

# A nemzetközi tárcsázás



A nemzetközi telefóniás megoldások meghatározása

# Közvetlen elérés (DA)/globális kapcsolás (WWC)

Kétlépcsős tárcsázási folyamat:



at&t

A hívó fél az AT&T adott ország vagy régió számára fenntartott közvetlen elérési kódját tárcsázza.



Ezután a rendszer a hívó felet egy rögzített szöveghez vagy kezelőhöz irányítja, majd tárcsáznia kell a segélyvonal számát.



A hívó fél anyanyelvén rögzített üdvözetet hall, mely ismerteti a vonal célját, és felkéri, hogy tartsa a vonalat, amíg segítséget kap.



A hívó felet a kiválasztott nyelven üdvözli egy tolmács, aki már vonalban van a kommunikációs szakemberrel.

# Nemzetközi ingyenesen hívható szolgáltatás (ITFS) Globális bejövő szolgáltatás (GIS)

Egylépcsős tárcsázási folyamat:



A hívó fél az ITFS-vagy a GIS-számot tárcsázza, amely helyi ingyenesen hívható szám formájában áll rendelkezésre.



A hívó fél anyanyelvén rögzített üdvözetet hall, mely ismerteti a vonal célját, és felkéri a hívó felet, hogy tartsa a vonalat, amíg segítséget kap.



A hívó felet a kiválasztott nyelven üdvözli egy tolmács, aki már vonalban van a kommunikációs szakemberrel.

# Nemzetközi telefóniás követelmények

- ▶ Üzleti vonalak (ajánlott tesztmódszer)
  - Az üzleti telefonelőfizetési csomagnak alkalmasnak kell lennie nemzetközi tárcsázásra
  - Az üzleti telefonnak lehetővé kell tennie a számsorozatok tárcsázását
  - VOIP használata esetén győződjön meg arról, hogy a beállítások szerint a hívásokat a származási országból eredő kimenő hívásként kezeli a rendszert
- ▶ Vezetékes és mobiltelefon
  - Telefonszolgáltatónk lehetővé teszi a mobiltelefonok kapcsolását. Az egyes mobiltelefon-szolgáltatóknak kell engedélyezniük a hívások továbbadását a mi szolgáltatónk részére
  - A vezetékes, illetve mobiltelefonos előfizetési csomagnak lehetővé kell tennie a nemzetközi tárcsázást
  - Járjon utána a telefonszolgáltatónál, hogy engedélyezi-e az AT&T platformja felé irányuló hívásokat

# Példa nemzetközi hívásra

Egy dolgozó felhívja a segélyvonalat



Üzleti telefon



Üzleti vonalról külső vonalat tárcsáz (nemzetközi tárcsázás szükséges)

Keresztülhalad a helyi telefonszolgáltatón



Keresztülhalad egy, az adott országban lévő partneren, amellyel az AT&T megállapodást kötött

