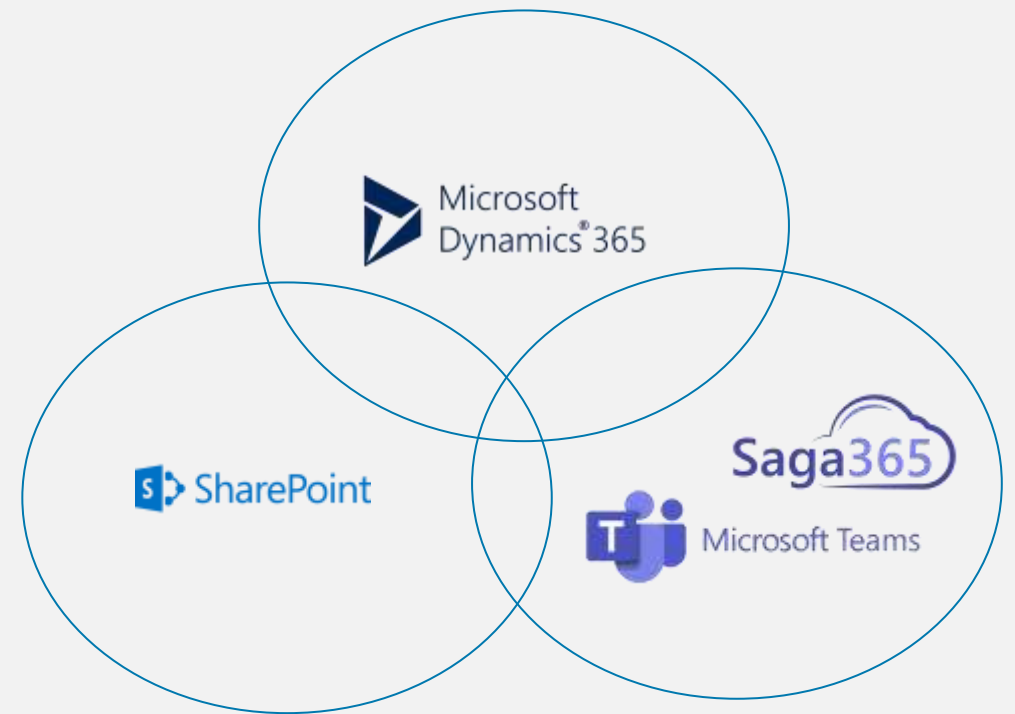




Eyvindur Ívar Guðmundsson
www.sagacrm.is

SAGA CRM

– Einfaldleiki, yfirsýn og skipulag

Verkefnið – innleiðing hjá Miðstöðinni

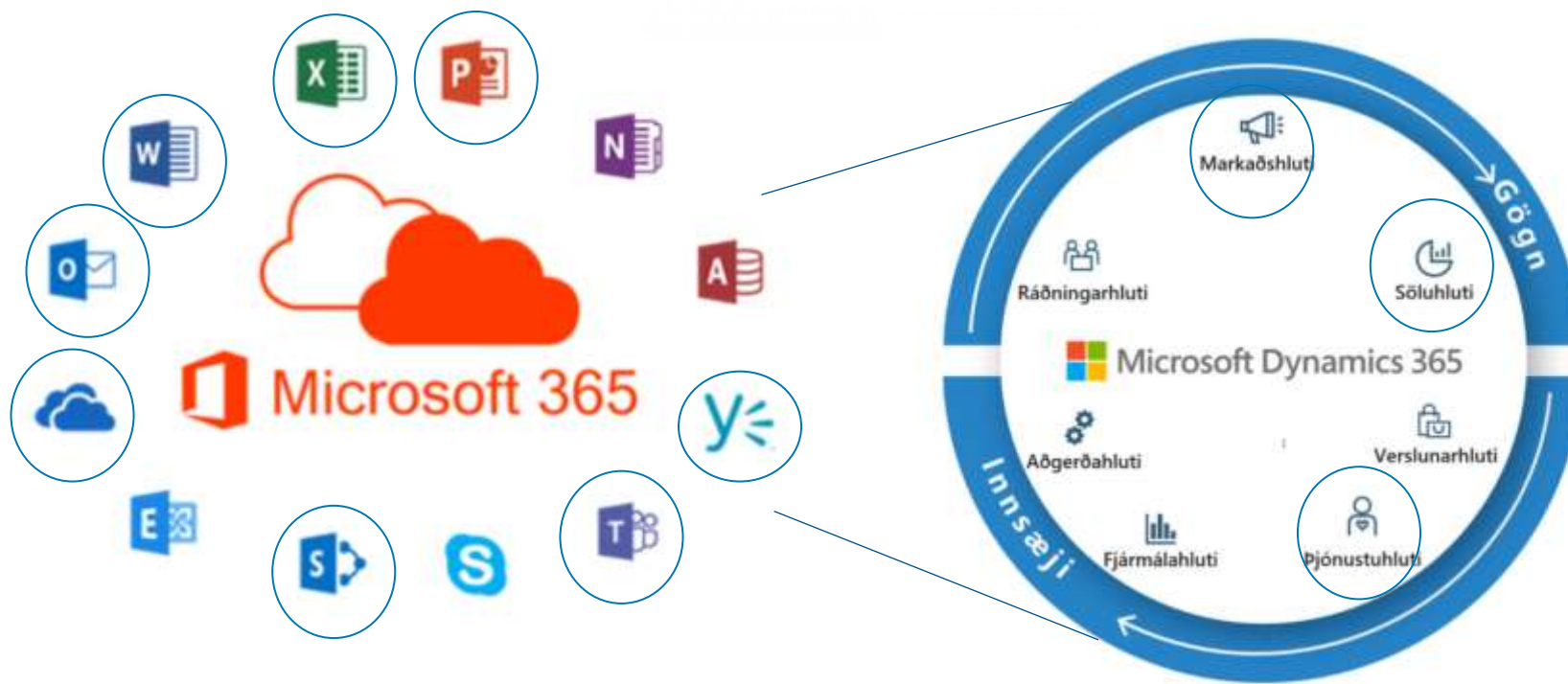
- Útboð hjá Ríkisskaupum
- Samskiptakerfi sem tekur við af eldra kerfi
- Skjalakerfi sem tengist þá helst við samskiptakerfið
- Skil á gögnum til Þjóðskjalasafns Íslands
- Greiningar – ICD 10
- Halda utan um viðskiptavini og þá þjónustu sem er veitt

Þjónustu- og
þekkingarmiðstöð fyrir blinda,
sjónskerta og einstaklinga með
sambætta sjón- og
heyrnaskerðinu

VIÐFANGSEFNI

Ábending	Aðgengismál	Aðkeypt þjónusta
ADL	Augnsmiðar	Bókapöntun
Félagsráðgjöf	Gleraugnaendurgreiðsla	Hjálpartæki
Hundaþjálfun	Kennsluráðgjöf	Náms- og starfsráðgjöf
Námskeið	Punktaleturskennsla	Sjónfræði
Snemmtæk ihlutun	Starfrænt mat SSH	Tilvísun
Tölvuráðgjöf	Umferli	Vottorð
	Yfirferð / Viðgerð	

