



## OPIS STORITVE "KLICNI CENTER"

Ponudnik si lahko z uporabo storitve KLICNI CENTER, na eni običajni mobilni telefonski številki (v nadaljevanju *nosilna številka*) zagotovi od 1 do 9 hkratnih dohodnih ali odhodnih klicev.

Glavne prednosti te storitve so predvsem naslednje:

1. Stalna dosegljivost\* za klice večih uporabnikov hkrati na eni nosilni številki.
2. Enakomerno razporejanje klicev po vseh trenutno aktivnih agentih ponudnika.
3. Odhodni klici agentov se klicanim vedno predstavljajo z enotno t.j. nosilno številko.
4. Mobilni način dela (na terenu, od doma, ipd.).
5. Možnost uporabe Mobicelovih tipskih odzivnikov oz. predvajanje ponudnikovih lastnih odzivnikov.
6. Možnost preusmeritve klicev na Klicni portal.

### Vklop storitve

Ponudnik z Mobicelom (Sektor za trženje storitev, tel. 01 472 21 73 in 01 472 21 86, [090@mobicel.si](mailto:090@mobicel.si)) najprej sklene pogodbo za uporabo storitve KLICNI CENTER. Zatem sklene še naročniška razmerja Paket KC, saj so hkratne linije (oz. ponorne točke, kot jih imenujemo), izvedene kot SIM-kartice naročniškega razmerja Paket KC. Ponudnik v ta namen, v okviru tehničnih, tehnoloških in komercialnih možnosti, zakupi toliko ponornih točk, kolikor hkratnih telefonskih klicnih linij želi omogočiti svojim uporabnikom.

Ponudnik mora svojim agentom za sprejem klicev zagotoviti še brezhibno delujoče mobilne aparate, kamor ti vstavijo omenjene SIM kartice.

### Cena storitve

Ponudniku se za uporabo storitve KLICNI CENTER zaračuna strošek ponornih točk (SIM kartic) ter strošek odhodnih klicev, v skladu z vsakokrat veljavnimi Mobicelovimi komercialnimi pogoji in cenikom za naročniško razmerje Paket KC.

### Delovanje ponornih točk

Ponorne točke (SIM-kartice Paketa KC), omogočajo dohodne in odhodne klice. Mobicel na teh SIM-karticah ponudniku omogoča hkratno sprejemanje večih klicev na nosilno številko, na katero so vezani vsi SIM-i v skupini. Odhodni klici s ponornih točk se klicanim vedno predstavljajo z nosilno številko. Vse ostale storitve so za te SIM-kartice onemogočene. Neposredni dohodni klici na določeno ponorno točko so onemogočeni. SIM kartice s Paketom KC ne morejo biti vključene v MPO.

Po pridobitvi SIM kartic Paketa KC mora ponudnik vse SIM kartice vstaviti v mobilni aparat in jih prvič aktivirati, četudi vseh na začetku še ne namerava uporabljati. V nasprotnem primeru se lahko zgodi, da sistem prevezav dohodnih klicev med ponornimi točkami ne deluje pravilno, kar ima za posledico onemogočen sprejem klicev za vse ponorne točke.

Ko uporabnik pokliče nosilno številko ponudnika, se izvede prevezava klica na eno izmed aktivnih ponornih točk, ki so vezani na to nosilno številko. Prevezava klica se izvede na tisto izmed aktivnih ponornih točk, ki najdalj časa ni prejela klica. Če je ta trenutno zasedena, 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 čemer se izognemo preobremenjenosti posameznih ponornih točk.

Ponudnik je dolžan telefonske aparate, na katere se njegovi operaterji trenutno ne odzivajo, izključiti. S tem se zmanjša čakalni čas uporabnika, ki čaka na prosto linijo. V nasprotnem primeru bo telefonski aparat zvonil 25

---

\* V skladu s tehničnimi in tehnološkimi možnostmi in odvisno od števila ponornih točk. Število sočasnih klicev (stalna dosegljivost) je omejeno s številom ponornih točk. Trenutno ima lahko posamezna nosilna številka največ 9 ponornih točk.

sekund, preden se bo klic preusmeril na naslednjo aktivno ponorno točko, ki najdalj časa ni prejela klica. Tudi v primeru, ko ima ponudnik zakupljeno le eno ponorno točko (SIM kartico) je čas zvonjenja aparata 25 sekund. Če se ponudnik v tem času ne javi na uporabnikov klic, se uporabniku predvaja »*Odzivnik v primeru nedosegljivosti ali ko se nihče ne javi*« (Odzivnik 3).

