

Palvelemme Asiakasohjausyksikkö IkäLuotsissa takaisinsoittojärjestelmässä

Asiakasohjausyksikkö IkäLuotsissa on käytössä TeleQ-takaisinsoittojärjestelmä. Sen avulla puheluruuhkia saadaan tasattua, jolloin asiakkaat tulevat palveluiksi paremmin ja tehokkaammin. Palvelunumero ei ole enää koskaan varattuna, vaan yksi puhelu riittää. Asiakas saa itse valita, jääkö hän odottamaan vuoroaan linjalle vai valitseeko hän itselleen takaisinsoiton, jolloin IkäLuotsista soitetaan hänelle sovittuna aikana.

Takaisinsoittopalvelu toimii näin:

- Soittaessasi ajanvarausnumeroon kuulet ensi tervetuloviestin.
- Sinulle kerrotaan, kuinka monta puhelua on edelläsi jonossa.
- Hetken kuluttua sinulle tarjotaan mahdollisuutta valita takaisinsoitto. Kuulet viestin: ” Jos haluat meidän soittavan Sinulle noin kello tt:mm, paina puhelimestasi tähti (*).
- Jos olet jäänyt linjalle odottamaan vuoroasi, voit tähteä (*) painamalla siirtyä takaisin valitsemaan takaisinsoittoaikaa

Tähteä painettuasi palvelu pyytää sinua tekemään

valinnan 1; jos haluat, että sinulle soitetaan takaisin siihen numeroon, josta soitat. Muussa tapauksessa,

valitse 2; jolloin voit näppäillä sen puhelinnumeron suuntanumeroineen (myös lankaliittymästä soitettaessa), johon haluat IkäLuotsin sinulle soittavan takaisin (esim. 0401234567, 091234567).

- Puhelinnumeron jätettyäsi voit sulkea puhelimesi. IkäLuotsista otetaan sinuun yhteys sovittuna ajankohtana.
- Huomioitavaa on, että sovittu takaisinsoitto IkäLuotsista tulee tuntemattomasta numerosta.