

IN Servis Besplatni telefon sa Vanity brojem - pravo rešenje za komunikaciju sa klijentima

Milan Milijanović

Sadržaj — U ovom radu date su osnovne karakteristike Inteligentnog servisa Besplatni telefon, njegovog razvoja i modalitetima korišćenja. Navedeni su karakteristični primeri njegove primene u svetu sa osvrtom na način korišćenja u Srbiji i predlozima za njegovo unapređenje.

Ključne reči — Besplatni telefon, Vanity broj, individualni broj, pretplatnik servisa, korisnik servisa.

I. UVOD

SERVIS Besplatni telefon (FreePhone ili Toll Free) predstavlja telefonsku uslugu koja se realizuje putem lako prepoznatljivog pristupnog broja (preporučuje se 800) i omogućava da se nekoj kompaniji koja je u ovom slučaju pretplatnik servisa, dodeli individualni broj koji zainteresovani za usluge ili proizvode te kompanije (korisnici servisa) pozivaju besplatno.

Za korisnike servisa poziv je besplatan, iz razloga što troškove ovakvog poziva snosi pretplatnik servisa. Najvažnije karakteristike servisa Besplatni telefon sa aspekta njihove primene su:

- besplatno pozivanje za korisnike servisa,
- pretplatnik servisa može izabrati Vanity broj koji se uklapa u sopstveni brend, proizvod ili uslugu,
- pretplatnik servisa bira broj nezavisno od operatera koji obezbeđuje servis i zadržava ga prilikom promene operatera - portabilnost operatera.
- pretplatnik servisa može organizovati prihvatanje poziva (javljanje) na različitim mestima (portabilnost servisa), 24 časa dnevno 7 dana u nedelji.

Zahvaljujući ovim osobinama servis Besplatni telefon je do pojave Interneta i World Wide Web-a bio osnovno sredstvo za komunikaciju između kupaca i prodavaca kod kataloške, prodaje koja se može smatrati pretečom web prodaje.

Sa pojavom Interneta, kompanije koje su tradicionalno koristile ovaj servis za privlačenje većeg broja kupaca, doživele su transformaciju poslovanja koja se ogledala u kombinovanju prednosti "globalne mreže" i servisa Besplatni telefon za uspostavljanje novih poslovnih relacija sa kupcima.

Rast E-komercia uzrokuje rast zahteva za servisom Besplatni telefon i call centrima (kao glavnim korisnicima

ovog servisa), pa se na Američkom tržištu prognozira povećanje prihoda u ovoj grani, sa 10,9 milijardi US\$ u 2004 na skoro 14,5 milijardi US\$ u 2009 godini. Ovo potvrđuju i podaci o porastu broja pretplatnika servisa Besplatni telefon sa rastom dot.com kompanija početkom devedesetih godina prošlog veka. Kraha velikog broja dot.com kompanija na istom tržištu, u prvim godinama ovog stoleća i njihov kasniji oporavak, pratio je prihod od servisa Besplatni telefon [1].

Obzirom da se servis Besplatni telefon prvenstveno koristi za komunikaciju između Kompanija – prodavaca roba i usluga (pretplatnika servisa) i njihovih klijenata, oglašavnja su neuporedivo uspešnija ako je broj servisa Vanity broj. Vanity broj (lak za pamćenje) predstavlja kombinaciju slova (i brojeva), koja asocira na naziv - brend kompanije i bira se pomoću slovno označene tastature telefona (Alfanumeričko označavanje). [2]

Alfanumeričko označavanje se često primenjuje i kod servisa, sa deljenjem tarifire (UAN), sa dodatnom vrednošću (PRM) i glasanje telefonom (VOT). Brojevi ovih servisa kao i servisa Besplatni telefon nazivaju se individualni brojevi.

U stvari, Vanity broj je pogodan da se koristi svugde gde je izražena potreba da on bude oglašavan bilo vizuelno ili verbalno.

Ako bi se organizatori TELFOR-a odlučili da postanu pretplatnici servisa Besplatni telefon, njihov Vanity broj bi bio 0800 TELFOR, tj 0800 835367, što se bolje pamti od bilo kog broja. Nije teško zaključiti da se samom namerom nekog da komunicira sa organizatorima TELFOR-a putem Besplatnog telefona, stvara "slika" njegovog Vanity broja 0800 TELFOR.

