

# Návod k volání z domova – CATI@home

Tento návod obsahuje postup krok za krokem, pomocí kterého se spojíte a budete moci volat CATI projekty Ipsos ze svého PC přes internet. V případě, že si nevíte rady pouze se začátkem směny, můžete využít i náš „stručný návod“ pro volání z domova.

## 1. Obecné informace

Pro volání z domova potřebujete počítač se systémem Windows XP, Vista nebo Windows 7 v 32-bitové verzi. Vlastní instalaci SW pro volání z domova zajišťují správci systému z Ipsos, buďto fyzicky, pokud přinesete počítač s sebou, anebo přes internet pomocí programu pro vzdálenou správu počítače (instalaci je potřeba si předem domluvit na našem call centru, nebo přes e-mail [cati@ipsos.cz](mailto:cati@ipsos.cz)). Pokud vám byl SW pro volání z domova nainstalován, technické požadavky na PC a systém Windows by měly být dostatečné.

Pro volání z domova je nezbytné mít pevné připojení k internetu – nejčastěji jde o připojení typu „ADSL“ (poskytuje např. O2, T-mobile, apod.), anebo přes kabelovou televizi (internet od UPC apod.).

NENÍ MOŽNÉ používat pro volání z domova mobilní připojení k internetu nabízené mobilními operátory. Ačkoliv rychlost mobilního připojení již v dnešní době silně pokročila, volání z domova vyžaduje i parametry rychlé odezvy, které tato mobilní připojení bohužel nedokážou splnit, a hovor by se neustále přerušoval.

## 2. Potřebný software (programové vybavení)

Veškerý SW je instalován správci z Ipsos, tento balík programů obsahuje především :

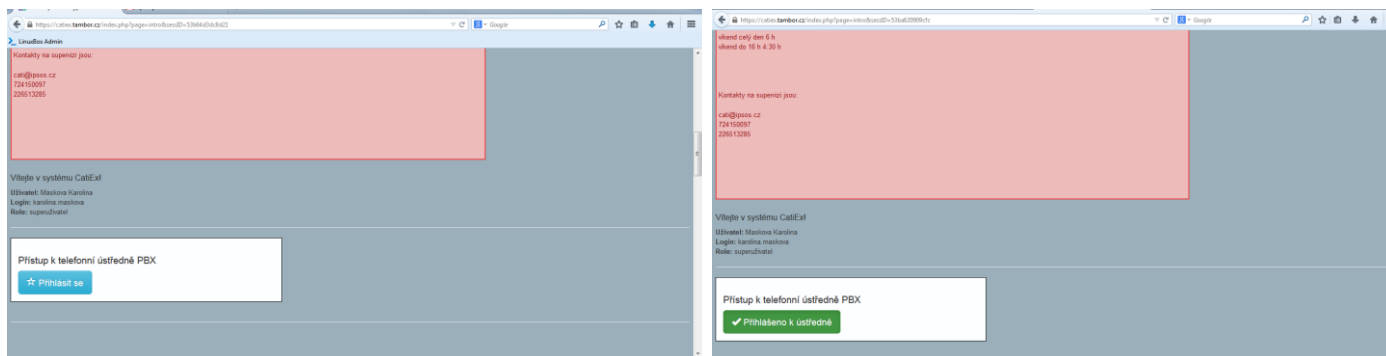
- 2.1. PBX** – tunel pro připojení na interní systémy v centrále Ipsos, připojíte na naši ústřednu a vše pak funguje tak, jako byste seděli přímo u nás v call centru
- 2.2 NIPO Cati Client (ostrá a instruktážní verze)** – program pro vyplňování dotazníku, funguje až po připojení PBX
- 2.3 MicroSIP** – softwarový telefon (náhrada za stolní přístroj), který se přes PBX připojuje na ústřednu v Ipsos a volá přes ni (veškeré telefonní náklady jsou účtovány na firmu Ipsos, nikoliv na tazatelův účet)

### 3 Průběh volání

Pro začátek volání musíte provést několik kroků:

#### 3.2 PBX

- 3.2.1** PBX najdete v Catiexu na úvodní stránce pod růžovou nástěnkou. Stačí zmáčknout tlačítko a jste připojeni. Poté si můžete zapnout ostatní programy. V případě, že budete mít pauzu, která bude delší než 15 minut. Tedy nebude více jak 15 minut aktivita na softwarovém telefonu, systém Vás automaticky odhlásí z ústředny a vy se na ni musíte přihlásit znovu.




#### 3.3 Softwarový telefon MicroSIP

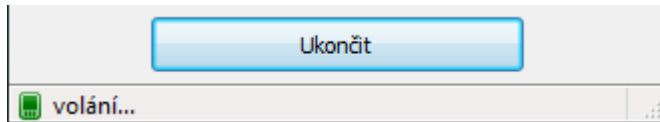


- 3.3.1** Telefon MicroSIP spustíte pomocí jeho ikony na pracovní ploše . Zapnutí MicroSIP udělejte, prosím, hned jako druhý krok po spuštění PBX (abychom se mohli pomocí MicroSIP případně spojit).
- 3.3.2** Okno programu připomíná klasický telefon. Pokud jste připojeni na PBX, MicroSIP se spojí s ústřednou a měl by nahlásit na svém „displayi“ hlášku „Připojeno“ a také vaše tazatelské číslo. V našem příkladu máme tazatelské číslo iptel100



- 3.3.3** Na číselníku v programu MicroSIP nelze přímo volat na externí linky, zde můžete volat pouze na číslo 9999 (konferenční hovor – používáte pouze v případě, že Vás k němu supervizor vyzve) a dále vytáčet pevnou linku na supervizorky **226513285**.
- 3.3.4** Po stranách číselníku je ovládání hlasitosti, napravo je ovládání hlasitosti vašich sluchátek, nalevo hlasitost mikrofону. Pod hlasitostí mikrofону je tlačítko , které umožňuje mikrofon ztlumit, abyste mohli během hovoru mluvit, aniž by vás volaný slyšel (jakmile se Vám volaný ozve, nezapomeňte tlačítko opět znovu stisknout!!

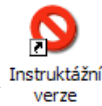
**3.3.5** Pokud potřebujete zavěsit hovor, použijte tlačítko ukončit.



### 3.4 Program pro dotazování – Nipo CATI Client

Program NIPO CATI Client (ostrá verze) se spojuje se serverem, který přiděluje dotazníky. Toto spojení probíhá skrze PBX, je tedy nezbytné být v Catiexu připojeni.

Na ploše naleznete dvě ikony, které spouští program NIPO Cati Client. Ikona „Instruktážní



verze“ ( ) spouští CATI Client v režimu, kdy vyplňovaná data nejsou ukládána, slouží pouze k procházení dotazníku předtím, než začnete „naostro“ volat respondentům.



Druhá ikona, „Verze k dotazování“ ( ) spustí CATI Client v režimu, který vám ze serveru už přímo přiděluje telefonní čísla a rozhovory.

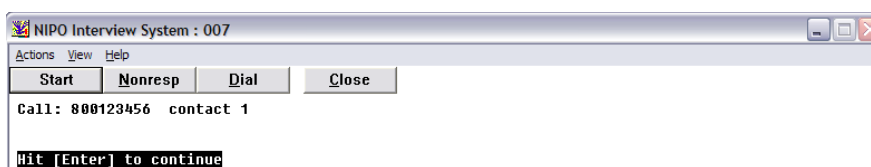
Po spuštění programu se vás CATI Client (ostrá verze) zeptá postupně na dva dotazy:

- 1) Název / číslo projektu (**Survey Name**), který budete dotazovat. Toto číslo se dozvíte z rezervací v catiexu – přesné instrukce, jak postupovat, najdete v následující kapitole 3. 5!!!
- 2) V případě, že se hlásíte do ostré verze, se vás CATI Client zeptá na číslo tazatele (**Interviewer Number**). Toto je vaše vlastní číslo, které má 3 nebo 4 znaky.

Po zadání čísla vám program vypíše vaše jméno z naší databáze. Pokud jste zadali své správné tazatelské číslo, uvidíte svoje jméno a potvrďte tlačítkem “ANO”.

Pokud vidíte špatné jméno, zadali jste nesprávné tazatelské číslo. Zrušte jej kliknutím na tlačítko NE a zadejte vaše číslo znovu.

Po zadání čísla/názvu projektu a tazatelského čísla, vám NIPO CATI Client přiřadí dotazník s telefonním číslem. Kliknutím na tlačítko “DIAL” začnete číslo vytáčet, za předpokladu, že máte spuštěný i softwarový telefon MicroSIP.



