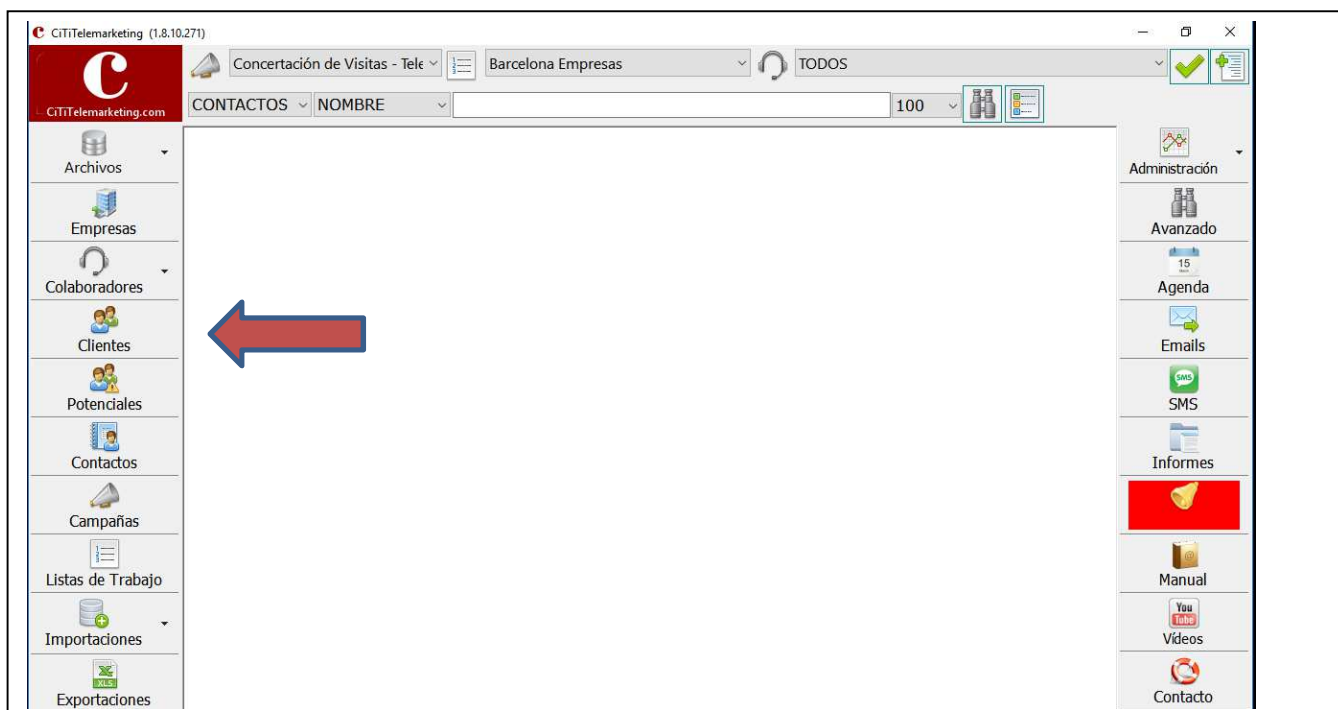
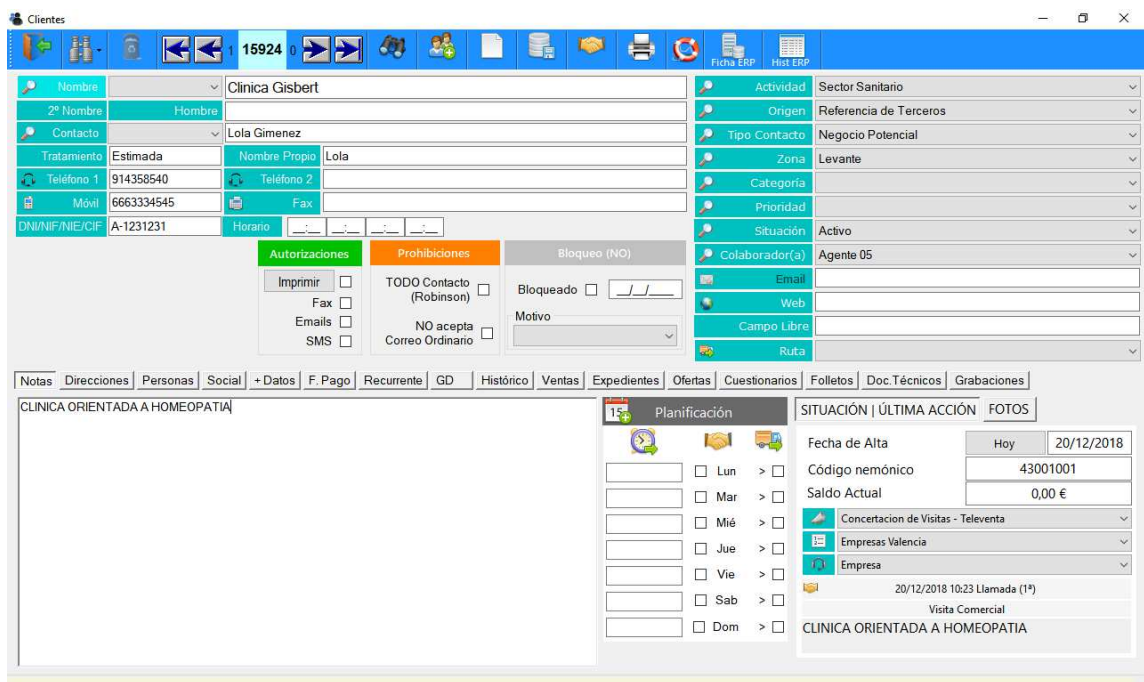


CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

A la opción para gestionar los clientes, se accede desde el menú principal, haciendo clic en el botón de Clientes, que señala la flecha roja de la imagen.





The screenshot shows the 'Clientes' window in the CiTiTelemarketing software. The window has a title bar with standard Windows controls and a menu bar. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections: a top section for client identification (Nombre, 2º Nombre, Contacto, Tratamiento, Teléfono 1, Móvil, DNI/NIF/NIE/CIF), a middle section for contact details (Nombre Propio, Teléfono 2, Fax, Horario), and a right section for activity and status (Actividad, Origen, Tipo Contacto, Zona, Categoría, Prioridad, Situación, Colaborador(a)). Below these are sections for 'Autorizaciones', 'Prohibiciones', and 'Bloqueo (NO)'. At the bottom, there are tabs for 'Notas', 'Direcciones', 'Personas', 'Social', '+ Datos', 'F. Pago', 'Recurrente', 'GD', 'Histórico', 'Ventas', 'Expedientes', 'Ofertas', 'Cuestionarios', 'Folletos', 'Doc.Técnicos', and 'Grabaciones'. The 'Notas' tab is active, showing a note about 'CLINICA ORIENTADA A HOMEOPATIA'. To the right of the notes is a 'Planificación' section with a calendar view. At the bottom right, there is a 'SITUACIÓN | ÚLTIMA ACCIÓN | FOTOS' section with fields for 'Fecha de Alta', 'Código nemónico', 'Saldo Actual', and a list of actions.

En esta ventana realizaremos la gestión de los datos de nuestra base de datos de clientes. Usualmente los clientes se añadirán mediante la importación externa desde una hoja Excel, aunque también podemos darlos de alta manualmente.

En la parte superior de la ventana vemos un conjunto de botones. De izquierda a derecha tenemos:  la puerta que nos permite salir de la ventana. El botón , si picamos en su desplegable nos permite elegir entre la base de



datos de clientes, potenciales o clientes: . A continuación tenemos el botón que nos permite borrar una

ficha: . Para desplazarnos a la primera ficha, a la anterior, a la siguiente o a la última usaremos el botón:



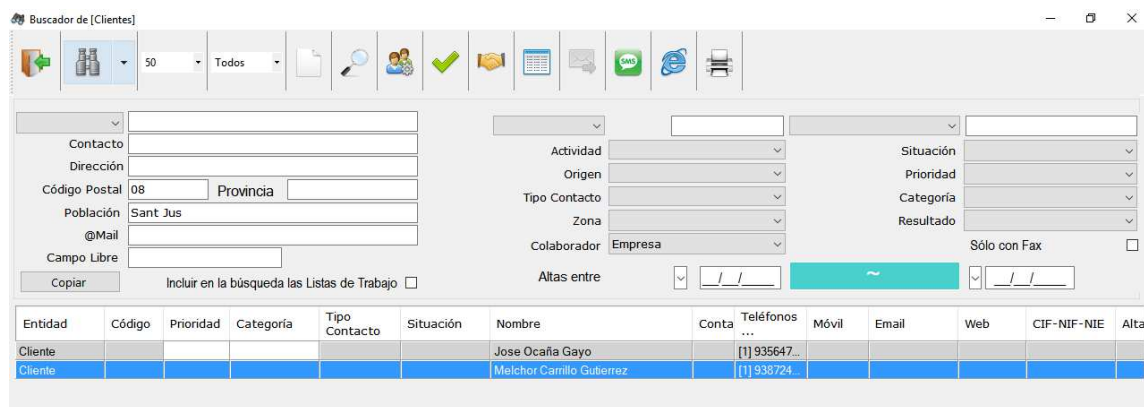
pulsando las flechas a la izquierda para retroceder y las de la derecha para avanzar. Con



accedemos a un buscador que nos permite encontrar clientes que cumplan una o varias condiciones. Se puede buscar por cualquiera de los campos que nos aparece en la pantalla. No hace falta poner el campo completo, con una parte llega. Se puede filtrar, por un campo sólo, o por varios. Si en los campos, no ponemos nada, y pulsamos otra vez buscar, nos aparece una rejilla, con los datos de todos los clientes de la base de datos.

En el buscador hay un botón que nos lleva a un manual explicativo del mismo.

Tenemos botones en la parte superior, que me permiten salir, seleccionar si quiero buscar Clientes, Potenciales o Contactos, Limpiar la pantalla, ir a un Buscador Avanzado, que además me va permitir, buscar poniendo condicionantes, como Mayor, Menor, Igual..., Imprimir la rejilla que tengo en pantalla, Seleccionar uno determinado, Mandar un Email, un SMS, a los seleccionados, etc.



En este caso que el código postal empiece por 08 y la población empiece por Sant Just. Volveremos a la ficha del cliente

con el botón .

El botón  sirve para crear una ficha en blanco para, manualmente, añadir los datos de un cliente nuevo. Una vez

hecho esto tendremos que pulsar el botón  para grabar los datos introducidos.

Podremos también, desde la ficha del cliente lanzar una llamada al mismo con el botón  que nos lleva a la ventana de acciones, lanzándose una llamada al número del campo Teléfono 1 de la ficha.

