

GESTIONE APPUNTAMENTI

1 INTRODUZIONE

Il CRM permette di gestire tutti gli appuntamenti degli Agenti di vendita, dalla creazione all'inserimento di un feedback per ogni appuntamento. In questo modo l'Agenzia ha sempre una visione d'insieme dell'andamento delle singole Agende e dei forecast di vendita.

Il CRM permette di avere contemporaneamente una visione dettagliata e globale degli appuntamenti. A partire dall'organizzazione delle agende: giornaliera, settimanale e mensile per non perdere di vista la distribuzione degli appuntamenti. Possibilità dell'esportazione excel del calendario.

La presa di un appuntamento: il CRM è dotato di funzioni (come la geolocalizzazione dei clienti di CB) che permettono l'ottimizzazione dell'agenda dell'Agente e la soddisfazione della Customer Base.

La creazione automatica del tragitto dell'Agente con calcolo automatico della distanza e del tempo di percorrenza.

La possibilità di inserire sia l'esito agente che l'esito qualità e impostare quello da valorizzare come definitivo.

La completa personalizzazione degli esiti: per una lettura più snella delle agende, è stata progettata la personalizzazione via grafica dei tipi di appuntamento e degli esiti.

La qualità degli appuntamenti: report statistici sull'andamento degli appuntamenti, per agente o per particolare label.

Creazione di mail di conferma: il sistema prevede un sistema di mail di conferma appuntamento. La mail di conferma viene inviata sia al cliente, che può confermare o meno l'appuntamento, e all'agente. Su richiesta è disponibile anche un servizio di riepilogo appuntamenti quotidiano.



2 VISIONE APPUNTAMENTI

Dalla Homepage, possiamo accedere all'elenco degli appuntamenti fissati in agenda.



Cliccando sulla freccia verde, abbiamo la possibilità di vedere tutti gli appuntamenti fissati in agenda e selezionare quali filtri applicare per visionarli.

- ✓ Per data
- ✓ Per Nome agente
- ✓ Per Tipo Appuntamento
- ✓ Per Esito Agente
- ✓ Per Esito Qualità



Filtra Dal	01/10/2014	Al 01/12/2014 Data di	HF: Data App	• Agaote:		• Tipe:		• Esita Agente	
Oitice	Deta	Demorrimunioner	Tipe	Agenta	Subject	Note	Caller	Note Agent	Esite Que
	Contracted	STE AIR_SAL	CORFLECT.	1000			Re Clante OK	Fatta cardia Carta	1
	01/10/2014 10-08	Tarra 2000 th	CLIENTE	-		R, SKO, SAUTOR STATO HOLTHO CLIENTE ORA CI RIVALUTA NA 31 H TUN E TELECOM CONDITIONA NO OK NUTH VIET	tionalises	Tistario a inte	0
	04/10/2014 16:00	n	CIADATE	-		NO FAFLATO CO EL DO. HOTTI R. D. M ATTUALMONTE H TREBCON E THE CONDENTING ADD ON	Ma Tratation	Tamatia a 194	0
	02/30/2014	En Cristian	CUBIER CB	_			Spostate da Aperta	Gile Rissans P. and applantaments veneral DIP are 16:30	0
	02/10/2014 10:00	nacional de la constante de la	CLIDITE CR	Ċ44mm		PISATO ANY CO SIS, KA UTE: B TYTOLAKE, B, SH FAND REPERA DALLA COM A W SCHTTENDER, PRO HICONTRO PRO INCOMING PRO INCOMING PRO INCOMING PRO INCOMING PRO INCOMING PRO STATO ATTUAL B COMPACTO	Clastic da police con Proventico	Cliente en l'a vez, he avaite grate protein de la vez, aproception de la vez, aproception de la vez, aproventation de la vez d'attemare tats ablant la barre la vez hanne la ablant la barre la vez hanne anno de la vez e che non gli annono cisto de avait de la presenta attesta de la vez d'atte barre la tats, gli aproventa con la presenta attesta de la presenta asono cista las, gli aproventa accomiento de a vez alla semo de accomiento de la senta semo te accomiento de la semo te accomiento de la semo te accomiento de la semo ter accomiento de la semo ter accomie	9

Cliccando sulla data dell'appuntamento, si aprirà la Scheda Appuntamento.

La colonna evidenziata in giallo indica l'esito che sarà considerato definitivo per l'appuntamento. La scelta tra Esito Agente ed Esito Qualità è gestibile nella sezione *Configurazione Variabili* in *Amministrazione*.

Home Promemoria Amministrazione Clienti Cal	lendario Prodotti Vendite Campagne Te					
Descriptione Description Accessi Description Caricamenti Description	municazioni 🕨 Personalizzazioni 🕨 Gestione Opera					
Configurazione Variabili						
Calcolo CHURN (SMALL)	□ Large □ Small New ♥ Small CB ♥ No Voce_No Fissa					
Calcolo CHURN (Large)	Carge Small New Small CB No Voce_No Fissa					
Durata Appuntamento	3600 secondi					
Esito Definitivo Appuntamento	Esito Agente					
Visualizzazione Consegnato	Esito Qualita					
Modalita Visualizzazione Conteggi	Dinamici					
Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro	0 intervallo di tempo minimo perche l'appuntan					



Cliccando sul quadrato rigato, si aprirà il *Calendario Settimanale* in un'altra scheda.



In base alle esigenze, dal *Menù* possiamo scegliere se vogliamo la visione dell'agenda giornaliera, settimanale o mensile.

Home Promem	oria Amministrazione Clienti	Calendario Prodotti	Vendite Campagne Telemarketing
Planning Visite CB	🕨 Agenda Giornaliera 🕨 Agenda S	ettimanale 🕨 Agenda Mensile	
	_ 🍐 🔺		
Agenda Settimanale			
	and the second sec		
	gende - 🔛 Nuovo biocco 🗀 visualizz	a Appuntamenti Annullati 📋 🖭 Vi	Isualizza Chiamate
Filtra per Tipo:	▼ Esito:	▼ Inser	rito da: 🔹 🔻
Esporta Dal: 26/11/2	2014 AI: 26/11/2014 Data di rif	: Tutte v ok	

Dopo aver scelto quale agenda visualizzare, possiamo decidere se

- Vedere o meno gli *Appuntamenti Annullati*
- Vedere o meno le *Chiamate*

Possiamo filtrare gli appuntamenti

- Per Tipo
- Per Esito
- Utente che ha inserito l'appuntamento



Inoltre è estraibile il file Excel del calendario scegliendo

- Il periodo di tempo
- Se fare riferimento alla data di inserimento o data dell'appuntamento

Se visualizziamo l'agenda di un solo Agente, il colore (Circle Map) che lo caratterizza, comparirà nell'intestazione di ciascuna agenda.

L'assegnazione del colore avviene nella Scheda dell'Utente.



In fondo alla pagina dell'agenda (sia nella giornaliera che settimanale che mensile), vediamo l'opzione *Scegli i Calendari*.

Agenda Sel	ttimanale +										
Visualizza	Blocco Agende 🔹 🛄 Nuovi	o blocco 🗌 Visualizza	a Appuntamenti Annullati	🛃 Visualizza Chiamato							
itra por Tipo	e [▼ Esito:	•	Inserito da:	•						
iporta Dal: [25/11/2014 Al:	25/11/2014 Data di ri	r: Tutte 🔻 🚺								
	N	ION ASSEGNATO	<< SETT. (Val al mese	Y	SETT. »				-10		
Lunedi - 24/11/2014 Martedi - 25/11			25/11/2014	Mercale	d1 - 26/11/2014	Glovedt	- 27/11/2014	Venerdi - 28/11/2014			
	1	A		8	-	A		A		A	
	App.	Ch.	App.	Ch.	App.	Ch.	App.	D.	App.	Ch.	
:00	0		D		0	8	D	a	0	0	
				_			_				
:00	9	0	D	•			D	0			
		u.									
				-		- -			-		
2.00											
		-			-				-	NVA.	
						SCE	GLI I CALENDARI				

Si apre un menù in cui selezionare (o deselezionare) le singole Agende. L'elenco è organizzato per Gruppi (*Vedi Manuale Gestione Utenze*). In questo modo visualizzeremo solo l'agenda dell'Agente o Agenti che desideriamo. Cliccando su un nominativo selezionato, la pagina si posizionerà sul corrispettivo calendario.



Dopo aver fatto la nostra selezione, clicchiamo su Aggiorna.



2.1 BLOCCHI AGENDA

Filtra per Tipo: 🔹 🔹 Esito: 🔹 🔹	Visualizza Blocco Agende	- 📰 Nuovo blocco	U Visualizza	Appuntamenti Annulla	ti I	🗹 Visualizza Chiamate	
	Filtra per Tipo:	•	Esito:		۲	Inserito da:	•
Esporta Dal: 26/11/2014 Al: 26/11/2014 Data di rif: Tutte V OK	Esporta Dal: 26/11/2014	AI: 26/11/2014	Data di rif:	Tutte 🔹	ok		
				Data App. Data inserimento			

• Cliccando **Nuovo Blocco**, si aprirà una scheda. Con questa funzione, l'Agente può comunicare dinamicamente al call-center i giorni o orari in cui ha già impegni e non desidera ricevere appuntamenti per tali date e orari.

È possibile selezionare più agenti in modo differenziato.



nizio	26/11/2014 alle 09:45
ine	26/11/2014 alle 09:45
lgente	Tutti gii Agenti E
lotivazione	
ocation	

Alla creazione del blocco viene inviata una mail agli agenti.



AVVERTENZE AI SENSI DEL DLGS 196/2003

Il presente messaggio ti è stato inviato attraverso il sistema CRM Yussfone di Agenzia Demo - Vodafone Business Partus sono da considerarsi strettamente riservate. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario del messaggio, per l destinatario, Vi preghiamo cortesemente di darcene notizia via e-mail e di procedere alla distruzione del messaggio stesso Dlgs. 196/2003 trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarl società più civile. Grazie



2.2 AGENDA GIORNALIERA

Visualizziamo tutti gli appuntamenti e le chiamate fissate per quel giorno.

Possiamo fissare nuovi appuntamenti e chiamate cliccando su "+".

Ogni colore nel box fa riferimento al tipo di appuntamento. Per la personalizzazione degli appuntamenti, si rimanda al paragrafo 4.



Cliccando sull'icona indicata dalla freccia rossa, è possibile vedere il **tragitto** degli appuntamenti della giornata (in figura A \rightarrow B) e la geolocalizzazione dei clienti di CB corrente assegnati all'Agente, caratterizzati dal un colore in base alla data dell'ultima visita.





2.3 AGENDA SETTIMANALE

L'agenda settimanale è organizzata di default su cinque giorni.

Il numero di giorni è modificabile nella sezione Configurazione Variabili.

Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro	0 intervallo di tempo minimo perche l'appuntamento sia oscurato (secondi)
Num. Giorni Calendario Appuntamenti	5 🔹
Nascondi Esito Appuntamenti agli Operatori	Si

Visualizziamo i riquadri degli appuntamenti con ragione sociale del cliente e location, e le chiamate fissati in quella settimana.

Possiamo fissare nuovi appuntamenti e chiamate cliccando su "+".





Nella cornice rossa dell'esempio, viene evidenziato un esempio di *Nuovo Blocco*. Nel riquadro è indicata la motivazione e la location dell'impegno dell'Agente. In quella fascia oraria quindi, l'Agente non dà la disponibilità per gli appuntamenti.

2.4 AGENDA MENSILE

L'Agenda mensile dà una visione globale degli appuntamenti effettuati in quel mese. Anche in questo caso, Possiamo fissare nuovi appuntamenti e chiamate.

Agenda Me	ensile - 🤇 📛										
🖈 Visuelizza	Blacca Agende 🔸 🔲 Nuovo bla	cco 🗌 Visuelizze Appunti	amenti Annullati								
Filtra per Tip	•:	▼ Estto:	▼ Inser	to de:	•						
Esporte Dat	26/11/2014 At 26/1	1/2014 Data di raf: Tutte	T ok								
	Nome Agente	I (vai al mese)	•		н		2	5a	an i		0.e
	Sabato - 01/11/2014	Domenica - 02/11/2014	Lunedi - 03/11/2014	Martedi - 04/11/2014	Mercoledi - 05/11/2014	Giovedi - 06/11/2014	Venerdi - 07/11/2014	Sabato - 08/11/2014	Domenica - 09/11/2014	Lunedi - 10/11/2014	Martedi -
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	1
06:00	•		.			4 .	•		-		•
09:00			-				7 .		-		
							09:30				09:30
10:00	.		- 1				Gerano(NO)		•	10:00	CiavegralP
						10:30				Quaregna(B)	
11:00	1 2		-			E A Vespolate(NO)	-			•	-
			11:30 Marca A				-				
12:00			Ormge a (VB)				-		-		-



2.5 RIEPILOGO MENSILE

È disponibile anche un riepilogo mensile, in cui viene indicato solo il nome dell'Agente e il numero di appuntamenti effettuati per ogni giorno.

Agentia Mese di Nevente Mise per Tas: Egenta tat 0111/2014	• Entre : Al Stritt2014 Descenter, 1	Martedi - 0	4/11/2014 			
t = Nation App: Lanest = 82/13/2014 .	Summ App	Nuovo App.	- 1 App. App.	640 - 2011 (2014) 640 - 2011 (2014)	Salaas - D7711/2014	Bartenia - BJY12214 Marco App Bartenia - OKY12214
CT (1982) - 2 App.	Control (1997)	Harmondall - 127110014	Home App.	E Cana Bire - Late E Cana Bire - Late E Cana - Late E Cana - Late Former Age Versen 8 - Latt 1/2014	Turre App	Summing - 16/11/2014
Balanti App.	- 1 App. - 2 App. - 1 App. - 1 App. - 1 App. - 1 App. - 1 App. - 2 App. - 2 App. - 2 App. - 2 App. - 4	Harris Age	Harris App.	1 den 2 den 1	Name app.	

