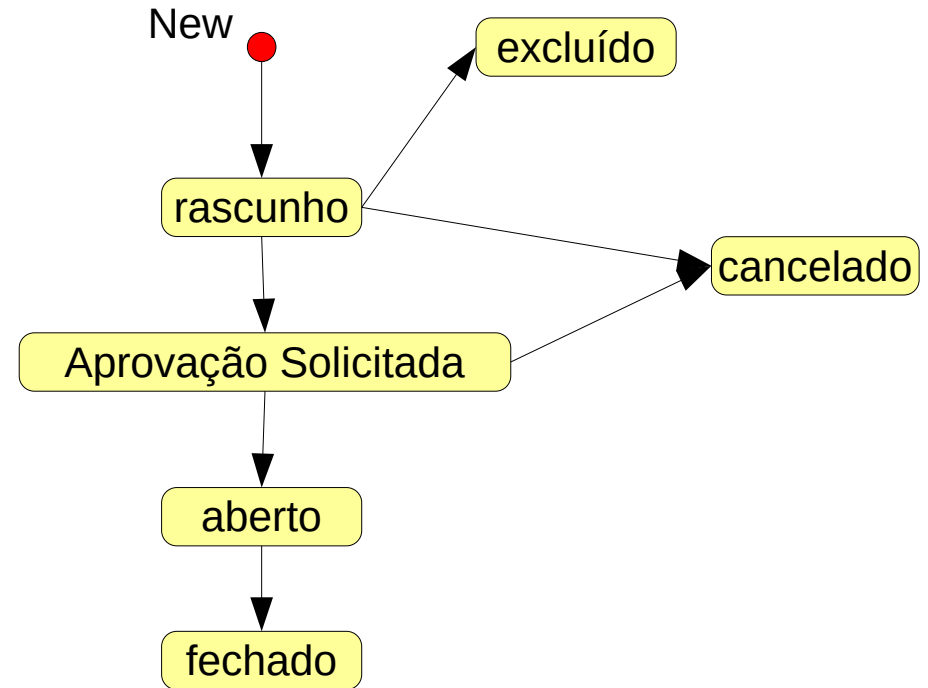


Sessão 3: Tickets

Esse guia vai lhe ensinar:

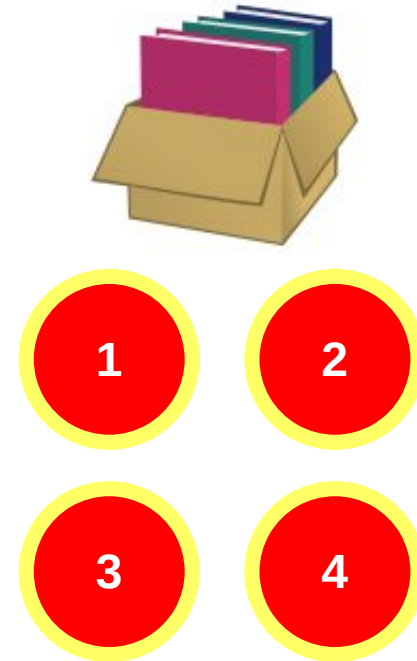
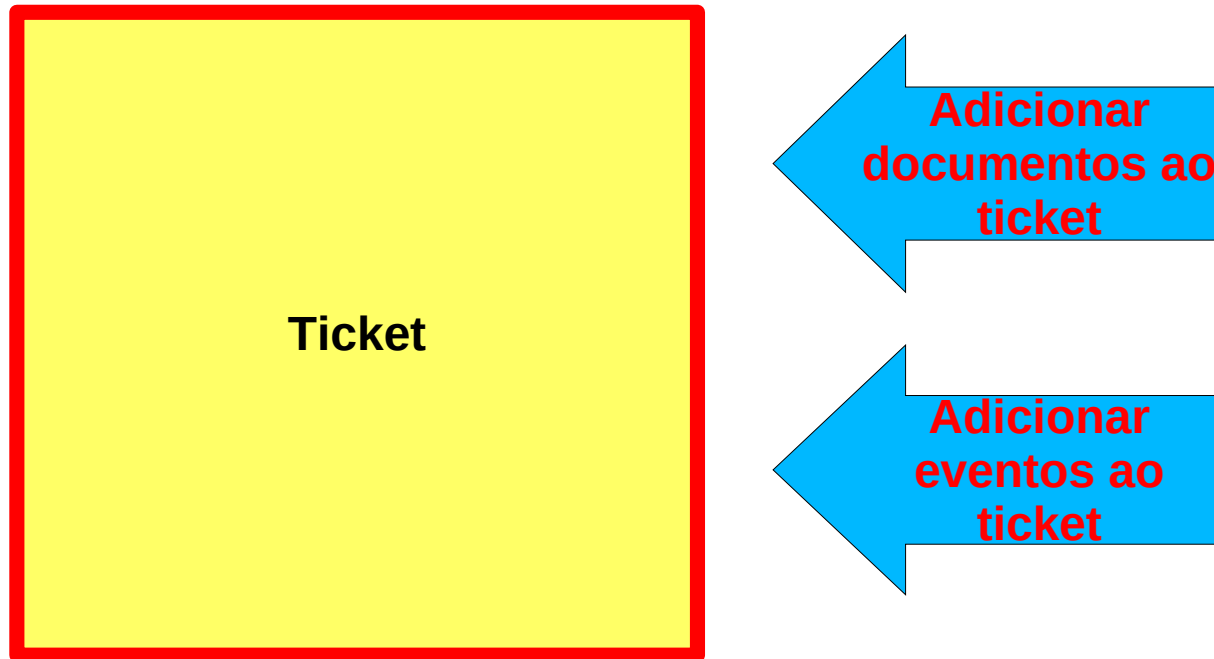
- O que é um ticket
- O fluxo de uma campanha
- O fluxo de uma Oportunidade de Venda
- O fluxo de um Pedido de Suporte
- O fluxo de uma Reunião



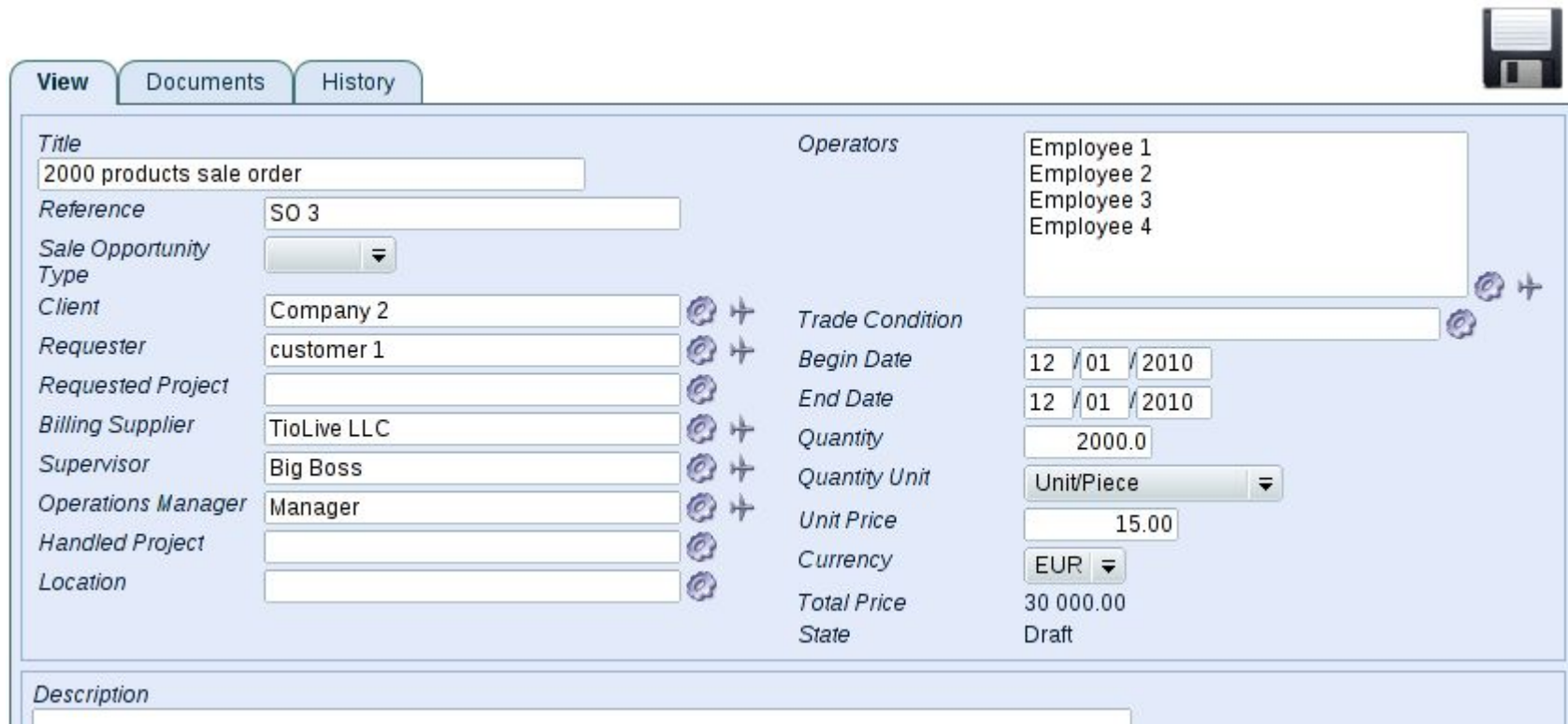
Support ERP5 !
www.erp5.org/howtohelp

O que é um ticket?

(Campanha, Oportunidade de Venda, Pedido de Suporte, Reunião...)



De que é feito um ticket?



View Documents History

Title
2000 products sale order

Reference
SO 3

Sale Opportunity Type
▼

Client
Company 2

Requester
customer 1

Requested Project

Billing Supplier
TioLive LLC

Supervisor
Big Boss

Operations Manager
Manager

Handled Project

Location

Operators
Employee 1
Employee 2
Employee 3
Employee 4

Trade Condition

Begin Date
12 / 01 / 2010

End Date
12 / 01 / 2010

Quantity
2000.0

Quantity Unit
Unit/Piece ▼

Unit Price
15.00

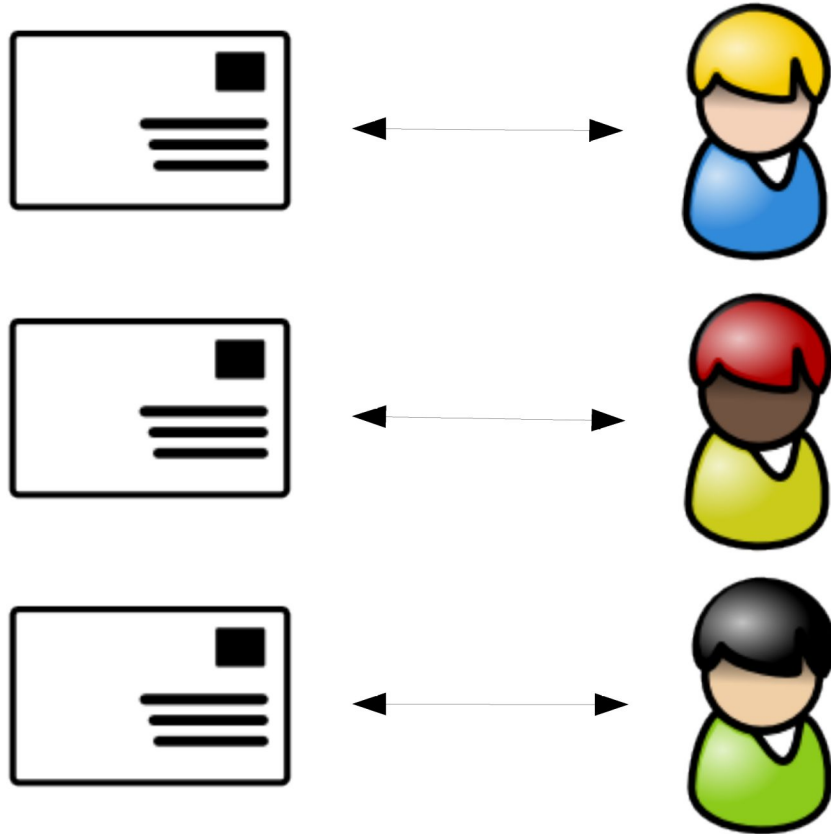
Currency
EUR ▼

Total Price
30 000.00

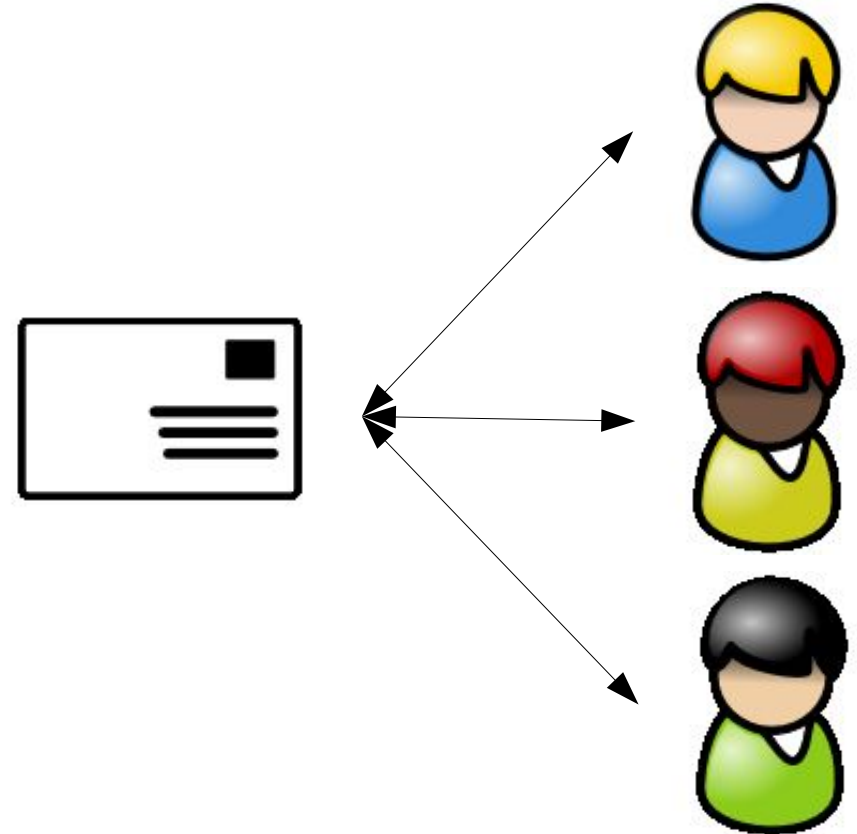
State
Draft

Description

Campanha

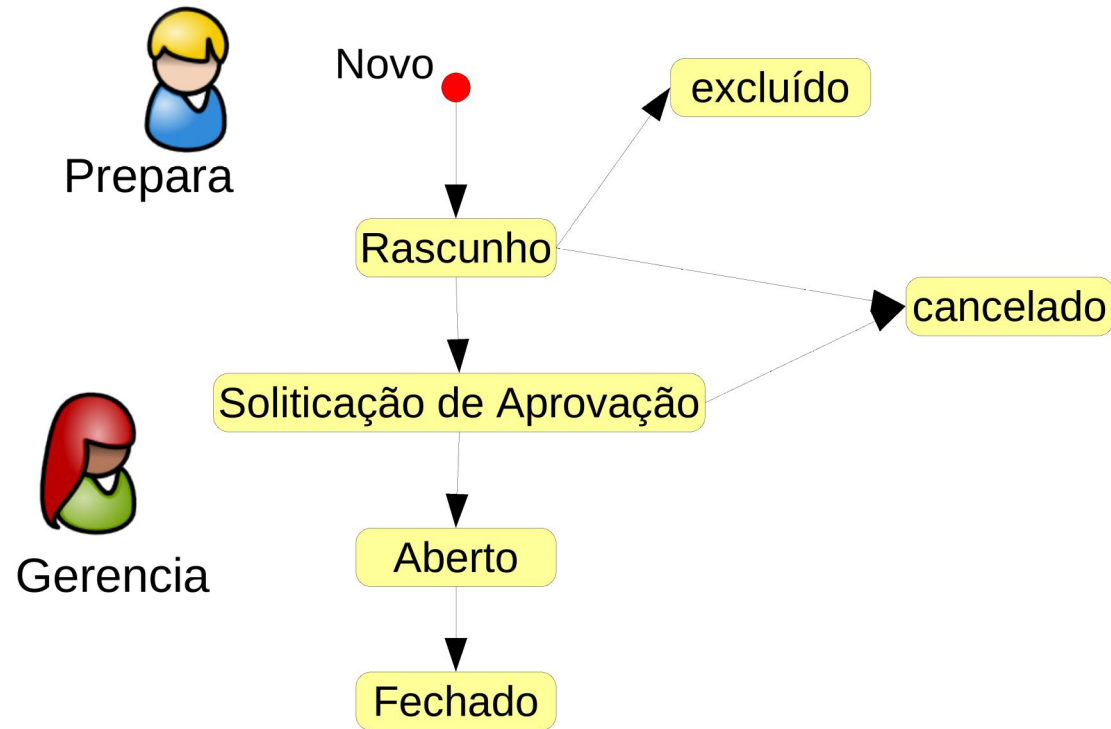


Nota oficial



Notícias

Campanha

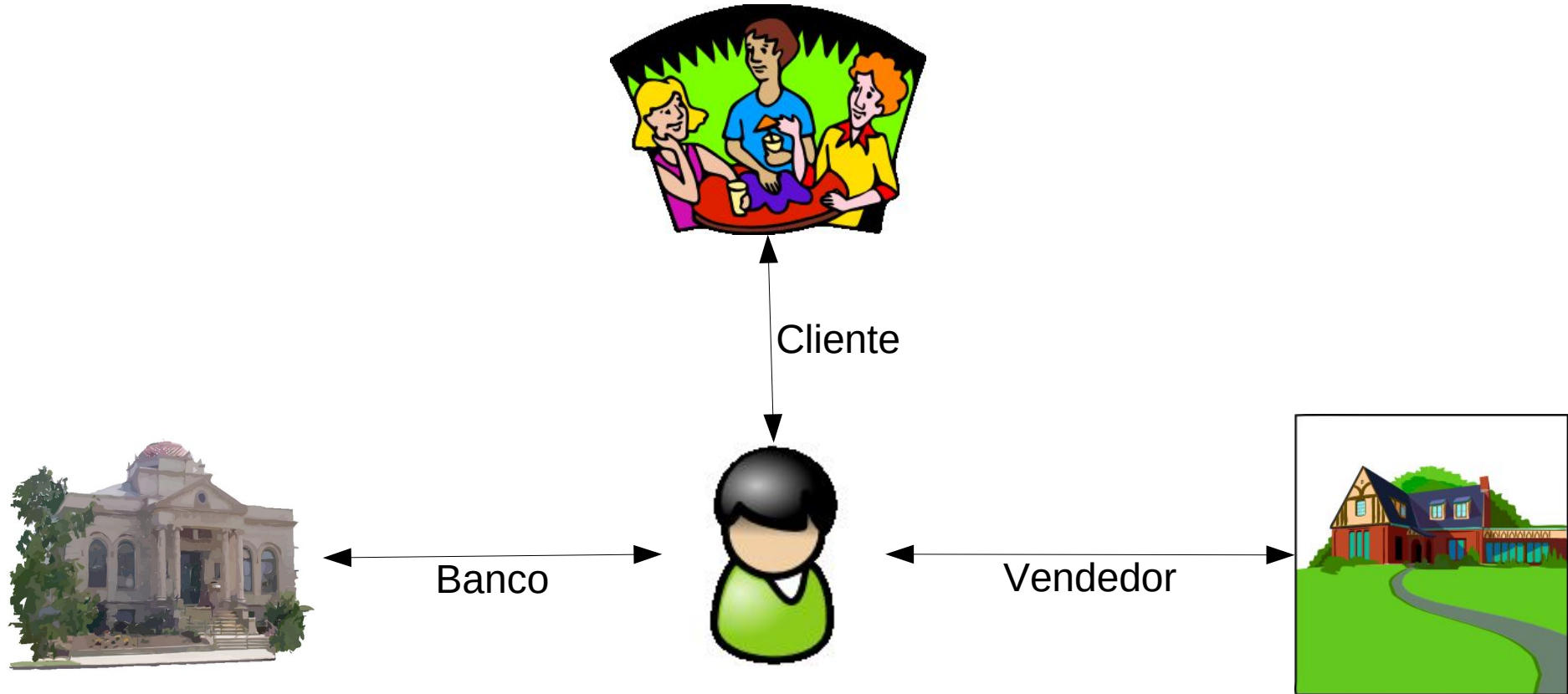


Campanha

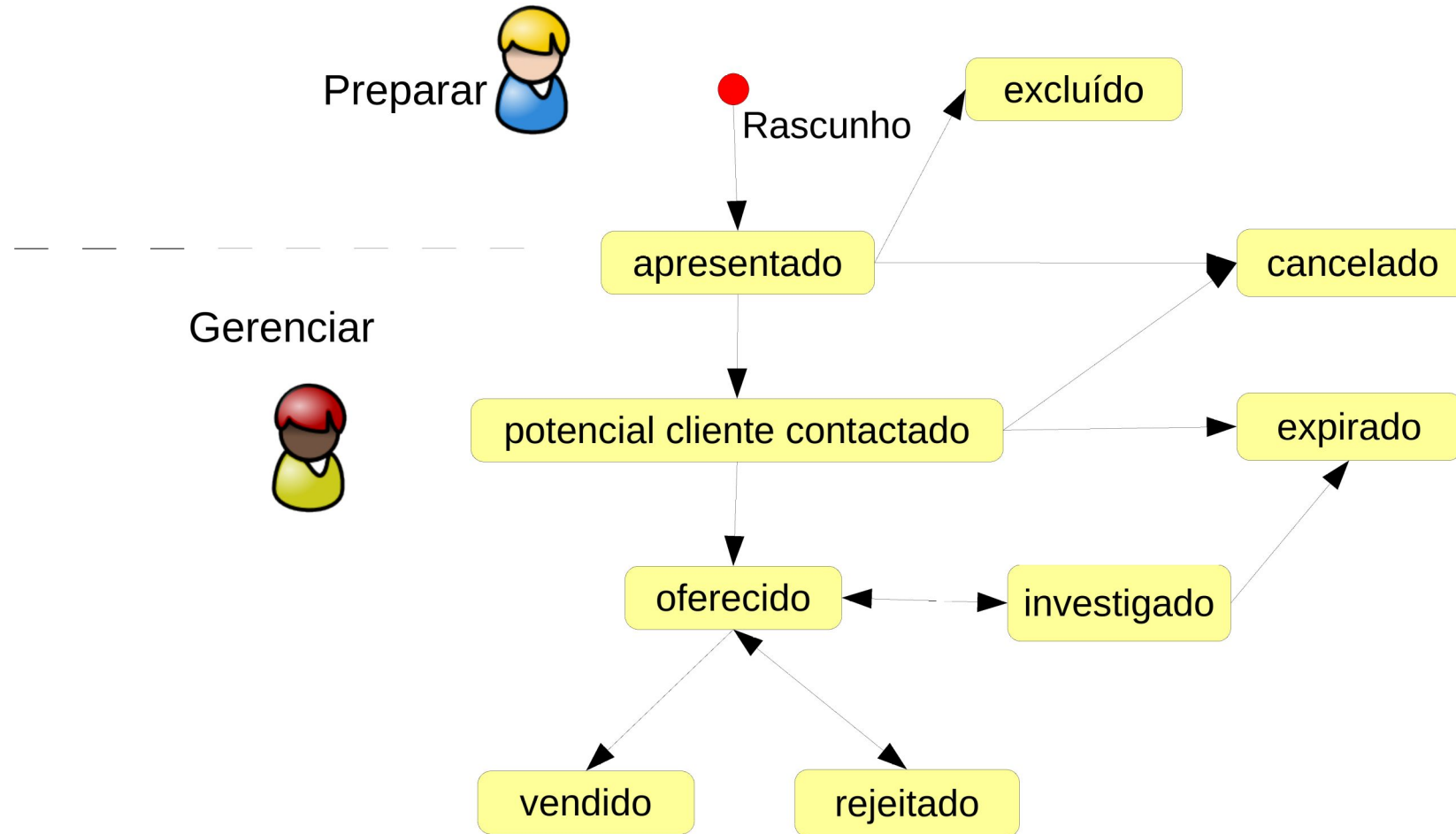
ERP5 Worklists	
▪ Oportunidades de Venda para Validar (19)	
▪ Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)	
▪ Oportunidades de Venda para Qualificar (23)	
▶ Rascunhos de Campanhas (3)	
▶ Campanhas Enviados para Aprovação (2)	
▶ Campanhas Abertas (5)	
▪ Rascunhos de Reuniões (3)	
▪ Reuniões Enviados para Aprovação (2)	
▪ Reuniões Abertas (5)	
▪ Rascunho de Pedido de Suporte (3)	
▪ Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)	
▪ Pedidos de Suporte Abertos (5)	

Campaigns: 54 record(s) - 0 item(s) selected									
<div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div>2 / 2</div> </div>									
	Title	Type	Client	Requester	Supplier	Operations Manager	Begin Date	End Date	State
<input type="checkbox"/>	%								
<input type="checkbox"/>	Tiolive Consultant Recruitment campaign	Partner Acquisition		Jean-Paul Smets		Guillaume Curtat-Cadet	2009/04/14	2009/04/30	Draft
<input type="checkbox"/>	Lille Telecom								Draft
<input type="checkbox"/>	Chasing pending users	Prospection				Guillaume Curtat-Cadet	2009/05/01	2009/05/01	Open
<input type="checkbox"/>	Tiolive 5.2.1 Release	Public Relation		Rafael Monnerat		Guillaume Curtat-Cadet	2009/04/29	2009/05/01	Closed
<input type="checkbox"/>	Recrutement de consultants Juillet 2009	Partner Acquisition		Antoine Emmanuel Cahen		Antoine Emmanuel Cahen			Open
<input type="checkbox"/>	Annonce TioGadz	Press Release		Jean-Paul Smets		Antoine Emmanuel Cahen	2009/07/15	2009/07/20	Open
<input type="checkbox"/>	Annonce TioLive	Press Release		Jean-Paul Smets		Antoine Emmanuel Cahen	2009/07/03	2009/07/10	Draft

Oportunidade de venda





Oportunidade de venda



Oportunidade de venda

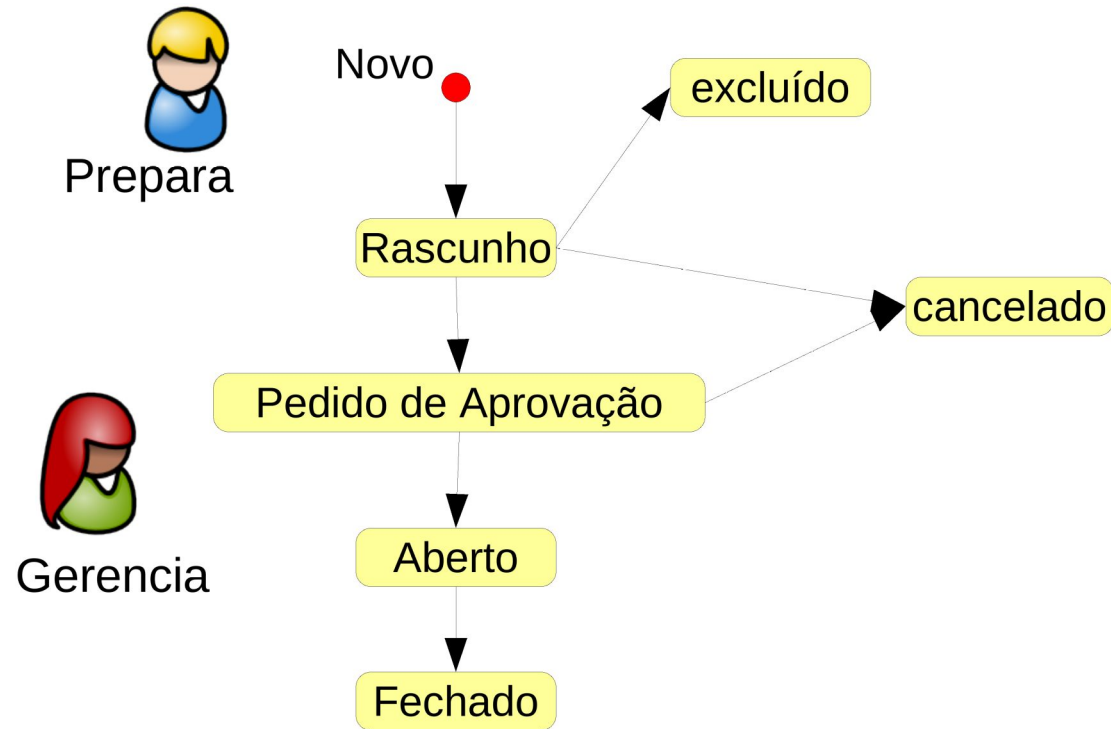
ERP5 Worklists	
▶	▪ Oportunidades de Venda para Validar (19)
▶	▪ Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
▶	▪ Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
	▪ Rascunhos de Campanhas (3)
	▪ Campanhas Enviados para Aprovação (2)
	▪ Campanhas Abertas (5)
	▪ Rascunhos de Reuniões (3)
	▪ Reuniões Enviados para Aprovação (2)
	▪ Reuniões Abertas (5)
	▪ Rascunho de Pedido de Suporte (3)
	▪ Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
	▪ Pedidos de Suporte Abertos (5)

Sale Opportunities: 6 records - 0 items selected									
	<u>Title</u>	<u>Type</u>	<u>Client</u>	<u>Requester</u>	<u>Supplier</u>	<u>Operations Manager</u>	<u>Begin Date</u>	<u>End Date</u>	<u>State</u>
									
<input type="checkbox"/>	Customer 1	Product	customer 1	jacques honoré		Medium Boss			Offered
<input type="checkbox"/>	2000 products sale order	Product	Company 2	customer 1	TioLive LLC	Manager	12/01/2010	12/01/2010	Expired
<input type="checkbox"/>	Customer 3		Customer 3	jacques honoré		Medium Boss			Draft
<input type="checkbox"/>	Customer 4		Customer 4	jacques honoré		Medium Boss			Draft
<input type="checkbox"/>	Customer 5	Product	sdjkhfsdjkhf jfejklsdfl	jacques honoré		Medium Boss			Prospect Contacted
<input type="checkbox"/>	6								Draft

Pedido de Suporte





Pedido de Suporte



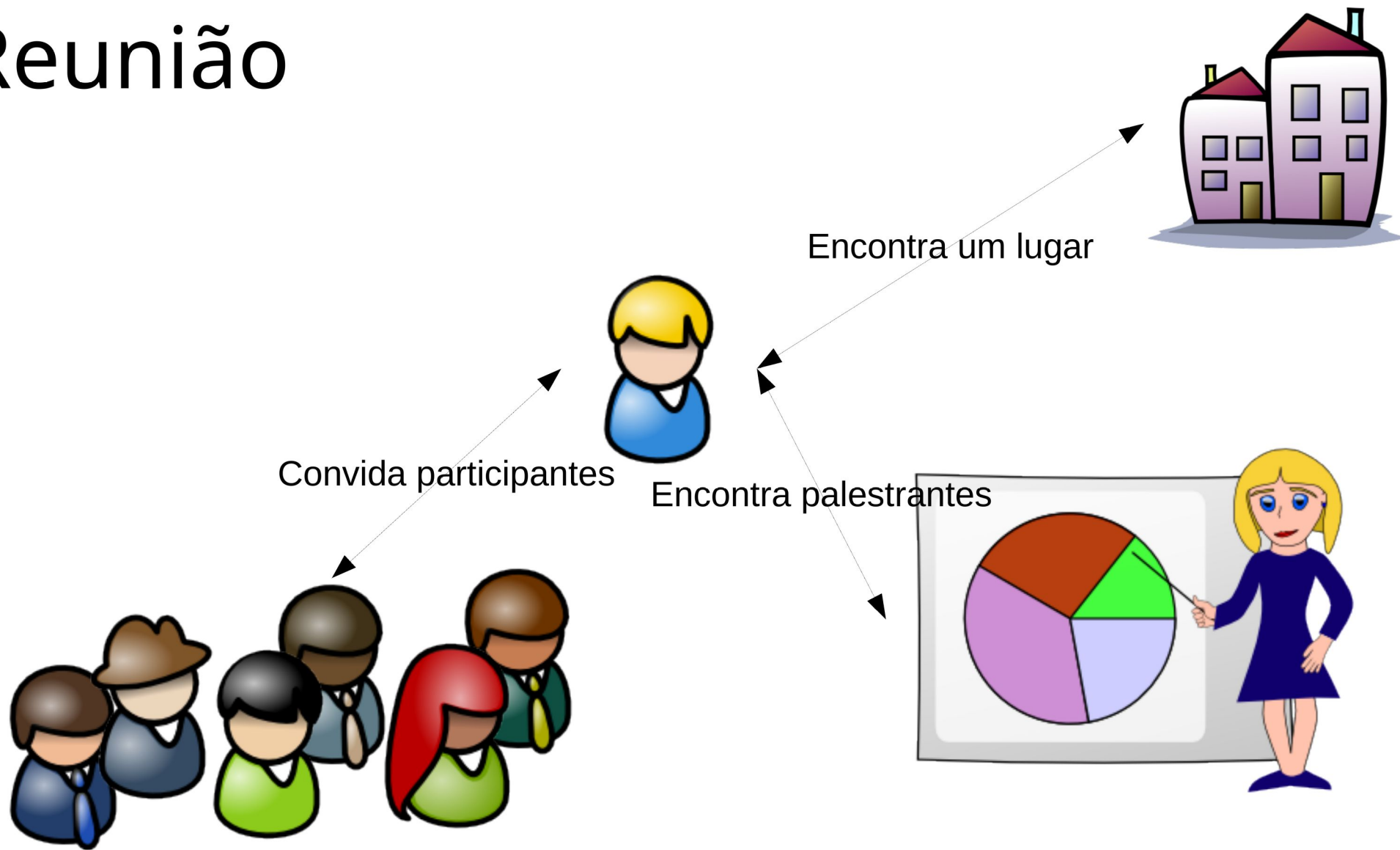
Pedido de Suporte

The screenshot shows a window titled "ERP5 Worklists". It contains a list of tasks, each with a small icon to its left. The tasks are:

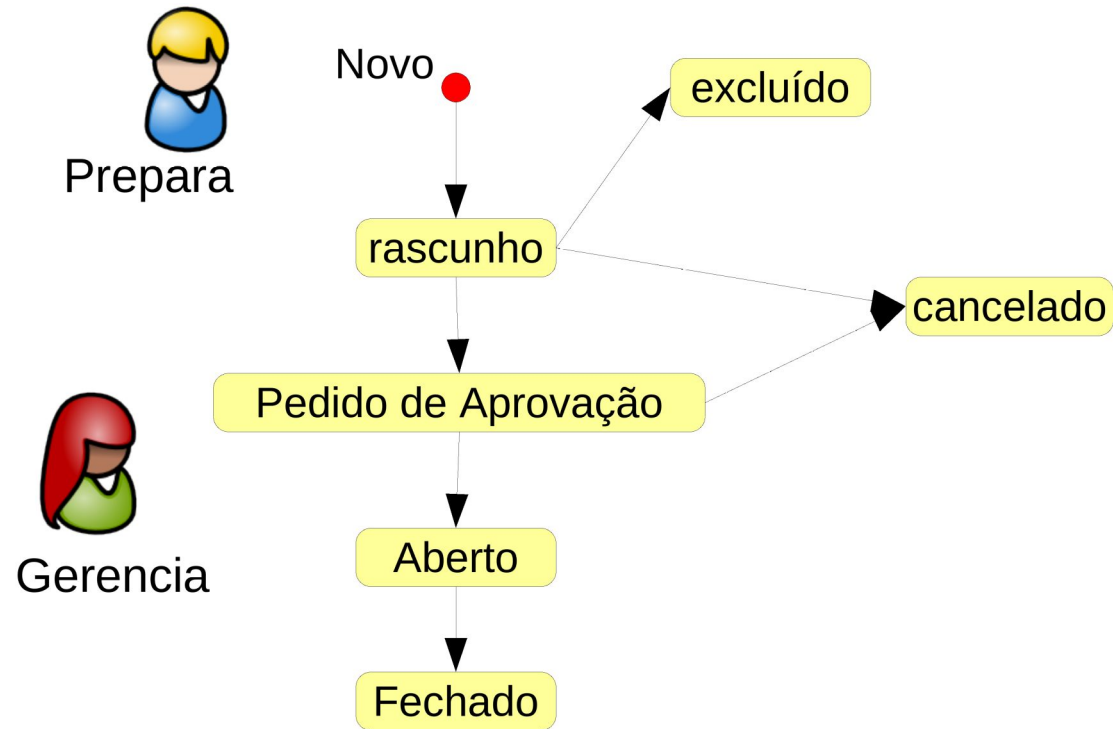
- Oportunidades de Venda para Validar (19)
- Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- Rascunhos de Campanhas (3)
- Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- Campanhas Abertas (5)
- Rascunhos de Reuniões (3)
- Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- Reuniões Abertas (5)
- ➔ ▪ Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- ➔ ▪ Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- ➔ ▪ Pedidos de Suporte Abertos (5)

Support Requests: 4 records - 0 items selected									
	<u>Title</u>	<u>Type</u>	<u>Client</u>	<u>Requester</u>	<u>Supplier</u>	<u>Operations Manager</u>	<u>Begin Date</u>	<u>End Date</u>	<u>State</u>
									
<input type="checkbox"/>	SAV	Other Support Service	customer 1						Draft
<input type="checkbox"/>	SAV	Other Support Service							Draft
<input type="checkbox"/>	Support	IT Support	Customer 2	Customer 2	TioLive LLC	Manager			Open
<input type="checkbox"/>	INVOICE NOT RECEIVED	Administrative Support	customer 1						Draft

Reunião





Reunião



Reunião

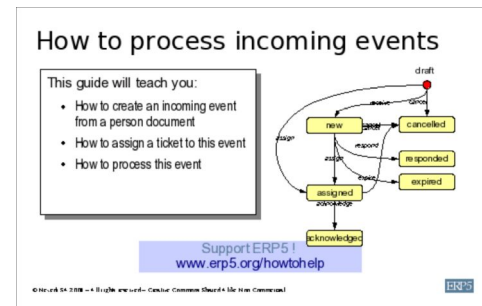
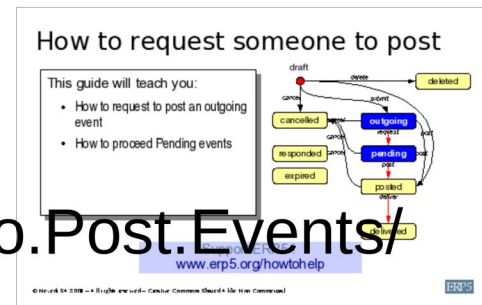
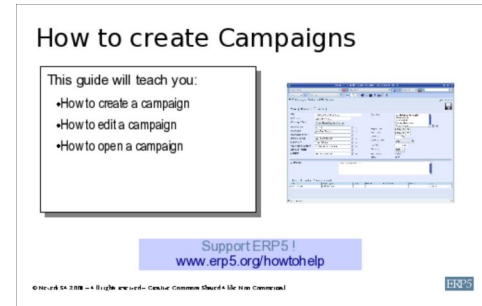
ERP5 Worklists

- Oportunidades de Venda para Validar (19)
- Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- Rascunhos de Campanhas (3)
- Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- Campanhas Abertas (5)
- ▶ Rascunhos de Reuniões (3)
- ▶ Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Reuniões Abertas (5)
- Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- Pedidos de Suporte Abertos (5)

Meetings: 3 records - 0 items selected								
 	Title	Supplier	Client	Supervisor	Requester	Begin Date	Ticket Type	State
<input type="checkbox"/>	TIO Libre conference	TioLive LLC	TioLive LLC				Conference	Open
<input type="checkbox"/>	Cloud Computing meeting	TioLive LLC	Open cloud consortium	manager 1	Augustin Peyrard		Partnership Meeting	Draft
<input type="checkbox"/>	Press meeting	TioLive LLC		manager 2			Other Meeting	Draft

Tutoriais

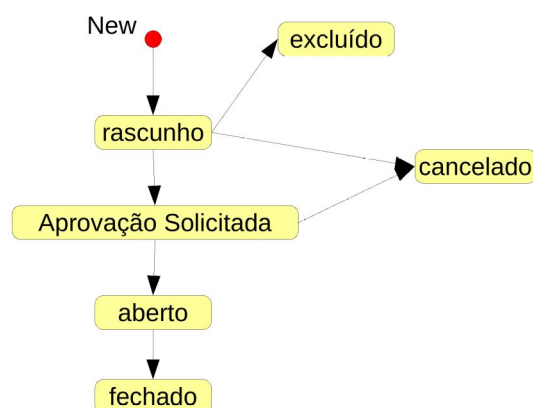
- How to create Campaigns
- How to request someone to post
- How to process incoming events
- www.tiolive.com/fr/tiolive-tutorial
- www.tiolive.com/fr/user-Howto.Request.To.Post.Events/view



Sessão 3: Tickets

Esse guia vai lhe ensinar:

- O que é um ticket
- O fluxo de uma campanha
- O fluxo de uma Oportunidade de Venda
- O fluxo de um Pedido de Suporte
- O fluxo de uma Reunião



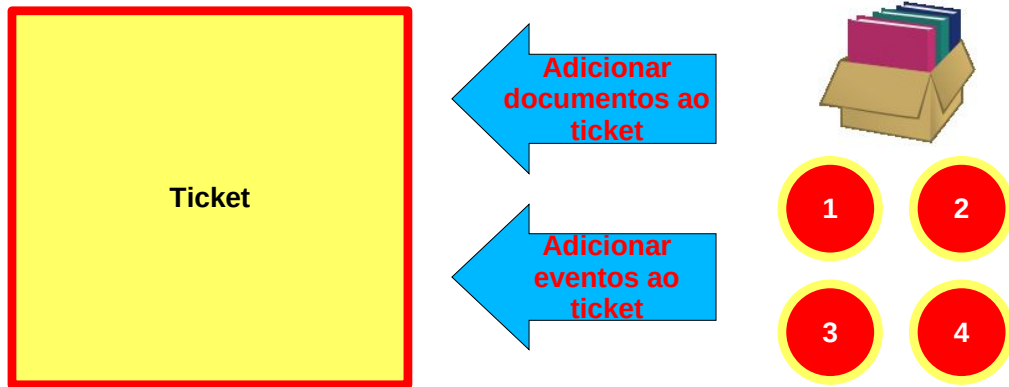
Support ERP5 !
www.erp5.org/howtohelp

© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



O que é um ticket?

(Campanha, Oportunidade de Venda, Pedido de Suporte, Reunião...)



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



A última sessão foi sobre eventos. Vimos como eles são usados para rastrear todas as interações entre os nossos empregados e o mundo exterior. Com eventos é realmente fácil acompanhar uma discussão simples ou complexa. Mas e com discussões paralelas?

E se você organiza uma conferência e deseja manter o controle de todas as discussões que você tem enquanto prepara a conferência. Isso não é possível apenas com os eventos. Não é o mesmo problema se você quiser acompanhar todas as discussões que ocorrem quando envia um comunicado à imprensa. Ao mesmo tempo, você vai começar talvez com ou mais discussões. É por isso que todos os sistemas CRM usam o que chamamos de "tickets".

Os tickets são registros do sistema que vai reunir todos os acontecimentos e documentos relacionados ao mesmo assunto. Isso significa que você será capaz de colocar todas as discussões relacionadas com o mesmo comunicado em um mesmo registro. Ao fazer isso, você terá a possibilidade de gerar uma informação de maior qualidade sobre a situação real da empresa, que lhe permitirá separar papéis de cada funcionários e organizar o trabalho de cada um.

De que é feito um ticket?

© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial

Agora que vimos o que é um bilhete e sua utilidade, vamos ver de que os tickets são feitos.

Um ticket representa uma movimentação de recursos (por exemplo: o tempo gasto no ticket) e, portanto, parece uma ordem. O recurso é o tipo de ticket, como uma oportunidade de venda. Nesse caso, passamos a oportunidade de venda de nossa empresa para a empresa do cliente. É por isso que temos os campos "Cliente" e "Faturamento do Fornecedor".

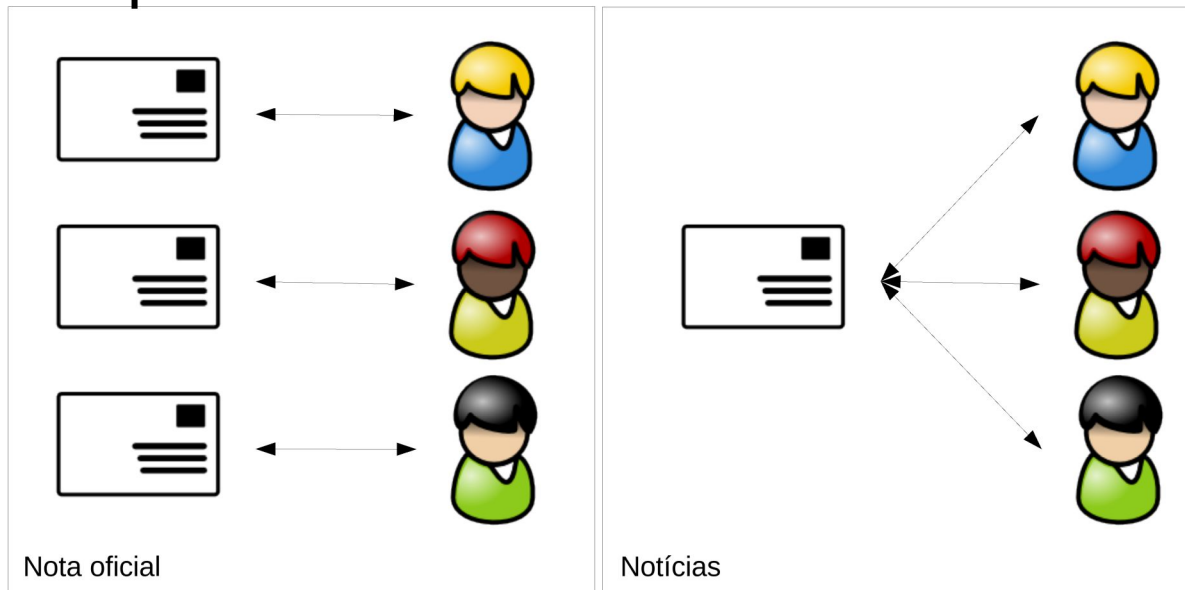
Quanto ao pedido de venda, podemos avaliar o "custo" ou o valor do ticket.

Esses campos nos ajudarão a fazer relatórios. Por exemplo, se avaliarmos cada uma das nossas oportunidades de venda, nos permitindo criar um relatório de vendas esperadas para os próximos seis meses. Nós também seremos capazes de comparar a quantia global de oportunidades de venda em um determinado período com o que nós entramos como pedido de venda.

No caso de uma reunião, podemos avaliar o custo do ticket em tempo, por exemplo, quanto tempo demorou para nos prepararmos.

Uma vez que o conceito de um ticket é bem compreendido, podemos ver os quatro

Campanha



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial

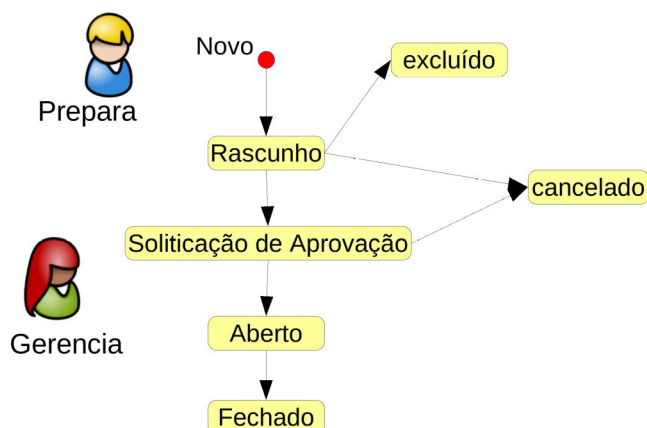


O primeiro caso que vamos estudar são as campanhas. Vamos usar o exemplo de um boletim informativo anunciando uma promoção. Então iremos preparar um evento que será um evento de saída. Este é um evento único com muitos destinatários sendo que todos receberão o mesmo evento. Nesses caso, vamos escolher XXX como o tipo de campanha.

Depois que tudo estiver preparado, enviaremos o evento, o boletim. Então, receber as reações dos nossos clientes. Assim, ao mesmo tempo, teremos muitas discussões individuais com muitos clientes diferentes. Todos os debates serão associados com a campanha que acabamos de criar. No final do ticket, uma vez que terminamos toda a discussão, vamos ser capazes de aprender com o ticket fechado, quants respostas obtivemos, quantas discussões terminaram com uma "oportunidade de venda", etc

Um outro caso é o envio de um comunicado de imprensa. Nesse caso podemos preparar vários eventos diferentes, já que queremos enviar e-mails para cada jornalistas personalizadamente. Também podemos preparar chamadas telefônicas, visto que alguns jornalistas são mais importantes do que outros. Uma vez que a campanha está bem preparada, você pode abri-la e enviar os eventos (enviar e-mails e dar telefonemas). Mais

Campanha



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



O fluxo de uma campanha é o fluxo normal de um ticket. Partindo do princípio que há dois níveis hierárquicos e que uma pessoa prepara e apresentar a campanha, enquanto a outra o aprova, abre e fecha..

Campanha

ERP5 Worklists

- Oportunidades de Venda para Validar (19)
- Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- ▶ Rascunhos de Campanhas (3)
- ▶ Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Campanhas Abertas (5)
- Rascunhos de Reuniões (3)
- Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- Reuniões Abertas (5)
- Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- Pedidos de Suporte Abertos (5)

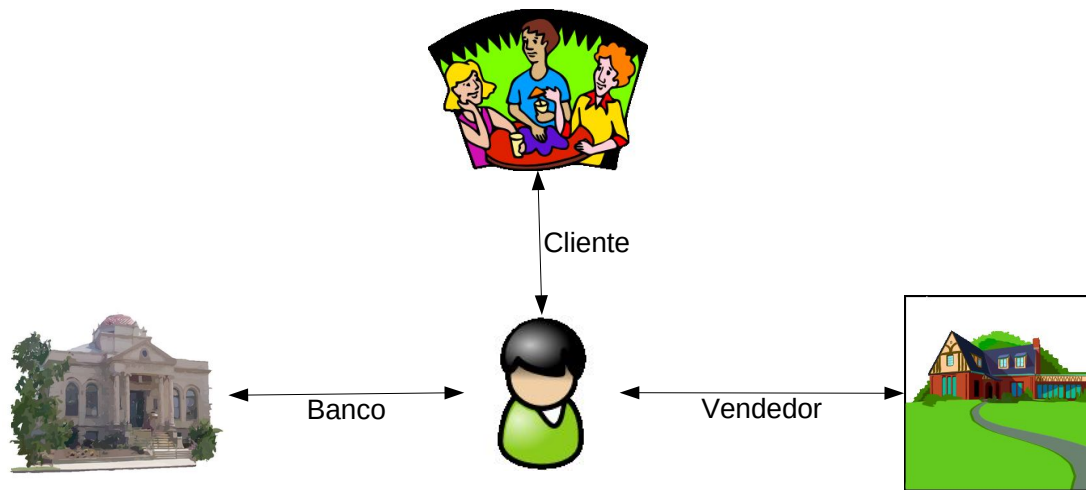
Campaigns: 54 record(s) - 0 item(s) selected

	Title	Type	Client	Requester	Supplier	Operations Manager	Begin Date	End Date	State
	%								
<input type="checkbox"/>	Tiolive Consultant Recruitment campaign	Partner Acquisition		Jean-Paul Smets		Guillaume Curtat-Cadet	2009/04/14	2009/04/30	Draft
<input type="checkbox"/>	Lille Telecom								Draft
<input type="checkbox"/>	Chasing pending users	Prospection				Guillaume Curtat-Cadet	2009/05/01	2009/05/01	Open
<input type="checkbox"/>	Tiolive 5.2.1 Release	Public Relation		Rafael Monnerat		Guillaume Curtat-Cadet	2009/04/29	2009/05/01	Closed
<input type="checkbox"/>	Recrutement de consultants Juillet 2009	Partner Acquisition		Antoine Emmanuel Cahen		Antoine Emmanuel Cahen			Open
<input type="checkbox"/>	Annonce TioGadz	Press Release		Jean-Paul Smets		Antoine Emmanuel Cahen	2009/07/15	2009/07/20	Open
<input type="checkbox"/>	Annonce TioLive	Press Release		Jean-Paul Smets		Antoine Emmanuel Cahen	2009/07/03	2009/07/10	Draft

© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



Oportunidade de venda



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



Se tomarmos nosso exemplo com as campanhas, quando enviamos uma promoção através de um boletim informativo, alguns de nossos clientes podem ser (devem ser) interessados em comprar nossos produtos ou serviços. Então, eles nos responderão dizendo: "Olá, eu quero mais informações sobre seus produtos, estou interessado". A partir daqui, você deve criar um ticket dedicado que será uma "Oportunidade de Oportunidade".

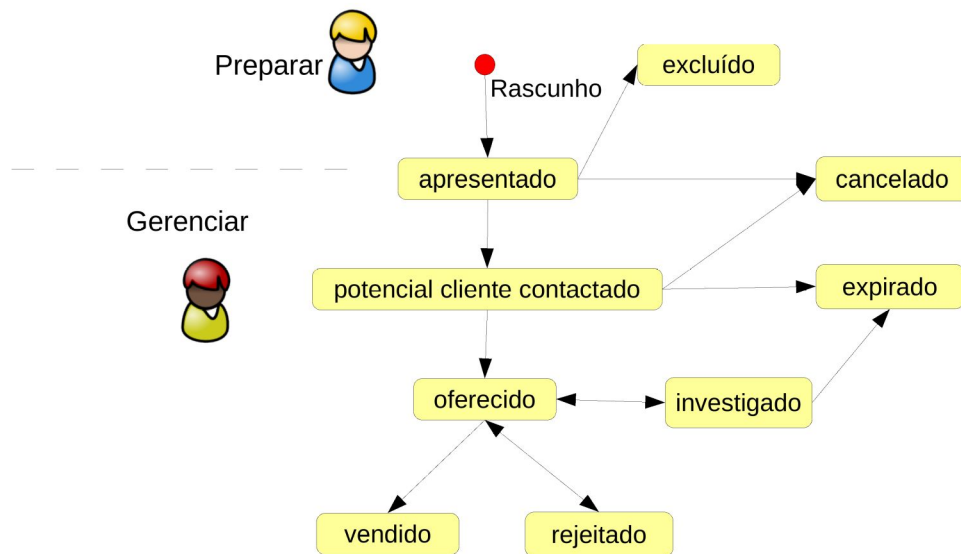
Usar esses ticket o ajudará a acompanhar seu esforço comercial. Talvez poucos clientes tomarão decisões muito rapidamente, mas a oportunidade de venda, em muitos casos, levam tempo para terminar com um sim ou um não.

Vamos pegar o exemplo de um edifício da empresa. Quando você tem clientes interessados na construção de uma nova casa, haverão muitos atores envolvidos na decisão de ir em frente.

Na oportunidade venda mesmo você pode estar em contato com o vendedor, com o banco, com o seu cliente, etc A decisão pode ser feita muito rapidamente, mas às vezes pode demorar mais de um ano.

Essa é a razão para usarmos "Oportunidades de Vendas" a fim de organização e

Oportunidade de venda






© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



Oportunidade de venda

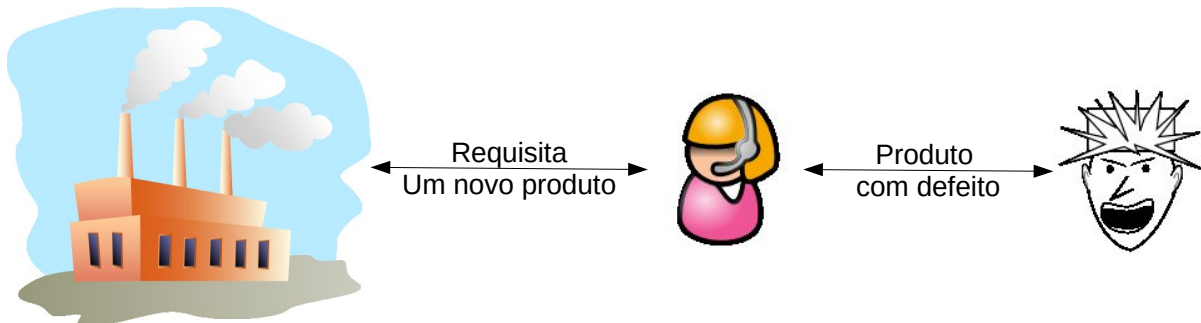
ERP5 Worklists

- ▶ Oportunidades de Venda para Validar (19)
- ▶ Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- ▶ Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- ▶ Rascunhos de Campanhas (3)
- ▶ Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Campanhas Abertas (5)
- ▶ Rascunhos de Reuniões (3)
- ▶ Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Reuniões Abertas (5)
- ▶ Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- ▶ Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Pedidos de Suporte Abertos (5)

Sale Opportunities: 6 records - 0 items selected									
 	<u>Title</u>	<u>Type</u>	<u>Client</u>	<u>Requester</u>	<u>Supplier</u>	<u>Operations Manager</u>	<u>Begin Date</u>	<u>End Date</u>	<u>State</u>
									
<input type="checkbox"/>	Customer 1	Product	customer 1	jacques honoré		Medium Boss			Offered
<input type="checkbox"/>	2000 products sale order	Product	Company 2	customer 1	TioLive LLC	Manager	12/01/2010	12/01/2010	Expired
<input type="checkbox"/>	Customer 3		Customer 3	jacques honoré		Medium Boss			Draft
<input type="checkbox"/>	Customer 4		Customer 4	jacques honoré		Medium Boss			Draft
<input type="checkbox"/>	Customer 5	Product	sdjkhfsdjkhf jfejkl sdfll	jacques honoré		Medium Boss			Prospect Contacted
<input type="checkbox"/>	6								Draft



Pedido de Suporte



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



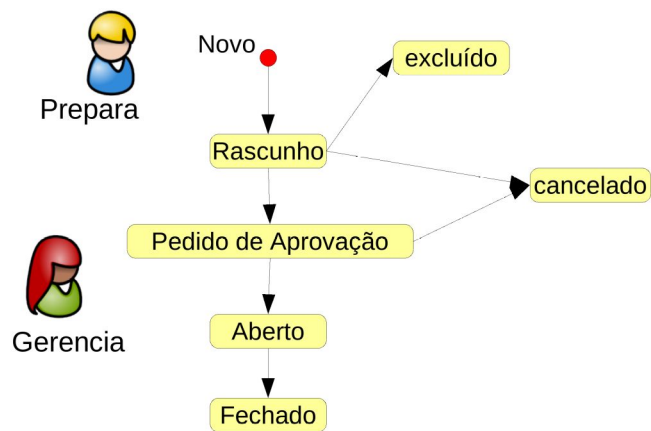
O terceiro tipo de ticket são os pedidos de suporte. Pedidos de suporte estão aqui para ajudá-lo com suporte aos clientes. Por exemplo, se você vende produtos pela Internet, alguns clientes podem devolver seus produtos diante de estarem quebrados ou qualquer outra coisa.

Quando um cliente vai lhe ligar, avisando que o produto é defeituoso, você abrirá um pedido de suporte. Então o cliente pode lhe enviar foto do produto,

When a customer will call you to let you know the product is defecte, you will open a support request. Then the customer might send picture of the product, Garantia digitalizada, etc. Você vai anexar todos esses documentos em tickets.

Uma vez que você vai receber o produto do cliente, pode perguntar ao fabricante se ele irá substituí-lo.


Pedido de Suporte



Pedido de Suporte

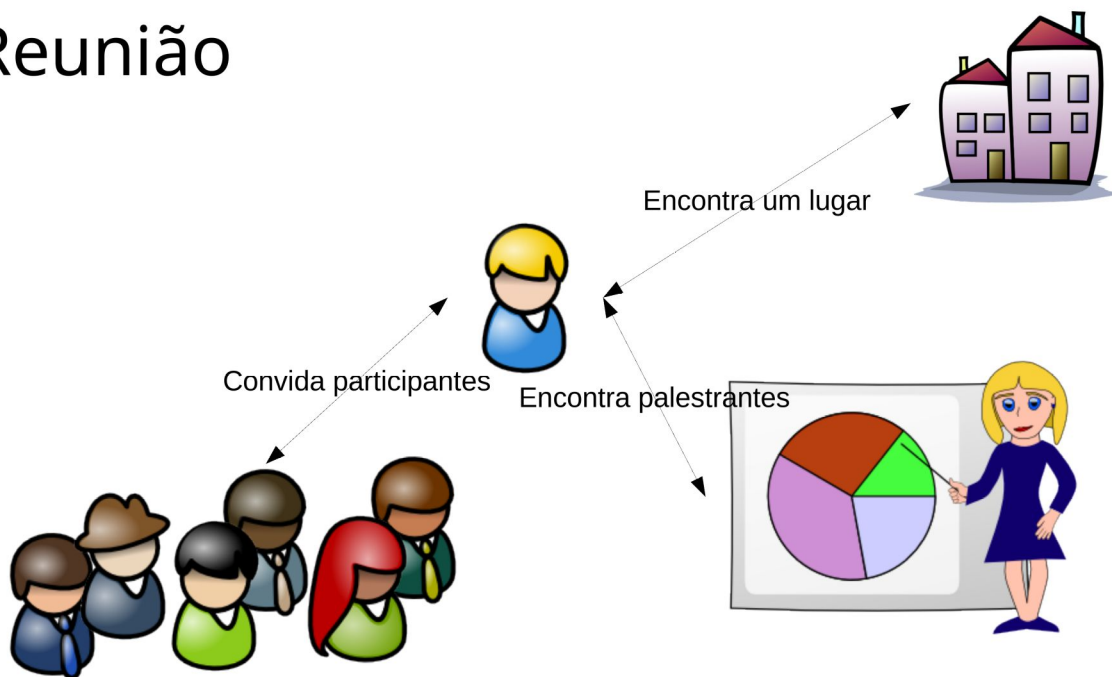
ERP5 Worklists

- Oportunidades de Venda para Validar (19)
- Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- Rascunhos de Campanhas (3)
- Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- Campanhas Abertas (5)
- Rascunhos de Reuniões (3)
- Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- Reuniões Abertas (5)
- • Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- • Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- • Pedidos de Suporte Abertos (5)

Support Requests: 4 records - 0 items selected									
	Title	Type	Client	Requester	Supplier	Operations Manager	Begin Date	End Date	State
<input type="checkbox"/>	SAV	Other Support Service	customer 1						Draft
<input type="checkbox"/>	SAV	Other Support Service							Draft
<input type="checkbox"/>	Support	IT Support	Customer 2	Customer 2	TioLive LLC	Manager			Open
<input type="checkbox"/>	INVOICE NOT RECEIVED	Administrative Support	customer 1						Draft



Reunião



© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



O último tipo de ticket é o caso da reunião. Reunião não deve ser comparada com o tipo de evento chamado "visita".

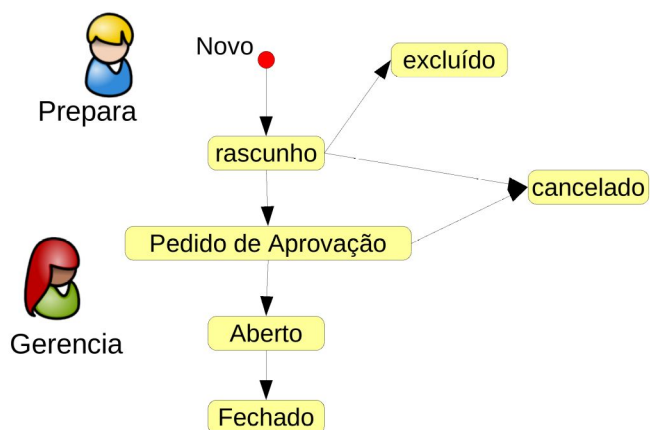
Uma reunião é um exemplo de uma conferência. Se você preparar uma conferência terá primeiro contato com todos os oradores que deseja para perguntar se eles estão interessados.

Você também terá a discussão com o responsável pelo lugar, com os seus clientes que vai convidar para a conferência.

Poucas horas antes da apresentação você vai chamar todos seus palestrantes para saber se eles estarão preparados, se chegarem bem ao quarto de hotel, etc

Quando a reunião acabar, você agradecerá a todos seus palestrantes por seus esforços.

Reunião



Reunião

ERP5 Worklists

- Oportunidades de Venda para Validar (19)
- Oportunidades de Venda Enviadas para Validar (11)
- Oportunidades de Venda para Qualificar (23)
- Rascunhos de Campanhas (3)
- Campanhas Enviados para Aprovação (2)
- Campanhas Abertas (5)
- ▶ Rascunhos de Reuniões (3)
- ▶ Reuniões Enviados para Aprovação (2)
- ▶ Reuniões Abertas (5)
- Rascunho de Pedido de Suporte (3)
- Pedidos de Suporte Enviados para Aprovação (2)
- Pedidos de Suporte Abertos (5)

Meetings: 3 records - 0 items selected								
	Title	Supplier	Client	Supervisor	Requester	Begin Date	Ticket Type	State
<input type="checkbox"/>	TIO Libre conference	TioLive LLC	TioLive LLC				Conference	Open
<input type="checkbox"/>	Cloud Computing meeting	TioLive LLC	Open cloud consortium	manager 1	Augustin Peyrard		Partnership Meeting	Draft
<input type="checkbox"/>	Press meeting	TioLive LLC		manager 2			Other Meeting	Draft

© TioLive LLC 2010 – All rights reserved – Creative Commons Shared Alike Non Commercial



Tutoriais

- How to create Campaigns
- How to request someone to post
- How to process incoming events
- www.tiolive.com/fr/tiolive-tutorial
- www.tiolive.com/fr/user-Howto.Request.To.Post.Events/view