Microsoft 365




Power BI
Business analytics


Power Apps
Application development


Power Automate
Process automation


Power Virtual Agents
Intelligent virtual agents


Data connectors


AI Builder


Common Data Service



Mála og
Skjalasaga í
CRM



Mála- og
Skjalasaga í
TEAMS



Aðrar
skjalalausnir

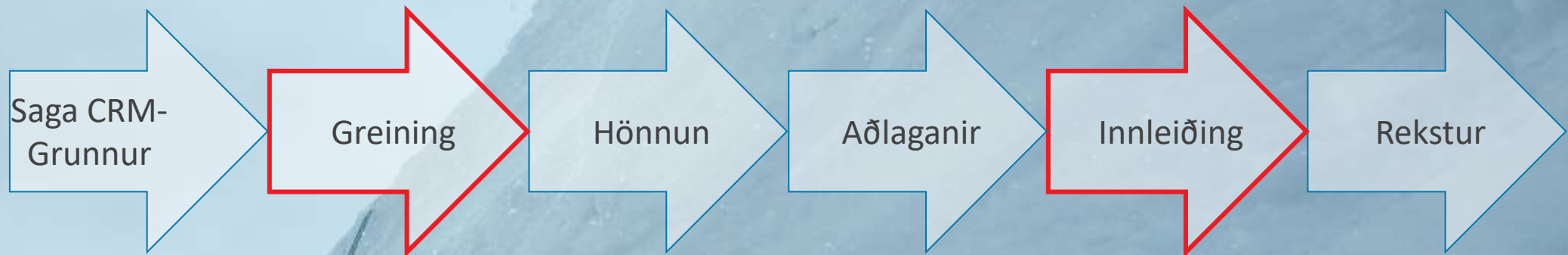


Ytri mál
Skjölun -
Mál

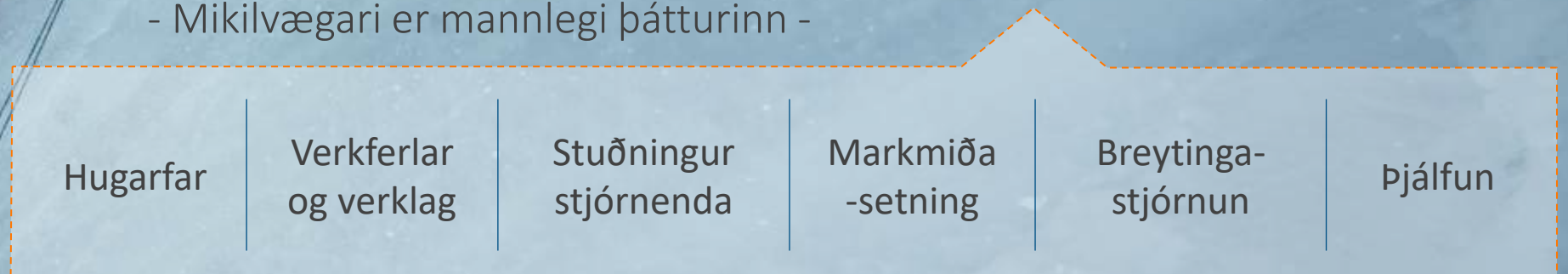
Innri mál
Skjölun -
Safnmál

Til að ná árangri í innleiðingu

- Ferli innleiðingar kerfislega

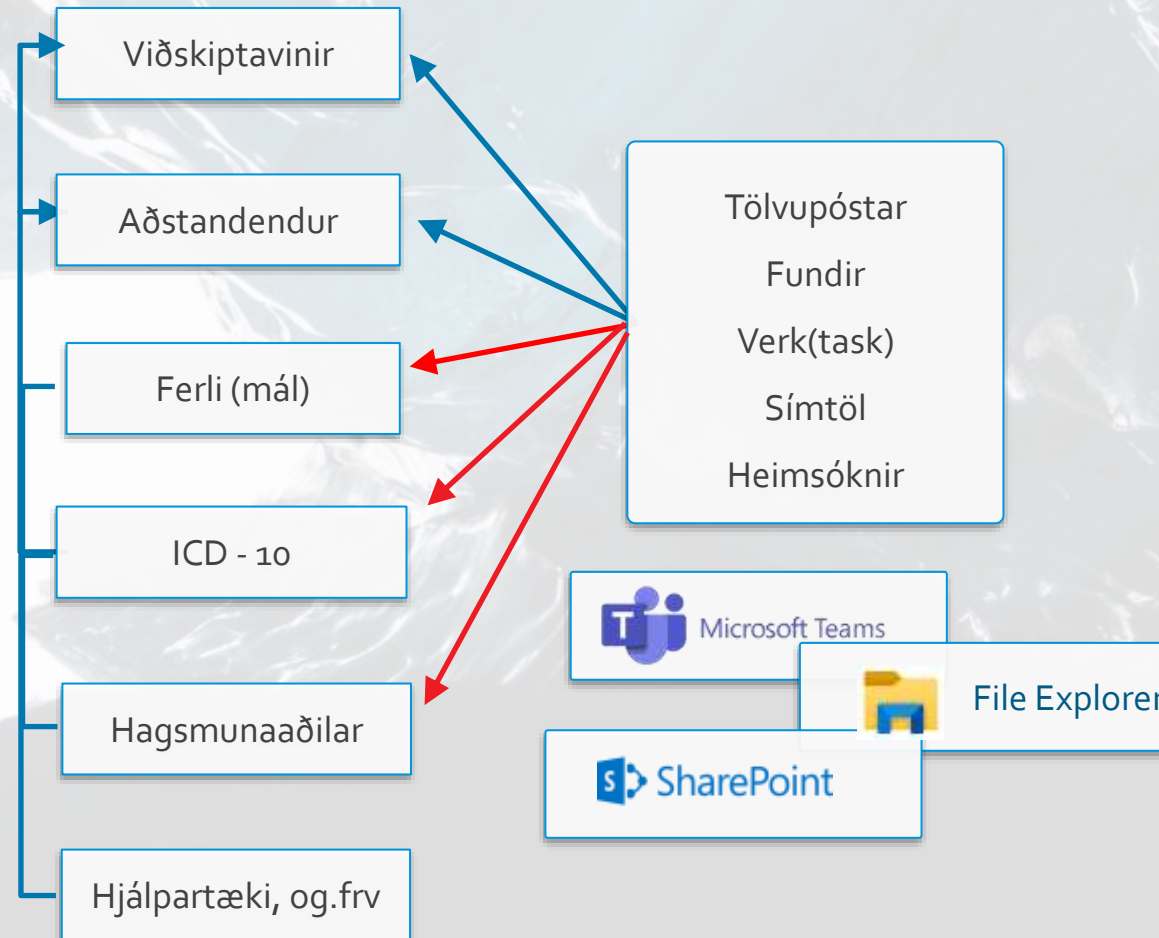


- Mikilvægari er mannlegi þátturinn -



1 – hafa hlutina einfalda

Uppbygging á MS Dynamics CRM



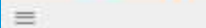
Hvernig greinum við þarfir notenda

- Sitjum með notendum og sjáum hvernig þeir vinna
 - Hvað eru margir smellir til að framkvæma aðgerð – Getum við fækkað klökkum
 - Getum við gert flýtihnappa sem gera tvö eða fleiri hluti í einu - Sjálfvirkni
