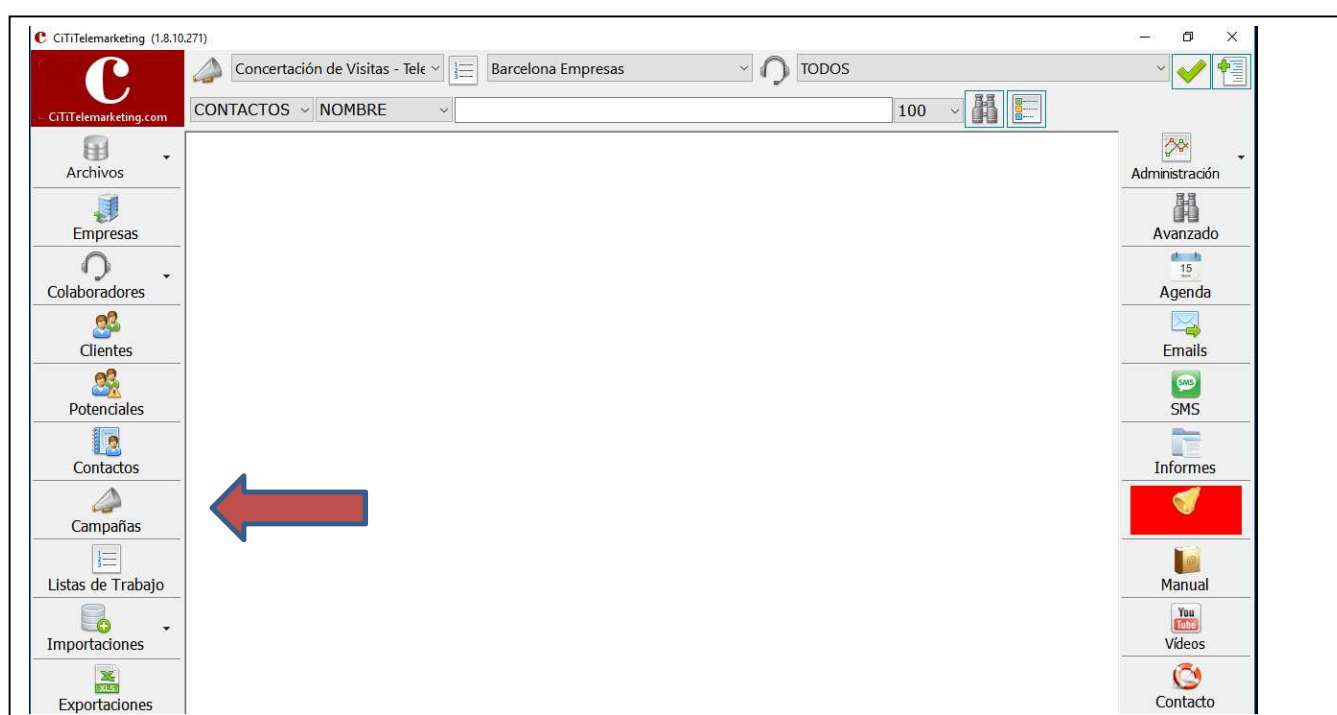


CITITELEMARKETING

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.



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.

Campañas

☐ Incluir las Campañas Cerradas

ConV2017	Concertacion de Visitas - Televenta	01/09/2018	31/12/2020	5 (L-V) ▾	609	6	4	3
Código	Campaña	Desde	Hasta	Días por Semana	Días	Horas Día	Posiciones	Intentos



Manual de Usuario CiTiTelemarketing
Menú Principal
Campañas
V.1.9.x

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](#)
[Planificación](#)
[Listas Trabajo](#)
[Motivos](#)
[Acciones](#)
[Resultados](#)
[Recursos](#)
[F.Pago](#)
[Cuestionarios](#)
[Duplicar](#)
[Cerrar](#)

- **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.

Empresa	Planificación	Listas Trabajo	Motivos	Acciones	Resultados	Recursos	F.Pago	Cuestionarios	Duplicar	Cerrar	↑	↓
Día	Primer turno		Segundo turno		30:00		Llamada	Día	Semana	4 Sem.	Campaña	
Todos = Lunes	Inicio	Final	Inicio	Final	Horas	Minutos	4	1.440	7.200	28.800	876.960	
Lunes	10:00	14:00	16:00	18:00	06:00	Horas	Hora	6	120	480	14.616	
Martes	10:00	14:00	16:00	18:00	06:00	Contactos	15	360	1.800	7.200	219.240	
Miércoles	10:00	14:00	16:00	18:00	06:00	Precios						
Jueves	10:00	14:00	16:00	18:00	06:00	Minutos	0	0,00	0,00	0,00	0,00	
Viernes	10:00	14:00	16:00	18:00	06:00	X Hora	0	0,00	0,00	0,00	0,00	
Sábado	:	:	:	:	00:00							Total 0,00
Domingo	:	:	:	:	00:00							
 Hacer Presupuesto						Fecha						

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

Empresa

Planificación

Listas Trabajo

Motivos

Acciones

Resultados

Recursos

F.Pago

Cuestionarios

Duplicar

Cerrar

Lista

Empresas Malaga(Ronda)

1

001-L05

Empresas Malaga(Ronda) (1056)

2

001-L06

Autonomos (4)

3

001-L08

Barcelona Empresas (50)

4

27250

Granada(0)

5

89

Valencia potenciales(0)

6

bbb

Malaga 2904(4)

7

MC1

MADRID CENTRO1(1)

8

SA

SALAMANCA(0)

9

SE

SEVILLA(3)

10

001-L01

Madrid Particulares (256)

11

001-L04

Empresas Valencia (4)

Filtro

14/09/2016 14:15 lista empresas granada 2016_1.xls (543) Registros

16/09/2016 10:56 lista empresas malaga 2016_1.xls (198) Registros

04/10/2016 12:46 lista empresas malaga 2016_1.xls (198) Registros

04/10/2016 13:36 lista empresas malaga 2016_1.xls (198) Registros

26/04/2017 12:02 lista empresas malaga 2016_1.xls (198) Registros

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

Mantenimiento [ListasT]

Salir (Esc) Seleccionar 1 de 119 Nuevo (F12) Grabar (F9) Borrar (F7) Imprimir (F10) Ayuda Video 0 1

	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.

Lista Empresas Malaga(Ronda)

Filtro

	Código	Descripción
1	001-L05	Empresas Malaga(Ronda) (1056)

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, envío de email, sms...

Empresa Planificación Listas Trabajo Motivos Acciones Resultados Recursos F.Pago Cuestionarios Duplicar Cerrar

Tipo Acción T Llamada Recibida

	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.

Empresa Planificación Listas Trabajo Motivos Acciones Resultados Recursos F.Pago Cuestionarios Duplicar Cerrar F. >									
Motivo único ☒ 101052 ejemplo				Comisiones					
				Operador(a)		Supervisor(a)		%	
Motivos P Presentacion Comercial				0,00	0,00	15,00	0,00	5,00	☐
	Artículo	Descripción	Precio	COpeV	COpeL	CSupV	CSupL	Oricie	
1	P	Presentacion Comercial	0,00 €	0	15	0	5	☐	
2	J01	Móvil 30 GB Jazztel	24,14 €	0	0	0	0	☒	
3	J00	FIBRA+ Netflix, Fútbol(100 MB+2Líneas Movi...	49,99 €	0	0	0	0	☒	
4	07	Fibra 600MBPS Simétrica	12,50 €	0	0	0	0	☒	

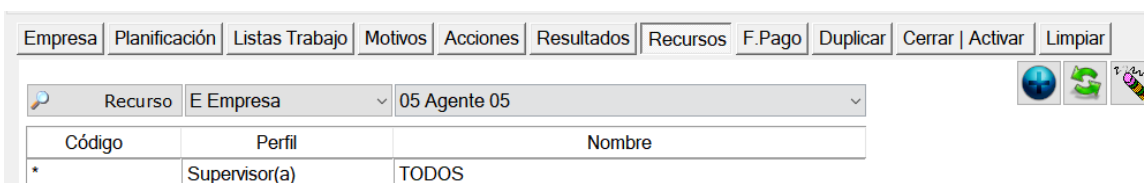
- Si la estamos haciendo televenta aquí aparecerán los artículos que previamente hemos importado.