Acción Campaña [ConV2017] Concertacion de Visitas - Televenta Lista [MC1] MADRID CENTRO1 Agente [*] TODOS

Teléfono	914358540	Móvil	6663334545	☐ Acepta SMS
Teléfono 2	912342323	Fax		☐ Acepta FAX
Contactos	Clinica Gisbert			
Gerente	Lola Gimenez			
Dirección	CALLE RECOLETOS, 6			
	28001	Población	MADRID	
NIF/CIF	A-1231231			
Email	info@Gisbertclinic.com			
Acción	08/11/2018 12:27	Llamada (2ª)		☐ NO Correo Postal
Motivo	Presentacion	Próxima Acción		☐ LOPD
Resultado	Volver a llamar			☒ Acepta Emails

Llamada	Actual	Campaña
Minutos	0,5	4
Nº Intento	2	3
Hoy	1	90

NOTAS VENTA CITA (LEAD) CUESTIONARIO HISTÓRICO PRÓXIMAS ACCIONES HISTÓRICO DE VENTAS

Vacaciones desde: / / Vacaciones hasta: / / Prioridad:
 Estimada: Zona: Centro Actividad: Sector Sanitario Categoría:
 Lola: Origen: Referencia de Tercer Tipo Contacto: Negocio Potencial Situación:
Saldo Actual (0,00 €)
 CLÍNICA ORIENTADA A HOMEOPATÍA

Acción:
 Lista:
 Ficha:
 Memo:

Día y Hora	Acción	Resultado	Nota
08/11/2018 10:16	Llamada (1ª)	Sin Respuesta	CLÍNICA ORIE...

El botón  nos lleva a ver este manual. Los botones  y  si disponemos en nuestra empresa de un software de ERP y tenemos habilitadas las comunicaciones con el mismo podemos consultar la ficha o el histórico del cliente que tenemos en la ventana. Esto se aplica por lo general en caso de que sea cliente.

Ahora veremos los distintos campos que nos presenta la ficha:

- Nombre:** Aquí pondremos el nombre del cliente que podrá ser una empresa, entidad o persona física. A la izquierda hay un desplegable que nos presenta una lista configurable en la que elegiremos naturaleza del cliente.

 **Nombre** Empresa **Clinica Gisbert**

. Para editar los tipos de cliente pulsaremos el botón que nos llevará al mantenimiento de tratamientos:

Mantenimiento [Tratamientos]

Salir (Esc) Seleccionar 5 de 7 Nuevo (F12) Grabar (F9) Borrar (F7) Imprimir (F10) Ayuda Video 4 1

	Codigo	Descripcion	Condicion	Orden
2	00	www	H	
3	01	Dña.	M	
4	02	Sr.	H	
5	03	Sra.	M	
6	04	Empresa	N	
7	05	Autónomo	H	
8	06	Profesional	H	

Volveremos a la ventana de clientes con el botón salir.

- **2ª Nombre:** Aquí podemos guardar otro nombre para el cliente.
- **Contacto:** Aquí pondremos el nombre de nuestro interlocutor. Tenemos también un desplegable que nos permite elegir la función, cargo o rol del contacto. Como en el caso del nombre es configurable pulsando en el botón de

Mantenimiento [Cargos]

AL ALUMNOS

Código [2]	Descripción [25]	Orden [2]
AL	ALUMNOS	
00	Telefonista	00
01	Dtor. General	01
02	Gerente	02
03	CEO	03
20	Jefe de Compras	20
30	Dtor. De Producción	30
40	Jefe de Ventas	40
41	Comercial	41
41	Comercial 41	41
43	Director Comercial	43
50	Dtor. Financiero	50
56	DIRECCION	56
60	Dtor. Personal	60
70	Dtor. Administración	70

Contacto

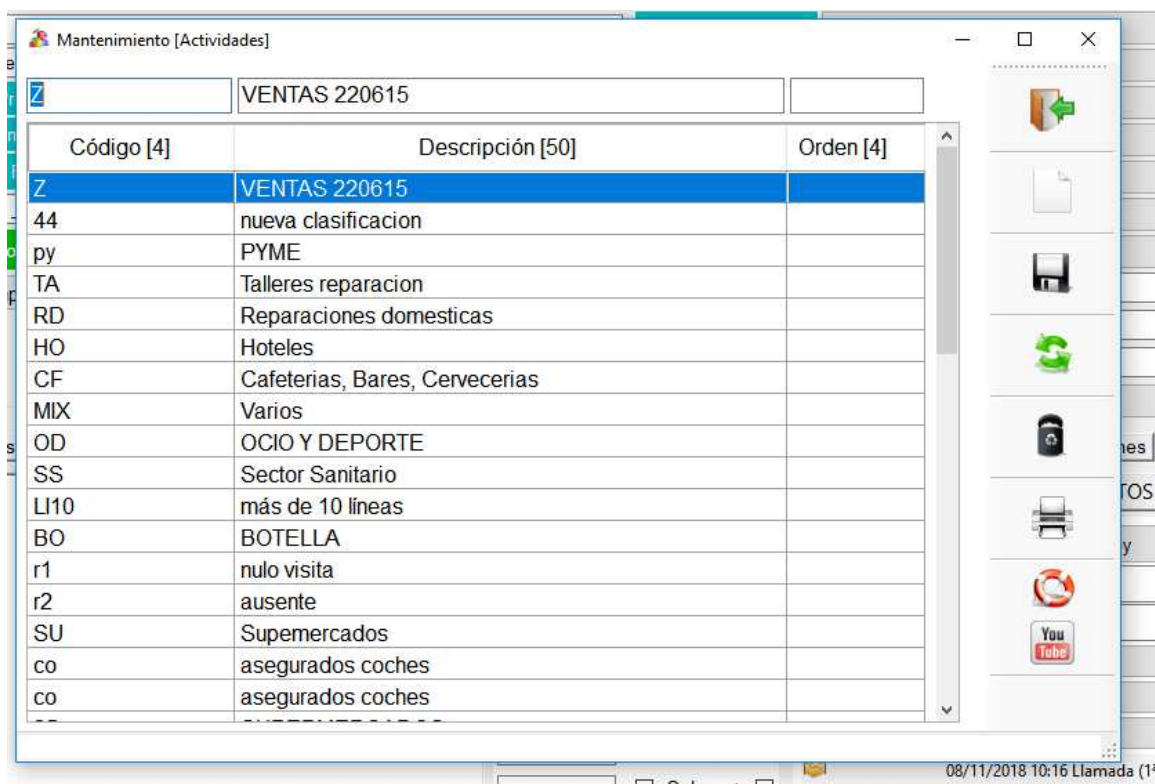
- **Tratamiento y nombre propio:** se usa para envíos personalizados de email.
- **Teléfono 1:** Es el número telefónico que se marcará automáticamente sin intervención. Con **Teléfono 2** y **Móvil** se hará la marcación al pulsar el respectivo botón. En todos los casos nos enviará a la ventana de acciones, que hemos visto más arriba.
- **Otros campos:** Fax, DNI/NIF/NIE/CIF y Horario, donde se guarda las horas de preferencia para contactar.

