

# PLANNIG VISITE CB E CALCOLO CHURN

#### 1 Introduzione

La sezione *PLANNING VISITE CB* è uno strumento che va a soddisfare l'esigenza di visitare periodicamente la Customer Base corrente in modo efficiente, ottimizzando le singole agende e i tempi di percorrenza necessari per raggiungere tutti i clienti.

La sezione è accessibile come in figura:

I	Home	Prome	moria	Т	Amministrazione	- 1	Clienti	I	Calendario	Т	Prodotti	I	Vendit	e I
	▶ Planning ¥	isite CB	1	▶ Ag	enda Giornaliera	I.	Agenda	a Set	timanale		Agenda Mer	nsile	- I	▶ Ri
	2													

# 2 Funzionamento

La sezione prevede che si indichino il nome dell'agente, la provincia su cui si vuole partire nella creazione del *plan* e la data di riferimento degli appuntamenti.

La mappa con gli appuntamenti appare solo se <u>agente</u> e <u>provincia</u> sono inseriti.

La data impostata di default è la data odierna, ma è possibile modificare il giorno.

È possibile indicare anche il numero di giorni che devono essere passati dall'ultimo appuntamento perché il cliente venga proposto nel planning.

Home   Promemoria   Amministrazion	Clienti   <mark>Calendario</mark>   Prodotti   Vendite   Campagne   Telemarketing	Schede   Ticket   MDC Campagna
Planning Visite CB     Agenda Giornaliera	▶ Agenda Settimanale   ▶ Agenda Mensile   ▶ Riepilogo Mensile   ▶ Appuntame	nti   🕨 Chiamate
·		
Planning Visite CB		
Seleziona l'Agente BOGANI	Seleziona Provincia MI V Data: 29/10/2014 Non considerare i clienti visitati	da meno di 30 gg. ok

Se scelgo di selezionare prima il nome dell'agente, il sistema presenta:

- ✓ le province sulle quali l'agente ha clienti assegnati sulle CB attive oppure
- ✓ la provincia relativa all'ultimo appuntamento della giornata.

Se scelgo di indicare prima la provincia, il sistema presenta:

- ✓ gli agenti che hanno appuntamenti su quella provincia nella giornata indicata oppure
- ✓ gli agenti che NON hanno appuntamenti.



Una volta selezionati agente e provincia, il sistema presenta la cartina e due elenchi sulla destra. Vediamo le peculiarità di ciascuno di essi.



# 2.1 APPUNTAMENTI

È l'elenco degli appuntamenti della giornata dell'agente, ordinati in base all'ora.

Ogni appuntamento ha un riquadro. L'appuntamento con il riquadro evidenziato è quello che viene selezionato come punto di origine. All'appuntamento scelto come punto di origine si fa riferimento per la creazione di nuovi appuntamenti, in base alla distanza dallo stesso.

La scelta del punto d'origine è possibile selezionando il *flag* presente in ogni riquadro quindi resta a discrezione dell'operatore. Questo è utile nel caso di voglia prendere un appuntamento su fra due appuntamenti già presi.

Nel caso un agente NON abbia appuntamenti, come punto di origine viene preso il cliente mai visitato che ha in CB su quella provincia o quello visitato da meno tempo.

Cliccando sul riquadro dell'appuntamento, compare il relativo box sulla mappa. Grazie al box si ha un'immediata indicazione geografica e anagrafica del cliente.



Edinburgh	Danmark over	Mappa Satellite	Appuntamenti in data 18/12/2014
United Kingdom Isle of Man Leeds Ireland bublin Manchester Cirerool Sheffield	Hamburg Szczecin MONDIAL TRANSPORT_DITTA	Gdańsk Białysto	ore 09:00 NUOVA CARROZZERIA SONNINO E C. SRL VIA FILZI 60/62, 20020 MAGNAGO FRAZ. BIENNATE MI     Imposta come punto di partenza per il planning atuale
Birmingham London	CLIENTE CB VODAFONE SMALL VODAFONE Stato T: T21 CHECK-UP CB Ott-Dic 2014 36961.0J971 Via Mazenta, 20, 20013 Magenta MI, Italy	Poland Poznaň Warszawa Wrocław Łódź Lublin Kraków Ль	Pore 10:30     ITALFOND DI CECCONELLO GIANCARLO & C.S.A.S.     VIA MILANO 228-20013-MAGENTA-MI     Imposta come punto di partenza per il planning attuale
Par	Tel: 0297002301 Agente: BOGANI Ultima Chiamata mai chiamato Ultima Visita mai visitato	slovakia slovakia budapest Magyarország Cluj-Nap	Planning Clienti
earl of Biscop.	Ce Svitzelad Geneve to to Venezia Torino Bologna Genova to to	Aungary oZagreb a Bosna i Hercegovina Босна и Херцеговина, Србија Rosnia and Serbia	MONDIAL TRANSPORT_DITTA Distanza: 1,65 km Tempo: 0,21 m 0297002301 120/158070

