

## GESTIONE CHIAMATE

All'interno del CRM è possibile memorizzare tutte le chiamate in entrata e in uscita con i clienti.

La gestione delle chiamate si articola in diversi livelli del CRM:

- ✓ cliccando sull'icona nella header (nell'area sotto il nome dell'Utente loggato)
- ✓ la visualizzazione nelle agende giornaliere e settimanali accanto alla colonna degli appuntamenti
- ✓ nella sezione apposita delle chiamate

Ciao Amministratore, benvenuto nel tuo strumento di lavoro  
 Ultimo accesso effettuato il 26/11/2014 alle 17:05  
 Ultima operazione: Aggiornamento Punti DN: 19/11/2014 10:38

Nuova chiamata in entrata

[Promemoria](#) | [Amministrazione](#) | [Clienti](#) | [Calendario](#) | [Prodotti](#) | [Vendite](#) | [Campagne](#) | [Telemarketing](#) | [Ticket](#) | [MDC](#) | [Azioni](#) | [TDC - Retention](#) | [Analisi](#) | [Preferenze](#) | [Logout](#) | [Manual d'Uso](#)

[Planning Visite CB](#) | [Agenda Giornaliera](#) | [Agenda Settimanale](#) | [Agenda Mensile](#) | [Riepilogo Mensile](#) | [Chiamate](#)

Agenda Settimanale -

Visualizza Blocco Agende |  Nuovo blocco |  Visualizza Appuntamenti Annullati |  Visualizza Chiamate

per Tipo:  Esito:  Inserito da:

Data Dal: 27/11/2014 Al: 27/11/2014 Data di rif: Tutte

Lunedì - 24/11/2014		Martedì - 25/11/2014		Mercoledì - 26/11/2014		Giovedì - 27/11/2014		Venerdì - 28/11/2014	
App.	Ch.	App.	Ch.	App.	Ch.	App.	Ch.	App.	Ch.
08:00 ✓ MARIO ROSSI (M)			09:00	09:00 A.B.C.D._SRL (CollegnoTO)		08:00 YUSSFONE (I)			

SCEGLI I CALENDARI

### 1 CHIAMATE: LINK VELOCE

Mentre navighiamo nel CRM, l'intestazione e il menù rimangono visualizzabili.

Nell'area appena sotto il nome dell'Utente loggato, è presente un'icona che ha funzione di link per fissare una nuova chiamata.

Ciao Amministratore, benvenuto nel tuo strumento di lavoro  
 Ultimo accesso effettuato il 24/11/2014 alle 10:56  
 Ultima operazione: Aggiornamento Punti DN: 19/11/2014 10:38

Nuova chiamata in entrata

## 2 GESTIONE CHIAMATE

Tutte le Chiamate **in Uscita** e **in Entrata** vengono registrate nel CRM.

Troviamo l'elenco nella sezione *Calendario* → *Chiamate*.

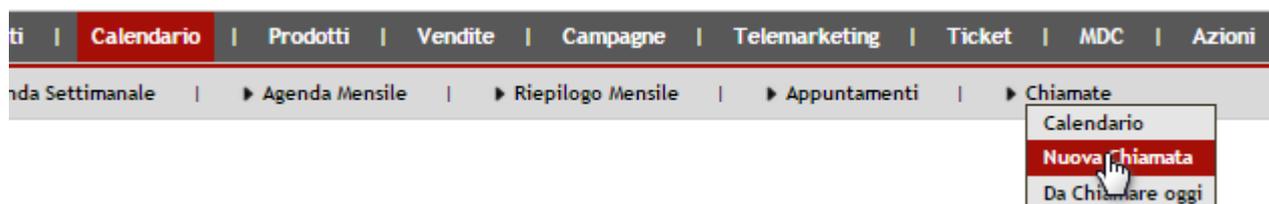


In questa sezione è presente il calendario settimanale delle chiamate fissate per l'Utente loggato. Non a tutti i livelli autorizzativi è concesso accedere a questa pagina.

Calendario Chiamate					
Esporta Dat: 27/11/2014		Al: 27/11/2014		ok	
<< SETT. PRECEDENTE		SETT. SUCCESSIVA >>			
Lunedì - 24-11-2014	Martedì - 25-11-2014	Mercoledì - 26-11-2014	Giovedì - 27-11-2014	Venerdì - 28-11-2014	
07:00					
08:00					
09:00	<div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> <p>Alle 09:00 In Uscita YUSSFONE Utente: Amministratore Tipo: CAMPAGNA Evasa: SI Esito: Inserito da: Amministratore il 27/11/2014 16:10 Modificato da: Amministratore il 27/11/2014 00:00</p> </div>	<div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> <p>Alle 09:45 In Entrata MARIO ROSSI Utente: Amministratore Tipo: CAMPAGNA Evasa: SI Esito: Inserito da: Amministratore il 26/11/2014 18:01 Modificato da: Amministratore il 27/11/2014 00:00</p> </div>		<div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> <p>Alle 09:00 In Uscita GGG Utente: Amministratore Tipo: RICHIAMO Evasa: SI Esito: Inserito da: Amministratore il 27/11/2014 16:20 Modificato da: Amministratore il 27/11/2014 00:00</p> </div>	
10:00		<div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> <p>Alle 10:15 In Uscita MARIO ROSSI</p> </div>			

Da questo planning possiamo fissare nuove chiamate (cliccando su "+") e modificare quelle già fissate.

Con il percorso *Chiamate* → *Nuova Chiamata*, possiamo fissare una chiamata.



## 2.1 SCHEDA NUOVA CHIAMATA

Per fissare una nuova chiamata, in agenda clicchiamo su “+”, come faremmo per fissare un nuovo appuntamento.

Si aprirà la scheda *Nuova Chiamata*.

Nuova Chiamata

Cliente	<input type="text"/>
Modalità	<input checked="" type="radio"/> In Uscita <input type="radio"/> In Entrata
Tipo	<input type="text"/>
Campagna	
Per	<input type="text" value="Amministratore"/>
Data	<input type="text" value="25/11/2014"/> alle <input type="text" value="08:00"/>
Criticità	<input type="checkbox"/>
Referente	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
Evasa	<input type="checkbox"/>
Esito	<input type="text"/>
Note	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

In cui indichiamo

- Nome cliente
- Modalità della chiamata: In Entrata o In Uscita
- L'Utente a cui è assegnata la chiamata
- La data
- Se c'è o meno CRITICITÀ
- Referente e Telefono
- Se la chiamata è stata EVASA

Quando viene fissata la chiamata, l'Agente riceve via mail un avviso.

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

---

**Chiamata CAMPAGNA**

Data: 28/11/2014 09:00

**MARIO ROSSI**

Utente: 

Inserito da Amministratore il 27/11/2014 16:48  
Modificato da Amministratore il 27/11/2014 00:00

-----

[Guarda tutti i Promemoria della giornata](#)

Dopo aver effettuato la chiamata, l'Utente inserirà l'esito. Anche in questo caso riceverà una conferma dell'azione via mail.

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

---

**Chiamata DISATTIVAZIONE**  
 Data: [25/11/2014 09:45](#)

[YUSSFONE](#)

Utente: 

**FISSATO APPUNTAMENTO**  **ESITO**

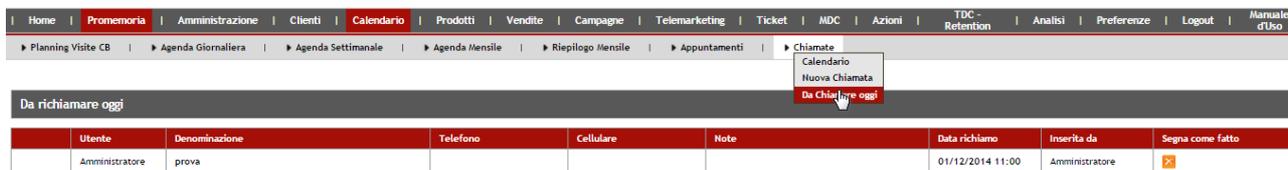
Inserito da Amministratore il 27/11/2014 16:34  
 Modificato da Amministratore il 27/11/2014 00:00

-----

[Guarda tutti i Promemoria della giornata](#)

### 3 REMINDER CHIAMATE DA FARE

Possiamo consultare le nuove chiamate o i richiami da fare nella giornata nella sezione *Chiamate* → *Da Chiamare Oggi*.



Home | Promemoria | Amministrazione | Clienti | **Calendario** | Prodotti | Vendite | Campagne | Telemarketing | Ticket | MDC | Azioni | TDC - Retention | Analisi | Preferenze | Logout | Manuale d'Uso

► Planning Visite CD | ► Agenda Giornaliera | ► Agenda Settimanale | ► Agenda Mensile | ► Riepilogo Mensile | ► Appuntamenti | ► Chiamate

Calendario  
Nuova Chiamata  
**Da Chiamare oggi**

Da richiamare oggi

Utente	Denominazione	Telefono	Cellulare	Note	Data richiamo	Inserita da	Segna come fatto
Amministratore	prova				01/12/2014 11:00	Amministratore	<input checked="" type="checkbox"/>

Nella parte più alta della pagine, il sistema evidenzia le attività da effettuare nel CRM, tra cui le chiamate fissate.

