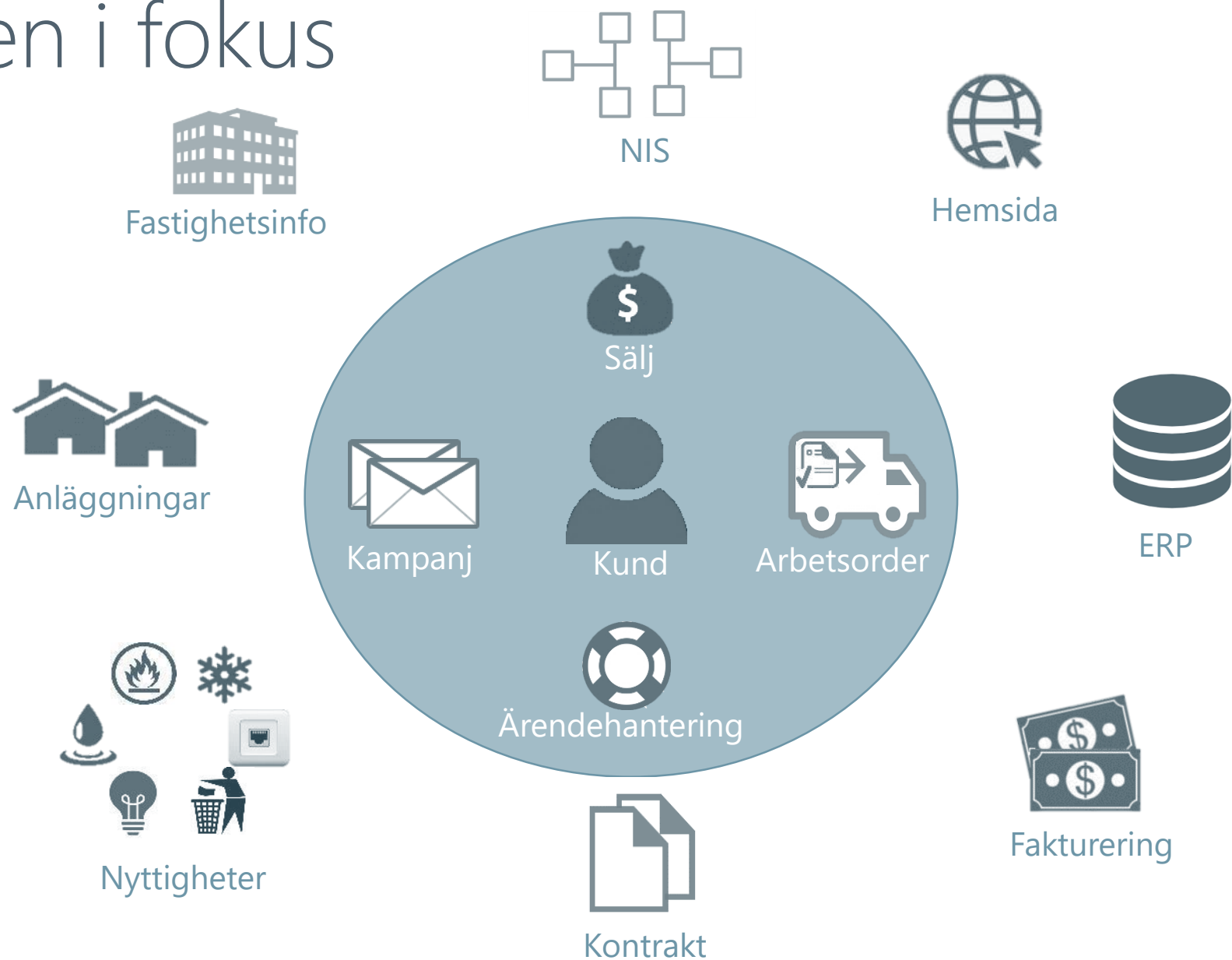




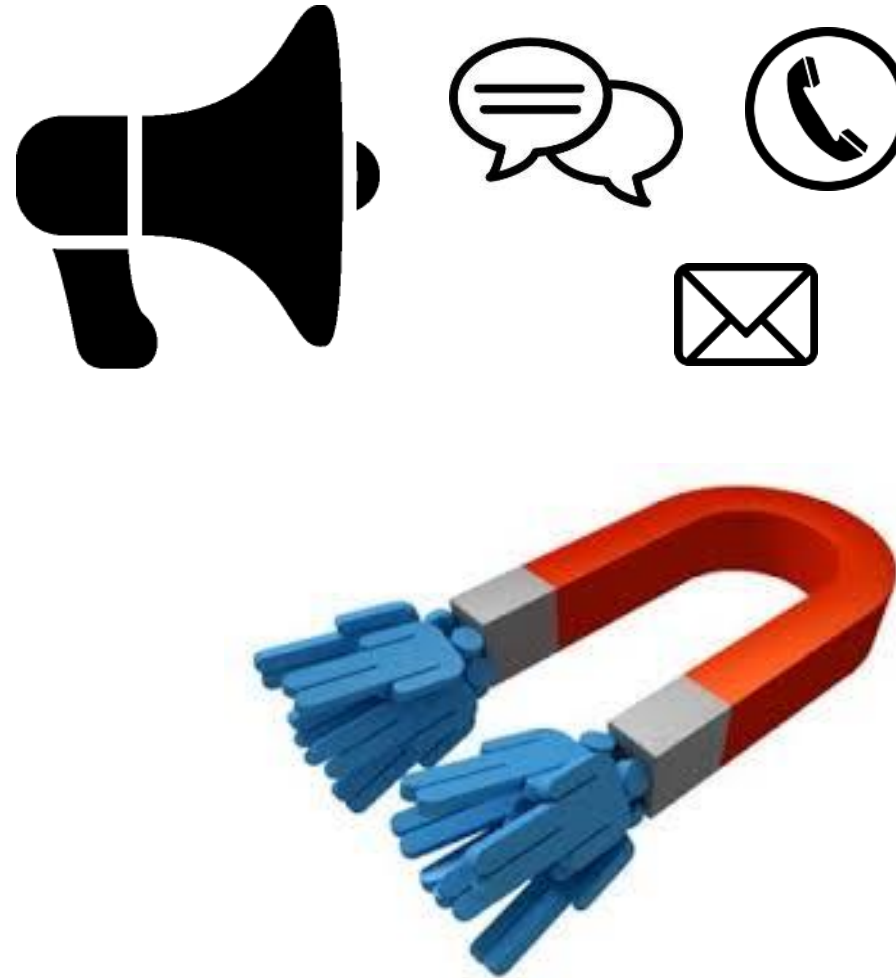
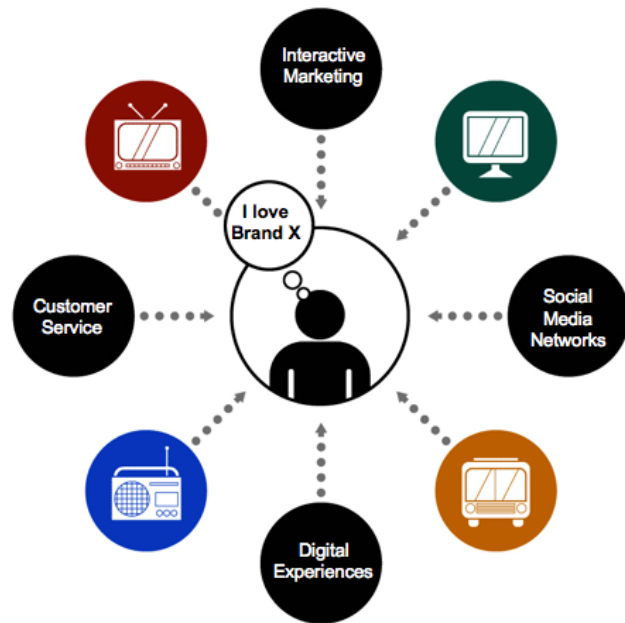
Let's go further

CRM For Utility

Kunden i fokus



Kommunikation & Datainsamling



Sammanfattning

KONTOINFORMATION	
Kontonamn *	EG Sverige AB
Kundtyp	Företag
Kontonummer	556164-5648
Telefon	040-123456
Webbplats	https://www.eg.se
Överordnat konto	Wigerbratt AB
Bransch	Konsultverksamhet
Lojalitet	Guld

ADRESS	
Kalendergatan 12a Malmö Sverige	

Årsförbrukningar	
Årsförbrukning - El (kWh)	 
Årsförbrukning - FJV (MWh)	 
Årsförbrukning - Vatten (kbm)	 

Leveranspunkter, kontrakt och fakturor

Kontakter	
Namn ↑	Skapad den
Kalendegatan 26, 211 35 Malmö	9/5/2017 9:36 AM

INLÄGG	GUIDE	AKTIVITETER	ANTECKNINGAR
Ange inlägg här			
Inlägg			
Alla inlägg Automatis... Användari...			
4/18/2018 7:42 PM			
Elhandel stor volym Ärende: Created by Ted Ohlsson for Konto EG Sverige AB. På Elhandel stor volyms vägg 4/18/2018 7:40 PM			
TEST ÄRENDE Ärende: Created by Ted Ohlsson for Konto EG Sverige AB. På TEST ÄRENDEs vägg 4/18/2018 2:04 PM			
Testar 1 Ärende: Created by Ted Ohlsson for Konto EG Sverige AB. På Testar 1s vägg 4/18/2018 1:47 PM			
Test Ärende: Created by Ted Ohlsson for Konto EG Sverige AB. På Tests vägg 4/18/2018 1:46 PM			

Primär kontakt	Kenan Dedukic
----------------	---------------

KONTAKTER	
Fullständigt namn ↑	E-post
Kenan Dedukic	kende@eg.se

SENASTE ÄRENDEN	
Status	Ärenderubrik
Aktivt	Omförhandling
Aktivt	Elverantörsby...
Aktivt	Fråga om fakt...
Aktivt	Kontrollera fa...
Aktivt	Kontrollera k...

