

# KLICNI CENTER

## Opis paketa

Paket Klicni center v povezavi s tehnično rešitvijo Multimedijски klicni center (MMKC) izvaja funkcionalnosti klicnega centra na **mobilni številki** in je namenjen **poslovnim uporabnikom**, ki želijo na **eni mobilni številki sprejemati več klicev hkrati**.

Klicni center omogoča:

- možnost sprejema sočasnih klicev na nosilni številki,
- predvajanje različnih vrst odzivnikov,
- posredovanje klicev po vnaprej določenem vrstnem redu na ponorne točke (mobilna ali fiksna številka),
- čakalno vrsto,
- statistiko klicev,
- izbiro agentov s tipkami na telefonu,
- nadzor trenutnih klicev in ponornih točk prek spletnega vmesnika,
- nastavitve delovnega časa oz. urnika delovanja,
- odhodne klice iz storitvene številke itd.

Agenti lahko klice sprejemajo tako na mobilnih kot na fiksni telefonskih aparatih, kar omogoča tudi mobilni način dela. Agenti so lahko dosegljivi na terenu, kjerkoli imajo mobilni signal.

### Kaj potrebujete za Klicni center?

Za delovanje klicnega centra potrebujete le telefonski priključek, aparat in dostop do spleta. Ne potrebujete strežnikov, telefonskih central, poslovnih prostorov, namenske programske opreme itd.

### Storitvena številka

Storitvena številka je nosilna mobilna številka paketa Klicni center. Podjetje na to številko sprejema klice uporabnikov. Ta številka se lahko hkrati uporablja tudi kot ena izmed ponornih točk. Glede na nastavitve se klici iz storitvene številke posredujejo na ponorne točke. Število hkratnih klicev na nosilno številko je odvisno od izbrane nastavitve klicnega centra.

### Način delovanja

Glede na izbrane funkcionalnosti Klicni center deluje na dva načina:

- **osnovni način**  
Klic se vzpostavi le, če ena izmed aktivnih ponornih točk sprejme klic. Kliče se nato lahko predvaja uvodni odzivnik in v tem času agent ne sliši kličevega. Po koncu uvodnega odzivnika kratek pisk agentu naznani, da se je uvodni odzivnik zaključil in da se bo v naslednjem trenutku slišal z kličeve. V primeru, da se uvodni odzivnik ne predvaja, se zveza med kličeve in agentom vzpostavi, ko agent sprejme klic.
- **napredni način**  
Tukaj je na voljo tudi funkcija čakalna vrsta. Še vedno se lahko kličeve najprej predvaja uvodni odzivnik, nato pa čakalna vrsta, kjer kličeve čaka na prostega agenta. Klici se vzpostavljajo le na ponorne točke, ki so prijavljene v sistem. Aktivirate pa si lahko tudi odzivnik z izbirami, kjer z odzivnikom razvrstite klice po vsebini (primer: pritisni 1 za računovodstvo, 2 za servis, 3 za reklamacije...).

### Ponorne točke

Ponorne točke so telefonske številke (mobilne, fiksne) agentov kamor se usmerjajo klici iz storitvene številke. Ponorne točke so lahko v katerem koli omrežju. Sprejem klicev nanje se zaračunava po veljavnem ceniku ([www.telekom.si](http://www.telekom.si)).

Storitvena številka s paketom Klicni center je lahko tudi ena izmed ponornih točk. Odhodni klici, sporočila SMS/MMS in podatkovni prenos so na tej številki (SIM-kartici) omogočeni (po veljavnem ceniku na [www.telekom.si](http://www.telekom.si)).

Klici na ponorne točke se lahko razporejajo po prioriteti ali pa enakomerno (na tisto izmed aktivnih, ki najdlje časa ni prejela poizkusa klica).

