

## راهنمای استفاده از کال سنتر

- ۱- بخش اطلاعات پایه مشتریان - تعریف سوالات امنیتی برای مشتری حداکثر ۱۰ سوال (هنگام تماس مشتری توسط کاربر سوالات پرسیده می شود تا صحت هویت مشتری احراز گردد)
- ۲- بخش کاربران- فیلد کال سنتر- تعریف شماره تلفن ثابت یا همراه کاربر پاسخگو به مشتری  
نکته: می توان از منوی کال سنتر تعریف مشتری نمود.
- ۳- تخصیص نام کاربری ۵ رقمی به مشتری با نظر کارگزاری  
نکته: کلمه عبور توسط سیستم به صورت خودکار با عدد ۱۲۳۴ صادر می شود که بعد از اولین تماس مشتری باید توسط خود مشتری تغییر کند.
- ۴- وارد نمودن حداقل یک شماره تلفن مشتری در سیستم - شماره تلفنی که مشتری با آن شماره با سامانه کال سنتر کارگزاری تماس می گیرد.  
نکته: می توان ۲ شماره تلفن از مشتری دریافت نموده و در سیستم وارد نمود.
- ۵- تعریف ۲ کاربر پاسخگو برای هر یک از مشتریان - تا در صورت مشغول بودن خط و یا عدم دسترسی کاربر اول، کاربر دوم پاسخگوی مشتری باشد.  
نکته: سیستم به نحوی طراحی شده است که می توان برای هر یک از مشتریان، پرسنل شعب شهرستان کارگزاری را نیز تعریف نمود. در این صورت بدون اینکه مشتری متوجه این موضوع شود هر زمان که تماس می گیرد مستقیماً تلفن آن کاربر زنگ می خورد.
- ۶- نحوه زدن درخواست مشتری:  
الف- زمانی که مشتری تماس می گیرد اگر کاربر مربوطه **log in** باشد؛ هنگام تماس مشتری در بالای صفحه رایانه خود عکس تلفن را مشاهده می کند که با کلیک نمودن آن صفحه اصلی درخواست ها باز می شود.  
ب- در صورتی که مشتری مربوطه مشتری اوراق بهادار باشد درخواست مشتری که می تواند خرید یا فروش سهام، حق تقدم، اوراق مشارکت و یا ترکیبی از آن باشد، در این صورت پنجره کنار درخواست

مربوطه را کلیک نموده و با ۲ بار کلیک کردن بر روی هر یک از درخواست ها ، صفحه درخواست خرید یا فروش باز می شود و نماد مربوط به سهم یا حق تقدم مربوطه وارد شده سپس تعداد مورد نظر مشتری ثبت می شود و سایر موارد از قبیل ابطال یا انصراف یا تغییر در تعداد مطابق با درخواست مشتریان حضوری اقدام می گردد.

نکته : در صورتی که مشتری بخواهد از درخواست قبلی خود پیش از اقدام کارگزاری انصراف دهد و یا تغییری در تعداد و یا حتی سهام مد نظر خود دهد می بایست مجدداً تماس گرفته ، تا صدای وی بعنوان درخواست مشتری در سامانه کال سنتر ضبط شود .

ج - در صورتی که مشتری مربوط به بورس کالا باشد مطابق بالا اقدام می گردد با این تفاوت که در بخش مربوط به بورس کالا درخواست مشتری ثبت می گردد.

۷- در هنگام زدن درخواست یک شعبه به نام کال سنتر تعریف می نمائیم تا درخواست مشتریان کال سنتر فقط در آن ثبت شوند .

۸- اعلام درخواست مشتریان به تالار از طریق مدیریت اقدام انجام می پذیرد .

شماره تماس کال سنتر برای مشتریان ۸۱۰۲۱۳۸۰ می باشد .