

## PROGRAMA DE CONTROL DE LLAMADAS (Call Center)

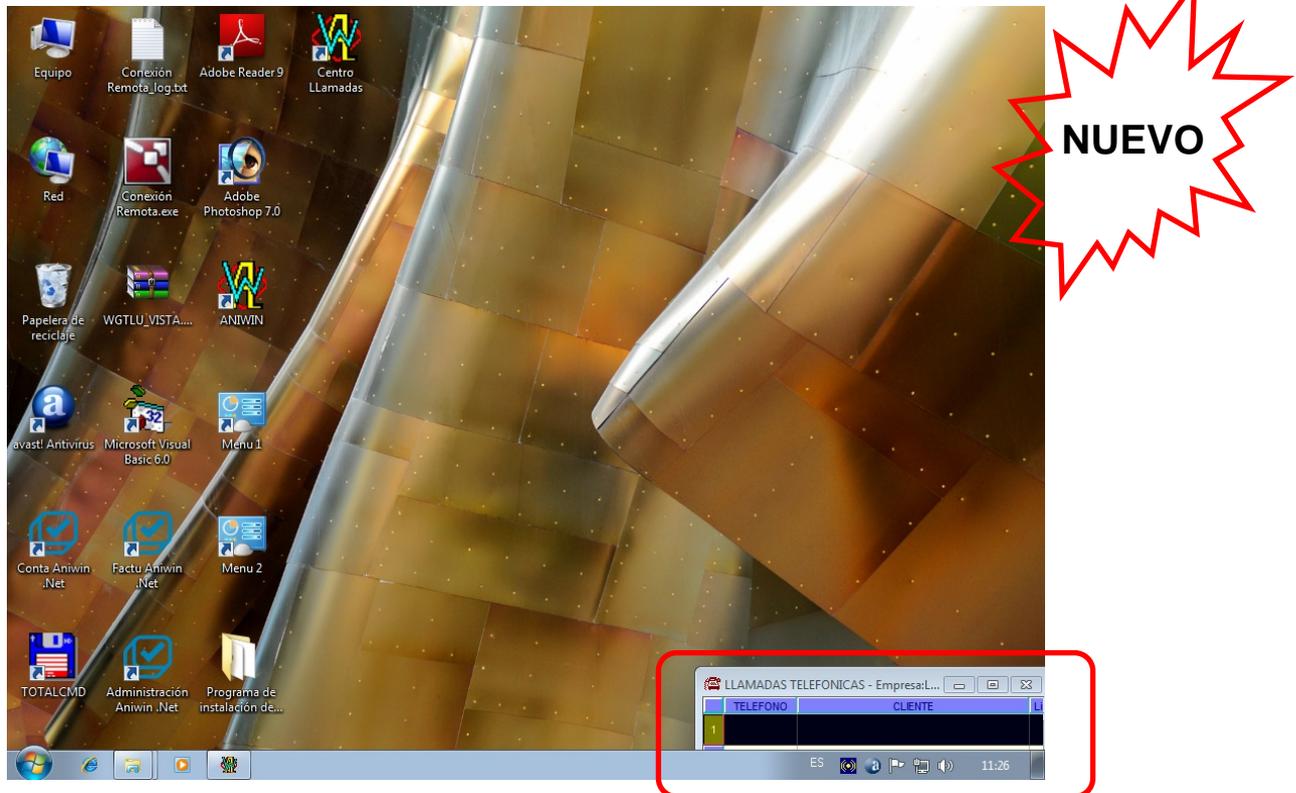


Foto 1 .- Pantalla del programa en espera.

El modulo de Control de llamadas interactúa con el programa Aniwin para mantenernos informados desde el momento que suena el teléfono de:

La persona que está llamando.- Ficha con todos sus datos de localización, incluida su foto. Pulsando la tecla “D.C.” nos muestra sus Datos Comerciales, líneas de producto, zonas de distribución etc.

Presupuestos y Pedidos por aceptar.- Si tiene pagos pendientes, hemos de pulsar el botón “Presenta Pedidos/Presup.” Y nos enseña todos los pedidos en curso, dando doble clic sobre él, nos lo muestra en detalle.

Volumen de facturación.- Muestra todas las facturas realizadas, dando doble clic sobre ellas, nos las muestra en detalle.

De su situación financiera frente a la empresa.- Muestra todos los vencimientos pendientes de pago.

Mantenimientos del cliente.- Si el cliente tiene contratos de mantenimiento, nos los mostrara, dando doble clic sobre ellos, nos los mostrará su ficha.

Llamadas realizadas.- El programa nos enseña todas las llamadas que se van recibiendo del cliente, con información del día, hora inicio y final y motivo de la misma.

Informes (Listados).- Detalle del registro de llamadas por fecha.  
Detalle del registro de llamadas por cliente.  
Acumulado por cliente (Nº de llamadas y tiempo empleado).  
Acumulado por usuario (persona que atiende la llamada).  
Acumulado por día y hora.

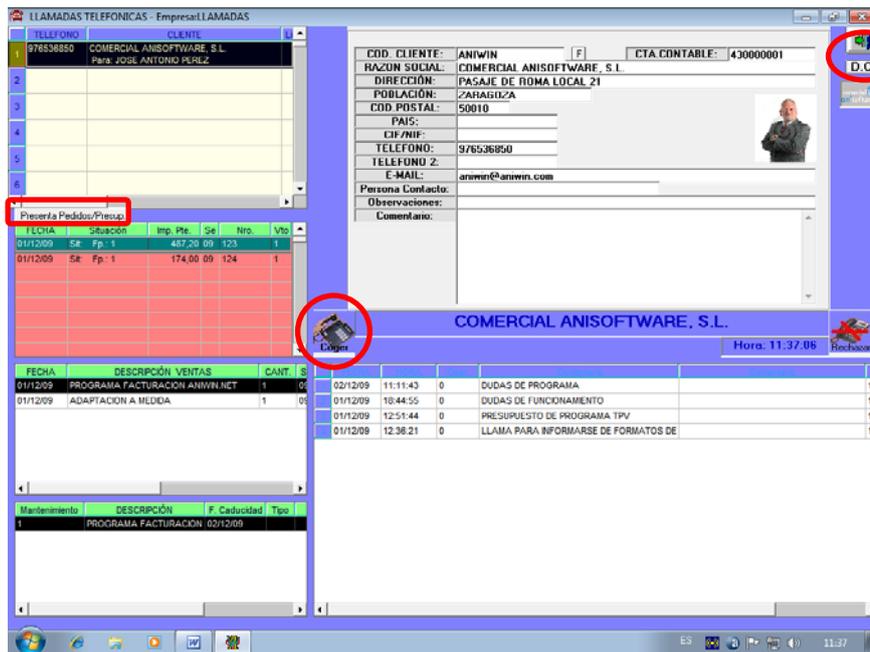


Foto 2 .- Pantalla de datos del cliente.

Con esta información en pantalla cogerá la línea de teléfono la persona mas capacitada para hablar con el cliente.

El programa contempla las llamadas de:

**Cientes.-** Con la información de la pantalla 2

**Proveedores.-** Enseña la ficha del proveedor, con las compras, los pagos pendientes, la contabilidad y sus pedidos y presupuestos.

**Representantes.-** Accede a su ficha, mostrando datos identificativos, datos comerciales, objetivos, acumulado de ventas y comisiones.

**Operarios.-** Acceso a su ficha técnica, mostrando su fotografía, datos laborales y contrato de trabajo.

**Transportistas.-** Muestra su ficha, con sus datos, tarifas y zonas de reparto.

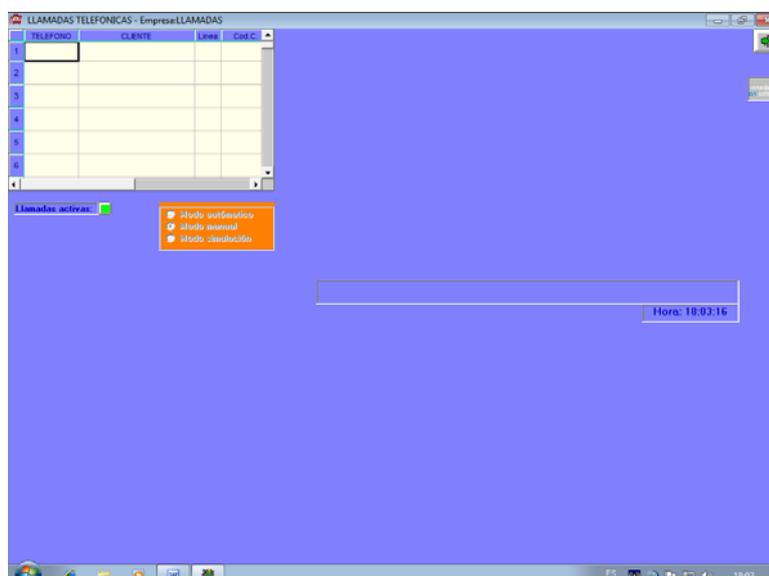


Foto 3 .- Pantalla principal en espera.

### Modo de trabajo:

El programa puede estar minimizado (Foto 1) y realizando otros trabajos, o con la pantalla principal abierta (Foto 3).

En el momento que suena el teléfono, aparece en la pantalla minimizada el número y el nombre de la persona que llama, y si se encuentra en la pantalla principal toda la información de esta (Foto 2), si en la pantalla minimizada pulsamos el botón maximizar quedará igual que la pantalla principal (Foto 2).

Cuando un usuario pulse el botón “descolgar” (Foto 2) se le mantendrá la información de la pantalla, pero el resto de los usuarios visualizarán la pantalla de espera de llamada (Foto 3) o (Foto 1) para quedar atentos a una nueva llamada telefónica.

Cuando finalice la llamada se ha de pulsar el botón “colgar”, y la aplicación nos mostrará la pantalla de fin de llamada (Foto 4).

Registra llamada

FECHA	01/12/09	HORA I.	18:44:55	HORA F.	18:45:02
F	COD. OPERADOR:	0			
F	COD. CLIENTE:	ANIWIN			

COMENTARIOS:

DUDAS DE FUNCIONAMIENTO

ACEPTAR CANCELAR

Foto 4 .- Pantalla de fin de llamada.

Una vez rellenados los motivos de la llamada, pulsaremos el botón “aceptar” y la aplicación volverá a mostrarnos la pantalla de espera de llamada (Foto 3), hasta que el teléfono suene de nuevo.