Empresa Planificación Listas Trabajo Motivos Acciones Resultados Recursos F.Pago Duplicar Cerrar Activar Limpiar									
Motivo único ☐ 000 PRESENTACION				Comisiones					
				Operador(a)		Supervisor(a)		%	
Motivos ART007 Art. Alimentación 7				45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	☐
	Artículo	Descripción	Precio	COpeV	COpeL	CSupV	CSupL	Oricie	
1	ART002	Art. Alimentación 2	40,00 €					☐	
2	ART003	Art. Alimentación 1	60,00 €					☐	
3	ART004	Art. Alimentación 4	65,00 €					☐	
4	ART005	Art. Alimentación 5	70,00 €					☐	
5	ART006	Art. Alimentación 6	30,00 €					☐	
6	ART007	Art. Alimentación 7	45,00 €					☐	
7	ART008	Art. Alimentación 8	25,00 €					☐	
8	ART009	Art. Alimentación 9	68,00 €					☐	
9	ART014	Art. Alimentación 14	39 00 €					☐	

- **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.

Empresa Planificación Listas Trabajo Motivos Acciones Resultados Recursos F.Pago Cuestionarios Duplicar Cerrar F. >									
Resultados 050 Volver a llamar									
	Código	Descripción	Nueva Acción						
1	050	Volver a llamar(236)	Llamada Concertada						
2	001	Cuestionario 1(2)	NO (CIERRA)						
3	101	Cuestionario 3(3)	NO (CIERRA)						
4	015	Venta(130)	NO (CIERRA)						
5	017	Venta y Agenda(13)	Llamada Concertada						
6	002	Visita Comercial(245)	Visita						
7	995	Error Fax(9)	NO (CIERRA)						
8	996	Error Número(9)	NO (CIERRA)						
9	998	Sin Respuesta(195)	NO (CIERRA)						
10	999	No Interesa(65)	NO (CIERRA)						
11	9999	CUELGA(0)	NO (CIERRA)						

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.



Código	Perfil	Nombre
*	Supervisor(a)	TODOS

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 .

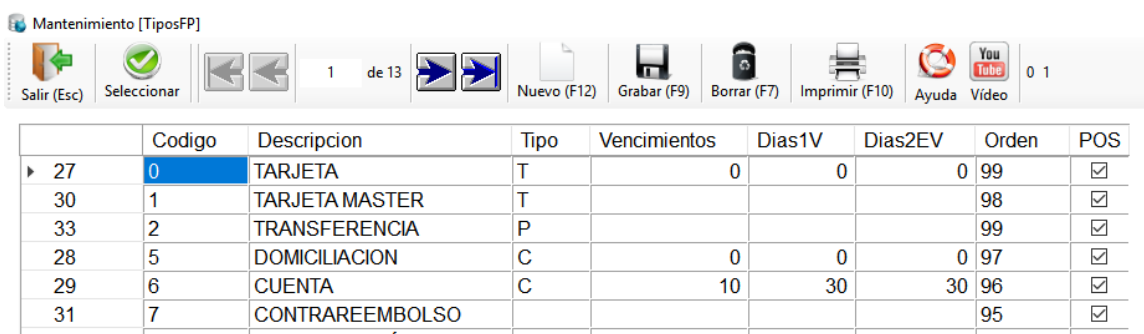
Con el botón **Lápiz con goma**, podemos eliminar de la campaña al colaborador marcado. Pulsaremos el botón del diskette para grabarlo.

