

Brugermanual til webCRM

Udarbejdet i forbindelse med sælgeruddannelse den 10. november 2010

*Peter Larsens
Kaffe*

Indholdsfortegnelse

Log-ind i webCRM.....	2
Startside	3
Din opsætning	4
Kundebilledet	5
Opret ny organisation	6
Opret kontaktperson	7
Opret aktivitet	8
Rediger aktivitet	9
Afslut aktivitet	10
Opret møde	11
Bekræft møde.....	12
Send mødebekræftelse.....	13
E-mails.....	14
Dokumenter	15
Udsendelse af e-mails med vedhæftninger	16
Udsendelse af e-mails med vedhæftninger – fortsat	17
Tilbud	18

Log-ind i webCRM

Der er flere forskellige måder at logge ind i webCRM systemet på:

- Gå til hjemmesiden www.webcrm.com og tryk på 'KUNDE LOGIN' i øverste højre hjørne – du vil nu se nedenstående skærmbillede:

web CRM | Gratis prøvesystem | Web seminarer | Demo video | Kunder | Priser | Bestil

OM OS | KONTAKT OS

Husk mig

[Glem dit kodeord ?](#)

Kontonavn:

Brugernavn:

Kodeord:

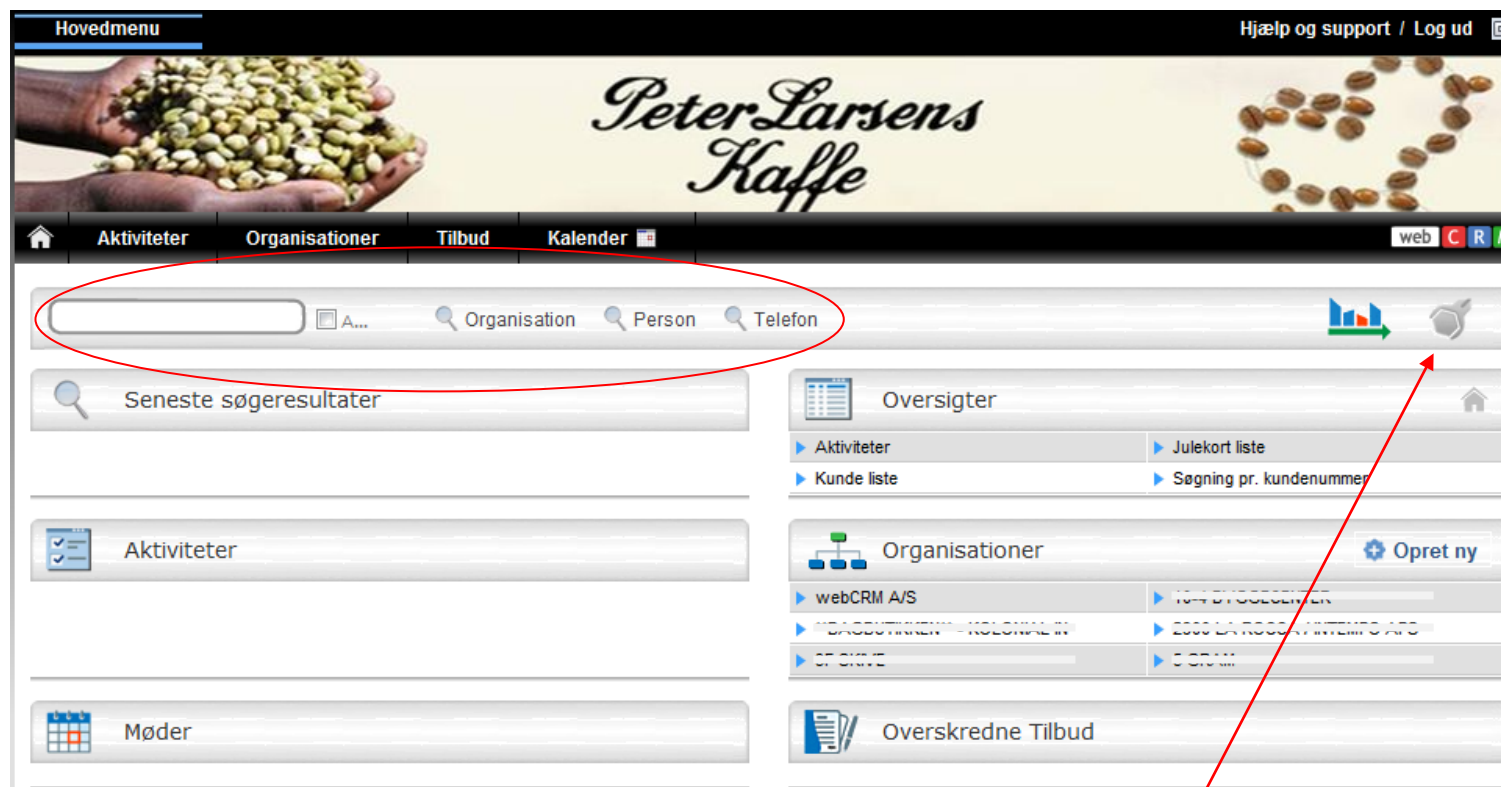
Log ind

Udfyld herefter med dine loginoplysninger

- Brug det link du har fået tilsendt pr. mail
- Tilføj webCRM til dine favoritter
- Tilføj webCRM som genvej på dit skrivebord

Startside

Fra startside/hovedmenuen i webCRM er der flere veje ind i systemet. Det er her muligt at søge på efter en bestemt organisation, person eller telefonnummer. Hvis den lille boks med 'A...' afkrydses søges der på 'Starter med..'



The screenshot shows the webCRM interface for Peter Larsens Kaffe. At the top, there is a header with the company logo and a navigation menu with items like 'Hovedmenu', 'Aktiviteter', 'Organisationer', 'Tilbud', and 'Kalender'. A search bar is highlighted with a red oval, and a red arrow points to the search filters. The main content area displays various widgets for activities, meetings, and organization overviews.

Det er også fra startside at du får et overblik over kommende aktiviteter og møder – seneste søgte organisationer, adgang til forskellige oversigter, samt her du opretter en ny organisation.

Startside tilpasses nemt dit behov fra 'Din opsætning' som du finder i øverste højre hjørne.

Din opsætning

Under 'Din opsætning' kan du nemt ændre hvor mange linjer du vil se i boksene på forsiden, samt hvilken rækkefølge de skal vises i. Du kan tilføje webCRM til dine favoritter, samt beslutte om du vil se egne aktiviteter eller alle aktiviteter m.m.

✓ Gem ↶ Start side

Bruger opsætninger - webCRM System

Bokse vist på start siden

Rækkefølge	Boks type	Linier pr. boks:
1	Seneste søgeresultater	6
2	Oversigter	
3	Aktiviteter	
4	Senest sete kunder - mit ansvar	
5	Møder	

Default visning af data i forskellige lister

Aktiviteter	Vis egne
Aktiviteter - Kunde	Planlagt + Igangværende
Møder	Udeluk historiske

Ændr kodeord

Nuværende kodeord
Nyt kodeord
Gentast nyt kodeord

Tilføj dit webCRM link til din favoritter

Font størrelse:
Normal (= Bedst layout)

Standard linier/side: oversigter:
50

Kundebilledet

Når du har søgt en organisation frem – vil du se følgende billede. Herfra kan du nemt se stamoplysninger på kunden, samt aktiviteter, møder, kontaktpersoner, e-mails og dokumenter. Hvis du vil redigere eller tilføje stamoplysninger om kunden, trykker du blot på 'Rediger'. På samme måde kan oplysninger om kontaktpersoner ændres ved at trykke på blyanten ('rediger') ud for personen.

Nye kontaktpersoner, aktiviteter og møder oprettes ved et enkelt klik på "Opret..."

Søg organisationer

Vis alle data Vis Rediger

webCRM A/S

Status - Type - Branche
A Kunde - Kunde --vælg--

Seneste opdatering
09-11-2010 23:12

Kundenummer

Antal ansatte
17

Tilbehør i kr.

Instant
0

Smagskaffe
0

Maskinløsning

Levering foretages
--vælg--

Kontakt opstået
--vælg--

Låneaftale
--vælg--

Årsag til ophør
--vælg--

Ansvarlig
Thomas Perigaard

CVR-nr.
25189558

Diverse (te, chokolade, m.m.) i kr.

