

**SI TË PËRDOR SISTEMIN IVR?**

## **PËRMBAJTJA**

<b>1. KUSHTET E PËRDORIMIT TË SISTEMIT IVR.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LISTA E INFOMACIONEVE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMACIONI I OFRUAR NGA IVR.....</b>	<b>4</b>
<b>4. NDËRVEPRIMI ME MENUNË KRYESORE.....</b>	<b>5</b>
4.1 KARTË E HUMBUR OSE E VJEDHUR.....	5
4.2 KLIENT INDIVID .....	5
4.2.1. <i>Informacioni mbi kartat</i> .....	5
4.2.2. <i>Informacion mbi Llogaritë Rrjedhëse</i> .....	6
4.3 KLIENT BIZNES .....	7

Interactive Voice Response (IVR) është një teknologji, e cila lejon kompjuterin të ndërveprojë me njerëzit. Sistemi IVR lejon klientët të ndërveprojnë me bankën nëpërmjet tastierës së telefonit, nga e cila mund të kërkohen informacione nëpërmjet dialogut me IVR. Sistemi IVR jep informacion nëpërmjet mesazheve zanore të regjistruara më parë ose nëpërmjet mesazheve zanore të gjeneruara dinamikisht për të drejtuar mbi hapat që duhen ndjekur më pas. Ai është krijuar për t'i ardhur në ndihmë klientëve të BKT që kërkojnë më së shumti të marrin informacion mbi kartat dhe llogaritë e tyre në BKT dhe kanë çështje për POS për të raportuar. Duke ndjekur hapat dhe verifikimet përkatëse klienti mund të marrë informacionin e kërkuar pa kontaktuar me një agjent të shërbimit të Contact Center 24 orë në 7 ditë të javës.

## 1. KUSHTET E PËRDORIMIT TË SISTEMIT IVR

Ju mund të përdorni shërbimin e sistemit IVR në BKT nëse:

1. Jeni klient Individ i BKT mbi 18 vjeç (*Klientët nën këtë moshë duhet të paraqiten pranë degës më të afërt të BKT me kujdestarin ligjor për të marrë informacionin mbi produktet që ka në BKT.*)
2. Dini numrin e klientit (një numër 9 shifror që jepet nga punonjësi i BKT në momentin që hapet një numër llogarie në BKT), i cili do të përdoret për të marrë informacion mbi llogaritë rrjedhëse në BKT
3. Keni një kartë aktive Debiti ose Krediti të lëshuar nga BKT, të dhënat e të cilës mund t'i vendosni dhe të merrni informacion për çdo menu që ofrohen nga sistemi IVR
4. Keni një numër telefoni të vlefshëm:
  - Nëse numri i telefonit me të cilin po kontaktoni shërbimin IVR është i regjistruar në bankë, ju do të merrni informacion mbi menutë që do t'ju shfaqen në IVR
  - Nëse kontaktoni me një numër telefoni i cili i përket një klienti tjetër në BKT, ju nuk mund të merrni informacion nëpërmjet sistemit IVR
  - Nëse kontaktoni me një numër telefoni i cili nuk është i regjistruar në sistemin e bankës, ju do të merrni informacionin nëpërmjet sistemit IVR duke ndjekur hapat e verifikimit.

## 2. LISTA E INFOMACIONEVE

<b>Transaksionet e "IVR"</b>	<b>Çmimet</b>
<i>Informacion mbi Limitin e Kartës së Kreditit</i>	<i>Falas</i>
<i>Informacion mbi Detyrimin e Kartës së Kreditit</i>	<i>Falas</i>
<i>Informacion mbi Transaksionet e fundit të Kartës së Kreditit</i>	<i>Falas</i>
<i>Balanca e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit</i>	<i>Falas</i>
<i>Balanca e llogarive rrjedhëse në të gjitha monedhat</i>	<i>Falas</i>
<i>Pasqyrat e llogarive rrjedhëse</i>	<i>Falas</i>
<i>Raportimi i ankesave</i>	<i>Sipas tarifave të operatorëve<sup>1</sup></i>
<i>Lidhja me agjentin për më shumë informacion</i>	<i>Sipas tarifave të operatorëve</i>
<i>Telefonata në Contact Center</i>	<i>Sipas tarifave të operatorëve</i>

<sup>1</sup> Numri i Contact Center është numër fiks dhe telefonatat drejt tij do të tarifohen si të tilla.

---

### 3. INFORMACIONI I OFRUAR NGA IVR

Klientët individë të BKT mund të marrin këto informacione nga IVR pa qenë e nevojshme të kontaktojnë me një Agjent të Contact Center:

- 1- Nëse klienti ka kontaktuar nga numri i telefonit që ka të regjistruar në BKT ai do të marrë informacion mbi:
  - a. Nëse ka një kartë krediti të lëshuar nga BKT klientit do t'i kërkohet të vendosi numrat e kartës së debitit ose kreditit për verifikim dhe do të marrë informacionin mbi:
    - limitin dhe detyrimet e kartës së kreditit
    - transaksionet e fundit të kartës së kreditit
    - listën e transaksioneve të fundit të kartës së kreditit
    - balancën e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit (nëse ka)
    - balancën e llogarive rrjedhëse/ kursimit në të gjitha monedhat
    - pasqyrat e llogarive rrjedhëse/ kursimit që keni në BKT (nëse keni një adresë emaili të regjistruar në sistemin e BKT)
  - b. Nëse klienti nuk ka një kartë debiti ose krediti lëshuar nga BKT, mund të marrë informacion vetëm për menunë e llogarive duke u verifikuar me Numrin e Klientit në IVR dhe informacioni i ofruar është mbi:
    - balancën e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit
    - balancën e llogarive rrjedhëse/ kursimit në të gjitha monedhat
    - pasqyrat e llogarive rrjedhëse/ kursimit që keni në BKT (nëse keni një adresë emaili të regjistruar në sistemin e BKT)
- 2- Nëse klienti ka kontaktuar nga një numër që nuk është i regjistruar në sistemin e BKT do të marrë informacion vetëm nëse ka një kartë të lëshuar nga BKT:
  - a. Nëse ka një kartë krediti mund të marrë informacion mbi:
    - limitin dhe detyrimet e kartës së kreditit
    - transaksionet e fundit të kartës së kreditit
    - listën e transaksioneve të fundit të kartës së kreditit
    - balancën e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit
    - balancën e llogarive rrjedhëse/ kursimit në të gjitha monedhat
    - pasqyrat e llogarive rrjedhëse/ kursimit që keni në BKT (nëse keni një adresë emaili të regjistruar në sistemin e BKT)
  - b. Nëse ka një kartë debiti, klienti në këtë rast nuk mund të identifikohet nëpërmjet numrit të klientit, por vetëm duke vendosur të dhënat e kartës dhe do të marrë informacion mbi:
    - balancën e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit
    - balancën e llogarive rrjedhëse/ kursimit në të gjitha monedhat
    - pasqyrat e llogarive rrjedhëse/ kursimit që keni në BKT (nëse keni një adresë emaili të regjistruar në sistemin e BKT)

Duke ndjekur hapat e mëposhtme klienti i BKT mund të marrë informacionin sipas përzgjedhjeve të menuve:

#### **4. NDËRVEPRIMI ME MENUNË KRYESORE**

Sapo të formoni numrin e shërbimit të klientit +35542266288 do të dëgjoni mesazhin e mirëseardhjes së BKT dhe më pas do të përzgjidhni gjuhën e prezantimit të menisë:

1. Menu në gjuhën Shqip (e cila do të jetë e përzgjedhur automatikisht, nëse nuk do të bëhet një përzgjedhje)
2. Menu në gjuhën Angleze

Më pas do ju jepet mundësia e përzgjedhjes mbi raportimin e humbjes ose të vjedhjes së kartës, ose tipin e Klientit:

0. Raportoni një kartë të humbur ose të vjedhur
  1. Klient Individ, apo
  2. Klient Biznes

##### **4.1 Kartë e humbur ose e vjedhur**

Nëse keni humbur ose ju është vjedhur një kartë e lëshuar nga BKT, ju do të bëni përzgjedhjen e butonit **0** dhe pa qenë e nevojshme të kaloni në hapat e verifikimit do të lidheni direkt me agjentin.

##### **4.2 Klient Individ**

Këtu do të dëgjoni listën e menuve për informacionin që mund të merrni nëse jeni klient Individ, si mëposhtë:

- **Shtypni 1** për Informacion mbi kartat (ku ju mund të merrni informacion mbi kartat e kreditit që keni në BKT)
- **Shtypni 2** për Informacion mbi llogaritë rrjedhëse (ku ju mund të merrni informacion mbi llogaritë tuaja rrjedhëse që keni në BKT)
- **Shtypni 3** për të raportuar një ankesë (ju do të lidheni me një agjent të Contact Center për të raportuar ankesën tuaj ndaj BKT)
- **Shtypni 9** për të përsëritur këtë menu
- **Shtypni 0** për t'u lidhur me një agjent (ju do të lidheni me një agjent të shërbimit të Call Center në rastet kur keni një çështje për të sqaruar ose diskutuar)

###### **4.2.1. Informacioni mbi kartat**

Nëse doni të merrni informacion mbi kartat e kreditit nga sistemi IVR do t'ju kërkohet të bëni identifikimin tuaj duke:

- Vendosur numrat e kartës suaj të kreditit/ debitit (numri 16-shifror që ndodhet mbi kartën e kreditit/ debitit që ju zotëroni nga BKT) dhe
- PIN-in e kartës së vendosur (kodi 4-shifror që ju është dhënë nga banka në momentin që keni marrë kartën, ose kodin e ri nëse është ndryshuar nga ju më vonë)

Pasi të vendosen të dhënat e sakta do të dëgjoni menunë mbi informacionet që mund të merrni në këtë menu:

- **Shtypni 1** për informacion mbi limitin dhe detyrimet e kartës së kreditit, në këtë menu sistemi do të lexojë informacionin mbi:
  - o Limitin e kartës së kreditit (limiti i aprovuar nga banka)
  - o Limitin e vlefshëm të kartës së kreditit (limiti në dispozicion për përdorim)
  - o Detyrimet e kartës së kreditit (detyrimi për t'u paguar për kartën e kreditit)
  - o **Shtypni 1** për të përsëritur informacionin
  - o **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për kartën e kreditit)
  - o **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 2** për transaksionet e fundit të kartës së kreditit (sistemi do të lexojë transaksionin e fundit të kryer me kartën e kreditit pas prerjes së fundit të pasqyrës së kartës së kreditit)
  - o **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për kartën e kreditit)
  - o **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 3** për listën e transaksioneve të fundit me kartën tuaj të kreditit (në adresën tuaj të postës elektronike të regjistruar në BKT do të dërgohet lista e transaksioneve të kryera me kartën e kreditit pas prerjes së fundit të pasqyrës së kartës së kreditit)
  - o **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për kartën e kreditit)
  - o **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 0** për t'u lidhur me një agjent (ju do të lidheni me një agjent të shërbimit të Contact Center në rastet kur keni një çështje për të sqaruar ose diskutuar)
- **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 9** për të përsëritur menunë

#### **4.2.2. Informacion mbi Llogaritë Rrjedhëse**

Nëse doni të merrni informacion mbi llogaritë rrjedhëse nga sistemi IVR do t'ju kërkohet të bëni identifikimin tuaj duke:

1. Vendosur numrat e kartës suaj (numri 16-shifror që ndodhet mbi kartën e debitit/ kreditit që ju zotëroni nga BKT) dhe
  - o PIN-in e kartës së vendosur (kodi 4-shifror që ju është dhënë nga banka në momentin që keni marrë kartën, ose kodin e ri nëse është ndryshuar nga ju më vonë)
2. Vendosur Numrin e Klientit (numri 9-shifror pjesë e numrit të llogarisë suaj në BKT)

Pasi të keni përzgjedhur mënyrën e identifikimit dhe të keni vendosur të dhënat e sakta do të dëgjoni menunë mbi informacionet që mund të merrni në këtë menu:

- **Shtypni 1** për informacion mbi balancën e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit (në këtë menu sistemi do të lexojë informacionin mbi balancën e disponueshme të llogarisë suaj rrjedhëse të lidhur me kartë e debitit)
  - o **Shtypni 1** për të përsëritur informacionin

- **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për llogaritë)
- **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 2** për informacion mbi llogaritë rrjedhëse në të gjitha monedhat (sistemi do të lexojë balancën e disponueshme të llogarive tuaja rrjedhëse dhe të kursimit në të gjitha monedhat që keni)
  - **Shtypni 1** për të përsëritur informacionin
  - **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për llogaritë)
  - **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 3** për informacion mbi pasqyrat e llogarive tuaja rrjedhëse që keni në BKT (në adresën tuaj të postës elektronike të regjistruar në BKT do të dërgohen pasqyrat e veprimeve të llogarive rrjedhëse dhe të kursimit për monedhën e zgjedhur). Monedhat për të cilat mund të merrni pasqyrat e llogarive rrjedhëse janë:
  - **Shtypni 1** për Lekë
  - **Shtypni 2** për Euro
  - **Shtypni 3** për Dollarin Amerikan
  - **Shtypni 4** për Paundin Britanik
  - **Shtypni 5** për Frangën Zviceriane
  - **Shtypni 6** për Dollarin Australian
  - **Shtypni 7** për Dollarin Kanadez
  - **Shtypni 7** për t'u kthyer në menunë e mëparshme (ju kthen në menunë e informacionit për llogaritë)
  - **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 0** për t'u lidhur me një agjent (ju do të lidheni me një agjent të shërbimit të Contact Center në rastet kur keni një çështje për të sqaruar ose diskutuar)
- **Shtypni 8** për t'u kthyer në menunë kryesore
- **Shtypni 9** për të përsëritur menunë

### **4.3 Klient Biznes**

Këtu do të dëgjoni listën e menuve për informacionin që mund të merrni nëse jeni klient Biznes, si mëposhtë:

1. **Shtypni 1** për probleme teknike lidhur me POS (ju do të lidheni direkt me suportin teknik të POS)
2. **Shtypni 2** për informacione të tjera (ju do të lidheni me një agjent të Contact Center për të marrë informacionin e kërkuar)
3. **Shtypni 3** për të raportuar një ankesë (ju do të lidheni me një agjent të Contact Center për të raportuar ankesën tuaj ndaj BKT)