

# Standard ERP

## Contact Relationship Management

### Ekte integrasjon

CRM som er tett integrert med ERP, ingen dobbeltføring av data

### Mobilitet

Tilgang til all data, når som helst, hvor som helst

### Tilbudshåndtering

Planlegg og håndter dine fremtidige muligheter

### Integrert IP Telefoni

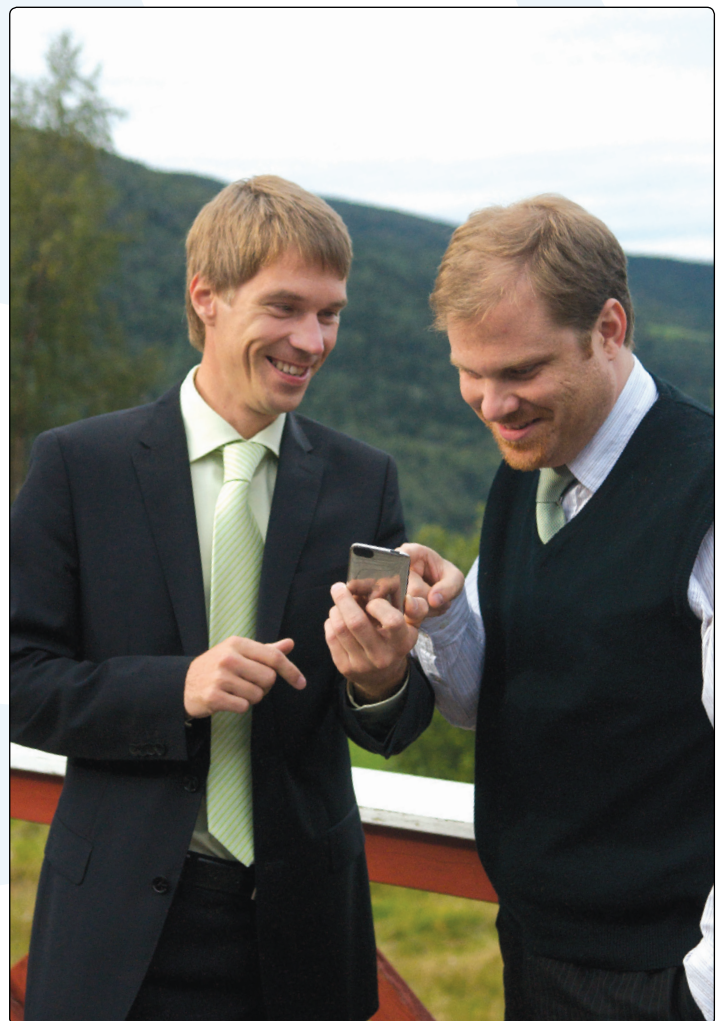
Ring fra relevante steder i systemet, sett opp avansert ruting av innkommende samtaler basert på bestemte systemregler

### Arbeidsflyt

Sett opp dine attesteringsforespørsler, e-post, SMS og pop-up meldinger manuelt eller automatisk fra systemet

### Grafisk oversikt over tid og ressurser

Grafisk planlegging og kalender, tid og frammøte



Prisvinnende integrert forretningsplattform

# Administrer dine kundeforhold og effektiviteten på dine selgere

Gibedrekundeservice ved å bruke de kraftige verktøyene for tilbudshåndtering, segmentering, mersalg og muligheten for kryss-salg. HansaWorld CRM er meget brukervennlig og rimelig.

## Kontakthåndtering

Enterprise har ett enkelt register for alle bedriftene du gjør forretninger med, enten de er kunder, leverandører, potensielle kunder, presse, bransjeorganisasjoner eller annet. Ansatte i disse organisasjonene ligger også i samme register. Du kan knytteså mange kontaktpersoner til en enkelt bedrift som du ønsker. Du kan lagre alle kontaktdetaljer, tittel og stillingsbeskrivelse, tiltaleform og liknende. Kontaktregisteret er tilgjengelig fra alle deler av systemet, slik at du kan selge til dine leverandører, kjøpe fra dine kunder, reparere utstyr for pressen og liknende. Enterprise lar deg registrere mange detaljer på kontaktkortet, inkludert hovedadresse, leveringsadresse, telefonnummer til sentralbord og annen kontaktinformasjon. Det finnes også muligheter for å knyttesystemet opp mot eksterne adressetjenester på internett, slik at innmating av adresseinformasjon går raskere.

*"Ved å bruke CRM funksjonaliteten har vi kategorisert våre kunder slik at vi raskt kan se på hvilke områder vi omsetter mest og hvor vi bør fokusere mest" Patrick Verryn, CWM*

Kontaktene kan kategoriseres ved å bruke Enterprise sitt kategori og klassifikasjonsverktøy, som du selv definerer. Klassifikasjonsfeltet støtter mer en 20 nivåer for å analysere dine kontakter. Du kan segmentere kontaktene dine ut fra markedsføringskanal (hvor de ble kjent med dine tjenester/produkter), region, industri, størrelse og annet som er viktig for dere. Kategorier og klassifikasjoner er felt som er tilgjengelige utvalgs kriterier i rapporter (for eksempel omsetning/lønnsomhet for kunder som responderte på en markedsføringskampanje). Du kan også benytte dette for å lage masseutsendelser med post eller e-post. I tillegg tilbyr Enterprise 11 brukerdefinerte felt av forskjellige typer.

## Tilbudshåndtering

Tilbud legges inn i systemet med tilsvarende layout som salgsordre. Alle detaljer som kan legges inn på en salgsordre kan også legges inn i tilbudet.

Når tilbudet er ferdigstilt, kan det skrives ut på brukerdefinerte dokumentmaler, og til PDF eller HTML ved å benytte HansaWorlds e-post motor.

Du kan når som helst lage en salgsordre direkte fra tilbud, med de samme detaljene, ved bruk av et enkelt menyvalg eller kortkommando. Også prosjekter kan opprettes fra tilbud sammen med budsjett for jobben som skal utføres. Om nødvendig kan det også utstedes en proformafaktura direkte fra tilbud. Det originale tilbudet opprettholdes selv om du har konvertert det til en salgsordre, slik at du kan gå tilbake for analyse eller oppslag.

Tilbud kan klassifiseres etter type, og Enterprise gir deg enkelt oversikt over hvilke av tilbudene som er akseptert eller avvist. I tillegg finnes det felter for antatt beslutningsdato, neste dato for oppfølging, og sannsynlighet. Rapportering inkluderer alle åpne tilbud, estimert konverteringsrate per selger og bransje. Du kan også få statistikk på estimert verdi av pipeline, og informasjon om salgssyklusenes tid beregnet ut fra gjennomsnitt og forskjellige kriterier.

## Grafisk oversikt over tid og ressurser

Enterprise sin kalenderfunksjon er sentralisert rundt registrering av det som kalles aktiviteter. Dette lar brukeren registrere detaljer om hva som skal gjøres når.



| Nr.     | Tilbudsdato | Beslutning | Ordrenr. | Klasse | Selger | Prosjekt | Kunde | Navn                   | Sum        | Total      | Sannsynlighet |
|---------|-------------|------------|----------|--------|--------|----------|-------|------------------------|------------|------------|---------------|
| 2015000 | 10-06-2015  |            |          | 1      | AA     |          | 1001  | D.I.D Musikkdesign AS  | 222.000,00 | 277.500,00 |               |
| 2015001 | 10-06-2015  |            |          | 4      | SJ     |          | 1004  | 3D A&A Teknologi AS    | 107.212,00 | 134.015,00 |               |
| 2015002 | 12-06-2015  |            |          | 1      | AA     |          | 1012  | Smarte Instrumenter AS | 112.422,00 | 140.527,50 |               |
| 2015003 | 12-06-2015  |            |          | 4      | AA     |          | 1011  | Stern Musikkhøyskole   | 13.195,00  | 16.493,75  |               |
| 2015004 | 12-06-2015  |            |          | 1      | AA     |          | 1002  | Simple Studio AS       | 73.744,00  | 92.180,00  |               |
| 2015005 | 12-06-2015  |            |          | 2      | SJ     |          | 1012  | Smarte Instrumenter AS | 112.422,00 | 140.527,50 |               |
| 2015006 | 12-06-2015  |            |          | 1      | AA     |          | 1002  | Simple Studio AS       | 73.744,00  | 92.180,00  |               |
| 2015007 | 12-06-2015  |            |          | 1      | SJ     |          | 1002  | Simple Studio AS       | 73.744,00  | 92.180,00  |               |
| 2015008 | 12-06-2015  |            |          | 6      | AA     |          | 1004  | 3D A&A Teknologi AS    | 104.607,00 | 130.758,75 |               |
| 2015009 | 12-06-2015  |            |          | 6      | SJ     |          | 1011  | Stern Musikkhøyskole   | 46.663,00  | 58.328,75  |               |
| 2015010 | 12-06-2015  |            |          | 6      | AA     |          | 1003  | Den Blåe Fiolin AS     | 29.878,00  | 37.347,50  |               |
| 2015011 | 12-06-2015  |            |          | 6      | AA     |          | 1011  | Stern Musikkhøyskole   | 59.560,00  | 74.450,00  |               |

Opgaver kan bli gitt som hoved og del-oppgaver, for håndtering av mer komplekse jobber og ut fra prioritering.

På hver enkelt aktivitet kan man definere om den skal legges inn i kalender, (dato og tidsbaserte oppføringer) eller i oppgavebehandleren (en enklere liste over oppgaver som skal utføres)

Enterprise sin kalender er mer en gruppebasert kalender, enn personlig. Du kan se igjennom andre ansattes kalendere, og om nødvendig se på mer enn en kalender på samme tid. På den måten kan du enkelt se når flere personer er tilgjengelig.

Forskjellige typer av arbeid kan kodes med forskjellige farger, slik at du enkelt kan se hvordan de ansatte planlegger og bruker arbeidstiden sin. Aktiviteter kan legges inn som planlagt tid og sammenstilles mot faktisk anvendt tid. Et eget tidsbudsjett kan settes opp for å se om det er brukt nok tid på arbeidsoppgaver som er planlagt. Den grafiske oversikten gjør det enklere å få oversikt over ansattes fakturerbare tid. Dette kan vises grafisk med daglig, ukentlig, og månedlig visning i samme kalender for inntil 3 personer på samme tid.

*"Ved hjelp av Enterprise sin oppgavebehandler og kalender kan vi virkelig planlegge vår tid bedre. Det hjelper oss til å holde oversikt over hverandres oppgaver, delegerer og prioriterer i vårt daglige arbeid." Ara Darakjian, Darakjian Jewelers*

Dersom du har en gruppe ansatte (eller innleid personell) som du behøver å planlegge tid for på forhånd, kan flere kalendere vises samtidig i Enterprise sin Ressursplanleggings modul. Du kan sette opp flere forskjellige grupper på hvem som skal vises på skjermen (kontor, region, prosjekt o.s.v. ) . Du kan enkelt dra og slippe oppføringen i kalenderen mellom ansatte (aktiviteten vil da tildeles en annen som da vil utføre jobben).

På samme måte som med kalenderen, vil du ved å dobbeltklikke kunne åpne underliggende aktivitet. Du vil se all informasjon om aktiviteten og kan gjøre endringer på f.eks. klokkeslett, legge til tekst og dokumenter knyttet til jobben. Aktiviteter kan enkelt kobles opp mot prosjekt og artikler.

Når aktivitetene er markert som utført, danner den grunnlaget fakturerbar tid på prosjekt, slik at man ikke trenger å føre tid som separate timesedler.

## Oppgavebehandler

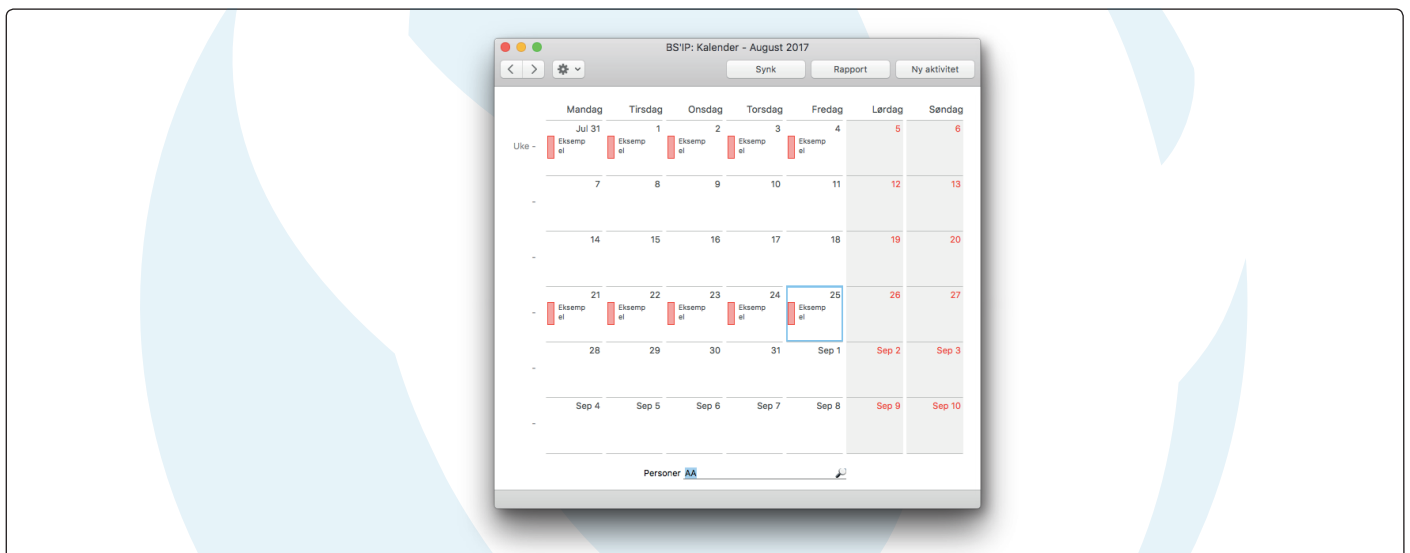
Hver person har sin egen oppgavebehandler som består av Aktiviteter som er markert som "To Do" . Dette er en unik funksjonalitet for de ansatte fordi alle kan se hverandres oppgavebehandler. Dersom en ansatt er syk har de andre ansatte god oversikt og har muligheten til å delegerer oppgaver videre. I oppgavebehandleren kan alle gjøremål filtreres med flere kriterier, slik at du ser kun de relevante oppgavene i oversikten. Du kan for eksempel ringe igjennom alle telefonaktiviteter, gå igjennom alle gjøremål som har 1. Prioritet, eller alle oppgaver som har med en spesifikk kunde å gjøre. Oppgaver vises som en liste i oppgavebehandleren og med "drill-down" kan brukeren åpne den underliggende aktiviteten for å få tilgang til informasjon.

*"Vi har nå en mye bedre og visuell oversikt for å se hvor våre selgere bruker tiden sin og kan måle hvilke resultater vår bedrift får fra dette" Michael Gigliotti, Time Out Sidney*

Aktiviteter kan knyttes til hvilket som helst vindu i systemet ved å bruke " drag & drop". I de fleste tilfeller vil aktiviteten linkes automatisk til den posten hvor den ble opprettet ifra. Som et resultat vil aktiviteter ofte være det som utløser en handling i Enterprise. Kredittkontrollere kan bruke aktiviteter linket til fakturaer slik at de til enhver tid har all informasjon om de utestående fordringene. Lagermedarbeidere kan benytte aktiviteter linket til plukklister. Designere kan benytte aktiviteter linket til prosjekter for alle ikke numeriske prosjekt detaljer. Rapportering og kryssreferanse linker lar brukeren se hele hendelsesforløpet.

## Arbeidsflyt

Aktiviteter kan opprettes automatisk ved utsending av brev, tilbud eller opprettelse av en kontrakt etc. I systemet vil den ansatte med en gang kunne få 360 oversikt over kundens historikk både på transaksjoner og kommunikasjon.



Du vil enkelt se hva som har blitt gjort og hva som må gjøres. Riktig arbeidsflyt kan oppnåes ved hjelp av en funksjon som lar aktiviteter bli opprettet automatisk som et resultat av at andre aktiviteter med en spesifikk kode blir utført. For eksempel ved oppfølging av ubetalte fakturaer, endrer man til aktivitet med type "betaling er på vei" kan dette trigge en ny aktivitet om 3 dager. Denne vil minne deg på å sjekke om pengene er på konto. Hvis ikke, kan du ta kontakt med kunden igjen.

Du kan sette alarm på aktiviteter for å minne deg selv på å utføre en oppgave ved et gitt tidspunkt og dato. En alarm kan være en melding som vises på skjerm med link til aktiviteten, e-post eller SMS.

Alternativt kan du få Enterprise til å trigge alarmer ved gitte hendelser. Dette settes opp i modulen Business Meldinger. For eksempel kan Enterprise trigge:

- en SMS til kunder som gir beskjed når varene er sendt
- en e-post til sjefen som gir beskjed om at et tilbud har blitt opprettet med for lavt dekningsbidrag
- en e-post til prosjektleder med melding om at budsjettet er brukt opp.

