SERVICE, AVTAL OCH LÖPANDE UPPDRAG

Service i SAEFUR.

I SAEFUR samlar ni serviceavtalen och de uppdrag som hör till dem. Kundens frågor får en ansvarig. Personalen rapporterar besöket på plats och ni följer vad som ska faktureras för perioden.

FÖR VEM

Serviceföretag och konsulter med återkommande kunder. Även företag som sköter underhåll eller löpande uppdrag åt fastighetsägare.

ARBETET I SAEFUR

Kund → Avtal → Uppdrag → Rapport → Faktura → Byrån

1	27	13	1 till 100
KORT PER KUND	SPRÅK	VECKORS LIKVIDITETSPLAN	MEDARBETARE

1 Avtal och fakturering
2 Kunden och uppdragen
3 Kundservice
4 Företagets storlek
5 Kom igång

1 Avtal och fakturering

PRIS PER PERIOD ELLER UTFÖRT ARBETE

Ett löpande avtal anger pris och period. Servicebesöken dokumenteras på uppdragen. Extra arbete hanteras med ett eget pris och kundens besked.

01 Avtal
02 Period
03 Uppdrag
04 Underlag
05 Fakturautkast
06 Betalt

Fast pris per period

Välj månad, kvartal eller år och om faktureringen sker i förskott eller efterskott.

Återkommande fakturering

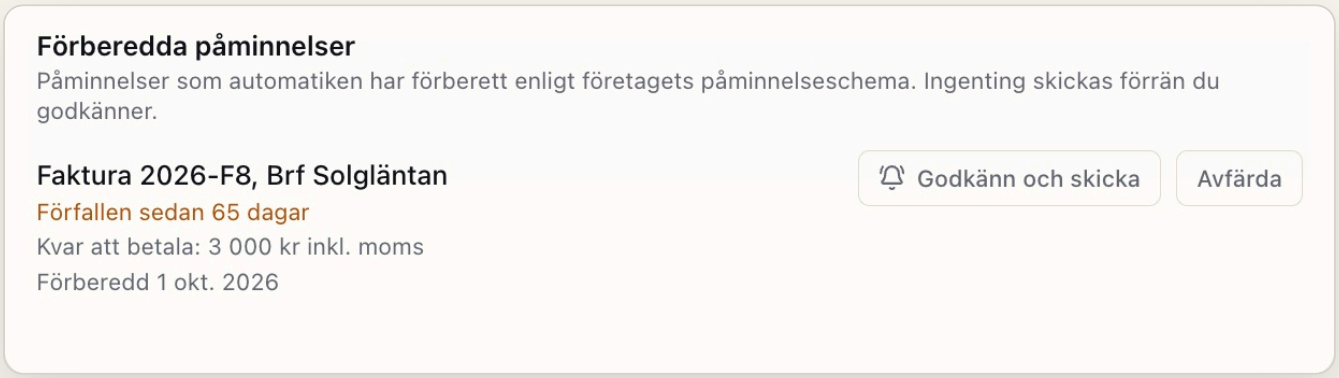
Slå på funktionen på avtalet. SAEFUR förbereder periodens fakturautkast och ni granskar det före utskick.

Arbete utöver avtalet

Beskriv tillägget och kostnaden. Kunden kan godkänna eller avvisa på sin länk.

Avsluta avtalet

Ange slutdatum och läs vad det innebär för perioderna innan ni bekräftar.



Förberedda påminnelser granskas före utskick. Exempeldata.

Följ betalningen

Se vad som är obetalt. När kunden lovar en betalningsdag kan den antecknas på fakturan.

Påminn efter granskning

Med ett påminnelseschema förbereds påminnelsen. Ni godkänner den innan den skickas.

2 Kunden och uppdragen

På kundkortet finns avtal och tidigare kontakt. Den som tar nästa besök kan läsa vad som redan har gjorts.

KUND	PÅGÅENDE	ÖPPNA OFFERTER	OBETALT, INKL. MOMS	FÖRFALLET	ÄRENDEN	SENASTE KONTAKT	STARTA
Anna Bergström K2	1	-	-		1 öppna	15 sep.	Öppna ärende →
Brf Solgläntan K3 · 7699001017	1	-	**3 000 kr**	3 000 kr 65 d	1 öppna väntar på kunden	1 okt.	Öppna ärende →
Eva Lundqvist K7	1	12 900 kr (1)	-		1 öppna väntar på kunden	10 sep.	Öppna ärende →
Hotell Vinterviken AB K6 · 5599001053	1	228 000 kr (1)	-			15 sep.	Öppna ärende →

Kundregister med kundernas läge. Exempeldata.

Börja med kundens fråga

Koppla mejlet till kunden och skapa ett ärende. Anteckna vem som ansvarar och när kunden ska få svar.

Planera besöket

Tilldela uppdraget med datum och beskrivning. Medarbetaren ser det i sin arbetslista.

