

CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

AGENDA



(Registro de Llamadas y Acciones realizadas por fechas y horas)

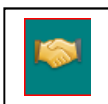
Permite visualizar las llamadas de cada teleoperador, y también cambiar llamadas de un teleoperador/agente a otro, o visitas de un comercial/técnico a otro.

Presenta las del día en curso, pero se pueden seleccionar las de cualquier fecha.

Como supervisor se accede a las llamadas de sus teleoperadores. Con el perfil de Empresa, permite la visualización de toda la actividad de los teleoperadores.

El desplegable Asignar a Colaborador, permite cambiar Acciones Agendadas, de un teleoperador/agente a otro, y visitas Comerciales de un comercial/técnico a otro, o de un Departamento Comercial/técnico a un determinado comercial/técnico.

La Agenda además de servir para ver las acciones de cualquier día, vale para llamar por ejemplo al último cliente con el que se haya hablado, como va por hora, se ve claramente cuál es y pulsando el botón de llamar, realiza la llamada.



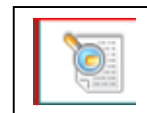
Agenda											
Usuario		Asignar a colaborador(a)									
Agente 01		adrian									
Acción											
Resultado											
Volver a llamar											
Desde		Hasta									
Hoy											
25/12/2018		27/01/2019									
Agenda(7)	Campa	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
31/12/2018 10:58	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	ESARTEUNICO ALIADOS	938144233		607405599	pueden estar interesados en KIT 1
31/12/2018 11:35	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	COLOR SOLUCIONES	937363080			están en una feria pero pueden estar interesados
03/01/2019 9:02	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	R.S	935710221			Hablar ... hasta la semana no puede atenderme María Pérez
03/01/2019 9:02	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	BIBLIOTECAS EDITORIAL	938172626		627370806	están senidos pero le envíe presentación y la van a valor...
03/01/2019 9:31	Conce.	Empresas Mala	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Ciente	Guarderías Pequeños S.L	981661652	m.gomezEst@guarpeques.c	625568789	CHINO

Rúa de Andrés Pan Vieiro, 2-4
Edificio Jardines de Hazienda
15670 O Burgo (Culleredo)
A Coruña - España

Teléfonos: (+34) 981 612 002
(+34) 981 661 652
soporte@cititelemarketing.com
Skype: CITIDATA Software

citidata

Tenemos la opción de cambiar una nota de una Acción, ampliarla, pulsando el botón



Aparece esta pantalla, donde permite realizar las modificaciones. Para que se grabe pulso



Detalle Nota

está de vacaciones 2 días el que lleva los pedidos




Permite visualizar, sólo las llamadas con un Resultado determinado, por ejemplo “Venta”, “Visita Comercial”, “Volver a Llamar”, etc.

Se puede realizar este filtro del rango de fechas que deseemos.

Agenda

Usuario

Acción

Resultado

Pendientes

Cerradas

Venta

Desde

Hoy

26/11/2018

Hasta

26/11/2018

Dias

1

Asignar a colaborador(a)

