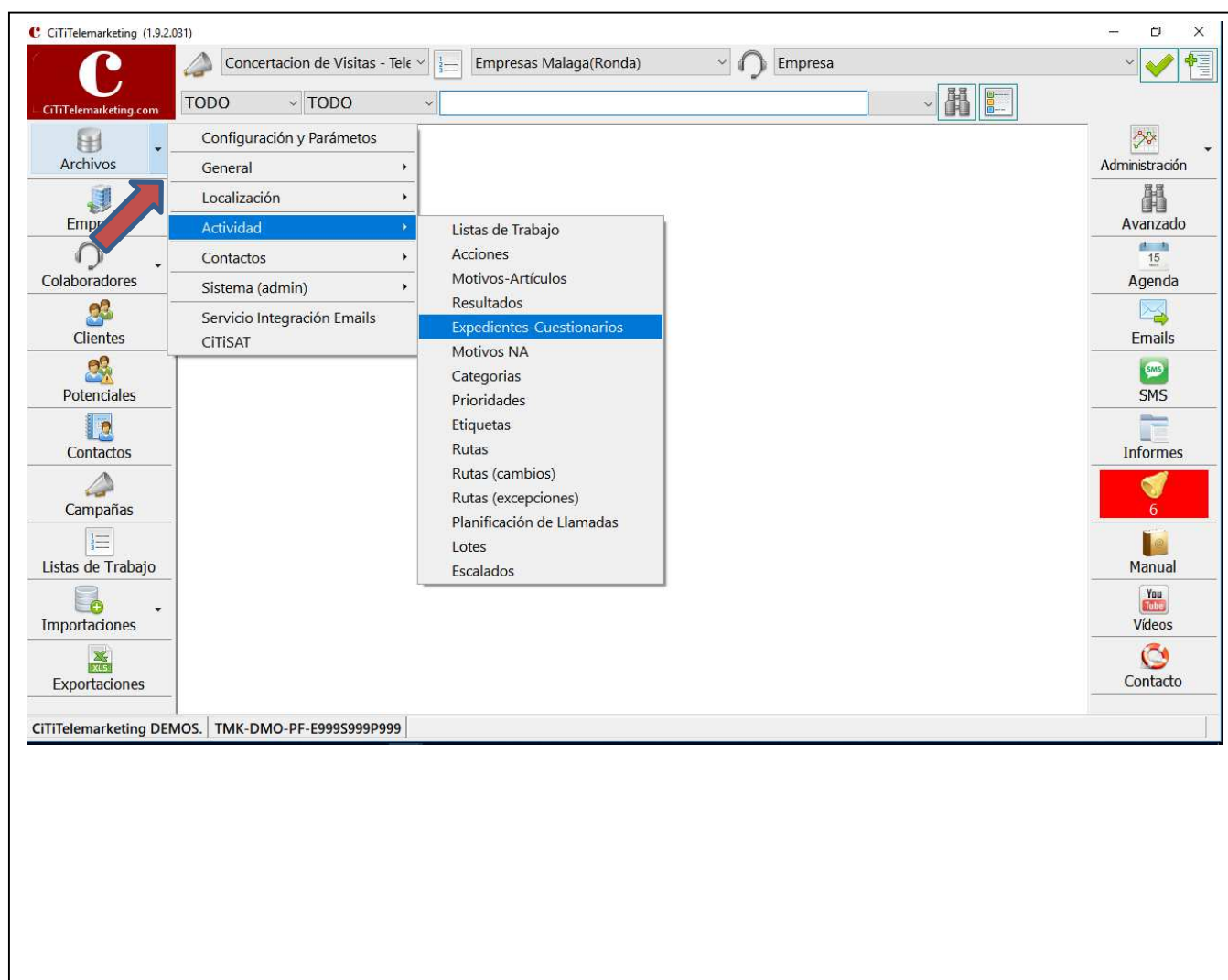
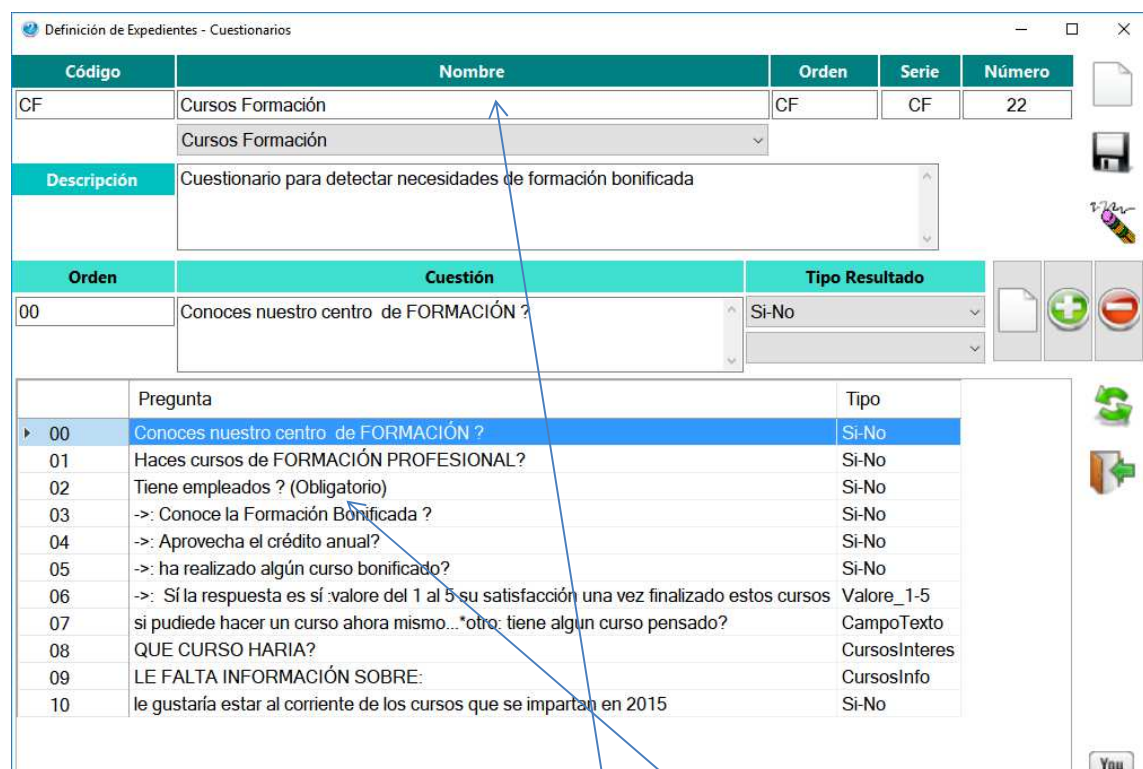


CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE TELEVENTA

A la opción de mantenimiento de Expedientes-Cuestionarios, se accede desde el menú principal, haciendo clic en el desplegable del botón de Archivos, Actividad, Expedientes-Cuestionarios, que señala la flecha roja de la imagen.





Código	Nombre	Orden	Serie	Número
CF	Cursos Formación	CF	CF	22

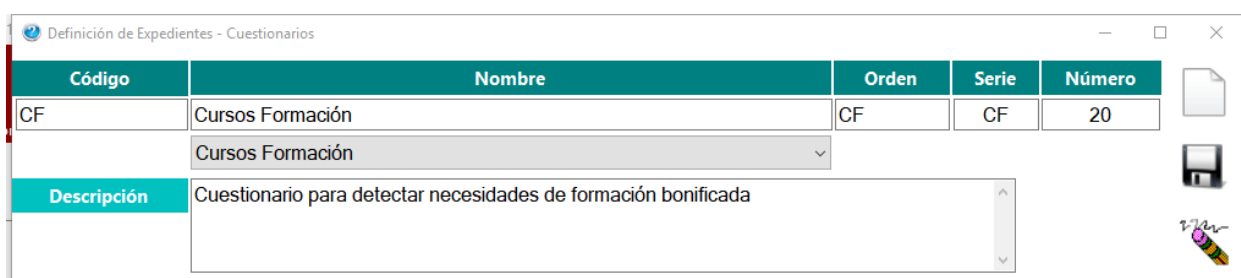
Orden	Cuestión	Tipo Resultado
00	Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	Si-No