Po skončení hovoru jej zavěste přepnutím se do programu MicroSIP a kliknutím na červenou ikonku



telefonu „Hang Up“, případně můžete zavěšovat pomocí tlačítka „Esc“ na klávesnici vašeho počítače (to funguje pouze ve chvíli, kdy nemáte telefon dole na liště, ale je aktivní na obrazovce počítače).

Survey name :  OK Cancel

### 3.5 Přidělení čísla projektu v catixu

3.5.1. Vedle čísla projektu máte zelené OK, nic není v poli nahrávka ani poznámka. Zapnete si ostrou verzi projektu.

Projekt	Školení	Nahr.	Pozn.
101545b	OK	—	—

3.5.2. 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		—
---------	----	--	---



3.5.3. 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
---------	----	--	----------


3.5.4. 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
---------	----	---	----------


3.5.5. 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.

101546a 0.0.0000 0:00   Poznámka


- 3.5.6. 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.

101546a 0.0.0000 0:00  — Poznámka

- 3.5.7. Vedle čísla projektu máte odkaz datum a čas. V takovém případě budete školení přes Go to meeting. Na školení se přihlásíte tak, že na datum kliknete.

101546b 15.4.2014 18:42  — —

- 3.5.8. Vedle čísla projektu máte nuly. V takovém případě se přihlásíte do ostré verze fiktivního projektu Ipsos a budete stránku v Catiexu průběžně aktualizovat tlačítkem F5.

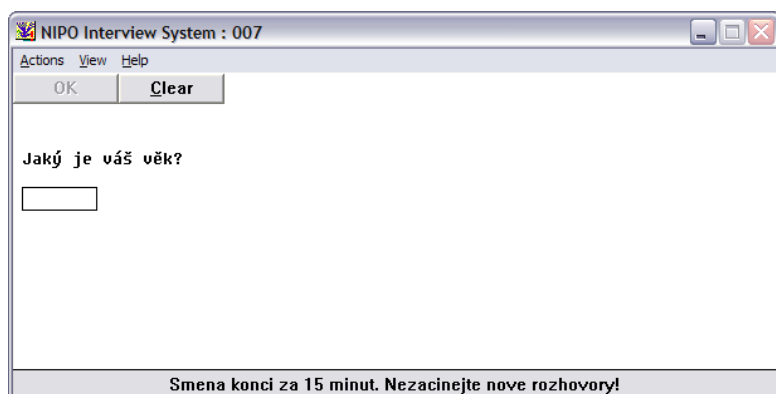
101546b 0.0.0000 0:00  — —

- 3.5.9. Nemáte vůbec přiděleno číslo projektu. V takovém případě se přihlásíte do ostré verze fiktivního projektu Ipsos a budete stránku v Catiexu průběžně aktualizovat tlačítkem F5.

