



OPIS DELOVANJA MULTIMEDIJSKEGA KLICNEGA CENTRA ZA PREMIJSKE ŠTEVILKE 090

Multimedijski klicni center (MMKC) je sistem Telekoma Slovenije, ki vam zagotavlja sprejem in distribucijo klicev 090. Prek spletnega vmesnika (v nadaljevanju *vmesnik*) vam omogoča preprosto in pregledno upravljanje s številkami 090, kjerkoli se nahajate. Zanj potrebujete le računalnik/tablico z dostopom do spleta.

Glavne prednosti Multimedijskega klicnega centra so naslednje:

1. sprejem klicev preko mobilnega ali fiksnega aparata (na terenu, od doma, ipd.),
2. istočasna dosegljivost več agentov (ponornih točk – v nadaljevanju PT) na eni premijski številki 090,
3. razporejanje klicev po prioriteten vrstnem redu ali enakomerno med trenutno aktivnimi PT ponudnika,
4. predvajanje Telekomovih tipskih odzivnikov ali ponudnikovih lastnih odzivnikov,
5. možnost preusmeritve klicev v živo na interaktivni odzivnik (razpoložljivost 24 ur/7 dni),
6. možnost sprejema klicev z več številki 090 na eni ponorni točki,
7. podpora čakalni vrsti,
8. nadzor trenutnih klicev in ponornih točk prek vmesnika,
9. možnost izbire PT (agentov) ali skupine PT s tipko na telefonu,
10. statistika klicev.

Ostale funkcionalnosti:

Vmesnik omogoča možnosti spremljanja trenutnih klicev 090 in statistik ter spreminjanja različnih nastavitev na posameznih številkah 090 in PT. Pri tem imate naslednje možnosti:

1. prikaz statistike klicev, ločeno po številkah 090 in PT,
2. prikaz zgodovine klicev,
3. prikaz zgodovine klicateljev in možnost beleženja opomb o klicu,
4. prikaz trenutnih klicev in njihovih statusov,
5. spremembo prioritete zvonjenja posamezne PT,
6. prikaz statusa vaših trenutno prijavljenih PT,
7. spreminjanje odzivnikov,
8. spreminjanje dolžine zvonjenja na posamezni PT,
9. nastavitve urnika delovanja številke 090 in posameznega člana skupine (PT);

Dostop do spletnega vmesnika MMKC

Do MMKC-ja dostopate prek spletnega naslova <https://mmkc.telekom.si/> z uporabniškim imenom in geslom, ki vam ga dodeli Telekom Slovenije. **Priporočamo, da geslo spremenite takoj ob prvi prijavi.**

DELOVANJE MULTIMEDIJSKEGA KLICNEGA CENTRA

Osnovni opis

Za številko 090 zakupite toliko PT (SIM-kartic ali fiksnih tel. priključkov), kolikor hkratnih klicev v živo želite zagotoviti na tej številki. Posamezna PT lahko sprejema klice z več številki 090 hkrati. Za zakup mobilne PT naknadno sklenete posebno naročniško razmerje »Paket 090«. Če želite sprejemati klice na fiksno PT, pa si predhodno zagotovite fiksni tel. priključek Telekoma Slovenije (v nadaljevanju *Telekom*).

Za uporabo mobilnih PT potrebujete brezhibno delujoč mobilni telefon.



Na PT vam omogočamo izključno prejemanje klicev s pripadajoče številke 090, na katero je posamezna PT vezana. Odhodni klici, razen klic na št. **0808063** (za aktivacijo/deaktivacijo ponorne točke), ter vse ostale storitve so za PT onemogočene. Tudi neposredni klici na PT so blokirani.

Shema delovanja številke 090

Številka 090 → Skupina → Ponorna točka oz. točke

Skupine

Skupine so skupek članov, ki so lahko bodisi posamezne ponorne točke ali druge skupine. Vsak član skupine ima določeno prioriteto. Oblikujete lahko več skupin (npr. dopoldanska, popoldanska), le ena pa je lahko v določenem trenutku povezana s številko 090. Posamezna ponorna točka je lahko umeščena v več skupin hkrati.