 - Hvernig virka önnur kerfi sem er verið að nota við hliðina
 - Getum við tengt kerfi saman
 - Getum við opnað eitt kerfi inn í öðru kerfi
- Getum við birt upplýsingar á þeim stað sem notandi þarf á þeim að halda
- Notað flísar eða glugga til að auka upplifun á lifandi umhverfi
- Samræmi á milli spjalda þannig að notandi viti að hverju hann gengur

Hvað var öðruvísi hjá einstakling sem sér ekki

- Allt er línulegt – þarf að færa sig á milli svæða
- Það er ekkert hægri megin vinstra megin niðri eða upp
- Talgervill (jaws) er notaður sem segir hvað stendur í viðkomandi svæði og aðstoðar að átta sig hvar viðkomandi er staddur





Home

Recent

Pinned

Vinnusvæði

Mælaborð

Samskipti

Þjónusta

Notendur

Ferli

Hagsmunaaðilar

Aðstandendur

Leiðsöguhundar

Skólar / Stofnanir

Hagsmunaaðilar

Framleiðsla

Bókapantanir

Birgðir

Vöruskrá

Úthlutanir

Hjálpartæki

Markaðssetning

Markaðshópar

← Search results

Top results Notendur (1) Ferli (56) Aðstandendur (3)