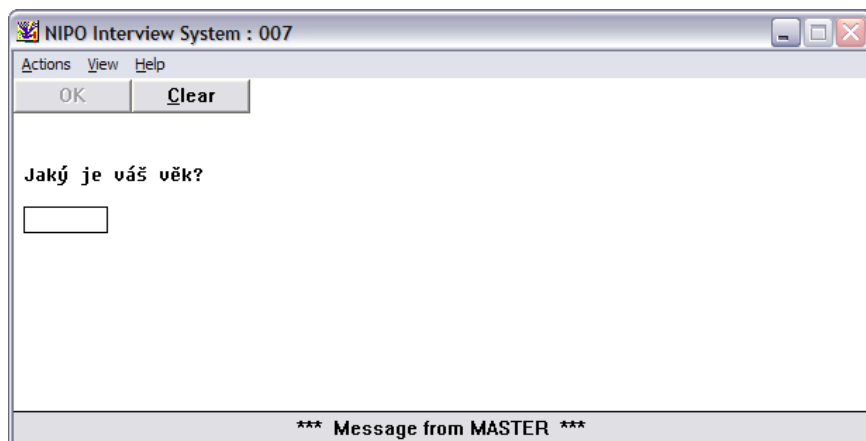
— — — —

## 4 Komunikace od supervizora

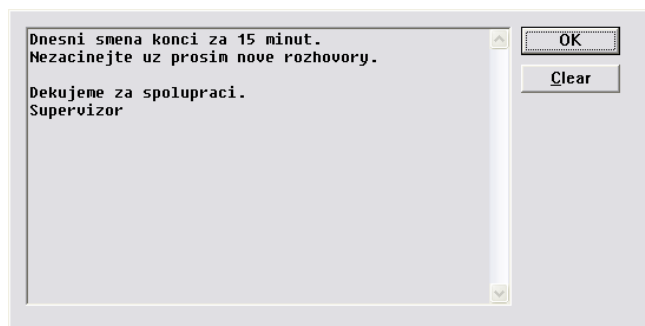
V průběhu volání, nebo když jste přihlášení do zkušebního projektu „IPSOS“ s vámi může supervizor komunikovat přes program NIPO. Pokud vám supervizor pošle zprávu, objeví se v programu NIPO v dolním okraji okna šedá lišta, na které bude zobrazena textová zpráva. Pokud je text zprávy krátký, objeví se text rovnou v této liště, jako na následujícím příkladu, kde vám Supervizor napsal zprávu: „Smena konci za 15 minut. Nezacinejte nove rozhovory!“



Pokud je text zprávy delší a nevešel by se do jednoho řádku, objeví se pouze informace, která vám sděluje, že máte novou zprávu od supervizora – na liště se objeví **\*\*\* Message from MASTER \*\*\***



V tuto chvíli, abyste si zobrazili text celé zprávy, klikněte v okně nahoře na nabídku „**View**“ a v ní vyberte volbu „**Messages**“. Objeví se okno s celou zprávou:



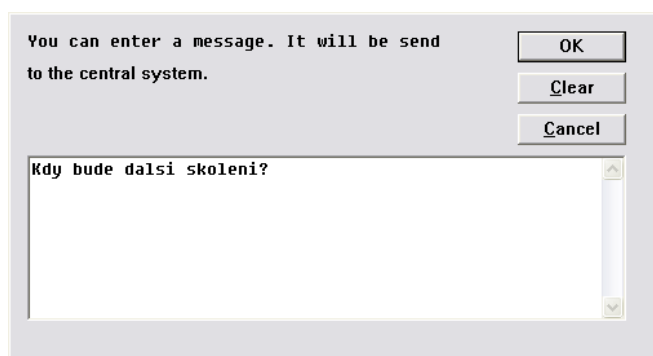
Po přečtení zprávy klikněte na tlačítko „clear“ – tak, aby hláška „message from MASTER“ zmizela. V opačném případě nepoznáte, že Vám přijde další zpráva.

## 5 Posílání textových zpráv supervizorovi

Podobným způsobem, jako supervizor může zasílat zprávy vám, můžete i vy sdělovat informace jemu. K tomu slouží v CATI Clientu menu **Actions** a v něm volba **Send Message**.

Objeví se okno, ve kterém můžete zaslat zprávu, a klepnutím na OK ji odešlete. V příkladu posíláme zprávu „Kdy bude další školení?“

Nikdy prosím nezapomínejte tyto zprávy podepsat!!



Supervizor vám na tuto zprávu pak může odpovědět způsobem, který je popsán v předchozí kapitole.

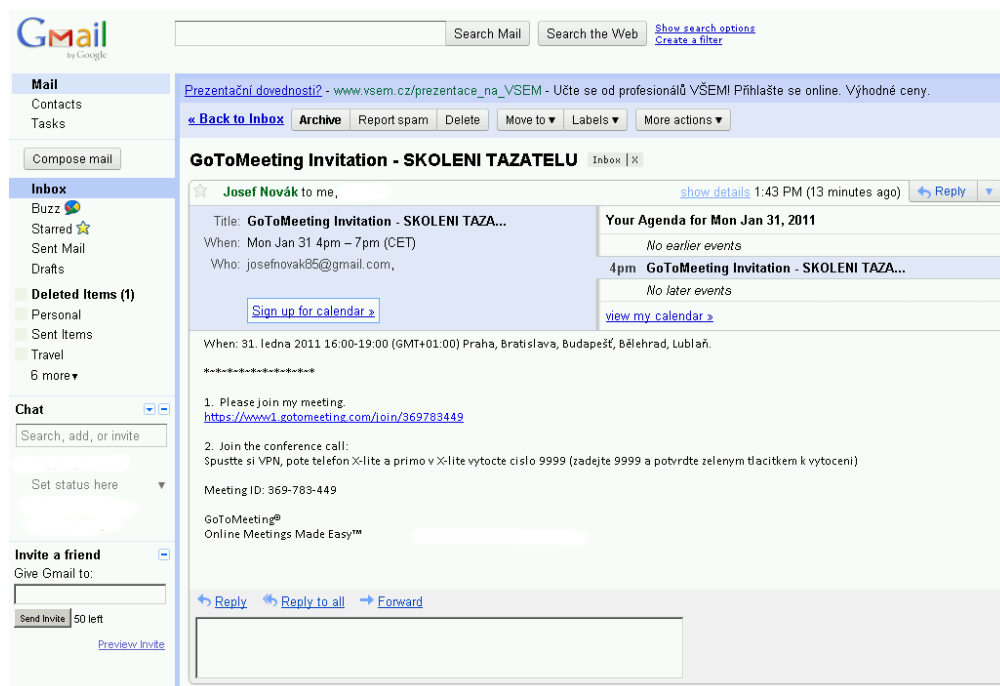
Před začátkem směny je vždy důležité zkontrolovat, zda vidíte spodní okraj programu NIPO. Pokud by byl spodní okraj posunut moc dolů, nevidíte příchozí zprávy!

