

O mednarodnih klicih



Opredelitev rešitev mednarodne telefonije

Neposredni dostop (DA)/Worldwide Connect (WWC)

Klicanje v dveh korakih:



at&t

Klicatelj mora vnesti številko za neposredni dostop AT&T za državo ali regijo izvora.



Klicateljev klic je preusmerjen na odzivnik ali operaterju, nakar bo moral vnesti številko dežurne linije.



Klicatelj sliši posnetek uvodnega pozdrava v svojem jeziku skupaj s pojasnilom o namenu te klicne linije in prošnjo, da za pomoč ostane na liniji.



Klicatelja v izbranem jeziku pozdravi tolmač, ki je že na liniji z našim strokovnjakom za komunikacije.

Mednarodna brezplačna številka (ITFS) Globalne storitve dohodnih klicev (GIS)

Klicanje v enem koraku:



Klicatelj vnese številko ITFS ali GIS v obliki lokalne brezplačne številke.



Klicatelj sliši posnetek uvodnega pozdrava v svojem jeziku skupaj s pojasnilom o namenu te klicne linije in prošnjo, da za pomoč ostane na liniji.



Klicatelja v izbranem jeziku pozdravi tolmač, ki je že na liniji z našim strokovnjakom za komunikacije.

Zahteve za mednarodno klicanje

- ▶ Poslovne linije (priporočena metoda preskušanja)
 - Ponudnik poslovne telefonije mora omogočati mednarodne klice
 - Telefon za poslovno uporabo mora omogočati vnos niza števil
 - Če je uporabljena telefonija VOIP, jo nastavite tako, da so klici obravnavani kot odhodni klici iz države izvora
- ▶ Stacionarni telefon/mobilni telefon
 - Naš ponudnik telefonskih storitev omogoča povezljivost prek mobilnih telefonov Od ponudnika mobilnih storitev je odvisno, ali omogoča preusmeritev klicev vašemu ponudniku.
 - Ponudnik stacionarne/mobilne telefonije mora omogočati mednarodne klice
 - Pri ponudniku telefonije preverite, ali omogoča dohodne klice v platformo AT&T

Primer mednarodnega klica

Zaposleni pokliče dežurno telefonsko linijo



Službeni telefon



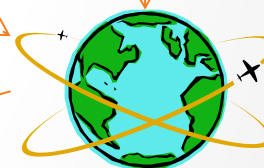
Iz službene linije pokliče zunanjo linijo (potrebuje storitev mednarodne telefonije)



