

CAMPAGNE VODAFONE E CAMPAGNE TELEMARKETING

1 INTRODUZIONE

In questa sezione parleremo della Creazione delle Campagne e di tutti gli aspetti che ne derivano.

Il CRM presenta un sistema che permette la distinzione tra Campagne Vodafone e Campagne Telemarketing. Ciascun tipo di campagna ha determinate caratteristiche che Yussfone gestisce in modo differente al fine di ottimizzare il lavoro degli Utenti.

La personalizzazione degli esiti della Campagna: gli esiti e le azioni da effettuare sono completamente amministrabili dall'Utente.

La Scheda Campagna agevola e le sue molteplici funzioni agevolano gli Operatori sul lato telemarketing.

Report statistici: il sistema fornisce analisi dettagliate dell'andamento della Campagna e delle attività degli Operatori.



2 LISTE CLIENTI

Prima di approfondire il concetto di Campagna, introduciamo l'elemento <u>Lista Clienti</u>. Le Liste Clienti sono contenitori virtuali che permettono di raggruppare un elenco particolare di Clienti per poterli successivamente legare ad una o più Campagne.

La lista clienti può essere creata per mezzo della *Ricerca Avanzata dei Clienti* o da caricamento di un *file Excel*.

2.1 RICERCA AVANZATA

Nella sezione *Clienti* \rightarrow *Ricerca Avanzata*, è disponibile il link per la creazione di una lista Clienti.

Occorre avere un accorgimento: non bisogna spuntare l'opzione di *Lista privata* altrimenti la lista potrà essere visualizzata solo dall'utente che l'ha creata e non sarà usufruibile per la creazione di una Campagna.



Per un approfondimento della Ricerca Avanzata si rimanda al Manuale GESTIONE CLIENTI.



2.2 CARICAMENTO FILE EXCEL

In questa sezione possiamo caricare una lista di Clienti esterna memorizzata su un file Excel.

I	Home	I	Pron	nemoria	Т	Ammi	nistrazione	;	Clienti	I	Calendario	I	Prodotti	I	Vendite	1	Campagne	Т
	Campag	ine	1	News	lette	r	Liste C	lienti	1.1	• Cari	ca Black List	1	Liste E-	mail		Rep	ort	
							Elend	:0										
							Nugi)	Crea da l	File E	ixcel							

Entriamo in *Campagne* \rightarrow *Liste Clienti*. Prima di caricare il file Excel con la lista clienti, è necessario scegliere tra due opzioni.

- Scegliere di inserire i clienti nelle Anagrafiche Clienti di Agenzia e quindi specificare il codice Agenzia di riferimento. La lista di questo tipo può essere associata ad una campagna di tipo CB VODAFONE, CB VODAFONE LISTA o una NEWSLETTER.
- Caricare le anagrafiche come <u>Cliente Telemarketing</u>. I clienti sono considerati nuovi e vengono salvati in una sezione apposita nel CRM ma non vengono inseriti nelle anagrafiche ricercabili dalla Sezione Clienti. La lista di questo tipo può essere associata ad una campagna di tipo TELEMARKETING.

Lista Privata	
Agenzia	Cliente Telemarketing
Tipo Cliente	Cliente Telemarketing 34732.06K10
Non caricare nuovi	35732.0D426 36972.0K254
Crea nuove anagrafiche (caricamento più veloce)	
D 11	

Per caricare il file Excel, dobbiamo innanzitutto comunicare al sistema

Nome Lista

Tipo (Es. Clienti Acquisiti o Contattati, Clienti Telemarketing (Prospect))

Tipo di Campagna (Vodafone o Telemarketing)

Crea Campagna: opzionale, contestualmente si crea una Campagna a cui la lista viene automaticamente agganciata *Lista privata*: La lista sarà disponibile al solo utente che l'ha caricata nella sezione Clienti.

Indicazione di Codice Agenzia o Cliente Telemarketing



Opzioni di

- Non caricare nuovi
- *Creazione nuove anagrafiche:* il sistema non controlla la presenza dell'anagrafica in CRM, ma carica sempre un'anagrafica nuova (caricamento più veloce)
- *Registra operazione:* è possibile successivamente annullare l'operazione di caricamento
- *Esecuzione del caricamento in background:* il sistema non interferisce con la navigazione in CRM durante l'operazione di caricamento che avverrà in background

Mappatura delle colonne del foglio Excel: la prima colonna non deve contenere celle vuote per le righe significative



Cliccando il pulsante *Reimposta* (freccia gialla in figura), la mappatura delle colonne viene resettata.



3 CREAZIONE CAMPAGNA

Contestualmente alla creazione di una lista, può venire creata una campagna, sia di tipo Vodafone che di tipo Telemarketing.

La Campagna può essere creata indipendentemente dalla creazione di una lista. In tal caso, l'associazione delle liste alla Campagna avverrà manualmente.

3.1 NUOVA CAMPAGNA



Vediamo come procedere per la creazione di una Campagna.