Inoltre, cliccando sull'ora dell'appuntamento nel relativo riquadro, sulla mappa viene mostrata la scheda dettagliata dell'appuntamento.

# 2.2 Planning clienti

È l'elenco di tutti i clienti assegnati all'agente appartenenti a CB correnti che non sono stati già visitati da meno di X giorni.





Il valore X è impostabile dalla stessa pagina, nella parte in alto dopo l'indicazione della data. Se non viene indicato alcun valore di X, il sistema lo imposta di default a 30 giorni.

L'ordine dei clienti nell'elenco è stabilito secondo il grado di priorità. La priorità è misurata sulla base della distanza per arrivare a quel cliente partendo dall'appuntamento di origine. La distanza è calcolata da *Google Maps*. Il primo cliente da chiamare è il primo della lista, ovvero quello all'interno del box rosso.

Se si sta riempiendo un'agenda ed esiste già un appuntamento successivo a quello selezionato come quello di origine, il sistema minimizza la somma delle distanze tra il primo appuntamento e il successivo.

Nel riquadro del cliente, sono anche evidenziati:

- ✓ il tempo di percorrenza
- ✓ la data di ultima chiamata
- ✓ la data di ultima visita: in questo modo, l'agente valuta se sia meglio privilegiare un cliente di cui l'ultima visita è di molto tempo prima piuttosto di un cliente più vicino
- ✓ due *link* per fissare la chiamata al cliente e l'appuntamento.

Il marker colorato a fianco di ogni cliente corrisponde a quello sulla mappa.

La distanza risulta misurabile anche *a occhio*. Cliccando sul marker di ogni cliente, viene aperto il relativo box sulla cartina.



Se un Cliente preferisce essere ricontattato successivamente, è possibile specificare la data dalla quale riproporre il cliente. <u>Prima di tale data il cliente NON verrà riproposto.</u>





#### 2.3 Mappa e Opzioni di visualizzazione

La mappa presenta il tragitto della giornata unitamente a tutti i clienti elencati nel riquadro *Planning clienti*. L'utente può decidere attraverso alcuni filtri, che tipo di visione completa avere. Le opzioni per la visualizzazione si trovano nella legenda sotto la mappa.

Le opzioni sui filtri di visualizzazioni si trovano nella legenda si trova sotto la cartina. Le opzioni si basano su:

- ✓ Agenti
- ✓ Stato T Cliente
- ✓ Stato Cliente
- ✓ Tipo Cliente
- Data di ultima visita
- Data di ultima chiamata
- ✓ Scadenza dei piani

Quando si seleziona uno dei filtri, cliccando su "aggiorna" la pagina verrà ricaricata con la visualizzazione scelta.



# CALCOLO PUNTI DN

# 3 Introduzione

Il calcolo dei punti DN serve a monitorare il livello di CHURN.

Si è notato che il livello del CHURN si alza, non solo a causa dei Deact ma anche a causa delle Preventive.

Quindi successivamente vedremo la gestione sia delle disattivazioni (deact) che delle preventive.

Non è consigliato utilizzare l'automatismo del calcolo poiché spesso non combacia con i dati dei file inviati da Vodafone.

Dalla sezione Amministrazione  $\rightarrow$  Configurazione  $\rightarrow$  Configurazione Variabili quindi se automatizzare il calcolo oppure allinearsi caricando i file inviati da Vodafone.

Home	e   Promemoria	Amministrazione			
1	Configurazione	Accessi   🕨 Carica			
	Motivi Disattivazione				
	Filiali				
Benve	Codici Agenzia	elationship Manager	Calcolo Punti DN	Da File	
	E-mail Vodafone			Automatico	
	Scarica Email Reader		Alert Call Center: Numero di gg. tra un appuntamento e il successivo	Da File	

# 4 CALCOLO CHURN

Seguiamo il percorso Vendite  $\rightarrow$  Calcolo CHURN.

Home	Promemoria	Т	Amministrazione	I	Clienti	I	Calendario	)	Prodotti	i I	Ve	endite	I
▶ Pratiche @	vodafone	•	Analisi Vendite e Fore	ecas	t	<b>▶</b> 0	rder Entry	I.	Calcolo		N	1.	• C

Il CHURN come abbiamo visto nell'introduzione, può venire calcolato per mezzo del caricamento di un file o automaticamente dal sistema.

Il form per impostare il calcolo, si articola in più box, in cui andremo ad indicare Vecchio Calcolo o Nuovo Calcolo Fasce (Large, No Voce\_No Fissa, Small CB, Small New)



Calcolo CHURN										
Seleziona il calcolo	<ul> <li>CHURN (Vecchio Calcolo)</li> <li>NUOVO CHURN</li> </ul>									
Seleziona le Fascie	Cluster Cliente Age Large No Voce_No Fiss No Voce_No Fissa Small CB Small New									

la CB a cui far riferimento (potrebbe essere unica per l'Agenzia) Agente Gruppo Agente



Dopo aver inserito i parametri che vogliamo e aver cliccato Aggiorna, ci verrà proposta una tabella dati.



Nel dettaglio Punteggio iniziale dei clienti in CB Totale Disattivazioni Totale Preventive Punteggio finale: Punteggio iniziale diminuito dei punti delle disattivazioni e delle preventive

Punteggio finale	69732.2 Punteggio iniziale di	minuito dei punti delle disattivo	azioni			
CHURN	1,463% (aggiornato al 31/10/	(2014)				
Statistiche		VOCE	DATI	ADSL	VRU	TOTALE
	Totale Deact	201	69	11	112	393
	Totale Punti CB Deact	819	138	55	336	1348
		(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)
	ALTRO	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)
	Collection:Insoluti	(0.5%)	(4.35%)	(0%)	(0%)	l (1.02%)
	Copy VeCopeumor	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)
	Conversione abbonamento	(3.98%)	(0%)	(0%)	(0%)	(2.04%)

<u>CHURN</u>: il valore percentuale del CHURN. Nell'introduzione, abbiamo visto che il calcolo dei punti DN può essere effettuato in maniera automatica oppure da caricamento del file dei punti DN (vedi paragrafo 5). I valori percentuali ottenuti con questi due metodi, si può notare che differiscono tra loro.

<u>Statistiche</u>: indicazione del totale dei Deact (disattivazioni) e il totale dei punti CB di Deact riferiti alla (o alle) CB selezionata/e.

Segue l'elenco dei motivi delle disattivazioni i cui dati indicano l'influenza percentuale sul totale dei Deact. I motivi delle disattivazioni sono personalizzabili nella sezione Amministrazione  $\rightarrow$  Configurazione. I dati si suddividono nelle Macroclassificazioni del prodotto (per un approfondimento sui prodotti, si rimanda al Manuale GESTIONE PRODOTTI).





#### 4.1 Statistiche CHURN in Homepage

Per ciascuna agenzia, il sistema propone i dati riferiti al calcolo CHURN con la data di aggiornamento più recente.

