

GESTIONE TDC RETENTION

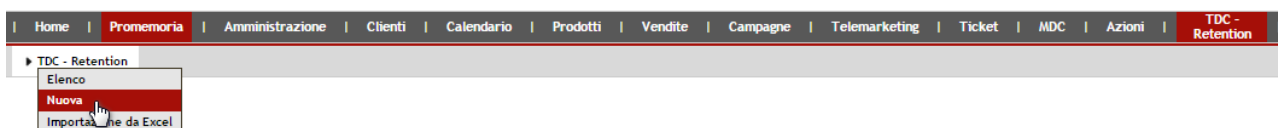
1 INTRODUZIONE

In questa sezione, gli Utenti possono gestire le mail inviate da Vodafone che riguardano possibili disattivazioni di Clienti.

Il sistema si basa su caricamento di file Excel.

L'intelligenza applicata al sistema gestisce le pratiche di TDC, associandole ai relativi prodotti e clienti in CRM.

2 NUOVO TDC



Vediamo come compilare una pratica TDC.

Nel primo box, indichiamo

| TDC - Retention - Nuovo | | | |
|-------------------------|---|----------------|---|
| Cliente | <input type="text"/> | Agente | <input type="text"/> |
| ID Pratica | <input type="text"/> | Esito | <input type="text" value="REVOCATO CESSATO"/> |
| Quantità | <input type="text"/> | Recuperato | <input type="text"/> |
| Data Invio | <input type="text" value="11/12/2014"/> | Data Follow Up | <input type="text" value="11/12/2014"/> |
| Inviata Promo | <input type="checkbox"/> | | |
| Note | <input type="text"/> | | |

Cliente

Agente

ID Pratica

Esito (Revocato o Cessato)

Quantità

Recuperato (Sì, No, In Parte)

Data Invio

Data Follow Up: cinque giorni prima di questa data, viene ricordato all'Utente a cui è assegnato il TDC che la pratica sta per scadere.

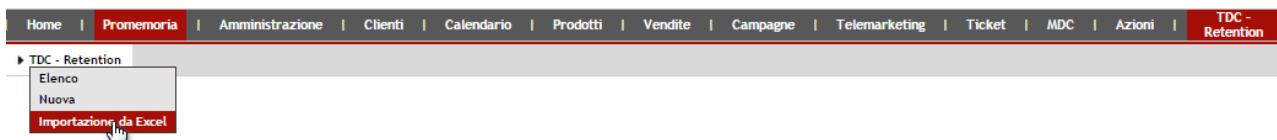
Inviata Promo: indicare se al cliente è stata inviata la promozione prima che decidesse per la disattivazione.

La pratica TDC si articola in altri due box , in cui vanno inserite le informazioni sul Prodotto da disattivare ed allegare documenti (es. la pratica Vodafone).

| Prodotti | |
|----------------------|----------------------|
| Prodotto | Dettaglio |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| Allegati | |
|----------|--|
| Allegato | <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato |
| Allegato | <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato |
| Allegato | <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato |
| Allegato | <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato |
| Allegato | <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato |

3 IMPORTAZIONE DA EXCEL



Le pratiche di TDC possono essere caricate anche dai file Excel inviati da Vodafone.

| TDC Importazione | |
|--|---|
| Label caricamento | <input type="text"/> <input type="text"/> (serve per riesportare l'excel successivamente) |
| Num. Colonna Partita IVA | <input type="text" value="11"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Data Creazione | <input type="text" value="17"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Data Follow-Up | <input type="text" value="18"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Dettaglio Prodotto | <input type="text" value="20"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Quantità | <input type="text" value="22"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Note | <input type="text" value="23"/> (usare solo cifre) |
| Num. Colonna Recuperato | <input type="text" value="24"/> (usare solo cifre) |
| Scegli il file | <input type="button" value="Scegli file"/> <input type="text" value="Nessun file selezionato"/> |
| <input type="button" value="inserisci"/> | |

Indichiamo il Label di caricamento: il sistema divide il file in due blocchi contraddistinti da un label: il numero 1 e il numero 2. Il label serve per un'eventuale esportazione successiva in Excel.

Vediamo come mappare le colonne del foglio Excel.

