

Vastine valtuustoaloitteeseen

Aloite: Keskitetty numeronäkyvyys ulospäin suuntautuviin puheluihin

Valmistelija: Mikko Sortti, Tietohallinto / ICT-palvelut

Päiväys: 20.10.2025

1. Yhteenveto aloitteesta

Aloitteessa esitetään, että kaikista organisaation ulospäin suuntautuvista puhelusta näkyisi vastaanottajalle organisaation yleinen tai keskitetty puhelinnumero (Caller ID - maskaus/CLI override). Tavoitteena on parantaa vastausprosenttia asiakkaille suunnatuissa ulossoitoissa, vähentää turhia takaisinsoittoja ja varmistaa yhteyden syntyminen myös silloin, kun vastaanottajalla on käytössä häirinnän estopalveluita.

2. Nykytila (tekniset kyvykkyydet)

Takaisinsoittojärjestelmä mahdollistaa tällä hetkellä soittosarjakohtaisesti ulospäin näkyvän numeron määrittämisen teknisesti (CLI override). Käytäntöä on hyödynnetty nykyiselläänkin jo toiminnan omilla päätöksillä tarpeen mukaan, vaikka pääsääntöisesti yksiköt käyttävät ulospäin soitettaessa asiakaspalvelusarjan omaa numeroa. Asetus voidaan määrittää yksiköiden esihenkilöiden toimesta soittosarja kohtaisesti, jos vaihtoehto on pyydetty valittavaksi asiakaspalveluyksiköiden toimesta. Tietohallinnon rooli on varmistaa tekninen toteutettavuus, tietoturva ja operointikyky yhteistyössä palvelutuottajien (mm. Telia, Istecki) ja sisäisten sidosryhmien (mm. viestintä, toiminnan yksiköt) kanssa.

Tietohallinto on parhaillaan toteuttamassa takaisinsoitto- ja asiakaspalvelujärjestelmien yhtenäistämistä ACE-teknologialla. Muutoksen yhteydessä kaikki asiakaspalvelusarjojen puhelinnumerot, jotka aiemmin olivat GSM-numeroita tai muita kuin Pohteen brändin mukaisia numeroita, vaihdetaan yhtenäisiksi Pohteen numeroiksi (alku 08315xxxx tai 08669xxxx). Tavoitteena on, että yhtenäistämisen jälkeen kaikki asiakaspalvelusarjat käyttävät tunnistettavia Pohteen numeroita, mikä parantaa asiakkaiden luottamusta ja lisää vastausprosenttia. Nämä numerot ovat myös kirjattu numerotiedusteluihin Pohteen numeroiksi. Tavoiteaikataulu yhtenäistämiseksi on maaliskuun 2026 loppuun mennessä.

On huomattava, että vaikka puhelut näytetään organisaation yleisestä tai muutoin tunnistettavasta Pohde-numerosta, vastaanottajan laitteessa näkyy lähtökohtaisesti vain numero, ellei vastaanottaja ole tallentanut kyseistä numeroa yhteystietoihinsa. Organisaatio ei pysty varmistamaan nimenäyttöä vastaanottajan päätelaitteessa tai operaattoripalveluissa puheluiden osalta.

Mikko Sortti
ICT-päällikkö
Tietohallinto