

# Forretnings- processer

Følg de samme trin, hver gang  
du arbejder med dine kunder.

# Tag hånd om alle de vigtige detaljer

Forretningsprocesser hjælper dig med at arbejde med dine kunder på en ensartet måde ved at lede dig gennem standardfaser og trin i almindelige opgaver.

Måske vil din organisation gerne have, at alle håndterer nye kundeemner eller servicesager på samme måde. Forretningsprocesser hjælper dig med at gøre dette.



## TIP!

Der findes flere processer for almindelige forretningsscenarier, klar til brug. [Find ud af, hvordan du føjer dem til dit system.](#)



# Se proceslinjen

For at hjælpe dig med at arbejde med kunder er hver fase og hvert trin klart skitseret i proceslinjen øverst på skærmen. Du kan se proceslinjen, når du arbejder på visse typer kundeposter, som f.eks. kundeemner eller salgsmuligheder.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a sales opportunity. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Opportunities', and 'Interested in Product...'. The user profile 'Terry Adams, Proseware' is visible in the top right. Below the navigation bar, there are action buttons: 'SAVE & NEW', 'NEW', 'DELETE', 'CLOSE AS WON', and 'CLOSE AS LOST'. The main header shows 'Opportunity' and the title 'Interested in Product Designer'. To the right of the title are summary fields: 'Est. Close Date: 3/19/2013', 'Est. Revenue: \$572,871.00', 'Status: In Progress', and 'Owner: Terry Adams'. The process flow diagram consists of four stages: 'Qualify (Active)', 'Develop', 'Propose', and 'Close', with a 'Next Stage' button. Below the flow, tasks are listed with checkboxes and details. Two orange circles highlight specific elements: one on the 'Propose' stage and another on the 'Identify Account' task.

Est. Close Date	Est. Revenue	Status	Owner*
3/19/2013	\$572,871.00	In Progress	Terry Adams

Process Flow: Qualify (Active) → Develop → Propose → Close → Next Stage

Task	Assignee	Details
Identify Contact	Eli Bowen	
Identify Account	Trey Research	
Purchase Timeframe	This Quarter	
Estimated Budget	\$612,970.00	
Purchase Process	Unknown	
Identify Decision Maker	mark complete	
Capture Summary		New prospect seeking ou

1 Klik eller tryk på et felt for at indtaste data, som du håndterer detaljerne

2 Klik eller tryk på proceslinjen for at få vist trinene i en fase



# Kig på et eksempel

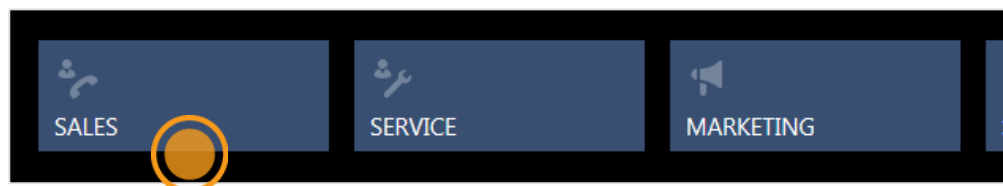
Den bedste måde at få mere at vide om, hvordan forretningsprocesser hjælper dig med at arbejde med kunder, er at se på et eksempel. Lad os se på en forretningsproces for et kundeemne ...



# Gå først til arbejdsområdet Salg



- 1 Klik eller tryk på **Microsoft Dynamics CRM**-logoet på navigationslinjen,



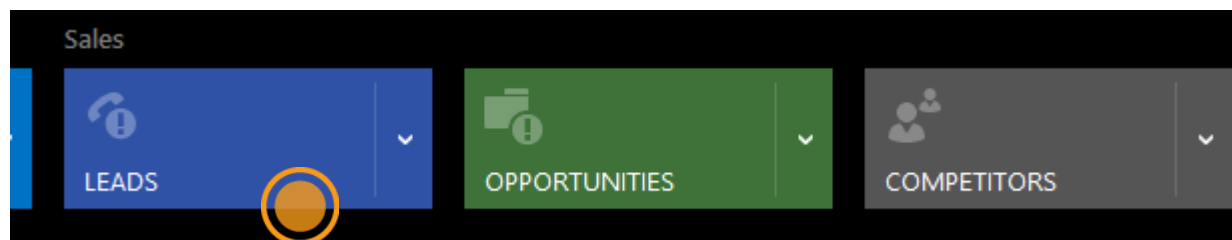
- 2 og klik eller tryk derefter på **Salg**.



