

MANUÁL K TELEFONNÍ ÚSTŘEDNĚ

VOLÁNÍ VEN PŘES FIKTIVNÍ ČÍSLO

ABYCHOM ZABRÁNILI NEKVALITNÍM NAHRÁVKÁM, POKUD SE ÚČASTNÍTE PROJEKTU, KDE JE POTŘEBA HOVORY NAHRÁVAT, VYTVOŘILI JSME ÚSTŘEDNU PRO VOLÁNÍ VEN, KTERÁ VEŠKERÉ HOVORY NAHRAJE.

V systému iShopFor Ipsos budete mít určeno v INFO sloupci telefonní číslo přes, které voláte ven (na dealerství, pobočku banky, call centrum atd.) Toto číslo bude spárováno s Vaším reálným telefonním číslem v naší ústředně a takto ho také uvidí pracovník.

POKYNY PRO VOLÁNÍ VEN

Volat z ústředny je možné **pouze přes telefonní číslo 234 234 399**. Po vytočení čísla mohou nastat **dvě varianty**:

- Pokud máte na své reálné telefonní číslo napárované **pouze jedno fiktivní číslo**, ústředna Vás vyzve k zadání telefonního čísla, na které chcete volat (číslo prodejce, dealerství, dané pobočky...), bude zadáno v infosloupcích nebo na webu dealerství
- Pokud máte napárovaných **více fiktivních telefonních čísel** na své reálné číslo, tak Vás ústředna vyzve k zadání ID fiktivního čísla. To zjistíte tak, že zadáte **0#**. Následně ústředna vyjmenuje fiktivní čísla.
 - Pro vybrání správného virtuálního čísla **zadáte ID (pořadové číslo)** a stisknete **#** (například 2#).

Následně Vás ústředna vyzve k zadání telefonního čísla, **na které chcete volat** (číslo prodejce, dealerství, dané pobočky...). **Pracovníkovi se na displeji ukáže Vaše fiktivní číslo, ze kterého aktuálně voláte.**

Pokud prodejce daný hovor nezvedne, ukáže se mu na displeji zmeškaný hovor z fiktivního telefonního čísla. **Když Vám bude následně prodejce volat zpět, ukáže se Vám telefonní číslo ústředny 234 234 390 (toto číslo si uložte), a pokud hovor nezvednete, po chvíli Vám přijde SMS o zmeškaném volání.** Prodejce zároveň uvidí na displeji Vaše fiktivní číslo, ze kterého aktuálně voláte.

Zpět voláte přes číslo ústředny uvedené v SMS tedy 234 234 390. Ústředna Vás vyzve, že máte nevyřízený hovor a spojí Vás automaticky na dané telefonní číslo prodejce. Pokud máte více zmeškaných hovorů, musíte zadat pořadové číslo ze SMS, aby Vás to spojilo správně.