- Pri **enakomernem razporejanju klicev** se prezeva klica izvede na tisto izmed aktivnih ponornih točk, ki najdlje ni prejela poizkusa klica. Če je ta trenutno zasedena ali izključena, ali če se ne javi, se klic takoj samodejno preusmeri na drugo aktivno ponorno točko, zatem na tretjo itd. Na ta način se klici avtomatično enakomerno razporejajo po vseh aktivnih ponornih točkah, s čimer se izognemo preobremenjenosti posameznih ponornih točk.

- Pri **prioritetnem razporejanju klicev** se prevezava klica izvede na tisto izmed aktivnih ponornih točk, ki je določena kot prva prioriteta. Če je ta trenutno zasedena ali izključena, ali če se ne javi, se klic takoj samodejno preusmeri na ponorno točko z drugo prioriteto, zatem na tretjo itd.

Določite lahko tudi čas zvonjenja posamezne ponorne točke (privzeto 25 sekund) in čas začasne deaktivacije (v primeru nedosegljivosti ali če se nihče ne javi – minimalno 10 sekund).

### Prijava v sistem MMKC

Prijava/odjava agenta (ponorne točke) v sistem MMKC se lahko vrši na dva načina. Agent pokliče številko 0808063 in odzivnik mu sporoči status prijave, ali pa se prijavo oz. odjavo opravi prek spletnega vmesnika.

Predlagamo, da ponorne točke, na katere se agenti trenutno ne odzivajo, vedno deaktivirate. S tem skrajšate čakalni čas kličočega, ki čaka na prosto linijo. V nasprotnem primeru bo telefonski aparat zvonil privzeto 25 sekund, preden se bo klic preusmeril na naslednjo aktivno ponorno točko.

### Skupine

Skupine so skupek članov, ki so lahko bodisi posamezne ponorne točke ali druge skupine. Vsak član skupine ima določeno prioriteto. V primeru, da so prioritete članov enake, se klici med njimi usmerjajo enakomerno.

Oblikujete lahko več skupin (npr. dopoldanska, popoldanska), le ena pa je v določenem trenutku lahko povezana s storitveno številko. Posamezna ponorna točka je lahko umeščena v več skupin hkrati.

### Urniki oz. koledar

S pomočjo urnika (tedenski, dnevni, prazniki, odsotnost ...) določite delovanje storitvene številke, prav tako pa lahko urnik nastavite tudi na nivoju člana skupine.

### Čakalna vrsta (dodatna storitev)

S pomočjo čakalne vrste zagotovite večjo verjetnost, da bodo vaši agenti sprejeli klic stranke. Sistem zvezo vzpostavi takoj in predvaja uvodni odzivnik (lahko tudi brez), zatem pa se v čakalni vrsti pričnejo poizkusi vzpostavitve zveze na ponorne točke. Čas čakanja v čakalni vrsti je nastavljen (prednastavljen na 10 minut). Po preteku tega časa se v primeru, da nihče ne sprejme klica, samodejno prekine. Pred prekinitvijo se predvaja še odzivnik o preteku časa v čakalni vrsti.

### Izbira s tipkami na aparatu (dodatna storitev)

Storitev omogoča, da v meniju, ki se predvaja na začetku klica (po uvodnem odzivniku) kličoči izbere agenta (menijsko izbiro) s tipko na telefonu. Na posamezno izbiro je lahko vezan posamezen član skupine ali pa skupina. S tipko # kličoči lahko preskoči odzivnik za izbiro, klic pa se nadaljuje v čakalno vrsto, kjer se vzpostavljajo prevezave na ponorne točke v skladu s prioriteta. V primeru, da kličoči ne izbere nobene izbire, se 10 sekund po koncu odzivnika klic nadaljuje v čakalno vrsto. Čas poizkusa vzpostavitve zveze na določeno izbiro je nastavljen. Po preteku nastavljenega časa (ko agent ne prevzame zveze) se predvaja odzivnik o poteku časa (trenutno smo zasedeni), klic pa se vrne v meni z izbirami.

