

MANUÁL PRO VOLÁNÍ Z DOMOVA

OBSAH

MANUÁL PRO VOLÁNÍ Z DOMOVA	2
CO POŘEBUJI, ABYCH MOHL VOLAT?	2
ZAČÁTEK SMĚNY	2
Jaký projekt budu volat?	2
Školení do projektu	3
Testovací verze CATI Client	3
Response kódy (RC).....	4
PRŮBĚH SMĚNY	5
Systém CATI Client	5
Přihlášení do projektu	5
První přihlášení do programu – aktivace telefonu.....	6
Práce s programem	7
Komunikace se supervizí	8
Přístup k chatu (LB_chat)	9
Hromadná komunikace	9
Automatické vytáčení	10
KONEC SMĚNY	10

MANUÁL PRO VOLÁNÍ Z DOMOVA

- Tento návod obsahuje důležité kroky pro úspěšné volání z domova
- Abyste mohli nastoupit na směnu v daný den, musíte být přihlášení skrze rezervační systém v Catiexu
- V případě jakýchkoliv problémů/dotazů pište na email cati@ipsos.cz

CO POŘEBUJI, ABYCH MOHL VOLAT?



- Vlastní počítač
- Pevné internetové připojení
- Sluchátka s mikrofonom
- Mít nastavený profil uživatele v Catiexu a Exu
- Mít podepsanou smlouvu

ZAČÁTEK SMĚNY

- Pro lepší přehlednost můžeme začátek směny rozdělit do následujících kroků:

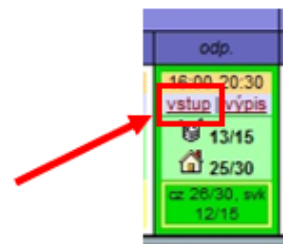
1. Zjistíte, jaký projekt budete volat
2. Do projektu budete vyškoleni (pokud projekt neumíte)
3. Projdete si testovací verzi dotazníku (pokud projekt neumíte)
4. Zahájíte volání v ostré verzi dotazníku

Jaký projekt budu volat?

- Projekt Vám bude přidělen přibližně 5 minut před začátkem směny
- Musíte otevřít detail směny v Catiexu, kde naleznete číslo projektu, odkaz na školení či doplňující instrukce

Před začátkem každé směny si musíte nejprve zobrazit detail dané směny!

1. V Catiexu si otevřete záložku „Rezervace“
2. Detail směny otevřete přes tlačítko „Vstup“
3. Pokud nevidíte žádný projekt, stránku průběžně přes tlačítko F5 aktualizujte



Každá buňka má svůj význam

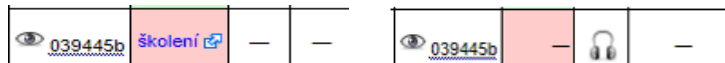
- **Volání z domova** – zde uvidíte své jméno
- **Extra** – pokud napíšete nějakou poznámku ke směně, zde se propíše
- **Projekt** – číselné označení projektu, který budete volat
- **Školení** – buňka svítí **červeně** = projekt jste nevolali, nebo **zeleně OK** = projekt jste volali
- **Nahr.** – pokud budete školeni pomocí nahrávky, zde bude symbol sluchátek
- **Pozn.** – Případná poznámka k dané směně

#	Volání z domova	Extra	Projekt	Školení	Nahr.	Pozn.
1	rezervováno			—	—	—

Přidělení projektu

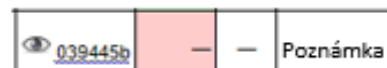
A) Školení do projektu

- Buňka „Školení“ svítí červeně a máte zde modrý odkaz „školení“ nebo symbol sluchátek
- Klikněte na odkaz nebo na sluchátka se školení otevře
- Školení probíhá online přes Microsoft Teams nebo formou videonahrávky
- Nic nemusíte instalovat, školení se otevře v aplikaci nebo v internetovém prohlížeči



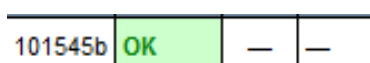
B) Nové instrukce k projektu

- V buňce „Pozn.“ naleznete informace od supervizora
- Poznámku si přečtete a postupujte dle psaných instrukcí



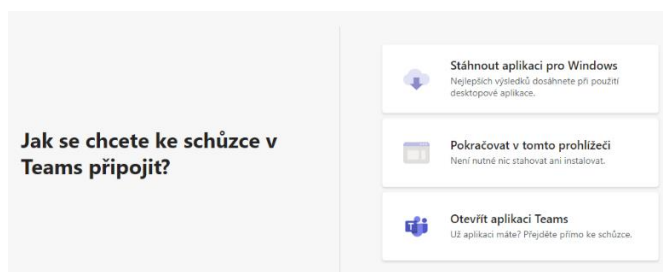
C) Projekt umíte a můžete jít volat

- Buňka „Školení“ svítí zeleně
- Projekt již umíte a můžete jít volat



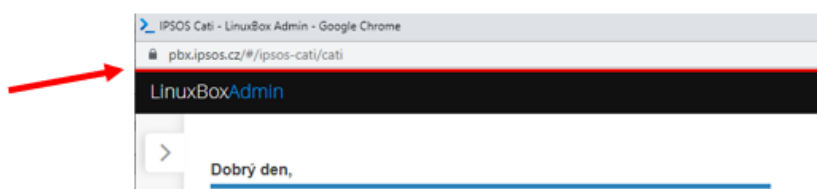
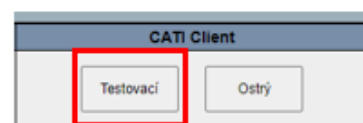
Školení do projektu

- Do nových projektů jste školeni na začátku směny
- Prosím, na školení se přihlašujte včas, aby nedocházelo ke zbytečným prodlevám
- Školení probíhá na online schůzce přes aplikaci Microsoft Teams nebo skrze nahrávku (ikona sluchátek)
- Aplikaci Microsoft Teams si nemusíte stahovat, schůzky se můžete účastnit i přes internetový prohlížeč
- Na schůzku se připojujete s vypnutým mikrofonem a vyčkáte na zahájení školení



Testovací verze CATI Client

- Po každém školení musíte nejprve do instruktážní verze, kterou si procházíte sami
- Vyplňovaná data nejsou ukládána, proto zkoušejte u otázek všechny varianty odpovědi
- Dotazník naleznete v Catiexu pod záložkou „CATI Client“
- Testovací dotazník u daného projektu kliknutím otevřete
- V horní části programu uvidíte červenou linku, která v ostré verzi není



Response kódy (RC)

- Každý hovor, při kterém nevyplníte dotazník, nebo Vám respondent nevytáhne v rekrutační části dotazníku, je potřeba zakódovat správným kódem, abychom věděli, co se s daným číslem dělo.
- Je potřeba kódovat správně. Podle toho, jaký RC danému kontaktu přiřadíte, se poté s kontakty dále pracuje.
- Mějte prosím na paměti, že dobré kódování děláte také kvůli sobě.
- V projektech se mohou objevovat dodatečné RC, se kterými budete seznámeni na daných školení do projektů.

Význam jednotlivých RC

- **RC 2. Záznamník** – použijete ve chvíli, kdy se ozve nahraný vzkaz (např. volaný účastník právě není dostupný; volané číslo je mimo provoz apod.) Záznamník okamžitě zavěšujte! Poslouchání záznamníků a chybových hlášek je bráno jako hrubé porušení pravidel.
- **RC 3. Obsazeno** – telefon hned od začátku krátce tutá, případně se může ozvat nahraný vzkaz „volaný účastník právě hovoří...“.
- **RC 4. Nikdo nezvedá** – telefon cca 30 vteřin zvoní, a poté začne tutat krátkým tónem. Takový hovor není potřeba zavěšovat, cca po 35 vteřinách se hovor zavěsí sám.
- **RC 5. Špatné číslo** (volané číslo neexistuje) – zde prosím kódovat opravdu pouze neexistující čísla. Může se ozvat nahraný vzkaz „volané číslo neexistuje...“, „zadali jste nesprávné číslo...“, případně melodie „ovčáci“ apod. V některých případech dokáže systém sám vyhodnotit, že se jedná o neexistující číslo. V případě, že je k dispozici ještě druhé číslo, tak ho automaticky vytočí. V případě, že to nerozezná sám a Vy zadáte RC 5 a je k dispozici ještě druhé číslo, tak systém nabídne k volání to druhé.
- **RC 6. Odložený hovor** – v případě, že respondent nemá nyní prostor či je váhavý, je nutné se vždy aktivně doptávat na možnost zavolat ve vhodnější chvíli. V takovém případě se objeví tabulka ke sjednání dalšího volání:

- Máte možnost změnit datum, čas, telefonní číslo nebo napsat poznámku.
 - Pro změnu data kliknete na kalendář, kde vyberete den. Datum nejde přepsat ručně.
 - Pro změnu času klikáte na šipky nebo využijete kolečko myši. Čas nejde přepsat ručně a posouvá se o 15 minut. Hovory systém přiřazuje o 10 minut dříve.
 - Pro změnu čísla použijete pole „Nové číslo“
 - Pro zapsání poznámky využijete pole „Poznámka“
 - Vše potvrdíte tlačítkem OK
 - Pro zrušení použijte křížek „Zrušit“
- **RC 7. Odložený hovor** – funguje stejně jako RC 6, ale použijete ho ve chvíli, kdy jste do dotazníku již zaznamenali nějaké respondentovy odpovědi a ten musel z nějakého důvodu dotazník přerušit. Dotazník poté začne na otázce, u které jste skončili. S tím souvisí další důležitá věc – může se Vám stát, že po spojení s respondentem Vám nenajede úvod dotazníku, ale přímo nějaká otázka – to v případě, že Vám přijde právě takovýto „rozdělaný“ dotazník. Poté se představíte podle úvodu, který vidíte před zvednutím kontaktu a respondenta požádáte o dokončení dotazníku.

- **RC 8. Odmítl rozhovor (aktuálně)** – zde kódujete respondenty, kteří řeknou, že dotazník vyplnit nechtějí teď, ani žádný jiný den – takové kontakty již volat nebudeme.
- **RC 9. Odmítl rozhovor (nikdy nechce být již kontaktován)** – zde kódujete velmi naštvané respondenty (křičí, vyhrožují). V případě, že výslovně požádá o vymazání z databáze, tak kontakt musíte poslat supervizorovi.
- **RC 13. Na tomto čísle je jiná firma** – používá se převážně na dopoledních směnách, kdy voláte do firem a máte ověřovat jejich názvy (tuto informaci dostanete na školení do daného projektu). Podle údajů se máte dovolat do firmy „Alfa s. r. o.“ ale na telefonu sídlí firma „Beta a. s.“ – poté se omluvíte a kódujete RC 13
- **RC 14. Na tomto čísle je jiná domácnost** – stejný případ jako RC 13 – jen pro domácnost. Máte volat paní Novákovou a na telefonu se ozve paní Vomáčková, která paní Novákovou vůbec nezná.
- **RC 15. Voláme firmu – je tam byt (a naopak)** – informaci o tom, zda voláme firmy nebo fyzické osoby se dozvíte na školení do jednotlivých projektů.
- **RC 16. Mimo cílovou skupinu** – kódujete u respondentů, kteří nemluví česky/slovensky. Na ostatní případy použití tohoto RC budete upozorněni na školení do jednotlivých projektů.
- **RC 17. Již dotazován** – pokud respondent tvrdí, že stejný dotazník v nedávné době již vyplnil. Prosím, pozor na informaci: „Už jsem s někým od Vás mluvil“ toto neznamená, že dotazník vyplnil, ale mohl se domluvit na jiném termínu. Je potřeba se na to pořádně doptat.
- **RC 70. Odvolání souhlasu** – Využijete u respondentů, které oslovujete na základě předchozího kontaktu a souhlasu s ponecháním a nyní tento souhlas odvolává
- **RC 80 Nekontaktovat klientem** – využijete u klientské databáze, pokud respondent/klient vyžaduje odvolat souhlas a nechce být nadále kontaktován danou společností

PRŮBĚH SMĚNY

- Poté, co jste absolvovali školení a prošli si instruktážní verzí, zahájíte volání v ostré verzi projektu
- K volání využíváte systém **CATI Client**
- Dále doporučujeme využívat prohlížeč Google chrome, skrze který volá většina tazatelů

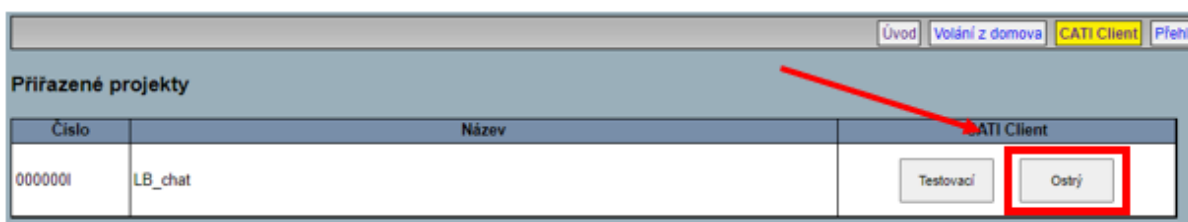
System CATI Client

- System CATI Client je součástí Catiexu, záložka „CATI Client“
- Je aktivní až v momentě, kdy Vám supervizor zadá projekt do rezervace
- Vždy musíte být přihlášení v rezervaci na směně v daný den, aby Vám byl projekt přidělen



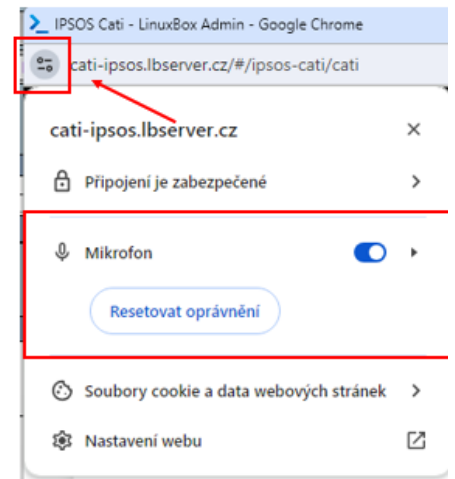
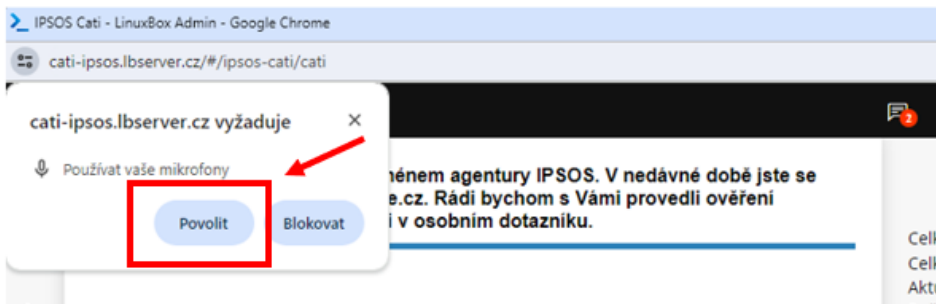
Přihlášení do projektu

- Po otevření záložky v Catiexu uvidíte přiřazené projekty
- Je nutné přihlásit se do správného přiřazeného projektu, můžete jich mít více
- Kliknutím na „Ostrý“ spustíte dotazník ve verzi k dotazování



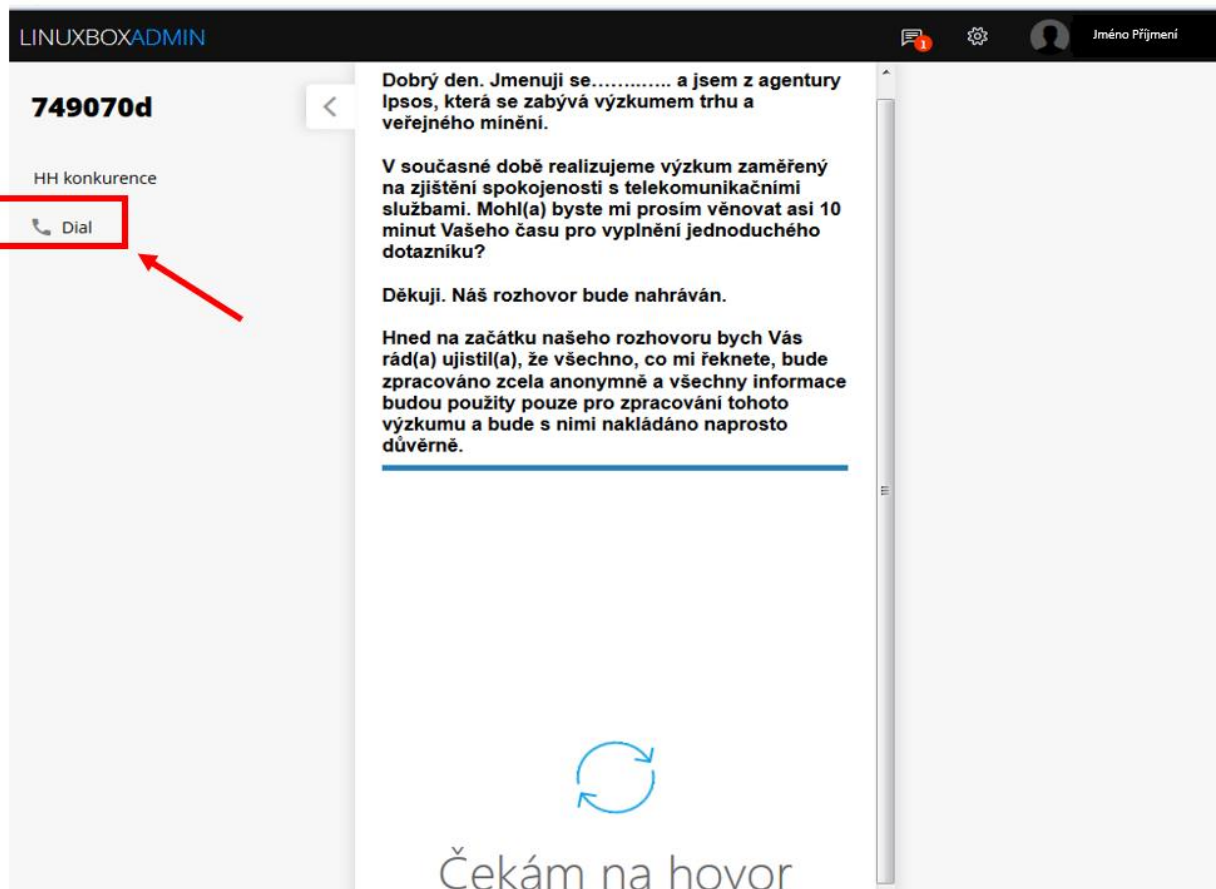
První přihlášení do programu – aktivace telefonu

- Při prvním přihlášení do ostré verze projektu je nutné provést aktivaci telefonu a povolení mikrofonu
- Stačí provést tyto kroky:
 1. V levém horním rohu je povolit používání mikrofonu přes tlačítko „Povolit“
 2. Pokud Vám stránka nezobrazí povolení mikrofonu sama, stačí kliknout na ikonu dvou čar v levém horním rohu a mikrofon povolit tam
 3. Aby se aktivoval i samotný telefon, je nutné stránku obnovit zmáčknutím tlačítka F5 na klávesnici nebo kliknout do pole pro URL a zmáčknout na klávesnici „Enter“.



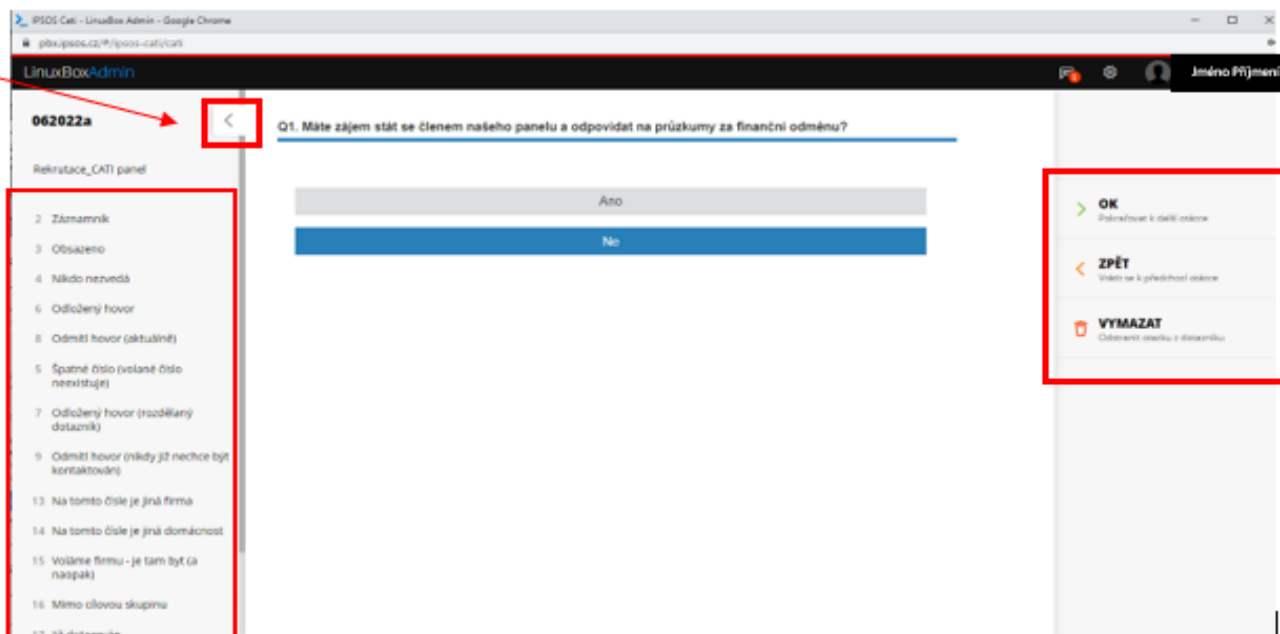
Práce s programem

- Po vstupu do ostré verze uvidíte úvod, hlášku „čekám na hovor“ a modré kolečko
- Hláška „čekám na hovor“ po zvednutí hovoru respondentem zmizí

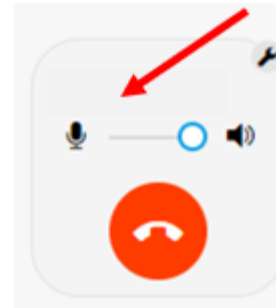
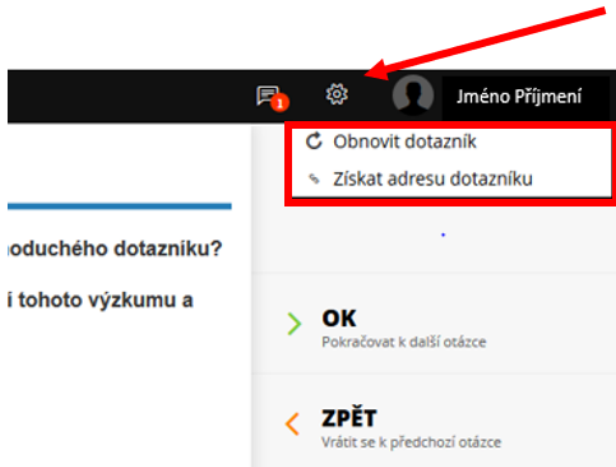


