

## PRÍLOHA Č. 4 K CENNÍKU PRE DÁTOVÉ SLUŽBY

č. j.: 45142/2017

 Účinnosť od **19. 10. 2017**

### Špecifikácia účtov a funkcií služby Virtual VoiceNet

Číslo služby v opisnej časti prílohy	Názov funkcie alebo služby	ÚČET SLUŽBY VVN			
		Klasik pre VVN IP Partner, IP účet pre VVP Magenta Office	Premium, Analog pre VVN IP Partner, IP účet pre VVP Magenta Office s balíkom služieb Premium	Benefit Štart/Štart 100, Benefit Light, Benefit Optimal, Benefit Intensiv, Benefit Uni 200	BiznisTRUNK
	<b>Neobmedzené množstvo interných volaní</b>	•	•	•	•
	Sprístupnenie externých volaní spoplatňovaných podľa volacieho programu IP Partner Cenníka pre dátové služby	•	•		•
	Zóny tiesňových volaní	•	•		•
	Umožnenie LDAP integrácie	•	•		•
	Busy Land Field (BLF)		•		
1	Užívateľský administrátorský portál	•	•	•	•
2	Skupinový administrátorský portál	•	•	•	•
3	Autentifikácia	•	•	•	•
4	Osobný profil	•	•	•	
5	Podrobný výpis v elektronickej forme	•	•	•	•
6	Virtual VoiceNet Call Manager	•	•	#	
7	Identifikácia volajúceho	•	•	•	•
9	Klapková dovolateľnosť	•	•	•	•
12	Presmerovanie všetkých hovorov	•	•	#	
13	Presmerovanie pri neodpovedaní	•	•	#	
14	Presmerovanie pri obsadení	•	•	#	
15	Osobný telefónny zoznam	•	•	•	
16	Skupinový telefónny zoznam	•	•		
17	Podnikový adresár	•	•		
18	Základné zoznamy volaní	•	•	#	
19	Podržanie hovoru	•	•		
21	Hudba pri podržaní	•	•	0	
22	Zaparkovanie hovoru	•	•	0	
23	Odozdvanie hovoru	•	•		

25	Prevzatie hovoru	•	•	•	
26	Priame prevzatie hovoru*		•	o	
32	Funkčné kódy	•	•		
41	Číselné masky	•	•		
42	Čakajúci hovor	•	•	o	•
46	System hlasových správ a hlasová schránka užívateľa	•	•		
47	Hlasový portál skupiny**	•	•	•	•
48	Skupiny pre vyzváňanie	•	•	o	
49	Skupina pre príjem volaní	•	•	o	
52	Pravidlá prichádzajúcich hovorov – typy volania	•	•	•	•
53	Pravidlá odchádzajúcich hovorov – typy volania	•	•	•	•
54	Rozšírený plán odchádzajúcich volaní	•	•	o	
55	Účtovné a autorizačné kódy	•	•	o	
58	Zoznam zariadení a služieb	•	•		
59	Zablokovanie skupiny	•	•		
61	Hoteling – mobilný pracovník*		•		
66	Prepojenie hovoru	•	•		
67	Trojstranný konferenčný hovor	•	•		
30	Zostavenie konferenčného hovoru	•	•		
31	Zostavenie konferenčného hovoru pomocou Flash	•	•	o	
8	Zablokovanie identifikácie volajúceho	o	•	o	•
10	Integrácia s MS Outlook	o	•	#	
11	Opätovné vytočenie posledného čísla		•	•	
20	Podržanie hovoru pomocou Flash		•	o	
24	Odovzdanie hovoru pomocou Flash		•		
27	Rýchla voľba 8		•	o	
28	Rýchla voľba 100	o	•	o	
29	Vrátenie hovoru	o	•	o	
33	Virtual VoiceNet Expres Asistent	o	•	#	
34	Nerušiť	o	•		
35	Odmietnutie anonymného volania		•	o	
36	Selektívne odmietnutie hovorov		•	#	
37	Selektívne prijatie hovorov		•	#	
38	Selektívne presmerovanie hovorov		•	#	
39	Zvonenie dôležitých hovorov		•	o	
40	Informácia o hovore		•		
43	Vyzdvihnutie čakajúceho hovoru pomocou Flash		•	o	
44	Simultánne vyzváňanie	o	•	#	

45	Vzdialená kancelária	o	•	• ***	
50	Postupné vyzváňanie		•	o	
51	Spätné volanie pri obsadenej linke	o	•	o	
56	Alternatívne čísla	o	o	o	
60	Hoteling – spoločný telefón	o	o		
62	Webová konzola spojovateľky	o	o		
57	Spoločná linka	o	o/- <sup>3</sup>		
63	Automatická spojovateľka	o	o	o	o
64	Call Centrum – telefonické centrum	o	o		
65	VVN Call Asistent (BW Assistant Enterprise)	o	o		o
68	Užívateľská hláska	o	o		o
69	Magenta Connect Voice	o	o		
70	Magenta Connect Team	o	o		
71	Call Continuity/Shared Call Appearance pre balík Magenta Connect Voice				
72	Magenta Connect	o	o		

#### Účet „BiznisTRUNK“

Služi na pripojenie ISDN PBX alebo IP PBX.

#### Účet „Analog“

Služi na pripojenie analógového telefónu alebo faxového zariadenia cez IP bránu.

Služba VVN je na tomto type účtu poskytovaná výhradne prostredníctvom IP brány od Podniku, ktorá je súčasťou dodania služby a zákazník si ju od Podniku prenajíma.

#### Účet Benefit

Benefit Start a Start 100 sú určené na pripojenie jedného koncového zariadenia prostredníctvom programu služby Internet Maxi KLASIK, DSL Flat Home, programu Maxi Plus, služby Vysokorýchlostný internet alebo Vysokorýchlostný internet Solo (okrem programov Turbo 2 Mini, Turbo 2 Mini Solo), ako aj prostredníctvom Firemného internetu.

Benefit Optimal a Benefit Uni 200 sú určené na pripojenie 1 až 4 koncových zariadení (ktoré umožňujú max. 2 paralelné volania) prostredníctvom programu DSL Flat Basic, DSL Flat Standard, Internet Biznis Profi KLASIK, Internet Office Optimal, Office Optimal Plus, služby Vysokorýchlostný internet alebo Vysokorýchlostný internet Solo (okrem programov Turbo 2 Mini), ako aj prostredníctvom Firemného internetu.

Benefit Intensiv je určený na pripojenie 1 až 8 koncových zariadení (ktoré umožňujú až 4 paralelné volania) prostredníctvom programu DSL Office, Internet Biznis Profi Aktiv alebo programu Internet Office Intensiv, služby Vysokorýchlostný internet alebo Vysokorýchlostný internet Solo (okrem programov Turbo 1, Turbo 1 Solo, Turbo 2 Mini, Turbo 2 Mini Solo, Turbo 2, Turbo 2 Solo), ako aj Firemného internetu.

