

# Programa de gestión modular DUIR

## Televenta

### Conceptos básicos

El módulo de televenta de Duir está apoyado claramente sobre el módulo de preventa y permite al usuario, a través de la agenda comercial, **gestionar llamadas periódicas a los clientes** para realizar la captura de sus pedidos o actuar a la inversa, recibir llamadas de los clientes para gestionar sus pedidos de reaprovisionamiento.

### Tipos de usuarios

En el módulo de televenta actúan dos tipos distintos de usuarios; por un lado los **comerciales** de la empresa pueden realizar su gestión de presupuestos y/o pedidos a los clientes y, por otro lado, los **encargados de la asistencia telefónica** a los clientes pueden gestionar, como televendedores, una gestión completa de pedidos.

### Tipos de pedidos

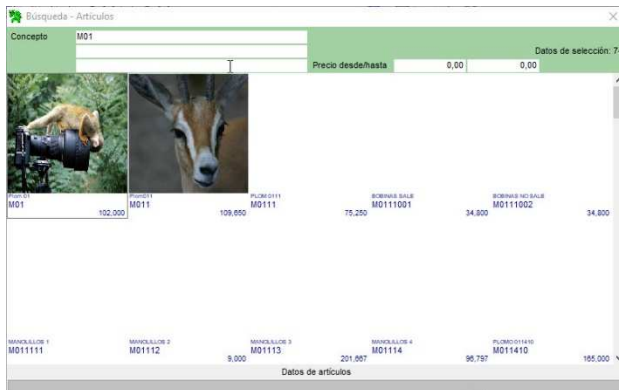
Se pueden gestionar los pedidos de forma convencional o realizar la gestión mediante un sistema de **captura de pedidos con datos de consumos**

directamente en la misma pantalla. Ésta última opción permite saber en todo momento cuál es el

consumo medio que de un tipo de producto realiza el cliente, cada cuánto compra y cuánto consume, nos permite aumentar la cantidad de los pedidos ayudando al cliente a revisar sus propias existencias medias o mínimas.

Concepto	UV	Consumo-3	Consumo-1	Consumo-0	Disponible	FUD	Cantidad	Precio	%Oto	Entrega
CAJON	Un	5,000	16,000	0,000	4,761,000	18/10	20,000	65,000	10,00	
Cajones y cajoncillos con rebordes y tiradores OK										
MANOLILLOS 2	Un	2,500	0,000	0,000	954,000	01/09	2,000	10,000	25,00	
Pala Polyester 132	Caj	0,050	0,000	0,000	-1,700	06/09	0,000	12,751	0,00	
oñasgaga										
oñasgagahaksda										
fin										
Plom 01	Un	22,228,000	2,000	0,000	14,083,400	18/10	0,000	120,000	10,00	
Plom011	Un	2,500	0,000	0,000	3,726,000	01/09	0,000	28,000	0,00	

## Productos habituales



Búsqueda - Artículos

Concepto: M01

Precio desde/hasta: 0,00 0,00

Datos de selección: 74

Artículo	Concepto	Precio	BONIFICACION	BONIFICACION
M01	M01	102,000		
M011	M011	109,000		
M0111	M0111	75,250		
M011001	M011001	34,800		
M011002	M011002	34,800		
M01111	M01111	9,000		
M01112	M01112	201,000		
M01113	M01113	96,797		
M01114	M01114	185,000		

Datos de artículos

Esta opción nos da una lista de productos habituales de consumo por cada cliente de forma que sólo será necesario añadir las cantidades sobre cada uno de ellos para realizar un pedido; al mismo tiempo nos alerta sobre consumos habituales que, en un

momento determinado, el cliente no pide por olvido y que nosotros podemos incorporar al pedido haciéndole ver que, durante el período pasado había consumido tanto o cuánto de esto o aquello.

## Productos en oferta

A la lista de productos habituales podemos añadir la lista de productos en oferta para completar la gestión de captura de pedidos haciendo que el cliente se beneficie de cualquier oferta activa.

## Disponibilidad de existencias

En todo momento tenemos al alcance de la vista las existencias de nuestros almacenes y podemos **confirmar tiempos de entrega**. También se dispone de una calendario de entregas previstas de los proveedores con la intención de que, en el caso de un aplazamiento en la entrega, podamos **indicar un período claro de suministro al cliente**.



Datos de artículos

Artículo: M01 UV Un Familia: 022103

Concepto: Plom 01

Proveedor habitual: 11 UNILoop, S.A.

Ampliación interna: a bbbbbb

Stock físico	16.121,500
Stock reservado	44.446.413,300
Stock disponible	-44.430.291,800
Stock pendiente de recibir	1.140,000

Precio actual: 120,000

Precio: 120,000

Porcentaje descuento línea: 10,00 0,00 0,00 0,00

## Histórico

Como la gestión de televenta es una acción que nos tiene en contacto telefónico con el cliente, es evidente que pueden surgir preguntas de cualquier tipo en la propia conversación. La intención de Duir es poder responder a

todas ellas sin abandonar la pantalla de captura de pedidos. La respuesta a niveles de riesgo, histórico de pedidos, situación de las entregas, etc. son normales cuando se tiene al cliente al teléfono y debemos poder responder a todas ellas con eficacia. **Intentamos evitar cualquier llamada posterior aclarando cualquier duda.**

Seguimiento de pedidos

**Duir 5.32**  
#1 Usuario: ASISTENCIA INTEGRAL CRM

Empresa: 1 CAMPS HERMANOS, S.A.  
Tipo de consulta: 1 Centro 1  
Agente: 0 Todos los agentes  
Cliente: 0 Todos los clientes  
Fecha de inicio: 17/08/2018

Pedido	CT	Fecha	Abarán	CT	Fecha	Factura	CT	S.	Fecha	Liquidación	Cliente	Nombre	Total líneas	Pendiente
						565	1		22/08/2018	22/08/2018	10	MERRY-HAT 10, S.A.	1.296,60	0,00
						568	1		06/09/2018		1	CIENTES NACIONAL	1.440,04	1.753,34
						30	2	04/11/2018	04/11/2018		4	Javeceas	112,18	0,00
						35	5	22/08/2018			10	MERRY-HAT 10, S.A.	-864,00	-889,92
101387		01/07/2017				595	1	06/09/2018			1	CIENTES NACIONAL	20,00	20,60
101388		15/08/2017				567	1	06/09/2018			1	CIENTES NACIONAL	80,00	82,40
101443		20/01/2018				568	1	06/09/2018			1	CIENTES NACIONAL	36,00	43,56
101611		20/08/2018									10	MERRY-HAT 10, S.A.	13,20	15,97
101612		20/08/2018									21	F.J. CULLELL, S.L.	58,20	70,42
101613		20/08/2018									26	GENEOS DE PINTO TORRAS, S.A.	17,70	21,42
101614		20/08/2018									48	INDUSTRIAS Y CONFECCIONES, S.A.	24,00	29,04
101615		20/08/2018									10	MERRY-HAT 10, S.A.	19,00	22,99
101616		20/08/2018									28	CONFECCIONES PRIETO, S.A.	0,00	0,00
101617		27/08/2018									20	CONFECCIONES PRIETO, S.A.	13,20	15,97
101618		27/08/2018									25	DEUBO, S.A.	13,20	15,97
101619		29/08/2018									10	MERRY-HAT 10, S.A.	261,31	288,84
101620		01/09/2018									25	DEUBO, S.A.	56,10	67,88
101621		01/09/2018									10	MERRY-HAT 10, S.A.	18,00	21,78
101622		01/09/2018									25	DEUBO, S.A.	0,00	0,00
101623		01/09/2018									8	CODECUR, S.L.	12,00	14,52
101624		01/09/2018									1905	ROSSI FUTURISMO S.R.L.	2.710,00	3.278,19
101625		01/09/2018									87	MANUFACTURAS ROZO, S.L.	310,00	375,10

Documentos: 91

## Rendimientos

Duir Televenta incorpora un sistema de análisis de rendimientos por operador que permite analizar el resultado de las llamadas. Cuántas se han realizado, cuántas de ellas se han convertido en pedidos, etc.

**CAMPS HERMANOS, S.A.**  
C/ Puerto Príncipe, 15 S 1  
30027 - BARRISCOMA  
BARCELONA

**Control de rentabilidad**

Agente/Nombre	Llamadas			Conversiones			Totales		
	Con resultado	%	Total	Con resultado	%	Total	Llamadas	Pedidos	AP
Agente 1	11	100	11	11	100	11	11	0	0
Agente 2	11	100	11	11	100	11	11	0	0
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Agente: 109  
Aplicar: 2

Fecha: 10/10/2018      Fecha de selección:      Fecha DUT:      Fecha desde: 10/10/2018 hasta 18/10/2018      Página: 1