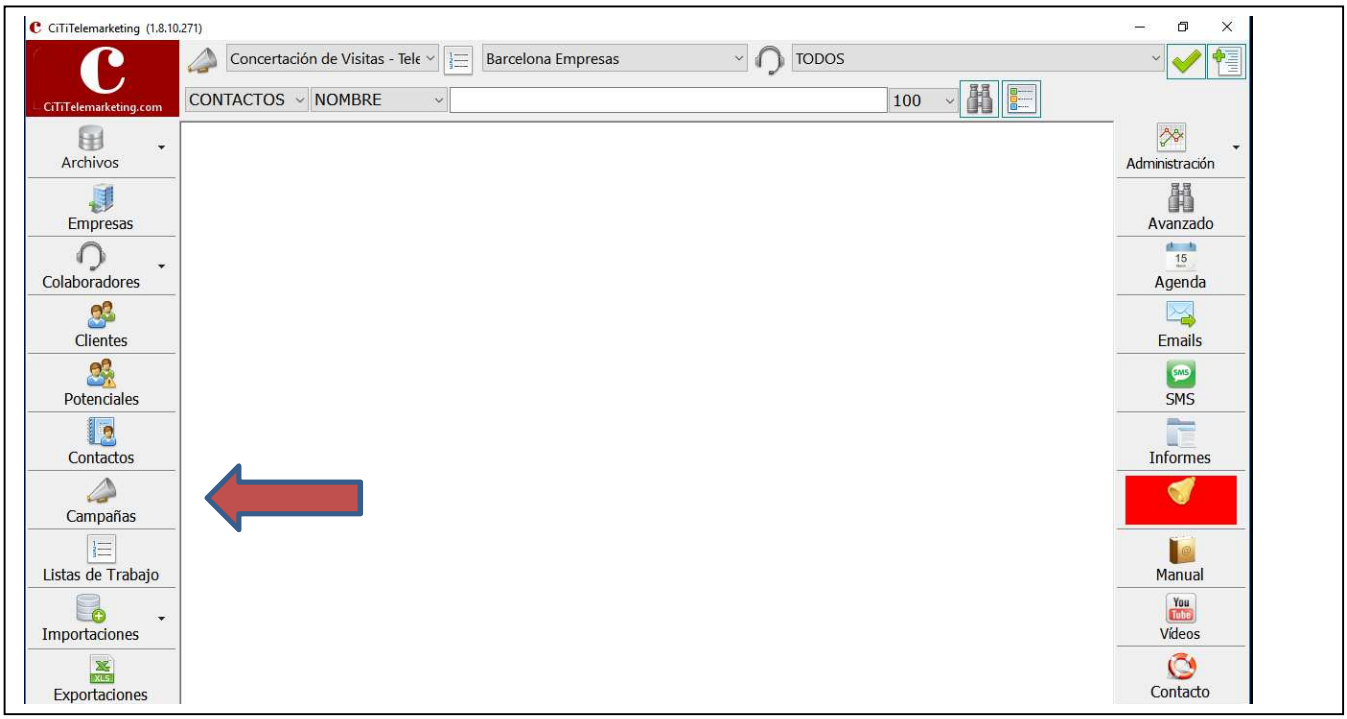
CITITELEMARKETING
PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

A la opción de campañas, se accede desde el menú principal, haciendo clic en el botón de campañas, que señala la flecha roja de la imagen.

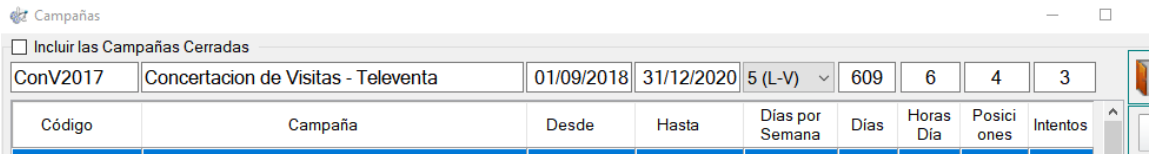


Rúa de Andrés Pan Vieiro, 2-4
Edificio Jardines de Haciadama
15670 O Burgo (Culleredo)
A Coruña - España

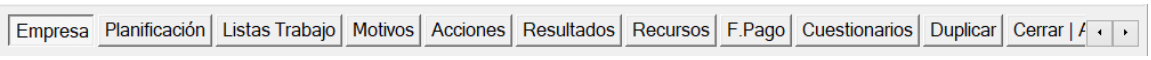
Teléfonos: (+34) 981 612 002
(+34) 981 661 652
soporte@cititelemarketing.com
Skype: CITIDATA Software

En esta ventana realizaremos la gestión de los datos de las campañas. Con los botones de la derecha podremos añadir una nueva campaña (hoja en blanco), grabar los cambios (diskette), Actualizar los datos que se visualizan en la ventana (botón flechas verdes), borrar la campaña (goma del lapicero) y salir de la misma con el botón de la puerta.

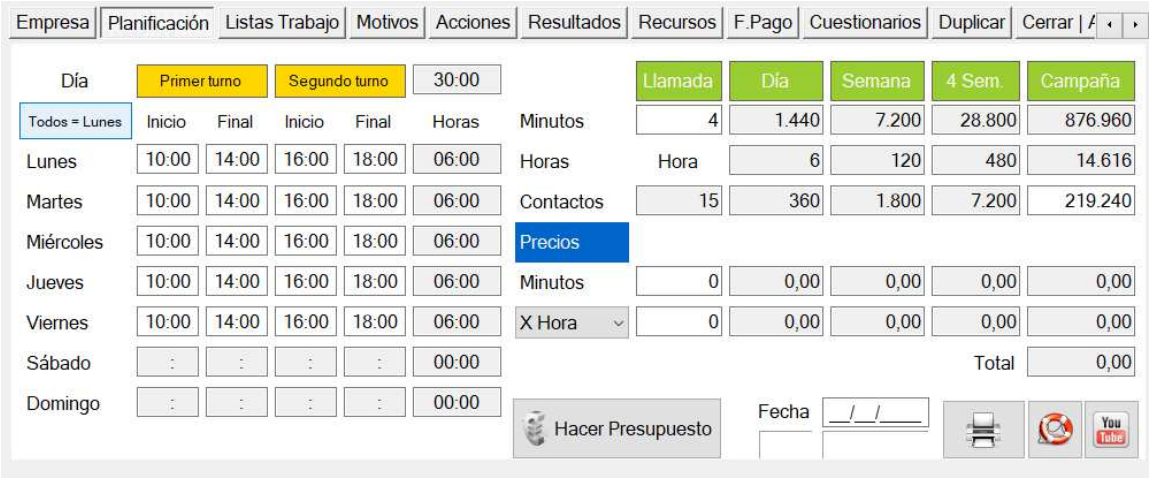
En la parte superior tenemos el código y nombre de la campaña, fecha de inicio y finalización, desplegable con los días de trabajo semanales, el número de días, horas por día, posiciones y numero de intentos de contacto.



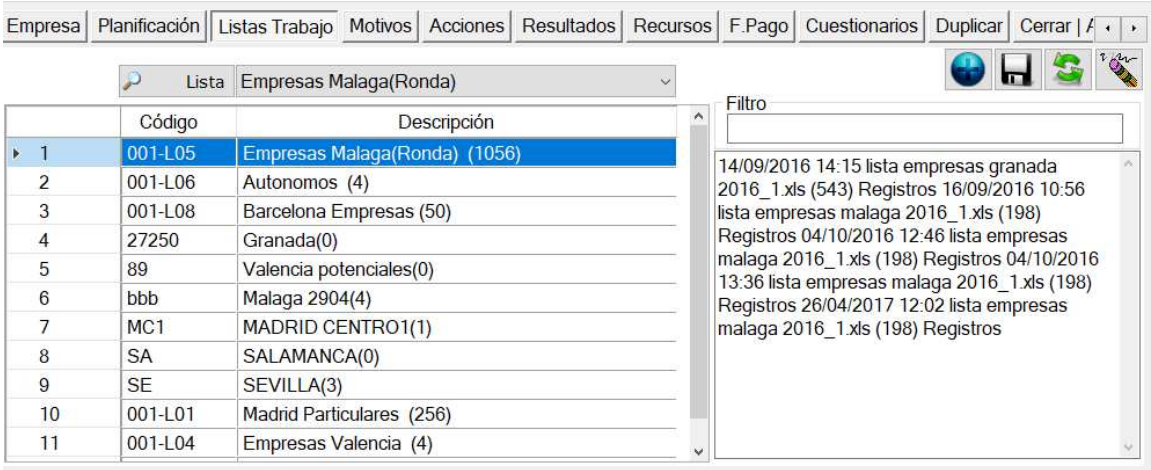
Debajo de la lista de las campañas creadas aparecen una fila de botones que activan unas pestañas que nos permiten gestionar datos referentes al título del botón. Así tenemos:



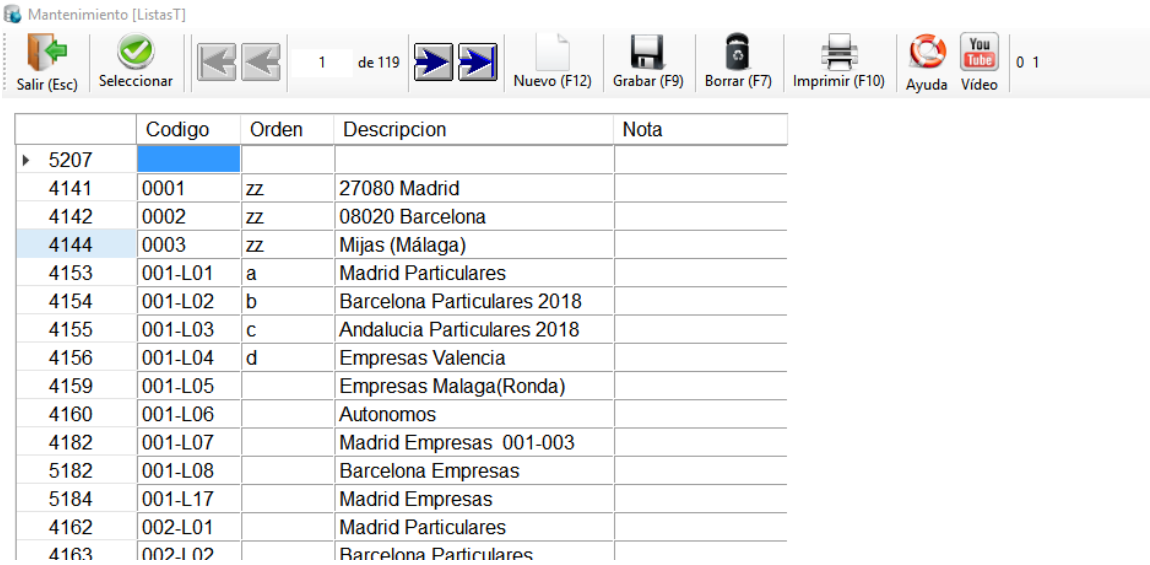
- **Empresa:** En el caso de que se facturen los trabajos de telemarketing a una empresa externa, en esta pestaña se introducen los datos de esa empresa.
- **Planificación:** Muestra/ gestiona la información sobre horas de llamada, tiempo de llamada. Calcula y presupuesta el importe de la campaña.



- **Listas de trabajo:** En esta pestaña se crean y administran las listas de trabajo de la campaña.

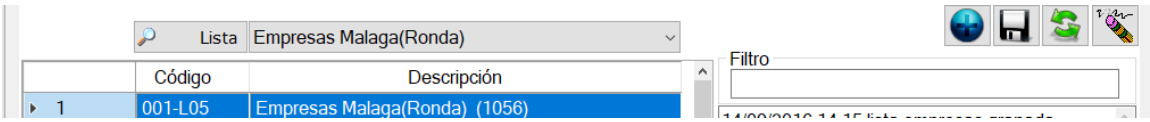


Para crear una lista nueva en la campaña hay que pulsar el botón Lista y nos lleva a la siguiente ventana:



	Codigo	Orden	Descripcion	Nota
5207				
4141	0001	zz	27080 Madrid	
4142	0002	zz	08020 Barcelona	
4144	0003	zz	Mijas (Málaga)	
4153	001-L01	a	Madrid Particulares	
4154	001-L02	b	Barcelona Particulares 2018	
4155	001-L03	c	Andalucia Particulares 2018	
4156	001-L04	d	Empresas Valencia	
4159	001-L05		Empresas Malaga(Ronda)	
4160	001-L06		Autonomos	
4182	001-L07		Madrid Empresas 001-003	
5182	001-L08		Barcelona Empresas	
5184	001-L17		Madrid Empresas	
4162	002-L01		Madrid Particulares	
4163	002-L02		Barcelona Particulares	

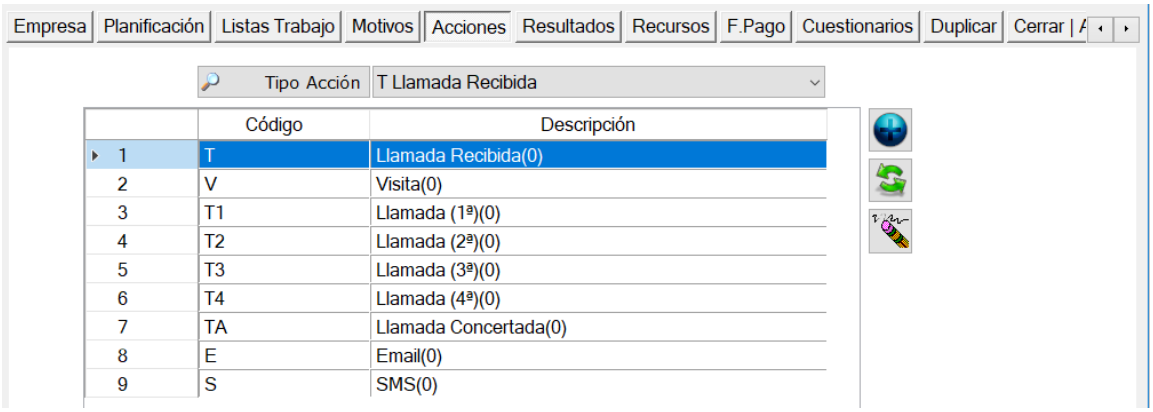
Aquí pulsaremos el botón Nuevo y pondremos como mínimo el código y descripción de la nueva lista. La columna orden, en función de su contenido, sirve para ordenar alfanuméricamente la forma en que se muestran las listas de la campaña. Luego pulsaremos el botón Grabar y Salir para volver a la ventana anterior.



Nos aparecerá la descripción de la lista creada en el desplegable a la derecha del botón Lista y pulsando el botón (+) añadirá la lista a la campaña y la mostrará en la posición deseada según el valor de la columna orden.