ome   Promemoria   7	Amministrazione   Clienti   C	alendario   Prodotti   Vendite	Campagne   Telemarketing	Ticket   MDC   Azioni	TDC -Retention   Analisi	Preferenze   Logout   Manua	ie d'Uso
Comunicazioni 🗐							
Gara Unica 🗐							
Vendite 🗐							
Calendario Chiamate							
1							
Appuntamenti 🗐							
Chum 🗐							
ALL 15711 00426	LARGE - 35732.0D426	SMALL - 34732.06K10	LARGE - 34732.06K10	SMALL - 35547.0C387	LARGE - 35547.0C387	SMALL - 36972.0K254	LARGE - 36972.0K254
ALC - 33732.00420		and the second se	and the second se	and the second statement of the		and a contraction of the	
nteggio iniziale: 1106	Punteggto Iniziale: 2741	Punteggio iniziale: 13538	Punteggio iniziale: 40778	Punteggio iniziale: 4034	Punteggio Intziale: 8094	Punteggio iniziale: 167	Punteggio iniziale: 1188
nteggio iniziale: 1106 ACT: 0	Punteggio Iniziale: 2741 DEACT: 0	Punteggio iniziale: 13538 DEACT: 363	Punteggio Iniziale: 40778 DEACT: 739	Punteggio Iniziale: 4034 DEACT: 26	Punteggio iniziale: 8094 DEACT: 157	Punteggto Initable: 167 DEACT: 0	Punteggio Iniziale: 1188 DEACT: 0
unteggio iniziale: 1106 EACT: 0 reventive: 0	Punteggto Intziale: 2741 DEACT: 0 Preventive: 0	Punteggio Intziele: 13538 DEACT: 363 Preventive: 44.4	Punteggio iniziale: 40778 DEACT: 739 Preventive: 219.2	Punteggio initiale: 4034 DEACT: 26 Preventive: 6	Punteggio iniziale: 8094 DEACT: 157 Preventive: 10.8	Punteggio Iniziale: 167 DEACT: 0 Preventive: 0	Punteggio Iniziale: 1188 DEACT: 0 Preventive: 0
unteggio Intrisie: 1106 EACT: 0 reventive: 0 unteggio finale: 1106	Punteggio Iniziale: 2741 DEACT: 0 Preventive: 0 Punteggio finale: 2741	Punteggis Intelle: 13538 DEACT: 363 Preventive: 44.4 Punteggis finale: 13130.6	Punteggis Initiale: 40778 DEACT: 739 Preventive: 219.2 Punteggis finale: 39819.8	Punteggio initiale: 4034 DEACT: 26 Preventive: 6 Punteggio finale: 4002	Punteggio Iniziale: 8094 DEACT: 157 Preventive: 10.8 Punteggio finale: 7926.2	Punteggio initalile: 167 DEACT: 0 Preventive: 0 Punteggio finale: 167	Punteggio iniziale : 1188 DEACT: 0 Preventive : 0 Punteggio finale : 1188

Cliccando sulla freccia verde, come in figura, avremo a disposizione tanti box quante sono le agenzie. In ciascun box, vengono indicati i dati riferiti a *Calcolo CHURN (Small) e Calcolo CHURN (Large) Totale DEACT Totale Preventive Punteggio finale Calcolo CHURN in valore percentuale* Data dell'aggiornamento del calcolo



#### 5 Importazione Punti DN

Seguendo il percorso Amministrazione  $\rightarrow$  Caricamenti  $\rightarrow$  Punti DN entriamo nella sezione in cui possiamo allineare il file Excel che Vodafone ha inviato, con il calcolo del CHURN in CRM.



#### 5.1 Caricamento del file Excel

Importazione Punti DN	Importazione Punti DN											
СВ	▼											
Ricarica	(pulisce i tutti i DN precedentemente caricati riferiti alla CB interessata)											
Mappa le colonne del foglio Excel	Colonna Campo CRM											
(La prima colonna NON deve contenere celle vuote per	C V Codice Cliente											
arce le righe significacive)	E V Semaforo V											
	H 🔻 Punti 🔻											
	Υ Τ											
	<b>T</b>											
	<b>T</b>											
	<b>v</b>											
	<b>T</b>											
	Υ Τ											
	<b>T</b>											
	Reimposta											
Data CHURN	16/12/2014											
Scegli il file (formato Excel)	Scegli file Nessun file selezionato											

Vediamo quali impostazioni inserire per un corretto caricamento del file Excel.

- Selezioniamo la CB di riferimento
- Spuntiamo o meno il flag Ricarica: permette di resettare tutti i punti DN precedentemente caricati sulla CB selezionata.
- Mappiamo le colonne del foglio Excel: la prima colonna non deve contenere celle vuote per tutte le righe significative.



- Associamo a ciascuna colonna del foglio Excel un campo nel CRM. I campi del CRM, utili ai fini del calcolo punti DN, sono
  - Codice Cliente Semaforo (riferimento alla Preventiva del cliente, vedi paragrafo 7) Punti
- Selezioniamo la data di riferimento per il calcolo del CHURN
- Scegliamo il file Excel e lo carichiamo.