Nuova Campagna	
Nome	
Tipo	CB VODAFONE
Stato	
Fillall	Novara
Data Inizio	10/12/2014
Jata Fine	10/12/2014
Descrizione	
icript Dilamata	
Assegnazione Operatori	
ntervalio su Riprova Chiamata	Da: 1 Ora V A: 1 Ora V
ium. Lontativi su Riprova Chlamata	
liegato	Soegli file Nessun file selezionato
llegato	Scegli file Nessun file selezionato
llogato	Soegli file Nessun file selezionato
275.21	Snanii file Nessun file selezionato
Anegato	and the second s



Nel form proposto dal sistema, indichiamo

- Nome: *totalmente personalizzabile*.
- Tipo: CB Vodafone, CB Vodafone Lista, Telemarketing.
- Stato
 - <u>Pianificata</u>: sulla Campagna possono essere effettuata le azioni preliminare, come l'associazione delle liste clienti
 - <u>In corso</u>: la Campagna è lavorabile.
 - <u>Terminata</u>: la Campagna non è più lavorabile.
- Filiali: la o le filiali in cui viene attivata la Campagna. Solo gli utenti appartenenti alle filiali selezionate potranno visionare la Campagna
- Data di inizio e data di fine
- Descrizione: breve spiegazione degli obiettivi della Campagna.
- Script Chiamata: testo per la telefonata che si vuole (eventualmente) suggerire agli operatori.
- Assegnazione Operatori: se la campagna prevede questa proprietà, è obbligatorio (in sede successiva) associare ogni scheda campagna cliente ad un operatore. Nel caso non disponga di questa proprietà, gli operatori possono lavorare su tutti i clienti della lista associata, il sistema è dotato di un'intelligenza che evita l'accavallamento degli operatori su uno stesso cliente.
- Intervallo su Riprova Chiamata: <u>si consiglia di non utilizzarlo</u>. Il sistema automaticamente fissa una chiamata futura secondo l'intervallo, SOLO in corrispondenza di alcuni esiti. È stato notato durante l'utilizzo che, specificando l'intervallo, il sistema va a fissare un numero troppo alto di chiamate.
- Num. tentativi su Riprova Chiamata: vedi sopra.
- Allegati: file contenenti materiale inerente la Campagna, che saranno a disposizione degli operatori durante la lavorazione



4 SCHEDA CAMPAGNA

Nell'elenco delle campagne, consultiamo la scheda di ciascuna di esse.

Home Promemoria Amministrazione	Clienti Calendario	Prodotti Vendite <mark>Campag</mark> r	e Telemarketing	Ticket MDC
Campagne Newsletter Liste Cli Elence Nuvva Le mie campagne)	enti 🕨 Carica Black List	▶ Liste E-mail ▶ Report		
Elenco Campagne				
Nome	Stato	Тіро	Data Inizio	Data Fine
PROVA	Pianificata	CB VODAFONE	04-12-2014	04-12-2014
LETTURA CONTO TELEFONICO 10112014- 14122014	In Corso	CB VODAFONE	10-11-2014	14-12-2014
BOOST + 20% NOVEMBRE K10	In Corso	CB VODAFONE	06-11-2014	30-11-2014
BOOST + 20% NOVEMBRE VDA	In Corso	CB VODAFONE	06-11-2014	30-11-2014
BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K10	In Corso	CB VODAFONE	06-11-2014	30-11-2014

Nella Scheda Campagna, è possibile navigare nel menù evidenziato in figura.

Scheda Campa	Scheda Campagna Rinnovo Voce Ottobre 2013													
Dati Generali	▶ Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clienti	Elenco Clienti Campagna	Mappa	Statistiche Campagna								
Nome		Rinnovo Voce Ottobre 20)13											
Тіро		CB VODAFONE												

4.1.1 Dati Generali

In questa sezione, ci sono le informazioni inserite in sede di creazione della campagna. È presente anche la funzione di *Modifica*, per mezzo della quale possiamo intervenire sui dati o allegare file.



Scheda Campa	gna LETTURA CO	NTO TELEFONICO 1	0112014-1412201	4		
Dati Generali	Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clienti	Elenco Clienti Campagna	Mappa	Statistiche Campagna
Nome		LETTURA CONTO TELEFO	NICO 10112014-141220	14		
Тіро		CB VODAFONE				
Stato		In Corso				
Filiali						
Data Inizio		10-11-2014				
Data Fine		14-12-2014				
Clienti		5 di cui 5 NON assegnati	ad alcun operatore			
Descrizione		LETTURA CONTO TELEFO	NICO			
Script Chiamata						
Assegnazione Ope	ratori	Si				
Intervallo su Ripro	va Chiamata	Da:1 ore A:				
Num. tentativi su F	Riprova Chiamata	0				
					modifi	ca cancella

4.1.2 Esiti Campagna

I	Home	Promemoria	Amm	inistrazione	I C	Clienti	T	Calendario	D	Prodotti	T	Vendite	I	Campagne	Т	Telemarketing	I	Ticket	1	M
	Campagne	News	etter	Liste Clienti	1	▶ Ca	arica	Black List	1	Report										

Esiti Campagna	siti Campagna Rinnovo Voce Ottobre 2013												
Dati Generali	Esiti Campagna	Liste Associat	e 🕨 Asse	gna Clienti	Elenco C	▶ Elenco Clienti Campagna ▶ Mappa ▶ Statistiche Campagna							
Esiti	Testo	Preso Appuntamento	Fissato Richiamo	Riprova	Chiamata Fallita	Esito Negativo	Esito Positivo	Esito Operatore	Esito Agente	Black List	Avvisa Agente		
	Da Richiamare		ы					IC	ы		-		
	Esito Negativo					SI		SI	SI		SI		
	Esito Positivo						SI	SI	SI		SI		
	Preso Appuntamento	SI						SI	SI		SI		
					modif	ica							

Gli esiti della campagna (*in figura, riquadro verde*) sono personalizzabili (utilizzando il pulsante *Modifica*). Il sistema di default, ripropone gli stessi esiti per una campagna dello stesso tipo (Vodafone o

Telemarketing) che viene creata successivamente.

