

NUEVO PROGRAMA CENTRO DE LLAMADAS CALL CENTER



El modulo de Control de Llamadas interactúa con el programa Aniwin para enseñarnos en cuanto suena el teléfono:

La persona que está llamando.- Ficha con todos sus datos de localización, incluida su foto, datos comerciales, líneas de producto, zonas de distribución etc.

Presupuestos y Pedidos por aceptar.- Dando doble clic sobre cualquiera de ellos, nos los muestra en detalle.

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

Su situación financiera.- Muestra los vencimientos pendientes de pago.

Mantenimientos del cliente.- Si el cliente tiene contrato de mantenimiento, dando doble clic sobre él, nos muestra su ficha, y la fecha de caducidad.

Llamadas realizadas.- Nos enseña todas las llamadas que se van recibiendo de los clientes, con información del día, hora inicio y final y motivo de las mismas.

Pasar notas entre usuarios.- Podemos pasar notas al usuario que deseemos, o a nosotros mismos, indicando el día y hora en que nos recuerde una acción a realizar.

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.

El programa controla quien llama, si es un cliente, un proveedor, un representante, un empleado, o un cliente potencial, mostrandonos en cada caso sus datos concretos.

También podremos ver todas las llamadas en curso, que empleado está hablando, con que cliente, ver sus datos comerciales, y indicar al operador, con una nota, que deseamos (Pasar llamada, reclamar cobros, etc...).

Toda esta información, está disponible en todos los ordenadores de la red, permaneciendo visible en el ordenador que coge la llamada, mientras las otras pantallas permanecen en espera de una nueva llamada.