Ponorne točke in razporejanje klicev

Ponorne točke so lahko fiksne ali mobilne. Ob prvi uporabi mobilnih ponornih točk morate vse nove SIM kartice vstaviti v mobilni aparat in jih prvič aktivirati, četudi vseh na začetku še ne nameravate uporabljati. (V primeru, da aktivirate SIM kartice že pred vklopom številke 090, morate vse aparate z novimi SIM karticami z dnem vklopa številke 090 ali kasneje, pred dejansko uporabo, ponovno izklopiti in vklopiti.) V nasprotnem primeru se lahko zgodi, da sistem razporejanja klicev med PT ne deluje pravilno, kar ima za posledico onemogočen sprejem klicev na takšni številki 090.

Ko kličoči pokliče izbrano številko 090, se klic usmeri na PT glede na prioriteto razporejanja klicev, ki je določena na članu skupine (PT). Na voljo sta dva načina in sicer: **enakomerni** in **prioritetni način**. Enakomerni način pomeni, da se klici enakomerno razporejajo na tisto izmed aktivnih PT, ki najdlje časa ni prejela klica. Nastavimo ga tako, da vsem PT v skupini določimo enako prioriteto. Pri prioriteten načinu pa imajo člani skupine nastavljeno različno prioriteto, zato aktivne PT zvonijo po vrstnem redu, kot ga predhodno določite (vedno prva, nato vedno druga, itd.). Če nam ne javite drugače vam privzeto nastavimo enakomerni način razporejanja klicev.

Ne glede na izbran način razporejanja, se klici usmerjajo le na aktivne PT (prijavljene v sistem MMKC). Če je prioriteten PT zasedena ali se ne javi, se klic takoj samodejno usmeri na drugo aktivno PT, zatem na tretjo itd. (t.j. če imate več kot eno PT).

Ponorne točke, na katerih se vaši agenti trenutno ne javljajo, naj vsakič odjavijo iz sistema MMKC s klicem na tel. številko 0808063! S tem se zmanjša čakalni čas kličočega, ki čaka na prosto linijo. V nasprotnem primeru se lahko zgodi, da bo telefon določen čas zvonil neaktivni PT (privzeto 25 sekund), preden se bo klic preusmeril na naslednjo aktivno PT (t.j. če imate na eni št. 090 več ponornih točk). Če uporabljate le eno PT, je čas zvonjenja telefona privzeto max. 70 sekund. Ko želi agent ponovno prejemati klice, se zopet prijavi v sistem s svojo PT (s klicem na številko 0808063).

Dolžino zvonjenja posamezne PT je mogoče spremeniti. Če se noben od aktivnih agentov na posamezni številki 090 v predvidenem času ne javi na klic, se kličočemu predvaja »*Odzivnik v primeru nedosegljivosti ali neodzivnosti*« (vsebine posameznih odzivnikov se nahajajo v nadaljevanju v Tabeli 1).

V primeru, da se aktivna PT ne javi na klic, se le ta v MMKC za kratek čas začasno deaktivira (med 10 in 33 sekund) in v tem času ne more sprejeti novega klica. Po poteku tega časa se PT samodejno aktivira in ponovno sprejema klice.

Ena ponorna točka na več številkah 090

Če imate več številke 090 lahko posamezno PT hkrati uporabite na več vaših številkah 090. Ob tem se je potrebno zavedati, da v kolikor imate samo eno PT za sprejem klicev iz več vaših številke 090, lahko hkrati sprejmete le en klic. Pri morebitnih istočasnih klicih na ostale številke 090, se bo uporabnikom predvajal *Odzivnik Zasedeno*, ne glede na katero vašo številko 090 vas bodo ti poklicali (alternativna možnost je čakalna vrsta ali interaktivni odzivnik).

Statistika in zgodovina klicateljev

V spletnem vmesniku je na voljo informativna statistika klicev po številki 090 in po ponorni točki na mesečnem in dnevnem nivoju. Statistiko lahko preverite tudi za nazaj s klikom na katerega izmed preteklih mesecev v spletnem vmesniku.