## 6 Školení na projekty přes internet

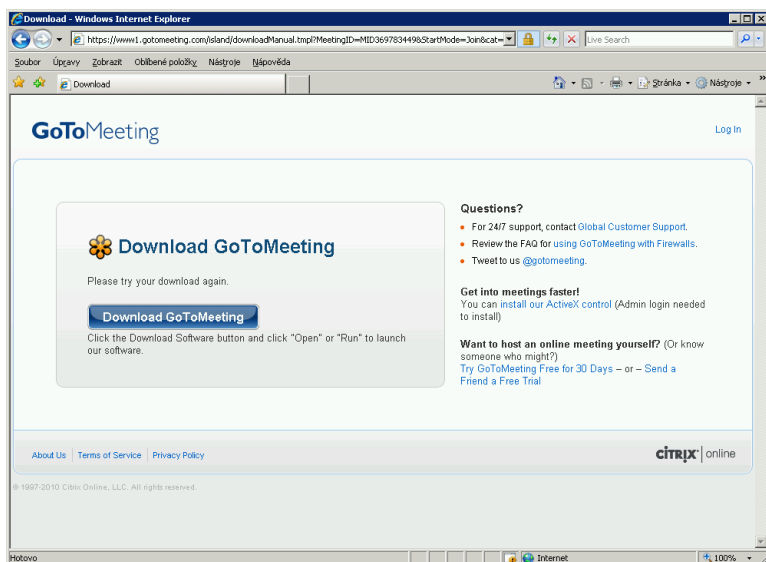
Pro zaučení do nových projektů se bude na dálku přes internet používat systém „GoToMeeting“ který umožňuje organizátorovi školení ukazovat pracovní plochu svého počítače všem účastníkům školení. Účastníci tak mohou sledovat procházení.

### 6.1 Přihlášení do programu GO TO MEETING

Odkaz na Go to meeting najdete v rezervacích (viz. kapitola 3.4). Pro každé školení je generován unikátní odkaz na program Go to meeting, proto není možné použít odkazy z předchozích školení, ale vždy počkat na nově přidaný. Pokud nám go to meeting nebude fungovat přes rezervace, což se může stát, zašle vám supervizor e-mail odkaz na internetovou adresu ve formátu <https://www1.gotomeeting.com/join/xxxxxxx> kde xxxxxxxx je 9-ti místné číslo. Ukázka příchozího emailu do schránky na službu „Gmail“ je níže:

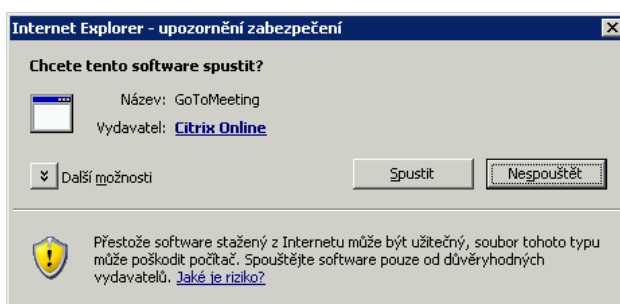
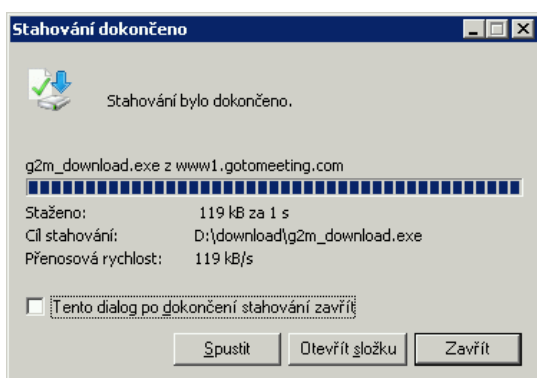


Na odkaz v e-mailu si klikněte a otevře se vám stránka, na níž se vám nabídne instalace softwaru pro sdílení prezentací. Instalace se buďto spustí automaticky, nebo si musíte kliknout na odkaz „Download Gotomeeting“ jako na obrázku níže.