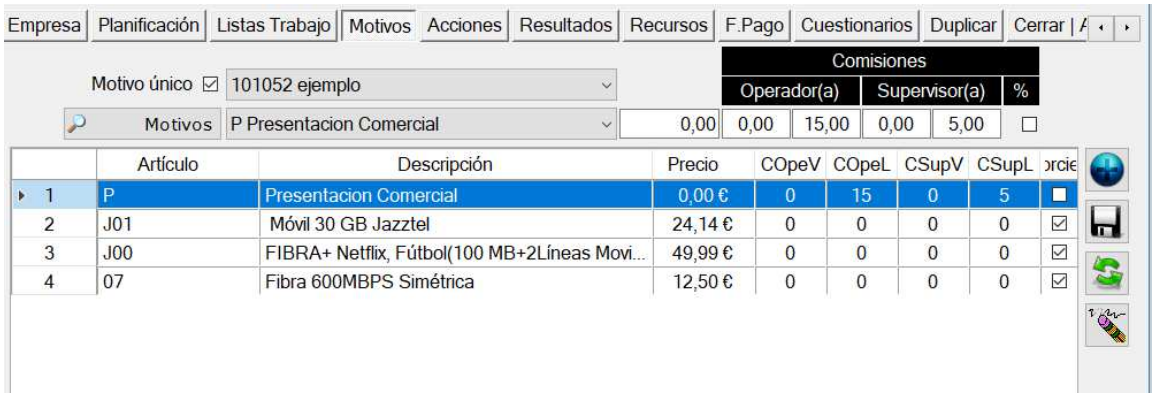
Con el botón Lápiz con goma, podemos eliminar de la campaña la lista de trabajo marcada. Pulsaremos el botón del diskette para grabarlo.

- **Acciones:** Viene preconfigurado y son los tipos de llamada que vamos a hacer, envio de email, sms…

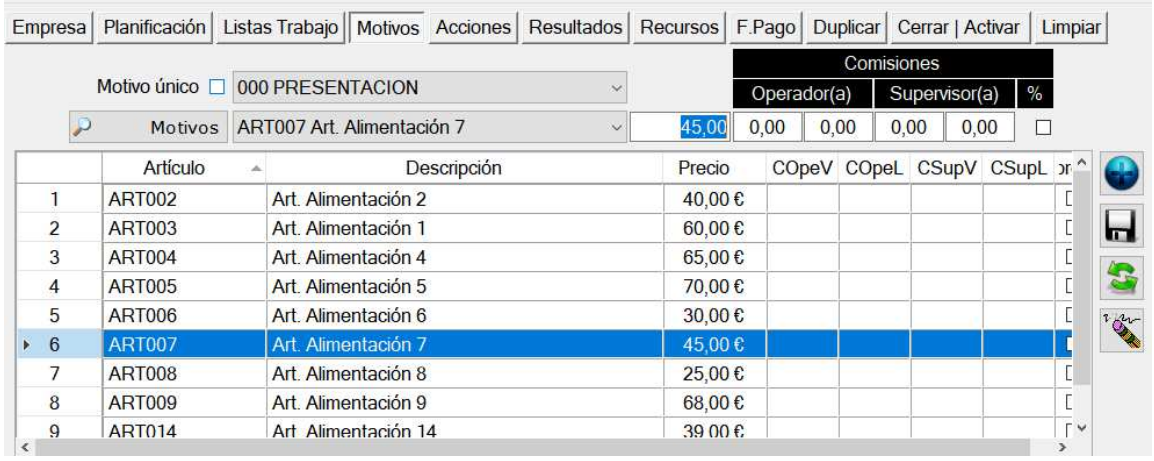


	Código	Descripción
1	T	Llamada Recibida(0)
2	V	Visita(0)
3	T1	Llamada (1ª)(0)
4	T2	Llamada (2ª)(0)
5	T3	Llamada (3ª)(0)
6	T4	Llamada (4ª)(0)
7	TA	Llamada Concertada(0)
8	E	Email(0)
9	S	SMS(0)

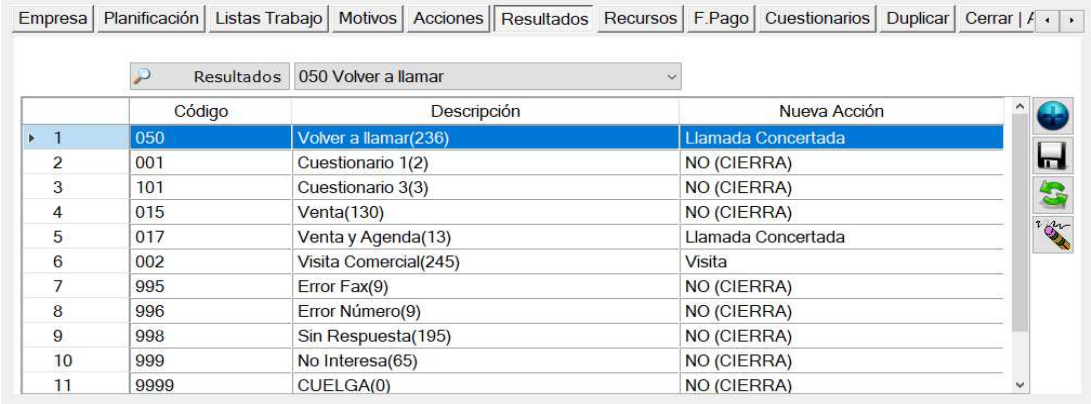
- **Motivos:** Es el motivo de la llamada. En caso de una campaña de concertación, el motivo normalmente será Presentacion.