#### „dokúpiteľné funkcie“

„o“ – dokúpiteľná funkcia

„o/-<sup>3</sup>“ – k typu účtu Analog nie je možné dokúpiť funkciu Spoločná linka (57)

„•“ – funkcia obsiahnutá v účte

„#“ – funkcia, ktorá je súčasťou balíka služieb VoiceNet Manager pre Benefit

„\*“ – od 01. 07. 2011 funkcia nie je súčasťou VVN účtu Klasik

„\*\*\*“ – od 01. 07. 2011 sa funkcia Hlasový portál skupiny zriaďuje len na požiadanie

„\*\*\*\*“ – zriaďuje sa len na požiadanie

Benefit Light je určený na pripojenie 1 až 2 koncových zariadení (ktoré umožňujú max. 2 paralelné volania) prostredníctvom programu služby Internet Maxi KLASIK, DSL Flat Home, programu Maxi Plus, služby Vysokorýchlostný internet alebo Vysokorýchlostný internet Solo (okrem programov Turbo 2 Mini, Turbo 2 Mini Solo), ako aj prostredníctvom Firemného internetu.

## Špecifikácia účtov a funkcií služby Virtual VoiceNet

### 1. Uživateľský administrátorský portál (CommPilot Personal Web Portal)

Umožňuje účastníkovi nastavovať jeho funkcionality cez vlastný administrátorský portál <http://portal.vvn.telekom.sk>.

### 2. Skupinový administrátorský portál (CommPilot Group Web Portal)

Umožňuje administrátorovi skupiny nastavovať na URL <http://portal.vvn.telekom.sk> pravidlá telefónie pre jeho skupinu. Administrátor skupiny (firemný administrátor) sa na tieto účely prihlasuje na portál nie svojim užívateľským heslom, ale administrátorským.

### 3. Autentifikácia (Authentication)

Autentifikácia umožňuje pomocou šifrovania zaistiť bezpečnú autentifikáciu účastníkov vrátane ich telefónnych prístrojov, čím sa predchádza neoprávnenému používaniu služby Virtual VoiceNet. Užívateľské meno a heslo musia súhlasiť s informáciami nastavenými v telefónnom prístroji.

### 4. Osobný profil (Profile Personal)

Osobný profil umožňuje účastníkovi zobraziť a spravovať informácie o jeho účte a nastavenie jeho hesla pre webový portál. Vyplnené informácie určujú účastníkove primárne telefónne číslo, linku a zariadenie, ktoré je použité na spracovanie hovorov. Vyplnením ďalších informácií, ako je napr. mobilné číslo, pager atď., sa umožňuje odovzdávanie týchto informácií medzi ostatnými členmi skupiny prostredníctvom telefónneho zoznamu skupiny. Niektoré informácie má možnosť meniť iba účastníkov administrátor.

### 5. Podrobný výpis v elektronickej forme

Služba Podrobný výpis v elektronickej forme podrobne informuje účastníka o uskutočnených odchádzajúcich volaniach z jeho telefónneho účtu. Informácie o uskutočnených volaniach obsahujú nasledujúce údaje: dátum volania, čas volania, volané číslo, druh služby, druh tarify, dĺžku volania v sekundách, fakturovaný čas a cenu za volanie bez DPH.

Údaje za predchádzajúce fakturačné obdobie sú prístupné prostredníctvom stránky [www.mojtelekom.sk](http://www.mojtelekom.sk) (link E-výpisy, E-faktúry) do 10. kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca. Služba podrobný výpis v elektronickej forme je doplnená aj o funkciu Kontrola spotreby, čo umožňuje už počas aktuálneho fakturačného obdobia získať informácie o uskutočnených volaniach. Údaje pre aktuálny mesiac sú k dispozícii s určitým časovým odstupom a majú len informatívny charakter.

### 6. Virtual VoiceNet Call Manager (CommPilot Call Manager)

Virtual VoiceNet Call Manager je webový nástroj, ktorý umožňuje zostaviť, ovládať a prijímať hovory a takisto pristupovať k aktivovaným adresárom účastníka. Call Manager využíva na prístup k adresárom účastníka a na ukladanie jeho volieb komponent technológie Microsoft Active/X, ktorý je potrebné pri prvom štarte aplikácie prevziať a nainštalovať potvrdením príslušnej výzvy. V prípade, že dôjde k prerušeniu jeho sieťového spojenia alebo k hibernácii jeho počítača, môže nastať automatické odhlásenie z Virtual VoiceNet Call Managera.

### 7. Identifikácia volajúceho (External & Internal Calling Line ID Delivery)

CLIP – odosielanie identity volajúceho (meno, telefónne číslo) prostredníctvom Virtual VoiceNet Call Managera aj priamo na koncové zariadenie volaného účastníka v prípade, že odosielanie identity nebolo zakázané službou Zablokovanie identifikácie volajúceho.

### 8. Zablokovanie identifikácie volajúceho (Calling Line ID Blocking)

CLIR – umožňuje volajúcemu účastníkovi zablokovať odosielanie jeho identifikácie (číslo) volanému účastníkovi. Členovia účastníckej skupiny vidia jeho identifikáciu stále. Túto službu je možné aktivovať/deaktivovať cez účastníkov administrátorský portál alebo vloženie funkčného kódu \*67 pred volané číslo (vloženie funkčného kódu \*65 je možné zobraziť identifikáciu volajúceho pre jednotlivý hovor).

### 9. Klapková dovolateľnosť (Extension Dialing)

Účastníkovi je umožnené vytočiť volaného účastníka z Virtual VoiceNet Call Managera alebo z jeho telefónu pomocou interného čísla – klapky.

### 10. Integrácia s MS Outlook (Outlook Integration)

Integrácia s MS Outlook umožňuje účastníkovi integrovať jeho osobné kontakty z aplikácie MS Outlook do Virtual VoiceNet Call Managera. Po kliknutí na tlačidlo MS Outlook vo Virtual VoiceNet Call Manageri možno vyhľadávať v osobných kontaktoch účastníka podľa mena. Po vyhľadani kontaktu možno vytáčať kliknutím na vybrané telefónne číslo alebo zobraziť elektronickú vizitku kliknutím na vybrané meno. Ak sa prijíma hovor, účastníkov databáza kontaktov MS Outlooku vyhľadáva zodpovedajúci kontakt podľa telefónneho čísla volajúceho. V prípade, že ho nájde, zvýrazní sa ikona pri čísle volajúceho. Ak sa cez ňu prejde kurzorom myši, zobrazí sa meno volajúceho, a keď sa na ňu klikne, otvorí sa aj elektronická vizitka volajúceho. Ďalej je možnosť zapnúť funkciu automatického otvorenia položky denníka v MS Outlooku pri každom prichádzajúcom alebo odchádzajúcom volaní. Integráciu s MS Outlook je možné vypnúť pre prípad, že sa pristupuje k Virtual VoiceNet Call Manageru na počítači, kde nie je prístup k účastníckej aplikácii MS Outlook. Funkcia zistenia kontaktu vyhľadáva z výkonnostných dôvodov iba medzi osobnými kontaktmi v účastníkovom východiskovom adresári.

### 11. Opätovné vytočenie posledného čísla (Last Number Redial)

Umožňuje vytočenie naposledy volaného čísla kliknutím na voľbu Opakovať vo Virtual VoiceNet Call Manageri účastníka alebo vytočením príslušného funkčného kódu.

### 12. Presmerovanie všetkých hovorov (Call Forwarding Always)

Presmerovanie všetkých hovorov umožňuje účastníkovi presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné telefónne číslo, napr. na mobilný telefón. Takisto je možnosť zvoliť funkciu, aby telefón účastníka pri presmerovaní krátko zazvonil. Toto je dôležité napr. v prípade, keď sa zabudne vypnúť služba presmerovania a účastník sa už nachádza na svojom pracovisku, očakávajúci hovor. Číslo, ktoré

účastník zadá, musí byť povolené v pláne odchádzajúcich volaní účastníka. Túto službu je taktiež možné nastaviť pomocou funkčného kódu \*72 (voľba kódu \*72xxx zabezpečí presmerovanie na klapku xxx).