Továbbjut az AT&T-hez



A hívó fél a NAVEX globális rendszerhez kapcsolódik

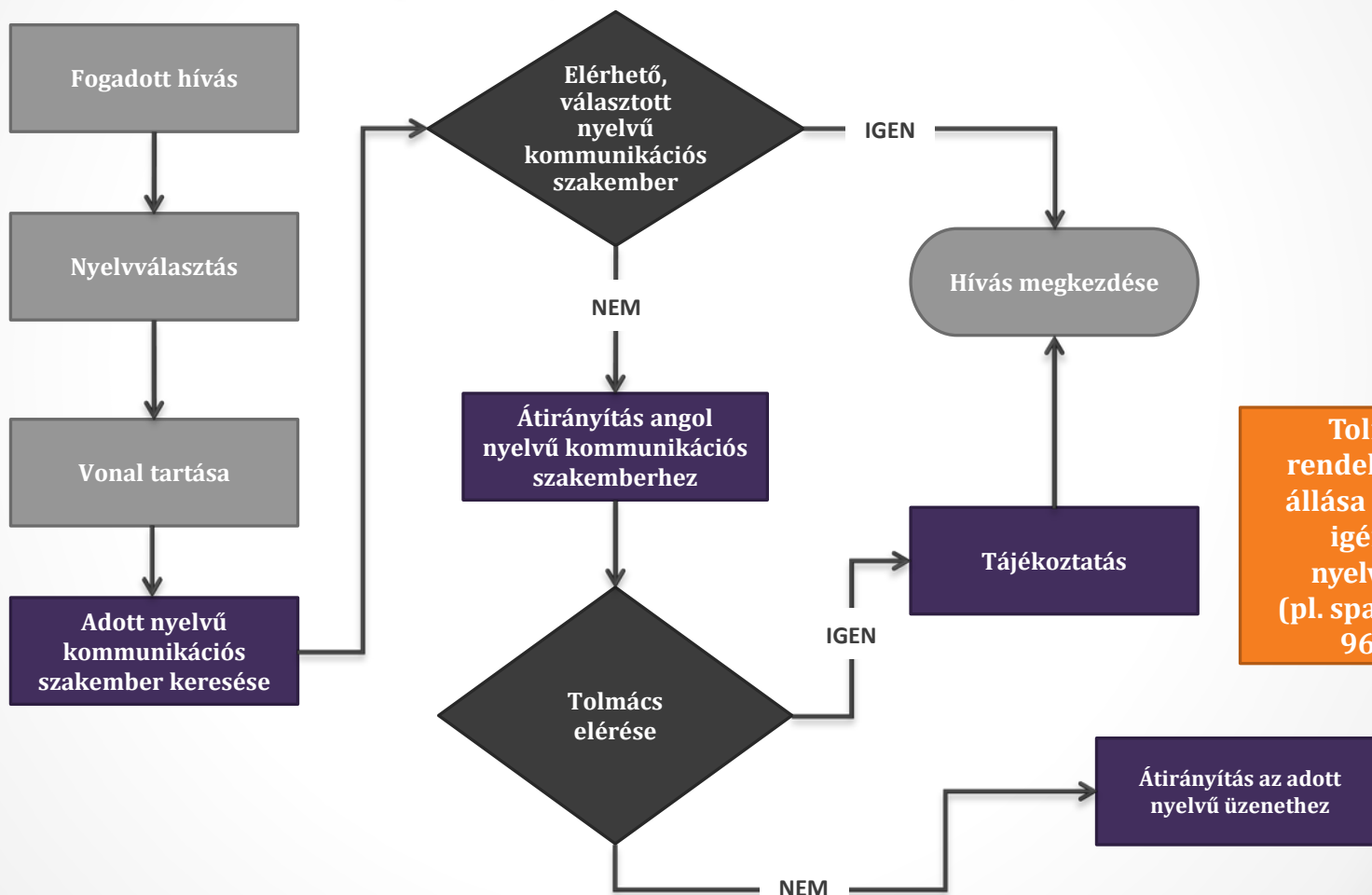
A hívó fél az automatikus nyelvválasztó szöveget hallja



A hívó felet a rendszer a választott nyelv alapján kapcsolja a házon belüli kommunikációs szakemberhez, illetve háromszereplős hívás kezdődik egy harmadik félnél dolgozó tolmács részvételével



# Nem angol nyelvű hívásfolyamat



**Tolmács rendelkezésre állása gyakran igényelt nyelveknél (pl. spanyolnál) 96,5%**

# Példa telefóniás vonatkozású közleményre webhelyeken

## 1. példa:

### **Mit tegyek, ha a telefonszám nem működik?**

Ha az adott helyhez megadott telefonszám nem működik, tegyen bejelentést az interneten ezen a webhelyen keresztül. Jelezze a bejelentésben, hogy a telefonszám nem működött, mi pedig haladéktalanul kivizsgáljuk az ügyet.

## 2. példa:

### **A segélyvonal kapcsolására és tolmács rendelkezésre állására vonatkozó közlemény:**

- A helyi telefonszolgáltató korlátozásai miatt előfordulhat, hogy az Ön területén a telefonos bejelentés nem vehető igénybe. Ha a hívás kapcsolását érintő problémát tapasztal, töltsse ki a bejelentést az interneten.
- Előfordulhat, hogy bizonyos nyelvek esetén hosszan kell várakozni. Ha nem sikerül tolmácsot szerezni, a rendszer felkínálja a lehetőséget, hogy jelentse be aggályát angolul.

## 3. példa:

### **További nemzetközi tárcsázási utasítások:**

- A felhasznált telefonon nemzetközi hívásokat is lehetővé tevő előfizetés szükséges ahhoz, hogy a segélyhívó központot hívhassa.
- A több tárcsázási lehetőség egy-egy országnál a változó helyi és/vagy telefonszolgáltatók miatt van. Javasoljuk, hogy próbálkozzon az összes lehetőséggel, vagy célszerű lehet az aggályt az interneten bejelenteni.