

## Suun terveydenhuollon takaisinsoittojärjestelmä

### Laitilan hammashoitola ottaa käyttöön TeleQ- puhelinjärjestelmän

TeleQ- palvelun avulla puheluruuhkia saadaan tasattua, jolloin asiakkaat tulevat palvelluiksi paremmin ja tehokkaammin.

Palvelunumero ei ole enää koskaan varattuna eli yksi puhelu riittää. Asiakas saa itse valita, jääkö hän odottamaan vuoroaan linjoille vai valitseeko hän itselleen takaisinsoiton, jolloin asiakaspalvelusta soitetaan hänelle sovittuna aikana.

Uusi puhelinpalvelu toimii näin

- Soittaessasi palvelunumeroon kuulet ensin tervetuloviestin.
- Valitse annetuista vaihtoehdoista se, mitä asiasi koskee (esim. päivystys, valitse ”1”).
- Sinulle kerrotaan, kuinka monta puhelua on edelläsi jonossa.
- Hetken kuluttua sinulle tarjotaan mahdollisuutta valita takaisinsoitto (”Jos haluat mei-dän mielummin soittavan noin kello **tt.mm**, paina tähti”).
- Voit joko jäädä odottamaan vuoroasi linjoille tai tähteä painamalla siirtyä takaisinsoittoajan varaukseen.
- 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 soittaessa), johon haluat terveystakeskuksen sinulle soittavan takaisin (esim. 0401234567, 021234567).
- Puhelinnumerosi jätettyäsi voit sulkea puhelimesi. Asiakaspalvelusta otetaan sinuun yhteys sovittuna ajankohtana.

Huomio lisäksi seuraavaa

- Puheluusi vastaa jatkossa **aina** ensimmäisenä nauhoite, mikä ei siis tarkoita sitä, että asiakaspalvelu olisi ruuhkautunut.
- Kuuntele annetut ohjeet loppuun asti ja toimi niiden mukaisesti.
- Sovittu takaisinsoitto tulee **hammashoitolan** numerosta (0285995240).
- Asiakkaan oma puhelinoperaattori veloittaa jonottamisesta (paikallispuhelumaksu).
- Asiakaspalvelu ei voi soittaa takaisin, jos puhelinnumerosi on salainen tai oman numeron esittäminen on estetty.