Showing 20 of 60 results for **Fester** in Customer Service Hub. Did you find what you were looking for? [Yes](#) [No](#)

Notendur

Nafn	Kennitala	Aldur	Er notandi	Síðast í samskipti	Tengiliður
 Fester Bestertester	0511230049	97	Já	12.10.2021 11:47	Tengilið Vantar

[Show more](#)

Ferli

Titill	Notandi	Viðfangsefni	Staða - Ástæða	Stofnað	Verkaðili
 Fester Bestertester - ADL	Fester Bestertester	ADL	Í vinnslu	12.8.2019 11:40	Margrét Lilja Sigurgeirsdóttir
 test	Fester Bestertester	Hjálpartæki	Í vinnslu	28.12.2020 10:56	Tengilið Vantar
 test	Fester Bestertester	Vottorð	Í vinnslu	11.12.2019 13:56	Tengilið Vantar
 test	Fester Bestertester	Bókapöntun	Í vinnslu	10.12.2019 11:25	Tengilið Vantar
 Fester Bestertester - ADL	Fester Bestertester	ADL	Lokið	24.9.2019 12:08	Vala Jóna Garðarsdóttir
 Fester Bestertester - ADL	Fester Bestertester	ADL	Lokið	24.9.2019 11:56	Vala Jóna Garðarsdóttir
 Fester Bestertester - ADL	Fester Bestertester	ADL	Lokið	14.8.2019 09:29	Margrét Lilja Sigurgeirsdóttir
 Fester Bestertester - ADL	Fester Bestertester	ADL	Lokið	25.11.2019 11:07	Vala Jóna Garðarsdóttir
 Fester Bestertester - Punktaleturskennsla	Fester Bestertester	Punktaleturskennsla	Lokið	24.9.2019 09:47	Eyður Þrastarson
 Fester Bestertester - Sjónfræði	Fester Bestertester	Sjónfræði	Lokið	31.10.2019 11:23	Estella Björnsdóttir
 Fester Bestertester - Kennsluráðgjöf	Fester Bestertester	Kennsluráðgjöf	Lokið	14.8.2019 12:07	Ásta Björnsdóttir
 Fester Bestertester - Sjónfræði	Fester Bestertester	Sjónfræði	Í vinnslu	25.11.2019 11:11	Erla Magnúsdóttir

Viðskiptavinur – Skrá upplýsingar

Home

Recent

Pinned

Vinnusæði

Mælaborð

Samskipti

Djómsta

Notendur

Ferli

Hagmunaaðilar

Aðstandendur

Leiðsöguhundar

Skólar / Stofnanir

Hagmunaaðilar

Framleiðsla

Bókafantarir

Birgðir

Vöruskrá

Úthlutanir

Hjálpartæki

Markaðssetning

Markaðshópar

Greiningar

Sjónskráningar

ICD 10 - Greiningar

Insights

Customer Service Húsi

Knowledge search

Service

Customer Service Hub

Search

Save Save & Close New Open Org Chart Deactivate Connect Add to Marketing List Assign Email a Link Delete Refresh Check Access Collaborate Process Share Follow

Fester Bestertester - Saved

Notandi

Yfirlit Nánari upplýsingar Samskipti Related

ADGERDIR

+ FERU

+ ADSTAND

+ SÍMTAL

+ SNIEMAT

+ STÖÐUVÍÐTAL

+ RÆÐUAFI

+ BREF

+ ELDRIGÖGN

+ SIÓNSKRÁN

+ HAGSMUNAAÐILI

+ UPPF. SAMMYKI

ALMENNAR UPPLÝSINGAR

Kennitala

0511230049

Nafn

Fester Bestertester

Aldur

97

Netfang

aedf@sajdasja.is

Farsími

8599353

Heimasími

Vinnusími

Skóli

Grensås

Samskiptamáli

Tálmál, Snetitálmál, Erlendan ták, Sími, SMS, Öneföbundnar tj...

Nánari lýsing

HEIMILISFANG

Gata - Þjóðskrá

Þöfnúmer - Þjóðskrá

Borg - Þjóðskrá

Gata - Aðsetur

Þöfnúmer - Aðsetur

Borg - Aðsetur

FERLI

New Ferli

	Völur...	Tæli	Verkaði	Stofnað	St...
	Hjálpart...	umökn	Signður Dís...	12.10.20...	O...
	AD	prufa	Signður Dís...	12.10.20...	O...
	Vottorð	læknabréf	Elva Dögg Jó...	1.9.2021	O...
	Aðkeypt	sálfræði	Steinn Sæ...	19.8.202...	O...
	Augnsmi...	Augnsmiðar	Elfa Svanhildu...	9.4.2021	O...
	Augnsmi...	Augnsmiðar	Elfa Svanhildu...	9.4.2021	O...

1 - 6 of 67

STÖÐUVÍÐTÖL

New Stöðuvíðtöl

	Tegund	Dagsetning viðtals	Ráðgjafi
	Fyrsta viðtöl	1.4.2019	Estella Björns...
	Endurkoma	26.3.2019	Estella Björns...
	Eftirfylgni	26.3.2019	Estella Björns...

1 - 3 of 10

ICD 10 - GREINING

A001 - CA72 - Kóleza af völdum Vibrio cholerae 01, biovar eitor (skleð sjónskráningu)

SKOÐA SÖGU

SJÓNSKRÁNINGAR

New Sjónskráning

	Stofnað	Skóla	Hægr	Vinst	Samþætt sjón	Sjónhæðni
	29.3.202...	Úr...			Aldursteng...	Estella Björn...
	3.12.202...	Úr...			Aldursteng...	Estella Björn...

1 - 2 of 19

TIMELINE

Timeline

Search timeline

Enter a note...

Note modified by Anna Kristin Kristinsdóttir

Þringdi og bað um síma

11.10.2021 11:50

Fundur from Estella Björns...

teymisfundur

lesta sundglerauga

Overdue

27.9.2021 15:00

Tölvupóstur from María Hildþórsdóttir

RE: Varðandi Rósku Líf

Sæl og blessuð Ríkey

Já það hafa orðið skipulagsbreytingar hér innanhúss eins...

Sjónvísir

Closed

22.9.2021 11:30

Tölvupóstur from Melissa Auðardóttir

Þetta er prufa

texti...

Auglýsing um dýrmæðni haust 2021.pdf

Closed

22.9.2021 11:16

Tölvupóstur from Melissa Auðardóttir

Prufa II

Auglýsingar frá BF

Closed

22.9.2021 11:08

Ráðgjöf (inn/uti) from Vala Jóna Garðarsdóttir

skoða stærðunangir

ferir kom með önytt gler og fékk nýtt

Closed

19.9.2021 08:38

Verk completed by Elva Dögg Johannesdóttir

MUNÁ HEYRA Í VEGNA

Closed

1.9.2021 08:59

Verk completed by Steinunn Sævarsdóttir

Text

Þjófjöld

Closed

27.4.2021 13:23

Verk completed by Steinunn Sævarsdóttir

text

vithu hafa samband og skoða stærðbók

Closed

27.4.2021 11:28

Símtal from Helena María Agnarsdóttir

prufa

Closed

16.3.2021 08:59

Mitt mælaborð

Home

Recent

Finned

Vinnuvæði

Mælaborð

Samskipti

Bjónusta

Notendur

Ferli

Hagmunaaðilar

Aðstandendur

Læðsguhundar

Skiðar / Stofnanir

Hagmunaaðilar

Framfarðsla

Bókantannir

Birgðir

Voruská

Úthlutanir

Hjálpartaki

Markaðsmeining

Markaðshöpur

Greiningar

Sjónskráningar

ICD 10 - Greiningar

Insights

Customer Service hla...

Knowledge search a...

Service

Save As

New

Edit

Delete

Set As Default

Share Dashboard

Assign

Refresh All

Search

+

+

+

+

+

Mitt mælaborð

Min opnu ferli

Nýtt

Eyða

Refresh

Search this view

Notandi	Vörðugæði	Tíð	Fagvörð	Verkaðli	Stofnað	Þeytt
Fester Bestertester	ADL	ADL	Umferli	Tengilið Vantar	3.3.2021 10:12	25.3.2021 17:08
Fester Bestertester	Hjálpartaki	test	Skriftstofa	Tengilið Vantar	28.12.2020 10:56	28.12.2020 11:08
Fester Bestertester	Hjálpartaki	Micro reader uppfærsla	Skriftstofa	Tengilið Vantar	18.12.2020 10:35	18.12.2020 10:41
Fester Bestertester	Tölvuráðgjöf	2020 haust	Skriftstofa	Tengilið Vantar	18.12.2020 10:16	18.12.2020 10:23
Fester Bestertester	Sjónfræði	2020	Skriftstofa	Tengilið Vantar	3.12.2020 10:20	3.12.2020 10:20
Fester Bestertester	Kennsluráðgjöf	Haut 2020	Skriftstofa	Tengilið Vantar	2.6.2020 10:29	2.6.2020 10:29
Fester Bestertester	Bókapöntun	Prufa	Skriftstofa	Tengilið Vantar	15.4.2020 11:07	3.12.2020 10:37
Fester Bestertester	Vottun	test	Skriftstofa	Tengilið Vantar	11.12.2019 13:56	11.12.2019 13:56
Fester Bestertester	Bókapöntun	test	Skriftstofa	Tengilið Vantar	10.12.2019 11:25	10.12.2020 16:26

1 - 9 af 9

Notendur hjá mér

New

Delete

Refresh

Search this view

Nafn	Emisla	AL	Netfang	Þessi	Síðni	Stofnað	Þessi	Netfang	Þessi
					8.8.2018 1...				Tr
					7.12.2018 ...				Tr
					28.1.2021 ...				Tr
					27.11.201...				Tr
					17.3.2017 ...				Tr
					15.3.2021 ...				Tr
					10.1.2018 ...				Tr
					5.11.2020 ...				Tr

Min samskipti

Verk

Search this view

Activity Type	Subject	Regarding	Due Date
Símtal	Heyði i zyni Steila Sigurðni		
Ráðgjöf (in...	Skiðar brotnu Vano si með skaf		
Símtal	Lesinglaugu tilbun		
Símtal	Gleraugu tilbun, hlýnt		
Ráðgjöf (in...	Markistafur 95		
Ráðgjöf (in...	Teymfundur		
Ráðgjöf (in...	Prufa		
Ráðgjöf (in...	Lesinglaugum eru tilbun		
Ráðgjöf (in...	Símtal		
Ráðgjöf (in...	Fyrsta koma		
Ráðgjöf (in...	Endurkoma		
Ráðgjöf (in...	Fyrsta koma		
Ráðgjöf (in...	Nýtt gler/nýtt Rø		

1 - 13 af 21

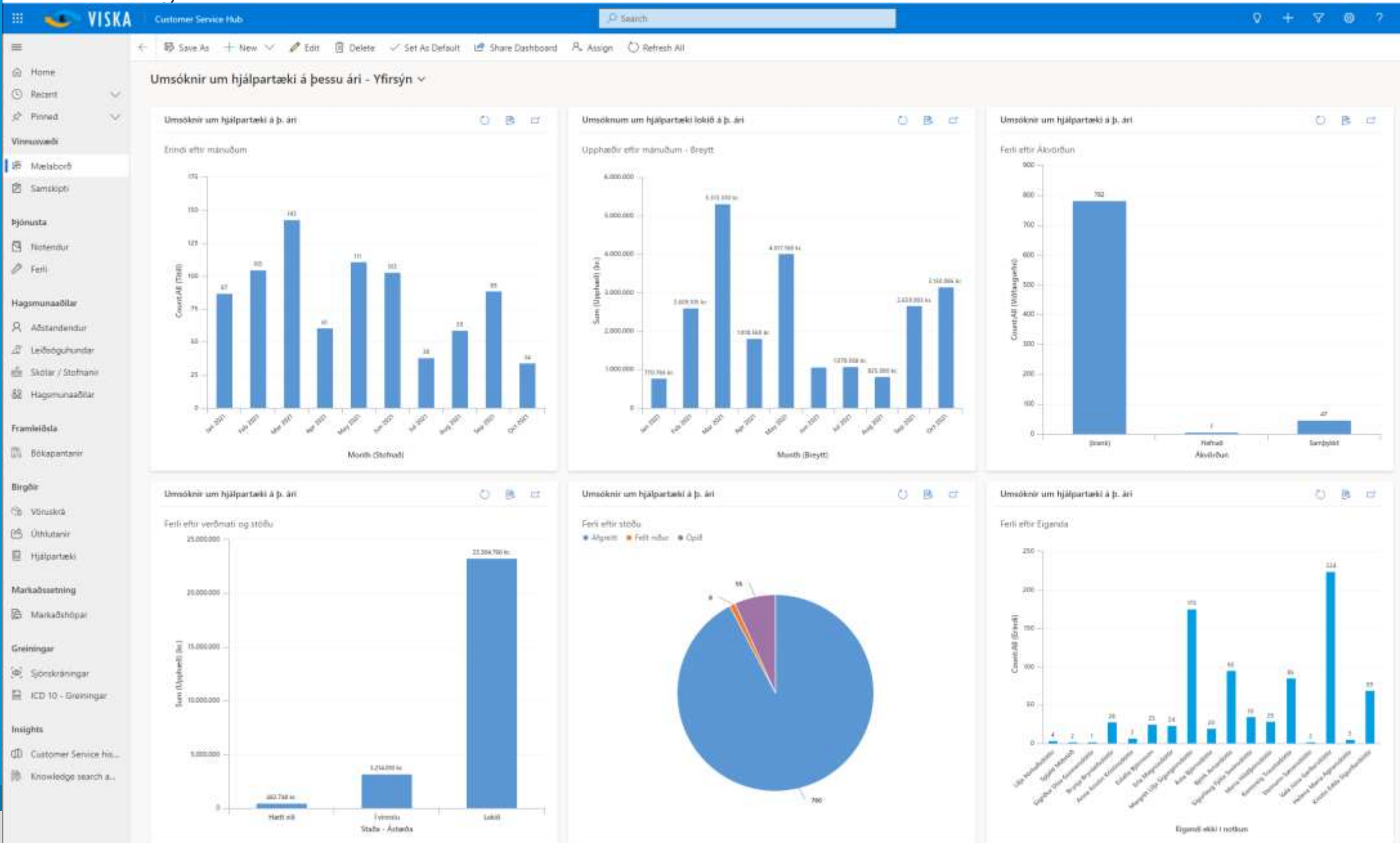
Verk sem ljúka á i vikunni eða fyrr

Verk

Search this view

No data available.

Yfirsýn



Ávinningur fyrir heildina

- Allir starfsmenn geta nýtt sér kerfið á sambærilegan hátt hvort sem blindir eða ekki
 - Skráning á samskiptum – tölvupóstur, task, símtöl og svo frv
 - Upplýsingar um viðskiptavini skráðar af öllum
 - Skráning á veitri þjónustu og eftirfylgni
 - Erindi geta flætt á milli allra starfsmanna
- Tími að framkvæma aðgerðir voru svipaðar milli allra
- Mitt mælaborð þar sem „mín mál“ eru listuð upp sparar tíma í leit
- Yfirsýn yfir hvernig stofnuninni gengur að bæta og viðhalda núverandi þjónustu með tölulegum gögnum