adrian

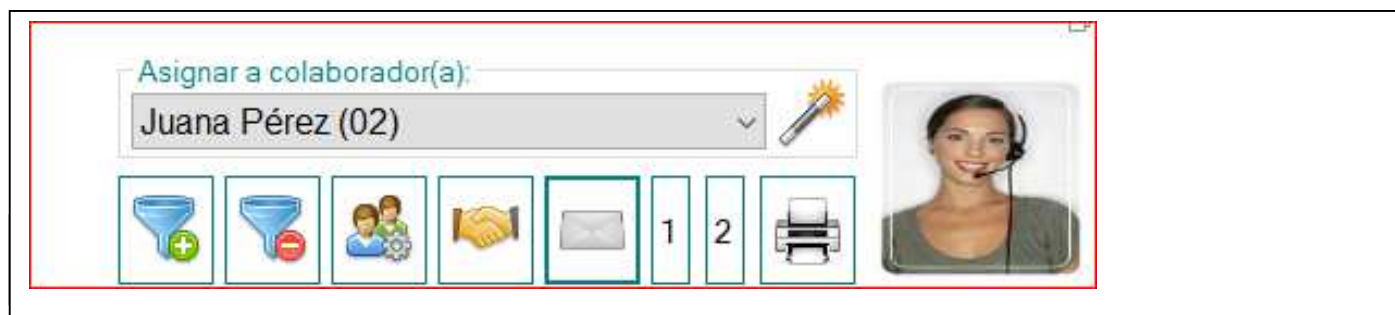
1

2

EL PEDIDO SE DEBE SERVIR ANTES DE LAS 11

Llevar muestras

Agenda(3)	Campa	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
26/11/2018 10:56	Conce...	Empresas Mala...	Agente 01	Llamada	Venta	Cliente	COMPAÑIA REASEGUROS MAX	981661652			SOCIEDADES, COMPAÑIAS ASEGURADORAS
26/11/2018 10:57	Conce...	Empresas Mala...	Agente 01	Llamada	Venta	Cliente	Servicios Financieros Sur	981661652			SOCIEDADES, COMPAÑIAS ASEGURADORASSR(bol
26/11/2018 10:57	Conce...	Empresas Mala...	Agente 01	Llamada	Venta	Cliente					FINANCIACIÓN Y CRÉDITOS



- Selecciona todas líneas visualizadas.



- Borra la selección de las líneas visualizadas.



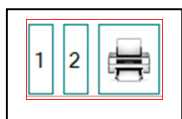
- Accede al mantenimiento del cliente/contacto/potencial seleccionado.



- Botón para llamar al cliente/contacto/potencial seleccionado, accede a pantalla de Acciones.



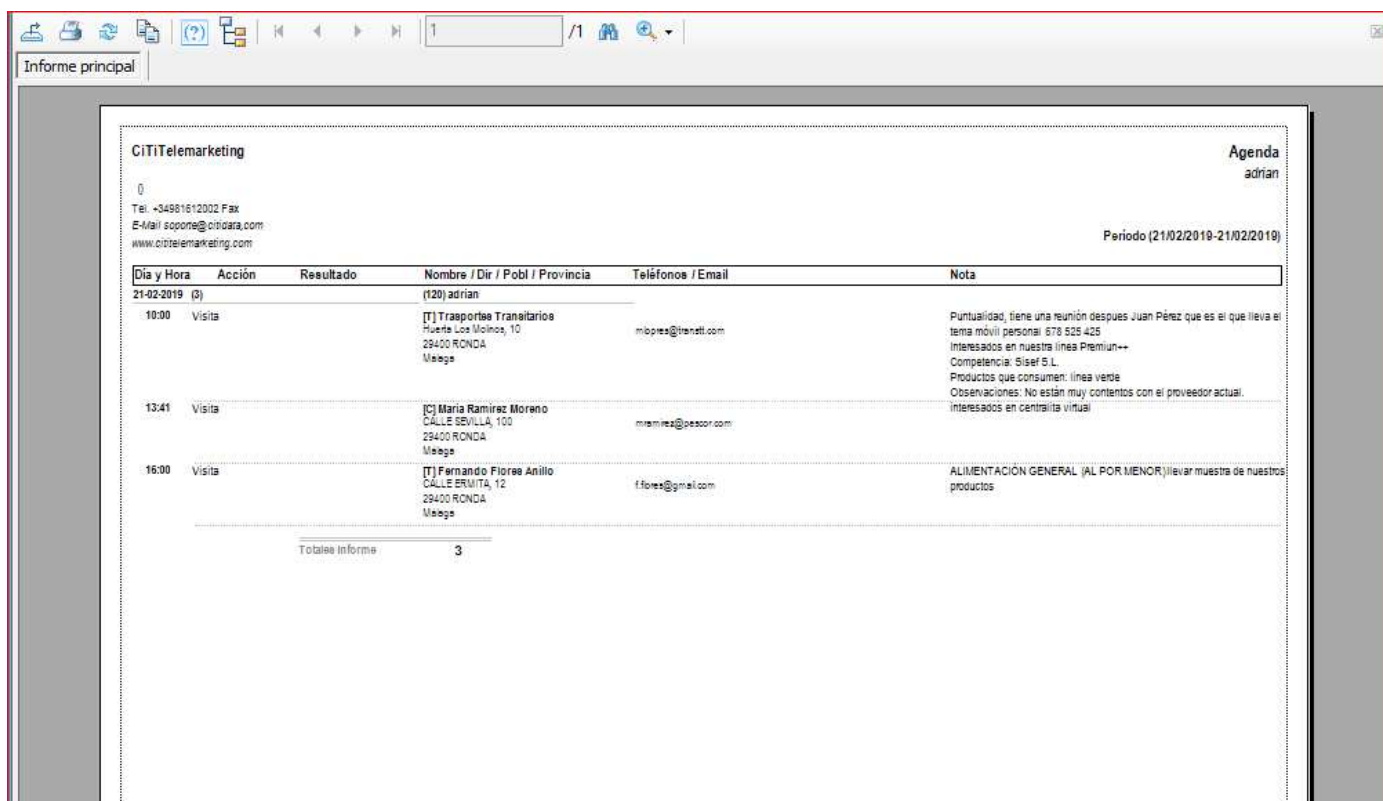
- Envío de email al cliente/contacto/potencial seleccionado.



