



EA-19326

22.09.2015

PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Gospodin

Zoran Sekulić, izvršni direktor

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST PODGORICA			
Opis usluge	Broj	Prilog	Vrijednost
2006	5656/1		

POŠILJALAC CRNOGORSKI TELEKOM A.D.

PREDMET

DATUM 21.9.2015. godine

Poštovani,

Do sada smo u nekoliko navrata informisali Agenciju o implementaciji novog biling sistema Crnogorskog Telekomu koji će omogućiti integraciju prepaid, postpaid i fiksnih usluga, i predstavljaće novinu ne samo u regionu već i u cijeloj Deutsche Telekom Grupi.

Želimo da vas informišemo da će od 1. oktobra 2015. godine novi biling sistem biti stavljen u funkciju. Kao što znate, implementacija ovog sistema bila je veoma zahtjevna, kako u tehničkom smislu, tako i u smislu vremena koje je bilo potrebno kako bi se došlo do završne faze testiranja i puštanja u rad novog sistema. Na kompleksnost projekata uticala je i činjenica da se radi o integraciji dosadašnja tri sistema u jedinstveni sistem.

Smatramo neophodnim da informišemo Agenciju da će prelazak na novi sistem značiti i nedostupnost starog sistema, te da u prelaznom periodu nećemo biti u mogućnosti da u potpunosti odnosno u predviđenim rokovima ispunimo korisničke zahtjeve, dok se ne izvrši uspješna migracija podataka i provjera stabilnosti i korektnosti rada. Očekujemo da će se pomenuta migracija podataka sa starog na novi sistem uspješno završiti u roku od 5 dana.

Usled prelaska na novi sistem mogući su prekidi u radu osnovnih servisa Telekomu, koji se očekuju u periodu 03-04. oktobra od 1:30-6:00 časova, i 04-05. oktobra u period od 1:30-7:00 časova. Osim toga, određene aktivnosti će biti nedostupne u navedenom periodu od prvih pet dana oktobra, i navedeno se odnosi na neke korisničke zahtjeve ili obaveze operatora kao što su:

1. provjera trenutnog stanja na račun
2. upozorenje o prekoračenju prosječne potrošnje (bill shock)
3. aktivacija dodatne usluge/paketa
4. kupovina uređaja i sl.

Korisnici će moći da se prijave za neku od usluga, međutim za samu realizaciju zahtjeva će biti potrebno objektivno više vremena, pri čemu će se prikupljeni zahtjevi naknadno unijeti u novi sistem i obraditi po regularnoj proceduri. Ovo se prvenstveno odnosi na usluge:

- Prenosivost broja
- Instalaciju servisa fiksne telefonije.

**TELEKOM A.D.**

Adresa: Moskovička 29 | 81000 Podgorica, Crna Gora  
 Telefon: +382 20 433 433 | E-mail: office@telekom.me | Internet: www.telekom.me  
 PIB: 02288377 | PDV reg. broj: 20/31-0049-4  
 Žiro račun: Crnogorska komercijalna banka 510 103 22; 510 110 98; 510 505 77 | Societe Generale Montenegro 550 111 41

Aktivnosti koje će korisnicima biti dostupne uprkos prelasku na novi sistem su:

1. Podnošenje prigovora
2. Uključenje broja nakon izmirenja duga
3. Prijava smetnje
4. Štampa računa/listing za prethodne mjesece
5. Kupovina prepaid broja

Želimo da ukažemo da će one vrste prigovora koje zahtijevaju uvid u trenutnu konfiguraciju korisnika, Telekom obraditi nakon prelaznog perioda po hitnom postupku, nakon uspješnog prelaska na novi sistem.

Osim navedenog, prelazak na novi sistem uticaće u jednom dijelu i na postupak prepaid registracije. Naime, novi prepaid brojevi će biti aktivirani, dok će unos korisničkih podataka sa registracionog listića i automatsko gašenje neregistrovanih korisnika takođe zavistiti od momenta kada novi sistem bude u potpunosti stabilan. U tom smislu, vrijeme potrebno da se prikupljeni registracioni listići unesu u sistem biće duže nego regularno. Kako bi se minimizovao negativan uticaj na korisnike, a koji su ispunili svoju zakonsku obavezu i popunili registracione listice, molimo Agenciju da usvoji predlog da se gašenje neregistrovanih korisnika (aktiviranih krajem septembra i tokom oktobra) prolongira na 30 dana. Prvog novembra će biti deaktivirani svi korisnici neregistrovani duže od zakonskog roka.

Sigurni smo da predviđeni i trenutni problemi usled prelaska na novi biling sistem neće uzrokovati negativna korisnička iskustva. Upravo je ovakav sistem, koji za našu kompaniju predstavlja ogromnu investiciju, razvijen u cilju pojednostavljenja procesa rješavanja korisničkih zahtjeva i obezbjeđenja pozitivnog korisničkog iskustva.

Ovom prilikom želimo da izrazimo zahvalnost Agenciji koja je do sada pokazala veliko razumijevanje kada je u pitanju implementacija Projekta novog biling sistema. Nadamo se da ćemo i ovom prilikom naići na vaše razumijevanje, u ovoj poslednjoj fazi projekta, uz napomenu da će navedene eventualne teškoće u ispunjavanju zahtjeva trajati u prvih pet dana prelaska na novi sistem.

Srdačan pozdrav,

Vladimir Đurđević,  
pomoćnik izvršnog direktora za korporativne poslove

## 2. TELEKOM A.D.

Adresa: Moskova 29 | 81000 Podgorica, Crna Gora  
Telefon: +382 20 433 433 | E-mail: office@telekom.me | Internet: www.telekom.me  
PIB: 02289377 | PDV reg. broj 20/31-00049-4  
Žiro račun: Crnogorska komercijalna banka 510-103-22; 510-119-98; 510-506-77 | Societe Generale Montenegro 550-111-41