

## Bilag 1f: Voicemail (Beskedsvar) (PSTN2)

Ved Migrering fra PSTN til PSTN2 med en aktiv Voicemail: Kunden skal oprette en ny pinkode (som en ny kunde). Kundens velkomsthilsen og gamle beskeder er kommet med over.

Dette bilag:

- Udgør bilag 1f til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte tidligere bilag: Bilag 1f. Beskedsvar/Voicemail hørende til Standardaftale for Gensalg fastnet.

### Indhold

<b>1. Priser/ Produktnummer</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Faktablad</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Produktbeskrivelse</b> .....	<b>2</b>
3.1. Beskrivelse af produktet .....	2
3.1.1. A-abonnentens brugergrænseflade .....	2
3.1.2. B-abonnentens brugergrænseflade .....	2
3.1.3. Kapacitet ved Voicemail.....	4
3.2. Sammenligning af Voicemail og egen telefonsvar.....	4
3.3. Salgsargumenter .....	5
3.3.1. Egenskaber/fordele/udbytte for slutkunden .....	5
3.4. Specielle forhold.....	5
3.4.1. Begrænsninger .....	5
3.4.2. Forhold omkring FO .....	6
<b>4. Bestilling</b> .....	<b>6</b>

## 1. Priser/ Produktnummer

Kunden betaler for abonnement på Voicemail efter de sædvanlige regler omkring Ekstra Services. Når kunden aflytter beskeder fra fastnettelefonen eller indtaler/ændrer velkomsthilsen, betales opkalds- og fastnetpris, medens det er gratis at slå Voicemail til og fra.

Fra andre telefoner koster det gældende fastnetpris for tilringning af et 7033-nummer.

## 2. Faktablad

Voicemail er en abonneret telefonsvarer tilknyttet fastnettelefonen. .

Der kan lægges besked fra alle telefoner i ind- og udland til normal samtalepris. Besked kan lægges, både hvis kunden er optaget eller der er manglende svar.

Voicemail kan aflyttes fra alle telefoner. Fra abonnentens fastnettelefon aflyttes ved direkte tilringning og fra alle andre telefoner i ind- og udland med pinkode.

Ringer kunden til det gamle Besked Svar nummer 80222222 vil kaldet routes til en talemelding: "Der er nyt nummer til VoiceMail. Ring 70331401".

Første gang PSTN2 kunden ringer 70331401 / \*9# vil de blive bedt om at oprette en pinkode. Den nye kode vælger kunden selv, og skal være på mellem 4-10 cifre, som IKKE må være fortløbende. (altså IKKE 1234).

Pinkoden skal efterfølgende kun bruges, hvis kunden ønsker at aflytte voicemail fra en anden telefon en hjemmetelefonen. (på 70331400)

## 3. Produktbeskrivelse

### 3.1. Beskrivelse af produktet

#### 3.1.1. A-abonnentens brugergrænseflade

Hvis A ringer til Voicemail-kunde, fås følgende dialog, såfremt der ikke svares:

*Møder A optaget* siges: "Det kaldte nummer er optaget", hvorefter der kommer:

- enten TDC standard velkomstbesked
- eller personlig velkomst indtalt af kunden

*Møder A manglende svar*, bliver han efter standard 15 sek. mødt af:

- enten TDC standard velkomstbesked
- eller personlig velkomst indtalt af kunden

A går således direkte i Voicemail uden at skulle foretage sig yderligere og uden at skulle betale andet end den sædvanlige samtalepris.

Når postkassen er fuld, bliver der sagt: "Desværre, der er ikke plads til flere beskeder. Prøv venligst igen senere."

#### 3.1.2. B-abonnentens brugergrænseflade

B-abonnenten guides via talemeldinger til opsætning og aflytning af Voicemail.

Sådan slår man Voicemail til eller fra

Kunden kan selv aktivere / deaktivere Voicemail.

- Viderestilling til Voicemail, ved optaget

Slå Voicemail til:

1. Løft røret
2. Tast \* 67 \* 70331401 #
3. Afvent talemædelelse, og læg herefter røret på.

Slå Voicemail fra:

1. Løft røret
2. Tast # 67 #
3. Afvent talemædelelse, og læg herefter røret på.

Viderestilling til Voicemail ved manglende svar (optaget)

Slå Voicemail til:

1. Løft røret
2. Tast \* 61 \* 70331401 #
3. Afvent talemædelelse, og læg herefter røret på.

Slå Voicemail fra:

1. Løft røret
2. Tast # 61 #
3. Afvent talemædelelse, og læg herefter røret på.

Notificering om indtalte beskeder

Hvis der er lagt en besked, vil Voicemail-kunden modtage en særlig bib-lyd når røret løftes. Herefter gives klartone.

Har kunden en nyere telefon eller nummerviser, vises "Besked Venter" i display, og/eller der tændes en "rød" lampe, hvis der er lagt en besked.

Aflytning af beskeder fra hjemmetelefonen

Har kunden konstateret, at der ligger en besked, kan denne aflyttes fra hjemmetelefonen. Dette gøres ved at kunden kalder Voicemail styring via 70331401 eller \*9# efterfulgt af 1, hvorefter kunden kommer ind og bliver mødt med:

- Der er xx nye beskeder

Når kunden har aflyttet første besked, tilbyder Voicemail:

- Hør igen - tryk 1
- Slet og hør næste - tryk 2
- Gem og hør næste - tryk 3
- Afsenderinformation - tryk 4
- Hjælp - tryk 0
- Tilbage til menu - tryk \*

Under "Afsenderinformation" oplyses tidspunktet og datoen for den/de indtalte beskeder. Når alle beskeder er aflyttet, tilbydes resten af Voicemail-menuen.

Ringer man til Voicemail, uden der er nye beskeder, kan meddelelsen lyde:

- Der er ingen beskeder. Hovedmenu.

Voicemail Fjernstyring

Voicemail-kunden ringer til Voicemail Fjernstyring på 70331400.

## Aflytning af beskeder

- Velkommen til Voicemail. Indtast telefonnummer
- Indtast din pinkode, afslut med #
- Tryk 1 for aflytning af Voicemail

## Ændring af velkomsthilsen

- Velkommen til Voicemail Fjernstyring. Indtast telefonnummer
- Indtast din pinkode, afslut med #
- Tryk 1 for aflytning af Voicemail
- Hovedmenu
- Tryk 2 for at indtale velkomsthilsen

Indtaling og kontrol af personlig velkomsthilsen

Adgang til velkomsthilsen fås ved at kunden kalder Voicemail Styring via 70331401 eller \*9# efterfulgt af 1.

En velkomsthilsen skal være mindst 5 sekunder og højst 45 sekunder.

Indtaling af personlig velkomsthilsen kan fortrydes undervejs ved at trykke \* (stjerne), der annullerer den igangværende indtaling.

Pinkode

Alle kunder skal oprette en kode inden første anvendelse og det skal ske fra fastnettelefonen ved at kalde 70331401 eller \*9#, og følge taleguiden.

Bemærk! Den personlige pinkode må ikke være tal i rækkefølge f.eks. "3456" eller "4321", den skal være på mellem 4 og 10 cifre, indeholde mindst 3 forskellige tal og må ikke begynde med 0 (nul).

Kunden er nu parat til at fjernaflytte beskeder. Pinkoden skal anvendes ved aflytning fra alle andre telefoner end fastnettelefonen.

**3.1.3. Kapacitet ved Voicemail**

Svares telefonen ikke inden 23 sekunder, går samtalen i Voicemail.

Kapacitet for den enkelte B-abonnent:

- Maks. længde af besked: 240 sekunder (4 min.)
- Min. længde af besked: 5 sekunder
- Maks. antal beskeder: 25
- Aflyttede, gemte beskeder slettes efter: 10 dage
- Uaflyttede beskeder slettes efter: 30 dage
- Personlig velkomsthilsen: Maks. 45 sekunder
- Personlig velkomsthilsen: Min. 5 sekunder
- Ringetid ved manglende Svar: 15 sekunder
- Pinkode: Mellem 4 og 10 cifre med visse begrænsninger på valgmulighederne

**3.2. Sammenligning af Voicemail og egen telefonsvar**

Funktion	Voicemail	Egen Telefonsvarer
Der betales ekstra for at lægge besked	Nej	Nej
Der kan lægges besked fra alle telefoner	Ja	Ja
Tjenesten fungerer med fax på samme linje	Nej Ved optaget går indkommende fax-meddelelser i Voicemail, og udgående	Produktafhængigt. Opsætning vil som hovedregel give problemer

	fax-meddelelser stoppes fejlagtigt af notificering ventende besked	
Tjenesten kan fjernaflyttes	Ja	Produktafhængigt.
Tjenesten kan fjernaktiveres	Ja	Produktafhængigt.
Tjenesten kan fjerndeaktiveres	Ja	Produktafhængigt.