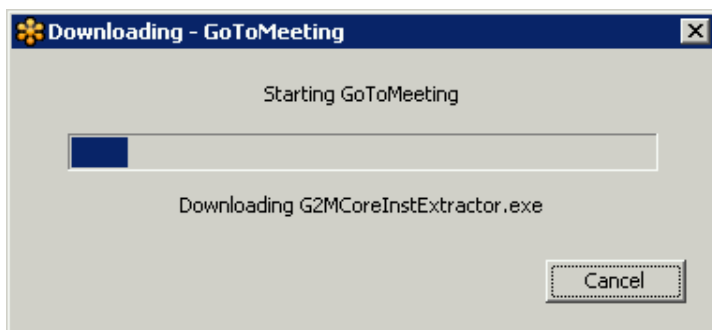


Pokud se instalace rozběhne automaticky, stačí vyčkat, maximálně v průběhu potvrdit, že povolujete instalaci softwaru.

Pokud se vám instalace musí stáhnout do počítače přes odkaz Download GoToMeeting, dejte jí po stažení spustit a vyčkejte. Pokud budete kdykoliv dotázáni zda chcete spustit software nebo nainstalovat, vše potvrzujte že „ANO“.

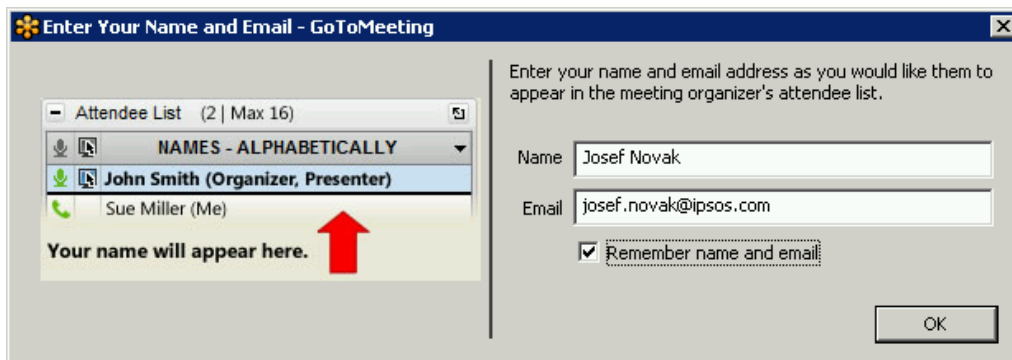


Po spuštění probíhá instalace, při té stačí vyčkat, na konci instalace se vám objeví přihlašovací obrazovka.

