

CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

Al entrar en la lista de trabajo me debo fijar si tengo acciones Vencidas, para primero ir a realizarlas:



- Acciones Vencidas, en toda la aplicación referenciada con este icono

Las acciones Vencidas, son aquellas llamadas, en las que el cliente, contacto o potencial, dice que se le llame en otro momento. Cuando se está llamando, como se explica en la parte de Acciones (Llamadas), el cliente/contacto/potencial puede solicitar que se le llame en 10 minutos, o mañana o dentro de 1 semana, en ese momento yo se agenda para ese día y hora, y cuando llegue ese día y hora, la aplicación avisa, en la pantalla de Acciones Vencidas, parpadeando con ese icono, con el número de Acciones Vencidas pendientes de realizar. El teleoperador, se despreocupa de cuando hay que volver a llamar a un cliente/contacto/potencial.

Al hacer clic en el botón de “Acciones Vencidas se visualiza lo siguiente:

Aviso de Acciones Vencidas

Acciones vencidas (3)

☐ Ventas
 ☐ Ambas
 Etiqueta:
 Prioridad:
 Texto a buscar:
 Orden: ☐ Etiqueta ☐ Prioridad

☐ Concertaciones

Número de líneas móviles: 10 muy interesados Hablar con Maria Pérez

ADSL: SI () No (x)

FIBRA: SI (x) No ()

Agenda	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Acción	Teléfonos	Tipo	Contacto	Alias	Nota
21/02/2019 12:30	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Contacto	S.L. Retamero-Salessi Asociados		Número de líneas móviles: 10 muy interesados Hablar con
21/02/2019 13:00	Baja		Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Cliente	FLORES ROCIO NOVO		muy interesado en nuestros productos
21/02/2019 12:00		Muy Alta	Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Contacto	Felix Borrego Gomez		Número de líneas móviles: 10 ADSL: SI () No (x) FIBRA:

Fecha	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Asignado a	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR	Pedido
21/02/2019 12:30	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concer...	00:00:00		☐	☐		
21/02/2019 12:27	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concer...	00:00:08	Volver a llamar	☐	☐		0
21/02/2019 12:21	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (1*)	00:00:24	Volver a llamar	☐	☐		0
23/05/2018 11:02	Media	Media	Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		RIBERA DEL D...	Llamada (1*)	00:01:12	Volver a llamar	☐	☐		0

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

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



Muestra el día y la hora, en que se quedó en llamar al cliente/contacto/potencial, nombre del cliente, y además la nota que en su momento se escribió al realizar la llamada. También pinta su histórico de llamadas, emails, etc...

El orden de visualización es por día, hora de llamada, etiqueta(asociada a la Acción) y prioridad (asociada al cliente/potencial/contacto).

Para realizar la llamada, se selecciona el cliente/potencial o contacto que se desee, el cursor por defecto, se sitúa en el primero, y se pulsa el botón de  que en toda la aplicación nos va a llevar a la pantalla de Acciones, pantalla desde donde se realiza la llamada. (Ver manual de Acciones).

Cuando se cierra esa llamada, el cursor se sitúa, en la siguiente llamada de la agenda (acción vencida), pendiente de llamar, con lo que el proceso es el mismo, pulsamos el icono de Abrir, y así con todas.

Cuando terminamos, pulsamos el botón de salir.



Podemos no realizar las llamadas a la Acciones vencidas, en este momento y salir a la lista con el botón de salir, me estará avisando continuamente que tenemos llamadas pendientes de realizar. Pulso cuando lo desee el botón de Acciones Vencidas  para volver a esa opción.

Opciones que disponibles dentro de la pantalla de “Acciones Vencidas”

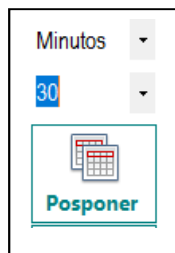
- Salir de Acciones Vencidas, a la lista de trabajo.



- Abrir, es realizar la llamada al cliente/potencial/contacto que tengamos seleccionado.

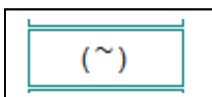


- Posponer una llamada, unos minutos o para otro día.



- Muestra todas las acciones que tengo pendientes aunque no haya llegado la hora y el día de realizarlas,

Son llamadas de mañana, pasado...



Pinchando o despinchando se activa y desactiva.

- Botón de refresco de pantalla.



- Borra la Acción Vencida seleccionada, no borra la ficha, ni el histórico, solo borra esta anotación en la agenda, en las acciones vencidas de volver a llamar.



- Muestra el histórico del cliente/potencial seleccionado.



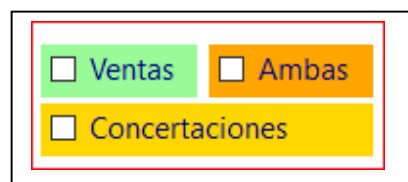
- Acceder al manual de Acciones Vencidas de CiTiTelemarketing.



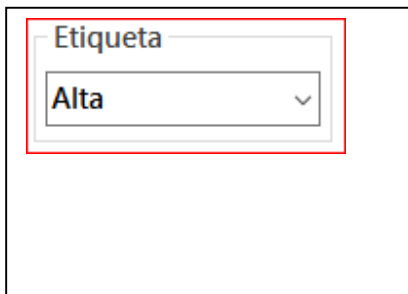
En la parte superior, aparecen unos filtros, para seleccionar los clientes/contactos/potenciales a los que se quiere llamar primero, se usa cuando los teleoperadores, tienen agendas muy amplias y desean primero llamar a clientes/potenciales/contactos, ya con ventas o visitas anteriores, por prioridad, hora, etiqueta, o nombre del cliente.



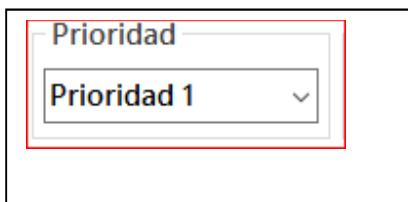
TIPOS DE FILTROS:



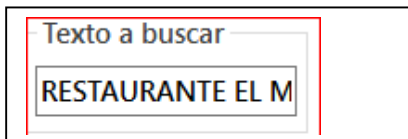
Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos, que ya compraron con anterioridad, o les visitó un comercial, o ambas.



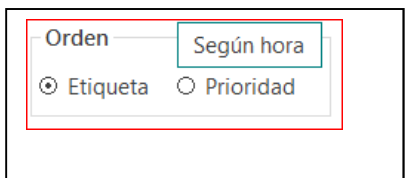
Nos muestra sólo aquellos clientes que tengan la etiqueta seleccionada, en este ejemplo, "Alta". Cuando se agenda esta llamada permite seleccionar un tipo de etiqueta, para darle una prioridad a la hora de volver a llamar. **Se marca esta etiqueta en la acción, va asociado a cada llamada**, cuando se está indicando el día y hora de la próxima llamada. Se le asocia un color, si se desea, para que sea más visual.



Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos que tengan la prioridad seleccionada, en este ejemplo, "Prioridad 1". **El campo Prioridad, está asociado al cliente**. Se le asigna en su ficha, o desde la pantalla de Acciones, en la llamada.



Nos muestra sólo aquellos clientes/potenciales/contactos que contengan el texto a buscar, en este ejemplo, "RESTAURANTE EL M".



Permite indicar el Orden en el que me aparecen los clientes/potenciales/contactos a los que hay que llamar, que puede ser por Etiqueta, Prioridad o Según la hora de llamada.

- Introducir los datos de filtro y pulsar:



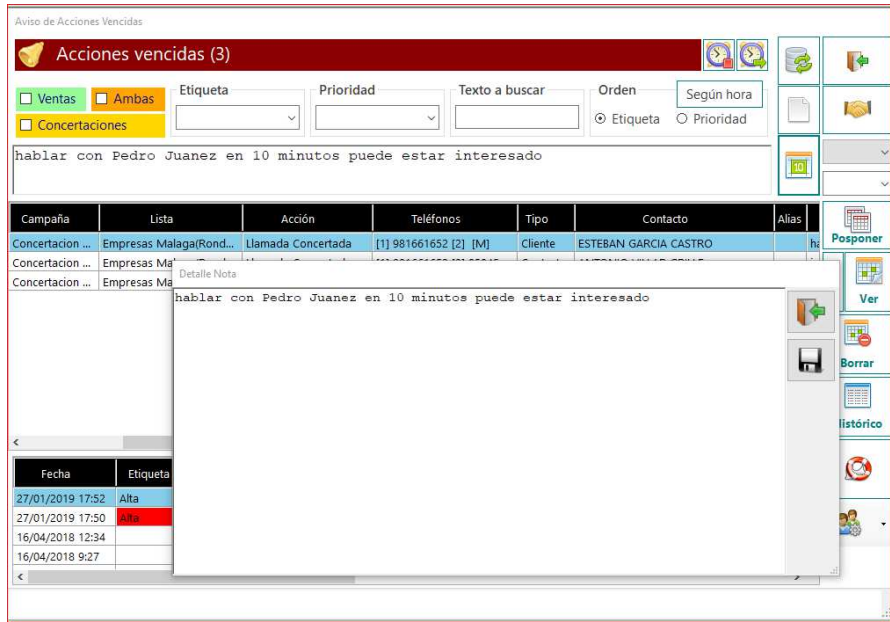
- Borra todos los filtros actuales pulsando el icono:



- Permite editar la nota y modificarla, seleccionando el icono asociado aparece la siguiente pantalla:



Se modifica la nota y se pulsa en el botón  para grabar el cambio.