Posamezne ponorne točke izklopimo z izključitvijo mobilnega aparata, na način kot je to opisano v navodilih za uporabo telefona (v primeru odstranitve baterije je potrebno telefon pred tem izključiti, saj lahko v nasprotnem primeru pride do onemogočenega sprejema vseh klicev na nosilno številko). Sistem ne preusmerja klicev uporabnikov na izklopljene ponorne točke, ampak le na aktivne, t.j. na vključene.

Ponudnik lahko ponorne točke uporablja v Sloveniji na območjih pokritosti Mobitelovega signala. Za delovanje ponornih točk veljajo *Splošni pogoji poslovanja za uporabo storitev digitalnega mobilnega javnega telekomunikacijskega omrežja družbe Mobitel, telekomunikacijske storitve, d. d.*

### **Odzivniki Klicnega centra**

Klicni center omogoča na nosilni številki predvajanje štirih različnih odzivnikov. Gre za krajše zvočne posnetke, ki se uporabnikom predvajajo v različnih primerih:

- Odzivnik 1: **Uvodni odzivnik** – je opcijski, uporabniku se predvaja na začetku vsakega vzpostavljenega klica.
- Odzivnik 2: **Odzivnik izven delovnega časa** – je opcijski, ponudnik si ga lahko poljubno vkloplja in izkloplja.
- Odzivnik 3: **Odzivnik v primeru nedosegljivosti ali neodzivnosti.**
- Odzivnik 4: **Odzivnik v primeru zasedenih linij.**

Odzivniki 2, 3, 4 so lahko tipski (to so vnaprej posneti odzivniki, ki jih zagotovi Mobitel) ali pa jih ponudnik posname sam in jih Mobitelu posreduje v namestitvev. Ponudnik ima tudi možnost uporabiti tudi uvodni odzivnik, ki pa ga mora v tem primeru posneti sam, Mobitelu ga posreduje le v namestitvev.

V kolikor se ponudnik odloči za uporabo uvodnega odzivnika se uporabniku ob vzpostavitvi zveze najprej predvaja le ta (Odzivnik1). Agent lahko prične pogovor v živo šele po izteku odzivnika (tak posnetek naj bi ne bil bistveno daljši od 12 sekund), ko mu kratek pisk najavi konec predvajanja uvodnega odzivnika in začetek pogovora v živo. Odzivnik sliši samo uporabnik, medtem ko ga agent ne sliši.

Predvajanje uvodnega odzivnika ima uporabnik vedno možnost prekiniti z znakom #.

Odzivniki Klicnega centra so podrobneje opisani v Dodatku 1.

### **Preusmeritev klica na interaktivni odzivnik Klicnega portala**

Ponudniki imajo za vsako nosilno številko tudi možnost, da se **namesto predvajanja odzivnikov** izven delovnega časa (odzivnik 2), v primeru nedosegljivosti ali ko se nihče ne javi (odzivnik 3) ter v primeru zasedenih linij (odzivnik 4), uporabniku **predvaja daljša vnaprej posneta glasovna vsebina – t.j. interaktivni odzivnik** (razne informacije, ipd.), ki si ga ponudnik razvije na **Klicnem portalu**.

Možnost preusmeritve klica na interaktivni odzivnik Klicnega portala je podrobneje opisana v Dodatku 2.

### **Splošno**

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

Na podlagi sklenjenega naročniškega razmerja Paket KC imajo ponudniki s sklenitvijo aneksa tudi možnost nakupa nekaterih mobilnih aparatov po akcijski ceni.