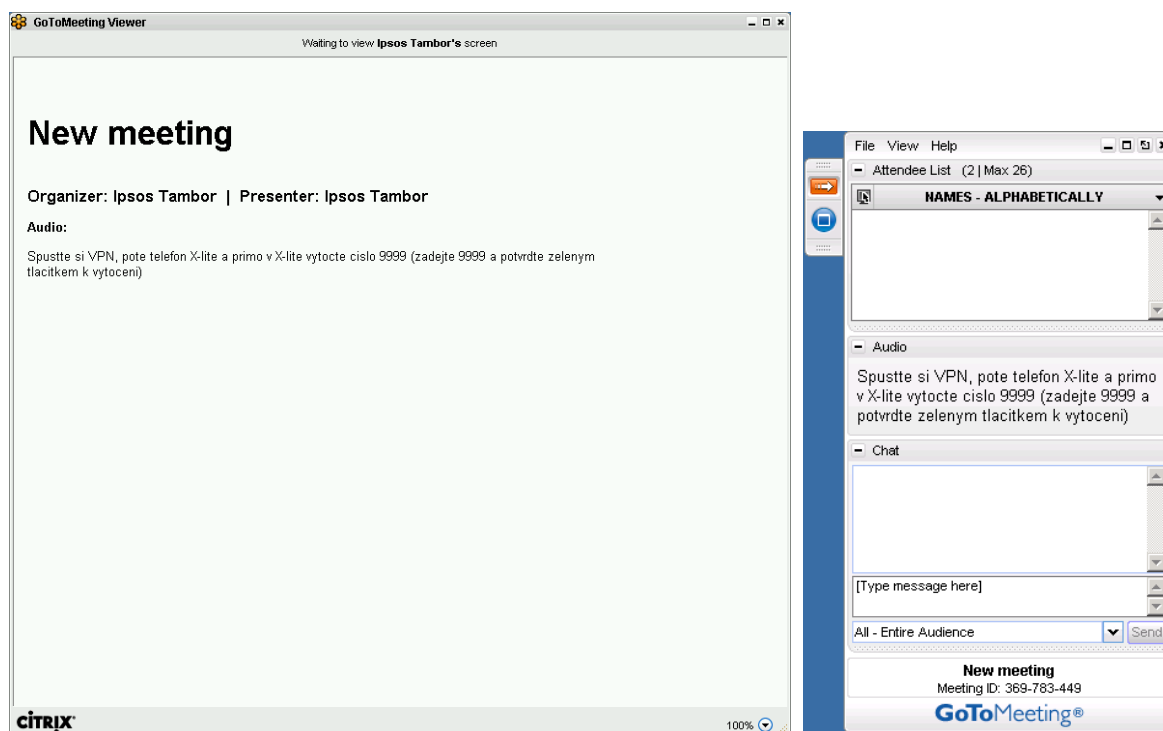


Do přihlašovací obrazovky zadejte své jméno a e-mail, aby vás v rámci školení mohl supervizor identifikovat, že jste se jej účastnili. Na ukázce se přihlašuje Josef Novák, vy zadejte samozřejmě své vlastní jméno.



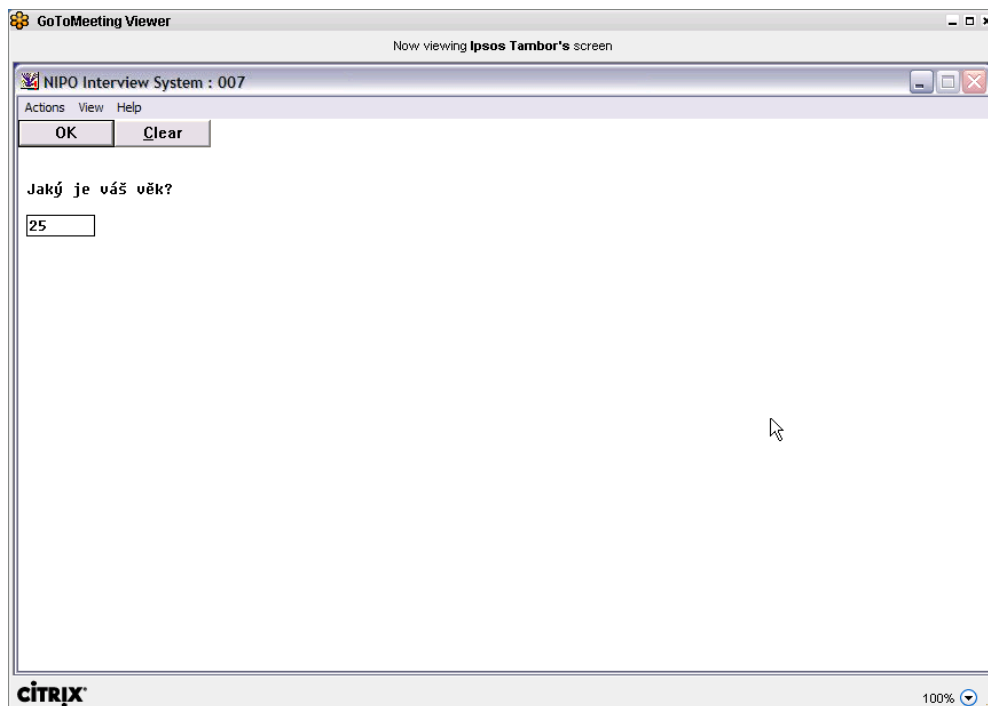


Po přihlášení vyčkejte, než se vám otevře okno se sdílením prezentací, vypadá přibližně jako na obrázku níže:



Při prvním přihlášení bude potřeba, abyste si po přihlášení v části „audio“ označili položku „mic&speakers“ – původně bude nastaveno „telephone“. Tento krok je nezbytné udělat, jinak se neuslyšíme. Dále Vás poprosíme o vypnutí mikrofону, který se po překliknutí na „mic&speakers“ objeví – stačí kliknout na zelený mikrofonek – ten se přeškrtně a nebudete rušit ostatní účastníky školení. Poté, co Vás supervizor vyzve, zda ho slyšíte v pořádku, je potřeba opět kliknout na zelený mikrofón a sdělit, že v pořádku slyšíte.

