**Štruktúra IVR OLO a.s.**

**03 2020**

**0**

**Mimoriadna informácia**

0.1

Prepojenie na pracovníka

**Voľba 7**

**(skrytá voľba)**

VIP linka - priame presmerovanie napracovníka.

**02 50 110 111**

**6**

**(rezervované)**

**Pre mimoriadne aktivity a nové služby**

6.1.

Všeobecné informácie

6.2.

Prepojenie

na pracovníka

**5**

**(rezervované)**

**Pre mimoriadne aktivity a nové služby**

5.1.

Všeobecné informácie

5.2.

Prepojenie na pracovníka

**2**

**Nahlásenie nedodržania termínu, kvality odvozu a poškodenej nádoby**

2.1

Zanechanie odkazu

2.2.1

Prepojenie na pracovníka

4.1

Všeobecné informácie

**4**

**Zberný dvor**

4.2

Adresa a otváracie hodiny

4.1.1

Prepojenie na pracovníka

**1**

**Zapojenie, zmena v systéme zberu odpadu a úhrady poplatkov.**

1.1.3

Poslať SMS kontakt na magistrát

1.1.2

Zopakovanie adresy a stránkových hodín Magistrátu

**1.2.**

**TZ**

1.1.1

Všeobecné informácie

3.2

OLO TAXI všeobecné info

**3**

**Objednanie jednorazových služieb**

**(ako mimoriadny odvoz odpadu, OLO taxi a ostatné služby)**

3.1

Mimoriadny odvoz

3.2.1

Prepojenie na pracovníka

**1.1**

**ZKO**

1.2

Prepojenie na pracovníka

3.3

VKK a odvoz Iveco

Prepojenie na pracovníka

3.4

Ostatné služby

Poznámky

* Žlté polia označujú možnosti prepojenia na pracovníka. V ostatných prípadoch je nahraná informácia pre zákazníka. Štatisticky sa vyhodnocujú zvlášť, aj spoločné SLA. Mimo pracovných hodín IVR poskytne možnosť zanechania odkazu, ktorý sa pošle mailom na zakazka@olo.sk
* Oranžové polia zapína/vypína v prípade potreby. V prípade mimoriadnych udalostí prioritne zapína hlásku „0“. V prípade spustenia nových produktov a služieb, prípadne obchodno-marketingových kampaní voľby 5 – 6, ich text OLO doplní podľa potreby. Z dôvodu komplexnosti prípravy sme pre voľby 5 a 6 predpripravili schému všeobecné informácie a prepojenie na pracovníka.
* Úvodnú hlásku je možné manažovať (nahrať, zapnúť, vypnúť) priamo z kancelárie OLO a.s. Ostatné hlásky administruje dodávateľ služby.
* Na akomkoľvek mieste v strome (okrem prvej úrovne a úrovne “čakanie na pracovníka“) je po prehraní informácie a stlačení voľby 8 možnosť zopakovania správy.
* Na akomkoľvek mieste v strome (okrem prvej úrovne a úrovne “čakanie na pracovníka“) je po stlačení voľby 9 možnosť návratu o krok späť.
* V prípade obsadenosti pracovníkov zákazník dostane po určitom čase možnosť stlačiť 1 pre zanechanie odkazu.
* Mimoriadne správy a hlásky je možné nahrávať a implementovať aj formou „text to speach“

Vypracoval: