

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).

) Montagem da Ação (V	V_CAMPANHA_GERACAO) (W_CA	MPANHA_	GERACAO)	
Geração de d Dados da Ação	campanhas			
				Automática (
Setor Pós-Venda	Data de Cadastro 26/12/08	- Não C	onsidera Clientes Inativos 🗸 Valida	Automatica V de 01/01/00 - a 01/01/15 -
Pecas Reservadas:		Pesauis	sar:	
Tabelas A	Colunas	Valores		
	Tipo	0010C34		
Peças	TMO - Grupo	0010C35	REVISÃO CARROCERIA 5º AN	O - EXCETO PALIO
Pesquisa 🗉	TMO - Operação	0010000	REVIDEO CERTOCERTE J- AN	
Proposta	TMO - Serviços	0010011	DEV. MANUT BROG 1 9 ANO	
Prospect	TMO - SubGrupo	0010011	REV. MANUE PROG. 2.0 ANO	
RAC T	Valor Funilaria	0010012	REV. MANUT. PROG. 2.º ANO	-
Condições para	seleção do público alvo	Restr	ições para seleção do público	
Veiculo.Status	MAIOR OU IGUAL A	0	1/03/2010	E
Veiculo.Status	MENOR OU IGUAL A	3	1/03/2010	E
Veiculo.Status	IGUAL A	N	I - Veículo NOVO	ou
Veiculo.Status	IGUAL A	А	- Veículo NOVO - DECLARADO	<nenhum></nenhum>
<u>Incluir</u> <u>G</u>	ravar <u>E</u> xcluir	Dis	stribuir <u>I</u> exto <u>I</u> estar	X <u>Y</u> oltar

Figura 5

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



😃 Montagem da Ação (N	W_CAMPANHA_GERACAO) (W_CA	MPANHA_GERACAO)	x
Geração de	campanhas		
	· ·		
Dados da Ação			
Nome REVISAO CAR	RROCERIA 4º ANO	Automática 🖡	7
Setor Pós-Venda	Data de Cadastro 26/12/08	▼Não Considera Clientes Inativos ✓Validade 01/01/00 ▼ a 31/12/15	<u>-</u>
Peças Reservadas:		Pesquisar:	
Tabelas ^	Colunas	Valores	
Proposta	Nr. de Parcelas(VENDA)	N Veículo NOVO	
Prospect	Opcional	A Veículo NOVO - DECLARADO	
RAC	Espècie Veiculo DENATRAN	U Veículo USADO	
Veiculo	Tipo de Veículo DENATRAN	B Veículo USADO - DECLARADO	
Veículo Interesse	Status Veículo		
Condições para	seleção do público alvo	Restrições para seleção do público	
Veiculo.Status	MAIOR OU IGUAL	U Mensagem	
Veiculo.Status	MENOR OU IGUAL	E	
Veiculo.Status	IGUAL A		
Veiculo.Status	IGUAL A	sucesso. Processado(s) 5	
		registro(s).	
	Gravar 🖌 Excluir	Distribuir Texto Testar Voltar	

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.

ierenciamento de Campanhas (W_CAMPANHA_CADASTRO)			
Cadastro de Campanhas	🛃 Campanhas Pa	drões 🕯	Vec. Interesse
Ações			
Assunto	Última Execução	Potencial	Selecionados
A PV - ATUALIZAÇÃO DE KM - 1 ANO	04/11/2008	350	2
AREVISAO CARROCERIA 4º ANO	25/11/2014	416	10
A PV - REVISÃO DE CARROCERIA DE 2º ANO	29/12/2008	397	0
A PV - REVISÃO DE CARROCERIA DE 3º ANO	06/01/2009	288	8
A CAMPANHA DIA DA MULHER	04/01/2013	113	2
A CAMPEONATO BRASILEIRO - O CAMPEAO	07/03/2014	28	27
A CAMPANHA ANIVERSARIANTES DO MÊS	17/07/2014	911	0
A RECOMPRA DO VEICULO	27/02/2015	5	5
A CLIENTES - LAURO DE FREITAS - AÇÃO LITORAL NORTE		0	0
A MANUTENCAO DA MÁQUINA MODELO XXXX		0	0
A REVISÃO DE 60000 KM		0	0
A REVISAO 1000H	29/08/2014	2102	4
A REVISAO 1º ANO		0	0
A TROCA DO VEICULO -		0	0
💽 Nova Campanha 🔜 Detalhes 💿 Execuções 💽 Nova Execução 📡	Excluir Camp		
			× <u>F</u> echar