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



Código	Descripción
T	TRANSFER(1)
VD	DIRECTA(1)
7	CONTRAREEMBOLSO(0)
5	DOMICILIACION(2)
1	TARJETA MASTER(0)
0	TARJETA(0)

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



Código	Descripción	Tipo	Vencimientos	Dias1V	Dias2EV	Orden	POS
27	0	TARJETA	T	0	0	99	✓
30	1	TARJETA MASTER	T			98	✓
33	2	TRANSFERENCIA	P			99	✓
28	5	DOMICILIACION	C	0	0	97	✓
29	6	CUENTA	C	10	30	96	✓
31	7	CONTRAREEMBOLSO				95	✓

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.

Empresa	Planificación	Listas Trabajo	Motivos	Acciones	Resultados	Recursos	F.Pago	Duplicar	Cerrar	Activar	Limpiar
---------	---------------	----------------	---------	----------	------------	----------	--------	----------	--------	---------	---------

Forma de Pago: TARJETA

Código	Descripción
T	TRANSFER(1)
VD	DIRECTA(1)
7	CONTRAREEMBOLSO(0)

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.

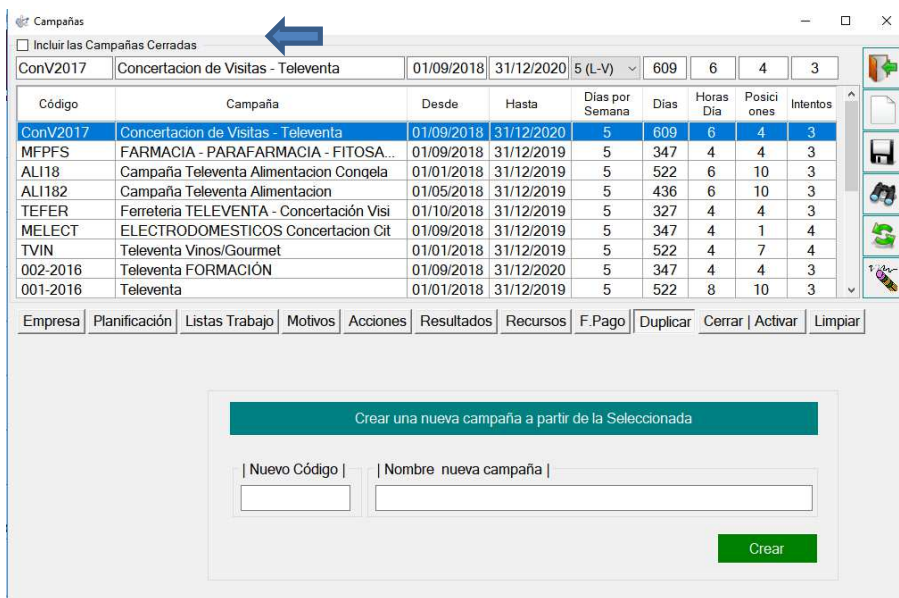
- **Cuestionarios:** En esta pestaña seleccionaremos los tipos de Cuestionarios, o campos definidos por el usuario, que se visualizarán en cada Campaña. Campos visibles por los teleoperadores, al realizar las llamadas. Cada Campaña visualizará solo, los campos que estén definidos en esta pantalla.

Empresa	Planificación	Listas Trabajo	Motivos	Acciones	Resultados	Recursos	F.Pago	Cuestionarios	Duplicar	Cerrar	...
---------	---------------	----------------	---------	----------	------------	----------	--------	---------------	----------	--------	-----

Cuestionario: CONSUMO REAL

Código	Descripción
EM	CAMPAÑA MOVILES
CR	CONSUMO REAL

- 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.