Prav tako so na voljo podatki o klicateljih (zgodovina klicateljev), kjer je poleg ID-ja 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.

Prikaz trenutnih klicev

Ob kliku na gumb »Klici« (na vstopni strani ali v meniju) se vam odpre podstran, kjer lahko vidite trenutne klice na vaših številkah 090, ter ponorne točke, ki klice sprejemajo. Če se vaše ponorne točke prijavljajo in odjavljajo v oz. iz MMKC, lahko spremljate tudi status njihove prijave (prijavljene ponorne točke se prikazujejo z izrazitejšo barvo).

Odzivniki MMKC

Klicni center samodejno vključuje predvajanje različnih odzivnikov na vsaki številki 090. Gre za kratke zvočne posnetke, ki se predvajajo kličočim pri vzpostavljenih ali nevzpostavljenih zvezah. Odzivniki so lahko tipski (vnaprej posneti odzivniki, ki jih na posamezno 090 številko vedno namesti Telekom) ali pa jih posnamete in namestite sami.

Glavni odzivniki MMKC-ja so naslednji:

- **Odzivnik 1a: Uvodni odzivnik** s ceno za kliče iz mobilnega in fiksnega omrežja Telekoma Slovenije – predvaja se na začetku vsakega vzpostavljenega klica;
- **Odzivnik 1b: Uvodni odzivnik** za kliče iz drugih omrežij – predvaja se na začetku vsakega vzpostavljenega klica;
- **Odzivnik 2: Ni aktivnih ponornih točk** – ko na številki 090 ni prijavljena nobena ponorna točka;
- **Odzivnik 3: Nedosegljivo** - v primeru nedosegljivosti ali neodzivnosti ponornih točk;
- **Odzivnik 4: Zasedeno** – vsaj ena izmed aktivnih PT je zasedena oz. že poteka poizkus klica na njo.

Kličočemu se ob vzpostavitvi zveze (ko se agent javi na klic) najprej predvaja uvodni odzivnik (Odzivnik1). Agent prične pogovor v živo šele po izteku odzivnika (t.j. po cca. 7 do 15 sekundah), ko mu kratek pisk najavi konec predvajanja uvodnega odzivnika in začetek pogovora v živo. **Odzivnik sliši samo kličoč, medtem ko ga agent ne sliši.** Agent naj ta čas izkoristi za pripravo na klic in naj v tem času zaradi tišine ne prekinja zveze!

Predvajanje odzivnikov 2, 3 in 4 je za kliče brezplačno, medtem ko se jim predvajanje uvodnega odzivnika zaračunava po prejemski ceni.

Za kliče iz različnih omrežij je mogoče pri vsakem tipu odzivnika nastavljeni različne posnetke.

Odzivniki Klicnega centra so podrobneje opisani v Dodatku 1.

Interaktivni odzivnik kot ponorna točka z najnižjo prioriteto

Pri vsaki številki 090 vam omogočamo, da pri ne-vzpostavljenih klicih v živo, kličočemu (namesto odzivnikov 2, 3 in 4) predvajate daljšo plačljivo, vnaprej posneto glasovno vsebino, t. j. **interaktivni odzivnik**. V ta namen lahko uporabite **Telekomovo brezplačno spletno aplikacijo Glasovni kontakt**, ali pa si odzivnik razvijete sami na **Klicnem portalu**. **Takšen odzivnik lahko za vas, glede na vaše želje, razvijemo tudi v Telekomu**. Interaktivni odzivniki omogočajo tudi, da si lahko kličoč s tipkami na telefonu izbirajo tiste vaše posnetke, ki jih želijo poslušati (npr. horoskopi, zgodbe, ipd.).

Možnost uporabe interaktivnega odzivnika kot ponorne točke je podrobneje opisana v Dodatku 2.

Čakalna vrsta

Uporabite jo lahko na tistih številkah 090, na katerih želite, da se uporabniku med čakanjem na prostega agenta predvaja plačljiv posnetek. Takšen posnetek mora za kličočega, ki čaka, predstavljati ustrezno dodano vrednost.

Če je v sistem prijavljena (aktivna) vsaj ena PT, potem sistem zvezo vzpostavi takoj in predvaja uvodni odzivnik. Po tem se v čakalni vrsti pričnejo poizkusi vzpostavitve zveze na ponorne točke.

Izbira ponorne točke s tipkami na aparatu

Storitev omogoča, da v meniju, ki se predvaja na začetku klica (po uvodnem odzivniku) kličoč izbere PT (menijsko izbiro) s tipko na telefonu. Na posamezno izbiro je lahko vezan posamezen član skupine ali skupina. Da funkcionalnost deluje, morata biti aktivni vsaj dve izbiri s pripadajočimi PT. V primeru, da so se odjavile vse PT na posameznih izbirah, razen ene, se odzivnik z izbirami ne predvaja, temveč se klic nadaljuje v čakalno vrsto. S tipko # kličoč lahko preskoči odzivnik za izbiro, klic pa se usmeri na prosto PT z najvišjo prioriteto.



Urn timer oz. koledar

S pomočjo urnika (tedenski, dnevni, prazniki, odsotnost ...) določite časovno delovanje številke 090, prav tako pa lahko urnik nastavite tudi posameznemu članu skupine (PT ali skupina PT).

Samodejno prekinjanje zveze

Premijskim številkam 090 je nastavljeno samodejno prekinjanje zveze po 30 minutah.

Storitev M:Povsod 090 – sprejem klicev na računalniku

Storitev M:Povsod 090 (Komunikator) vam omogoča sprejem 090 klicev preko IP telefonije na vaš računalnik kjerkoli se nahajate in imate dovolj zmogljivo internetno povezavo. Za aktivacijo te storitve nam pošljite zahtevo za vklop. Pogoj za uporabo storitve M:Povsod 090 je zakup mobilne ponorne točke (SIM kartice Paketa 090).

Splošno

Telefonska številka kličočega je ponudniku skrita.

Uporabnikom mobilnega omrežja Telekoma Slovenije, ki gostujejo v omrežjih tujih operaterjev, so klici na Telekomove številke 090 onemogočeni.

Sprejem klicev 090 na vašo mobilno PT, v primeru, da PT gostuje v omrežjih tujih operaterjev Sloveniji sosednjih držav, je na številke 090 omogočen. Dohodni klici se zaračunajo po ceniku. Sprejem klicev v ostalih državah je onemogočen. Izjema je uporaba storitve M:Povsod 090, ki deluje prek interneta.

Na podlagi sklenjenega naročniškega razmerja »Paket 090« imate s sklenitvijo aneksa tudi možnost nakupa mobilnih telefonov po akcijski ceni.

Obveznosti ponudnika

Vse vaše obveznosti kot ponudnika številke 090 so podrobneje opredeljene v *Pogojih izvajanja storitev prek premijskih telefonskih števil 090 Telekoma Slovenije, d.d.* (v nadaljevanju *Pogoji za izvajanje*) in v *Pogodbi o naročniškem razmerju za premijsko številko 090*.

DODATEK 1: PODROBEN OPIS DELOVANJA ODZIVNIKOV

Vsi štirje odzivniki (opredeljeni zgoraj) so lahko na posamezni številki 090 tipski, kar pomeni, da jih vedno namestimo v Telekomu. Lahko pa si jih (kateregakoli od teh) posnamete in namestite sami. Na ta način deluje vaša storitev do kličočih pristneje, saj se že po vsebini odzivnikov razlikuje od ostalih števil 090, ki uporabljajo enake tipske odzivnike. Predlagamo vam, da si sami posnamete vsaj uvodni odzivnik (1a in 1b), saj ta pri vsakem vzpostavljenem klicu kličočemu ustrezno predstavi vašo storitev.