# ... gå derefter til kundeemner



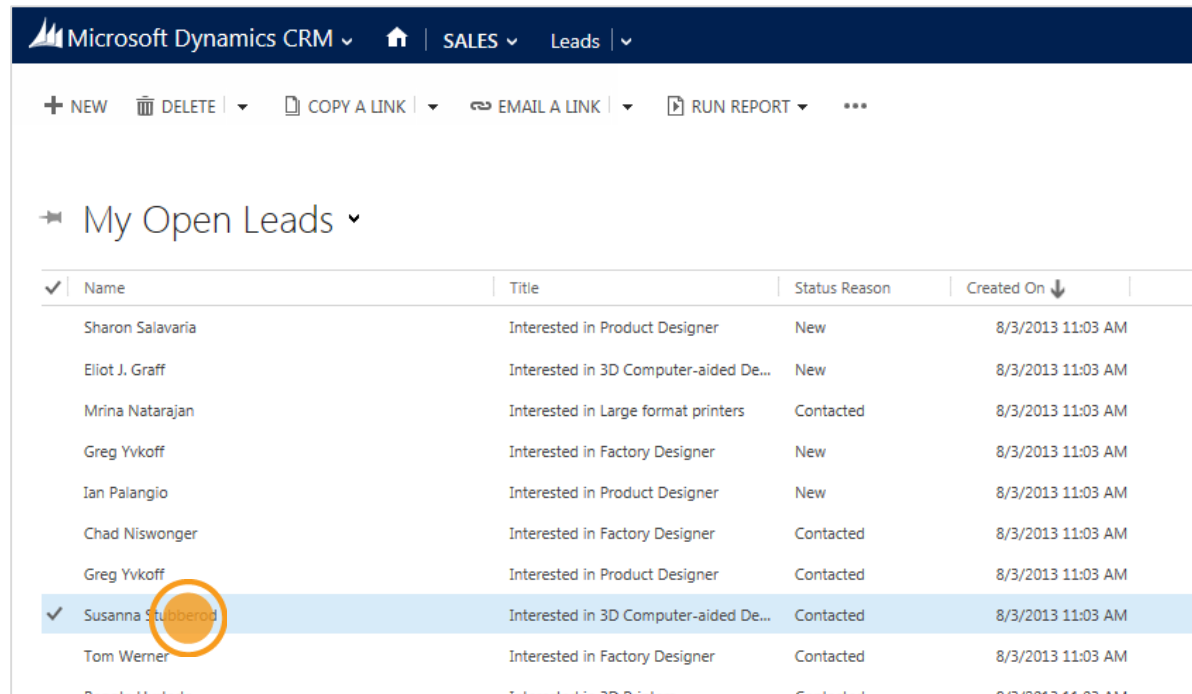
1 Klik eller tryk på **Salg** på navigationslinjen,



2 og klik eller tryk derefter på **Kundeemner**.



# ... og vælg derefter et eksisterende kundeemne



Microsoft Dynamics CRM | SALES | Leads

+ NEW | DELETE | COPY A LINK | EMAIL A LINK | RUN REPORT

My Open Leads

Name	Title	Status Reason	Created On
Sharon Salavaria	Interested in Product Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Eliot J. Graff	Interested in 3D Computer-aided De...	New	8/3/2013 11:03 AM
Mrina Natarajan	Interested in Large format printers	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Greg Yvkoff	Interested in Factory Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Ian Palangio	Interested in Product Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
Chad Niswonger	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Greg Yvkoff	Interested in Product Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
✓ Susanna Stubberod	Interested in 3D Computer-aided De...	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Tom Werner	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
Benets Husted	Interested in 3D Printers	Contacted	8/3/2013 11:03 AM



## TIP!

Hvis du ikke har nogen kundeemner endnu, skal du bruge kommandoen **Hurtig oprettelse** på navigationslinjen til at oprette et.



# Følg forretningsprocessen for kundeemner

Når du arbejder med et kundeemne, viser proceslinjen alle de trin, du skal udføre for at fuldføre hver fase. Det er din køreplan til at få tingene gjort.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a lead record. The top navigation bar shows 'Microsoft Dynamics CRM' and 'SALES' with a dropdown for 'Leads' and the user 'Susanna Stubberod'. The lead header includes the name 'Susanna Stubberod' and details like 'Lead Source: Trade Show', 'Rating: Hot', 'Status: New', and 'Owner: First name Last'. The process flow bar shows stages: 'Qualify (Active)', 'Develop', 'Propose', and 'Close'. Below the flow bar, there are fields for 'Existing Contact?', 'Existing Account?', 'Purchase Timeframe', 'Estimated Budget', 'Purchase Process', and 'Identify Decision Makers'. The 'Summary' section shows contact details for Susanna Stubberod, including her job title 'Purchasing Manager' and a 'Mailed an interest card back' note. A 'STAKEHOLDERS' table is also present, showing 'No stakeholders found.'

En stjerne angiver et påkrævet felt eller trin.

Et flag angiver den aktuelle fase.

En markering angiver, at trinnet er fuldført.

En lås angiver, at denne fase flytter kundeemnet til en anden posttype, f.eks en salgsmulighed.





# Angiv data for at fuldføre hvert trin

Du kan redigere felterne direkte på proceslinjen.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Leads | Susanna Stubberod ... | Create | First name Last na... Contoso

+ NEW | DELETE | QUALIFY | DISQUALIFY | ADD TO MARKETING LIST

LEAD  
Susanna Stubberod

Lead Source: Trade Show | Rating: Hot | Status: New | Owner: First name Last

Qualify (Active) | Develop | Propose | Close | Next Stage

Existing Contact? *click to enter*  
Existing Account? *click to enter*  
Purchase Timeframe: Next Quarter

Estimated Budget: \$3,000.00  
Purchase Process: Committee  
Identify Decision Makers: mark complete

Capture Summary: *click to enter*

Summary

CONTACT | YAMMER | SYSTEM POSTS | ACTIVITIES | NOTES

STAKEHOLDERS

Topic: Mailed an interest card back (sample)

- 1 Klik eller tryk på et felt til et trin for at indtaste data. Trin markeres automatisk, når du er har fuldført dem.



# Visualiser status

Når du har udført trinnene, indeholder de enkelte trin oplysninger om, hvad du kan gøre nu, og kan du se din status.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Leads | Susanna Stubberod ... | Create | First name Last na... Contoso

+ NEW | DELETE | QUALIFY | DISQUALIFY | ADD TO MARKETING LIST

LEAD  
Susanna Stubberod

Lead Source	Rating	Status	Owner*
Trade Show	Hot	New	First name Last

Qualify (Active) | Develop | Propose | Close | Next Stage

Existing Contact? *click to enter* | Estimated Budget **\$3,000.00** | Capture Summary *click to enter*

Existing Account? *click to enter* | Purchase Process **Committee**

✓ Purchase Timeframe **Next Quarter** | Identify Decision Makers *mark complete*

Summary

CONTACT | YAMMER | SYSTEM POSTS | ACTIVITIES | NOTES

STAKEHOLDERS

Name ↑	Role
--------	------

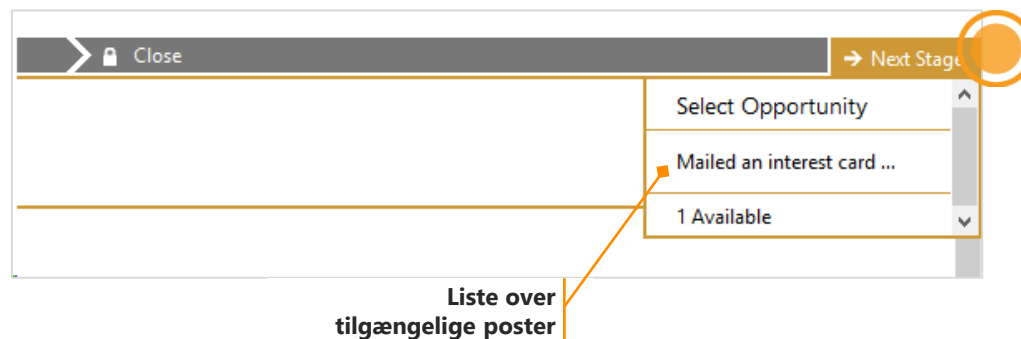
1 Klik eller tryk på en fase for at få vist trinnene i den.

2 Klik eller tryk på **Næste fase** for at gennemføre processen.



# Gå gennem faserne

Når du har udført trinnene, skal du gå videre til næste fase. Du kan flytte til en anden posttype – eksempelvis kan et kundeemne blive en salgsmulighed, efterhånden som handlen skrider frem.

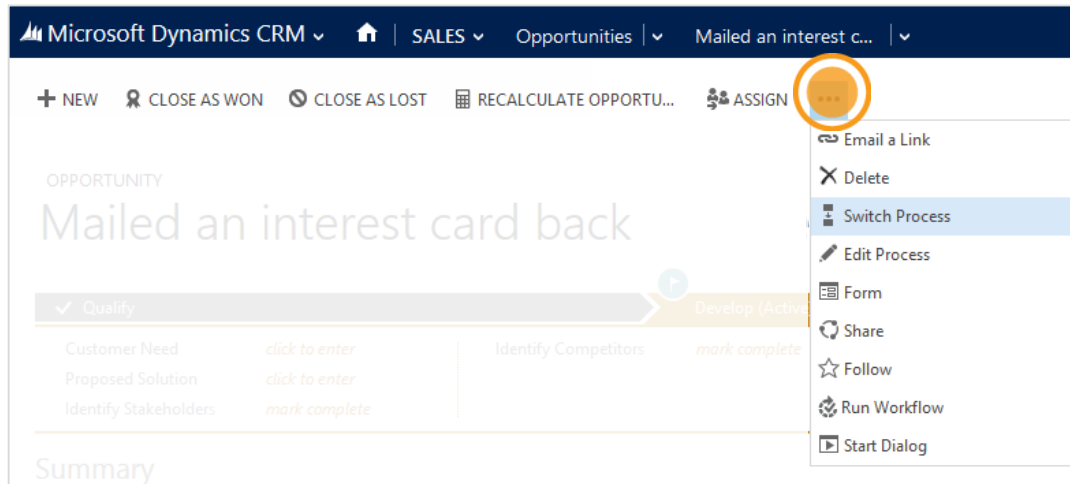


- 1 Klik eller tryk på **Næste fase**, og vælg derefter den næste posttype.



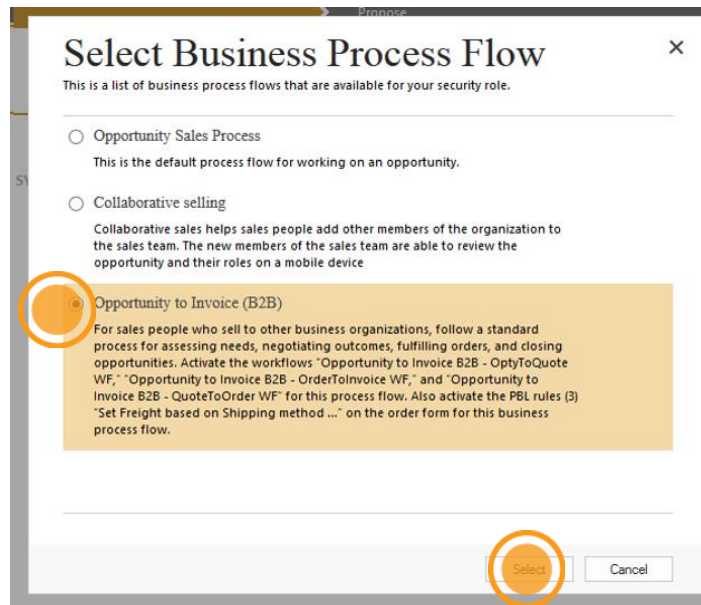
# Skift til en anden forretningsproces

Har du opdaget midtvejs, at du skal følge en anden proces for en kunde? Det er ikke noget problem.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM', a home icon, and tabs for 'SALES', 'Opportunities', and 'Mailed an interest c...'. Below the navigation bar, there are several action buttons: '+ NEW', 'CLOSE AS WON', 'CLOSE AS LOST', 'RECALCULATE OPPORTU...', and 'ASSIGN'. A 'More' menu (three dots) is highlighted with a red circle. The menu options are: 'Email a Link', 'Delete', 'Switch Process' (highlighted in blue), 'Edit Process', 'Form', 'Share', 'Follow', 'Run Workflow', and 'Start Dialog'. The main content area shows an 'OPPORTUNITY' card titled 'Mailed an interest card back' with a progress bar and a 'Summary' section below.

1 Klik eller tryk på **Flere kommandoer (...)**, og vælg derefter **Skift proces**.



The screenshot shows a dialog box titled 'Select Business Process Flow'. It contains a list of three options, each with a radio button and a description. The third option, 'Opportunity to Invoice (B2B)', is highlighted with a red circle. The dialog box has a 'Select' button and a 'Cancel' button at the bottom. The 'Select' button is also highlighted with a red circle.

2 Vælg en anden proces.

3 Klik eller tryk på **Vælg**.



Tak, fordi du læste denne bog!

Hjælp denne e-bog dig  
[Send os en hurtig besked.](#)  
Vi vil meget gerne høre din mening.

[Kundecenter](#)

Version 6.0.0





Dette dokument leveres, "som det er og forefindes". Oplysninger og synspunkter, der kommer til udtryk i dette dokument, herunder webadresser og andre henvisninger til websteder på internettet, kan ændres uden varsel.

Eksemplerne heri er udelukkende til illustrationsformål og er fiktive. Ingen association til eller forbindelse med virkelige virksomheder eller personer er tilsigtet eller skal udledes heraf.

Dette dokument giver dig ingen juridisk adgang til immaterialrettighederne til Microsoft-produkter. Du har ret til at kopiere og bruge dette dokument til dine egne interne referenceformål. Videoer og elektroniske bøger er muligvis kun på engelsk. Hvis du klikker på links, bliver du muligvis omdirigeret til et amerikansk websted, hvis indhold er på engelsk.

© 2014 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes.

Microsoft, Excel, Internet Explorer, Microsoft Dynamics, Outlook og Windows er varemærker tilhørende gruppen af virksomheder under Microsoft.

Alle andre varemærker tilhører deres respektive ejere.