs mer om detta i avsnittet 2.1.3. Meddela/Påminn (M/P).

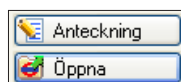
2.4. Anteckning

Vid samtal med en kontakt kan det vara en fördel att notera ner uppgifter. Saknar du papper och penna, eller tycker om att ha allt samlat kan du notera uppgifterna här via funktionen Anteckning.

I rutin 610 Min Pyramid, 8015 Kontaktcentralen och 9515 Snabbsök kontakter finns det möjlighet att skapa en Anteckning, med viktig information som påminnelse till dig själv eller till dina kollegor.

En Anteckning får alltid registrerande signatur som ansvarig och den kan öppnas och i efterhand kompletteras med referensobjekt med mera.

Bilden ovan visar aktivitetscentralen som öppnats från rutin 8015 Kontaktcentralen, via knappen Öppna, se bild nedan.



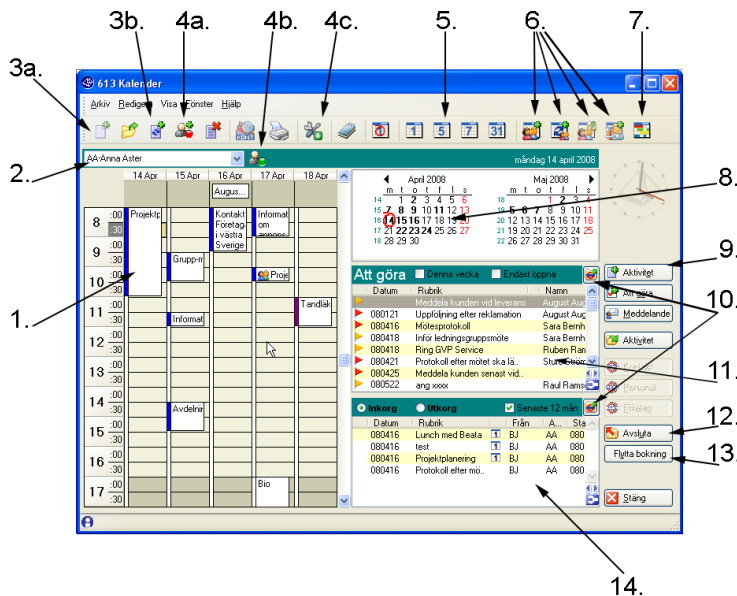
En anteckning blir tillgänglig när du söker på aktiviteter i Aktivitetscentralen, eftersom den betraktas som en aktivitet.

2.5. Kalender

Med hjälp av rutin 613 Kalender kan du hålla ordning på möten, kollegors/vänners födelsedagar och många andra uppgifter. Du får en överblick över ditt eget och dina kollegors schema. Du kan boka in deltagare på dina möten med hjälp av funktionen Gruppbokning eller boka en Resursbokning kopplad till ett projekt. Även kalenderbokningar kan kompletteras med referenser, dokument, mapp, arbetsgrupp, osv.

Kalenderbokning är en typ av aktivitet som ingår i helhetsbegreppet "Aktivitet", tillsammans med aktiviteter av typen Att göra, Meddelande osv.

Här nedan beskrivs de olika bokningsmöjligheterna i rutin 613 Kalender, med hänvisning till siffrorna i bilden.



1. Aktivitet - en kalenderbokning markeras med olika färger i kalendern beroende på vad bokningen avser, blå = upptagen, violett = frånvarande, vit = ledig/frånvarande, ljusblå = preliminär.

2. Inloggad signatur. Andra signaturer kan väljas via listboxen. Gäller bara kalenderbokningar. Listkontrollerna Meddelande och Att göra visas endast för inloggad signatur. Läs mer i avsnitt 2.2. Att göra och 2.3. Meddelande.

3a. Ny kalenderbokning.

3b. Återkommande bokningar.

4 a. Ledig/upptagen – här kan du göra en snabb bokning för att visa att du är tillfälligt upptagen.

4 b. Ledig/upptagen – denna figur visar om signaturen som väljs i listboxen är inloggad och tillgänglig eller upptagen. Ikonen ändrar utseende om du i listboxen väljer ett resursobjekt.

4 c. När In/Ut väljs visas en ikon till höger om namnet i signaturfältet. Ikonen är synlig då personen är inloggad i PBS. Använd In/Ut för att ändra till osynlig utan att logga ut ur PBS. Markeringen är röd eller grön.

5. Val för kalendervisning, här har arbetsvecka, dvs. 5 dagar valts.

6. Grupp-, Återkommande grupp-, möteshanterare (Öppna gruppbokn) samt Resursbokning.

7. Resursöversikt, visar vem som gör vad, dag för dag. Standard arbetsgrupp väljs via Arkiv/Egenskaper, Fliken Övrigt.

8. Kalender. Dagens datum är markerad och dagar med bokningar visas med fetstil.

9. Ny aktivitet. Skilj från ikonerna i punkt 3a här ovan.

10. Aktivitetscentralen visar dina Att göra-aktiviteter eller Meddelande beroende på i vilken listkontroll du väljer att öppna aktivitetscentralen från.

11. Din "Att göra-lista" med en mängd olika finesser. Läs mer om Att göra i avsnitt 2.2.

12. Knappen Avsluta öppnar en dialog med alternativ för att avsluta den i kalendern markerade aktiviteten.

13. Flytta bokning används för att flytta flerdagarsbokning.

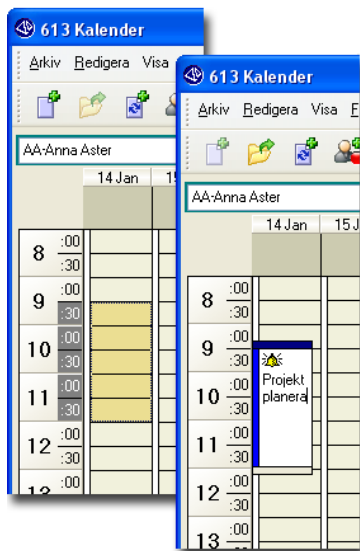
14. In-lutkorg för meddelanden sända via CRM eller skapade via ett PTC-uppdrag. Läs om Meddelande i avsnitt 2.3.

2.5.1. Kalenderbokning



Klicka på ikonen för att skapa en ny kalenderbokning. Rutin 612 Aktiviteter öppnas.

När du snabbt vill skapa en kalenderbokning i rutin 613 Kalendern, gör du det enklast genom att datum och klockslag markeras direkt i kalendern, där sedan texten skrivs in direkt. Kalenderbokningen blir automatiskt märkt med "Upptagen". Kryssrutan M/P dvs. Meddela/Påminn blir markerad om detta angivits i Arkiv/Egenskaper.



När en kalenderbokning ska kompletteras med referensobjekt eller annan information väljer du att dubbelklicka på bokningen i kalendern eller att klicka på ikonen Öppna Kalenderbokning. Rutin 612 Aktiviteter öppnas och komplettering med referensobjekt kan göras.



Öppna Kalenderbokning

Översiktskalender

Intill bokningskalendern visas en översiktskalender för två månader.

måndag 24 maj 2010													
◀ April 2010							Maj 2010 ▶						
m	t	o	t	f	i	s	m	t	o	t	f	i	s
13	14	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31					1	2	3	4	5	6	7
							8	9	10	11	12	13	14
							15	16	17	18	19	20	21
							22	23	24	25	26	27	28
							29	30	31				

Här är det möjligt att bläddra fram eller tillbaka i almanackan. Klicka på någon dag i översikten och vald persons kalender visas för aktuell dag/vecka /månad. Dagar där någon kalenderbokning finns visas med fetstil. Valt datum är markerat med en ring.

Bläddra månadsvis i kalendern genom att klicka på någon av pilsymbolerna bredvid månadernas namn. Bokningskalendern följer översiktskalendern och visar den dag som markeras, eller den tidsperiod som är vald med någon av kalenderikonerna i verktygsraden.

En markering i kryssrutan ”Kalender” i rutin 612 Aktiviteter innebär att aktiviteten avser en Kalenderbokning. Den i kalendern markerade tiden visas i fälten för start och slut.

I bilden ovan startade bokningen den 12/12 2007 kl. 08.00 och den slutade kl. 09.30 samma dag.

En bokning kan även göras i någon annans kalender. Den enda förutsättningen är att personen finns registrerad som personal i rutin 721 Personal.

Välj signatur/namn i listboxen som visas i rutin 613 Kalender under ikonerna. (Bild 613 Kalender, punkt 2, i avsnitt 2.5 Kalender). Den valda personens kalender visas. En bokning i någon annans kalender markeras alltid som preliminär.

Även vid bokning i någon annans kalender meddelas mottagaren, genom en mötesförfrågan. Se även avsnittet om Gruppbokning.

Under dagen

I vårt exempel ovan har en bokning som avser en viss tid av dagen utförts. Det finns också möjlighet att registrera en så kallad ”Under dagen” bokning, dvs. en bokning som inte har en specifik tid. En sådan bokning visas som rubrik för dagen i Kalendern.

Det kan vara en information om att något sker, något som är viktigt för företagets medarbetare att bli informerade om.

En ”Under dagen” bokning kan göras för enskild person eller för arbetsgrupp. Exempel på ”Under dagen” bokning kan vara planerad Fönsterputsning. Företagets medarbetare ska känna till att det kommer att finnas fönsterputsare i huset.

Ett annat exempel är att en mäsas pågår en viss vecka. I avvaktan på att boka in besöket läggs mässan som en ”Under dagen” bokning för att finnas där som en information.

Födelsedagar visas också som ”Under dagen” bokning. De aktiveras via Arkiv/Egenskaper fliken Påminnelseuppdag i rutin 613 Kalender. PTC-uppdraget Påminnelser måste läggas till i rutin 850 PTC Monitor och aktiveras.

”Under dagen” kan också användas för privat bruk som en påminnelse att exempelvis ringa och boka tid hos tandläkaren.

I bilden ovan visas en generell under dagen bokning den 14 Jan och en annan märkt som personlig den 16 Jan. Att bokningen den 16:e är personlig vet du genom att den är nedtonad. När du tittar på en annan persons kalender visas bara en tom nedtonad ruta.

Upptagen



Funktionen ”Upptagen” använder du för att boka in en händelse, en kalenderbokning som uppstår akut eller som bara är kortvarig. I dialogen anger du hur länge du är upptagen eller frånvarande. Du kan markera något av alternativen eller själv ange klockslag.

I kalendern visas bokningen med en röd punkt för att indikera att det är en snabbbokning som gjorts. Även ikonen bredvid listboxen med signaturen har ändrat utseende för att visa att signaturen är frånvarande.

2.5.2. Återkommande bokning

En del möten kan vara återkommande, exempelvis uppstartsmöte varje vecka med en projektgrupp.



För att inte behöva registrera en bokning exempelvis 12 gånger, dvs. en bokning per vecka under några månader, kan du använda ikonen för återkommande bokning.

I dialogen som öppnas anger du vilken tid bokningen ska ha och vilken dag den ska inträffa osv. Ett antal poster skapas beroende på hur ditt urval gjorts. I bilden nedan skapas 11 poster under de veckor som den återkommande bokningen ska gälla.

Du kan markera egenskapen ”Endast påminnelse första dagen” om du inte vill bli påmind vid varje tillfälle.

Naturligtvis går det att radera enstaka bokningar utan att alla övriga också raderas. Markera bokningen i kalendern och klicka på ikonen Ta bort.

Vill du enbart radera en av de återkommande kalenderbokningarna svarar du Nej på ovanstående meddelande.

2.5.3. Flerdagarsbokning

En flerdagarsbokning fungerar på ungefär samma sätt som en återkommande bokning. Skillnaden är att flerdagarsbokningen sträcker sig över en sammanhängande period.



För flerdagarsbokning används samma ikon som för återkommande bokning.

Du registrerar den genom att i exempelvis rutin 612 Aktiviteter ange ett datumintervall. Dialogen flerdagarsbokning visas då:

På samma sätt som vid en återkommande bokning kan du välja att få påminnelse endast vid det första tillfället. I kalendern skapas separata bokningar för varje dag som ingår i datumintervallet.

I exemplet ovan visas en flerdagarsbokning som skapas för Anna Aster. Anna har en ordinarie arbetstid mellan kl. 08.00 till 17.00.

I hennes kalender kommer det att skapas bokningar från fredagen den 2 maj till och med onsdagen den 7 maj.

Bokningen på fredagen den 2 maj blir mellan kl. 10.00 till 17.00. Lördag och söndag bokas inte eftersom kryssrutan för detta inte har markerats.

Måndagen den 5 maj och tisdagen den 6 maj blir bokningen mellan kl. 08.00 till 17.00 och onsdagen den 7 maj bokas kl. 08.00 till 12.00.

Flytta bokning

Knappen Flytta bokning används för att flytta flerdagarsbokningar. Du måste ha behörighet till bokningen och den måste ha status Preliminär. För att flytta bokning, markera bokningen i kalendern och klicka på knappen Flytta bokning.



Om du markerar en post i flerdagarsbokningen och anger en ny starttid, uppdateras endast den markerade bokningen. Om du väljer att flytta denna bokning till en annan resurs (fältet Ny ansvarig) flyttas även de efterföljande bokningar som ingår i flerdagarsbokningen, förutsatt att du svarar Ja på frågan "Flytta även kommande bokningar som tillhör denna flerdagarsbokning?". Motsvarande knapp finns även i rutin 617 Resursbokning.

Dialogen Flytta bokning öppnas. Läs mer om denna i avsnitt 2.5.5. Resursbokning.

2.5.4. Gruppbokning och Möteshanterare

Möten med flera deltagare kan ibland vara svårt att få till stånd. Det gäller att veta när de tänkta deltagarna är tillgängliga och att konferenslokal, projektor och andra eventuella tillbehör är lediga. Använd ikonen för gruppbokningar via rutin 613 Kalender för att få en överblick av bokningsläget direkt och undvika dubbelbokningar.

När ett möte ska förberedas med t.ex. agenda som ska distribueras till deltagarna, är CRM/Säljstöd till god hjälp i arbetet. Vi ska här följa arbetsgången från bokningsförfrågan till genomfört möte.



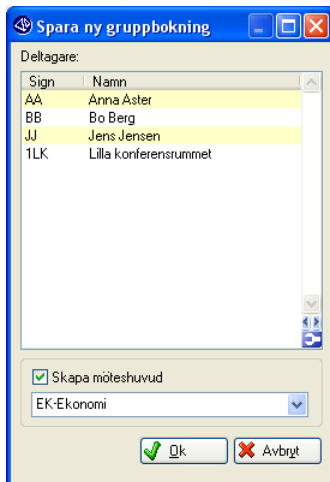
Starta bokningen genom att klicka på ikonen Ny gruppbokning i verktygsmenyn i rutin 613 Kalender.

Namn	Sign	Kont
Lilla konferensrummet	1LK	
Stora konferensrummet	TSK	
Anna Aster	AA	
Bo Berg	BB	
Beata Julin	BJ	
Carl Cool	CC	
Doris Dag	DD	
Egon Elg	EE	
Frida Frisk	FF	
Gun Glad	GG	
Hanna Hurtig	HH	
Inge Iller	II	
Jens Jensen	JJ	
Kalle Kula	KK	
Lorentz Lucidor	LL	
Mildred Morán	MM	
Nisse Norsk	NN	
Otilia Otur	OO	
Patrik Krok	PK	
Torsten L	TL	
Tore Nord	TN	

Välj mötesdeltagare genom att markera i listkontrollen. Antingen kan arbetsgrupp, enskilda personer eller resursobjekt väljas. Godkänn genom att klicka på Ok när önskat urval gjorts.

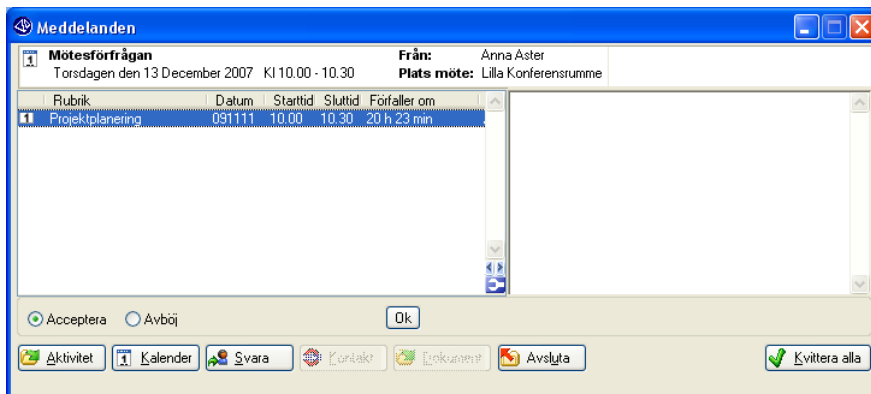
Datum	Starttid	Sluttid	Rubrik	Plats möte
10-05-24	10.00	10.30	Sammanträde, Reklamationshantering	Lilla Konferensrummet

Respektive deltagares kalender visas. Vi har i exemplet valt att registrera företagets konferensrum som resursobjekt. Resursobjekt registreras i rutin 721 Personal genom markering av kryssrutan Resursobjekt. På så sätt går det att direkt vid bokningen försäkra sig om att det är ledigt. Även annan utrustning som behöver bokas kan registreras som resursobjekt. Via listboxen Datum kan du bläddra i kalendern och på så sätt söka fram en passande dag då deltagarna i urvalet är lediga. Välj önskat klockslag genom att ange start- och sluttid, skriv in mötets rubrik och ange plats för mötet. Godkänn genom att klicka på Ok.



Markera kryssrutan Skapa möteshuvud för att kunna se gruppbokningen i rutin 8165 Arbetsgruppsstudion, fliken Gruppkalendern. Finns Arbetsgrupp på bokningen rekommenderas att alltid skapa möteshuvud.

Deltagarnas bokningar markeras som preliminära, med ljusblå vänsterkant, i deras kalender.



En mötesförfrågan skickas till deltagarna där bokningen kan accepteras eller avböjas.

Löpande information om mötets status visas i Möteshanteraren.



Möteshanteraren startas genom att du markerar bokningen i den egna kalendern och klickar på ikonen Öppna gruppbokning, till höger om Ny gruppbokning.

Samtliga deltagare i Gruppbokningen kan öppna Möteshanteraren för bokningen. Läs mer om behörigheter för gruppbokning i avsnittet "Behörigheter".

Ny återkommande gruppbokning



Här skapas en ny Återkommande gruppbokning, som avser flera personer.

Deltagarna kan väljas från Personalregistret eller Arbetsgrupper. Kalenderaktiviteter skapas för flera personer samtidigt. Bokningarna infaller alltid samma tidpunkt och samma veckodag, över en längre period. Du kan markera flera dagar om de återkommande gruppbokningarna gäller flera dagar, exempelvis om möte hålls varje måndag och fredag på samma tidpunkter.

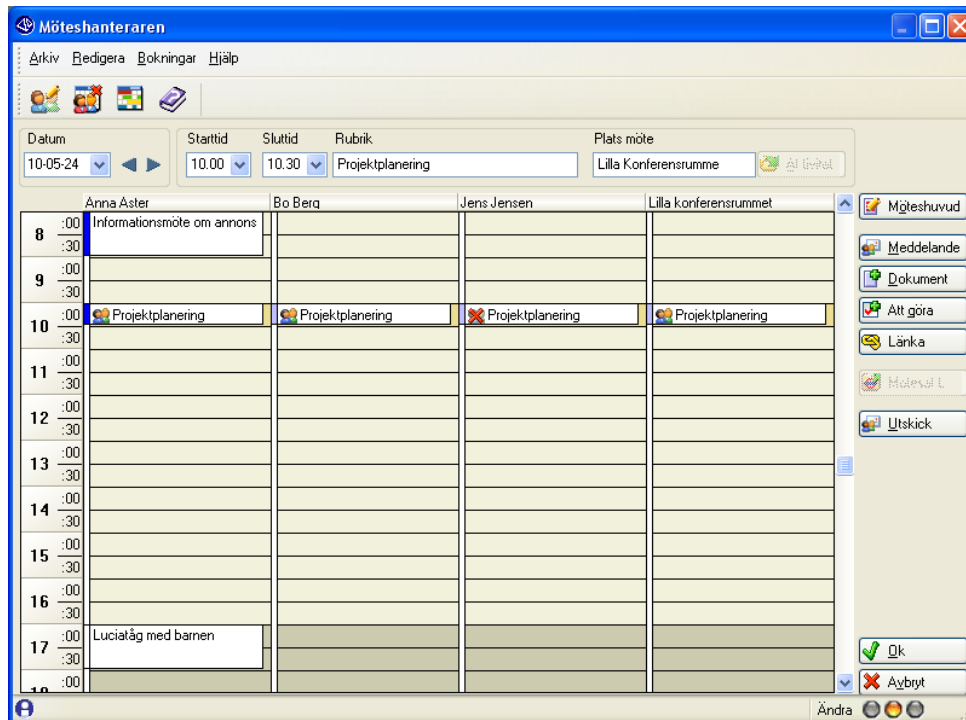
I dialogen som öppnas efter att deltagare valts anges "Till datum" samt vilken/vilka dagar bokningen ska vara återkommande med samma tidpunkt.

