

Tillægsvilkår for TDC Erhverv Interact

April 2026

1. Tillægsaftalen

For aftale om et eller flere abonnementsformer inden for TDC Erhverv Interact gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester og TDC's telefonitjenester samt TDC's Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Erhverv Interact forud.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC, hvilken abonnementsform aftalen omfatter. Det nærmere omfang og indhold af kundens valgte abonnementsformer aftales mellem kunden og TDC ved kundens bestilling og er beskrevet i produktbladene herfor.

Som forudsætning for at kunne tegne abonnement på TDC Erhverv Interact skal kunden abonnere på One+ Omstillingspakke eller en TDC Erhverv Scale løsning. TDC Erhverv Interact kan bruges på tværs af mobil, ip-telefoner og softphones forudsat at der abonneres på tjenesterne og/eller forefindes udstyr til at benytte disse tjenester.

En aftale om TDC Erhverv Interact indeholder bl.a. følgende:

- Softwarebaseret løsning til håndtering og administration af ind- og udgående opkald samt relaterede omstillings- og kontaktcenterfunktioner.
- TDC Erhverv Interact er opdelt i forskellige roller/klienter, herunder Interact Min Assistent, Interact Callcenter Agent, Interact Supervisor, Interact Dashboard. De enkelte roller understøtter forskellige former for kaldshåndtering, statusvisning og administration, kollegasøgning etc. afhængigt af den valgte abonnementsform og kundens opsætning.
- Indgående henvendelser til kundens telefonnumre kan præsenteres for brugere i Interact klienterne, hvor opkald kan besvares, viderestilles, sættes på hold eller afsluttes via brugergrænsefladen. Håndtering af opkald sker i overensstemmelse med kundens konfiguration og rettigheder, der er tildelt den enkelte bruger eller rolle i Interact.
- Interact kan vise tilgængeligheds- og statusoplysninger for brugere i løsningen, herunder oplysninger baseret på telefoni- og/eller kalenderdata, og/eller i det omfang sådanne integrationer er etableret.
- Afhængigt af den valgte abonnementsform har brugerne adgang til at sende SMS, e-mails samt foretage URL opslag i eget CRM
- For brugere med Interact Supervisor-rolle giver adgang til funktioner til overblik, statistik og administration af opkaldsaktivitet og brugerstatus i løsningen samt mulighed for at lytte med, coache og bryde ind på agenteres samtaler.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Erhverv Interact og om mulighederne for at kombinere en aftale om TDC Erhverv Interact med TDC's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til TDC.