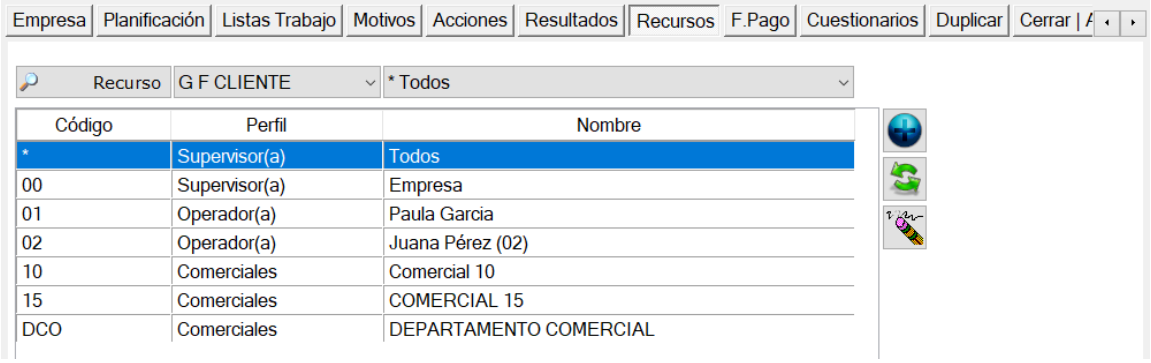
- Si la estamos haciendo televenta aquí aparecerán los artículos que previamente hemos importado.



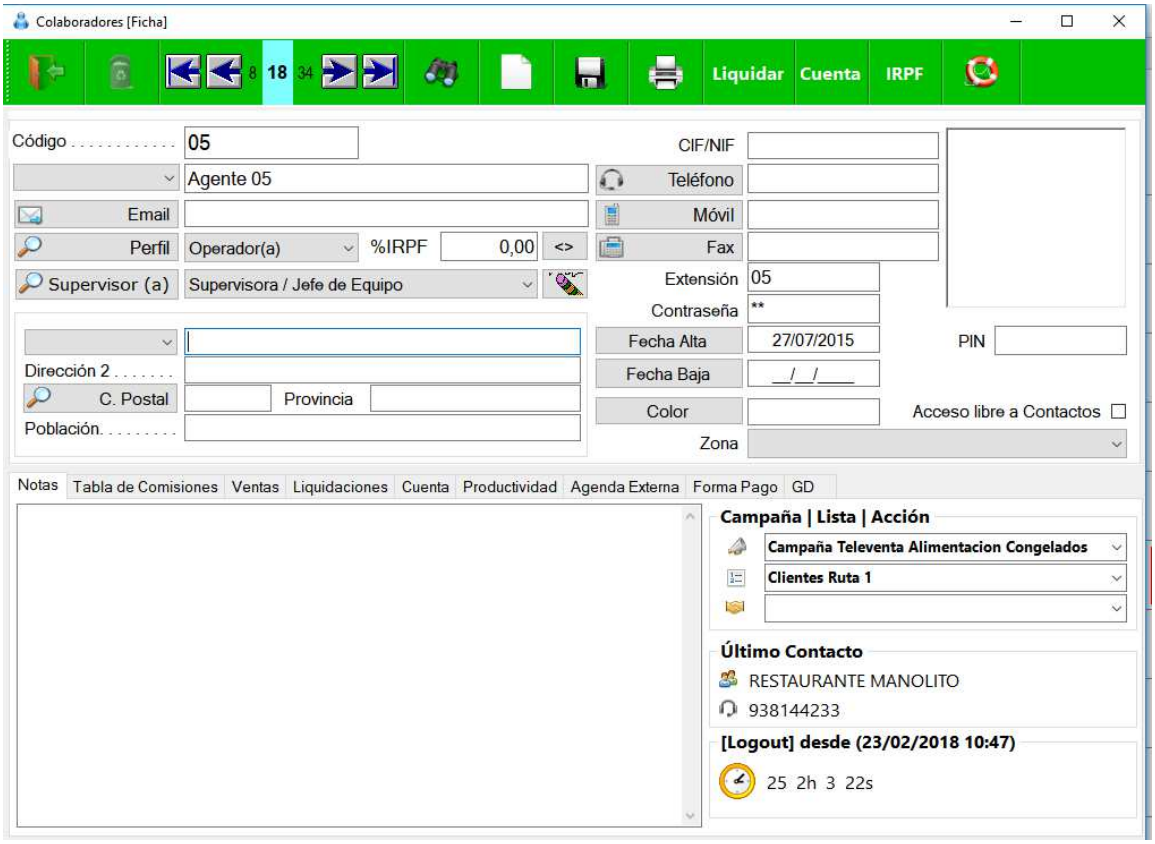
- **Resultados:** Esto es el resultado de la llamada, puede haber gran variedad, se configuran por soporte de acuerdo con las necesidades y tipo de campaña y los requerimientos del cliente. Puede o no generar automáticamente nuevas acciones.