Möjlighet finns också att markera kryssrutan "Boka även lördagar och helger".

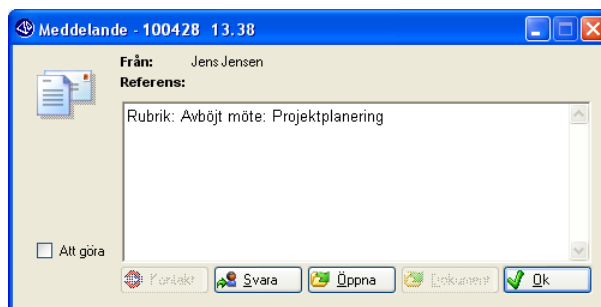
Obs! En återkommande bokning kan inte flyttas eller ändras. Det finns inte heller möjlighet att lägga till deltagare eller länka till dokument.

Det finns en begräsning på maximalt 25 st bokningar per deltagare. Bokas 1 dag/vecka läggs bokningarna över 25 veckor, bokas 5 dagar/vecka läggs bokningarna över 5 veckor.

När återkommande gruppbokning raderas finns möjlighet att välja om endast en eller alla bokningarna ska raderas.

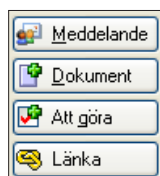


Här har Jens Jensen avböjt och Bo Berg ännu inte accepterat bokningen. Bo Bergs bokning är ännu markerad som preliminär. Markeringen i kalendern ändras beroende på svar. Bokningen på Resursobjekt visas alltid som preliminära. Resursobjekt är oftast inte en fysisk person och kan därför inte godkänna en bokning.



I samband med att någon avböjer får mötesbokaren ett meddelande.

Från Möteshanteraren kan förberedelser göras. Genom att göra förberedelserna här och genom att Möteshuvud finns kommer samtliga aktiviteter att knytas till den aktuella gruppbokningen. Aktiviteterna visas genom att du klickar på Mötesaktivitet. De knyts samman i gruppbokningen via systemreferens som finns på fliken Övrigt i Aktivitet.



Via knapparna Meddelande, Dokument, Att göra och Länka, knyter du förberedelser, en agenda, ett protokoll eller dylikt till bokningen.

En befintlig aktivitet kan länkas till en gruppbokning. Det gör du genom att klicka på knappen Länka och välja aktivitet via 8162 Aktivitetsstudion. Aktiviteten och eventuell bifogad fil länkas till bokningen

De olika aktiviteterna får du tillgång till när du öppnar aktivitetscentralen via gruppbokningen. Klicka på knappen "Möteshant":

I dialogen Möteshanteraren visas i vårt exempel ursprungsaktiviteten gällande Offert som länkats till bokningen, Projektplaneringsbokningen med koppling till planeringsdokument och som är en Att göra riktad till Patrik Krok.

Så här kan det se ut när du väljer att koppla ett dokument till en aktivitet



Dokument kopplar du genom att klicka på denna ikon. Du väljer sedan önskad fil.



Vill du skapa ett helt nytt dokument som kopplas till aktiviteten gör du det med hjälp av denna ikon.



På en aktivitet som har ett dokument kopplat till sig klickar du på denna ikon för att öppna dokumentet.

Ändra/Avboka gruppbokning

Den som skapat gruppbokningen kan ändra tid/datum eller helt avboka gruppbokningen. Vid förändring av en befintlig gruppbokning sänds en ny mötesförfrågan ut till deltagarna, med rubriken ÄNDRAD Tid/Datum och rubriken för den ursprungliga bokningen. Rubriken ackumuleras vid återkommande ändringar. Eftersom bokningen märks om som preliminär, måste de inbjudna deltagarna som tidigare godkänt sina bokningar, godkänna bokningarna igen.

Vid avbokning av ett möte sänds ett meddelande samt ett läskvitto som skickas i retur.

2.5.5. Resursbokning

Resursbokning i rutin 617 ger dig möjlighet att snabbt och enkelt boka alla resurser för respektive projekt samtidigt. Du kan skapa bokningar i din egen kalender eller i dina medarbetares. Rutinen kan startas via knappen Resursbokning via projekt-/orderregistreringsrutinerna eller direkt via rutin 617 Resursbokning. I rutinens schema kan du få en översikt över alla kalenderbokningar som skapats för resurserna i vald arbetsgrupp.

Rutin 617 Resursbokning

I rutin 617 Resursbokning kan du skapa bokningar kopplade till antingen projekthuvud eller rad när rutinen öppnas via Projekt/Order. Resursbokningen innehåller en enkel översikt. Du kan boka Personal, Kontakter och Resursobjekt.

The screenshot displays the '617 Resursbokning' (Resource Booking) dialog box. The interface includes a menu bar (Arkiv, Bedigera, Visa, Bokningar, Fönster, Hjälp) and a toolbar. The main area is divided into several sections:

- Arbetsgrupp:** NORR-Region Norr, with a 'Lägg till' button.
- Ordernr:** IH70, **Företagskod:** Nils AB.
- RESURS:** A table listing resources with columns for FÖRSTA, SISTA, TIM, and ROLL. Resources include Anna Aster, Beata Julin, Doris Dag, Mildred Morän, Nisse Norsk, Raul Ramses, and Bilyft.
- Kontakter:** A section for booking contacts.
- Resursobjekt:** A section for booking resource objects.
- Calendar:** A central calendar view for April 2010 showing bookings for 'Nils AB' and 'Nils AB Normalprojekt'.
- Order List:** A table at the bottom showing a list of orders with columns for Ordernr, Företagskod, Projektdatum, and other details.
- Buttons:** A sidebar on the right contains buttons for 'Ny', 'Öppna', 'Ta bort', 'Flytta bokning', 'Visa', 'Hämta order', 'Inställningar', 'Start o Slutdatum', and 'Stäng'.

Bilden visar dialogen 617 Resursbokning som i vårt exempel öppnats via rutin 110 Projekt. Resursbokningar har skapats för ordernummer N168. I dialogen visas resurser för arbetsgrupp NORR och kalender för vecka 18 innehållande bokningarna. Nedanför resursschemat visas projektraderna.

Knapparna Ny, Öppna och Ta bort är aktiva i alla vyer när en bokning har markerats i resursbokningens kalendern. Endast resursbokningar kan öppnas och raderas.

För att skapa en ny bokning, klicka någonstans i kalendern och därefter på knappen Ny. Resursbokningsdialogen öppnas.



Ikonen "Ta bort alla resursbokningar för detta projekt" raderar ALLA bokningar för projektet som gjorts i resursbokningen.

RESURS	FÖRSTA	SISTA	TIM	ROLL
Personal				
☐ Anna Aster (2)	100419	100420	19	
☐ Beata Julin (1)	100419	100419	7	Ansvarig
☒ Doris Dag (1)	100420	100420	14	Beställ...
☐ Mildred Morän (2)	100422	100422	9	Ekono...
☐ Nisse Norsk (4)	100420	100423	36	Produk...
Kontakter				
☐ Raul Ramses			0	
Resursobjekt				
☐ Billyft			0	

I bilden visas resurserna för valt arbetsgrupp.

För varje resurs visas inom parentes antalet bokningar som finns för valt projekt. Övriga bokningar på resursen ingår inte i denna summering.

Kolumnerna FÖRSTA och SISTA visar första respektive sista bokningen som gjorts för valt projekt.

Kolumnen TIM visar sammanlagt antal timmar som resursen är bokad på detta projekt.

ROLL presenterar resursens särskilda funktion i arbetsgruppen, exempelvis ansvarig eller sekreterare.

Arbetsgrupp: NORR-Region Norr ▼ Lägg till

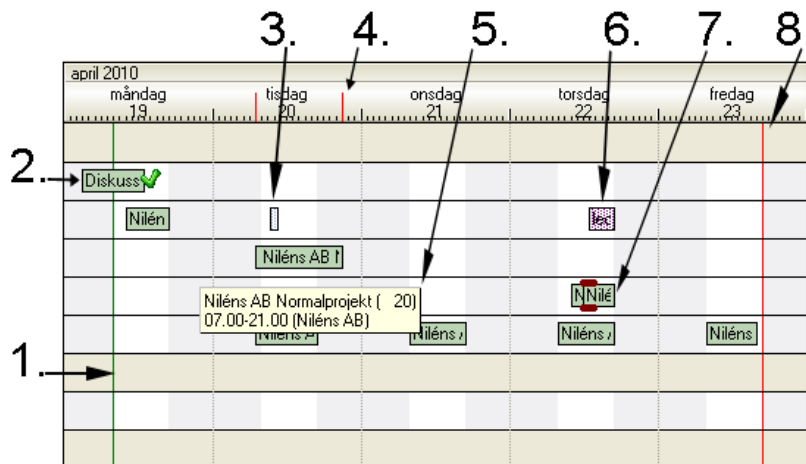
Ovanför Resurserna visas den arbetsgrupp som är kopplad till ordern. Om arbetsgrupp inte finns kopplad finns det möjlighet att koppla den här genom att välja fram önskat val i listboxen.

Knappen Lägg till används för att lägga till personal, kontakt eller resursobjekt till den befintliga arbetsgruppen. Användbart exempelvis om en vikarie ska tillhöra arbetsgruppen ett tag.

Att boka i de olika vyerna

april 2010				
måndag	tisdag	onsdag	torsdag	fredag
19	20	21	22	23
Diskuss ✓				
Nilén			lec	
	Niléns AB I			
	Niléns AB Normalprojekt (20) 07.00-21.00 (Niléns AB)		Nilé	
	Niléns	Niléns	Niléns	Niléns

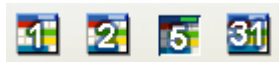
Håll markören över en bokning för att se en sammanfattning för bokningen. I bilden ovan visas att den markerade bokningen tillhör ordernummer N170, rad 20. Bokningen löper från kl. 07.00-21.00 och är bokad på företaget Niléns AB.



1. Den gröna linjen markerar angivet startdatum för projektraden. (En blå linje visar innevarande dag/tid.)
2. Grön bock innebär att bokningen är avslutad.
3. Denna kalenderbokning är märkt "Personlig".
4. De två strecken visar tidsintervallet för den i resursschemat markerade bokningen.
5. Genom att hålla markören över en bokning får du en övergripande information.
6. Här visas en kalenderbokning märkt "Frånvarande".
7. Markeringen visar att bokningarna överlappar varandra.
8. Den röda linjen markerar angivet slutdatum för projektraden.



Via ikonen "Kalendervy" görs bokningar på samma sätt som i kalendern i rutin 613 Kalender, markera tid och skriv, eller markera tid och tryck på Ny.



Ikonerna "1 Dag", "2 dagar" och "5 dagar" gör det möjligt att skapa bokningar direkt genom markering i resursschemat. Ikonen "31 Dagar" öppnar en vy som fungerar som månadsvis översikt. I alla vyer, med undantag för "31 Dagar", kan bokning även göras genom att du väljer datum, resurs och sedan knappen Ny. Du väljer resurs genom att markera resursen, som då blir gulmarkerad.

Resursbokningar kan flyttas genom att de dras till ny position. De kan också förlängas/förkortas genom att du drar i ena kanten på bokningen.

Vid ändring av tid över ett längre datumintervall, markera bokningen i vyn och klicka på knappen Öppna. I den dialog som öppnas kan sedan datum för start/sluttid justeras.

Funktionerna i rutin 617 Resursbokning

Ordernr	Företagskod	Projektdatum	R...	Artike...	Benämning	Bokat	Budg bel	Budg...	Enhet	Kat	Plane...	K...
XAA00002	101	091111	10	P11	Grundundersök...	7.0	800.00		1 T	3	1014	T
755	100	091113	20	R11	Planering	14.0	850.00		1 T	3	1014	H
758	101	091119	30	P10	Projektering	28.0	750.00		1 T	3	1014	T
759	102	091119	40	R001	Råmaterial	0	13800.00		120 S	1	1014	I
760	110	100316	50	R002	Råmaterial	0	41257.50		250 S	1	1014	I
761	100	100317	60	T20	Timid	36.0	100000.00		250 T	3	1014	C
N170	106	100406	70	B	Besiktning	0	2250.00		1 S	2	1014	
766	100	100414	80	LG101	Kabel	0	3150.00		350 M	1	1014	
			90	U900	Strömbuss	0	105.00		15 S	1	1014	I

I bilden visas projektrader för N170. Kolumnerna ger dig information om vad bokningen gäller, med information om artikelkod, antal bokade timmar med mera. Statusflaggor som underlättar en snabb översikt är:

Gul flagga visar om raden är påbörjad.

Grön flagga visas för tidartikel (kategori 3 Tider) när antalet budgeterade timmar är lika med eller överskrider bokat antal timmar.

Klicka i markeringsrutan till vänster om radnumret för att markera raden. Markerade rader i kombination med markering av radioknappen Markerade rader i gruppboxen Visa, innebär att endast bokningar för de markerade raderna presenteras i vyn.

Gruppboxen "Visa" är endast tillgänglig när bokningar görs för projekt/order. I gruppboxen finns radioknapparna "Alla bokningar", "Detta projekt", "Markerade rader" och "Markerad resurs".

- Alla bokningar** Visar bokningar för projektet/ordern och alla andra befintliga kalenderbokningar för varje resurs. Här kan nya bokningar göras genom en markering i resursschemat.
- Detta projekt** visar resursbokningar för aktuellt projekt/order.
- Markerade rader** visar resursbokningar för de projektrader som markerats i listkontrollens markeringsrutor.
- Markerad resurs** visar endast resursbokningar för de resurser som markerats med kryssrutan vid Resurs.

Gruppboxen Bokade resurser, ger möjlighet att bläddra mellan olika bokningar. Bokade resurser är endast tillgängliga när bokningar görs för projekt/order.

I Visa-läget kan pilknappar användas för att hoppa till första, sista, föregående och nästa resursbokning för aktuellt urval. Med aktuellt urval menas den radioknapp som markerats i gruppboxen "Visa".

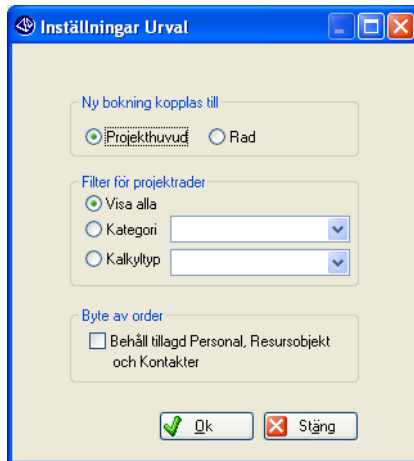
Ny bokning kopplas till

Med hjälp av knappen Hämta, listkontrollen för projekt och projektrad, knappen Inställningar styrs koppling av ny bokning enkelt direkt i rutin 617 Resursbokning.



Klicka på knappen Hämta och välj om Enstaka eller Urval av order ska hämtas. Rutin 8130 Orderstudio öppnas.

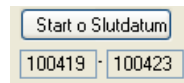
Inställningar



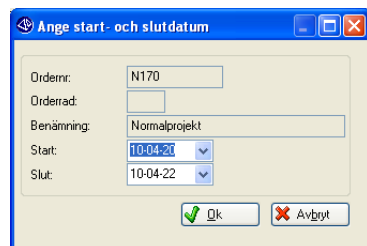
Innehållet i gruppboxen "Ny bokning kopplas till" är endast tillgängligt när bokningar görs för projekt/order. Här väljer du om bokningarna som skapas ska kopplas till projekthuvud eller projektrad. Projektrad väljs genom ett klick på en rad i listkontrollen.

Valen i "Filter för projektrader" gör det möjligt att endast visa rader med viss kategori eller kalkyltyp i listkontrollen och på så vis lättare hitta raderna som bokningen ska kopplas till.

Personal, Resursobjekt och/eller Kontakter kan kopplas till en order via knappen Lägg till. Markerad kryssruta "Behåll tillagd personal, resursobjekt och kontakter" innebär att dessa resurser behålls när bläddring bland order sker i listkontrollen. Tillagd Personal, Resursobjekt eller Kontakt påverkar inte den ordinarie arbetsgruppen.

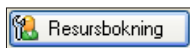


Knappen "Start o Slutdatum" används för att ange mellan vilka datum bokningar bör ske. Detta kan göras dels på projekthuvudet, dels på respektive rad. I bilden ovan styr intervallet 100419-100423 var grönt och rött streck ska visas för projektraden i resursschemat.



Ett klick på knappen Start o Slutdatum öppnar denna dialog. Här visas på vilken order och orderrad som start och slutdatum ska anges.

För bokning för ett projekt, starta dialogen från följande rutiner:



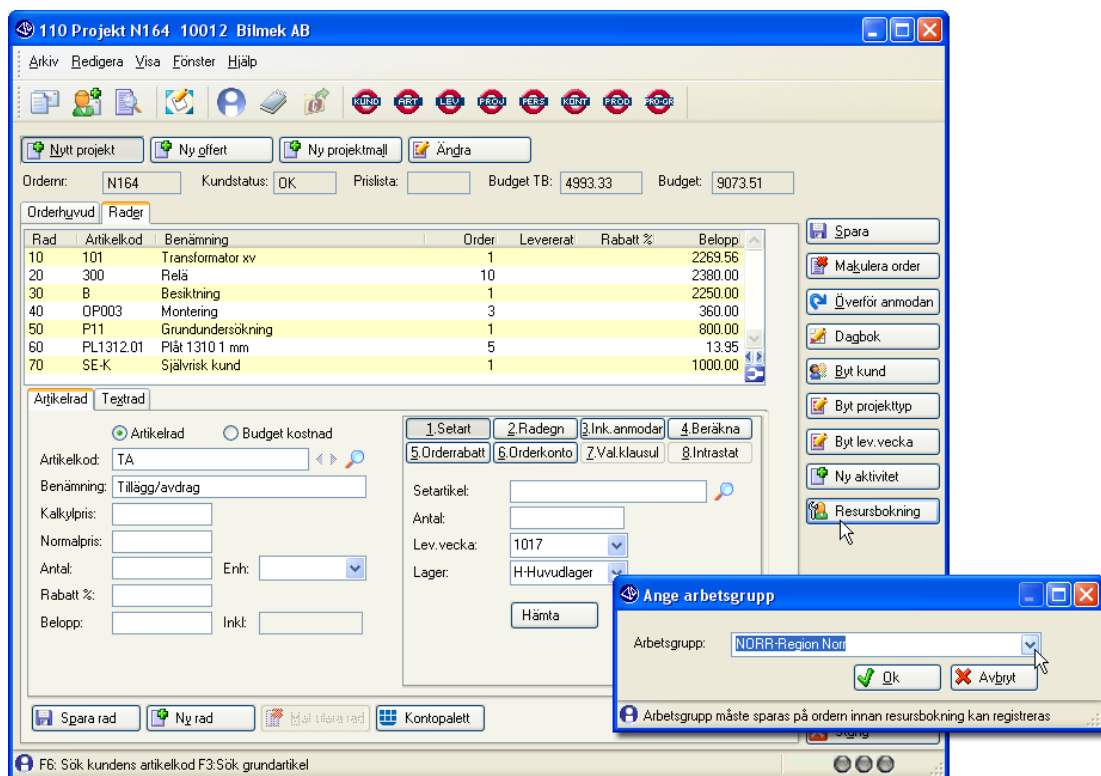
Knappen resursbokning når du via nedanstående rutiner.

- 8013 Order/Projektcentral, fliken arbetsgrupp
- 8130 Orderstudio
- 8131 Order/radstudio
- 8165 Arbetsgruppstudio
- 110 Projekt
- 410 Order
- 7510 Serviceorder (tillvalsmodul)
- 8191 Serviceorderstudio (tillvalsmodul)
- 3110 Kassaförsäljning (tillvalsmodul)

Resursbokning är också tillgänglig från rutin 617 Resursbokning. Notera att när du väljer att gå direkt via rutin 617 kopplas bokningarna inte till ett projekt. I rutin 617 Resursbokning kan du välja att hämta fram enstaka eller urval av order via rutin 8130 Orderstudio. Du kan byta Arbetsgrupp i listboxen eller välja knappen Lägg till för att lägga till enstaka resurser.

Resursbokning via Projekt/Order

När du registrerar ett projekt eller en order kan du samtidigt göra en resursbokning genom att klicka på knappen Resursbokning.



Bilden visar Projekt N168. Genom ett klick på knappen Resursbokning i rutin 110 Projekt öppnas dialogen Ange arbetsgrupp. Här väljs önskad Arbetsgrupp, i exemplet NORR – Region Norr

När bokningar ska göras för ett projekt, måste arbetsgrupp först väljas. Dialogen "Ange arbetsgrupp" visas när du klickar på knappen Resursbokning, om arbetsgrupp inte angivits vid registrering av orderhuvudet. Då öppnas rutin 617 Resursbokning istället direkt.