Cliccando su "+" accanto al nome dell'Agente, si apre il dettaglio dell'Appuntamento (o Appuntamenti). È possibile fissare un Nuovo Appuntamento.



3 GESTIONE APPUNTAMENTI

Andremo a vedere ora come è organizzata la gestione degli Appuntamenti.



3.1 NUOVO APPUNTAMENTO

Abbiamo visto come fissare un nuovo appuntamento partendo dall'Agenda.

È possibile anche nell'apposita sezione Calendario \rightarrow Appuntamenti \rightarrow Nuovo Appuntamento.

Si aprirà un Scheda Nuovo Appuntamento.

Insieme alla scheda, si visualizza una mappa che si aggiorna automaticamente con i dati che inseriamo nella scheda (l'approfondimento sulla Mappa Tragitto Appuntamenti è consultabile al paragrafo 3.1.2).



3.1.1 Scheda Nuovo Appuntamento

Nuovo Appunta	amento
Cliente	
P.IVA	Crea Anagrafica
Campagna	
Oggetto	
Тіро	
Criticità	0
Referente	
Telefono	
Cellulare	×
E-pail	·
Location	
	•
Data	26/11/2014 dalle 08:00 alle 09:00
Agente	📄 Invia E-mail all'Agente
Conferma	Chiedi conferma all'agente
Affiancamento	Chiedi conferma al Cliente
Label	
Lubel	

Inserendo i dati, se il cliente è già presente in anagrafica, il sistema completerà automaticamente i campi dei dati salvati precedentemente nel sistema.

Nuovo Appuntamento					
Cliente	A.E				
D 11/4	A.B.ASSISTENZA_COOP	-			
P.IVA	A.B.C.D_SRL h	Crea Anagrafica			
Campagna	A.B.I.V. DI SCALT_MAURIZIO SNC				
Oggetto	chiudi tendina				
Тіро	T				
Criticità					
Referente					



Qualora il cliente fosse nuovo, selezionare il flag *Crea Anagrafica* se si vuole già creare l'anagrafica corrispondente.

Se il cliente è già in anagrafica, il sistema propone il referente, il telefono, l'email, gli indirizzi della sede legale, della sede di fatturazione e della sede operativa inseriti nella Scheda Cliente. I dati proposti possono essere modificati.

Quando inseriamo l'ora dell'appuntamento, il sistema di default calcola la durata di un'ora.

Inoltre se la data e l'ora dell'appuntamento vanno a sovrapporsi ad uno già fissato, il sistema può permettere o meno l'operazione.

Queste due variabili sono gestibili nella Configurazione Variabili in Amministrazione.

Home Promemoria Amministrazione Clienti	Calendario Prodotti Vendite Campagne Telemarketing Ticket				
Configurazione Accessi Caricamenti Configurazi ne Variabili Motivi Disaturazione	▶ Comunicazioni ▶ Personalizzazioni ▶ Gestione Operazioni ▶ Logs				
Config Filiali Codici Agenzia					
E-mail Vodafone	Large				
Calcolo CHURN (SMALL)	Small New				
	Small CB				
	1 No Voce_No Fissa				
	🖉 Large				
Calcolo CHURN (Large)	Small New				
	Small CB DURATA				
	No Voce_No Fissa				
Durata Appuntamento	3600 secondi				
Esito Definitivo Appuntamento	Esito Agente T				
Visualizzazione Consegnato	Si				
Modalita Visualizzazione Conteggi	Dinamici				
Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro	0 intervallo di tempo minimo perche l'appuntamento sia oscurato (secondi)				
Num. Giorni Calendario Appuntamenti	5 SOVRAPPOSIZIONE				
Nascondi Esito Appuntamenti agli Operatori	No				
Consenti Sovrapposizione Appuntamenti	No				
Flanca samnra tutti oli Ananti nal Roy Vandita Efficari di Gara Unica	C:				

Per le funzioni di Conferma Agente e Cliente si rimanda al paragrafo 5 (Email Di Conferma).



3.1.2 Mappa Tragitto Appuntamenti

Abbiamo accennato nel punto 2.6.1 quando l'operatore apre la scheda Nuovo Appuntamento, visualizza anche la *Mappa Tragitto Appuntamenti*.

In questo modo può verificare la disponibilità dell'Agente mentre compila i dati dell'Appuntamento.



Quando l'operatore modifica uno dei campi evidenziati in giallo, la mappa si aggiorna e compare un MARKER ROSSO che indica dove si trova il cliente.

Nuovo Appuntar	nento	
Cliente	INTECNO_SRL	Tragitto Appuntamenti del 10/11/2014 di x S.CAGLIONI
Campagna	•	
Oggetto		Марра
Tipo	CLIENTE CB VODAFONE SMAL *	
Modalità Chiamata	In Uscita	
Criticità		- 10 × 10
Referente	MARCO ING. RIZZI	Vi + CLIENTE CB VODAFONE LARGE Johne BG, J
Telefono	035 3692391	NEW MARBAS_SPA
Cellulare	328 5394427	Tel: 035 705400
E-mail	info@intecnosrl.com	Ref: MAURIZIO BONOMI
Location	VIA ZELASCO_1, 24122 TORRE BO	
	VIA DON LUIGI PALAZZOLO 9, 2402	Bremba e di Sopra
	VIA DON LUIGI PALAZZOLO 9, 2402	Cas
Data	10/11/2014 dalle 18:45 alle 19:45	sezzo Curno Curno Calbano
Agente	x S.CAGLIONI	Ghiale Gorio Al Serio Bruganorto Gori
Conferma	Chiedi conferma all'agente	Sotto Sotto Dalmine Dalmine Saspaolo Sasp
Affiancamento	▼	Zanica
Label		Cavernago Bolgare
Note		Dati mappa ' Termini e condizioni duso Segnala un error
		Tragitto corrente
	//	Tragitto modificato



In aggiunta il sistema indica in rosso la deviazione rispetto al tragitto corrente dell'agente, evidenziando il tempo di percorrenza.

In questo modo l'operatore opta per il giorno e l'ora migliori così da soddisfare le esigenze del cliente e ottimizzando gli appuntamenti dell'Agente.

La mappa si aggiorna automaticamente ogni volta che viene cambiato uno di questi campi (evidenziati in giallo)

- ✓ Cliente
- ✓ Location
- ✓ Data
- ✓ Agente

3.2 SCHEDA APPUNTAMENTO

Dopo aver fissato l'appuntamento, lo visualizzeremo in agenda.

Passando con il cursore sull'ora dell'appuntamento, si apre un riquadro con i dati dell'appuntamento.





La freccia rossa indica la funzione *Duplica*, che serve per fissare un altro appuntamento su quel cliente o di modificarlo.