Figura 7

Selecionar a empresa e clicar no botão Gravar

🙂 Parâmetros para Execução			×
🝸 Informaçõe	s para execução da	campanha	
Parâmetros da camp	anha Empresa	<todas> Validade 04/03/1</todas>	15 a 31/12/15 a
Condições para seleçã	ão do público alvo		
Veiculo.Status	MAIOR OU IGUAL A	01/03/2010	E
Veiculo.Status	MENOR OU IGUAL A	31/03/2010	E
Veiculo.Status	IGUAL A	N - Veículo NOVO	OU
Veiculo.Status	IGUAL A	A - Veículo NOVO - DECLARADO	<nenhum></nenhum>
Restrições para seleç	ão do público alvo		
OS.TMO_SERVICOS	IGUAL A	0010C34 - REVISÃO CARROCERIA 4º ANO) - EX <nenhum></nenhum>
		<u> </u>	war X <u>V</u> oltar

Figura 8

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



🙂 Parâmetros para Execução		×
Informações	s para execução da	campanha
Parâmetros da campa	anha Empresa	<todas> Validade 04/03/15 ↓ a 31/12/15 ↓</todas>
Condições para seleçã	io do público alvo	
Veiculo.Status	MAIOR OU IGUAL A	
Veiculo.Status	MENOR OU IGUAL A	Mensagem
Veiculo.Status	IGUAL A	
Veiculo.Status	IGUAL A	Execução da ação concluída com
		sucesso. Processado(s) 5
Restrições para seleçã	ão do público alvo	registro(s).
OS.TMO_SERVICOS	IGUAL A	Nenhum>
	1	
		● OK
		🧧 <u>G</u> ravar 🗙 <u>V</u> oltar

				-
Εi	σ	111	5	a
	ธ	uı	a)

enciamento	de Campanhas	(W_CAMPANHA_CA	ADASTRO)			
Ações E	xecutadas					
			Execuções da Ação			
Data	Hora	Empresa	Usuário	Potencial	Selecionados Vencimento	Ativa
• 🗖 22/0	7/14 10:13	MATRIZ	DN2112	68	30 31/12/14	
9 🗖 22/0	7/14 10:13	FILIAL	DN2112	20	0 31/12/14	
27/0	2/15 11:56	MATRIZ	DN2112	5	031/12/15	
_						5
Nova E	Execução	Distribuir	Uistagem do Público Alvo			Vala
						Voitar
						X <u>F</u> echa

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.

ierenci	amento de Car	mpanhas	(W_CAMPANHA_CAI	DASTRO)					
MA	ções Execut	adas							
				Exe	cucões da Acão				
	Data	Hora	Empresa	Usuá	rio	Potencial	Selecionados Vencimento	Ativa	
	22/07/14	10:13	MATRIZ	DN2	112	68	30 31/12/14		
	22/07/14	10:13	FILIAL	DN2	112	20	031/12/14		
	27/02/15	11:56	MATRIZ	DN2	112	5	031/12/15		
		~							
	Nova Execuç	ção	Distribuir	🥶 Listag	em do Público Alvo				Valena
									voildr
								×	Fechar

Figura 11

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



	Gerenciamento de Campanhas (W_CAMPANHA	_CADASTRO)	
	🔁 Distribuir		2.
\checkmark		Distribuição de Público Alvo	
	Quantidade de Registros	120 Quantidade a Distribuir	110
	🚇 Telemarketing 🖃 E-mail 🗮 Mala D	ireta 4.	5.
	Grupo PESQUISA CRM	Tipo Agendamento	Assunto Revisão Carroceria
; 	Ação CAMPANHA PÓS VENDAS	Meio TELEFONICO	Considera contatos existentes 😿 🗸
	Regra Última Ordem Serv 9. Último Atendiment I Aleatório	iço Ț. OÚltima o 7. OUltimo	Venda Veículo 8. Atendimento de Campanha
	ALINE LIRA BATISTA ANGELA MARA VALVERDE BARRETO CÉLIA MARIA DE LIMA JESUS DÉBORA OLIVEIRA CONCEIÇÃO EDILENE DOS SANTOS SACRAMENTO IRLAS GUIMARÃES LIVIA MENDONÇA DE MORAIS LUISE MARISANGELA MILA MAIARA RAIDALVA SANTOS LIMA SILVIA NELI DOS SANTOS CORDEIRO	ANA BEATRIZ BARBOSA DO V. OLIVEIRA CAMILA SOUZA OLIVEIRA CLEICIANE QUEIROZ DEYVISSON EDUARDO JOSE SANTOS DE AMORIM JAIR NUNES SOUZA LUCIANA FRANÇA MACEDO MARCELA FREITAS CONCEIÇÃO MICHELE BARRETO SANTOS MILENA SOARES SANTOS SHEILA GOMES DOS SANTOS TAMES SOARES ALMEIDA	ANDREA SOARES DANTAS CAROLINE BARROS DIAS DAFNE DAYALA PATRIARCA MASCARENHA: DIONE GECILDA GONÇALVES DOS SANTOS JAQUELINE CARDOSO LUCEINE DE OLIVEIRA ARAUJO MARIANE MICHELLE SOARES DE LIMA PRISCILA DE JESUS CAMPOS SHEILA REIS DE SENA
	♥ Visualizar ♥_11.		voltar X <u>F</u> echar

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
 - á. 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"

🙂 Listagem de	e Público Alvo				
_	Clientes e prospects selec	ionados pela execução	o da Acão		
Usuário	Nome	Fone Res.	Fone Com.	Fone Cel.	Endereço
	ANDERSON CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA	81513301	36321115		Rua Mello
	ANTONIO CARLOS SANTOS BASTOS	87728076			RUA COR
	JOSE CARLOS DIAS	02135967			CONJ.MA
	JOSE EDUARDO BALLALAI SILVA				RUA MAR
	MARIA MARTA TOCHILOVSKY	99885545			RUA JANI
1					
<					ŀ
Distribuir	m Desmarcar Todos	Exportar para:	EXCEL	TXT	Voltar

Figura 13

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



	Clientes e prospects selecionad	los pela execuçã	o da Ação		
suário	Nome	Fone Res.	Fone Com.	Fone Cel.	Endereço
	ANDERSON CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA	81513301	36321115		Rua Mello
	ANTONIO CARLOS SANTOS BASTOS	87728076			RUA COR
	JOSE CARLOS DIAS	02135967			CONJ.MA
	JOSE EDUARDO BALLALAI SILVA				RUA MAR
	MARIA MARTA TOCHILOVSKY	99885545			RUA JAN
	Público alvo sucesso!	distribuído com			
	Público alvo sucesso!	distribuído com			٩