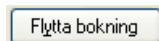
Sker arbetet ofta mot en och samma arbetsgrupp kan du ange standard arbetsgrupp under Arkiv/Egenskaper, fliken Övrigt i rutin 613 Kalender. Dialogen ”Ange arbetsgrupp” startas då alltid med den valda arbetsgruppen. Den arbetsgrupp som väljs sparas i orderhuvudet i samband med att rutin 617 Resursbokning öppnas.

Ange standard arbetsgrupp under Arkiv/Egenskaper fliken Övrigt i rutin 613 Kalender.

Tips! Starta rutin 617 Resursbokning och välj knappen Hämta för att välja om Enstaka eller Urval av order ska hämtas. Rutin 8130 Orderstudio öppnas. Har du valt urval av order kan du enkelt bläddra bland dessa och koppla arbetsgrupper och lägga till resurser.

Flytta bokning

Knappen Flytta bokning används för att flytta flerdagarsbokningar. För att flytta bokning, markera bokningen i kalendern och klicka på knappen Flytta bokning.



Om du markerar en post i flerdagarsbokningen och anger en ny starttid, uppdateras endast den markerade bokningen. Om du väljer att flytta denna bokning till en annan resurs (fältet Ny ansvarig) flyttas även de efterföljande bokningar som ingår i flerdagarsbokningen, förutsatt att du svarar Ja på frågan ”Flytta även kommande bokningar som tillhör denna flerdagarsbokning?”.

Motsvarande knapp finns även i rutin 613 Kalender där behörighet att flytta ändra andras bokningar krävs samt att bokningen är preliminär.

Dialogen Flytta bokning

Ange ett eller flera val, urvalen är Nytt startdatum, Ny starttid och/eller Ny ansvarig. Här finns även möjlighet att markera kryssrutan Boka även lördagar och helger.

Ny starttid korrigerar endast vald bokning. Anger du ”Nytt startdatum” och ”Ny ansvarig” flyttas vald bokning och bokningar som tillhör samma flerdagarsbokning om du svarar Ja på frågan ”Flytta även kommande bokningar som tillhör denna flerdagarsbokning?”

För att flytta flerdagarsbokning bakåt, dvs om bokningen ska starta tidigare, måste första bokningen markeras och flyttas. Alternativt använder du knappen Öppna för att flytta bokningen.

Obs! Flyttar endast för den valda resursen. Har du flyttat en bokning som ingick i denna flerdagarsbokningen till annan resurs så följer inte denna med vid flyttning.

Exempel - Flytta inom samma resurs

Gör en bokning för måndag-onsdag.

Markera måndag och flytta den till tisdag, nu flyttas alla bokningarna framåt en dag.

Markera tisdag och flytta den till torsdag då flyttas bokningarna för tisdag och onsdag fram till torsdag och fredag. Bokningen för måndag ligger kvar.

Markera måndag och flytta till torsdag, med kryssrutan "Boka även lördagar och helger" markerad. Då hamnar bokningarna på torsdag, fredag och lördag. Om kryssrutan är omarkerad, hamnar bokningarna på torsdag, fredag och måndag.

Om du har en bokning för tisdag-torsdag och flyttar torsdag till fredag och sedan markerar tisdag och väljer att flytta den till måndag, flyttas bokningarna som kommer efter ihop och blir måndag-onsdag. Fredagens bokning flyttas alltså åter ihop med bokningen för de två första posterna på måndag-tisdag.

Exempel - Flytta till annan resurs

Om du flyttar en bokning som ingår i en flerdagarsbokning till en annan resurs och sedan flyttar denna igen till annan dag för samma resurs, flyttas inte de övriga bokningarna som ursprungligen ingick i denna flerdagarsbokning, eftersom de nu ligger på annan resurs.

När du väljer att flytta en bokning till en annan resurs där bokningen har fler dagar som ligger senare än vald dag visas frågan "Flytta även kommande bokningar som tillhör denna flerdagarsbokning".

2.6. Outlook – Koppling till Pyramid via CRM Connect

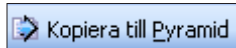
CRM Connect ger alla anställda tillgång till företagets kontakter, gemensamma dokument samt den egna och medarbetares kalender. I Outlook får du tillgång till dessa funktioner i samband med installation av CRM Connect.



Läs mer om arbetsplatsinstallationen i avsnittet 1.3.9 om CRM Connect. Här nedan beskriver vi de olika menyvalens funktioner.



Om du inte valt automatisk inloggning kan du manuellt klicka på denna knapp för att logga in i Pyramid när du startar din Outlook. Automatisk inloggning anges i inställningarna på fliken Pyramid, läs mer om detta i avsnitt 1.3.9. om CRM Connect.

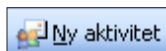


Via Outlook finns möjlighet att kopiera inkommande e-post till Pyramid. Finns avsändarens e-postadress i Pyramids kontaktregister kommer denna kontaktperson att föreslås som referens för aktiviteten. Ett e-postmeddelande kan på detta sätt göras tillgängligt som aktivitet för alla eller delar av företagets medarbetare.

Om du arbetar med Outlooks kalender och avtalade tider eller Outlooks uppgifter kan du välja att kopiera in också dessa till Pyramid med hjälp av Kopiera till Pyramid.



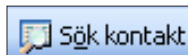
När du skickar ett nytt eller svarar på ett meddelande ändrar ikonen utseende, se bilderna ovan.



Öppnar rutin 612 Aktiviteter. Härifrån kan du registrera dina aktiviteter på samma sätt som direkt via Pyramid. Läs mer i avsnitt 2. Aktiviteter.



Öppnar rutin 613 Kalender. Skapar du ofta bokningar eller behöver ta reda på om dina kollegor är tillgängliga har du mycket nytta av att öppna kalendern direkt via Outlook. Kalendern finns hela tiden tillgänglig och du bläddrar snabbt mellan programmen. Kalenderbokningar, meddelande och annat fungerar på samma sätt som om du arbetar via Pyramid. Läs mer i avsnitt 2.5. Kalender.



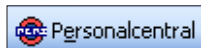
För att sända meddelande via Outlook med hjälp av Pyramids kontaktregister kan Sök kontakter användas från e-postmeddelandet. Denna funktion ger dig möjlighet att direkt få e-postadressen i det aktuella meddelandet.



När du skickar ett nytt eller svarar på ett meddelande ändrar ikonen utseende, se bild ovan.



Öppnar Kontaktcentralen och underlättar för dig att finna kontaktuppgifter. För att snabbt få kontroll över vem kontakten är du talar med eller fått e-post från kan du söka fram alla uppgifter och undvika att formulera dig på ett sätt som kan förolämpa kontakten. Om en kontakt exempelvis har ringt in tidigare med ett klagomål kan du snabbt hitta information om detta via kontaktcentralen.



Öppnar Personalcentralen och underlättar för dig att finna personuppgifter. Användbart för att till exempel kunna ringa in extrapersonal om någon blivit sjuk och måste ersättas.



Öppnar dialogen för sms. Funktionen kräver att avtal tecknats. Läs mer i avsnitt 1.5 i denna handbok. Härifrån skickar du meddelande via sms istället för e-post om kontakten exempelvis är på resande fot och bara har tillgång till sin mobiltelefon.



När du markerat ett e-postmeddelande hämtas avsändarens e-postadress in i rutin 726 Kontakter. Du kan därefter registrera övriga nödvändiga uppgifter.



Aktivitetsstudion öppnas och härifrån kan du söka fram aktiviteter för vidare bearbetning.



Mappstudion öppnas och härifrån kan du söka fram mappar för vidare bearbetning.

2.6.1. Pyramidikoner i Microsoft Word/Excel samt Open Office.org Writer/Calc

Om tillägg aktiverats för MS Word och Excel samt Open Office.org Writer och Calc kommer funktionen ”Skicka/Kopiera till Pyramid” att finnas tillgänglig under Startmenyn i dessa program.



Funktionen gör det möjligt att direkt från Word/Excel samt Open Office.org Writer och Calc skapa en aktivitet i Pyramid kopplat till Word-/Excel respektive Writer-/Calc.

Skillnader i Office-versioner

I Word/Excel version 2003 och äldre kallades funktionen ”Spara i Pyramid” och från Office 2007 heter den ”Kopiera till Pyramid”.

Om Flerföretag används och det finns flera bolag, kan inte Excelark/Worddokument sparas för de olika företagen/bolagen med Officeversioner tidigare än 2007. Då används ett Excel-/Wordtillägg som sköter kopiering till Pyramid. Denna hanterar inte flera bolag.

Från Office 2007 sköter CRM Connect kopieringen och då kan Excelark/Worddokument kopieras in i valt bolag. Det förutsätter dock att egenskapen ”Visa inloggningsdialog” i MS Outlook under Verktyg/Alternativ/Pyramid INTE är markerad.

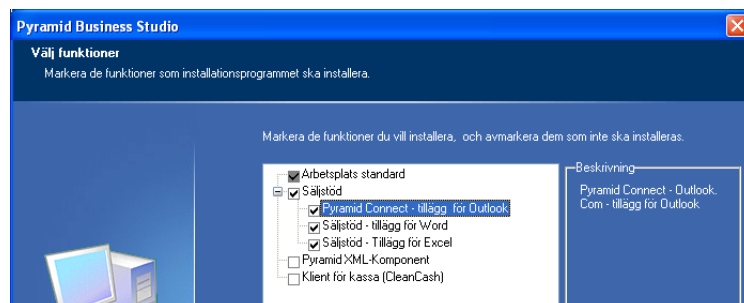
MS Office/ Open Office.org

I Microsoft Office respektive Open Office.org finns möjlighet att aktivera tillägg för att i mallarna kunna redigera in fält från Pyramid. Programmen har olika tillvägagångssätt för att aktivera tillägget. Mer om detta kan du läsa här nedan.

MS Office

Vid arbetsplatsinstallationen (..Pyramid\install.exe) ska komponenten ”Säljstöd – tillägg för Word” samt Säljstöd – tillägg för Excel” markeras.

Tilläggen skapar en koppling mellan Pyramid och verktygen som skapar dokument/kalkylblad. Med tilläggen kan Word/Excel-filer kopplas till Pyramidaktiviteter och funktionerna ”Infoga fält” samt ”Kopiera till Pyramid” blir tillgängliga i Word.



Open Office.org

I Pyramid/SETUP finns installationsprogrammet InstallOpenOfficeExtension.msi. Kör detta på respektive arbetsplats för att aktivera funktionerna i Open Office.org Writer. Därefter öppnar du Open Office.org Writer/Calc på arbetsplatsen för att kontrollera att funktionen ”Infoga fält” samt ”Skicka till Pyramid” att ha lagts till i menyraden under Pyramid.

Om funktionen Pyramid/Infoga fält i menyn inte har aktiverats öppnar du katalogen ...\\Program\\PyramidOpenOfficeExtension via Utforskaren. Dubbelklicka på filen OOoListenToPbs.vbs och öppna därefter Open Office .org Writer igen.

Gemensamt för MS Office och Open Office.org

Dokument som kopplats till aktiviteter i rutin 612 Aktiviteter sparas enligt egenskaper till vald sökväg. Egenskaperna registreras i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd, fliken Dokument.

Här hanteras också offertmallar som skapas med Word/Writer. Sökväg för de Word-/Writerofferter som skapas via rutin 640 Snabborder anges samt vilket offertformat som ska användas för offerten i MS Word/OpenOffice.org Writer anges också här.

I rutin 612 Aktiviteter finns möjlighet att göra koppling mellan Pyramid och externa dokument. Läs mer i separat avsnitt om att skapa externt dokument.

Inställningar för vilket program som ska tolka filerna i rutin 9711 Importera Kund-prospekt från Excel/Calc samt rutin 9720 Importera kontakter från Excel/Calc , sker i rutin 872 Arbetsplatser.

2.7. Aktivitetscentral



Aktivitetscentralen startas från de listkontroller som innehåller aktiviteter. Här når du all information från den valda listkontrollen och kan redigera data eller vidarebefordra/delegera till andra.

Centralens rubrik anger varifrån den startats t.ex. "Aktivitetscentral Att göra", "Aktivitetscentral Meddelande" osv. Eftersom Aktivitetscentralen endast kan öppnas från dessa listkontroller saknar den ett eget rutinnummer.

Aktivitet

Datum	Rubrik	Namn	Map
100317	sökt dig	August Augu.	ALLH
100324	ring ang offert	Sara Bernhard	
100324	Kontrollera offert	Sara Bernhard	
100406	Aktivitet i mapp PK	Ruben Ram.	PK
100414	Ring!!!	Sture Ström	
100414	Lunch??		
100414	ang xxxx	Raul Ramses	
100419	Offert	Sara Bernhard	ADM
091111	SV:Leveranstid	Raul Ramses	ALLH
091111	Please call him	John Green	ALLH

Markera alla Avmarkera alla Ta bort Avsluta Ändra

Rubrik: SV:Leveranstid Åtgärd:
 Mapp: ALLM-Allmän Status: Avslutat
 Undermapp: Prioritet: Normal
☐ Kalender Start: 10-04-14 14.05
☐ Under dagen ☒ Att göra Slut: 10-04-14 14.13
☐ Aktivitet ☐ Aktivitet ☐ Meddelande
☐ Kontakt ☐ Personal ☐ Meddelande ☐ Skicka
 Antal rader: 12

Information

Registrerat: 100414 kl.14.06 av Beata Julin
Rubrik: SV:Leveranstid
Referens: Raul Ramses, Ramses och söner AB
Telefon: Direkt: 0345-567899 Mobil: 0701-123456
Till: Anna Aster

Text

3-4 veckor.
 ----- Från: AA Till: BJ Datum: 100428 -----
 Undrar vad vi har för leveranstid. Meddela mig så ringer jag tillbaka.

Spara Skriv ut Svara Kopiera till Kopiera till
 Dokument:
 Ref objekt:
 Utskick:
 Stäng

Exempel på Aktivitetscentralen, öppnad från listkontrollen "Att göra" i rutin 613 Kalender.

Flaggornas färger i listkontrollen Aktiviteter varierar mellan grön, gul och röd. Grön betyder att startdatum för aktiviteten ännu inte nåtts. Gul innebär att aktiviteten befinner sig mellan angivet start och slutdatum. Röd flagga betyder att aktivitetens slutdatum har passerats.

Aktiviteter

Via aktivitetscentralen får du översikt över aktiviteterna i urvalet. All information som är kopplad till aktiviteten är tillgänglig. Det är även möjligt att öppna aktiviteter, att skapa nya eller göra ändringar i flera aktiviteter samtidigt. Exempelvis om flera aktiviteter ska avslutas samtidig. Markera aktiviteterna i listkontrollen Aktiviteter och klicka på knappen Avsluta direkt nedanför listkontrollen. På samma sätt kan du välja att ändra status på en eller flera aktiviteter samtidigt.

I fälten nedanför listkontrollen visas data för den aktivitet du markerat i listkontrollen. Här kan du ändra rubrik, mapp, åtgärd, status och andra egenskaper för aktiviteten.

Byt Startdatum/Mapp/Arbetsgrupp

Startdatum: (Ej kalenderposter)
 Arbetsgrupp:
 Mapp:
 Undermapp:
 Åtgärd:
 Status:
 Lästlagga: Av
 Ok Avbryt

Med hjälp av detta ändrar du snabbt uppgifter här, istället för att öppna varje aktivitet via rutin 612 Aktiviteter. När du ändrat på uppgifterna klickar du på knappen Spara ovanför fältet Åtgärd.

När du avslutar din aktivitet kan du märka den med en åtgärds kod för ”Katalog skickad” eller ”Bokat möte”, osv. Detta underlättar vid uppföljning och kan vara till hjälp i situationer när meningsskiljaktigheter uppstår gällande vad som egentligen gjorts. Åtgärds koder skapar du i rutin 681 Åtgärds koder.

Information

När du markerar en rad i listkontrollen Aktiviteter ser du all information och eventuell aktivitetstext som tillhör aktiviteten. Listkontrollen Information visar vem som registrerat aktiviteten, vad den gäller och eventuella kontaktdata.

Text

I listkontrollen Text får du tillgång till den text som registrerats på aktiviteten. Vill du redigera texten i listkontrollen eller på annat sätt bearbeta använder du dig av knapparna direkt under listkontrollen.

Aktivitetscentralen ger dig kontroll

När en kund ringer och har frågor kring en överenskommelse kan du via rutin 8010 Kundcentralen söka fram den aktuella kunden. Via fliken Aktiviteter markerar du mappen Överenskommelser och klickar på ikonen för aktivitetscentral i listkontrollen Aktiviteter.

Alla kundens aktiviteter som sparats i mappen Överenskommelser visas då. Du kan enkelt ta reda på vad du eller dina kollegor kommit överens med kunden.

Notera att behörigheter på mappen kan göra att vissa användare inte når all information. Läs mer i avsnitt 2.8 Behörigheter.

Aktivitetscentralen kan användas för eventuell vidare bearbetning av aktiviteterna samt för att se kopplade dokument.

Vid arbete med aktiviteter inom ett visst ämnesområde, viss Mapp, klicka på ikonen i listkontrollen för att starta Aktivitetscentralen.

I Aktivitetscentralen visas aktiviteter i markerad mapp och eventuell undermapp. Aktivitetscentralen är tillgänglig från samtliga rutiner som visar aktiviteter. Det är en utmärkt plattform att arbeta ifrån och för att bearbeta, som i detta fall, ett ämnesområde, en mapp.

2.8. Behörigheter

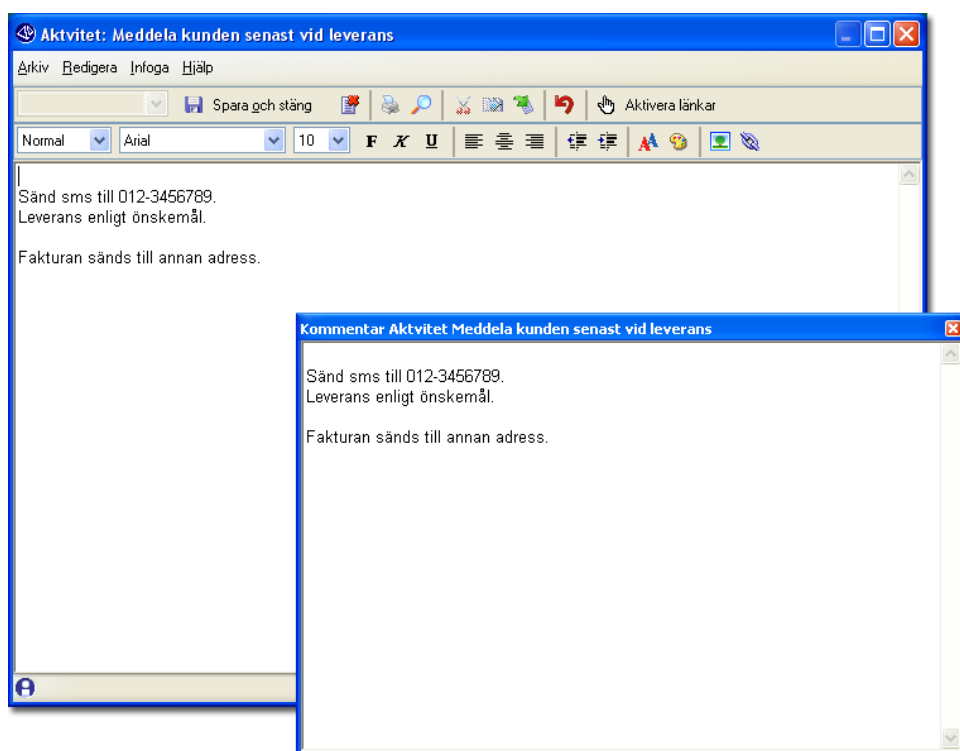
När du registrerar aktiviteter/kalenderbokningar kan du avgöra vem som ska kunna läsa aktivitetstexter eller få behörighet att öppna/ändra aktiviteterna.

I detta avsnitt beskriver vi de olika alternativen:

- Läsa aktivitetstext
- Öppna/ändra aktivitet

2.8.1. Läsa aktivitetstext

Generellt gäller att när du inte är behörig att öppna en aktivitet, men aktiviteten är registrerad av din signatur, får du enbart tillgång till eventuell aktivitetstext på aktiviteten. När du bara är behörig att läsa aktivitetstext kan du inte nyregistrera eller redigera texten på aktiviteten via Pyramids Texteditor. Du saknar behörighet om du inte är Ansvarig, inte ingår i Arbetsgruppen eller har behörighet till angiven Mapp.



Den bakre bilden visar aktivitetstext för en behörig signatur. Överst i texteditorn finns då funktioner för att formatera texten och att spara ändringarna.

I den främre bilden visas aktivitetstexten endast som så kallad Kommentar, dvs. utan motsvarande möjligheter att redigera texten. Kommentar visas för dem som endast är behöriga att läsa aktiviteten.

2.8.2. Öppna/ändra aktivitet

Generellt gäller att du kan öppna och ändra aktiviteten när du är behörig, dvs. du är Ansvarig, eller ingår i Arbetsgruppen eller har behörighet till angiven Mapp.

Aktiviteter som inte har något angivet i ovan nämnda fält är tillgängliga för alla att läsa och att öppna/ändra.

I tabellen nedan sammanfattas strukturen för behörigheter att läsa, öppna/ändra och radera/avsluta aktiviteter.

	Läsa	Öppna/Ändra	Radera/Avsluta
Ansvarig	X	X	X
Reg.sign*	X		
Arbetsgrupp	X	X	X
Mapp**	X	X	X

* När du (dvs. "Registrerad signatur") skapat en kalenderbokning för en kollega och din kollega ännu inte godkänt bokningen är bokningen preliminär. En sådan bokning får du som registrerad signatur behörighet att öppna/ändra. När din kollega godkänt bokningen har du inte längre behörighet att öppna/ändra.

** Avvikelse från matrisen kan förekomma. Kontrollera behörigheter i rutin 630 Mappar för den mappen som kopplats till aktiviteten. Läs mer i avsnittet om 1.3.7. Rutin 630 Mappar inklusive undermappar.

2.8.3. Inloggad som systemadministratör

När du är inloggad som systemadministratör kan du läsa och öppna alla aktiviteter med undantag för:

- Aktiviteter som märkts med egenskapen Personlig.
- Aktiviteter som kopplats till en kontakt, märkt med egenskapen Privat i rutin 726 Kontakter. Sådana är endast tillgängliga vid sökning av den signatur/person som registrerat kontakten.

2.8.4. Behörighet för Gruppbokningar

Endast "Registrerad signatur" har behörighet att flytta, ändra och radera en gruppbokning.

2.9. Kontrollera aktivitet - Sigillhantering

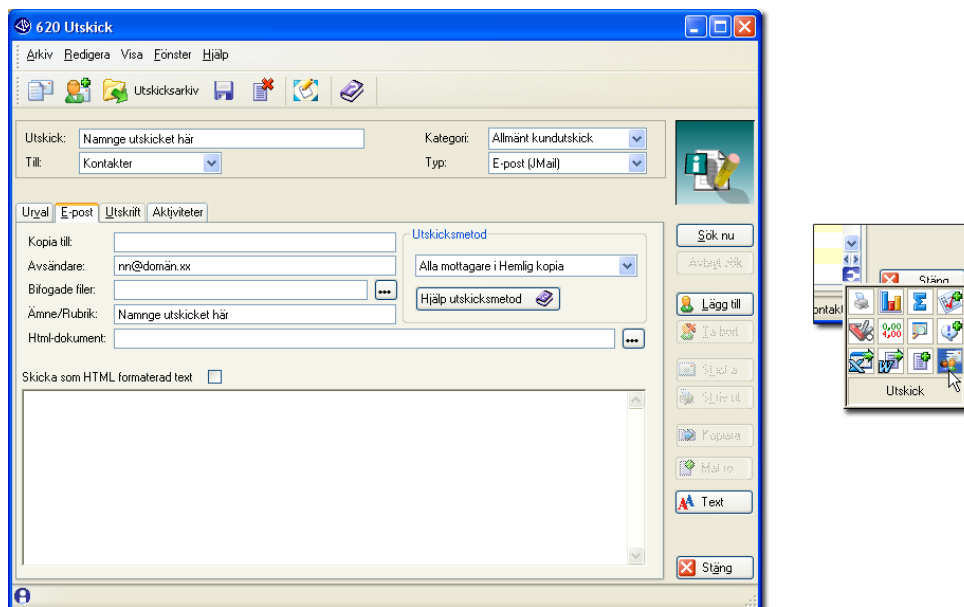
När en befintlig aktivitet öppnas, för att ändras, spärras möjligheten för andra användare att öppna samma aktivitet. Spärren består av ett sigill som sätts på aktiviteten. När aktiviteten lämnats med Spara eller Stäng, frigörs spärren (sigillet raderas).

Om någon aktivitet felaktigt behåller denna spärr, kan rutin 888 Kontrollera aktivitet användas. Här kan aktiviteter kontrolleras och fel i sigillhanteringen åtgärdas. Om aktiviteten är låst i annan rutin kan den frisläppas i rutin 888 Kontrollera aktivitet.

3. Utskick

I CRM/Säljstöd kan utskick göras till företagets kontakter, kunder, leverantörer och personal. Ett utskick kan vara ett e-postmeddelande, ett brev där brevvets text skrivs i Pyramid, utskrift av adressetiketter eller adresslista. Du kan söka fram ett urval för utskick via någon av Pyramids Centraler och Studior.

Utskick kan skapas antingen via rutin 620 Utskick eller via ikonen Utskick i listkontrollernas verktygspalett.



Bilden till vänster visar rutin 620 Utskick. Bilden till höger visar hur Utskick väljs från verktygspaletten som öppnats från en listkontroll.

Det första du gör när du öppnar rutin 620 Utskick är att namnge ditt utskick. Det du anger här kopieras automatiskt till fältet Ämne/Rubrik, vilket är det som blir rubriken på e-postmeddelandet.

Välj sedan om utskicket ska gå till Kontakter, Företag eller Personal och sök fram ditt urval. När du öppnar rutin 620 Utskick via en studio har du redan gjort detta val och då anges automatiskt vilket register mottagarna av utskicket tillhör.

Du ska också välja hur utskicket ska genomföras genom att ange Typ. Vill du kunna göra en uppföljning på dina utskick kan du välja att skapa en aktivitet i Att göra, med startdatum för när uppföljningen ska göras.

Tips! Skapa och sänd alltid testutskick innan du sänder ditt verkliga utskick så minimerar du risken för felaktigheter när utskicket når mottagaren.

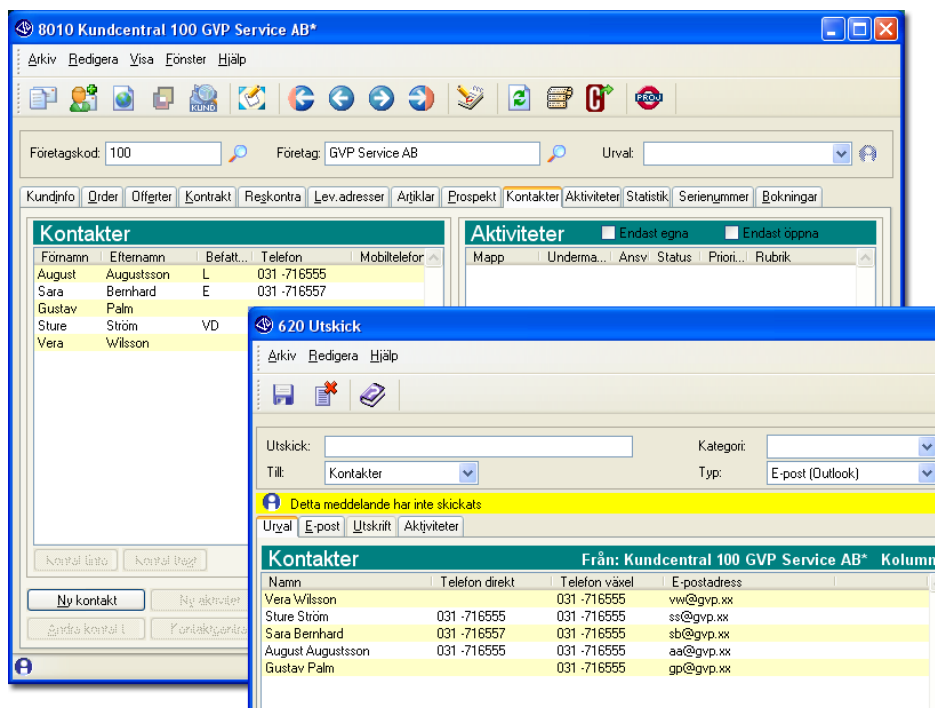
3.1. Urval

Ett urval kan göras direkt i rutin 620 Utskick. Genom att ange kriterier, villkor och sökvärden på samma sätt som du gör när du söker information i Pyramids Infostudior, styr du ditt urval.

Du kan registrera intressekoder, så kallade "Mailingkoder" i rutin 682 och aktivera dem på dina kontakter. Dessa mailingkoder kan sedan anges i dina sökkriterier i rutin 620 Utskick. Mailingkoder är väldigt användbara för prenumeration på information. Du kan samla in uppgifter om vilken typ av information dina kontakter vill ha och därefter sortera in kontakterna enligt mailingkoder vid utskick. Du kan naturligtvis också själv kategorisera dem, exempelvis efter deras köpkraft som Vanlig-, Silver- eller Guldmedlem.

Obs! När sökning sker på kriteriet "Mailingkoder", kan inte villkoret "Lika med" användas. Det beror på att mailingkoderna som markeras på kontakten i rutin 726 Kontakter sparas i en söksträng, ex K1, K2, K3 och att villkoret "Lika med" inte kan särskilja innehållet i söksträngen.

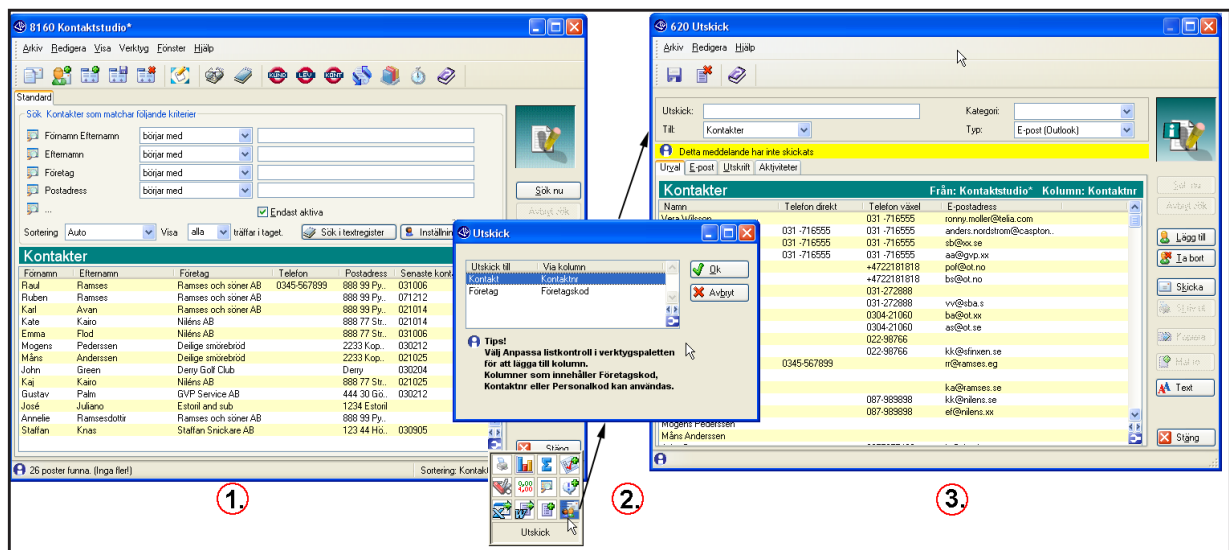
Vill du göra ett utskick till kontakter på ett specifikt företag kan du välja att skapa ett urval från exempelvis rutin 8160 Kontaktstudio, 8132 Orderradstudio, eller 8010 Kundcentral, fliken Kontakter. Från dessa öppnar du rutin 620 Utskick via verktygspaletten/Utskick sedan urval gjorts i centralen/studion.



Med hjälp av verktygspaletten är utskick tillgängligt från alla listkontroller under förutsättning att något av följande datafält finns tillgängligt:

Register	Datafält
Företag	#2001 Företagskod
Personal	#2601 Signatur
Kontakt	#4701 Kontaktnummer
Kontakt	#4703 Företagskod
Aktivitet	#4809 Ansvarig
Aktivitet	#4831 Företagskod
Aktivitet	#4839 Kontaktnummer

Urval kan även göras i rutin 8162 Aktivitetsstudion vid utskick till kontakter kopplade till Aktiviteter. Även om flertalet aktiviteter finns, presenteras kontakten endast en gång i urvalet för utskick.



Vill du förändra ditt befintliga urval kan du enkelt lägga till eller ta bort poster i listkontrollen. Klicka på knappen Lägg till i rutin 620 Utskick för att hämta Kontakt, Kund eller Personal. För att radera en post i listkontrollen kan du markera posten och klicka på knappen Ta bort eller direkt klicka på Delete.

När du sökt fram ditt önskade urval via exempelvis en studio väljer du via verktygspaletten om utskicket ska göras till Kontakt, Företag eller Personal. När rutin 620 Utskick öppnas hämtas data från berörda register och fältet "Till" visar automatiskt valt register.

1. Ett klick på knappen Sök nu i rutin 8160 Kontaktstudio hämtar fram urvalet baserat på sökkriterierna. Längst ner till höger i verktygspaletten finns Utskick. Ett klick på denna tar med hela ditt urval från studion.
2. Välj bland de alternativ för register som finns tillgängliga i dialogen Utskick. Alternativen beror på vilka fält som finns i listkontrollen.
3. I vårt exempel valdes Kontakter. Listkontrollen i 620 Utskick, fliken Urval har nu fyllts med Kontakterna som fanns i urvalet från Kontaktstudion.

3.2. Utskickstyp

Oavsett varifrån du öppnar dialog 620 Utskick måste du alltid börja med att välja Utskickstyp. I fältet ”Typ” i rutin 620 Utskick väljer du hur utskicket ska genomföras. Du kan välja bland följande alternativ:

- E-post (Outlook)
- E-post (JMail)
- Lista
- Adresstiketter
- Brev

3.2.1. E-post (Outlook) och E-post (JMail)

Du kan i rutin 620 Utskick välja att sända utskick med hjälp av e-postprogrammen Outlook eller JMail.

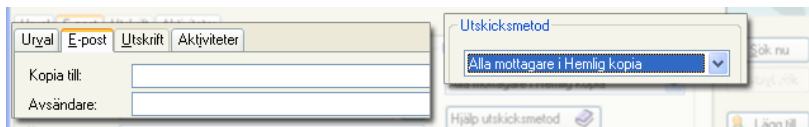
Obs! E-postprogrammen måste finnas installerade och egenskaper måste ha angivits enligt beskrivning i kapitel 1.3.4. Rutin 791 Egenskaper E-post.

När du gör utskick via JMail eller via Outlook bör du känna till följande:

- Med JMail kan du sända HTML-baserade utskick. HTML kan inte sändas via Outlook. Läs mer om HTML och bifogade bilder längre fram i detta avsnitt.
- Med Outlook begränsas antalet mottagare som du kan sända samtidiga utskick till. Med JMail finns inga sådana begränsningar.
- JMail levereras med din Pyramid och ska finnas installerad på den dator som utskicken ska sändas ifrån.
- Olika webbläsare presenterar utskicken på olika sätt. Skapa och sänd därför alltid testutskick innan du sänder iväg ditt utskick till en större mängd kontakter/företag. Samtidigt minskar du risken att felaktigheter smugit sig in i ditt utskick, exempelvis, felaktigt länkade bilder eller webbadresser.
- Notera att filer skapade i MS Officepaketet som sparas som *.htm kan presenteras på väldigt olika sätt i olika e-postprogram och webbläsare. Vi rekommenderar därför att du använder ett webbdesignprogram när du skapar dina html-filer för utskick.

Fliken E-post

På fliken E-post gör du inställningar för själva utskicket oavsett om det ska sändas via Outlook eller JMail.



Kopia till

Kopia till, ger dig möjlighet att ange om utskicket ska sändas till någon specifik e-postadress som kopia.

Avsändare

Avsändare är endast tillgängligt om JMail används som e-postprogram och valts som utskickstyp. Ange den e-postadress som ska gälla som avsändare för utskicket. För e-post som skickas via Outlook finns ingen möjlighet att ange annan avsändare än den verkliga.

Utskicksmetod

Oavsett om utskick görs via Outlook eller JMail kan du välja bland alternativen för Utskicksmetod nedan:

Alla mottagare i Hemlig kopia

Ett e-postmeddelande skickas med alla mottagare i fältet Hemlig kopia. Detta innebär att en mottagare inte kan se vilka de övriga mottagarna är. Denna typ av e-post kan dock hos vissa mottagare tolkas som skräppost beroende på deras inställningar i sitt skräppostfilter.

Alla mottagare i Till

Ett e-postmeddelande skickas med alla mottagare i fältet Till. Varje mottagare kan se vilka de övriga mottagarna är.

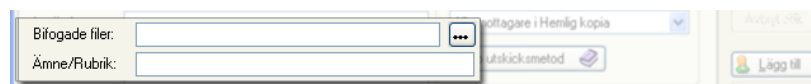
Separat e-post för varje mottagare

Ett e-postmeddelande skapas för varje mottagare. En mottagare kan alltså inte se vilka de övriga mottagarna av utskicket är. Jämfört med utskicksmetoden "Alla mottagare i Hemlig kopia" innebär denna metod att det är mindre risk att e-postmeddelandet tolkas som skräppost. Denna metod belastar dock e-postservern mer. Speciellt om det är många mottagare och bifogade filer sänds med. Detta bör beaktas om det redan är en långsam (t.ex. uppringd) förbindelse mot Internet som används. Utskicket bör kanske ske från en dator som inte används till annat arbete.

Notera också att det i Outlook finns begränsningar för antalet mottagare som du kan sända utskicket till samtidigt.

"Separat e-post för varje mottagare" krävs för att funktionen Makro ska kunna användas. Knappen Makro ger dig möjlighet att välja fram datafält som hämtar information från Pyramid till texten i ditt utskick. Skapa alltid ett testutskick för att se att informationen hämtas på ett korrekt sätt innan du sänder i väg det till en större mängd kontakter/företag.

Bifogade filer



Ange namn och sökväg på fil som ska bifogas. Flera filer, dock max 3 stycken, kan anges, separerade med kommatecken. Använd sökikonen till höger om fältet för att söka filer.

De bifogade filerna sparas i mapp som angivits i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd. När du gör utskick sparas själva utskicket också i en mapp enligt angiven sökväg

Obs! När du väljer att skapa en aktivitet sparas bara en (1) bifogad fil trots att ditt utskick kan bestå av maximalt 3 bifogade filer.

Text eller färdigt HTML-dokument

För att förmedla ditt budskap kan du välja att koppla ett färdigt HTML-dokument eller att själv skriva in din text med hjälp av textverktyget. Här nedan beskrivs de olika alternativen.

Oformaterad text

När du väljer Typ E-post (Outlook) skriver du texten helt oformaterad direkt i textrutan. Vill du använda dig av formaterad text och bilder i ditt utskick ska du välja Typ E-post (JMail).

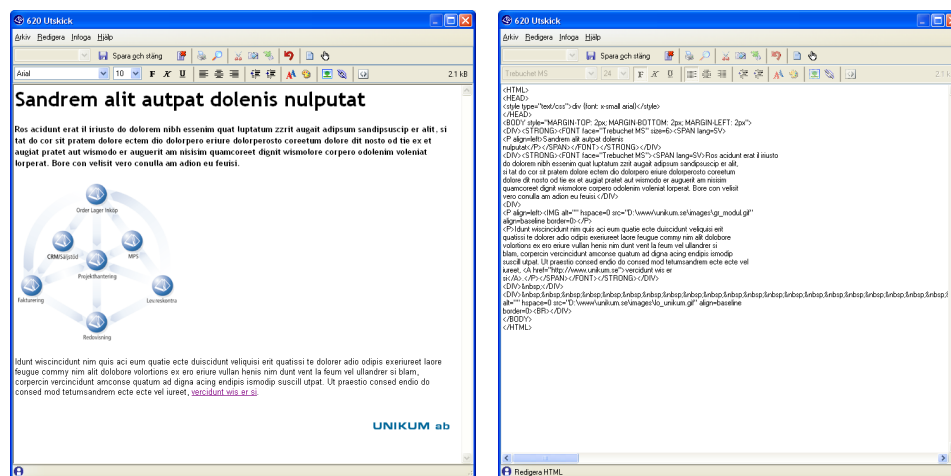
Oformaterad/formaterad text inklusive bilder

För utskick med JMail skriver du texten i Texteditorn som öppnas när du klickar på knappen Text. Här kan du formatera texten och använda dig av Pyramids texthantering med standard typsnitt och formateringar. I texteditorn arbetar du med verktygsmenyn:



Obs! Används JMail, är det möjligt att välja mellan vanlig oformaterad/formaterad text eller att använda text i HTML-format. Notera att vid utskick med Outlook kan text inte formateras som HTML. Läs mer om HTML i nästa avsnitt.