Il file Excel sarà di questo tipo:

	A B			D	E	F	G	Н
-	Кеу	AG PER TASSI	Codice Clt	Deal Id	semaforo	tluster	eop cong	PTI DN (DA ELIMINARE )
1								<b>T</b>
2	347 🗢 🚽	1000	5.13913	35852636	amber	Large	90	9
3	347 🗢 🚽		5.23424	35585540	red	Large	35	17,5
4	347 · 👄 🚽		6.368070	36161828	amber	Small CB	12	1,2
5	347 🗢 🚽	(	6.407892	36570686	amber	Small CB	20	2
6	347 · 👄 🚽		6.999132	35812812	amber	Large	32	3,2
7	347 🗢 🚽		1-1009020	36432203	irea	Small CB	25	12,5
8	347 🗢 🚽		7.1272161	36814554	red	Large	37	10,01
0	245	Long and	7 1005075	26076202	ambar	Larga	100	10.0



#### 6 Importazione DEACT

Ora vedremo come allineare il file Excel che Vodafone ha inviato, con il calcolo dei Deact effettuato in CRM.



Prima di importare il file, è necessario comunicare al sistema alcune impostazioni.

Гіро	DSL/VRU		
Ricarica (pulisce i tutti deact precedentemente caricati riferiti alle CB interessate)	0		
Mappa i Segmenti	VRU: VRU LINK DSL:	- 3.0 punti   ADSL - 5.0 punti	
Mappa le colonne del foglio Excel	Colonna	Campo CRIA	
(La prima colonna NON deve contenere celle vuote per	C V	Codice Cliente T	
tutte le righe significative)	E V	Segmento (es. VRU)	
	F T	Piano (es. 51m- Piani Vodafone RAM Chiavi in Mar 🔻	
	G 🔻	Data Deact 🔹	
	Ψ.,	Quantita 🔹	
	<b>.</b>	Motivo Deact 🔻	
		Punti T	
	<b>.</b>	τ	
	<b>.</b>	<b>T</b>	
Data CHURN	Reimp	osta ) 014	
Scegli il file (formato Excel)	Sceali file	Nessun file selezionato	

Nel dettaglio:

- Tipo: si riferisce alla Macroclassificazione del prodotto (per un approfondimento sui Prodotti, si rimanda al manuale GESTIONE PRODOTTI).
- Ricarica: opzionabile, resetta i Deact precedentemente caricati sulle CB interessate
- Mappa I Segmenti: si riferisce ad una colonna presente sul file Excel. I segmenti possono riferirsi ad una delle Macroclassificazioni del prodotto.



 Mappa le colonne del foglio Excel: la prima colonna non deve contenere celle vuote per tutte le righe significative. Associamo a ciascuna colonna del foglio Excel un campo nel CRM. I campi del CRM che possono essere utili ai fini del calcolo punti DEACT, sono

Codice Cliente Segmento Piano Data Deact Quantità Motivo Deact Punti

- Data di riferimento per il calcolo del CHURN
- Selezione e successivo caricamento del file Excel.

Nell'esempio, sono evidenziate la colonna del Piano e del Segmento:

	С	D	E	F	G	н	1	J	К	L	M	N	0	PQ	R	S
1	Clie 👻	ISDN Nu -	a Attivazioi 🗸	Punto Vendita 🗸	Ragione sociale 👻	Mes 🗸	Giorn 🗸	Tipo Disattivazione 👻	po Att/D 🗸	gione Att/E	Gruppe	egmer 🗸 i	AENT +	A	ter Clien 🗸	PTI A VALORE -
2	6.27142	348875381	16-ago-02	30642.03E82OMNIA	SNC IMPRESA EDILBR	LUGLIO		Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	0 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	3
3	6.35624	346305210	09-mar-07	30602.03C24OLITEL	. ASCOM VDA	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	3
4	6.37218	345331160	03-apr-09	35547.0C387UNIQA	SRL VINCITORIO ANG	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disatt su rich	43b- Piani	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	2
5	6.37218	345637241	07-mag-10	35547.0C387UNIQA	SRL VINCITORIO ANG	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disatt su rich	43b- Piani	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	2
6	6.43829	329832980	08-nov-04	30602.03C24OLITEL	SRL EDILVI COSTRUZI	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	43 - Piani	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	2
7	6.43829	329832980	08-nov-04	30602.03C24OLITEL	SRL EDILVI COSTRUZI	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disattivazior	43 - Piani	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	2
8	6.43829	329832980	08-nov-04	30602.03C24OLITEL	SRL EDILVI COSTRUZI	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	43 - Piani	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	2
9	6.45369	335205918	03-lug-07	30602.03C24OLITEL	SOCIETA' COOPERAT	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
10	6.45369	345573912	01-dic-12	32552.08L60VdAFC	SOCIETA' COOPERAT	LUGLIO		Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
11	6.45369	345634135	01-dic-12	32552.08L60VdAFC	SOCIETA' COOPERATI	LUGLIO		Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
12	6.45369	345731408	05-nov-10	32552.08L60VdAFC	SOCIETA' COOPERAT	LUGLIO		Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
13	6.45369	345751305	05-nov-10	32552.08L60VdAFC	SOCIETA' COOPERATI	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disatt su rich	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
14	6.58907	339564655	05-ott-06	30602.03C24OLITEL	ONLUS DI.A.PSI. DIFE	LUGLIO	########	Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Small CB	3
15	6.66031	335645543	14-mag-07	30602.03C24OLITEL	SRLL' ARCA CONSUL.	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	5
16	6.66031	335705062	14-mag-07	30602.03C24OLITEL	SRLL'ARCA CONSUL.	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	0 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	5
17	6.66031	335809617	14-mag-07	30602.03C24OLITEL	SRLL' ARCA CONSUL.	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	9
18	6.66031	338739151	14-mag-07	30602.03C24OLITEL	SRL L'ARCA CONSUL.	LUGLIO		Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUAA	Large	5
19	6.66031	345620250	11-mag-10	32552.08L60VdAFC	SRLL'ARCA CONSUL.	LUGLIO	*****	Normali	normali	Disattivazior	51m- Pian	20 - Azier	ZIENDE	GUA A	Large	3
20	6.66031	346881138	14-mag-07	30602.03C24OLITEL	SRLL'ARCA CONSUL.	LUGLIO	#########	Normali	normali	Disattivazion	COTINE FIGHT	20 - Azien A	ZIENDE	GUA A	Large	3



# 7 Preventive

Nella sezione Preventive, possiamo accedere all'elenco delle Preventive già inserite nel sistema e inserirne di nuove. Abbiamo già anticipato, che insieme ai punti di Deact, anche le Preventive incidono sul calcolo del CHURN.

La sezione è accessibile come in figura:

# 7.1 Consultazione Preventive

Nell'*Elenco Preventive* (dal menù *Azioni*  $\rightarrow$  *Preventive*  $\rightarrow$  *Elenco*), è disponibile la visualizzazione delle pratiche delle preventive in base ad alcuni parametri:

Esito Agenzia Utente Semaforo DN Cliente

Gestione Preventive											
Filtra l'esito:		cerca	Filtra l'agenzia:		Filtra l'utente:	× 11	Filtra il Semaforo (DN):		▼ Cliente:		
ID pratica	Data Invio	Cod. Agenz	ia Utente	Cod. Cliente	Cliente	P.IVA	Semaforo (DN)	Esito	Data gestione	Descriz.	
14168380	12-11-2014	3473 -	(steen)	6.987494	ROMICHEM	06077510961		ок	12-11-2014	preventiva dn novembre	
14120380	11-11-2014	3554		5.82570	COMET_SRL	05612740018		ок	11-11-2014	preventiva dn novembre	
14135225	11-11-2014	3473 -	_	5.39007	MARIVER ASCENSORI_SRL	00148710031		ко	11-11-2014	preventiva dn novembe	
14102419	10-11-2014	3554		5.82147	FOTOSTUDIO MD_SNC DI DARIO MAZZOLI & C.	00421310079		In Lavorazione	10-11-2014	preventiva dn novembre	
14103345	10-11-2014	3473 -	Amministratore	6.139321	FOTOBA INTERNATIONAL_SRL	01962220024		ок	10-11-2014	preventiva dn novembre	

L'ordine delle pratiche in elenco, è possibile stabilirlo in base ad una delle voci che titolano ciascuna colonna.