### **13. Presmerovanie pri neodpovedaní (Call Forwarding No Answer)**

Presmerovanie pri neodpovedaní umožňuje účastníkovi presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné číslo v prípade, že neodpovedá na daný hovor. Túto službu možno použiť napr. na obsluhu sekretárkou alebo inou osobou, skôr ako by došlo k ich presmerovaniu do účastníkovskej hlasovej schránky.

### **14. Presmerovanie pri obsadení (Call Forwarding Busy)**

Presmerovanie pri obsadení umožňuje účastníkovi presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné číslo v prípade, že je jeho telefón práve obsadený. Túto službu možno použiť napr. na obsluhu sekretárkou alebo inou osobou, skôr ako by došlo k ich presmerovaniu do účastníkovskej hlasovej schránky. Číslo, ktoré sa zadá, musí byť povolené v účastníkovskom pláne odchádzajúcich volaní. Túto službu je možné taktiež nastaviť z účastníkovho hlasového portálu alebo pomocou funkčného kódu \*90.

### **15. Osobný telefónny zoznam (Personal Phone List)**

Osobný telefónny zoznam umožňuje účastníkovi uloženie často volaných čísel, ktoré má potom možnosť vytáčať z Call Managera. Čísla môžete tiež naraz rýchlo importovať zo súboru vo formáte CSV.

### **16. Skupinový telefónny zoznam (Group Phone List)**

Umožňuje účastníkovi volať číslo ľubovoľného člena skupiny jednoduchým kliknutím na jeho meno v zozname vo Virtual VoiceNet Call Manageri. Tento zoznam výborne poslúži aj ako firemný adresár, v ktorom sa dá vyhľadávať a obsahuje údaje o mene, telefónnom čísle a e-maile užívateľa. Do zoznamu sa automaticky pridávajú údaje o každom členovi skupiny, automatickej spojovateľke, skupinách na vyzváňanie a čísle hlasového portálu. Administrátor skupiny môže do zoznamu pridať aj ďalšie údaje.

### **17. Podnikový adresár (Printable Group Directory)**

Umožňuje v dvoch rozdielnych formátoch zobrazíť ľahko tlačiiteľný zoznam všetkých účastníkov podniku. Dáta sú čerpané zo skupinového telefónneho zoznamu. Podnikový adresár môže byť vygenerovaný ako prehľadná tabuľka (súhrn podnikového adresára) alebo ako skupina za sebou idúcich vizitiek (detailný telefónny zoznam).

### **18. Základné zoznamy volaní (Basic Call Logs)**

Poskytuje užívateľovi prostredníctvom Virtual VoiceNet Call Managera prehľad o volaných, prijatých a zmeškaných volaniach. Pri každom hovore je uvádzané meno volajúceho, jeho telefónne číslo, dátum a čas volania.

### **19. Podržanie hovoru (Call Hold)**

Umožňuje účastníkovi na istý čas podržať prebiehajúci hovor, neskôr sa k nemu vrátiť a pokračovať v konverzácii. Počas podržania môže uskutočniť iný hovor a následne sa vrátiť k podržanému hovoru. Možné používať aj priamo z Virtual VoiceNet Call Managera, aj priamo z telefónu.

### **20. Podržanie hovoru pomocou Flash (Flash Call Hold)**

Podržanie hovoru pomocou Flash umožňuje účastníkovi podržať a zdvihnúť hovor vytočením funkčného kódu. Pre podržanie hovoru sa stlačí na telefóne tlačidlo Flash alebo sa krátko stlačí vidlica (kontakt vidlice). Potom sa vytočí funkčný kód Podržania hovoru. Teraz možno vytočiť druhý hovor, zatiaľ čo prvý hovor bude podržaný. Opätovné stlačenie Flash a vytočenie funkčného kódu spôsobí podržanie aktívneho hovoru a zdvihnutie podržaného hovoru atď.

### **21. Hudba pri podržaní (Music on Hold)**

Nahratie zvukového súboru vo wav formáte s hudbou alebo inzerciou, ktorá bude prehrávaná čakajúcim volajúcim. Táto služba môže byť použitá v spojení so službami Call Centrum, podržanie hovoru a zaparkovanie hovoru.

### **22. Zaparkovanie hovoru (Call Park)**

Umožňuje účastníkovi podržať a odložiť hovor na dlhší čas a následne sa k nemu vrátiť z akejkoľvek linky v rámci skupiny. Použitie buď cez Call Managera, alebo priamo v menu koncového zariadenia.

### **23. Odovzdanie hovoru (Call Transfer)**

Umožňuje odovzdať – prepojiť práve prebiehajúci alebo podržaný hovor na iné telefónne číslo, prípadne priamo do odkazovej schránky.

### **24. Odovzdanie hovoru pomocou Flash (Flash Call Transfer)**

Odovzdanie hovoru pomocou Flash umožňuje prepojenie hovoru aj v prípade, že účastník nemá telefón s možnosťou ovládania hovorov. Stlačí na telefóne tlačidlo Flash alebo krátko stlačí kontakt vidlice a potom vytočí číslo, na ktoré si praje hovor prepojiť. Len čo druhá strana zdvihne telefón, znovu stlačí na telefóne tlačidlo Flash alebo krátko kontakt vidlice a dôjde k prepojeniu hovoru. Ak je aktívna služba Zostavenie konf. hovoru pomocou Flash, všetky tri hovory sa prepoja do konferencie. Hneď ako je účastník z konferencie odpojený, ostatní volajúci zostanú prepojení a dôjde teda k rovnakému efektu ako pri prepojení.

### **25. Prevzatie hovoru (Call Pickup)**

Služi na vytvorenie alebo zmenu existujúcich Skupín na prevzatie hovoru. Definovanie Skupín na prevzatie hovoru umožní účastníkovi v danej skupine odpovedať vlastným telefónom na volanie na ľubovoľnú linku v ich skupine.

### **26. Priame prevzatie hovoru (Directed Call Pickup)**

Priame prevzatie hovoru umožňuje účastníkovi prevziať hovor zvoniaci na linke iného člena skupiny vytočením funkčného kódu nasledovaného číslom tejto linky.

### **27. Rýchla voľba 8 (Speed Dial 8)**

Rýchla voľba 8 umožňuje účastníkovi zadať až osem čísel (02 – 09) rýchlej voľby, na ktoré potom môže jednoducho volať vytočením príslušného kódu rýchlej voľby (napr. 5#). Túto službu možno nastaviť prostredníctvom účastníkovho administrátorského portálu alebo prostredníctvom účastníkovho telefónu a funkčného kódu tejto služby.

### **28. Rýchla voľba 100 (Speed Dial 100)**

Rýchla voľba 100 umožňuje účastníkovi zadať až sto čísel (01 – 99) rýchlej voľby, na ktoré potom môže jednoducho

volať vytočením príslušného kódu rýchlej voľby (napr. #07#) . Túto službu je možné nastaviť na účastníkovom administrátorskom portáli a tiež prostredníctvom účastníkovho telefónu a funkčného kódu tejto služby.

