

# AVON

the company for women

S namjerom da poboljšamo usluge i kako bi naši članovi imali što bolju uslugu i što više različitih načina za predaju narudžbe, od C02/2010 uvodimo dodatnu pogodnost

## Predaja narudžbi putem govornog automata (IVR naručivanje)

### 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 (033/55 66 55) **pritiskom 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.**

Prilikom poziva na broj Info linije (033/55 66 55) Član Kluba će imati sljedeće mogućnost:

- **Pritiskom na tipku 1** odaberite lične informacije
- **Pritiskom na tipku 2** odaberite opće informacije (specijalne ponude, najnovije ponude, pogreške u katalogu/kampanji)
- **Pritiskom na tipku 0** poziv će automatski biti preusmjeren prvom slobodnom operateru Info linije

**Ukoliko odaberete lične informacije (IVR govorna usluga), ukucajte svoju člansku šifru (nalazi se na svakoj fakturi).**



# AVON

the company for women

Nakon što ukucate člansku šifru imate sljedeće mogućnosti:

- **Pritiskom na tipku 1** – informacije o stanju računa,
- **Pritiskom na tipku 2** – informacije o datumu dostave zadnje narudžbe,
- **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,
- **I 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 vam tražiti da ukucate svoju lozinku.

Za kreiranje lozinke se prvo morate obratiti operateru Info linije.

Operater Info linije vam jedini može kreirati i resetirati lozinku.

Nakon što ukucate lozinku biti će vam ponuđene sljedeće 2 opcije:

- Birajte 1 za regularnu narudžbu
- Birajte 2 za dopunu narudžbe

**NAPOMENA:** Dopunu narudžbe predajete **samo** ukoliko ste već za budući unos predali regularnu narudžbu.

Za redovnu adresu dostave molimo vas pritisnite 1, za privremenu dostavu u Avon centar molimo vas pritisnite 2

Nakon što odaberete jednu od gore navedenih opcija (regularna narudžba ili dopuna), automat će vas odmah obavijestiti koja je aktualna kampanja, odnosno po kojoj kampanji ćete predati narudžbu.

Zatim će vas automat tražiti da odaberete mjesto dostave narudžbe i ponudiće vam sljedeće opcije:

- Birajte 1 za redovnu adresu dostave (adresa iz sistema)
- Birajte 2 za privremenu dostavu u Avon centar



# AVON

the company for women

Ukoliko odaberete Avon centar, u prilogu možete pronaći brojeve svih Avonovih centara:

Broj Avon Centra	Zona	Grad
0011	001	SARAJEVO
0021	002	SARAJEVO
0031	003	ZENICA
0041	004	TUZLA
0051	005	MOSTAR
0061	006	BANJA LUKA
0071	007	BIHAĆ
0081	008	BIJELJINA
0082	008	UGLJEVIK
0091	009	ISTOČNO SARAJEVO
0092	009	PALE
0093	009	SOKOLAC
0094	009	ROGATICA
0095	009	VIŠEGRAD
0096	009	GORAŽDE
0097	009	FOČA-SRBINJE
0101	010	DOBOJ
0103	010	MODRIČA
0104	010	ŠAMAC
0106	010	DERVENTA
0111	011	BUGOJNO
0121	012	LAKTAŠI
0122	012	PRIJEDOR
0131	013	TEŠANJ
0134	013	ZAVIDOVIĆI
0141	014	BRČKO

Potom će vam automat tražiti da unesete šifru proizvoda i količinu.

Nakon što ste unijeli sve šifre proizvoda i količine, morate pritisnuti \* (zvjezdicu) za završetak unosa proizvoda.



# AVON

the company for women

## **VAŽNO!!!**

Kod unosa narudžbe putem IVR-a, ne smijete višestruko unijeti istu šifru proizvoda, jer ju sistem **neće sačuvati**.

Sistem će višestruko unijetu šifru zapamtiti samo jednom i to količinu koju ste zadnju unijeli.

\*\*Npr. ako unesete narudžbu na sljedeći način:

**Šifra 00117 - količina 03**, šifra 07260 - količina 01, **šifra 00117 - količina 01**.

\*\*Sistem će narudžbu zapamtiti ovako:

Šifra 07260 – količina 01, šifra 00117 – količina 01.

Znači zapamtiti će samo zadnju količinu proizvoda koji smo višestruko unijeli.

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 šifre proizvoda, tada pritisnite 1 za preslušavanje narudžbe.

Ukoliko želite još nešto dodati u narudžbu, tada pritisnite 2 za promjenu narudžbe.

Ukoliko ste preslušali narudžbu i želite je 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 nazad na glavni meni.

## **PREDNOSTI NOVE AVONOVE TELEFONSKE USLUGE:**

Kako bi našim Članovima Kluba, uz internet i sms naručivanje, omogućili što više različitih načina za predavanje narudžbi i time ujedno pružili što bolju uslugu, uvodimo još jednu dodatnu uslugu koja je idealna za svakog Avon člana.

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

