

Fazendo o Teste

Para se certificar que a campanha trará a quantidade aproximada de clientes antes de realizar a “Distribuição” é importante “Testar”. Ao clicar nesse botão (Figura5) o sistema fará uma verificação de quantos clientes atendem as condições inseridas na montagem da campanha (Figura6).

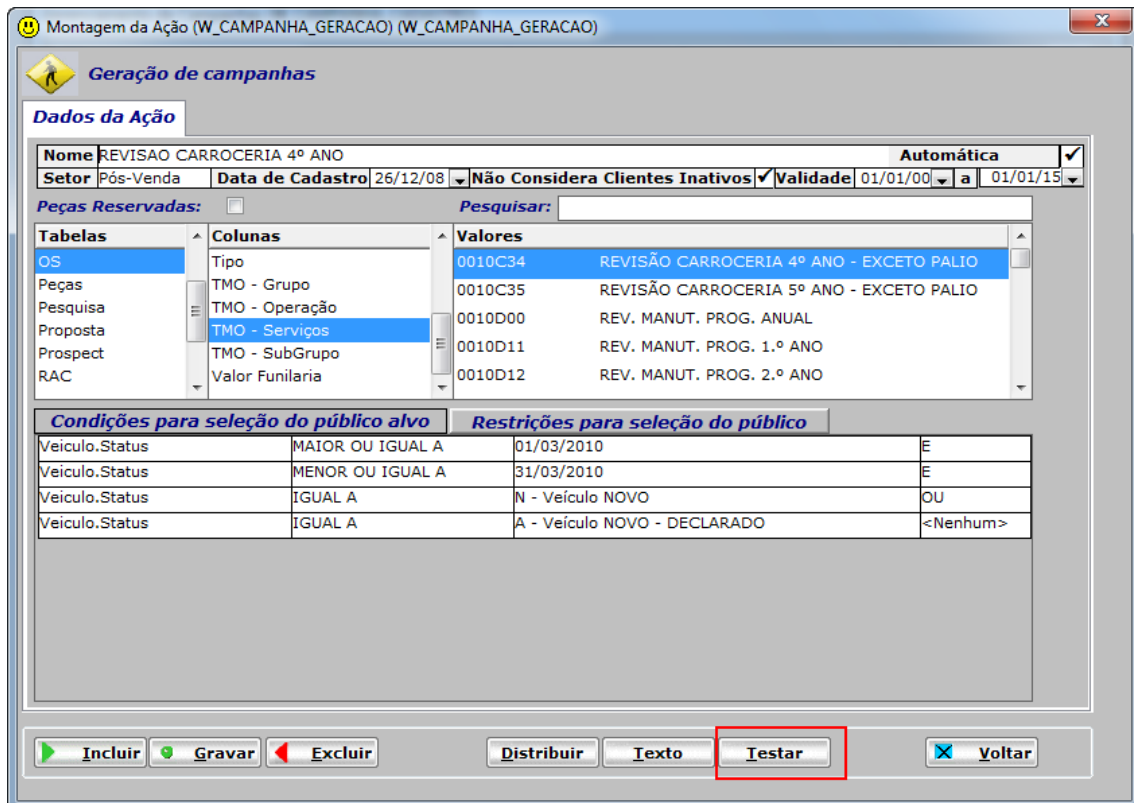


Figura 5

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

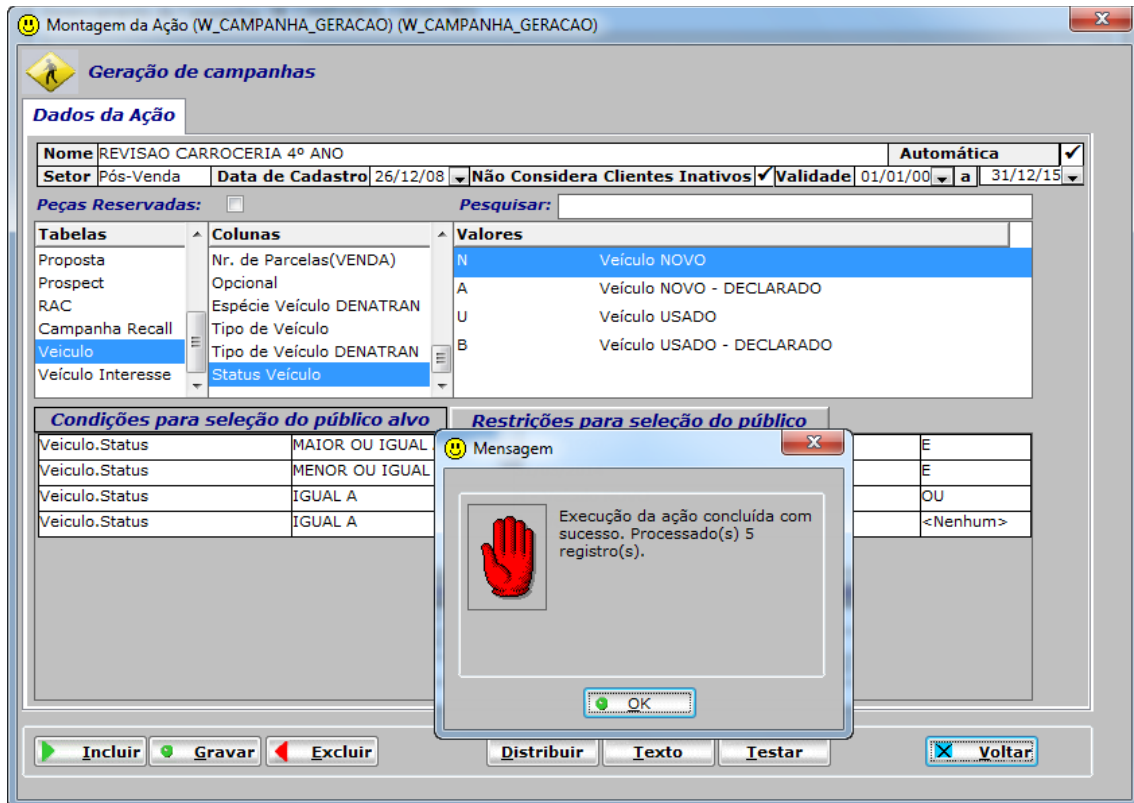


Figura 6

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Executando

Para ativar a campanha o usuário deverá clicar no botão Nova Execução (Figura7) e o sistema irá gerar a lista de clientes que deverão ser contatados.