### **29. Vrátenie hovoru (Call Return)**

Vrátenie hovoru umožňuje účastníkovi vytočiť číslo posledného volajúceho, či už bolo na toto volanie odpovedané alebo nie. Pre vrátenie hovoru na toto číslo stačí vytočiť príslušný funkčný kód (pozri stránku s prehľadom funkčných kódov na účastníkovom administrátorskom portáli). Ak toto číslo nie je dostupné, účastníkovi sa ozve oznámenie o chybe. Hovor bude spojený, iba ak je volané číslo z VVN skupiny volajúceho účastníka.

### **30. Zostavenie konferenčného hovoru (Three-Way Calling)**

Umožňuje účastníkovi založiť konferenčný hovor a telefonovať naraz s ďalšími dvoma účastníkmi. Konferenciu je možné vytvoriť buď priamo z telefónu (v závislosti od typu koncového zariadenia), alebo z Virtual VoiceNet Call Managera.

### **31. Zostavenie konferenčného hovoru pomocou Flash (Flash Three-Way Calling)**

Zostavenie konferenčného hovoru pomocou Flash umožňuje zostaviť konferenčný hovor aj v prípade, že účastník nemá telefón s tlačidlom na konferenciu. Pre zostavenie konferenčného hovoru volajúci najprv vytočí prvého účastníka. Pre pripojenie druhého účastníka najprv stlačí na telefóne tlačidlo Flash alebo krátko stlačí kontakt vidlice a potom vytočí jeho číslo. Len čo druhá strana zodvihne telefón, volajúci znovu stlačí tlačidlo Flash alebo krátko kontakt vidlice a dôjde k prepojeniu všetkých troch účastníkov do konferencie. Pre ukončenie konferencie sa zavesí telefón. Ak je aktívna služba Odovzdanie hovoru pomocou Flash, zavesením účastníkovho telefónu sa neukončí konferencia, ale dôjde k prepojeniu prvého účastníka s účastníkom druhým.

### **32. Funkčné kódy (Feature Access Codes)**

Funkčné kódy zobrazujú zoznam funkčných (hviezdíčkových) kódov pre služby, ktoré možno využívať. Pre vytočenie kódu sa stlačí kláves \* a číslo kódu nasledované klávesom #. Niektoré služby vyžadujú dodatočné informácie, ako napr. telefónne číslo. V takom prípade je účastník vyzvaný na ich zadanie. Tieto funkčné kódy nemá účastník možnosť meniť. Ich zoznam nájde na administrátorskom portáli.

### **33. Virtual VoiceNet Expres Asistent (CommPilot Express)**

Virtual VoiceNet Expres Asistent umožňuje účastníkovi zvoliť si na webovom portáli jeden zo štyroch prednastavených profilov na spracovanie prichádzajúcich volaní. Funkcia Virtual VoiceNet Asistent má prioritu pred nastavením niektorých ďalších služieb súvisiacich so spracovaním prichádzajúcich hovorov. Profily V kancelárii, Mimo kancelárie, Zaneprázdnžený a Nedostupný zabezpečia správanie účastníkovho telefónu podľa ním definovaných pravidiel. Profil Žiadny vypne túto službu, takže ňou nebudú ovplyvnené žiadne ďalšie účastníkovské služby. Každý z týchto profilov sa nastavuje kombináciou nasledujúcich funkcionalít:

- Presmerovanie všetkých hovorov,

- Presmerovanie hovorov pri neodpovedaní,
- Presmerovanie hovorov pri obsadení,
- Simultánne vyzváňanie,
- Informácia o hovore,
- Selektívne presmerovanie/odmietnutie/prijatie hovorov.

### **34. Nerušiť (Do Not Disturb)**

Umožňuje účastníkovi odoslať prichádzajúce hovory priamo do jeho hlasovej schránky bez toho, aby zvonili na jeho telefóne. Ďalej je možnosť zvoliť funkciu, aby pri odoslaní do schránky účastníkov telefón krátko zazvonil. Toto je dôležité napr. v prípade, že sa zabudne vypnúť služba Nerušiť a účastník sa nachádza na svojom pracovisku, očakávajúci hovor (telefónne prístroje Polycom neupozornia na hovor pípnutím, ale zobrazením príslušnej ikony na displeji).

### **35. Odmietnutie anonymného volania (Anonymous Call Rejection)**

Odmietnutie anonymného volania účastníkovi umožňuje automatické odmietnutie volania od účastníkov, ktorí majú zablokovanú identifikáciu volajúceho. Iba úmyselne zablokované čísla sú odmietnuté. Volajúci, u ktorých nie sú čísla dostupné, odmietnutí nie sú. Odmietnutí účastníci sú informovaní o tom, že volaný účastník neprijíma anonymné volania. Účastníkov telefón nezazvoní a nedostane žiadne oznámenie o tom, že bol volaný. Toto pravidlo nie je aplikované na hovory vnútri účastníkovskej skupiny.

### **36. Selektívne odmietnutie hovorov (Selective Call Rejection)**

Selektívne odmietnutie hovorov umožňuje účastníkovi odmietnuť hovory, ktoré spĺňajú ním zadané kritériá. Týmto volajúcim bude prehrané oznámenie, že volaný je nedostupný. Táto služba sa používa na odmietnutie obťažujúcich hovorov. Kritériá pre každú položku Selektívneho odmietnutia hovorov môžu obsahovať zoznam 12 telefónnych čísel alebo číselných masiek a vybrané časové údaje. Hovor bude odmietnutý v prípade, že budú platné všetky kritériá položky.

### **37. Selektívne prijatie hovorov (Selective Call Acceptance)**

Selektívne prijatie hovorov umožňuje účastníkovi prijímať iba hovory, ktoré spĺňajú nimi zadané kritériá. Kritériá pre každú položku Selektívneho prijatia hovorov môžu obsahovať zoznam 12 telefónnych čísel alebo číselných masiek a vybrané časové údaje. Hovor bude prijatý v prípade, že budú platné všetky kritériá položky.

### **38. Selektívne presmerovanie hovorov (Call Forwarding Selective)**

Selektívne presmerovanie hovorov umožňuje účastníkovi presmerovať prichádzajúce hovory na iné číslo v prípade, že spĺňajú ním zadané kritériá. Túto službu možno využiť napr. na presmerovanie iba dôležitých volaní na účastníkov mobilný telefón. Kritériá pre každú položku Selektívneho presmerovania hovorov môžu obsahovať zoznam 12 telefónnych čísel alebo číselných masiek a vybrané časové údaje. Presmerovanie bude vykonané v prípade, že budú platné všetky kritériá položky, inak sa volanie spracuje, ako keby táto služba nebola aktivovaná.

### 39. Zvonenie dôležitých hovorov (Priority Alert/Ringing)

Zvonenie dôležitých hovorov umožňuje, aby účastníkov telefón použil odlišný typ vyzváňania na základe zadaných kritérií. Túto službu možno využiť, napríklad ak je potrebné jednoducho rozpoznať volajúceho alebo oddeliť vyzváňania pre hovory vnútri skupiny a mimo nej. Kritériá pre každú položku Zvonenia dôležitých hovorov môžu obsahovať zoznam 12 telefónnych čísel alebo číselných masiek a vybrané časové údaje. Účastníkov telefón bude zvoniť inak v prípade, že budú platné všetky kritériá položky.

### 40. Informácia o hovore (Call Notify)

Informácia o hovore umožňuje účastníkovi odoslať e-mail s upozornením obsahujúcim meno a číslo volajúceho, ak sú k dispozícii, v prípade, že hovor spĺňa účastníkom zadané kritériá. Táto služba účastníkovi teda umožňuje vytvoriť si archív volajúcich alebo zistiť akýkoľvek dôležitý zmeškaný hovor. Kritériá pre každú položku Informácie o hovore môžu obsahovať zoznam 12 telefónnych čísel alebo číselných masiek a vybrané časové údaje. E-mail bude odoslaný v prípade, že budú všetky kritériá položky platné.

### 41. Číselné masky (Call Screening by Digit Patterns)

Služba sa používa v spojení so službami Selektívne presmerovanie hovorov, Selektívne prijatie hovorov, Selektívne odmietnutie hovorov, Zvonenie dôležitých hovorov, Informácie o hovore. Umožňuje účastníkovi definovať pre skupinu telefónnych čísel číselnú masku, ktorej bude vyhovovať viacero čísel. Na toto definovanie sa používajú znaky \* a ?.

### 42. Čakajúci hovor (Call Waiting)

Čakajúci hovor umožňuje účastníkovi prijať počas hovoru ďalší hovor. Túto službu možno nastaviť na účastníkovom administrátorskom portáli a aj prostredníctvom účastníkovho telefónu a funkčného kódu tejto služby.

### 43. Vyzdvihnutie čakajúceho hovoru pomocou Flash (Flash Call Waiting)

Vyzdvihnutie čakajúceho hovoru pomocou Flash umožňuje prijať druhý hovor aj v prípade, že účastník nemá telefón s možnosťou ovládania hovorov. Pre prepojenie na prichádzajúci hovor signalizovaný krátkym pípnutím sa stlačí na telefóne tlačidlo Flash alebo sa krátko stlačí kontakt vidlice. Prichádzajúci hovor bude odmietnutý (odpovedaný), zatiaľ čo existujúci hovor bude podržaný. Opätovné stlačenie Flash spôsobí podržanie aktívneho hovoru a vyzdvihnutie hovoru podržaného atď. Ak je aktivovaná služba Čakajúci hovor, nemožno zostaviť konferenciu pomocou Flash. Služba Čakajúci hovor môže byť deaktivovaná na príslušnej stránke tejto služby.

### 44. Simultánne vyzváňanie (Simultaneous Ring)

Simultánne vyzváňanie umožňuje, aby účastníkov prichádzajúce hovory vyzváňali nielen na jeho primárnom čísle, ale aj na ďalších zadaných číslach. Túto službu možno využiť, napríklad keď účastník nie je vo svojej kancelárii, ale praje si byť dostupný prostredníctvom svojho mobilného telefónu. Túto službu možno vyradiť v prípade, že účastník práve hovorí zo svojho primárneho telefónu. Upozornenie: Ak má účastník na svojom mobilnom alebo inom telefóne v zozname aktivovaných hlasovú schránku, je možné, že hovory skončia v tejto schránke, skôr než hovor stihne

zdvihnúť účastníkov odkazová schránka služby Virtual VoiceNet!

### 45. Vzdialená kancelária (Remote Office)

Vzdialená kancelária umožňuje účastníkovi používať jeho domáci, mobilný alebo iný (hotelový) telefón, akoby to bol jeho pracovný telefón v jeho kancelárii. S použitím Virtual VoiceNet Call Managera možno zostavovať hovory z tohto vzdialeného telefónu a mať ich pritom účtované na účastníkovu firmu. Táto služba taktiež smeruje všetky prichádzajúce hovory na účastníkov pracovné číslo tak, že vyzváňajú na nastavenom čísle „vzdialenej kancelárie“.

### 46. Systém hlasových správ a hlasová schránka užívateľa (Voice Messaging User)

Dostupné:

- 1) po vytočení vlastného interného čísla (klapka) a následnej autorizácii PIN kódom;
- 2) zavolaním na hlasový portál skupiny s následnou voľbou v menu, identifikáciou a autorizáciou.

Účastníkovi je po korektnom prihlásení sa na jeho portál prehrávané automatické menu, ktoré:

- 1) ohlásí informáciu o počte nových odkazov a ponúkne možnosť voľby manipulácie s nimi – možnosť vypočítať si, uložiť, vymazávať a listovať v zanechaných odkazoch; na odkaz je možné volajúcemu priamo odpovedať;
- 2) ponúkne možnosť nahráť uvítanie volajúceho pri obsadení, uvítanie volajúceho pri neprijatí;
- 3) ponúkne možnosť vytvoriť a zaslať novú hlasovú správu jednotlivcovi alebo definovaným skupinám účastníkov; prijímajúci musí byť z danej VVN skupiny a mať aktivovanú hlasovú schránku;
- 4) ponúkne možnosť prestupu na hlasový portál skupiny – 47.

Účastník má možnosť nastaviť si nahrávanie odkazov pre hovory, na ktoré nebolo podľa zvolených kritérií odpovedané (presiahnutý počet zvonení, hovor počas doby, aktívny profil „zanepřázený“, selektívne odmietnutý hovor atď.). Je možné zvoliť zasielanie odkazov do e-mailu ako súbor obsahujúci dátum, čas, číslo volajúceho a nahrávku vo forme súboru \*.wav (akceptovateľnej kvality aj veľkosti), prípadne zvoliť súčasne alebo alternatívne posielanie odkazov do systému hlasovej pošty, z ktorej je možné potom odkaz vybrať zavolaním z ľubovoľného telefónu.

Po zanechaní odkazu si ho môže volajúci späťne vypočítať, zopakovať jeho nahranie, taktiež je oboznámený, ak odkaz presiahne maximálnu povolenú dĺžku.

Nastavenia hlasovej schránky sa vykonávajú prostredníctvom užívateľského administrátorského webového portálu alebo zavolaním na hlasový portál skupiny.

### 47. Hlasový portál skupiny (Voice Portal)

Hlasovému portálu skupiny je pri zriadení služby VVN priradené zvolené verejné aj interné číslo, ktoré je platné pre všetkých účastníkov danej VVN skupiny. Po zavolaní na toto číslo sa účastník autorizuje svojím PIN kódom.

Pre koncových užívateľov je miestom, kde môžu konfigurovať a používať služby, medzi ktoré patrí:

1. prístup k hlasovej schránke,
2. zmena svojho osobného profilu,

3. nahratie osobného uvítania – mena,
4. nastavenie presmerovania hovorov,
5. zmena bezpečnostného kódu.

Pre účastníkov prístupujúcich na portál po prvýkrát je k dispozícii krátky sprievodca. Portál je skupinovou službou a firemný administrátor ju môže deaktivovať.

#### **48. Skupiny pre vyzváňanie (Hunt Groups)**

Služba umožní administrátorovi skupiny zaradiť účastníkov do podskupiny, ktorej je pridelené jedno spoločné telefónne číslo (nutné zvoliť z VVN skupiny účastníka). Prichádzajúce hovory sú potom rozdistribuované všetkým účastníkom alebo agentom v skupine podľa 4 preddefinovaných spôsobov distribúcie hovorov: kruhová (prvý voľný účastník zo zoznamu smerom od účastníka, ktorý volal naposledy), radová (prvý voľný účastník, stále od začiatku zoznamu), simultánna (hovor zvoní všetkým naraz), váhová (podľa počtu hovorov určených administrátorom pre daného účastníka).