Besedila tipskih odzivnikov so navedena v Tabeli 1. Če se odločite, da si katerega izmed odzivnikov posnamete sami, je v Tabeli 2 za lažje razumevanje pripravljen primer vsebine, ki si jo lahko posnamete za posamezne vrste odzivnikov. V nadaljevanju so tudi podrobna navodila za snemanje odzivnikov. Namestitev odzivnikov se vam ne zaračunava.

TABELA 1: Vsebina tipskih odzivnikov za rešitev MMKC

Odzivnik 1a: UVODNI ODZIVNIK za kličoče iz mobilnega in fiksnega omrežja Telekoma Slovenije

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Cena klica je X,XX Evra na minuto.«

Odzivnik 1a: UVODNI ODZIVNIK za kličoče iz mobilnega in fiksnega omrežja Telekoma Slovenije - vsebine za odrasle

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Cena klica je X,XX Evra na minuto. Vsebina ni primerna za osebe mlajše od 18 let.«

Odzivnik 1b: UVODNI ODZIVNIK za uporabnike drugih omrežij

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Ceno klica določa vaš operater.«

Odzivnik 1b: UVODNI ODZIVNIK za uporabnike drugih omrežij - vsebine za odrasle

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Ceno klica določa vaš operater. Vsebina ni primerna za osebe mlajše od 18 let.«

Odzivnik 2: NI AKTIVNIH PONORNIH TOČK

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo, pokličite kasneje.«

Odzivnik 3: NEDOSEGLJIVO

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo, pokličite kasneje.«

Odzivnik 4: ZASEDENO

»Pozdravljeni. Poklicali ste številko 090. Trenutno so vse linije zasedene. Prosimo, pokličite kasneje.«

(Telekom si pridržuje pravico, da navedeno vsebino tipskih odzivnikov po potrebi kadarkoli spremeni. Ponudniki boste o tem ustrezno obveščeni.)

TABELA 2: Primeri vsebine odzivnikov 1, 2, 3 in 4, ki si jih lahko posnamete in namestite sami (primeri so izmišljeni):

Odzivnik 1a: UVODNI ODZIVNIK za kličoče iz mobilnega in fiksnega omrežja Telekoma Slovenije

»Pozdravljeni, poklicali ste Svetovanje Bajec, d.o.o. Cena klica je 0,83 Evra na minuto.«

Odzivnik 1b: UVODNI ODZIVNIK za uporabnike drugih omrežij

»Pozdravljeni, poklicali ste Svetovanje Bajec, d.o.o. Ceno klica določa vaš operater.«

Odzivnik 2: NI AKTIVNIH PONORNIH TOČK

»Pozdravljeni, poklicali ste Svetovanje Bajec, d.o.o. Trenutno nismo dosegljivi. Pokličite nas vsak delovnik med 8. in 16. uro.«

Odzivnik 3: NEDOSEGLJIVO

»Pozdravljeni, poklicali ste Svetovanje Bajec, d.o.o. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo pokličite kasneje.«

Odzivnik 4: ZASEDENO

»Pozdravljeni, poklicali ste Svetovanje Bajec, d.o.o. Trenutno so vsi naši svetovalci zasedeni. Prosimo pokličite kasneje.«



Odzivnik 1: UVODNI ODZIVNIK

Namen uvodnega odzivnika je, da se kličočemu na začetku vsake vzpostavljene zveze samodejno predvajajo osnovni podatki o storitvi (ime storitve, navedba ponudnika in vsaj pri kličočih iz omrežij Telekoma Slovenije tudi cena/minuto oz. na klic z DDV), kar razbremeni vaše agente, ki se v živo javljajo kličočim, saj transparentno predstavi storitev, ki jo ti kličejo.

Uvodni odzivnik se predvaja pri vsaki vzpostavitvi zveze – tj. vsakič, ko se PT javi na klic kličočega (razen pri čakalni vrsti, kjer se predvaja, še predno se agent javi, saj se klic že zaračunava). Ker se kličočemu najprej predvaja uvodni odzivnik, se prične pogovor v živo šele po izteku odzivnika (t. j. po cca. 7 do 15 sekundah). Agentu kratek pisk najavi konec predvajanja odzivnika. S tem se prične pogovor v živo. Uvodni odzivnik se predvaja le kličočemu, medtem ko ga agent ne sliši. **Agent naj ta čas izkoristi za pripravo na klic in naj v tem času zaradi tišine ne prekinja zveze!**

Ker se predvajanje uvodnega odzivnika kličočemu že zaračunava po premijski ceni, je dolžina tega odzivnika omejena na največ 10 sekund, razen pri storitvah za odrasle, kjer je dolžina največ 15 sekund.