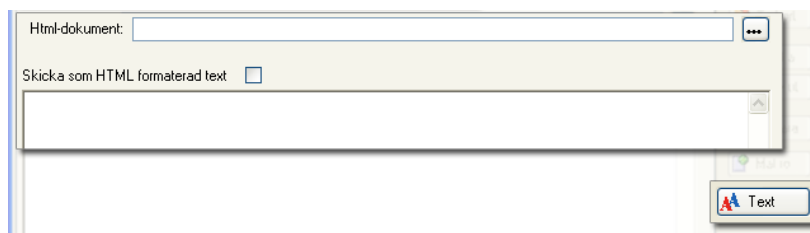
När utskick sänds via JMail och du arbetar med texteditorn kan du välja olika formateringar för din text, att lägga in länkar och att koppla bilder. När du skapar ditt utskick via Texteditorn kan du välja att även redigera utskicket i HTML.



I bilden till höger visas hur ett utskick kan se ut efter formatering med HTML-kod genom att Redigera/Redigera HTML valts i texteditorns verktygslist. Med hjälp av HTML-koden kan du se sökvägen till dina bilder och länkar.

Obs! När du kopplar bilder till ditt utskick måste dessa bilder först laddas upp på webben för att bli synliga för dina mottagare. Bilder som endast ligger lokalt kommer inte att synas. Gör alltid ett testutskick innan du sänder iväg det verkliga utskicket. Tänk på att olika webbläsare kan visa utskicken på olika sätt.

HTML inklusive bilder

The image shows a web form with a label 'Html-dokument:' followed by a text input field and a small button with three dots. Below this is a checkbox labeled 'Skicka som HTML formaterad text' which is currently unchecked. Under the checkbox is a large, empty text area. At the bottom right of the form is a button with a red and blue icon and the label 'Text'.

När du gör utskick via JMail kan du använda redan skapade HTML-dokument.

Obs! Microsoft Word-filer kan visserligen sparas som HTML, men sådana filer ska INTE användas i utskick. HTML-dokument ska skapas med hjälp av program såsom Dreamweaver eller Frontpage för att bara nämna några exempel.

I fältet "HTML-dokument" i rutin 620 Utskick, anger du det HTML-dokument som ska användas.

När du sparar ett utskick med ett HTML-dokument här, sparas en kopia. Kopian sparas i den mapp som angivits i sökvägen i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd och ges ett löpnummer med motsvarande nummer som själva utskicket fått, en utskickskod. När du via rutin 621 Utskicksarkiv kopierar ett befintligt utskick hämtas ett nytt löpnummer dvs. en ny utskickskod.

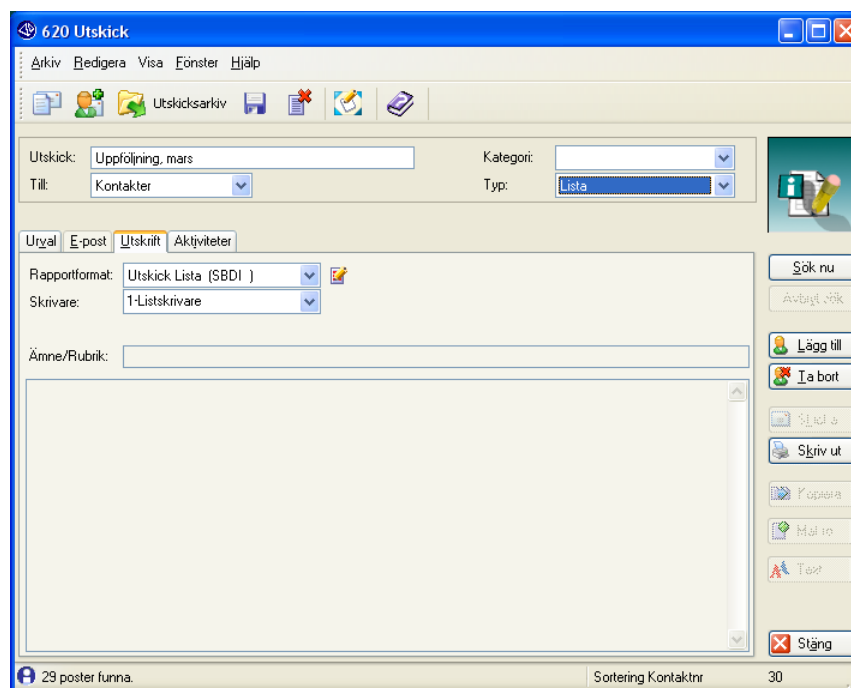
Kryssrutan Skicka som HTML formaterad text måste markeras för att sända HTML-text via JMail. Kryssrutan är inte tillgänglig när utskick ska ske via Outlook.

Obs! När du kopplar bilder till ditt utskick måste dessa bilder först laddas upp på webben för att bli synliga för dina mottagare. Bilder som endast ligger lokalt kommer inte att synas. Gör alltid ett testutskick innan du sänder iväg det verkliga utskicket. Tänk på att olika webbläsare kan visa utskicken på olika sätt..

Läs mer i avsnitt 3.3. Utskickskategorier och i 3.4. Skapa aktivitetsposter - för uppföljning.

3.2.2. Lista

Typ Lista kan exempelvis användas i samband med telemarketing. Genom att göra urval baserat på mailingkod, distrikt, postnummer eller något annat lämpligt kan listor skrivas ut och användas vid telefonkontakt. Listorna kan naturligtvis även användas för andra syften, din fantasi sätter gränserna.



På fliken *Utskrift* anges vilken rapport som är underlag för utskicket, möjliga alternativ visas i listboxen. För *Lista* är grundformatet *SBDI*. Alla rapportformaten kan redigeras i rapportgeneratören. Klicka på ikonen till höger om fältet för att starta rutin 840 Rapportgenerator för att redigera rapportens layout. Behöver du hjälp att redigera dina rapporter, kontakta din återförsäljare.

På fliken *Urval* använder du sökkriterier baserat på aktuellt behov. Knappen *Skriv ut* blir tillgänglig sedan du sökt fram ditt urval.

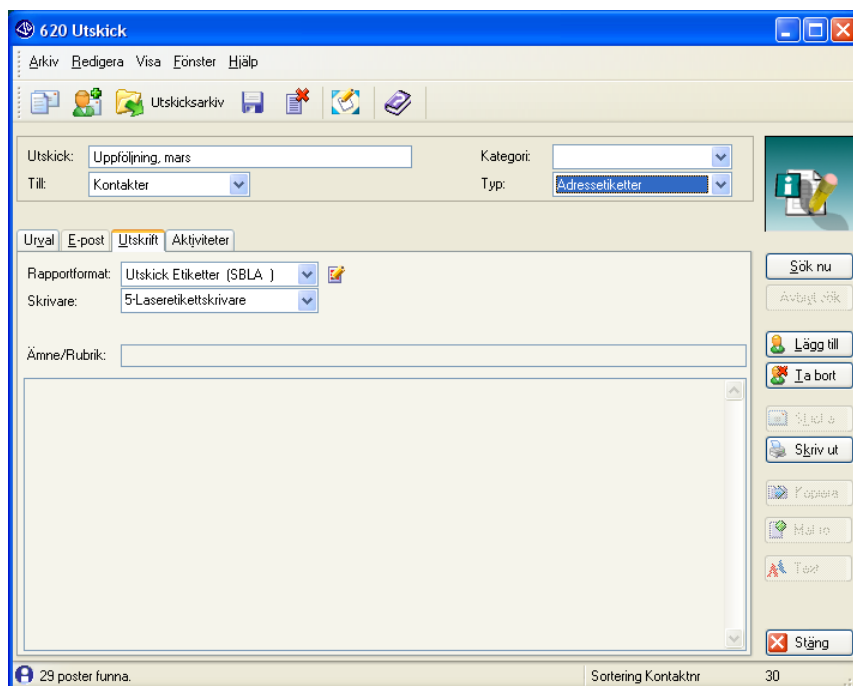
Efter utskrift visas meddelandet "Godkänd utskrift?". Svarar du Ja, sparas utskicket i rutin 621 Utskicksarkiv. Svarar du Nej, finns utskicket kvar tills du lämnar rutinen. Du kan därmed enkelt justera och skriva ut på nytt och därefter godkänna din utskrift.

Tips! Gör alltid en testutskrift innan du skriver ut en större mängd.

Läs mer i avsnitt 3.3. Utskickskategorier och i 3.4. Skapa aktivitetsposter - för uppföljning.

3.2.3. Adressetiketter

Denna utskickstyp kan användas för att skapa vanliga adressetiketter baserat på till exempel postnummer eller mailingkod. Om etikettformatet anpassas lite grann, kan det även användas till att skapa namnbrickor som används vid besök eller utbildningar på företaget.



På fliken *Utskrift* anges vilken rapport som är underlag för utskicket, möjliga alternativ visas i listboxen. För Adressetiketter är grundformatet SBLA. Alla rapportformaten kan redigeras i rapportgeneratoren. Klicka på ikonen till höger om fältet för att starta rutin 840 Rapportgenerator för att redigera rapportens layout. Behöver du hjälp att redigera dina rapporter, kontakta din återförsäljare.

På fliken *Urval* använder du sökkriterier baserat på aktuellt behov. Knappen *Skriv ut* blir tillgänglig sedan du sökt fram ditt urval.

Efter utskrift visas meddelandet "Godkänd utskrift?". Svarar du Ja, sparas utskicket i rutin 621 Utskicksarkiv. Svarar du Nej, finns utskicket kvar tills du lämnar rutinen. Du kan därmed enkelt justera och skriva ut på nytt och därefter godkänna din utskrift.

Tips! Gör alltid en testutskrift innan du skriver ut en större mängd etiketter.

Läs mer i avsnitt 3.3. Utskickskategorier och i 3.4. Skapa aktivitetsposter - för uppföljning.

3.2.4. Brev

Denna typ använder du när du vill skapa lite mer personliga utskick som sänds per post.

På fliken *Utskrift* blir Rapportformat, Skrivare samt Ämne/Rubrik tillgängligt. Här anges vilken rapport som är underlag för utskicket, möjliga alternativ visas i listboxen.

För Brev är grundformatet SBLE. Detta eller ett eget format kan redigeras till önskat utseende. Rapportformat redigeras i rapportgeneratoren. Klicka på ikonen till höger om fältet för att starta rutin 840 Rapportgenerator för att redigera rapportens layout. Behöver du hjälp att redigera dina rapporter, kontakta din återförsäljare.

När du valt skrivare och angett rubrik för ditt brev skriver du brevtexen i textrutan. Det finns dock inget stöd för formatering av texten här.

Tips! Gör alltid en testutskrift för en kontakt innan du skriver ut en större mängd brev.

3.3. Utskickskategorier

Utskicken, Brev, Adressetiketterna eller Listorna kan delas in i olika ämnesområden, så kallade utskickskategorier. Ditt företags kategorier registreras och underhålls i rutin 677 Utskickskategorier. I fältet Kategori väljer du vilket område utskicket ska tillhöra.

Med hjälp av Utskickskategorier kan du välja att se enbart de utskick som gjorts för den önskade kategorin när du i efterhand vill granska utskicken i rutin 621 Utsicksarkiv.

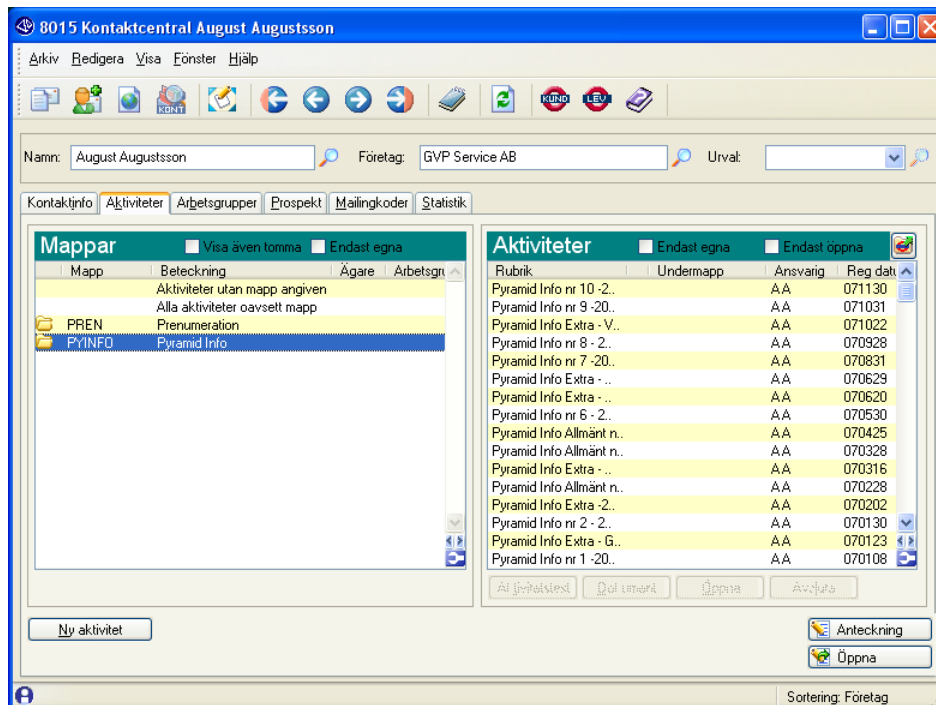
Obs! Notera att Utskickskategori endast används för sortering i rutin 621 Utsicksarkiv. Skilj detta från möjligheten att skapa aktivitetsposter som knyts till exempelvis mappar. För att kunna se utskicken i centraler/studior där aktiviteter är tillgängliga, måste aktivitetsposter ha skapats i samband med utskicket. På fliken Aktiviteter väljs att aktivitet ska skapas och till vilken mapp utskicket ska tillhöra.

Exempel på kategorier som underlättar uppföljning är distrikt, säljare, kampanjer, kontinuerliga informationsutskick (jmf Unikums Pyramid Info), med flera.

3.4. Skapa aktivitetsposter - för uppföljning

I samband med att utskick sänds, alternativt att listor, adressetiketter eller brev skrivs ut, kan du på olika sätt välja vem utskicket ska sändas till och avgöra om det ska sparas som aktivitet i CRM. Aktiviteter är användbara vid en uppföljning. Du kan kontrollera vem utskicket gick till och vilken information mottagaren då fick.

Utsicknen kan du bland annat se per kontakt via rutin 8015 Kontaktcentralen, fliken Aktiviteter.



I rutin 8015 visas utskicken för vald Mapp på respektive kontakt under fliken Aktiviteter om aktivitetsposter skapats då utskicket sändes.

Du kan koppla utskicksaktiviteten mot en arbetsgrupp och/eller ansvarig samt styra om aktiviteten ska visas i Att göra-listan.

Genom att ange Mapp, Undermapp och/eller Referensobjekt kan du strukturera den fortsatta bearbetningen av aktiviteterna ytterligare.

När aktiviteten ska utföras vid en speciell tidpunkt kan du ange Startdatum.

Exempel: Ett utskick ingår i en säljkampanj för ett tillbehör till en produkt/artikel. Alla som har köpt denna vara får utskicket. Utskicket ska efter 3 dagar följas upp med ett telefonsamtal.

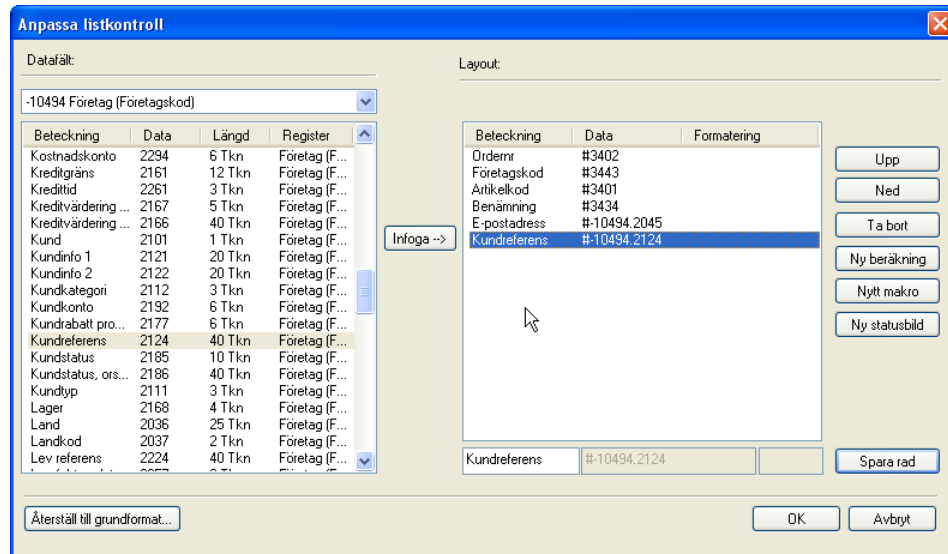
Merförsäljning av produkt

Om du vill göra ett tilläggserbjudande till kunder som köpt en viss artikel kan du via rutin 8132 Orderradsstudio söka fram alla orderrader under en viss tidsperiod. Genom att sedan använda Verktygspaletten får du fram de kunder (företagskoder) som berörts. Trots att orderraderna är många hämtas bara kundens företagskod fram en gång i urvalet för utskicket via verktygspaletten. Här nedan kan du följa steg för steg hur du går tillväga.

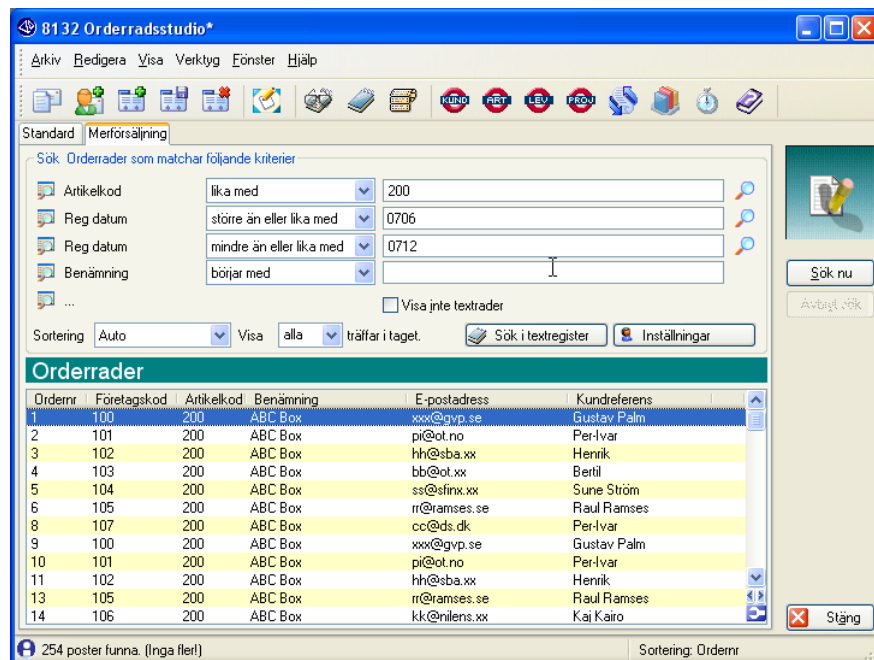
8132 Orderradsstudio

Skapa en ny flik som du döper till exempelvis Merförsäljning. Redigera fram datafälten Artikelkod #3401, Benämning #3421, och Reg.datum #3493 från register Projektrad. Fältet Reg.datum ska ha kriterie Från - Till.

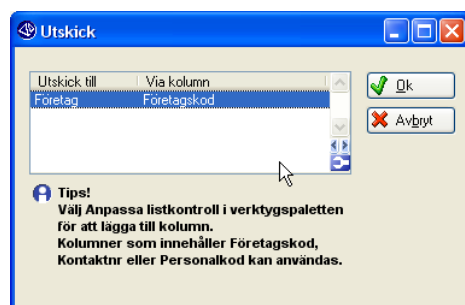
Anpassa listkontrollen med hjälp av verktygsknappen.



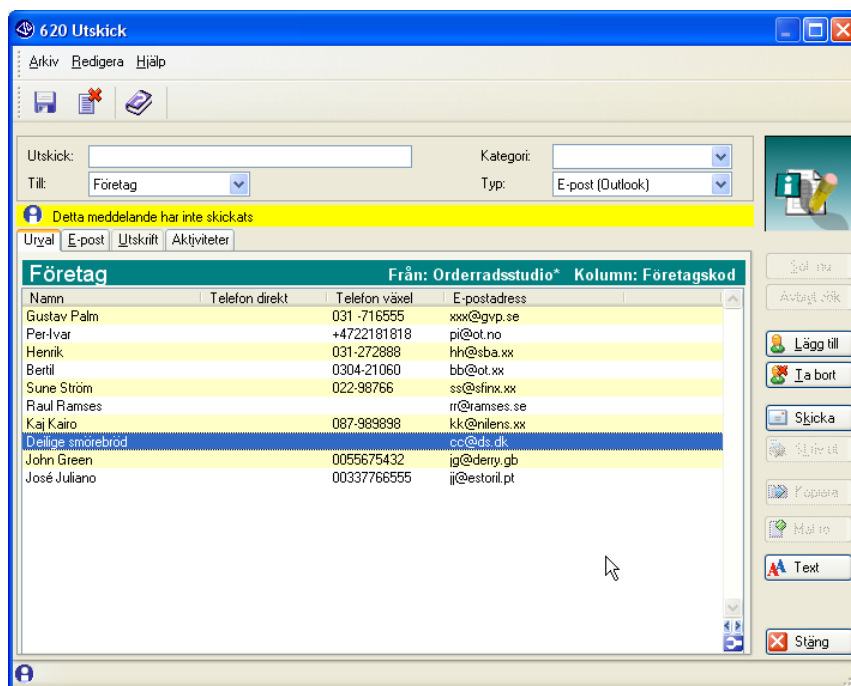
I dialogen väljer du att *Infoga* E-postadress och Kundreferens sedan du raderat fälten Antal, Belopp och Fakturerat.