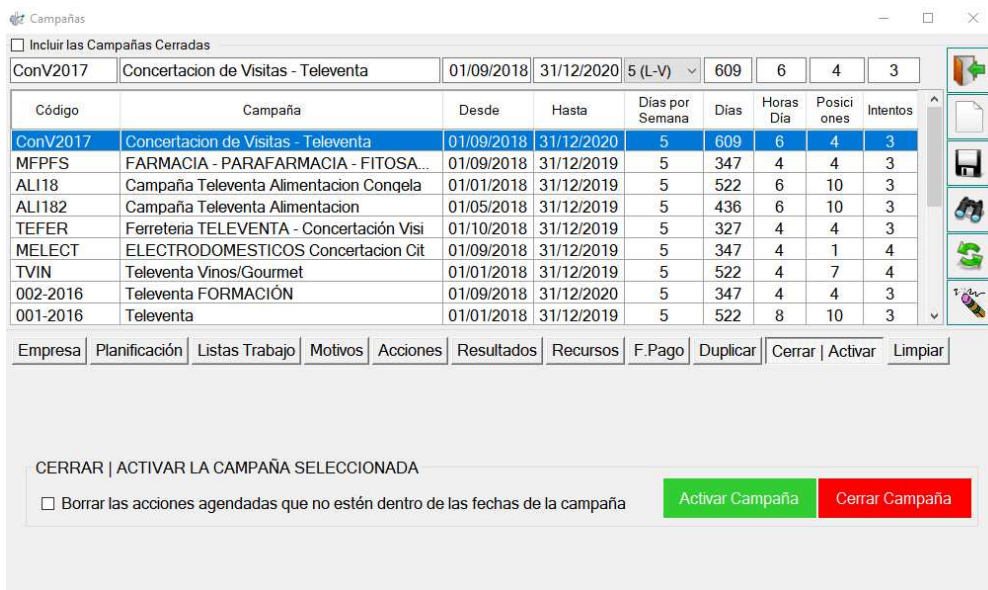


Crear una nueva campaña a partir de la Seleccionada

Nuevo Código | Nombre nueva campaña |

Crear

- 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.



CERRAR | ACTIVAR LA CAMPAÑA SELECCIONADA

☐ Borrar las acciones agendadas que no estén dentro de las fechas de la campaña

Activar Campaña Cerrar Campaña

- **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.

Campañas

☐ Incluir las Campañas Cerradas

Código	Campaña	Desde	Hasta	Días por Semana	Días	Horas Día	Posiciones	Intentos
ConV2017	Concertacion de Visitas - Televenta	01/09/2018	31/12/2020	5 (L-V)	609	6	4	3
MFPFS	FARMACIA - PARAFARMACIA - FITOSA...	01/09/2018	31/12/2019	5	347	4	4	3
ALI18	Campaña Televenta Alimentacion Congela	01/01/2018	31/12/2019	5	522	6	10	3
ALI182	Campaña Televenta Alimentacion	01/05/2018	31/12/2019	5	436	6	10	3
TEFER	Ferretería TELEVENTA - Concertación Visi	01/10/2018	31/12/2019	5	327	4	4	3
MELECT	ELECTRODOMESTICOS Concertacion Cit	01/09/2018	31/12/2019	5	347	4	1	4
TVIN	Televenta Vinos/Gourmet	01/01/2018	31/12/2019	5	522	4	7	4
002-2016	Televenta FORMACIÓN	01/09/2018	31/12/2020	5	347	4	4	3
001-2016	Televenta	01/01/2018	31/12/2019	5	522	8	10	3

Empresa | Planificación | Listas Trabajo | Motivos | **Acciones** | Resultados | Recursos | F.Pago | Duplicar | Cerrar | Activar | Limpiar

BORRAR LAS ACCIONES PENDIENTES (No de borran las acciones de contactos con ventas en la campaña)

Campaña en la que se van a borrar: Lista de Trabajo: Agente - Operador (a):

Borrar las Acciones Pendientes

☐ Todas ☐ Sólo Vencidas ☐ Sólo Pendientes

Desde: Hasta:

☐ Añadir Acciones que se borren a la Campaña, Lista, Agente - Colaborador (a) siguientes:

Campaña en la que se van a borrar: Lista de Trabajo: Agente - Operador (a):

 **Borrar Acciones**