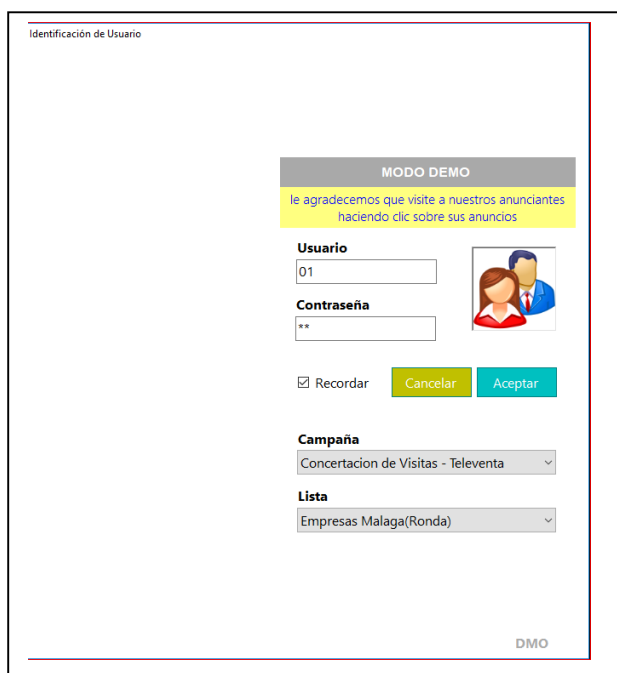


CITITELEMARKETING

PROGRAMA PARA HACER CAMPAÑAS DE CONCERTACIÓN / TELEVENTA

Este manual explica el trabajo diario de un agente televenta, concertador de visitas, encuestas...

Al hacer doble clic sobre el icono de CiTiTelemarketing, se visualiza la pantalla de Identificación de Usuario:



- Cada agente se identifica con su código de usuario y contraseña.

En caso de existir más de una Campaña permite su selección. Solo permite que el agente seleccione Campañas para las que está autorizado.

En el desplegable “Lista”, se selecciona la lista de trabajo con lo que se va a comenzar a trabajar. Permite el acceso a las listas de trabajo, que esté autorizado ese agente.

Si tengo activado Recordar, no hace falta teclear estos datos cada vez que entro en CiTiTelemarketing.

Al terminar la selección pulso el botón de [Aceptar](#).



Lista de Trabajo/Acciones /Agenda

Visualiza la lista de trabajo seleccionada.

Si se han planificado acciones para ese día y hora, avisa en rojo con el icono de Acciones Vencidas, para que se realicen esas llamadas, antes de empezar con la lista de trabajo. El número indica el total de llamadas, que están pendientes de llamada para ese día y hora.



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

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

Esta sería la pantalla que me aparecería:

Aviso de Acciones Vencidas

Acciones vencidas (3)

☐ Ventas ☐ Ambas ☐ Concertaciones

Etiqueta: Prioridad: Texto a buscar:

Orden: Según hora
☒ Etiqueta ☐ Prioridad

hablar con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar interesado

Agenda	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Acción	Teléfonos	Tipo	Contacto	Alias	Nota
27/01/2019 17:50	Alta		Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Cliente	ESTEBAN GARCIA CASTRO		hablar con Pedro Juanes en 10 minutos puede estar intere...
27/01/2019 17:55	Alta		Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] 95945...	Contacto	ANTONIO VILLAR GRILLE		interesado en producto premium
27/01/2019 17:50	Media		Concertacion ...	Empresas Malaga/Rond...	Llamada Concertada	[1] 981661652 [2] [M]	Contacto	FRANCISCO NION CAAMAÑO		estaba comunicando el responsable, pueden estar interesa...

Fecha	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Asignada por	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR	Pedido
27/01/2019 17:52	Alta		Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (1ª)	00:00:25	Volver a llamar	☐	☐		0
27/01/2019 17:50	Alta		Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Con...	00:00:00		☐	☐		
16/04/2018 12:34			Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa			Llamada Con...	00:00:36	No Interesa	☐	☐		
16/04/2018 9:27			Concertacion ...	Empresas Ma...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (1ª)	00:00:36	Volver a llamar	☐	☐		0

Posponer

 Ver

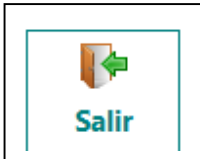
 Borrar

 Histórico

Vemos en esta pantalla, que aparece el día, la hora, en que se tiene que llamar al cliente, nombre del cliente, y además la nota que en su momento se escribió al realizar la llamada. También se visualiza su histórico de llamadas, emails.

Para realizar la llamada, se selecciona el cliente a llamar, el cursor por defecto, se sitúa en el primero, y pulso 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 Acciones)

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

Cuando terminamos, pulsamos el botón de salir  y ya vamos a la pantalla de Acciones, que se explica a continuación.

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 tenemos dentro de la pantalla de “Acciones Vencidas”

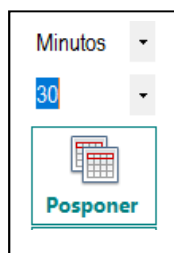
- Salir de Acciones Vencidas, a la lista de trabajo.



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

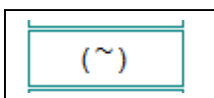


- Posponer una llamada, unos minutos o para otro día.



- 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.



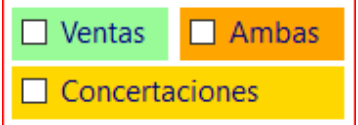
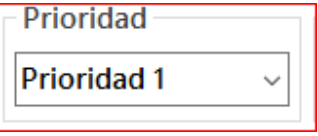
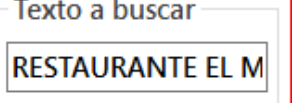
- Acceder al manual de Acciones Vencidas de CiTiTelemarketing.



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



TIPOS DE FILTROS:

	Nos muestra sólo aquellos clientes, que ya nos 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 agendamos esta llamada nos 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 estoy 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 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 que contengan el texto a buscar, en este ejemplo, "RESTAURANTE EL M".

Orden

☒ Etiqueta ☐ Prioridad

Podemos indicar el Orden en el que me aparecen los clientes a los que tengo que llamar, que puede ser por Etiqueta, Prioridad o Según la hora de llamada.

Introduzco los datos de filtro que deseo y pulso



Para borrar todos los filtros tengo pulso el icono



- Se puede editar la nota y modificarla, al picar el icono asociado aparece la siguiente pantalla:



Modifico la nota y pulso en el botón  para grabar el cambio.

Aviso de Acciones Vencidas

Acciones vencidas (3)

☐ Ventas ☒ Ambas ☐ Concertaciones

Etiqueta: Prioridad: Texto a buscar: Orden:

☒ Etiqueta ☐ Prioridad

hablar 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	
Concertacion ...	Empresas Ma					
Concertacion ...	Empresas Ma					

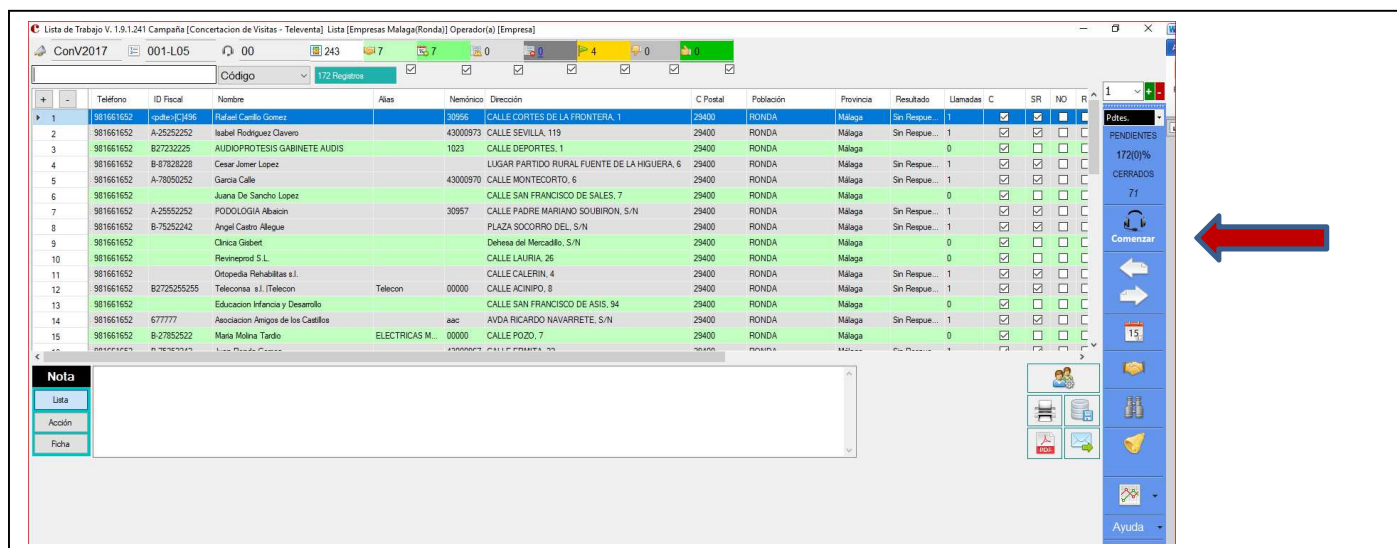
Detalle Nota

hablar 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.

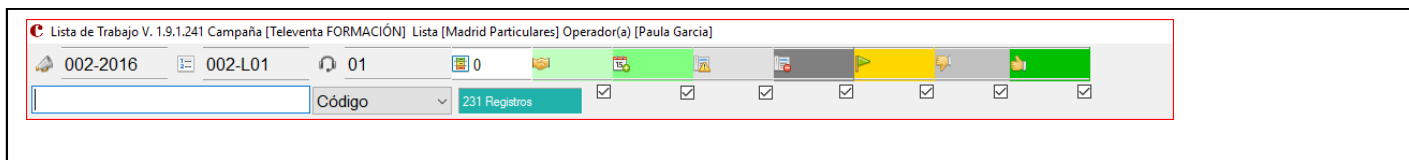


	Teléfono	ID Fiscal	Nombre	Alias	Teléfono	Dirección	C Postal	Población	Provincia	Resultado	Llamadas	C	SR	MD	R
1	981661652	00000	Isabel Carrillo Gomez		30956	CALLE CORTES DE LA FRONTERA, 1	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
2	981661652	A-25252252	Isabel Rodriguez Clavero		43000973	CALLE SEVILLA, 115	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
3	981661652	B-7222225	AUDIOPROTESIS GABINETE AUDIS		1023	CALLE DEPORTES, 1	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	0				
4	981661652	B-61828228	Cesar Jomer Lopez			LUGAR PARTIDO RURAL FUENTE DE LA HIGUERA, 6	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
5	981661652	A-78050252	Garcia Calle		43000970	CALLE MONTECORTO, 6	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
6	981661652	A-25552252	PODOLOGIA Albasan			CALLE SAN FRANCISCO DE SALES, 7	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	0				
7	981661652	B-78252242	Angel Castro Alegue		30957	PLAZA SOCORRO DEL S/N	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
8	981661652		Chirica Gilbert			Delvosa del Mercado, S/N	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
9	981661652		Reviermond S.L.			CALLE LAURIA, 26	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	0				
10	981661652		Otopedia Rehabilitas s.l.			CALLE CALERIN, 4	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
11	981661652	B-722525255	Telecomia s.l. Telecom	Telecom	00000	CALLE ACINPO, 8	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
12	981661652		Educacion Infancia y Desarrollo			CALLE SAN FRANCISCO DE ASIS, 94	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	0				
13	981661652	6777777	Asociacion Amigos de los Castillos		aac	AVDA RICARDO NAVARRETE, S/N	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				
14	981661652	B-27852522	Maria Molina Tardo		00000	CALLE POZO, 7	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	0				
15	981661652		ELECTRICAS M...			CALLE POZO, 7	29400	RONDA	Malaga	Sin Respu...	1				

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.

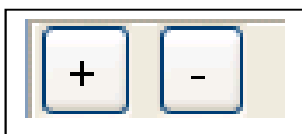
La parte superior de la pantalla nos muestra, datos de la campaña y de la lista de trabajo



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	Direcció	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:

C	Si está marcado, indica que hemos Contactado con él.
SR	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto Sin Respuesta .
NO	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto No Interesa .
R	Si está marcado, indica que es un cliente/contacto Robinson . (No volver a llamar, ni a realizar ninguna acción).
A	ca que es un cliente/contacto Agendado para otra fecha.
V	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es una Venta .
L	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Led .
EF	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Error Número FAX .
EN	Si está marcado, indica que ese cliente/contacto es un Número Erróneo .
Cerrada	Si está marcado, indica que esa Acción ya está Cerrada.
ContactoID	Es el Identificador de ese contacto. Lo crea automáticamente la aplicación.
ContactoTipo	Es el tipo de Contacto. P- Potencial C-Cliente T-Contacto
Email	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

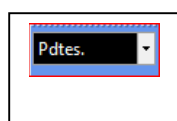
Ficha

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.

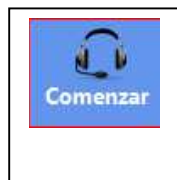
Avanza

Fecha	Etiqueta	Prioridad	Campaña	Lista	Usuario	Asignada por	Motivo	Acción	Duración	Resultado	V	L	SR	Pedido	Base	Nota
27/01/2019 17:52	Acta		Concertacion de Visitas - ...	Empresas Malag...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada (19)	00:00:25	Volver a llamar	☒	☒		0		hablar con Pedro Juarez en 10 minutos pu
27/01/2019 17:50	Acta		Concertacion de Visitas - ...	Empresas Malag...	00 Empresa		Presentacion ...	Llamada Concerta...	00:00:00		☐	☐				hablar con Pedro Juarez 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

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 Pdtes.)



- **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

Perfil Agente

Lista de Trabajo/Acciones /Agenda

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			☐ Nuevo
Gerente	Juan Pérez			☐ NO Correo Postal
Dirección	C/ El pinar 22 28210 Población AGUIJEDA, LA			☐ LOPD
NIF/CIF	B274525252 CAMPO LIBRE			☒ Acepta Emails
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

☐ Nuevo

☐ 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.
---	--



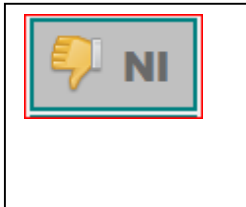
Marcamos de forma rápida un **Número SIN RESPUESTA**. Marca este cliente o contacto con este resultado y pasa a la siguiente llamada. Los SR (Sin Respuesta), aparecerán de nuevo en la lista de trabajo, una vez se termine la primera vuelta. El número de veces que se llama a un SR, es configurable en la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

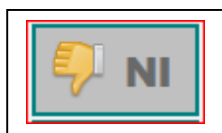


- Tenemos dos opciones, seleccionar en el desplegable de Resultados, el Resultado, 'Sin Respuesta' y pulsar el botón de Terminar, o ya pulsar el botón rápido de Sin Respuesta, situado en la parte derecha de la pantalla. (opción Recomendada por su rapidez)

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

Perfil Agente

Lista de Trabajo/Acciones /Agenda

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.

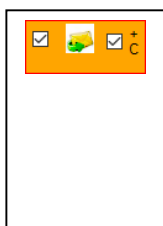
Observamos también, que en la parte de la derecha de la pantalla, señalados con la flecha amarilla, me muestra unos iconos, que vamos a explicar ahora, que nos indican.

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

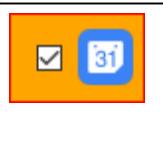
Estos 6 botones, se pueden configurar, para que estén o no activados, en la configuración de CiTiTelemarketing.



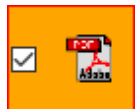
Si está activado, imprimirá un documento para este, **LEAD' ó 'VISITA COMERCIAL.**



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		Media		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

Perfil Agente

Lista de Trabajo/Acciones /Agenda

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			

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

☐ NO Correo Postal ☐ LOPD ☒ Acepta Emails

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 CUENTA MAYORISTA TARJETA

Autorización Validez CCV

Fecha Envío|Ruta|Nota 03/02/2019 RUTA 1

Terminar 4

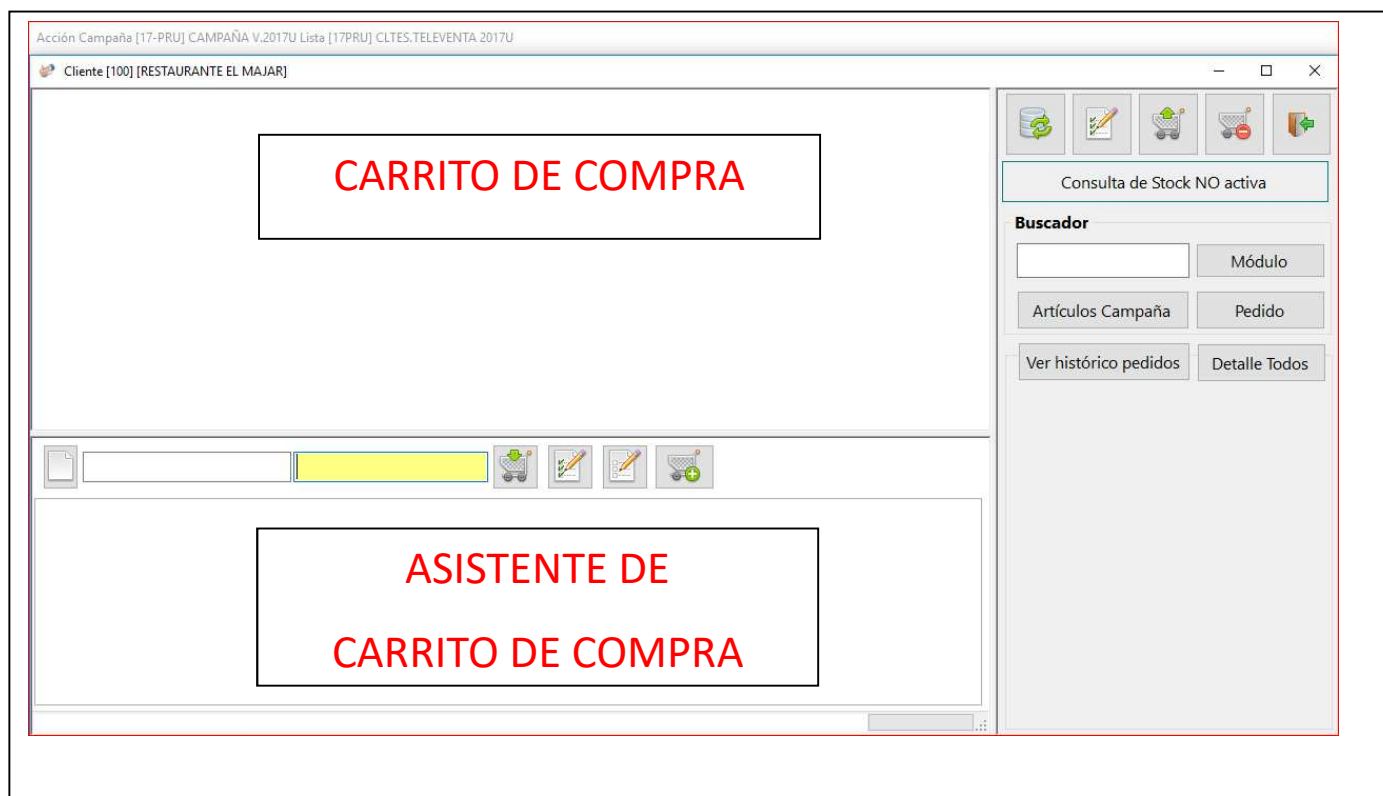
NA

YouTube

+

Visualiza un **carrito de compra**, en el que estarán todos los artículos previamente cargados, hago click en el icono, y aparece 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

Perfil Agente

Lista de Trabajo/Acciones /Agenda

V.1.9.x

Consulta de Stock NO activa

Buscador

Módulo

Artículos Campaña Pedido

Descuentos Escalados ▼

Histórico Todos Totales Artículo

Consulta de Stock NO activa

Buscador

Módulo

Artículos Campaña Pedido

Descuentos Escalados ▼

Histórico Todos Totales Artículo

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.