Ceno klica na št. 090 določajo drugi operaterji, zato se lahko ta razlikuje od cene za Telekomove uporabnike. Zaradi tega moramo pri uvodnem odzivniku vedno zagotoviti vsaj dve različici posnetkov (za lažje razumevanje glejte primere odzivnikov 1a in 1b v Tabeli 1 in 2):

- Odzivnik 1a: UVODNI ODZIVNIK s ceno za kličoče iz mobilnega in fiksnega omrežja Telekoma Slovenije (in za kličoče, ki imajo enako ceno kot Telekomovi uporabniki).
- Odzivnik 1b: UVODNI ODZIVNIK za kličoče iz drugih omrežij, ki imajo drugačno ceno kot kličoči iz omrežij Telekoma Slovenije. Lahko si nastavite uvodni odzivnik z različno ceno za kličoče vsakega operaterja posebej. Sistem namreč prepozna operaterja kličočega in zanj predvaja ustrezen posnetek.

Tipski uvodni odzivnik

Za vaše številke 090, za katere ne posnamete svojih uvodnih odzivnikov, smo v Telekomu vnaprej posneli t.i. tipske uvodne odzivnike, v katerih je navedena vaša cena (le pri Odzivniku 1a), pri storitvah za odrasle pa poleg tega še opozorilo, da vsebina ni primerna za mladoletne osebe (Tabela 1).

Uvodni odzivnik, ki ga posnamete in namestite sami

Pri uvodnih odzivnikih, ki jih posnamete sami, morate upoštevati določila *Pogojev za izvajanje*. Ti določajo, da morate na začetku klica:

- »*predstaviti sebe kot ponudnika storitve, predstaviti storitev in ceno klica na minuto z DDV*« (slednje je obvezno za Odzivnik 1a).
- »*Pri storitvah za odrasle mora ponudnik vsakega kličočega, preden bo temu omogočen dostop do navedenih vsebin, obvezno vedno opozoriti, da te vsebine niso primerne za osebe mlajše od 18 let.*«

Odzivnik 2: NI AKTIVNIH PONORNIH TOČK

Ta odzivnik se predvaja kličočim, če na številki 090 (v MMKC-ju) ni aktivna nobena ponorna točka. Obvesti jih, da trenutno niste dosegljivi.

Odzivnik 3: ODZIVNIK V PRIMERU NEDOSEGLJIVOSTI ALI KO SE NIHČE NE JAVI

Ta odzivnik se predvaja kličočim v naslednjih primerih:

- Ko se nihče od aktivnih agentov ne javi na klic v predvidenem času zvonjenja.
- V primeru, če so vse PT (tj. telefoni) na posamezni številki 090 izklopljene, a hkrati aktivne v MMKC-ju.
- Če se mobilna ponorna točka ne nahaja na območju signala mobilnega omrežja Telekoma Slovenije.

Odzivnik 4: ODZIVNIK V PRIMERU ZASEDENIH LINIJ

Odzivnik v primeru zasedenih linij se kličočim predvaja v primerih, ko je na posamezni številki 090 vsaj ena aktivna ponorna točka zasedena oz. se nanjo že vzpostavlja klic (morebitne ostale pa so nedosegljive ali se ne javijo).

Ostali odzivniki

Poleg navedenih vrst odzivnikov vam MMKC omogoča tudi spremembo drugih vrst odzivnikov, odvisno od koncepta delovanja, ki je nastavljen za posamezno številko 090.

KAKO SI POSNAMETE IN NAMESTITE LASTNE POSNETKE ZA ODZIVNIKE?

Format datotek

Predpisan format datotek za posnetke odzivnikov, ki si jih lahko sami posnamete, je **WAV - CCITT A-Law, 8 KHz, mono, 8 bit, 64 kbps**. Te odzivnike si lahko posnamete s pomočjo osebnega računalnika in mikrofona ter z ustreznim računalniškim programom. Če želite kvalitetnejši zvok, lahko svoje odzivnike posnamete tudi v katerem izmed snemalnih studiev.

Če boste v MMKC naložili posnetke, ki niso posneti v predpisanem formatu, lahko posnetki delujejo z nezadostno kakovostjo ali pa sploh ne delujejo.

Če imate težave s snemanjem posnetkov, nas lahko kontaktirate na spodnje tel. številke oz. e-naslov.

Časovne omejitve odzivnikov

Če vaš odzivnik ne ustreza časovnim omejitvam ali pa iz vsebinskih razlogov ne ustreza obveznostim naročnika (opredeljenim v pogodbi za št. 080 ter v Pogojih za izvajanje), si v Telekomu pridržujemo možnost da, takšen posnetek ustrezno skrajšamo ali ga nadomestimo s primernim tipskim posnetkom (o čemer vas v tem primeru obvestimo).

Časovne omejitve glede dolžine odzivnikov so naslednje:

- za uvodni odzivnik je dolžina posnetka največ 10 sekund,
- za uvodni odzivnik z vsebino za odrasle je dolžina posnetka največ 15 sekund (vanj morate vključiti tudi opozorilo, da vsebina ni primerna za osebe mlajše od 18 let),
- za odzivnike 2, 3 in 4 je, ne glede na vsebino posnetka, dolžina največ 20 sekund.

Namestitev posnetkov v MMKC

Če boste želeli katerega izmed odzivnikov posneti sami, ga lahko v MMKC tudi sami namestite. To storite tako, da posnetek (datoteko WAV) v MMKC naložite v sklopu »Odzivniki«. Zatem izberete storitveno številko 090, na kateri želite uporabiti ta posnetek in naknadno še vrsto odzivnika (uvodni, zasedeno ipd.). Po namestitvi odzivnik tudi testirajte s klicem na vašo številko 090.

Posnetke za odzivnike lahko posredujete v namestitvev tudi nam, in sicer po elektronski pošti na naslov 090sdv@telekom.si.

DODATEK 2: INTERAKTIVNI ODZIVNIK KOT PT Z NAJNIŽJO PRIORITETO

Brezplačno vam omogočamo, da si (namesto predvajanja odzivnikov: 2, 3 ali 4) zagotovite dodatno ponorno točko »interaktivni odzivnik« z najnižjo prioriteto, ki se vedno javi le, če vaše ponorne točke v živo trenutno niso na voljo. Kličečim se lahko na ta način predvaja daljše interaktivne posnetke po premijski ceni. Tako je vaša storitev 090 dosegljiva 24ur, 7 dni v tednu, torej tudi takrat, ko se vaši agenti ne javljajo na klice.

Interaktivne odzivnike si lahko pripravite sami s Telekomovo brezplačno spletno aplikacijo **Glasovni kontakt**, ki omogoča preprosto pripravo odzivnikov. Več o Glasovnem kontaktu si lahko preberete na www.telekom.si/090. V kolikor pa imate ustrezno znanje za programiranje klicnih aplikacij v programskem jeziku VoiceXML, pa lahko brezplačno uporabite tudi Telekomovo rešitev **Klicni portal**.

Nasvet: V primeru dodatne ponorne točke »interaktivni odzivnik«, v posnetku pred navedbo osnovnih informacij o storitvi, sporočite klicatelju, da »trenutno niste dosegljivi oz. ste zasedeni, lahko pa poslušate vaše posnete interaktivne vsebine...«.

Za dodatne informacije smo vam na voljo na tel. št. 01 234 1966 ali prek e-pošte: 090sdv@telekom.si. Več o ponudbi premijskih številok 090 najdete tudi na naši spletni strani www.telekom.si/090.