- 2 formatos de impresión de la agenda. Útil si deseamos imprimir la agenda de un comercial/técnico por ejemplo.

Primero se selecciona el comercial/técnico en el desplegable de “Usuario”

Si se selecciona el formato 1, y se hace clic en el botón de Impresora, visualiza lo siguiente:

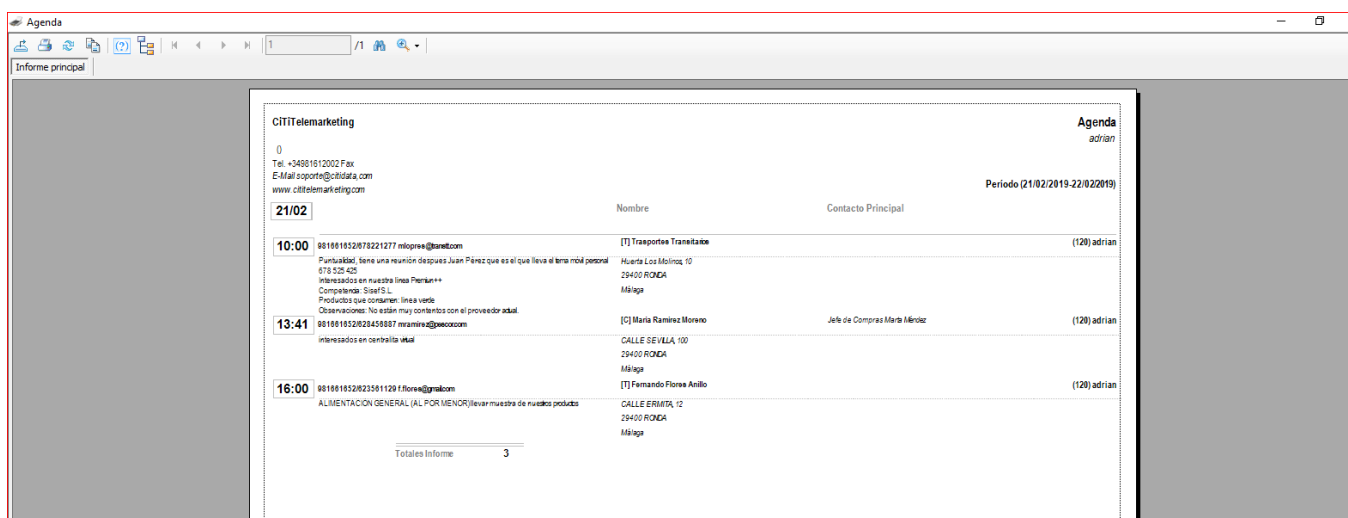


Día y Hora	Acción	Resultado	Nombre / Dir / Pobl / Provincia	Teléfonos / Email	Nota
21-02-2019 (3)			(120) adrian		
10:00	Visita		[T] Transportes Transitarios Puerto Los Molinos, 10 29400 RONDA Málaga	mlopez@transetti.com	Puntualidad, tiene una reunión después Juan Pérez que es el que lleva el tema móvil personal 678 525 425 Interesados en nuestra línea Premium++ Competencia: Sisef S.L. Productos que consumen: línea verde Observaciones: No están muy contentos con el proveedor actual. Interesados en centralita virtual
13:41	Visita		[C] María Ramírez Moreno CALLE SEVILLA, 100 29400 RONDA Málaga	mramirez@pescon.com	
16:30	Visita		[T] Fernando Flores Anillo CALLE ERMITA, 12 29400 RONDA Málaga	f.flores@gmail.com	ALIMENTACIÓN GENERAL (AL POR MENOR) llevar muestra de nuestros productos
Total del Informe		3			

Pulsando en el botón  se exporta el informe a Excel.

Con el botón  permite la generación de un pdf, o la impresión por cualquier impresora del sistema.

