SAEFUR

E-POST, TELEFON OCH KUNDKONTAKT

Kundkontakt i SAEFUR.

I SAEFUR läser ni kundens mejl vid kundkortet och svarar från företagets adress. En förfrågan kan bli ett offertförslag som ni granskar. Med telefoni som tillval ser ni också kundens tidigare kontakt när det ringer.

FÖR VEM

Företag där kunderna mejlar och ringer, och där flera kollegor delar på samma kunder. Från en person upp till omkring hundra medarbetare.

KUNDKONTAKTEN I SAEFUR



1
KUNDKORT PER KUND

2
KANALER, MEJL OCH TELEFON

27
SPRÅK

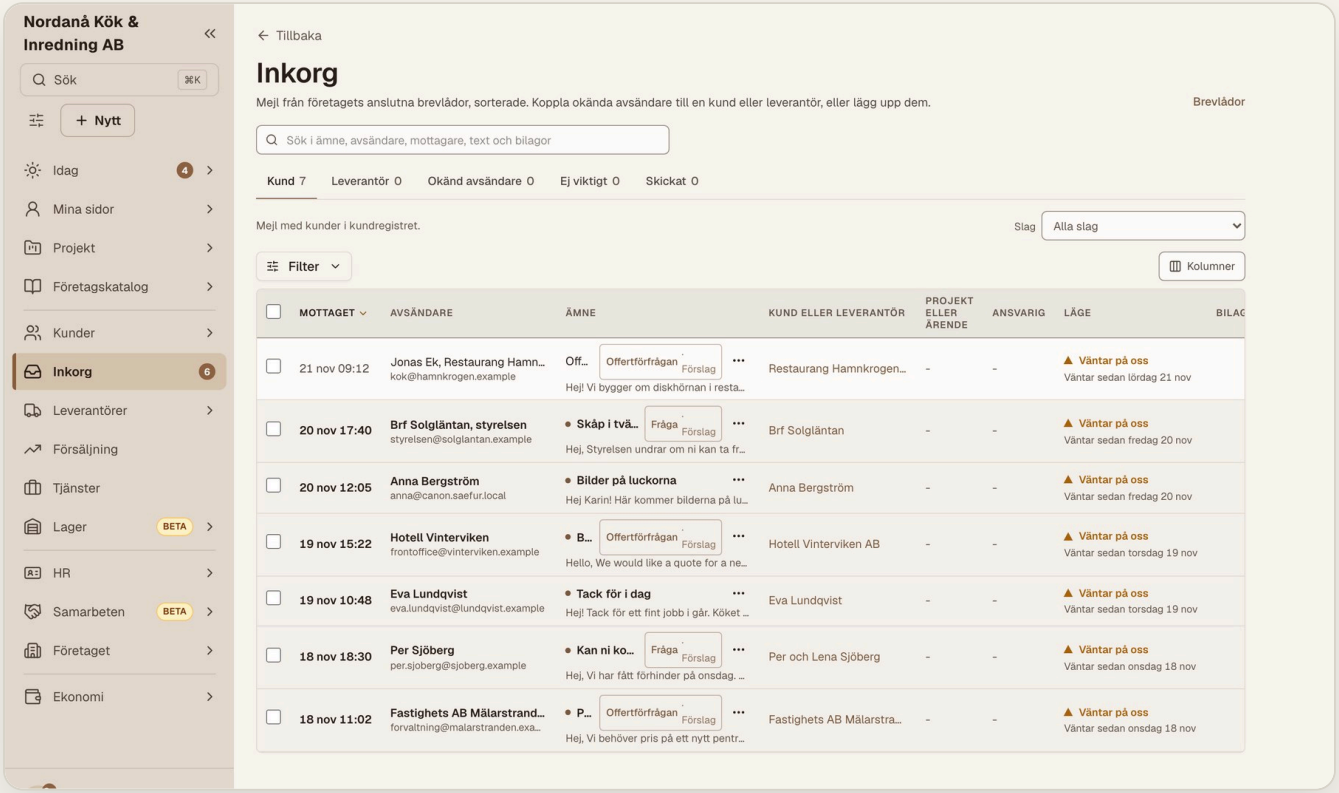
1 till 100
MEDARBETARE

1 Företagets inkorg
2 Från mejl till offert
3 När kunden ringer
4 Kundens historik
5 Kom igång

1 Företagets inkorg

FÖRETAGETS BREVLÅDA, KOPPLAD TILL KUNDERNA

Anslut företagets brevlåda i Google Workspace. Koppla trådarna till rätt kund eller leverantör och följ vad som väntar på er. Varje person ser vilka mejl den själv har läst.



Inkorgen i SAEFUR. Exempeldata.