Per ciascun esito sono impostabili logiche differenti.

Nel dettaglio:

Preso Appuntamento: il sistema verifica che l'operatore abbia preso l'appuntamento



- Fissato Richiamo: il sistema verifica che l'operatore abbia fissato la chiamata
- Riprova: il sistema fissa una chiamata futura (obsoleto)
- *Chiamata Fallita:* è un cliente non contattato (numero di telefono errato, numero di fax, etc.). È un dato che viene preso in considerazione nei report statistici della campagna. (*Vedi paragrafo 7*)
- Esito Negativo: esito definitivo sul cliente. Dopo l'indicazione di tale esito, la scheda cliente non è più lavorabile. È un dato che viene preso in considerazione nei report statistici della campagna. (Vedi paragrafo 7)
- Esito Positivo: definitivo sul cliente. Dopo l'indicazione di tale esito, la scheda cliente non è più lavorabile. È un dato che viene preso in considerazione nei report statistici della campagna. (Vedi paragrafo 7)
- Esito Operatore: esito visualizzato dall'Operatore. È consigliabile flaggare l'opzione.
- Esito Agente: esito visualizzato dall'Agent. È consigliabile flaggare l'opzione.
- Black List: il nominativo del cliente verrà inserito nella blacklist. Tale cliente verrà marchiato come da NON contattare. (Vedi paragrafo 6)

4.1.3 Liste Associate



Sotto la voce Liste Associate, si individuano le liste di clienti associate alla Campagna.

Le liste di clienti proposte, sono di tipo Vodafone se la campagna è di tipo Vodafone e di tipo Telemarketing se la campagna è di tipo Telemarketing.

In questa sezione è possibile cancellare la o le liste già associate, e/o associarne di nuove.



4.1.4 Assegna Clienti

Se la Campagna ha la proprietà di assegnazione (Vedi paragrafo 3.1), in questa sezione avremo due box.

Assegna Operatori					
Dati Generali 🔹 🖡 Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clienti	▶ Elenco Clienti Campagna	Mappa	Statistiche Campagna
cegli il criterio di assegnazione	 Random Per Lista Per Iniziali ragione s Scegli una proprietà 	ociale cliente del cliente			
				C	ontinua
Riacsegna Clienti	Da Operatore:		▼ A Operatore:		Ŧ
	 ✓ Chiamate ✓ Schede 				
					ontinua

Il primo viene utilizzato per assegnare gli Operatori alla campagna.

Nel dettaglio:

Random

Il sistema suddivide i clienti in campagna in modo casuale e assegna lo stesso numero di schede clienti agli operatori.

Assegna Operato	ri						
Dati Generali	▶ Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clie	nti	Elenco Clienti Campagna	▶ Mappa	Statistiche Campagna
Scegli gli operatori e Riassegna tutti	i rispettivi valori			Rand	om		
-	-			Rand	om	_	
				Rand	om		
				Rand	om		
						C	ontinua

Se spuntiamo l'opzione *Riassegna Tutti*, il sistema va a riassegnare agli operatori le schede già assegnate e non, secondo i criteri impostati.

Per Lista

A ciascun operatore viene assegnata una lista.



Assegna Operat	ori					
▶ Dati Generali	▶ Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clienti	▶ Elenco Clienti Campagna	▶ Mappa	Statistiche Campagna
Scegli gli operatori	e i rispettivi valori					
💼 Riassegna tutti			101	LETTURA CONTO TELEFONICO 12014-14122014		
			101	LETTURA CONTO TELEFONICO 12014-14122014		
			101	LETTURA CONTO TELEFONICO 12014-14122014		
			101	LETTURA CONTO TELEFONICO 12014-14122014		

• *Per iniziali della ragione sociale del cliente* A ciascun operatore sono assegnate determinate iniziali della ragione sociale del cliente.

Assegna Opera	itori				
Dati Generali	Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Client	t ▶ Elenco Clienti Campagna	▶ Map
Soegli gli operatori	e i rispettivi valori	AScruct		Intziali Ragione Sociale	
🔳 Riassegna tutti	1				
				OF	
				□ N	
				S	
		Gigh		Intztalt Ragione Sociale	
				□ <u>∧</u>	
				C C	
				🗆 s	
		JDightonno		Intztalt Ragione Sociale	
				C	
				UF	
		MOltindo		Intziali Ragione Sociale	_
				C C	
				0 F	
				N N	
				U S	



Selezionando una proprietà del cliente

A ciascun operatore viene assegnata una proprietà del cliente.

Assegna Operatori									
▶ Dati Generali	▶ Esiti Campagna	Liste Associate	Assegna Clienti	▶ Elenco Clienti Campagna					
Scegli il criterio di a	assegnazione	Random Per Lista Per Iniziali ragione so Scegli una proprietà	ociale cliente del cliente	v					

N.B: La stessa proprietà NON può venire assegnata a più di un operatore.

na Operatori Liste Associate Dati Generali Esiti Campagna Assegna Clienti Elenco Clienti Campagna Statistiche Campagna Mappa gli il criterio di assegnazi 0 Randon Per Lista Per Iniziali ragione sociale cliente Scegli una proprietà del cliente [v ana Clienti Ŧ Da Operatore: A Operatore: • Trasferisci: Chiamate

Il secondo box, è presente sia se l'assegnazione operatori è obbligatoria o meno.

