

Manual de Usuario

Registrar un lead

Un lead llama al call center para registrar sus datos, al mismo tiempo se le aplicará una encuesta para conocerlo mejor.

Un agente utiliza la función de Nueva Encuesta para llenar estos datos.

HERBALIFE.

Nueva Encuesta Leads sin TAB Seguimiento Encuestas Ayuda Salir

Nueva Encuesta

Información Personal

Nombre*	Apellido Paterno*	Apellido Materno*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento*	Genero*	
<input type="text"/>	<input type="radio"/> masculino	
	<input type="radio"/> femenino	

Dirección

Calle*	Numero*	Colonia*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ciudad o población*	Estado*	Cp*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Contacto

Telefono1*	Fax1	Telefono2
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Una vez que una encuesta se almacena no puede ser modificada más que por un usuario administrador. Los datos que no tienen * en su nombre no son obligatorios.

Asignar un TAB team member a un lead

La pantalla Leads sin TAB muestra a todos los leads que han sido encuestados pero que aún no se les ha asignado un distribuidor TAB. Las encuestas son mostradas de la más antigua a la más reciente:

HERBALIFE.

Nueva Encuesta Leads sin TAB Seguimiento Encuestas Ayuda Salir

Leads sin TAB

Son leads a los que todavía no se les asigna un TAB team o que el TAB Team que se le asignó no ha sido localizado todavía.

Interacción #	Nombre	Estado	Ciudad	Fecha de Registro
4	Cesar Romo Rangel	BAJA CALIFORNIA NORTE	Zapopan	2009-04-10 12:08:36

Nueva encuesta

Filtros

Interacción #

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nacimiento
/ /

en
cualquier estado

Ciudad

Fecha de Registro
/ /

Filtrar Quitar filtros

Esta pantalla no muestra a los leads que están siendo editados por otro usuario en ese momento (aunque no tengan un distribuidor asignado aún). El botón Nueva Encuesta permite regresar a la pantalla anterior para dar de alta un nuevo Lead.

Para asignar un distribuidor a un Lead se selecciona un lead de la lista, ya sea seleccionando el nombre o el número de Interacción. Esta acción dirige a la pantalla de datos del lead:

The screenshot displays the Herbalife web application interface for managing leads. At the top, the Herbalife logo is on the left, and navigation links 'Nueva Encuesta', 'Leads sin TAB', 'Seguimiento', and 'Encuestas' are in the center. On the right, there are links for 'Ayuda' and 'Salir'. Below the navigation bar, the lead's name '4: Cesar Romo Rangel' is prominently displayed, with links for 'Asignar ID' and 'Editar' to its right. A timestamp 'Encuestado por usuario 2009-04-10 12:08:36' is shown below the name. A yellow warning box states 'Estas fuera del horario de contacto de este lead'. The 'Horario de contacto:' section lists three time slots: 'Temprano en la mañana (8 a.m. - 10 a.m.)', 'Media mañana (10 a.m. - 12 p.m.)', and 'Medio día (12 p.m. - 2 p.m.)'. To the right, a green box titled 'Información del Lead' contains contact details: 'Teléfono 1: 3323828493 ext. 32 celular', 'Teléfono 2: 3331232314 nextel', 'Email: cesar@mail.com', 'Fecha de Nacimiento: 1982-04-20', 'Genero: masculino', 'Dirección: Tezomoc 3289 Col. Ciudad del Sol Zapopan, BAJA CALIFORNIA NORTE - CP 45070', and a 'Notas:' field. Below the contact information, there are sections for 'Encuestado por email', 'Áreas de interes', 'Productos de interes', and 'Medio de Contacto' (listing 'Internet'). At the bottom left, a button labeled 'Asignar Miembro TAB' is visible. The footer contains the copyright notice 'Copyright ©2008 Herbalife'.

Aquí, al final de la hoja, se encuentra el botón de **Asignar miembro TAB**. Este botón asigna automáticamente un nuevo distribuidor TAB al lead en base a los siguientes parámetros:

1. Busca un distribuidor que tenga el mismo nombre de ciudad y estado que el lead.
2. Si no lo encuentra, busca un distribuidor que tenga el mismo nombre de estado que el lead. (El sistema supone que hay mínimo un distribuidor en cada estado de la república).
3. Si hay varios distribuidores en la misma ciudad o estado, los ordena de acuerdo a:
 1. El número de veces que se les ha asignado un lead de manera ascendente (esto se conoce como **tally**). De manera que un distribuidor al que no se le haya asignado ningún lead se escogerá antes que uno que sí.
 2. El desempeño del distribuidor de manera descendente. Este campo es proporcionado por Herbalife. Los distribuidores con mejor desempeño son escogidos primero.

Después de presionar el botón, el agente tiene que localizar al distribuidor para hacerle conocer los datos del lead que le fué asignado. En la pantalla de información del lead aparecerá, en la parte derecha de la pantalla, los datos de contacto del distribuidor TAB, pero los agentes cuentan con otros medios de búsqueda que también pueden y deben utilizar:

HERBALIFE.

Nueva Encuesta Leads sin TAB Seguimiento Encuestas Reportes Usuarios TAB Team Ayuda Salir

Ahora tienes que localizar al miembro TAB para darle los datos del lead. Los datos del TAB aparecen en el bloque inferior de la derecha. Utiliza todos tus recursos disponibles para localizarlo.

5: Nombre Paterno Materno

Asignar ID | Editar

Encuestado por admin 2009-04-11 21:35:51

Horario de contacto:

- Temprano en la mañana (8 a.m. - 10 a.m.)
- Media mañana (10 a.m. - 12 p.m.)
- Medio día (12 p.m. - 2 p.m.)
- Temprano en la tarde (2 - 5 p.m.)
- Temprano en la noche (5 - 8 p.m.)
- Tarde en la noche (8 - 10 p.m.)

Encuestado por **teléfono**

Áreas de interes

- Convertirse en distribuidor
- Comprar producto

Productos de interes

- Nutrición interna
- Nutrición externa

Medio de Contacto

- Televisión

admin asignó a **Francisco** 2009-04-11 21:36:12

1. ¿Se contactó al miembro TAB?

☒ Si ☐ No

Información del Lead

Teléfono 1: 5555555555 casa
Email: mail@mail.com
Fecha de Nacimiento: 1900-01-01
Genero: masculino
Dirección:
Calle Numero Col. Colonia
Ciudad, AGUASCALIENTES - CP 11111
Notas:

TAB #123241

Francisco, President
Aguascalientes, Aguascalientes

Contacto 1: 234432315
Contacto 2: 233232 ext 32

Copyright ©2008 Herbalife

Si no se localiza al distribuidor TAB se selecciona la opción **no** y se debe solicitar un nuevo distribuidor, por medio del botón **Asignar Miembro TAB**.

Si se localiza al distribuidor TAB, se selecciona **sí**. Una vez localizado al TAB, el agente no necesita realizar ninguna otra operación con este lead en este momento del proceso.

Este proceso se puede realizar cuando el agente tenga tiempo libre (durante encuestas) o en un horario determinado, dependiendo de las necesidades del departamento responsable.

Seguimiento

Hay dos tablas de seguimiento.

1. Primera vuelta. Son los leads a los que se les asignó un distribuidor hace 48 horas.
2. Segunda vuelta. Son los leads a los que se les asignó un segundo distribuidor después del período inicial de 48 horas. Se muestran aquellos leads que han estado con este nuevo distribuidor TAB más de 24 horas.

Los leads que aparecen en la lista de segunda vuelta tienen mayor prioridad (deben de ser atendidos primero), por esta razón aparecen primero en la página de seguimiento.

HERBALIFE.

Nueva Encuesta Leads sin TAB **Seguimiento** Encuestas Reportes Usuarios TAB Team Ayuda Salir

Seguimiento

Leads que necesitan ser localizados para comprobar si su TAB Team los pudo contactar.

Segunda vuelta

Int #	Nombre lead	Horario	Nombre TAB	Estado	Ciudad	Fecha de Localización
2	<u>Fulanito-de-Tal-González</u>	10..12,12..14	Francisca	Baja California Norte	Guadalajara	2009-02-27 18:10:36

Primera vuelta

Int #	Nombre lead	Horario	Nombre TAB	Estado	Ciudad	Fecha de Localización
3	<u>Alvaro-Bravo-Contreras</u>	14..17	Francisco	Aguascalientes	Guadalajara	2009-02-27 18:10:36
1	Juanita-Perez-González	8..10	Pedro	Baja California Norte	Guadalajara	2009-02-28 10:10:36

Copyright ©2008 Herbalife

Los leads que aparecen con una línea sobre ellos, son aquellos cuyo horario preferente de contacto no coincide con el horario actual del sistema, aquellos leads sin esta línea están en el horario actual y será mas fácil hacer contacto con ellos si se tratan de localizar en este momento.

Seguimiento primera vuelta

Esta tabla **Primera Vuelta**, dentro de la sección **Seguimiento**, muestra los leads a los que les fué asignado un distribuidor TAB hace 48 horas, el agente tiene que seleccionar alguno de ellos para saber si el distribuidor se puso en contacto con él. En caso afirmativo se selecciona la casilla **SÍ** y aquí termina el proceso:

The screenshot displays the Herbalife CRM interface. At the top is the Herbalife logo. Below it is a green navigation bar with links: Nueva Encuesta, Leads sin TAB, Seguimiento, Encuestas, Reportes, Usuarios, TAB Team, Ayuda, and Salir. The main content area is titled '3: Alvaro Bravo Contreras' with a link 'Asignar ID | Editar'. It shows the lead was surveyed by a user on 2009-04-10 at 12:08:36. A yellow box indicates 'Estas fuera del horario de contacto de este lead'. The 'Horario de contacto:' section shows 'Temprano en la tarde (2 - 5 p.m.)'. The 'Encuestado por teléfono' section is empty. The 'Áreas de interes' and 'Productos de interes' sections are also empty. The 'Medio de Contacto' section shows 'Otro'. A log entry shows 'usuario asignó a Pedro' on 2009-03-01 at 17:38:30, with a question '¿Se contactó al miembro TAB?' answered 'No'. Another log entry shows 'usuario asignó a Francisco' on 2009-03-01 at 18:10:36, with two questions: '¿Se contactó al miembro TAB?' answered 'Sí' (dated 2009-02-27 at 18:10:36) and '¿Se contactó al lead?'. At the bottom are buttons for 'Si' (green), 'No' (red), and 'Editar' (blue). A copyright notice 'Copyright ©2008 Herbalife' is at the bottom right.

Si el distribuidor no ha contactado al lead después de esas 48 horas, el agente deberá asignar a otro distribuidor mediante la opción **Solicitar nuevo distribuidor**, de esta manera el lead pasa a la **Segunda vuelta**.

Seguimiento segunda vuelta

Esta tabla **Segunda Vuelta**, dentro de la sección **Seguimiento**, muestra los leads a los que les fué asignado un distribuidor hace 24 horas, después de que en la primera vuelta no fué contactado por ningún distribuidor. El agente tiene que seleccionar alguno de ellos para saber si este segundo distribuidor se puso en contacto con él. En caso afirmativo se selecciona la casilla **SÍ** y aquí termina el proceso.

Si este segundo distribuidor no ha contactado al lead después de esas 24 horas, el agente deberá seleccionar la casilla **NO** y aquí termina el proceso.

Asignar un ID de distribuidor a un lead

Los miembros del TAB Team que logren convertir en distribuidor a un lead enviarán el ID de distribuidor de esos leads a los agentes del call center. Estos deben ingresar estos IDs en el sistema.

Para esto se necesita buscar al lead, lo cuál se puede hacer a través de la página de Encuestas, que permite ver a todos los leads registrados en el sistema. Esta vista cuenta con filtros de:

- Nombre
- Apellido Paterno
- Fecha de Nacimiento
- Estado
- Ciudad

Una vez localizado al lead se da click en su nombre para ir a la página con la información del lead. En la parte superior derecha, debajo del menú de navegación, se encuentra la liga **Asignar ID**:



HERBALIFE.

Nueva Encuesta Leads sin TAB Seguimiento Encuestas Ayuda Salir

4: Cesar Romo Rangel Asignar ID | Editar

Encuestado por usuario 2009-04-10 12:08:36

Estas fuera del horario de contacto de este lead

Horario de contacto:

- Temprano en la mañana (8 a.m. - 10 a.m.)
- Media mañana (10 a.m. - 12 p.m.)
- Medio día (12 p.m. - 2 p.m.)

Encuestado por email

Áreas de interes

Productos de interes

Medio de Contacto

- Internet

Información del Lead

Teléfono 1: 3323828493 ext. 32 celular
Teléfono 2: 3331232314 nextel
Email: cesar@mail.com
Fecha de Nacimiento: 1982-04-20
Genero: masculino
Dirección:
Tezozomoc 3289 Col. Ciudad del Sol
Zapopan, BAJA CALIFORNIA NORTE - CP 45070
Notas:

Asignar Miembro TAB

Copyright ©2008 Herbalife

Al seleccionar esta liga nos dirige a una forma que nos permite ingresar el número de distribuidor que se le asignó a ese lead. **Una vez ingresado un número no puede ser cambiado más que por un administrador:**



The screenshot shows the Herbalife web application interface. At the top left is the Herbalife logo, consisting of a green leaf icon inside a circle followed by the word "HERBALIFE." in bold. Below the logo is a green navigation bar with white text links: "Nueva Encuesta", "Leads sin TAB", "Seguimiento", and "Encuestas". On the right side of this bar are links for "Ayuda" and "Salir". Below the navigation bar, the page title "Asignar ID a Cesar Romo Rangel" is displayed in green. Underneath the title, there is a label "ID de distribuidor*" followed by a text input field. Below the input field is a button labeled "Enviar". At the bottom center of the page, there is a small copyright notice: "Copyright ©2008 Herbalife".

Glosario

- Agente. Persona del call center.
- Lead. El entrevistado, la persona que llamó a Herbalife porque le interesa consumir o distribuir sus productos.
- TAB Team member. Miembro de Herbalife que distribuye productos y dá seguimiento a uno o varios lead.