01

Svaret går från er egen adress

Ni svarar från den anslutna brevlådans adress. Svaret finns i samma tråd på kundkortet och i brevlådans Skickat.

02

Välj vad som delas

Mejl med etiketten Privat i Gmail hämtas aldrig. Brevlådans åtkomst styr vilka kollegor som får läsa. En bilaga läses av först när någon väljer den och bekräftar.

2 Från mejl till offert

Välj vilken text och vilka bilagor som ska läsas. SAEFUR föreslår offertrader och visar prisernas källa. Ni granskar förslaget innan ett utkast skapas.





Ny offert, med Läs in en offert. Exempeldata.

03

Granska före utskick

Kontrollera raderna och fyll i det som saknas. När utkastet är klart kan en kollega granska det före utskick.

04

Läs in en tidigare offert

Läs in Word, PDF eller ett foto av offerten. Kontrollera förslaget mot originalet som visas bredvid.

05

Läs in fakturabilagan

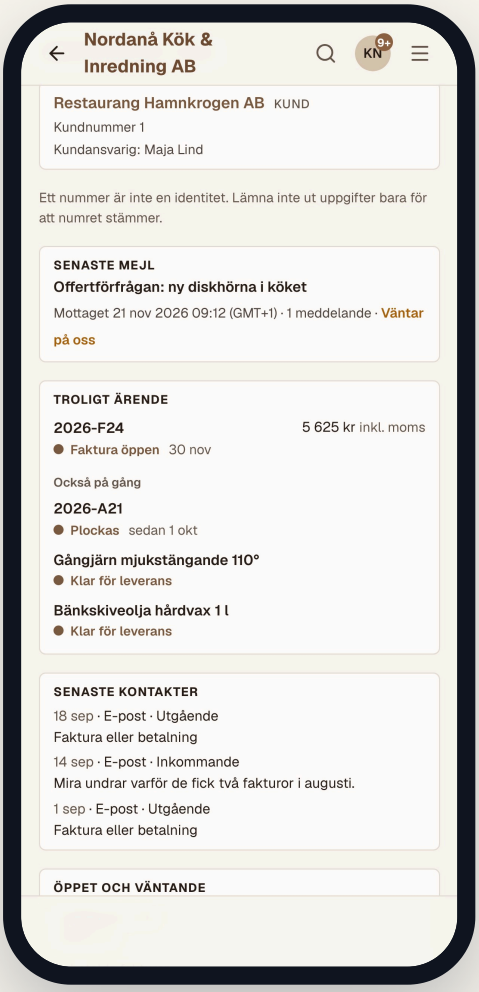
Välj fakturan eller kvittot i mejlet. Bekräfta vilken bilaga som ska läsas och granska uppgifterna före registrering.



3

När kunden ringer

Företagsnumret ringer på era mobiler samtidigt. Med samtalsbilden ser ni kundens uppgifter medan det ringer.



Samtalsbilden för kundens nummer. Exempeldata.

06

Samtalsbilden

Samtalsbilden visar kundkortet och den senaste kontakten. Ni väljer på numret om bilden ska visas medan det ringer eller om samtalen ska gå direkt till mobilerna.

07

Efter samtalet

Samtalet loggas på kundkortet. Ni skriver vad det gällde och nästa steg, så att kollegan som tar nästa samtal vet.