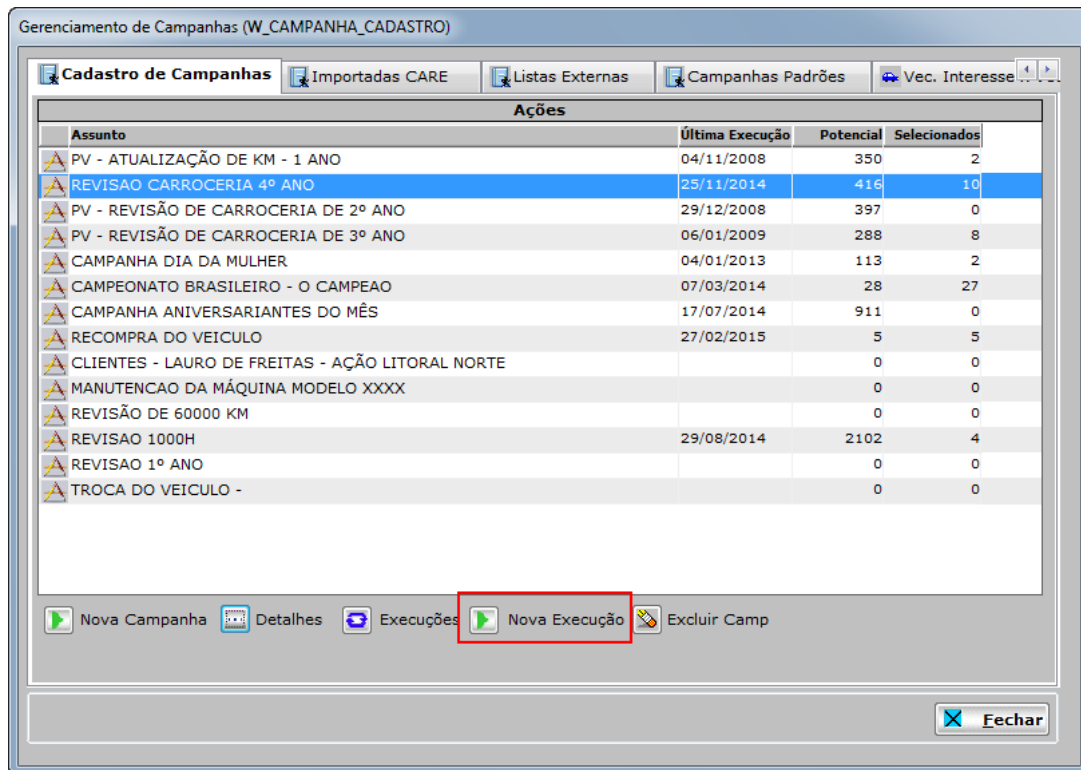


Figura 7

Selecionar a empresa e clicar no botão Gravar

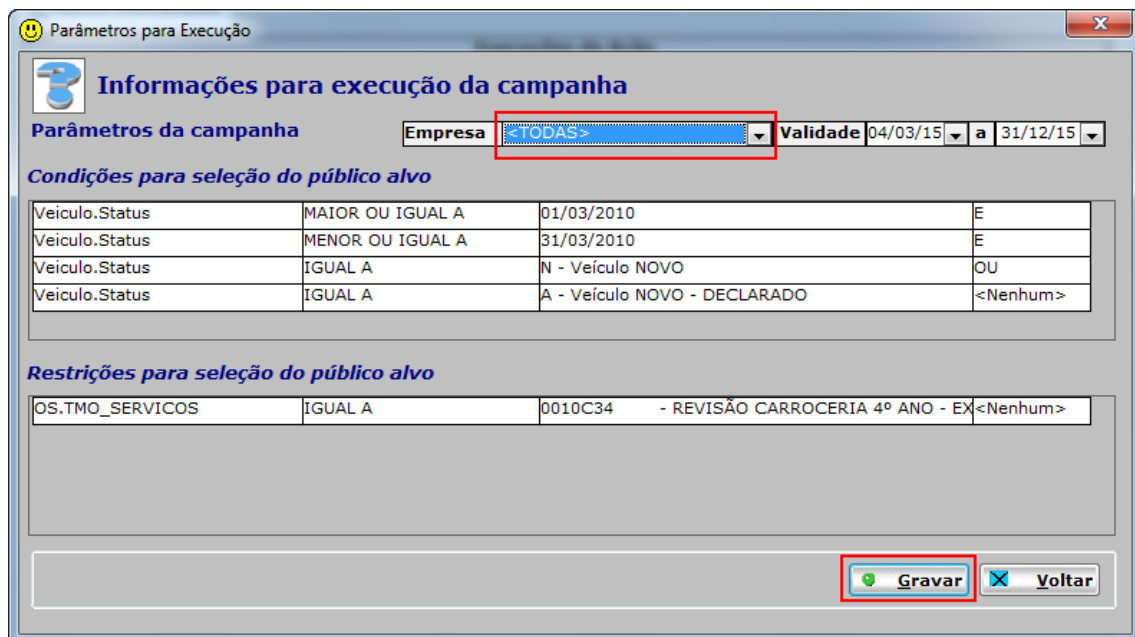


Figura 8

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

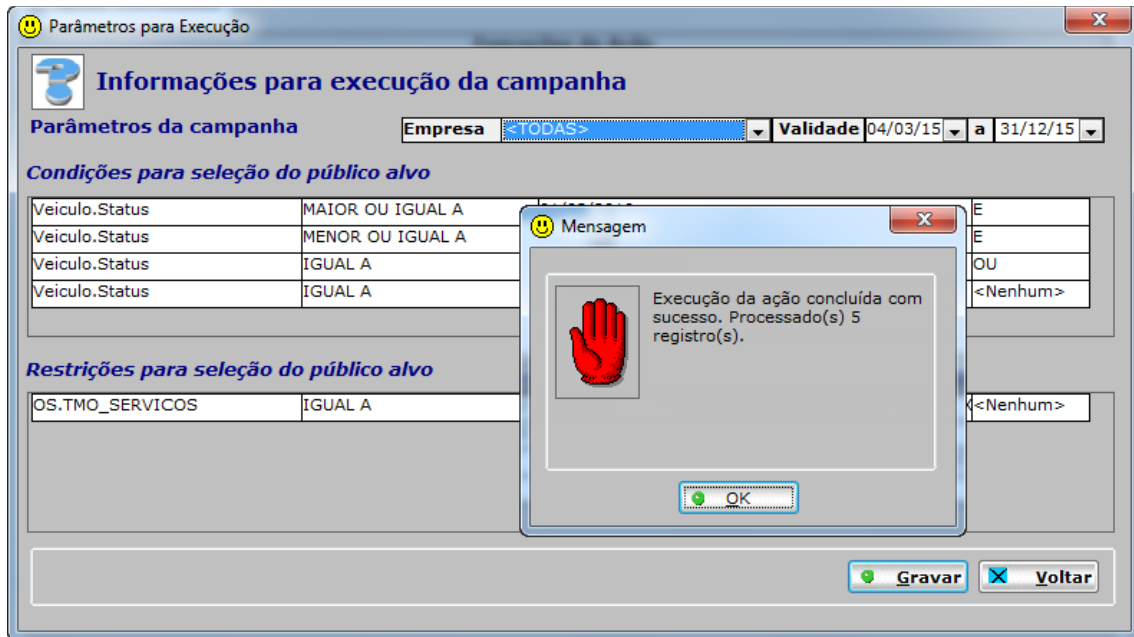


Figura 9

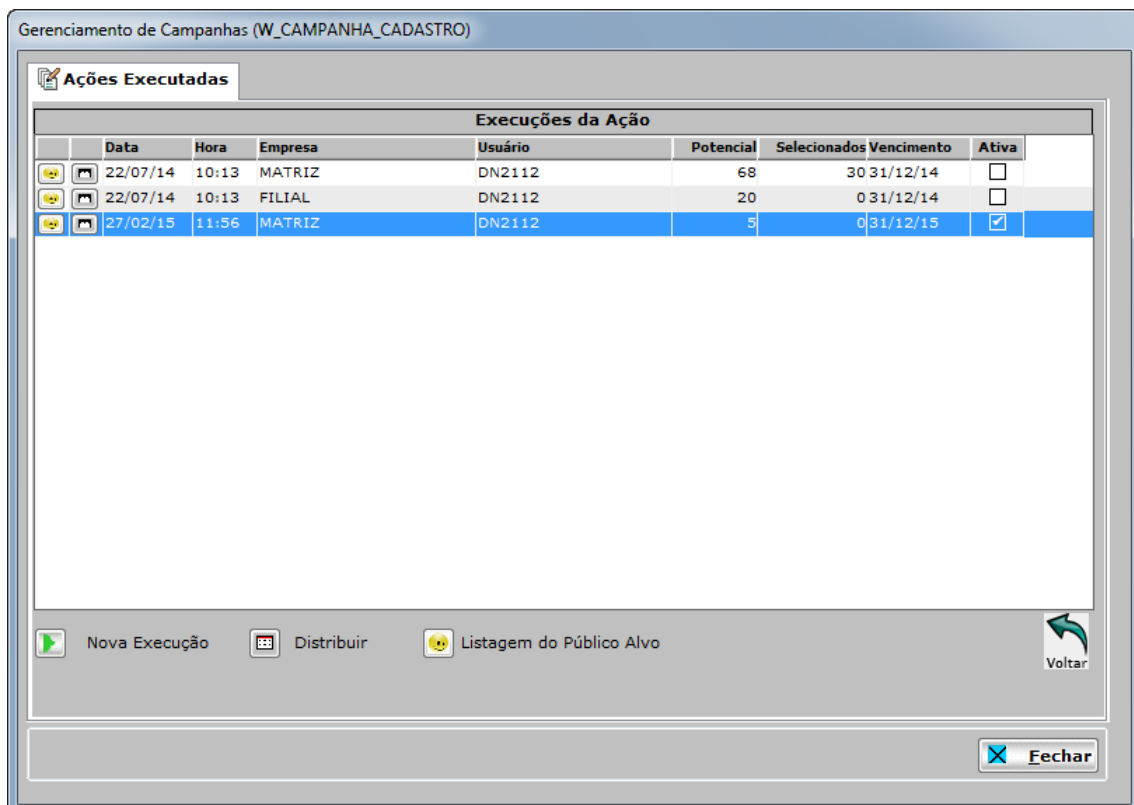


Figura 10

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Distribuição

Ao clicar no botão “Distribuir” (Figura11) o sistema possibilita a seleção do grupo de usuários que ficarão responsáveis em contatar os clientes da lista do público alvo da campanha.