- Než respondent zvedne telefon, budete mít omezenou nabídku Response kódů (RC 2, 3, 4, 5). Pomocí těchto kódů musíte označit, zda jde o záznamník, obsazené číslo, neexistující číslo či jen nikdo nezvedá.
- Po zvednutí hovoru se nabídka rozšíří o další potřebné Response kódy.
- Kódy mohou být schované pod šipkovou roletkou, na kterou stačí myší najet a nabídka se zobrazí
- Začnou být také aktivní tlačítka „OK“ a ZPĚT“, kterými se v dotazníku pohybujete
- V dotazníku nemůžete postupovat bez toho, aniž by byla vyplněná odpověď

Zobrazení RC



- V případě, že Vám nepůjde zaznačit odpověď, zbledlá obrazovka či zmizí nějaké tlačítko, přes ozubené kolečko v horní liště kliknete na možnost „Obnovit dotazník“. Pokud by to nepomohlo, můžete kliknout na „Získat adresu dotazníku“ a otevřít dotazník v jiném okně a pokračovat ve vyplňování
- V pravém dolním rohu máte ikonu telefonu, kde můžete ovládat hlasitost zvuku a mikrofonu
- V případě nějaké naléhavé situace nebo potřeby si odkašlat, mikrofon ztlumíte kliknutím na levou ikonu



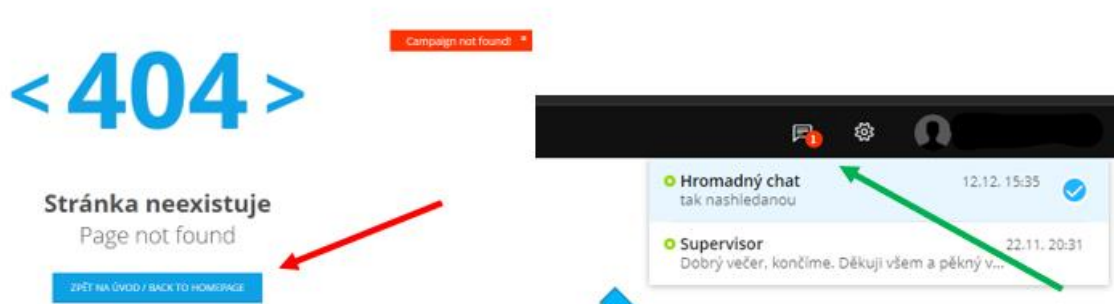
Komunikace se supervizí

- V programu pomocí chatu, který naleznete v horní liště
- Příchozí zpráva se zobrazí červenou notifikací
- V chatu zůstává historie zpráv, můžete se tedy podívat na zprávy i zpětně
- Pro otevření zprávy stačí kliknout na ikonu chatu a zobrazí se nové okno ke komunikaci
- Opět platí, že na každou zprávu musíte reagovat potvrzením o přečtení



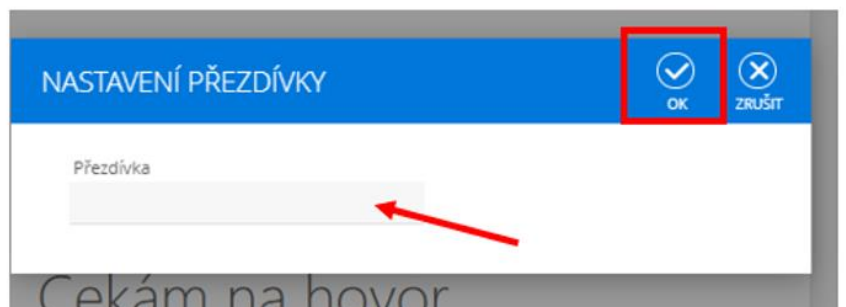
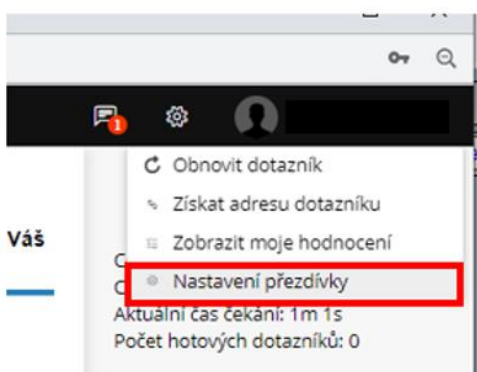
Přístup k chatu (LB_chat)

- Projekt „LB_chat“ naleznete v Catiexu, pod záložkou CATI Client
- Slouží k přístupu do chatu i v případě, že nemáte přidělený klasický projekt
- Pokud by se Vám objevila hláška "404 - Stránka neexistuje", stačí kliknout na pole „Zpět na úvod“
- Chat budete mít k dispozici v horní liště, jako jste zvyklí z klasických projektů.



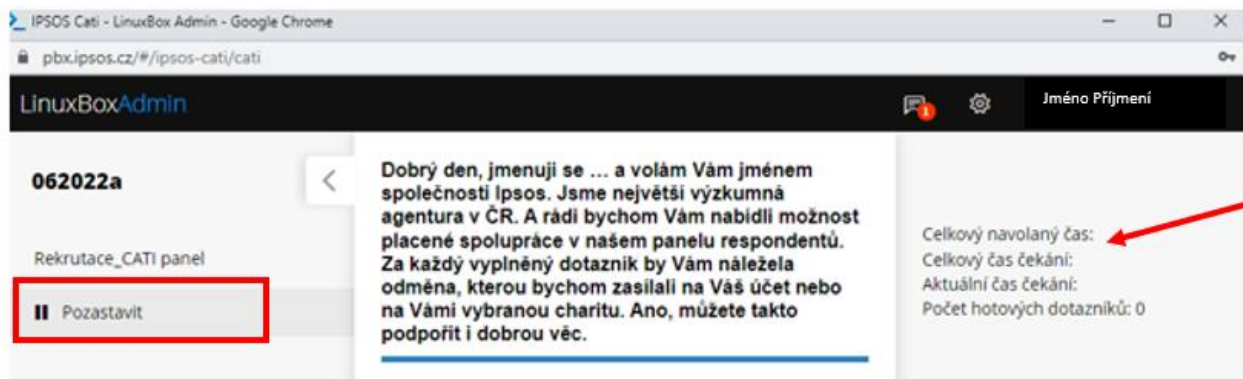
Hromadná komunikace

- V programu naleznete i hromadný chat s ostatními tazateli
- Ve hromadném chatu můžete vystupovat pod přezdívkou, kterou si nastavíte
- Chat slouží pro společné konzultování projektů nebo se můžete ostatních zeptat na nějakou situaci, u které nevíte, jak reagovat. Supervize je bohužel někdy zaneprázdněna a na zprávu nemůže hned reagovat a takto si můžete poradit i rychleji mezi sebou.
- Prosím, neposílejte tam žádná telefonní čísla nebo nějaké informace ke konkrétnímu respondentovi. To vždy posílejte pouze do chatu na supervizi.



Automatické vytáčení

- V dotazníku se můžete s automatickým vytáčením, které pouze spustíte
- Čísla jsou předvytáčena automaticky, jen čekáte na spojení s respondentem
- Po dokončení vyzvednutého hovoru jej přes tlačítko „pokračovat“ opět spustíte
- Vytáčení můžete také příslušným tlačítkem pozastavit
- Prodlevy, které při takovém vytáčení vznikají, vidíte v Catiexu pod záložkou „přehledy“ v buňce Σčasček.
- V bočním panelu můžete tento časový prostož a celkový navolaný čas sledovat



KONEC SMĚNY

- Dopolodní směnu končíte sami v 15:30
- Odpolední směnu zprávou v programu končí supervizor
- V případě celodenní směny v daném dni můžete končit bez upozornění již ve 20:00
- Na konci směny je potřeba odhlásit se z programů pro volání
- Z programu CATI Client se odhlásíte tlačítkem „Odhlásit se“, které naleznete pod Vaším jménem