Gestiamo il trasferimento da un operatore ad un altro, le chiamate e le schede clienti.

4.1.5 Elenco Clienti Campagna

Elenco dei clienti che fanno parte della Campagna.

Schede

Il sistema permette sia la cancellazione che la modifica della scheda campagna di ciascun cliente. (freccia verde e freccia gialla in figura). Per la modifica (e la consultazione) della Scheda Campagna Cliente si rimanda al PARAGRAFO (Vedi paragrafo 7).



Elenco Clienti Campagna Rinnovo	Voce Ottobre 2013												
▶ Dati Generali → Esiti Campagna	Dati Generali → Esiti Campagna → Liste Associate → Assegna Clienti <mark>→ Elenco Clienti Campagna</mark> → Mappa → Statistiche Campagna c ^{im} t												
Filtra l'esito: Tutti	▼ Filtra l'agente: Tutti		▼ Filtra la l	lista: Tutte		Operatore	e: Tutti		•	Es	oorta		
Cliente:	сегса												
									Trattative	•			Ve
Rag. Sociale	Stato Cliente	Lista	Esito	Note	Agente	Operatore	Ultimo Agg.	Ultimo App.	VOCE BUNDLE	DATI	ADSL	VRU	VO BU
🕺 📝 📄 🛲 _srl	CLIENTE CB VODAFONE LARGE	RINNOVO VOCE OTTOBRE 2013	Esito Positivo	ram relax new	t		23/10 14:35						
	CHIAMATA	RINNOVO VOCE	Esito Positivo				11/11 11:46						

La ricerca delle schede clienti può essere fatta

- Per Esito
- Per Agente
- Per Lista
- Per Operatore
- Per Ragione Sociale

Elen	co Clier	nti Campagna Rinnovo	Voce Ottobre 2013												
▶ Dat	i General	i 🕨 Esiti Campagna	▶ Liste Associate ▶ As	ssegna Clienti 🛛 🕨 Elen	co Clienti Campagna	▶ Mappa	Statistiche Can	npagna							
Filtra	tra l'esito: Tutti 🔻 Filtra l'agente: Tutti 🔻 Filtra la lista: Tutte 🔻 Operatore: Tutti Esporta														
Client	e:		cerca												
											Trattative	2			Ver
		Rag. Sociale	Stato Cliente	Lista	Esito	Note	Agente	Operatore	Ultimo Agg.	Ultimo App.	VOCE BUNDLE	DATI	ADSL	VRU	VO BUI
×		SRL	CLIENTE CB VODAFONE LARGE	RINNOVO VOCE OTTOBRE 2013	Esito Positivo	ram relax new	t		23/10 14:35						

L'elenco dei clienti è esportabile in un file Excel.

	A	В	С	D	E	F	G	Н	1	J	K	L	M	N
1	Lista	Codice cliente	Rag. Sociale	P.IVA	Agente Vodafone	CBA	Indirizzo	CAP	Citta	Provincia	Telefono	Telefono	Cellulare	Esito
2	LETTURA CONTO	7.1782313	AJMONE STEFANO	00632720074	GMoini		VIA VALDIG	11017	MORGEX	AO				Da Contat
3	LETTURA CONTO	7.1784195	CARFORA CARME	01339810036	MGalbani		VIA CARDU	28100	NOVARA	NO	032139016			Da Contati
4	LETTURA CONTO	7.1604933	FINELLO IMMOBILI	00517780011	DAnghelache		VIA ALPIGN	10098	RIVOLI	TO	+39 011 9			Da Contati
5	LETTURA CONTO	7.1783401	NUOVA VAT SRL	06313000017	DAnghelache		VIA VOLTA,	10040	VAL DELL	TO				Da Contati
6	LETTURA CONTO	6.707459	STUDIO TECNICO I	00329400030	DBuscaglia		VIA MONTE	28100	NOVARA	NO	032162911			Da Contati
7														

Se la campagna è in corso, il sistema di default assegna ai clienti l'esito Da Contattare.



		Rag. Sociale	Stato Cliente	Lista	Esito	Note	Agente
×		SRL	CLIENTE CB VODAFONE LARGE	BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K10	Da Contattare		
×	Ø	INTER ZI ASSIST	CLIENTE CB VODAFONE LARGE	BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K <mark>1</mark> 0	Da Contattare		F
×	Ø		CLIENTE CB VODAFONE LARGE	BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K10	Da Contattare		Bilghtmatan
×	Ø	TRASPORTI SNC_SNC	CLIENTE CB VODAFONE LARGE	BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K10	Da Contattare		
×			CLIENTE CB VODAFONE LARGE	BOOST DATI_NOVEMBRE 2014 K10	Da Contattare		-
	1000		TENES DESIGN	BOOST			i i

4.1.6 Mappa



Geolocalizzazione dei clienti in campagna. La visualizzazione sulla cartina è possibile affinarla secondo i seguenti parametri

Esito Agente Lista Operatore

NB: Per le Campagne Telemarketing, la geolocalizzazione al momento non è disponibile.



4.1.7 Statistiche Campagna

I report statistici sulla campagna, permettono di seguire l'andamento della campagna, sia se è in corso sia una volta conclusa.