#### **49. Skupina pre príjem volaní (Series Completion)**

Služba umožňuje zaradiť vybraných účastníkov do skupiny, na ktorú budú presmerované hovory vtedy, ak je volaný účastník z danej skupiny obsadený. Hovor zvoní daným účastníkom v skupine postupne dovtedy, kým ho nezodvihne neobsadený účastník skupiny.

#### **50. Postupné vyzváňanie (Sequential Ring)**

Umožňuje účastníkovi definovať skupinu ďalších 5 telefónnych čísel, ktoré majú zvonieť vo zvolenom poradí a so zvoleným počtom zvonení v prípade, že prichádzajúci hovor spĺňa nadefinované kritériá (deň v týždni, čas hovoru, hovor prichádzajúci zo zvoleného čísla, čísel alebo skupiny čísel). Je možné vytvoriť viac skupín kritérií a cez webový portál ich prehľadne určiť ako aktívne alebo neaktívne. Počet zvonení hlavného telefónu pred presmerovaním zvonenia na prvý telefón v skupine sa dá zvoliť, volajúcemu je počas hľadania volaného na telefónoch v skupine periodicky prehrávaná hláska. Volajúci má navyše možnosť stlačením mriežky kedykoľvek „preskočiť“ do hlasovej schránky a zanechať tam odkaz. O tejto skutočnosti je pri použití spomínanej služby volajúci informovaný hláskou.

#### **51. Spätné volanie pri obsadenej linke (Automatic Callback)**

Po neúspešnom volaní z dôvodu obsadenosti volaného účastníka umožňuje automaticky monitorovať stav tejto obsadenej linky a po jej uvoľnení automaticky opakovať hovor. Monitorujú sa iba linky v rámci účastníkovej VVN skupiny.

#### **52. Pravidlá prichádzajúcich hovorov – typy volania (Calling Plans Incoming)**

Umožňuje povoľovať vybraným účastníkom, oddeleniam alebo skupinám nasledovné typy volaní:

- Nastavenie typov hovorov, ktoré môžu skupiny a oddelenia prijímať;
- Úprava plánu prichádzajúcich volaní, ktorý umožňuje povoliť alebo obmedziť prichádzajúce hovory jednotlivým účastníkom v skupine.

#### **53. Pravidlá odchádzajúcich hovorov – typy volania (Calling Plans Outgoing)**

Umožňuje povoľovať vybraným účastníkom, oddeleniam alebo skupinám nasledovné typy volaní:

- Nastavenie typov odchádzajúcich volaní, ktoré môže daná skupina alebo oddelenie uskutočňovať;
- Editácia typov hovorov, ktoré môžu skupiny alebo oddelenia presmerovať alebo odovzdávať;
- Nastavenie typov odchádzajúcich volaní, ktoré môže daný účastník uskutočňovať;
- Editácia typov hovorov, ktoré môže daný účastník presmerovať alebo odovzdať.

#### **54. Rozšírený plán odchádzajúcich volaní (Enhanced Outgoing Calling Plan)**

Služi na vytvorenie autorizačných kódov, ktoré budú použité na odchádzajúce volania podľa nastavenia v pláne odchádzajúcich volaní. Autorizačné kódy sú stanovené na základe skupín, oddelení a/alebo užívateľov. Umožňuje definovať prepojujacie čísla pre skupinu alebo oddelenie, ktoré sa používajú pri odchádzajúcich volaniach podľa nastavenia v pláne odchádzajúcich volaní.

#### **55. Účtovné a autorizačné kódy (Account/Authorization Codes)**

Účtovné/Autorizačné kódy umožňujú sledovanie alebo autorizáciu odchádzajúcich hovorov. Účtovné kódy umožňujú voľiteľné vloženie kódu pred hovormi na administrátorom určený smer. Takto je možné v rámci fakturácie odsledovať skupiny hovorov týkajúcich sa napr. daného zákazníka alebo všetky súkromné hovory. Autorizačné kódy umožňujú povinné vloženie kódu pred každým uskutočneným hovorom. Takto je možné chrániť daný účet pred zneužitím cudzou osobou. Jednou z možností využitia je aj použitie funkčného kódu „trvalé vloženie autorizačného kódu“, čo v praxi spôsobí nutnosť zadávať autorizačný kód iba pre prvý a posledný hovor napríklad v rámci pracovného času. Vhodné pre prípad, keď sa jednému KZ priraduje viacero účtov, tzn. jedno KZ môže využívať viacero účastníkov. Hodnota účtovného aj autorizačného kódu vloženého priamo pred volené číslo sa potom objaví v podrobnom výpise v elektronickej forme.

#### **56. Alternatívne čísla (Alternate Numbers)**

IP účet s doplnkovou službou Alternatívne čísla môže mať priradené ďalšie 2 telefónne čísla, ktoré sú pridelené konkrétnemu funkčnému účtu (nie IP koncovému zariadeniu). Prichádzajúce volania na tieto čísla budú smerované na IP koncové zariadenie s registráciou účtu, ktorému sú pridelené. Odchádzajúce volania sa vždy identifikujú iba hlavným telefónnym číslom účtu. Vhodné pre firmy, ktoré prechádzajú na nový číslovací plán a z akéhokoľvek dôvodu si prajú byť stále dovolateľné aj pod starým plánom.

#### **57. Spoločná linka (Shared Call Appearance)**

Služba Spoločná linka umožňuje prideliť účastníkovi ďalšie zariadenia (telefóny), čo pri prichádzajúcom hovore spôsobí vyzváňanie na všetkých zariadeniach súčasne. Len čo účastník zdvihne hovor na jednom zo zariadení, toto zariadenie obsadí celú linku a ostatné zariadenia



nemôžu byť použité. Pri podržaní je následne možné vrátiť sa k hovoru z akéhokoľvek zariadenia prideleného v rámci tejto služby. Službu je možné využívať iba pri koncových zariadeniach od výrobcu Polycom.

### **58. Zoznam zariadení a služieb (Inventory Report)**

Umožňuje vygenerovať zoznam zdrojov využitých účastníkovou skupinou. Zdroje zahŕňajú telefónne čísla, zariadenia a služby jednotlivých účastníkov a oddelení.

### **59. Zablokovanie skupiny (Intercept Group)**

Dovoľuje účastníkovmu administrátorovi pohodlne zablokovať službu účastníkovej skupine spolu s poskytnutím oznámenia volajúcim a s možnosťou alternatívneho smerovania.

### **60. Hoteling – spoločný telefón (Hotelling Host)**

Služba je určená pre spoločnosti, ktoré využívajú spoločné pracoviská so spoločným vybavením koncových zariadení (napr. aj IP telefóny), na ktorých sa strieda väčšie množstvo pracovníkov.

Po prihlásení sa cez účastnícky administrátorský portál môže byť telefón účastníka s touto službou využívaný na zostavovanie a prijímanie hovorov iným účastníkom – tým, ktorý má aktívnu službu Hoteling – mobilný pracovník. Administrátor skupiny definuje účastníkovi so službou Hoteling – spoločný telefón zoznam účastníkov so službou Hoteling – mobilný pracovník, ktorí majú oprávnenie prihlásiť sa na spoločný telefón. V čase prihlásenia mobilného pracovníka je účastník so službou Hoteling – spoločný telefón nedostupný. Na jeden spoločný telefón sa môže prihlásiť súčasne iba jeden mobilný pracovník.

### **61. Hoteling – mobilný pracovník (Hotelling Guest)**

Služba je určená pre spoločnosti, ktoré využívajú spoločné pracoviská so spoločným vybavením koncových zariadení (napr. aj IP telefóny), na ktorých sa strieda väčšie množstvo pracovníkov.