V primeru težav v delovanju ponornih točk se lahko ponudnik za pomoč obrne:

- v delovnem času (delovniki med 8. in 16. uro) na tel. št. 01/472-2173, ali 01/472-2186, [090@mobitel.si](mailto:090@mobitel.si);
- izven delovnega časa: na Mobitelov Center za pomoč naročnikom, tel. št. 041 700 700.

Vse navedene cene vključujejo DDV.

Za informativni izračun cen v € je uporabljen tečaj zamenjave: 1 evro = 239,640 SIT.

Marec 2007

## DODATEK 1: **PODROBEN OPIS DELOVANJA ODZIVNIKOV**

Odzivniki 2, 3 in 4 (opredeljeni v osnovnem opisu) so lahko na posamezni nosilni številki tipski, kar pomeni, da jih praviloma vedno zagotovimo v Mobitelu. Lahko pa si jih (katerega koli od zgoraj navedenih štirih odzivnikov) ponudniki posnamejo sami in jih posredujejo Mobitelu v namestitvev. Na ta način deluje storitev ponudnika do uporabnika pristneje, saj se že po odzivnikih razlikuje od ostalih storitev na Klicnem centru, ki uporabljajo tipske odzivnike. Predlagamo, da si ponudniki sami posnamejo vsaj uvodni odzivnik, saj ta pri vsakem vzpostavljenem klicu uporabnikom ustrezno predstavi ponudnikovo storitev.

Besedila tipskih odzivnikov (2, 3 in 4) so navedena v Tabeli 1. Če se ponudnik odloči, da si katerega izmed odzivnikov 1, 2, 3 ali 4 posname sam, je v Tabeli 2 za lažje razumevanje pripravljen primer vsebine, ki si jo lahko za posamezne vrste odzivnikov ponudnik posname sam. V nadaljevanju so tudi podrobna navodila kako si ponudniki posnamejo lastne odzivnike.

Namestitvev ponudnikovih lastnih odzivnikov se ponudnikom ne zaračunava.

Predvajanje odzivnikov 2, 3 in 4 je za uporabnike brezplačno, medtem ko se jim predvajanje uvodnega odzivnika zaračunava po trenutno veljavnem ceniku uporabnikovega operaterja telefonije za klice v Mobitelovo omrežje.

TABELA 1: **Vsebina Mobitelovih tipskih odzivnikov za rešitev Klicni center**

### **Odzivnik 2: ODZIVNIK IZVEN DELOVNEGA ČASA**

»Pozdravljeni. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo pokličite nas v našem delovnem času.«

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

»Pozdravljeni. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo pokličite kasneje.«

### **Odzivnik 4: ODZIVNIK V PRIMERU ZASEDENIH LINIJ**

»Pozdravljeni. Trenutno so vse linije zasedene. Prosimo pokličite kasneje.«

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

TABELA 2: **Primer odzivnikov 1, 2, 3 in 4, ki si jih lahko posname ponudnik** (primer je izmišljen):

### **Odzivnik 1: UVODNI ODZIVNIK**

»Pozdravljeni, poklicali ste »Turistično agencijo« Bajec k.d.. Z vami vedno in povsod.«

### **Odzivnik 2: ODZIVNIK IZVEN DELOVNEGA ČASA**

»Pozdravljeni, poklicali ste »Turistično agencijo« Bajec k.d.. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo pokličite nas v našem delovnem času: vsak delovni dan od 8. do 16. ure.«

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

»Pozdravljeni, poklicali ste »Turistično agencijo« Bajec k.d. Trenutno nismo dosegljivi. Prosimo pokličite kasneje.«

### **Odzivnik 4: ODZIVNIK V PRIMERU ZASEDENIH LINIJ**

»Pozdravljeni, poklicali ste »Turistično agencijo« Bajec k.d. Trenutno so vsi naši svetovalci zasedeni. Prosimo pokličite kasneje.«

## **Odzivnik 1: UVODNI ODZIVNIK**

Uvodni odzivnik se predvaja pri vsaki vzpostavitvi zveze – t. j. ko se ponudnikov agent javi na klic uporabnika. Ponudnik se sam odloči ali bo uvodni odzivnik uporabljal ali ne. V kolikor ga ima namen uporabiti, si ga mora posneti sam. V tem primeru ima možnost uporabnikom na začetku klica predvajati npr. osnovne informacije o storitvi in tako razbremeniti agente, ki se v živo javljajo uporabnikom. Agenti imajo tako čas, da se pripravijo na pogovor.

Ker se uporabniku najprej predvaja uvodni odzivnik, se prične pogovor v živo šele po izteku odzivnika (svetujemo, da posnetek ni bistveno daljši od 12 sekund). Agentu kratek pisk najavi konec predvajanja odzivnika. S tem se prične pogovor v živo. Uvodni odzivnik se predvaja le uporabniku, medtem ko ga agent ne sliši. **V tem času naj agent ne prekinja zveze!**

Predvajanje uvodnega odzivnika ima uporabnik vedno možnost prekiniti z znakom #, kar je še zlasti uporabno pri morebitnih daljših uvodnih odzivnikih.

Predvajanje uvodnega odzivnika se uporabniku zaračunava po trenutno veljavnem ceniku uporabnikovega operaterja telefonije za klice v Mobitelovo omrežje.

## **Odzivnik 2: ODZIVNIK IZVEN DELOVNEGA ČASA**

Ta odzivnik je namenjen ponudnikom, ki svojo storitev izvajajo le v določenem času in želijo zato svojim uporabnikom, ki jih kličejo izven tega časa, zagotoviti odzivnik, ki uporabniku pove, da je klical izven delovnega časa. Če si ponudniki ta odzivnik posnamejo sami, lahko v njem uporabniku navedejo tudi konkretne podatke o svojem delovnem času.

Tako si ponudniki na posamezni nosilni številki s posredovanjem USSD ukaznega niza vklopijo odzivnik izven delovnega časa (vklop odzivnika z \*137\*1\* XXXXXXXX #). Ta povzroči, da nobenemu od ponudnikovih agentov pri klicih uporabnikov telefon več ne zvoni, ampak se uporabnikom namesto tega vsakič predvaja le odzivnik izven delovnega časa. Ko želijo agenti odzivnik izklopiti, zopet pošljejo ustrezen USSD ukaz (izklop odzivnika z \*137\*0\*XXXXXXX#). Na koncu vpisanega ukaznega niza je vedno potrebno pritisniti tipko za klicanje. (Pojasnilo: v ukaznem nizu pomeni »XXXXXXX« nosilno številko.)

V Mobitelu smo odzivnik izven delovnega časa razvili tako, da so vse ponorne točke (SIM kartice) na posamezni nosilni številki, ki uporabljajo storitev Klicni center o vklopu ali izklopu tega odzivnika vsakokrat obveščene s SMS sporočilom.

Nasveti:

- USSD ukazni niz za vklop, kakor tudi za izklop odzivnika izven delovnega časa si lahko enako kot telefonsko številko shranite kar v telefonski imenik na mobilnem telefonu ali SIM kartici.
- Če niste prepričani kakšna je vaša trenutna nastavitvev odzivnika izven delovnega časa – t.j. če je vklopljen ali izklopljen, lahko to enostavno preverite s klicem na vašo nosilno številko.

- V primeru pogostega nastavljanja odzivnika 2, vam predlagamo, da občasno izpraznite SMS predal na mobilnih telefonih, saj v primeru polnega SMS predala nadaljnjih sporočil ne boste mogli prejemati in o spremembi nastavitve tega odzivnika ne boste mogli biti obveščeni.

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

Ta odzivnik, se predvaja uporabnikom v naslednjih primerih:

- ko se nihče od ponudnikov aktivnih agentov ne javi na klic v predvidenem času zvonjenja 25 sekund,
- v primeru, če so vse ponorne točke (t.j. telefoni) na posamezni nepremijski številki Klicnega centra izklopljeni,
- če se ponudnikov telefon ne nahaja na območju Mobitelovega GSM/UMTS signala.

### **Odzivnik 4: ODZIVNIK V PRIMERU ZASEDENIH LINIJ**

Odzivnik v primeru zasedenih linij se uporabniku predvaja v primerih, ko so vsi aktivni telefoni (SIM kartice) na posamezni nepremijski številki Klicnega centra zasedeni.

## **KAKO SI PONUDNIK POSNAME IN NAMESTI LASTNE POSNETKE ZA ODZIVNIKE?**

### **Format datotek**

Predpisan format datotek za posnetke ponudnikovih odzivnikov 1, 2, 3 ali 4, ki si jih ponudniki posnamejo sami, je **WAV, 8kHz, 16bit A-law, mono**. Ponudniki si lahko te odzivnike posnamejo s pomočjo osebnega računalnika in mikrofona ter z ustreznim računalniškim programom (operacijski sistem Windows XP v meniju Start/Programs/Accessories/Entertainment že vsebuje program za snemanje glasovnih posnetkov: »Sound Recorder«). Preden pričnete s snemanjem vam svetujemo, da v nastavitvah programa nastavite predpisan format zapisa. Če želite kvalitetnejši zvok, pa lahko svoje odzivnike posnamete tudi v katerem izmed snemalnih studiev.

V kolikor ponudnik posreduje posnetke, ki niso posneti v predpisanem formatu, v Mobitelu takšne posnetke zavrnemo in pozovemo ponudnika, da ponovno posreduje posnetke v ustreznem formatu.

### **Časovne omejitve odzivnikov**

V Mobitelu si pridružujemo možnost da, v kolikor posamezni odzivnik, ki nam ga posreduje ponudnik, ne ustreza časovnim omejitvam ali pa je iz vsebinskih razlogov neustrezen, namestitev takšnega posnetka zavrnemo. Časovna omejitev za vsakega izmed odzivnikov je **15 sekund**.

### **Posredovanje datotek**

V kolikor se ponudnik odloči, da katerega izmed odzivnikov posname sam, Mobitelu posreduje ustrezno datoteko v namestitve. Za preverbo ustreznosti posnetka ter za celoten postopek njegove namestitve si v Mobitelu pridružujemo do 5 delovnih dni.

Posnetke za odzivnike nam lahko ponudnik pošlje po elektronski pošti (na [090@mobitel.si](mailto:090@mobitel.si)) ali po navadni pošti na zgoščenki (CD). Pri posnetkih, ki nam jih pošlje po elektronski pošti bomo upoštevali le tiste posnetke, ki nam jih ponudnik pošlje iz svojega elektronskega naslova ter opremi z vsemi potrebnimi podatki, ki jih opredeljuje Dodatek 3 (*Obrazec za spremembo odzivnikov*). Pri posnetkih, ki nam jih ponudnik pošlje po navadni pošti (na zgoščenki), bomo upoštevali le posnetke, s priloženim žigosanim pisnim zahtevkom. Zgoščenko s posnetkom nam lahko ponudnik dostavi tudi osebno, vendar je potrebno tudi v tem primeru predložiti omenjeni pisni zahtevek. Zgoščenk, na katerih ponudnik Mobitelu posreduje posnetke za odzivnike le-tem ne vračamo.

### **Zahtevek – oz. Obrazec za spremembo odzivnikov**

Za lažjo navedbo vseh potrebnih podatkov v zahtevku smo pripravili tudi t. i. *Obrazec za spremembo odzivnikov* (Dodatek 3). V zahtevku je potrebno navesti naslednje podatke:

- ime ponudnika,
- nosilno številko kateri se spremeni odzivnik,
- katere datoteke se uporabijo za posamezno vrsto odzivnika,
- zelen datum spremembe odzivnika (nove posnetke moramo v Mobitelu prejeti vsaj delovnih 5 dni pred načrtovano spremembo).

## **DODATEK 2: PREUSMERITEV KLICA NA INTERAKTIVNI ODZIVNIK KLICNEGA PORTALA**

Ponudniki, ki želijo namesto odzivnikov: izven delovnega časa (odzivnik 2), v primeru nedosegljivosti ali ko se nihče ne javi (odzivnik 3) ter v primeru zasedenih linij (odzivnik 4), predvajati uporabnikom daljše interaktivne posnetke (informacije o storitvi ipd.), je to brezplačno omogočeno prek rešitve KLICNI PORTAL. Ponudnik lahko na ta način svojo nosilno številko, ki jo sicer izvaja v živo, nudi uporabnikom tudi v obliki avtomatiziranega interaktivnega odzivnika, kadar stik uporabnika z agentom v živo ni mogoč.

Klicni portal poleg avtomatiziranega delovanja omogoča tudi sprejem večjega števila hkratnih klicev. Namenjen je tehnološko naprednejšim ponudnikom, ki razpolagajo z internetnim strežnikom in znajo razviti glasovne računalniške aplikacije (razvoj le-teh lahko prepustijo tudi usposobljenemu računalniškemu podjetju). Uporabniki lahko na ta način s tipkami na telefonu izbirajo katere ponudnikove vsebine bodo poslušali. Ponudniki lahko izkoristijo številne prednosti uporabe Klicnega portala, ki so naslednje:

- Velika kapaciteta hkratnih klicev (tudi več deset uporabnikov hkrati).
- Izbiranje vsebin s tipkami na telefonu (t. i. DTMF izbiranje).
- Možnost prepoznavanja govora oz. glasovno izbiranje (Sistem omogoča prepoznavo jasno in glasno izrečenih slovenskih besed. Uporabnik lahko na ta način namesto s tipkami telefona izbira vsebine tudi z vnaprej določenimi besedami.).
- Možnost snemanja uporabnikovega glasu.
- Možnost povezave z drugimi rešitvami M-vrat: SMS, MMS, WAP (več o tem na: [www.m-vrata.com](http://www.m-vrata.com)).

Nasvet: Predlagamo vam, da v primeru preusmeritve klicev na vaš interaktivni odzivnik, pred navedbo osnovnih informacij o storitvi, sporočite uporabniku, da trenutno niste dosegljivi, lahko pa poslušate vaše posnete interaktivne vsebine.

Za dodatne podrobnosti smo vam na voljo na tel. št. 01/472-2173, 01/472-2186 ali [090@mobitel.si](mailto:090@mobitel.si).

DODATEK 3:

MOBITEL, d.d.  
Področje prodaje in marketinga  
Enota prodaja  
Sektor za trženje storitev  
Vilharjeva 23  
1537 LJUBLJANA

## Obrazec za spremembo odzivnikov na Mobitelovih nepremijskih številkah

Ponudnik mora za vsako nepremijsko številko klicnega centra, na kateri želi spremeniti vsebino katerega izmed odzivnikov, posredovati vse naslednje podatke.

**IME PODJETJA** (ponudnik storitve): \_\_\_\_\_

**NEPREMIJSKA ŠTEVILKA ZA KATERO ŽELITE SPREMEMBO ODZIVNIKA:** 0 1 \_ \_ \_ \_ \_

**ŽELEEN DATUM ZAČETKA DELOVANJA NOVIH ODZIVNIKOV:** \_\_\_\_\_

(Mobitel mora prejeti datoteke vsaj 5 delovnih dni pred želeno spremembo).

### POSNETKI

Pri odzivniku, ki mu želite spremeniti obstoječ posnetek, napišite ime datoteke, ki nam jo pošiljate na zgoščenki ali prek elektronske pošte.

**Odzivnik 1** (uvodni odzivnik): **ime datoteke:** \_\_\_\_\_

**Odzivnik 2** (odzivnik izven delovnega časa): **ime datoteke:** \_\_\_\_\_

**Odzivnik 3** (odz. v primeru nedoseg. ali ko se nihče ne javi): **ime datoteke:** \_\_\_\_\_

**Odzivnik 4** (odzivnik v primeru zasedenih linij): **ime datoteke:** \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Ime in priimek odgovorne osebe: \_\_\_\_\_

Žig ponudnika in podpis odgovorne osebe: \_\_\_\_\_