


Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Objetivo

O objetivo desse projeto é priorizar todas as chamadas originadas dos nossos clientes, para os nossos Call Centers. Essas chamadas serão priorizadas dentro dos nossos Call Centers, conforme o segmento de cada cliente. Assim evitando que os nossos clientes Heavy Users fiquem na fila de espera, caso exista uma.


Além de priorizar as chamadas dos nossos clientes, nós também temos como objetivo a criação de um atendimento personalizado, onde o nosso Representante de Atendimento terá acesso a uma tela de relacionamento, que nela constarão, dados pessoais, como ele gosta de ser chamado, propensão a Churn e etc...

Público Alvo

- Todos os clientes da Telesp Celular.

Situação Atual

- › Atualmente só as chamadas originadas das Lojas Telesp são priorizadas em nossos Call Centers.
- › Atualmente todos os nossos clientes são atendidos em nosso Call Center, sem nenhum diferencial entre eles, assim não possuindo um atendimento personalizado e nenhuma tela de Relacionamento.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Segmentos

Os nossos clientes serão divididos em quatro segmentos:

- ★ Diamante VIP Club
- ★ Diamante
- ★ Rubi
- ★ Esmeralda
- ★ Safira

Descrição dos segmentos


- Receita (valor da fatura)*
- Tempo (há quanto tempo é nosso cliente) - posição do mês anterior ao do arquivo gerado
- Quantidade de aparelhos por CPF - posição do mês anterior ao do arquivo gerado
- Crédito (dias de atraso para pagto. da fatura)*.
- perfil (arquivo a ser elaborado pelo Save Team, posteriormente, identificando clientes VIP's).
- nº de requisições atendidas (quantidade de ofertas do Save Team aceitas pelo cliente) - arquivo a ser elaborado pelo Save Team, posteriormente.

Será levado em consideração

(*) Dados dos 6 últimos meses, descartando os 2 meses mais recentes. Quando o cliente só estiver há 5 meses na base, descarta-se apenas 1 mês.

Quando o cliente só estiver há 4 meses na base, não se descarta nenhum mês.

Quando o cliente estiver há menos de 4 meses na base, utilizam-se todas as informações disponíveis

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Atualização dos Segmentos/Base de Clientes.

- A atualização dos segmentos dos clientes no CSO e geração da base de dados será feita mensalmente pelo MKT.
- A base de dados com a segmentação dos nossos clientes, será disponibilizada também em Oracle.

Descrição do sistema para Down Load da Base de Dados dos Clientes segmentados, para o Banco de Dados Oracle da Easy.


O sistema de Down Load será utilizado pelo pessoal responsável pela geração da Base de Dados de Clientes segmentados da Telesp Celular.

Esse sistema, deverá importar os dados de um arquivo TXT, localizado no drive **c:** dentro de uma pasta chamada **Segmentação**, o arquivo TXT terá um layout fixo, porém com tamanho de arquivo variável.

Os dados importados deverão ser inseridos diretamente no Banco de Dados Oracle da EasyPhone.

O sistema deverá ser um aplicativo de fácil manuseio, como por exemplo:

O responsável coloca a base TXT no local indicado acima e simplesmente aperta um Botão com o seguinte Script “Importar arquivo de Segmentação”, caso ocorra algum erro na importação, a EasyPhone deverá informar o erro ocorrido ao responsável, caso seja um erro do mesmo, ou um erro no layout do arquivo, caso o erro seja causado por algum motivo externo, como por exemplo: Servidor EasyPhone fora do ar, o aplicativo deverá retornar uma MSG pedindo para o responsável pelo carregamento da base entrar em contato com o Help Desk EasyPhone.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição do sistema (Priorização da chamada)