Účastníkovi s touto službou je cez webový portál umožnené prihlásiť sa na telefón hostiteľského účastníka s aktivovanou službou Hoteling – spoločný telefón. Mobilný pracovník (hostujúci účastník) tak môže prostredníctvom tohto telefónu zostavovať a prijímať telefónne hovory a využívať všetky služby priradené k svojmu účtu s nastaveniami, ktoré má definované vo svojom profile. Po prihlásení sa mobilného pracovníka na spoločný telefón začína plynúť zvolený čas na toto dočasné prihlásenie. Tento čas – čas expirácie – je potrebné definovať v nastaveniach hostujúceho účastníka v nastaveniach webového portálu. Musí byť menší ako 999 hodín a tiež menší ako čas, ktorý je nastavený na spoločnom (hostiteľskom) telefóne. Hostujúceho účastníka je možné vypnúť aj pred uplynutím jeho času expirácie, a to priamym vypnutím v nastaveniach hostujúceho užívateľa cez webový portál.

### **62. Webová konzola spojovateľky (Attendant Console)**

Webová konzola spojovateľky umožňuje účastníkovi mať prehľad o stave (hovorí, nehovorí, nerušiť) vybraných členov jeho skupiny. Ďalej, ak to účastníkovi povolil jeho administrátor, môže sledovať podrobnosti o hovoroch sledovaných členov, ako napr. počet hovorov, mená a čísla volajúcich a ako dlho sú tieto hovory aktívne. Priradenie čísel spojovateľke vykonáva zákazník – administrátor cez VVN portál.

### **63. Automatická spojovateľka (Auto Attendant)**

Aktivovaním služby je umožnené na zvolenom čísle prevádzkovať spojovateľku – systému automatického odpovedania volajúcim, privítania a navigácie volajúceho podľa nakonfigurovanej štruktúry.

Podľa toho, akú číslicu volajúci na svojom telefóne zvolí, bude buď presmerovaný na operátora, alebo prepojený na definovaného účastníka, príp. skupinu účastníkov. Služba umožňuje rozličné nastavenia v závislosti od času, čím sa dá napríklad nastaviť rozdielne správanie automatickej spojovateľky cez pracovné hodiny a mimo nich. Skupina môže mať nastavených viac spojovateľiek naraz, a to buď ako samostatné spojovateľky, alebo ako jednu či viac mnohoúrovňových spojovateľiek. Číslo pre automatickú spojovateľku sa určuje pri zriadení z pridelených číselnej skupiny.

### **64. Call Centrum – telefonické centrum (Call Center)**

Služba umožňuje zaradiť administrátorovi VVN skupiny pod centrálnu telefónnu číslo skupinu agentov na obsluhu hovorov, definovať úvodné, udržiavacie, oznamovacie správy, ako aj nastavovať správanie Call Centra. Pri plnej vyťaženosti agentov je volajúci zaradený do poradia a je mu prehrávaná periodická udržiavacia správa. Číslo pre Call Centrum sa určuje pri zriadení z pridelených číselnej skupiny, agenti musia byť účastníkmi VVN skupiny, do ktorej patrí služba Call Centrum. V prípade rozdielneho tematického zamerania je možné jednému účastníkovi zriadiť aj viac Call Centier. Výhodou riešenia je nezávislosť Call Centra od aktuálnej geografickej lokality, v ktorej sa agenti nachádzajú. Medzi funkcie určujúce využitie tejto služby patrí:

- Odkazová schránka (pre dlho vyzvávajúci hovor, pre stav plnej vyťaženosti agentov);
- Nočný servis – špeciálne menu pre volania mimo pracovného času, keď je volajúci uvítaný a presmerovaný na nonstop kontakt, prípadne do hlasovej schránky;
- Vyvažovanie vyťaženia agentov podľa definovaných kritérií;
- Pri preplnení systému sú účastníci presmerovaní na iné telefónne číslo;
- Integrácia s MS Outlook a jeho adresárom kontaktov (pop-up okná);
- Systém monitoruje prihlasovanie a odhlasovanie agentov. Iba prihlásení agenti môžu preberať hovory prichádzajúce na číslo Call Centra;
- Prichádzajúci hovor je signalizovaný aj pop-up oknom;
- Individuálne štatistiky Počet hovorov prijatých agentom:  
Priemerný čas hovoru každého agenta  
Celkový čas, počas ktorého bol agent odhlásený  
Celkový čas hovoru agenta  
Celkový čas nečinnosti prihláseného agenta  
Počet hovorov neobslužených agentom
- Sumárne štatistiky  
Počet prichádzajúcich hovorov  
Počet hovorov čakajúcich v rade  
Počet neobslužených hovorov  
Počet prijatých hovorov  
Priemerný čas strávený s agentom  
Priemerný čas strávený v rade  
Priemerný počet zaneprázdnených agentov  
Priemerný počet odhlásených agentov  
Priemerný čas čakania pred stratou hovoru

Sumár štatistík je možné vidieť online cez webový portál, prípadne je možné zadefinovať zasielanie týchto štatistík na e-mailové adresy v časových intervaloch 15, 30, 60 minút. Každý novší zaslaný sumár obsahuje uvedené priemerné údaje od 00.00 hod. do chvíle odoslania štatistiky v danom dni.

Pri sledovaní štatistík online sú zobrazované údaje za predchádzajúci deň a za aktuálny deň a údaj Aktuálny počet hovorov v rade.

Číslo volajúcich do Call Centra nie je možné sledovať ani späťne určiť (riešením je použitie IP účtu pred Call Centrom). Prihlasovanie a odhlasovanie agentov je možné cez webový portál agentovho účtu v menu Prichádz. volania – Call Centrum.

### **65. VVN Call Asistent (BW Assistant Enterprise)**

VVN Asistent je inovatívny Add-on softvérový produkt pre Windows XP, ktorý sa automaticky zobrazuje ako doplnok v lište nástrojov (menu toolbar) programov MS Outlook, MS Internet Explorer a Mozilla Firefox.

Poskytuje užívateľovi elektronickej komunikačnej VoIP služby Virtual VoiceNET komfortné a rýchle ovládanie telefónu, volaní a nastavení telefónnej služby prostredníctvom PC bez potreby spúšťania akéhokoľvek iného softvéru a zadávania hesiel.

### **66. Prepojenie hovoru (Call Transfer)**

Prepojenie hovoru je služba, ktorá umožňuje prepojenie existujúceho hovoru pomocou koncového zariadenia na iné telefónne číslo ďalšieho účastníka.

### **67. Trojstranný konferenčný hovor (Three-Way Call)**

Služba umožňuje účastníkovi k existujúcemu hovorovi pripojiť ďalšieho účastníka, založiť trojstranný konferenčný hovor a telefonovať naraz s dvoma účastníkmi. Konferenciu je možné vytvoriť buď priamo z telefónu (v závislosti od typu koncového zariadenia), alebo z Virtual VoiceNet Call Managera.

### **68. Užívateľská hláska**

Služba Užívateľská hláska je účet s identifikáciou bez koncového zariadenia, ku ktorému je možné priradiť vlastnú hlásku vo formáte waw cez webový portál VVN. Z účtu nie je možné volať. Užívateľ, ktorý chce, aby volajúcim na jeho účte bola prehraná hláska, musí presmerovať prichádzajúce hovory na číslo užívateľskej hlásky.

