

Timo Lehtosaari

Yritysnumeroinnin käyttöönotto Alko Oy:ssä

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri (AMK)
Tietotekniikka
Insinöörityö
15.5.2012

Tekijä Otsikko	Timo Lehtosaari Yritysnumeroinnin käyttöönotto Alko Oy:ssä
Sivumäärä Aika	24 sivua + 14 liitettä 15.5.2012
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	tietotekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	tietoverkot
Ohjaajat	toimitusjohtaja DI Jukka Litmanen yliopettaja Kyösti Komulainen
<p>Opinnäytetyössä tarkastellaan Alko Oy:n olemassa olevaa puhelintekniikkaa ja yritysnumeroinnin käyttöönottoa sekä tekniikan jatkokehitysmallia.</p> <p>Tavoitteena oli kehittää yhtenäinen ja tehokas numerointi koko yrityksen kattavaksi. Numeroinnin tuli kattaa myymälöiden, aluekonttoreiden ja pääkonttorin sekä asiakaspalvelun puhelinnumerot.</p> <p>Uusiin tekniikoihin siirryttiin, koska kiinteät PSTN/ISDN-liittymät vähenevät. Puhepalveluis- sa siirrytään käyttämään matkapuhelinverkkoja sekä tietoliikenneverkkoon liitettyjä IP- pohjaisia puhepalveluita.</p> <p>Tekniikan kehittämällä sekä uusien palveluiden käyttöönotolla saadaan aikaan tehokas ja kustannuksia säästävä palveluratkaisu. Uusina tekniikoina ja palveluina otetaan käyttöön IP-puhelimet sekä vaihdepalvelu. Vaihdepalvelu on palveluntuottajan luoma virtuaalipalve- lu operaattorin älyverkkoon. Matkapuhelinverkon liittymät määritellään osaksi vaihdepalve- lua.</p> <p>Pääkonttorin puhelinvaihte liitettiin yleiseen puhelinverkkoon ja yrityksen sisäiseen tietoli- kenneverkkoon. Puhelinvaihteen päätelaitteet kytkettiin yrityksen sisäiseen tietoliikenne- verkkoon. Päätelaitteille määriteltiin puhelinvaihteessa alaliittymät, joille annettiin liittymä- kohtainen alaliittymännumero sekä IP-numero.</p> <p>Yritysnumeroinnilla saatiin yritykselle selkeä ja ymmärrettävä numerointi. Uuteen tekniik- kaan siirtyminen yhdenmukaisti yrityksen puhepalvelut ja toimintamallit puhelinliikentees- sä. Yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden on helppo asioida, koska yhdellä numerolla hoi- detaan puhe-, faksi-, MMS- ja tekstiviestiliikenne.</p>	
Avainsanat	yritysnumero, vaihdepalvelu, asiakaspalvelu, tavoitettavuus

Author Title Number of Pages Date	Timo Lehtosaari Introduction of company phone number at Alko Inc. 24 pages + 14 appendices 15 May 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Information Technology
Specialisation option	Information Networks
Instructor(s)	Jukka Litmanen, CEO Kyösti Komulainen, Principal Lecturer
<p>The aim of this thesis is to examine the existing telephone numbering system at Alko and the introduction of new technology as well as to describe further development of the model at the company.</p> <p>The goal of the project describer in the thesis was to develop a coherent and effective numbering for the entire company. The system should cover stores, regional offices and headquarters as well as customer service telephone numbers.</p> <p>New technologies will be introduce in the company to replace fixed PSTN/ISDN connections. A reason for this is that voice services are switching to mobile phone networks and IP-based voice services to data communications networks.</p> <p>The development of technology and introduction of new services has enabled a cost effective service solution. IP phones and PBX service will be introduced as new technologies and services. Switchboard service is a virtual service in the operator's intelligent network which the service provider has created. In the future, cellular network interfaces are defined as a part of the switchboard service.</p> <p>The head office PBX is connected to the PSTN and to a private communication network. Telephone terminals are connected to the company's internal communications network. PBX extensions are defined for the terminals. The terminals provide subscription-specific extension numbers and an IP number.</p> <p>The above-mentioned Cid-numbering system gave the company a clear and understandable numbering system. Transition to these new technologies standardised the company's voice services and operating models in telephony. The company's employees and customers now communicate easily because one number gives access to voice, fax, MMS and SMS traffic.</p>	
Keywords	company number, PBX service, customer service, availability

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Alko Oy	2
3	Alko Oy:n puhelinliittymät ennen muutosta	2
4	Numerointisuunnitelma	8
5	Koulutus ja viestintä	13
6	Tekniset muutokset	14
7	Tekniikan uudistaminen	19
	7.1 Vaihdepalvelu	21
	7.2 Tilaus ja toimitus	22
8	Puhelukustannukset laskevassa liikenteessä	23
9	Yhteenveto	24
	Lähteet	25

Liitteet

- Liite 1. Alko Oy matkapuhelinten hankintaohje
- Liite 2. Asiakasesimerkki TeliaSonera - Alko
- Liite 3. Cid-yritysnumeron tilauslomake
- Liite 4. Cid-numeron määrittelyohje
- Liite 5. Loppukäyttäjän ohje
- Liite 6. Yritysnumeron painoasu puhelinluetteloissa
- Liite 7. Käyntikorttimalli
- Liite 8. Lehti-ilmoitus yritysnumeroinnin käyttöönotosta
- Liite 9. Siemens Gigaset 2060 -isdn-laitteiden muutosohje
- Liite 10. Siemens Gigaset 3070 -isdn-laitteiden muutosohje
- Liite 11. Siemens Gigaset 4170 -isdn-laitteiden muutosohje
- Liite 12. Monitoimitulostimen uudelleenmäärittelyohje
- Liite 13. VoIP-päätelaitteen ohjelmointiohje

Liite 14. CStream-fakspalvelun käyttöohje

Lyhenteet ja käsitteet

Cid Manager TeliaSoneran yritysnumeropalvelun käyttöliittymän nimi.

CStream CStream on palvelu, joka keskittää yrityksen monikanavaisen viestiliikenteen yhteen järjestelmään. TeliaSoneran tuottaman faksipalvelun nimi.

EMMA elektroninen maksuliikennemateriaali (Alko Oy).

GSM GSM (lyhenne sanoista alun perin Groupe Spécial Mobile, nytemmin Global System for Mobile Communications) on matkapuhelinjärjestelmä, jota käytetään maailmanlaajuisesti.

ISDN Integrated Services Digital Network eli ISDN on digitaalinen piirikytkentäinen puhelinverkkojärjestelmä.

laskeva liikenne

liikennettä asiakkaalta Alko eli tulevaa puhelua.

MOK materiaalinohjauskeskus (Alko Oy).

MSN moninumerointi -lisäpalvelu (MSN - Multiple Subscriber Number) mahdollistaa usean numeron määrittelyn yhteen ISDN-liittymään.

nouseva liikenne

liikennettä Alkosta asiakkaalle eli lähtevää puhelua.

palveluntuottaja TeliaSonera Oyj.

Privatel tuotenimi matkapuhelinverkon lyhytnumeroinnille.

pääkäyttjä Alko Oy:n nimetty henkilö jolla on oikeudet tehdä muutoksia ja määrittelyitä palveluihin.

VLAN	Virtual Local Area Network on tekniikka jolla tietoliikenneverkko voidaan jakaa loogisiin osiin.
VoIP	Voice over Internet Protocol on termi tekniikalle, jonka avulla ääntä voidaan siirtää reaaliaikaisesti Internetin muun IP-protokollaa käyttävän verkon välityksellä.
YPV	yleinen puhelinverkko.

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Alko Oy:n käytössä olevaa puhelintekniikkaa ja yritysnumeroinnin käyttöönottoa sekä tekniikan jatkokehitysmallia. Työssä ei käsitellä kustannuksia muuten kuin Alko Oy:n asiakkaan näkökulmasta.

Alkutilanteessa myymälöissä oli suuri määrä puhelinliittymiä. Liittymien määrä ei ollut riippuvainen myymälän koosta eikä tarpeista. Myymälät hoitivat puhelintekniikan ja liittymäsopimukset itsenäisesti. Alkutilanteessa yrityksellä oli ylimääräisiä ja tarpeettomia liittymiä. Puheluliikenteen ja liittymien hallinta oli sekavaa.

Näistä syistä oli tarpeellista kartoittaa myymälöiden puhelintekniikka ja liittymäsopimukset. Tekniikan- ja sopimustenhallinta keskitettiin yrityksen tietohallintoon. Keskitämisen tarkoituksena on saada tekniikka ja sopimukset yhdenmukaisiksi. Lisäksi keskittämisen avulla voidaan jatkossa yrityksen teletekniikkaa kehittää ja yhdenmukaistaa.

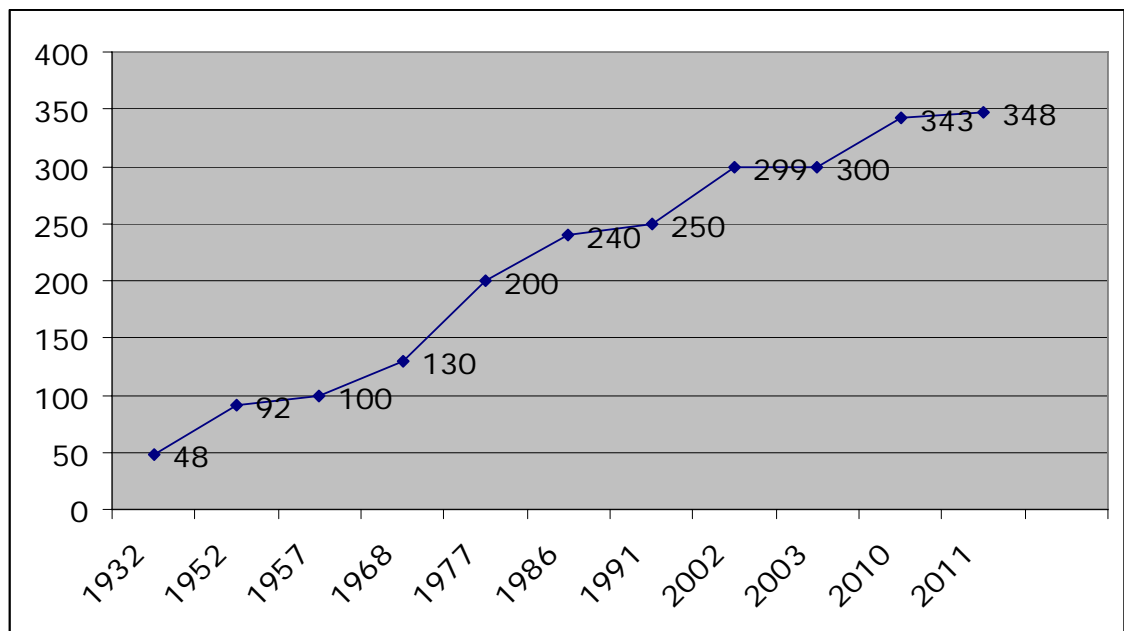
Tarkoituksena oli kehittää yhtenäinen ja tehokas numerointi koko yrityksen kattavaksi. 020711-numeroinnin tuli kattaa myymälöiden, aluekonttoreiden ja pääkonttorin sekä asiakaspalvelun puhelinnumerot. Liittymien laskutus ja ohjaus keskitettiin mahdollisuuksien mukaan yhdelle toimittajalle. Laskutuksen keskittämällä ja ylimääräisten liittymien karsimisella saatiin laskujen lukumäärä puhelinliikenteen osalta pienenevästi huomattavasti nykyisestä.

