

Opplæring i Salesforce

Sist oppdatert august 2023



Hva er Salesforce?

Salesforce er et skybasert system som skal hjelpe deg å behandle leads enklere, holde orden på kundeinformasjonen, få flere salg og gi bedre service til kundene.

Ved å bruke Salesforce bruker du teknologi til å jobbe mer effektivt, og systemet hjelper deg fremover i arbeidet med å få leadet til å bli en kunde.

I ett og samme kundebilde får du all nødvendig informasjon om kunden; hvilke aktiviteter kunden har foretatt seg (hvilke markedsaktiviteter kunden har trykket på), notater, mail og dokumenter lagret på kunden

Hvorfor skal vi bruke det?

- Det er mye informasjon å holde styr på knyttet til hver enkelt kunde. Ved å ha informasjonen i et system som Salesforce så er den anvendbar! Vi kan bruke informasjonen til å få andre ting til å skje. Dersom informasjonen ligger lagret i et dokument lokalt på en PC, så ligger den bare der, men i Salesforce kan vi bruke den for å bestemme hvilken informasjon kunden skal motta, hvor nær kunden potensielt er et kjøp, basert på adferden de foretar seg, og samt at systemet hjelper oss å jobbe mest mulig effektivt ved å automatisere oppgaver som vi gjør om og om igjen.
- Ved å ha alle leads samlet på en plass (i Salesforce) får vi sikret at kundene får lik deltakelse i kundereisen gjennom systemet, i tillegg til den direkte kontakten dere som forhandler har med kunden.
- Via Salesforce ivaretas alle krav til GDPR
- Bedrifter som brukes Salesforce i forbindelse med salg
 - har 37% større sjanse for å vinne salget
 - er 44% mer effektive

Hvorfor koble sammen Outlook og Salesforce

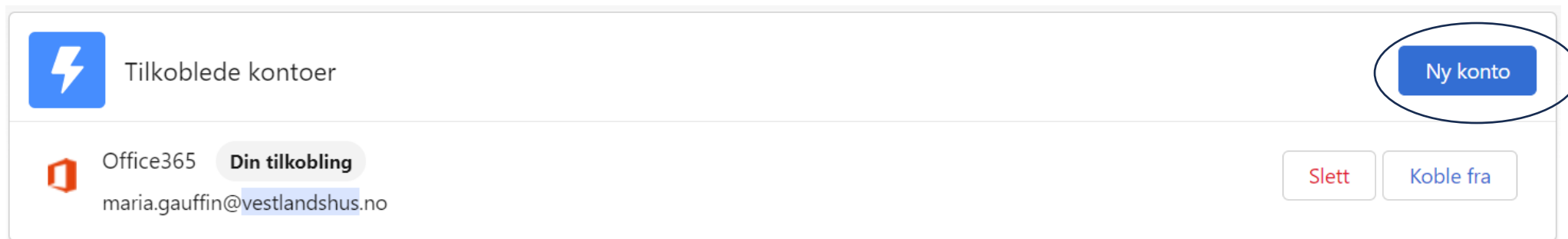
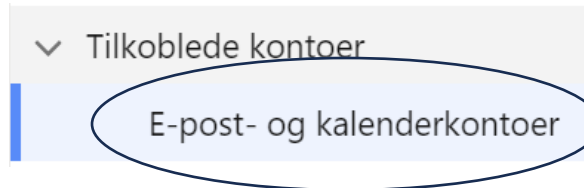
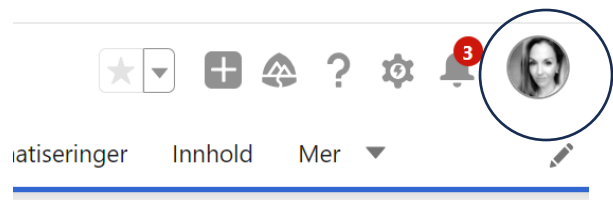
Det er mange fordeler ved å koble sammen mailen din og Salesforce:

- Du kan sende mail direkte fra Salesforce, og mailen vil komme fra deg på samme måte som når du sender fra din egen mailboks
- E-postene du sender er sporbare i Salesforce, slik at du slipper å lagre viktige mail manuelt

Hvordan koble sammen Outlook og Salesforce

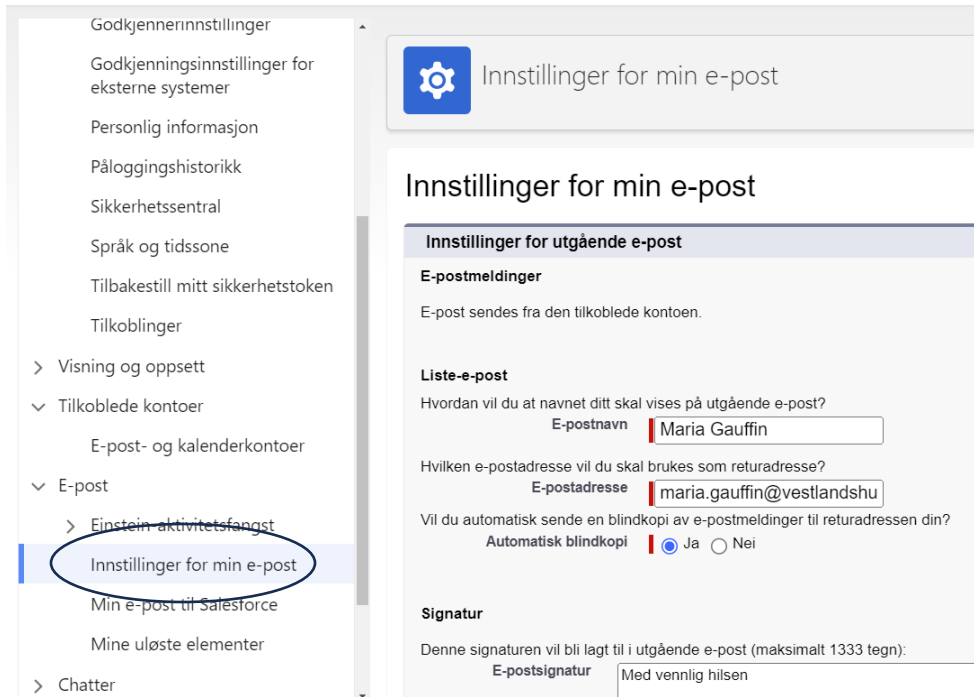
Øverst til høyre ser du et profilbilde.