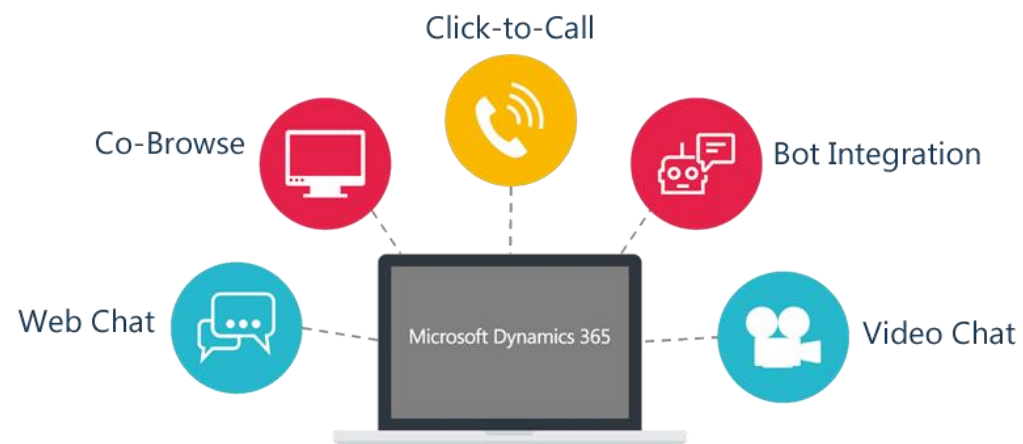
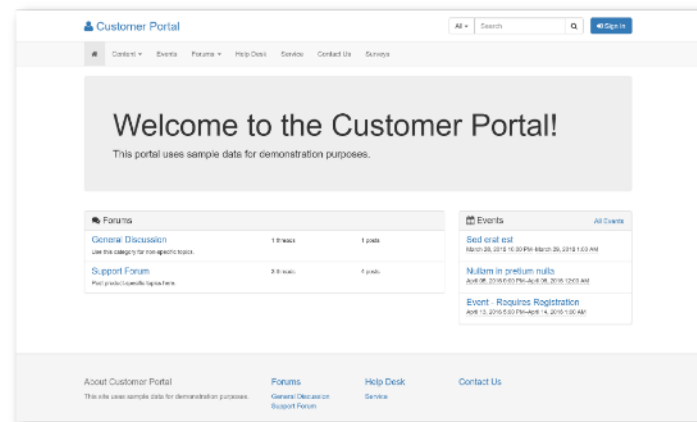
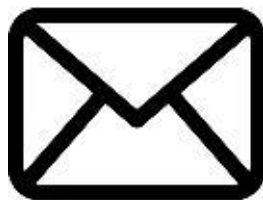
1 - 5 av 33	
-------------	--

SENASTE AFFÄRSMÖJLIGHETER			
Ämne	Ber. intäkt	Ber. stängning...	Faktisk intäkt
Elhandelsavtal	kr20,000.00		

Kontakter					
Kontrakt ↑	Leveranspunkt ↑	Nyttighet	Startdatum	Slutdatum	Pris
100010	Kalendegatan 26, 21...	Elhandel	9/19/2017	9/19/2017	63.23
100010	Kalendegatan 26, 21...	Fjärrvär...	9/10/2016	9/10/2017	48.23
100010	Kalendegatan 26, 21...	Fjärrvär...	9/10/2017		55.23
10002	Kalendegatan 26, 21...	Einät	9/10/2017		1,240.00

Kontakter			
Namn ↑	Belopp	Förfallodatum	Fakturastatus
100023	3,000.00	10/11/2017	Fakturerad

Kundresor



Nyttigheter

Kundtjänst

Ny anläggning

Flytt

Leverantörsbyte

Underhåll

Hantera Mätvärde
Beräkning &
Fakturering

Avslutning

Projekt

El-Handel

El-nät

Fjärr-
värme

Vatten &
Avlopp

Renhållning

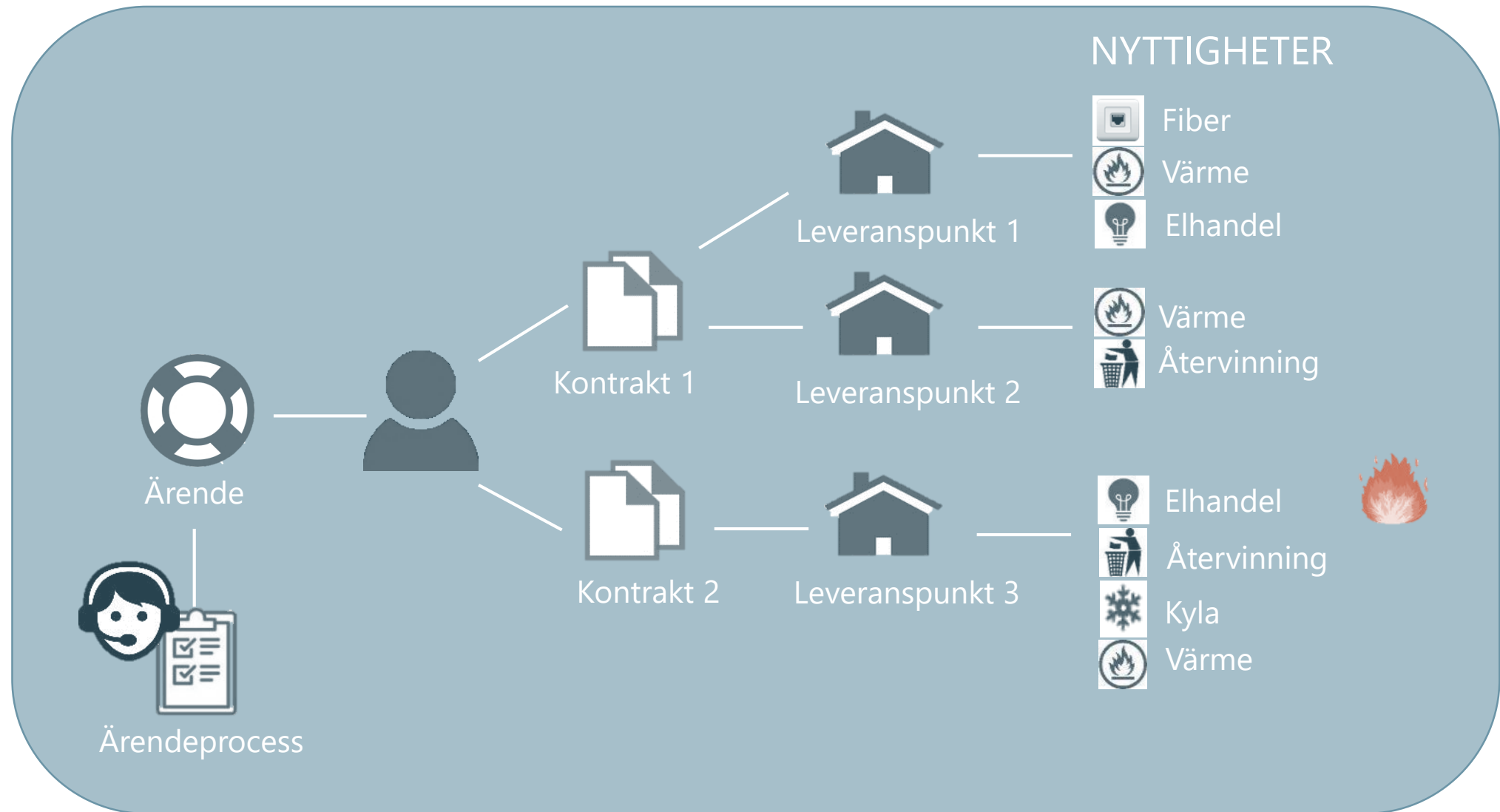
Bredband

Supportprocesser, Ekonomi, Inköp och Lager

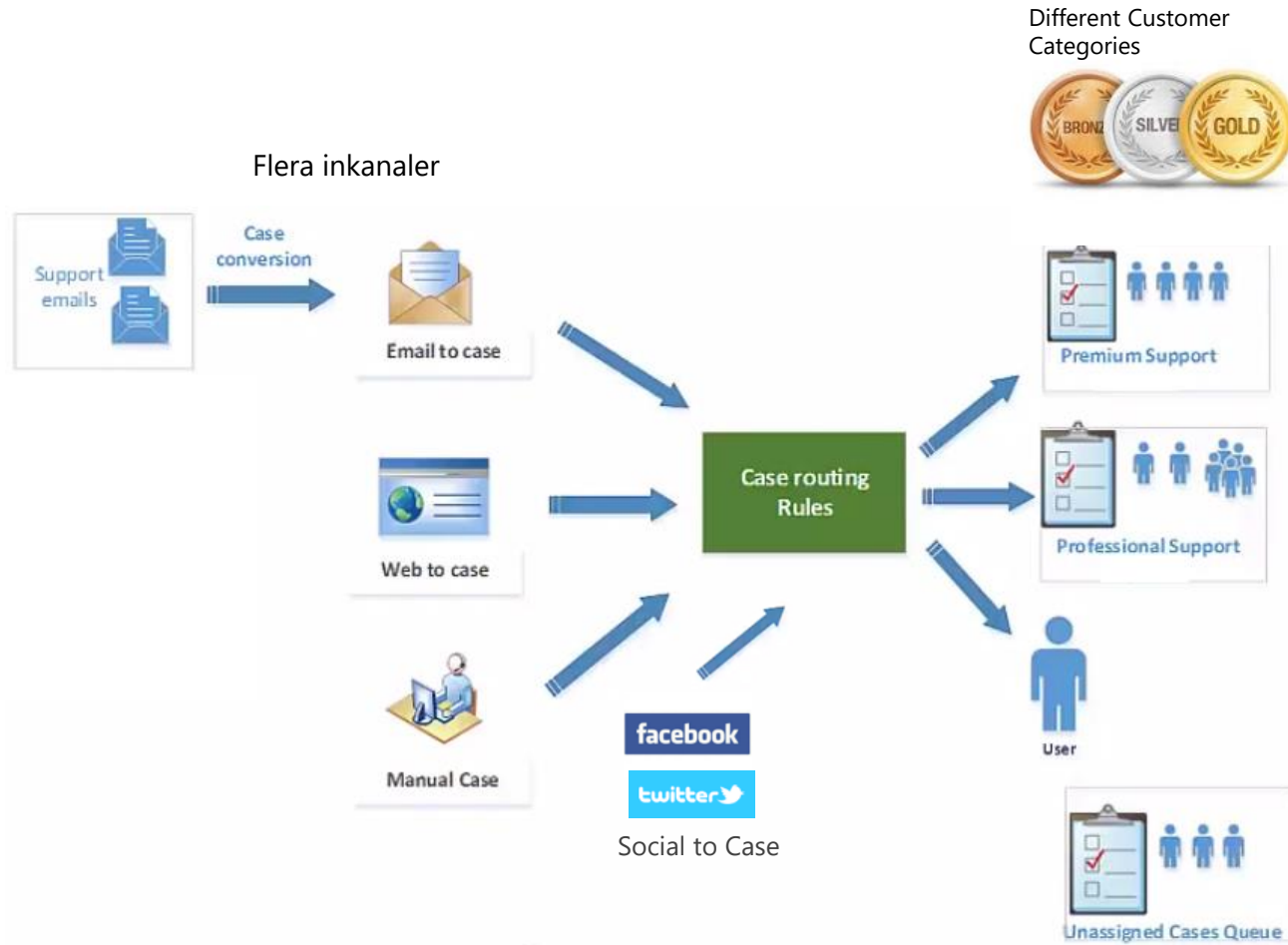
Kundtjänst



Kundtjänst



Kundtjänst



- **Kundkategorier**
Olika kundtyper har olika typer av support
- **SLAs och Kontrakt**
Kunder kan köpa olika typer av SLA och Kontrakt som kan bli hanterade olika i systemet
- **Olika typer av support tickets**
Beroende av vad det är för support ticket så kan caset routas till rätt team

Kundtjänstprocesser

ÄRENDE

Omförhandling

Prioritet
Normal

Skapad den
9/17/2018 2:50 PM

Status
Pågående

Ägare
Ted Ohlsson

Identifiera (Aktiv under 19 minuter)

Informationsinsamling

Avsluta Ärende

✓ * Case title
✓ * Identifiera kund
✓ * Kategorisera ärende

Omförhandling
EG Sverige AB
Elhandel

✓ Välj ärendetyp
✓ Välj Leveranspunkt
✓ Kontaktperson

Omförhandling elkontra
Kalendegatan 26, 211 35
Kenan Dedukic

Omförhandling avtal (Aktiv under 20 minuter) Nästa Stadium

Sammanfattning

ÄRENDEINFORMATION

Ärenderubrik
Omförhandling

ID
CAS-00081-J7T755

Kund
EG Sverige AB

Ursprung

Kontakt
Kenan Dedukic

Produkt

BESKRIVNING

Överordnat ärende

Ärendekategori
Elhandel

Ärendetyp
Omförhandling elkontrakt

Nyttighetstyp
Fjärrvärme

Beskrivning

INLÄGG

GUIDE

AKTIVITETER

KB-POSTER

ANTECKNINGAR

Alla

Lägg till Telefo...

