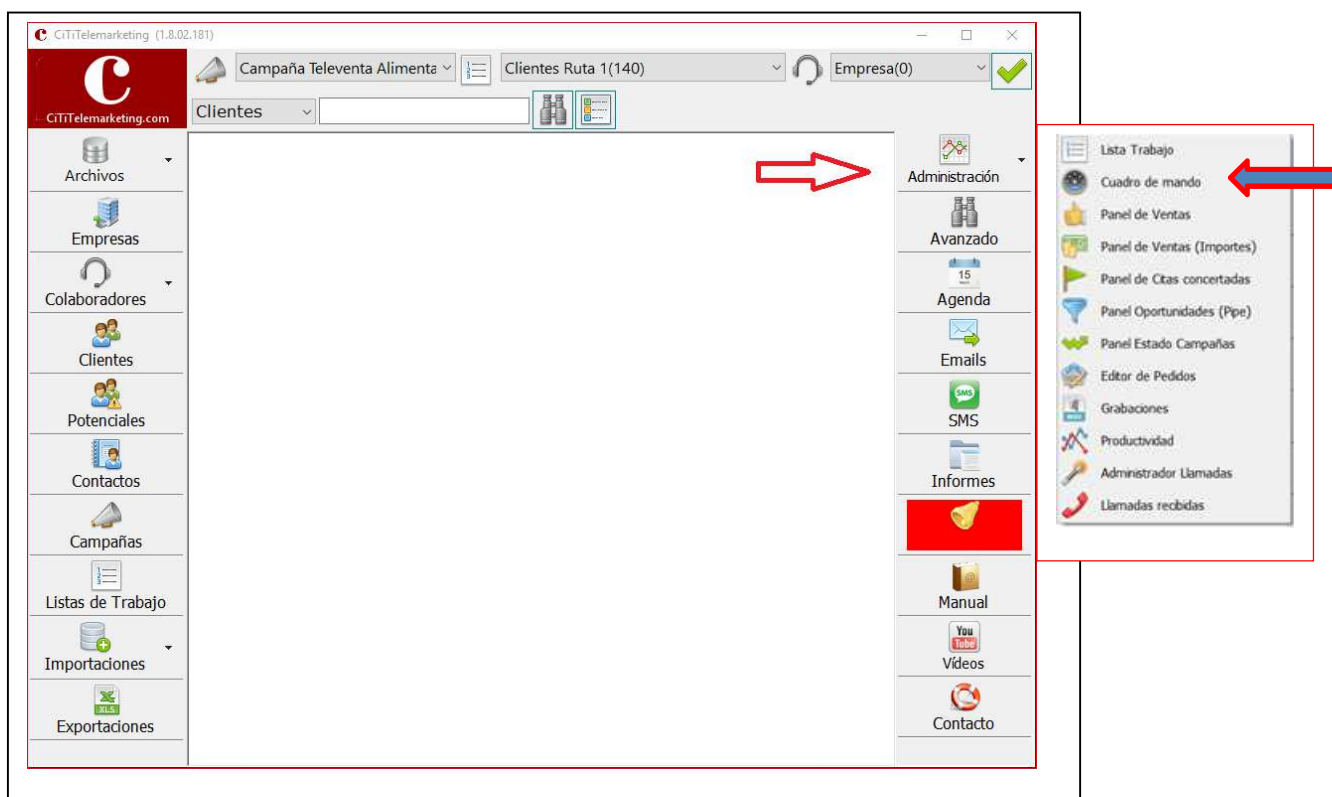


CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

Al Cuadro de Mando, se accede desde el menú principal, haciendo clic en la flecha hacia abajo, que aparece en el botón Administración, que señala la flecha roja de la imagen.



Aparecen en la parte derecha de la pantalla, los distintos parámetros que puedo seleccionar para visualizar el Cuadro de Mando.

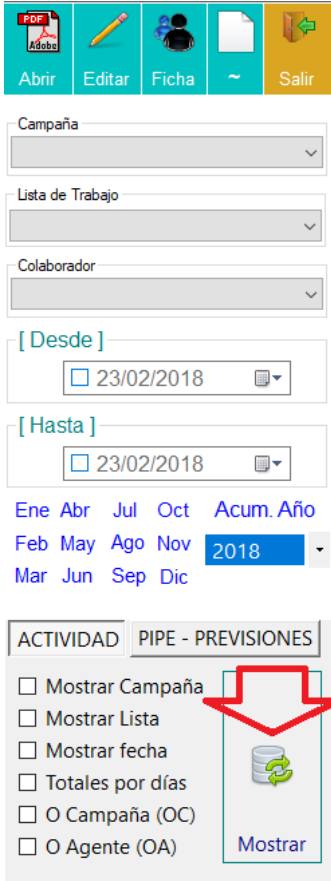
Lo único que tengo que hacer para ver toda la actividad de todos los Agentes/Teleoperadores, del día actual es hacer clic, en el botón de Mostrar. (en la imagen lo señala una flecha roja)

Se podría seleccionar una Campaña determinada, una Lista de Trabajo, o un determinado Agente/Teleoperador .

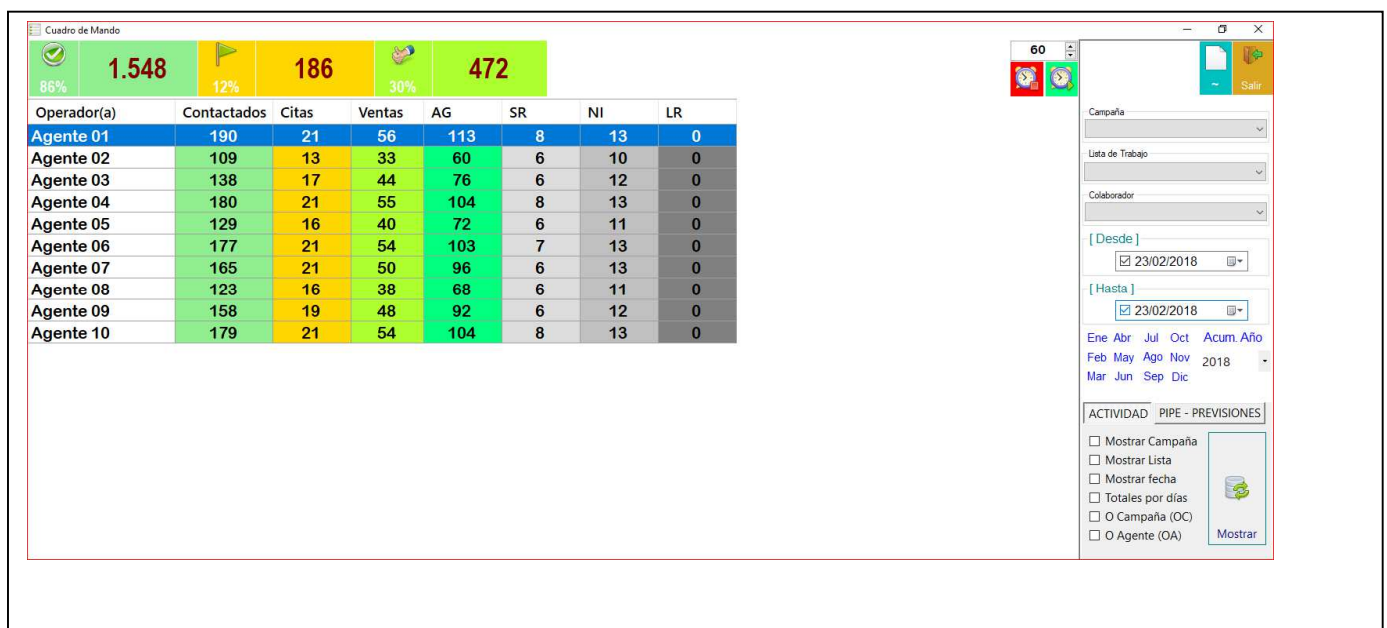
Propone como rangos de fecha a mostrar, la fecha del día. Se pueden poner los rangos de fecha que deseemos.

Tenemos una serie de opciones, dentro de la pestaña de ACTIVIDAD:

- Mostrar Campaña. Muestra las campañas. Es útil, cuando un mismo Agente/Teleoperador trabaja en varias Campañas.
- Mostrar Lista. Muestra las Listas. Se usa, cuando un mismo Agente/Teleoperador trabaja en varias Listas de Trabajo.
- Mostrar fecha. Puedo activar esta opción, si se selecciona más de 1 día en el rango de fechas, para que me muestre día a día la actividad.
- Totales por día. Puedo activar esta opción, si se selecciona más de 1 día en el rango de fechas, para que me muestre el total de la actividad día a día.
- O Campaña (OC). Visualiza los Objetivos de llamadas de cada Campaña y la desviación en la Campaña.
- O Agente (OA). Visualiza los Objetivos de llamadas de cada Agente/Teleoperador y su desviación.



Al pulsar el botón de **Mostrar**, si no he seleccionado nada, se visualizará toda la actividad de todos mis Agentes/Teleoperadores, del día actual, tal como muestra la imagen.



The screenshot displays the 'Cuadro de Mando' (Dashboard) interface. At the top, there are four summary cards: 86% (green), 1.548 (yellow), 12% (yellow), and 186 (yellow). Below these is a table with columns: Operador(a), Contactados, Citas, Ventas, AG, SR, NI, and LR. The table lists 10 agents (Agente 01 to Agente 10) with their respective performance metrics. To the right of the table is a sidebar with filters for 'Campaña', 'Lista de Trabajo', and 'Colaborador'. It also includes date range selectors for 'Desde' and 'Hasta' (both set to 23/02/2018) and a calendar view for February 2018. At the bottom of the sidebar, there are checkboxes for 'Mostrar Campaña', 'Mostrar Lista', 'Mostrar fecha', 'Totales por días', 'O Campaña (OC)', and 'O Agente (OA)', along with a 'Mostrar' button.

Operador(a)	Contactados	Citas	Ventas	AG	SR	NI	LR
Agente 01	190	21	56	113	8	13	0
Agente 02	109	13	33	60	6	10	0
Agente 03	138	17	44	76	6	12	0
Agente 04	180	21	55	104	8	13	0
Agente 05	129	16	40	72	6	11	0
Agente 06	177	21	54	103	7	13	0
Agente 07	165	21	50	96	6	13	0
Agente 08	123	16	38	68	6	11	0
Agente 09	158	19	48	92	6	12	0
Agente 10	179	21	54	104	8	13	0

Vamos ahora a explicar el significado de cada campo.



En la parte superior aparecen los siguientes indicadores:

	Indica el % de llamadas realizadas, con respecto al objetivo de llamadas de las Campañas, prefijado anteriormente. Ejemplo, se configuró para cada Agente un objetivo de 240 llamadas, como son 10 Agentes, el total de llamadas que deberían haber hecho son 2400, como realizaron 1.548, esto representa el 65% de sus objetivos, a nivel de todos los Agentes. Se puede ver la desviación a nivel de
	Indica el número total de llamadas. Lo muestra en el mismo color verde, que en la rejilla del detalle por Agente.
	Indica el % de Citas Comerciales conseguidas con respecto al número total de llamadas. Lo muestra en el mismo color amarillo, que en la rejilla del detalle por Agente.
	Indica el número de Citas Comerciales conseguidas. Lo muestra en el mismo color amarillo, que en la rejilla del detalle por Agente.
	Indica el % de Ventas/Pedidos conseguidos con respecto al número total de llamadas. Lo muestra en el mismo color verde claro, que en la rejilla del detalle por Agente.
	Indica el número de Ventas/Pedidos realizados. Lo muestra en el mismo color verde claro, que en la rejilla del detalle por Agente.
	Se puede indicar los segundos de refresco de pantalla, con la nueva actividad. O parar el refresco si estoy revisando algo. Con el reloj rojo, detengo el refresco, y con el verde lo activo. En este caso, cada 60 segundos, actualizaría la pantalla con la actividad hasta ese momento.