Si se selecciona el formato 2, y se hace clic en el botón de Impresora, visualiza lo siguiente:



CITiTelemarketing		Agenda	
0 Tel: +34981912002 Fax E-Mail: soporte@citidata.com www.cititelemarketing.com		Periodo (21/02/2019-22/02/2019) (129) adrian	
21/02	Nombre	Contacto Principal	
10:00 981661852678221277 mlopez@tranet.com Puntualidad, tiene una reunión después Juan Pérez que es el que lleva el tema móvil personal 678 526 426 Interesados en nuestra línea Planjun++ Complejidad: Simple S.L. Productos que consume: línea verde Observaciones: No están muy contentos con el proveedor actual.	(T) Transportes Transite Huerta Los Molinos, 10 29400 RÓDGA Málaga		(129) adrian
13:41 9816618526782458887 mramirez@peco.com interesados en centralita vital	(C) María Ramírez Moreno CALLE SEVILLA, 100 29400 RÓDGA Málaga	Jefe de Compras María Méndez	(129) adrian
16:00 98166185267823581129 f.florez@gmail.com ALIMENTACIÓN GENERAL (AL POR MENOR) (levar muestra de nuestros productos)	(T) Fernando Flores Anillo CALLE ERMITA, 12 29400 RÓDGA Málaga		(129) adrian
Totales Informe		3	

Pulsando en el botón  se exporta el informe a Excel.

Con el botón  permite la generación de un pdf, o la impresión por cualquier impresora del sistema.



- Salir de la Agenda.



- Cargar la pantalla de nuevo.

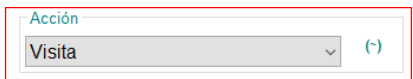
Operativa para Asignar las Visitas Comerciales, de un Departamento Comercial a un determinado Comercial, o cambiar Visitas Comerciales, que estén asignadas a un Comercial/Técnico a otro Comercial/Técnico.



The screenshot shows the 'Agenda' window with various filters and a table of visits. The filters include 'Usuario' (Empresa), 'Acción' (Visita), 'Resultado' (Pendientes, Cerradas), 'Desde' (21/02/2019), 'Hasta' (21/02/2019), and 'Dias' (1). The table below shows the list of visits.

Agenda(3)	Campaña	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
21/02/2019 10:00	Concertacio...	Empresas Mala...	DEPARTAMENTO COMERCIAL	Visita		Conta...	Trasportes Transitaros	981661652	lmopres@transit.com	678221277	llamar para explicar renting
21/02/2019 13:41	Concertacio...	Empresas Mala...	DEPARTAMENTO COMERCIAL	Visita		Cliente	Maria Ramirez Moreno	981661652	mmramirez@pescor.com	628456887	interesados en centralita virtual
21/02/2019 16:00	Concertacio...	Empresas Mala...	DEPARTAMENTO COMERCIAL	Visita		Conta...	Fernando Flores Anillo	981661652	fflores@gmail.com	623561129	ALIMENTACIÓN GENERAL (AL POR MENOR)llevar mu...

1. El usuario que puede realizar esta operativa tiene que tener un perfil de Empresa/Supervisor. En las agendas de los teleoperadores no aparece esta operativa. 

2. En el desplegable de Acción, seleccionamos "Visita". 
3. En Fechas, se indica el rango de fechas de las visitas que deseamos visualizar, para luego cambiar la asignación.
4. Visualiza las Visitas Comerciales/Técnicas que se hayan concertado, mostrando el día y hora de la visita, la Campaña, Lista de Trabajo, Comercial o Técnico al que el teleoperador asignó la Visita Comercial/Técnica en el momento de la llamada, teléfonos, nota que escribió el teleoperador para el comercial, que también se envió por email en el momento de la llamada, etc..
5. Se seleccionan las Visitas que se desean reasignar, y en el desplegable de "Asignar a Colaborador", se indica el nuevo Comercial/Técnico al que se le quieren asignar esas Visitas Comerciales seleccionadas.



The screenshot shows the 'Asignar a colaborador(a):' dropdown menu with 'adrian' selected. A lightbulb icon is visible next to the dropdown.

6. Una vez seleccionado el nuevo Comercial/Técnico que va a realizar las Visitas, pulso 



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Menú Principal

Agenda
V.1.9.x

7. Ya en el momento me visualiza el cambio, con las Visitas Comerciales, asignados al nuevo Comercial/Técnico.

Agenda

Usuario: Empresa

Acción: Visita

Resultado: ☐ Pendientes ☐ Cerradas

Desde: Hoy 21/02/2019 Hasta: 21/02/2019 Días: 1

Asignar a colaborador(a): adrian

Puntualidad, tiene una reunión despues Juan Pérez que es el que lleva el tema móvil personal 678 525 425
Interesados en nuestra linea Premiun++
Competencia: Sisef S.L.
Productos que consumen: linea verde
Observaciones: No están muy contentos con el proveedor actual.

Agenda(3)	Campaña	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono
21/02/2019 10:00	Concertacio...	Empresas Mala...	adrian	Visita		Conta...	Trasportes Transitorios	981661652
21/02/2019 13:41	Concertacio...	Empresas Mala...	adrian	Visita		Cliente	Maria Ramirez Moreno	981661652
21/02/2019 16:00	Concertacio...	Empresas Mala...	adrian	Visita		Conta...	Fernando Flores Anillo	981661652

Vemos en la imagen anterior, como el colaborador ya no es del Departamento Comercial, ya están asignadas esas 3 visitas al Comercial/Técnico Adrián.

Se puede realizar este proceso, las veces que sean necesarias.

Operativa para Reasignar las “Llamadas Concertadas” , de un Teleoperador/Agente a otro.



Agenda

Usuario: Empresa

Acción: Llamada Concertada

Resultado: ☐ Pendientes ☐ Cerradas

Desde: 22/02/2019 Hasta: 22/02/2019 Días: 1

le envié presupuesto y enlace a nuestra página
llamar mañana para ver que le pareció muy interesado en nuestros productos

Agenda(2)	Campaña	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
22/02/2019 10:00	Concertacio...	Empresas Mala...	Paula Garcia	Llamada Concertada		Contacto	Jorge Ortega Dominguez	981661652	j.ortega@alimientac.com	625845225	le envié presupuesto y enlace a nuestra página llamar
22/02/2019 12:00	Concertacio...	Empresas Mala...	Paula Garcia	Llamada Concertada		Contacto	Fernando Alba Perez	981661652	f.alba@riconico.com	687212522	llamar para hablar con el responsable de compras Sr.S...

1. El usuario que puede realizar esta operativa tiene que tener un perfil de Empresa/Supervisor. En las

agendas de los teleoperadores no aparece esta operativa.



2. En el desplegable de Acción, seleccionamos “Llamada Concertada”.
3. En Fechas, se indica el rango de fechas de las “Llamadas Concertadas” que deseamos visualizar, para luego cambiar la asignación a otro Teleoperador/Agente.
4. Visualiza las “Llamadas Concertadas” que se hayan planificado para ese rango de fechas, mostrando el día y hora de la llamada concertada, la Campaña, Lista de Trabajo, el Teleoperador/agente que realizó la llamada, teléfonos, nota que escribió el teleoperador para visualizarla en la próxima llamada, etc..
5. Se seleccionan las “Llamadas Concertadas” que se desean reasignar, y en el desplegable de “Asignar a Colaborador”, se indica el nuevo Teleoperador/Agente al que se le quieren asignar esas “Llamadas Concertadas” seleccionadas.

Asignar a colaborador(a):

Juana Pérez (02)



6. Una vez seleccionado el nuevo Teleoperador/Agente que va a realizar las “Llamadas Concertadas”,

pulso



7. Ya en el momento me visualiza el cambio, con las “Llamadas Concertadas”, asignados al nuevo Teleoperador/Agente.



The screenshot shows the 'Agenda' window in the CiTiTelemarketing application. The interface includes a sidebar with filters for 'Usuario' (set to 'Empresa'), 'Acción' (set to 'Llamada Concertada'), and 'Resultado' (with options for 'Pendientes' and 'Cerradas'). The main area displays a list of calls with columns: Agenda(2), Campaña, Lista, Colaborador, Acción, Resultado, Tipo, Contacto, Teléfono, Email, Móvil, and Nota. A red arrow points to the 'Colaborador' column, highlighting the change from 'Paula García' to 'Juana Pérez (02)'. The 'Nota' column contains the text: 'le envié presupuesto y enlace a nuestra página llamar mañana para ver que le pareció muy interesado en nuestros productos'.

Agenda(2)	Campaña	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
22/02/2019 10:00	Concertacio...	Empresas Mala...	Juana Pérez (02)	Llamada Concertada		Contacto	Jorge Orfeta Dominguez	981661652	j.orfeta@alimentac.com	625845225	le envié presupuesto y enlace a nuestra página llamar
22/02/2019 12:00	Concertacio...	Empresas Mala...	Juana Pérez (02)	Llamada Concertada		Contacto	Fernando Alba Perez	981661652	f.alba@ricorico.com	687212522	llamar para hablar con el responsable de compras Sr S...

Vemos en la imagen anterior, como el colaborador ya no es “Paula García”, ya están asignadas esas 2 “Llamadas Concertadas”, al teleoperador/agente “Juana Pérez”.

Se puede realizar este proceso, las veces que sean necesarias.