La freccia verde indica i dati di inserimento dell'appuntamento. In Amministrazione \rightarrow Configurazione Variabili decidiamo se bloccare la visualizzazione di questi dati all'agente

Elenca sempre tutti gli Agenti nel Box Vendite Efficaci di Gara Unica	Si
Consenti il login dallo stesso utente in contemporanea	Si
Durata Sessione Utente	60 minuti
Calcolo Punti DN	Da File
Appuntamenti Nascondi Dati di inserimento agli Agenti	Si
Alert Call Center: Numero di gg. tra un appuntamento e il successivo	20 gg.

Se il cliente fa parte di una data Campagna e su quella Campagna abbiamo caricato degli allegati, li possiamo visualizzare in questo riquadro.

Se clicchiamo sul nome del cliente, verremo reindirizzati alla scheda cliente con relativi dati. Per la gestione clienti, consultare la manualistica *GESTIONE CLIENTI*.

Nel riquadro abbiamo quindi il riassunto dei dati dell'appuntamento. Per esempio la Copertura GEA, i flag confermato e annullato e tutti i bottoni utili per le successive operazioni (esito, qualità,..).





Per esempio, cliccando sull'icona della Copertura GEA 🧐, si apre una scheda dettagliata con numero di telefono, le coperture e la centrale da cui arriva il servizio.

Copertura GEA: CENT				
Numero di Telefono Ricercato				
02967				
Offerte Nicroburinerr				
Non sei in copertura Rete Vodafone				
- Sol. Lavoro SuperRelax				
- Sol. Lavoro Relax				
Attenzione: la verifica di copertura deve essere effettuata sia sul	numero che sull'indirizzo, in entrambi	i casi de	eve esserci ok per poter procedere a	all'attivazione dell'offerta scelta dal cliente.
•				
Copertura				
	Fibra 30M Soluz Ufficio/Soluz Azienda	-		
	7MB ADSL Soluz Ufficio / Soluz Azienda	0		
	2Mb SHDSL ULL	-		
	2Mb SHDSL BS	0		
	4Mb SHDSL ULL	-		
	4Mb SHDSL BS IMA	0	con modem	
	4Mb SHDSL BS	-	Ampliamento: ampliamento non previsto	
	8Mb SHDSL BS	0]	
	3G Indoor		O	
Controls 2254				
Distanza non disponibile				



4 PERSONALIZZAZION TIPI/ESITI APPUNTAMENTO



Nella sezione Amministrazione \rightarrow Personalizzazioni \rightarrow Tipi Esiti/Appuntamenti è possibile personalizzare la visualizzazione in agenda dell'esito dell'appuntamento e organizzare i diversi tipi di esito per ciascun tipo di appuntamento.

Gestione Tipi/Esiti Appuntamenti
-
Про
APP. TO IN AFFIANCAMENTO
CLIENTE CB
CLIENTE CB CRITICO
CLIENTE LISTE VF
CLIENTE PROSPECT
REFERENZA

Per ciascun tipo di appuntamento, possiamo personalizzare i tipi di esito.

A ciascun tipo di esito che abbiamo inserito, è associato un tipo di valutazione che può essere:

- Positivo
- Margine Trattativa
- Negativo
- Contestato
- Visitato
- Cancellata Trattativa



o Template		Colore								
CI	LIENTE CB CO	NFERMA APPUNTAM	ENTC • 719	1D9						
	Esito	Valutazione	Valutazione							
	Testo	Positivo	Margine Tratt.	Negativo 🔐	Contestato 📕	Visitato 쓪	Canc. Trattative			
	Annullato da Cliente] 0	6		0	2	0			
	Cliente da gestire con Preventiva] 🛛 🔊	0		0		6			
	Cliente non interessato] 0	0	8			0			
	Cliente OK		- 6		-w					
	Cliente Perso	0	8	S	8	8	8			
	Criticita] 0	8		8	2	8			
	In Trattativa] 0			0					
	Ok Vendita]			0	2				
	Rinnovato		0	8	8		0			

A ciascuna valutazione è assegnata un'icona verrà visualizzata nel riquadro dell'appuntamento in agenda, quando viene dato un esito.

Esito	Valutazione					
Testo	Positivo 💼	Margine Tratt.	Negativo 🔐	Contestato 📒	Visitato 쓪	Canc. Trattative
				1		

La personalizzazione non fa distinzione tra Esito Agente ed Esito Qualità. Nel prossimo paragrafo, vedremo se l'icona visualizzata fa riferimento all'esito Agente o all'Esito Qualità.

Guidiamo l'Agente nella per una completa personalizzazione di ciascun esito.



In base all'esito, vogliamo che l'Agente inserisca (o meno) altre informazioni e se queste ulteriori informazioni debbano essere obbligatorie.

Le informazioni riguardano

- Profilazione cliente
- Scheda Trattativa
- Scheda Vendita
- Scheda Ticket

		Profilazione Cliente	Scheda Trat	tativa	Scheda Ven	dita	Scheda Ticket		
Visitato 🎺	Canc. Trattative	Visualizza	Visualizza	Obbligatoria	Visualizza	Obbligatoria	Visualizza	Obbligatoria	
 Image: A state of the state of			 Image: A start of the start of		 Image: A start of the start of				
			 Image: A start of the start of						
v									



5 DARE ESITO ALL'APPUNTAMENTO

La Scheda per dare l'esito dell'appuntamento corredata dei campi relativi ad Esito Agente ed Esito Qualità.

Scheda Appuntamento	
Cliente	MARIO ROSSI
Campagna	
Oggetto	
Тіро	CLIENTE CB
Criticità	No
Referente	
Telefono	
Cellulare	
E-mail	
Location	O Via Dante, 1, Milano
Data Inizio	24-11-2014 alle 08:00
Data Fine	24-11-2014 alle 09:00
Agente	GMoini
Affiancamento	
Annullato	
Note	
Label	
Esito Appuntamento	
Note Agente	
Esito Qualità	
Note Qualità	
Inserito da	
Modificato da	Amministratore # 26/11/2014 09:27
	Amministratore # 26/11/2014 10:08
chi dup	udi modifica cancella

5.1 ESITO APPUNTAMENTO

Cliccando su Esito, possiamo dare un feedback all'appuntamento, ovvero popolare il campo Esito Appuntamento.

Esito Appuntamento	Ok Contratto
Note	Ok Contratto Non interessato Spostato da Cliente Spostato da Agente Trattativa Sotto Soglia
Nuove Attività	Nuovo Appuntamento
	🔝 Nuova Chiamata
	🔝 Nuovo Promemoria



In fondo alla scheda ci sono link comodi e veloci per prendere un Nuovo appuntamento, fissare una Nuova Chiamata o salvare un Nuovo Promemoria. Qualora utilizzassimo uno di questi link, si aprirà la relativa scheda in un'altra finestra.

		Chini Agei	izia Demo - vodar
demo.yussfone-crm	n.com/appuntamento_esito.php?id=95	59 🗋 demo.yus	sfone-crm.com/appuntamen Q
Telefono			
Cellulare			
E-mail			
Location	Via Dante, 1, Milano	Nuovo Appu	ntamento
Data	24-11-2014		
Ora Inizio	08:00	Cliente	MARIO ROSSI
	and the second sec	Campagna	•
Dra Fine	09:00	Oggetto	
Agente		Тіро	CLIENTE PROSPECT V
Affiancamento		Criticità	
Note			
Label		Referente	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
- 20		Telefono	¥
Esito Appuntamento	Cliente OK T	Cellulare	×
Note	ok	E-mail	V
	_	Location	0
			0
Nuove Attività	Nuovo Apfilintamento		
	El Nueva Chiamata		via Dante, 1, Milano
	and the value of the second se	Data	24/11/2014 dalle 08:00
	🔝 Nuovo Promemoria	Agente	(ma) · ·
		Conferma	Chiedi conferma al Cliente
	salva è continua	Affiancamento	¥
		Lahel	

Dopo aver selezionato l'esito, clicchiamo su Salva E Continua.

Se non sono stati salvati in anagrafica precedentemente, compileremo i dati relativi ai servizi che l'azienda cliente possiede riguardanti rete mobile, rete fissa, connessione a internet e i dati dell'azienda come il numero dei dipendenti e il fatturato.



Cod. Flocale 12345575910. PROFILAZIONE / MOBILE TiM Vodafune 0 Wind BT 0 H3G Fatureb 0 Abro Importo fatt. bimestrali € N. Sim Aztendale N. Sim Priveto 0 PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Traffico ▼ Numero Linee 1 Internit Centralino ▼ Numero Linee 1 Internit Centralino ▼ Gestore DSL Cenane Telecom ▼ € Importo fatt. bimestrali € Centralino / VBU ▼ DATI AZIENDA
PROFILAZIONE / MOBILE TIM Vodefone 0 Wind BT 0 H3G Fastweb 0 H3G Fastweb 0 Abro Importo fatt. binestrali € N. Sim Abendale N. Sim Priveto 0 PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Traffico ▼ Gestore DSL Cenque Telecom ▼ E-mail su telefontino N. Fax presenti 0 Importo fatt. binestrali € Centralins / VRU DATI AZIENDA Fatturato €
MOM ILAZIONE / MUSILE TM IM Importo fett. bimestriali IM IM
TM
Wind BT H3G Festweb H3G Importo fett, binestrall Abro Importo fett, binestrall K N. Sim Astendale N. Sim Astendale N. Sim Priveto PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Linee V Gestore Disk Importo fett, binestrall Gestore Disk V Gestore Disk Canone Telecom E-mell su telefanitio N. Fax presenti Importo fett, bimestrall Contralmo / VRD DATI AZIENDA N. Dipendenti
H3G Fastweb Abro Importo fatt. binestrali N. Sim Azlendale M. Sim Priveto PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Linee Gestore Traffico Numero Linee Gestore Traffico Internst Centralmo E-mail su telefonino N. Fax presenti Importo fatt. bimestrali DATI AZIENDA N. Dipendenti Fatturato
Abro importo fett. binestreli ¢ N. Sim Aziendele N. Dipendenti N. Dipendenti Faturato C. Contralmo ¢
N. Sim Azkendale N. Sim Priveto
PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Linee Numero Linee 1 Interni Centralino Gestore DSL E-mail su telefonino V Importo fatt. bimestrali Centralino / VRU OATI AZIENDA N. Dipendenti Fatturato
PROFILAZIONE / FISSO + INTERNET Gestore Traffico Sestore Linee Numero Linee Sestore DSL Gestore DSL Canone Telecom Formalisu telefoning N. Fax present DATI AZIENDA N. Dpendents Faturato C
Gestore Linee Gestore Traffico V Numero Linee I Interni Centralino Gestore DSL V Gestore DSL V Canone Telecom V E-mail su telefoniho V N. Far presenti I Importo fatt. bimestrali C Centralino / VRU V DATI AZIENDA
Numero Linee 1 Interni Centralino Gestore DSL Canone Telecom V E-mail su telefonino V. K. Fax presenti Interni Centralino / VRU V DATI AZIENDA N. Dpendenti Faturato C
Gestore DSL Canone Telecom E-mail su telefonino Importo fatt. bimestralt C Centralina / VRU DATI AZIENDA N. Dipendents Fatturato C
E-mail su telefantho
Importo fett. bimestrali C Centralino / VRU T DATI AZIENDA N. Dipendenti Fatturato C
DATI AZIENDA
DATI AZIENDA
N. Dpendenti C
N. Filelt Nome Tablere
Settore Merceologica

Procediamo e andiamo a gestire le trattative e le vendite. Quindi indichiamo il

- la Tipologia del Prodotto
- il Prodotto
- la Classificazione
- la Quantità
- se si tratta di Vendita o Trattativa
- la percentuale di chiusura della Trattativa



	Tipologia	Pro										
×	Rete mobile 🔻	Ne										
	ASU / VRU		Vend	te /Tretation								
-	- Dati			Typinge		Pradatta	Contractore	Que	Vand.	Tratz	S Ditesura	
×	DSL M2M		2	2] 0	0		
	Rete mobile			-				ſ	0	· @		
1	Rete mobile + Rete	fissa	8		۲	14		0	0	0		
53	Soluzione Telefono				•	3			0	0		PRODOTTO
640				_	*							VENDUTO O IN
			-	L					0	0		TRATTATIVA
			-	1				-	1 .0	· .		and the second s
			-				-		1	4		
			-	11		100		1	1 2	-	1	
				1				-	1 0	0		
				-		14	_	-	1 0	0	1	
			-			Ref.	-	1.1	102	1.2	homestad	
			Balle	Vender								
			Cand	launi di Vande	60	O Evera O Standard						
									1			
			Gand	laure Particular	100			_			CONDIZ	IONI DI VENDITA
			Airy	en l		Scept Sie 7 Nessun fil.	elezionata			-		
			Aleg	en C		Scept file Nessur fil.	electoristic					
			Aleg	-		Scept Ne Nessun fil.	electorate					
			_									
			Rete	Traffather		1400				- Г	NOTE	TDATTATIVE
			1.15					_			NOTE	RATIATIVE

Nel caso di trattativa il sistema obbliga a inserire un nuovo promemoria o chiamata sul cliente.

5.2 ESITO QUALITÀ

La qualità serve come secondo feedback obiettivo per valutare l'azione dell'agente.

Cliccando su *Qualità*, abbiamo la possibilità di popolare il campo Esito Qualità. Dopo aver indicato l'esito dell'appuntamento, salviamo la nostra operazione. Visualizzeremo nel riquadro dell'appuntamento in agenda l'esito che abbiamo indicato.

Esito Qualità
Note



5.3 INDICAZIONE DELL'ESITO

Nel paragrafo 4 abbiamo visto la personalizzazione degli esiti dell'appuntamento. La visualizzazione dell'esito via grafica, semplifica la lettura dell'agenda.

Dopo aver dato l'esito, nel riquadro dell'appuntamento avremo il simbolo associato a quel tipo di esito.

Una visione grafica rende più immediato in agenda la lettura di un esito di appuntamento.



A monte possiamo indicare se vogliamo venga visualizzato l'Esito Agente o l'Esito Qualità e di conseguenza quale esito sarà definitivo per l'appuntamento.

La visualizzazione dell'esito può essere nascosta agli Operatori.

Entrambe le variabili sono gestibili nella sezione Configurazione Variabili.

Durata Appuntamento	3600 secondi
Esito Definitivo Appuntamento	Esito Agente
Visualizzazione Consegnato	Esito Qualita
Modalita Visualizzazione Conteggi	Dinamici
Blocca Visione agli Agenti degli Appuntamenti nel futuro	0 intervallo di tempo minimo perche l'appuntamento
Num. Giorni Calendario Appuntamenti	5
Nascondi Esito Appuntamenti agli Operatori	Si T
Consenti Sovrapposizione Appuntamenti	No



Se l'Agente dimentica di dare l'esito all'Appuntamento, il sistema lo avverte con un'immagine nel riquadro dell'appuntamento che richiama il reminder in alto nella pagina.



<u>All'Agente che in seguito ad un appuntamento non si ricorda l'esito, verrà bloccata la visualizzazione degli appuntamenti futuri fissati in Agenda.</u>







6 ASSEGNAZIONE AGENTI



In questa sezione possiamo gestire gli appuntamenti che non sono ancora stati assegnati ad alcun agente. Ciascun cliente è contrassegnato da un marker colorato (assegnazione del colore a random). Ad ogni appuntamento, si assegna un agente a cui è possibile mandare una mail di conferma. Sotto l'elenco, viene visualizzata una mappa per visualizzare la dislocazione degli appuntamenti.

7 IMPORTAZIONE DA FILE



È possibile caricare il file Excel relativo agli appuntamenti presi esternamente.

Per importare il file indichiamo

- ✓ Il *template* che salverà la nostra mappatura e non la dobbiamo indicare ad ogni caricamento
- ✓ il codice dell'Agenzia
- ✓ Il Label (può essere il nome di un'Azienda esterna)
- ✓ Tipo di Appuntamento
- ✓ se vogliamo l'opzione di Conferma all'Agente
- ✓ Durata Appuntamento

Successivamente mappiamo le colonne del file Excel.

La prima colonna del file che carichiamo NON deve contenere celle vuote per tutte le righe significative. Ad ogni colonna del file Excel facciamo corrispondere



- ✓ Campo Cliente
- ✓ Prefisso
- ✓ Campo Appuntamento

Indichiamo se e in quali casi vogliamo che le informazioni contenute nel file Excel, aggiornino quelle già presenti in CRM.

Importazione Appuntamenti									
Template		•							
Agenzia		¥							
Label (es. nome azienda esterna)	2	Azlenda Esterna							
Tipo Appuntamenti	CLIENTE	PROSPECT Y							
Chiedi Conferma agli agenti	0								
Ourata Appuntamenti	1 ora	T							
Mappa le colonne del foglio Excel	Colonna	Campo Cliente	À	ggiorna II valore in CRM riferito al Cliente	Profis	so Campo	Appuntamento		
(La prima colonna NON deve contenere celle vuate per	AV	Seleziona campi ollerte	•		T	-	Seleziona campi appuntamento	T	- 1
tutte le righe significative)	5 ¥	Dati Generali - Ragione Sociale	*	solo se il valore corrente in CRM e' vuoto	Y	-	Appuntamento - Ciliente	¥	
	C V	Seleziona campl cilente					Appuntamento - Location	*	
	DV	Dati Generali - Telefono 1	T	solo se il valore corrente in CRM e' vuoto	٧	Tel:	Appuntamento - Note	Ŧ	
	Ε 🔻	Seleziona campi cilente	Ŧ		Y		Seleziona campl appuntamento	¥	
	F V	Seleziona campi cilerte	•		•		Appuntamento - Ora (es. 08:00)	*	
	G ¥	Seleziona campi oliente	•		Ŧ	Rit	Appuntamento - Note	*	
	н 🔻	Seleziona campli cliente	Ŧ		Ŧ	Note:	Appuntamento - Note	v	
	•	Seleziona campi ciliente	•				Seleziona campl appuntamento	*	
	•	Seleziona campl oliente	•		۲.		Seleziona campi appuntamento	*	
	•	Seleziona campl cliente	•				Seleziona campi appuntamento	*	
		Seleziona campl cliente	•		۲	1	Seleziona campl appuntamento	•	
	•	Seleziona campl cliente	¥				Seleziona campi appuntamento	•	
	•	Seleziona campl citerte	•		•		Seleziona campi appuntamento	•	
	•	Seleziona campl cliente	•		•		Seleziona campi appuntamento	*	
	•	Seleziona campli ciliente			Υ.		Seleziona campi appuntamento	Y	
	•	Seleziona campi cilente	•			1	Seleziona campi appuntamento	*	
	•	Seleziona campl oliente	•		۲.		Seleziona campi appuntamento	*	
		Seleziona campl cliente	•				Seleziona campi appuntamento	*	
	•	Seleziona campi cliente	•		•		Seleziona campi appuntamento	•	
		Seleziona campi cilente	Ŧ		Ŧ		Seleziona campi appuntamento	•	
	•	Seleziona campi citerte	•		•		Seleziona campi appuntamento	•	
	•	Seleziona campl cliente	•		۲		Seleziona campi appuntamento	•	
	•	Seleziona campi cilente	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		•		Seleziona campi appuntamento	Ŧ	
	•	Seleziona campi cilente					Seleziona campi appuntamento	.	
	Reim	oosta							
Scegil II file (formate Excel)	Scegil file	Nessun file selezionato							

Successivamente selezioniamo il file da importare nella nostra cartella e lo carichiamo.



8 QUALITÀ APPUNTAMENTI



In questa sezione possiamo vedere i dati relativi alla qualità degli appuntamenti, sia dal punto di vista degli Agenti che dal Label organizzati in una tabella.

VISTA PER AGENTE

Partiamo dai filtri per la visualizzazione della tabella.

Qualita Appuntamenti					
Filtra Dal: 01/11/2014 AI: 26/11/2014	🗆 Visualizza al Netto dei Visitati	Tipo:	Agente:	Label:	esporta

- Intervallo di date
- Tipo di Appuntamento
- Nome Agente
- Tipo di Label
- È estraibile il file Excel del grafico (cliccando su *Esporta*).
- II flag Visualizza al netto dei visitati. Se viene selezionato, va a considerare solo quei Tipi Di Esito di Appuntamento che nella sezione Amministrazione → Personalizzazioni → Tipi/Esiti di appuntamento sono stati indicati con la valutazione Visitato.

Esiti	Esito	Valutazione									
	Testo	Positivo	Margine Tratt.	Negativo 🔐	Contestato 🧧	Visitato 🎺	Cinc. Tattative				
	Annullato da Cliente						D				
	Cliente da gestire con Preventiva						D				
	Cliente non interessato						D				
	Cliente OK						0				
	Cliente Perso										

Dopo aver fatto la nostra selezione, andiamo ad analizzare i campi della tabella.



I dati sono espressi in valore assoluto e il corrispettivo valore percentuale.

Passando con il cursore del mouse sui valori percentuali, possiamo leggere l'incrocio di riga-colonna a cui si riferisce il valore.

	L. Note: L.	Promo	moria	I Americ	in faitr acti	ane l	Client	1 6	alan dar b	1 1	ndutti .	I Van	dte i	Carres	ngt e	l Teler	withding	1 1	iches (10 C	I Asi	ant it	TEC -Ru	tan than	1 444	en I	Profe		Logat	6 I. N	ersside f	the :																					
Control Contro Control Control	+ Planning 3	is (se C		* April	ia Géorgia	line -	() F A	pierdie Se	tion A	€(U) (Aperi 	Ge Mettelje	e b	+ Rep	rlings M	ente	1 1.20	pun Gam	aart) (¥ (1	histolia		Г		ESI	TI /	API	PUP	NTA	ME	NT	0	1	Г																			
NUMB	Quality App	untan	ióm)																									_	_				_																				
Image: 1	and the second s			201201	-	000	2	1. Marci		(Monto etc.)	Marca and						• 1		-				Transie	-				- 10	_		-										-			-		_	_	_	_	_	-	_	
Image: Problem Image: Problem Image: Problem Image: Pr	(Contraction of the second			10001			-		definite	diseased as		-						e alla		-		-					_				are beda						_									_	_	_	_			_	_
State State <th< td=""><td></td><td></td><td></td><td>Annulla Si Cher</td><td>*</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Cliente (</td><td>×</td><td>Cliente Perso</td><td></td><td>Cola</td><td></td><td>-</td><td>NON ADEG</td><td>IATO</td><td>No.</td><td></td><td>Non</td><td></td><td>Cano at</td><td></td><td>OK PER</td><td></td><td>Cik Ven</td><td>dia 🕴</td><td>tineest</td><td></td><td>20.000 20.000</td><td>Rine .</td><td></td><td>-</td><td>Spon</td><td>Synonitatio di Againte</td><td></td><td>postato de Nerve</td><td>Trat</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td></td></th<>				Annulla Si Cher	*					Cliente (×	Cliente Perso		Cola		-	NON ADEG	IATO	No.		Non		Cano at		OK PER		Cik Ven	dia 🕴	tineest		20.000 20.000	Rine .		-	Spon	Synonitatio di Againte		postato de Nerve	Trat	-												-	
Name Name <th< td=""><td>TOTALE</td><td>-42</td><td><u>.</u></td><td></td><td></td><td>T</td><td>1.25</td><td></td><td>2.7%</td><td>1 11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>8.7%</td><td></td><td></td><td>1</td><td>1.25</td><td></td><td></td><td>1 1</td><td>.2%</td><td></td><td></td><td>1 4</td><td>1. I</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2 2.7</td><td>8 I I</td><td>4.75</td><td>2</td><td>2.75</td><td></td><td></td><td>7 62</td><td>76</td><td>11 14</td><td>76 2</td><td>1.12.75</td><td>1.</td><td>- as -</td><td></td><td>7</td><td></td><td></td></th<>	TOTALE	-42	<u>.</u>			T	1.25		2.7%	1 11					1	8.7%			1	1.25			1 1	.2%			1 4	1. I								2 2.7	8 I I	4.75	2	2.75			7 62	76	11 14	76 2	1.12.75	1.	- as -		7		
Normation	Mayerri		-		-	-		-			-				-				-	-		-		-		-		-	-				-				-	-	1	_													
Norm	DAngheliache	2	\$4.7%																								1 3	11.35															66.	75	1 33.	35					1	-41	6
All All< All All	OBuscapha	.6	100%							1																														1			100	15								4.	28
Network 1 N. V. V. <	til ette	3	100%							1																																	100	ĸ							1	-41	8
Image: 1 Image: 1 <th< td=""><td>Eighendar v</td><td>4</td><td>41.7%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>8.35</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>235</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>8.15</td><td>2</td><td>16.7</td><td></td><td></td><td>41.</td><td>75</td><td></td><td></td><td>505</td><td></td><td>8.15</td><td></td><td>2</td><td>2 11</td><td>25</td></th<>	Eighendar v	4	41.7%						8.35						1	235																					1	8.15	2	16.7			41.	75			505		8.15		2	2 11	25
Open 1 25.8 2 25.8 <	POlyhianne				-					1											1.2										1	-		-				-															
Name -	GMaxni	1	22.1%			£	1.2%	ē []	2.3%	1 23	.15								3	2.2%			1.2	.2%	_		1. 2	1.7%									4	15.41	£				11.	15	5 40.	28 2	15.4%	2	15.45		1	3 37	7.2%
Approx 1 1005	Steasuts						_																			_			_					_						_													
and mark b<	30/ghianna	8	100%																																								100	N.								11	0.7%
1 1000 1	Marsine																																	_																			
5 103 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 123 1 1 123 1 1 123 1 1 123 1 1 133 1 1 133 1 1 133 1 <td>Matheni</td> <td>-6</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>100</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>•</td> <td>83</td> <td>5</td>	Matheni	-6	100%							1						-										_			1					_				1				1	100	15							•	83	5
	Aller	5	18.5%		_	_	_			1 23	-1%		-	_	1	2.2%	_							_		_	1 2	6.75		_	_	-		-		2 15.	45 1	7.75			0		38.	55.	4 30	45. 4	22.25					1 17	1.15
	Amouthan				_		_	_					_											_		_	_				_			_												4						-	
	Margenti				_		_	_	_		_					_								_		_	_		_		-				_		1	1005					-	_	12	1	1006				1	1.	35
AGENTI	142			-		1	-	_	_		_	_	_	_		_	-	-						-	_	-	-	-	_	-	-	-		_	-		-	-	_				100	N.						4	1	1.	38
	254	A	GE	NTI		H	-	-	_	-	_	_	-	-	-	_	-		-	-	-			-	_	-	-	-	-	-	_	-		-	-	_	-	-	-	_									-			-	
	ster	_	_	_	_		-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	_	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	_	-	-	-			١	AL/	UT	AZI	ONE	1			+			
	17 0 140		1114			-	-	-	_	-	-	-	-	-	1.	16.75	-				-			-	-	-	-		-	-	-	-		-	-		-	_	-												e	13	6.
	Ufficie	4	100%		-	-	-	-	_	-	_	_	-	-			-	-	-		-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	-	-	-		-		-					and a			-	6 32	35

Nella prima colonna c'è l'elenco degli Agenti. La successiva colonna con i dati, si riferisce agli appuntamenti senza indicazione sull'esito.

Nella prima riga gli esiti degli appuntamenti e nella riga successiva abbiamo il totale di ciascuna colonna.

Le colonne della tabella evidenziate in rosa riassumono i dati in base alla Valutazione dell'appuntamento:

- Annullati
- Senza Esito
- Positivi
- Margine
- Negativi
- Contestati

Nell'ultima colonna abbiamo il totale di ciascuna riga.



9 E-MAIL DI CONFERMA

Come accennato nel paragrafo 3.1.1, nella scheda di un Nuovo Appuntamento abbiamo la possibilità di inviare una mail di conferma sia all'Agente che al cliente

	•
	•
Data	26/11/2014 dalle 08:00 alle
Agente	📃 🔽 🔍 Invia
Conferma	 Chiedi conferma all'agente Chiedi conferma al Cliente
Affiancamento	·
Label	
Note	

9.1 CREAZIONE E-MAIL DI CONFERMA

Quando selezioniamo il flag *Conferma – Chiedi Conferma al Cliente*, il sistema invia automaticamente al cliente la mail associata al Tipo di Cliente a cui appartiene.

Infatti, nel Menù Amministrazione \rightarrow Personalizzazioni \rightarrow Tipi/Esiti Appuntamento è possibile assegnare un template di mail a ciascun tipo.

Modifica Tipo/Esiti Appuntamento		
Тіро	Template	Colore
CLIENTE CB	CONFERMA APPUNTAMENTO VODA	7191D9

In questo modo, quando nella scheda del *Nuovo Appuntamento* indichiamo il *Tipo di appuntamento*, il sistema riconosce a quale template di mail è associato.

Per creare il template della mail, entriamo dal menù in *Campagne* \rightarrow *Newsletter* \rightarrow *Nuova Newsletter*.



Nuova Newsletter	
Oggetto	
Template	
Formato	Conferma Appuntamento
Html	Tresentazione Ag_lizia

Scegliendo dal menù a tendina uno dei template proposti, il sistema suggerisce i dati da utilizzare nella mail.







In questo modo possiamo creare anche una mail personalizzata. Alla mail è possibile caricare uno o più file in allegato.



9.2 CHIEDI CONFERMA AL CLIENTE

Il Cliente può essere avvisato dal sistema tramite mail della presa dell'appuntamento.

Se viene selezionato il flag di *Chiedi Conferma Al Cliente*, riceverà una mail preimpostata e personalizzabile a seconda del tipo di appuntamento.

vodafone
Gentile,
facciamo seguito alla telefonata già intercorsa e nel ringraziarLa per l'opportunità di presentarLe i vantaggi offerti dai nuovi servizi Vodafone Business, le confermiamo l'appuntamento con l'Account Manager Excellent partner Vodafone a Voi dedicato:
Consulente:
Data e ora: 28/11/2014 alle ore 11:00
Cogliamo l'occasione per ricordarLe di r <u>accogliere preventivamente le ultime bollette telefoniche</u> , sia per la telefonia fissa/Internet che per quella mobile, al fine di metterle a disposizione del consulente Vodafone in occasione dell'incontro e consentirgli di analizzare al meglio le specifiche necessità della Vostra Azienda.
Per ogni informazione ulteriore siamo a sua disposizione ai recapiti in firma.
Cordialmente,
Silvia Uggetti
Via Stella del Sud 4 20060 - Mediglia (MI) email info®∨ussfone.com

Un giorno prima dell'appuntamento, il cliente riceverà una seconda mail dal sistema contenente un pulsante di conferma.



vodafone
Gentile ,
facciamo seguito alla telefonata già intercorsa e nel ringraziarLa per l'opportunità di presentarLe i vantaggi offerti dai nuovi servizi Vodafone Business, le confermiamo l'appuntamento con l'Account Manager Excellent partner Vodafone a Voi dedicato:
Consulente:
Data e ora: 28/11/2014 alle ore 11:00
Cogliamo l'occasione per ricordarLe di raccogliere preventivamente le ultime bollette telefoniche, sia per la telefonia fissa/Internet che per quella mobile, al fine di metterle a disposizione del consulente Vodafone in occasione dell'incontro e consentirgli di analizzare al meglio le specifiche necessità della Vostra Azienda.
Per ogni informazione ulteriore siamo a sua disposizione ai recapiti in firma.
Cordialmente,
Silvia Uggetti
conferma
Via Stella del Sud 4 20060 - Mediglia (MI) email infoRoustone.com

In entrambi i casi, nel riquadro dell'appuntamento relativo in agenda, verrà automaticamente visualizzata la risposta del cliente.

Il flag della *Conferma* è impostabile anche manualmente nella scheda dell'appuntamento.

15	
	08:00 alte 09:00 🛅 🤚
8	MARIO ROSSI Appuntamento CLIENTE CB Agente: Ref. Via Dante, 1, Milano
8	Annullato
	Inserito da Amministratore il 26/11/2014 09:27 Modificato da Amministratore il 26/11/2014 10:08
	esito qualita
	modifica cancella



9.3 CHIEDI CONFERMA ALL'AGENTE

L'Agente può essere avvisato dal sistema tramite mail della presa dell'appuntamento. Se viene selezionato il flag di Conferma all'Agente, riceverà una mail di questo tipo



In cui vengono indicati i dati del cliente e informazioni sull'appuntamento.

Nell'esempio suggerito, la mail dell'Agente è <u>silvia@yussfone.com</u> e l'Agente dovrà confermare o rifiutare cliccando su uno dei due pulsanti.

In entrambi i casi, verrà reindirizzato alla propria agenda giornaliera dove vedrà fissato il nuovo appuntamento.



9.4 EMAIL DI RIEPILOGO ESITI APPUNTAMENTI

È possibile impostare un servizio di e-mail quotidiano che ci aggiorni sull'esito degli appuntamenti effettuati nella giornata.

Elenco Esiti Appuntamenti del 20/11/2014

CRM Demo [crm@yussfone-crm.com] A: silvia@yussfone.com

Appuntamenti di **Elementi**a del 20/11/2014

Cliente: Decomposition (C) Oggetto: Ora: 10:00 Note: Esito: Note Agente: Esito Qualità: Note Qualità:

Appuntamenti di Dependence del 20/11/2014

Cliente: ASSOCIAZIONE ALZARAMENTA ALLE D'AOSTA Oggetto: Ora: 11:00 Note: HO PARLATO CON LA SIG.RA SARA LA QUALE HA AT FISSO HA TELECOM E HA ALTRE 20 SIM TIM . COPERTURA Esito: Note Agente: Esito Qualità: Note Qualità:

Per ogni Agente che aveva fissati appuntamenti nella giornata, sono indicati

- ✓ Nome Cliente
- ✓ Ora dell'Appuntamento
- ✓ Eventuali note dell'Agente
- ✓ Esito dell'appuntamento.
- ✓ Note Agente
- ✓ Esito Qualità
- ✓ Note Qualità

NB: Per impostare questo servizio, è necessario l'intervento del programmatore di Yussfone.



9.5 MAIL DI RIEPILOGO APPUNTAMENTI PER L'AGENTE

Lo stesso servizio di e-mail quotidiano può essere fornito a ciascun Agente. In questo caso, la mail contiene il riepilogo dei propri appuntamenti del giorno successivo.