Numeroinnin ja tekniikan muutos sekä kehittäminen tehtiin vaiheittain. Ensimmäinen vaihe aloitettiin keväällä 2004, jolloin kartoitettiin olemassa olevat laitteet ja liittymät. Toinen vaihe käynnistettiin syksyllä 2004 yritysnumeroinnin suunnittelulla. Yritysnúmero otettiin käyttöön aprillipäivänä 1.4.2005. Käyttöönoton jälkeen siirryttiin kolmanteen vaiheeseen, jolloin uusittiin vanhaa tekniikkaa ja kehitettiin palvelua yhdessä operaattorin kanssa.

2 Alko Oy

Alko on itsenäinen valtion kokonaan omistama osakeyhtiö, joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaan ja valvontaan. Alko on perustettu 5.4.1932 (Oy Alkoholiliike Ab). Alko aloitti toimintansa 5. huhtikuuta 1932 klo 10. Siitä juontuu tuttu numerosarja 5-4-3-2-1-0. Alkolla on koko maan kattava erikoisliikeketju, jolla on 348 myymälää 207 kunnassa ja 111 myymäläverkostoa täydentävää tilauspalvelupistettä. Alkon tavoitteena on sijoittaa myymälät ja tilauspalvelupisteet keskeisille liikepaikoille luontaisten yhteistyökumppanien yhteyteen [1].

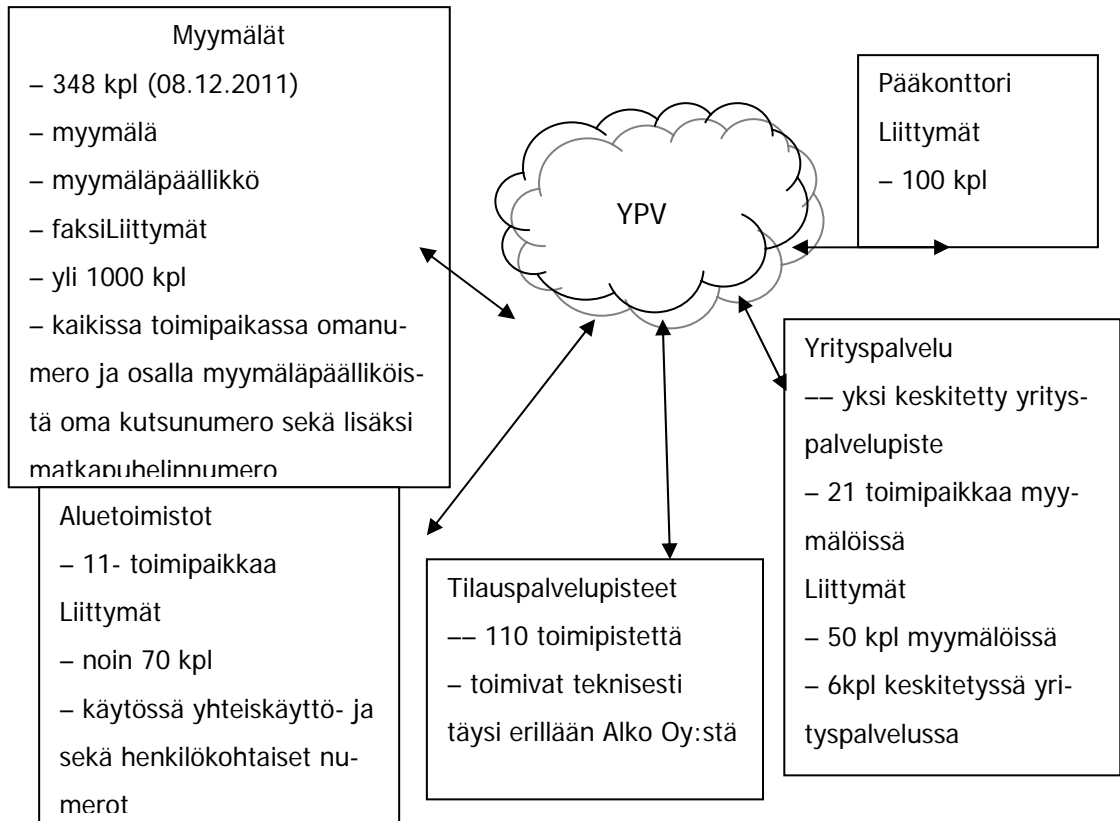
Kuviosta 1 nähdään myymälöiden määrän kehitys. Ensimmäiset 48 myymälä avattiin 5.4.1932 klo 10.00, 47 niistä kaupunkiin ja yksi Rovaniemen maalaiskuntaan.



Kuvio 1. Alko Oy:n myymälöiden lukumäärän kehitys.

3 Alko Oy:n puhelinliittymät ennen muutosta

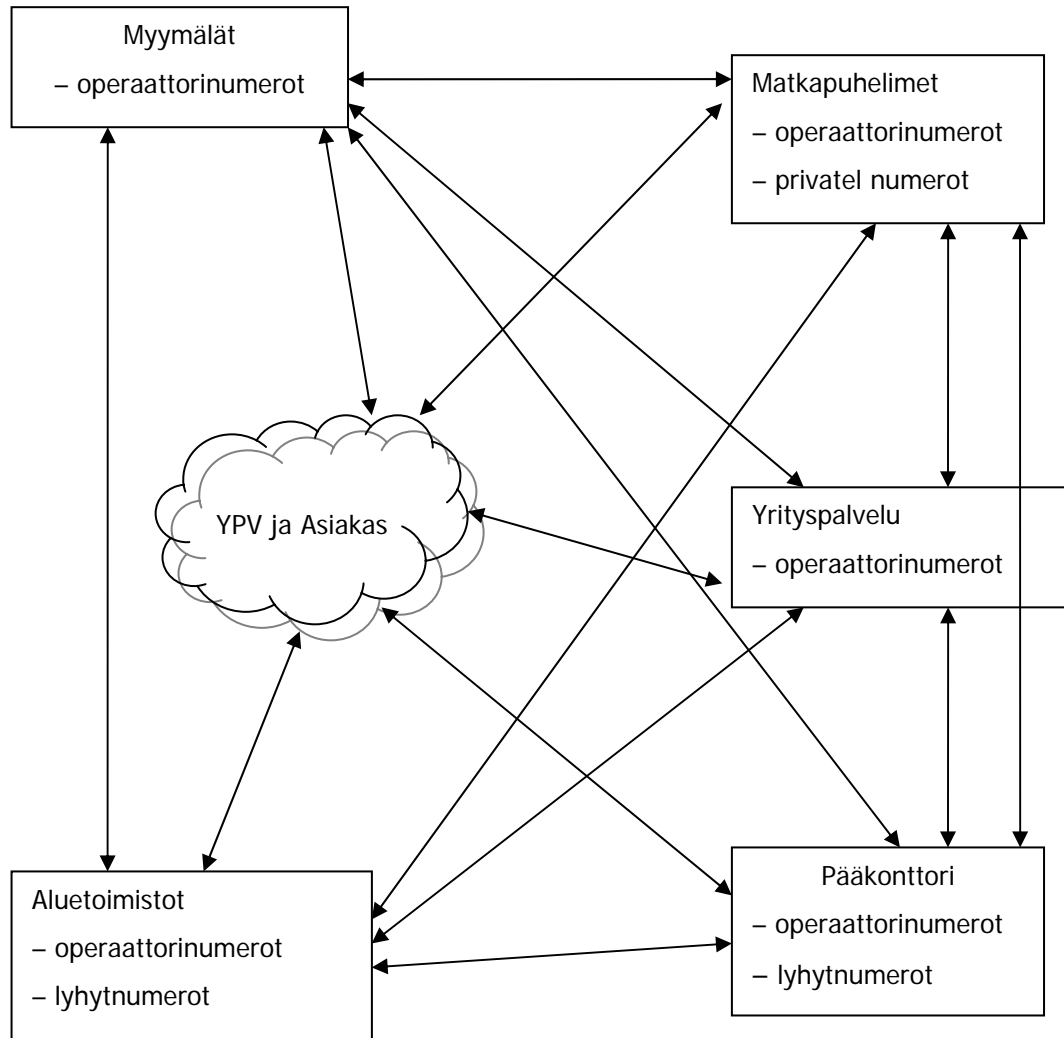
Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin puhelinliittymät ja olemassa olevat toimintamallit ennen muutoksia. Kuviosta 2 nähdään tilanne ennen muutosta ja saadaan käsitys liittymämääristä sekä verkon laajuudesta.



Kuvio 2. Alko Oy:n liittymämäärät ja toimipaikkamalli aloitustilanteessa.

Yrityksen puhelinnumeroinnissa ei ollut yhteneväisyyksiä, koska liittymänumeroita oli käytössä kaikilta Suomessa toimivilta paikallisoperaattoreilta. Puheluliikenne oli sekavaa, koska yhtenäistä numerointia ei ollut käytössä kuin pääkonttorin puhelinvaihteesta soittaessa ja alueellisesti osasta aluetoimistoista soittaessa. Numeroinnit eivät kuitenkaan noudattaneet mitään suunnitelmallisuutta, jota olisi voitu käyttää laajemmin hyväksi.

Kuviosta 3 nähdään, kuinka sekavaa oli soittaminen eri toimipisteiden välillä sekä asiakkaan vaikeus lähestyä yritystä. Soitettaessa eri toimipisteiden välillä jouduttiin käyttämään yleisen puhelinverkon mukaista numerointia.



Kuvio 3. Puheluliikenteen alkutilanne.

Koska telealuenumerointi ei vastannut yrityksen organisaation mukaista jakaamaa, ei voitu tietää, mille alueelle myymälä kuuluu. Esimerkiksi soittaessa Rovaniemeltä Oulun telealueelle valittiin suuntanumero 08 ja paikallisesti valittiin vain paikallinen puhelinnumero. Suuntanumerolla soittaessa tiedettiin, että liittymä on toisella telealueella, mutta ei sitä, mille alueelle liittymä kuuluu yrityksen organisaation mukaan. Jokaisella telealueella soittaessa ilman telealuenumeroa on eri kohde, mutta yrityksenumeroinnissa kohde on aina sama.

Puhelinjärjestelmien erilaisuudesta aiheutui monimutkainen soittomalli, koska oli useita soitto-ohjeita. Puhelinjärjestelmiä ei ollut hankittu keskitetysti vaan toimipaikat hoitivat hankinnat itsenäisesti.

Kiinteät liittymät

Liittymät kartoitettiin operaattoreilta tulleiden laskujen perusteella sekä keskitetyllä kyselyllä kaikille operaattoreille. Kartoittamisessa käytettiin apuna yrityksen sopimusrekisteriä, laskutusta ja kirjanpitoa. Numero-ohjauksen perusrunko tehtiin yrityksen sisäisen kustannuspaikkarakenteen avulla.

Matkapuhelinliittymät

Alko Oy:llä on käytössä ainoastaan TeliaSoneran matkapuhelinliittymiä. Matkapuhelinliittymissä hyödynnetään Privatel-numerointia. Privatel-numerointi noudattaa kustannuspaikka- ja alaliittymänumerointia. Matkapuhelimia on käytössä kaikissa toimipaikkatyypeissä. Ennen yritysnumeroinnin käyttöönottoa yhtenäinen numerointi oli käytössä vain yrityksen sisäisessä puhelinliikenteessä. Kun Privatel- ja vaihdepalvelunumerointi yhdistetään yritysnumerointiin, saadaan yhtenäinen numerointi kaikille toimipisteille.

Matkapuhelimen käyttö määräytyy tarpeen mukaan. Matkapuhelinhankinnoista kerrotaan Alko Oy:n matkapuhelinten hankintaohjeessa (liite 1).

Myymälöiden puhelintekniikka ja liittymäsopimukset

Myymälöiden puhelintekniikkana käytetään kiinteitä puhelinlaitteita ja langattomia puhelimia sekä pienvaihteita. Lisäksi myymäläpäälliköillä on käytössä matkapuhelin silloin kun hänen alaisuudessaan on useampi kuin yksi myymälä tai toimenkuvaan kuuluu tarkastustoiminta. Mobillipalvelu voidaan laajentaa myöhemmässä vaiheessa koskemaan kaikkia myymäläpäälliköitä.

Myymälöissä on käytössä analogisia ja digitaalisia puhelinlinjoja. Kiinteitä puheyhteyksiä käytetään puhe-, faksi-, hälytys- ja palautusautomaattien huolto- sekä puheluliikenteeseen. Puhelinliittymät ovat yksittäisiä ja yhteiskäyttöisiä. Tekniikka on kartoitettu edellisen kerran vuonna 1999, jolloin suoritettiin muutostyöt poistamalla ja uusimalla tekniikka, joka ei olisi selviytynyt vuosituhanen vaihteen muutoksista.

Aluetoimistojen puhelintekniikka ja liittymäsopimukset

Aluetoimistojen tekniikkana on eri valmistajien pienvaihteita ja matkapuhelimia. Liittymät ovat paikallisilta operaattoreilta. Pienvaihteissa käytetään kaikissa erilaisia lyhytvaihtoja sekä operaattoreiden tarjoamia palveluita. Huolto- ja ylläpitosopimukset ovat erilaiset eri toimipisteissä. Kaikki laitteet ovat yrityksen omistamia, ja osalle järjestelmiä on tehty huoltosopimus teleoperaattorin tai laitetoimittajan kanssa.

Puhelinjärjestelmien erilaisuudesta aiheutui monimutkainen soittomalli, koska oli useita soitto-ohjeita. Puhelinjärjestelmiä ei ollut hankittu keskitetysti vaan toimipaikat hoitivat hankinnat itsenäisesti.

Pääkonttorin teletekniikka ja liittymäsopimukset

Pääkonttorin puhelinvaihteessa on yli sata alaliittymää. Puhelinvaihteen keskusjohtoina käytetään ainoastaan TeliaSoneran yhteyksiä. Palveluina käytetään vaihteen palveluita sekä operaattorin tarjoamia ulkoisia ohjauspalveluita. Vaihteen palveluita ovat poimintaryhmät, sarjaliittymät ja kutsunsiirrot sekä johtaja-sihteeriparit. Poimintaryhmän avulla voidaan poimia tulevat puhelu toisilta ryhmän jäseniltä. Sarjaliittymissä oleville liittymille on yhteinen numero, jonka avulla palveluita voidaan keskittää yhdelle kutsunumerolle. Johtaja-sihteeripareilla ohjataan johtajille tulevia puheluita tarvittaessa sihteerien kautta.

Vanhat palvelunumerot

Yrityksellä oli käytössä useita erityyppisiä palvelunumeroita eri operaattoreilta sekä pääkonttorin vaihteen alaisia puhelusarjoja.

Asiakasneuvonnan numerona oli 0800 128 128, jonka ohjaukset oli tehty pääkonttorin puhelinvaihteen alaiseen sarjaliittymään. Asiakaspalvelu toimii arkisin klo 9–16. Asiakasneuvonta auttaa asiakkaita ongelmatapauksissa sekä opastaa tuotetiedoissa ja ostoksien suunnittelussa.

Myymälöiden aukiolo- ja sijaintipalvelun numerona oli 0800 125 508, jonka palvelun toimitti ulkopuolinen palveluntoimittaja. Palvelusta saadaan sen nimen mukaisia palveluita.

Yrityspalvelun numerona oli 0800 125 325. Numero oli voimassa vain Helsingissä sijaitsevassa Itä-Pasilan toimipisteessä. Yrityspalvelu toimittaa yritysasiakkaille tilaukset keskitetysti.

Pääkonttorin puhelinvaihteen alaiset palvelunumerot

Ennen muutosta pääkonttorin puhelinvaihteen alaiset palvelunumerot muodostettiin soittosarjoilla, ja lisäksi palvelusarjojen alaliittymät oli järjestetty ryhmäkohtaisiin pöytäryhmiin.

Käytettävät palvelunumerot:

- Materiaalinohjauskeskus (MOK) 09 5765 5678 palvelee myymälöitä sekä tavarantoimittajia tilaus ja toimitus asioissa.
- EMMA (elektroninen maksuliikenne materiaali) 09 5765 5555, joka hoitaa maksuliikenne asioita ja asiakasrekisterin ylläpitoa.
- Etikettiklubi 09 5765 5500 on asiakkaiden yhteinen valtakunnallinen tuote- ja koulutusklubi.
- Asiakaskorttipalvelu 09 5765 5800 palvelee yritysasiakkaita maksukorttiasioissa.

Palvelunumeroiden lisäksi asiointi tapahtuu paljon suoraan henkilökohtaisiin numeroihin. Henkilökohtaiset yhteydenotot hankaloittavat raportointia, koska tuleva liikenne ei kirjaudu oikein kyseiselle palvelunumerolle. Uudella numeroinnilla saadaan raportointi vastaamaan paremmin todellista palvelutasoa.

Alaliittymäraportointi tehdään puhelinvaihteeseen integroidulla seurantajärjestelmällä. Palvelunumeroista saadaan raportit palveluntuottajalta.

4 Numerointisuunnitelma

Toisessa vaiheessa tehtiin numerointisuunnitelma ja otettiin käyttöön uusi yritysnumerointi. TeliaSoneran yritysnumeroinnin tarkoituksena on antaa yhtenäinen kuva yrityksestä sekä antaa yritykselle helppo ja yksinkertainen numerointiratkaisu asiakkaan ja yrityksen tarpeisiin. Numeroinnissa henkilöille otettiin käyttöön vain yksi 020711-alkuinen yritysnumero, jossa yhdistyvät puhe-, faksi- ja tekstiviestipalvelut samaan numeroon. Käyttäjällä on mahdollista ohjata ja määritellä numeron ohjautumista työssä vapaa-aikana (liite 2.)

Tässä vaiheessa luotiin palvelu vain laskevaan liikenteeseen. Palveluun kytkettävät liittymät joudutaan syöttämään järjestelmään manuaalisesti, koska toimittajalla ei ole siihen vielä olemassa sovellusta, jonka avulla tämä työ voitaisiin suorittaa.

Numeroalueet suunniteltiin yhdessä toimittaja kanssa. Suunnittelun pohjana käytettiin olemassa olevia lyhytvalinta- ja alaliittymänumerointia. Numerointi jaettiin yrityksen aluejaon mukaisesti.

Yrityksen uuden puhelinnumeroavaruuden valinta

Taulukossa 1 esitetään uuden yritysnumeroin jakautuminen. Uudeksi vaihteen kutsunumeroksi valittiin 020 711 11 ja ohivalinta-avaruudeksi varattiin 020 711 2000–7999. Numerointi 020 711 8xxx varataan sisäiseen matkapuhelin liikenteeseen, jossa hyödynnetään Privatel-palvelua.

Taulukko 1. Yritysnumeroavaruuden jako.

Numero	Kohde
020 711 11	Alko Oy vaihteen kutsunumero
020 711 2000-2099	Pääkonttorin alaliittymien käyttämät lyhytvalinnat
020 711 2100-2999	Myymälät
020 711 3000-3099	Varanumerot
020 711 3100-3999	Myyväläpäälliköt
020 711 4000-4099	Varanumerot
020 711 4100-4999	Myyvälöiden faksinumerot
020 711 5000-5999	Pääkonttorin numerot
020 711 6000-6099	Varanumerot
020 711 6100-6199	Aluetoimistot
020 711 7000-7099	Varanumerot
020 711 710-719	Palvelunumerot
020711 7200-7999	Palvelunumerot

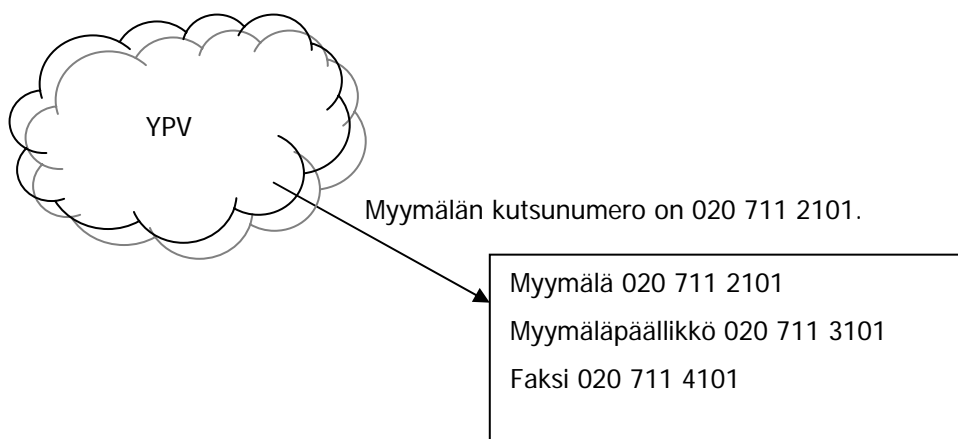
Pääkonttorin puhelinvaihteen kutsunumeron valinta

Alko Oy:n entinen kutsunumero 09 576 576 korvattiin Sonera Cid -yritysnumerolla, jonka kutsunumeroksi valittiin 020 711 11. Yrityksessä on käytössä neljänumeroinen kustannuspaikkajaottelu, jonka perusteella numerointi luotiin. Yritysnumero mahdollistaa saman numeron käytön puhelu-, faksi- ja matkapuhelinliikenteessä. Sonera Cid -yritysnumeron taustajärjestelmään luodaan tekniset numerot, joihin liikenne ohjataan.

Cid-yritysnumeropalvelua ohjataan Cid Manager -itsepalvelusovelluksella, jolla hallinoidaan yrityksen Cid-numerointia (mm. yksittäisten numeroiden ohjauksia) mistä tahansa vuorokauden ympäri. Cid Manageria käytetään tavallisella internetiselaimella.

Myymälöiden ja myymäläpäälliköiden puhelinnumerointi

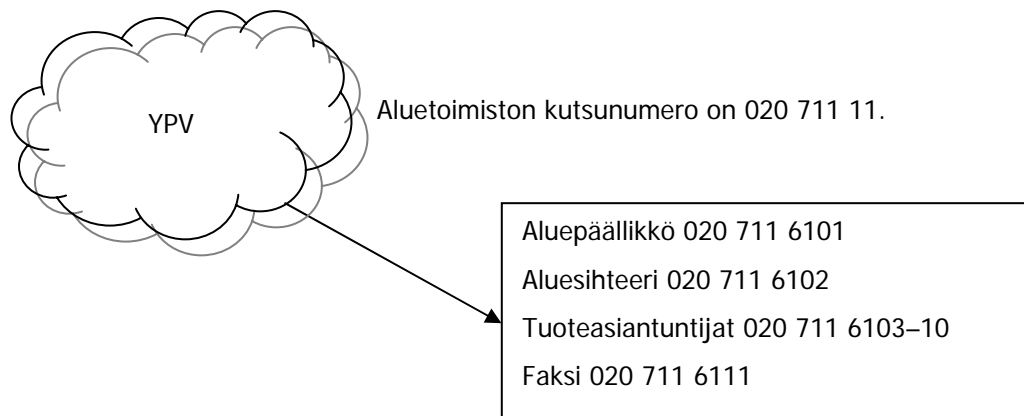
Myymälöiden kustannuspaikkanumero on 2xxx (esim. 2101, jota käytetään esimerkkinumerona). Myymäläpäälliköiden perusnumerointina käytetään 3-tuhatlukua ja fakseilla 4-tuhatlukua. Kuviossa 4 havainnoidaan myymälässä olevat numerot. Yritysnumeroiden kohteena voi olla matkapuhelinnumero tai yleisen puhelinverkon (YPV) numero. Yleisen puhelinverkon tilaajanumerossa on aina mukana myös suuntanumero esim. Helsinkiin 09.



Kuvio 4. Myymälän kutsunumerointi.

Aluekonttoreiden kutsunumerointi

Aluetoimistot sijaitsevat kymmenellä paikkakunnalla. Puhelinlaitteistoina on eri valmistajien pienvaihteita. Pienvaihteiden kutsunumeroavaruudesta muodostettiin ohjaustaulukko uusille numeroille. (esimerkkinä käytetään Helsingin alueen numerointia 020 711 6xxx). Kaikki aluetoimistot noudattavat samaa numerointimallia. Aluetoimistojen numeroinnissa Kuviosta 5 nähdään sataluvusta miltä alueelta liittymä on. Taulukossa 2 esitetään numeroinnin jakautuminen alueittain.



Kuvio 5. Aluetoimistojen kutsunumerointi.

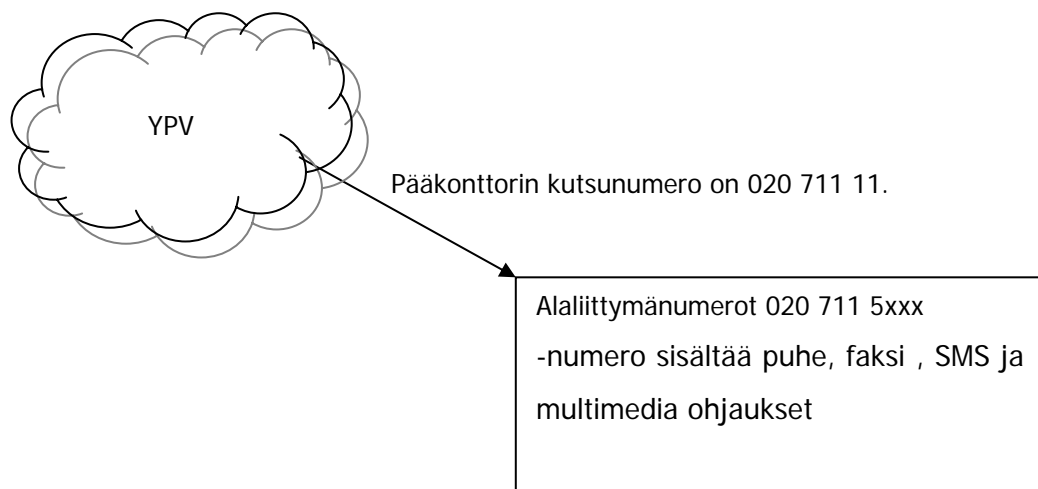
Taulukko 2. Aluetoimistojen yritysnumeroiden jakaantuminen

Numero	Alue
020 711 6100-6199	Helsingin aluetoimisto
020 711 6200-6299	Uudenmaan aluetoimisto
020 711 6300-6399	Länsi-suomen aluetoimisto
020 711 6400-6499	Pirkankaan aluetoimisto
020 711 6500-6599	Keski-suomen aluetoimisto
020 711 6600-6649	Kaakkois-suomen aluetoimisto
020 711 6650-6699	Päijät-hämeen aluetoimisto
020 711 6700-6799	Itä-suomen aluetoimisto
020 711 6800-6899	Pohjanmaan aluetoimisto
020 711 6900-6949	Oulun aluetoimisto
020 711 6950-6999	Lapin aluetoimisto

Pääkonttorin puhelinnumerointi

Pääkonttori sijaitsee Helsingissä, ja numerointi muodostettiin suoraan olemassa olevan alanumeroinnin mukaisesti, jolloin 5765 5xxx-numerointi muuttui laskevassa suunnassa 0207115xxx-numeroinniksi.

Kuviosta 6 nähdään, että henkilöllä on käytössä vain yksi numero, johon liittyvät puhe-, faksi- ja matkapuhelinnumerot. Alaliittymälle määritellään tekninen numero, joka ohjaa puhelun puhelinvaihteeseen. Tekninen numero on 09253B7355xxx.



Kuvio 6. Pääkonttorin kutsunumerointi.

Palvelunumerot

Uudet palvelunumerot ohjattiin olemassa oleviin sarjoihin sekä nykyisille palveluntuottajille. Vanhat palvelunumerot jätettiin toimintaan toistaiseksi. Siirtymäajan jälkeen numerot poistetaan. Siirtymäaika määräytyy raportoinnin perusteella, jonka avulla nähdään palvelunumeroiden käyttöaste.

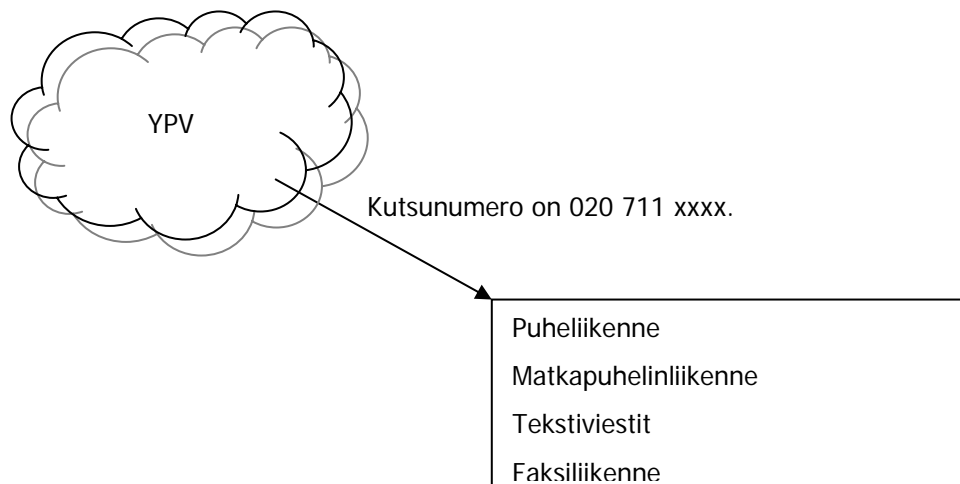
Palvelunumerolista:

- Asiakasneuvonnan 020 711 711 ohjaukset on tehty pääkonttorin puhelinvaihteen alaiseen sarjaliittymään. Asiakasneuvonta toimii arkisin klo 9–16 välisenä aikana. Asiakasneuvonta auttaa asiakkaita ongelmatapauksissa. sekä opastaa tuotetiedoissa ja ostoksien suunnittelussa.

- Myymälöiden aukiolo- ja sijaintineuvonnan 020 711 712 palvelun toimittaa ulkopuolinen palvelun toimittaja. Palvelusta saadaan sen nimen mukaisia palveluita.
- Yritysassiakaspalvelu 020 711 713, toimittaa yritysasiakkaille tilaukset keskitetysti.
- Yritysassiakaskortti ja luottomyynti 020 711 714 palvelee yritysasiakkaita maksukorttiasioissa.
- Etikettiklubi 020 711 715 on asiakkaiden yhteinen valtakunnallinen tuote- ja koulutusklubi.
- EMMA (elektroninen maksuliikenne materiaali) 020 711 5555 hoitaa maksuliikenne asioita ja asiakasrekisterin ylläpitoa.
- Materiaalinohjauskeskus 020 711 5678 palvelee myymälöitä sekä tavarantoimittajia tilaus- ja toimitusasioissa.

Uuden numeroinnin mukainen puhelukartta

Uuden numeroinnin myötä soittaminen on helppoa. Kuvion 7 mukaan asiakkaan tarvitsee tietää vain yksi numero, jolloin puhelut, matkapuhelut ja tekstiviestit sekä faksit ohjautuvat oikeaan osoitteeseen.



Kuvio 7. Uusi numerointimalli.

Cid-yrityksnumeron määrittely

Uudet Cid-yrityksnumerot voidaan määrittellä Alkon pääkäyttäjän tai palveluntuottajan toimesta tilauksen perusteella (liite 3). Muutokset numero-ohjauksiin tehdään asiakkaan pääkäyttäjän toimesta (liite 4). Käyttäjakohtaiset ohjausmuutokset tekee loppukäyttäjä itse.

Uuden Cid-yrityksnumeron tilaus

Alko Oy:n tilauksessa määritellään toimitusosoite ja kustannuspaikka. Kustannuspaikan perusteella annetaan alaliittymänumerot ja käyttäjänimet sekä yrityksenumerot.

Laitetoimittaja määrittelee matkapuhelinnumerot ja palveluntuottaja muut tekniset liittymänumerot.

Palvelun toimittaja tai pääkäyttäjä luo uudet yrityksenumerot tilauslomakkeeseen määritettyjen tietojen perusteella.

Valmiit tilauslomakkeet toimitetaan arkistoitavaksi asiakkaalle, joka tarkistaa numeroiden toimivuuden sekä tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet kuten nimimääritykset.

5 Koulutus ja viestintä

Cid Managerin käyttökoulutus järjestettiin yhteistyössä Alko Oy:n viestintäosaston kanssa teemalla "Sopii soitella". Henkilökohtaista ja ryhmäkoulutusta järjestettiin pääkonttorissa erillisillä luennoilla sekä aluetoimistojen kanssa yhteisillä myymäläpäällikköpäivillä. Myymäläpäällikköpäivillä koulutuksen pitivät viestintäosaston edustaja ja pääkonttorilla palvelutoimittajan kouluttaja. Kaikille toimitettiin loppukäyttäjän ohje (liite 5), joka on luettavissa myös yrityksen sisäisiltä verkkosivuilta.

Viestinnän kanssa yhteistyössä julkaistiin uusi sisäinen puhelinluettelo ja uusittiin kaikki painomateriaali. Kaikkiin alueellisiin puhelinluetteloihin toimitettiin saman konseptin mukaiset ohjeet yrityksen uusista numeroista ja painoasusta (liite 6). Yhteistyökumppaneille toimitettiin uudet yhteystiedot ja esitemateriaalit. Henkilökunnan käyntikortit

uusittiin ja sähköpostin allekirjoitustiedosto mallinnettiin (liite 7). Valtakunnallisiin lehtiin laitettiin ilmoitus uuden numeron käyttöönotosta (liite 8).

Koulutuksen aikana saadun suullisen palautteen mukaan uusi numerointi nähtiin positiivisena yrityskuvan kehityksenä.

6 Tekniset muutokset

Ennen kuin yrityksessä siirryttiin seuraavan sukupolven palveluihin ja tekniikkaan, käytettiin olemassa oleva tekniikka hyväksi. Syynä tähän olivat säästöt, joita saatiin hyödyntämällä olemassa olevat käyttökelpoiset laiteinvestoinnit. Lisäksi saatiin säästöä asennuskustannuksissa, koska olemassa oleviin laitteisiin ei tarvinnut tehdä suuria teknisiä muutoksia. Hyödynnettäviä laitteina voitiin pitää kaikkia myymälöiden puhelinlaitteita, koska laitteet on uusittu vuosituhanen vaihteessa. Laitteet uusitaan tarvittaessa myymälöiden muuttojen ja remonttien yhteydessä.

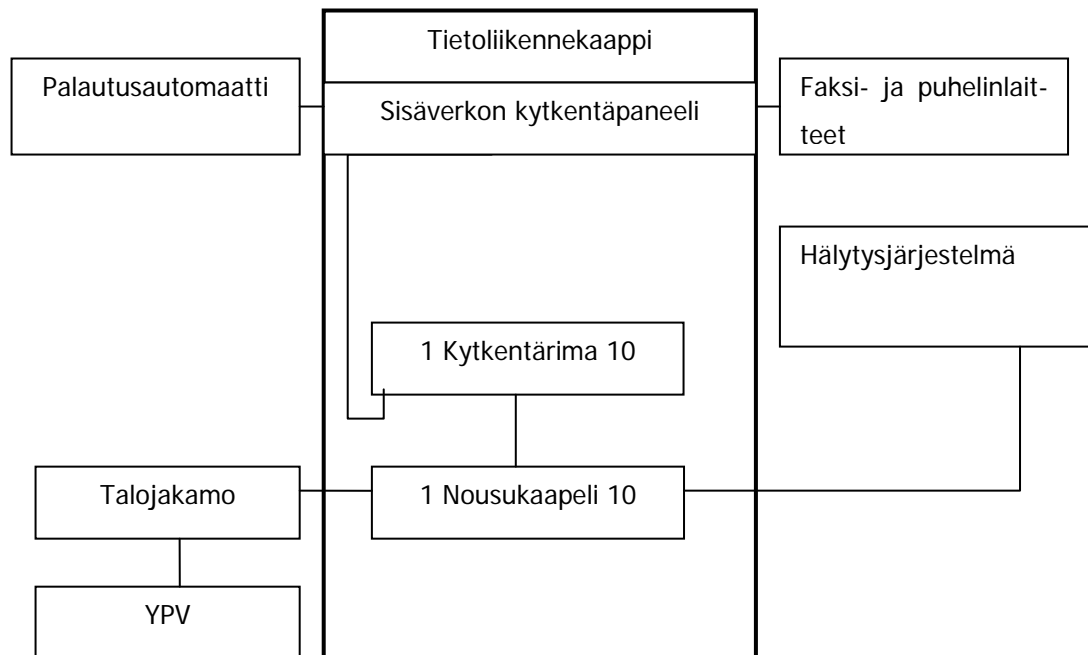
Uusiin tekniikoihin siirrytään, koska kiinteät PSTN/ISDN-liittymät vähenevät ja puhepalveluissa siirrytään käyttämään matkapuhelinverkkoja sekä tietoliikenneverkkoon liitettynä IP-pohjaisia puhepalveluita.

Tekniikan kehittyessä sekä uusien palveluiden käyttöönotolla saatiin aikaan tehokas ja kustannuksia säästävä palveluratkaisu. Uusina tekniikoina ja palveluina otettiin käyttöön IP-puhelimet sekä vaihdepalvelu. Vaihdepalvelu on palveluntuottajan luoma virtuaalipalvelu operaattorin älyverkkoon. Matkapuhelinverkon liittymät määritellään osaksi vaihdepalvelua. Palveluntarjoaja luo numeroinnit ja liittymät älyverkkoon. Asiakas liittyy palveluun internetin kautta ja ohjaa puhelinliikenteen haluamiinsa liittymiin.

Myymälöiden kaapelointi- ja kytkentämuutokset

Myymälöiden vanha tietoliikennekaapelointi ja tietoliikennetekniikan uusinta tehdään samaan aikaan uuden kassajärjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Tällöin yhdistetään vanha telekaapelointi ja tietoliikennekaapelointi. Kaapelointi tehdään kuvion 8 mukaisesti. Tietoliikennekaapeloinnissa käytetään CAT6-kategorian kaapeleita.

Myymälöissä oli käytössä analogisia ja digitaalisia puhelinlinjoja sekä matkapuhelimia. Kiinteitä puheyhteyksiä käytettiin puhe-, faksi-, hälytys- ja palautusautomaattien huoltoliikenteeseen.



Kuvio 8. Myymälän tietoliikennekaapeloinnin periaate.

Analogisten linjojenkytkentä ja muutokset

Analogisissa linjoissa oli kytkettyinä kiinteitä puhelimia, langattomia puhelintukiasemia, kiinteitä puhelinjärjestelmiä ja rikosilmoitusjärjestelmiä sekä palautusautomaatteja.

Puhelinlinjat on kytketty suoraan tietoliikennekaapin kytkentärimalta tietoliikenneverkon pisteeseen, jossa puhelinpäätelaitteet sijaitsevat. Muutostilanteessa kytkennät ja muutokset tehdään talojakamossa tai operaattorin teknisissä tiloissa. Muutokset eivät aiheuta toimenpiteitä myymälän laitteissa tai kytkentäpisteissä.

Kiinteiden puhelinjärjestelmien kytkentä ja muutokset

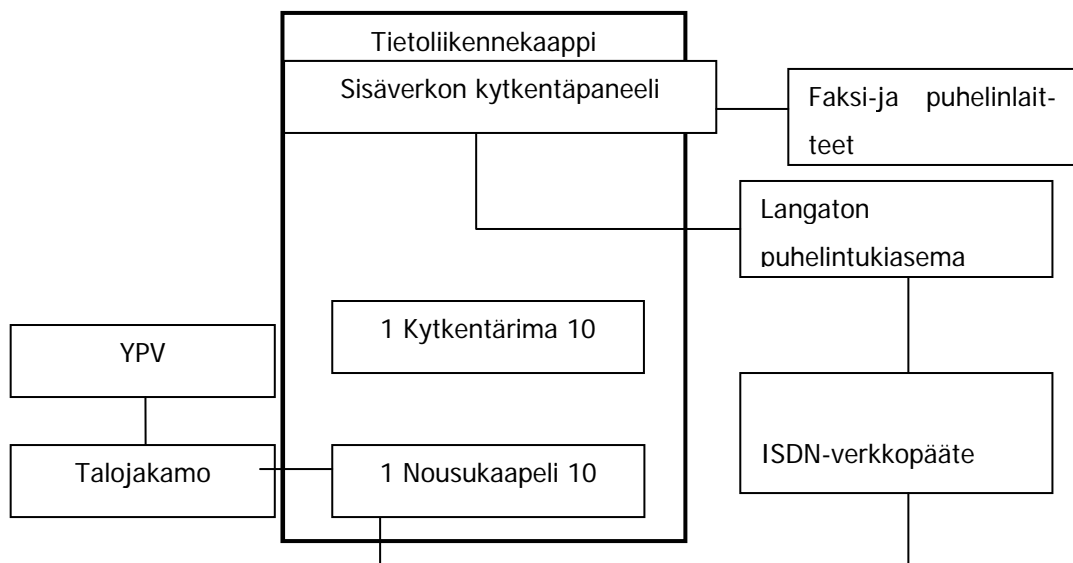
Puhelinjärjestelmät voivat sijaita kiinteistön tai myymälän laitetoissa. Järjestelmät käyttävät yksittäisiä liittymiä tai soittosarjoja. Muutostilanteessa kytkennät ja muutokset tehdään talojakamossa tai operaattorin teknisissä tiloissa. Muutokset eivät aiheuta toimenpiteitä myymälän puhelinjärjestelmissä tai päätelaitteissa.

Rikosilmoitinjärjestelmien varmennuskytkentä ja muutokset

Rikosilmoitinjärjestelmät voivat olla liitettynä samoihin liittymiin myymälän puhelin-, faksi- tai palautusautomaattilaitteiden kanssa. Muutostilanteessa faksit ja rikosilmoitusjärjestelmät voidaan kytkeä tilapäisesti samaan liittymään ja palautusautomaattilaitteille kytetään oma puhelinliittymä. Kytkentä on mahdollinen, koska yhteiskäyttölinjaa käytetään vain varmentavana yhteytenä. Rikosilmoittimen sisäinen tekniikka varaa linjan tarvittaessa automaattisesti ja estää muiden käyttäjien tarpeettomat linjavaraukset eikä nouseva liikenne vaikuta murtohälyttimen toimintaan. Koska perinteisiä puhelinliittymiä käytetään toissijaisena varmentena, ei ilkeillä tai rikollisella toiminnalla ole todellisuudessa vaikutusta rikosilmoitinjärjestelmien toimintaan yhteyksien osalta.

Myymälän ISDN-linjojen kytkennät ja muutokset

ISDN-liittymän verkkopäätte korvataan uudella vain operaattorin vaihtuessa. ISDN-liittymä mahdollistaa analogisten ja digitaalisten päätelaitteiden kytkennän samaan liittymään. Operaattorin vaihtuessa siirretään kytkennät suoraan vastaaviin liitäntöihin uudessa verkkopäätteessä. Molemmissa vaihtoehdoissa määritellään uudet MSN-numerot ja tehdään muutokset ISDN-laitteeseen liitettyihin päätelaitteisiin. MSN-numeroinnin avulla liittymään saadaan enimmillään kymmenen puhelinumeroa. ISDN-verkkopäätteen analogisiin ulostuloihin liitettyihin päätelaitteisiin ei tehdä teknisiä muutoksia. Kytkennät tehdään kuvion 9 mukaisesti.



Kuvio 9. ISDN-laitteen kytkentäperiaate.

Puhelinpäätelaitteiden uudelleenohjelmoinnin suorittaa operaattorin edustaja. Päätelaitteissa muutetaan vanhat MSN-numerot uusiksi MSN-numeroiksi. Uusina liittymänumeroina on myymälän, myymäläpäällikön ja faksin puhelinnumero. MSN-numero on moninumeroitipalvelu, jolla samaan päätelaitteeseen saadaan useampi liittymännumero.

ISDN-päätteen S0-väylään liitettiin seuraavat päätelaitteet:

- Siemens Gigaset 2060isdn
- Siemens Gigaset 3070isdn
- Siemens Gigaset 4170isdn.

Operaattorin edustajalle toimitetaan kaikkien laitteiden muutosohjeet (liite 9, liite 10, liite 11). Muutosohjeet on lisäksi tulostettavissa yrityksen sisäisiltä verkkosivuilta.

Faksipäätelaitteiden muutokset

Faksipäätelaitteissa tehdään muutos vain lähetystietoihin, jolloin muutetaan lähetäväksi numeroksi myymälän 020 711 2xxx-numero. 2xxx-numero määräytyy myymälän kustannuspaikan mukaisesti. Muutosohjeet toimitettiin keskitetysti myymälöihin, joiden henkilökunta suoritti uudelleenohjelmoinnin. Myymälöissä olevat monitoimikoneet ovat samaa mallia minkä vuoksi ohjeistus voitiin tehdä keskitetysti ohjeen mukaisesti (liite 12).

Aluetoimistojen päätelaitemuutokset

Aluetoimistoissa oleviin pienvaihteisiin ei tehty teknisiä muutoksia yrityksen numeron käyttöönoton yhteydessä. Pienvaihteisiin päivitettiin uudet lyhytvalintanumeroinnit vastaamaan uutta yritysnumerointia. Muutokset tilattiin laitetoimittajilta tai operaattoreilta huoltosopimusten mukaisesti.

Pääkonttorin puhelinvaihteen muutokset

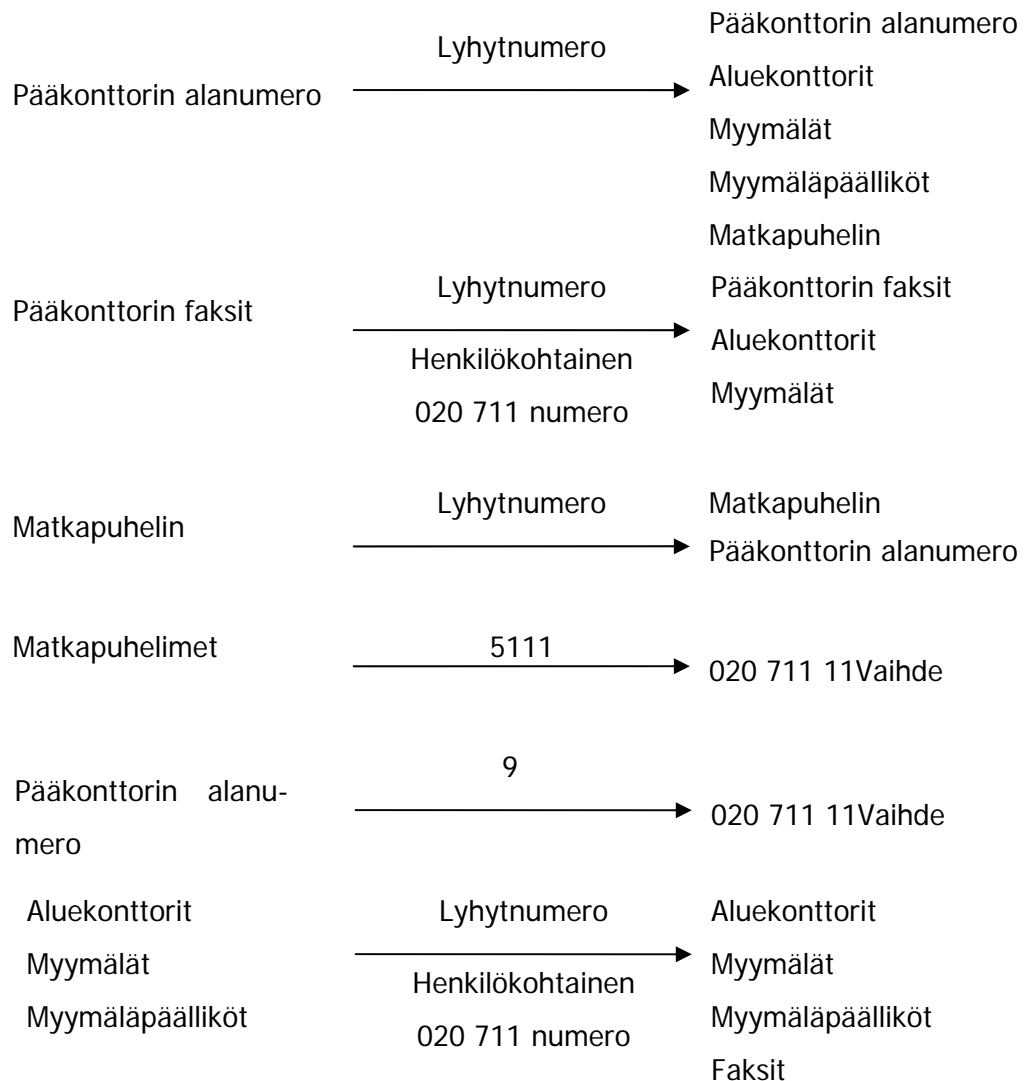
Puhelinvaihteen sisäiseen alaliittymänumerointiin ei tehty muutoksia, koska alaliittymänumerot pysyivät ennallaan. Cid-palvelussa otettiin käyttöön uusi tekninen vaihdekutsu ja ohivalintanumerointiavaruus, jolla 020 711 5xxx -numerot ohjataan oikeille keskus-

johdoille laskevassa liikenteessä. Tekninen ohivalintanumero on muotoa 09-abcdefg, joka määriteltiin kaikille pääkonttorin alaliittymille. Vaihteeseen määriteltiin uudeksi vaihdekutsuksi 11. Nousevassa liikenteessä vaihteeseen määriteltiin uudelleen lyhytvalintanumerot vastaamaan uutta yritysnumerointia. Yhteistyökumppaneiden numerot ohjelmoitiin uudelleen uusille lyhytnumeroille. Lyhytnumeroille käytetään numerointia 2001–2099.

Pääkonttorin puhelinvaihte liitetään yleiseen puhelinverkkoon ja yrityksen sisäiseen tietoliikenneverkkoon. Puhelinvaihteen päätelaitteet kytketään yrityksen sisäiseen tietoliikenneverkkoon. Päätelaitteille määritellään puhelinvaihteessa alaliittymät, joille annetaan liittymäkohtainen alaliittymänumero sekä IP-numero (liite 13). Yrityksen sisäisessä tietoliikenneverkossa telapätelaitteilla on oma VLAN, jonka IP-osoitteet määräytyvät laitevalmistajan osoitteiston mukaan. VLAN on lyhenne sanoista Virtual Local Area Network joka on tekniikka jolla tietoliikenneverkko voidaan jakaa loogisiin osiin

Lähtevässä liikenteessä palveluntuottajan pääkeskuksessa valinnantulkinta ohjaa numerot oikeisiin kohteisiin. Numero-ohjaukset mahdollistavat yrityksen sisällä soittamisen pelkillä lyhytvalintanumeroilla kaikissa päätelaitteissa. Myymälöihin ja aluetoimistoihin soittaessa lähetetään pääkeskukseen ainoastaan lyhytnumero. Muissa puheluissa lähetetään puhelinnumero kokonaisuudessaan jolloin puhelut ohjautuvat palvelun ulkopuolelle.

Kuviossa 10 on yrityksen sisäinen soittomalli, jonka mukaan keskeisimpänä numerona on lyhytnumero. Lyhytnumero määräytyy myymäläverkostossa ja aluetoimistossa aina toimipaikkanumeron mukaan. Kun Alkon työntekijä siirtyy eri toimipaikalle, muuttuvat henkilökohtainen yritysnumero ja lyhytnumero. Koska asiakkaat ja yhteistyökumppanit asioivat yleensä yrityksen toimipaikoille, ei heidän tarvitse muuttaa omia puhelinluette-loitaan, vaikka toimipaikka vaihtaa osoitetta.



Kuvio 10. Uuden numeroinnin mukainen yrityksen sisäinen soittomalli.

7 Tekniikan uudistaminen

Kolmannessa vaiheessa uuteen tekniikkaan siirrytään asteittain aluetoimistojen ja myymälöiden muutoissa tai remonteissa, jolloin tekniikka uudistetaan kaikilla myymälän osa-alueilla. Uudistaminen pyritään keskittämään tapahtuvaksi samaan aikaan myymälän kassajärjestelmien uusimisen kanssa. Uusia toimipaikkoja perustettaessa ja vanhojen laitteiden rikkoutuessa käytetään uutta tekniikkaa. Uusina tekniikoina otetaan käyttöön VoIP-puhelimet ja matkapuhelimet liitetään vaihdepalveluun. VoIP-palvelu on

pakettikytkentäistä palvelua, josta on yhteys perinteisiin piirikytkentäisiin puhelinverkkoihin.

Pääkonttorin olemassa olevat alaliittymät liitetään vaihdepalveluun ja uudet alaliittymät lisätään siihen otettaessa käyttöön uusia numeroita. Vaihdepalveluun siirryttäessä poistetaan tarpeeton lankaliittymä. Käyttäjällä on myös mahdollista olla molemmat päätelaitteet, mikäli se on toiminnan kannalta ole välttämätöntä. Vaihdepalvelu on yrityksen sisäisen puheluliikenteen lisäpalvelu, joka ei vaikuta yrityksen numeroinnin toimintaan.

Kiinteiden puhelinliittymien poisto

Jatkossa kiinteiden puhelinliittymien poistuessa otetaan myymälöissä käyttöön matkapuhelimet sekä CStream-faksipalvelu. Kiinteistä liittymistä luovuttaessa saadaan kustannussäästöjä, koska päällekkäiset palvelut poistuvat.

Myymälöiden matkapuhelinliittymät

Matkapuhelinlaitteiden määrän perusteena käytetään kassojen lukumäärää sekä palveluhenkilöstön lukumäärää suuremmissa toimipisteissä.

Matkapuhelimet liitetään yrityksen numerointiin ja vaihdepalveluun, jolloin asiakkaalta tulevat puhelut ohjautuvat kaikkiin toimipaikan laitteisiin yhtä aikaa. Asiakkaalle näkyvä puhelinnumero on myymälä- ja liittymäkohtainen. Takaisinsoitto toimii kuten toimipaikan yrityksen numero.

Faksiliikenteen keskittäminen

Faksiliikenne ohjataan TeliaSoneran CStream-faksipalvelun kautta toimipisteiden sähköpostiin liitetiedostoina. Cstream-palvelu on operaattorin tarjoama palvelu, jonka avulla lähetettävät asiakirjat välitetään. Asiakirjat voivat olla kuva, teksti tai taulukkopohjaisia tiedostoja. CStream-faksipalvelun numero on toimipaikkakohtainen, ja se on yhtenä vaihtoehtona ohjattaessa faksiliikennettä toimipaikoille. Toimipaikoilla ja henkilöillä on yrityksen numeroinnissa faksitunnitus, jonka avulla faksiliikenne voidaan ohjata haluttuun

kohteeseen. Lähtevässä liikenteessä faksit lähetetään sähköpostin liitetiedostona. Toimipaikoille toimitetaan käyttöohje CStream-palvelun käytöstä (liite 14).

7.1 Vaihdepalvelu

Uutena tekniikkana otetaan käyttöön matkapuhelinliittymät. Liittymät liitetään Soneran vaihdepalveluun. Matkapuhelimilla saadaan lisää liikkuvuutta myymälöissä sekä parempaa tavoitettavuutta. Periaatteena pidetään palveluvalmiutta, jolloin kassahenkilökunta palvelee asiakasta ja muu henkilökunta vastaa tuleviin puheluihin.

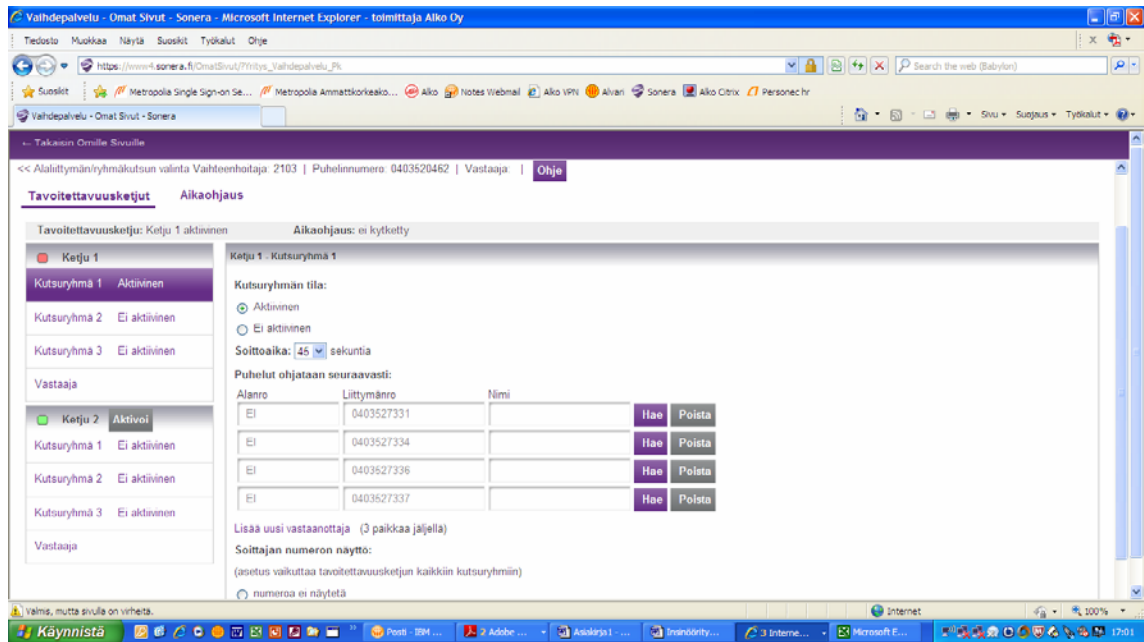
Vaihdepalvelun uusina etuina saadaan aikaan parempi henkilökunnan tavoitettavuus. Puhelujen siirrot ja tavoitettavuusketjujen ohjaus on mahdollista matkapuhelinten välillä.

Vaihdepalveluun yhdistetään Cid-yritysnumero ja matkapuhelinten Privatel-palvelu. Vaihdepalvelun laajetessa voidaan ottaa käyttöön välityspalvelu, jolloin saadaan matkapuhelimet ja lankapuhelinliittymät samaan palveluun. Vaihdepalveluun liitetään kaikki uudet liittymänumerot.

Vaihdepalvelun numerointi

Kutsunumeroille määritellään apunumerot, joiden avulla myymälä voi soittaa sisäisiä puheluita. Apunumerot ovat samalla yritysnumeroinnin lyhytnumeroita, joita käytetään myymälän ja yrityksen sisäisessä liikenteessä.

Apunumerot jaetaan myymäläkohtaisesti, jolloin periaatteena pidetään "1+5-mallia". Mallissa myymälän peruskokoonpanossa laitteita on aina vähintään yksi enemmän kuin kassoja. Kun myymälä saa uudet laitteet ja liittymät, jätetään numeroavaruudessa yksi alanumero vielä varalle, ja ylimääräiset alanumerot siirretään vapaiksi jääviin numeroihin. Vapaita numeroita käytetään lisättäessä myymäläkohtaisia numeroita sekä perustettaessa uusia myymälöitä. Lyhytnumerot perustetaan myös palveluun, jolloin myymälöistä voidaan soittaa normaalisti yrityksen sisällä lyhytnumeroita käyttäen. Kuviossa 11 esitetään toimipaikan ryhmänumeron määrittely.



Kuvio 11. Toimipaikan vaihdepalvelun määrittely.

Vaihdepalvelun liittymistä soitettaessa asiakas näkee yrityksen numeron, joka on kaikilla liittymillä oma. Soitettaessa takaisin näkyvään yrityksen numeroon ohjataan puhelu kaikkiin vaihdepalveluryhmän numeroihin. Soiton ohjaus tehdään kaikkiin ryhmän numeroihin, koska liittymät ovat myymäläkohtaisia eikä myymälähenkilökunnalla ole käytössä henkilökohtaisia liittymiä.

Nykyisin voi sama GSM-liittymännumero olla vain kahdessa laitteessa samaan aikaan. Molemmassa laitteessa ei voi kuitenkaan olla kaikkia matkapuhelinpalveluita käytössä. Jatkokehityksenä toivotaan palveluntuottajan kehittävän palvelua sellaiseksi, että myymälän kaikille matkapuhelinliittymille saataisiin näkymään lähtevässä liikenteessä myymäläkohtainen yrityspuhelinnumero.

7.2 Tilaus ja toimitus

Telepalveluiden tilaus ja hallinnointi keskitetään yrityksen tietohallintoon, josta hoidetaan laitteiden ja liittymien tilaus sekä käyttöönotto. Yhdessä operaattorin kanssa tehdään palvelusopimusmalli, jolla tilaukset hoidetaan samalla lomakkeella kuin aiemmin esitetystä Cid-numeron tilauslomakkeesta.

Vaihdepalvelutilauksessa asiakas määrittelee kutsunumerot ja liittymämäärät. Kutsunumerot tulevat yritysnumeroinnin mukaan ja apunumerot annetaan yritysnúmeroavaruuden vapaista numeroista. Vapaista numeroista muodostetaan apunumerotaulukko, josta annetaan numerot myymälöiden liittymille. Palveluntuottaja määrittelee vaihdepalvelun matkapuhelinryhmänumeron, johon kyseisen yritysnumeron alla olevien matkapuhelinliittymien tuleva liikenne ohjataan.

8 Puhelukustannukset laskevassa liikenteessä

Viestintävirasto on määritellyt 0207-alkuiset numerot palvelunumeroiksi. Soitettaessa yritysnumeroon maksaa Alko Oy osan tulevasta liikenteestä ja lankapuhelimista soitettaessa on hinta kaikille sama kaikkiin liittymiin. Hinta ei ole riippuvainen soittajan liittymän sijainnista eikä vastaanottajan paikkakunnasta. Lankapuhelimista soitettaessa ei puheluun tule kaukopuhelumaksua. Matkapuhelimista soitettaessa puhelukustannukset ovat samat kuin soitettaessa palvelunumeroihin. Hintataso on samaa luokka kuin aiemminkin soitettaessa matkapuhelimista lankaliittymiin. Taulukossa 3 on hinnasto, jossa soittajalle tulevat kustannukset ovat Viestintäviraston määrittelemät ja löytyvät kokonaisuudessa internetsivulta [2].