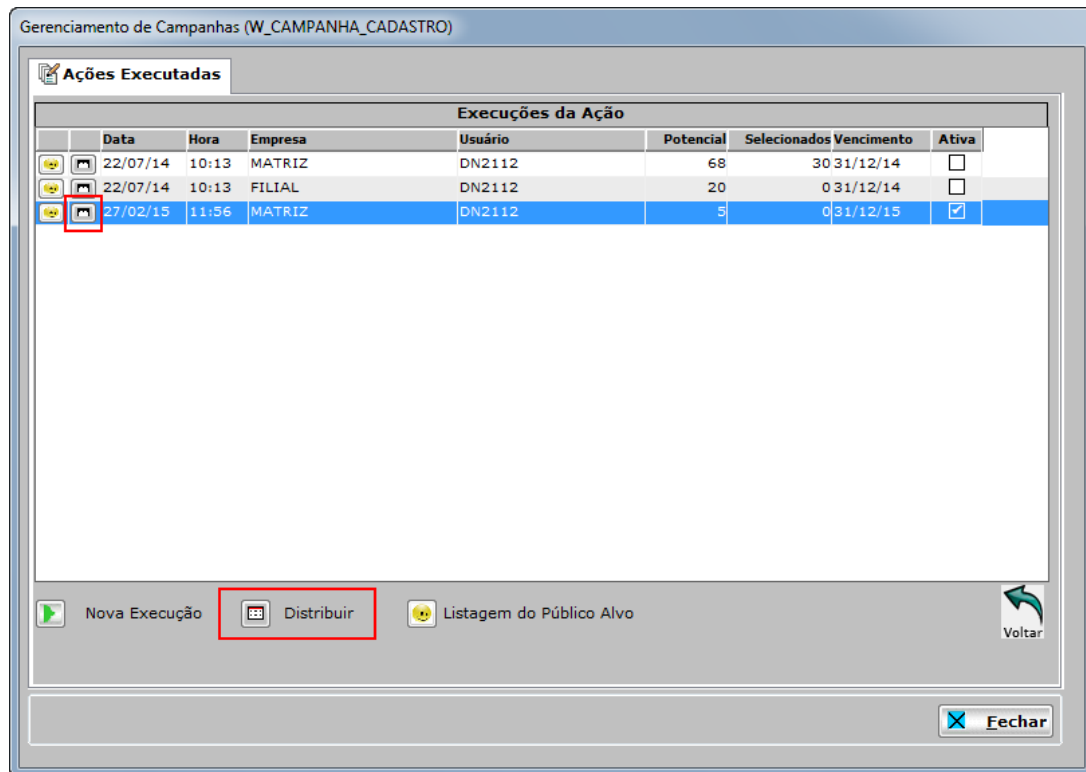


Figura 11

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

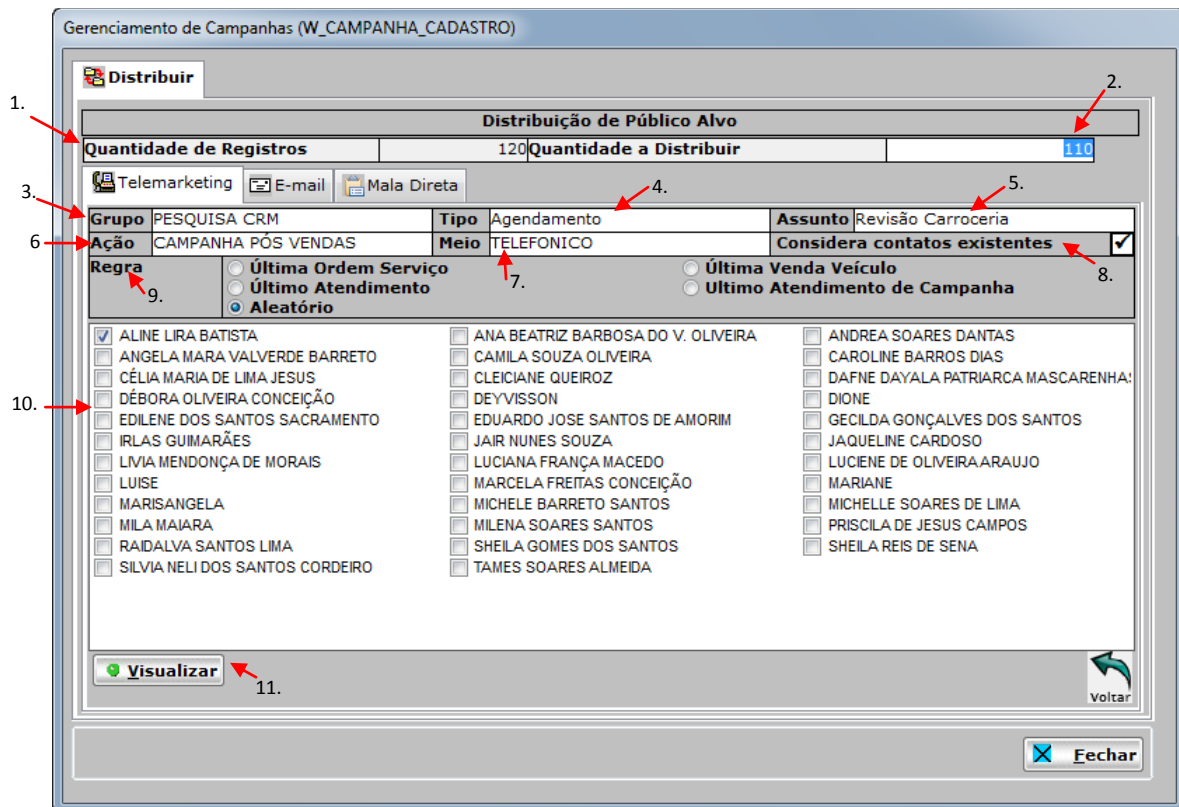


Figura 12

Na janela *Gerenciamento de Campanha* os campos:

1. **Quantidade de Registros:** equivale a quantidade de registros selecionados nos critérios da campanha
2. **Quantidade a Distribuir:** o usuário pode editar esse campo informando a quantidade de clientes que deseja distribuir para os usuários podendo ser total ou parcial
3. **Grupo:** grupo de usuários que serão responsáveis em contatar o cliente
4. **Tipo:** equivale se o contato será de Vendas ou Pós Vendas – existem quatro opções – Atendimento (para Vendas), Agendamento, OS e RAC (para Pós Vendas)
5. **Assunto:** qual será o assunto do contato. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Assuntos X Departamento"
6. **Ação:** definição da ação do contato. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Ação do Contato"
7. **Meio:** que meio de contato o usuário entrará em contato com o cliente. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Meio de contato"
8. **Considera contatos existentes:** verifica se já existe um contato do mesmo tipo em aberto
9. **Regra**
 - a. **Última Ordem Serviço:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao consultor técnico que abriu a última O.S. para o cliente (nota fiscal de serviço).
 - b. **Último Atendimento:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao usuário que abriu o último atendimento para o cliente (vendas ou pós-vendas).

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

- c. **Aleatório:** marque a opção e escolha o grupo de usuários na opção *Grupo*. Aparecerão os usuários vinculados ao grupo. Distribua os contatos marcando o check box ao lado do usuário. Neste caso a distribuição será aleatória e dividida entre os usuários escolhidos.
- d. **Última Venda Veículo:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao vendedor que realizou a última venda ao cliente (nota fiscal de venda de veículo).
- e. **Último Atendimento de Campanha:** ao marcá-la a distribuição inicial do público alvo será feita de forma aleatória e proporcional entre os usuários escolhidos. Distribua os contatos de prospecção de agendamento ou relacionamento PV para todos os usuários do grupo