Lägg till Uppgift

...

Kundmöte

Förfallodatum 9/17/2018 4:00 PM
Ändrad av Ted Ohlsson

Slutförd

I dag

Leveranspunkt

Leveranspunkt
Kalendegatan 26, 211 35 Malmö

GS1/EAN-nr
735999888223445654

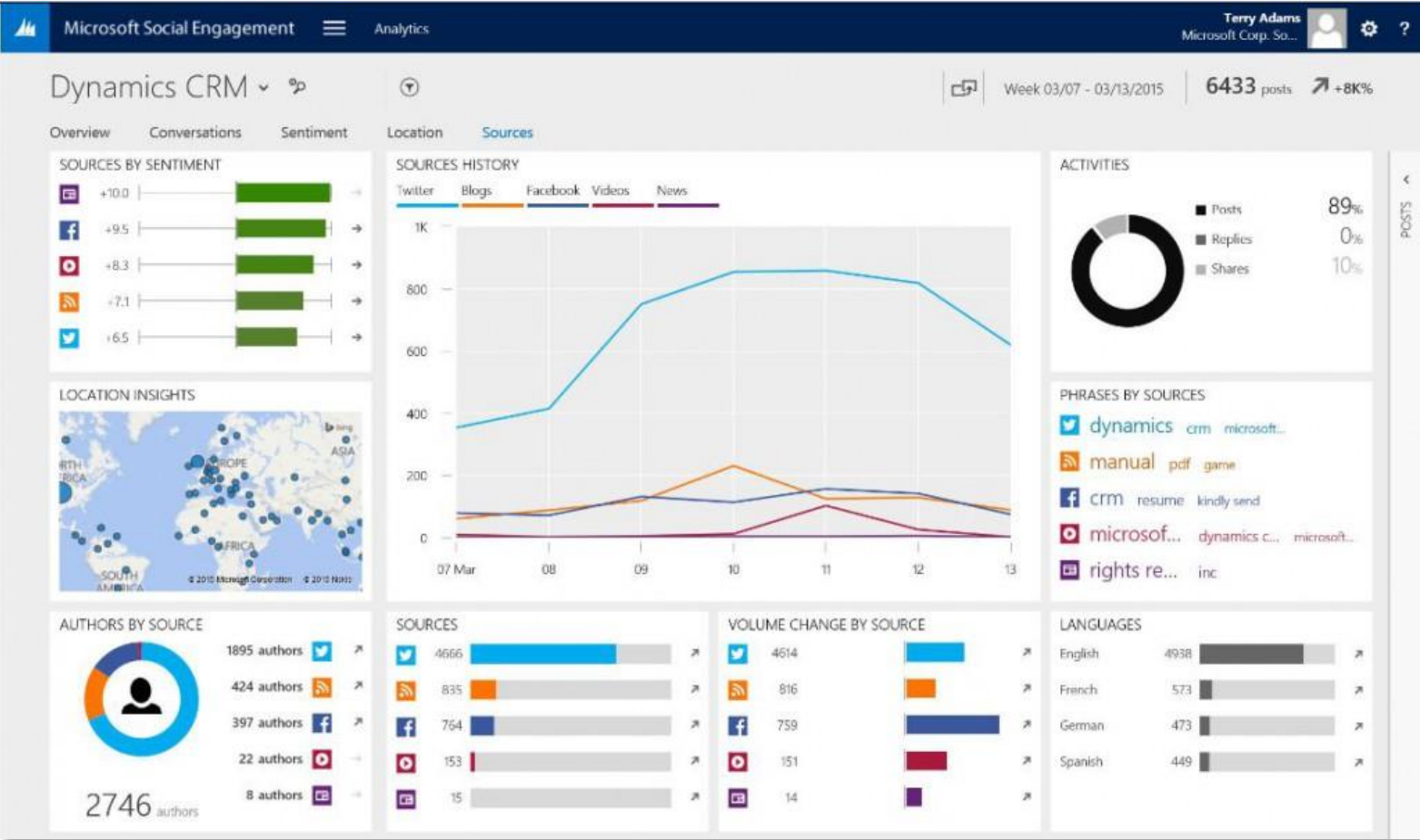
Nätområde
HBG

Leveransadress
Kalendegatan 26

Postnummer (Leverans)
211 35

Ort (Leverans)
Malmö

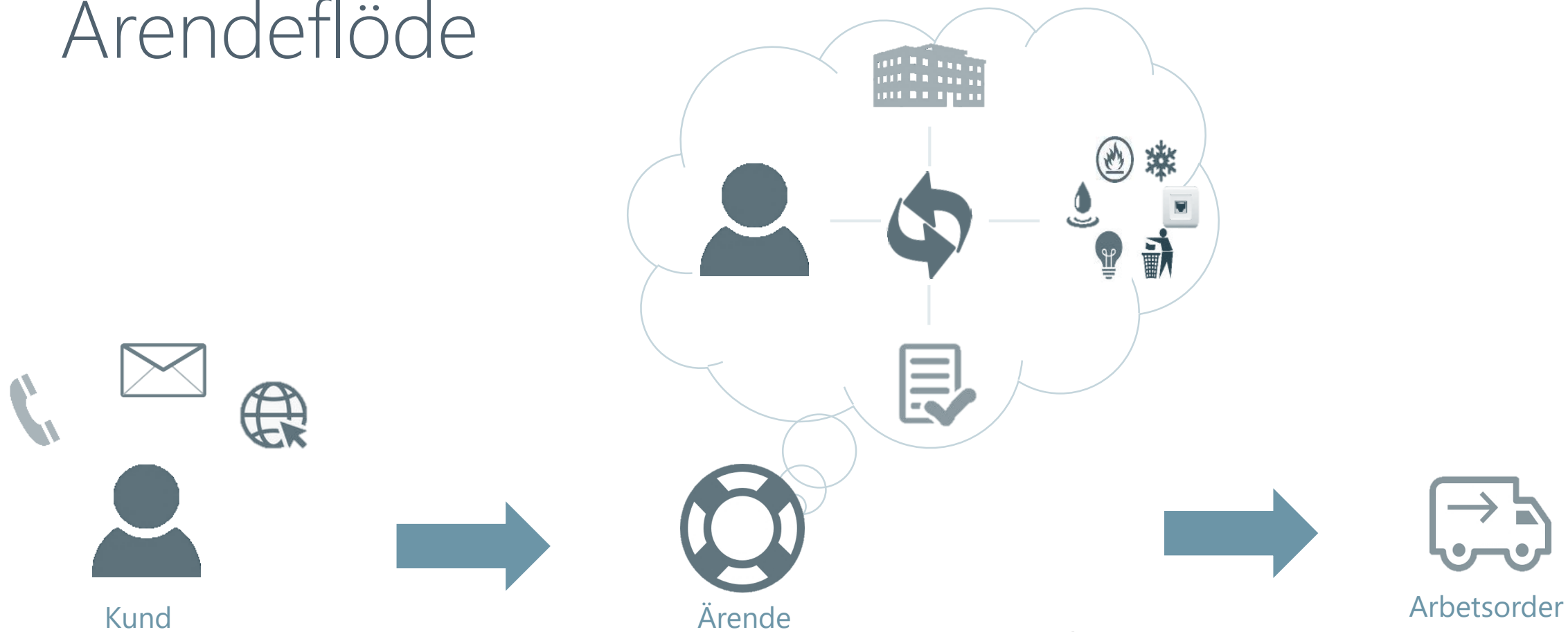
Sociala Engagement



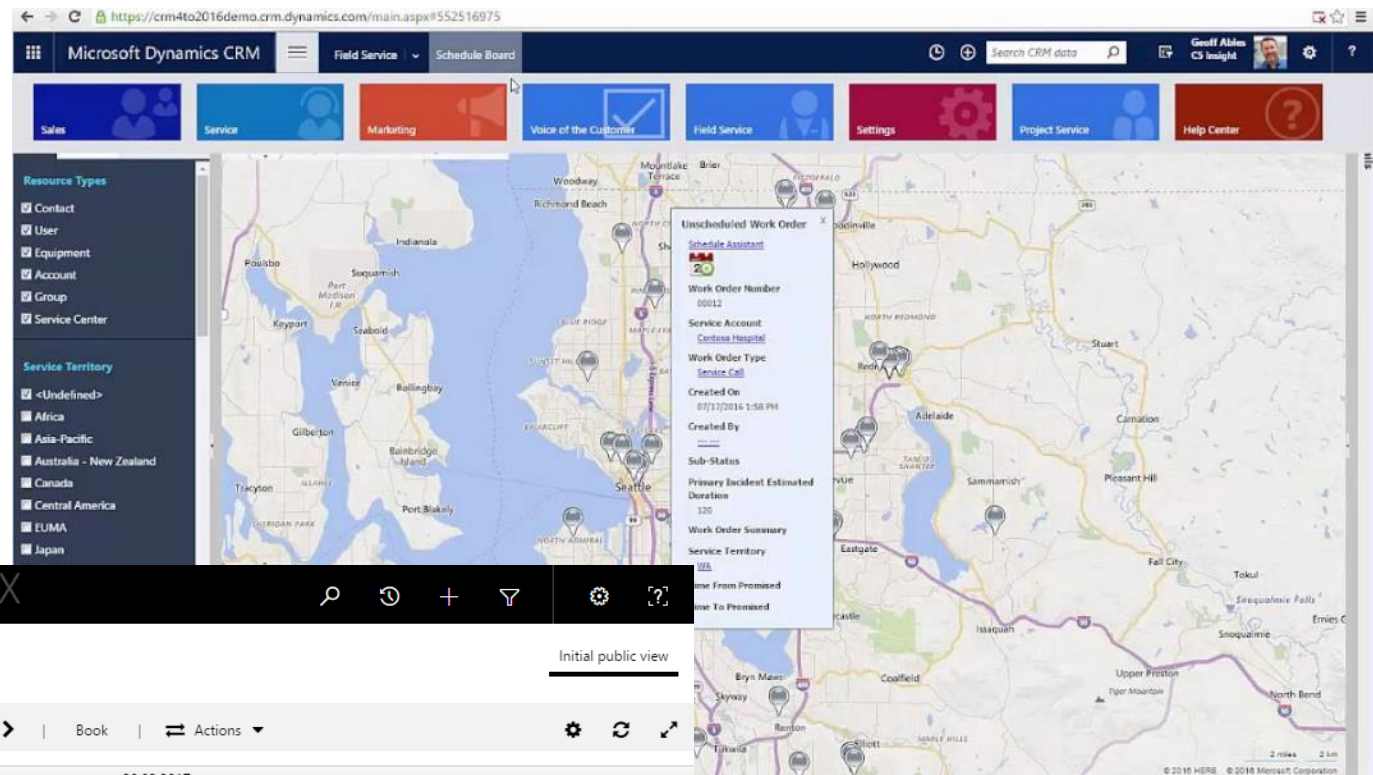
Fältservice



Ärendeflöde



Resursallokering



Hourly view

Filter & Map View

Filter **Map View**

Filter **Options**

Characteristics - Rating

Dynamics 365 Marketing (Good) ▾

Roles

Business Consultant ▾

Territories

South ▾

Organizational Units

Resource Types

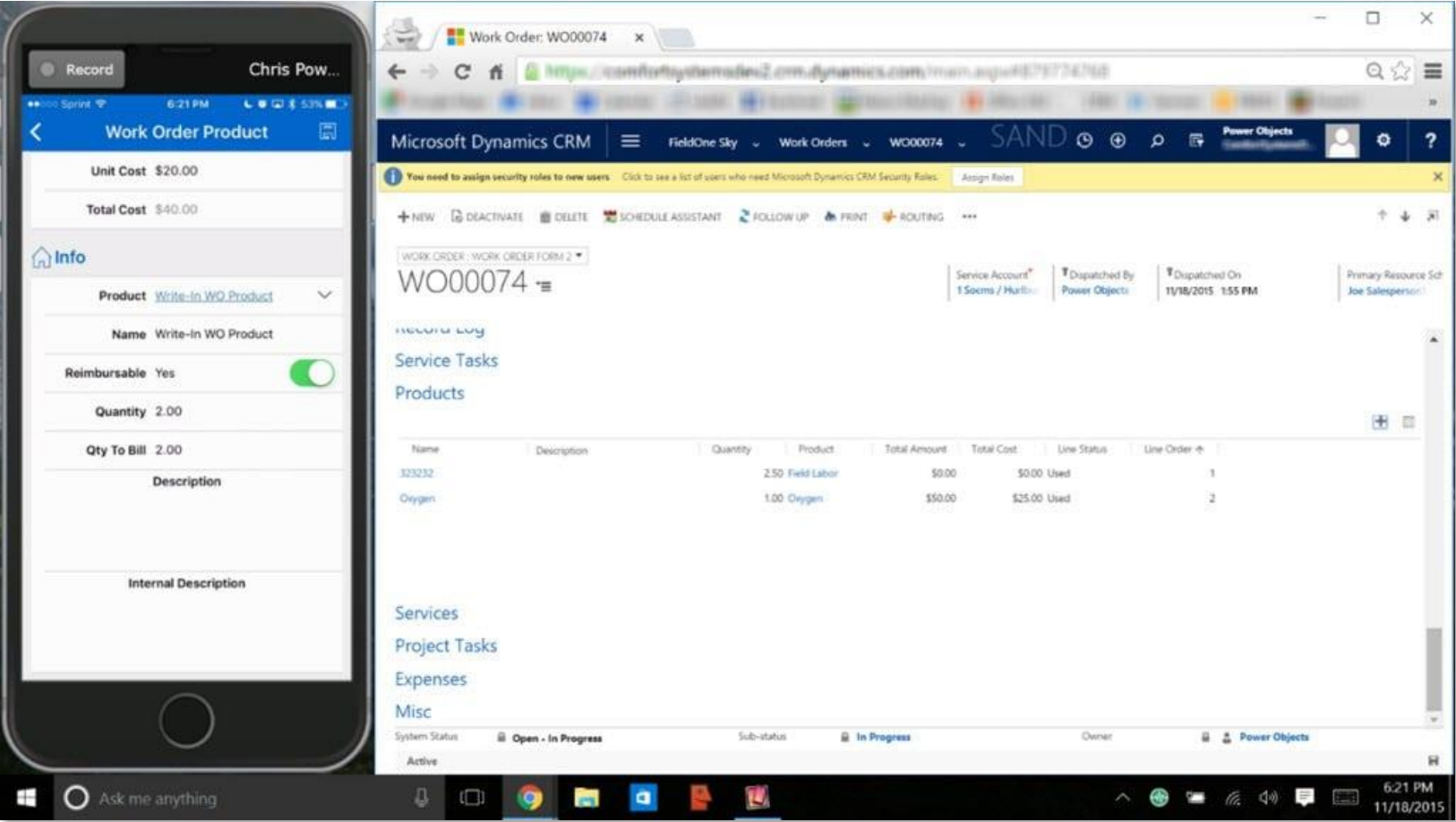
Account ▾ Contact ▾ Equipment ▾ User ▾

Hours | **View** | **28.03.2017 - 28.03.2017** | **Book** | **Actions**

28.03.2017

	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
Maren Tilley 00:00 0%												
