

## 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.

<u>Presupuestos y Pedidos por aceptar</u>.- 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.

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

<u>Mantenimientos del cliente</u>.- 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.



I LLAMA	DAS TELEFONICAS - Empresa:LLAM	ADAS				@ X
TELEFO	DNO CLIENTE	U *				
9765368	50 COMERCIAL ANISOFTWARE, S.L		COD CLIENTE:		E- 430000001	
	Para: JOSE ANTONIO PEREZ		RAZON SOCIAL:	COMERCIAL ANISOFTWARE S.L.	43000001	D.C.
2			DIBECCIÓN	PASAJE DE ROMA LOCAL 21		
			POBLACIÓN:	ZARAGOZA		en gan ia 🗹
3			COD.POSTAL:	50010	<u></u>	p. Innan
_			PAIS:			
4			CIF/NIF:		100	
			TELEFONO:	976536850		
5			TELEFONO 2:			
			E-MAIL:	aniwin@aniwin.com		
6		-	Persona Contacto:			
		•	Observaciones:			
Presenta F	Pedidos/Presup.		Comentario:		A	
FECHA	Situación Imp. Pte. Se	Nro. Vto 🔺				
01/12/09	Sit: Fp.: 1 487,20 09	123 1				
01/12/09	Sit: Fp.: 1 174,00.09 1	124 1				
					*	
					8.1	
				COMERCIAL ANISOFTWARE, 3	».L.	100
						10 M 10
			iner		Hora: 11:37:06	Bechazar
			åger		Hora: 11:37:06	Rechazar
FECHA	DESCRIPCIÓN VENTAS	CANT. S		leas. Committeein	Hora: 11:37:06	Rechazar
FECHA 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACIÓN ANIWINJ	CANT. S	02/12/09 11:11:43 0	DUDAS DE PROGRAMA	Hora: 11:37:06	Rechazar 11
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACIÓN ANIWINI ADAPTACIÓN A MEDDA	CANT. S	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO	Hora: 11:37:06	Rections 11
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACION ANIWINI ADAPTACION A MEDDA	CANT. S LET 1 05 1 05	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESIPUESTO DE PROGRAMA TPV	Hora: 11:37:06	Rechase 11 16
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACIÓN ANIWNN ADAPTACIÓN A MEDIDA		02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:31:44 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCONAMENTO PRESUPUEISTO DE FROGRAMA TPV LI AMA DADA INFORMARE PE FONJATOS DE	Hora: 11:37:06	Rechaear 11 16 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACIÓN ANIVIN ADAPTACIÓN A MEDIDA	CANT. S IET 1 05 1 05	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESUPUESTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA NFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37:06	Rechiscor 11 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACTURACION ANIWNN ADAPTACION A MEDIDA		Ager 02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:36:21 0 01/12/09 12:36:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCONAMENTO RESURUESTO DE IROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rections 11 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS DROGRAMA PAGNURACIÓN ANIWNI ADAPTACIÓN A MEDIDA	CANT. S	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMAMENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37:06	Recharar 11 10 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PROGRAMA FACILIZACION ENVINN ADAPTACION A MEDIDA		Ageri 02/12/09 11::11:43 0 01/12/09 18:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUICONAMENTO PRESURVESTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA NFORMARSE DE FORMATOS DE	Hore: 11.37.06	Rechara 11 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS FROGRAMMAT FACIBIDACIÓN AMUDIA ADAPTACION A MEDIDA	CANT S	Agen     11:11:43     0       02/12/09     11:11:43     0       01/12/09     10:44:55     0       01/12/09     12:51:44     0       01/12/09     12:38:21     0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMANIENTO PRESINVEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37:06	Recision 11 16 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS ECONOMINATIONACIÓN ANIVINTI ADAPTACIÓN A VIEDDA	CANT. S	02/12/09 11:11:43 0 02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESURUESTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA NFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37:06	Recision 11 16 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS REGORMA LACTURACIÓN ANNUN ADAFFACION A MEDIDA MILO DESCRIPCIÓN (F. C. IRCOGRAMA FACTURACIÓN (G. F. C.	CANT. S NET 1 OF 1 OF	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 12:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMANENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rechase
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS DESCRIPCIÓN LA VIENTAS ADAPTACION A VIEDDA INDI DESCRIPCIÓN F. C PROGRAMA PACTUBACION 02/11	CANT. S NET 1 00 1 05 Reducted Teo 2009	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:45:44 0 01/12/09 12:36:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESUPUESTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA NFORMARSE DE PORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Recibion 11 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS BOGORAM LACTURACIÓN VENTAS ADAPTACIÓN A MEDIDA MILO DESCRIPCIÓN F. C. IRROGRAMA FACTURACIÓN (027	CANT. S ACT 1 00 1 00 Saducidad Teo P/00	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMANENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rechass 11 12 12
FECHA OV/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS DESCRIPCIÓN LA VIENTAS ADAPTACIÓN A VIEDDA INDI DESCRIPCIÓN (F. C. PROGRAMA PACTUBACIÓN 02/1	CANT. S VET 1 00 aducstad Tpo 1200	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:36:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESIMUESTO DE PROGRAMA TRY LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rechass 11 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09 Mantenimi 1	DESCRIPCIÓN VENTAS REGORMA FACTURACIÓN A MEDIDA ADAPTACIÓN A MEDIDA MILO DESCRIPCIÓN (F. C (REGORAMA FACTURACIÓN 027	CANT. S CT 1 CC 1 CC aducted Tro 200	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMANENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rechaos
FECHA OLVI209 01/12/09 Mantenimi 1	DESCRIPCIÓN VENTAS DESCRIPCIÓN VENTAS DESCRIPCIÓN A VEDDA ADAPTACIÓN A VEDDA ento DESCRIPCIÓN (F. C PROGRAMA PACTURACIÓN 02/11	CANT S ICT 1 01 1 01 advocted Teo 200	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:51:44 0 01/12/09 12:38:21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESIMUESTO DE PROGRAMA TRY LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Rechaos
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS REGORMA FACTURACIÓN A MEDIDA ADAPTACION A MEDIDA MILO DESCRIPCIÓN (F. C (PROGRAMA FACTURACIÓN 02)T	CAYT S CAYT S C 1 00 1 00 3 caucutat Teo 2000	9999 02712009 111.11.43 0 0171209 102.44.55 0 0171209 102.51.44 0 0171209 12.38.21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIMAMENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA RARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	RecFace
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS PODOSAMA FACTURACIÓN ANIVEN ADAPTACIÓN A HEDDA INDO DESCRIPCIÓN (F. C PROCIDAMA FACTURACIÓN (O211	ANT S AT 1 01 1 01 aducated Too 2/09 x 4	02/12/09 11:11:43 0 01/12/09 10:44:55 0 01/12/09 12:36:21 0 01/12/09 12:36:21 0	OUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESINJETO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	RecFace 11 12 12 12
FECHA 01/12/09 01/12/09	DESCRIPCIÓN VENTAS ROGORAMA FACTURACIÓN A MEDIDA ADAPTACIÓN A MEDIDA INIO DESCRIPCIÓN F. C INFORMAR FACTURACIÓN (271 INFORMAR FACTURACIÓN (271	CANT 5	9990 02712009 111.11.43 0 0171209 1024455 0 0171209 1025144 0 0171209 12.38.21 0	DUDAS DE PROGRAMA DUDAS DE FINCOMARIENTO PRESIPUEZTO DE PROGRAMA TPV LLAMA RARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	RecFace
FECHA OI/12/09 O1/12/09 I Mandenimi T	DESCRIPCIÓN VENTAS PODOSAMA FACTURACIÓN ANNUN ADAFFACIÓN A HEDDA who DESCRIPCIÓN (F. C PROCIDANA FACTURACIÓN (OT	CANT 8 CANT 8 1 01 1 01 1 01 1 01 1 01 1 01 1 01 1	9990 021/2009 111:11:43 0 017/2009 108:45:50 017/2009 122:144 0 017/2009 122:36:21 0	UUDAS DE PROGRAMA UUDAS DE FUNCIONAMENTO PRESIMUESTO DE PROGRAMA TPV LLAMA PARA INFORMARSE DE FORMATOS DE	Hora: 11:37.06	Becfaxe 11 11 12 12 12

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:

Clientes.- 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).

FECHA	01/12/09	HORA I.: 18:44:55	HOBA F.: 18:45:02
F CO	ID. CLIENTE:	ANIWIN	
DUDAS	DE FUNCION	AMIENTO	
	ACEPT	AR CANCEL	AR

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.