Rad je organizovan na sledeći način. U Drugom poglavlju dat je pregled regulative servisa Besplatni telefon i modalitetima njegovog funkcionisanja. Treće poglavlju prezentuje prednosti koje donosi njegovo korišćenje na IN platformi telekomunikacione mreže. U Četvrtom poglavlju izloženi su načini korišćenja servisa u pojedinim zemljama sa rezultatima primene, uz osvrt na način njegovog korišćenja u Srbiji i mogućnostima njegovog unapređenja.

II. SERVIS BESPLATNI TELEFON

Servis Besplatni telefon može biti organizovan na nacionalnom, međunarodnom i globalnom nivou.

Na nacionalnom nivou - za telefonske pretplatnike jedne zemlje prvi put je uveden 1966 godine, na severno američkom telekomunikacionom području (SAD, Kanada

Milan Milijanović, Nezavisni ekspert za telekomunikacije, Šavnička 37E/II Beograd, Srbija. (telefon: +381-11-2395220; +381-64-510-1547, e-mail: milijanovic@nadlanu.com).

i Karibske zemlje), aktiviranjem NPA koda 800.

Na međunarodnom nivou - između dve ili više zemalja, Međunarodni servis Besplatni telefon je regulisan 1988 godine preporukama CCITT-a, sadašnji ITU – International Telecommunication Union.

Na globalnom nivou uveden je 15. XI 1995. god. dodeljivanjem za tu svrhu međunarodnog koda 800 sa 8 cifara pretplatničkog broja.

Nacionalni servis Besplatni telefon obezbeđuje prvenstveno nacionalni operater, kao i ostali operateri koji za to ispunjavaju uslove. Pored realizacije Inteligentne mreže kao uslova za uvođenje servisa Besplatni telefon punim kapacitetom, potrebno je planom numerisanja definisati i način njegovog biranja, tj. strukturu nacionalnog broja. Da bi nacionalni servis mogao biti uključen u međunarodni i globalni servis Besplatni telefon, neophodno je da isti bude organizovan u skladu sa ITU i ETSI (European Telecommunication Standards Institute) propisima [3].

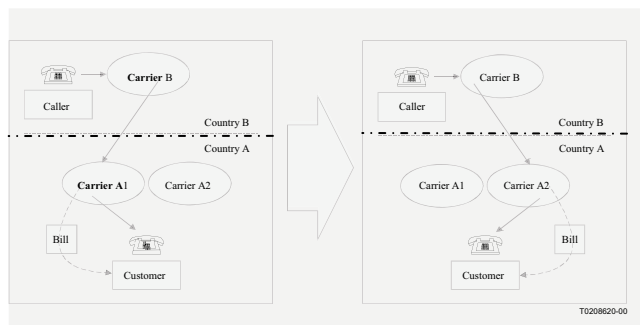
Regulativa za korišćenje Servisa Besplatni telefon na nacionalnom nivou je u domenu nacionalnog regulatornog tela.

Struktura nacionalnog broja servisa Besplatni telefon u Srbiji definisana je Planom numeracije [4]. Po ovom planu pristupni kod za servis Besplatni telefon je 800 a pretplatnički broj je dužine 6 cifara..

Međunarodni servis Besplatni telefon omogućava da nekom pretplatniku u nekoj zemlji bude dodeljen jedan ili više specijalnih telefonskih brojeva u drugim zemljama koji omogućavaju korisnicima (pozivaocima) u tim zemljama da zovu pretplatnika besplatno. Sve troškove takvih poziva snosi pretplatnik servisa Besplatni telefon.

Međunarodni servis Besplatni telefon se obezbeđuje bilateralnim ugovorom između Međunarodnih operatera pretplatnika servisa Besplatni telefon i Međunarodnih operatera korisnika servisa. Jedan operater može biti operater pretplatnika servisa i/ili operater korisnika servisa.