Peter Skogrud 00:00 0%					- Aqualine - Projekt - 100002 Duration: 2 hrs 52 min							
						Project - Projekt - 100002 - Business Developer Duration: 8 hrs						
						Project - Projekt - 1000... Duration: 2 hrs 1 min						
Susan Thingsaker 00:00 0%						- Aqualine - Projekt - 100002 Duration: 3 hrs 14 min						
						Project - Projekt - 100002 - ... Duration: 2 hrs 16 min						
Team Member 00:00 0%												
Toan Nguyen 00:00 0%						- Aqualine... Duration: 1						

Mobilitet





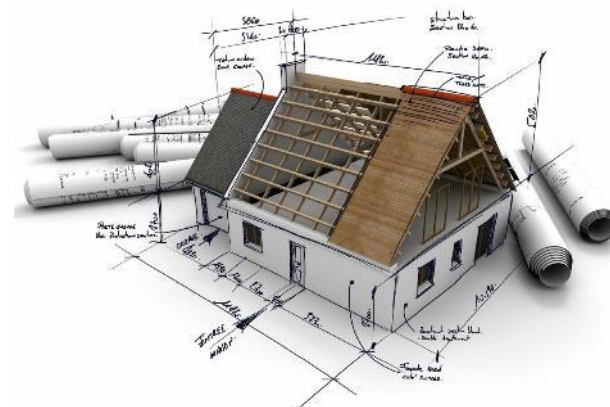
Marknadsföring

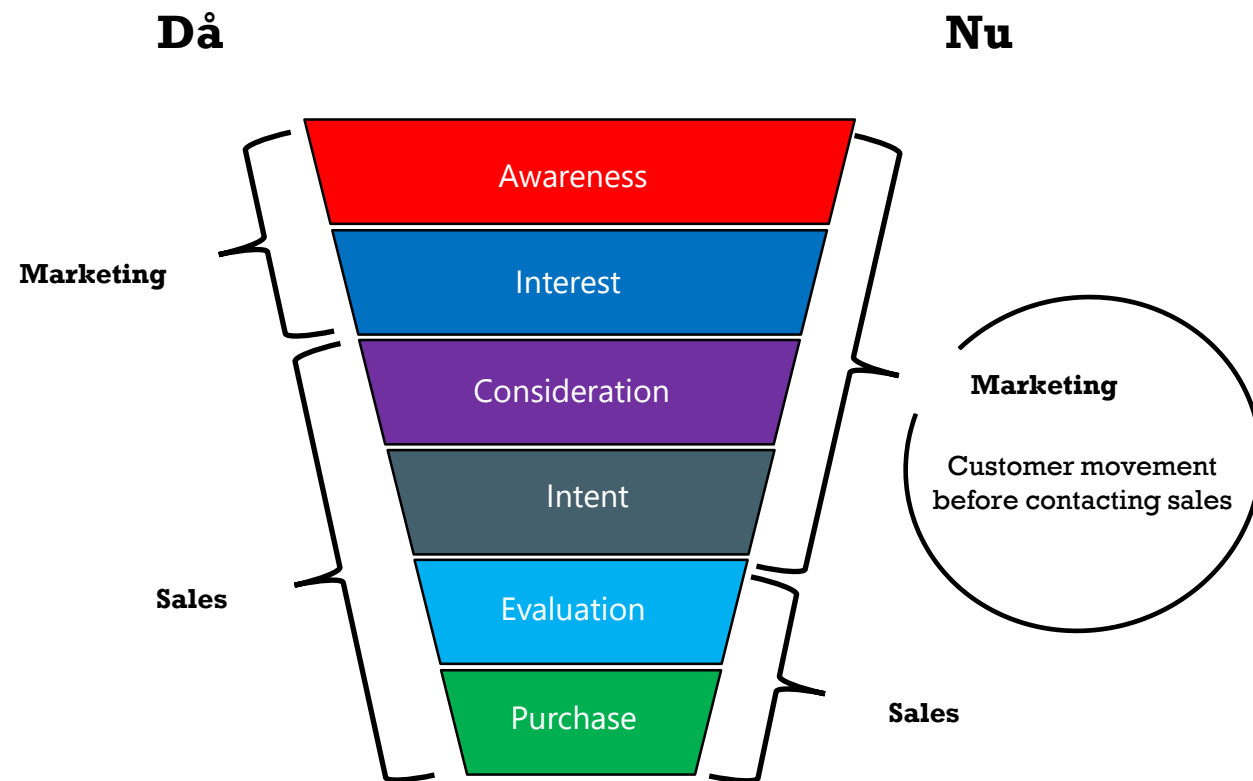


janedoe@company.se
070 - 00 00 000
www.company.se

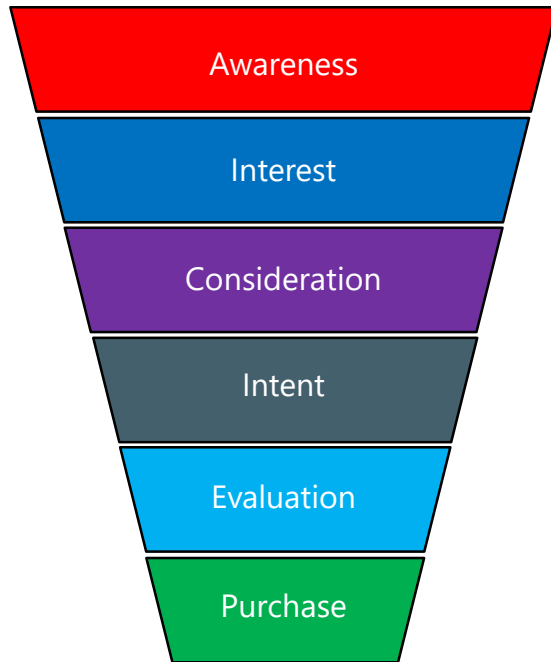
Name Adam Smith Carton

Contact Category	First Name	Last Name	Business/Company	Personal Contact	Business Contact
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222
Business Personal	Shyla/Jouff	Kitty	AJK Ltd	(000)-111-2222	(000)-222-3333
	Smith/Albert	Philips	Jaguar Insurance	(111)-111-1111	(000)-111-2222

