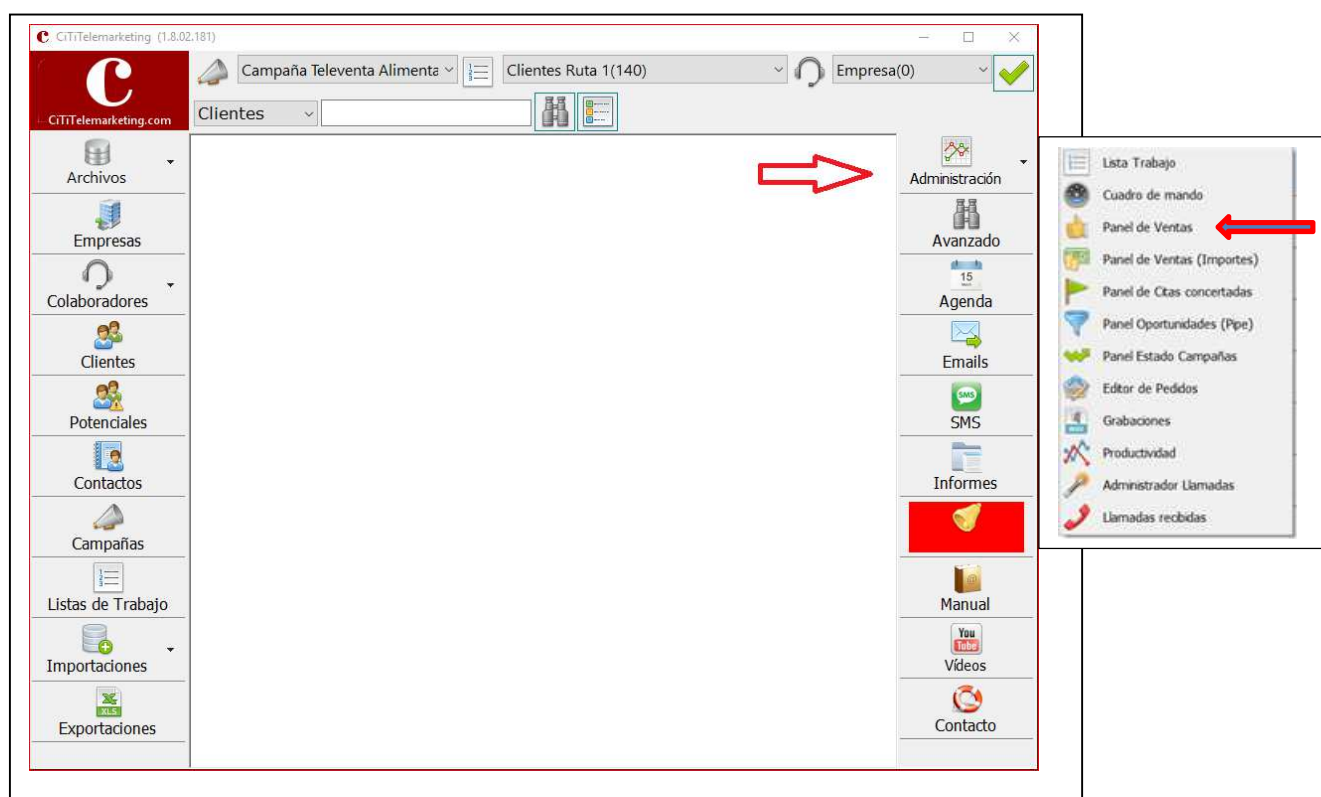


## CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

Al Panel de Ventas, 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 Panel de Ventas.

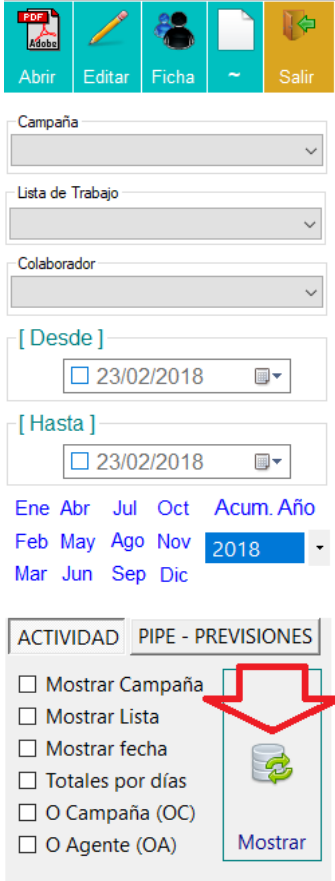
Lo único que tengo que hacer para ver toda la Ventas/Pedidos de todos los Agentes/Teleoperadores, del día actual es hacer clic, en el botón de Mostrar. (en la imagen lo señala una flecha roja)

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

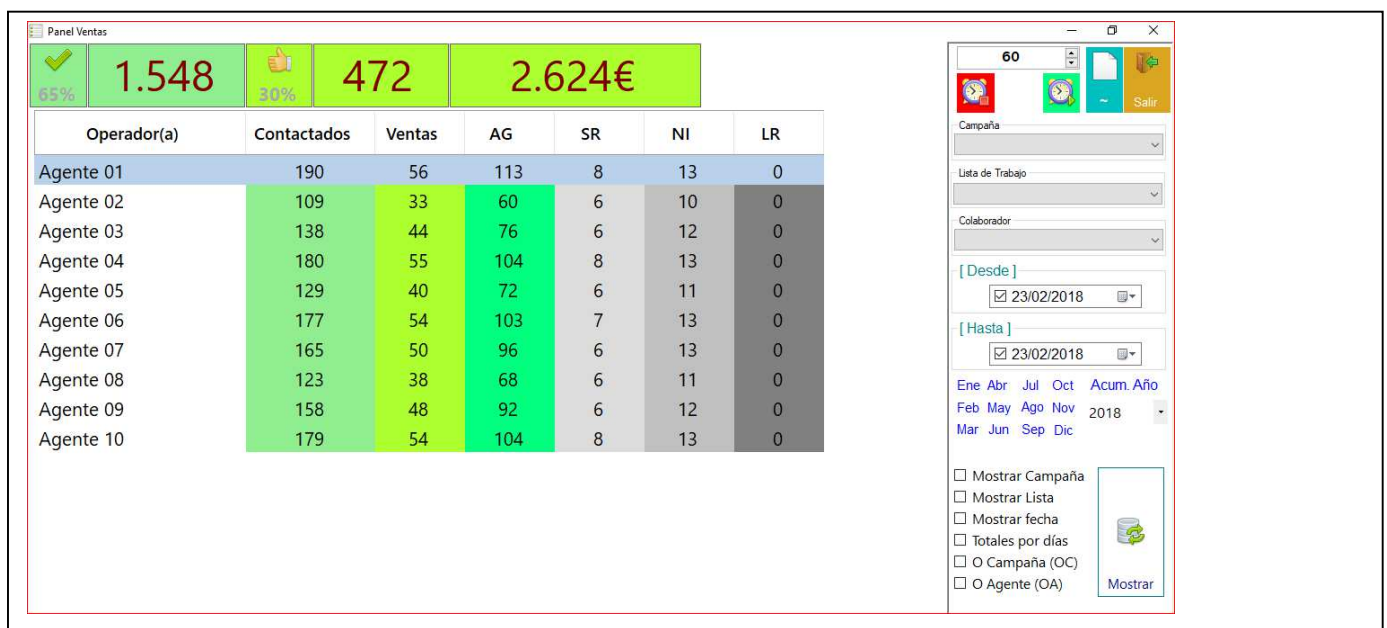
Propone como rangos de fecha a mostrar, la fecha del día. Se pueden poner los rangos de fecha que deseemos.

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 las ventas/pedidos.
- 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 las ventas/pedidos.
- 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 las Ventas/Pedidos de todos los Agentes/Teleoperadores, del día actual, tal como muestra la imagen.



The screenshot displays the 'Panel Ventas' interface. At the top, there are four summary boxes: a green box with a checkmark and '65%', a green box with '1.548', a green box with a thumbs up and '30%', and a green box with '472'. To the right of these is a large green box displaying '2.624€'. Below these boxes is a table with the following columns: Operador(a), Contactados, Ventas, AG, SR, NI, and LR. The table lists data for 10 agents (Agente 01 to Agente 10). To the right of the table is a sidebar with various filters and controls. It includes a 'Campaña' dropdown, a 'Lista de Trabajo' dropdown, a 'Colaborador' dropdown, and date selection fields for '[ Desde ]' and '[ Hasta ]' both set to '23/02/2018'. There is also a calendar view showing the month of 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)'. A 'Mostrar' button is located at the bottom right of the sidebar.

| Operador(a) | Contactados | Ventas | AG  | SR | NI | LR |
|-------------|-------------|--------|-----|----|----|----|
| Agente 01   | 190         | 56     | 113 | 8  | 13 | 0  |
| Agente 02   | 109         | 33     | 60  | 6  | 10 | 0  |
| Agente 03   | 138         | 44     | 76  | 6  | 12 | 0  |
| Agente 04   | 180         | 55     | 104 | 8  | 13 | 0  |
| Agente 05   | 129         | 40     | 72  | 6  | 11 | 0  |
| Agente 06   | 177         | 54     | 103 | 7  | 13 | 0  |
| Agente 07   | 165         | 50     | 96  | 6  | 13 | 0  |
| Agente 08   | 123         | 38     | 68  | 6  | 11 | 0  |
| Agente 09   | 158         | 48     | 92  | 6  | 12 | 0  |
| Agente 10   | 179         | 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 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.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | Indica el importe de las Ventas/Pedidos. (Venta neta).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | 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

Ventas

AG

SR

NI

LR

Operador(a)

Nombre del Agente/Teleoperador.

Contactados

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

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 Panel de Ventas, 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.

| Panel Ventas | 65%         | 1.548     | 30%     | 472    | 2.624€ |    |    |  |
|--------------|-------------|-----------|---------|--------|--------|----|----|--|
| Operador(a)  | Contactados | ObjetivoA | FaltanA | Ventas | AG     | SR | NI |  |
| Agente 01    | 190         | 240       | 50      | 56     | 113    | 8  | 13 |  |
| Agente 02    | 109         | 240       | 131     | 33     | 60     | 6  | 10 |  |
| Agente 03    | 138         | 240       | 102     | 44     | 76     | 6  | 12 |  |
| Agente 04    | 180         | 240       | 60      | 55     | 104    | 8  | 13 |  |
| Agente 05    | 129         | 240       | 111     | 40     | 72     | 6  | 11 |  |
| Agente 06    | 177         | 240       | 63      | 54     | 103    | 7  | 13 |  |
| Agente 07    | 165         | 240       | 75      | 50     | 96     | 6  | 13 |  |
| Agente 08    | 123         | 240       | 117     | 38     | 68     | 6  | 11 |  |
| Agente 09    | 158         | 240       | 82      | 48     | 92     | 6  | 12 |  |
| Agente 10    | 179         | 240       | 61      | 54     | 104    | 8  | 13 |  |

60

Campaña

Lista de Trabajo

Colaborador

[Desde]

23/02/2018

[Hasta]

23/02/2018

Ene Abr Jul Oct Acum Año

Feb May Ago Nov 2018

Mar Jun Sep Dic

☐ Mostrar Campaña

☐ Mostrar Lista

☐ Mostrar fecha

☐ Totales por días

☐ O Campaña (OC)

☒ O Agente (OA)

Mostrar

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

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      |          | MIERCOLES 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/AIE/CIF: B45235789 Horario: 10:00 11:00 17:00 18:00

Autorizaciones: Imprimir ☐ Fax ☐ Enviar ☒

Prohibiciones: TODO Contacto (Robinson) ☐ Bloqueado ☐ Bloqueado (NO) ☐ Bloqueado ☐ Motivo:

Bloqueo (NO): ☐

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

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 € |            |

PV 537

| 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: 011 Agente 01 Entre [23/02/2018] [23/02/2018]

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



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.