Cliccando sulle “Cose da fare”, si apre l’elenco con i promemoria. Cliccando su quelli delle chiamate, si apre il dettaglio della chiamate.

Hai 1 cose da fare | Hai 11 ticket da evadere | Hai 13 MDC aperti

Home | **Promemoria** | Amministrazione | Clienti | Calendario | P

**Promemoria**

Visualizza Tutti

Fatto	Tipo	Descrizione
<input type="checkbox"/>		<p>Hai una Chiamata il 26/11/2014 ore 18:00</p> <p><b>Nome Cliente</b></p> <p>Chiamata PRIMO CONTATTO Utente: Amministratore</p> <p>Inserito da Amministratore il 26/11/2014 17:48 Modificato da Amministratore il 26/11/2014 00:00</p>

#### 4 VISUALIZZAZIONE IN AGENDA

Per tutti gli utenti per i quali è prevista la gestione dell'Agenda, oltre alla colonna degli Appuntamenti, possiamo visualizzare anche quella delle chiamate. Compare solo se spuntiamo il flag *Visualizza Chiamate*.

**Agenda del Giorno**

Visualizza Blocco Agende |  Nuovo blocco |  Visualizza Appuntamenti Annullati |  **Visualizza Chiamate**

Filtra per Tipo:  Esito:  Inserito da:

Esporta Dal: 01/12/2014 Al: 01/12/2014 Data di rif: Tutte

<< PREC. (vai al giorno) PROX. >>

Martedì - 02/12/2014

08:00 ? !

09:00

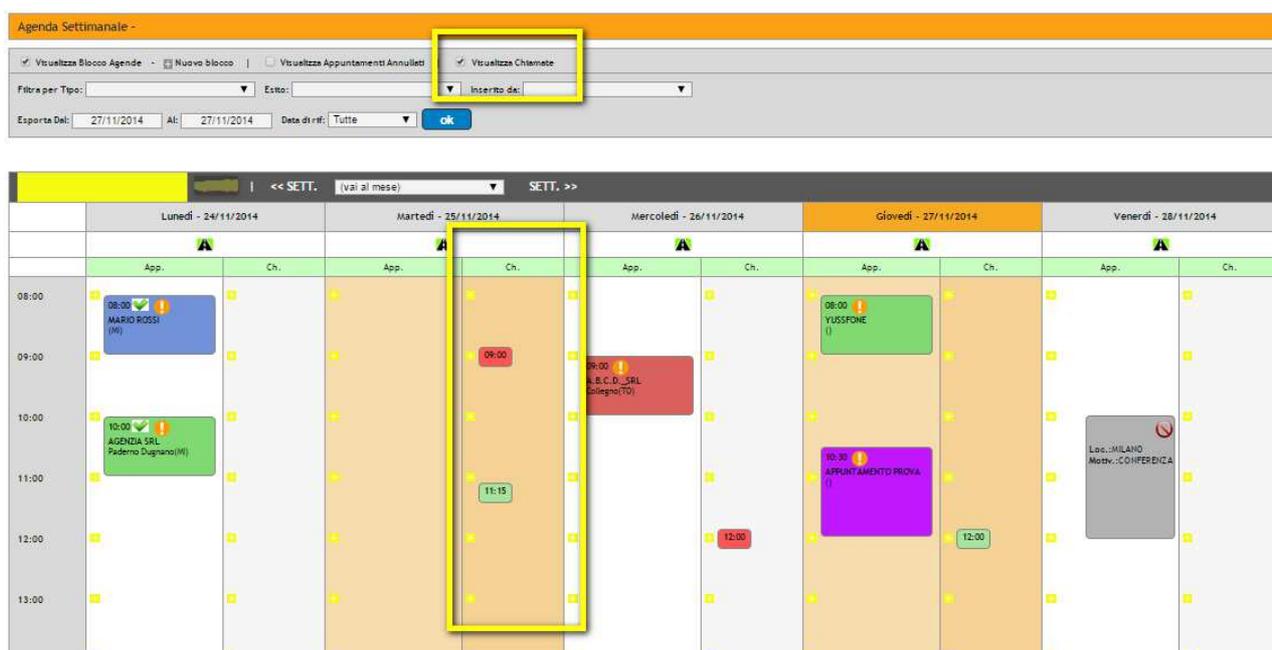
10:00

11:00

12:00

- APP. TO IN AFFIANCAMENTO
- CLIENTE CB
- CLIENTE CB CRITICO
- CLIENTE LISTE VF
- CLIENTE PORTA A PORTA
- CLIENTE PROSPECT
- COLLOQUIO
- ANNULLATO