1. Trykk på dette, og velg "innstillinger".
2. På venstre side velger du "Tilkoblede kontoer" og "E-post og kalenderkontoer". Er du koblet til står det her.
3. Ligger ingen konto inne velger du "ny konto" (blå knapp til høyre)



Innstillinger for epost

1. Trykk på profilbildet øverst til høyre - velg "innstillinger"
2. På venstre side velger du "e-post" og deretter "innstillinger for min e-post". Her kan du redigere signaturen din, avsendernavn, og velge innstillinger for e-postutsendelser.



Hva er et lead?

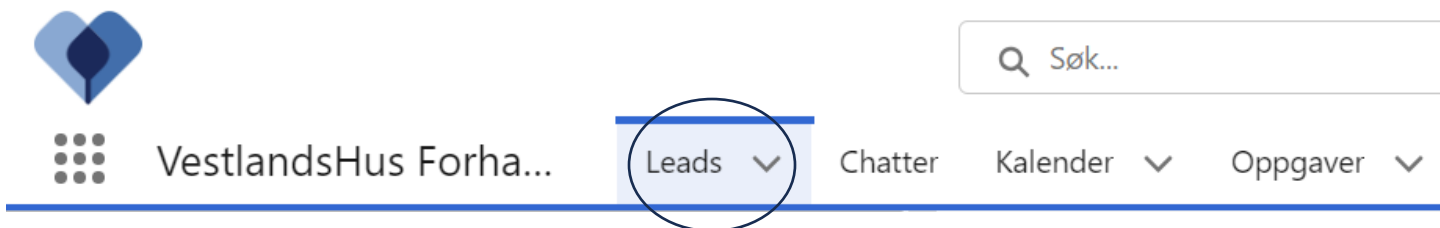
Et lead er en potensiell kunde som har kommet i kontakt med VestlandsHus gjennom en aktivitet. Ofte er denne aktiviteten en katalogbestilling, men det kan også være andre typer aktiviteter.

Det kan også være en kunde som tar direkte kontakt med dere, og som dere selv legger inn i Salesforce for videre oppfølging

Legge inn et lead

Noen potensielle kunder tar direkte kontakt med dere, og finnes derfor kanskje ikke i Salesforce. Disse skal likevel legges inn, for at dere enklest mulig kan behandle dem og holde oversikten over all informasjon knyttet til leadet, og også for at leadet skal kunne bli en del av de aktivitetene og kampanjene som lages fra kjedekontoret i VestlandsHus.

1. Trykk på "Leads" øverst i menyen – deretter "nytt lead". Da kommer det et skjema opp som du fyller ut.
2. Helt nederst står det "Aktiver tildelingsregler". Dette skal *ikke* krysses av om dere allerede er i kontakt med kunden. Om dette krysses av vil leadet gå inn i fordelingen som foregår for alle lead, og automatisk tildeles etter de reglene som er bestemt.



Markedsføring

Leadkilde

--Ingen--

Huskatalog

☐

Hyttekatalog

☐

Ønsker kun digital katalog

☐

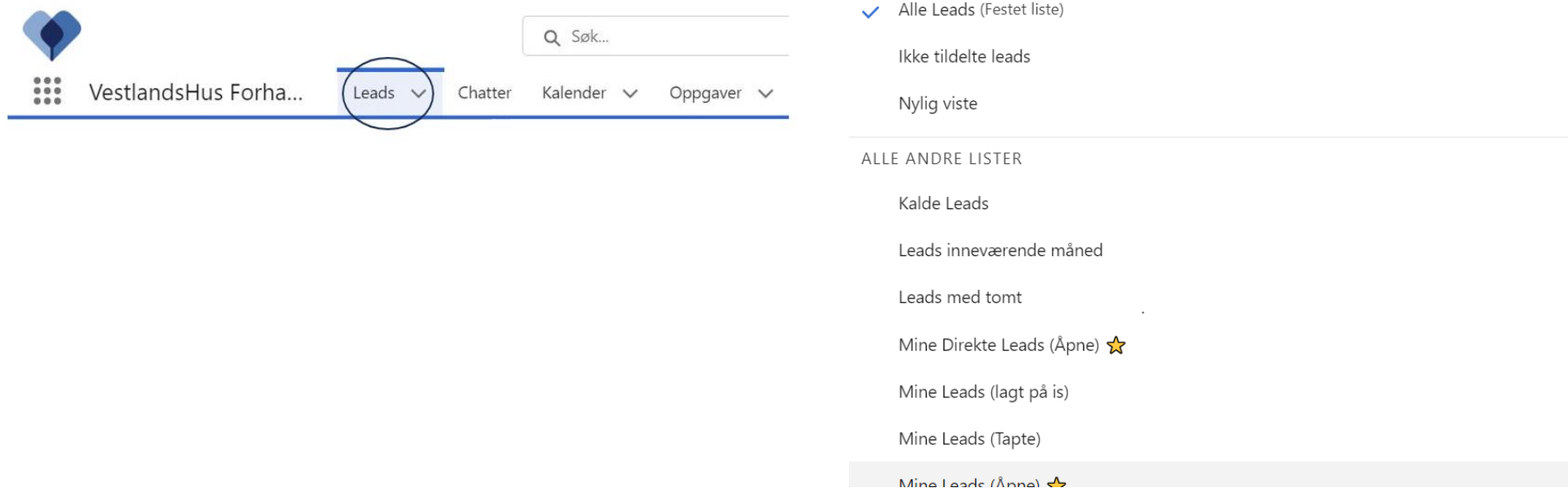
Tildeling

Aktiver tildelingsregler

☐

Se alle leads

1. Trykk på "Leads" til venstre i menyen øverst. Da kommer du inn til en liste, der du kan velge hva du vil se. Her kan du velge å se forskjellige kategorier, og du kan selv velge hvilken liste du vil feste. Denne vil vises først når du trykker på "leads" i fremtiden.



Velg visning for leadsene

1. Trykk på "leads" i menyen i toppen. Da kommer det frem et symbol med en pil ved siden av seg. Symbolet kan se ut på forskjellige måter - avhengig av hvilken innstilling du sist valgte (se bilder av symbolene under)
2. Du kan velge mellom 1) oppdelt visning, 2) tabell eller 3) kanban



Symbolene ser slik ut:



Kanban-visning

Her ser du leadsene du har i de forskjellige fasene. Hver kunde har nøkkelinformasjonen tilgjengelig som visning på kundekortet. Ønsker du mer info kan du klikke deg videre inn på kunden.

Kanban-visning er fin for å se fordeling mellom faser, og det er enkelt å dra kunden fra en fase til en ny for endring av faser og sortering

Ny (29)		Forsøkt kontaktet (33)		Etablert kontakt (109)		Interessert i møte (1)		Møte booket (2)		Tilbudsutarbeidelse (0)		Kontraktsforslag (1)	
Aage Myrseth +4790175939 led-lys@live.com		. Shujat +4740228758 shujat1982@hotmail.com		Aage Wigum +4790076470 awigu@online.no		Aksel Østmoen +474740608790 akselost@gmail.com		Adnan Afzal +4745197277 adnanafzal619@gmail.com				Aksel Jahre Mustaparta +4797007044 amust77@gmail.com	
Aasmund Haslerud +4792843765 aasmund.haslerud@gmail.com		Aase Vethe +474795229385 aasevethe@hotmail.com		Aamer Syed +47993286228 itrat@online.no				Aina Stokknes +47 ainastoknes@gmail.com					
abdessattar ouerfelli +4797425020 gamha01@hotmail.com		Abdallah Hulaiyel +4741150405 abdullah.ah97@hotmail.com		Aaron Wonyalogo +4796869719 aaronwony@outlook.com									
Abdullah Sherpour +4794131528 abdullahsherpour111@gmail.com		Abdeladime Bezzazi +474791527043 bezzazi@online.no		Aase Helene Vraalstad +474745424545 helenevraalstad90@gmail.com									

Nøkkelinformasjon på leadet i kanban-visning

På leadet ser du fire informasjonsfelter som er synlig i kanbanvisning.

Det som er innstillingene som ligger inne er at navn, status (flagget) telefonnummer og e-post er synlig.

VESTLANDSHUS MASTER (...)

UNCATEGORIZED (1)

Ny (29)	Forsøkt kontaktet (33)	Etablert kontakt (109)	Interessert i møte (1)	Møte booket (2)	Tilbudsutarbeidelse (0)	Kontraktsforslag (1)
Aage Myrseth +4790175939 led-lys@live.com	. Shujat +4740228758 shujat1982@hotmail.com	Aage Wigum +4790076470 awigu@online.no	Aksel Østmoen +474740608790 akselost@gmail.com	Adnan Afzal +4745197277 adnanafzal619@gmail.com		Aksel Jahre Mustaparta +4797007044 amust77@gmail.com
Aasmund Haslerud +4792843765 aasmund.haslerud@gmail.com	Aase Vethe +474795229385 aasevethe@hotmail.com	Aamer Syed +4793286228 itrat@online.no		Aina Stokknes +47 aina.stokknes@gmail.com		
abdessattar ouerfelli +4797425020 gamha01@hotmail.com	Abdallah Hulaiyel +4741150405 abdullah.ah97@hotmail.com	Aaron Wonyalogo +4796869719 aaronwony@outlook.com				
Abdullah Sherpour +4794131528 abdullahsherpour111@gmail.com	Abdeladime Bezzazi +474791527043 bezzazi@online.no	Aase Helene Vraalstad +474745424545 helenevraalstad90@gmail.com				

Oppdelt visning

Oppdelt visning er en blanding mellom listevisning og detaljbildet. Når du trykker på navnet til leadet til venstre, så vises hele kundebildet til høyre.

Oppdelt visning er derfor fin om du ønsker grundigere informasjon om kundene lett tilgjengelig, men det viser ikke like mye av faseinndelingen som kanban.

Alle Leads

50+ items • Updated noen sekunder siden

Search this list...

Name

Shujat

AN N E R E G I N E Hultin

Aage Myrseth

Aage Wigum

Aagot Hageløkken

Aamer Syed

Aanesland Malin

Aaron Merry

Lead

Aage Myrseth

Kontaktopplysninger

Har tomt

Kilde & Score

Lead Status

Dager siden sist aktivitet

Lead Owner

Ny

Forsøkt kontaktet

Etablert kontakt

Interessert i møte

Møte booket

Tilbudsutarbeidelse

Kontraktsforslag

Converted

Mark Status as Complete

Key Fields

Har tomt

Type enhet

Account Engagement Score

Description

Guidance for Success

Activity

Details

Ektefelle / Samboer

Profil

Prislisteverktøy

Chat Med Kjedekontoret

Logg aktivitet

SMS

Email

New Event

Only show activities with insights

Filters: Within 2 months • All activities • All types

Engagement History (5)

Email Sent

Email Sent

Leads - oversikt

I oversiktsbildet får du all nødvendig informasjon om et lead.

1. Kilde viser hvor leadet kom inn. Dette kan være f.eks Google, Facebook, eller en boligmesse.
2. Scoren til et lead forteller noe om aktiviteten de har hatt knyttet til informasjon vi har gitt. Jo høyere score, jo mer aktiv kunde.
3. I tidslinjen øverst ser du hvilken fase leadet er i nå, samt at du ser nøkkelinformasjon om leadet.
4. Du får en veileder til suksess på høyre sider med nyttige tips og triks
5. Trykker du på stjernen så kan du følge dette leadet spesielt. Dette kan være nyttig dersom det er noen leads du har hyppig kontakt med, som du enkelt vil finne tilbake til.

The screenshot displays the 'Leads' section of the VestlandsHus Forhåndsviser application. At the top, there is a navigation bar with a search bar containing 'helle l' and a user profile icon. Below the navigation bar, the lead 'Helle Lundereng' is selected, indicated by a large number '1'. The lead's details are shown in a table-like format with columns for 'Kontakttopplysninger', 'Har tomt', 'Kilde & Score', 'Leadstatus', 'Dager siden sist aktivitet', and 'Leadeier'. The 'Kilde & Score' column shows 'Kilde: Google Natural Search, Score: 129' with a large number '2' next to it. Below the table, a timeline shows the lead's progress through various stages: 'Etablert kontakt', 'Interessert i møte', 'Møte booket', 'Tilbudsutarbeidelse', 'Kontraktsforslag', and 'Konvertert'. The 'Etablert kontakt' stage is currently active, indicated by a large number '3'. On the left, there is a 'Nøkkefelt' section with fields for 'Har tomt', 'Type enhet', 'Produkt', 'Neste oppfølging', and 'Beskrivelse'. On the right, there is a 'Veiledning til suksess' section with a list of tips and a large number '4' next to it. The tips include: 'Du kan ta notater i "Beskrivelses" feltet', 'Du kan bruke "Neste oppfølging" for å angi dato for når du skal følge opp igjen leadet', 'Du kan klikke på telefonnummeret for å ringe leadet', 'Du kan klikke på epostadressen for å sende epost til leadet', and 'Du kan kjøre en makro for å sende SMS til leadet'. At the bottom right, there is a button 'Endre Leadstatus til fullført' with a large number '5' next to it.

VestlandsHus Forhåndsviser

Leads Chatter Kalender Oppgaver Kontoer E-postmalers Filer

Lead Helle Lundereng 1

+ Følg Rediger Slett Delingshierarki

Kontakttopplysninger	Har tomt	Kilde & Score	Leadstatus	Dager siden sist aktivitet	Leadeier
 	☒	Kilde: Google Natural Search, Score: 129 2	 Etablert kontakt	62	 Thomas Fredriksen

▼

Har tomt ☒ 3

Type enhet

Produkt

Neste oppfølging

Beskrivelse

Rediger Veiledning til suksess 4

- Du kan ta notater i "Beskrivelses" feltet
- Du kan bruke "Neste oppfølging" for å angi dato for når du skal følge opp igjen leadet
- Du kan klikke på telefonnummeret for å ringe leadet
- Du kan klikke på epostadressen for å sende epost til leadet
- Du kan kjøre en makro for å sende SMS til leadet

Endre Leadstatus til fullført 5

Leads – oversikt – aktiviteter

1. Lengre ned på leadoversikten finnes det forskjellige faner. Den første av disse er "Aktivitet". Her ser du all aktivitet som har skjedd på dette leadet, sortert tidsmessig kronologisk. Her kan du også se om kunden har vært i kontakt med f.eks kjedekontoret eller andre på ditt eget kontor.
2. For å logge f.eks en telefonsamtale, så trykker du på "logg aktivitet"
3. Ønsker du å sende en SMS eller mail trykker du på knappen for dette.
4. Til høyre ser du hva kunden har trykket på i "engagement history"

Aktivitet Detaljer Ektefelle / Samboer Profil Prislisteverktøy Chat Med Kjedekontoret

Logg aktivitet

SMS

E-post

Ny kalenderavtale

Vis bare aktiviteter med innsikter ☐

Filtre: Alltid • Alle aktiviteter • Alle typer

Oppdater • Utvid alle • Vis alle

▼ Kommende og forsinket

Ingen aktiviteter å vise.
Kom i gang ved å sende en e-postmelding, planlegge en oppgave og mer.