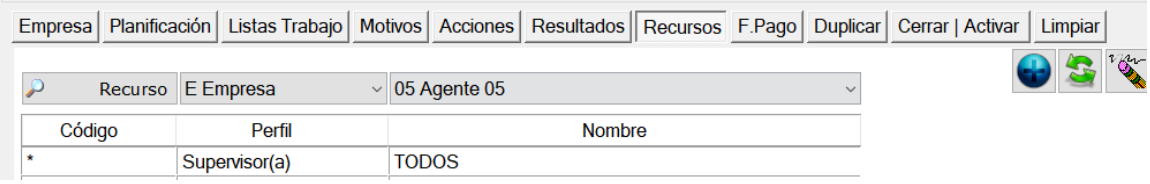
- **Recursos:** Son los operadores, comerciales, supervisores que participan en la campaña. También se definirían en función del tipo de campaña de la que se trate. En esta ventana vemos su código, perfil (Empresa, supervisor, operador, comercial…) y nombre.



Para crear un recurso nuevo en la campaña hay que pulsar el botón Recurso y nos lleva a la siguiente ventana:



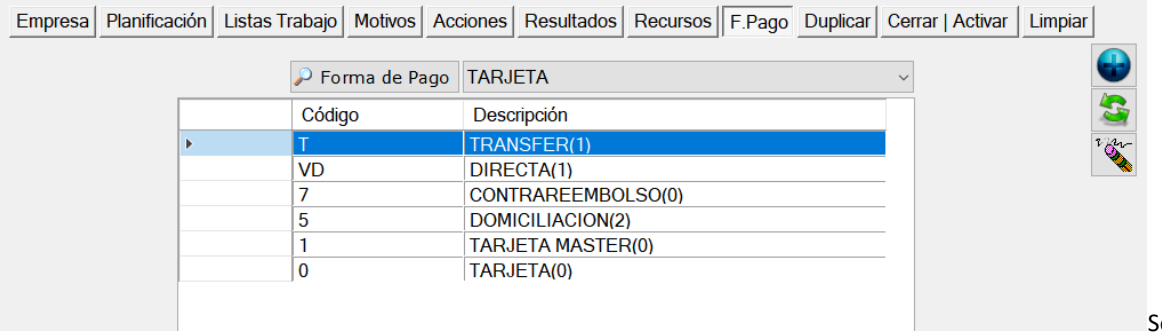
Aquí pulsaremos el botón Nuevo rellenaremos los datos del nuevo colaborador –como mínimo introduciremos el código, nombre, contraseña, en el desplegable Perfil elegiremos el deseado, en el perfil Supervisor(a) elegiremos quien es su supervisor- a continuación los demás datos que queramos . Vemos en la parte inferior unas pestañas –Notas, Tabla de Comisiones, Ventas, Liquidaciones, etc- con información que podemos rellenar y datos informativos que serán el resultado de la actividad del colaborador. Luego pulsaremos el botón Grabar y Salir para volver a la ventana anterior.



Nos aparecerá el código y el nombre del colaborador a la derecha del botón Recurso y perfil, en este caso Agente 05 y pulsando el botón (+) añadirá el colaborador a la campaña .

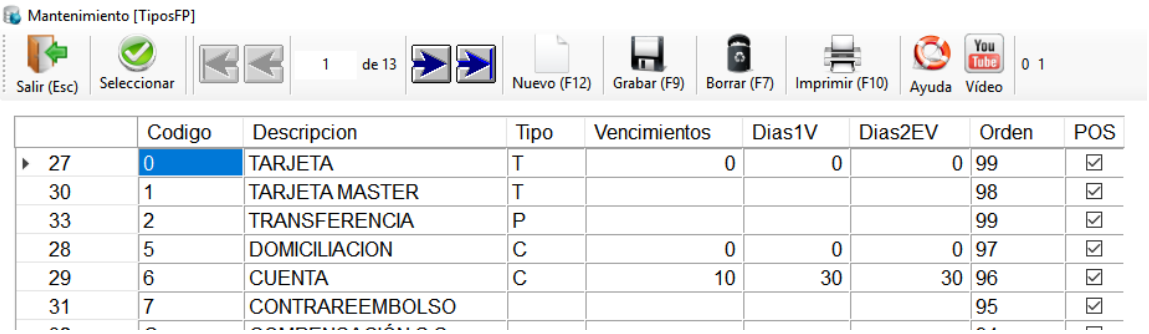
Con el botón Lápiz con goma, podemos eliminar de la campaña al colaborador marcado. Pulsaremos el botón del diskette para grabarlo.

- **Formas de Pago:** Esto ya viene preconfigurado, tendrá sentido en caso de televenta.

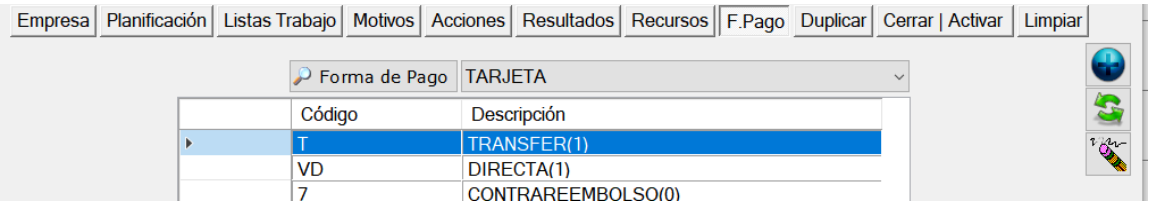


Se

Para añadir nuevas formas de pago lo haremos desde la ventana de mantenimiento con el botón Forma de Pago:



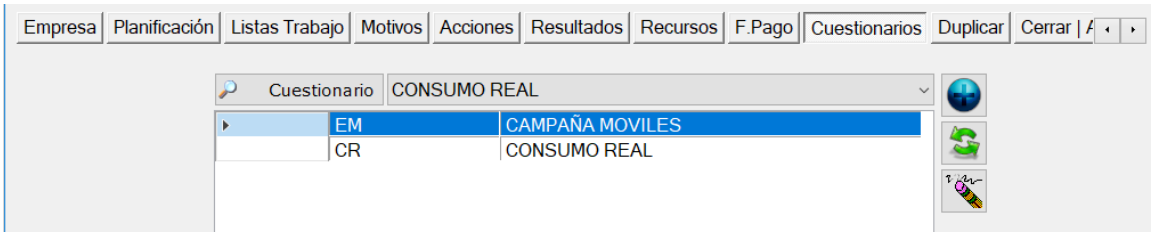
Aquí pulsaremos el botón Nuevo y pondremos como mínimo el código y descripción de forma de pago, tipo, Vencimientos, Dias 1er vencimiento…. La columna orden, en función de su contenido, sirve para ordenar alfanuméricamente la forma en que se muestran las formas de pago. En caso de que se necesiten nuevas formas de pago desde soporte nos ayudarán a crearlas. Luego pulsaremos el botón Grabar y Salir para volver a la ventana anterior.



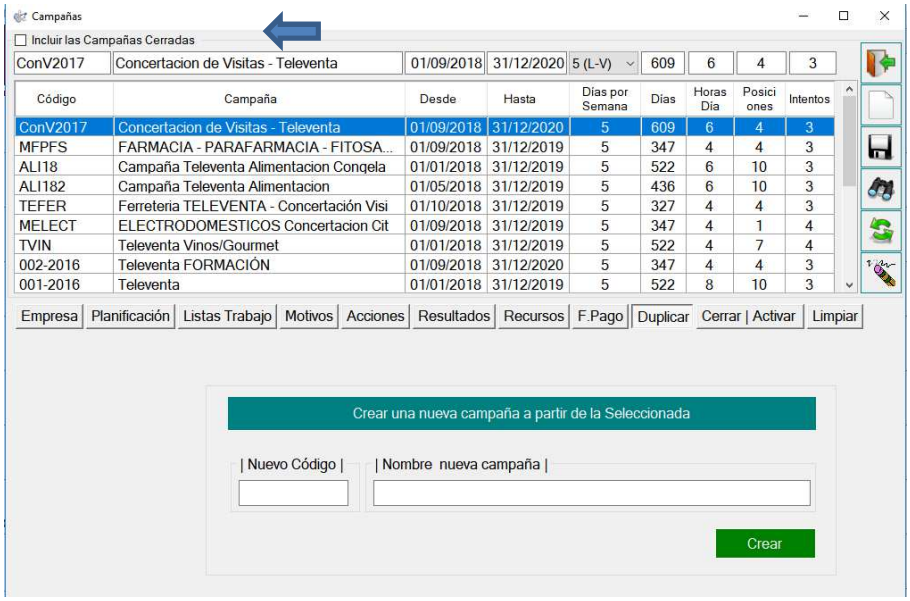
Nos aparecerá la forma de pago a la derecha del botón Forma de Pago este caso TARJETA y pulsando el botón (+) la añadirá a la campaña .

Con el botón Lápiz con goma, podemos eliminar de la campaña la forma de pago marcada. Pulsaremos el botón del diskette para grabar.

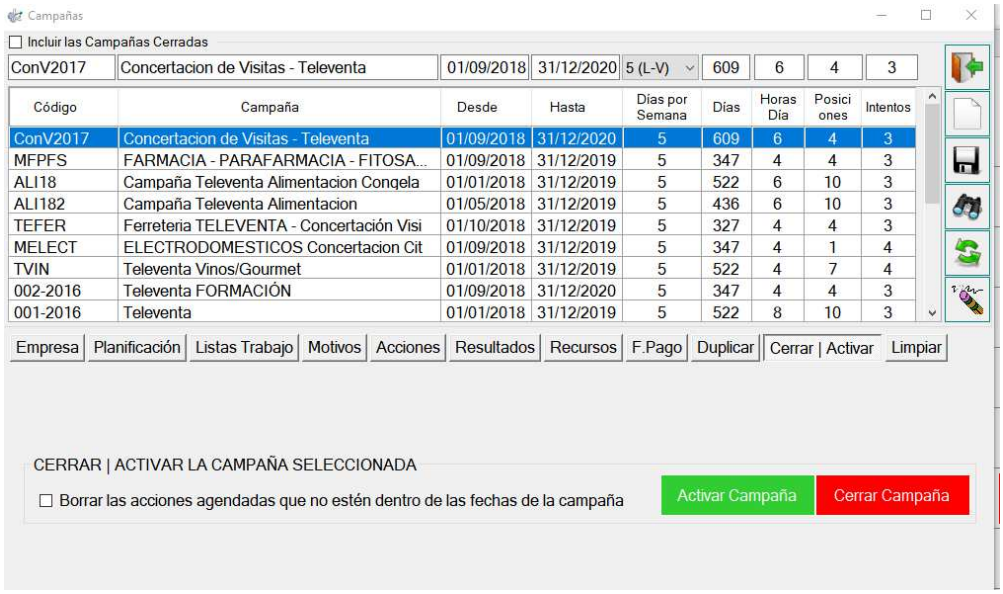
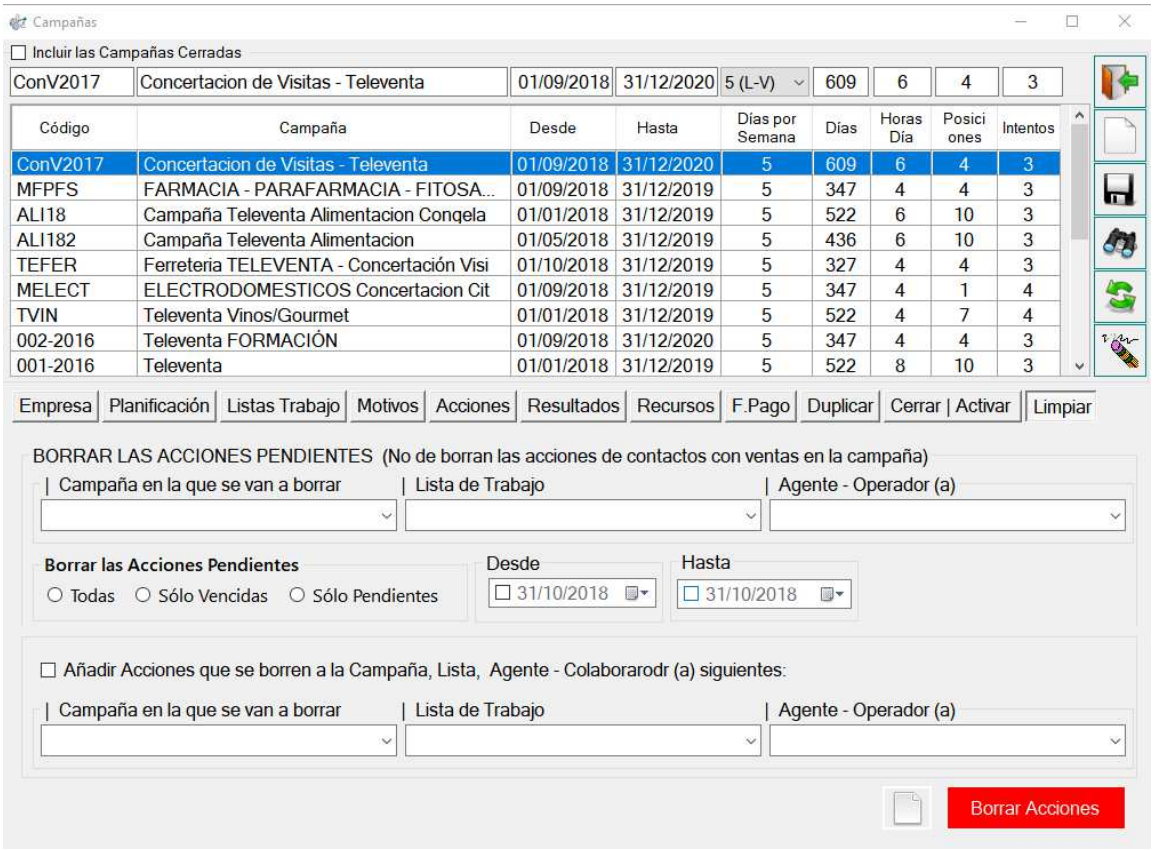
- **Cuestonarios:** En esta pestaña seleccionaremos los tipos de Cuestionarios, o campos definidos por el usuario, que se visualizarán en cada Campaña. Campos visibles por los teleoperadores, al realizar las llamadas. Cada Campaña visualizará solo, los campos que estén definidos en esta pantalla.



- **Duplicar:** En esta pestaña podremos duplicar una campaña a partir de una existente. Tendremos que introducir un código nuevo y un nombre para la nueva campaña. Lo que hará será coger los datos que tenga la campaña seleccionada en la parte superior de la ventana, en este caso **Concertacion de Visitas – Televenta**, y pasarlos a la nueva campaña. Esto es, pasara la planificación, listas de trabajo, motivos, acciones, resultados, recursos y formas de pago.



- **Cerrar | Activar:** Aquí podremos cerrar o activar una campaña. Despues de cerrarla si no marcamos en el checkbox Incluir las Campañas Cerradas, no aparecerá en la aplicación. Cerrará la campaña seleccionada pulsando el botón rojo Cerrar Campaña. La reactivara Pulsando el botón verde Activar Campaña, en este caso y para poder verla tendríamos que tener marcado el checkbox Incluir las Campañas Cerradas.



- **Limpiar:** Esta pestaña permite borrar acciones –todas, las ya vencidas o las pendientes- de una campaña, lista y operador entre fechas y eventualmente añadirlas a otra campaña, lista y operador.