I rutin 8132 kan du nu söka fram ditt önskade urval och därefter klicka på *Utskick* via Verktygsknappen i listkontrollen.



Klicka på *Ok* för att öppna rutin 620 Utskick med urvalets adresser.



I dialogen som öppnats kan du se att urvalet skapats i Orderradsstudio och att e-postadresserna baseras på innehållet i kolumnen Företagskod. Du kan nu göra ditt utskick på samma sätt som för övriga utskick, dvs. ange namn, välja kategori och e-posttyp med mera.

Genom att själv avgöra vilka datafält som är intressanta, kan du skapa utskick på en mängd olika sätt. Via alla studior har du tillgång till verktygspaletten och kan anpassa ditt urval och listkontrollerna med hjälp av de register som finns tillgängliga i respektive studio.

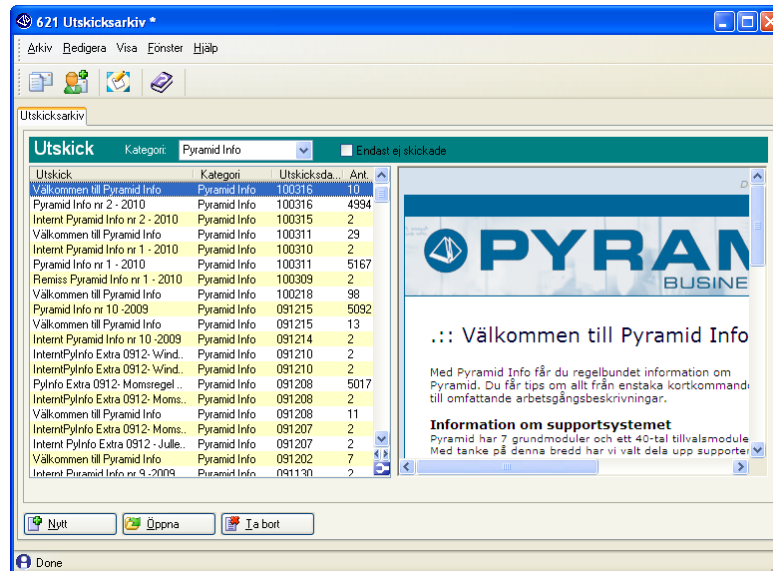
Om du vill av någon anledning vill återkalla en produkt från de kunder som köpt en viss artikel, kan du via rutin 8132 Orderradsstudio söka fram alla orderrader under den berörda tidsperioden. Genom att sedan använda verktygspaletten får du fram kunderna (företagskoderna). Trots att orderraderna är många hämtas bara kundens företagskod en gång i urvalet för utskicket via verktygspaletten.

Tillvägagångssättet är i övrigt detsamma som vid merförsäljning.

3.5. Utskicksarkiv

När du vill gå tillbaka till ett utskick för att kontrollera vad som sändes ut eller kanske kopiera utskicket och sända till en ny urvalsgrupp använder du rutin 621 Utskicksarkiv. Här visas tidigare gjorda eller sparade utskick som ännu inte sänts.

Här finns både urvalet av mottagare och text för utskick av typ e-post, lista, adressetiketter och brev. Urval för visningen kan göras på Utskickskategori och Endast ej skickade.



Ett tidigare gjort utskick kan kopieras via rutin 621 Utskicksarkivet. På så sätt kan innehåll och/eller mottagare utgöra underlag för nya utskick.

För att kopiera ett utskick markera detta i listkontrollen i rutin 621 och klicka på Öppna. Rutin 620 Utskick startas med det markerade utskickets urval och meddelande. Klicka på kopiera för att använda detta som underlag till ett nytt utskick.

Du kan välja att kopiera både text och urval, eller enbart text. Meddelandet "Ska även innehållet i listan kopieras?" avgör om det tidigare gjorda urvalet av kontakter ska användas även för detta nya utskick.

Kopiera

Ett tidigare gjort utskick kan kopieras via rutin 621 Utskicksarkivet. På så sätt kan innehåll och/eller mottagare utgöra underlag för nya utskick.

För att kopiera ett utskick markera detta i listkontrollen i rutin 621 Utskicksarkiv och klicka på Öppna. Rutin 620 Utskick startas med det markerade utskickets urval och meddelande. Klicka på kopiera för att återanvända både innehåll och urval av adresser som underlag till ett nytt utskick.

3.6. Flödesbeskrivningar för Utskick

Det finns en mängd olika sätt att arbeta på vid skapande av utskick. Här presenteras ett standardförfarande vars syfte är att ge en grund som du kan bygga vidare på själv. Din fantasi sätter gränserna för hur dina utskick och ditt urval ska se ut.

3.6.1 Standardförfarande vid utskick via rutin 620 Utskick

- 1 Ange namn på utskicket.
- 2 Ange eventuell utskickskategori om så önskas.
- 3 Välj om utskick ska ske till Kontakter, Företag eller Personal.
- 4 Välj alternativ för hur utskicket ska genomföras i fältet Typ.
- 5 Ange sökkriterier och gör ditt urval.
- 6 Skriv meddelandetext eller hämta färdigt HTML-dokument. Meddelandetext skrivs för alternativen e-post och brev.
- 7 Skapa aktiviteter. Ett utskick kan generera aktiviteter på personal/företag/kontakt som finns i urvalet. Aktiviteterna kan markeras för att läggas på Att göra lista, i viss Arbetsgrupp eller Mapp. Här anger du också koppling till referensobjekt.
- 8 Verkställ genom att klicka på Skicka eller Skriv ut. Skriv/Sänd alltid testutskick först.
- 9 Utskicket sparas i rutin 621 Utskicksarkiv.

3.6.2 Hantera felaktiga e-postadresser i samband med utskick

När du klickat på skicka för att sända utskicket kontrollerar Pyramid e-postadresserna. Om någon e-postadress är felaktig visas meddelandet "Felaktiga e-postadresser finns i logg-filen. Vill du fortsätta ändå?". Väljer du att klicka på Ja, sänds utskicket till de adresser som är korrekta. En loggfil innehållande de felaktiga adresserna skapas för respektive utskick. Filerna finns i katalogen Pydata\Dialog\Default. Om du väljer att sända utskick med felaktiga adresser kan du i efterhand klicka på knappen Logg för att se förteckningen över de felaktiga adresserna.

Väljer du att stoppa utskicket genom att klicka på Nej, öppnas loggfilen direkt och visar de felaktiga adresserna i Utskicket.

Enklaste sättet att justera en felaktig e-postadress är att öppna aktuell studio, t.ex. rutin 8160 Kontakt-studion om utskicket är riktat till kontakter. I studion kan personen sökas antingen via namnet eller via den felaktiga e-postadressen. Markera aktuell rad i listkontrollen och klicka på knappen Regvård. Registervårdsrutinen, i detta fallet rutin 726 Kontakter, öppnas och e-postadressen kan ändras. Spara ändringen och återvänd till rutin 620 Utskick.

I rutin 620 Utskick kan du välja att klicka på knappen Sök för att uppdatera hela urvalet, eller att markera den felaktiga raden, klicka på Ta bort och därefter på Lägg till.

Lägg till öppnar Snabbsöksdialogen och ger möjlighet att hämta fram den aktuella kontakten direkt till urvalet, nu med korrekt e-postadress.

Mail error Mex_send = -5

Om du vid utskick får felmeddelandet mail error mex_send = -5 beror det på att du uppnått Outlooks begränsning på 2000 tecken i adressfältet. Det finns olika alternativ för att lösa problemet.

1. Använd "Separat mejl för varje mottagare" som utskicksmetod.
2. Använd Typ JMail istället för Outlook.
3. Dela upp utskicket med hälften av mottagarna i varje.

4. Prospekt och Snabborder

I detta kapitel beskriver vi funktionerna Prospekt och Snabborder. Ett prospekt är en förväntad kommande affär – en offert.

Rutin 640 Snabborder är en förenklad hantering av Pyramids ordinarie orderregistrering. Rutinen erbjuder en möjlighet att registrera en offert baserad på Microsoft Word-mall.

4.1. Prospekt

Prospektdialogen visas när en offert registrerats och sparas via rutin 110 Projekt, rutin 410 Order, 640 Snabborder eller 3110 Kassaförsäljning. I dessa fall hämtas all information till dialogen från rutin 110 Projekt, 410 Order eller 3110 Kassaförsäljning.

Prospekt kan också registreras direkt via rutin 615 Prospekt, men då måste företag/kontakt och rubrik anges manuellt. Fördelen med rutin 615 Prospekt är att en kundkod inte behöver anges. Du kan knyta prospektet till en kontakt som ännu inte kopplats till en kundkod i Pyramid.

Prospektet märks med en status som inledningsvis är ”Öppet”. Om prospektet blir en order omvandlas statusen till Order

Även till ett Prospekt kan du koppla dokument. I rutin 110 Projekt registrerar du ny offert. Vid klick på Spara, öppnas prospektdialogen:

Förnamn	Efternamn	E-post
August	Augustsson	aa@gvp.xx
Sara	Bernhard	sb@gvp.xx
Gustav	Palm	gp@gvp.xx
Sture	Ström	ss@gvp.xx
Vera	Wlsson	vw@gvp.xx

Prospekt

Kontakt

Namn: Gustav Palm Företag: GVP Service AB

Ansvarig: AA-Anna Aster Arbetsgrupp:

Rubrik: Kundorder

Kommentar:

Avdelning: Chans %: 45

Rangordning:

Ok Avbryt

Dubbelklicka på önskad kontakt

I rutin 615 Prospekt kan du se alla prospekten för Gustav Palm.

The screenshot shows the '615 Prospekt' window with the following details:

Kontakt:
 Förnamn: Gustav
 Efternamn: Palm
 Företag: GVP Service AB
 E-post: gp@gvp.xx

Orderlista:

Rubrik	Reg.dat...	Orde...	Arbetsgrupp	A...	Avd	Ordervärde	Cha...
Kundorder	091113	591	BJ			3450.00	75
Kundorder	091111	725	AA			16899.00	45

Prospekt:
 Ansvarig: AA-Anna Aster
 Arbetsgrupp: [dropdown]
 Rubrik: Kundorder
 Kommentar: Kunden önskar produktblad
 Dokument: N:\Dokumentbank\Handel\Artlistfil.doc
 Avdelning: [dropdown]
 Ordernr: 725
 Kundorder: Kundorder
 Status: 1 = Öppet
 Chans %: 45
 Rangordning: [dropdown]

Budget Utfall:

	Budget	Utfall
Ordervärde:	16899.00	
TB:	5879.00	
Slutdatum:	08-05-11	

Buttons: Spara, Ny, Ta bort, Qk, Stäng, Ändra

Om dokument kopplats till prospektet visas ikoner för Word och Excel på raderna. Du får också en total översikt över ordervärde.

Fältet Status ändras vid omvandling till order via rutin 110 Projekt eller 410 Order från status 1 = Öppet till status 2= Order. Då fylls även data i fälten Utfall samt Slutdatum

Prospekt som inte omvandlas till order måste manuellt märkas med Status 3 = Ej order.

4.2. Snabborder

När du arbetar med Pyramid, oavsett om det är på eller utanför kontoret, kan du med fördel skapa offerter via rutin 640 Snabborder i CRM/Säljstöd eller M-säljare i Mobile Office. Här kan du göra olika Word-mallar tillgängliga för att skriva ut offerter.

Rutinerna är en enklare variant av Pyramids orderregistrering. Offerter som skapas här kan registreras för en kontakt utan kundkod. Kundkod sparas för kontakten först när offerten har accepterats och omvandlats till order i Pyramids orderregistreringsrutiner, 110 Projekt och 410 Order.

4.2.1. Förberedande inställningar

I rutin 720 Kunder ska du registrera en generell kundkod som ska användas vid registrering av offerter med kontakter (726 Kontakter) utan kundkod. Standardvärden för projekttyp m.m. kan anges, men lämna adressfälten tomma. När du arbetar i rutin 640 Snabborder hämtas information från adressfälten från den kontakt du väljer via rutin 9515 Snabbsök kontakter. Rutin 9515 Snabbsök kontakter hämtar data du registrerat i rutin 726 Kontakter.

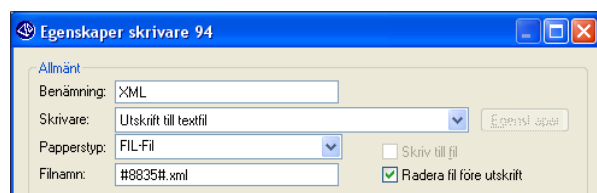
I rutin 791 Egenskaper Offert/mall på fliken, Snabborder/M-säljare ska den generella kundkoden, som skapades i rutin 720 Kunder, anges i fältet Kundkod.

4.2.2. Skapa offert i Microsoft Word

I rutin 640 Snabborder eller M-säljare kan offert skapas med hjälp av mall från Microsoft Word. Följande inställningar måste göras först:

Registrera en XML-skrivare i rutin 841 skrivare

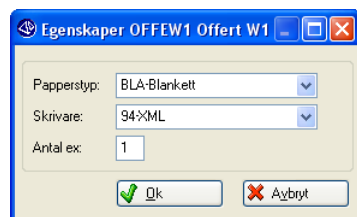
Registrera en XML-skrivare i Pyramid i rutin 841 Skrivare. Markera välj "Utskrift till Textfil" i listboxen Skrivare, Papperstyp Fil och skriv #8835#.xml i fältet Filnamn. Kryssrutan "Radera fil före utskrift" ska vara markerad.



Redigera offertformat i rutin 840 rapportgenerator

Ett eget offertformat redigeras via rutin 840 Rapportgenerator. I rapportgeneratören lägger du till önskade datafält i delformaten för huvud, rad, text och fot. Dessa fält blir tillgängliga i Word-mallen via paletten Pyramid – Mall, när du öppnat formatet för redigering via rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd. Läs mer om paletten Pyramid – Mall i avsnittet "Redigera befintlig Word-mall" på nästa sida.

Ange XML-skrivaren direkt på formatet i rutin 840 Blankettset under Arkiv/Egenskaper.



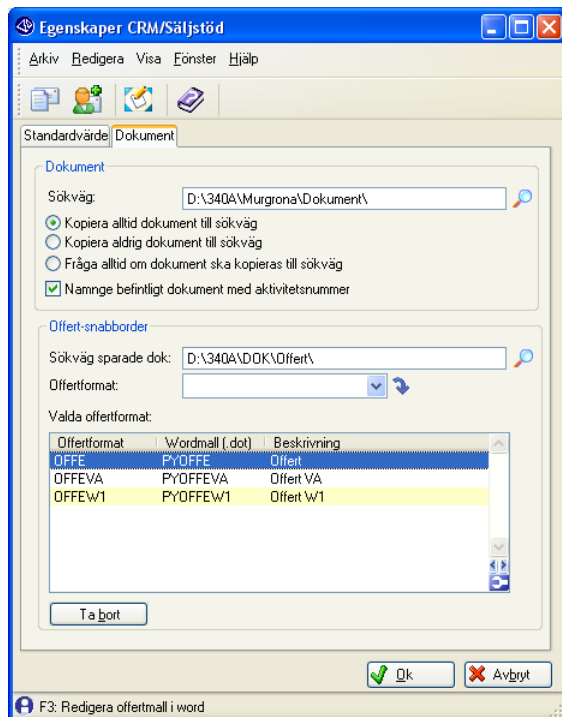
Skrivaren föreslås då automatiskt i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd när du väljer tangent F3 för att redigera formatet. Det är möjligt att byta till annan XML-skrivare om så önskas.

683 Egenskaper CRM/Säljstöd, Offert-Snabborder

I rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd anges egenskaper för offertformat på fliken Dokument. Här anger du

- sökväg där Word-offerten ska sparas.
- vilket/vilka offertformat som ska användas i Word.

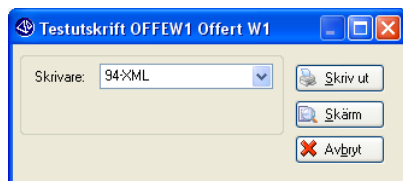
Välj önskat/önskade format i listboxen "Offertformat" med hjälp av tangent F3 eller ikonen till höger om listboxen. I listkontrollen "Valda offertformat" visas alla offertformat som kan användas för offert i Word.



Om du inte sparat din mall enligt angiven sökväg, kan du välja att skapa den via Pyramid. Din mall sparas då under ...pydata\mallar. (Pydata motsvarar namnet på er datakatalog.)

Redigera befintlig Word-mall

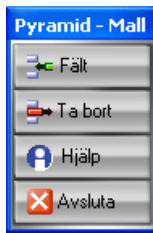
Via rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd kan du redigera befintlig Word-mall. Notera att du inte kan redigera Word-mallar via Mobile Office. Markera önskad rad och tryck på tangent F3.



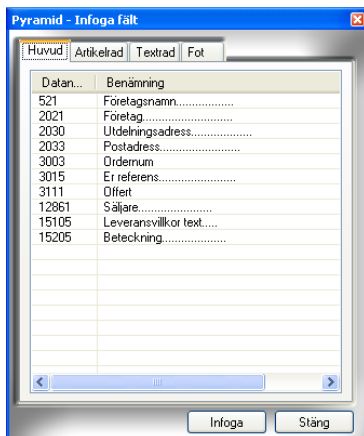
Om skriverinställningen gjorts korrekt för offertformatet, föreslås XML-skrivaren när du väljer F3 i rutin 683 Egenskaper CRM/Säljstöd för att redigera formatet. Föreslås ingen skrivare automatisk, anger du XML-skrivaren här.

Via knappen "Skriv ut" skapas en XML-fil och Microsoft Word öppnar *.dot-mallen för redigering. Fält kan läggas till/raderas och flyttas. Med hjälp av paletten Pyramid – Mall kan du infoga de fält som gjorts tillgängliga vid redigering i rutin 840 Rapportgenerator.

Obs! Endast de fält som redigerats in i formatet via rapportgeneratören är tillgängliga.



Klicka på "Fält" på paletten för att öppna dialogen "Pyramid- Infoga fält". Dialogen är indelad i flikar baserade på de standard delformat som finns i offertformatet. Alternativa layouter och delformat utöver dessa är inte tillgängliga.



Datafält som redigerats in i delformat Huvud visas på fliken Huvud, osv.

Placera markören på önskad plats i Word-mallen, välj önskat fält i dialogen och klicka Infoga.

Tips! Hjälpavsnitt finns via Hjälp-knappen i paletten i Word.

För att kontrollera att korrekt fält lagts till på rätt plats, högerklicka på fältet och välj Egenskaper. I fältet "Bokmärke" visas datanummer och register.



I vårt exempel visas datanummer #2021 Företag som tillhör delformat HUVUD. Via ?/Systeminformation i Pyramid finns en förteckning över Pyramids register och deras tillhörande datanummer.

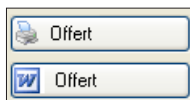
Obs! Om det finns tomma bokmärken i Word-mallen kan fel uppstå. Meddelandet "Fel vid inläsning av XML till Word-dokumentet" visas. Problemet avhjälpas enkelt genom att Word-mallen redigeras och tomma bokmärken raderas. Eftersom Microsoft Word avslutas felaktigt, ska du via Aktivitetshanteraren, fliken Processer, avsluta WINWORD.EXE. Om du har andra Word-dokument öppna bör du först avsluta dessa på vanligt sätt.

Koppla offertformat till blankettset

Offertformaten ska du sedan koppla till valfritt blankettset i rutin 780 Blanketter.

4.2.3. Registrera offerten via rutin 640 Snabborder eller M-säljare

Välj ”Ny offert”, ange den generella kundkoden och tryck Enter. Rutin 9515 Snabbsökning kontakter öppnas då automatiskt. När du valt din kontakt hämtas adressuppgifter till orderhuvudet och dessa skrivs sedan ut på offerten.



Knapparna i bilden ovan visar möjligheten att vid offertregistrering välja att skriva ut offert med Pyramids blanketter eller med Word-mall. För att skriva ut med Word-mall måste inställningar enligt ovan ha gjorts.

När all data registrerats i rutin 640 Snabborder använder du knappen Offert (med Word-ikon) för att skapa ett Word-dokument. För att Word-dokumentet ska förbli knutet till offerten öppnas rutin 612 Aktiviteter (CRM/Säljstöd) sedan Word-offerten skrivits ut.

I rutin 612 Aktiviteter får du möjlighet att spara en aktivitet med rubriken: Offertnummer_ååååmmdd_tttmm. Aktiviteten kopplas till kontakten. Aktiviteten kan kopplas till en mapp för offerter för att enkelt kunna söka fram information vid ett senare tillfälle.

Omvandla offert till order

I rutin 110 Projekt och rutin 410 Order kan offerten omvandlas till order. Kundkod ur kundregistret anges eller nyregistreras. Du kan hämta offert som registrerats på offertkunden. Offerten omvandlas till order enligt Pyramid standard.

5. Importera från Excel/Calc

I Pyramid finns möjlighet att importera Kontakter och Kund-prospekt via Microsoft Excel eller Open Office Calc. Här nedan ges en översiktlig beskrivning om dessa två rutiner. För mer information, se F1-hjälp för CRM/Säljstöd.

5.1. Importera kontakter från Excel/Calc

I rutin 9720 Importera kontakter från Excel/Calc, importeras nya kontakter via ett ark skapat i Microsoft Excel eller Open Office.org Calc, in till Pyramids kontaktregister.

En mall används för att markera vilka fält som ska överföras. I Excelarket ska det finnas rubrikrader och kontakter för inläsning. Motsvarande gäller för ark skapade med Open Office.org Calc. Inställning för vilket program som ska tolka filerna sker i rutin 872 Arbetsplatser.

Notera att denna import inte är detsamma som den import du gör via CRM Connect.

5.2. Importera kundprospekt från Excel/Calc

I rutin 9711 Importera kundprospekt från Excel/Calc, importeras nya kund-prospekts via ett ark skapat i Microsoft Excel eller Open Office.org Calc, in till Pyramids kundprospektregister.

En mall används för att markera vilka fält som ska överföras. I Excelarket ska det finnas rubrikrader och kontakter för inläsning. Motsvarande gäller för ark skapade med Open Office.org Calc.

Rutin 724 Kund-prospekt är registervårdsrutin för dessa kundprospekt.

6. Centraler

Till Pyramid CRM tillhör två centraler, Kontaktcentralen och Aktivitetcentralen. I Pyramids övriga centraler finns ofta flikar för exempelvis aktiviteter och arbetsgrupper tillgängliga. Generell information om centraler finns att läsa i F1-hjälp.

Obs! Aktivitetscentralen finns inte tillgänglig via Pyramids verktygslist, eftersom den har en lite annorlunda funktion. Denna central når du direkt via listkontroller för aktiviteter och Att göra, exempelvis i rutin 613 Kalender, 8015 Kontaktcentral och 8162 Aktivitetsstudio. Läs mer om aktivitetscentralen i avsnitt 2.7. Aktivitetscentral.

6.1. Rutin 8015 Kontaktcentral

I rutin 8015 Kontaktcentralen, som du når via ikonen för centraler i Pyramids verktygslist, ges en samlad information om en kontakt. Alla uppgifter om kontaktpersonen samt alla aktiviteter, egna och andras, finns tillgängliga om du är behörig.

Nya aktiviteter kan registreras, utförda aktiviteter kan avslutas eller delegeras. E-post kan skickas, brev och dokument kan skrivas i Word eller Excel.

Från kontaktcentralen får du tillgång till all information som rör en viss kontakt. Klicka på ikonen för Kund-/Leverantörscentral i menyraden för information om den kund respektive leverantör som kontakten är knuten till.

Privata kontakter visas endast för den signatur som registrerat kontakten i rutin 726 Kontakter. Kryssrutan Privat måste vara markerad för att kontakten inte ska visas för andra inloggade signaturer.

8015 Kontaktcentral August Augustsson

Arkiv Redigera Visa Fönster Hjälp

Namn: August Augustsson Företag: GVP Service AB Urval: [dropdown]

Kontaktinfo Aktiviteter Arbetsgrupper Prospekt Mailingkoder Statistik Försäljningsstatistik

Anpassa infobild

August Augustsson		Befattning	L
GVP Service AB		Kontakttyp	BJ Priv ☐
Besöksadress	Första Långgatan 10	Vår refere	BJ
Utd.adress	Box 33	Typfalt 2	V
Postadress	444 30 Göteborg	Prislista	P2
		Info	
Telefon växel	031 -716555	Reg.datum	000125 Sign: BJ
Telefon direkt	031 -716555	Senaste kont	091116 Sign: AA
Mobiltelefon		Senaste mail	Svar:
Mailingkod	X,		

Ny kontakt Ny aktivitet Nytt prospekt Postetikett SMS vCard Anteckning

Ändra kontakt Kontaktkort Kundtext E-post Boka möte Öppna

Sortering: Förnamn

6.1.1. Fliken Kontaktinfo (rutin 8015 Kontaktcentral)

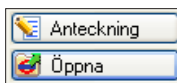
Innehållet på fliken gäller den kontakt som visas i dialogens överkant, och visar uppgifter hämtade från Kontaktregistret. Du kan anpassa fliken Kontaktinfo för att visa den information som är av vikt och intresse vid kontakt med en person. Klicka på ”Anpassa infobild”, uppe till höger i dialogen. Redigeringen görs sedan i Rapportgeneratorn.

Anpassa infobild

Till fliken hör knappar med olika funktioner. Knappar ger möjlighet att nyregistrera eller ändra kontakt, att skapa nytt prospekt, öppna kalendern, sända SMS eller E-post samt skriva in noteringar via ”Kundtext” (texteditorn). Dessa funktioner är i stort sett desamma som i huvudrutinerna och beskrivs därför inte här. Läs mer i handbokens avsnitt om Aktiviteter och Prospekt.

Anteckning/Öppna

Det finns vid samtal med en kontakt ofta ett behov av att notera uppgifter. I rutin 8015 Kontaktcentralen, 8010 Kundcentralen och 9515 Snabbsök kontakter, finns knappen Anteckningar.



Med hjälp av denna knapp kan du skriva in viktig information som påminnelse till dig själv eller till dina kollegor.

En Anteckning får alltid registrerande signatur som ansvarig. En anteckning kan öppnas och i efterhand kompletteras med referensobjekt med mera.

 A screenshot of the 'Anteckningar' (Notes) window. The title bar says 'Anteckningar'. Below the title bar are tabs: 'Arkiv', 'Redigera', and 'Hjälp'. The main area has a 'Referens:' field with the value 'August Augustsson GVP Service AB'. Below this are two checkboxes: 'Att göra' (checked) and 'Personligt'. There is a text input field with the text 'Meddela kunden vid leverans'. Below that is a larger text area containing the text: 'Sänd sms till 012-3456789. Leverans enligt önskemål. Fakturan sänds till annan adress.' At the bottom, there are fields for 'Mapp:' (set to 'AVT-Avtal'), 'Undermapp:' (empty), 'Ref. objekt:' (set to 'Order/Projekt' and '436'), and 'Kundorder' (with a magnifying glass icon). On the right side, there are buttons: 'Ok' (green checkmark), 'Kund' (with a person icon), 'Kontakt' (with a person icon), and 'Avbryt' (red X).

Under knappen Anteckning finns också knappen Öppna. Klicka på denna för att öppna Aktivitetscentralen med Anteckningar avseende aktuell Kontakt. Väljer du knappen ”Öppna” visas enbart det som registrerats som Anteckning.

Obs! I rutin 8015 Kontaktcentralen kan du via fliken Aktiviteter se både Aktiviteter och Anteckningar.

Kontaktkort

Via knappen Kontaktkort öppnas Kontaktkortet, vilket kan användas för att få ut samlad information om kontakten. Du kan välja att visa kontakt- och kundtext samt de senaste aktiviteterna.

Kontaktkortets format heter SIKO och rapportformatet kan redigeras i rutin 840 Rapportgenerator. Behöver du hjälp att redigera Kontaktkortet, kontakta din återförsäljare.

Postetikett

Med hjälp av knappen Postetikett kan du skriva ut etiketter för valda kontakter via rutin 619 Postetiketter. Läs mer i avsnitt 8.4. Postetiketter.

6.1.2. Fliken Aktiviteter (rutin 8015 Kontaktcentral)

I Kontaktcentralen kan du bearbeta aktiviteter via fliken Aktiviteter som består av en delad listkontroll, Mappar och Aktiviteter. Här visas och öppnas aktiviteter enligt behörighet. Aktiviteter som tillhör markerad mapp visas i listkontrollen Aktiviteter. Aktivitet som saknar mapptillhörighet visas när alternativet "Aktiviteter utan mapp angiven" är markerad.

Urval kan göras för att Visa även tomma mappar eller Endast egna mappar, markera detta i respektive kryssruta. För aktiviteter kan på samma sätt urval för att visa Endast egna eller Endast öppna göras.



Aktivitetscentralen når du via ikonen i listkontrollen Aktiviteter.

6.1.3. Fliken Arbetsgrupper (rutin 8015 Kontaktcentral)

Fliken Arbetsgrupper visar vilka arbetsgrupper som kontaktpersonen är medlem i. Den delade listkontrollen med Arbetsgrupper och Aktiviteter ger en överblick och möjlighet för vidare bearbetning.

Markera kryssrutan Endast aktiva i listkontrollen Arbetsgrupper för att endast visa de arbetsgrupper som har egenskapen Aktiv markerad i rutin 631 Arbetsgrupper.

I listkontrollen Aktiviteter kan kryssrutan Endast egna markeras för att visa enbart de aktiviteter du står som ansvarig för. Kryssrutan Endast öppna, visar alla aktiviteter som ännu inte avslutats. Listkontrollen Aktiviteter presenterar aktiviteter tillhörande markerad arbetsgrupp.

6.1.4. Fliken Prospekt (rutin 8015 Kontaktcentral)

Här visas aktuella prospekt som tillhör kontakten. Med hjälp av denna flik får du enkelt information om de prospekt som är aktuella för kunden och kan se eventuell dokumentation som kopplats till prospektet. Dokument kopplade till markerat prospekt öppnas via knappen Dokument. Urval kan göras för att visa Endast egna eller Endast öppna prospekt, markera respektive kryssruta.

Prospekt registreras och underhålls i rutin 615 Prospekt, alternativt via offertregistrering i rutin 110 Projekt och rutin 410 Order, 3110 Kassaförsäljning, 640 Snabborder samt här i Kontaktcentralen.

6.1.5. Fliken Mailingkoder (rutin 8015 Kontaktcentral)

Mailingkoder registreras och underhålls i rutin 682 Mailingkoder. Mailingkoder används för att kunna göra urval vid utskick, exempelvis via rutin 620 Utskick.

För att kunna granska om kontakten finns med i den önskade mailinglistan använder du fliken Mailingkoder. Här visas information om de mailingkoder som markerats på kontakten.

6.1.6. Fliken Statistik (rutin 8015 Kontaktcentral)

Fliken Statistik visar grafisk information om hur många aktiviteter som finns i respektive mapp.

I vänster listkontroll visas en lista över mappar som används och antal aktiviteter i respektive mapp. Antalet räknas oavsett status och ansvarig. Till höger om listkontrollen visas en graf över aktiviteter per mapp.

I fältet Från datum till höger kan datum anges. Klicka sedan på knappen "Visa om" för att visa aktiviteter från och med angivet datum. Klicka på grafen för att visa den i ett eget fönster.

6.1.7. Fliken Försäljningsstatistik (rutin 8015 Kontaktcentral)

Standardstatistik skapas på Kontakt (kontaktnummer) vid godkännande av faktura samt kvitto om fältet Referens innehåller en kontakt som finns registrerad i kontaktregistret. På fliken Försäljningsstatistik visas resultatet som års- och månadsstatistik.

6.2. CRM-information tillgänglig i andra centraler

I många av Pyramids andra centraler finns flikar tillhörande CRM/Säljstöd tillgänglig. Centraler som bland andra Kund-, Leverantörs- och Personalcentralerna används också i det dagliga arbetet och att få tillgång till CRM även här förenklar. Flikarna som nämns här nedan fungerar på samma sätt som i rutin 8015 Kontaktcentralen. Läs mer om flikarnas användningsområden i avsnitt 6.1.1. till 6.1.4.

6.2.1. Fliken Kontakter

Fliken Kontakter finns förutom i Kontaktcentralen också tillgänglig i rutin 8010 Kundcentralen och rutin 8012 Leverantörscentral.

6.2.2. Fliken Prospekt

Fliken Prospekt finns förutom i Kontaktcentralen också tillgänglig i rutin 8010 Kundcentralen och 8014 Personalcentral

6.2.3. Fliken Aktiviteter

Fliken Aktiviteter finns förutom i Kontaktcentralen också tillgänglig i rutin 8010 Kundcentralen, 8011 Artikelcentral, 8012 Leverantörscentral, 8013 Order/Projektcentral, 8014 Personalcentral, 8016 Leverantörsfakturacentral, 8017 Projektgruppscentral, 8050 Produktcentral, 8051 Tillverkningscentral 8070 Serienummercentral och 8090 Inventariecentral.

6.2.4. Fliken Arbetsgrupper

Fliken Arbetsgrupper finns förutom i Kontaktcentralen också tillgänglig i rutin 8013 Order/Projektcentral och 8014 Personalcentral.

Följ upp reklamationer via centraler

Vid en eventuell reklamation är det ordernumret alternativt artikelkoden som kopplats till aktiviteten som referensobjekt, som ger dig uppföljningsmöjlighet.

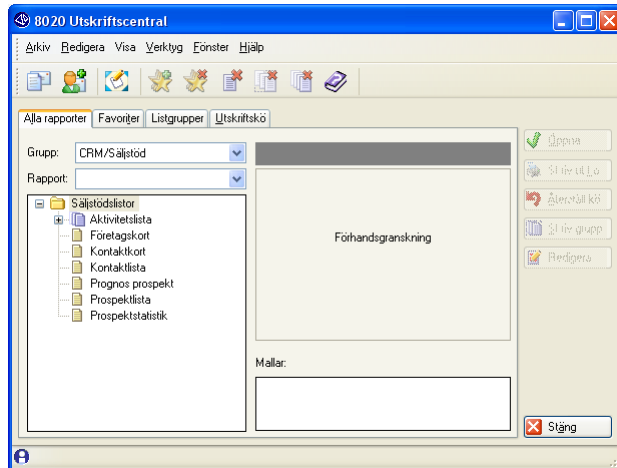
Välj artikeln i rutin 8011 Artikelcentral. Under fliken Aktiviteter visas aktiviteter med referensobjekt Artikel.

Motsvarande gäller för order i rutin 8013 Order/Projektcentral.

Aktiviteten märks med en referens, det kan vara en kontakt, kund eller leverantör. Aktiviteten märks också med referensobjekt t.ex. artikel eller ordernummer. Med hjälp av mappen får du en översikt och kan snabbt nå och avsluta aktiviteten när reklamationen är behandlad. Öppna reklamationer hittas lätt både avseende referensperson och t.ex. artikel.

7. Säljstödslistor i rutin 8020 Utskriftscentral

I rutin 8020 Utskriftscentral finns listorna tillhörande CRM/Säljstöd under rubriken Säljstöd. Listorna kan redigeras via rutin 840 Rapportgenerator.



I listboxen Grupp kan du välja CRM/Säljstöd för att enbart se listorna som berör CRM.

Aktivitetslista

Denna lista visar aktiviteter eller Att göra-aktiviteter, där det är möjligt att sortera efter mapptillhörighet, ansvarig, arbetsgrupp, kontaktnummer eller företagskod. Även avslutade aktiviteter kan visas. Formatkod för denna lista är SIUP Aktivitetslista.

Företagskort

Företagskortet visar den information som finns tillgänglig i företagsregistret per registrerat företag, sorterat efter företagskod eller namn. Formatkod för listan är SIFO Företagskort.

Kontaktkort

Kontaktkortet visar den information som finns tillgänglig i kontaktregistret per kontakt. För kontakter med företagsuppgifter registrerade, visas också företagsnamn och företagskod. Formatkod för listan är SIKO Kontaktkort.

Kontaktlista

Denna lista visar alla poster i kontaktregistret med telefonnummer. För kontakter med företagsuppgifter registrerade, visas också företagsnamn och företagskod. Sortering kan ske efter företagskod, företagsnamn, namn, efternamn, telefonnummer och e-postadress. Listan kan även skrivas ut för ett intervall av kontaktdatum och visar på så sätt vilka kontakter som varit aktuella under en tidsperiod. Listans formatkod är SILI Kontaktlista.

Prognos prospekt

Listan Prognos prospekt visar förväntad orderingång, uppdelat per signatur för ansvarig, företagskod eller prospekt. Totalt prospektvärde visas, liksom delsummor för period och signatur. Listans formatkod är SIPP Prognos prospekt.

Prospektlista

Sorteras efter ansvarig, företagskod, prospektnummer, ordernummer eller rangordning.
Listans formatkod är SIPO Prospektlista.

Prospektstatistik

Denna lista visar utfall per säljare, av orderingång jämfört med budget.
Formatkod för listan är SIPS Prospektstatistik.

8. Studior

Till Pyramid CRM finns ett antal Infostudier; Kontakt, Aktivitet, Prospekt, Dokument, Arbetsgrupp och Mapp. Du arbetar med CRMs studior på samma sätt som med studiorna för övriga Pyramid. Generell information om Pyramids Infostudier finns att läsa i F1-hjälp.

Tips! Skapa egna flikar med fasta urval eller urval via Makro, så har du alltid snabb tillgång till det du söker.

Funktionerna som beskrivits i denna handbok, angående Kontakter, Aktiviteter, Prospekt, Arbetsgrupper, Mapper och Dokument är naturligtvis intressanta begrepp att kunna söka fram information om. Därför finns det studior som möjliggör sortering av den information som är relevant för varje tillfälle.

Här nedan beskrivs kortfattat det som skiljer sig i CRMs studior jämfört med i studior för andra moduler i Pyramid.

8.1. Rutin 8160 Kontaktstudio

Kontaktstudio är användbar då du av olika anledningar vill hitta en eller flera befintliga kontakter. När du söker i Kontaktstudio görs urvalet för sökningen i Kontaktregistret eller kopplade register som du väljer fram. Till det urval du sökt fram kan sedan SMS, e-post och Grupp e-post skickas. Du kan också använda urvalet för att skapa nya aktiviteter eller för att öppna befintliga.

Välj knappen "Sök nu" för att hämta ditt urval. För att redigera uppgifterna på en kontakt kan du markera önskad kontakt i listkontrollen och klicka på knappen Registrervård. Då öppnas rutin 726 Kontakter.



Ikonen Inspektera text.

Den informationstext som kan ha registrerats på kontakten kan du se genom funktionen Inspektera text. Markera en kontakt, klicka på Inspektera text. Klicka på en kontakt i listkontrollen igen och bläddra med pilarna – då visas eventuell text för respektive kontakt.

Tips! Med hjälp av verktygspaletten kan du överföra ditt urval till exempelvis rutin 620 Utskick, Excel eller Word.

8.2. Rutin 8162 Aktivitetsstudio

I Aktivitetsstudio kan du öppna aktiviteter, öppna dokument och kopplade referensobjekt, nå aktivitetcentralen, samt avsluta aktiviteter. Liksom i rutin 8160 Kontaktstudio kan du inspektera text.

Aktivitetsstudions urval görs i Aktivitetsregistret och i dess kopplade register. Listkontrollen kan redigeras för att visa den information som är viktig inom respektive område

Här kan du välja att skapa en flik som visar aktiviteter registrerade föregående vecka med annan ansvarig och som fortfarande är öppna. Kanske är det någon kollega som inte är på plats och därmed inte kan utföra det som den registrerande signaturen önskat.



Ikonen som finns i en egen kolumn i listkontrollen visar vilka aktiviteter som är kalenderbokningar.



Ikonen Brev visar att e-post kopierats från Outlook till Pyramid och sparats som en aktivitet.

Då en aktivitet alltid märks med den signatur som registrerat aktiviteten och en aktivitet registrerad som Att göra eller Meddelande dessutom alltid märks med mottagare, Person, har vi här grupperingsbegrepp för aktiviteten som kan nyttjas på olika sätt.

I Aktivitetsstudio kan en flik skapas som visar exempelvis alla aktiviteter som den inloggade signaturen registrerat under veckan till någon kollega eller medarbetare och som inte är avslutade.

8.3. Rutin 8163 Prospektstudio

I rutin 8163 Prospektstudio sker sökning i Prospektregistret eller i kopplade register, där posterna utgörs av Prospekt som registreras i rutin 615 Prospekt eller i samband med registrering av en offert i rutinerna 110 Projekt eller 410 Order, 3110 Kassaförsäljning, 640 Snabborder.