Preusmeritev prek lokalnega operaterja



Preusmeritev prek lokalnega partnerja, ki sodeluje s platformo AT&T



Preusmeritev do platforme AT&T



Klicatelj se poveže v globalni sistem NAVEX

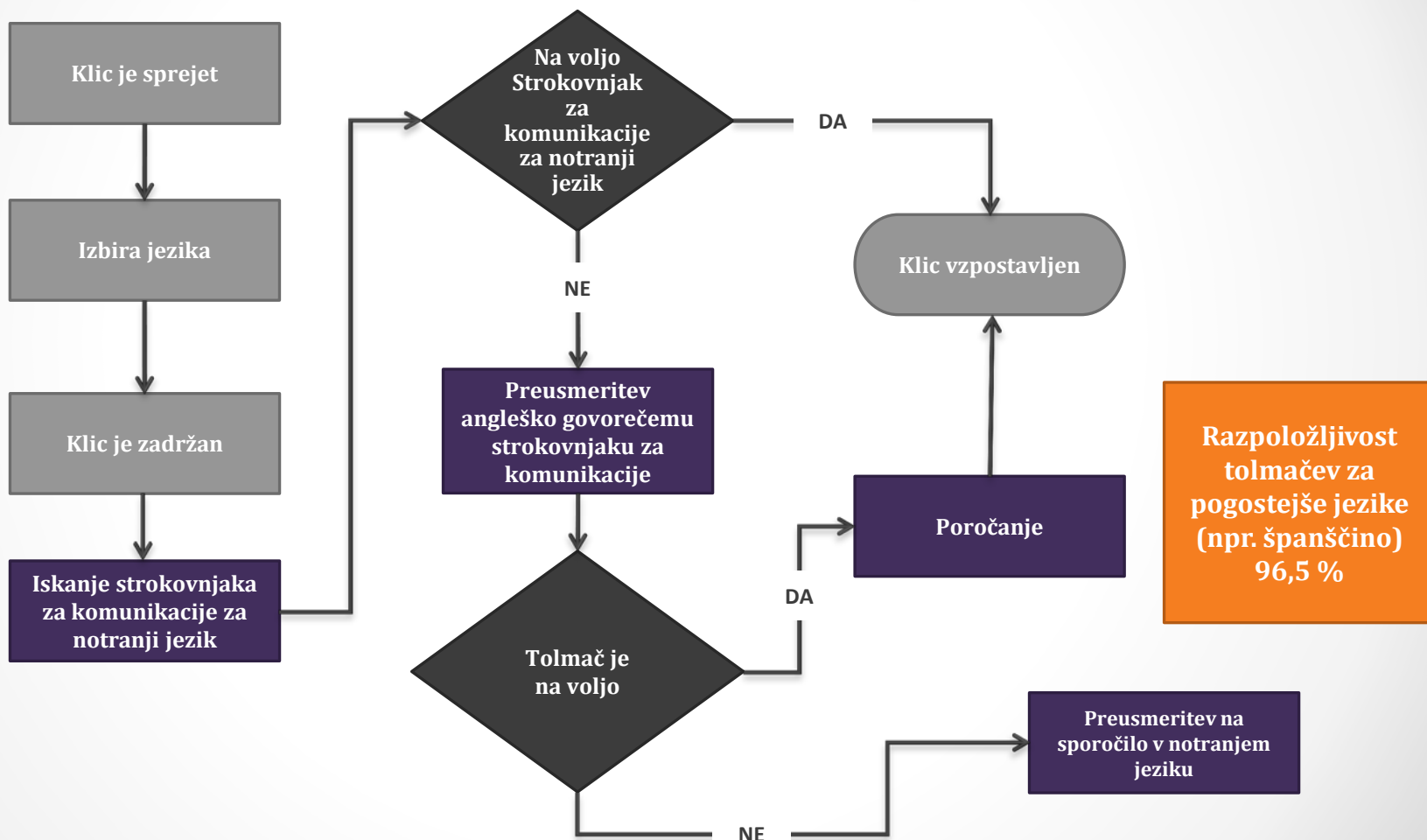


Klicatelj bo slišal pozive samodejnega pozivnega sistema glede izbire jezika



Na podlagi izbranega jezika bo klicatelj klic preusmerjen notranjemu strokovnjaku za komunikacije, ki tekoče govori izbrani jezik, ali pa bo v trismerni pogovor vključen tolmač

Obdelava klica, ki ni v angleščini



Primeri obvestil o telefoniji na spletnih straneh

1. primer:

Kaj moram storiti, če telefonska številka ne deluje?

Če telefonska številka, ki je navedena za vašo lokacijo, ne deluje, nas o tem obvestite prek tega spletnega mesta. V poročilu navedite, da telefonska številka ne deluje, mi pa bomo zadevo nemudoma raziskali.

2. primer

Obvestilo o povezljivosti dežurne številke in razpoložljivosti tolmačev:

- Zaradi omejitev lokalnih operaterjev na vaši lokaciji morda ni omogočeno poročanje prek telefona. Če imate pri vzpostavljanju telefonskega klica težave, nas o tem obvestite prek spleta.
- Za določene jezike je čas čakanja na tolmača daljši. Če tolmač ni na voljo, boste imeli možnost, da nas o težavi obvestite v angleščini.

3. primer

Dodatna navodila za mednarodne klice:

- Za klic dežurnega klicnega centra potrebujete operaterja, ki omogoča mednarodne klice.
- Države z različnimi možnostmi klicanja so posledica različnih regijskih in/ali telefonskih operaterjev. Priporočamo, da preskusite vse možnosti klicanja ali pa nas o svoji težavi obvestite prek spleta.