▼ juni • 2023

2 måneder siden

> Oppringing

Thomas Fredriksen loggførte en samtale

07.jun

> SV: Personlig hilsen fra VestlandsHus

vh@vestlandshus.no til Helle Lundereng + 1 annen

10:50 | 06.jun

Ingen flere tidligere aktiviteter å laste.

Engagement History (25)

Email Open

2 days 16 hrs ago

Email: Arkitekttegnede hjem for alle - les hvordan vi jobber når vi designer boliger

Engagement Studio: Velkommen-journey

Email Sent

2 days 20 hrs ago

Email: Arkitekttegnede hjem for alle - les hvordan vi jobber når vi designer boliger

Engagement Studio: Velkommen-journey

Email Open

3 days 3 hrs ago

Email: Se vår nye nordiske huskoleksjon - 6 nye hus i forskjellig størrelse

Engagement Studio: Velkommen-journey

Email Open

3 days 3 hrs ago

Email: Et hjem for hele familien - hva må du tenke på?

Engagement Studio: Velkommen-journey

Email Open

12 days 20 hrs ago

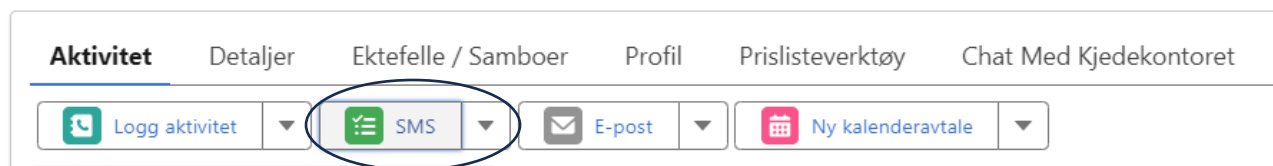
Email: Et hjem for hele familien - hva må du tenke på?

Engagement Studio: Velkommen-journey

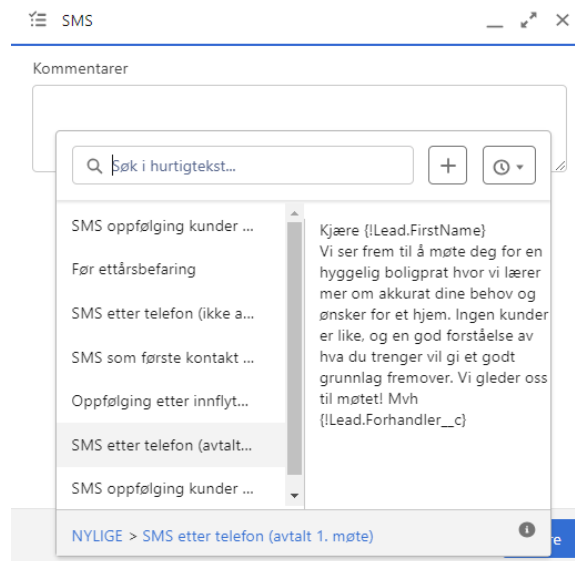
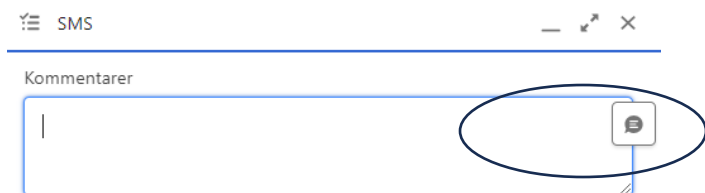
« First | Showing 1 - 5 | « Previous 5 | Next 5 »

Sende en SMS

Trykk på "SMS" i øverste menyen under fanen "Aktivitet"

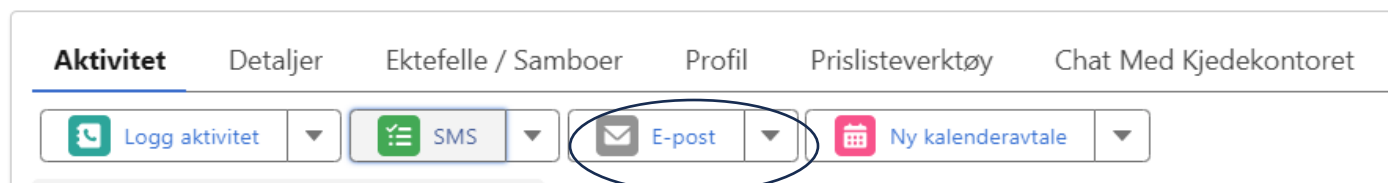


Da dukker denne ruten opp. Her kan du skrive en tekst, og trykke "lagre", så sendes den til kunden. Ønsker du å benytte ferdiglagde maler, så trykker du på ikonet på høyre side. Velg malen du vil benytte.

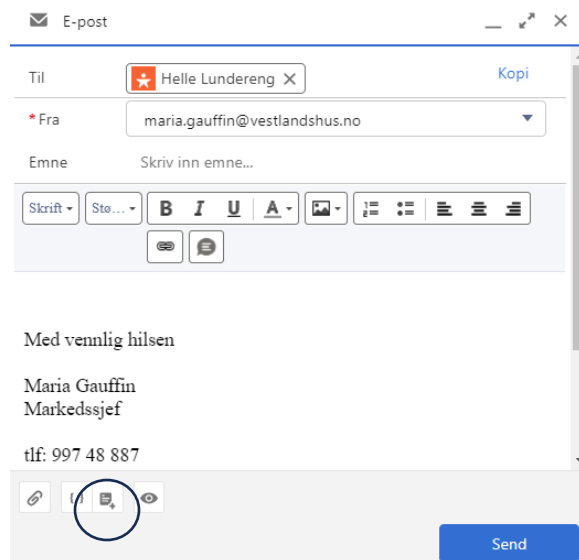


Sende en e-post

Trykk på "e-post" i øverste menyen under fanen "Aktivitet"

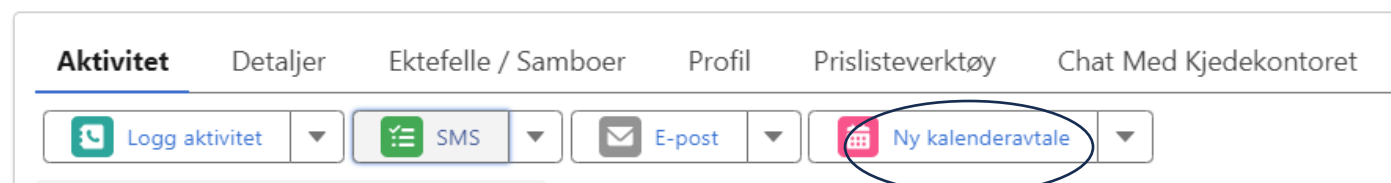


Da dukker denne ruten opp. Her skriver du en mail som normalt, og trykker "send", så sendes den til kunden. Ønsker du å benytte ferdiglagde maler, så trykker du på "sett inn mal" nede, og da får du opp en liste med ferdiglagde maler å velge fra.



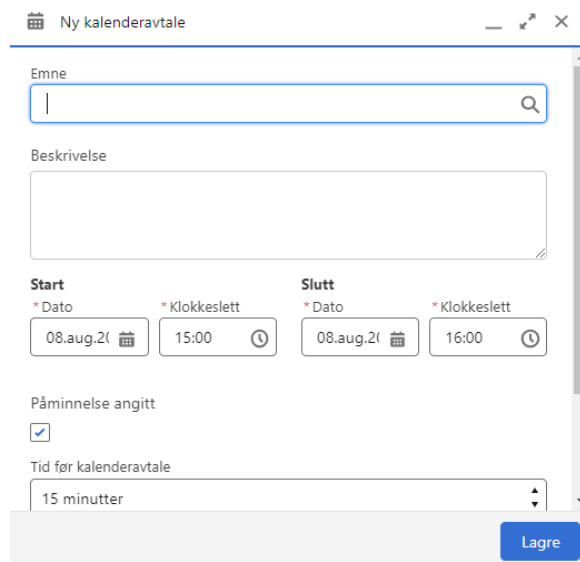
Registrere kommende hendelse

Trykk på "ny kalenderavtale"



A horizontal navigation bar with several tabs: 'Aktivitet' (highlighted with a blue underline), 'Detaljer', 'Ektefelle / Samboer', 'Profil', 'Prislisteverktøy', and 'Chat Med Kjedekontoret'. Below the tabs is a row of five buttons: 'Logg aktivitet' (with a green speech bubble icon), 'SMS' (with a green envelope icon), 'E-post' (with a grey envelope icon), 'Ny kalenderavtale' (with a pink calendar icon and circled in blue), and an empty button with a dropdown arrow.

Da dukker denne ruten opp. Lag en beskrivelse av aktiviteten (f.eks hvilken type møte det er, telefonsamtale, osv) og når det skal gjøres. Når du lagrer det legges det direkte i kalenderen din.



A form titled 'Ny kalenderavtale' with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields: 'Emne' (a text input field with a search icon), 'Beskrivelse' (a large text area), 'Start' (with sub-fields for 'Dato' showing '08.aug.21' and 'Klokkeslett' showing '15:00'), 'Slutt' (with sub-fields for 'Dato' showing '08.aug.21' and 'Klokkeslett' showing '16:00'), 'Påminnelse angitt' (a checkbox that is checked), and 'Tid før kalenderavtale' (a dropdown menu showing '15 minutter'). A blue 'Lagre' button is at the bottom right.

Leads – oversikt – detaljer

Neste fane på leadet er "detaljer".

Her ser du først grunnleggende informasjon om leadet.

Et tips kan være å fylle inn detaljer du vil huske neste gang du er i kontakt med dem på nøkkelkommentar eller beskrivelse. Dette kan være favorittfotballaget, eller om de har hund, eller hvor de skulle på sommerferie osv.

Under "Status og fremdrift" kan du fylle inn f.eks forventet kontraktsverdi, eller forventet signering.

Activity	Details	Ektefelle / Samboer	Profil	Prislisteverktøy	Chat Med Kjedekontoret
Name	Helle Lundereng	Lagt på is	☐		
Email	hellelundereng@gmail.com	Byggelommune	Trondheim		
Phone	+4792678967	Forhandler (Konto)	TRONDHJEM BOLIG AS		
Nøkkelkommentar					
Description					
> Produkt					
▼ Status og Fremdrift					
Kanal og dato for kontakt	Telefon, 7.6.2023	Grunn til kontakt			
Neste oppfølging		Type møte			
Kontraktsverdi		Forventet signering			
Lead Status	☐ Etablert kontakt	Årsak til tap			
Interessenter					

Leads – oversikt – detaljer

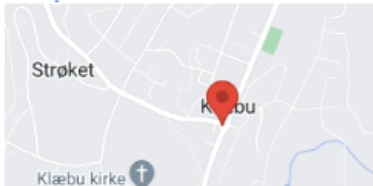
Videre kan dere se kartoversikt både over eksisterende adresse og byggeplass.

Under "Markedsføring" kan dere se hvor leadet kom fra – denne kunden har funnet oss gjennom et Google-søk. Dere kan også se hvilke kataloger kunden har bestilt. Denne kunden har bestilt huskatalog, men ønsket kun å motta denne digitalt.

▼ Address Information

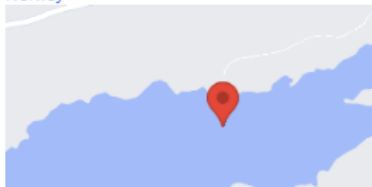
Address

Tanemsbruvegen 58
7540 Klæbu
Norway



Byggeplass

Norway



GNR / BNR

▼ Markedsføring

Lead Source

Google Natural Search

Huskatalog

☒

Hyttetatalog

☐

Ønsker kun digital katalog

☒

Account Engagement First Referrer

<https://www.google.com/>

Account Engagement Last Activity

07.06.2023 16:02

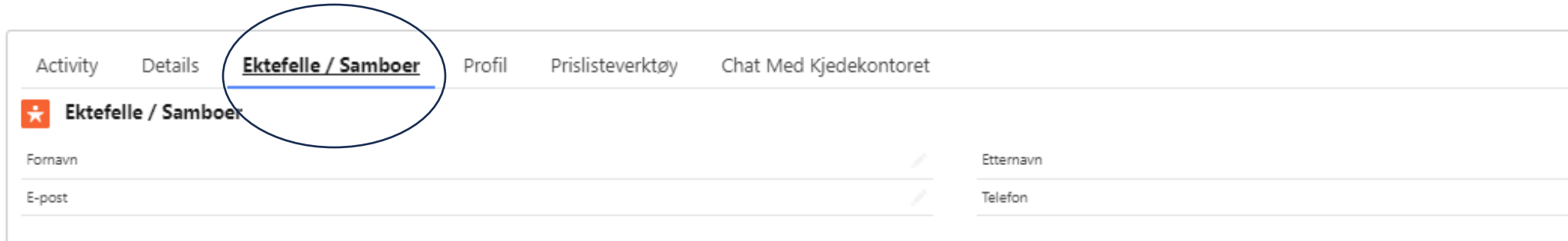
Account Engagement Score

129

Account Engagement Grade

Leads – registrere ektefelle/samboer

For enkelhets skyld kan dere registrere inn ektefelle/samboer på samme lead, for å holde oversikten.



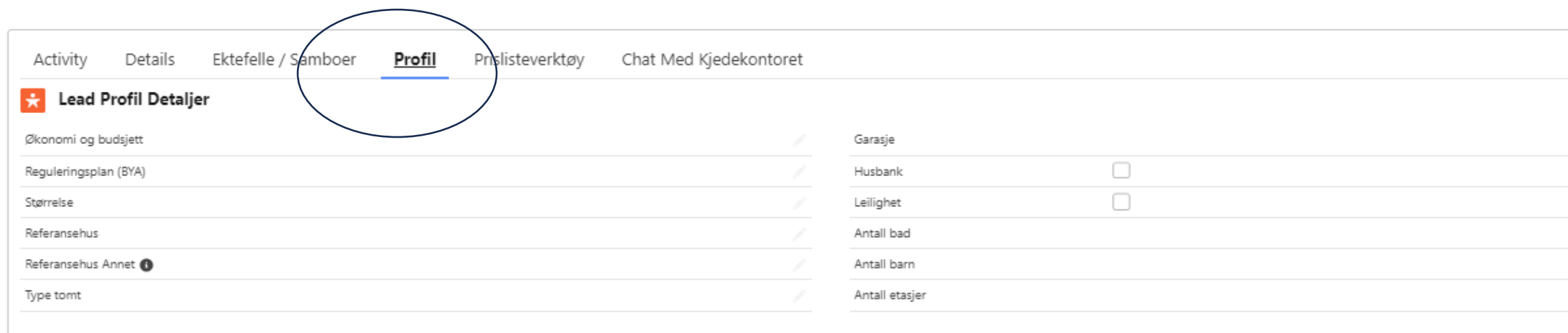
The screenshot shows a CRM interface with a horizontal tab bar at the top. The tabs are: 'Activity', 'Details', 'Ektefelle / Samboer' (which is circled in blue), 'Profil', 'Prislisteverktøy', and 'Chat Med Kjedekontoret'. Below the tabs, there is a section titled 'Ektefelle / Samboer' with a red star icon. Under this section, there are two columns of input fields. The left column has 'Fornavn' and 'E-post'. The right column has 'Etternavn' and 'Telefon'. Each field has a small pencil icon to its right, indicating it is editable.

Activity	Details	<u>Ektefelle / Samboer</u>	Profil	Prislisteverktøy	Chat Med Kjedekontoret
Ektefelle / Samboer					
Fornavn			Etternavn		
E-post			Telefon		

Leads – profil

Under "profil" kan du fylle inn informasjon knyttet til leadet etter hvert som du lærer dem bedre å kjenne. Jo mer informasjon du kan fylle inn her jo bedre, både for din egen del, fordi det ellers er fort gjort å glemme, men også for at vi skal kunne gi kunden den mest skreddersydde markedsføringen.

F.eks kan info om budsjett fortelle oss noe om hvilke hus som er aktuelle og uaktuelle for kunden, og de slipper å få informasjon som ikke er interessant for dem.



The screenshot shows a web interface for 'Lead Profil Detaljer'. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Activity', 'Details', 'Ektefelle / Samboer', 'Profil' (which is selected and circled in blue), 'Prislisteverkøy', and 'Chat Med Kjedekontoret'. Below the tabs, the title 'Lead Profil Detaljer' is followed by a list of fields for data entry. The fields are organized into two columns. The left column includes 'Økonomi og budsjett', 'Reguleringsplan (BYA)', 'Størrelse', 'Referansehus', 'Referansehus Annet' (with an information icon), and 'Type tomt'. The right column includes 'Garasje', 'Husband' (with a checkbox), 'Leilighet' (with a checkbox), 'Antall bad', 'Antall barn', and 'Antall etasjer'. Each field has a small edit icon (pencil) to its right.

Activity		Details		Ektefelle / Samboer		Profil		Prislisteverkøy		Chat Med Kjedekontoret	
Lead Profil Detaljer											
Økonomi og budsjett											
Reguleringsplan (BYA)											
Størrelse											
Referansehus											
Referansehus Annet ⓘ											
Type tomt											
						Garasje					
						Husband ☐					
						Leilighet ☐					
						Antall bad					
						Antall barn					
						Antall etasjer					

Leads – prislisteverktøy

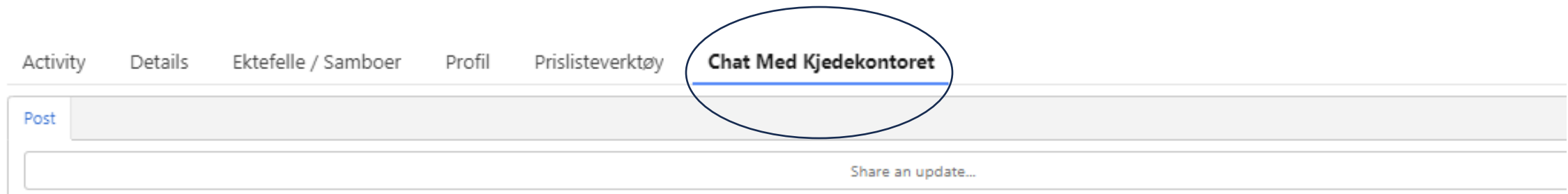
Under "prislisteverktøy" får du direkte tilgang til å lage tilpassede prislister for deg som forhandler.

Husk å ta jevnlig sjekker på at alle tall er oppdatert og like aktuelle.



Leads – chat med kjedekontoret

Ved spørsmål knyttet til noe i Salesforce kan du her chatte direkte med kjedekontoret. Ved å skrive @ før navnet, vil dette komme direkte til den du ønsker å snakke med.



Activity Details Ektefelle / Samboer Profil Prislisteverktøy **Chat Med Kjedekontoret**

Post

Share an update...

Leads – engagement history

På høyre side i kundebildet ser dere en rute som heter "engagement history" Denne viser aktiviteter kundene har gjort, enten inne på nettsiden vår, i kampanjer, eller e-poster som er sendt ut.

For å se hva kunden har sett på klikker vi oss inn (trykk på page views".

Da kan du se hvilke sider kunden har besøkt. Dette kan være nyttig informasjon for deg når du kontakter kunden; da har du en liten anelse om hvilke hus og artikler som har vært interessante for kunden.

Engagement History (16)	
 Website Visit	7 days 19 hrs ago
Duration: 42 mins 36 seconds Page Views: 9 (Show)	
 Website Visit	7 days 21 hrs ago
Duration: 13 mins 18 seconds Referrers: Google Page Views: 6 (Hide)	
PAGE	TIME
Breitind - VestlandsHus	06:21pm
Byggeprosessen - steg for steg - VestlandsHus	06:19pm
Hva koster det å bygge et hus? - VestlandsHus	06:19pm
Hus - VestlandsHus	06:08pm
Hus - VestlandsHus	06:08pm
Hus - VestlandsHus	06:07pm
 Website Visit	7 days 22 hrs ago
Duration: 19 seconds Page Views: 3 (Show)	
 Tracked Link Clicked	8 days 6 hrs ago
Email: Talk for din interesse - her er den digitale katalogen fra VestlandsHus Link: https://issuu.com/vestlandshus/docs/vestlandshus_katalog_2021?fr=sZjhmNjQzNTAxOQ	
 Website Visit	8 days 6 hrs ago
Page Views: 1 (Show)	
< First Showing 6 - 10 < Previous 5 Next 5 >	

Snarveier til oppgaver

Øverst til høyre ser du disse symbolene. Trykk på pluss tegnet (+).

Da vil flere muligheter komme opp:

- Logg aktivitet
- Nytt lead
- Ny oppgave
- Ny hendelse
- E-post

Velg hva du ønsker å utføre ved å klikke på det i menyen