La colonna è presente anche nell'Agenda Settimanale:



Agenda Settimanale -

Visualizza Blocco Agende -  Nuovo blocco -  Visualizza Appuntamenti Annullati -  Visualizza Chiamate

Filtro per Tipo: [ ] Esatto: [ ] Inserito da: [ ]

Esporta Dal: 27/11/2014 Al: 27/11/2014 Data di rif.: Tutte [ ]

<< SETT. (vai al mese) SETT. >>

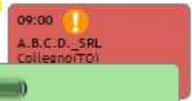
	Lunedì - 24/11/2014	Martedì - 25/11/2014	Mercoledì - 26/11/2014	Giovedì - 27/11/2014	Venerdì - 28/11/2014
	App.	Ch.	App.	Ch.	App.
08:00	08:00 MARIO ROSI (M)			08:00 YUSSFONE (I)	
09:00		09:00	09:00 A.B.C.D._SRL (Bologna)(TO)		
10:00	10:00 AGENZIA SRL (Paderno Dugnano)(M)			10:30 APPUNTAMENTO PROVA (I)	
11:00		11:15			Loc.:MILANO Motiv.:CONFERENZA
12:00			12:00	12:00	
13:00					

#### 4.1 SCHEDA CHIAMATA

In entrambi i tipi di agenda, passando con il cursore sul riquadro della chiamata fissata, si apre un piccolo riassunto dei dati della chiamata:

- Se sia In Entrata o In Uscita
- Il Tipo
- Il nome della cliente
- L'utente a cui è assegnata
- L'esito (se è già stato indicato)
- Il flag da selezionare se la chiamata è stata evasa o meno

Ci sono anche i pulsanti per le operazioni di modifica, cancellazione e fissazione di una nuova chiamata.

Martedì - 25/11/2014		Mercoledì - 26/11/2014
App.	Ch.	App.
      	      	 

**CHIAMATA** (09:00)

In Uscita - 25/11/2014 alle ore 09:45

Chiamata DISATTIVAZIONE

YUSSFONE

Utente: G

Esito: FISSATO APPUNTAMENTO

Evasa

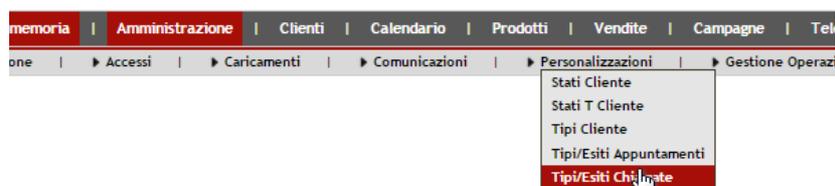
Inserito da Amministratore il 27/11/2014 16:34  
 Modificato da Amministratore il 27/11/2014 00:00

[nuova chiamata](#)

[modifica](#) [cancella](#)

## 5 TIPI/ESITI CHIAMATE

Nella sezione *Amministrazione* → *Personalizzazioni* → *Tipi Esiti/Chiamate* è possibile personalizzare i possibili esiti per ciascun tipo di chiamata.



Per ciascun tipo di chiamata che abbiamo inserito, cliccando  impostiamo gli esiti che può avere la chiamata.

Gestione Tipi/Esiti Chiamate	
Tipo	
CAMPAGNA	
COLLOQUI	
 DISATTIVAZIONE	 Cancella
 GENERICA	 Cancella
 MNP	 Cancella
 PRIMO CONTATTO	 Cancella
 RETENTION	 Cancella
 RICHIAMO	 Cancella
 TROVAGENTE	 Cancella



Modifica Tipo/Esiti Chiamata

Tipo

GENERICA

Esiti

Esito
DA RICHIAMARE
DISDETTO
FISSATO APPUNTAMENTO
NON RISPONDE
RIFIUTA APPUNTAMENTO

In questo modo andiamo a gestire anche i tipi di esito che il sistema propone nella scheda della chiamata in agenda.