Orden	Pregunta	Tipo
00	Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	Si-No
01	Haces cursos de FORMACIÓN PROFESIONAL?	Si-No
02	Tiene empleados ? (Obligatorio)	Si-No
03	->: Conoce la Formación Bonificada ?	Si-No
04	->: Aprovecha el crédito anual?	Si-No
05	->: ha realizado algún curso bonificado?	Si-No
06	->: Si la respuesta es sí: valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos	Valore_1-5
07	si puedes hacer un curso ahora mismo...*otro: tiene algun curso pensado?	CampoTexto
08	QUE CURSO HARIA?	CursosInteres
09	LE FALTA INFORMACIÓN SOBRE:	CursosInfo
10	le gustaría estar al corriente de los cursos que se imparten en 2015	Si-No

El expediente-cuestionario está formado por dos partes, la cabecera y varias líneas en las cuales definiremos preguntas y los datos –característica y tamaño- que podrán admitir.

Los botones,  añade un cuestionario nuevo en caso de pulsar en la cabecera o una línea si lo hacemos en el botón inferior , graba lo introducido,  borra expediente-cuestionario,  añade la línea que tenemos definida al cuestionario,  elimina la línea seleccionada del cuestionario,  actualiza los datos de las líneas,  nos lleva al vídeo descriptivo de esta opción.  Nos muestra este manual y con  salimos de esta ventana y volvemos al menú principal.

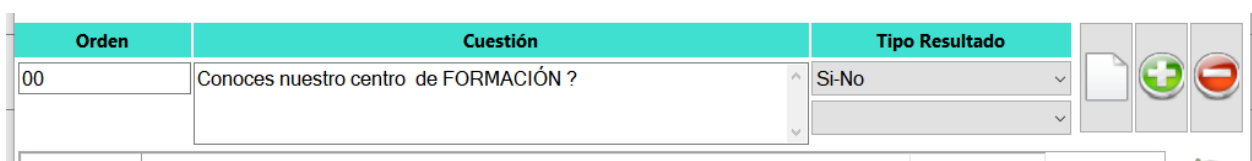
Para crear un nuevo formato de cuestionario pulsaremos el botón de nuevo  introduciremos un código identificativo de este formato de cuestionario, un nombre para el mismo, orden para clasificarlo en la lista, la serie y número para identificar los datos que se vayan almacenando en los distintos cuestionarios con este formato.



Código	Nombre	Orden	Serie	Número
CF	Cursos Formación	CF	CF	20

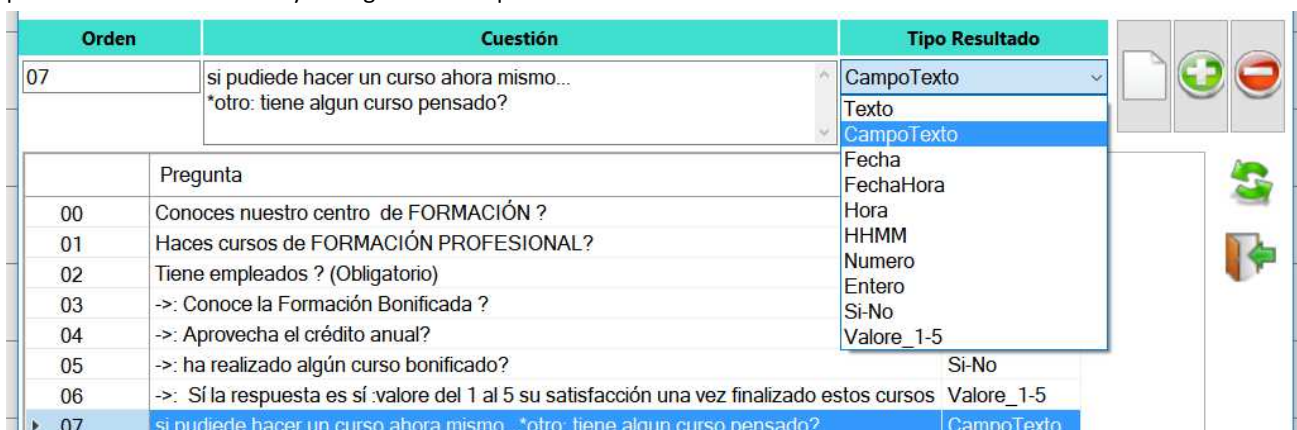
Descripción: Cuestionario para detectar necesidades de formación bonificada

A continuación definiremos las preguntas que tendrá el cuestionario. Pulsaremos  para añadir una nueva. Pondremos el **Orden** de la pregunta, que se definirá por un valor alfanumérico, el Nombre que aparecerá para la pregunta –**Cuestión**– y el **Tipo de Resultado**.



Orden	Cuestión	Tipo Resultado
00	Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	Si-No

El **Tipo Resultado** es predefinible. Podremos introducir valores de tipo texto, numero, entero, fecha, fecha y hora o desplegables. Por ejemplo, si elegimos entero, solo podremos introducir valores numéricos sin decimales, o si elegimos fecha controlará que el dato se ajuste al formato valido de fecha. En caso de texto tenemos dos posibilidades: CampoTexto nos permite una línea de texto y si elegimos Texto podremos introducir varias líneas.



Orden	Cuestión	Tipo Resultado
07	si pudiende hacer un curso ahora mismo... *otro: tiene algun curso pensado?	CampoTexto
	Pregunta	
00	Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	
01	Haces cursos de FORMACIÓN PROFESIONAL?	
02	Tiene empleados ? (Obligatorio)	
03	->: Conoce la Formación Bonificada ?	
04	->: Aprovecha el crédito anual?	
05	->: ha realizado algún curso bonificado?	Si-No
06	->: Sí la respuesta es sí :valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos	Valore_1-5
07	si pudiende hacer un curso ahora mismo...*otro: tiene algun curso pensado?	CampoTexto

También podemos hacer que el dato a introducir haya que elegirlo de un valor previamente introducido por nosotros. En el ejemplo de arriba, sería el **Tipo Resultado Si-No** o bien **Valore_1-5**. En el caso de elegir **Valore_1-5** veríamos:

Orden	Cuestión	Tipo Resultado
06	->: Si la respuesta es sí : valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos	Valore_1-5
	Pregunta	
00	Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	
01	Haces cursos de FORMACIÓN PROFESIONAL?	
02	Tiene empleados ? (Obligatorio)	
03	->: Conoce la Formación Bonificada ?	Si-No
04	->: Aprovecha el crédito anual?	Si-No
05	->: ha realizado algún curso bonificado?	Si-No
06	->: Si la respuesta es sí, valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos	Valore_1-5

1 Muy Satisfecho
2 Poco Satisfecho
3 Ni satisfecho ni insatisfecho
4 Insatisfecho
5 Muy Insatisfecho

Que serían los del desplegable, los únicos datos que podríamos elegir para contestar a la pregunta.

Para programar estos desplegables a la hora de confeccionar un cuestionario a nuestra medida, tendremos que modificar el contenido del fichero TiposRespuestas.txt que está ubicado en la carpeta: C:\CiTiTelemarketing\Cuestionarios\Plantillas

```
TiposRespuestas.txt: Bloc de notas
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
Texto
CampoTexto
Fecha
FechaHora
Hora
HHMM
Numero
Entero
Si-No
Valore_1-5
```

Este es el contenido de este fichero en este ejemplo. Las dos últimas líneas, Si-No y Valore_1-5 hacen referencia a dos ficheros de con esos nombres (Valore_1-5.txt y Si-No.txt) que guardarán los valores usados en los desplegables y que estarán ubicados en la misma carpeta (C:\CiTiTelemarketing\Cuestionarios\Plantillas). EL contenido de ellos será:



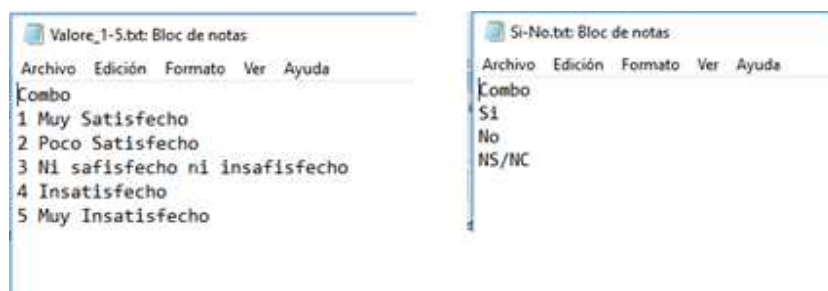
cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Menú Principal

Archivos – Actividad – Expedientes-Cuestionarios

V.1.9.x



Con esto tendremos configurado nuestro cuestionario.

Ahora lo que nos queda sería crear un resultado que use el cuestionario: Vamos a Campañas, Resultados y pulsamos el boton de  Resultados que nos lleva al mantenimiento para crear el resultado que llame al cuestionario.

CiTiTelemarketing (1.9.2.181)

Campañas

☐ Incluir las Campañas Cerradas

Código	Campaña	Desde	Hasta	Días por Semana	Días	Horas Día	Posiciones	Intentos
002-2016	Televenta FORMACIÓN	01/09/2018	31/12/2020	5 (L-V)	347	4	4	3
ConV2017	Concertacion de Visitas - Televenta	01/09/2018	31/12/2020	5	609	6	4	3
MFPS	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	Ferreteria 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	01/09/2018	31/12/2019	5	522	8	10	3

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

 Resultados 050 Volver a llamar

	Código	Descripción	Nueva Acción
1	050	Volver a llamar(31)	Llamada Concertada
2	015	Venta(23)	NO (CIERRA)
3	002	Visita Comercial(8)	Visita
4	010	Venta(0)	NO (CIERRA)
5	995	Error Fax(0)	NO (CIERRA)
6	996	Error Número(5)	NO (CIERRA)
7	998	Sin Respuesta(2)	NO (CIERRA)
8	999	No Interesa(6)	NO (CIERRA)
9	9999	CUELGA(0)	NO (CIERRA)
10	997	ROBINSON(2)	NO (CIERRA)

En el mantenimiento creamos o modificamos una línea con un código único, descripción del cuestionario, un guion en la columna Nueva, un valor en Orden que nos servirá para definir la posición del resultado en la lista, marcamos la columna Cierra, en Sr pondremos la serie del localizador de cuestionario, en Número el número del mismo y en Cuestionario el código del cuestionario que se va a usar y que previamente hemos creado –en este ejemplo CF-.