Gli esiti considerati nell'analisi, sono quelli indicati nella sezione Esiti Campagna. (Vedi paragrafo 4.1.2) L'analisi si divide in due grandi sezioni

- Contattati: clienti il cui esito della telefonata, prevede che vengano considerati come contattati. La
 percentuale indicata è calcolata sul totale dei contattati
- Non contattati: clienti il cui esito della telefonata, prevede che vengano considerati come non contattati

Statistiche Campagna Rinnovo Voce Ottobre						
▶ Dati Generali → Esiti Campa	gna 🔹 🕨 Liste Associa	te 🕨 Assegna Clienti 🕨 E	ilenco Clienti Campagna 🛛 🕨 Ma	ppa 🕨 Statistiche Campagna		
Filtra l'agente: Tutti	▼ Fi	Itra l'operatore: Tutti	¥			
Contattati	Numero	% Avanzamento				
Da Richiamare	0	0.00%				
Esito Negativo	0	0.00%				
Esito Positivo	4	100.00%	-			
Preso Appuntamento	0	0.00%				
Totale contattati	4	100.00%	-			
Totale clienti campagna	4	100%	-			

NON Contattati	Numero	% Avanzamento
Da Contattare	0	0.00%
Totale Non contattati	0	0.00%
Totale clienti campagna	4	100%



5 TELEMARKETING

Gli operatori lavorano nella sezione telemarketing, ovvero hanno a disposizione un pannello attraverso il quale il CRM proporrà in sequenza intelligente tutti i Clienti in Campagna da lavorare. A questo si affianca un box di filtri intelligenti per permettere all'Operatore di andare a mirare in modo intelligente i clienti da lavorare.

Il primo filtro da selezionare è che tipo di campagna si vuole lavorare:

Campagna Telemarketing Campagna Vodafone

Dopodichè il sistema presenta la prima scheda da lavorare tra le campagne In Corso.

A questo punto è possibile iniziare la lavorazione oppure agire su una campagna specifica attraverso l'opportuna tendina a scelta.

Il sistema propone come prima campagna lavorabile una tra quelle assegnate all'operatore oppure una campagna che non è ancora stata assegnata (non ha l'assegnazione operatori obbligatoria).

Dopo che l'operatore seleziona la campagna su cui vuole lavorare, il sistema propone come primo cliente da contattare, il cliente contattato l'ultima volta meno recentemente.

Se la campagna su cui si vuole lavorare è di tipo Vodafone, la Scheda Campagna Cliente è *completa*. Se la campagna su cui si vuole lavorare è di tipo Telemarketing, la Scheda Campagna Cliente è *semplificata*.

In entrambe le Schede è presente il link per la **copertura GEA** su numeri di telefono e indirizzi.

NB: Su richiesta e a costo zero è possibile: Personalizzare i campi delle schede Avere la scheda semplificata per la campagna Vodafone e viceversa



5.1 CAMPAGNA VODAFONE: SCHEDA CLIENTE COMPLETA

Dopo che l'operatore seleziona tipo di campagna Vodafone, il sistema aggiorna i filtri per stringere il ventaglio di clienti. In questo modo, si rende più efficiente il lavoro dell'operatore.

HOT LINE 03 NOVE	MBRE 2014_IMPORT_VDA			6	
LAVORA SU: Campagn	a Telemarketing 💿 Campagna Vodafone 🛛 C	ampagna: HOT LINE 03 NOVEMBRE 2014	P		
Agente:	▼ Prov.:	▼ Citta:	V Settore:	▼ Gestore Linee:	Gestore Traffico:
Esito:	▼ N Dipendenti:	۲			
Ultima Visita:	•				

Nel dettaglio, filtra per: Agente Provincia Città Settore Merceologico Gestore Linee Gestore Traffico Esito Numero Dipendenti Ultima Visita Mai Visitati Visitati > 6 mesi Visitati > 3 mesi < 6 mesi Visitati > 1 mese < 3 mesi

La ricerca può essere ulteriormente affinata cercando Denominazione Numero di Telefono Oppure Lo stato cliente Da Richiamare La data fissata del richiamo



BOOST	+ 20% NOVEMBRE K10							Cushee	
LAVORA SU	U: 🔾 Campagna Telemarketing 🖲 Camp	agna Vodafone Campagna: BOOST	+ 20% NOVEMBRE K11 V						
Agente:	▼ Pro	v.:	Citta:	▼ Settore:		▼ G	estore Linee:		Gestore Traffico:
Esito:	V Dip	endenti:	•						
Ultima Vi	isita: 📃 🔻 🔻			_					
RICERCA:	Denominazione	Telefono	cerca						
RICERCA;	🗢 da richiamare 👘 🔍 da richiamare in	data 10/12/2014 OK							
▶ Visualiza	R Prossimi 10								
L		Stato Cliente	Tipo Cliente	Rag. Sociale	Agente	Città	Provincia	Operatore	Esito
	BOOST + 20% NOVEMBRE K10	CLIENTE CB VODAFONE LARGE		ASSO AGRICOLTURA SERVIZI_SRL		0	ACQUI TERME		Da Contattare
	BOOST + 20% NOVEMBRE K10	CLIENTE CB VODAFONE LARGE		G R SERVIZI SRI		1581	TORINO		Da Contattare

È presente anche il link *Visualizza Prossimi 10*: il sistema propone i clienti da contattare. Il primo della lista è il **cliente contattato** l'ultima volta **meno recentemente**.

GEMA_SAS

GIAGAS_SRL

VILLASTELLONE

TORINO

Da Contattare

Da Contattare

0

1591

5.1.1 Script Chiamata

OST + 20% NOVEMBRE K10

BOOST + 20% NOVEMBRE K10

CLIENTE CB VODAFONE SMALL

CLIENTE CB VODAFONE SMALL

Ø

Viene visualizzato il testo suggerito in sede di creazione della campagna e vengono resi disponibili i diversi allegati

Script Chiamata
Buongiorno, La contattatiamo per la nuova offerta Vodafone riservata etc etc
Allegati: crm_docs_preventive_1042_cover_dn_gmg.pdf

5.1.2 Scheda Campagna

SCHEDA CAMPAGNA	
Esito	Da Contattare
Calendario Richiami	va numanare n. muovo nicinamo. Richiamo Valido per tutti
Calendario Appuntamenti Sett Mensile - Nuovo App. Riepilogo Mensile	
Note	



Nel menù a tendina in cui l'operatore indica l'esito, le opzioni sono gli esiti personalizzati per quella campagna. (*Vedi paragrafo 4.1.2*)

Sono disponibili numerosi link:

• <u>Calendario Richiami</u>: è possibile fissare una chiamata sul cliente. Se la campagna non ha l'assegnazione obbligatoria degli operatori, il richiamo verrà preso dal primo operatore disponibile

SCHEDA CAMPAGNA	
Feitn	Da Contattare
Calendario Richiami	Da richiamare il: Nuovo Richiamo: 🔀 Alle 🗌 Richiamo Valido per tutti
App. Riepilogo Mensile	
Note	

Cliccando su *Calendario Richiami*, il sistema reindirizza nella scheda del calendario chiamate dal quale è possibile prendere una nuova chiamata

 <u>Calendario Appuntamenti</u>: nel riquadro ci sono link per agenda settimanale mensile nuovo appuntamento riepilogo mensile

SCHEDA CAMPAGNA	
Esito	Da Contattare
Calendario Richiami	Da richiamare il: Nuovo Richiamo:
Calendario Appuntamenti Sett Mensile - Nuovo App. Riepilogo Mensile	

Permettono di visualizzare l'agenda con al visualizzazione ritenuta più consona o di fissare direttamente un nuovo appuntamento aprendo la Scheda Appuntamento. (*Per un approfondimento su Calendari e Appuntamenti, si rimanda al manuale GESTIONE APPUNTAMENTI*).



Nell'esempio, vediamo l'Agenda Settimanale.

Agenda Sett	imanale - Campagna: HC	T LINE 30 SETTEMB	RE 2014 VDA_IMPORT - (Cliente: LIBERI TUT	TI_SRL						
🕑 Visualizza	Blocco Agende 🛛 🛙 Nuovo t	ilocco 🗆 Visualia	za Appuntamenti Annullati	🗹 Visualizza Chian	nate						
Filtra per Tipo	iltra per Tipo: T Esito: T Inserito da: T										
Esporta Dal:	11/12/2014 AI: 11/	12/2014 Data di rif	: Tutte 🔻 🚺								
	UFF	ICIO «« SETT.	(vai al mese)	▼ SETT	. >>					_	
	UFF Lunedi - 08	ICIO << SETT.	(vai al mese) Martedi - 0	▼ SETT 9/12/2014	. >> Mercoledi -	10/12/2014	Giovedi -	11/12/2014	Venerdi -	12/12/2014	
	UFF Lunedi - 08	ICIO << SETT. /12/2014	(vai al mese) Martedi - 0	▼ SETT 19/12/2014	>> Mercoledi -	10/12/2014	Giovedi -	11/12/2014	Venerdi -	12/12/2014	
	UFF Lunedi - 08 App.	ICIO << SETT. /12/2014 Ch.	(vai al mese) Martedi - O App.	▼ SETT 19/12/2014 Ch.	>>> Mercoledi - App.	10/12/2014 Ch.	Giovedi - App.	11/12/2014 Ch.	Venerdi - App.	12/12/2014 Ch.	

 <u>Nuova Anagrafica</u>: l'operatore può compilare una nuova scheda cliente in campagna e inserirla in CRM.

SCHEDA CAMPAGNA	
Estto	Da Contattare 🔻
Calendario Richtami	De richtemere ti: Nuovo Richiamo: 🔀 Alle 🔲 Richiamo Valido per tutti
Calendario Appuntamenti Sett Mensile - Nuovo App. Riepilogo Mensile	
Note	
	SALVA NUOVA ANAGRAFICA

5.1.3 Scheda Cliente Campagna

La scheda completa e corredata di tutti i Dati Generali del Cliente. Nell'intestazione è presente il link per la ricerca su Google della ragione sociale del cliente.

HOT LINE 30 SETTEMBRE 2014 VDA_IMPORT		1	TO VENDITA DI QUALITA'	CLIENTE CB VODAFONE SMALL		Google	
Customer CODE	7.1662385	Ragione Sociale		Tipo Cliente	¥		1
Cod. Fiscale		Partita IVA					

Se il cliente è in CB vengono proposte tutte le consistenze CB del Cliente.