Formalet
0

Hele bønner
0

Espresso
0

Kunden går op i

Grossist

Hvor køber de kaffe i dag?
--vælg--

Leje- og afdragsaftale
--vælg--

Aftalen gået til
--vælg--

Abildgaardsvvej 96
2830 Virum
Danmark
70 220 690 / 70 220 152

0 Aktiviteter 0 Møder 2 Personer 0 Tilbud 0 Email 0 Dokumenter 0 Relationer

Aktiviteter 0 Planlagt+Igangværende

0 Møder (Planlagt)

Opret aktivitet Opret møde

Personer

Opret person

Jørgen Rode	E-mail	70 220 656 / 40 600 886
Christina Varming	E-mail	

'Vis alle data' giver et komplet overblik over alt hvad der er oprettet/sket på kunden.

OBS: En nem og direkte mailkontakt til kunden – tryk på mail ikonet for at sende mail via webCRM systemet og på 'E-mail' for at maile fra din Outlook.

Opret ny organisation

Klik på 'Opret ny' på startside – og du vil se følgende billede (husk altid at søge efter kunden først, så du undgår dubletter).


Opret organisation	
Organisation navn	
Divisionsnavn	
Telefon	
Fax	
Kommentar	
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>	
Ansvarlig	Vibeke Gjerlund Christiansen
Type	--vælg--
Status	--vælg--
Branche	--vælg--
Adresse	
Post nummer	
By	
Land	Danmark
Obs tekst	
www	
Kundenummer	
CVR-nr.	
Antal ansatte	
Oms. i kr. (skriv kun tal - ikke bogstaver)	
Diverse (te, chokolade, m.m.) i kr.	
Tilbehør i kr.	
Antal kg. pr. år	
Formalet	
Instant	
Hele bønner	
Smagskaffe	
Espresso	
Maskinløsning	
Kunden går op i	
Levering foretages	--vælg--
Grossist	
Kontakt opstået	--vælg--
Hvor køber de kaffe i dag?	--vælg--
Låneaftale	--vælg--
Leje- og afdragsaftale	--vælg--


I højre side har du mulighed for at angive information omkring omsætning, leverandør m.m. Tryk på blyanten og markér de

Opret kontaktperson

Når du fra kundebilledet har klikket på "Opret person" ser du følgende billede:

Udfyld altid med så mange oplysninger som muligt. Hvis en kontaktperson på et tidspunkt stopper i den pågældende virksomhed ændres 'Status' til **Fratrædt**.

 Opret person: webCRM A/S
[www](#) / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum

Fornavn		Interesser 
Efternavn		Har været på kaffeskole? --vælg--
Status	Aktiv	Julekort <input type="checkbox"/>
Email		
Titel		
Dir. telefon		
Mobil telefon		
Kommentar		
<input type="text"/>		

På dette billede har du bl.a. også mulighed for at notere om vedkommende har været på kaffeskole.

Opret aktivitet

Når du fra kundebilledet har klikket på "Opret aktivitet" ser du følgende billede:

✓ Gem Organisation Liste

Opret aktivitet : webCRM A/S
www / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum

Aktivitet aktion **Opringning**

Status **Igangværende**

Dato **09-11-2010** Tid

+0 +1 +2 +3 +6 +7 +14 +21 +28 +62 +90

Beskrivelse

Ansvarlig **Vibeke Gjerlund Christiansen**

Hoved produkt/service **--vælg--**

Kontakt person **Jørgen Rode**

Aktivitet log



Tilføj til log:

Vælg ud for "Aktivitet aktion" hvad du skal foretage dig – vælg dernæst om aktiviteten skal ligge som 'Igangværende' eller 'Planlagt' – og vælg så hvornår du skal udføre aktiviteten.


I beskrivelsesfeltet har du mulighed for at notere en kort beskrivelse af hvad opringningen fx drejer sig om. Du vil automatisk stå som den ansvarlige på aktiviteten, men hvis du ønsker at tildele aktiviteten til en kollega, ændrer du blot 'Ansvarlig'. Vælg også hvem 'Kontaktpersonen' er hos kunden.





Rediger aktivitet

Aktiviteten kan tilgås fra Startside, fra listen over Aktiviteter som ligeledes findes på Startside eller fra den enkelte kunde. Når du har trykket på aktiviteten og trykket 'Rediger' ser du følgende:

✓ Gem Organisation Liste **Gemt ok**   Vis


Rediger aktivitet : webCRM A/S
[www](#) / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum

--- Link til: Tilbud --- 

Partner, Jørgen Rode [E-mail](#)
70 220 690 / 70 220 656 / 40 600 886    

Aktivitet aktion	Opringning		
Status	Igangværende		
Dato	09-11-2010	Tid	


+0 +1 +2 +3 +6 +7 +14 +21 +28 +62 +90

Aktivitet log 

Tilføj til log:

09-11-2010 23:38 VGC (VGC) Igangværende Opringning 09-11-2010
Er interesseret i hele kaffemøllen... Lovet at jeg ringer om en uge for at følge op.



