



Llamadas





INSTRUCTIVO WEB

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 atienda se debe reprogramar la llamada.

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

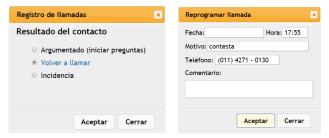


Contesta: en caso que haya contacto telefónico se debe tener en cuenta cómo se desarrolla la llamada para avanzar con el tipo de registro de la misma. Los casos serán:

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

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





INSTRUCTIVO WEB

- 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 existitr 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.

Historial

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





