

## Sustera – Överlämning

---

### Kontaktpersoner

- **Mats Nordborg** – mats.nordborg@sustera.com  
*Ansvarig för SugarCRM.*
- **Emma Gustafsson** – emma.gustafsson@sustera.com  
*Användare av Sugar, deltar ofta i möten och har bäst koll på flödena i praktiken.*

Trello - <https://trello.com/b/X5dcjBrp/sustera-forvaltning>

---

### Arbetssituation & Fokus

Det har hittills varit mycket fokus på att:

- Förstå och felsöka flödet.
- Lösa buggar och logikproblem.
- Identifiera förbättringsområden i rapporter och arbetsflöde.

**Ingen större nytutveckling har prioriterats**, men Sustera har uttryckt intresse för att på sikt förbättra rapportering och processlogik. Det är vanligt att de hör av sig med frågor kring befintlig logik eller fel som upptäcks.

---

### Flöde i SugarCRM

- **Orderinmatning:**  
Order kommer främst från mäklare (via integration med mäklarportalen). I samband med husförsäljningar beställs t.ex. försäkringar, olika besiktningar, elbesiktningar, radonmätningar m.m.
- **Portalsteg:**  
Beställningarna landar i vår egenbyggda portal i Sugar, där kunden gör val innan det skickas vidare till SugarCRM.
- **Orderhantering i Sugar:**

- Order kontrolleras.
  - Besiktningsman väljs.
  - Bekräftelse skickas.
  - Automatiserade mejl går ut till beställare, besiktningsman m.fl.
  - Besiktningsmannen kan logga in i portalen för att se uppdrag, boka tider och ladda upp protokoll.
- **Fakturerings & Export:**
    - När order är klar, faktureras den.
    - XML-underlag för Visma genereras i Sugar och skickas till en specifik e-postadress.
  - **Utbetalningar:**
    - Ersättningar till besiktningsmän beräknas i Sugar.
    - Rapporter skapas för detta ändamål.
- 

## **Framåt**

- **Höst 2025:**

Planerad utbildning i deras flöde samt "Tips & Tricks" i Sugar.

  - <https://drive.google.com/drive/folders/1Qi9VFLfYRIHKRVDZgg5w0N8IZrvKzQy3>
- **Syfte:**

Fördjupad förståelse för deras frågor och interna behov. Identifiera förbättringar och skapa bredare förståelse bland användarna.
- **Förvaltningsmöten:**

Fortsätta med möten 1–2 gånger i månaden. Inkludera Mats och Emma.
- **Uppgradering:**

Planerar att uppggradera till Sugar v11.25 i november (exakt version/datum bör dubbelkollas). De har väntat in rätt tillfälle men är positiva.