Beskrivelse	
Ansvarlig	Vibeke Gjerlund Christiansen
Hoved produkt/service	--vælg--
Kontakt person	Jørgen Rode

0 dokumenter  Upload et nyt dokument


Du kan nu nemt tilføje kommentarer i loggen – og nemt gemme endnu en opfølgning ved at vælge en ny dato i Dato-boksen eller ved at benytte +0, +1, +2 osv. Denne funktion gemmer hvad du netop har foretaget dig og sætter så aktiviteten det pågældende antal dage frem.





Afslut aktivitet


Når du afslutter en aktivitet skal du ændre status til 'Afsluttet' og evt. skrive en kommentar i loggen.


✓ Gem Organisation Liste   Vis

Rediger aktivitet : webCRM A/S
www / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum

--- Link til: Tilbud --- 

Partner, Jørgen Rode [E-mail](#)
70 220 690 / 70 220 656 / 40 600 886    


Aktivitet aktion **Opringning** ▼
Status **Afsluttet** ▼
Dato 09-11-2010  Tid
+0 +1 +2 +3 +6 +7 +14 +21 +28 +62 +90

Aktivitet log 

Tilføj til log:

09-11-2010 23:38 VGC (VGC) Igangværende Opringning 09-11-2010
Er interesseret i hele kaffemøllen... Lovet at jeg ringer om en uge for at følge op.

Beskrivelse
Ansvarlig Vibeke Gjerlund Christiansen ▼
Hoved produkt/service --vælg-- ▼
Kontakt person Jørgen Rode ▼

0 dokumenter  Upload et nyt dokument

Opret møde

Når du har trykket 'Opret møde' ser du dette billede:

Du vil som default stå som 'Ansvarlig' – og under 'Person' vælger du den kontaktperson hos kunden du har møde med. Dernæst vælger du mødedato, tidspunkt, samt varighed. Desuden skal du angive hvilken type møde der er tale om

✓ Gem Organisation Aktivitet Kalender

Opret møde: webCRM A/S
www / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum

Ansvarlig Vibeke Gjerlund Christiansen

Person --- Vælg ---

Dato 09-11-2010 Tid |

Varighed timer 1

Status Bekræftet

Formål / beskrivelse

Sted detaljer

Lokation Møde hos dem

Andre personer

Kommentar

Vælg hvilken type møde det er
Type af møde --vælg--

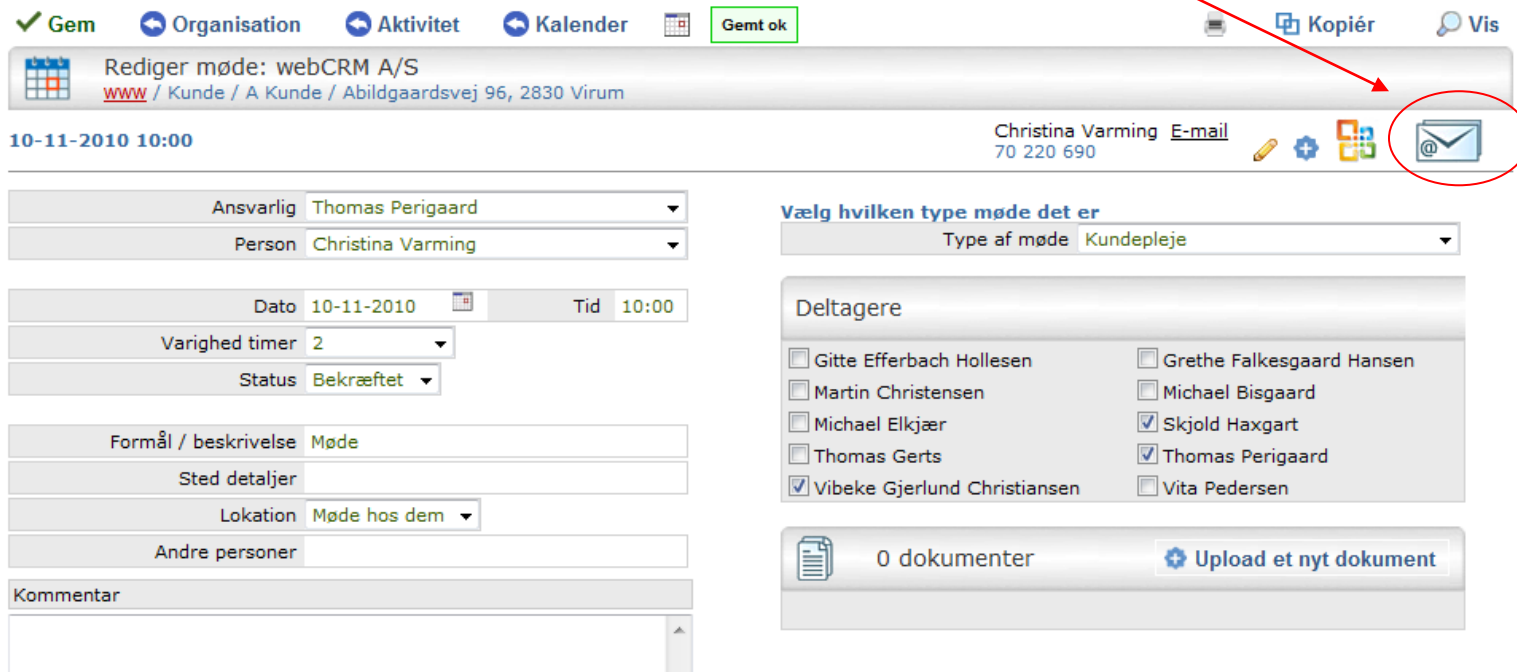
Deltagere

<input type="checkbox"/> Gitte Efferbach Hollesen	<input type="checkbox"/> Grethe Falkesgaard Hansen
<input type="checkbox"/> Martin Christensen	<input type="checkbox"/> Michael Bisgaard
<input type="checkbox"/> Michael Elkjær	<input type="checkbox"/> Skjold Haxgart
<input type="checkbox"/> Thomas Gerts	<input type="checkbox"/> Thomas Perigaard
<input checked="" type="checkbox"/> Vibeke Gjerlund Christiansen	<input type="checkbox"/> Vita Pedersen

Her kan du angive, hvis andre af dine kolleger også deltager i mødet, da mødet således også vil blive oprettet i deres kalender i systemet.

Bekræft møde

Når du har oprettet et møde og trykket 'Gem' vil du se, at du nu har mulighed for at maile direkte til personen – det betyder, at du med få klik kan sende fx en mødebekræftelse.



The screenshot shows a meeting management interface. At the top, there are navigation buttons: 'Gem' (checked), 'Organisation', 'Aktivitet', 'Kalender', and 'Gemt ok'. To the right are 'Kopiér' and 'Vis'. Below this is a header bar with a calendar icon, the text 'Rediger møde: webCRM A/S', and a breadcrumb trail: 'www / Kunde / A Kunde / Abildgaardsvej 96, 2830 Virum'. The meeting details are: '10-11-2010 10:00' and 'Christina Varming E-mail 70 220 690'. A red arrow points from the text above to an email icon in the top right corner of the meeting details area. The main form has several sections: 'Ansvarlig' (Thomas Perigaard), 'Person' (Christina Varming), 'Dato' (10-11-2010), 'Tid' (10:00), 'Varighed timer' (2), 'Status' (Bekræftet), 'Formål / beskrivelse' (Møde), 'Sted detaljer', 'Lokation' (Møde hos dem), and 'Andre personer'. On the right, there is a section 'Vælg hvilken type møde det er' with a dropdown set to 'Kundepleje', a 'Deltagere' list with checkboxes for participants, and a '0 dokumenter' section with an 'Upload et nyt dokument' button.

Send mødebekræftelse

Når du har trykket på mail ikonet i øverste højre hjørne (se forrige side) – og herefter valgt skabelonen "Generel: Mødebekræftelse" vil du se følgende:

Send email Aktivitet Gem som kladde

Christina Varming, webCRM A/S [Vis/Skiul CC, BCC](#)

TIL Christina Varming <christina@webcrm.com>

CC

BCC

Emne Mødebekræftelse

Skabelon Generel: Mødebekræftelse

Kladde --- Ingen gemte kladder ---

Standard redigering Skift-Enter = enkelt lineskift

Skrifttype Størrelse B I U A ab

Kære Christina Varming,

Hermed bekræftes mødeaftale hos jer:

webCRM A/S
Abildgaardsvej 96
2830 Virum

Dato og tidspunkt: 10-11-2010 kl. 10:00
Mødet forventes at vare ca. 2:00 timer

Hvis du har spørgsmål inden mødet, er du naturligvis velkommen til at kontakte mig.

Med venlig hilsen
Peter Larsens Kaffe A/S

Vibeke Gjerlund Christiansen
Tlf.

Informationerne i mødebekræftelsen er nu udfyldt med de informationer du netop har angivet under det pågældende møde. Klik blot på 'Send email'.

E-mails

Fra kundebilledet har du altid mulighed for at få et hurtigt overblik over kunden. Ved et klik på ikonet der vedrører e-mails, vil du desuden kunne se hver enkel mail.

webCRM A/S [www](#)

Status - Type - Branche
A Kunde - Kunde - --vælg--

Seneste opdatering
09-11-2010 23:12

Kundenummer

Antal ansatte
17

Tilbehør i kr.

Instant
0

Smagskaffe
0

Maskinløsning

Levering foretages
--vælg--

Kontakt opstået
--vælg--

Låneaftale
--vælg--

Årsag til ophør
--vælg--

Ansvarlig
Thomas Perigaard

CVR-nr.
25189558

Diverse (te, chokolade, m.m.) i kr.

Formalet
0

Hele bønner
0

Espresso
0

Kunden går op i

Grossist

Hvor køber de kaffe i dag?
--vælg--

Leje- og afdragsaftale
--vælg--

Aftalen gået til
--vælg--

Abildgaardsvej 96
2830 Virum
Danmark
70 220 690 / 70 220 152

1 Aktivitet 1 Møde 2 Personer 0 Tilbud **1 Email** 0 Dokumenter 0 Relationer

Aktiviteter 1 Planlagt+Igangværende [Opret aktivitet](#)

09-11-2010 VGC Opringing Jørgen Rode

1 Møde (Planlagt) [Opret møde](#)

10-11-2010 10:00 2:00T. TP Møde

Personer [Opret person](#)

		Jørgen Rode	E-mail	70 220 656 / 40 600 886
		Christina Varming	E-mail	

Dokumenter

Dokumenter der gemmes på kunden (fx ved brug af skabelonen 'Kundekort') kan findes under "Dokumenter".

The screenshot shows a CRM interface for 'webCRM A/S'. At the top left is a tree icon and the company name. At the top right is a 'www' link. Below this is a customer profile card with the following details:

Status - Type - Branche A Kunde - Kunde - --vælg--	Seneste opdatering 09-11-2010 23:12 Kundenummer	Ansvarlig Thomas Perigaard CVR-nr. 25189558 Diverse (te, chokolade, m.m.) i kr.	Abildgaardsvej 96 2830 Virum Danmark 70 220 690 / 70 220 152
	Antal ansatte 17 Tilbehør i kr.	Formalet 0 Hele bønner 0 Espresso 0 Kunden går op i	
	Instant 0 Smagskaffe 0 Maskinløsning	Grossist Hvor køber de kaffe i dag? --vælg-- Leje- og afdragsaftale --vælg-- Aftalen gået til --vælg--	
	Levering foretages --vælg-- Kontakt opstået --vælg-- Låneaftale --vælg-- Årsag til ophør --vælg--		

Below the profile card is a navigation bar with icons and counts: 1 Aktivitet, 1 Møde, 2 Personer, 0 Tilbud, 1 Email, 1 Dokument (circled in red), and 0 Relationer.

At the bottom, there are two sections: 'Aktiviteter' and 'Personer'. The 'Aktiviteter' section shows 1 Planlagt+Igangværende activity with details for 09-11-2010, VGC, Opringning, and Jørgen Rode. Below it is a '1 Møde (Planlagt)' section with details for 10-11-2010 10:00, 2:00T, TP, and Møde. The 'Personer' section shows 2 people: Jørgen Rode (E-mail: 70 220 656 / 40 600 886) and Christina Varming (E-mail).