Jakmile vám supervizor začne sdílet obrazovku, ve větším okně se zobrazí to, co vám chce ukázat. Na ukázce níže je příklad, kdy vám supervizor ukazuje program s dotazníkem.



Je také možné, že vám odkaz napíšeme do message a v tomto případě se vám sám neotevře a je nutné ho opsat do internetového řádku na zadávání internetových.

## 6.2 Konferenční hovor

Pro potřeby školení byla zřízena konferenční telefonní linka, která všechny účastníky spojí do jednoho telefonického hovoru.

V programu MicroSIP zadejte číslo 9999 a potvrďte vytočení zeleným tlačítkem (nalevo od číselníku). Budete spojeni do konferenčního hovoru a můžete komunikovat se všemi ostatními účastníky.

Kvůli přehlednosti se, prosíme, snažte být potichu – nejlépe zaklikněte na MicroSIP tlačítko mikrofону a vyčkejte na připojení supervizora. Nechte mluvit supervizora, a mluvejte pouze, pokud budete přímo dotázáni, protože v telefonátu o více lidech nelze rozumět, pokud mluví příliš mnoho lidí najednou. Na konci každého konferenčního hovoru dostanete prostor pro dotazy.

## 7 Nejčastější problémy

### 7.1 MicroSIP nenaskočí do fáze „Připojeno“, příp. NIPO píše chybu spojení se serverem

Zkontrolujte, že máte zapnuté PBX a připojené (obrazovky na ikonce jsou zelené – viz sekce 3.1)

### 7.2 Při telefonování mne druhá strana vůbec neslyší.

Ověřte, že nemáte ztlumený mikrofon – to může být způsobené na dvou místech.

Prvním místem je zařízení na kabelu ke sluchátkům, některá sluchátka mají možnost ovládat hlasitost a ztlumovat mikrofon přímo na kabelu. Jednoduchá ukázka jak toto ovládání může vypadat je na následujícím obrázku:



Druhým místem může být ztlumení mikrofonu v programu MicroSIP.

Tlačítko **mikrofonu** v označené oblasti ztlumí mikrofon úplně a respondent vás nemůže slyšet. Jezdec nad tímto tlačítkem nastavuje obecnou úroveň hlasitosti mikrofonu. Zkontrolujte prosím oboje.

## 8 Další důležité pokyny pro volání z domova

- pro volání z domova je nezbytné udržovat všechny výše zmíněné pokyny
- velmi důležitá je především komunikace, na zprávy od supervizora je vždy potřeba reagovat alespoň slovy „OK + podpis“
- v době školení (zpravidla 9:00 – 9:45 a 16:00 – 16:45) je možné, že supervizora nezastihnete na telefonu – v takovém případě prosím napište zprávu do NIPA, jakmile školení bude ukončeno, ozveme se Vám
- supervizor Vás na směně vidí až ve chvíli, kdy jste přihlášení v programu NIPO (je jedno, zda ve fiktivním projektu Ipsos nebo v jiném projektu), zapnutí softwarového telefonu neznamena, že o Vás supervizor ví!
- v případě, že opravdu nevíte, co máte dělat, hlase se vždy do fiktivního projektu Ipsos, v žádném případě ne do projektů, které jste volali na minulých směnách
- je zakázáno se hlásit do projektů, které neumíte a nedostanete k jejich přihlášení pokyn
- dále je zakázáno se do projektů hlásit mimo nahlášené směny, pokud potřebujete vyřešit něco v čase, kdy nemáte nahlášenou směnu, využijte e-mail či telefon
- dopolední směnu končíte sami v 15:30, na odpolední směně vždy čekáte na zprávu o ukončení směny od supervizor (výjimku mají pouze ti operátoři, kteří pracují dopolední i odpolední směnu v daném dni – ti mohou končit bez upozornění již ve 20:00)
- pokud opakovaně nedodržíte pokyny pro volání z domova, může Vás supervizor volání z domova zakázat a budete se moci hlásit pouze na call centrum
- pokud technicky nezvládnete volání z domova, opět Vám budou zpřístupněné pouze směny na call centru