### Statistika in zgodovina klicateljev

V spletnem vmesniku je na voljo statistika klicev po storitveni številki in po ponorni točki na dnevni in mesečni nivoju. Prav tako so na voljo podatki o klicateljih, kjer je poleg številke klicatelja in prikaznega imena (klicatelja lahko poimenujete) razviden tudi čas zadnjega klica, njegov status (neodgovorjen, odgovorjen, sprejet) ter število klicev in trajanje klicev v tekočem ter preteklem mesecu.

### Spletni vmesnik – nastavitve ter pregled nad klici in ponornimi točkami

Spletni vmesnik MMKC se nahaja na povezavi <http://mmkc.telekom.si> in omogoča upravljanje z nastavitvami storitvene številke. Prav tako lahko prek njega spremljate klice v živo in ponorne točke (status agenta). Dostop do spletnega vmesnika prejmete v procesu vklopa storitvene številke na elektronski naslov, ki ste ga navedli na *Vlogi za pridobitev naročniškega razmerja Klicni center*.

### Odzivniki Klicnega centra

Klicni center omogoča na storitveni številki predvajanje različnih odzivnikov, odvisno tudi od izbire načina delovanja. Gre za krajše zvočne posnetke, ki se kličočim predvajajo v različnih primerih:

- Uvodni odzivnik – je opcijski, kličočemu se predvaja na začetku vsakega vzpostavljenega klica.
- Odzivnik izven delovnega časa – je opcijski, poljubno ga lahko vključite ali izključite.
- Odzivnik zasedeno - v primeru zasedenosti.
- Odzivnik nedosegljivo – v primeru neodzivnosti ali izključenega telefonskega aparata.
- Odzivnik vrste – predvaja se v času čakalne vrste in je lahko sestavljen iz več posnetkov.
- Časovni iztek klica – v primeru preteka časa, ki je na voljo za klic.
- Časovni iztek prevezave – v primeru preteka časa, ki je na voljo za prevezavo klica na ponorno točko.
- Opis DTMF-izbir – odzivnik o izbirah, ki so na voljo.
- Potek časa za izbiro – v primeru preteka časa, ki je na voljo, da se vzpostavi klic na ponorno točko izbire.

- DTMF-izbira – potrditev izbire.
- Neaktiven – v primeru nastavitve, da storitvena številka trenutno ne sprejema klicev (status: deaktivirana).
- Izven delovnega časa – v času, ko z urnikom določite, da ne sprejemate klicev.
- Zasičenje – v primeru prekoračitve kapacitete hkratnih klicev.
- Ni aktivnih ponornih točk – nobena ponorna točka ni prijavljena kot aktivna.
- Časovni iztek klica v vrsti – poteče čas zgornje meje trajanja klica v čakalni vrsti in klica ne prevzame ponorna točka.

Odzivnike lahko posnamete in namestite sami. Posnetki morajo biti v predpisanem formatu, in sicer: **WAV - CCITT A-Law, 8 KHz, mono, 8 bit, 64 kbps.**

#### Vklop storitve

Vlogo za pridobitev naročniškega razmerja *Klicni center* pošljite po pošti ali skenirano na naslov, ki je naveden v njej. Na podlagi vloge Telekom Slovenije pripravi pogodbo za naročniško razmerje in vas povabi k podpisu v enega izmed Telekomovih centrov. Po podpisu pogodbe Telekom Slovenije v roku 3 delovnih dni izvede vklop naročniškega razmerja, kot tudi tehnične nastavitve rešitve MMKC.

#### Splošno

Uporabnikom se klic na nosilno številko ponudnika zaračuna po trenutno veljavnem ceniku uporabnikovega operaterja telefonije za klice v mobilno omrežje Telekoma Slovenije.

Za dodatna vprašanja smo vam na voljo na elektronskem naslovu [090sdv@telekom.si](mailto:090sdv@telekom.si).

16. 03. 2015