Udsendelse af e-mails med vedhæftninger

Find rette vedkommende og tryk på e-mail ikonet ud for vedkommendes navn. Du vil nu få følgende skærbillede, hvor her er valgt skabelonen "Hilsen – formel"

Send email Organisation Gem som kladde

Christina Varming, webCRM A/S [Vis/Skiul CC, BCC](#)

TO Christina Varming <christina@webcrm.com>

CC

Emne Som aftalt













BCC

Skabelon Generel: Hilsen - formel
Kladde --- Ingen gemte kladder ---

For at vedhæfte noget til mailen trykkes på clipsen

Standard redigering Skift-Enter = enkelt lineskift

Skripttype Størrelse B I U          

Kære Christina Varming,

Med venlig hilsen
Peter Larsens Kaffe A/S

webCRM System
Tlf.

Udsendelse af e-mails med vedhæftninger – fortsat

Derefter vælger du hvilke filer der skal vedhæftes. Bemærk forskellen på standarddokumenter – og specifikke dokumenter. Sidstnævnte er dem, som specifikt er tilpasset kunden – og standarddokumenter er faktablade, beskrivelser m.m.

✓ Opdater vedhæftninger

↶ Tilbage (ingen ændring)

 Vælg vedhæft

+ Standard dokumenter

▶ Out of Home

▶ Smagsbeskrivelser

☐	20281 LL Økologisk Automat	jpg	196 Kb
↓	☐ Catering nr. 15 130 gram	jpg	205 Kb
↓	☐ Catering nr. 15 500 gram	jpg	203 Kb
↓	☐ Catering nr. 15 75 gram	jpg	204 Kb
↓	☐ Catering nr. 17 75 gram	jpg	192 Kb
↓	☐ Earl Grey luksus te	jpg	179 Kb
↓	☐ Earl Grey økologisk te	jpg	179 Kb
↓	☐ Husets Kaffe	jpg	193 Kb
↓	☐ Øko vac	jpg	211 Kb
↓	☐ Økologisk Gourmet	jpg	181 Kb

▶ Firmainformation

↓	☐ Kvalitetssikringssystem	jpg	418 Kb
↓	☐ Miljø	jpg	421 Kb
↓	☐ Referenceliste	jpg	269 Kb

▶ Fairtrade

↓	☐ Fairtrade	jpg	311 Kb
---	-------------	-----	--------

▶ Økologi

↓	☐ UTZ	jpg	350 Kb
---	-------	-----	--------

▶ Special Brand

▶ Salgssider

↓	☐ Samhandelsbetingelser	jpg	206 Kb
---	-------------------------	-----	--------

▶ Prisliste

↓	☐ Prisliste 0910	jpg	201 Kb
↓	☐ Prisliste rå bønner 0910	jpg	119 Kb

▶ Smagsbeskrivelser

↓	☐ Etiopisk Mocca	jpg	127 Kb
---	------------------	-----	--------

Specifikke dokumenter

▶ Kundekort

↓	☐ Kundekort	4 Kb
	☐ Kundekort.pdf	

Tilbud

Når et tilbud skal registreres, vælges til at starte med pipelineniveau. Sandsynligheden for at vinde tilbuddet er låst til pipelineniveauet.

Detaljer om omsætning og mængde angives i højre side – bemærk at den øverste boks skal angives i kr. og den nederste i kg.

✓ Gem ↶ Organisation ↶ Liste



Opret tilbud: webCRM A/S

[www](#) / [Kunde](#) / [A Kunde](#) / [Abildgaardsvej 96, 2830 Virum](#)

Pipeline niveau	[1] Tilbud afsendt	▼
Vindsandsynlighed %	10	Låst til pipeline niveau
Næste opdatering senest	18-11-2010	
Est. ordre dato		
Beskrivelse		
Kontaktperson hos kunden	Jørgen Rode	
Omsætning (Auto)	0	
Valuta	DKK ▼	
Tilbud nummer [Auto]		
Hoved produkt/service	--vælg--	
Salgsansvarlig	--- Ingen---	

Omsætning - maskiner (kr.)

Omsætning - div. tilbehør (kr.)

Omsætning detaljer

Hele bønner (kg.)	0	Espresso (kg.)	0
Smagskaffe (kg.)	0	Formalet (kg.)	0
Instant (kg.)	0	Råkaffe (kg.)	0

Tilbud: log

[Tilføj til log:](#)