10. Check box usuários – deve ser marcado para qual usuário o contato será direcionado

11. Visualizar – exibe a lista de clientes selecionados no campo “quantidade a distribuir”

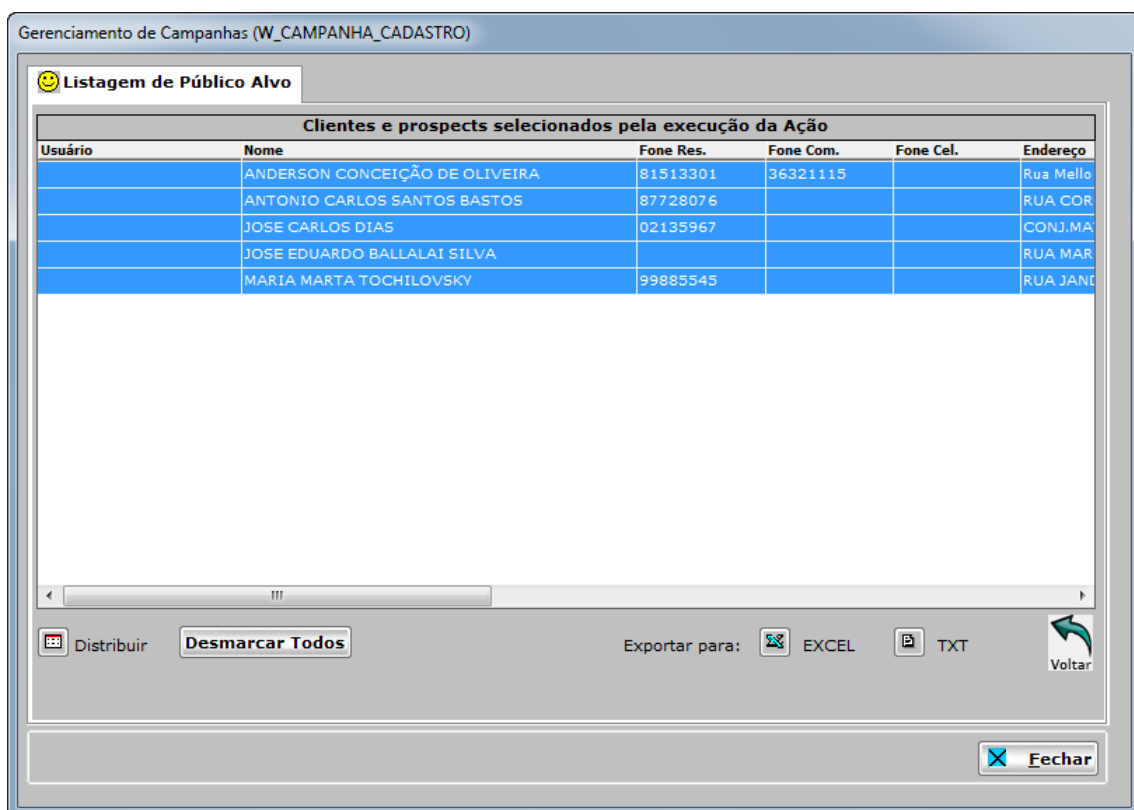


Figura 13

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

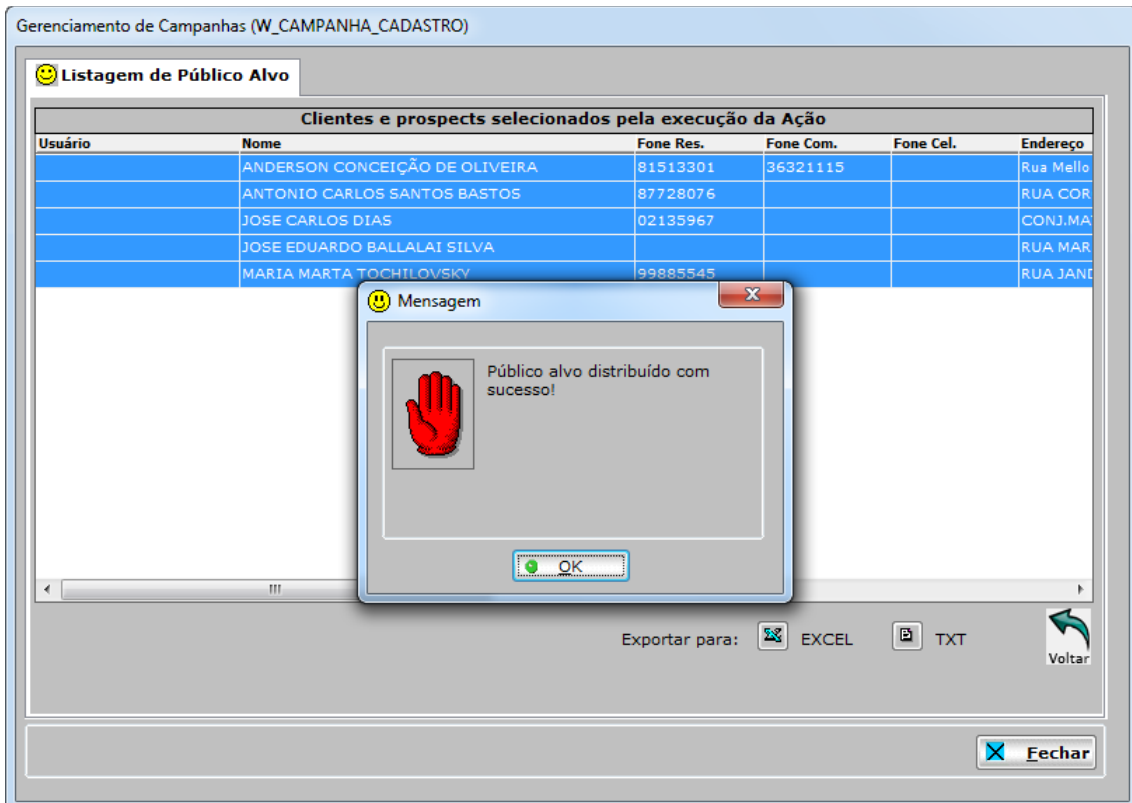


Figura 14

Acessar a agenda do usuário selecionado para visualizar os contatos distribuídos da campanha

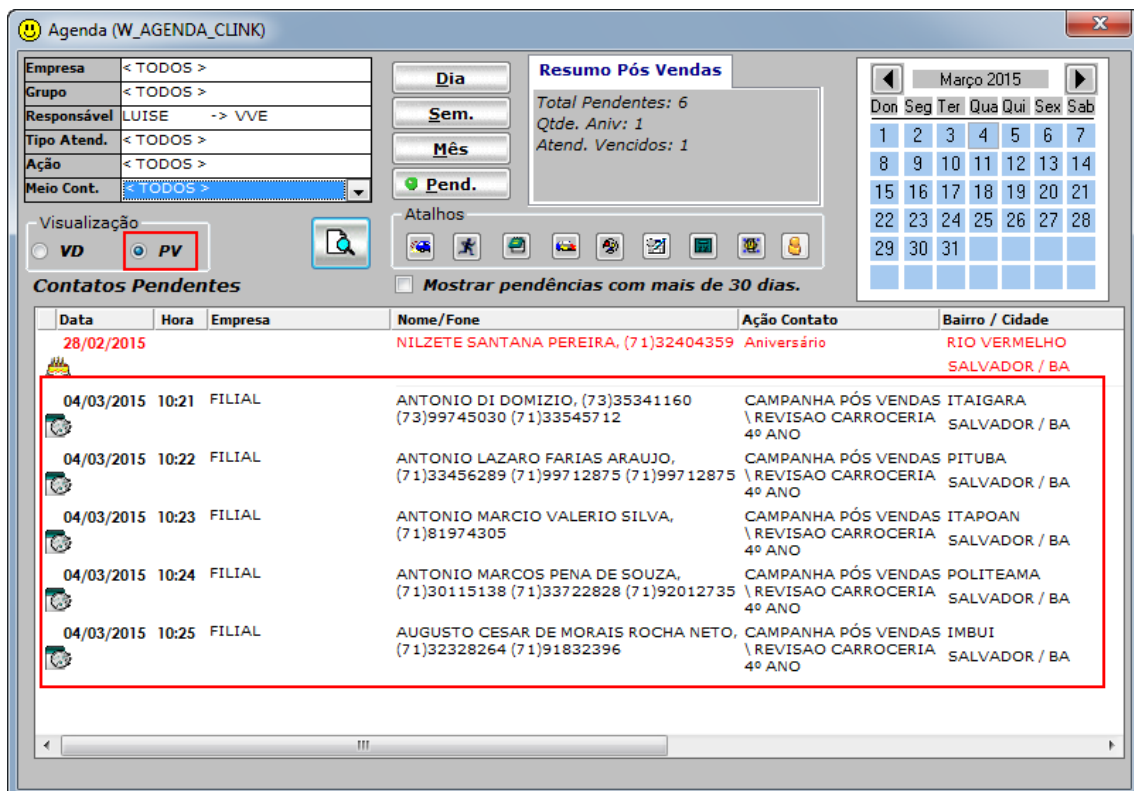


Figura 15

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Assim, o operador de telemarketing clicará no contato gerado pela campanha na agenda do C-Link, apresentando a seguinte janela:

Atendimento (W_ATENDIMENTO)

Atendimento Nome **ALESSANDRO MARINI**
 Tel Res **1150111803** Tel Com **1198856056** Tel Cel **11**

Abertura		Encerramento	
Data	23/10/07 15:57	Data	00/00/00 :
Mídia	TARGET-MIDA	Atendente	
Assunto	INSTALACAO DE ACESSORIOS	Motivo	
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE		
Depto.	VEICULOS NOVOS		
Responsável	FRANCINE RUSSO		
Atendente	RICARDO PASQUALE		

Alterar Mudar Responsável

Detalhes do Contato Descrição do Serviço

Abertura do Contato			
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE	Ação	FOLLOW-UP
Meio	TELEMARKETING ATIVO	Cadastro	23/10/07 15:57
Descrição	INSTALACAO DE ACESSORIOS. AQUI VAI APARECER O TIPO DE ACAO QUE VAI SER FEITA.		
Usuário/Data	FRANCINE RUSSO	23/10/07	17:20
Lembrete	Minutos Antes	Aviso Reagendado	
Encerramento do Contato			
Motivo	AGENDAMENTO REALIZADO	23/10/07	16:14
Percepção			

Novo Contato Gravar Inserir Agendamento Fechar

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Clique no botão gravar, conforme a imagem abaixo

Caso a pessoa que fará o contato, necessite de um novo contato futuro, existe a opção de agendar o mesmo que exibida na tela após clicar no botão gravar.