## Kunde og Leverandør Status

Ved å bruke Kundestatusrapporten eller Leverandørstatusrapporten får du en 360° oversikt på alle interaksjoner med kunder, potensielle kunder eller leverandører. Basert på definerte rettigheter, kan den ansatte se:

- Alle aktiviteter for en kunde (om nødvendig sortert etter type aktivitet)
- Salgshistorikk
- Innkjøpshistorikk, med priser
- Omsetning innenfor et gitt tidsrom
- Verdi og status på tilbud
- Verdi og status på ordre

I tillegg til dette kan du legge til informasjon om Prosjekter og Prosjektbudsjett, Utleieavtaler og Reservasjoner, Serviceordre og Arbeidssedler, og kontrakter. Du vil ha all informasjonen du trenger og du kan benytte "drill-down" for å åpne en åpen ordre, for å kjøre ordrestatus rapporten for å se tilhørende utleveranser, fakturaer, returer og aktiviteter.

"CRM løsningen gitt oss en signifikant forbedring på hvordan vi håndterer våre kunder" Arnas Sirutis, DatabalTT

## Brev og E-post utsendelser

I Enterprise kan du sende ut brev, både ved bruk av standardtekster og nye tekster. Disse kan skrives ut individuelt, til alle, eller til utvalg av dine kontakter.

I hvert enkelt brev kan du kontrollere tiltaleform og overskrift. I tillegg kan du legge inn paragrafer av standardtekster som kan hentes inn i standardbrev ved hjelp av enkle koder. Rapporten brevlisten viser deg alle kontakter som vil motta brevet. Dette gir deg mulighet til å endre utvalgsriteriene før du fortsetter med utskrift. På samme måte som du lager vanlige brev, kan du bruke samme funksjonalitet til å utsendelse per e-post, eller faks til utvalgte grupper av kunder, leverandører eller potensielle kunder osv.

Rapporter og vedlikeholdsrutiner kan benyttes for å forbedre målrettede e-post utsendinger. Bruk for eksempel rapporten Salgsoppfølging, kjøpt/ikke kjøpt for å finne de kundene som har kjøpt (eller ikke kjøpt) en spesifikk vare innenfor et gitt tidsrom, og kjør e-post kampanje med denne informasjonen for å tilby oppgraderinger eller kryssalg av andre produkter.

## Samarbeid

Å holde oversikten i diskusjoner på e-post, kan være en utfordring. Du må sørge for at de riktige personene er inkludert i e-postens mottakerliste og eventuelt en separat kopi til en spesiell mappe, eller så må du være klar for en frustrerende søk etter e-post på serveren.

| Type                     | Dato       | Oppgave  | Ansvarlig | Prosjekt | Kontakt              | Telefon     |
|--------------------------|------------|----------|-----------|----------|----------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 02-10-2015 |          |           |          | D.I.D Musikdesign... | 99837389273 |
| <input type="checkbox"/> | 29-05-2015 | Følg opp |           |          | 3D A&A Teknologi AS  | 993837162   |

Med Enterprise kan e-posten med diskusjonen lagres på én plass. Du kan velge å ha hele diskusjonen i én e-post eller lagre alle e-poster i en elektronisk konferanse. I begge tilfellene er det mulighet til å legge til filer og se hvem som har oppdatert, lest oppdateringene og slettet e-posten fra sin personlige e-postboks.

## Kunnskapsforvaltning

Lagre kopier av e-post, enten de er interne eller eksterne, til et personlig arkiv i flere nivåer, eller til konferanser for sikker arkivering og rask tilgang. Din bedrift kan selv definere de elektroniske konferansene, ved å lage en logisk struktur som gjør det raskt og enkelt å finne data som skal deles mellom ansatte. Tilgang til konferansene kan settes opp helt ned til den enkelte konferanse. Det kan f.eks. være et tilgangsnivå for styremedlemmer, til konferansen som inneholder referater styremøter og annen nøkkelinformasjon om strategiske beslutninger. Filer kan enkelt legges til i e-poster som ligger i personlige arkiver eller i elektroniske konferanser – slik at du har en logisk plass for alle dine data. For å finne igjen informasjon kan du også benytte Enterprise sin avanserte søkemotor for å finne tilbake til innhold i alle konferansene du har tilgang til.

## Integrert Telefoni og kommunikasjon

HansaWorld lar deg kommunisere med kunder direkte fra Enterprise. Du kan fra flere steder i systemet, bl.a. i tilbud, faktura, kunde og leverandørkort åpne Business Communicator. Her kan du sende e-post, SMS, ringe og til og med åpne kart som viser hvor kontakten holder til. E-post eller SMS åpner relevante vinduer hvor du legger inn tekst og eventuelt vedlegg til mottaker. For å ringe ut fra Enterprise kan du sette opp Enterprise med VoIP sentralbord. Dette inkluderer Skype, Asterisk og de fleste sentralbord med TAPI 2.0 drivere. Når du svarer telefonen vil det automatisk åpnes en aktivitet hvor du kan logge samtalens innhold og type og tid.

Enterprise har integrert telefoni og støtter også en intelligent ruting av innkommende telefoner. Sentralbordet sender telefonnummeret over til Enterprise, og programmet kan instruere sentralbordet

hvor samtalen skal, (for eksempel til selgeren som er ansvarlig for kundegruppen, eller til regnskapsavdelingen, dersom kunden har en faktura som har forfalt). Du kan selv sette egne regler for ruting av telefoner ved å anvende HAL (Hansa Application Language).

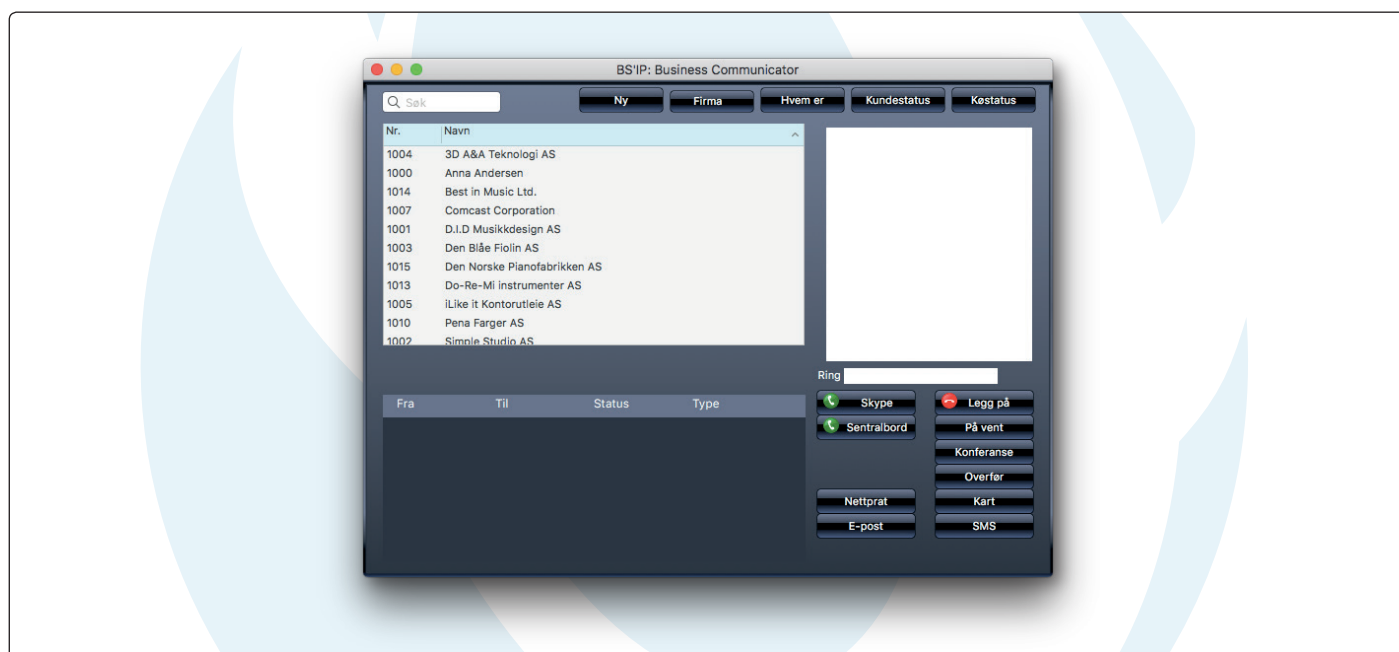
*"Business Communicator gjør det lettere for våre ansatte å motta ordre og følge historikken i kommunikasjonen med kunder, leverandører og partnere. Muligheten til å starte en telefonsamtale direkte fra ordenen vil gjøre vår kundeservice langt mer effektiv."*  
Finnish Q3 Group

## Interaksjon med Enterprise by HansaWorld database

CRM lar deg jobbe mot alle deler av database.