Acciones vencidas (3)

hable con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar interesado

Campaña	Lista	Acción	Teléfonos	Tipo	Contacto	Alias
Concertacion ...	Empresas Malaga(Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Cliente	ESTEBAN GARCIA CASTRO	h
Concertacion ...	Empresas Ma					
Concertacion ...	Empresas Ma					

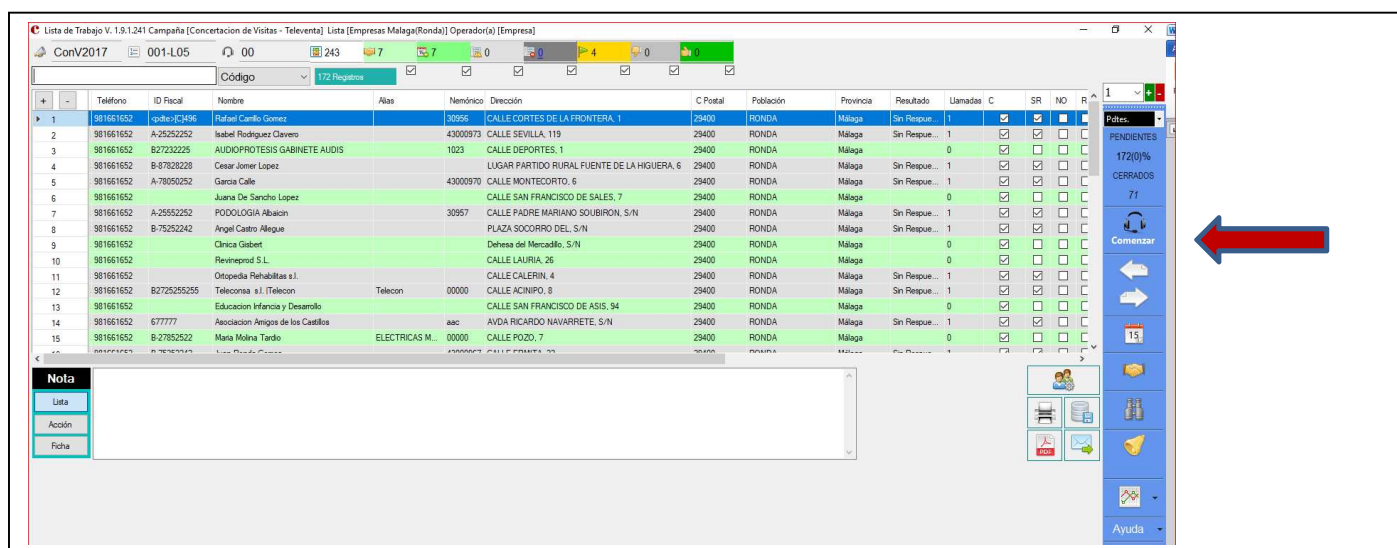
Detalle Nota:

hable con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar interesado

Fecha	Etiqueta
27/01/2019 17:52	Alta
27/01/2019 17:50	Alta
16/04/2018 12:34	
16/04/2018 9:27	

Lista de trabajo.

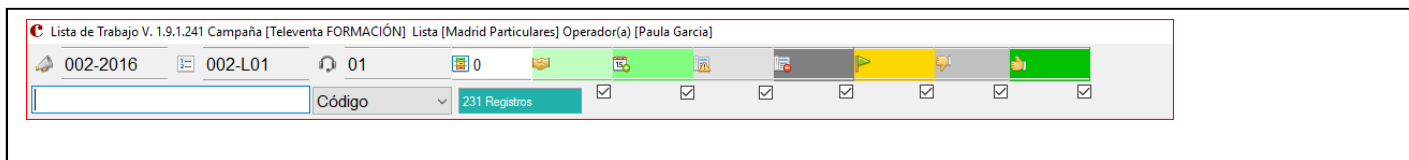
Como explicamos antes, lo primero que me puede aparecer, es una “Campana Roja”, con las acciones vencidas, pendientes de llamada, o acción. Si no tenemos ninguna, o ya realicé las llamadas, ya paso directamente a la lista de trabajo, que tengo asignada.



Me aparecen los clientes/potenciales, que están en la lista de trabajo que seleccioné al entrar en CiTiTelemarketing.

La visualización de las Acciones Vencidas “la Campana Roja”, es configurable, en vez de avisarnos con la Campana, puede traer a primer plano esa pantalla. Por defecto, avisa en “la Campana Roja” de las Acciones Pendientes.

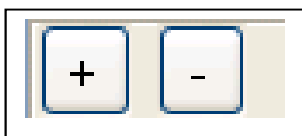
La parte superior de la pantalla nos muestra, datos de la campaña y de la lista de trabajo



Aparece el nombre del operador, la campaña y la lista de trabajo, en nuestro ejemplo, está llamando la operadora Paula García, la campaña es la Televenta Formación, y la lista de trabajo Madrid Particulares. Los números que aparecen a lado de los iconos, pueden mostrar datos distintos dependiendo del perfil del operador.

Vamos a explicar ahora, la parte central de la pantalla.

Nos aparece una rejilla con los datos de los contactos de la lista de trabajo.



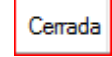
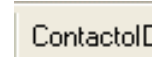
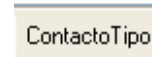
Estos botones me permiten aumentar o disminuir el tamaño de la letra, para poder configurar a nuestro gusto, la rejilla que nos muestra los contactos de la lista de trabajo.

En la rejilla que me muestra los contactos de la lista de trabajo, el tamaño de las columnas, se puede ajustar a las preferencias del operador. Puedo mover las columnas, y dejar el tamaño deseado. CitiTelemarketing, recordará la próxima vez que entre en la aplicación, la última configuración.

Teléfono	Nombre	Dirección	C Postal	Población	Provincia	Resultado	Llamadas
----------	--------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------

Se muestran los datos generales de cada contacto de la lista de trabajo, como su teléfono, nombre, dirección, código postal, población, provincia, y además el resultado de la última acción, y el número de Llamadas que hemos realizado a este contacto.

De cada contacto se indica lo siguiente:

	Si está marcado, indica que hemos Contactado con él.
	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto Sin Respuesta .
	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto No Interesa .
	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto Robinson . (No volver a llamar, ni a realizar ninguna acción).
	Indica que es un cliente/contacto Agendado para otra fecha.
	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es una Venta .
	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Led .
	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Error Número FAX .
	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Número Erróneo .
	Si está marcado, indica que esa Acción ya está Cerrada.
	Es el Identificador de ese contacto. Lo crea automáticamente la aplicación.
	Es el tipo de Contacto. P- Potencial C-Cliente T-Contacto
	Informa del email del contacto.

Con las barras de desplazamiento de la parte derecha, podemos visualizar estos datos, de todos los clientes/contactos de la Lista de Trabajo seleccionada.

Vamos ahora, a ver que seleccionando, cada contacto aparece la nota asociada a la acción y un histórico de todas las acciones de ese contacto. Se pueden ver las notas, de las acciones, de la lista, o de la ficha del contacto.

Nota

Lista

Acción

Ficha

Compran sobre todo bebidas, interesados en productos Gourmet, el viernes sobre las 12:00 está Juan que es el que lleva el tema de compras.

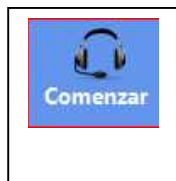
Fecha	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Asignada por	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR	Pedido	Base	Nota
27/01/2019 17:52	Alta		Concertacion de Visitas - ...	Empresas Malag...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (1)	00:00:25	Volver a llamar	☒	☒		0		hablar con Pedro Juanez en 10 minutos pu
27/01/2019 17:50	Alta		Concertacion de Visitas - ...	Empresas Malag...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concerta...	00:00:00		☐	☐				hablar con Pedro Juanez en 10 minutos pu
16/04/2018 12:34			Concertacion de Visitas - ...	Empresas Malag...	00 Empresa			Llamada Concerta...	00:00:36	No interesa	☐	☐				CAFÉS, BARES, CERVECERIAS

Avanza

Explicamos ahora los botones de la derecha de la pantalla:



- Permite seleccionar si deseo visualizar todos los contactos de la lista de trabajo, o sólo los pendientes de una nueva acción. (Todos ó Pdes.)



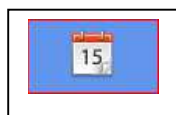
- **Comenzar.** Es el botón que tiene que pulsar el teleoperador, para comenzar a llamar a los clientes/contactos. Botón habitual para iniciar el trabajo. Si tengo marcación automática, se estaría lanzando la primera llamada.



- Se posiciona en el contacto anterior al que esté seleccionado en ese momento.



- Se posiciona en el contacto siguiente al que esté seleccionado en ese momento.



- Acceso a la Agenda de cada teleoperador.



- Entra en la pantalla de Acciones (pantalla de llamada), del contacto o cliente seleccionado.



- Buscador de Clientes/Contactos/Potenciales.



- Accedo a la pantalla de Acciones Vencidas. Se pone en rojo, cuando hay Acciones pendientes de realizar, y el número de operaciones pendientes.

A la derecha, de la pantalla de Notas, tenemos 6 botones, que nos permiten lo siguiente:



- Accedemos a la ficha de clientes, potenciales o contactos, directamente, sin tener que ir al menú principal.
- Primero izquierda, Imprimo la lista activa (1 icono)
- Primero derecha, Si modifico una nota de una Acción, me la actualiza. (2 icono)
- Segundo izquierda, Imprimo el documento PDF, asociado a una acción (3 icono)
- Segundo derecha, Permite enviar un email al contacto seleccionado. (4 icono)



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

ACCIONES.

Vamos a explicar en primer lugar, todos los campos de la pantalla, para luego ver, como se realizan distintos tipos de llamadas y resultados.

Acción Campaña [17-PRU] CAMPAÑA V.2017U Lista [17PRU] CLTES.TELEVENTA 2017U

📞 Teléfono	915252255	📱 Móvil	635253689	☒ SMS
📞 Teléfono 2	9152525255	📠 Fax		☐ Acepta FAX
Clientes	RESTAURANTE EL MAJAR			☐ NO Correo Postal
Gerente	Juan Pérez			☐ LOPD
Dirección	C/ El pinar 22			☒ Acepta Emails
	28210	Población	AGUIJEDA, LA	
NIF/CIF	B274525252			
Email	manjar@manjar.es			

Llamada	Actual	Campaña
Minutos	2,10	2
Nº Intento	3	3
Hoy	9	120

Vemos, que aparecen 3 números de teléfono y un fax.

Me muestra, si ya es un cliente, potencial o contacto, los datos de dirección, nif, e email, **persona de contacto**, dato muy importante en la llamada. Permite modificar los datos, quedando actualizada la ficha del contacto o cliente, al pulsar el botón de grabar.

☒ SMS

☐ Acepta FAX

☐ NO Correo Postal

☐ LOPD

☒ Acepta Emails

- Tenemos campos, para indicar si este contacto acepta, o no **SMS**, Correo ordinario, Emails, y si le hemos informado de la Ley de Protección de Datos (LOPD).
- Con el botón **Nuevo**, me limpia la pantalla, y me permite crear un nuevo contacto.
- Ficha**,  nos permite acceder de una forma rápida y directa a la ficha del cliente, potencial o contacto. De esta forma, puedo consultar o modificar datos de cualquier cliente/contacto que no aparezcan en la pantalla de llamada.

Llamada	Actual
Minutos	0.15
Nº Intento	2
Hoy	7

- Minutos**, Dispongo de información, sobre los minutos, que empleo en cada llamada, en este caso 15 segundos, y **un aviso**, se pone en **rojo**, cuando sobrepaso, los minutos asignados a cada llamada. Informativo para el operador. Esto es configurable por el usuario.
- Nº Intento**, Indica que número de intento de llamada, estoy haciendo a ese contacto.
- Hoy**, es el número de llamadas que hice hoy.

Campaña
3
4
120

- **Minutos**, informa sobre los datos de configuración de la llamada, de la campaña. Indica que planifiqué, que cada llamada se realice en 3 minutos. Cuando pase de ese tiempo, el número de minutos de la llamada Actual, se pondrá en **ROJO**.
- **Número de intentos** de re-llamada, para cada contacto, en caso de No Respuesta. Se configura previamente.
- **Número de llamadas**, que tiene que realizar la operadora ese día. Se configura previamente.