### **69. Magenta Connect Voice**

Magenta Connect Voice balík obsahuje tieto doplnkové služby: Simultánne vyzváňanie, Postupné vyzváňanie, Call Continuity, Virtual VoiceNet Call Manager, Virtual VoiceNet Expres Asistent. Balík nie je možné objednať k Biznis Trunk a účtu Benefit.

### **70. Magenta Connect Team**

Magenta Connect Team je doplnková služba k službe VVN, umožňujúca prostredníctvom špeciálnych aplikácií, určených na inštaláciu do PC alebo podporovaných mobilných zariadení účastníka, využívať nasledovné funkcie:

- Instant Messaging: komunikácia medzi dvoma či viacerými účastníkmi formou krátkych správ;
- Presence: možnosť zobrazíť status kontaktu (napr. Dostupný, Zaneprázdnený a pod.);

- Delenie sa o plochu a/alebo o súbory: možnosť deliť sa či už o celú pracovnú plochu (napr. prezentácia pre vzdialených používateľov, online školenia a pod.) alebo len o vybrané súbory;
- Audiokonferencie a videokonferencie: umožňujú audiokomunikáciu a videokomunikáciu;
- My Room: virtuálna „konferenčná miestnosť“ určená na zjednodušené organizovanie telekonferencií, tréningov a pod. medzi vzdialenými účastníkmi konferencie. Podmienkou využívania tejto doplnkovej služby je, že všetci koncoví užívatelia musia mať nainštalované príslušné aplikácie a všetky telefónne čísla, vo vzťahu ku ktorým je služba Magenta Connect Team aktivovaná, musia byť zahrnuté v Mobilných VPS alebo Fixných VVN účastníka, ktorých zoznam tvorí súčasť príslušnej objednávky doplnkovej služby Magenta Connect Team. Rozsah dostupných funkcií pre PC a mobilné aplikácie, resp. pre jednotlivé mobilné operačné systémy sa môže líšiť.

### **71. Call Continuity/Shared Call Appearance pre balík Magenta Connect Voice.**

Funkcia umožňuje, aby si účastník prepíal aktívny hovor medzi rozličnými číslami zahrnutými v Mobilných VPS alebo VVN účastníka. Existujúci hovor si môže presunúť na iné z čísel, ktoré má v rámci služby Call Continuity nastavené, pričom však platí, že ak si účastník presunie hovor na číslo, ktoré nie je zahrnuté v službe VVN účastníka, sú tieto presuny hovorov s použitím funkcie Call Continuity spoplatnené ako štandardné hovory z pôvodného čísla na číslo, na ktoré bol hovor presunutý. Prípadné presmerovania hovorov mimo siete Slovak Telekom, a. s., (v roamingu) sú spoplatňované v zmysle podmienok roamingovej služby aktivovanej pre dané čísla.

**72.** Doplnkovú službu Magenta Connect je možné aktivovať len k IP účtom (nie k trunkovým účtom), ktoré sú zahrnuté vo VVN účastníka. Doplnková služba Magenta Connect obsahuje tieto funkcie:

- Simultánne vyzváňanie (Simultaneous Ringing Personal). Funkcia umožňuje nastaviť, aby prichádzajúci hovor smerovaný na vybrané telefónne číslo (IP účet) účastníka, ktoré má aktívnu doplnkovú službu Magenta Connect, bol signalizovaný (zvonil) aj na ďalších účastníkovi nastavených telefónnych číslach.
- Postupné vyzváňanie (Sequential Ringing). Funkcia umožňuje nastaviť, aby prichádzajúci hovor smerovaný na vybrané telefónne číslo (IP účet) účastníka, ktoré má aktívnu doplnkovú službu Magenta Connect, bol signalizovaný (zvonil) na volanom telefónnom čísle a následne, ak toto číslo hovor neprevezme do nastaveného času, na ďalšom čísle (max. 5 ďalších čísel), následne, ak ani toto ďalšie číslo hovor neprevezme do nastaveného času, na ďalšom čísle atď.
- Call Continuity/Shared Call Appearance. Funkcia umožňuje, aby si účastník prepíal aktívny hovor medzi svojím telefónnym číslom, ktoré má aktívnu doplnkovú službu Magenta Connect, a medzi zariadeniami s OS Windows, MAC OSX, Android, iOS (iPhone, iPad), na ktorých má nainštalovanú aplikáciu Magenta Connect.
- Virtual VoiceNet Call Manager (CommPilot Call Manager), Integrácia s MS Outlook (Outlook Integration), Vzdialená

kancelária (Remote Office). Súbor funkcií, ktoré umožňujú prístupovať k nastaveniam funkcií zahrnutých v Magenta Connect aj prostredníctvom špeciálnych aplikácií nainštalovaných v PC účastníka (vrátane napr. integrácie s aplikáciou Microsoft Outlook), prípadne prostredníctvom aplikácií nainštalovaných v mobilných telefónoch účastníka (operačné systémy Android a iOS). Rozsah dostupných funkcií pre PC a aplikácie nainštalované v mobilných telefónoch, resp. pre jednotlivé mobilné operačné systémy sa môže líšiť.

- Profily (CommPilot Express). Funkcia umožňujúca rozličné spracúvanie prichádzajúcich hovorov v závislosti od nastaveného profilu daného telefónneho čísla účastníka.
- Instant Messaging. Funkcia umožňujúca komunikáciu medzi dvoma či viacerými účastníkmi formou krátkych správ.
- Presence. Funkcia umožňujúca možnosť zobrazíť status kontaktu (napr. Dostupný, Zaneprázdnený a pod.).
- Delenie sa o plochu a/alebo o súbory. Funkcia umožňujúca možnosť deliť sa či už o celú pracovnú plochu (napr. prezentácia pre vzdialených používateľov, online školenia a pod.) alebo len o vybrané súbory.
- Audio- a videokonferencie. Funkcie umožňujúce audio- a videokomunikáciu.
- My Room. Virtuálna „konferenčná miestnosť“ určená na zjednodušené organizovanie telekonferencií, tréningov a pod. medzi vzdialenými účastníkmi konferencie.

Podmienkou využívania tejto doplnkovej služby je, že účastník potrebuje mať nainštalované príslušné aplikácie Magenta Connect a všetky telefónne čísla, vo vzťahu ku ktorým je služba Magenta Connect aktivovaná, musia byť zahrnuté vo VVN účastníka, ktorých zoznam tvorí súčasť príslušnej objednávky doplnkovej služby Magenta Connect. Touto Prílohou č. 4 k Cenníku pre poskytovanie služieb prostredníctvom pevnej siete v časti Cenník pre dátové služby, vydaný Podnikom, s účinkami podľa Všeobecných podmienok, časť Zmeny a platnosť Všeobecných podmienok, sa rušia a nahrádzajú doteraz platné prílohy:

1. Príloha č. 3 k Tarife ST, a. s., na poskytovanie služby Virtual VoiceNet,
2. Príloha č. 4 k Cenníku pre dátové služby,
3. Príloha č. 5 k Cenníku pre dátové služby.

## VIAC INFORMÁCIÍ ZÍSKATE

na internetovej adrese:

[www.telekom.sk/biznis](http://www.telekom.sk/biznis)

na Zákazníckej linke Telekom:

0800 123 500

+421 903 903 903 (zo zahraničia)

v Telekom Centre



ZAŽÍME TO SPOLU