Atendimento (W_ATENDIMENTO)

Atendimento Nome **ALESSANDRO MARINI**
 Tel Res **1150111803** Tel Com **1198856056** Tel Cel **11**

Abertura		Encerramento	
Data	23/10/07 15:57	Data	00/00/00 :
Mídia	TARGET-MIDA	Atendente	
Assunto	INSTALACAO DE ACESSORIOS	Motivo	
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE		
Depto.	VEICULOS NOVOS		
Responsável	FRANCINE RUSSO		
Atendente	RICARDO PASQUALE		

Alterar Mudar Responsável

Detalhes do Contato Descrição do Serviço

Abertura do Contato			
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE	Ação	FOLLOW-UP
Meio	TELEMARKETING ATIVO	Cadastro	23/10/07 15:57
Descrição	INSTALACAO DE ACESSORIOS. AQUI VAI APARECER O TIPO DE ACAO QUE VAI SER FEITA.		
Usuário/Data	FRANCINE RUSSO	23/10/07	17:20
Lembrete	Minutos Antes Aviso Reagendado		
Encerramento do Contato			
Motivo	AGENDAMENTO REALIZADO	23/10/07	16:14
Percepção			

Novo Contato **Gravar** Inserir Agendamento Fechar

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Atendimento (W_ATENDIMENTO)

Atendimento Nome **ALESSANDRO MARINI**
 Tel Res **1150111803** Tel Com **1198856056** Tel Cel **11**

Abertura		Encerramento	
Data	23/10/07 15:57	Data	00/00/00 :
Mídia	TARGET-MIDA	Atendente	
Assunto	INSTALACAO DE ACESSORIOS	Motivo	
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE		
Depto.	VEICULOS NOVOS		


Agendamento Responsável **Mudar Responsável**

Detalhes do Contato

Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE		
Meio	TELEMARKETING	10/07 15:57	
Descrição	INSTALACAO DE ACESSORIOS QUE VAI SER FEITA		
Usuário/Data	FRANCINE	17:20	
Lembrete	Minutos		
Motivo	AGENDAMENTO REFERENCIAL	20/10/07	16:14
Percepção			

Novo Contato Gravar Inserir Agendamento Fechar

Confirmação

 Deseja agendar um contato futuro?

Para agendar um contato futuro clique no botão “Sim”.

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Na janela a seguir, de contato futuro, selecione no campo Usuário/Data para efetuar o próximo contato e clique novamente em “Gravar” conforme a figura abaixo:

Atendimento (W_ATENDIMENTO)

Atendimento Nome **ALESSANDRO MARINI**
 Tel Res **1150111803** Tel Com **1198856056** Tel Cel **11**

Abertura		Encerramento	
Data	23/10/07 15:57	Data	00/00/00 :
Mídia	TARGET-MIDA	Atendente	
Assunto	INSTALACAO DE ACESSORIOS	Motivo	
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE		
Depto.	VEICULOS NOVOS		
Responsável	FRANCINE RUSSO		
Atendente	RICARDO PASQUALE		

Alterar Mudar Responsável

Detalhes do Contato Descrição do Serviço

Abertura do Contato

Loja	Ação	Registro	Data	Horário
FIAT PAULIMAR - LESTE	FOLLOW-UP		23/10/07	16:14

Descrição: INSTALACAO DE ACESSORIOS. AQUI VAI APARECER O TIPO DE ACAO QUE VAI SER FEITA.

Usuário/Data: SAMANTHA MONTEIRO DA SILVA 24/10/07 16:14

Lembrete: SALETE CLAUDIA GUAZZELLI

Motivo: SAME ABDO KARIN TINANI 00/00/00 :

Percepção: SANDRA MARIA DA CRUZ
SANDRO J. VITOLI - ABC

Novo Contato **Gravar** Inserir Agendamento Fechar

Nota-se que o contato foi encerrado pelo responsável do tmkt e gerado um contato futuro para outro usuário, conforme a janela seguinte:

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Atendimento (W_ATENDIMENTO)

Atendimento Nome **ALESSANDRO MARINI**
 Tel Res **1150111803** Tel Com **1198856056** Tel Cel **11**

Abertura			Encerramento		
Data	23/10/07	15:57	Data	00/00/00	:
Mídia	TARGET-MIDA			Atendente	
Assunto	INSTALACAO DE ACESSORIOS			Motivo	
Loja	FIAT PAULIMAR - LESTE				
Depto.	VEICULOS NOVOS				
Responsável	FRANCINE RUSSO				
Atendente	RICARDO PASQUALE			<input type="button" value="Alterar"/>	<input type="button" value="Mudar Responsável"/>

Contatos Descrição do Serviço

	Data Prevista	Hora Prevista	Ação	Empresa	Atendente
...	25/10/07	16:14	FOLLOW-UP	FIAT PAULIMAR - LEST	SAMANTHA MON
...	23/10/07	17:20	FOLLOW-UP	FIAT PAULIMAR - LEST	FRANCINE RUSSO

Novo Contato

Para verificarmos se foi gerado o contato para outro usuário, entraremos na agenda do usuário que foi gerado o contato, selecionando o responsável, conforme tela abaixo:

Agenda (W_AGENDA_CLINK)

Empresa < TODOS > Dia **23/10/07** Sem. **1** Mês **Outubro 2007**

Resumo Vendas
 Total Pendentes: 418
 Qtde. Aniv : 0
 Atend. Vencidos: 6

Responsável: **SAMANTHA MONTEIRO DA S**
 Tipo Atend.: SALETE CLAUDIA GUAZZELL
 Ação: SAMANTHA MONTEIRO DA S
 Meio Cont.: SAME ABDO KARIN TINANI

Visualizac: SANDRA MARIA DA CRUZ
 VD SANDRO J. VITOLI - ABC

Data	Hora	Nome/Fone	Veículo/Cor/Ano	Valor	Ação Contato	Atraso	Meio Contato	Prop
23/10/2007	17:23	ALESSANDRO SANTANA GUIMARAES, 11 61130289 11 83118945 11	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:22	ALESSANDRO SALVATORE CALLA, 01155852184 01196859213 011	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:21	ALESSANDRO PRADO, 01148231573 01171068878 011	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:20	ALESSANDRO MARINI, 1150111803 1198856056 11	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:19	ALESSANDRA NOBRE RESENDE, 011 45474584 011 82719847 011	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:18	ALESSANDRA INACIO BURDINO, 69624811 31017077 99525981	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:17	ALESSANDRA CEZAR DE OLIVEIRA, 11 11 11 11	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>
23/10/2007	17:16	ALESSANDRA APARECIDA MIRANDA, 61076211 78170464 84915759	Não especificado /	0,00	FOLLOW-UP	0	TELEMARKETI ATIVO	<input type="checkbox"/>

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Gestão da Campanha X Relatório

Para analisar o resultado da campanha o sistema possui o relatório "Resultado de Campanha de Pós Vendas" que demonstra o resultado das vendas de campanha em relação ao público alvo e os contatos realizados; a relação entre o público alvo e os contatos efetivados; a quantidade e percentual dos motivos de encerramento dos contatos com e sem sucesso. Pode ser acessado através do menu "Relatórios>>Ações>>Resultado Campanha de Pós Vendas"

	<i>Público Alvo</i>	<i>Contato Realizado</i>	<i>Agendamento Realizado</i>	<i>OS'S Abertas</i>
CHECK UP DE 7500 KM	319	447	1	1
Resultado				

Resultado de Agendamento em relação ao Público Alvo TOTAL :			0,31 %	
Resultado de Agendamento em relação ao Público Alvo CONTACTADO :			0,22 %	
Abertura de OS's em relação ao Público Alvo TOTAL :			0,31 %	
Abertura de OS's em relação ao Público Alvo CONTACTADO:			0,22 %	
Abertura de OS's em relação ao Agendamento Realizado :			100,00 %	
Motivo de encerramento com Sucesso				
A1 - CONTATO ANIVERSARIO			15	3,63%
A2 - VENDA NAO REALIZADA - CARACT.			2	0,48%
AGEND DE CAMP CANCELADO			2	0,48%
CONCRETIZADO POR VENDA			3	0,73%
ENCERR. ATEND, SEM AGENDAMENTO			384	92,98%
ENCERRA ATEND PV E ABRE AGENDAMENTO			1	0,24%
V0 - CADASTRO ERRADO			2	0,48%
V0 - JA COMPROU VEICULO			4	0,97%
		TOTAL :	413	100 %
Motivo de encerramento sem Sucesso				
A1 - VENDA CONCRETIZADA			5	14,71%
A1 - VENDA NAO REALIZADA			7	20,59%
A3 - F&I PERDIDO			2	5,88%
A3 - F&I VENDIDO			2	5,88%
AGEND DE CAMPANHA REALIZADO			11	32,35%
CONTATO DE CAMP TENTATIVA 3			1	2,94%
ENCERRAMENTO DE SERVIÇO			5	14,71%
V0 - CONTATO TENTATIVA 1			1	2,94%
		TOTAL :	34	100 %

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Dados do Relatório

Público Alvo: quantidade de clientes campanha/execução.

Contato Realizado: quantidade de contatos encerrados relacionados aos clientes/atendimentos gerados pela campanha.

Agendamento Realizado: quantidade de agendamentos realizados aos clientes/atendimentos gerados pela campanha.

OS's Abertas: quantidade de O.S.'s abertas durante a campanha.

Resultado de Agendamento em relação ao Público Alvo TOTAL: soma dos agendamentos X 100 dividido pela quantidade do público alvo total.

Resultado de Agendamento em relação ao Público Alvo CONTACTADO: soma dos agendamentos X 100 dividido pela quantidade do público alvo contactado.

Abertura de OS's em relação ao Público Alvo TOTAL: soma O.S.'s abertas X 100 dividido pela quantidade do público alvo total.

Abertura de OS's em relação ao Público Alvo CONTACTADO: soma O.S.'s abertas X 100 dividido pela quantidade do público alvo contactado.

Abertura de OS's em relação ao Agendamento Realizado: soma O.S.'s abertas X 100 dividido pela quantidade de agendamentos realizados.

Motivo de encerramento com Sucesso: listam os motivos de encerramento do último contato que encerrou o atendimento gerado pela campanha de forma agrupada (somente os atendimentos que foram encerrados). Os motivos de encerramento da *Natureza do Contato* do tipo *COM SUCESSO* também pode ser considerado.

Motivo de encerramento sem Sucesso: listam os motivos de encerramento do último contato dos atendimentos gerados pela campanha de forma agrupada (somente os atendimentos que não foram encerrados). Os motivos de encerramento da *Natureza do Contato* do tipo *SEM SUCESSO* também pode ser considerado.

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade