

AVON

the company for women

S namjerom poboljšanja usluga i kako bi naše Avon Ladies imale što više mogućnosti za predaju narudžbe,
od C02/2010 uvodimo dodatnu pogodnost

Predaja narudžbi putem govornog automata (IVR naručivanje)

Kako predati narudžbu putem govornog automata (IVR)?

Za korištenje ove usluge potrebna je **lozinka koju može kreirati ili obnoviti isključivo operater Službe za korisnike.**

Kako kreirati lozinku?

Prilikom poziva na broj Službe za korisnike (**01/6650 -010**) **pritiskom na tipku 0** poziv će automatski biti preusmjeren prvom slobodnom operateru Službe za korisnike, koji će **kreirati ili obnoviti lozinku.**

Nakon kreiranja lozinke moguće je predati narudžbu putem govornog automata.

Kako predati narudžbu?

Ponovnim pozivom na **01/6650-010** AL će imati sljedeće mogućnosti:

- **Pritiskom na tipku 1** odaberite osobne informacije
- **Pritiskom na tipku 2** odaberite opće informacije (specijalne ponude, najnovije ponude, pogreške u katalogu/kampanji)
- **Pritiskom na tipku 0** poziv će automatski biti preusmjeren prvom slobodnom operateru Službe za korisnike

AVON

the company for women

Ukoliko ste pritisnuli tipku 1 i odabrali osobne informacije (IVR govorna usluga), **ukucajte svoj AL broj** (nalazi se na svakoj fakturi).

Nakon što ukucate svoj AL broj imate sljedeće mogućnosti:

- **Pritiskom na tipku 1** – informacije o stanju računa,
- **Pritiskom na tipku 2** – informacije o datumu dostave zadnje narudžbe,
- **Pritiskom na tipku 3** – informacije o kataloškom iznosu zadnje narudžbe,
- **Pritiskom na tipku 4** – informacije o stanju zadnje narudžbe (da li je fakturirana ili nefakturirana),
- **Pritiskom na tipku 5** – informacije o razlogu stopiranja zadnje narudžbe,
- **pritiskom na tipku 6** – informacije o zadnjoj uplati (datum i iznos uplate)
- **I pritiskom na tipku 7 – predaja narudžbe**

Kada pritisnete tipku 7, automat će vas tražiti da ukucate svoju lozinku, koju ste dobili od operatera Službe za korisnike.

Nakon što ukucate lozinku bit će vam ponuđene sljedeće 2 opcije:

- Birajte 1 za regularnu narudžbu
- Birajte 2 za dopunu narudžbe

NAPOMENA: Dopunu narudžbe predajete **samo** ukoliko ste već za budući unos predali regularnu narudžbu.

Nakon što odaberete jednu od gore navedenih opcija (regularna narudžba ili dopuna), automat će vas odmah obavijestiti koja je tekuća kampanja, odnosno po kojoj kampanji ćete predati narudžbu.

Potom će vam reći "**Unesite kod proizvoda ili zvjezdicu za završetak unosa proizvoda**"- **otipkajte kod proizvoda**, zatim ćete čuti: "**unesite količinu proizvoda**" – i **otipkajte koliko komada želite**.

Nakon unosa cjelokupne narudžbe, svih kodova i količina, pritisnite * (zvjezdicu) za završetak unosa proizvoda.

AVON

the company for women

VAŽNO!!!

Kod unosa narudžbe putem IVR-a, **ne smijete** višestruko unijeti isti kod proizvoda, jer ga sistem **neće sačuvati**. Sistem će višestruko uneseni kod zapamtiti samo jednom i to količinu koju ste zadnju unijeli.

Npr. ako unesete narudžbu na sljedeći način:

Kod 00117 - količina 03, kod 07260 - količina 01, **kod 00117 - količina 01**.

Sistem će narudžbu zapamtiti ovako:

Kod 07260 – količina 01, kod 00117 – količina 01.

Znači zapamtiti će **samo zadnju količinu proizvoda koji ste višestruko unijeli**.

Nakon što ste završili narudžbu automat će vam ponuditi sljedeće opcije:

„Za preslušavanje molimo vas pritisnite 1, za promjenu narudžbe molimo vas pritisnite 2, za slanje narudžbe molimo vas pritisnite 3, za otkazivanje narudžbe molimo vas pritisnite 4“.

Ukoliko želite provjeriti da li ste točno unijeli sve kodove, tada pritisnite 1 za preslušavanje narudžbe.

Ukoliko želite nešto nadodati u narudžbu, tada pritisnite 2 za promjenu narudžbe.

Ukoliko ste preslušali narudžbu i želite ju do kraja predati tada pritisnite 3 za slanje narudžbe. Nakon toga trebate dobiti poruku „**Vaša narudžba je uspješno predana**“.

Ukoliko ste iz nekog razloga odustali od narudžbe, tada pritisnite 4 za otkazivanje narudžbe. Nakon toga će vas automat prebaciti natrag na glavni meni.

PREDNOSTI NOVE AVONOVE TELEFONSKE USLUGE:

Kako bi našim Avon Ladies, uz internet i sms naručivanje, omogućili još jedan način za predavanje narudžbi i time ujedno pružili bolju uslugu. Telefon je prisutan u skoro svakom domu što će naručivanje učiniti još više dostupnim, bržim i lakšim. Vjerujemo da će Avon Ladies brzo prihvatiti ovakav način naručivanja i cijeliti naš trud za konstantnim poboljšanjem usluga.

NAPOMENA:

Za korištenje usluga govornog automata potreban vam je telefon sa tonskim biranjem.