

## **Obecné informace:**

Získávání čísel:

1. Veřejně dostupné zdroje
2. Náhodně vygenerované
3. Klientská čísla

O víkendu hlásíte práci na 6 hodin supervizorovi před začátkem směny.

Nejčastější dotazy najdete v manuálu "Jak reagovat na dotazy respondentů"

Za měsíc si můžete vydělat pouze částku 10 000 Kč, pro větší výdělek musíte přejít na živnost.

## **Programy:**

1. Ústředna PBX – Před voláním se k ní musíte přihlásit.
2. MicroSIP – Softwarový telefon přes který voláte.
3. NIPO instruktážní verze – verze pro testování projektu po školení.
4. NIPO verze k dotazování – zde se vyplňují dotazníky s respondenty.
5. Fiktivní projekt Ipsos – komunikace se supervizorem, při školení, vyhazuje Vás projekt, nevíte, co máte dělat.
6. Catiex – adresa: [catiex.tambor.cz](http://catiex.tambor.cz)

Slouží k: nahlašování směn, kontrola časů, zjištění čísla projektu a připojení k ústředně PBX

Veškeré programy si budete instalovat sami přes Catiex. Pod Záložkou Volání z domova najdete instalační balíček a video s návodem pro jeho stažení.

## **Začátek směny:**

1. Zapnout Catiex a připojit se na PBX ústřednu.
2. Zapnout MicroSIP.
3. Najít si číslo projektu v Catiexu.
4. Přihlásíte se do NIPA do konkrétního projektu nebo fiktivního projektu Ipsos.

Školení: nahrávku (obrázek v dané směně), Go to meeting (odkaz v dané směně) a konferenční hovor (9999 přes MicroSIP).

## **NIPO:**

Instruktážní verze: pouze číslo projektu

Verze k dotazování: 1. číslo projektu, 2. tazatelské číslo a 3. potvrzení jména

Zprávy:

Krátká zpráva: zobrazí se přímo v NIPU

Dlouhá zpráva: v NIPU se zobrazí hláška message from master – musíte si ji vyzvednout a po přečtení smazat.

Zprávy posíláte vy přes actions send message

## **Průběh směny:**

1. Průběžně kontroluji zprávy v NIPO a potvrdím přijetí každé z nich
2. Pokud mě NIPO „vyhodí“, zkusím se nahlásit ještě jednou, když to nejde, přihlásím se do ostré verze fiktivního projektu „Ipsos“, napíšu zprávu a pokud se mi nikdo delší dobu neozve s pokyny, volám na pevnou linku do call centra

## **Catiex:**

1. Vyplnit krátkou registraci
2. Zapnout Ex a vyplnit osobní údaje
3. Vytisknout smlouvu (poslat před první směnou, nebo o ní poprosit před začátkem první směny na call centru)

Kdykoliv si nebudete vědět rady, volejte, prosím, na 226513285.