

GESTIONE TDC RETENTION

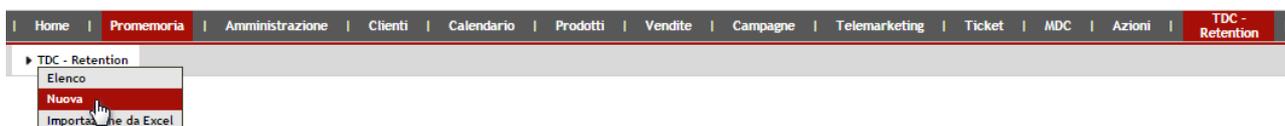
1 INTRODUZIONE

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"/>

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



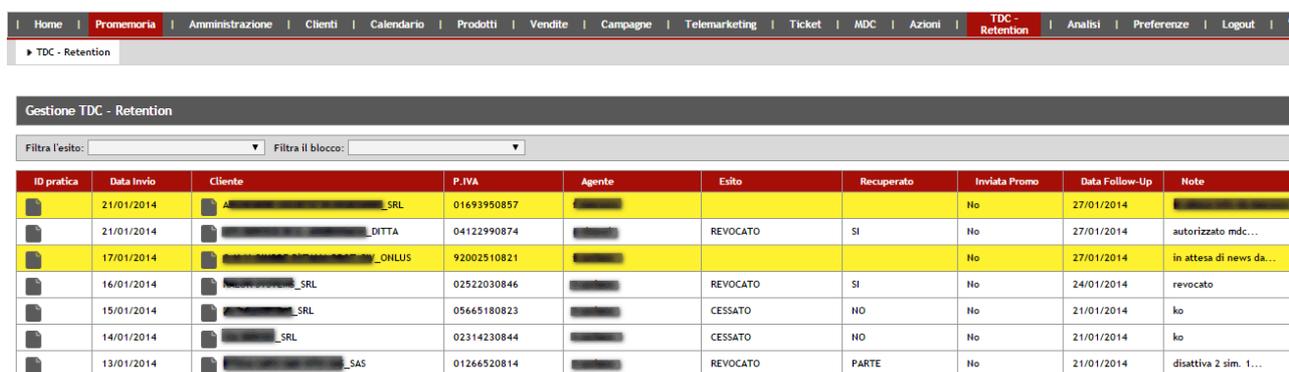
Per visualizzare i TDC presenti in CRM, accediamo all'elenco.

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...