--	Acción	29/01/2019 11:55	Llamada (1ª)		Horario	10:00	12:00	17:00	18:00
Motivo	Presentacion Comercial		Próxima Acción		Argumentario				
Resultado	Volver a llamar	Alta	30/01/2019 10:00		Cuestionario				

Los Tipos de Acción, Motivos y Resultados, deben configurarse previamente, desde el menú principal en sus mantenimientos específicos.

- **Acción**. CiTiTelemarketing seleccionará la Acción que se va a realizar. Cuando son llamadas Sin Respuesta, CiTiTelemarketing, indica, en que número de llamada está ese contacto, llamada(2ª), llamada(3ª), etc. Permite también la selección de forma manual, para casos específicos. No hace falta seleccionar nada en este campo.
- **Motivo**. Indicamos el Motivo de la Acción. Aparece de forma automática en el caso de la televenta "**VENDER**", en le caso de concertación de visitas, "**PRESENTACIÓN**". No hace falta seleccionar nada en este campo. Puede ser, cualquier motivo, presentación, oferta de servicios, campaña verano, etc, en otro tipo de campañas. **Los motivos**, pueden llevar asociado un **Argumentario**, en caso de ser necesario.
- **Resultado**. Puede aparecer por defecto, para mayor rapidez el resultado que deseemos "Volver a llamar", "Venta", "Visita Comercial", etc. Hay muchos tipos de Resultados, Venta, Led, Visita Concertada, Envío Email, Cuestionario, etc. Algunos **Resultados** pueden llevar asociado un **Cuestionario**, para recoger la información necesaria, en caso de que el Resultado lo requiera. Si el cliente me dice que lo vuelva a llamar en otro momento, seleccionaría el Resultado **Volver a llamar**.

Argumentario

Si pulsamos el Botón Argumentario, se nos mostrará en pantalla, el [Argumentario, asociado al Motivo](#), que tengamos seleccionado en este momento. De esta forma, los Teleoperadores, pueden tener en pantalla, un Argumentario comercial, los precios de los artículos ofrecidos, etc.

Cuestionario

Si pulsamos el Botón Cuestionario, se nos mostrará en pantalla, el [Cuestionario, asociado al Resultado](#), que tengamos seleccionado en este momento. De esta forma, los Teleoperadores pueden recoger, datos para un determinado cuestionario de calidad, prospección de nuevas oportunidades, etc.

Debajo de la selección de Resultado, aparece otro cuadro con varias opciones:

430222525	Vacaciones desde	01/08/2019	Vacaciones hasta	15/08/2019	Prioridad	Media
Estimado	Zona	Sur	Actividad	Hoteles	Categoría	Categoría 1
Carlos	Origen	Paginas Amarillas An	Tipo Contacto	Negocio Potencial	Situación	Vender habitualement
Saldo Actual (3.500,00 €)					Acción	

Saldo Actual (3.500)

Me enseña el saldo de ese cliente, se informa de él en la ficha. (opcional)

Estimado

Carlos

Estos 2 campos, son para los emails personalizados, para el tratamiento en los emails. Ejemplo, si el contacto se llama Juan Castro, y le ponemos como en este caso Estimado Juan, cuando le mando un email, ya sea puntual o masivo, será la forma de dirigirme a él.

Zona Sur

Origen Paginas Amarillas An

Actividad Hoteles

Tipo Contacto Negocio Potencial

Muestra 4 tipos de clasificación de este cliente, Zona, Origen, Actividad y Tipo Contacto, se pueden utilizar para cualquier clasificación de los clientes que necesitemos, tipo de empresa, facturación, zona, potencial, etc.

Esta información es muy útil, a la hora de realizar las llamadas o acciones, y luego crear nuevas listas de trabajo.

430222525

Es el código del cliente, generalmente es el código importado del ERP.

Categoría Categoría 1

- **Categoría.** Sirve para clasificar a los clientes, y puede valer para varias cosas, los teleoperadores ven este tipo de clasificación y le puede ayudar para realizar la venta, concertar la cita, etc. Además vale para crear nuevas listas de trabajo, estadísticas, envío de emails, etc.

Además de visualizarlas, los teleoperadores, pueden seleccionar otra Categoría en el desplegable, si es necesario, quedando actualizada esta nueva Categoría en la ficha del cliente.

Prioridad Prioridad 1

- **Prioridad.** Sirve para clasificar a los clientes, y puede valer para varias cosas, crear nuevas listas de trabajo, estadísticas, pero también para ordenar mis llamadas programadas, según el criterio de prioridad que desee. Puedo filtrar los cliente con Categoría 1, desde las Acciones Vencidas, por ejemplo, para llamarlos ANTES, que a otros clientes, aunque tuviera programada la llamada ese mismo día y a esa misma hora.

Además de visualizarla, los teleoperadores, pueden seleccionar otra Prioridad en el desplegable, si es necesario, quedando actualizada esta nueva Prioridad en la ficha del cliente.

Situación Activo

- **Situación.** Sirve para clasificar a los clientes, según su situación.

Además de visualizarlas, los teleoperadores, pueden seleccionar otra Situación en el desplegable, si es necesario, quedando actualizada esta nueva Situación en la ficha del cliente.

Abajo aparece una pantalla de Notas, en la que se puede ver, la nota asociada a la Lista, a la Ficha del Contacto, o a la Acción, según pulsemos en los botones situados a la derecha.

Saldo Actual (3.500,00 €)

29/01/2019 hasta ahora la persona que lleva el tema era Raquel del Valle, pero desde Septiembre será Carlos Rodríguez, la mejor hora para llamarlo es las 9:30

Acción

Lista

Ficha

Memo

	Si tengo pinchado ese botón, se mostrará la nota que grabé en la última llamada/Acción a ese cliente. Opción habitual.
	Si tengo pinchado ese botón, se mostrará la nota que grabé para esa lista de trabajo.
	Si tengo pinchado ese botón, se mostrará la nota general que tiene el cliente en su ficha.
	Si por cualquier causa, se me borra la nota que escribí, con este botón se recupera el último texto tecleado.
	Borra la nota.

En la parte inferior de la pantalla, debajo de las Notas, muestra el histórico de ese cliente, todas las acciones que le hemos realizado. También indica el número de llamadas que se realizaron y las horas de llamada.

Día y Hora	Acción	Resultado	Nota
31/01/2019 13:37	Llamada (3ª)	Volver a llamar	interesados en varios productos
29/01/2019 13:37	Llamada (2ª)	Volver a llamar	me dicen que les envíe email con información
27/01/2019 13:13	Llamada (1ª)	Visita Comercial	

    	CitiTelemarketing, dispone de botones de Resultado RÁPIDO, para los resultados en los que no hay que cubrir datos adicionales. De esta forma, el operador, <u>ahorra el tiempo</u> de seleccionar el resultado en el desplegable de resultados y pulsar el botón de Terminar. Es decir, es lo mismo que ir al desplegable de Resultados, seleccionar el resultado de la llamada y pulsar el botón de terminar. Estos botones rápidos realizan esos 2 pasos. Vamos a explicar cada uno de ellos, como vienen configurados de forma estándar. Se pueden configurar estos botones con los resultados más habituales para cada cliente.
---	--



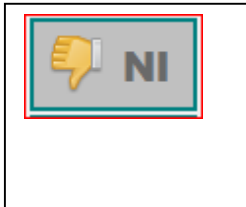
Marcamos de forma rápida un **Número SIN RESPUESTA**. Marca este cliente o contacto con este resultado y pasa a la siguiente llamada. Los SR (Sin Respuesta), aparecerán de nuevo en la lista de trabajo, una vez se termine la primera vuelta. El número de veces que se llama a un SR, es configurable en la Campaña.



Marcamos de forma rápida un **Número Erróneo**. Marca este cliente o contacto con este resultado y pasa a la siguiente llamada. Queda identificado con los símbolos menor y mayor el teléfono que resultó erróneo (<nºteléfono>), para que un supervisor, los pueda actualizar de forma sencilla, si lo considera oportuno.



Marcamos de forma rápida un **Número que responde un Fax**. Marca este cliente o contacto con este resultado y pasa a la siguiente llamada. Queda identificado con los símbolos menor y mayor el teléfono que resultó erróneo (<nºteléfono>), para que un supervisor, los pueda actualizar de forma sencilla, si lo considera oportuno.



Al pulsar este botón graba de forma automática el Resultado **NO Interesa**. Se debe indicar en la nota el motivo que nos indica el cliente, de por qué no le interesa, para futuras llamadas, que el supervisor, pueda decidir si se debe o no volver a llamar a este cliente/contacto. Poner la nota antes de pulsar el botón.



Al pulsar este botón graba de forma automática el **Resultado Lista Robinson**. (Contactos/clientes que nos indican que **NO DESEAN** que se les vuelva a llamar, ni contactar con ellos por ningún medio).

No permite ninguna llamada o a ese cliente/contacto email mientras está marcado como Robinson.



Con este botón **Terminamos cada Llamada o Acción**. Siempre tengo que pulsarlo, para que queden **grabados todos los datos**, relacionados con la llamada, y me realice la siguiente llamada a un nuevo cliente/contacto.



Accedemos a la pantalla de [Acciones Vencidas](#), explicada anteriormente. Indica el número de Acciones vencidas que tenemos.



Al pinchar en el botón de [Colgar Teléfono](#), cuelga la llamada en el Softphone, si estoy realizando marcación automática progresiva. Cuando se cuelga la llamada, cambia el botón a color rojo. (Es útil para completar los datos de una ficha, antes de pasar a la siguiente llamada, hacer una Pausa o ir a Acciones Vencidas.



Al pinchar en el botón de [Pausa\(No Actividad\)](#), nos aparece la pantalla de abajo, en el que debo seleccionar el motivo de la pausa.



Al pinchar en el botón de [Pausa\(No Actividad\)](#), nos aparece esta pantalla, en el que debo seleccionar el motivo de la pausa. Los teleoperadores, cuando dejan de llamar, pero no es el final de su jornada, deben indicar el motivo y dejar esta pantalla, hasta que reanudar su trabajo pulsando el botón de Final Pausa.



- Botón para acceder al [Vídeo Tutorial](#) de esta opción.
- Botón para acceder al [Manual](#) de esta opción.
- Botón para [Salir al Menú Principal](#).

Vamos ahora a explicar como realizar varios tipos de Llamadas o Acciones, con distintos Resultados.

Llamada Resultado 'Sin Respuesta'.

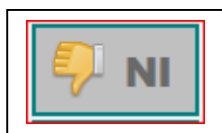


- Tenemos dos opciones, seleccionar en el desplegable de Resultados, el Resultado, 'Sin Respuesta' y pulsar el botón de Terminar, o ya pulsar el botón rápido de Sin Respuesta, situado en la parte derecha de la pantalla. (opción Recomendada por su rapidez)

CiTiTelemarketing, marcará esta llamada, como 'Sin Respuesta', y pasará a la siguiente Llamada. Esta llamada, se lanzará otra vez, dependiendo de la configuración de las llamadas/Lista de Trabajo y Campañas. La siguiente llamada a un Sin Respuesta, se asignará al primer teleoperador disponible. Si un Teleoperador, desea llamar él a ese cliente/contacto, debe seleccionar el "Resultado Volver a Llamar", con lo que ya le saldrá a él, en su pantalla de Acciones Vencidas, el día y hora que programado.

Botones configurables con cualquier tipo de Respuesta. Consultar con nuestro Departamento de Soporte.

Llamada Resultado 'No Interesa'.



- Tenemos dos opciones, seleccionar en el desplegable de Resultados, el Resultado, 'No Interesa' y pulsar el botón de Terminar, o ya pulsar el botón rápido de NO Interesa, situado en la parte derecha de la pantalla. (opción Recomendada por su rapidez)

CiTiTelemarketing, marcará esta llamada, como 'NO Interesa', y pasará a la siguiente Llamada, no volviendo a salir este cliente/contacto, dentro de esta Lista de Trabajo.

Me permite antes, de pulsar el botón Terminar, o de pulsar el botón rápido, escribir una nota, asociada a esta llamada, para documentar la razón de 'No Interesa'. No es obligatorio, puedo pulsar el botón rápido, o el de grabar, sin pasar por el campo Nota.

Botones configurables con cualquier tipo de Respuesta. Consultar con nuestro Departamento de Soporte.



Llamada Resultado 'Lista Robinson'.

- Tenemos dos opciones, seleccionar en el desplegable de Resultados, el Resultado, 'Lista Robinson' y pulsar el botón de Terminar, o ya pulsar el botón rápido de Lista Robinson, situado en la parte derecha de la pantalla.

CiTiTelemarketing, marcará esta llamada, como 'Lista Robinson', y pasará a la siguiente Llamada, no volviendo a salir este cliente/contacto, en las listas de trabajo. Este cliente/contacto no admite acciones.

Me permite antes, de pulsar el botón Terminar, o de pulsar el botón rápido, escribir una nota, asociada a esta llamada, para documentar la razón de 'Lista Robinson'. No es obligatorio, puedo pulsar el botón rápido, o el de Terminar, sin pasar por el campo Nota.

Llamada Resultado 'Llamar de Nuevo' (agendar para otra hora ó día).

Motivo	Presentacion Comercial		Próxima Acción	Argumentario
Resultado	Volver a llamar	Alta	30/01/2019 13:00	Cuestionario

- El Motivo de la Acción, no lo tengo que tocar, ya aparece de forma automática Presentación Comercial o Vender, depende de la campaña que estemos realizando.

- Seleccionamos, en el desplegable de Resultado, el **Resultado 'Volver a llamar'**.

Resultado	Volver a llamar
-----------	-----------------

- Y en el campo **Próxima Acción**,

Próxima Acción
30/01/2019 13:00

el día y hora, a la que desea el cliente/contacto, que se le vuelva a llamar.

- También permite seleccionar, una **prioridad en la llamada agendada**, para poder filtrar las llamadas que voy agendando dependiendo de la importancia de la llamada. (es opcional).

Alta



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

CiTiTelemarketing, dispone de un robot, un sistema automático, que está siempre pendiente, de las Acciones, analiza cuáles están pendientes de acción, y me avisa en la pantalla de “**Aviso de Acciones Vencidas**”, cuando llega la fecha y hora asignada. El operador, no tiene que estar preocupado, del vencimiento de las acciones o llamadas, que tiene que realizar.

Me permite antes, de pulsar el botón Terminar



escribir una nota, asociada a esta llamada.

Después de grabar, lanza la siguiente llamada o acción.

Llamada Resultado 'LEAD' ó 'VISITA COMERCIAL'.

Acción	29/01/2019 13:43	Llamada (1ª)	Horario	11:00	12:00	17:00	18:00
Motivo	Presentacion Comercial		Próxima Acción	Argumentario			
Resultado	Visita Comercial	Alta	01/02/2019 10:00	Cuestionario			

- Seleccionamos, en el desplegable de Resultado, el Resultado 'VISITA COMERCIAL', o cualquier otro Resultado, que se necesite agendar para una fecha y hora, y además asignar a un comercial. En el campo Próxima Acción, indicamos el día y hora, a la que el contacto o cliente, desea que se le visite.

CiTiTelemarketing, dispone de un sistema muy ágil, para poder **agendar al comercial**, esta referencia comercial. Se lo envía a su agenda **Google Calendar**.

También se puede, enviar un Email, o un SMS, para avisar al comercial.

Como desde CiTiTelemarketing, se pueden visualizar las agendas, de los comerciales que los teleoperadores tengan asignados, podemos ver su disponibilidad, y sus rutas, para poder agendar, las nuevas visitas comerciales, aprovechando mejor los recursos de la empresa. Ahorro de tiempos de desplazamientos, gasolina, autopistas, etc. También, con esta planificación, reducimos los tiempos de espera de los clientes/contactos, obteniendo un grado más alto de satisfacción.

Acción	27/01/2019 13:15	Llamada (1ª)	Horario				
Motivo	Presentacion Comercial		Próxima Acción	Argumentario			
Resultado	Visita Comercial		28/01/2019 16:00	Cuestionario			

NOTAS | VENTA | Visita Comercial | CUESTIONARIO | HISTÓRICO | PRÓXIMAS ACCIONES | HISTÓRICO DE VENTAS

Colaborador(a)

Comercial 11

	Tipo	Campaña	Lista	Acción	Nombre	Teléfono
28/01 10:00	Cientes	Concertacion de Visitas - Tele...	Empresas M...	Visita	RESTAURANTE EL MANJAR S.L.	938643887
28/01 11:30	Cientes	Concertacion de Visitas - Tele...	Empresas M...	Visita	ESTRELLA MAR GUTIERREZ	981661652
29/01 10:30	Contactos	Concertacion de Visitas - Tele...	Empresas M...	Visita	JOSE SUAREZ PEDROSA	981661652

Llevar productos promocionales

(3) Acciones en Agenda

Se abre, una nueva pantalla, para que le asigne el comercial, que va a realizar esta visita, en este ejemplo el Comercial 11.

Debajo del colaborador, es decir, del comercial, que va a realizar la visita, aparece su agenda, vemos en el ejemplo, que como planifico la visita para el día 28/01/2019, me muestra la disponibilidad del comercial, que tengo seleccionado.

Me enseña, todas las citas, que tengo tiene asignadas ese comercial, ese día, y que horas, tiene ocupadas.

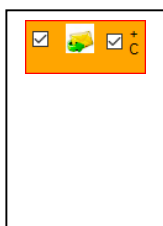
Observamos también, que en la parte de la derecha de la pantalla, señalados con la flecha amarilla, me muestra unos iconos, que vamos a explicar ahora, que nos indican.

	Teléfono	938643887		Móvil	665171837	☐ Acepta SMS	      
	Teléfono 2			Fax		☐ Acepta FAX	
Clientes		RESTAURANTE EL MANJAR S.L.				 Nuevo	
Jefe de Compras		Juan Pérez					

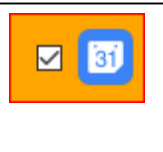
Estos 6 botones, se pueden configurar, para que estén o no activados, en la configuración de CiTiTelemarketing.



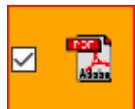
Si está activado, imprimirá un documento para este, **LEAD' ó 'VISITA COMERCIAL.**



Si está activado, enviará un email al comercial, asignado a la visita. Los emails, son configurables, y además de todos los datos del cliente o contacto, le aparece la nota, asociada a la acción. Puede enviarse también al cliente, activando el que está al lado de la "C", recordándole el día y hora de la visita del comercial.



Si está activado, agendará esta visita en Google Calendar, al comercial asignado. Recordemos que nos muestra, siempre en pantalla, la disponibilidad de agenda del comercial.



Si está activado, generará un archivo PDF, y lo archivará en la gestión documental (GD). Sencillez a la hora de localizar los documentos. Estarán siempre disponibles desde la ficha de cada contacto o cliente.



Si está activado, enviará un SMS, al comercial que tenga que realizar la visita, avisándolo de la cita. El SMS, es configurable. Puede enviarse también al cliente, activando el que está al lado de la "C", recordándole el día y hora de la visita del comercial



Si está activado, agendará esta visita en Outlook. Recordemos que nos muestra, siempre en pantalla, la disponibilidad de agenda del comercial.

Me permite antes, de pulsar el botón Terminar  escribir una nota, asociada a esta llamada. Después de grabar, lanza la siguiente llamada o acción.

Llamada Resultado - 'CUESTIONARIO'.

--	Acción	29/01/2019 13:43	Llamada (1ª)		Horario	11:00	12:00	17:00	18:00
Motivo	Presentacion Comercial								Argumentario
Resultado	Cuestionario								Cuestionario

- Seleccionamos, en el desplegable de Resultados, el Resultado 'Cuestionario', ' o cualquier otro Resultado, que necesite **tomar datos del cliente/contacto**.
- CiTiTelemarketing, puede asociar a este tipo de **Resultados**, un botón de **Cuestionario**.

Pulsando el botón Cuestionario, se nos abrirá el formulario asociado a ese Resultado.

En ese cuestionario o formulario, podré ir grabando los datos facilitados por el cliente/contacto.

Los cuestionarios, asociados a cada Resultado, son configurables por el usuario, o por nuestro departamento de soporte y atención al cliente.



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

Se pueden, tener tantos Cuestionarios, como necesitemos.

Podemos utilizar este Resultado, y los Cuestionarios, para cubrir los datos para un presupuesto, para grabar las respuestas de un Cuestionario de Satisfacción, de Calidad, etc.

Como siempre, se puede escribir una nota asociada a esta acción, antes de pulsar el botón de Terminar, y pasar a la siguiente llamada.

Permite imprimir el cuestionario o formulario, grabarlo en formato PDF y archivar este documento, en la gestión documental (GD). De esa forma, tendré acceso automático, a TODOS los documentos de un determinado contacto o cliente. Todo ordenado, y organizado de una forma sencilla y ágil. También permite exportar los Cuestionarios a Excel.

Llamada Resultado 'PEDIDO/VENTA'

- Es el Resultado que nos aparece por defecto, con este resultado se activa el botón de Carrito de Compra.

Acción Campaña [ConV2017] Concertacion de Visitas - Televenta Lista [001-L05] Empresas Malaga(Ronda) Agente [00] Empresa

Teléfono	938643887	Móvil	665171837	☐ Acepta SMS
Teléfono 2		Fax		☐ Acepta FAX
Cientes	RESTAURANTE EL MANJAR S.L.			
Jefe de Compras	Juan Pérez			
AVGDA AVINGUDA DELS ESPORTS, S/N				
08018	Población	Barcelona		
Dirección	Barcelona			
NIF/CIF	{ Provisional }			
Email	j.perez@manjar.com			

☐ NO Correo Postal	☐ LOPD	☒ Acepta Emails
---	-------------------------------	---

Llamada	Actual	Campaña
Minutos	22,31	4
Nº Intento	4	3
Hoy	3	90

-- Acción 29/01/2019 13:43 Llamada (1ª) Horario 11:00 12:00

Motivo Presentacion Comercial

Resultado Venta Media

Argumentario

Cuestionario

NOTAS | VENTA | CITA | CUESTIONARIO | HISTÓRICO | PRÓXIMAS ACCIONES | HISTÓRICO DE VENTAS

(4) líneas C. Venta 0 C. Bonif. 0 C. Total 0 Portes 2,48 € BASE IVA 0,00 €

TOTALES | IDENTIFICACIÓN | DESGLOSE IVA

Pedido Referencia

F Pago TARJETA

CUENTA MAYORISTA TARJETA

Autorización

CCV

Validez

Fecha Envío|Ruta|Nota

03/02/2019

RUTA 1

Terminar

4

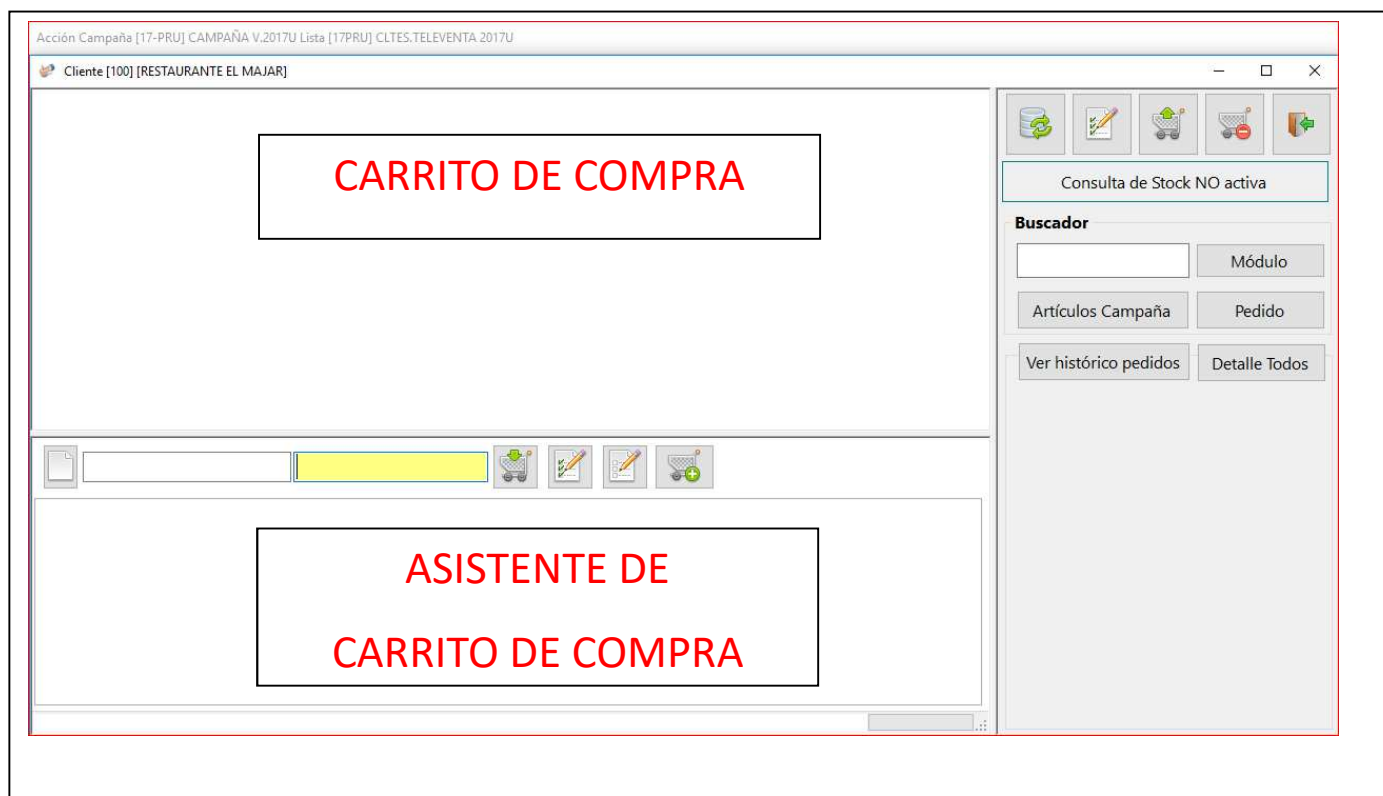
NA

YouTube

+

Veo que me aparece un **carrito de compra**, en el que estarán todos los artículos previamente cargados, pico en el icono, y sale la siguiente pantalla:

Los clientes, pueden tener descuentos o promociones específicas para cada artículo.



La parte superior de la pantalla, es en sí el Carrito de Compra, y la parte de abajo, es un Asistente de Compra, que me va a ayudar a ir confeccionando el pedido de forma más cómoda y rápida.

Me aparecen en el Asistente de Compra, los artículos de Campaña precargados para la venta.

Hay además otras formas de introducir un pedido.

Vemos en la parte derecha estas opciones:





cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo
V.1.9.x

Consulta de Stock NO activa

Buscador

Módulo

Artículos Campaña Pedido

Descuentos Escalados ▼

Histórico Todos Totales Artículo

Artículos Campaña

Pulsando este botón se me cargan los artículos de esta Campaña para poder realizar el pedido. (Al entrar ya se precargan de forma automática).

Buscador

En este buscador podemos poner un **código de Módulo**, y luego pulsar el Botón de Abajo Módulo, y se me cargarán los artículos que componen dicho módulo, y así introducir el pedido.

Módulo

Pulsando este botón se me cargarán los artículos que componen el módulo que tengamos en el Buscador , y así introducir el pedido.

Buscador

En este buscador podemos poner un número de Pedido, y luego pulsar el Botón de Abajo Pedido, y se me cargarán los artículos que componen dicho pedido, y así introducir el nuevo pedido a partir del Pedido seleccionado.

Pedido

Pulsando este botón se me cargarán los artículos que componen el Pedido que tengamos en el Buscador , y así introducir el nuevo pedido.

Explicaremos la opción, de que CITiTelemarketing, nos confeccione el nuevo pedido de forma automática idéntico al seleccionado, o permitiéndome la modificación de los artículos incluidos.

Descuentos Escalados

En el desplegable, seleccionaremos el escalado, que deseamos cargar en el asistente de compra.

Dependiendo de las unidades del pedido, aplicará el descuento que se prefija con anterioridad.

Histórico

Pulsando este botón muestra todos los pedidos que tenga este cliente. Los carga del histórico de CiTiTelemarketing, o haciendo una llamada al ERP. Depende de la configuración. Indica fecha, número de pedido y fecha de viaje.

Pinchando en cada uno de ellos, muestra los artículos de los que está compuesto el pedido en el Asistente de Compra, para realizar el nuevo pedido a partir del seleccionado. Se pueden modificar las cantidades.

Todos

Pulsando este botón muestra todos los artículos de todos los pedidos que tenga ese cliente. Los carga del histórico de CiTiTelemarketing, o haciendo una llamada al ERP. Depende de la configuración

Los muestra en el Asistente de Compra, para realizar el nuevo pedido.

Totales Artículo

Pulsando este botón muestra los artículos que nos ha comprado ese cliente. Los carga del histórico de CiTiTelemarketing, o haciendo una llamada al ERP. Depende de la configuración.

Resumiendo, estas son las formas que hay, para cargar los artículos en el Asistente de compra, para ayudarnos a confeccionar el pedido:

Artículos Campaña

Opción Habitual, todos los artículos de la Campaña, los carga al entrar.

Pedido

De un determinado Pedido, ayudándonos del Buscador.

Descuentos Escalados

De un determinado Escalado.

Histórico

Seleccionando un pedido, visualizando todos los pedidos del cliente.

Todos

Todos los artículos de todos los pedidos.

Totales Artículo

Todos los artículos de que le hemos vendido a ese cliente.

Tenemos un botón que nos permite que cuando nos situamos en un determinado artículo, en el Asistente de Compra, nos visualice el Stock disponible para ese artículo, haciendo una llamada al ERP. Haciendo click, se activa o desactiva.

Desactivado, no hará la llamada al ERP, para comprobar el Stock.

Consulta de Stock activa

Consulta de Stock NO activa

Funcionamiento del ASISTENTE DE COMPRA

Da igual la forma de cargar los artículos en el Asistente de compra, para ayudarnos a confeccionar el pedido:

Artículos Campaña	Opción Habitual, todos los artículos de la Campaña, los carga al entrar.
Pedido	De un determinado Pedido, ayudándonos del Buscador.
Descuentos Escalados	De un determinado Escalado.
Histórico	Seleccionando un pedido, visualizando todos los pedidos del cliente.
Todos	Todos los artículos de todos los pedidos.
Totales Artículo	Todos los artículos de que le hemos vendido a ese cliente.

El Asistente de Compra mostrará los artículos así:

Artículo	Descripción	()	VENTA_HOY	C_BONIF	DTO_HOY	PRECIO	PRECIO_HOY	IMPORTE_VENTA	PVP	PROMO	%IVA
VINRDFR1	RIBERA DEL DUERO FINCA REAL SITIO ...	☒	15	0	5	23,53 €	22,35 €	335,30 €	0,00 €		12
SM2	Revison Sistema contra incendios	☐	0	0		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0
CAT02121	REFORMA LABORAL	☐	0	0		250,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		12
LC1	FUSION PRO	☐	0	0		18,89 €	0,00 €	0,00 €	18,89 €		0
ART001	Decesos Asistencia Familiar	☐	0	0	10	30,00 €	0,00 €	0,00 €	350,00 €	1	12
J01	ADSL Móvil 100 Jazztel	☐	0	0		24,14 €	0,00 €	0,00 €	21,55 €		12
ART010	Accidentes básico	☐	0	0	15	250,00 €	0,00 €	0,00 €	250,00 €	1	12

VENTA_HOY	En esta columna es donde debo <u>introducir las cantidades que nos piden hoy.</u>
TU	Esta columna permite, que los artículos se puedan vender por Cajas (C) o Por Unidades (B). Cuando el valor del campo "TUA", es una "C", sólo se pondrá vender por Cajas, si es una "B", se puede vender por Cajas (C) ó Unidades (B). Por defecto aparece "C" de Cajas, si le deseo cambiar tecleo una (B) para venderlo por Unidades.