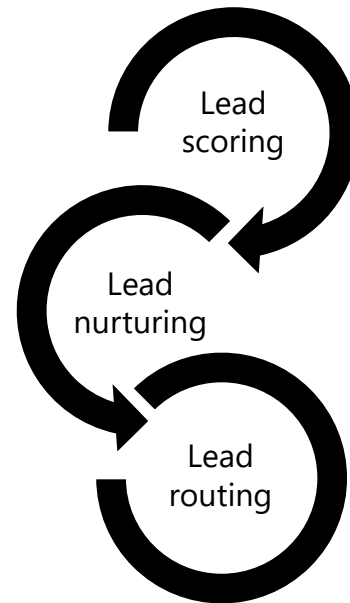




Köpprocessen



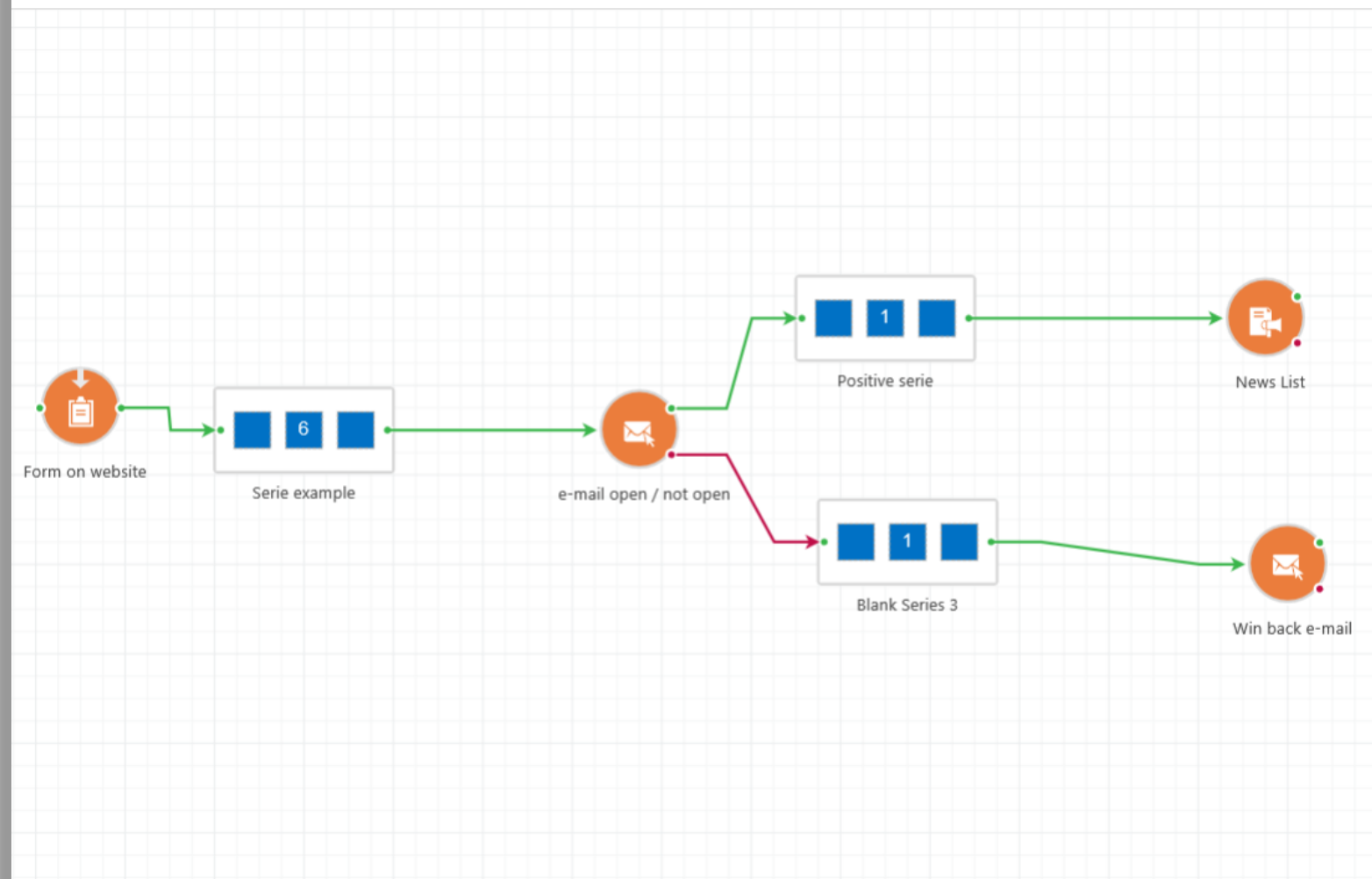
Aktivitet



Sälj



Demo

Status
DraftCreated On
Nov 12, 2016 17:50:10BUILDER STATISTICS **New** PARTICIPANTS

Automation Elements

TRIGGERS

Submitted
FormSubmitted
SubscriptionSubmitted
SurveyEmail
InteractionAdded to
ListRemoved
From ListRegistered
for EventAttended
Event

Manual Add

https://mscraapp-eu.clickdimensions.com/editor/ddeditor?accountKey=aillKGSm27kGiWcTR07Gjw&orgname=upsa&userid=1033&id=03efd2e2-ed37-e811-a9c6-000d3a2bb91c&type=1000...

Secure | https://mscraapp-eu.clickdimensions.com/editor/ddeditor?accountKey=aillKGSm27kGiWcTR07Gjw&orgname=upsa&userid=1033&id=03efd2e2-ed37-e811-a9c6-000d3a2bb91c...

SAVE

INBOX PREVIEW

CHECK FREEMARKER

Design

Preview

Click [here](#) if you are having trouble viewing this message.


Insert Image



Her kan du skrive noget tekst

alsdkjflaskdjf

Kære S{Recipient.contact.firstname[0]}"

Hvis du vil læse om vores ...

Kan du klikke her

Med venlig hilsen

S{Recipient.contact.ownerid[0]}"


Insert Image

This is a Text Block. Use this to provide text...

This is a Text Block. Use this to provide text...

This is a Text Block. Use this to provide text...


Insert Image


Insert Image

Layouts



No Columns
Preheader, Header, body, Footer



2 Columns
Preheader, Header, 2 Columns, Footer



Body + 2 Columns
Preheader, Header, Body, 2 Columns, Footer



2 Columns + Body
Preheader, Header, 2 Columns, Body, Footer



3 Columns
Preheader, Header, 3 Columns, Footer



Body + 3 Columns
Preheader, Header, Body, 3 Columns, Footer



3 Columns + Body
Preheader, Header, 3 Columns, Body, Footer



Body + Right Sidebar

https://app-eu.clickdimensions.com/MSCRM... — □ ×

https://app-eu.clickdimensions.com/MSCRM/v2016/pages/SetScore

Score Settings

Set score values

Form Submit Success	50
Form Submit Error	-5
Visit	3
Page View	1
Opportunity Created	50
Opportunity Lost	-100
Email Click	1

Form Editor - Google Chrome — □ ×

Säkert | https://app-eu.clickdimensions.com/mscrm/v2016/pages/designer/FormDesig

File Form

Save Save and Close Close Properties Confirmation Text Preview Code Editor Embed Properties Remove Lead Attributes Contact Attributes Global Profile Management Fields

FORM DESIGNER ACTIONS

Remove

T First name	
T Last name	
Gender	
Submit	Button Position

Fields and Components

Filter Form Fields

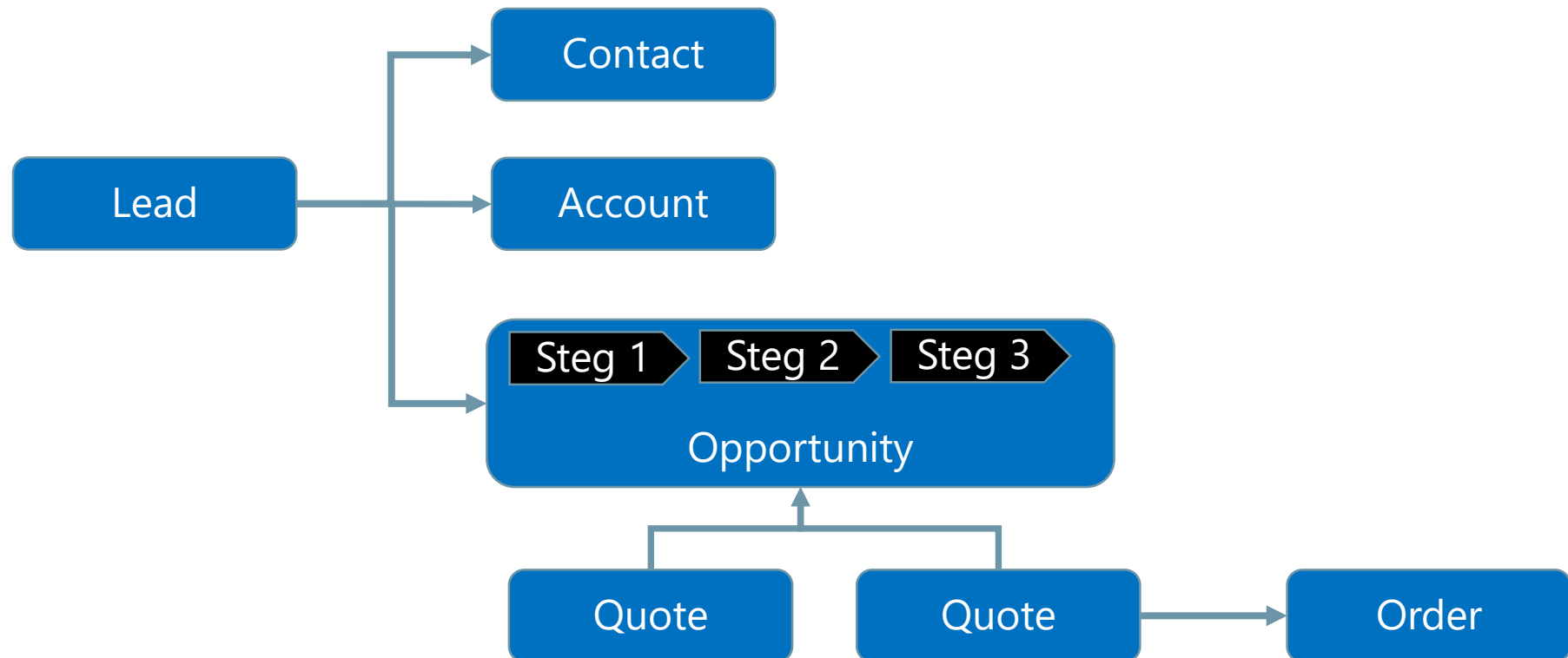
Search

- T Account
- T Description
- E-mail
- Ja, jeg ønsker å delta
- Ja, jeg ønsker å delta
- Mitt svar
- T Name

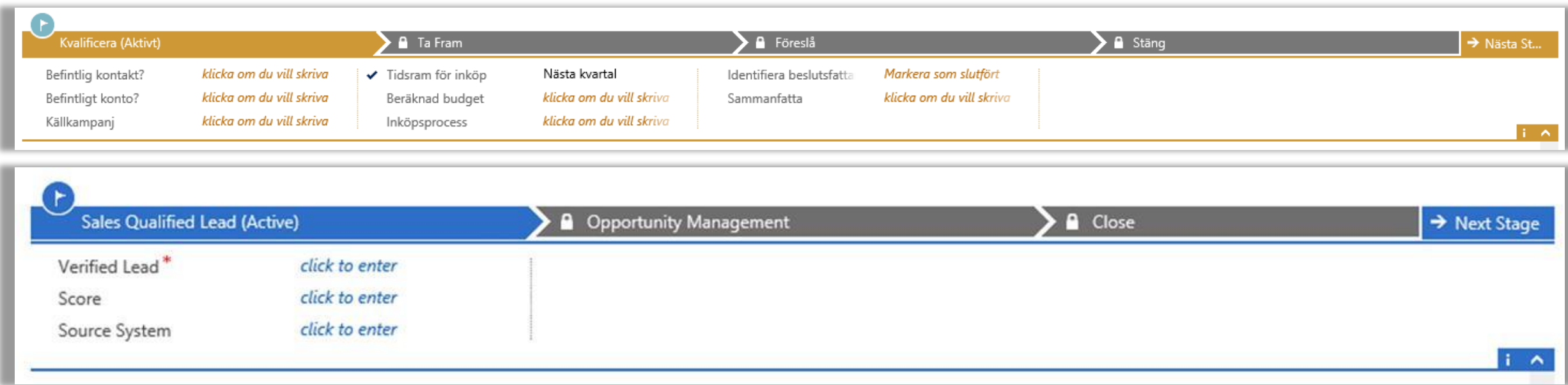
B2B Sälj



B2B Säljprocessen



B2B Säljprocessen



Outlook integrationen

The screenshot displays the Outlook interface with an email from Ted Ohlsson and a Dynamics 365 sidebar.

Email Header:

- Actions: Reply, Reply All, Forward, IM
- From: Ted Ohlsson
- To: Svärdebrandt, Sebastian; 'Mohlin, Håkan'
- Date: 05/06/2017
- Subject: Ang Torsdag

Email Body:

Hej

Jag kommer behöva sitta på vårt kontor på torsdag
Vi skall sätta oss och göra den slutliga synkningen av våra demo flöden inför kommande vecka då!

Finns på telefon om det skulle vara något!

Mvh
Ted

Dynamics 365 Sidebar:

Track

RECIPIENTS

- SS** Sebastian
- HM** Håkan

Sebastian Svärdebrandt (contact)
Nord-Lock International AB

+46406024601
+46 7366 38450

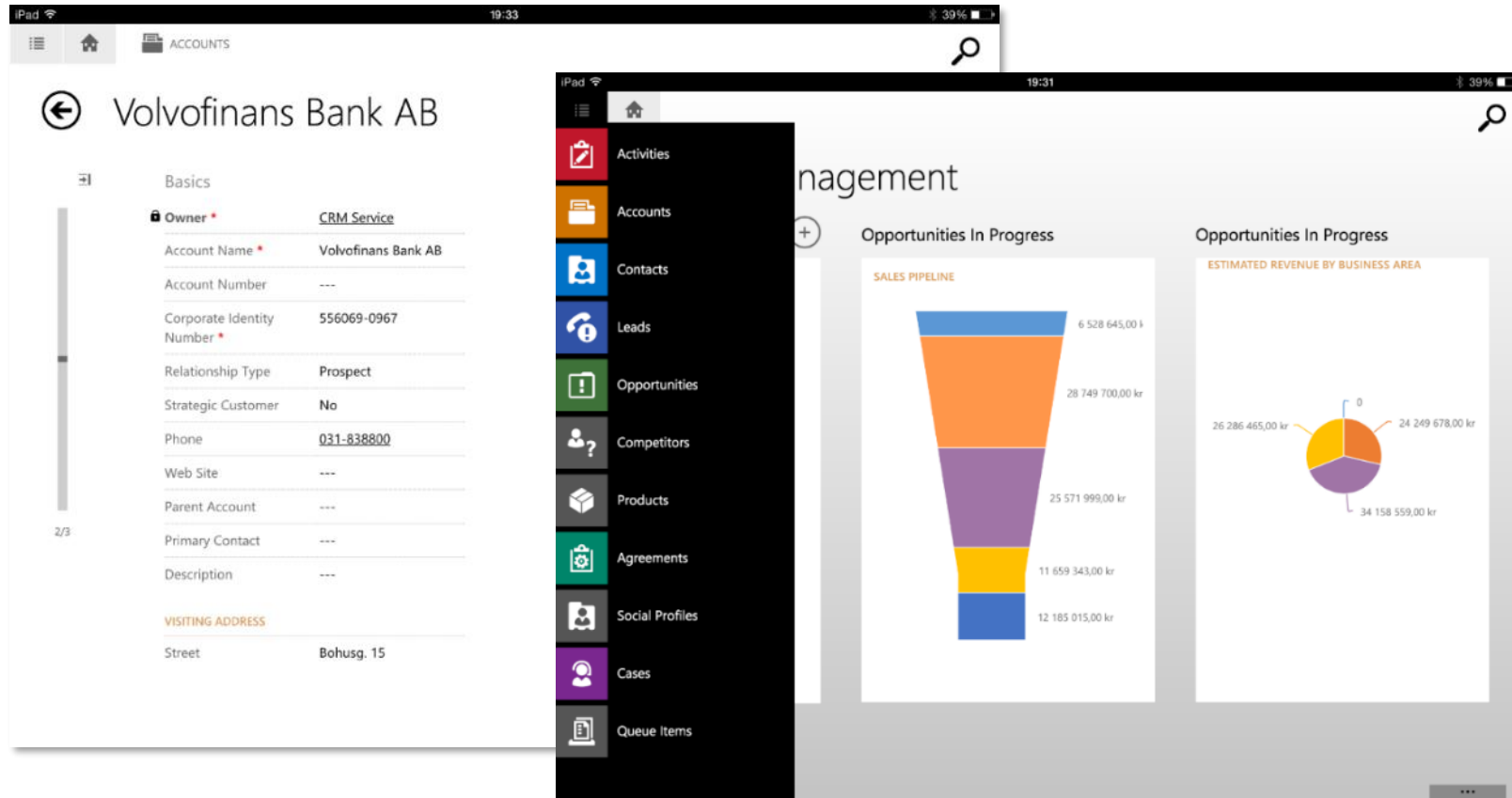
ACCOUNT

Nord-Lock International AB

RECENT OPPORTUNITIES IN LAST 12 MONTHS (14)