Debajo ya se visualiza la actividad de cada Agente/Teleoperador.

Operador(a)	Contactados	Citas	Ventas	AG	SR	NI	LR
-------------	-------------	-------	--------	----	----	----	----

Operador(a)

Nombre del Agente/Teleoperador.

Contactados

Número de Contactos en ese día o rango de fecha seleccionado.

Citas

Número de Citas Comerciales en ese día o rango de fecha seleccionado. (Resultado "Visita Comercial")

Ventas

Número de Ventas/Pedidos en ese día o rango de fecha seleccionado. (Resultado "Venta")

AG

Número de clientes/contactos Agendados. (Resultado "Volver a Llamar")

SR

Número de clientes/contactos Sin Respuesta . (Resultado "Sin Respuesta")

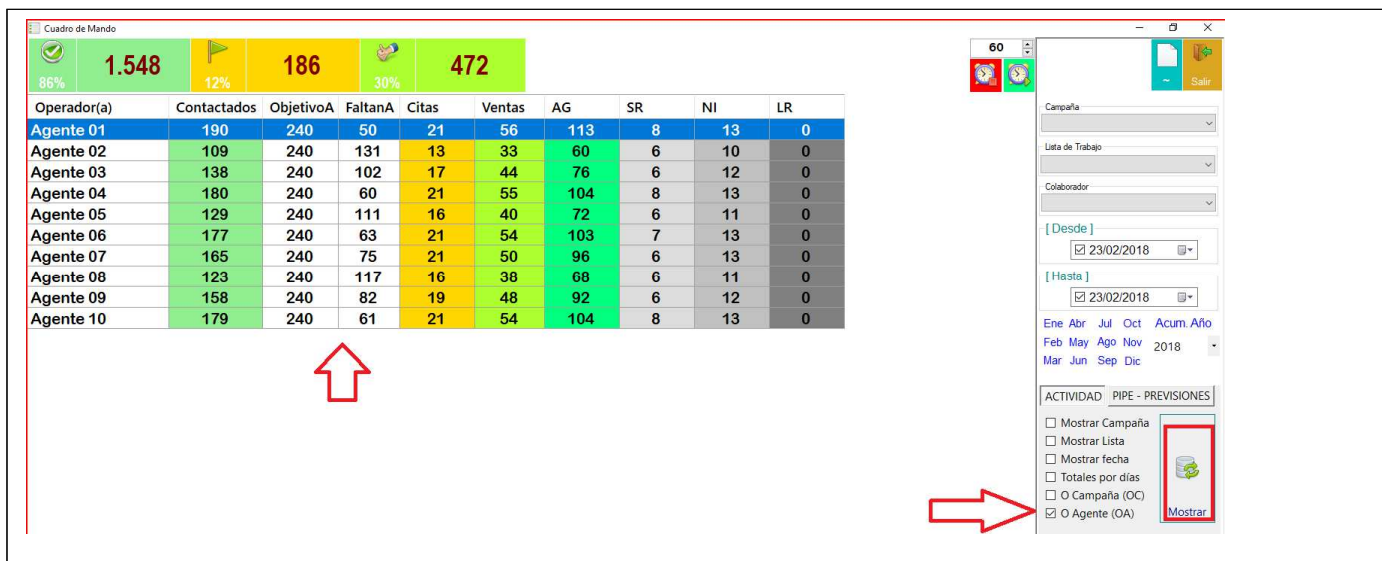
NI

Número de clientes/contactos No Interesa . (Resultado "No Interesa")

LR

Número de clientes/contactos incluidos en la Lista Robinson . (Resultado "Lista Robinson")

Ejemplo de Cuadro de Mando de un día, activando la opción de Mostrar O Agente (OA), objetivos por Agente, y botón de Mostrar. Se visualiza la actividad de mis 10 Agentes/Teleoperadores.



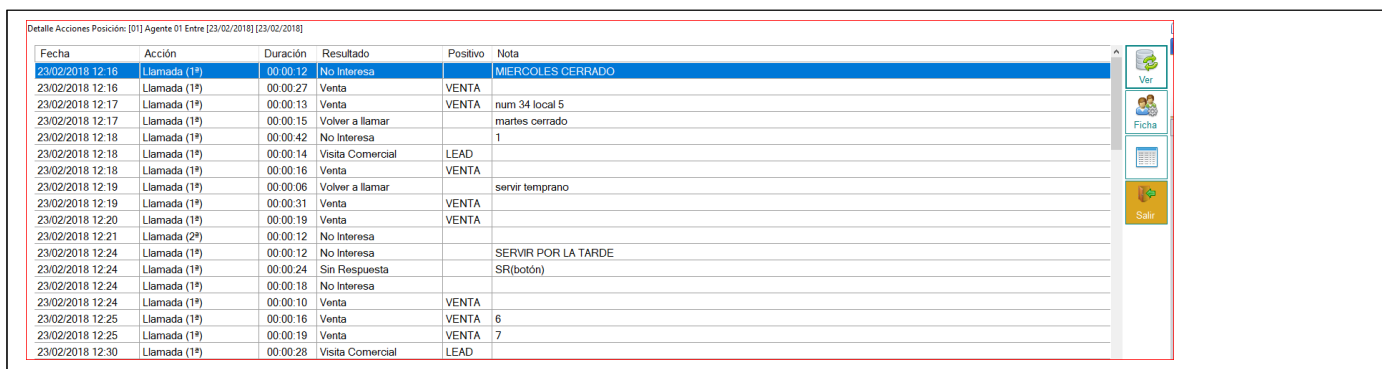
The dashboard displays the following metrics:

- 86% (Green bar)
- 1.548 (Green bar)
- 12% (Yellow bar)
- 186 (Yellow bar)
- 30% (Green bar)
- 472 (Green bar)

Operador(a)	Contactados	ObjetivoA	FaltanA	Citas	Ventas	AG	SR	NI	LR
Agente 01	190	240	50	21	56	113	8	13	0
Agente 02	109	240	131	13	33	60	6	10	0
Agente 03	138	240	102	17	44	76	6	12	0
Agente 04	180	240	60	21	55	104	8	13	0
Agente 05	129	240	111	16	40	72	6	11	0
Agente 06	177	240	63	21	54	103	7	13	0
Agente 07	165	240	75	21	50	96	6	13	0
Agente 08	123	240	117	16	38	68	6	11	0
Agente 09	158	240	82	19	48	92	6	12	0
Agente 10	179	240	61	21	54	104	8	13	0

The sidebar on the right includes filters for Campaign, Work List, and Collaborator, along with date ranges and a 'Mostrar' button highlighted with a red arrow.

Haciendo doble clic sobre cualquier línea del panel, aparece el detalle de su actividad, como se muestra en la imagen de abajo.



