

# AVON

the company for women

## USLUGE TELEFONSKOG GOVORNOG AUTOMATA (IVR)

### 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**) **pritisakom 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:

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

**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:

- **Pritisakom na tipku 1** – informacije o stanju računa,
- **Pritisakom na tipku 2** – informacije o datumu dostave zadnje narudžbe,

# AVON

the company for women

- **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 ponuđena sljedeća opcija:

- Birajte 1 za regularnu narudžbu

Nakon što odaberete gore navedenu opciju (regularna narudžba), 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.**

## **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.**

# AVON

the company for women

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.

**NAPOMENA:**

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