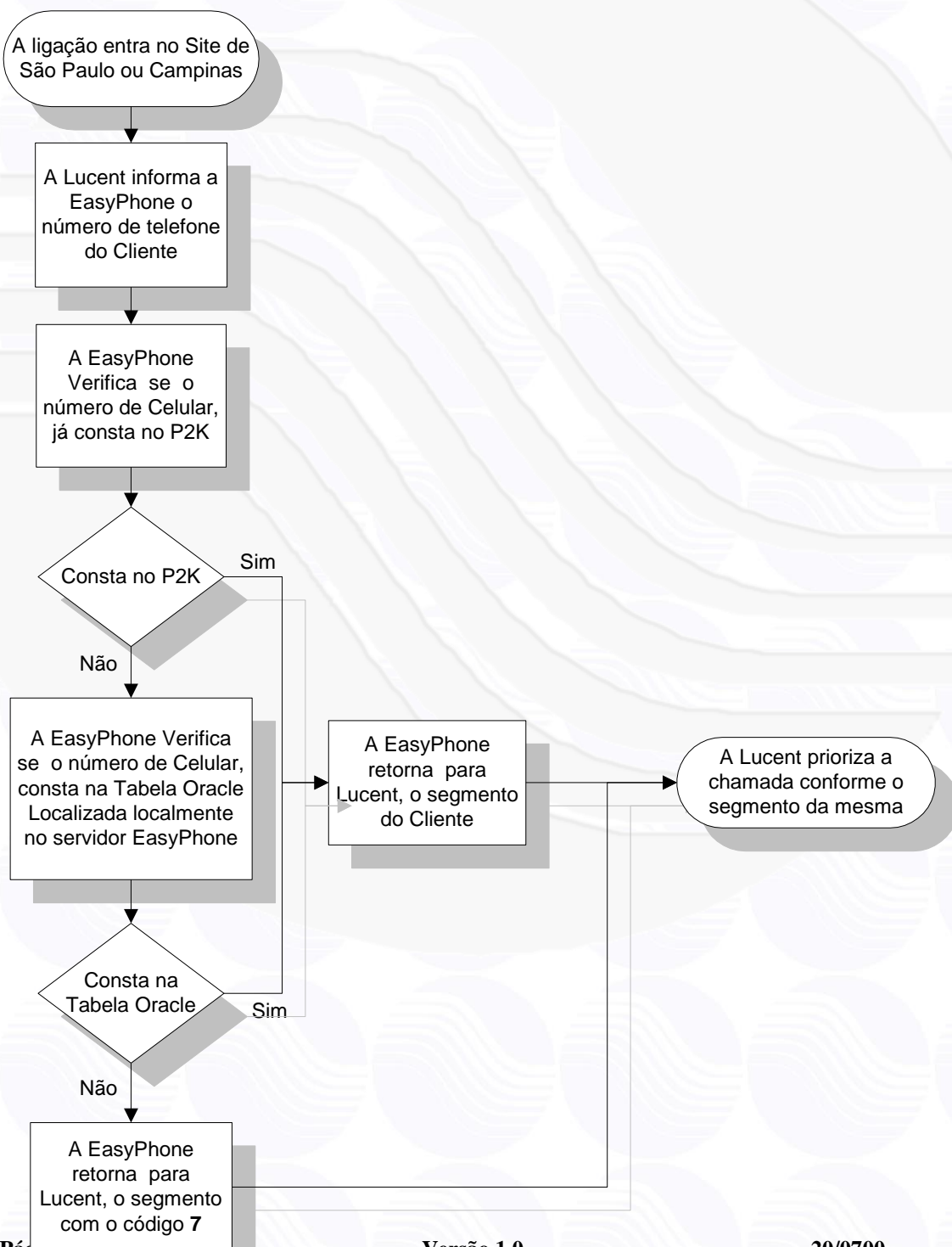
Todas as ligações que forem originadas para os nossos Call Centers deverão seguir os Procedimentos e o Fluxo descritos abaixo.


1. A Lucent deverá informar a EasyPhone, o número do telefone celular que o cliente originou a sua chamada, ou caso a chamada tenha sido originada de um telefone fixo, a Lucent deverá informar o número que o mesmo discou na URA, caso o mesmo pertença a Telesp Celular.
2. A EasyPhone ao receber o numero do celular do Cliente da Lucent, irá verificar se o mesmo já consta no P2K, caso o mesmo conste no P2K, a EasyPhone irá informar a Lucent o segmento do mesmo.
3. Caso o mesmo não conste no P2K, a EasyPhone irá verificar se o mesmo consta na tabela do Banco de Dados Oracle armazenada localmente no servidor EasyPhone, caso o mesmo conste na tabela Oracle, a EasyPhone irá informar a Lucent o segmento do mesmo. Caso contrário a EasyPhone irá retorna a Lucent o valor padrão para todos os clientes, que não estejam segmentados em nenhuma das Bases.
4. Após a verificação da EasyPhone, a Lucent deverá priorizar essa Chamada conforme a Tabela descrita abaixo e levando em consideração as observações descritas abaixo da mesma.

Tabela de Priorização

Classif	Segmento	Nível de Priorização	Grupo
1	Cliente Faz parte do Vip Club	1º	A
2	Diamante	2º	A
3	Loja Telesp Celular	3º	A
4	Rubi	4º	A
5	Esmeralda	5º	A
6	Safira	6º	A
7	Cliente sem segmentação	7º	A

Fluxo referente a pesquisa, que deverá ser realizada pela Lucent e EasyPhone.



Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Deverão ser levadas em consideração na priorização das chamadas, as seguintes Observações:

- ✓ A Lucent deverá priorizar as chamadas dos clientes conforme a tabela citada nessa especificação, porem caso um cliente de priorização inferior ultrapasse 10 segundos na fila de espera, ele deverá estar subindo de nível e assim por diante, passando mais de 10 segundos ele deverá subir novamente, por exe:


Entram no Call Center 10 Clientes que participam do Vip Club, 15 Diamantes, 30 Lojas Telesp, 40 Rubis, 50 Esmeraldas, 70 Safiras, 80 não segmentados.

Os clientes Vip's serão atendidos prontamente a liberação de um agente, porém os outros seguimentos não serão, por esse motivo, a Lucent deverá aumentar o nível de cada cliente, a cada dez segundos que o mesmo esteja na fila de espera, dos nossos serviços, como por exemplo:

Os clientes Diamantes irão virar clientes Vip's, os clientes das Lojas Telesp irão virar clientes Diamantes, os clientes Rubis irão virar clientes das Lojas Telesp, os Clientes Esmeraldas irão virar clientes Rubis, os clientes Safiras irão virar clientes Esmeraldas, os clientes não segmentados irão virar clientes Esmeralda.

Essa verificação deverá ser realizada a todo momento, com o intuito de evitar que um cliente de nível inferior, permaneça na fila, por mais que 70 segundos, além do tempo normal de fila já existente, caso exista uma.

OBS: As Chamadas também deverão ser priorizadas nas transferências internas entre os grupos de atendimento.


Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição do Encaminhamento da Chamada dentro do Site.

- As chamadas serão encaminhadas para os grupos, conforme a escolha da opção pelo cliente na U.R.A.
- Todos os grupos de atendimento, que recebem ligações provenientes da U.R.A, serão sub divididos em dois grupos (grupo A e grupo B).
- O grupo A irá receber chamadas provenientes dos segmentos 1, 2 e 3.
- O grupo B irá receber chamadas provenientes dos segmentos 4, 5, 6 e 7.
- As chamadas serão destinadas ao grupo A ou B conforme o segmento da mesma.
- Caso exista fila de espera no grupo de destino da chamada, a Lucent deverá programar um sistema de transbordo, que primeiramente irá tentar realiza-lo entre os grupos A e B da mesma especialidade e do mesmo Site de origem.
- Caso exista fila nos dois grupos, a Lucent irá realizar o transbordo entre os Sites, que possuem os grupos de especialidades equivalentes, ao Site de origem da chamada.

OBS: A especificações referentes aos tempos adequados de consultas de fila de espera nos grupos, serão levantados em conjunto com a área de Trafego da Telesp Celular e após isso serão disponibilizados aos técnicos no dia da programação dos VDN's.

Vale ressaltar que as ligações dos nossos clientes serão direcionadas para o Grupo de Atendimento, referente ao seu segmento de origem e não referente ao nível final de priorização da ligação.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho


Priorização no tratamento de Bilhetes na EasyPhone.

A EasyPhone deverá estar aplicando a mesma metodologia utilizada na priorização de chamadas, que será utilizada pela Lucent, e que já foi descrita anteriormente nessa especificação, no tratamento de Bilhetes de Contato, Bilhetes de Verificação e Retorno aos Bilhetes

Vale ressaltar, que se um bilhete estiver a mais que um dia na fila de espera ele deverá estar saltando um nível acima, para que o mesmo não fique sem tratamento dentro do prazo da Anatel.

O tempo estimado para troca de nível de tratamento dos Bilhetes, poderá ser trocado a qualquer momento. Por esse motivo a aplicação EasyPhone que irá estar gerenciando essa “subida de nível”, deverá contemplar a mudança do tempo estimado para troca de nível, sem grandes complicações nas aplicações utilizadas no Call Center.

Além da opção de nós estarmos alterando o tempo estimado, nós também necessitamos que a aplicação EasyPhone forneça a possibilidade de nós estarmos cancelando a priorização dos Bilhetes a qualquer momento e de estar retornando a ela a também qualquer momento.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho


Criação dos Grupos de Atendimento ao Cliente.

A Lucent deverá estar criando novos os grupos de atendimento conforme a tabela especificada abaixo.

Novo Grupo	Site
1404 Heavy (Grupo A)	SPO
1404 Heavy (Grupo A)	CAS
Baby Heavy (Grupo A)	SPO
Baby Heavy (Grupo A)	CAS
Baby Heavy (Grupo A)	Mobitel
Suporte Técnico Heavy (Grupo A)	SPO
Suporte Técnico Heavy (Grupo A)	CAS
Contas Heavy (Grupo A)	SPO
Contas Heavy (Grupo A)	CAS
Save Team Heavy (Grupo A)	SPO
Loja Virtual Heavy (Grupo A)	SPO
Waap Heavy (Grupo A)	SPO
Gerente Contas 01 ao 20	SPO

Serão no total de 4 novos grupos no Site de Campinas, 1 novo grupo no site da Mobitel e 27 novos grupos no Site de São Paulo.

Obs: Os grupos já existentes nos Sites permaneceram com os respectivos nomes, os mesmos pertencerão ao Grupo B de atendimento.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Escolha dos Representantes de Atendimento para os novos grupos de atendimento.

A avaliação de desempenho realizada mensalmente pelos supervisores de atendimento em cima de seus Representante, será utilizada como critério para definição de qual grupo de atendimento, o mesmo irá pertencer.

A atualização será dos Representantes nos Grupos de atendimento após a implantação desse projeto, deverá ser feita mensalmente.

Por exemplo:

Um Representante de atendimento do grupo 1404, que tiver avaliação entre 80 e 100%, irá pertencer a grupo 1404 Heavy, que estará atendendo os três segmentos Top's da Telesp Celular, Representantes de atendimento do grupo 1404, que estiverem fora da faixa citada anteriormente, deverão pertencer ao grupo 1404 normal, que atenderá os outros 4 segmentos da Telesp Celular.

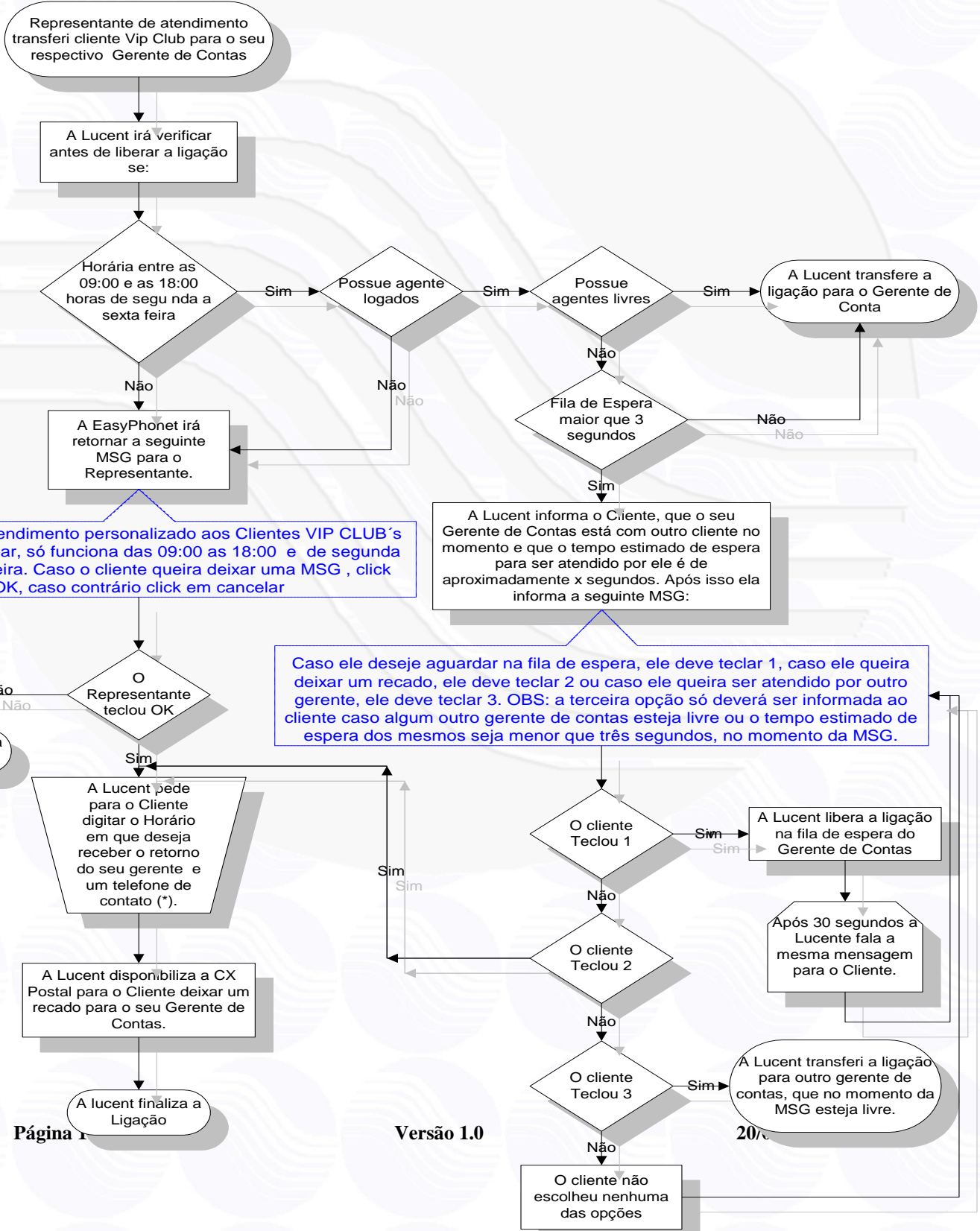
Essa verificação e atualização dos representantes em seus respectivos grupos deverá ser feita mensalmente.


Descrição da alteração do Banco de Dados atual, para adaptação dos novos grupos de atendimento.

Será necessário a criação de uma nova tabela para controle de avaliação no Banco de Dados atual do SC, essa tabela estaria sendo disponibilizada para todos os supervisores do Call Center São Paulo, Campinas e Mobitel, para que eles mesmos insiram o valor da avaliação de seus funcionário no banco de dados.

Essa inserção dos supervisores, visa viabilizar uma consulta de avaliação mas segura, confiável e rápida, com essa medida nós estaremos facilitando a troca de especialidades dos agentes e atualização dos grupos de agentes todos os meses, pelos os analistas de tráfego da Telesp Celular, e também estar facilitando uma possível consulta da EasyPhone, para distinção dos agentes nos grupos de atendimento.

Descrição do Encaminhamento da Chamada para os grupos



Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

dos Gerente de conta.

Criação da Tela de Relacionamento.

A EasyPhone deverá estar desenvolvendo uma Tela de Relacionamento, que será disponibilizada para todos os representantes, no momento do atendimento pelo modo CTI da EasyPhone.

Essa tela deverá estar aparecendo por cima da tela de abertura já existente hoje em dia no modo de atendimento.

Exemplo de como deverá ser a tela de relacionamento.

Tela de Relacionamento

Tela de Relacionamento

Esse Cliente faz parte do Programa VIP CLUB da Telesp Celular

Segmento

Diamante

Meu nome é Rouman Ziemkiewicz	Numero do Celular: 1196873713	Gerente de Contas
O valor médio da minha Conta é R\$ 250,00	Propensão a Churn Média	Roberta Avila
Como eu gosto de ser Chamado Você	Data de Aniversário do Cliente 17/08/00	Celular
Data de Aniversário da Habilitação 01/01/00		(011) 9600-0052

Eu optei pela opção nove na URA referente a oferta do dia, por esse motivo você deve me oferecer!

Produtos que eu já Possuo

Produtos que eu não possue, mas que você poderia me oferecer, caso eu não aceite a oferta do dia


Para visualizar as ofertas do dia para esse cliente, click aqui

Possui Filhos Sim Quantos 2	Estado Civil Solteiro	Esses são os meus últimos contatos com a Telesp Celular 1º Bilhete de Verificação / Rafael Rodrigues 2º Duvidas ClicFone / Renato Gomes 3º Área de Cobertura / Renata Gonçalves 4º Novos Planos Tarifários / Carlos Ivan
E-mail rziemk@telespcelular.com.br	RG 27.285.495-5	
Telefone Comercial (011)3824-5936	Telefone para Fax (011)3604-1652	
Telefone Residencial (011)3904-4602	Telefone de Contato (011)3906-0636	

Indicações para VIP Club

Serviços

Para Transferir para o Gerente de Contas, disque o Ramal 3123

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição das funcionalidades e campos encontrados na Tela de Relacionamento.

A Tela de Relacionamento estará trazendo como padrão os seguintes campos:

Nome dos Campos	Preenchimento
Nome do Cliente	Bloqueado
Valor médio da Conta do Cliente	Bloqueado
Como eu gosto de ser chamado	Livre
Data da Habilitação do Celular	Bloqueado
Data de Aniversário do Cliente	Livre
Numero do Celular	Bloqueado
Propensão a CHURN	Bloqueado
Segmento do Cliente	Bloqueado
Se ele pertence ou não ao VIP CLUB	Bloqueado
Gerente de Contas, caso ele possua	Bloqueado
Celular do Gerente de Contas, caso ele possua	Bloqueado
Campos não preenchidos no cadastro do cliente na Telesp celular	Livre
Esses são os meus últimos contatos com a Telesp Celular	Bloqueado
Informação se ele optou ou não na URA pela adesão a oferta	Bloqueado
Oferta do dia, caso exista uma	Bloqueado

Tela de Relacionamento

Esse Cliente faz parte do Programa VIP CLUB da Telesp Celular

Segmento **Diamante**

Meu nome é **Rouman Ziemkiewicz** Numero do Celular: **1196873713** Gerente de Contas

O valor médio da minha Conta é **R\$ 250,00** Propensão a Churn **Media** **Roberta Avila**

Como eu gosto de ser Chamado **Você** Data de Aniversário do Cliente **17/08/00** **Celular**

Data de Aniversário da Habilitação **01/01/00** **(011) 9600-0052**

Eu optei pela opção nove na URA referente a oferta do dia, por esse motivo você deve me oferecer!

Produtos que eu já Possuo

Produtos que eu não possuo, mas que você poderia me oferecer, caso eu não aceite a oferta do dia

!! *Para visualizar as ofertas do dia para esse cliente, click aqui*

Possui Filhos **Sim** Quantos **2** Estado Civil **Solteiro**

E-mail **rziemk@telespcelular.com.br** RG **27.285.495-5**


Telefone Comercial **(011)3824-5936** Telefone para Fax **(011)3604-1652**

Telefone Residencial **(011)3904-4602** Telefone de Contato **(011)3906-0636**

Esses são os meus últimos contatos com a Telesp Celular

1° Bilhete de Verificação / Rafael Rodrigues
2° Duvidas ClickFone / Renato Gomes
3° Área de Cobertura / Renata Gonçalves
4° Novos Planos Tarifários / Carlos Ivan

Indicações para VIP Club Serviços Para Transferir para o Gerente de Contas, disque o Ramal 3123

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Regras para as habilitações dos campos e botões da Tela de Relacionamento.

A EasyPhone deverá estar seguindo as seguintes regras para liberação de cada campo o botão de funcionalidade da Tela de Relacionamento.

O campo **Oferta do Dia**, irá trazer a descrição da(s) oferta(s) na primeira tela caso a(s) mesma(s) caibam no espaço descrito a ela(s), caso contrário estará aparecendo um botão com a seguinte nomenclatura **Para visualizar a(s) oferta(s) do dia para esse cliente, click aqui.**

O botão ou campo descritivo referente a Oferta do Dia, só deverá estar habilitado, caso o cliente tenha optado pela opção 9 na URA, ou caso no momento do atendimento do cliente, não exista fila de espera no grupo de atendimento, o qual ele esta sendo direcionado. Ele também será desativado caso a oferta do dia, já tenha sido oferecida ao cliente num prazo menor que vinte dias.

Os **Campos não preenchidos no cadastro do cliente na Telesp celular** deverão ser habilitados (Liberados para preenchimento), caso no momento do atendimento do cliente, não exista fila de espera no grupo de atendimento, o qual ele esta sendo direcionado.

O Botão **Indicação para VIP CLUB**, só deverá ser habilitado, quando o cliente pertencer ao VIP CLUB (Principal)


O campo **Como eu gosto de ser Chamado** deverá ser obrigatório o preenchimento, caso o cliente tenha optado pela opção 9 na URA, ou caso no momento do atendimento do cliente, não exista fila de espera no grupo de atendimento, o qual ele esta sendo direcionado e que até momento da ligação o mesmo esteja nulo.

O campo **Esses são os meus últimos contatos com a Telesp Celular**, deverá conter no máximo os cinco últimos contatos do cliente na Telesp Celular, nos últimos três meses.

O campo **Informação se ele optou ou não na URA pela adesão a oferta**, só deverá aparecer, caso o cliente tenha optado por estar adquirindo a oferta do dia na própria URA de atendimento.

O campo **Gerente de Contas**, só deverá estar aparecendo caso o cliente pertença ao segmento VIP Club da Telesp Celular.

O campo **Celular do Gerente de Contas**, só deverá estar aparecendo caso o cliente pertença ao segmento VIP Club da Telesp Celular.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição do símbolo localizado no canto superior direito da Tela de Relacionamento / Texto VIP CLUB

O **símbolo da lâmpada Acesa**, só deverá estar aparecendo, caso o cliente possua algum tipo de Bilhete de Verificação, Bilhete de Contato ou ordem de serviço pendente no sistema.

Quando o símbolo estiver habilitado, o mesmo deverá oferecer a facilidade, de que se o Representante de atendimento der um duplo Click em cima do mesmo, ele irá trazer para o Representante de atendimento, o serviço que está pendente, por qual representante o serviço foi aberto, data de abertura do serviço, em qual área está o “Processo” no momento e qual responsável da área está analisando o mesmo.

O **Texto localizado logo abaixo do título da tela de Relacionamento**, só deverá estar disponível se o cliente pertencer ao segmento VIP Club da Telesp Celular.



Tela de Relacionamento

Esse Cliente faz parte do Programa VIP CLUB da Telesp Celular

Segmento **Diamante**

Meu nome é Rouman Ziemkiewicz	Numero do Celular: 1196873713	Gerente de Contas
O valor médio da minha Conta é R\$ 250,00	Propensão a Churn Média	Roberta Avila
Como eu gosto de ser Chamado Você	Data de Aniversário do Cliente 17/08/00	Celular
Data de Aniversário da Habilitação 01/01/00		(011) 9600-0052


Eu optei pela opção nove na URA referente a oferta do dia, por esse motivo você deve me oferecer!

<i>Produtos que eu já Possuo</i>	<i>Produtos que eu não possuo, mas que você poderia me oferecer, caso eu não aceite a oferta do dia</i>	 <i>Para visualizar as ofertas do dia para esse cliente, click aqui</i>
----------------------------------	---	--

Possui Filhos Sim Quantos 2	Estado Civil Solteiro	Esses são os meus ultimos contatos com a Telesp Celular
E-mail rziemk@telespcelular.com.br	RG 27.285.495-5	
Telefone Comercial (011)3824-5936	Telefone para Fax (011)3604-1652	
Telefone Residencial (011)3904-4602	Telefone de Contato (011)3906-0636	

1º Bilhete de Verificação / Rafael Rodrigues
2º Duvidas ClickFone / Renato Gomes
3º Área de Cobertura / Renata Gonçalves
4º Novos Planos Tarifários / Carlos Ivan

Indicações para VIP Club Serviços Para Transferir para o Gerente de Contas, disque o Ramal 3123

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição das funcionalidades dos botões localizados na Tela de Relacionamento.

O botão com a nomenclatura [Produtos que já possuo](#), ao receber um Click deverá estar abrindo uma janela contendo todos os serviços suplementares que o cliente possui, ofertas do dia que o mesmo já adquiriu, pacotes de serviços da Telesp Celular e o plano de serviço atual do cliente.

O botão com a nomenclatura [Produtos que eu não possuo, mas que você, poderia me oferecer caso eu não aceite a oferta do dia](#), ao receber um Click deverá estar abrindo uma tela de vendas de produtos ao cliente.

Na tela de venda deverão constar os seguintes itens:


- Todos os serviços suplementares da Telesp Celular
- Todos os pacotes de serviços da Telesp celular
- Todos os planos de serviços da Telesp Celular

Na frente de cada item da tela, deverá ter um campo de opção, o qual o Representante de atendimento estará clicando caso tenha ofertado ao cliente e o mesmo tenha aceito ou o próprio cliente tenha solicitado ativação de algum item que conste na tela.

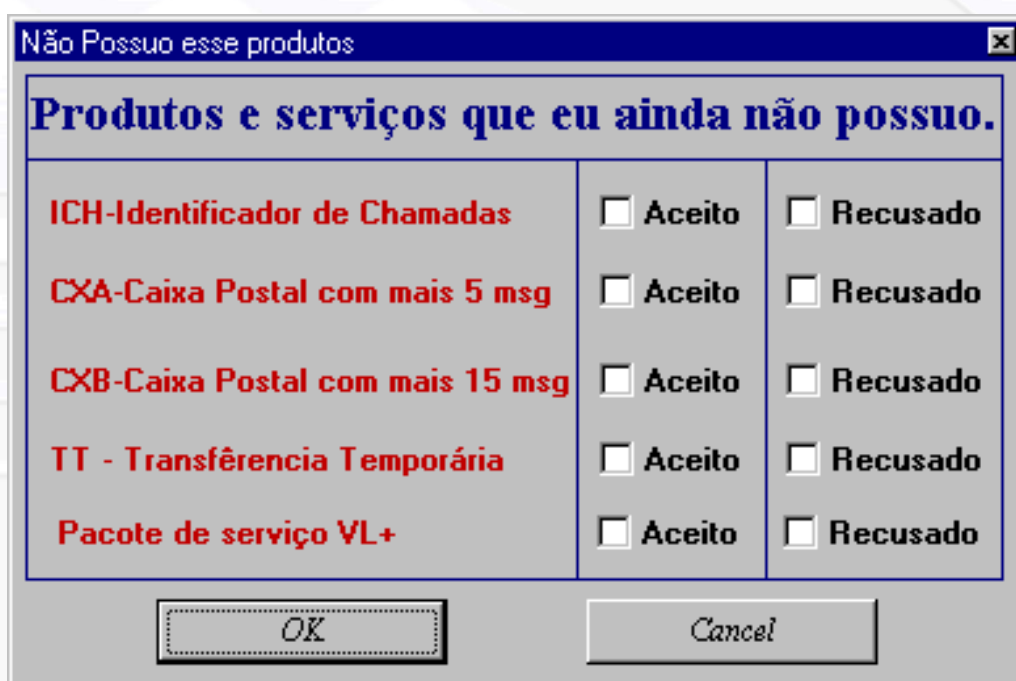
Deverá estar aparecendo também como opção de escolha para o Representante de atendimento, o item caso o mesmo tenha ofertado e o cliente não tenha aceito.

Os itens citados não deverão aparecer, caso o cliente já o possua, ou o Representante de Atendimento já tenha ofertado para ele, num intervalo menor que 20 dias e o mesmo tenha se recusado a adquirir o produto.

O botão com a nomenclatura [Para visualizar a oferta do dia desse cliente Click aqui](#), ao receber um Click deverá estar abrindo uma tela de vendas de referente a(s) Oferta(s) do Dia.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Exemplo da Tela de Vendas de Serviços, para o cliente Telesp Celular



Não Possui esse produtos


Produtos e serviços que eu ainda não possuo.

ICH-Identificador de Chamadas	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
CXA-Caixa Postal com mais 5 msg	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
CXB-Caixa Postal com mais 15 msg	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
TT - Transfêrencia Temporária	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
Pacote de serviço VL+	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado

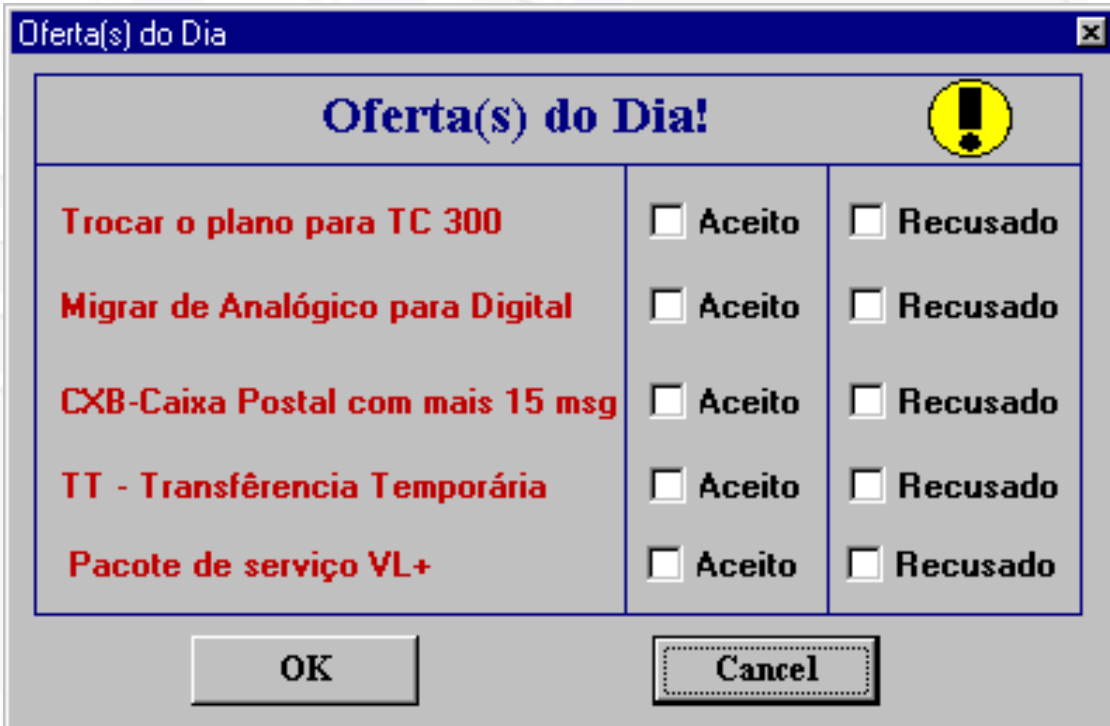
OK Cancel

OBS: Toda vez que o cliente recusar um produto da Telesp Celular, a EasyPhone deverá oferecer uma palitagem para o Representante de atendimento, perguntando o motivo pelo o qual o cliente não aceitou o produto. A palitagem poderá estar variando de acordo com o produto oferecido para o cliente.

O sistema deverá contemplar a troca do itens da palitagem, conforme nossa necessidade.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Exemplo da Tela de Vendas da(s) Oferta(s) do Dia, para o cliente Telesp Celular




Oferta(s) do Dia!		
Trocar o plano para TC 300	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
Migrar de Analógico para Digital	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
CXB-Caixa Postal com mais 15 msg	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
TT - Transfêrencia Temporária	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado
Pacote de serviço VL+	<input type="checkbox"/> Aceito	<input type="checkbox"/> Recusado

OK Cancel

OBS: Toda vez que o cliente recusar uma oferta da Telesp Celular, a EasyPhone deverá oferecer uma palitagem para o Representante de atendimento, perguntando o motivo pelo o qual o cliente não aceitou o produto. A palitagem poderá estar variando de acordo com o produto oferecido para o cliente.

O sistema deverá contemplar a troca do itens da palitagem, conforme nossa necessidade.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição do sistema a ser utilizado pelos Gerentes de Contas da Telesp Celular.


O sistema a ser utilizado pelos gerentes de contas deverá contemplar os seguintes itens:

Ele deverá contemplar chamadas OutBounds e InBounds do Call Center Telesp Celular. O padrão utilizado pelo sistema será InBound, a chamadas OutBounds deverão ser efetuadas, quando não haver nenhuma chamada InBound destinada ao Representante.

O sistema de discagem a ser utilizada pelo grupo de Gerente de Contas, quando o mesmo assumir a função OutBound, deverá ser PowerDial da EasyPhone.

As chamadas OutBounds, serão originadas em cima da base de dados que será carregada, para identificação do segmento dos clientes da Telesp Celular, em cima dos recados deixados na CX Postal da Lucent para o Gerente de Contas e em cima dos dados já cadastrados na EasyPhone sobre os Clientes pertencem ao VIP Club.

As Chamadas InBounds que serão atendidas pelos Gerentes de Contas, deverão trazer todos os dados que constam na da Tela de Relacionamento, e mais o nome e RE do Represente de atendimento que transferiu a ligação para grupo de Gerente de Contas.

Seção de Planejamento e Controle – SCP01 Altitude Software	Telesp  Celular
Projeto: CRM / Vip Club	Analista Telesp: Rouman Ziemkiewicz Consultor Altitude: Fernando Carvalho

Descrição dos relatórios a serem desenvolvidos pela EasyPhone.

Quantidade de Vendas por Representante de Atendimento Geral / Dia

Quantidade de Vendas por Representante de Atendimento, levando em consideração que o cliente tenha optado pela oferta já dentro da URA. / Percentual / Dia

Quantidade de Vendas por Representante de Atendimento, levando em consideração que o cliente não tenha optado pela oferta na URA. / Percentual / Dia

Quantidade de Ligações que o Representante de Atendimento poderia ter vendido porém não vendeu. (Obs: O motivo desse relatório, é que não são todas as ligações que o representante de atendimento atende, que ele pode estar ofertando para o cliente, pois a oferta só é liberada quando não há fila de espera no Call Center) . / Percentual / Dia.

Quantidade de produtos vendidos no geral e por dia. / Percentual

Quantidade de produtos vendidos por tipo de produto e dia. / Percentual

Quantidade de ligações atendidas por Representante no modo CTI da EasyPhone.

Descrição das Views a serem desenvolvidos pela EasyPhone.

A EasyPhone paralelo aos relatórios pedidos, deverá desenvolver um acesso ao banco em algum aplicativo a sua escolha que possibilite a customização de alguns relatórios que venham a nos ser solicitado fora do padrão acima.