

A woman with long blonde hair is sitting in a meditative pose on a wooden bench. She is wearing a white tank top and dark pants. Her hands are resting on her knees in a mudra. The background is a blurred landscape of green hills and mountains under a cloudy sky.

Line
Carrier

Palvelunumero opas

Näin valitset yrityksellesi oikean palvelunumeron.

A close-up photograph of a woman's hands holding a light-colored smartphone. She is wearing a white sweater. The background is blurred, showing what appears to be a retail or office environment.

Miten helppoa asiakkaidesi on tavoittaa sinut puhelimitse?

Palvelunumero on tehokas työkalu asiakasviestinnän tehostamiseen, asiakaskokemuksen parantamiseen ja brändin rakentamiseen.

Tässä oppaassa käymme läpi, mitä palvelunumerot ovat, mitä vaihtoehtoja yrityksillä on käytettävissään, ja miten valita oikea palvelunumero omiin tarpeisiin.



Mikä on palvelunumero?

Palvelunumero on erityinen puhelinnumero, johon soittaminen voidaan hinnoitella tavanomaisesta poikkeavasti.

Se voi olla maksullinen tai maksuton, ja sen avulla ohjataan asiakkaan soitto oikeaan paikkaan tehokkaasti.

Palvelunumero tuo yrityksellesi uskottavuutta ja helpottaa yhteydenottoa, kun asiakkaan suuntaan voidaan viestiä esimerkiksi vain yksi numero.

Palvelunumeroa voidaan käyttää esimerkiksi

- asiakaspalvelussa
- teknisessä tuessa
- ajanvarauksissa
- markkinoinnin yhteydenottokanavana



Mitä hyötyä palvelunumerosta on yritykselle?



Ammattimainen asiakaskokemus

Palvelunumero luo luotettavan ja vakavasti otettavan kuvan yrityksestä.



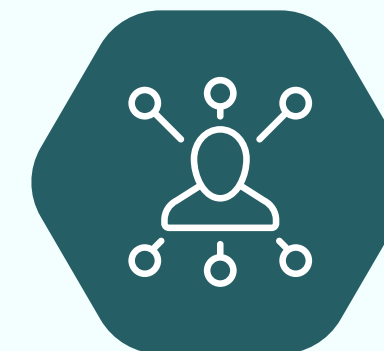
Soittojen hallinta

Numerot voidaan yhdistää vaihdepalveluun, automaattisiin vastausvalikkoihin tai suoraan asiantuntijoille.



Kattava analytiikka ja raportointi

Näet, kuka soittaa, milloin ja mistä - ja voit kehittää toimintaasi tiedon pohjalta.



Puheluiden ohjaus oikeaan paikkaan

Mahdollisuus ohjata soittajia eri paikkoihin kellonajan tai valintojen mukaan.



Kohdennettu hinnoittelu

Asiakas voi maksaa palvelusta suoraan puhelun hinnassa - sopii esimerkiksi maksullisiin asiantuntijapalveluihin.

Palvelunumerotyypit

[Tutustu palvelunumerotyyppeihin
tarkemmin Traficom sivuilla!](#)



Yritysnumerot (010/029/039-numero)

Valtakunnallinen yritysnumerointi on keino yhtenäistää yrityksen numerot.

Kiinteä minuutti. tai paikallisverkkomaksu. Sopii asiakaspalveluun ja vakituiseen asiakasviestintään.

Esim. 010 123 4567

Hyödyt: Luotettava ja edullinen asiakkaille

Käyttökohteet: Yrityksen pääkontakti, asiakastuki, ajanvaraus



Maksuton 0800-numero

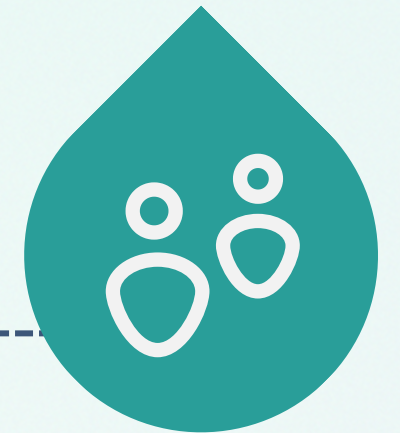
Soittajalle ilmainen, yritys maksaa puhelun kustannukset.

Hyödyt: Madaltaa yhteydenoton kynnystä, parantaa asiakaskokemusta
Käyttökohteet: Kampanjat, reklamaatiot, asiakashankinta



Edullinen 0300-numero

Maksullinen, mutta eivät ole niin kalliita kuin 0600-alkuiset numerot. Tarkoitettu yleishyödyllisille palveluille, kuten tiedustelulle ja asiakaspalvelulle.



Maksullinen palvelunumero (0600/0700/0207-numerot)

Soittajalle normaalia kalliimpia numeroita, mahdollistavat maksullisten palveluiden tarjoamisen puhelimitse tai kattavat asiakaspalvelun kuluja. Sopivat asiointipalveluille kuten tilauksille, ajanvarauksille ja asiantuntijaneuvontaan.

Hyödyt: Tulonhankinta, asiantuntijapalveluiden myynti
Käyttökohteet: Esimerkiksi neuvontapalvelut, tekninen tuki, ennustepalvelut

0700-numero

Numerot ovat sallittuja vain ajanviete- ja aikuisviihdepalveluille, esim. viihdepalveluille, kuten peleille, arpajaisille ja äänestyksille.



Numeron valintaan vaikuttavat tekijät

Palvelunumero tuo yrityksellesi uskottavuutta ja helpottaa yhteydenottoa, kun asiakkaan suuntaan voidaan viestiä esimerkiksi vain yksi numero.

01 Yrityksen toimiala ja palvelun luonne

- Tarvitsetko asiakaspalvelunumeron vai kanavan asiantuntijapalvelulle?
- Onko soittamisen kynnyks tärkeää pitää matalana?

02 Haluatko hinnoitella palvelun?

- Maksuttomuus lisää yhteydenottoja
- Maksullisuus voi toimia osana palveluliiketoimintaa ja kattaa asiakaspalvelusi kuluja.

03 Seuranta ja raportointi

- Kaipaako tietoa siitä, mistä ja milloin asiakkaat ottavat yhteyttä?
- Tarvitsetko soittotietoja esimerkiksi myynnin kehittämiseen?

04 Yhdistettävyyys muihin järjestelmiin

- Onko käytössä puheentunnistusta, vaihdepalvelua tai CRM-järjestelmiä?
- Line Carrierin palvelunumerot toimivat saumattomasti esimerkiksi Line Carrier Vaihde -ratkaisun kanssa.

Miten valita oikea palvelunumero?

Tarve	Suositteltu numero
Ilmainen asiakaspalvelu	0800
Yrityksen vakituinen asiakasnumero	esim. 010, 029- tai 039-alkuinen
Maksullinen asiantuntijapalvelu	0300-, 0600- tai 0207
Nopea ohjaus oikealle asiantuntijalle	numero + Line Carrier Mobiilivaihde

Huomioi, että lisämaksullisiin palvelunumeroihin ei voi soittaa, jos liittymään on kytketty soitonestoja. Palvelunumeroihin ei yleensä voi myöskään soittaa ulkomailta.



Palvelunumeron käyttöönotto

Line Carrierin kautta palvelunumeron käyttöönotto on sujuvaa. Tarjoamme myös palveluaikojen ja -reittien hallintaa sekä kattavat raportointityökalut.

Traficom säätelee palvelunumeroita, ota huomioon:

- Numeron hintatiedot on ilmoitettava selkeästi.
- Maksullisia numeroita ei saa käyttää asiakaspalveluun (esim. reklamaatiot).
- Varmista, että palvelunumeron käyttö ei johda asiakkaan harhaanjohtamiseen.