08

Följ upp missade samtal

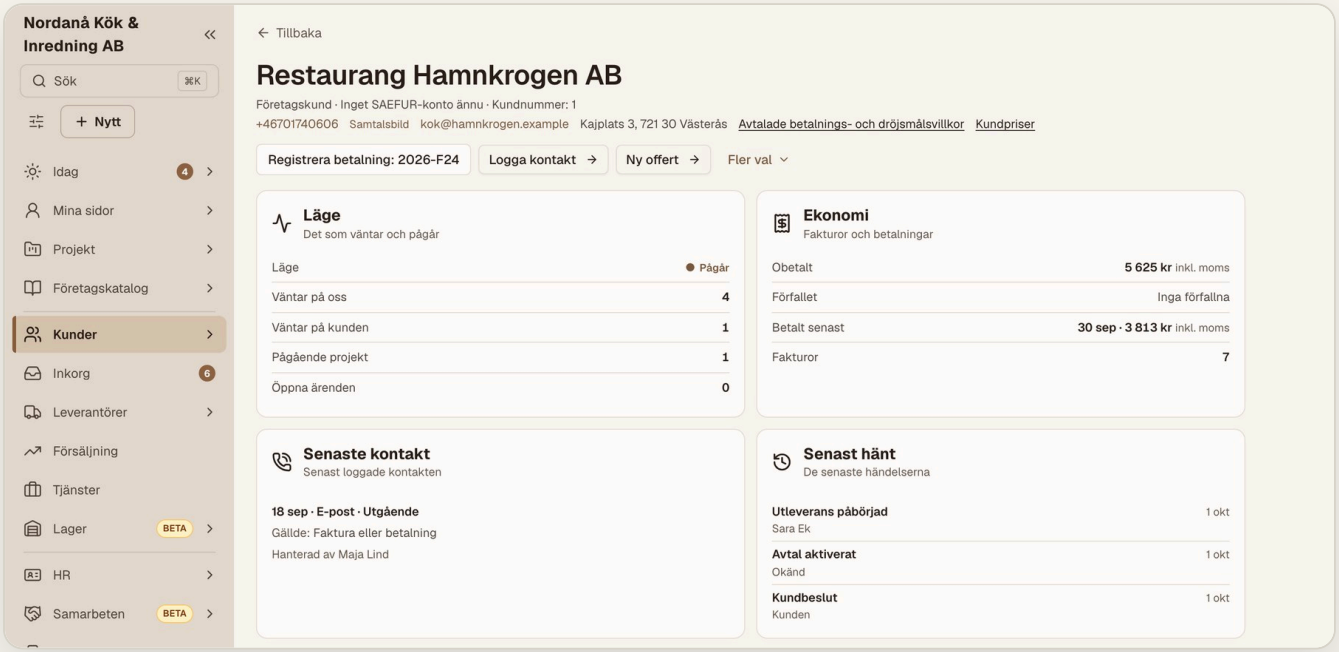
Missade samtal står på Idag med knappen Ring tillbaka. Ni ringer ut med företagsnumret från er egen mobil.

Telefoni kostar 149 kr per aktivt nummer och månad exklusive moms. Företaget har eget konto hos 46elks och betalar även nummer och samtal dit.

4 Kundens historik

TIDIGARE KONTAKT PÅ KUNDKORTET

Kundkortet visar vad som väntar och vem som har haft kontakt med kunden. Läs tidigare mejl och samtalsanteckningar och följ löften med datum.



Kundkortet med kundens läge. Exempeldata.

Kundärenden med en ansvarig

En reklamation eller fråga får en ansvarig och en dag för återkoppling. Ärenden som passerat sin dag syns på Idag.

Följ kundservicen

Se väntande ärenden och svarstider. Följ hållna återbesked och vad kundernas kontakter gäller.

FRÅN 1 TILL 100 MEDARBETARE

1 till 4
MEDARBETARE

Den egna kundkontakten

Mejl och samtal på samma kort, också när ni är ute på jobb.

5 till 19
MEDARBETARE

Flera delar på kunden

Den som svarar ser vad kollegan lovade i går.

20 till 100
MEDARBETARE

Kundservice med uppföljning

Följ ärenden och se hur svarstiderna förändras.

5 Kom igång

FEM STEG TILL FÖRSTA OFFERTEN UR ETT MEJL

Lägg till företaget i SAEFUR och följ guiden för att ansluta brevlådan. Välj vilka kollegor som får läsa och svara.

1. Lägg till företaget	2. Anslut brevlådan	3. Ta in kunderna	4. Välj ett nummer	5. Svara med en offert
Logga in med BankID och kontrollera företagsuppgifterna mot Bolagsverket.	Anslut Google Workspace och välj företagets åtkomst.	Importera från Excel och kontrollera trådarnas kundkoppling.	Som tillval, och välj vilka mobiler som ska ringa.	Välj Föreslå offert och granska resultatet.

BYGGT FÖR SVENSKA FÖRETAG

Företagets avsändare

Utskicken ligger i brevlådans Skickat, precis som om ni skrivit dem där.

Läsning på er begäran

Välj den bilaga som ska läsas och granska uppgifterna före registrering.

Svenska dokument

Offert, avtal och faktura ställs ut på svenska och enligt svenska regler.

VANLIGA FRÅGOR

Måste vi byta e-post?

Ni ansluter en Google Workspace-brevlåda. Den kan fortfarande användas i ert mejlprogram.

Kan vi börja utan telefoni?

Ja. Telefonin är ett tillval som ni lägger till när ni vill.

Vad händer om vi kopplar från?

Hämtningen slutar direkt, och ni kan radera det som hämtats.

LÄS VIDARE I FAMILJEN

1
Översikt
Översikt över arbetet och ekonomin i SAEFUR.

4
Service, avtal och löpande uppdrag
Kundärenden, löften och fakturering per period.

8
Ekonomin, månad för månad
Månadens prognos och underlag till byrån.

SAEFUR är i betaversion

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

Kom igång på saefur.com