Klicka på knappen Prospekt för att öppna ett prospekt. När rutin 615 Prospekt öppnats kan du välja att ändra på uppgifterna för det valda prospektet.

Via Aktivitetscentralen visas de aktiviteter som har det i listkontrollen markerade prospektet angivet som referensobjekt.

Du kan också granska dokument som är kopplade till något prospekt, inspektera text och skapa ny aktivitet.

8.4. Rutin 8164 Dokumentstudio

Om du arbetar med att koppla dokument till dina aktiviteter är rutin 8164 Dokumentstudio ett bra komplement i ditt arbete. Även här görs sökning i Aktivitetsregistret och till kopplade register. Här visas enbart aktiviteter som innehåller ett dokument.

Markera en rad i listkontrollen och klicka på knappen Dokument i högerkanten för att öppna dokumentet. Du kan bearbeta aktiviteterna via Aktivitetscentralen, sända e-post till en kontakt, inspektera text samt öppna aktivitet på motsvarande sätt som i tidigare nämnda centraler.

Dokumentstudion har en redigerbar infobild.

8.5. Rutin 8165 Arbetsgruppstudio

Arbetsgruppstudion hjälper dig att förmedla till och kommunicera med olika arbetsgrupper. Du får snabbt överblick över arbetsgruppens meddelanden, aktiviteter mm. Studion är användbar för bland andra projektgrupper eller andra mer permanenta grupper.

Arbetsgruppstudion innehåller två listkontroller. Den vänstra visar de Arbetsgrupper som ingår i urvalet och den högra visar antingen aktiviteter, deltagare eller gruppkalender för markerad arbetsgrupp.

Aktiviteter och gruppkalender kan öppnas i Aktivitetscentralen. Som medlem i en arbetsgrupp är dess studio en utmärkt plattform att arbeta ifrån. Aktivitetsfliken kan styras att visa både egna och övriga medlemmars aktiviteter och även välja att visa aktiviteter med eller utan kalenderbokningar.

Från Arbetsgruppstudion kan du göra grupp- och resursbokningar samt skicka meddelande, e-post och SMS till samtliga medlemmar i gruppen.

8.6. Rutin 8166 Mappstudion

Som vi beskrivit tidigare i denna handbok används mappar för att strukturera aktiviteter. Mappstudion innehåller därför tre listkontroller, Mappar, Undermappar och Aktiviteter. Med hjälp av dessa väljer du bland Mappar, Undermappar och Aktiviteter. Mappstudion används med fördel då ett visst ämnesområde ska bearbetas. Till exempel kan det gälla marknadsfrågor.

En aktivitet som avser annonsering märks med mappen Marknad och undermappen Annonser.

I Mappstudion, rutin 8166, får du en översikt över samtliga aktiviteter som tillhör ett visst ämnesområde, det vill säga aktiviteter som märkts med en viss mapp och eventuellt även en undermapp. Här ovan visas fliken Standard där vi avmarkerat kryssrutan "Endast egna mappar" för att samtliga aktiva mappar ska visas. Det är en fördel att skapa flikar för respektive mapp, t.ex. en flik som enbart visar mappen Marknad med dess undermappar.

Obs! För att se alla mappar krävs att du har behörighet för detta och att mapparna är aktiva. Använd kryssrutorna i rutin 8166 Mappstudion för att skapa ditt urval.

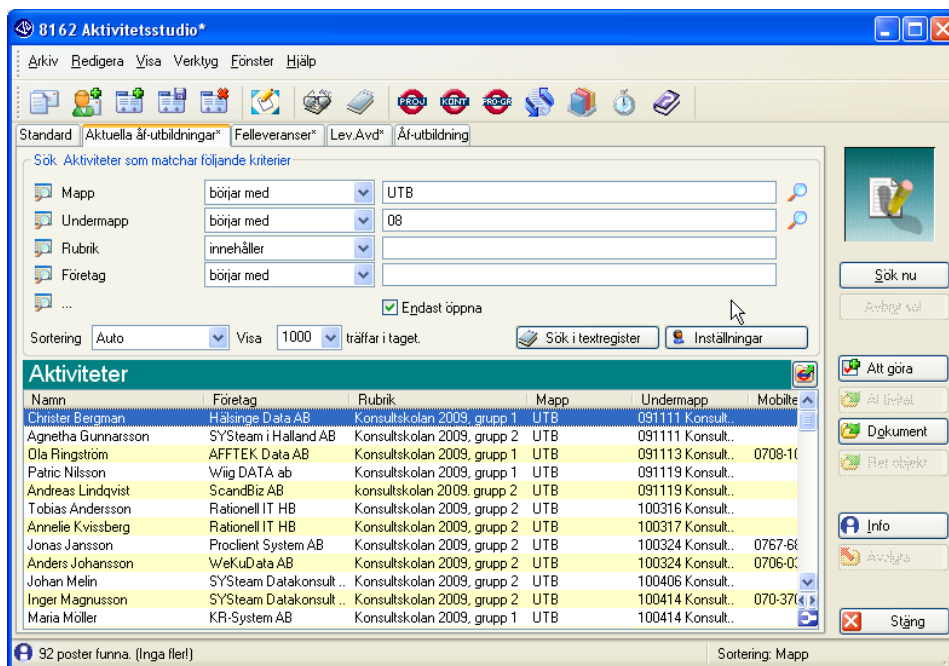
Via listkontrollen Aktiviteter kan du öppna aktivitetscentralen för vidare bearbetning av ditt urval.

Kursadministration med hjälp av studior

Här följer ett exempel på hur du kan arbeta i Pyramids CRM för att skapa ett flöde för en kursadministration. Det innefattar allt från att koppla en arbetsgrupp till uppgiften och att kunna följa upp via mappar/undermappar när utbildningen ska hållas, vilka deltagare som kommer och vad för kursmaterial och dylikt som tillhandahålls.

I vårt exempel har vi i rutin 8162 Aktivitetsstudio sparat en flik för en hel arbetsgrupp.

Vi har kopplat aktiviteterna till mappen UTB och skapat undermappar som döpts med datum och beskrivning för att enkelt kunna hittas i studiorna.



Inbjudan sänds iväg via e-post till det urval deltagare vi tänkt oss. Bifogade filer kan inkluderas och utskicket sparar vi som en aktivitet.

Anmälningarna tar vi emot via e-post. Dessa kopieras sedan in till Pyramid och kopplas till Arbetsgrupp/Mapp/Undermapp.

Inför utbildningen ska namnlappar för deltagarna skapas. Via rutin 8162 Aktivitetsstudio kan urvalet deltagare enkelt överföras till rutin 620 Utskick genom verktygspaletten. Vi väljer att sortera på Kontakter. I 620 Utskick väljer vi Typ Adressetiketter och den skrivare som används för etikettutskrift.

Utskick för bekräftelse av anmälan kan sändas till samma urval. Sortering sker på motsvarande sätt som för namnlapparna men i Typ väljs E-post (Outlook) eller E-post (JMail).

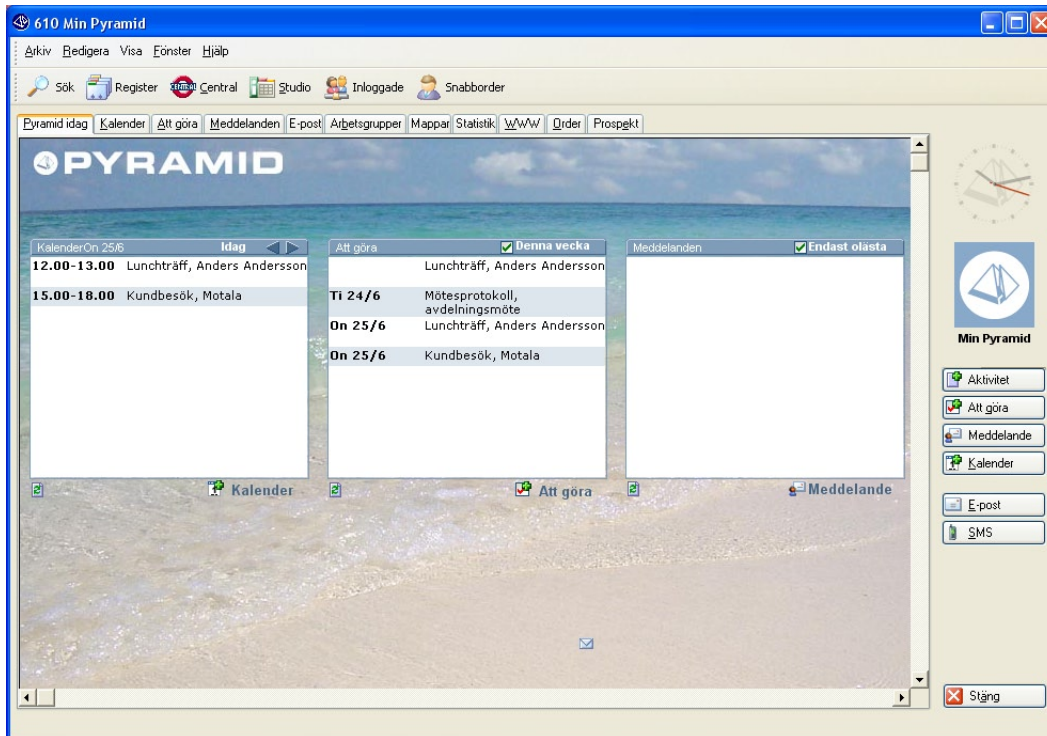
För internt bruk finns möjlighet att få information om vem som ska hålla i kursen och andra detaljer. I rutin 8165 Arbetsgruppstudio visas alla bokningar för arbetsgruppen under fliken Gruppkalender, om arbetsgruppen är kopplad till mappen. I rutin 8164 Dokumentstudio kan dokument som tillhör kursaktiviteterna sökas fram.

9. Rutiner för snabb översikt

I CRM/Säljstöd finns förutom Centraler och Studior översiktliga rutiner som du kan arbeta från. Dessa ger dig tillgång till flertalet av CRM:s funktioner som beskrivits tidigare i denna handbok. Rutiner här nedan har därför fått egna fristående avsnitt i form av en kortare presentation.

9.1. Min Pyramid

Rutin 610 Min Pyramid, är portalen som ger dig tillgång till alla CRM:s funktioner, till Internet och till delar av Pyramid Standard.



Via fliken Pyramid Idag, får du dagsfärsch information för dagens kalenderbokningar, för denna veckas uppgifter i Att göra-listan och dina olästa meddelanden. Naturligtvis kan du välja att avmarkera kryssrutorna och se även övriga veckors kalenderbokningar och din lästa meddelande.

Via flikarna för Aktiviteter, Meddelanden, Att göra med flera, kan du bearbeta eller skapa nya aktiviteter. Du kan söka information via flikarna eller använda dig av ikonerna för Centraler och Studior. Via fliken WWW söker du information på Internet.

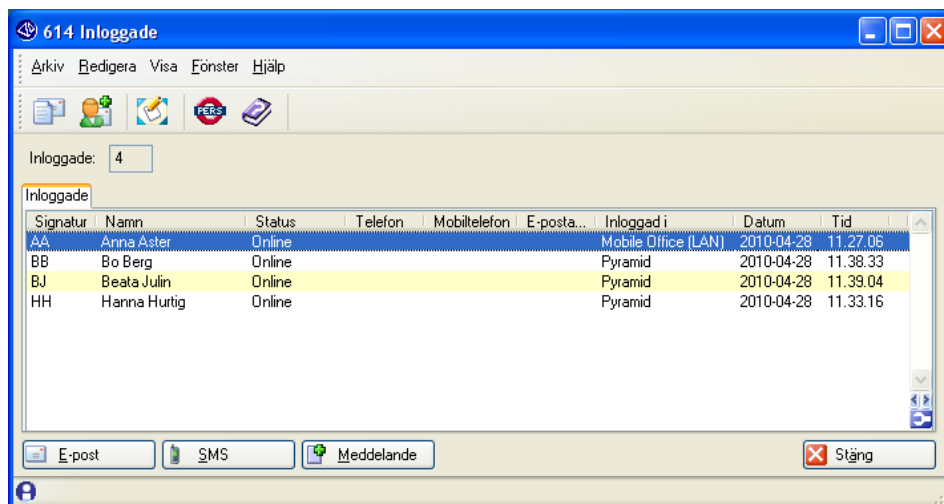
Arbetar du med Prospekt och/eller Order får du tillgång till informationen via flikarna för Prospekt och Order. Via ikonerna Snabborder öppnas rutin 640 Snabborder där du bland annat kan registrera offerter baserade på mallar från Word.

Vill du söka efter en Kund, Leverantör, Artikel eller Kontakt går du via ikonerna Register in i Pyramids register.

Via ikonerna Inloggade öppnas rutin 614 Inloggade. Rutinen visar alla signaturer som på något sätt är inloggade i Pyramid. Rutinen hjälper dig exempelvis att snabbt få information om du kan nå en kollega direkt för att sända ett Meddelande.

9.2. Inloggade

I rutin 614 Inloggade kan du enkelt se vem som är inloggad och om signaturen(personalen) sitter vid sin dator eller har lämnat datorn för mer än 10 minuter.



Inloggning kan ske via exempelvis CRM Connect, Mobile Office eller via vanlig inloggning i Pyramid. Signaturerna visas endast en gång i listkontrollen trots att du kan vara inloggad via CRM Connect och samtidigt starta Pyramid på vanligt vis.

Knapparna E-post, SMS och Meddelande gör det möjligt att skicka e-post, SMS eller ett meddelande till signaturerna(personalen) i listkontrollen.

I underdialogerna Grupp-E-post, Grupp-SMS och Meddelande kan du lägga till fler signaturer, kontakter eller kunder i listkontrollen.

9.3. Skrivbordet – Klockan/Bokningar

På Pyramids skrivbord får du tillgång till CRM:s klocka när du aktiverat egenskapen ”Använd vyer” i Temaguiden.



Med hjälp av klockan ser du alltid vad nästa bokning gäller samt när den infaller.

Finns det bokningar visas de i turordning, dvs. bokningar för idag, imorgon osv. På så sätt kan du enkelt se den närmaste planeringen i din kalender. Klickar du på bokningen vid klockan öppnas rutin 613 Kalender i CRM/Säljstöd.

Via rutin 791 Egenskaper Skrivbord kan systemadministratören styra hur klockan ska visas och om varje användare själv ska kunna välja de olika inställningarna. Om användaren själv får välja alternativ är det möjligt att högerklicka ovanför klockan. Alternativen att välja mellan är då Klocka med sekundvisare, Klocka utan sekundvisare samt Ingen klocka.

- ☒ Klocka med sekundvisare
- ☐ Klocka utan sekundvisare
- ☐ Ingen klocka

9.4. Postetiketter

Rutin 619 Postetiketter kan användas för att skriva ut en eller flera adressetiketter.

Företag	Förnamn	Efternamn	Mapp	Utdelningsadress	Postadre...	Reg.
GVP Service..	Gustav	Palm		Box 33	444 30 G..	
Orust Tryckluf..	Anders	Svensson		PI 5063	440 80 EL.	
Niléns AB	Kate	Kairo		Strandgatan 17	888 77 S..	

Postetiketter

Förnamn: Mogens Efternamn: Pederssen ☒ Reg. kontakt

Företagskod: 107 Företag: Deilige smörebröd ☒ Reg. företag

Utd. adress: Kongens gate 4 Land: Danmark

Postadress: 2233 Kopenhavn Format: SIKE-Postetikett

☒ Registrera aktivitet

Ansvarig: AA-Anna Aster Arbetsgrupp:

☒ Att göra

Rubrik:

Mapp: Undermapp:

Skriv ut Stäng

I fälten på fliken Postetiketter kan du välja att söka fram befintliga kontakter eller befintliga företag. Det går också att lägga till namn och adress på en person eller ett företag som inte finns i Pyramids register.

Genom att markera kryssrutan Registrera aktivitet väljer du att samtidigt med utskrift av etikett skapa en aktivitet för den valda kontakten eller det valda företaget.

Postetikettens format heter SIKE Postetikett. Rapportformatet kan redigeras i rutin 840 Rapportgenerator. Behöver du hjälp att redigera Postetiketten, kontakta din återförsäljare.

Postetiketter kan du även skriva ut via rutin 8015 Kontaktcentralen där knappen Postetikett finns tillgänglig på fliken Kontaktinfo.

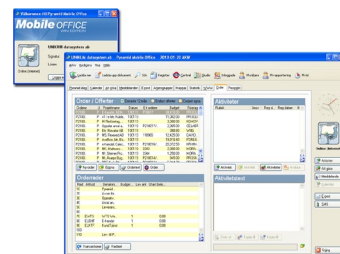
10. CRM i Mobile Office

Med Mobile Office får du tillgång till CRMs funktioner på olika plattformar. Förutom att se kalendern på din dator, kan du öppna den i en webbläsare oavsett var du befinner dig eller se det i din mobiltelefon. Här nedan nämns plattformarna kortfattat. För mer information, se F1-hjälp för tillvalsmodul Mobile Office.

10.1. Win Edition

Med Mobile Office Win Edition i din dator ser dialoger, centraler och studior likadana ut som hemma i nätverket.

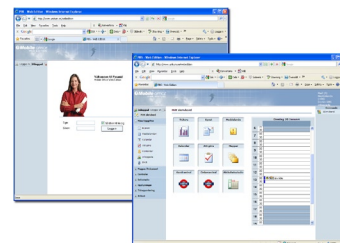
När du är uppkopplad över Internet har du tillgång till e-post, kalender, kontakter, aktiviteter, dokument och ett flertal centraler och studior.



10.2. Web Edition

Web Edition ger dig möjlighet att koppla upp dig mot affärssystemet från valfri internetansluten dator. För att köra Web Edition anger du bara webbadressen till Pyramid i webbläsaren. Det behövs ingen Mobile Office-klient på datorn.

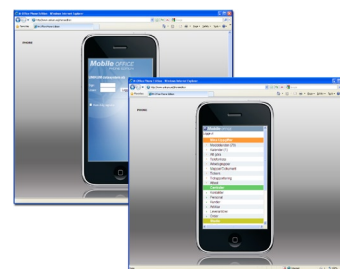
I Web Edition finns funktioner som e-post, kalender, kontakter och aktiviteter samt utvalda centraler och studior. Kreditupplysning (tillval) finns med, liksom dina tickers från skrivbordet.



10.3. Phone Edition

Ett smidigt sätt att koppla upp sig mot affärssystemet är via mobilen med Phone Edition. Phone Edition körs i telefonens webbläsare. Med en smartphone och ett vanligt 3G-abonnemang har du tillgång till utvalda centraler och studior.

Precis som i Web Edition finns funktioner som e-post, kalender, kontakter, aktiviteter samt kreditupplysning (tillval). Dina tickers från skrivbordet följer också med.



Översikt Standardinställningar

Egenskaper

- Egenskaper CRM/Säljstöd, rutin 683
- Egenskaper 613 Kalender, Arkiv
- Egenskaper 791 Mall/Offert

Personal

- 721 Personal
- 631 Arbetsgrupper
- 676 Roller – På deltagarna i en arbetsgrupp kan roller kopplas för att tydliggöra vem som ansvarar för vad.

Kontaktregistret – ett komplement till Företagsregistret

- 670 Kontakttyper – strukturera dina kontakter ytterligare genom att ange kontakttyper som ägare, delägare, systemansvarig eller dylikt.
- 671 Befattningar - strukturera dina kontakter ytterligare genom att ange befattning såsom VD, ekonomichef, Säljare marknadschef osv.
- 672 Branscher - strukturera dina kontakter ytterligare genom att ange bransch efter en mer eller mindre komplex indelning.
- 673 och 674 Typtabeller
- 682 Mailingkoder – anger vilket intresse eller ämnesområde affärskontakten vill få information om. Används vid utskick.
- 726 Kontakter - för respektive företagskod kan ett antal kontakter registreras. Ett företag har ju exempelvis en VD, ekonomichef, Säljare marknadschef osv.

Mappar

- Rutin 630 Mappar – för struktur och översikt, behörighetsstyrning och med undermappar för specificering.
 - Avtal
 - Hysesavtal
 - Serviceavtal

Åtgärdskod

I rutin 681 Åtgärds-koder skapar du stöd för ett enkelt arbetsflöde. När du avslutar din aktivitet kan du märka den med en åtgärds-kod för "Katalog skickad" eller "Bokat möte", osv. Detta underlättar vid uppföljning och kan vara till hjälp i situationer när meningsskiljaktigheter uppstår gällande vad som egentligen gjorts.

Åtgärds-koden kan även användas i ett enkelt arbetsflöde för att beskriva status i en händelsekedja, vid t.ex. säljarbete.

Uppföljning/Listor

- Centraler
- Studior
- Min Pyramid
- 613 Kalender med Att göra.
- Säljstödslistor i rutin 8020 Utskriftscentralen.

Egna noteringar

Här kan du notera egna arbetssätt och/eller användbara funktioner.