

CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA



- Acciones Vencidas, en toda la aplicación referenciada con este icono

Las acciones Vencidas, son aquellas llamadas, en las que el cliente, contacto o potencial, dice que se le llame en otro momento. Cuando se está llamando, como se explica en la parte de Acciones (llamadas), el cliente/contacto/potencial puede solicitar que se le llame en 10 minutos, o mañana o dentro de 1 semana, en ese momento yo se agenda para ese día y hora, y cuando llegue ese día y hora, la aplicación avisa, en la pantalla de Acciones Vencidas, parpadeando con ese icono, con el número de Acciones Vencidas pendientes de realizar. El teleoperador, se despreocupa de cuando hay que volver a llamar a un cliente/contacto/potencial.

Al hacer clic en el botón de “Acciones Vencidas se visualiza lo siguiente:

Aviso de Acciones Vencidas

Acciones vencidas (3)

☐ Ventas ☒ Ambas ☐ Concertaciones

Etiqueta: Prioridad: Texto a buscar:

Orden: ☒ Etiqueta ☐ Prioridad

Número de líneas móviles: 10 muy interesados Hablar con Maria Pérez
 ADSL: Si () No (x)
 FIBRA: Si (x) No ()

Agenda	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Acción	Teléfonos	Tipo	Contacto	Alias	Nota
21/02/2019 12:30	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Malaga(Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Contacto	S.L. Retamero-Salessi Asociados		Número de líneas móviles: 10 muy interesados Hablar con
21/02/2019 13:00	Baja		Concertacion ...	Empresas Malaga(Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Cliente	FLORES ROCIO NOVO		muy interesado en nuestros productos
21/02/2019 12:00		Muy Alta	Concertacion ...	Empresas Malaga(Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Contacto	Felix Borrego Gomez		Número de líneas móviles: 10 ADSL: Si () No (x) FIBRA:

Fecha	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Asignada por	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR	Pedido
21/02/2019 12:30	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concer...	00:00:00		☐	☐		
21/02/2019 12:27	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concer...	00:00:08	Volver a llamar	☐	☐		0
21/02/2019 12:21		Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (1ª)	00:00:24	Volver a llamar	☐	☐		0
23/05/2018 11:02		Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		RIBERA DEL D...	Llamada (1ª)	00:01:12	Volver a llamar	☐	☐		0

Muestra el día y la hora, en que se quedó en llamar al cliente/contacto/potencial, nombre del cliente, y además la nota que en su momento se escribió al realizar la llamada. También pinta su histórico de llamadas, emails, etc...

El orden de visualización es por día, hora de llamada, etiqueta(asociada a la Acción) y prioridad (asociada al cliente/potencial/contacto).

Para realizar la llamada, se selecciona el cliente/potencial o contacto que se desee, el cursor por defecto, se sitúa en el primero, y se pulsa el botón de  que en toda la aplicación nos va a llevar a la pantalla de Acciones, pantalla desde donde se realiza la llamada. (Ver manual de Acciones).

Cuando se cierra esa llamada, el cursor se sitúa, en la siguiente llamada de la agenda (acción vencida), pendiente de llamar, con lo que el proceso es el mismo, pulsamos el icono de Abrir, y así con todas.

Cuando terminamos, pulsamos el botón de salir.



Opciones que disponibles dentro de la pantalla de “Acciones Vencidas”

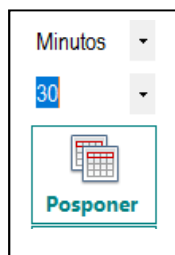
- Salir de Acciones Vencidas, a la lista de trabajo.



- Abrir, es realizar la llamada al cliente/potencial/contacto que tengamos seleccionado.

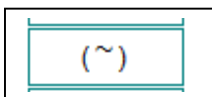


- Posponer una llamada, unos minutos o para otro día.



- Muestra todas las acciones que están pendientes aunque no haya llegado la hora y el día de realizarlas,

Son llamadas de mañana, pasado...



Pinchando o despinchando se activa y desactiva.

- Botón de refresco de pantalla.



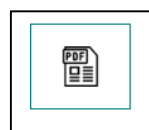
- Borra la Acción Vencida seleccionada, no borra la ficha, ni el histórico, solo borra esta anotación en la agenda, en las acciones vencidas de volver a llamar.



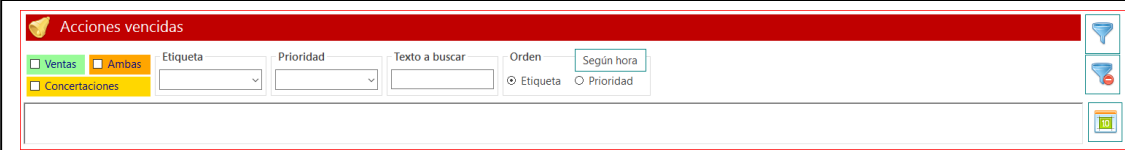
- Muestra el histórico del cliente/potencial seleccionado.



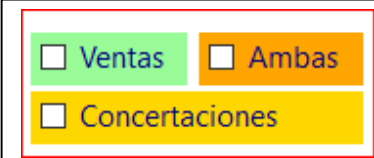
- Acceder al manual de Acciones Vencidas de CiTiTelemarketing.



En la parte superior, aparecen unos filtros, para seleccionar los clientes/contactos/potenciales a los que se quiere llamar primero, se usa cuando los teleoperadores, tienen agendas muy amplias y desean primero llamar a clientes/potenciales/contactos, ya con ventas o visitas anteriores, por prioridad, hora, etiqueta, o nombre del cliente.



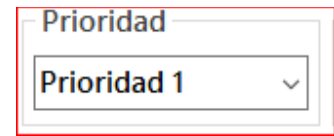
TIPOS DE FILTROS:



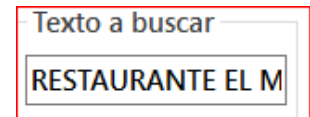
Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos, que ya compraron con anterioridad, o les visitó un comercial, o ambas.



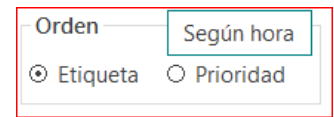
Nos muestra sólo aquellos clientes que tengan la etiqueta seleccionada, en este ejemplo, "Alta". Cuando se agenda esta llamada permite seleccionar un tipo de etiqueta, para darle una prioridad a la hora de volver a llamar. **Se marca esta etiqueta en la acción, va asociado a cada llamada**, cuando se está indicando el día y hora de la próxima llamada. Se le asocia un color, si se desea, para que sea más visual.



Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos que tengan la prioridad seleccionada, en este ejemplo, "Prioridad 1". **El campo Prioridad, está asociado al cliente**. Se le asigna en su ficha, o desde la pantalla de Acciones, en la llamada.



Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos que contengan el texto a buscar, en este ejemplo, "RESTAURANTE EL M".



Permite indicar el Orden en el que me aparecen los clientes/potenciales/contactos a los que hay que llamar, que puede ser por Etiqueta, Prioridad o Según la hora de llamada.

- Introducir los datos de filtro y pulsar:



- Borra todos los filtros actuales pulsando el icono:



- Permite editar la nota y modificarla, seleccionando el icono asociado aparece la siguiente pantalla:



Se modifica la nota y se pulsa en el botón  para grabar el cambio.

Aviso de Acciones Vencidas

Acciones vencidas (3)

☐ Ventas ☒ Ambas ☐ Concertaciones

Etiqueta: Prioridad: Texto a buscar: Orden: ☒ Etiqueta ☐ Prioridad

Según hora

hablar con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar interesado

Campaña	Lista	Acción	Teléfonos	Tipo	Contacto	Alias
Concertacion ...	Empresas Malaga(Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Cliente	ESTEBAN GARCIA CASTRO	h
Concertacion ...	Empresas Ma					
Concertacion ...	Empresas Ma					

Detalle Nota:

hablar con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar interesado

Ver

Borrar

Historico

Fecha	Etiqueta
27/01/2019 17:52	Alta
27/01/2019 17:50	Alta
16/04/2018 12:34	
16/04/2018 9:27	