Las demás columnas son informativas para el Teleoperador. (sólo las marcadas en rojo son editables)

Artículo	Código del Artículo.
Descripción	Descripción del Artículo.
()	Marca los artículos del pedido de Hoy. (lo hace el Asistente).
VENTA_HOY	Unidades que vende en este pedido, el Teleoperador.
TU	Permite cambiar de Cajas a Unidades (se cambia "C" por "B")
C_BONIF	Cantidad Bonificada de este Artículo para este pedido.
DTO_HOY	Descuento del Artículo para este pedido. (Ver DTO_TIPO)
PRECIO_CAJA	Precio de la Caja.
PRECIO_HOY	Precio de hoy para ese Artículo.
PROMO	Promoción de este Artículo para este pedido. (ejemplo 4+2). Control de que en la VENTA_HOY, sólo se introduzcan múltiplos de la promoción.
DTO_MAX	Indica el Descuento máximo permitido para ese artículo. (ver DTO_TIPO)
TUA	Tipo de Unidad para la Venta. (C=Caja / B=Unidad).
Ud_CAJA	Unidades que lleva una Caja.
STOCK_C	Stock en Cajas del Artículo.
STOCK_U	Stock en Unidades del Artículo.
F_ENTRADA	Fecha de Entrada del Artículo.
%IVA	% de IVA del Artículo.
IPV	Impuesto Punto Verde del Artículo.
IBA	Impuesto Bebidas Alcohólicas del Artículo.
%REQ	% de Recargo de Equivalencia.
DTO_TIPO	- Indica el tipo de Descuento: (DTO_TIPO) "A", es un descuento a nivel de Artículo, <u>permite su modificación</u> controlando que no sobrepase, el % que indique el campo DTO_MAX. "C", es un descuento a nivel de Campaña/Artículos, mismo <u>comportamiento que el "A"</u>. (Permite descuentos distintos por Campaña) "T", es un descuento de Tarifa de Cliente, <u>NO permite modificarlo</u>. "D", es un descuento de Tarifa de Cliente, pero que <u>permite su modificación</u>. En DTO_HOY aparecerá el descuento de la Tarifa, y en DTO_MAX, el descuento máximo permitido de la ficha del artículo.

C_TOTAL MIN_REQ Orden tIVA	• Cantidad total pedida. • Cantidad mínima requerida para la venta. • Orden de los artículos dentro del Asistente de Compra. • Tipo de IVA del Artículo.
--	---

En el Asistente de Compra, tenemos una serie de botones, que vamos a explicar:



	 Borra los filtros. El primer campo es para filtrar por Código de Artículo. El segundo campo es para filtrar por Descripción de Artículo.
---	--

Ejemplo:

sardinill

Artículo	Descripción	TUA	Ud_CAJA	PRECIO_CAJA	VENTA_HOY	TU	()	PRECIO_HOY	DTO_HOY	PROMO	STOCK_C	STOCK_U	F_ENTRADA
6486	SARDINILLAS 20/25 U ACEIT. OLIV	B	16	98,1	5	B	☒	98,10 €	14,7		8078	129248	31/08/2017

	Comprueba el Stock de los Artículos seleccionados. Esta opción la usaremos si no tenemos Activa la opción de Consulta de Stock activa
---	--

	Elimina las Cantidades Pedidas.
---	---------------------------------



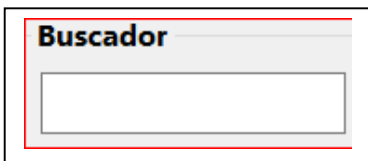
Añade al Carrito de Compra las unidades que tengamos en el campo "VENTA_HOY", es el botón que tengo que pulsar cada vez que deseo pasar los artículos al Carrito de Compra.

Cuando los artículos cargados en el Asistente de Compra, provienen de un Pedido, me aparece otro nuevo botón:

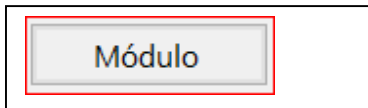


Propone las unidades del pedido y las sitúa en el campo "VENTA_HOY". De esta forma, si el cliente, desea hacer un pedido igual al seleccionado, no tengo que teclear las unidades, solo pulsar este botón.

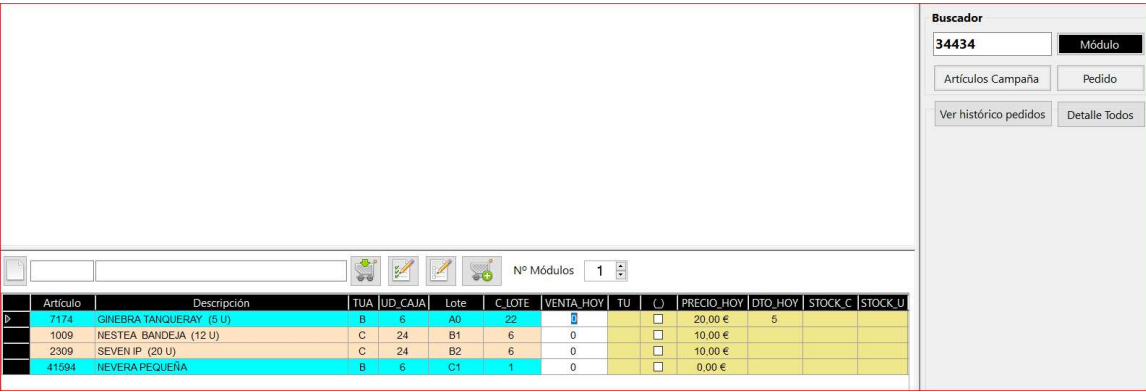
Funcionamiento del ASISTENTE DE COMPRA con MÓDULOS



En este buscador podemos poner el código de Módulo, que deseemos cargar.



Pulsando este botón se me cargarán los artículos que componen el módulo que tengamos en el Buscador, y así introducir el pedido.



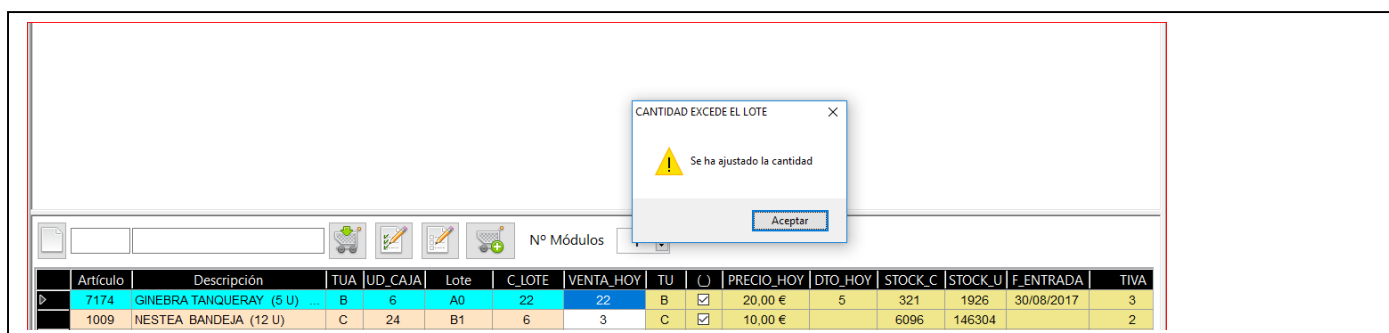
Artículo	Descripción	TUA	UD_CAJA	Lote	C_LOTE	VENTA_HOY	TU	C	PRECIO_HOY	DTO_HOY	STOCK_C	STOCK_U
7174	GRIEBRA TANQUERAY (5 U)	B	5	A0	22	0			20.00 €	5		
1009	NESTEA BANDEJA (12 U)	C	24	B1	6	0			10.00 €			
2309	SEVEN IP (20 U)	C	24	B2	6	0			10.00 €			
41594	NEVERA PEQUEÑA	B	6	C1	1	0			0.00 €			



Me aparecen los artículos de los que está compuesto el módulo seleccionado, es este ejemplo el "34434", con las unidades mínimas de venta. En este ejemplo el artículo "7174", las unidades mínimas son 22, lo indica el campo "C_LOTE". Muestra que es el primer artículo a seleccionar, campo "Lote", igual a A0, porque es el primero, si hubiera más pondría A1, A2...aparecen todos de un color azul. Luego va el "Lote" B, con sus artículos

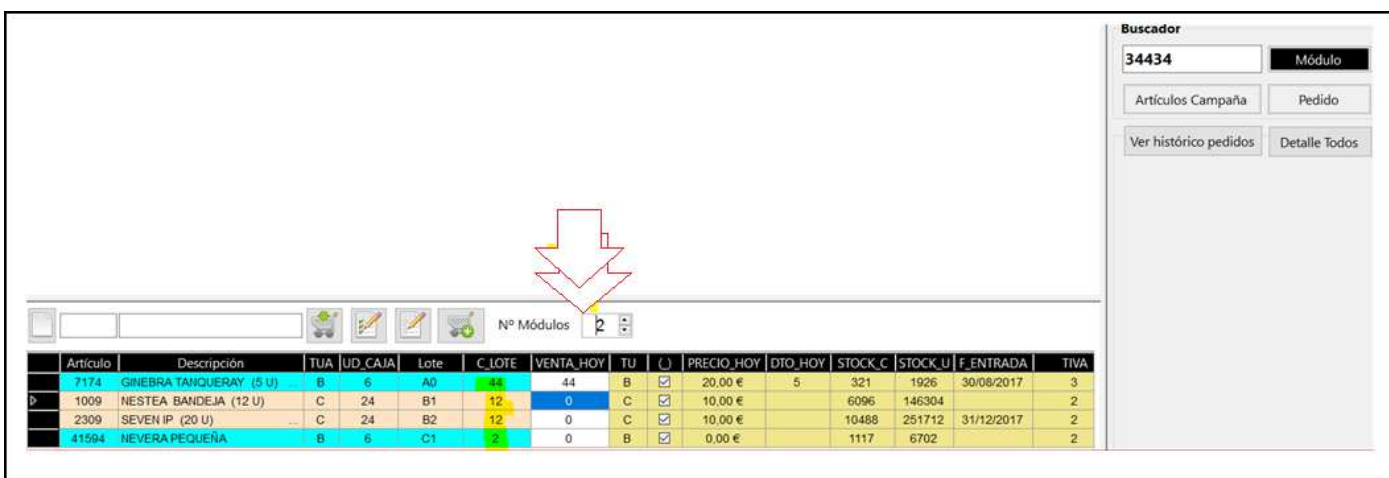
a elegir, depende de los que haya sería B1,B2,B3..., la cantidad por lote, "C_LOTE", se puede distribuir entre todos los artículos de dicho "Lote", en este ejemplo la cantidad "C_LOTE" es 6, como y permite introducir del B1, y B2, 3 unidades de cada uno.

Si no llego a la cantidad mínima o la excedo (C_LOTE), me aparece el siguiente mensaje, "Se ha ajustado la cantidad", y me la propone, como vemos en la pantalla de abajo.



Artículo	Descripción	TUA	UD_CAJA	Lote	C_LOTE	VENTA_HOY	TU	C	PRECIO_HOY	DTO_HOY	STOCK_C	STOCK_U	F_ENTRADA	TIVA
7174	GINEBRA TANQUERAY (5 U)	B	6	A0	22	22	B	☒	20,00 €	5	321	1926	30/08/2017	3
1009	NESTEA BANDEJA (12 U)	C	24	B1	6	3	C	☒	10,00 €		6096	146304		2

También permite pedir más de un módulo, con lo que se duplicarán de forma automática, las cantidades mínimas a pedir. (C_LOTE)



Buscador

34434 Módulo

Artículos Campaña Pedido

Ver histórico pedidos Detalle Todos

Artículo	Descripción	TUA	UD_CAJA	Lote	C_LOTE	VENTA_HOY	TU	C	PRECIO_HOY	DTO_HOY	STOCK_C	STOCK_U	F_ENTRADA	TIVA
7174	GINEBRA TANQUERAY (5 U)	B	6	A0	44	44	B	☒	20,00 €	5	321	1926	30/08/2017	3
1009	NESTEA BANDEJA (12 U)	C	24	B1	12	0	C	☒	10,00 €		6096	146304		2
2309	SEVEN IP (20 U)	C	24	B2	12	0	C	☒	10,00 €		10488	251712	31/12/2017	2
41594	NEVERA PEQUEÑA	B	6	C1	2	0	B	☒	0,00 €		1117	6702		2

Cuando acabo el pedido de ese Módulo, lo paso del Asistente de Compra, al Carrito de Compra, con el botón que utilizamos habitualmente:



Puedo seguir con el pedido de otro Módulo, con Artículos de Campaña o con Pedidos.

Cliente [993] [SUPERMERCADOS LA ÉLITE, S.L.]

(4) líneas de pedido 29 0 29 578,200 €

Módulo	Lote	Artículo	Descripción	TU	UD_Caja	Cantidad	Precio	Promo	CBonif	CTotal	Stock_C	Stock_U	F.Entrada	Base	LIV
34434	B1	1009	NESTEA BANDEJA (12 U)	C	24	3	10,000 €		0	3	6096	146304	31/12/2017	32,238 €	3,220
34434	B2	2309	SEVEN IP (20 U)	C	24	3	10,000 €		0	3	10488	251712	31/12/2017	32,148 €	3,210
34434	C1	41594	NEVERA PEQUEÑA	B	6	1	0,000 €		0	1	1117	6702	30/08/2017	0,000 €	0,000
34434	A0	7174	GINEBRA TANQUERAY (5 U)	B	6	22	20,000 €		0	22	321	1926	30/08/2017	419,320 €	88,06

Buscador

34434 Módulo

Artículos Campaña Pedido

Ver histórico pedidos Detalle Todos

Nº Módulos 1

Artículo	Descripción	TUA	UD_CAJA	Lote	C_LOTE	VENTA_HOY	TU	UD	PRECIO_HOY	DIO_HOY	STOCK_C	STOCK_U	F.ENTRADA	TIVA
7174	GINEBRA TANQUERAY (5 U)	B	6	A0	22	0			20,00 €	5	321	1926	30/08/2017	3
1009	NESTEA BANDEJA (12 U)	C	24	B1	6	0			10,00 €		6096	146304		2
2309	SEVEN IP (20 U)	C	24	B2	6	0			10,00 €		10488	251712	31/12/2017	2
41594	NEVERA PEQUEÑA	B	6	C1	1	0			0,00 €		1117	6702		2

Cuando voy pasando del Asistente de Compra al Carrito de Compra, la pantalla queda así:

Cliente [Pizzeria Piazza Navona]

(1) C Venta 15 C Bonif 0 C Total 15 Portes 0,00 € 352,95 € 17,65 € 335,30 €

Módulo	Lote	Artículo	Descripción	UD_Caja	TU	Cantidad	CBonif	Precio	Descuento	PRECIO_HOY	Promo	CTotal	Base
VINRDFR1		RIBERA DEL DUERO FINCA REAL SITIO DE VENT.		0	G	15	0	23,53 €	5	22,35 €		15	335,30

Buscador

Artículos Campaña Pedido

Descuentos Escalados

Histórico Todos Totales Artículo

Artículo	Descripción	UD	VENTA_HOY	C_BONIF	DIO_HOY	PRECIO	PRECIO_HOY	IMPORTE_VENTA	PVP	PROMO	%IVA
VINRDFR1	RIBERA DEL DUERO FINCA REAL SITIO DE VENT.		0	0	5	23,53 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		12
SM2	Revision Sistema contra incendios		0	0		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0
CAT02121	REFORMA LABORAL		0	0		250,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €		12
LC1	FUSION PRO		0	0		18,89 €	0,00 €	0,00 €	18,89 €		0
ART001	Decesos Asistencia Familiar		0	0	10	30,00 €	0,00 €	0,00 €	350,00 €	1	12
J01	ADSL Móvil 100 Jazztel		0	0		24,14 €	0,00 €	0,00 €	21,55 €		12
ART010	Accidentes básico		0	0	15	250,00 €	0,00 €	0,00 €	250,00 €	1	12

C Venta 0 C Bonif 0 C Total 0 0,00 € 0,00 € 0,00 €

Los botones asociados al Carrito de Compra son los siguientes:

	
	Refresca los datos de la pantalla.
	Comprueba el Stock de los artículos que contenga el Carrito de Compra.
	Elimina del Carrito de Compra el artículo seleccionado.
	Borra todo el Carrito de Compra, TODOS los artículos.
	Salir del Carrito de Compra. Cuando terminamos el Pedido, salimos de esta pantalla, a la pantalla de Acciones, para confirmar forma de pago, cuenta, etc. y finalizar la llamada.



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

Al salir del Carrito de Compra, porque ya he finalizado el pedido, me aparece la pantalla de Acciones con el Pedido en Curso, y los datos de Forma de Pago del cliente.

Acción Campaña [ConV2017] Concertación de Visitas - Televenta Lista [001-L05] Empresas Malaga(Ronda) Agente [00] Empresa

Teléfono

938643887

Móvil

665171837

Teléfono 2

Fax

Cientes

RESTAURANTE EL MANJAR S.L.

Jefe de Compras

Juan Pérez

Dirección

AVGDA AVINGUDA DELS ESPORTS, S/N
08018 Población Barcelona

NIF/CIF

B12334441

Email

j.perez@manjar.com

Acepta SMS

Acepta FAX

Nuevo

NO Correo Postal

LOPD

Acepta Emails

Llamada

Actual

Campaña

Minutos

5,60

4

Nº Intento

1

3

Hoy

0

90

SR

NI

NE

RF

LR

CC

Terminar

Acción

27/01/2019 12:54

Llamada (1ª)

Horario

Motivo

Presentación Comercial

Argumentario

Resultado

Venta

Cuestionario

NOTAS

VENTA

CITA

CUESTIONARIO

HISTÓRICO

PRÓXIMAS ACCIONES

HISTÓRICO DE VENTAS

Módulo	Lote	Artículo	Descripción	Cantidad	CBonif	CTotal	Precio	Bruto	%DTO	IDTO	IPV	IBA	Base	%IVA	LIVA	%RE	LRt	Importe
		ART002	ARTICULO 2	10	0	10	40,00 €	400,00 €	0,01	0,04 €	0,0...	0...	357,06 €	21	74,98 €	0	0	432,05 €
		ART003	ARTICULO 003	15	0	15	60,00 €	900,00 €	0,01	0,09 €	0,0...	0...	803,47 €	21	168,73 €	0	0	972,20 €
		ART004	ARTICULO 004	20	0	20	65,00 €	1.300,00 €	0,01	0,13 €	0,0...	0...	1.074,29 €	21	225,60 €	0	0	1.299,89 €
		ART005	ARTICULO 005	30	0	30	70,00 €	2.100,00 €	0,01	0,21 €	0,0...	0...	1.735,33 €	21	364,42 €	0	0	2.099,75 €

(4) líneas

C Venta

75

C Bonif.

0

C Total

75

Portes

2,48 €

BASE IVA

3.970,15 €

TOTALES | IDENTIFICACIÓN

DESGLASE IVA

Pedido

PDV

1252

Referencia

1252252/1252

F Pago

DOMICILIACION

Fecha Envío|Ruta|Nota

CUENTA

MAJORISTA

TARJETA

IBAN

ES83

2152

5252

5688

2325

2578

27/01/2019

RUTA 1

Servir antes de las 11:00

Muestra los artículos del pedido, con sus cantidades, descuentos, y en la parte de abajo, me aparecen datos de importes de Venta, Forma de Pago, Total de Venta, una Referencia, y un Número de Documento, compuesto de 2 campos, uno para la serie y otro el número, Fecha de Envío, Ruta y Nota.

Lo único que tiene que hacer ahora el teleoperador es comprobar que la forma de pago del cliente es la correcta para el pedido, permite cambiarla, si es domiciliación bancaria, me muestra la cuenta del cliente para confirmarla, y si no es la correcta, o no dispongo de ella, me permite introducirla.

Si la forma de pago, es **Domiciliación**, se muestra **la cuenta del cliente** y permite modificarla.

(4) líneas

C Venta

75

C Bonif.

0

C Total

75

Portes

2,48 €

BASE IVA

3.970,15 €

TOTALES | IDENTIFICACIÓN

DESGLASE IVA

Neto	IPV	IBA	Portes	Base	%IVA	IVA	Total
4.700,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3.970,15 €	21	833,73 €	4.803,89 €

F Pago

DOMICILIACION

Fecha Envío|Ruta|Nota

CUENTA

MAJORISTA

TARJETA

IBAN

ES83

2152

5252

5688

2325

2578

27/01/2019

RUTA 1

Servir antes de las 11:00



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

Si la forma de pago, es **Tarjeta**, se solicita número de tarjeta, y los datos relacionados con la misma.

(4) líneas	C Venta	75	C Bonif.	0	C Total	75	Portes	2,48 €	BASE IVA	3.970,15 €
TOTALES IDENTIFICACIÓN DESGLOSE IVA										
Neto	IPV	IBA	Portes	Base	%IVA	IVA	Total			
4.700,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	3.970,15 €	21	833,73 €	4.803,89 €			

F Pago: **TARJETA**

CUENTA: MAYORISTA TARJETA

Autorización:

Validad:

CCV:

Fecha Envío/Ruta/Nota: 27/01/2019

RUTA 1

Servir antes de las 11:00

Si en los datos del cliente ya figura el NIF/CIF, ya podemos finalizar la llamada con el Botón Terminar.



Me aparecerá ya el siguiente Cliente/Contacto a llamar de la Lista de Trabajo o de la pantalla de Acciones Vencidas. Depende desde donde esté realizando las llamadas.

Al pulsar el Botón Terminar para finalizar el Pedido/Venta, comprueba que los **datos que hemos configurado**,

Acción Campaña [Conv2017] Concertación de Visitas - Televenta Lista [001-L05] Empresas Malaga(Ronda) Agente [00] Empresa

Teléfono 938643887

Móvil 665171837

Fax

Cientes RESTAURANTE EL MANJAR S.L.

Jefe de Compras Juan Pérez

AVGDA AVINGUDA DELS ESPORTS, S/N

08018 Población Barcelona

Dirección Barcelona

NIF/CIF

Email j.perez@manjar.com

Acción 27/01/2019 12:54 Llamada (1ª)

Motivo Presentación Comercial

Resultado Venta

Alta

Argumentario

Cuestionario

Terminar

NOTAS VENTA CITA CUESTIONARIO HISTÓRICO PRÓXIMAS ACCIONES HISTÓRICO D

Módulo Lote Artículo Descripción Cantidad C Bonif C Total P

ART002 ARTICULO 2 10 0 10

ART003 ARTICULO 003 15 0 15

ART004 ARTICULO 004 20 0 20

ART005 ARTICULO 005 30 0 30

70,00 € 2.100,00 € 0,01 0,21 € 0,0... 0,0... 1.735,33 € 21 364,42 € 0 0 2.089,75 €

IPV IBA Base %IVA L IVA %RE L RE Importe

€ 0,0 0,0 357,06 € 21 74,98 € 0 0 432,05 €

€ 0,0 0,0 803,47 € 21 168,73 € 0 0 972,20 €

€ 0,0 0,0 1.074,29 € 21 225,60 € 0 0 1.299,89 €

(4) líneas

C Venta

75

C Bonif.

0

C Total

75

Portes

2,48 €

BASE IVA

3.970,15 €

TOTALES IDENTIFICACIÓN DESGLOSE IVA

Neto IPV IBA Portes Base %IVA IVA Total

4.700,00 € 0,00 € 0,00 € 0,00 € 3.970,15 € 21 833,73 € 4.803,89 €

F Pago: TARJETA

CUENTA: MAYORISTA TARJETA

Autorización:

Validad:

CCV:

Fecha Envío/Ruta/Nota: 27/01/2019

RUTA 1

Servir antes de las 11:00

El pedido se envía al ERP, para su integración, devolviendo un OK, si el envío fue correcto. (En caso de tener una personalización de envío de pedidos a ERP). De todas formas, se graba el pedido en CiTiTelemarketing, y está disponible desde el Editor de Pedidos.



cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

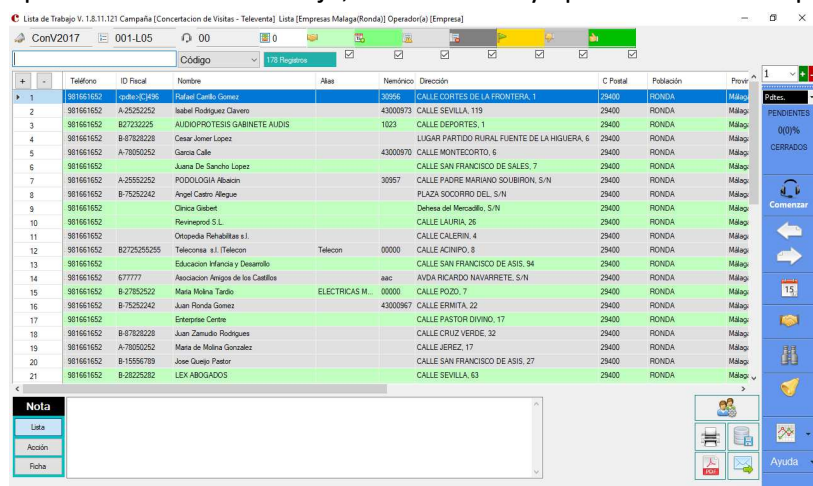
Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

Si por cualquier causa, no se envía al ERP, lo marcará como no enviado, pero no afecta al trabajo del teleoperador, al que le aparecerá el siguiente cliente a llamar. Este pedido, se podrá volver a enviar, desde el editor de pedidos.

Así se realizan todos los pedidos, para salir de la aplicación pulso el botón de salir,  aparece la lista de trabajo, desde donde ya puedo salir de la aplicación, cerrando CiTiTelemarketing.



	Teléfono	ID Fiscal	Nombre	Alias	Número	Dirección	C Postal	Población	Prioridad
1	90161652	A-2652052	Isabel Rodríguez Gámez		43000970	CALLE SEVILLA, 119	29400	RONDA	Malaga
2	90161652	B-7222225	AUDNOPROTESIS GABINETE AUDIS		1023	CALLE DEPORTES, 1	29400	RONDA	Malaga
3	90161652	B-67828228	Cesar Jomer Lopez			LUGAR PARTIDO RURAL FUENTE DE LA HIGUERA, 6	29400	RONDA	Malaga
4	90161652	A-78950252	García Calle		43000970	CALLE MONTECORTO, 6	29400	RONDA	Malaga
5	90161652		Juana De Sancho Lopez			CALLE SAN FRANCISCO DE SALES, 7	29400	RONDA	Malaga
6	90161652	A-2555252	PODOLOGIA Nbacon		30957	CALLE PADRE MARIANO SOUTIRON, S/N	29400	RONDA	Malaga
7	90161652	B-7252242	Angel Castro Alegue			PLAZA SOCORRO DEL S/N	29400	RONDA	Malaga
8	90161652		Onica Gabiel			Dehesa del Mercadillo, S/N	29400	RONDA	Malaga
9	90161652		Remonard S.L.			CALLE LAURIA, 25	29400	RONDA	Malaga
10	90161652		Onipedia Rehabilitar s.l.			CALLE CALERIN, 4	29400	RONDA	Malaga
11	90161652	B-72525255	Telecomia s.l. (Telecom	Telecom	00000	CALLE ACINFO, 8	29400	RONDA	Malaga
12	90161652		Educacion Infancia y Desarrollo			CALLE SAN FRANCISCO DE ASIS, 94	29400	RONDA	Malaga
13	90161652	677777	Asociacion Amigos de los Castillos		aac	AVDA RICARDO NAVARRETE, S/N	29400	RONDA	Malaga
14	90161652	B-7252522	Maria Molina Tardio	ELECTRICAS M.	00000	CALLE POZO, 7	29400	RONDA	Malaga
15	90161652	B-7252242	Juan Ronda Gomez		43000970	CALLE ERMITA, 22	29400	RONDA	Malaga
16	90161652		Ensayos Geste			CALLE PASTOR OVINDO, 17	29400	RONDA	Malaga
17	90161652	B-67828228	Juan Zamudio Rodriguez			CALLE CRUZ VERDE, 32	29400	RONDA	Malaga
18	90161652	A-78950252	Maria de Molina Gonzalez			CALLE JEREZ, 17	29400	RONDA	Malaga
19	90161652	B-15556789	Jose Quipo Pastor			CALLE SAN FRANCISCO DE ASIS, 27	29400	RONDA	Malaga
20	90161652	B-2825282	LEX ABOGADOS			CALLE SEVILLA, 63	29400	RONDA	Malaga
21	90161652								

AGENDA

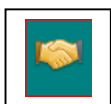


(Registro de Llamadas y Acciones realizadas por fechas y horas)

El teleoperador desde la Lista de Trabajo tiene un botón para visualizar sus llamadas, su Agenda de trabajo. Le quedan reflejadas todas las llamadas/acciones que realiza, por día y hora. Presenta las del día en curso, pero se pueden seleccionar las de cualquier fecha. Cada teleoperador, solo tiene acceso a sus propias llamadas.

El supervisor a las de todos los teleoperadores. El desplegable Asignar a Colaborador, sólo le sale a un perfil Supervisor/Empresa, y vale para cambiar Acciones Agendadas, de un teleoperador a otro.

La Agenda además de valer para ver mis acciones de cualquier día, vale para llamar por ejemplo al último cliente con el que hablé, como va por hora, veo claramente cuál es y pulsando el botón de llamar, me realiza la llamada.





cititelemarketing.com

Manual de Usuario CiTiTelemarketing

Administración

Lista de Trabajo

V.1.9.x

Agenda

Usuario: Agente 01

Acción: Volver a llamar

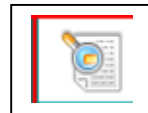
Resultado: Pendientes

Desde: 25/12/2018 Hasta: 27/01/2019 Dias: 34

Asignar a colaborador(a): adrian

Agenda(7)	Campa	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
31/12/2018 10:58	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	ESARTEUNICO ALIADOS	938144233		607405599	pueden estar interesados en KIT 1
31/12/2018 11:35	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	COLOR SOLUCIONES	937363080			están en una feria pero pueden estar interesados.Hablar ...
03/01/2019 9:02	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	R.S	935710221			hasta la semana no puede atenderme María Pérez
03/01/2019 9:02	Conce.	Barcelona Empr.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Conta.	BIBLIOTECAS EDITORIAL	938172626		627370806	están servidos pero le envíe presentación y la van a valor.
03/01/2019 9:31	Conce.	Empresas Mala.	Agente 01	Llamada.	Volver a llamar	Ciente	Guarderías Pequeños S.L	981661652	m.gomezEst@guarpeques.c.	625568789	CHINO

Tenemos la opción de cambiar una nota de una Acción, ampliarla, pulsando el botón



Me aparece esta pantalla, donde puedo realizar la modificación. Para que quede actualizada pulso



Detalle Nota

está de vacaciones 2 días el que lleva los pedidos

[Icono de guardar]

Me permite además visualizar, sólo las llamadas con un Resultado determinado, por ejemplo "Venta", "Visita Comercial", "Volver a Llamar", etc.

Podemos realizar este filtro del rango de fechas que deseemos.

Agenda

Usuario: Agente 01

Acción: Volver a llamar

Resultado: Venta

Desde: 26/11/2018 Hasta: 26/11/2018 Dias: 1

Asignar a colaborador(a): adrian

EL PEDIDO SE DEBE SERVIR ANTES DE LAS 11
Llevar muestras

Agenda(3)	Campa	Lista	Colaborador	Acción	Resultado	Tipo	Contacto	Teléfono	Email	Móvil	Nota
26/11/2018 10:56	Conce.	Empresas Mala.	Agente 01	Llamada.	Venta	Ciente	COMPañIA REASEGUROS MAX	981661652			SOCIEDADES. COMPAÑIAS ASEGURADORAS
26/11/2018 10:57	Conce.	Empresas Mala.	Agente 01	Llamada.	Venta	Ciente	SOCIEDADES. COMPAÑIAS ASEGURADORAS				SOCIEDADES. COMPAÑIAS ASEGURADORAS
26/11/2018 10:57	Conce.	Empresas Mala.	Agente 01	Llamada.	Venta	Ciente	Servicios Financieros Sur	981661652			FINANCIACIÓN Y CRÉDITOS



- Salir de la Agenda.



- Cargar la pantalla de nuevo.