

PERFORIA

Customer Relationship Management

Bakgrund

Bolaget har under verksamhets tiden utvecklat ett egenutvecklat CRM- och verksamhetssystem anpassat för företag inom flytt-, städ- och RUT-branschen. Systemet har utvecklats för att hantera hela arbetsflödet från inkommande kundförfrågan till genomförd tjänst, avtalshantering, personalplanering samt administration av RUT-ärenden.

Systemet är uppbyggt som en webbaserad plattform med flera integrerade moduler och automatiserade processer som syftar till att minska manuellt arbete, förbättra administrationen och effektivisera verksamheten.

Huvudsakliga funktioner

1. *Lead Capture och CRM*

Systemet är integrerat med bolagets offert- och kontaktformulär. När en kund fyller i sina kontaktuppgifter registreras automatiskt en ny lead i CRM-systemet.

Funktionen är utformad för att minimera förlorade kundkontakter genom att skapa en lead så snart grundläggande kontaktinformation har lämnats, även om kunden inte slutför hela offertförfrågan.

CRM modulen innehåller bland annat:

- Kundregister
- Leadhantering
- Statushantering
- Filtrering och sökfunktioner
- Uppföljningsverktyg
- Historik över kundärenden

2. *Integration med Oneflow*

Systemet innehåller en direktintegration med Oneflow för digital avtalshantering.

När ett avtal ska skickas:

- Kunduppgifter hämtas automatiskt från CRM-systemet.
- Ett nytt avtal genereras.
- Relevanta uppgifter fylls automatiskt.
- Avtalet skickas digitalt till kunden.

När kunden signerar avtalet sker automatisk synkronisering tillbaka till CRM-systemet, vilket minskar behovet av manuell registrering.

3. Adresshantering och kartfunktion

Adressfält är integrerade med karttjänster och adressautokomplettering.

Funktionerna omfattar:

- Automatisk adresssökning
- Validering av adresser
- Kartvisning
- Satellitvy
- Planeringsstöd för flytt och städuppdrag

Syftet är att förenkla logistisk planering och minska risken för felaktiga adresser.

4. Anpassad Google Ads-konverteringshantering

Systemet innehåller en egenutvecklad lösning för hantering av konverteringar till Google Ads.

Funktionen möjliggör att endast kvalificerade leads rapporteras tillbaka till Google som konverteringar.

Detta syftar till att:

- Förbättra kvaliteten på annonsdata
- Optimera kampanjstyrning
- Ge bättre automatiska budstrategier
- Minska felaktig konverteringsrapportering

5. Personal och schemaplanering

Systemet innehåller en schemalägningsmodul för planering av personal och uppdrag.

Modulen ger administratörer möjlighet att:

- Skapa dagliga scheman
- Fördela uppdrag
- Hantera personalens tillgänglighet
- Få överblick över bokningar

- Minska risken för dubbelbokningar

Schemalaggningsen är integrerad med övriga delar av systemet.

6. Dokumenthantering för RUT-ärenden

En av systemets mest avancerade moduler är hanteringen av dokument och kommunikation kopplad till RUT-ärenden.

Funktionen möjliggör att användaren laddar upp PDF-filer från Skatteverket genom ett enkelt gränssnitt.

Efter uppladdning:

- Dokumentet lagras digitalt
- Dokumentet analyseras automatiskt
- Ärendet klassificeras utifrån dokumenttyp
- Dokument sorteras till rätt arbetsflöde

Exempel på dokumenttyper:

- Begäran om komplettering
- Frågor från Skatteverket
- Beslut
- Informationsbrev
- Övriga RUT-relaterade handlingar

7. Automatiserad hantering av kompletteringsärenden

Systemet innehåller funktioner för att hantera större mängder RUT-kompletteringar.

När ett dokument från Skatteverket laddas upp identifierar systemet bland annat:

- Referensnummer
- Handläggare
- Svarsfrist
- Berörda fakturor
- Ärendetyp

Därefter skapas ett arbetsflöde där användare kan följa status för respektive ärenden.

När kompletterande dokument laddas upp:

- Dokument kopplas till rätt ärende.
- Status uppdateras automatiskt.
- Dokumentet organiseras i mappstruktur.

När samtliga handlingar har samlats in:

- Ett komplett ärendepaket skapas.
- Dokumentet sammanställs automatiskt
- ZIP-fil genereras.
- E-post kan förberedas eller skickas till ansvarig handläggare.

8. Molnlagring och dokumentarkiv

Systemet innehåller central lagring av dokument och filer.

Funktionerna omfattar:

- Digital dokumentarkivering
- Strukturerad lagring
- Ärendekoppling
- Historikhantering
- Säker åtkomst till uppladdade dokument

Affärsnytta

Systemet har utvecklats för att minska administrationen inom flytt-, städ- och RUT-verksamhet genom att samla flera verksamhetskritiska funktioner i en och samma plattform.

Systemet ersätter eller kompletterar funktioner som annars ofta hanteras genom flera separata programvaror och manuella arbetsmoment.

Särskilt RUT-modulen och automatiseringen av Skatteverksrelaterade ärenden bedöms vara verksamhetsspecifika funktioner som utvecklats för att effektivisera administrationen inom denna bransch.

Tillgångens karaktär

Systemet utgör en immateriell tillgång bestående av egenutvecklad programvara, affärslogik, integrationer, databaser och automatiserade arbetsflöden.

Tillgången kan potentiellt ha ett värde genom:

- Fortsatt användning i verksamhet,
- Överlåtelse till en annan aktör,
- Licensiering,
- Vidareutveckling,
- eller kommersialisering som separat programvaruprodukt.