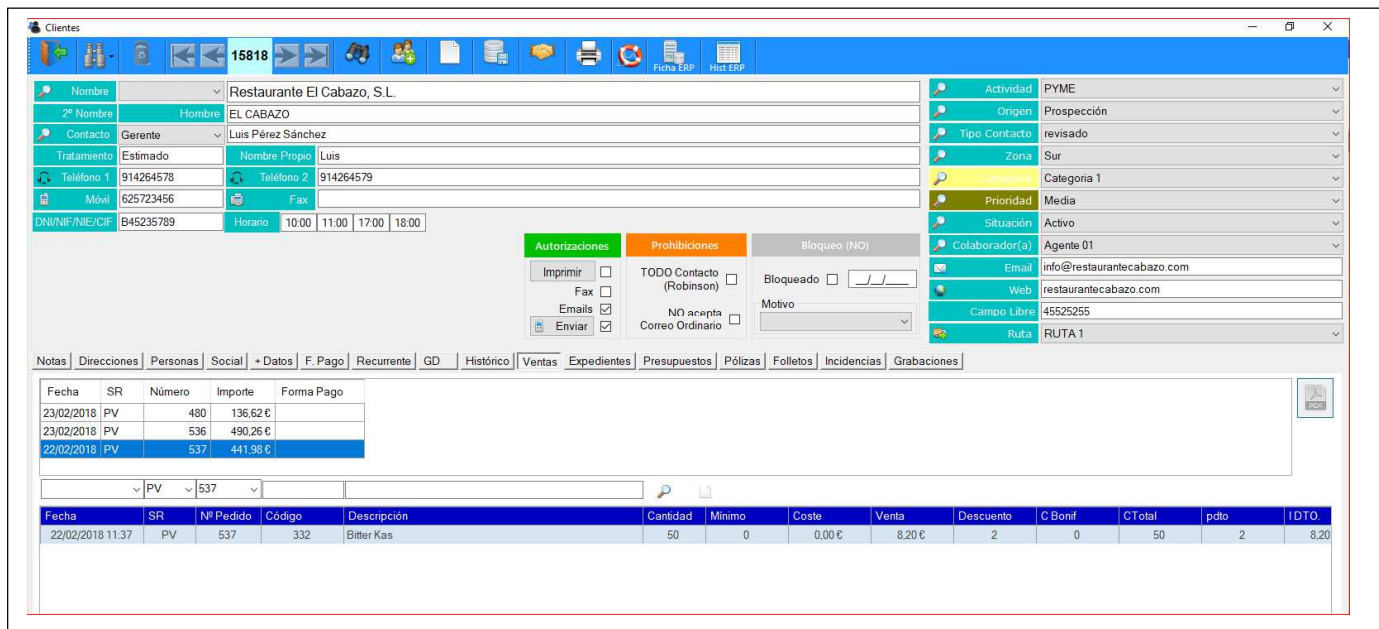
The 'Detalle Acciones' window displays the following data:

Fecha	Acción	Duración	Resultado	Positivo	Nota
23/02/2018 12:16	Llamada (1ª)	00:00:12	No Interesa		MIÉRCOLES CERRADO
23/02/2018 12:16	Llamada (1ª)	00:00:27	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:17	Llamada (1ª)	00:00:13	Venta	VENTA	num 34 local 5
23/02/2018 12:17	Llamada (1ª)	00:00:15	Volver a llamar		martes cerrado
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:42	No Interesa		1
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:14	Visita Comercial	LEAD	
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:16	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:19	Llamada (1ª)	00:00:06	Volver a llamar		servir temprano
23/02/2018 12:19	Llamada (1ª)	00:00:31	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:20	Llamada (1ª)	00:00:19	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:21	Llamada (2ª)	00:00:12	No Interesa		
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:12	No Interesa		SERVIR POR LA TARDE
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:24	Sin Respuesta		SR(botón)
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:18	No Interesa		
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:10	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:25	Llamada (1ª)	00:00:16	Venta	VENTA	6
23/02/2018 12:25	Llamada (1ª)	00:00:19	Venta	VENTA	7
23/02/2018 12:30	Llamada (1ª)	00:00:28	Visita Comercial	LEAD	

Me aparece el detalle de cada Acción, fecha, Tipo de Acción, si es 1ª Llamada, 2ª Llamada, Llamada Recibida, la Duración de la llamada, el Resultado de la llamada, si el resultado de la llamada es Positivo, Venta o LEAD, y la nota que pone en cada llamada el Agente.

Se pueden ordenar, por cualquiera de los campos, como Fecha, Acción, Resultado, haciendo clic en el título de la columna, como por ejemplo "Resultado".

Haciendo doble clic, en cualquier línea, entramos en la ficha del cliente/contacto pudiendo ver su histórico, ventas, etc.



Clientes

15818

Nombre: Restaurante El Cabazo, S.L.

2º Nombre: Hombre EL CABAZO

Contacto: Gerente Luis Pérez Sánchez

Tratamiento: Estimado **Nombre Propio:** Luis

Teléfono 1: 914264578 **Teléfono 2:** 914264579

Móvil: 625723456 **Fax:**

DNI/NIF/NIE/CIF: B45235789 **Horario:** 10:00 11:00 17:00 18:00

Actividad: PYME

Origen: Prospección

Tipo Contacto: revisado

Zona: Sur

Categoría: Categoría 1

Prioridad: Media

Situación: Activo

Colaborador(a): Agente 01

Email: info@restaurantecabazo.com

Web: restaurantecabazo.com

Campo Libre: 45525255

Ruta: RUTA 1

Autorizaciones: Imprimir ☐ Fax ☐ Emails ☒ Enviar ☒

Prohibiciones: TODO Contacto (Robinson) ☐ NO acepta Correo Ordinario ☐

Bloqueo (NO): Bloqueado ☐ Motivo

Notas | Direcciones | Personas | Social | + Datos | F. Pago | Recurrente | GD | Histórico | Ventas | Expedientes | Presupuestos | Pólizas | Folletos | Incidencias | Grabaciones

Fecha	SR	Número	Importe	Forma Pago
23/02/2018	PV	480	136,62 €	
23/02/2018	PV	536	490,26 €	
22/02/2018	PV	537	441,98 €	

Fecha	SR	Nº Pedido	Código	Descripción	Cantidad	Mínimo	Coste	Venta	Descuento	C Bonif	CTotal	pdto	IDTO
22/02/2018 11:37	PV	537	332	Bitter Kas	50	0	0,00 €	8,20 €	2	0	50	2	8,20

Salgo de esta pantalla con el botón de salir , situado arriba a la izquierda o pulsando la tecla escape. Me vuelve a la pantalla de detalle de Actividad del Agente, donde estaba, pudiendo seleccionar otra línea, y repetir el proceso de visualizar ventas, históricos, etc.

Detalle Acciones Posición: [01] Agente 01 Entre [23/02/2018] [23/02/2018]

Fecha	Acción	Duración	Resultado	Positivo	Nota
23/02/2018 12:16	Llamada (1ª)	00:00:12	No interesa		MIÉRCOLES CERRADO
23/02/2018 12:16	Llamada (1ª)	00:00:27	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:17	Llamada (1ª)	00:00:13	Venta	VENTA	num 34 local 5
23/02/2018 12:17	Llamada (1ª)	00:00:15	Volver a llamar		martes cerrado
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:42	No interesa		1
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:14	Visita Comercial	LEAD	
23/02/2018 12:18	Llamada (1ª)	00:00:16	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:19	Llamada (1ª)	00:00:06	Volver a llamar		servir temprano
23/02/2018 12:19	Llamada (1ª)	00:00:31	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:20	Llamada (1ª)	00:00:19	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:21	Llamada (2ª)	00:00:12	No interesa		
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:12	No interesa		SERVIR POR LA TARDE
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:24	Sin Respuesta		SR(botón)
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:18	No interesa		
23/02/2018 12:24	Llamada (1ª)	00:00:10	Venta	VENTA	
23/02/2018 12:25	Llamada (1ª)	00:00:16	Venta	VENTA	6
23/02/2018 12:25	Llamada (1ª)	00:00:19	Venta	VENTA	7
23/02/2018 12:30	Llamada (1ª)	00:00:28	Visita Comercial	LEAD	

Ver
Ficha
Salir



Botón de refresco de pantalla.



Botón para acceder a la ficha del cliente, contacto seleccionado. Es lo mismo que hacer doble clic sobre la línea.



Botón para visualizar al histórico de la línea seleccionada.



Botón para salir de esta opción y acceder a la primera pantalla del Cuadro de Mando, indicadores.