Ovaj ugovor između ostalog reguliše način biranja i rutiranja poziva koji omogućava pretplatniku punu portabilnost, promenu Međunarodnog operatera i promenu lokacije servisa a kada god to dozvoljavaju tehničke mogućnosti i zadržavanje istog međunarodnog broja Besplatni telefon.



Sl. 1. Promena Međunarodnog opratera servisa

Na slici 1 je prikazan scenario promene Međunarodnog operatera servisa. Pretplatnik servisa Besplatni telefon,

operatera A1 iz zemlji A prima pozive preko međunarodnog broja iz zemlje B. Prikazanim scenarijom pretplatnik servisa Besplatni telefon postaje pretplatnik operatera A2 u zemlji A, preko koga i dalje prima besplatne pozive iz zemlje B i zadržava isti broj [5].

Univerzalni (globalni) međunarodni broj Besplatnog telefona sastoji se od 3 cifre za Univerzalni servis (800) i 8 cifara za Univerzalni pretplatnički broj. Univerzalni međunarodni servis Besplatni telefon je međunarodni servis uz upotrebu univerzalnog broja Besplatni telefon. Konceptija univerzalnog međunarodnog broja Besplatni telefon svojim formatom, načinom dodele i korišćenja, omogućava sledeće pogodnosti:

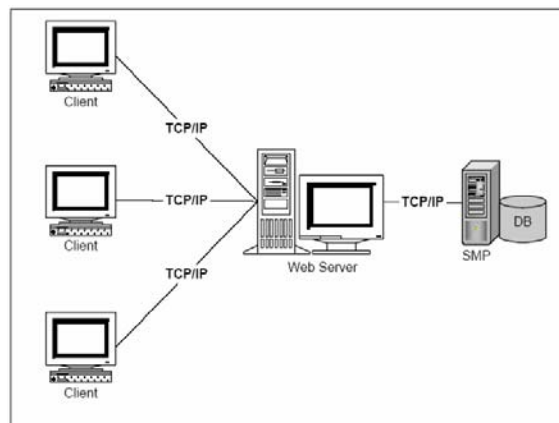
- Obezbeđuje pretplatniku punu portabilnost, promenu operatera servisa ili lokacije uz zadržavanje istog univerzalnog međunarodnog broja Besplatni telefon.
- Univerzalni međunarodni broj ne sadrži nikakvu identifikaciju zemlje ili operatera;
- Struktura Univerzalnog međunarodnog broja Besplatni telefon omogućava pretplatniku slobodu izbora cifara u skladu sa svrhom samog broja;
- Obezbeđen je nepristrasan i jedinstven tretman svih aktivnosti vezanih za Univerzalni međunarodni broj Besplatni telefon, bez obzira na zemlju operatera ili pretplatnika.

Telekom Srbija ispunjava tehničko tehnološke uslove za uvođenje međunarodnog i globalnog servisa Besplatni telefon.

III. SERVIS BESPLATNI TELEFON NA IN PLATFORMI

Imajući u vidu da je ovaj servis uveden u okruženju Inteligentne mreže Telekoma Srbija, pretplatnicima ovog servisa pružena je mogućnost da samostalno ili uz pomoć eksperata podignu nivo odnosa sa svojim klijentima.

Koncept ostvarivanja ove funkcije sastoji se u mogućnosti da administrator preko Servce Management Platforme (SMP) bude Telekom Srbija kao operater, provajder servisa ili sam pretplatnik servisa. Ovo je moguće realizovati obzirom da je administracija i organizacija servisa realizovana preko Web servera a njemu se može pristupiti preko Interneta kao što se vidi na slici 2.



Slika 2. Pristup preko Interneta do SMP-a

Karakteristike koje omogućuju navedene funkcije su sledeće:

A Jedan broj.

Svaki servis Besplatni telefon može da bude dostupan preko jednog broja (npr. 0800 123456) sa bilo kog telefona iz Srbije. Ovaj jedinstven broj preko sopstvenog imenika na Web serveru obezbeđuje da se pozivi distribuiraju ka većem broju (do 25 brojeva) fiksne ili mobilne mreže u bilo kom kraju zemlje.

Kada bilo koji pozivaoc zove jedinstveni broj Besplatnog telefona, logika servisa uzima određeni broj iz imenika pretplatnika servisa i spaja ga sa pozivaocem. Pozivaoc može da bude kako iz fiksne tako i iz mobilne mreže.

B. Lista pozivaoca, zabrane i izuzetaka

Administrator preko Web interfejsa definiše listu svih pozivaoca kojima je pristup servisu dozvoljen. Ova lista se određuje pomoću prefiksa pozivaoca. Naprimera, ako su na listi 11, 12 i 13, znači da su pozivi dozvoljeni pozivaocima iz Beograda, Požarevca i Pančeva). Ako poziv dođe van ovih područja poziv se neće ostvariti a pozivaoc će dobiti odgovarajuću govornu informaciju.

Lista zabrane sadrži prefikse, iz opsega dozvoljenih, za koje su pozivi zabranjeni (npr. 118, 128 i 138). Ako pozivi dođu sa ovakvim prefiksom pozivaoca isti će biti odbačeni.

Lista izuzetaka je lista koja definiše pozivaoce koji pripadaju listi zabrane ali za njih zabrana ne važi (npr. 1182). Ako dođe poziv sa prefiksom pozivaoca 1182 biće realizovan uprkos tome što je prefiks 118 na listi zabrane.

C. Usmeravanje u zavisnosti od Međumesnog Koda pozivaoca.

Za pretplatnike servisa sa više od jednog mesta za prijem poziva, pozivi se usmeravaju prema međumesnom kodu pozivaoca po želji pretplatnika, obično na najbliže određište.

D. Vremenski zavisno usmeravanje

U ovom sistemu omogućeno je organizovanje primanja poziva na različitim destinacijama u zavisnosti od vremena (pre podne, po podne, noć) i tipa dana (radni dan, subota, nedelja, praznik i sl.)

E. Pozivi na čekanju.

Kada je dostignut maksimum poziva realizovanih ka nekoj destinaciji ili su linije zauzete poziv se stavlja na čekanje do momenta uspostave ili obaveštenja o zauzetosti linija. Kada postoje različite destinacije za svaku od njih se može ustanoviti čekajući red. Za vreme čekanja pozivaoc dobija adekvatno govorno obaveštenje.

G. Detaljni zapisi o pozivu.

Prilikom svakog poziva u datoteku koja pripada pretplatniku zapiše se do 40 podataka bez obzira da li je poziv bio uspešan ili ne. Neki od tih podataka su:

- Identifikacija pretplatnika
- Identifikacija provajdera,
- Broj pozivaoca
- Vreme i datum poziva
- Trajanje poziva
- Broj na koji je poziv usmeren
- Razlog neuspešnosti ako je poziv nerealizovan
- Vreme provedeno u čekajućem redu

- Veličina čekajućeg reda u momentu uvrštavanja poziva u red i još mnogo toga.

G. Statistički izveštaji

Statistički izveštaji za pretplatnika Besplatni telefon mogu se sačinjavati za periode: satni, dnevni, nedeljni, mesečni, kako za svakog pretplatnika tako i za sve pretplatnike provajdera.

Neke od stavki u statistici pretplatnika servisa su sledeći:

- Ukupan broj poziva za pretplatnika
- Ukupan broj uspešnih poziva za pretplatnika
- Ukupno trajanje poziva u minutima
- Ukupno vreme u minutama koje se naplaćuje
- Broj poziva za koji je angažovan čekajući red.
- Prosečno vreme u čekajućem redu i sl. [3]

Ako se ima u vidu da je servis Besplatni telefon najčešće i pristup pozivnom centru, sinergija ova dva servisa pruža kompanijama velike mogućnosti da unaprede menadžment odnosa sa svojim klijentima. CRM

IV. SERVIS BESPLATNI TELEFON U SVETU I KOD NAS

Argumenti za korišćenje ovog servisa mogu se naći i u činjenici da ako kompanije koje vrše prodaju preko Interneta, kao kontakt imaju i Besplatni telefon, broj porudžbina se povećava u proseku za 30%, a smanjuje vraćanja poslatih proizvoda za 50% [3].

A. Dodela brojeva i portabilnost srvisa

Pristupni kod servisa Besplatni telefon je u skoro svim zemljama gde je to moguće 800, dok su pristupni kodovi 80X rezervisani za buduće potrebe (naprimera proširenje ili diferencijaciju servisa). Portabilnost servisa (promena lokacije servisa bez promene broja) i portabilnost operatera (promena operatera bez promene broja) je od izuzetne važnosti za pretplatnike servisa. Obzirom da su ovi brojevi najčešće oglašavani putem svih medija, pretplatnici imaju izražen interes da svoje brojeve zadrže, što je portabilnošću omogućeno. Sa druge strane portabilnost podstiče konkurenciju između operatera i time utiče na kvalitet i cenu servisa.

U zemljama sa optimalno regulisanim i razvijenim telekomunikacionim tržištem za dodelu individualnih brojeva a naročito za Besplatni telefon, važe sledeća pravila:

- sistem dodele brojeva treba da bude što jednostavniji
- obezbediti portabilnost servisa i operatera
- onemogućiti nepotrebno uzimanje brojeva
- ne davati nefer konkurentne prednosti bilo kom operateru, provajderu ili pretplatniku.
- dodelu brojeva i kontrolu poveriti regulatornom telu.

Kao primer napred navedenog, može poslužiti način dodele brojeva Besplatni telefon u Švajcarskoj. Pristupni kod za servis je 0800, sa dužinom broja 6 alfanumeričkih znakova. Dodelu brojeva vrši regulatorno telo (Agencija) Federal office of communication - OFCOM. Putem interneta (<https://www.ofcom.ch>) je moguće odabrati slobodan numerički ili alfabetski (Vanity) broj i poslati zahtev za njegovu dodelu. Ako se broj definiše kao skup alfabetskih znakova, onda se njihova translacija u cifre,

vrši prema slici 3 [2].

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	

Slika 3: Translacija alfabetskih u numeričke znakove

Zahtev za broj može podneti pretplatnik ili operater servisa. U roku od 180 dana od dobijanja broja, isti se mora aktivirati od strane operatera. Ako broj servisa ne bude aktiviran u pomenutom roku isti se smatra slobodnim i može biti dodeljen drugom pretplatniku. Pretplatnik se obavezuje da broj servisa Besplatni telefon prezentira posebno u odnosu na druge brojeve, bilo vizuelno ili verbalno.

B. Prednost korišćenja Vanity broja pri

Važan momenat u razvoju servisa Besplatni telefon je kreiranje Vanity brojeva, kao što je 0800 TELFOR, gde su reči zamenile brojeve da bi olakšale klijentima pamćenje broja koji asocira na servis, proizvod ili kompaniju. Vanity broj se može interpretirati sa više slova nego što je dužina broja. Naprimer broj 0800BEOTAXI sadrži sedam slova ali se samo prvih šest transformiše u cifre, tako da je broj ustvari 0800236829.

Osnovna misija servisa je komunikacija sa klijentima. Da bi pomenuta misija bila realizovana koristi se oglašavanje putem svih raspoloživih medija. Najviše iskustava u primeni servisa Besplatni telefon ima na Telekomunikacionom tržištu Amerike. Prema ispitivanjima na ovom tržištu, Besplatni telefon je izuzetno prisutan u svim vidovima oglašavanja.

Prema istraživanjima iz 2005 godine, prisutnost servisa Besplatni telefon u TV oglasima kontinualno raste i još uvek je značajan uprkos rastu internet adresa u oglašavanju. 35% TV reklama sadrži telefonske brojeve a 85% njih su brojevi Besplatnog telefona. U bojevima Besplatnog telefona, 61% su Vanity brojevi.

Prema sličnim istraživanjima iz 1998 godine, 25% TV reklama sadržale su brojeve Besplatnog telefona a od njih 55% su bili Vanity brojevi. Za 7 godina, učešće Vanity brojeva na TV reklamama poraslo je za 6% u odnosu na numeričke brojeve Besplatnog telefona.

Kada su u pitanju radio oglasi rezultati ispitivanja u 2006 godini, nedvosmisleno pokazuju prednost Vanity brojeva u odnosu na numeričke. Na istoj radio stanici objavljuvana su dva ista oglasa, jedan sa numeričkim a drugi sa Vanity brojem, uz isti broj ponavljanja. Na oglas sa Vanity brojem javilo se 58% više klijenata nego na onaj sa numeričkim brojem [6].

C. Servis Besplatni telefon na području Srbije

U toku 2005 godine, Telekom Srbija je pustio u rad Inteligentnu (IN) mrežu, koja je omogućila aktiviranje IN servisa, Besplatni telefon, Jedinstveni pristupni broj, Poziv sa posebnom tarifom i Glasanje telefonom. IN mreža Telkoma omogućava korišćenje ovih servisa punim kapacitetom u nacionalnoj i međunarodnoj mreži.

Značajan broj kompanija su preko Telekoma kao operatera, postale pretplatnici servisa. Među njima su:

- banke - EFG-Eurobank (0800/111144),

- prodaja - Delta Maxi Marketi (0800/353703),
- Outsourcing Call Center - Trizma (800/222222),
- zapošljavanje – Nacionalna služba za zapošljavanje (800/300301), i mnoge druge.

Planom numeracije pristupni kod za servis Besplatni telefon je 800 a pretplatnički broj je dužine 6 cifara. Prtplatnički brojevi sa prvom cifrom:

- 0, 1, 2, i 3 dodeljeni su “Telekomu Srbija”
- 4 je dodeljen JP PTT “Srbija”,
- 5 je dodeljen mobilnoj mreži Telenor.

Brojevi sa početnim ciframa 6 do 9 su rezervisani za buduću upotrebu [4].

Podela opsega pretplatničkih brojeva servisa Besplatni telefon je recidiv Plana numeracije SCG i svakako nije u interesu nijednog učesnika u tom poslu na prostoru Srbije a najmanje pretplatnicima i korisnicima servisa. Optimalno rešenje bi bilo da Telekom Srbija, pošto jedini pruža servis Besplatni telefon, za njega kao i za ostale IN servise, dodeljuje brojeve iz celog opsega, sve do pojave drugog operatera koji bi nudio istu uslugu. Kada na tržištu bude više operatera koji nude servise sa individualnim brojem, dodeljivanje istih uz mogućnost promene operatera sa zadržavanjem postojećeg broja bi preuzela Agencija za telekomunikacije kao regulatorno telo. O potrebi pretplatnika da zadrži isti broj govori i činjenica da su se marketi Maxi i Tempo, opredelili za brojeve Besplatnih telefona koji su identični sa brojevima svojih fiksnih telefona korišćenih u istu svrhu (0113537030→08003537030 i 0113537040→08003537040). Mogućnost biranja brojeva iz celog opsega i obavezivanjem pretplatnika da na jedinstven način prezentiraju svoje individualne brojeve doprinelo bi efikasnijem i masovnijem korišćenju IN servisa na dobrobit svih učesnika.

Literatura

- [1] G Call Center Operations and the 800 Services Market 2004-2009, The Insight Research Corporation, New Jersey 07005 USA, 2004. .
- [2] ITU -T Recommendation E.161 (05/95) Arrangements of digits, letters and symbols on telephones and other devices that can be used for gaining access to a telephone network .
- [3] Uvođenje Freephone servisa u “Telekom Srbija” a. d. Milan Milijanović, Specijalistički rad FON decembar 2004, Beograd.
- [4] Plan numeracije za telekomunikacione mreže Srbije, Republička agencija za telekomunikacije, Beograd jun 2006.
- [5] ITU -T Recommendation E.152 (02/2001) International Freephone service.
- [6] Research report 2005-06 800response, 200 Church Street, PO Box 1049 Burlington, VT 05402, dostupno na www.800response.com.

ABSTRACT

In this paper is demonstrated implementation and growing use Freephone service on national, international and global telecommunications networks. Specific cases, in countries with well experience in telecommunications, are analysed and suggest on which way is possible to put Freephone service in Serbia on higher level.

IN FREEPHONE SERVICE WITH VANITY NUMBER – RIGHT SOLUTIONS FOR COMMUNICATION WITH CLIENTS

Milan Milijanović