

Aloite: Keskitetty numeronäkyvyys ulospäin suuntautuviin puheluihin

Haasteet

Asiakkaat ja potilaat eivät vastaa tuntemattomiin numeroihin, mikä vaikeuttaa yhteydenpitoa ja palveluiden sujuvuutta. Erityisesti ikäihmisillä on käytössä häirinnän estopalveluita (esim. operaattorien tarjoamat palvelut tai puhelimen omat asetukset), jotka automaattisesti estävät tuntemattomista tai salatuista numeroista tulevat puhelut. Tämä voi johtaa viivästyksiin, väärinkäsityksiin ja heikentää asiakaskokemusta.

Tavoite

Kaikista ulospäin suuntautuvista puheluista näkyy vastaanottajalle organisaation yleinen tai keskitetty puhelinnumero, jolloin puhelut tunnistetaan luotettaviksi ja niihin vastataan todennäköisemmin – myös silloin, kun häirinnän estopalvelut ovat käytössä.

Toimenpide

1. Tekninen toteutus yhteistyössä ICT:n kanssa:
 - Otetaan käyttöön Caller ID -maskaus (CLI override), jossa kaikkien työntekijöiden puhelut näytetään yhdellä, ennalta määritellyllä numerolla (esim. yksikön vaihde tai asiakaspalvelunumero).
 - Tämä voidaan toteuttaa puhelinvaihteen, mobiilivaihteen tai pilvipohjaisen puhelinjärjestelmän kautta.
 - Vaihtoehtoisesti voidaan perustaa automaattivastaajaviestin sisältävä numero, mikäli takaisinsoiton ei haluta ruuhkauttavan palvelua.

2. Tiedottaminen ja ohjeistus:

- Työntekijöille tiedotetaan muutoksesta ja sen hyödyistä.
- Asiakkaille ja potilaille viestitään, että he voivat vastata puheluihin, jotka tulevat tutusta numerosta.
- Erityisesti ikäihmisille voidaan tarjota ohjeita, miten varmistaa, että puhelut eivät esty.

3. Seuranta ja arviointi:

- Seurataan vastausprosentin kehittymistä ennen ja jälkeen toimenpiteen. Raportoidaan valtuustoa.
- Kerätään palautetta työntekijöiltä ja asiakkailta/potilailta.

Hyödyt

- Lisää vastausprosenttia ja parantaa yhteyden saamista.
- Vähentää asiakkaiden ja potilaiden epäluuloa sekä turhia takaisinsoittoja.
- Mahdollistaa yhteyden myös niihin, joilla on käytössä puhelunestopalveluita.
- Yhtenäistää organisaation ulkoista viestintää.

1. Allekirjoittaja aluevaltuutettu Aleksi Hintta & Perussuomalaisten aluevaltuustoryhmä