Opportunity ID	Status
O0001902	Won
O0001381	Won

Mobilitet

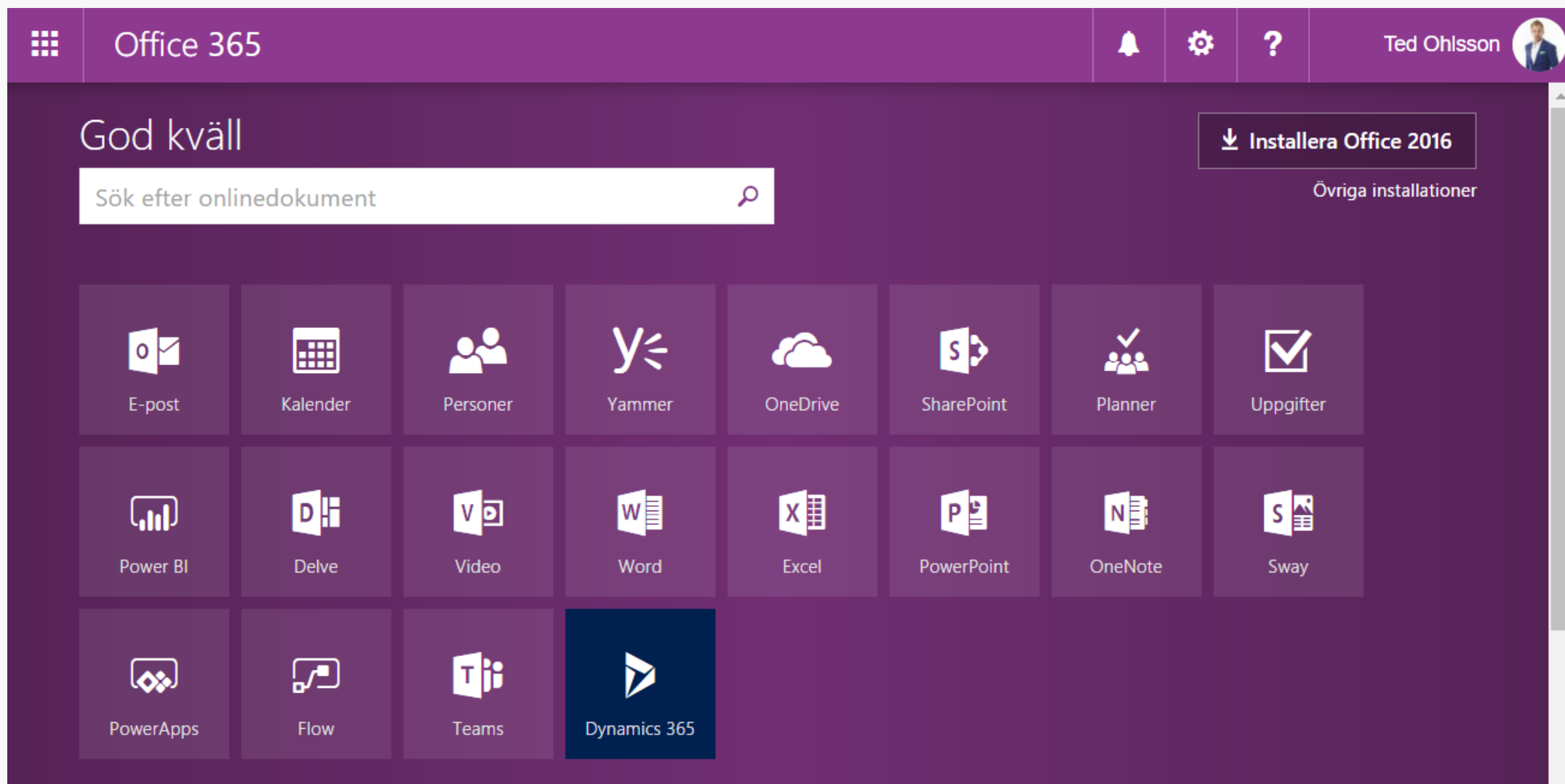




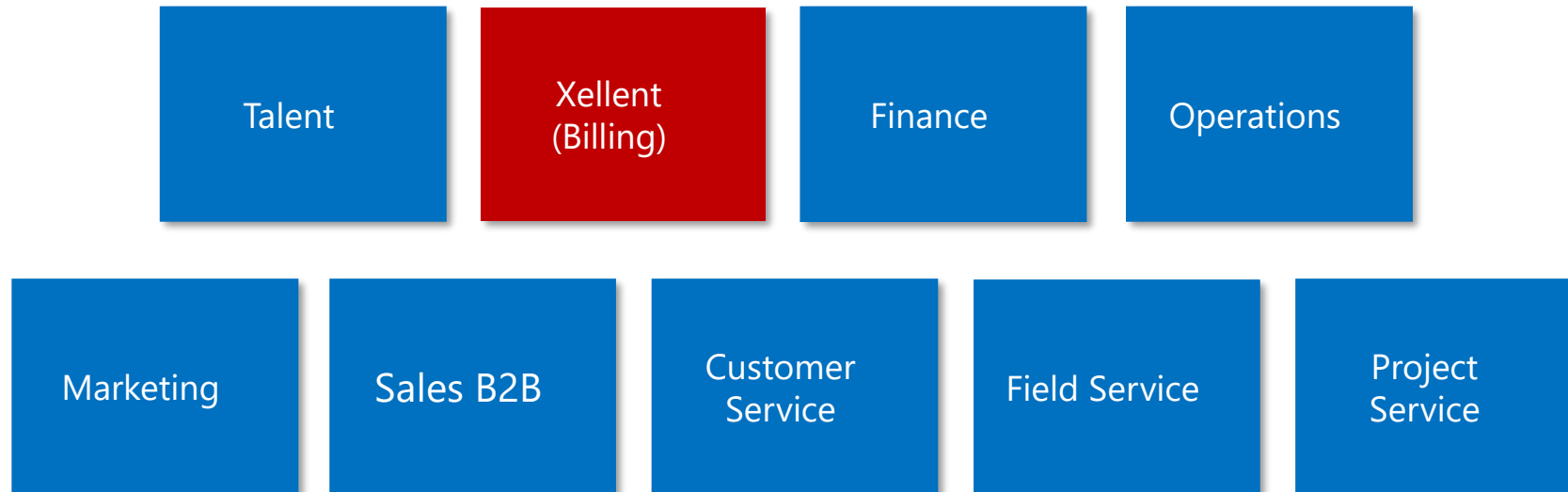
System



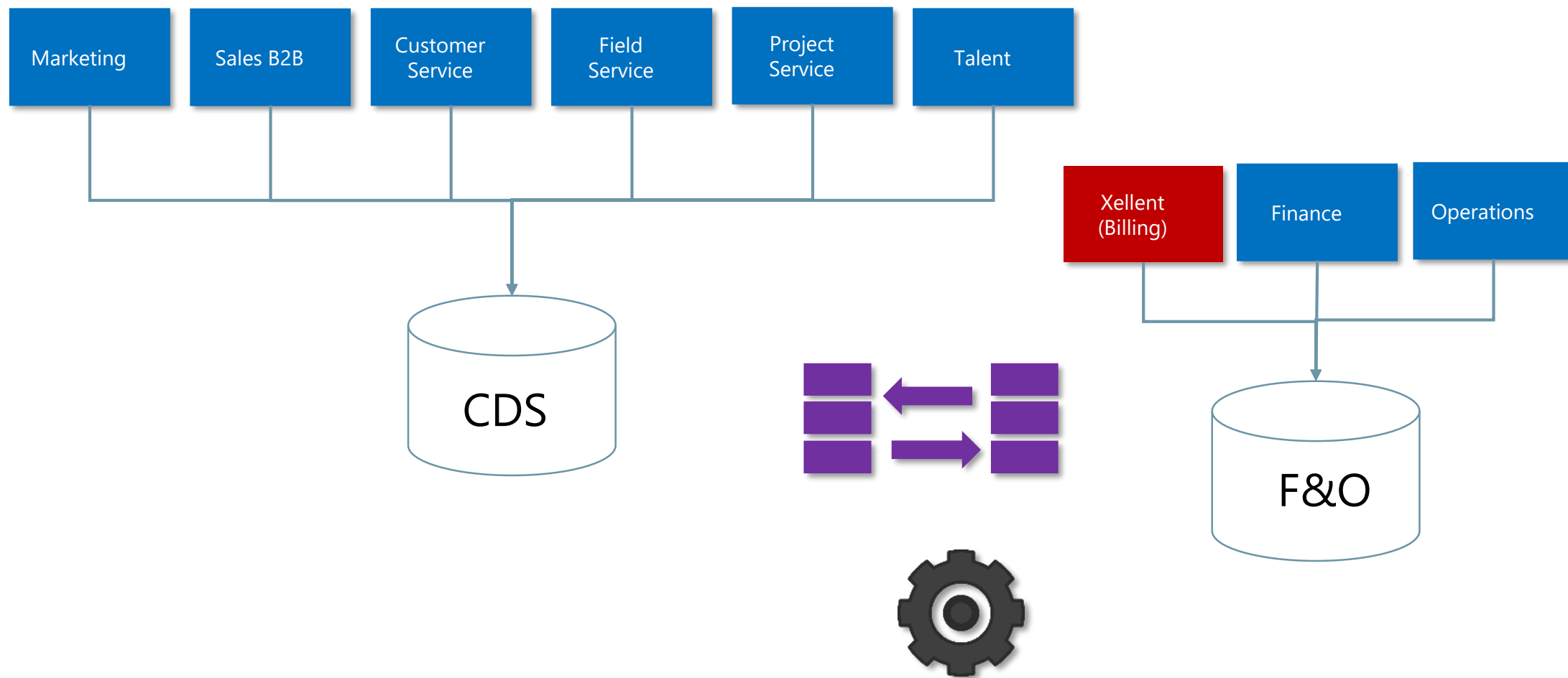
Office 365



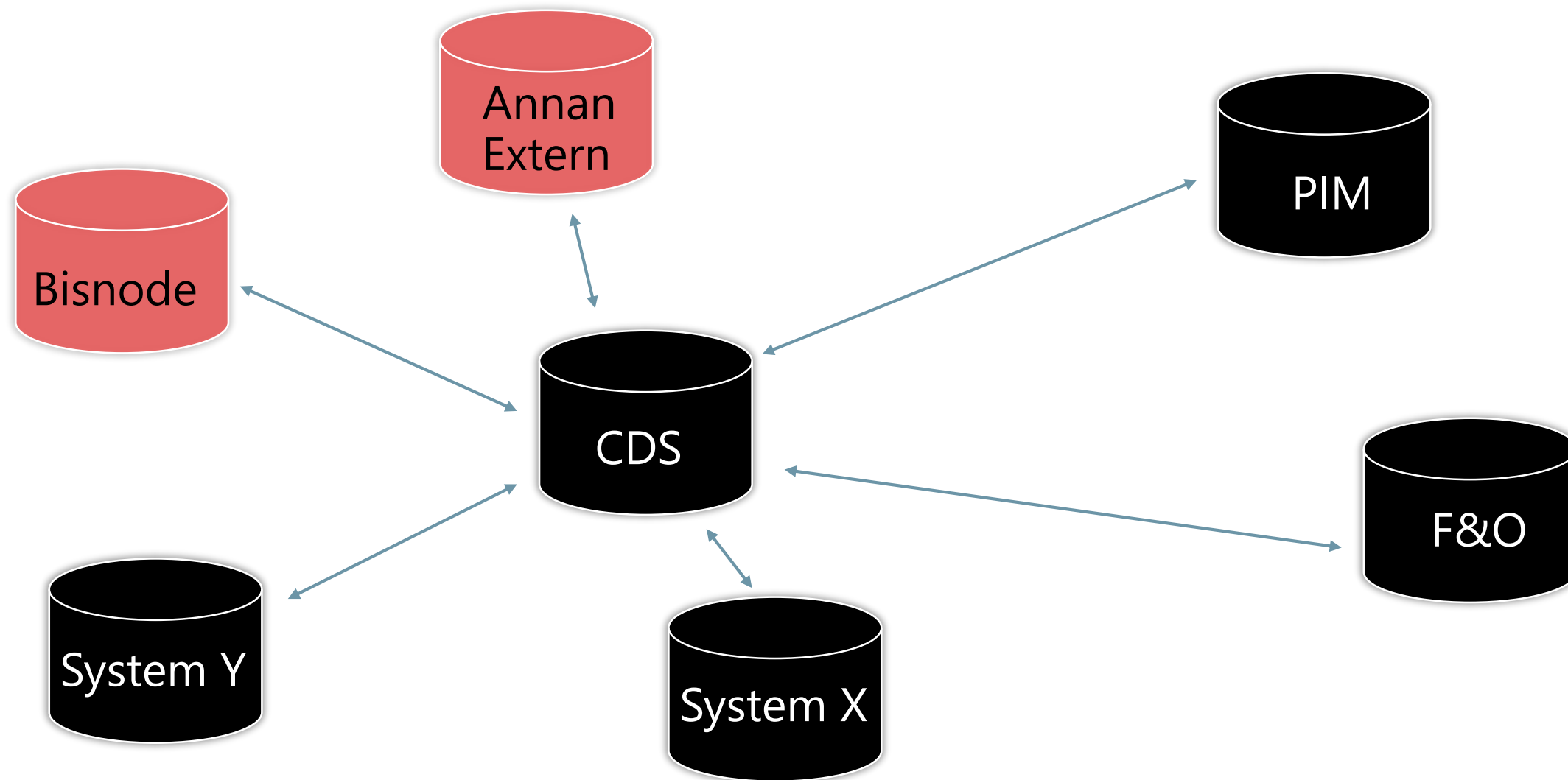
Moduler



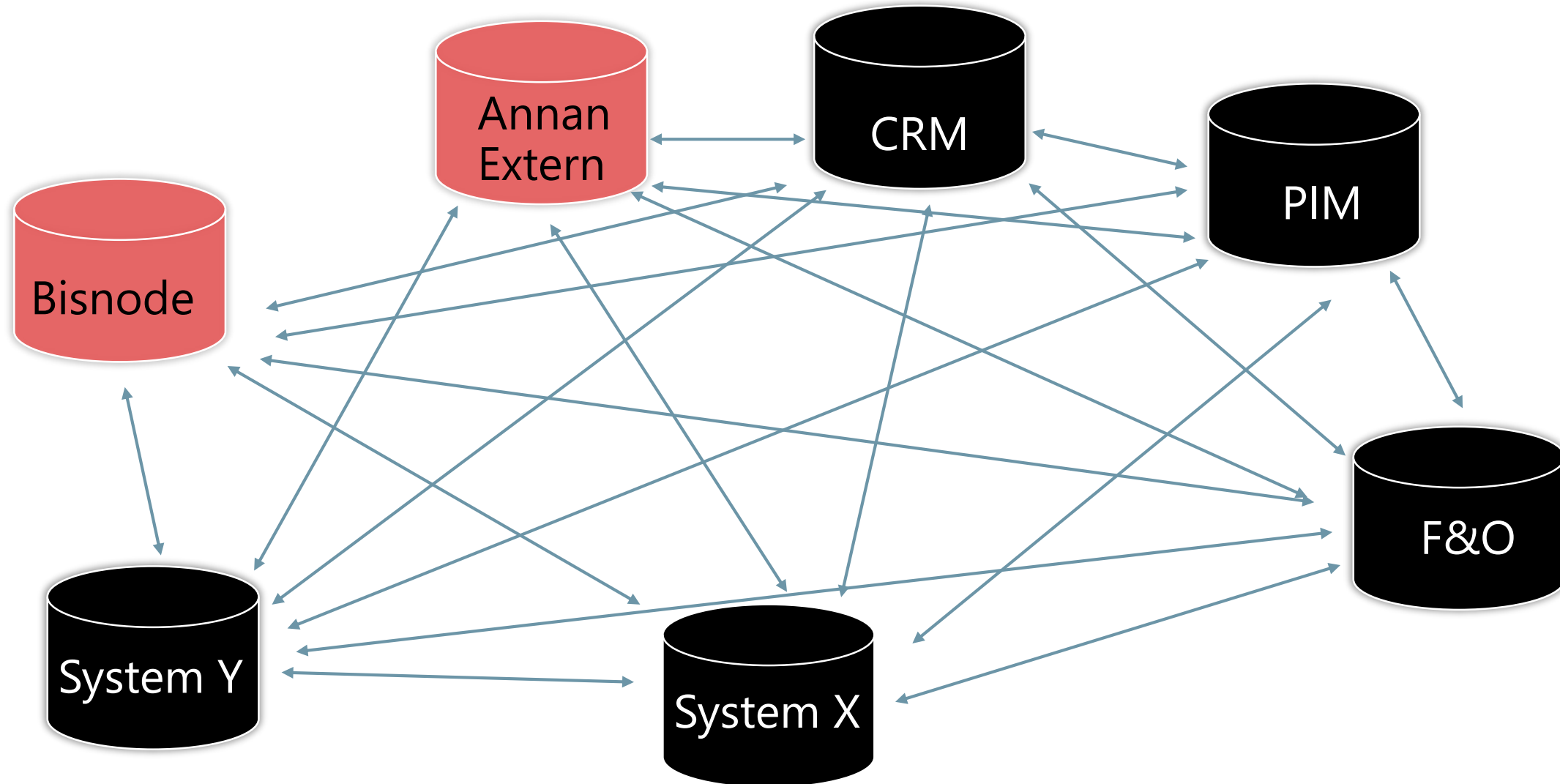
CDS som plattform



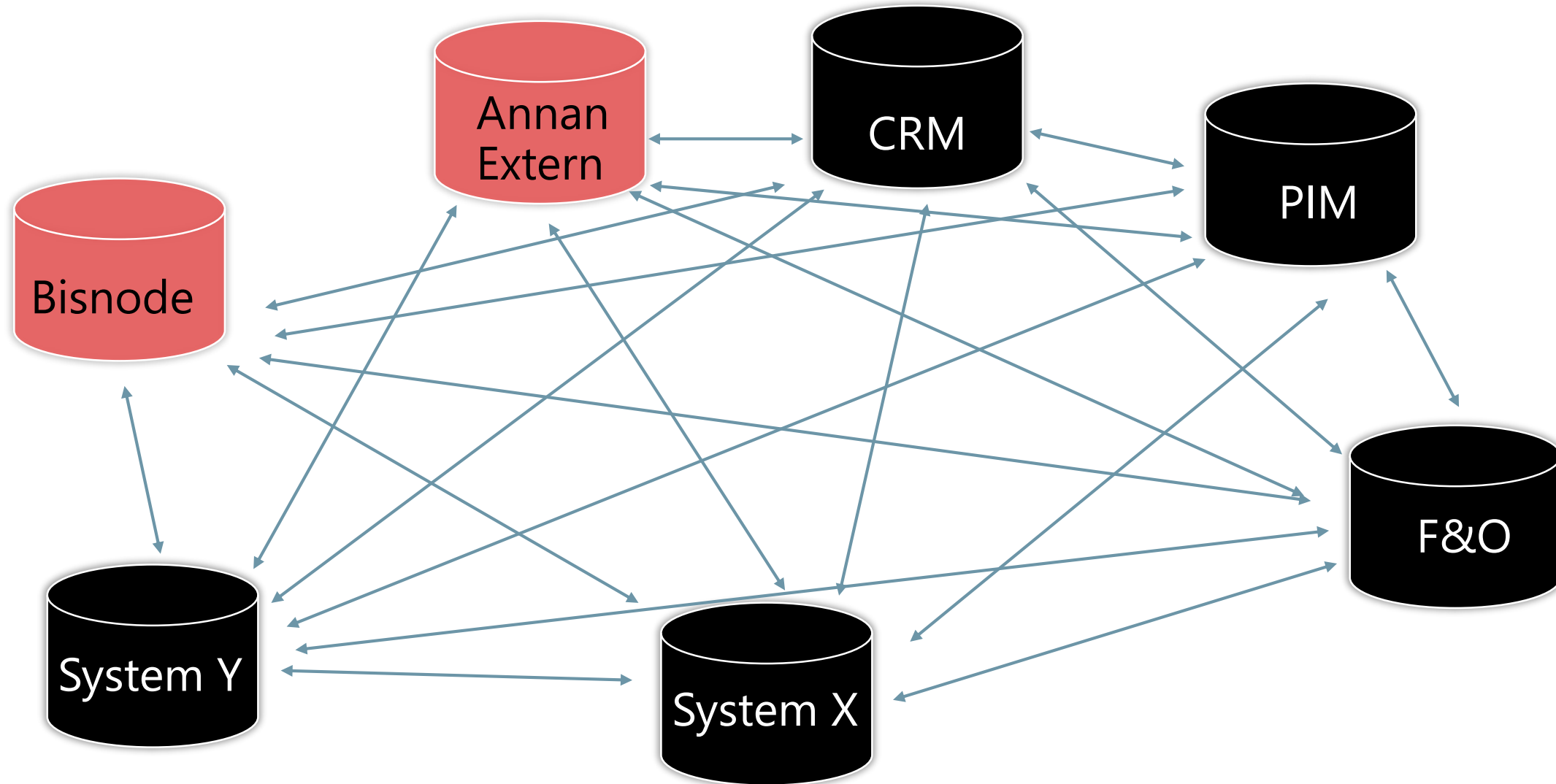
CDS som plattform



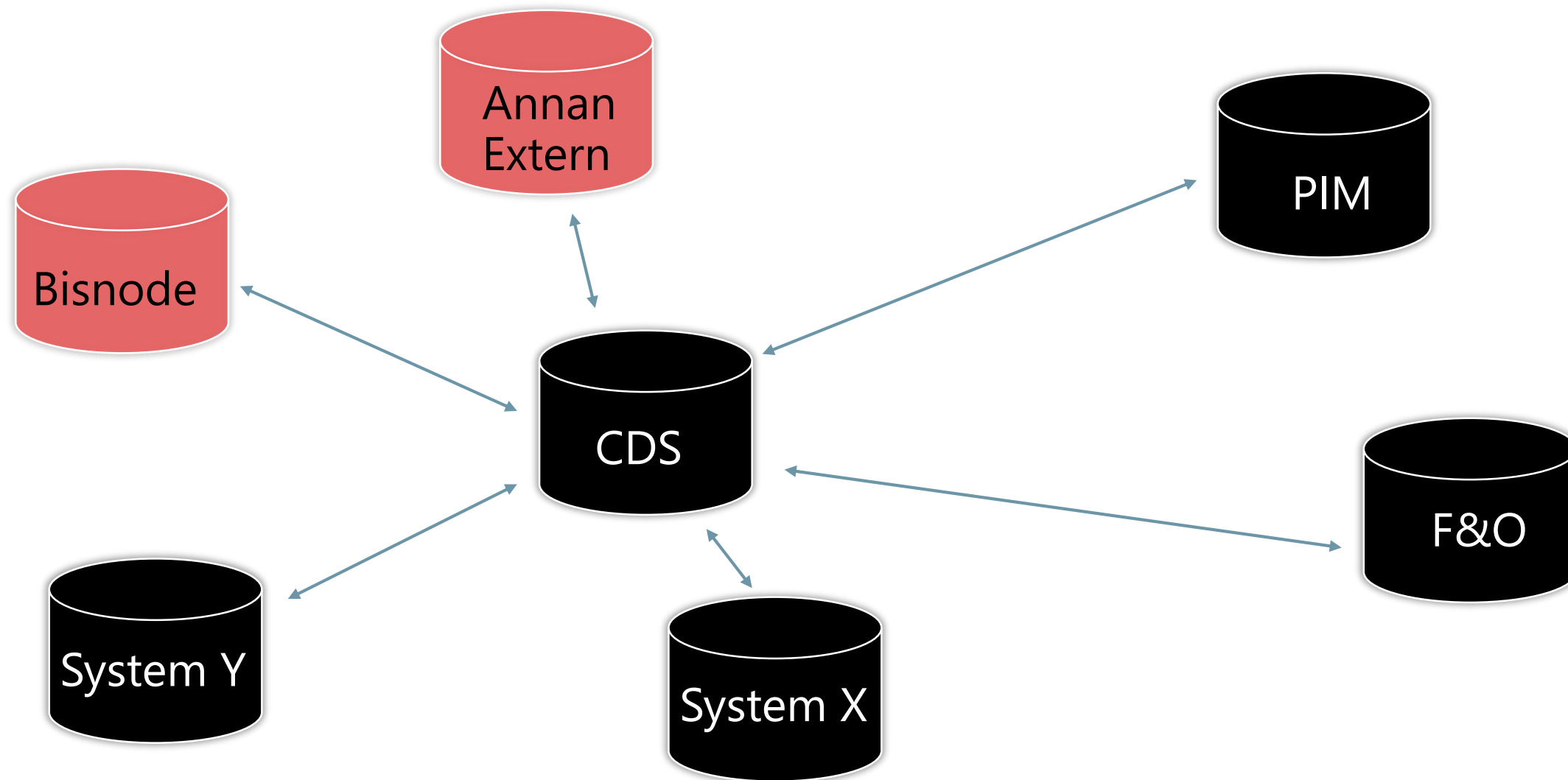
Alternativet



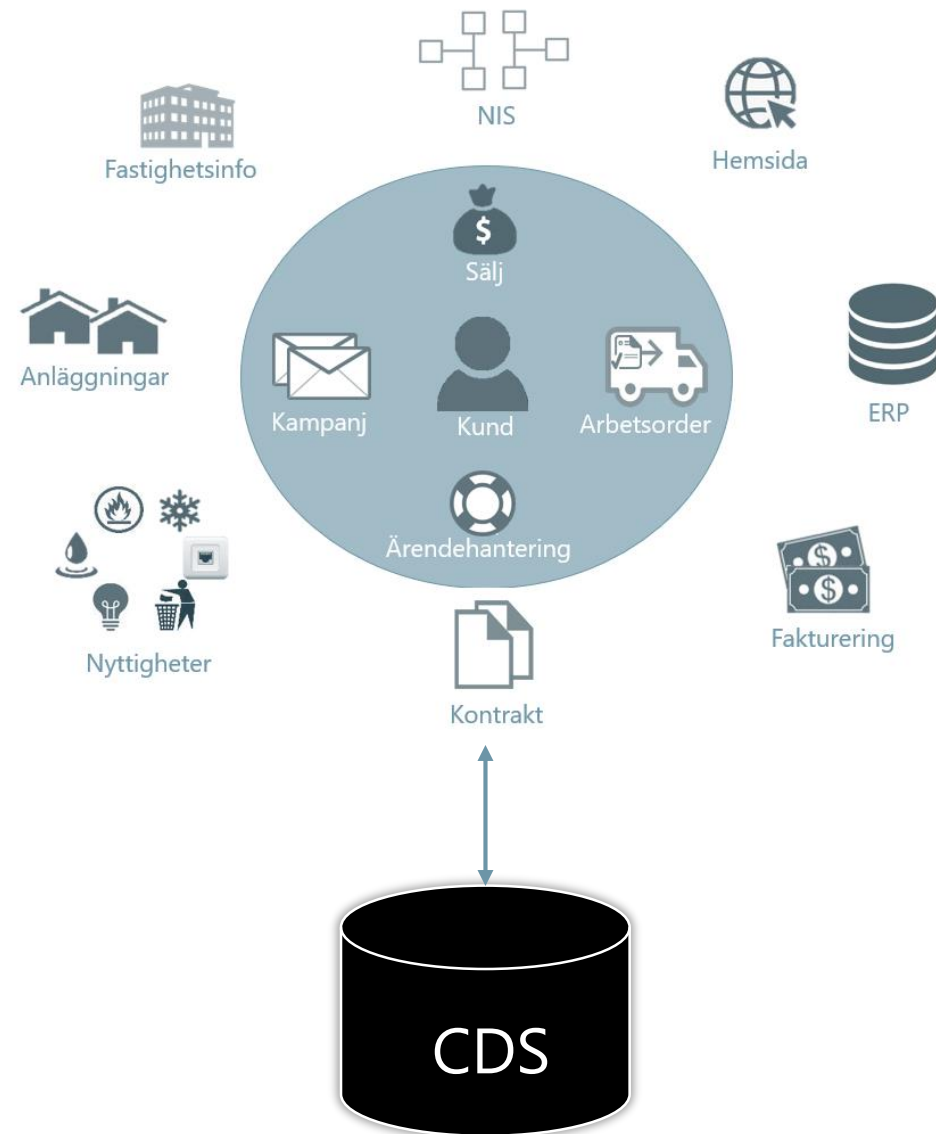
Alternativet



CDS som plattform



CDS som plattform



Kort om hybrid