In figura due esempi, il primo in ordine di *ID Pratica* e a fianco in ordine per *Data Invio*.



IP pratica	Data Invio	Cod. Agenzia	Utente	-	D pratic	Data Ingio	Cod. Agenzia	Utente
	10-09-2014	33848.08010	iris		1		33848.08010	silvia
1	20-06-2014	36035.0E806	marianna		13764738	18-06-201 <mark>4</mark>	33848.08010	silvia
1	02-07-2014	36035.0E806	marianna		13767917	19-06-2014	33848.08010	silvia
1		33848.08010	silvia	1	13766762	19-06-2014	33848.08010	silvia
1	08-09-2014	33848.08010	iris		13768480	20-06-2014	33848.08010	silvia
1	10-09-2014	33848.08010	iris		13768513	20-06-2014	33848.08010	silvia
1	08-09-2014	33848.08010	silvia		13769073	20-06-2014	36035.0E806	silvia 📕
1	25-10-2014	33848.08010	silvia	100	13768749	20-06-2014	33848.08010	silvia
11074590156	12-09-2014	36035.0E806	marianna	10.04	13784588	20-06-2014	36035.0E806	marianna
113852552	22-07-2014	36035.0E806	marianna		13768830	20-06-2014	36035.0E806	marianna

Se clicchiamo sull'ID Pratica, accediamo alla Scheda Preventiva del cliente.

Gestione Preventive											
Filtra l'esito:     V           Filtra l'utente:     V           Filtra il Semaforo (DN):											
ID pratica	Data Invio	Cod. Agenzia	Utente	Cod. Cliente	Cliente	P.IVA	Semaforo (DN)				
14168380	12-11-2014	3473 -	(alianaa)	6.987494	ROMICHEM	06077510961					
14120380	11-11-2014	3554		5.82570	COMET_SRL	05612740018					
			-								

#### 7.2 Scheda Preventiva

Abbiamo visto che dall'elenco, possiamo accedere alla singola pratica della Preventiva. Vediamo le peculiarità da evidenziare.

Scheda Preventiva										
Cliente	•	Codice Cliente	6.987494	Decurta Punti CHURN	No					
ID Pratica	14168380	Semaforo (DN)		Esito	ок					
Data Invio	12/11/2014	Data Gestione	12/11/2014	Data Sollecito						
Descrizione dettagliata	preventiva dn novembre 2014 gialla per cliente i	n campagna rinnovo voce silver								
Note	Gentile Venditore, Le comunichiamo in allegato i dati relativi alla V Note Gentile Venditore, La informiamo che abbiamo a	Gentile Venditore, Le comunichiamo in allegato i dati relativi alla Variazione richiesta. Note Gentila Venditore, La informizzano de abbierro attempto d'accesto 20% ner 12 mari del capone consettivita VPII								
@vodafone	DATI DI VARIAZIONE Pratica numero 14168	380								

Decurta Punti CHURN: in caso positivo, questa preventiva influirà sul calcolo del CHURN.

Semaforo DN: una colorazione diversa corrisponde



Esito: gli esiti sono personalizzabili, su richiesta e a costo zero

Data sollecito:come per le Azioni, tutte le Preventive che non sono in stato OK, la cui **Data di Sollecito** è **scaduta** vengono evidenziate nella BARRA DEGLI AVVISI del CRM.

da fare   🕕 Hai 6 trattative scadute   🕕 Hai 8 ticket da evadere   🕕 Hai 2 Azioni da sollecitare	e   🕕 Hai 1 Preventive da sollecitare   🕕
Vodafone da controllare   😈 Hai 1 clienti duplicati	
	•
	•
	-

Allegati: le pratiche Vodafone legate alla Preventiva.

# 7.3 Scheda Nuova Preventiva

La scheda per l'inserimento di una nuova preventiva è speculare a quella appena analizzat della pratica già inserita in CRM.

Home   Promemor	ria   Amministrazione   Clienti	Calendario   Prodotti	Vedatone da controllare i Har I ci Vendite   Campagne , Telema	nenti duplicati arketing   Ticket   MDC	I Azioni I TDC - Retention	Analisi   P
► Azioni   ► Preve Elen Nuova Preventiva	ntive co hr					
Cliente		Decurta Punti CHURN	0			
ID Pratica		Semaforo (DN)	Semaforo Verde	Esito		Ŧ
Data Invio	16/12/2014	Data Gestione	16/12/2014	Data Sollecito	18/12/2014	
Note						
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato					
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato					
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato					
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato					
Allegato	Scegli file Nessun file selezionato					
		an	nulla inserisci			



# 7.4 Esportazione in Excel

Nella pagine con l'elenco delle Preventive, è possibile esportarne il file Excel

13999498	30-09-2014	7,1610914	PIA CASA DIVINA PROVVIDENZA_FONDAZIONE	00479370033	ко	30-09-2014					
13998281	30-09-2014	7.1289389	TACO_SRL	01968010023	ОК	30-09-2014					
14004641	30-09-2014	7,1610914	PIA CASA DIVINA PROVVIDENZA_FONDAZIONE	00479370033	ок	30-09-2014					
13992287	25-09-2014	6.995527	AMICA_SA5	09747330018	ок	29-09-2014					
13982799	24-09-2014	6.473787	VCO SPURGHI DI SCARSETTI CLAUD_SAS	01722060033	ок	24-09-2014					
13982862	23-09-2014	7.1117468	NOVAPAN 2000_SRL	01760530038	ко	24-09-2014					
13997269	23-09-2014	7.1117468	NOVAPAN 2000_SRL	01760530038	ок	23-09-2014					
1 2 3	5 Avents >										
	7										
Esporta											
Esporta Report Ex	Exports Report Excel										

Nel file Excel esportato, le preventive con la data di sollecito scaduta, vengono evidenziate in giallo.

	Α	В	С	D	E	F	G	Н		J	K	L	М	N	0
1	<b>ID Pratica</b>	Data Invio	Cod. Agei	Utente	Cod. Clier	Cliente	P.IVA	Semaforo	Esito	Data Gest	Data Solle	Descrizio	Modificate	Modificato	) il
2		15/12/2014		Amministra		yussfone			Da Gestire	15/12/2014	16/12/2014	access.	Amministra	16/12/2014	12:47
3	14168380	12/11/2014	34732.06K	Amministra	6.987494	ROMICHE	060775109		OK	12/11/2014	16/12/2014	preventiva	Amministr	16/12/2014	12:46
4	14120380	11/11/2014	35547.0C3	Amministra	5.82570	COMET_S	056127400		OK	11/11/2014	16/12/2014	preventiva	Amministra	16/12/2014	12:47
5	14135225	11/11/2014	34732.06K	Amministra	5.39007	MARIVER	001487100		KO	11/11/2014	16/12/2014	preventiva	Amministra	16/12/2014	12:35
6	14102419	10/11/2014	35547.0C3	Concerna l	5.82147	FOTOSTU	004213100		In Lavorazi	10/11/2014		preventiva	Pozzama	10/11/2014	16:13
7	14103345	10/11/2014	34732.06K	Amministra	6.139321	FOTOBA I	019622200		OK	10/11/2014		preventiva	Amministr	16/12/2014	12:22
8	14119657	07/11/2014	34732.06K	Farm	6.598683	I FAGGI A	017583800		KO	11/11/2014		preventiva	-ana	11/11/2014	15:04
9	14095545	06/11/2014	34732.06K	Pozzand	6.742155	AVV. CAP	131723701		OK	06/11/2014		preventiva	Farm	06/11/2014	16:13
10	14094397	05/11/2014	36972.0K2	2	6.635664	ZERO_SR	003120501		OK	05/11/2014		preventiva	P-main	10/11/2014	09:18
11	14083516	31/10/2014	34732.06K	P <u>~</u>	6.976374	F.LLI GALI	016505200		OK	03/11/2014		preventiva	Pozzama	06/11/2014	08:19
12	14077067	30/10/2014	34732.06K	l 1	7.1539727	MARENCO	029908500		KO	30/10/2014		preventiva	Permana	31/10/2014	08:34
13	14078384	30/10/2014	34732.06K	l	6.362888	LE GRADE	013227200		OK	30/10/2014		preventiva		31/10/2014	09:35
	44007400	201401004	01700 001/	0	0 500500	ANTIOADA	000040000		017	A 14 4 10 A 4			D	A 144 IOA44	40.00