Le colonne sono contraddistinte da un numero, in base alla posizione nel foglio Excel (per esempio, alla colonna A corrisponde il numero 1).

I campi in CRM corrispondenti sono nel dettaglio

Partita IVA

Colonna Data Creazione

Colonna Data Follow Up

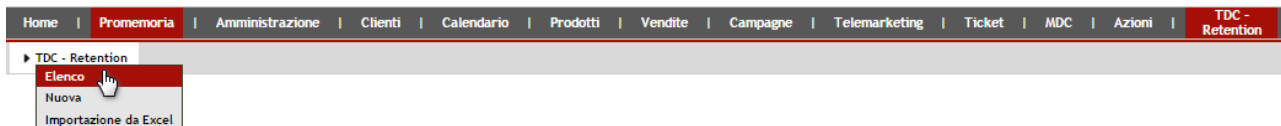
Colonna Dettaglio Prodotto

Colonna Quantità

Colonna Note

Colonna Recuperato

4 TDC: CONSULTAZIONE



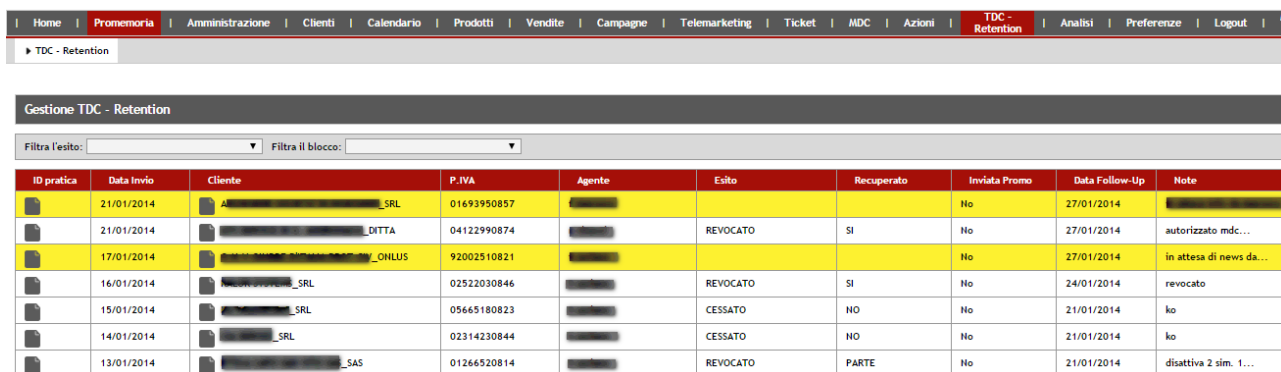
Per visualizzare i TDC presenti in CRM, accediamo all'elenco.

La ricerca delle pratiche può essere effettuata

Per Esito (Revocato o Cessato)

Per Blocco (1 o 2)

Nell'elenco, le pratiche evidenziate in giallo sono quelle non ancora risolte.



| ID pratica | Data Invio | Cliente | P.IVA | Agente | Esito | Recuperato | Inviata Promo | Data Follow-Up | Note |
|------------|------------|------------------|-------------|------------|----------|------------|---------------|----------------|-------------------------|
| | 21/01/2014 | ██████████_SRL | 01693950857 | ██████████ | | | No | 27/01/2014 | ██████████ |
| | 21/01/2014 | ██████████_DITTA | 04122990874 | ██████████ | REVOCATO | SI | No | 27/01/2014 | autorizzato mdc... |
| | 17/01/2014 | ██████████_ONLUS | 92002510821 | ██████████ | | | No | 27/01/2014 | in attesa di news da... |
| | 16/01/2014 | ██████████_SRL | 02522030846 | ██████████ | REVOCATO | SI | No | 24/01/2014 | revocato |
| | 15/01/2014 | ██████████_SRL | 05665180823 | ██████████ | CESSATO | NO | No | 21/01/2014 | ko |
| | 14/01/2014 | ██████████_SRL | 02314230844 | ██████████ | CESSATO | NO | No | 21/01/2014 | ko |
| | 13/01/2014 | ██████████_SAS | 01266520814 | ██████████ | REVOCATO | PARTE | No | 21/01/2014 | disattiva 2 sim. 1... |