Typiske eksempler er:

- Knytt aktiviteter til åpne fakturaer og ha full kontroll på oppfølgingsrutiner
- Aktiviteter i Kalenderen/Ressursplanleggeren kan automatisk settes opp til å være grunnlag for prosjekttransaksjoner
- Opprett serviceordre for reparasjoner mottatt på ditt kundesenter





## Moduler

- Businessmeldinger
- Kontantbok
- Sjekker
- E-post og konferanser
- Konsolidering
- Avtale
- Kursbooking
- Kredittstyring
- CRM
- Toll
- EDI
- Utlegg
- Faks
- Inventar
- Ressursplanlegger (gruppekalender)
- Hotell
- Internlager
- Juveler
- Prosjekt/time
- Innkjøpsprognoser
- Regnskap
- Butikkdata (POS)
- Butikkdata Offline (POS -Offline)
- Prising
- Produksjon
- Leverandør
- Innkjøp
- Tilbud
- Utleie
- Rapportgenerator
- Arrangement
- Restaurant
- Fakturering
- Ordre
- Serviceordre
- Aksjehandel
- SmartView (Business intelligence)
- Varelager
- Oppgavebehandler
- Telefon
- A vansert lagerstyring
- W ebshop og

## Teknologi

- Business Communicator (Asterisk, Skype og TAPI)
- Dokumentmaldesigner
- HAL tilpasningspråk
- Intelligent routing
- Verktøy for grensesnitt
- Massiv Cache
- ODBC
- SmartApp-designer

## Skybaserte tjenester

- Adresseoppdatering
- Kredittkortbetaling
- Kredithistorikk
- E-faktura
- Elektroniske banktjenester
- Elektronisk MVA-innsendelse
- Valutakursoppdatering
- Postnummeroppdatering

## Bedriftsprofil

HansaWorld er en internasjonal programvareselskap spesialisert innen forretningsprogrammer. HansaWorld-gruppen har rundt 300 ansatte i et sterkt nettverk av datterselskaper og distributører i hele verden. Det er 19 kontorer som spenner over kontinentene som gjør HansaWorld i stand til å tilby internasjonale implementasjoner med ett kontaktpunkt på tvers av flere land.

HansaWorld-gruppen ble etablert i Sverige i 1988 av administrerende direktør Karl Bohlin. Mens hovedkontoret er utenfor er de største kontorene i Skandinavia og rundt Østersjøen, hvor også mye av utviklingen finner sted. Produktene er tilgjengelige på 29 språk og passer til de fleste operativsystemene. Majoriteten av HansaWorlds 74 000 installasjoner er i markedet for små og mellomstore bedrifter, og for datterselskaper av større internasjonale selskaper.

HansaWorld har lokale produktansvarlige for hvert marked som HansaWorld Enterprise aktivt selges. Produktansvarlige sikrer oversettelse til lokalt språk, samsvar med lovbestemmelser og kommersiell praksis og kontinuerlig kvalitetskontroll.

## Produktstrategi

HansaWorld Enterprise sin avanserte og suksessrike brukergrensesnitt var først utviklet for Apple Macintosh i 1988. I 1994, da programmet ble portert til Windows, var det allerede i anvendelse hos flere tusen brukere. HansaWorlds erfaring med internasjonalt salg og moderne teknologi setter selskapet i en perfekt posisjon til å møte utfordringene for det neste tiåret.

HansaWorld tilbyr et vidt spekter med teknologi for e-business som inkluderer intern og ekstern e-post, løsninger for nettbutikk og støtte for PDA. I tillegg, HansaWorld kan hjelpe bygge opp en bedriftsportal.

HansaWorld Enterprise er utviklet med C++ som programmeringsspråk og proprietær teknologi for databasedesign og nettverkskommunikasjon. Dette tillater HansaWorld å ha det samme produktet tilgjengelig på flere ulike operativsystemer og hver versjon er optimalisert for maksimum ytelse.

Standard ERP er nå tilgjengelig på Windows 2000-XP, inkludert Windows CE, Mac OSX, Linux og AIX, Symbian S60 og iPhone.

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

Sertifisert HansaWorld Business Partner:

