

# Llamadas

## Registro de llamadas

Se utiliza para el registro de datos resultante de las llamadas realizadas por tele ventas.

## Tipo de llamadas

**No Contesta:** si hay tono de llamada pero nadie atiende se debe reprogramar la llamada.

**Ocupado:** si da tono de ocupado, implica también reprogramar la llamada.

**Contesta:** en caso que haya contacto telefónico se debe tener en cuenta cómo se desarrolla la llamada para avanzar con el tipo de registro de la misma. Los casos serán:

**Argumentado:** la persona realiza compra y/o acepta realizar el relevamiento. En éste punto se aprovecha a hacer consultas indirectas de datos para confirmar y completar los datos de la cuenta tipo prospecto como es el caso de la dirección. Al aceptar se abrirá una nueva de relevamiento (ver Relevamiento)

**Volver a llamar:** abre una ventana para reprogramar la llamada.

**Incidencia:** habilita opciones predeterminadas de incidencias, en caso de ser una diferente a las predefinidas se seleccionará la opción "Otras" para indicar en la descripción su motivo.

Tipo de incidencias

- **llocalizable:** no se puede localizar la cuenta con los datos existentes.
- **No Colabora:** existe contacto pero no desea hablar o comprar por diferentes motivos.

- Duplicado: Se verifica que la cuenta ya existe registrada. En éste se verifica la cuenta existente para cambiar el prospecto a tipo Otros indicando en la observación el número de cuenta ya existente.
- Teléfono equivocado: En éste caso se verificarán todas las posibilidades de contacto y de no existir ninguna, se deberá pasar la cuenta a tipo Otros aclarando en la observación que fue imposible tener contacto con los datos existentes.
- Otras: otra razón que no esté contemplada.

### Resumen de Marcaciones

Muestra las llamadas registradas para la cuenta que se consulta. El resumen incluye total de registros de llamadas, total de registros del día y el último registro cargado.

Resumen marcaciones			
Contesta		Ocupado	Incidencia
SI	NO		
4	2	0	0
Hoy			
0	0	0	0
Último registro			
0	0	0	0

### Historial

Muestra un detalla de datos de las llamadas realizadas, el usuario que realizó el registro, la fecha, el resultado y una observación adicional.

Historial			
Usuario	Fecha	Resultado	Observación
Linares, Dolores	03-05-2018	no contesta - rellamar	
Abate, Agustín	07-09-2017	contesta - rellamar	
Abate, Agustín	09-08-2017	contesta - rellamar	contesta_(011) 4384 - 8214_
Abate, Agustín	19-06-2017	no contesta - rellamar	no contesta_(011) 4384 - 8214_
Abate, Agustín	05-04-2017	contesta - rellamar	contesta_(011) 4384 - 8214_
Maguna, Erika Solange	02-11-2016	contesta - argumentado	