

# Návod pro volání z CC

## 1. Catiex

### 1.1. Zapnutí Catiexu

Do internetového prohlížeče zadáte stránku [catiex.tambor.cz](http://catiex.tambor.cz), poté se přihlásíte do Catiexu a otevřete si pole rezervace.

### 1.2. Záložka Rezervace


V záložce rezervace si najdete směnu, kterou máte odpracovat. Do směny se dostanete přes vstup. Otevře se Vám tabulka. Nyní může nastat 8 možností.

### 1.3. Zjištění, jaký projekt budu volat


1.3.1. Vedle čísla projektu máte zelené OK, nic není v poli nahrávka ani poznámka. Zapnete si ostrou verzi projektu a počkáte na nahození supervizorem.

Projekt	Školení	Nahr.	Pozn.
101545b	OK	—	—

1.3.2. Vedle čísla projektu máte zelené OK, v poli nahrávka máte obrázek sluchátek, pod poznámkou není nic. V takovém případě kliknete na tento obrázek a tím se dostanete na školení. Je důležité školení pustit, jelikož se jedná o nové nebo dodatečné informace k projektu. Když si to poslechnete a všemu rozumíte, můžete si zapnout ostrou verzi projektu. V opačném případě se obrátíte na supervizora.

101545b	OK		—
---------	----	---	---

1.3.3. Vedle čísla projektu máte zelené OK, máte tam obrázek sluchátek a ještě poznámku. Pustíte si školení a přečtete si text. Když všemu rozumíte, můžete se přihlásit do ostré verze projektu.

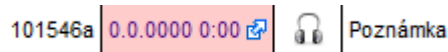
101545b	OK		Poznámka
---------	----	---	----------

1.3.4. Vedle čísla projektu máte zelené OK, v poli nahrávka není nic, ale pod poznámkou máte text. V takovém případě si přečtete informace. V případě, že všemu rozumíte, můžete se přihlásit do ostré verze projektu.

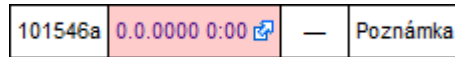
101545b	OK	—	Poznámka
---------	----	---	----------

1.3.5. Vedle čísla projektu mám červené pole s nulami. Vedle je obrázek sluchátek. Kliknete na sluchátka a připojíte se na školení. Podíváte se pod poznámku, jestli není ještě něco tam.

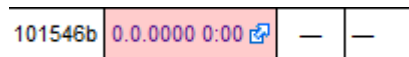
Po školení si zapnete instruktážní verzi, kde si projekt projdete. V případě, že nebudete mít dotazy, přihlašujete se do ostré verze projektu.



- 1.3.6. Vedle čísla projektu máte červené nuly, není tam žádný obrázek sluchátek, ale je tam poznámka. V takovém případě si přečtete poznámku a řídíte se jejími pokyny.



- 1.3.7. Vedle čísla projektu máte nuly. Catiex prosím aktualizujte pomocí tlačítka F5, je možné, že výše zmíněné možnosti budou do Catiexu přidány. Další možností je, že budete školení supervizorem.



- 1.3.8. Nemáte vůbec přiděleno číslo projektu. V takovém případě počkáte na informace od supervizora a průběžně si budete aktualizovat stránku tlačítkem F5.



## 2. Softwarový telefon X-lite

### 2.1. Spuštění telefonu

Telefon X-lite spustíte pomocí jeho ikony na pracovní ploše. Zapnutí x-litu udělejte, prosím, hned jako druhý krok po spuštění VPN (abychom se mohli pomocí x-lite případně spojit).

Obrázek 1 - ikona x-lite



### 1.2. Přihlášení do telefonu:

\*77 – dát zelené – po vyzvání ve sluchátkách zadat tazatelské číslo – telefon to zopakuje a pak začne zvonit jako neexistující – vypnout červeným.

Obrázek 2 - x-lite



### 1.3. Panel telefonu:

Nad číselníkem je několik tlačítek, které mají „kontrolky“. Je nutné, aby byly nastaveny tak, jako na našem příkladu – rozsvícené (žluté) jsou kontrolky pouze u tlačítek „AA“ a „AC“, ostatní jsou pohasnuté (šedivé).

Obrázek 3 - tlačítka nad číselníkem



### 1.4. Mute

V případě, že potřebujete cokoliv říci v průběhu hovoru supervizi nebo po zmáčknutí tlačítka dial v NIPU musíte dát tlačítko mute. Je to z toho důvodu, aby se informace nenahrály do rozhovoru, případně aby to neslyšel respondent, kterého máte na telefonu. Toto tlačítko najdete v levém dolním rohu. V tu chvíli, kdy máte mute zapnuté se Vám na obrazovce telefonu ukáže mikrofón,

Obrázek 4 - tlačítko "mute"

který je přeškrtnutý viz. obrázek



### 1.5. Položení hovoru

Pokud potřebujete zavěsit hovor, použijte tlačítko s červeným symbolem telefonu (Hang Up), které je vpravo nad ovládáním hlasitosti sluchátek.



## 2. Nipo – program pro dotazování

### 2.1. Instruktažní verze:

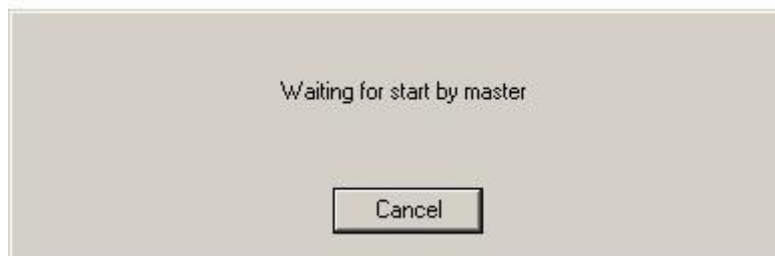
2.1.1. Používá se při školení a po školení, kdy si projekt znovu procházíte každý zvlášť. Vyplňovaná data nejsou ukládána, slouží pouze k procházení dotazníku předtím, než začnete „naostro“ volat respondentům.

Obrázek 5 - ikona instruktážní verze



2.1.2. Přihlášení do instruktážní verze. Ikonu pouze otevřete a počká, ukáže se vám tabulka (viz. obázek) te na nahlášení supervizorem.

Obrázek 6 - přihlášení



## 2.2. Verze k dotazování:

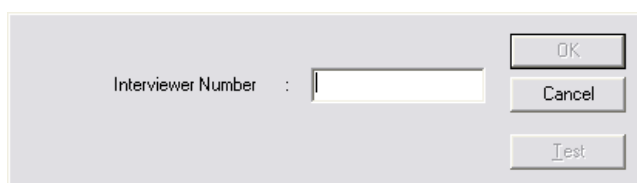
2.2.1. Používá se při ostrém volání. Program vám ze serveru už přímo přiděluje telefonní čísla a rozhovory. Veškeré informace, které do dotazníku zapíšete, se ukládají do dat.

Obrázek 7 - verze k dotazování

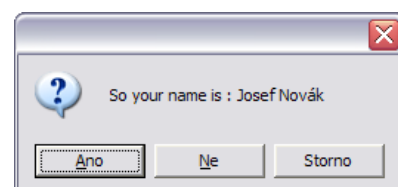


2.2.2. Přihlášení do ostré verze. Po spuštění se vám ukáže okno kam je potřeba zadat vaše tazatelské číslo – pouze to čtyřmístné bez cati před tím. Poté se ukáže vaše jméno, které potvrdíte, opět se ukáže okno a vy počkáte na nahození do projektu.

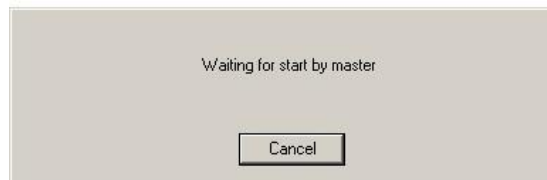
Obrázek 8 - vložení taz. čísla



Obrázek 9 - potvrzení jména



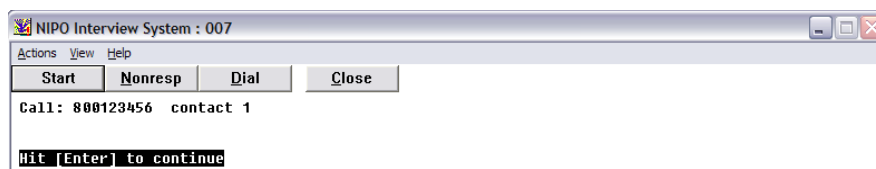
Obrázek 10 - čekání na nahození



### 2.3. Vytáčení

Po přihlášení do Nipa se vám načte následující stránka. Jako třetí možnost máte tlačítko dial. Po jeho zmáčknutí začne být aktivní x-lite a to znamená, že vytáčíte. V tu chvíli se vše začne nahrávat a vy už voláte na konkrétní telefonní číslo respondentovi. Pro ukončení hovoru opět použijete tlačítko hang up.

Obrázek 11 - úvodní stránka NIPU



### 2.4. Response kódy

Pokud s vámi respondent nevyplní dotazník nebo vám nevypadne na rekrutačních otázkách musíte každé číslo zakódovat, aby vám tam padlo další. K tomu se používají response kódy. Response kódy se v NIPU ukrývají na úvodní obrazovce pod druhým tlačítkem „nonresp“ Pokud jste již přímo uvnitř dotazníku, musíte použít tlačítko „Actions“ a poté vybrat první položku „Nonresp...“

Obrázek 12 - response kódy