Mantenimiento [Resultados]

Salir (Esc) Seleccionar 11 de 39 Nuevo (F12) Grabar (F9) Borrar (F7) Imprimir (F10) Ayuda Video 10 18

	Código	Descripción	Nueva	Orden	Formulario	Venta	Led	SINRespuesta	NOInteresa	Robinson	Agenda	Cierra	ErrorFax	ErrorNumero	Sr	Numero	Informe	Cuestionario	Callo
2071	015	Venta	-	015	D30	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	PV	631	rptPedido		☐
2072	016	Ventas HOY	TA	016	D30	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	PV	0	rptPedido		☐
2043	017	Venta y Agenda	TA	017	D05	☒	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	15VP	19	rptcontrato		☐
2048	050	Volver a llamar	TA			☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐				P	☐
2054	100	Cuestionario	-	005		☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	15CA	1		CF	☒
2055	101	Cuestionario A	-	006		☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐	15AU	1		EM	☐
2083	150	Revisión en 1 año	TA		D365	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐					☐
2081	151	Volver a llamar en 1 mes	TA		D30	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☐	☐					☐

Lo grabamos , seleccionamos , salimos del mantenimiento de resultados  y lo pasamos a usar en la campaña seleccionándolo con el botón  y grabando luego con .

Campañas

☐ Incluir las Campañas Cerradas

Código	Campaña	Desde	Hasta	Días por Semana	Días	Horas Día	Posiciones	Intentos
002-2016	Televenta FORMACIÓN	01/09/2018	31/12/2020	5 (L-V)	347	4	4	3
ConV2017	Concertacion de Visitas - Televenta	01/09/2018	31/12/2020	5	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	Ferreteria 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

Resultados 100 Cuestionario

	Código	Descripción	Nueva Acción
1	050	Volver a llamar(31)	Llamada Concertada
2	100	Cuestionario(0)	NO (CIERRA)
3	015	Venta(23)	NO (CIERRA)
4	002	Visita Comercial(8)	Visita
5	010	Venta(0)	NO (CIERRA)
6	995	Error Fax(0)	NO (CIERRA)
7	996	Error Número(5)	NO (CIERRA)
8	998	Sin Respuesta(2)	NO (CIERRA)



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Menú Principal

Archivos – Actividad – Expedientes-Cuestionarios

V.1.9.x

De esta manera ya tenemos listo y configurado nuestro cuestionario.

Durante una acción elegiremos el resultado Cuestionario o el nombre que le hayamos puesto y el botón cuestionario nos activa el cuestionario a rellenar:

Acción Campaña [002-2016] Televenta FORMACIÓN Lista [002-L01] Madrid Particulares Agente [*] TODOS

Teléfono 956462293 **Móvil** ☐ Acepta SMS

Teléfono 2 **Teléfono 3**

Contactos Palmira Galvan Hidalgo

Dirección CALLE MARROQUINEROS, 25
11600 Población UBRIQUE
Cádiz

NIF/CIF

Email

Llamada Actual Campaña
Minutos 1,7 10
Nº Intento 1 3
Hoy 0 24

Acción 21/02/2019 12:52 Llamada (1ª) Horario

Motivo CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Argumentario

Resultado Cuestionario Cuestionario

NOTAS **VENTA** **CITA** **CUESTIONARIO (CF)** **HISTÓRICO** **PRÓXIMAS ACCIONES** **HISTÓRICO DE VENTAS**

Vacaciones desde Vacaciones hasta Prioridad

Zona Actividad Categoría

Origen Paginas Blancas A Tipo Contacto Situación

Saldo Actual (0,00 €)

Acción

Lista

Ficha

Memo

Al pulsar en el botón **Cuestionario** nos aparecerá la ventana del cuestionario elegido, que vemos abajo.

Pulsamos el botón  que nos preguntará si queremos generar un nuevo localizador para identificar a los datos que vamos a introducir en este cuestionario, le pulsaremos en sí, con lo cual vamos ya a introducir los datos en el cuestionario.

Nuevo Registro

¿ Va a dar de alta el Localizador CF-23
¿ Seguro ?



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Menú Principal

Archivos – Actividad – Expedientes-Cuestionarios

V.1.9.x

Cuestionario

Contactos Cursos Formación Localizador CF-22 Creación 22/02/2019

Ordenante Empresa

Situación desde Importe/Valor % Oportunidad Recurrente [Validez]

Previsión Venta

Archivo PDF 1

->: Si la respuesta es sí: valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos

Respuesta

1 Muy Satisfecho

2 Poco Satisfecho

3 Ni satisfecho ni insatisfecho

4 Insatisfecho

5 Muy Insatisfecho

Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?

Haces cursos de FORMACIÓN PROFESIONAL?

Tiene empleados ? (Obligatorio)

->: Conoce la Formación Bonificada ?

->: Aprovecha el crédito anual?

->: ha realizado algún curso bonificado?

->: Si la respuesta es sí: valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos

si pudiese hacer un curso ahora mismo...*otro: tiene algun curso pensado?

QUE CURSO HARIA?

LE FALTA INFORMACIÓN SOBRE:

le gustaría estar al corriente de los cursos que se imparten en 2019

Contestaremos a las preguntas definidas en el mismo, bien sea con texto, números, fechas o eligiendo la respuesta en el desplegable y pulsando intro. Pulsaremos para grabar . Podemos movernos por la preguntas con el ratón o los botones  y . Saldremos con .

Podemos consultar, editar y añadir nuevos datos a los cuestionarios existentes, añadir nuevos o borrar existentes en la pestaña expedientes en la ficha del Contacto/Potencial/Cliente:



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Menú Principal

Archivos – Actividad – Expedientes-Cuestionarios

V.1.9.x

The screenshot displays the 'Contactos' (Contacts) module. At the top, there's a navigation bar with icons for various functions. Below it, a contact profile for 'Palmira Galvan Hidalgo' is shown, including fields for name, contact information, and activity. To the right of the profile, there are sections for 'Autorizaciones' (Authorizations), 'Prohibiciones' (Prohibitions), and 'Bloqueo (NO)' (Block (NO)). Below these, there are tabs for 'Notas', 'Direcciones', 'Personas', 'Social', '+ Datos', 'F. Pago', 'Recurrente', 'GD', 'Histórico', 'Ventas', 'Expedientes', 'Ofertas', 'Cuestionarios', 'Folletos', 'Doc.Técnicos', and 'Grabaciones'. The 'Cuestionarios' (Questionnaires) tab is active, showing a list of questionnaires on the left and the details of the selected one on the right. The list on the left includes columns for 'Fecha' (Date), 'Expediente' (Case), and 'Localizador' (Locator). The details on the right show a series of questions and answers related to a course.

Fecha	Expediente	Localizador
21/02/2019	Salud	11
21/02/2019	Presupuestos	63
21/02/2019	Presupuestos	64
21/02/2019	Presupuestos	65
21/02/2019	Cursos Formación	CF-21
22/02/2019	Cursos Formación	CF-22

Conoces nuestro centro de FORMACIÓN ?	No
Haces cursos de FORMACIÓN PROFESIONAL?	Si
Tiene empleados ? (Obligatorio)	Si
-> Conoce la Formación Bonificada ?	No
-> Aprovecha el crédito anual?	
-> ha realizado algún curso bonificado?	Si
-> Si la respuesta es sí ,valore del 1 al 5 su satisfacción una vez finalizado estos cursos	3 Ni satisfecho ni insatisfecho
si pudiese hacer un curso ahora mismo...¿otro: tiene algun curso pensado?	
QUE CURSO HARIA?	CHINO SIMPLIFICADO
LE FALTA INFORMACIÓN SOBRE:	
le gustaría estar al corriente de los cursos que se impartan en 2019	Si

Nos moveremos en la rejilla de la izquierda que nos muestra la fecha, el nombre del expedientes/cuestionario y el localizador. En la parte derecha vemos los datos del cuestionario que tenemos seleccionado. Con el botón  puedo añadir nuevos cuestionarios, con el botón  edito los datos del que tengo seleccionado. Con  borro el cuestionario y con  refresco la lista.