

# Manuál pro dovolání do Telefónica O2 Czech Republic

**800 330 033** (\* 83 určené pro volání z mobilních telefonů s tarifem od TO2) - Na této lince je místo standardních IVR voleb zavedena služba „Systém pro rozpoznávání lidského hlasu“, který dle Vámi sděleného požadavku provede směrování hovorů na specialistu, pokud je tento systém zahlcen dostáváte volby IVR viz schéma IVR.

## JAK OHLAŠOVAT POŽADAVEK TÝKAJÍCÍ SE PORUCHY INTERNETOVÉ KONEKTIVITY PRO KNIHOVNU PŘES DATOVOU LINKU

Systému pro rozpoznávání lidského hlasu hlásit:

### **PORUCHA FIXNÍ DATOVÉ SLUŽBY**

## JAK OHLAŠOVAT POŽADAVEK TÝKAJÍCÍ SE PORUCHY INTERNETOVÉ KONEKTIVITY PRO KNIHOVNU PŘES ADSL KONEKTIVITU

Systému pro rozpoznávání lidského hlasu hlásit:

### **PORUCHA INTERNETU ADSL**

## Kontaktní údaje pro ohlášení poruchy datových fixních služeb

- **bezplatná Zelená linka: 800 33 00 33 nebo \*83**, volba 3 / ohlášení poruchy/volba 3 Datové a ostatní internetové služby
- **kontaktní emailová adresa** pro ohlášení poruchy: [sd@o2.com](mailto:sd@o2.com)

### **Možnost přijetí požadavku různými komunikačními kanály:**

- prostřednictvím telefonu při znalosti kódu pro komunikaci s O2
- elektronickou poštou (e-mailem)
- nahlašovateli je sděleno číslo PL (poruchového lístku), předpokládaný cílový termín pro obnovení služby a informace pravděpodobné příčiny, pokud je známa například z hlášení o hromadném výpadku služeb

### **Vstupní informace, které specialista BSD potřebuje při ohlášení poruchy**

- Identifikace služby (například CASE ID, IP DNA, číslo okruhu, telefonní číslo.)
- Adresa umístění služby
- Informace o provedené kontrole napájení
- Status koncového zařízení – UP/Down
- Informaci o restartování koncového zařízení a zařízení v LAN
- Informaci o provedené kontrole LAN
- Popis projevu poruchy
- Okolnosti poruchy
- Kontaktní osobu pro součinnost na místě a definici doby pro součinnost
- Číslo poruchového lístku zákazníka (není podmínkou nabrání Incidentu)
- Kontakty na ohlašovatele poruchy

## **Kontaktní údaje pro ohlášení poruchy hlasových služeb nebo ADSL**

- **bezplatná Zelená linka: 800 33 00 33 nebo \*83**
- volba v IVR 3 Pro poruchy / podvolba 1 Porucha pevné linky a ADSL
- pokud jste dotazováni „Systémem pro rozpoznávání lidského hlasu“, sdělte: **PORUCHA INTERNETU ADSL**

### **PORUCHA FIXNÍ HLASOVÉ LINKY**

poté budete spojení se specialistou.

## **Kontaktní údaje pro ohlášení poruchy mobilních služeb (CDMA, GPRS, mobilní volání a další)**

- **bezplatná Zelená linka: 800 33 00 33 nebo \*83**
- volba v IVR 3 Pro poruchy / podvolba 2 Mobilní poruchy
- pokud jste dotazováni „Systémem pro rozpoznávání lidského hlasu“, sdělte: **PORUCHA MOBILNÍ SLUŽBY**, poté budete spojení se specialistou.
- **kontaktní emailová adresa pro ohlášení poruchy: [samosprava@o2.com](mailto:samosprava@o2.com)**

## **Kontaktní údaje pro řešení obchodních požadavků týkajících se služeb, reklamací, fakturace**

- **bezplatná Zelená linka: 800 33 00 33 nebo \*83**
- volba v IVR 1 faktury
- volba v IVR 2 pro služby / podvolby dle typu požadavku
- pokud jste dotazováni „Systémem pro rozpoznávání lidského hlasu“, sdělte heslovitě Váš požadavek; pokud nebude úplný, systém se Vás zeptá na doplnění informací k požadavku, poté budete spojení se specialistou.
- **kontaktní emailová adresa pro řešení obchodních požadavků týkajících se služeb, reklamací, fakturace: [samosprava@o2.com](mailto:samosprava@o2.com)**

## Schéma IVR linky pro Veřejnou správu 800 33 00 33