### 3.3. Salgsargumenter

#### 3.3.1. Egenskaber/fordele/udbytte for slutkunden

Egenskaber	Fordele	Udbytte
<i>For A-abbonent</i>		
Ved optaget kan du indtale en besked	Du kan lægge en besked, hvis du ikke kan vente på, at B-abbonenten bliver ledig	Du får lagt en besked til B-abbonenten, selvom der er optaget
Ved manglende svar kan du indtale en besked	Du kan lægge en besked, hvis B-abbonenten ikke svarer	Du får lagt en besked, selvom der ikke svares
Det koster ikke ekstra at lægge en besked	Du kan altid lægge besked, også fra ISDN og fremmede operatørers net	Du kan lægge flere beskeder billigere
<i>For B-abbonent</i>		
Ved afløftning af håndsæt gives en beskedtone	Du kan aflytte beskeden ved at trykke 70331401 eller*9#	Du får en telefonsvarerfunktion suppleret med mulighed for at modtage besked, når din telefon er optaget
Du kan aktivere og deaktivere Voicemail vha kode: Du kan fjernbetjene funktionen fra lånte telefoner	Du kan fjerne telefonsvarerfunktionen, når du ikke ønsker servicen og slå den til igen, når du ønsker det	Du bestemmer selv, hvornår du vil modtage beskeder og hvornår du ikke vil
"Telefonsvareren" ligger i nettet. Husk blot at tænde ved at bruge Voicemail-menuen	Der kan ligge op til 25 beskeder á 4 minutter i Voicemail	Du skal ikke bekymre dig om kapacitet eller teknik i en telefonsvarer
Ved manglende svar går kaldet efter 15 sek. til Voicemail	Du kan tilpasse Voicemail efter dine personlige præferencer	Du tager selv telefonen, når du er tilgængelig, ellers tilbyder du, at man kan lægge en besked
Det koster ikke A-abbonenten ekstra at lægge en besked og beskeden kan lægges fra alle telefoner	Du får også beskeder fra ISDN og fremmede operatørers net	Du modtager flere beskeder

### 3.4. Specielle forhold

#### 3.4.1. Begrænsninger

Voicemail og viderestilling v/manglende svar fungerer ikke sammen og følgende bliver ordret automatisk i forbindelse med overdragelse:

- Hvis både Voicemail og viderestilling v/manglende svar bestilles i forbindelse med en overdragelse, bliver ingen af produkterne oprettet på slutkunden.
- Hvis Voicemail er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse uden FO, bestilles viderestilling v/manglende svar, bliver viderestilling ikke oprettet på slutkunden og Voicemail forbliver på abonnementet.

- Hvis Voicemail er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse med FO, bestilles viderestilling v/manglende svar, bliver viderestilling ikke oprettet på slutkunden og Voicemail nedtages, da denne ikke fungerer med FO.
- Hvis viderestilling v/manglende svar er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse bestilles Voicemail, bliver Voicemail ikke oprettet på slutkunden og viderestilling v/manglende svar forbliver på abonnementet.

Voicemail og viderestilling v/optaget fungerer ikke sammen og følgende bliver ordret automatisk i forbindelse med overdragelse:

- Hvis både Voicemail og viderestilling v/optaget bestilles i forbindelse med en overdragelse, bliver ingen af produkterne oprettet på slutkunden.
- Hvis Voicemail er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse uden FO bestilles viderestilling v/optaget, bliver viderestilling ikke oprettet på slutkunden og Voicemail forbliver på abonnementet.
- Hvis Voicemail er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse med FO bestilles viderestilling v/optaget, bliver viderestilling ikke oprettet på slutkunden og Voicemail nedtages, da denne ikke fungerer med FO.
- Hvis viderestilling v/optaget er registreret på slutkunden i forvejen og der i forbindelse med en overdragelse bestilles Voicemail, bliver Voicemail ikke oprettet på slutkunden og viderestilling v/optaget forbliver på abonnementet.

### **3.4.2. Forhold omkring FO**

Voicemail og Fast Operatørvalg National fungerer ikke sammen og følgende bliver ordret automatisk i forbindelse med overdragelse:

- Hvis der er Voicemail i forvejen på slutkunden og der bestilles Fast Operatørvalg National i forbindelse med en overdragelse, bliver Voicemail nedtaget i overdragelsen
- Hvis Voicemail og Fast Operatørvalg National bestilles i forbindelse med en overdragelse, bliver Fast Operatørvalg oprettet, men Voicemail opsættes ikke på slutkunden.
- Hvis der er Voicemail i forvejen på slutkunden og der bestilles Fast Operatørvalg international i forbindelse med en overdragelse, forbliver Voicemail på slutkunden og Fast Operatørvalg international oprettes.
- Hvis Voicemail og Fast Operatørvalg international bestilles i forbindelse med en overdragelse, bliver Fast Operatørvalg international og Voicemail oprettet på slutkunden.

## **4. Bestilling**

Oprettelse og nedtagning af Voicemail bestilles i COLUMBINE under Ekstra Services.