En la parte derecha de la ventana vemos un conjunto de desplegables, Actividad, Origen, Tipo Contacto, Zona... Estos 4 primeros tanto el nombre del botón como el valor que podemos elegir son configurables en La opción de archivos/configuración del menú principal; es decir, en vez de Actividad, Origen... podemos poner otros valores.

- **Actividad:** Aquí seleccionaremos en el desplegable, la actividad a la que se dedica el cliente. Esto es totalmente definible en el mantenimiento al que accedemos al pulsar el botón . Aquí pondremos un código a la actividad, su descripción y la columna orden que defina la posición en la que se muestra en el desplegable.

Para su gestión utilizaremos los botones de la parte derecha que nos permitirán crear nuevo , grabar

, actualizar , borrar la línea resaltada , imprimir  o consultar el manual explicativo .



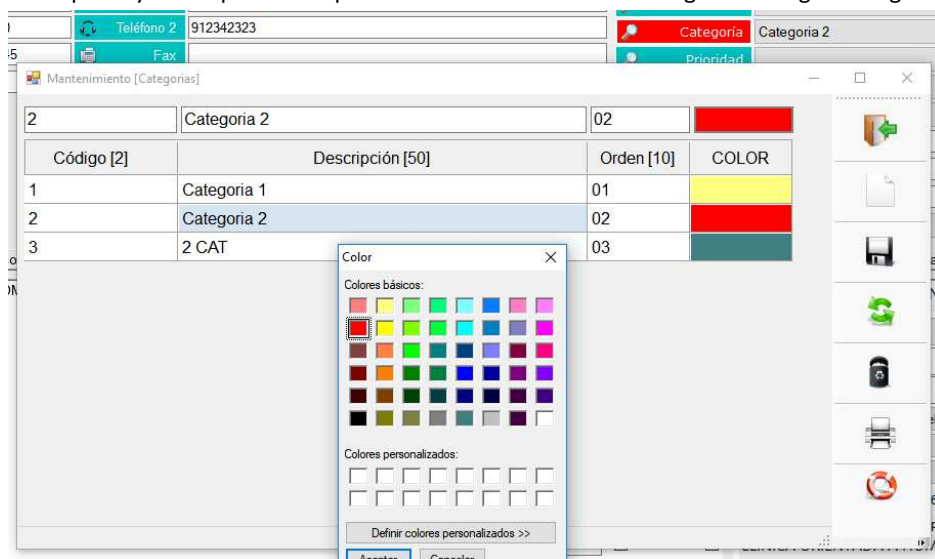
Mantenimiento [Actividades]

Código [4]	Descripción [50]	Orden [4]
Z	VENTAS 220615	
44	nueva clasificacion	
py	PYME	
TA	Talleres reparacion	
RD	Reparaciones domesticas	
HO	Hoteles	
CF	Cafeterias, Bares, Cervecerias	
MIX	Varios	
OD	OCIO Y DEPORTE	
SS	Sector Sanitario	
LI10	más de 10 lineas	
BO	BOTELLA	
r1	nulo visita	
r2	ausente	
SU	Supercampos	
co	asegurados coches	
co	asegurados coches	

08/11/2018 10:16 Llamada (1)

- **Origen:** De donde hemos obtenido el cliente; de las páginas amarillas, de internet, de una visita previa... Al igual que la Actividad, es totalmente configurable y se accede a su mantenimiento pulsando el botón  con el mismo comportamiento.
- **Tipo Contacto:** Aquí elegiremos el tipo en función de como nos interese clasificar a los clientes. Los diferentes tipos se introducirán en el mantenimiento al que accedemos pulsando . La operativa es idéntica que en Actividad y Origen

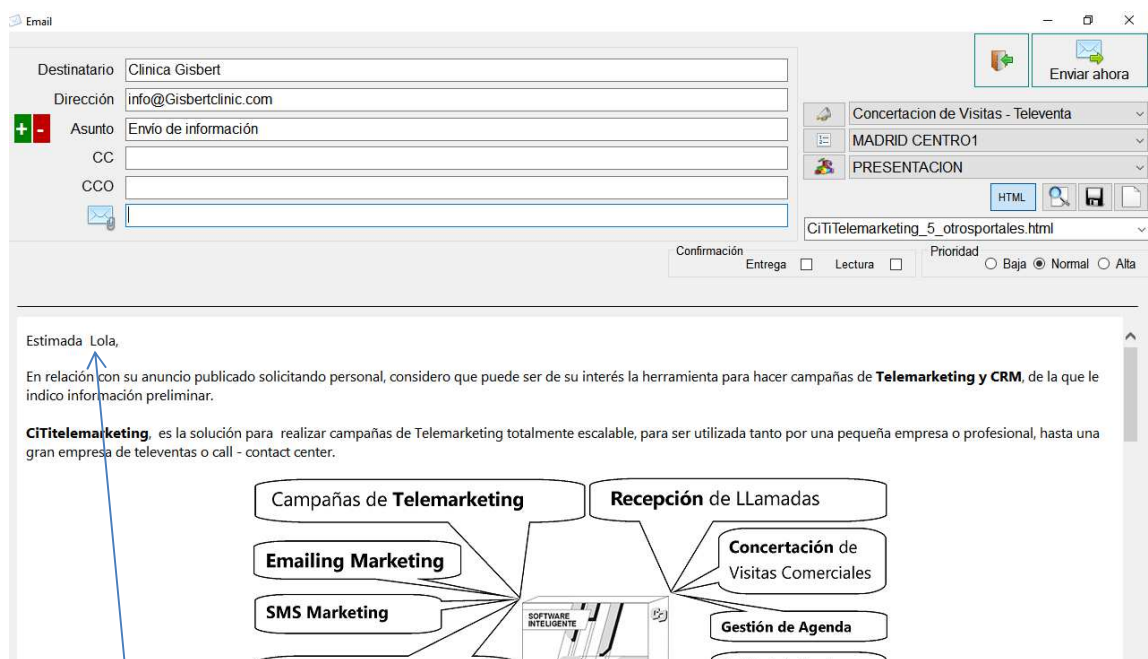
- **Zona:** Indica la zona geográfica del cliente. Configurable como en los desplegables anteriores. se accede pulsando en .
- **Categoría:** Con este desplegable podemos asignarle al cliente una categoría en función de como queramos definirlo. Las categorías las gestionaremos pulsando el botón . Aquí además del código, descripción y orden podremos personalizar el color del botón según la categoría elegida.



- **Prioridad:** Con este desplegable podemos asignarle al cliente una prioridad que nos indique la necesidad de contactar o mantener una acción con el. Las Prioridades las gestionaremos pulsando el botón . El funcionamiento es análogo a la Categoría, pudiendo también personalizar el color del botón.
- **Situación:** Con este desplegable podemos asignarle al cliente una situación, p.e. si es una persona física, su estado civil o definir cualquier otra que nos interese las gestionaremos con el botón . El funcionamiento es análogo a la Categoría y Prioridad, pudiendo también personalizar el color del botón.
- **Colaborador:** Se elige aquí el colaborador asignado al cliente o TODOS si no está asignado a ninguno en concreto. El botón  nos lleva al mantenimiento de colaboradores.
- **Email:** Aquí estará la dirección de correo electrónico del cliente. Si el cliente tiene marcada la autorización para

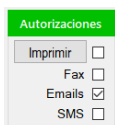


poder enviarle emails, tendremos habilitado el botón , que al pulsarlo nos llevará a la ventana de envío de email:

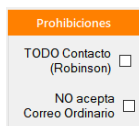


En este caso enviaremos un correo personalizado con el tratamiento y nombre propio definidos en la ficha del cliente

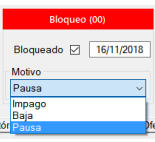
- **Campo Libre:** Como indica su nombre guardaremos el dato que queramos.
- **Ruta:** Se usa para televenta, en el desplegable elegimos la ruta de reparto. Con el botón  vamos al mantenimiento de rutas.



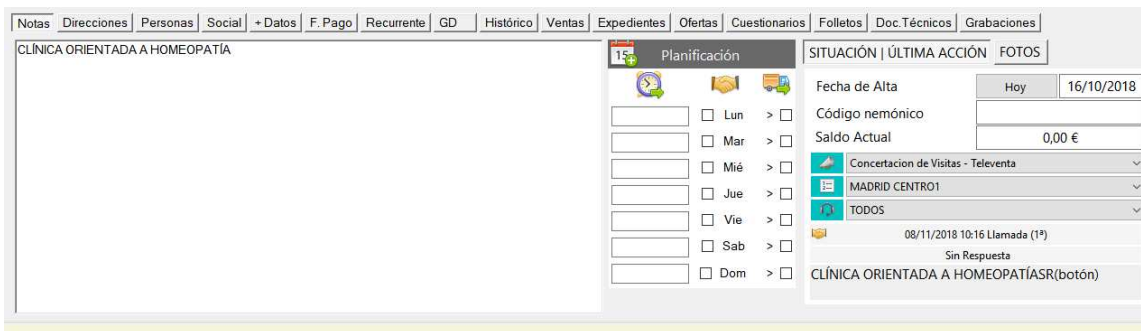
- **Autorizaciones:** Tiene 4 checkbox. Imprimir: imprime el documento de la LOPD. Fax: Autoriza a enviarle faxes al cliente. Emails: Autoriza a enviarle correos electrónicos al cliente. SMS: Autoriza a enviar SMS.



- **Prohibiciones:** Si marcamos Todo Contacto (Robinson), no se permitirá ningún tipo de acción sobre el cliente. El checkbox No acepta Correo Ordinario nos informa de que no se puede enviar correo postal al cliente.

- 
Bloqueo (NO): Permite bloquear a un cliente desde una fecha y con un motivo elegible con un desplegable. Al cliente bloqueado al hacer una llamada informa del bloqueo y su motivo. Los motivos de bloqueo se gestionan desde un mantenimiento accesible desde el menú principal en Archivos/Contactos/Tipos de Bloqueos.

Pestañas: En la parte inferior de la ventana de la ficha aparece una fila de pestañas en las cuales guardaremos datos de diferente naturaleza.



- Notas:** Aquí tenemos un campo sin límite de tamaño para escribir anotaciones sobre el cliente. También podemos importar contenido automáticamente de una hoja Excel. Esta nota aparecerá en la ventana de la acción (llamada).
- Direcciones:** Incluiremos las diversas direcciones que pueda tener el cliente, se presentan en forma de árbol en la parte izda de la ventana. Para seleccionar una u otra nos ponemos en el árbol en el título de la misma.

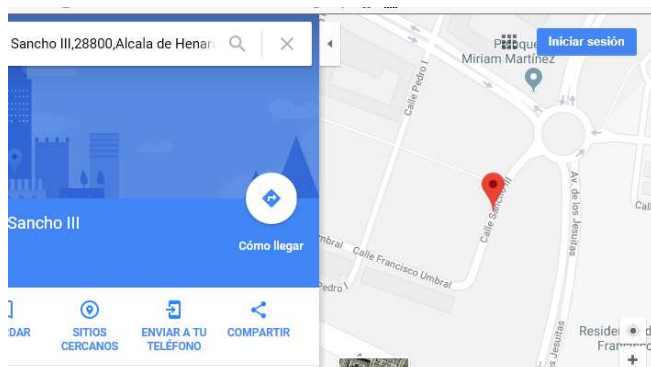


Para Añadir una dirección nueva pulsaremos el botón  Seguidamente elegiremos el Tipo en su desplegable, Sucursal, Envío... podemos editar los Tipos pulsando el botón , luego rellenaremos los campos que nos interesen y pulsaremos el botón  Para grabar.

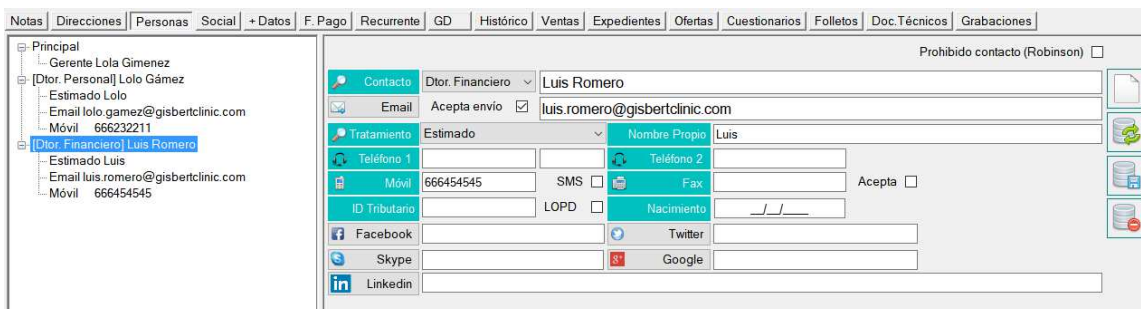


The screenshot shows the 'Direcciones' menu on the left with a tree view containing 'Principal', 'RECOLETOS, 6', '28001 Madrid', 'Madrid', 'España', '[Sucursal] Gisbert 2', 'Sancho III', '28800 Alcalá de Henares', 'Madrid', and 'España'. A blue arrow points from the 'Direcciones' menu to the 'Tipo' dropdown in the form. The form fields include: 'Tipo' (Sucursal), 'Dirección' (CL CALLE), 'C. Postal' (28800), 'Población' (Alcalá de Henares), 'Provincia' (Madrid), 'País' (España), 'Email', 'Teléfono 1', 'Teléfono 2', 'Móvil', 'Fax', 'Latitud', and 'Longitud'. There are also buttons for 'Facturar', 'Facturas', 'Noticias', and 'Grabaciones'.

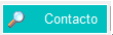
El botón  borrará la dirección que estamos visualizando y el botón  actualiza. Hacer notar que en las direcciones que no son la principal, podemos añadir datos como teléfonos, cuenta de email, fax y datos de ubicación (Latitud y Longitud). Por otro lado el botón  Dirección nos presenta en un mapa la dirección de la ficha



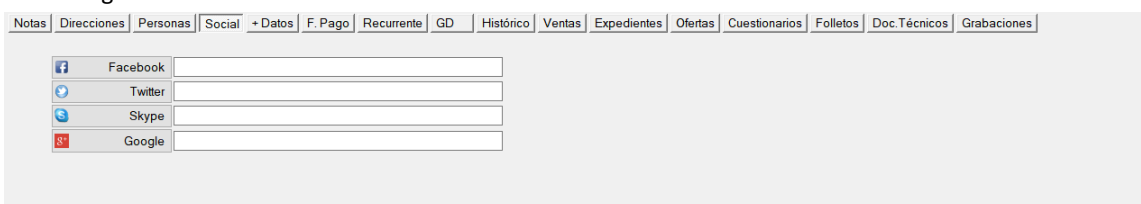
- **Personas:**

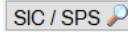


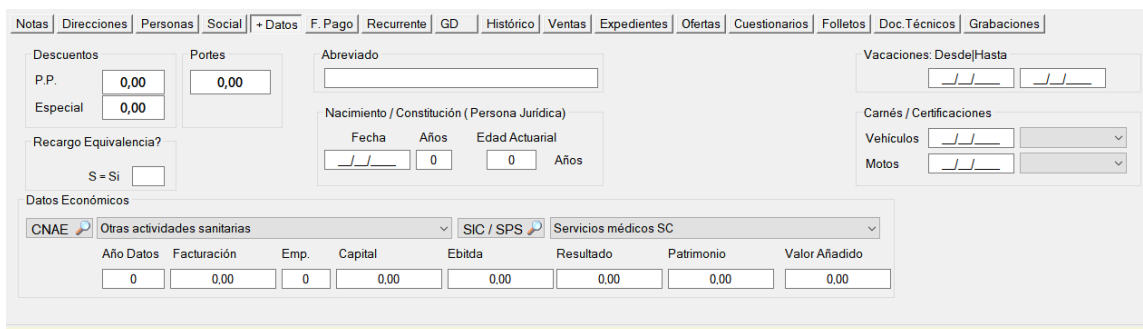
Aquí tendremos los datos de las personas que sean de nuestro interés, sobre todo en el caso de que la ficha de cliente haga referencia a una empresa, entidad, etc. El funcionamiento es análogo a la ventana de direcciones. Tendremos el árbol con las diferentes personas a la izquierda siendo la Principal el contacto de la parte superior de la ficha y a partir de ahí ya las que deseemos tener. Para posicionarnos en una u otra nos colocaremos en el tipo de cliente en el árbol.

Para añadir una persona nueva pulsaremos el botón  seguidamente elegiremos el tipo de contacto en su desplegable, gerente, CEO, comercial... podemos editar los tipos de contacto pulsando el botón , luego rellenaremos los campos que nos interesen y pulsaremos el botón  Para grabar. EL botón  borrará la persona que estemos visualizando y el botón  actualiza. Hacer notar que en las personas que no son la principal, podemos añadir datos como teléfonos, cuenta de email, fax, datos de redes sociales...

- **Social:** Tendremos aquí los datos de redes sociales del cliente. Los botones nos llevan directamente a la red social elegida.



- **+ Datos:** Como indica el nombre de la pestaña tendremos aquí otros datos que pueden ser de interés: Facturación, numero empleados, capital, descuentos, fechas nacimiento/constitución... Así como también el código de Clasificación Nacional de Actividades Económicas –CNAE- y el código SIC. Editables mediante los botones:  y 



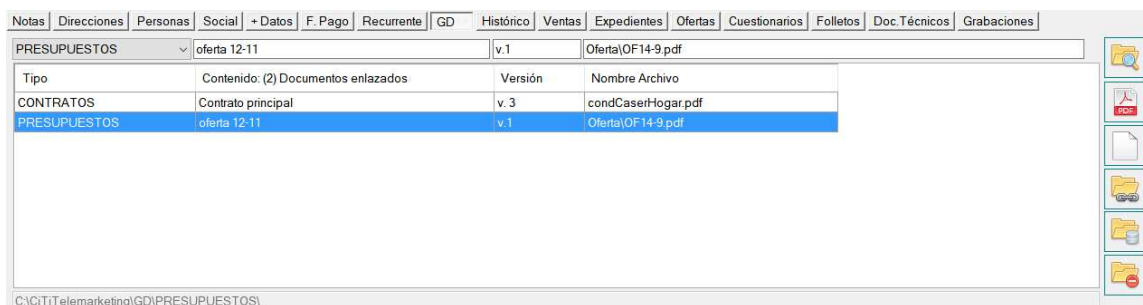
Año Datos	Facturación	Emp.	Capital	Ebitda	Resultado	Patrimonio	Valor Añadido
0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

- **F. Pago:** Esta ventana sirve para gestionar las formas de pago, con mantenimientos de formas de pago y entidades bancarias.



(1)	Entidad	Nombre	(2)	(4)	(5)	(6)	Predeterminada
ES34	0072	Banco Pastor, S.A.	5698	2653	0000	1231	☒
ES34	0072	Banco Pastor, S.A.	5698	2653	0000	1231	☒
ES34	0072	Banco Pastor, S.A.	5698	2653	0000	1231	☒

- **GD Gestión Documental:** En esta ventana gestionaremos los distintos documentos que podemos tener asociados al cliente.



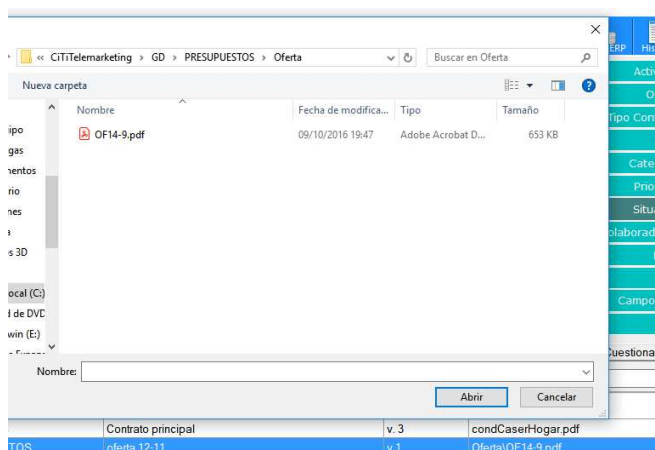
Tipo	Contenido: (2) Documentos enlazados	Versión	Nombre Archivo
CONTRATOS	Contrato principal	v. 3	condCaserHogar.pdf
PRESUPUESTOS	oferta 12-11	v. 1	Oferta\OF14-9.pdf

Para añadir uno nuevo pulsaremos como siempre el botón , elegiremos en el desplegable

PRESUPUESTOS oferta 1:

Tipo Contrar

el tipo de documento que vamos a añadir. A la derecha escribiremos una descripción para el documento, luego, si lo deseamos, la versión del mismo y a continuación con el botón  elegiremos el documento a asociar en la carpeta correspondiente:

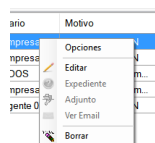


Con el botón  nos asocia el documento seleccionado en la ventana a la ficha, apareciendo en la rejilla de ficheros asociados. Podemos desasociar el documento con el botón . El botón  me permite ver el contenido del documento.

- **Histórico:** Aquí vemos una rejilla desplazable con TODAS las acciones realizadas al cliente. Se incluyen las agendas pendientes y las visitas comerciales pendientes de realizar si marcamos el checkbox Pendientes.

Notas	Direcciones	Personas	Social	+ Datos	F. Pago	Recurrente	GD	Histórico	Ventas	Expedientes	Ofertas	Cuestionarios	Folleto	Doc. Técnicos	Grabaciones
☒ Pendientes															
CLÍNICA ORIENTADA A HOMEOPATÍA															
Fecha	Etq	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR			
23/11/2018 13:04			Concertacion de Vis...	Empresas Malaga(Ronda)	00 Empresa	PRESENTACION	Llamada Concertada	00:00:00		☒	☐	☐			
16/11/2018 13:04			Concertacion de Vis...	Empresas Malaga(Ronda)	00 Empresa	PRESENTACION	Llamada (1º)	00:01:36	Volver a llamar	☐	☐	☐			
08/11/2018 10:16			Concertacion de Vis...	MADRID CENTRO1	* TODOS	Presentacion Com...	Llamada (1º)	00:00:24	Sin Respuesta	☐	☐	☐			
08/11/2018 10:14			Concertacion de Vis...	Empresas Malaga(Ronda)	00 Empresa	Presentacion Com...	Llamada (1º)	00:00:13	Sin Respuesta	☐	☐	☐			
22/12/2016 12:01			Televenta	Madrid Empresas 001-003	02 Agente 02	PRESENTACION	Llamada (1º)	00:01:07	Volver a llamar	☐	☐	☐			

Si sobre una línea pulsamos el botón derecho del ratón nos aparecerá un menú que nos permitirá editar o



borrar la acción.

- **Ventas:** En esta pestaña veremos el historial de ventas del cliente con las cabeceras de los pedidos y el desglose de líneas de los mismos.

Fecha	SR	Número	Importe	Forma Pago	Medio de Pago
2018.11.20	PV	589	78.39 €	DIRECTA	/
2018.11.20	PV	588	156.78 €	TRANSFER	MAYORISTA 1
2016.11.11	PV	327	25.76 €	TRANSFER	MAYORISTA 1

Fecha	SR	Nº Pedido	Código	Descripción	Cantidad	Mínimo	Coste	Venta	Descuento	C Bonif	CTotal
20/11/2018 13:13	PV	588	ART002	ARTICULO 2	2	0	30.00 €	40.00 €	0.01	0	2
20/11/2018 13:13	PV	588	ART003	ARTICULO 003	1	0	50.00 €	60.00 €	0.01	0	1

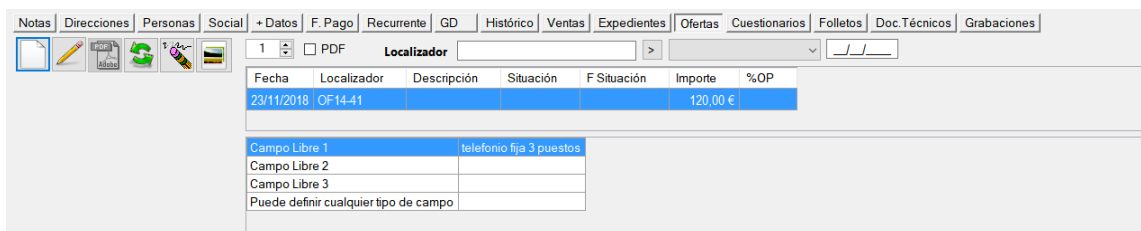
- **Expedientes:** Aquí nos muestra los distintos cuestionarios introducidos durante las llamadas al cliente. A la izquierda nos muestra los cuestionarios con su fecha, nombre y localizador que identifica a cada uno y a la derecha el contenido del mismo.

Fecha	Expediente	Localizador
02/02/2017	Presupuestos	23
14/06/2018	CAMPAÑA MOVILES	MO-60
14/06/2018	Oferta	OF14-33

Competencia 1	Teleco 33
Competencia 1 Importe	1.200.00
Competencia 2	MoviTodo
Competencia 2 Importe	1.350.00
Competencia 3	
Competencia 3 Importe	

Con el botón  podemos añadir un nuevo cuestionario/expediente. Podemos modificar los datos de un expediente ya existente con , Actualizar los datos con  y borrar el cuestionario con . En el caso que tengamos asociado un documento pdf, por ejemplo una oferta, podemos verlo con el botón .

- **Ofertas:** Esta pestaña es configurable pudiendo cambiar su nombre y el tipo de cuestionario asociado.



Fecha	Localizador	Descripción	Situación	F Situación	Importe	%OP
23/11/2018	OF14.41				120,00 €	

Campo Libre 1: telefono fija 3 puestos
 Campo Libre 2:
 Campo Libre 3:
 Puede definir cualquier tipo de campo

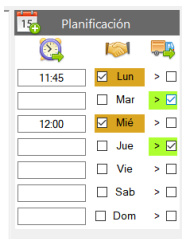
- **Cuestionarios:** Igual que en la pestaña anterior podemos adaptarla a nuestras necesidades cambiando su nombre y el cuestionario/documento asociado.
- **Folletos y Doc. Técnicos:** Estas pestañas son configurables pudiendo cambiar su nombre y el tipo de documento asociado. El funcionamiento es igual a las pestañas anteriores.
- **Grabaciones:** Tendremos aquí, en el caso de estar activadas, las grabaciones de las llamadas mantenidas con esta cliente. Con el botón 1 veremos las del Teléfono 1, con el 2 las del Teléfono 2 y M las del móvil. Posicionándonos en el fichero correspondiente y pulsando el botón **Abrir** podemos oír la grabación.



Fecha	Localizador	Descripción	Situación	F Situación	Importe	%OP
201811280000.wav	28-11-2018					
201811280001.wav	28-11-2018					

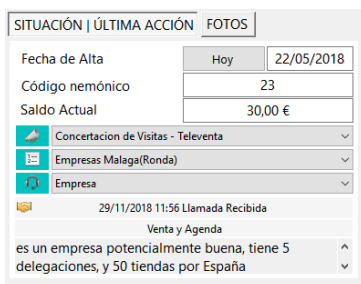
1 2 M Abrir

- En la parte inferior derecha hay dos bloques: Planificación y SITUACIÓN | ÚLTIMA ACCIÓN. En Planificación



podemos agendar llamadas a ese contacto/cliente para determinados días de la semana y a determinadas horas, así como en caso de pedidos hacer que se le envíen en días determinados.

SITUACIÓN | ÚLTIMA ACCIÓN nos da información sobre cuando se dio de alta, saldo de ventas, código nemónico,



última acción, notas ...