01

Valitaan tarpeeseen sopiva numerotyyppi

esim. 0800, 010 tai 0600

02

Määritetään soitonsiirrot ja ohjaukset

mm. aikataulut, valikot, henkilöstö

03

Mahdolliset lisäpalvelut

mm. äänitervehdykset, raportointi, integraatiot

04

Numero otetaan käyttöön ja testataan

Kaikki on valmiina, nyt vain puheluita sisään!

Kaipaatko apua palvelunumeron valintaan?

Palvelunumerot ja niiden erot voivat vaikuttaa melkoiselta suolta, mutta kullekin niistä on paikkansa ja tarkoituksensa.

Oikein käytettynä palvelunumerot tehostavat asiakaspalvelua, helpottavat yhteydenottoa ja niiden avulla voit kattaa palvelun tuottamisesta aiheutuvia kuluja.

Autamme mielellämme valitsemaan yrityksellesi oikeanlaisen ratkaisun.

Varaa aika asiantuntijamme kanssa ja varmista, että olet valinnut juuri oikeat numerot.

**Olemme apunasi matkan varrella
- jotta vältät sudenkuopat!**



Line
Carrier

5 syytä valita meidät kumppaniksi



**Yksilöllisesti räätälöityjä
teleratkaisuja**



**Erikoistuneita tuotteita
ja palveluita**



**Joustavuutta sopimus- ja
laskutusratkaisuihin**



**Tiettyihin tarpeisiin
erikoistunutta osaamista**



**Henkilökohtaisempaa
asiakaspalvelua**



Miksi Line Carrier?

Suomen ainoa operaattori kaikissa kolmessa matkapuhelinverkossa - #nytkuuluu !

Line Carrier on ketterä yritysten operaattori, ja palvelumme on suunniteltu nimenomaan yritysten tarpeisiin. Olemme erikoistuneet kehittämään asiakkaidemme asiakaspalvelua, ja meiltä saat yhdeltä luukulta ratkaisut yrityksesi yhteydenpitoon ja asiakaspalvelun hallintaan sekä yritysliittymät kaikkiin kolmeen verkkoon.

Kehitämme tele- ja ohjelmistopalveluita oman kehitystiimimme voimin Suomessa, ja meille on myönnetty Avainlippu. Oman järjestelmämme päivittäisestä käytöstä kertyvä kokemus auttaa meitä kehittämään toimintatapoja, joita hyödynnämme myös asiakaspalveluratkaisujen suunnittelussa omille asiakkaillemme.

Tarjoamme 4G- ja 5G-yritysliittymät kaikissa kolmessa verkossa, joustavasti ja yrityksesi tarpeisiin räätälöitynä. Tupla-SIM ratkaisun ansiosta voit valita myös kaksi eri verkkoa samaan puhelimeen, yhdellä puhelinnumerolla, ja näin saada aina parhaan kuuluvuuden.

Telepalveluihimme kuuluvat myös yritys- ja palvelunumerot, IP-vaihdeliittymä, SMS Gateway massatekstiviestit sekä M2M-laiteliittymät. Näiden lisäksi tarjoamme laadukkaat asiakaspalvelun ohjelmistot, kuten Mobiilivaihdesovelluksen ja Contact Center-järjestelmän.

Tutustu meihin osoitteessa www.linecarrier.fi!



Älä tyydy yhteen! Line Carrier ja sisaryhtiömme DialOk tarjoavat koko kattauksen yrityksesi yhteydenpitoon. Oli tarpeesi sitten parempi asiakaspalvelu, tehokkaampi kommunikaatio tai kulukuuri yhteydenpitoratkaisuihisi, voit luottaa meihin.

Kaikki mitä yrityksesi yhteydenpitoon tarvitset

Yhdeltä luukulta!



Line
Carrier

Dial
Ok





Line Carrier

Tutustu Line Carrieriin osoitteessa
www.linecarrier.fi
myynti@linecarrier.fi
020 703 2525

Löydät meidät somesta

