OUTEL
Isokatu 70 A, 90120 OULU
puh. (981) 311 1151, fax (981) 311 1155

SELVITYSPYYNTÖ

16.9.1996

Oulun Puhelin Oy
Tekninen johtaja Seppo Sederholm
Arkistokatu 4

90100 OULU

AUTOMAATTINEN YHDISTÄMINEN ÄÄNITYSJÄRJESTELMÄÄN

Pyydän pikaisesti kirjallista selvitystä maanantaina 16.9.1996 tapahtuneen puhelinkeskuksen toimintaan.

Valitsin numerosta 311 1151 näppäilyn * 31 *, jonka jälkeen kuulin tiedotteen "Sinut on yhdistetty äänitysjärjestelmään" ja yhteys katkesi ennen varsinaisen puhelinnumeron valintaa. Tarkoituksena oli, että vastaanottajan mahdollinen numeronäyttölaite ei tunnista soittavaa numeroa. Palvelu toimii moitteettomasti muista puhelinliittymistä.

Soitin asiakaspalveluunne. Asiakasneuvoja kertoi kokeilleensa kyseistä toimintoa, mutta ei ollut kuullut aiemmin vastaavasta viestistä. Puheluni yhdistettiin vikapalveluun.

Vikapalvelussa vastannut naishenkilö ei myöskään tuntenut kuulemaani viestiä. Minulta pyydettiin puhelinnumero ja asia luvattiin selvittää. Yhteydenottoa ei kuulunut. Tiedote poistui noin 10 minuutin kuluessa.

Soitin uudelleen vikapalveluun (valvomo), olettaen että koska tiedote oli poistettu, selvyys asiaan oli löytynyt. Mieshenkilö, jonka kanssa keskustelin, ilmoitti että kyseessä oli väärästä valinnasta johtuva väärä tiedote. Hän ei osannut kertoa minkä palvelun yhteydessä käyttäjä normaalisti kuulee tiedotteen "Sinut on yhdistetty äänitysjärjestelmään".

Talostanne ei löytynyt yhtään henkilöä, joka olisi osannut antaa vastauksen. Asiaan löytynee kuitenkin selitys, koska tiedote osattiin poistaa erittäin nopeasti sen toteamisesta.

ASIAN HAVAITSI
SEPPO VEIKANMAA
PYYNNÖN ALLEKIRJOITTI
MUU HENKILÖ