CARATTERISTICHE CB Ott-Dic 2014 34732.06K10

EOP Voce	15	EOP Dati	1	ToT Eop	16
EOP Link DSL	0	Interni VRU attivi	5	Opzione Mail	
EOP M2M	0	EOP fisso		VAR CPS	
VAR DSL		DIREZIONALI SUF		EOP VIK	1
СВ		Nome dealer gestione	UNIQA SRL	Codice dealer	34732.06K10
Distretto		RD VF		Area Manager VF	
UMA		Canale	Agenzia	Cluster Cliente	
Score class	CORPORATE 1 HIGH	Pos Attivatore		Ultimo Pos attivatore sim	2014-11-04
Fatturato u6m		Ultima data attivazione sim	2014-11-04	Data attivaz Cliente	2014-11-04
Data CB		Valore margine		Holding id	55060812
Tipo rapporto	н	Modalita di pagamento VF		Data Importazione PR	
Societa capogruppo		Riassegnato		CB di Origine	

L'elenco delle Attività compiute sul cliente:

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ											
Apri	Data	Utente	Note	Тіро	Esito	4						
	04/12/2014 09:41			campagna - PROVA	Da Contattare							
	11/11/2014 11:45	LCapogrosso	IL CLIENTE HA DISATTIVATO TUTTO	chiamata in uscita								
	06/11/2014 14:57			campagna - BOOST + 20% NOVEMBRE K10	Da Contattare							
	10/06/2014 15:35			campagna - SVILUPPO GIUGNO-LUGLIO 2014 UNIQA	Da Contattare							
	23/04/2014 00:00	JDighionno	ZAPPAVIGNA CONTATTA PER AVVISARE CHE SULLA SEDE DI AOSTA C'E' UN GUASTO. CONTATTATO CODA TSA CHE CONUNICA NUMERO TT 3940717. ZAPPAVIGNA E' CMQ ANDATO DALC LIENTE PER GESTIONE.	azione	ок							
	21/01/2014 00:00	Pezzana	fatta mnp su sim attiva per le seguenti numerazioni: 3464737741 3566434974 3355489763 335541255	azione	ок							
	13/01/2014 00:00	Pezzana	mnn su sim attiva sul numero 329/9047469	azione	0K	Τ						



E la scheda completa di Profilazione

MOBILE									
TIM		Vodafone		Wind					
BT		H3G		Fastweb					
Altro				Importo fatt. bimestrali	E C				
N. Sim Aziendale		N. Sim Privato							

estore Linee	▼	Gestore Traffico	•	Centralino / VRU	
Numero Linee		Interni Centralino		Gestore DSL	
Canone Telecom	SI T	E-mail su telefonino	SI T	N. Fax presenti	
Importo fatt. bimestrali	E				
DATI AZIENDA					
DATI AZIENDA		Fatturato	E	Settore Merceologico	
DATI AZIENDA					

012 Yussfone by Webyuss



5.2 CAMPAGNA TELEMARKETING: SCHEDA CLIENTE SEMPLIFICATA

Se l'operatore sceglie di lavorare sul tipo di campagna Telemarketing, la scheda è più snella e contiene i campi necessari e sufficienti al contatto col cliente.

La ricerca può essere effettuata per Denominazione Numero di Telefono Oppure Lo stato cliente Da Richiamare La data fissata del richiamo

Nella pagina sono presenti tre box.

PRO	VA					Agente:nessuno - Operatore:nessuno
LAVORA	SU: 🖲 Camp	agna Telemarketing O Campagna Vodafone Campagna: PROVA	•			
Prov.:		▼ Citta: ▼ Settore:		Gestore Linee:	▼ Gestore Traffico:	13
Esito:		N Dipendenti:				
RICERC	A: Denominazio	ne Telefono	cerca			
RICERC	A: O da rich	niamare 🔿 da richiamare in data 🛛 15/12/2014 📄 💿 k				
COSE	DA FARE		SCHEDA CLIENTE		SCHEDA CAMPAGNA	
Fatto	Тіро	Descrizione	Ragione Sociale	silvia prova	Esito	Da Contattare 🔹
	·	Hai una Chiamata il 01/12/2014 ore 11:00	P.IVA		Calendario Richiami	Da richiamare il:
			Telefono 1			Nuovo Richiamo: 🔀 Alle
		Chiamata COLLOQUI	Cellulare 1			Pichiamo Valido per tutti
		Utente: Amministratore	Indirizzo		Calendario Annuntamenti	
		Inserito da Amministratore il 01/12/2014 10:12	CAP		Sett Mensile - Nuovo App. Riepilogo Mensile	
		Modificato da Amministratore il 01/12/2014 00:00	Città		Note	
		Hai una Chiamata il 11/12/2014 ore 11:00	Provincia			
		FR HOT LINE OF NOVEMBER FOR A MURDER . HOT LINE OF				
		NOVEMBRE 2014_IMPORT				
		Esito Campagna: OK PAGHERA'				SALVA NUOVA ANAGRAFICA
		IMMOBILIARE FUTURA, SAS				

Nel primo, vengono eventualmente evidenziate le Cose Da Fare, ovvero tutte le chiamate da fare

Nel box centrale, vi è al Scheda Cliente in versione ridotta con indicazione dei dati essenziali di anagrafica.

Nell'ultimo box abbiamo la Scheda Campagna come vista al paragrafo 5.1.2.

Nuovo Richiamo

Se viene fissata una chiamata, essa sarà ricordata dal sistema con una mail all'Utente a cui è stata assegnata la chiamata.





Gestisci gli avvisi via e-mail

Le chiamate che non vengono gestite nell'arco della giornata, il sistema le evidenzia con un reminder nella barra gialla delle attività in alto nella pagina.

Hat 1 cose i	da fare i 🕕 Haló	trattative scadute	Hat 7 ticke	et da evadere i 🕕	Hat 2 Azioni da sollecita
ninistrazione Client	Calendario	Prodotti	Vendîte	Campagne (Telemarketing
DA_IMPORT					

Nuovo Appuntamento

Come visto nel paragrafo 2.1, i clienti inseriti in una lista Telemarketing non vengono salvati nell'anagrafica del CRM. <u>Se viene preso un appuntamento su un cliente Telemarketing,</u> <u>l'anagrafica viene automaticamente inserita in CRM</u>. Inoltre durante l'inserimento di un appuntamento su un cliente eventualmente già in anagrafica, i dati quali telefono, cellulare e referente vengono automaticamente salvati quando li si compila nella scheda campagna.

<u>Nuova Anagrafica</u> L'operatore può compilare una nuova scheda cliente in campagna e inserirla in CRM.



6 BLACK LIST

La Black List è una lista di clienti che per differenti ragioni non vogliono e non devono più essere contattati. Il sistema lavora sul riconoscimento dei numeri di telefono.

La black list viene caricata da un file Excel.

La mappatura della colonne del foglio Excel consisterà in una sola colonna, quella in corrispondenza del numero di telefono.

Home Promemoria Amministrazione	Clienti Calendario Prodotti Vendite <mark>Campagne</mark> Telemark
Campagne Newsletter Liste Clie	nti
	5
Importazione Black List	
Mappa le colonne del foglio Excel	Colonna Campo CPM
(La prima colonna NON deve contenere celle vuote	D Telefono
per tutte le righe significative)	
	Reimposta
Scegli il file (formato Excel)	Scegli file Nessun file selezionato
	inserisci

In corrispondenza del numero telefonico, il cliente inserito nella lista, verrà contrassegnato dalla label **Black** List.

BOOST + 20% NOVEMBRE K10			TO VENDITA DI QUALITA CLIENTE CB VODAFONE LARG			NE LARGE
Customer CODE	6.239431	Ragione Sociale	ASSO AGRICOLTURA SE	RVIZI_SRI	Tipo Cliente	ť.
Cod. Fiscale	1	Partita IVA	01546850064	- M		
Agente assegnato	(i	Fascia cliente CB	Large		Punti CB	564
Telefono 1 BLACK LIST Cettulare 1 BLACK LIST	3397936225	Telefono 2 Cellulare 2			Fax Website	
E-mail 1		E-mail 2		1	E-mail 3	
Nome HOLDING		Agenzia	34732.06K10	•	Agente firmatario	
Referente 1		Nome	1		Cognome	BOT
Telefono	***9602464	E-mail		1	Ruolo	



7 REPORT

Il sistema fornisce dei report sugli operatori con il dettaglio delle schede lavorate e delle chiamate.

Home	Promemo	oria	Amn	ninistrazione	Т	Client	i I	Calenda	ario	Т	Prodotti	Т	Vendite	I	Campagne	I
Campagne	1.1	Vewslett	er	Liste Clie	enti	1	List	e E-mail	Т	<u>ر</u> اله	Report Report Sc	hed	e Lavorate/	Oner	ratori	
										-	Report Cl	niam	ate/Operate	ori		

7.1 Report Schede Lavorate/Operatori

Campagna Telemarket	ting 🖲 Campagna Vodafone 🧉	Visualizza al Net	to dei Conta	tati Filtr	a Dal: 01	/07/2013 AI	: 11/1	2/2014	Campagna:	RINNOVO VOCE DICEM	BRE 2 🔻	ok		_		
271	Da Richiamare	Esito Negativo		Esito Positivo		In trattativa		Preso Appuntamento		Presi Appuntamento			Negativi		Totale	
DTALE				-	-		_				8	57.1%	6	42.9%	14	
-				1	100%						1	100%			1	7.1%
		2	50%	2	50%						2	50%	2	50%	4	28.6
-		1	50%	1	50%						1	50%	1	50%	2	14.3
		2	50%	2	50%						2	50%	2	50%	4	28.6
		1	33.3%	2	66.7%						2	66.7%	1	33.3%	3	21.

Nel menù, si indica

tipo di Campagna di cui si vogliono consultare i dati intervallo di date nome campagna

Nella prima colonna ci sono gli operatori(riquadro verde in figura).

Nella prima riga gli esiti delle chiamate (riquadro rosso in figura). Gli esiti sono personalizzabili nella creazione della campagna.

La sezione evidenziata in rosa, riassume i dati sugli esiti delle schede chiamate suddivise in

Preso appuntamento Positivi

Negativi

L'ultima colonna indica il totale di ciascuna riga.

Passando con il cursore sui valori percentuali, si leggono le voci dell'incrocio operatore-esito.



7.2 Report Chiamate/Operatori

🔾 Campagna	agna Telemarketing 🖲 Campagna Vodafone 🖉 Visualizza al Netto dei Contattati Filtra Dal: 03/06/2013 Al: 11/12/2014 Campagna: Globo Dali 1 🔍 Ok										k	
			Da Richia	mare	Esito Negativo	Esito Posi	Esito Positivo		Preso Appuntamento	Presi Appuntamento	Positivi	Negativi
OTALE	41	71.9%	16	28.1%		3	5,6%				3	5,6%
mministrator	1	100%										
	25	100%	1									
			2	100%		8	11,2%				8	11,2%
	7	41.2%	10	58.8%								
-	8	66.7%	4	33.3%								

La tabella relativa alle chiamate, è speculare a quella vista per le Schede Lavorate solo che vengono conteggiate il numero di chiamate e non le schede lavorate.