Offert ur mejlet

Välj text och bilagor som SAEFUR ska läsa. Granska förslaget och komplettera sådant som behöver mätas på plats.

Rapportera på uppdraget

Registrera tid och använt material. Lägg till foton som visar arbetet och välj vilka kunden får se.

Följ kostnaden

Kvitton och leverantörsfakturor fördelas på rätt projekt. Se kostnaden och det som är fakturerat medan uppdraget pågår.

Dokumentera beskedet

Kundens godkännande är skilt från er klarmarkering. Ett besked per telefon kan registreras med dag och kanal.

3

Kundservice

Flera kollegor kan arbeta med samma kund. Kundkortets historik visar tidigare mejl och samtal samt vad som väntar.



01

Inkorgen

Anslut företagets brevlåda och koppla trådarna till kunderna. Olästa mejl visas för varje person.

02

Svara från företagets adress

Skicka svaret i samma tråd. Kollegor som har åtkomst kan läsa tidigare svar på kundkortet.

03

Företagsnumret

Telefoni är ett tillval. Samtalsbilden visar kunden medan det ringer när det kopplingsläget är valt.

04

Efter samtalet

Anteckna vad kunden frågade om och nästa steg. Missade samtal kan följas upp från Idag.

05

Ärenden med ansvarig

En reklamation eller fråga får en ansvarig och ett datum för återkoppling. Försenade ärenden visas på Idag.

06

Uppdrag från ärendet

Skapa ett uppdrag till den som ska utföra arbetet. Ärendet och arbetet går att följa från kunden.

07

Följ kundservicen

Se vad som väntar på er och hur svarstiderna förändras. Följ återbesked och orsakerna till kundernas kontakter.

08

Dokument som gäller kunden

Spara företagets handlingar med version och giltighet. Välj vilka personer som får läsa dem.

4 Företagets storlek

FRÅN 1 TILL 100 MEDARBETARE

SAEFUR används både av den som själv tar kundens samtal och av företag med särskild kundservice och arbetsledning.

1 till 4
MEDARBETARE

Egen kundkontakt

Läs historiken och rapportera besöket i telefonen. Gör fakturan från underlaget.

5 till 19
MEDARBETARE

Flera utförare

Fördela uppdrag och följ vad som är klart. Se vilka ärenden som behöver återkoppling.

20 till 100
MEDARBETARE

Flera team

Fördela behörigheter för kundservice och ekonomi. Följ avtalen och likviditeten samlat.

Arbeta utan uppkoppling

Öppna arbetslistan med nät före besöket. Tid och material kan registreras utan täckning. Foton och kvitton sparas på telefonen tills de kan skickas.

27 språk

Varje medarbetare väljer språk i gränssnittet. Fritext som ni själva skriver behöver formuleras så att mottagaren förstår den.

Månadens prognos

Se registrerade betalningar hittills och väntade betalningar resten av månaden. Löpande avtal ingår i likviditetsplanens underlag.

Personalens underlag

För in uppdragstid i närvaron efter bekräftelse per person och månad. Lönepartnern får underlaget som fil.

Det dagliga arbetet	Det ni lämnar till partnern
Serviceavtal och fakturor	Bokföringsunderlag i SIE4
Tid och frånvaro	Löneunderlag i PAXml eller CSV
Kvitton och utlägg	Original via läslänk och attesterade belopp

5 Kom igång

BÖRJA ANVÄNDA SAEFUR

Börja med ett serviceavtal och nästa besök hos kunden. Lägg in avtalsperioden och bestäm vem som granskar fakturautkasten.

1. Lägg till företaget	2. Ta in kunderna	3. Lägg in avtalet	4. Planera besöket	5. Granska fakturan
Logga in och kontrollera företagsuppgifterna.	Importera registret och granska dubblettförslagen.	Ange pris, period och faktureringssätt.	Tilldela uppdraget och rapportera arbetet på plats.	Kontrollera periodens utkast och skicka det.

ROT och RUT
Använd avdrag på fakturan när arbetet och kunden omfattas.

Betalningen
Kunden öppnar fakturan via sin länk och ser vad som återstår.

Underlag till byrån
Exportera vald period och dela överlämnat material.



Tidigare besök på kundkortet

Den som tar över kunden ser tidigare arbete och kontakt. Kunden kan följa de bilder ni delar.

Kan vi fakturera extra arbete?
Ja. Lägg till arbetet med beskrivning och pris och be kunden ta ställning.

Kan vi börja med några kunder?
Ja. Välj vilka avtal ni för in och samordna brytdagen med byrån.

1. Översikt 7. E-post, telefon och kundkontakt 8. Ekonomin, månad för månad 9. Ute på jobbet

SAEFUR är i betaversion

Börja senast 31 januari 2027 och få halva månadsavgiften, inklusive tillval, under en eventuell första delmånad och tre hela kalendermånader. Därefter gäller ordinarie pris. Ingen bindningstid.

Kom igång på saefur.com