Figura 14

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

mpresa < TODOS >	Dia Resumo Pós Vendas	ſ	Marco 2015
rupo < TODOS >	Total Pendentes: 6		Don Seg Ter Qua Qui Sex Sab
ino Atend < TODOS >	Qtde. Aniv: 1		1 2 3 4 5 6 7
cão < TODOS >	Mês Atena. Vencidos: 1		8 9 10 11 12 13 14
eio Cont. < TODOS >	• Pend.		15 16 17 18 19 20 21
Visualização	Atalhos		22 23 24 25 26 27 28
	🥶 🗶 🛎 🛸 😰 🔳	2 🔒	29 30 31
Contatos Pendentes	Mostrar pendências com mais de 3	30 dias.	
Data Hora Empresa	Nome/Fone	Ação Contato	Bairro / Cidade
28/02/2015	NILZETE SANTANA PEREIRA, (71)32404359	Aniversário	RIO VERMELHO SALVADOR / BA
04/03/2015 10:21 FILIAL	ANTONIO DI DOMIZIO, (73)35341160 (73)99745030 (71)33545712	CAMPANHA PÓS \ REVISAO CARR 4º ANO	VENDAS ITAIGARA OCERIA SALVADOR / BA
04/03/2015 10:22 FILIAL	ANTONIO LAZARO FARIAS ARAUJO, (71)33456289 (71)99712875 (71)99712875	CAMPANHA PÓS \REVISAO CARR 4º ANO	VENDAS PITUBA OCERIA SALVADOR / BA
04/03/2015 10:23 FILIAL	ANTONIO MARCIO VALERIO SILVA, (71)81974305	CAMPANHA PÓS \ REVISAO CARR 4º ANO	VENDAS ITAPOAN OCERIA SALVADOR / BA
04/03/2015 10:24 FILIAL	ANTONIO MARCOS PENA DE SOUZA, (71)30115138 (71)33722828 (71)92012735	CAMPANHA PÓS \REVISAO CARR 4º ANO	VENDAS POLITEAMA OCERIA SALVADOR/BA
04/03/2015 10:25 FILIAL	AUGUSTO CESAR DE MORAIS ROCHA NETO, (71)32328264 (71)91832396	, CAMPANHA PÓS \REVISAO CARR 4º ANO	VENDAS IMBUI OCERIA SALVADOR / BA

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)							
🐬 Atendim	ento <mark>Nome</mark> Tel R	ALESSANDRO MAR es 1150111803	<u>INI</u> <i>Tel Com</i> 11988	56056	Te/ Ce/ 11		
		Abertura			Encerran	nento	
	Data	23/10/07	15:57	Data	00/00	/00	:
	Mídia	TARGET-MIDA		Atendent	e		
I (ANP	Assunto	INSTALACAO DE ACI	ESSORIOS	Motivo			
	Loja	FIAT PAULIMAR - LES	ЗТЕ				
	Depto.	VEICULOS NOVOS					
Agendamento	Responsável	FRANCINE RUSSO		ACCOUNTS OF THE OWNER			
rigendumento	Atendente	RICARDO PASQUALE		Alter	ar <u>M</u> ud	lar Respor	nsável
🖅 Detalhes	do Contat	to 🕼 Descrição do	Serviço				
		Abertura	do Contato				
Loja	FIAT PAULI	MAR-LESTE <mark>Ação</mark>	FOLLOW-UP				
Meio	TELEMARKE	TING ATIVO		Cadastro	23/10/07	15:57	1
Descrição	INSTALACA	O DE ACESSORIOS. A	QUI VAI APAR	ECER O TIP	O DE ACAO	QUE VAI	1
	SER FEITA.						8
Usuário/Data	FRANCINE R	USSO		23/1	0/07	17:20	
Lembrete	Minutos /	Antes Aviso Reagenda	do	•			
		Encerramen	to do Contat	0			
Motivo	AGENDAME	NTO REALIZADO	•	23/1	0/07	16:14	
Percepção					I		
	l						
Novo Conta	ato	Gravar	Inse	rir Agendan	nento	× !	echar

Data	Versão	Versão Descrição Au			
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)												
🐬 Atendim	ento <mark> Nor</mark> Tel	e <u>ALE</u> Res 115	<u>SSANDRC</u> 0111803	MAR:	<u>INI</u> Tel Com 11	98856	056	Tel Ce	/ 11			
			Abertu	ira				Enc	errame	ento		
	Data		23/10/07		15:57	7	Data		0/00/	00		:
	Mídia	TARG	ET-MIDA				Atendent	be				
I Carp	Assunto	INSTA	ALACAO D	E ACE	ESSORIOS		Motivo					
	Loja	FIAT	PAULIMAR	R - LES	бте							
	Depto.	VEIC	ULOS NOV	os/								
Agendamento	Responsáv	el FRAN	CINE RUS:	so					-	-		< 11
··· , -·······	Atendente	RICA	RDO PASÇ	UALE			Alte	rar	Muda	ar Res	pon	savel
🖅 Detalhes	do Conta	nto 🖉	7 Descriçã	io do	Serviço							
			Aber	tura	do Contat	to						
Loja	FIAT PAUL	IMAR -	LESTE	Ação	FOLLOW-U	JP						
Meio	TELEMARK	ETING A	ATIVO		-	C	adastro	23/10	0/07	15:	57	
Descrição	INSTALAC	AO DE A	ACESSORI	OS. A	QUI VAI AF	PARE	CEROTIP	O DE A	CAO	QUE V	AI	
	SER FEITA											8
Usuário/Data	FRANCINE	RUSSO					23/1	10/07		17:2	0	a
Lembrete	Minutos	Antes	Aviso Rea	genda	do							
			Encerra	ment	to do Con	tato						
Motivo	AGENDAM	AGENDAMENTO REALIZADO 🛛 🗸 23/10/07 16:14										
Percepção												
												1
Novo Contato Gravar Inserir Agendamento Kechar												

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



Atendimento (W_ATENDIMENTO)						
🐬 Atendim	ento <mark> ^{Non} Tel :</mark>	e <u>Alessandro Mar</u> Res 1150111803	<u>INI</u> <i>Tel Com</i> 119885(6056 7	Te/ Ce/ 11	
		Abertura			Encerramento	
	Data	23/10/07	15:57	Data	00/00/00 :	
	Mídia	TARGET-MIDA		Atendente		
	Assunto	INSTALACAO DE ACI	ESSORIOS	Motivo		
	Loja	FIAT PAULIMAR - LE	STE			
	Depto.	VEICULOS NOVOS				
Agendamento	Responsáv Atendente	😃 Confirmação			Mudar Responsável	
🖅 Detalhes Loja Meio Descrição	FIAT PAUL TELEMARK INSTALAC SER FEITA	Deseja futuro?	a agendar um co	ontato	10/07 15:57 ACAO QUE VAI	
Usuário/Data Lembrete	FRANCINE Minutos	9 <u>S</u> im	Não		17:20	
Motivo	AGENDAM				16:14	
Percepção						
Novo Cont	ato	Gravar	Inseri	r Agendame	ento <u>F</u> echar	

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)								
Wome ALESSANDRO MARINI Tel Res 1150111803 Tel Com 1198856056 Tel Cel 11								
	_	Abertura		_	Encerram	ento		
	Data	23/10/07	15:57	Data	00/00/	/00	:	
	Mídia	TARGET-MIDA	1	Atendente				
	Assunto	INSTALACAO DE AC	ESSORIOS	Motivo				
	Loja	FIAT PAULIMAR - LE	STE					
	Depto.	VEICULOS NOVOS		1				
Agendamento	Responsável	FRANCINE RUSSO		10.000.00000000000000000000000000000000				
rigendumento	Atendente	RICARDO PASQUALE	Ē	Altera	r <u>M</u> ud	ar Respo	nsável	
🖅 Detalhes do Contato 🕼 Descrição do Serviço								
		Abertura	do Contato					
Loja	FIAT PAULIN	MAR - LESTE Ação	FOLLOW-UP					
ficio	TELEMMARKE			ndastro 2	23/10/07	16:14		
Descrição	INSTALACA SER FEITA.	O DE ACESSORIOS. A	QUI VAI APAREO	ER O TIPO	DE ACAO	QUE VAI	8	
Usuário/Data	SAMANTHA	MONTEIRO DA SILVA	۹ 🗸	24/10,	/07	16:14	T 🚘 🗎	
Lembrete	SALETE CLA	UDIA GUAZZELLI	~					
	SAMANTHA	MONTEIRO DA SILV						
Motivo	SAME ABDO	KARIN TINANI		00/00,	/00	1		
Percepção	SANDRA MA	RIA DA CRUZ						
	SANDRO 1 A	ITOLI - ABC	_					
		nioer Abo	~					
Novo Contato Gravar								

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)							
🐬 Atendime	ento <mark>Nome</mark> Tel R	e <u>ALESSANDRO</u> es 1150111803	MARINI Tel Com 1198	856056 7 e	/Ce/ 11		
		Abertur	a		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 NOVO	os				
Agendamente	Responsável	FRANCINE RUSS	0	10.000.00000000000000000000000000000000			
Agendamento	Atendente	RICARDO PASQU	JALE	<u>A</u> lterar	Mudar Responsável		
🎮 Contatos	🖉 Descri	ção do Serviço					
	Data Previs	taHora Prevista A	ção	Empresa	Atendente		
	25/10/07	16:14 F	OLLOW-UP	FIAT PAULIMA	R - LEST SAMANTHA MON		
	23/10/07	17:20 F	OLLOW-UP	FIAT PAULIMA	R - LEST FRANCINE RUSS		
<					>		
Novo Conta	ito 🧕	Gravar	Inse	erir Agendamer	nto 🔀 <u>F</u> echar		

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_AGE)	NDA_CLINK)			
Empresa < TODOS Grupo < TODOS Re ponsável SAMANTI Tipo Atend. SALETE (Ação SAMANTI Meio Cont. SAME AB Visualizaç, SANDRA	> Di > MA MONTEIRO DA S Di CLAUDIA GUAZZELL Mi HA MONTEIRO DA S DO KARIN TINANI MARIA DA CRUZ	a Resumo Vendas Total Pendentes: 4 Qtde. Aniv : 0 Atend. Vencidos: 6	18	Outubro 2007 Image: Constraint of the constr
Contatos Pende	J. VITOLI - ABC			28 29 30 31
Data Hora	Nome/Fone	Yeículo/Cor/Ano	Valor Ação Contato	Atraso Meio Contato Prop 🔨
23/10/2007 17:23	ALESSANDRO SANTANA GUIMARAES, 11 61130289 11 83118945 11	Não especificado Não especificado 🛛 /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI
23/10/2007 17:22	ALESSANDRO SALVATORE CALL 01155852184 01196859213 01	A, Não especificado ¹ Não especificado /	0,00 FOLLOW-UP	OTTELEMARKETI
23/10/2007 17:21	ALESSANDRO PRADO, 01148231573 01171068878 01	Não especificado ¹ Não especificado /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI 🗌 🗕
23/10/2007 17:20	ALESSANDRO MARINI, 1150111803 1198856056 11	Não especificado Não especificado 🛛 /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI
23/10/2007 17:19	ALESSANDRA NOBRE RESENDE, 011 45474584 011 82719847 011	Não especificado Não especificado 🏾 /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI
23/10/2007 17:18	ALESSANDRA INACIO BURDINO 69624811 31017077 99525981	, Não especificado Não especificado /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI
23/10/2007 17:17	ALESSANDRA CEZAR DE OLIVEIRA, 11 11 11	Não especificado Não especificado /	0,00 FOLLOW-UP	0.TELEMARKETI
23/10/2007 17:16	ALESSANDRA APARECIDA MIRANDA, 61076211 78170464 84915759	Não especificado Não especificado /	0,00 FOLLOW-UP	OTELEMARKETI ATIVO
				×

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"

Relatório de Resultado de Campanha

	Público Alvo	Contato Realizado	Ager Reali	idamento izado	OS'S Abertas
CHECK UP DE 7500 KM	319	447		1	1
Resultad	lo				
Resultado de Agendamento em relação ao Pú	iblico Alvo TOTA	L:	0.31 %		
Resultado de Agendamento em relação ao Pú	iblico Alvo CONT	ACTADO:	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	o 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	D		1	0,24%	
V0 - CADASTRO ERRADO			2	0,48%	
VD - JA COMPROU VEICULO			4	0,97%	
		TOTAL :	413	100 %	
Motivo de encerramento sem Sucesso					
A1 - VENDA CONCRETIZADA			5	14,71%	i G
A1 - VENDA NAO REALIZADA			7	20,59%	â
A3 - F&I PERDIDO			2	5,88%	
A3 - F&I VENDIDO			2	5,88%	
AGEND DE CAMPANHA REALIZAD(11	32,35%	e G
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