



---

Manual del Usuario Call

## Call

```

graph LR
    A[Ingrese su usuario] --> B[Nombre de Usuario]
    C[Ingrese su contraseña] --> D[Contraseña]
    B --> E(( ))
    D --> E
    E --> F[Cédula del vendedor]
  
```

[Ingresar](#)

## Interfaz de Usuario

Nombre de Usuario y Grupo.

● Número a llamar, la información del historial del número a llamar (registros), departamento y localidad del número a llamar.

Bienvenid@ : Usuario      Grupo : Prueba      Salir

Ver Agendados <sup>2</sup>

Ver Referidos

Call Center

24806604 <sup>i</sup>

Montevideo

Atendió   No Contesta   Referido   No Llamó

Historial del numero:

Estado	Fecha y hora	Int. Familia
agendado	2016-10-21 15:05:14	4
tomado de agenda	2016-10-24 13:08:02	-
agendado	2016-10-24 13:23:26	5
tomado de agenda	2016-10-24 13:27:04	-

Menú de **botones de acción** a la hora de llamar.  
Según la circunstancia, utilizaremos una de las cuatro opciones : “Atendió” “No Contesta” “Referido” “No Llamar Más”

Si posicionamos el mouse sobre el ícono “información” se nos desplegará una ventana con el historial del número en anteriores llamadas, dándonos información útil para la llamada (si es que hay registro).

## Llamando

- **Discamos** el número para comunicarnos con el **potencial cliente**.

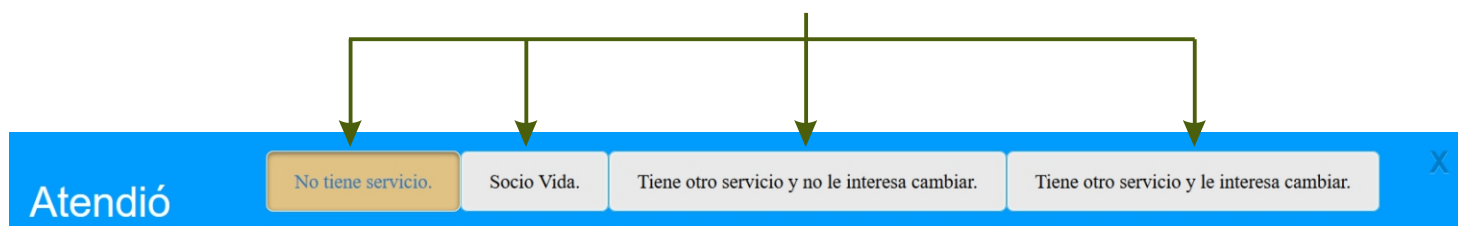
Tenemos **cuatro** opciones en este caso: →

Atendió No Contesta Referido No Llamar Mas

- Si la persona **nos atiende** entramos en esta pestaña →

Atendió

Cuando asesoramos, nos encontramos en la parte de arriba, con las pestañas que nos indican si la persona **“no tiene servicio”**, si la persona es **“socio vida”**, si **“tiene otro servicio y no le interesa cambiar”** o si **“tiene otro servicio y le interesa cambiar”**.



## Llamando No tiene servicio / Tiene otro servicio

- Si la persona **“no tiene otro servicio”**, o **“tiene otro servicio y no le interesa cambiar”**, o **“tiene otro servicio y le interesa cambiar”**, nos encontramos en estos tres casos con las siguientes opciones para tildar los productos que vamos ofreciendo.

The screenshot shows the 'Atendió' tab with the 'No tiene servicio.' sub-tab selected. Below the tabs, there is a list of products with checkboxes: Sanatorio, Convalecencia, Domicilio Especial, Reintegro, Amparo, Amparo Plus, Assist Express, Assist Plus, Hotel, Grupo Familiar, Tarjeta Vida, FB2012, Super Promo, Promo, and Competencia. To the right, there are four main sections: 'Integrantes Familia' (with a sub-tab 'Integrantes Familia'), 'Dirección' (with a sub-tab 'Direccion'), 'Tiene otro servicio' (with a checkbox), and 'Otro Servicio' (with a sub-tab 'Servicio'). Below these is an 'Observación' section with a text box. At the bottom, there are three buttons: 'Vendido', 'Agendar', and 'No Le Interesa'.

- **Marcamos** los **productos** que le vamos ofreciendo.

The screenshot shows the 'Atendió' tab with the 'No tiene servicio.' sub-tab selected. Below the tabs, there is a list of products with checkboxes: Sanatorio, Convalecencia, Domicilio Especial, Reintegro, Amparo, Amparo Plus, Assist Express, Assist Plus, Hotel, Grupo Familiar, Tarjeta Vida, FB2012, Super Promo, Promo, and Competencia. A hand cursor is pointing to the 'Amparo' checkbox.

- **Integrantes de la Familia :** En la indagación de la venta, le vamos a preguntar cómo se compone el núcleo familiar, por tanto ponemos el número de personas en integrantes de la familia, en caso de no mencionar como se compone la misma debemos poner “0”.



Integrantes Familia

- **Dirección:** en caso de proporcionar se digita la misma, en caso de no hacerlo se coloca un “N/C”



Dirección

- **Otro Servicio :** Aparece una opción de “tiene otro servicio” si le damos click allí, debemos mencionar en el casillero del costado cual es el servicio que tiene.

Tiene otro servicio



Otro Servicio

- **Observación :** campo que deberá comentarse el resultado de la llamada. Ejemplo, “**está interesado**”, “**tiene que consultar**”, o cualquier leyenda que consideren necesaria y facilite la posterior llamada.



Observación

- En caso que la persona **esté interesada y debemos volver a llamarla**, en la parte de abajo, tenemos una pestaña que dice agendar, donde figura el nombre, la fecha y hora en que debemos llamarla, y los comentarios correspondientes.

Vendido Agendar No Le Interesa

Agendar

Nombre

Nombre

Fecha y Hora

Comentarios

Agendar

Vendido Agendar No Le Interesa

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	
25	26	27	28	29	30	1	06:00
2	3	4	5	6	7	8	06:30
9	10	11	12	13	14	15	07:00
16	17	18	19	20	21	22	07:30
23	24	25	26	27	28	29	08:00
30	31	1	2	3	4	5	08:30

- Una vez agendado, **automáticamente nos pasa a un nuevo número para llamar.**

## Llamando **Socio Vida**

- En caso que encontremos un **socio de vida**, entramos en la pestaña superior donde dice “**socio vida**”, y se desprenden las siguientes opciones.  
Vamos a marcar los nuevos productos que le vamos a ofrecer a nuestro socio.

- También nos pregunta cómo se compone el grupo familiar, la dirección del socio, si tiene otro servicio, cual es, y los comentarios correspondientes.  
Si la persona **nos contrata más horas o algún servicio nuevo adicional**, entramos en la pestaña de vendido, y automáticamente nos pasa a un nuevo número.

## Llamando **Socio Vida** **Agendar por posible ampliación**

- En el caso que la persona tenga que **consultar por una posible ampliación**, debemos agendarla para **llamarla nuevamente**, por tanto vamos a la pestaña de **agendar** y procedemos a ingresar los datos que nos piden (Nombre, fecha y hora del próximo contacto, comentarios).

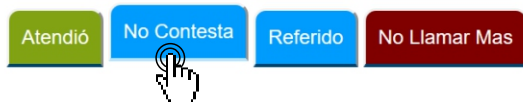
- Terminamos de agendar y automáticamente nos pasa a otro número.

## Llamando No Contesta

- Cuando el número no contesta: en este caso, damos click en la pestaña correspondiente a **no contesta** y automáticamente nos sale otro número para llamar. Si el número nos vuelve a aparecer y no contesta, se podrá poner que “**No Contesta**” hasta 5 veces y el programa automáticamente **borrará de agendados y referidos dicho número**.

# 23204371<sup>i</sup>

Montevideo

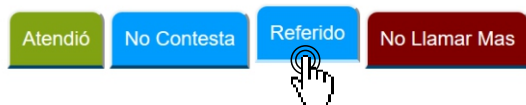


## Llamando Referido

- Si al hablar con una persona nos dice que “Juan Pérez” **no tiene servicio, o tiene y que le puede interesar adquirir o incrementar su servicio**, vamos a la pestaña que dice “**REFERIDO**”. Donde se podrá agendar un teléfono referido tanto **fijo como de celular**, el nombre de la persona referida y la observación que corresponda.

# 23204371<sup>i</sup>

Montevideo



Referido X

Nombre

Numero

Observación

Agregar Referido

## Llamando No Llamar Más

- Cuando marcamos un número telefónico y la persona del otro lado está molesta, y **nos solicita que no llamemos más**, vamos a la pestaña de “**no llamar más**” únicamente si es necesario, tratando siempre de **usar lo menos posible ésta opción**.

# 23204371<sup>i</sup>

Montevideo



- En observación, debemos transcribir lo que la persona nos manifiesta, le damos “**quitar permanentemente**” y pasa a la lista de números a no llamar.

## No Llamar Mas



Observación

Observacion

Quitar Permanentemente



## Ver Agendados y Ver Referidos

- El círculo rojo en la pestaña “Ver Agendados” nos muestra la cantidad de llamadas pendientes que tenemos en nuestra agenda para ese día.
- Pestañas “Ver Agendados” y “Ver Referidos”.

Bienvenid@ : Usuario Grupo : Prueba

Salir

Ver Agendados 4

Ver Referidos

Call

24806604<sup>i</sup>

Montevideo

Atendió No Contesta Referido No Llamar Mas

- Vamos a la agenda que hemos ido haciendo, nos van a aparecer todos los números agendados **pendientes para llamar ese día**. Damos **llamar**, automáticamente nos figura la pantalla de inicio con el numero seleccionado, de allí si nos atiende, repetimos el proceso como si fuera una llamada nueva.-

Bienvenid@ : Usuario Grupo : Prueba

Salir

Ver Agendados 4

Ver Referidos

Call

- Vemos la agenda que corresponde a nuestro usuario con todos los números que hemos agendado, y que **debemos llamar ese día**.

Ordenar según interés: puedes ordenar la lista según necesites, por nombre, número, fecha, etc

Buscador

Agendados

Buscar:

Numero	Nombre	Fecha de Agendado	Fecha	Comentario	Llamar
24806604	Roberto	2016-10-24 14:30:00	2016-10-24 13:23:26	esta interesado	
43547995	Rómulo	2016-10-25 13:57:00	2016-10-25 13:57:43	llamar en una semana ya que manifestó real interés.	
22006902	Rodolfo Buen	2016-10-26 13:14:00	2016-10-25 13:14:54	llamar mas adelante, está interesado pero está trabajando.	

Mostrando 1 a 3 de 4 entradas

Anterior 1 2 Siguiente

Compaginador: por defecto la ventana solo muestra 3 resultados, puedes ver los restantes pasando la página.

- Automáticamente nos figura la pantalla de inicio con el numero seleccionado, de allí si nos atiende, repetimos el proceso como si fuera una llamada nueva, **exactamente igual funciona la pestaña de "Ver Referidos"**.

Bienvenid@ : Usuario Grupo : Prueba Salir

Ver Agendados 1

Ver Referidos

Call

24806604<sup>i</sup>

Montevideo

Atendió No Contesta Referido No Llamar Mas

- Si usted tiene **números agendados para el día**, el sistema **se lo recordará** al iniciar sesión.



Bienvenid@!

¡Usted tiene numeros agendados para hoy!



- Cuando **culmina la jornada laboral**, es muy importante **salir del programa antes de cerrar la ventana del navegador**.