Näiden kustannusten lisäksi yritys maksaa palvelunumeroiden käytöstä operaattorin palvelusopimuksen mukaisesti.

Taulukko 3. 0207-alkusten puhelinnumeroiden soittokustannukset [3].

Telepalveluyritys	Soitettaessa kiinteän puhelinverkon liittymästä	Soitettaessa matkaviestinverkon liittymästä	Hintailmoituksen päivämäärä
0201-, 0203-, 0204-, 0205- ja 0207 -alkuiset numerot *)	8,28 snt/puhelu + 7,00 snt/min	8,28 snt/puhelu + 17,00 snt/min	7.6.2010 HINNAT ALKAEN 1.7.2010

9 Yhteenveto

Yritysnumerointiprojektin aikana kartoitettiin Alko Oy:n käyttämät puhelintekniikat ja käytössä olevat liittymät. Yritykselle kehitettiin yhtenäinen ja tehokas numerointi koko yrityksen kattavaksi. Numerointiavaruuden suuruus mahdollistaa uusien myymälöiden, aluekonttoreiden ja pääkonttorin sekä asiakaspalvelun laajentumisen ilman häiriöitä.

Uusiin tekniikoihin siirtyminen toi kustannussäästöjä, koska tarpeettomat liittymät saatiin kartoitettua ja ne poistettiin. Tekniikan kehittämisellä sekä uusien palveluiden käyttöönotolla saatiin aikaan tehokas palveluratkaisu. Vaihdepalvelulla saatiin kaikki liittymät saman palvelun alaisuuteen.

Yritysnumeroinnilla saatiin yritykselle selkeä ja ymmärrettävä numerointi. Uuteen tekniikkaan siirtyminen yhdenmukaisti yrityksen puhepalvelut ja toimintamallit puhelinliikenteessä. Yrityksen työntekijöiden ja asiakkaiden on helppo asioida, koska yhdellä numerolla hoidetaan puhe-, faksi-, MMS- ja tekstiviestiliikenne.

Lähteet

1 Perustietoa Alko Oy:stä. 2012. Verkkodokumentti. < <http://www.alko.fi/fi/A7A1C9DE78FFE434C22578D1003A42F8?opendocument&src=7,1&expand=1> . Luettu 10.05.2012.

2 Viestintäviraston asiointi ja info yritysnroinnista. Verkkodokumentti. http://www.viestintavirasto.fi/index/asiointi-info/faq/faq_puhelin.html. Päivitetty 11.11.2011. Luettu 10.5.2012.

3 Viestintävirasto puhelin yritysnroiden hinnat. Verkkodokumentti. <http://www.viestintavirasto.fi/index/puhelin/yritysnroidenhinnat.html>. Päivitetty 11.11.2011. Luettu 10.5.2012.

Alko Oy matkapuhelinten hankintaohje

Vastuut

Vastuuyksikkö matkapuhelinasioissa on Alko Oy:n tietohallinto.

Tietohallinto vastaa laitepolitiikasta, laitteiden hankinnasta, liittymistä, palveluista ja huollosta sekä laitekirjanpidosta.

1 Hankinta

Matkapuhelimien hankinnan lisälaitteineen ja niissä käytettävät palvelut hyväksyy Pääkonttorissa yksikön johtaja ja myymäläverkostossa ao. piiripäällikkö.

Työnantaja ei pääsääntöisesti kustanna työntekijöiden omiin autoihin asennettavia HF-laitteita. Jos työtehtävät kuitenkin edellyttävät matkapuhelimen runsasta käyttöä ajon aikana, tulee ennen HF-laitteiden hankintapäätöstä olla yhteydessä Henkilöstöyksikköön.

Matkapuhelimen uusiminen ja vaihto uudempaan malliin toteutetaan mikäli kyseisen yksikön johtaja ja myymäläverkostossa ao. piiripäällikkö katsoo sen aiheelliseksi. Vaihdeettavaksi koneeksi katsotaan korjauskelvoton tai uudelleenkorjattavaksi joutuva rikkoutunut laite.

2 Palvelut

Palveluiden tulee olla yhteydessä yrityksen infrastruktuuriin. Data-palvelut kytketään tarvittaessa (kannettava tietokone etätyökäytössä). Palveluista on oletusarvoisesti poistettu wap-, tilaus- sekä maksulliset puhelinnumeropalvelut.

3 Tilaaminen

Laitteiden ja palveluiden tilaukset tehdään sähköpostilla tietohallinnon vastuuhenkilölle (Timo Lehtosaari).

4 Työsuhde-etu ja verotus

Matkapuhelimien työsuhde-etuuden verotuksen osalta vastuu on henkilöstöyksiköllä. Tietohallinto tekee ilmoituksen uusista ja poistuvista matkapuhelineduista henkilöstöpalveluun. Työsopimusmuutokset ilmoitetaan yksiköistä suoraan henkilöstöosastolle.

Henkilön omaan autoon asennettavan HF-laitteen hankinta- ja asennuskustannus on henkilön verotettavaa tuloa. HF-laitteiden asennuksista ja hankinnoista toimitetaan laskukopiot henkilöstöyksikköön.

Työsuhdeautoon asennettava HF-laitteisto asennuskustannuksineen on auton lisävaruste joka lasketaan mukaan auton verotusarvoon.

1.5 Laitepolitiikka

Tietohallinto määrittelee hankittavat laitemallit. Mallit perustuvat teknisiin yhteensopivuuksiin kulloinkin käytössä olevaan tietotekniikkaympäristöön. Uusien mallien sopivuus testataan tietohallinnon ja sovellustoimittajan toimesta.

2 Kustannukset

Kaikki laitteisto- ja käyttökustannukset kohdistetaan käyttäjän kustannuspaikalle.

3 Seuranta

Käyttökustannuksia seurataan kuukausittain yksikön johtajalle ja myymäläverkostossa ao. piiripäällikölle toimitettavista raporteista. Toimipaikkojen kustannukset löytyvät suoraan laskutusjärjestelmästä sekä raporteista. Yksikön johtaja ja myymäläverkostossa ao. piiripäällikkö määrittelevät käyttökustannusten tason tarkoituksenmukaisuuden käyttäjäkohtaisesti

Asiakasesimerkki TeliaSonera - Alko

www.sonera.fi/asiakasesimerkit

Alko on parantanut asiakaspalveluaan puheliikenteen kokonaisratkaisulla. Nyt yhtiö tehostaa myymälöidensä toimintaa tietoliikenneympäristön uudistuksella.

Olli Bovellan, tietohallintopäällikkö, Alko Oy

”Parempaa asiakaspalvelua ja myymälätoimintaa.”



Alko Oy on itsenäinen valtionyhtiö, jonka perustehtävänä on alkoholijuomien vastuullinen vähittäismyynti. Tämän mukaisesti asiakaspalvelu ja myymälöiden toiminta ovat yhtiön liiketoiminnan ytimessä. Noin 2 500 työntekijästä valtaosa työskentelee 348 myymälässä eri puolilla maata. Asiakaskäyntejä oli vuonna 2004 noin 65 miljoonaa.

– Hyvää tavoitettavuutta tarvitsemme yhä enemmän sekä ulkoisessa että sisäisessä asiakaspalvelussa. Tietoliikenneympäristön uudistus tuli ajankohtaiseksi kassapääteljärjestelmien uusimisen yhteydessä, kertoo tietohallintopäällikkö **Olli Bovellan**.

Käyntikortissa vain yksi numero!

Sonera toteutti Alkolle puheliikenteen kokonaisratkaisun, johon kuuluu kaikki toimipisteet yhdistävä yhtenäinen numerointi, yhtenäiset asiakaspalvelunumerot, puhelujen ohjauspalvelut sekä etätyöratkaisut. Ulospäin uudistus näkyy parhaiten nimenomaan yhtenäisenä numerointina.

- Yhtenäinen numerointi luonnollisesti vahvistaa yrityskuvaa ja parantaa asiakaspalvelun tavoitettavuutta, Olli Bovellan toteaa.
- Sen avulla myös sisäinen tavoitettavuus on parantunut olennaisesti. Työntekijät voivat ohjata puhelut haluamallaan tavalla, niin että ne tulevat aina oikeaan paikkaan.
- Yksi ja sama numero toimii matka- ja lankapuhelinnumerona sekä faksinumerona, lisäksi siihen voi vastaanottaa myös tekstiviestejä.
- Sanojensa vakuudeksi Olli Bovellan kaivaa esiin käyntikorttinsa, jossa on vain yksi numero.
- Älyverkon mahdollisuuksia ei vielä yleisesti tunneta. Korttini nähdessään jotkut ovat ihmetelleet, eikö minulle voi enää lähettää fakseja, Olli Bovellan naurahtaa.

Ratkaisun edut

- Parempi tavoitettavuus
- Joustavampi myymälätoiminta
- Kehitysmahdollisuudet

Keskeiset palvelut

- Yhtenäinen numerointi: **Sonera Cid**
- Tehokas tietoliikenneverkko:
TeliaSonera DataNet
- Lähiverkkojen hallintapalvelu: **Sonera LanCare**

Lisää tietoa Soneran palveluista

Oma yhteyshenkilösi Soneralla tai Sonera Yritysasiakaspalvelu, puh. **0200 18818** (ark. klo 8–17), sähköposti yritysassiakaspalvelu@sonera.com ja www.sonera.fi/yrityksille

Alko Oy on itsenäinen valtionyhtiö, perustehtävänäään alkoholijuomien vähittäismyynti.

www.alko.fi

Cid numeron määrittely ohje

SONERA

Kirjautu ulos»

PERHENVUO

Valitse

Sonera Cid Manager | Ohje | Työkäytä | Verkistä | Alkoon |

Alko Oy

Yrityksen palvelut

Yleisimmät toiminnot

- Cid numeron ohjauksen muutos
- Cid numeron lisäys
- Numerointien selaus
- Ohje
- Materiaalit

Tiedotteet

Aihe	Tiedote	Pvm
Cid Manager -kalvo 2...	Cid Managerissa on kalvo huomenna 2.6.2008 klo 07:00 - ...	2008-06-01
Cid Managerissa on...	Cid Manager on poissa käytöstä torstaina 27.3.2008 klo...	2008-02-27

Tietoliikenneyhteytesi on salattu

SONERA.FI

Copyright TellaSonera 2007 • puh 020401
Sonera on TellaSonera Finland Oy:n rekisteröimä osasemankki

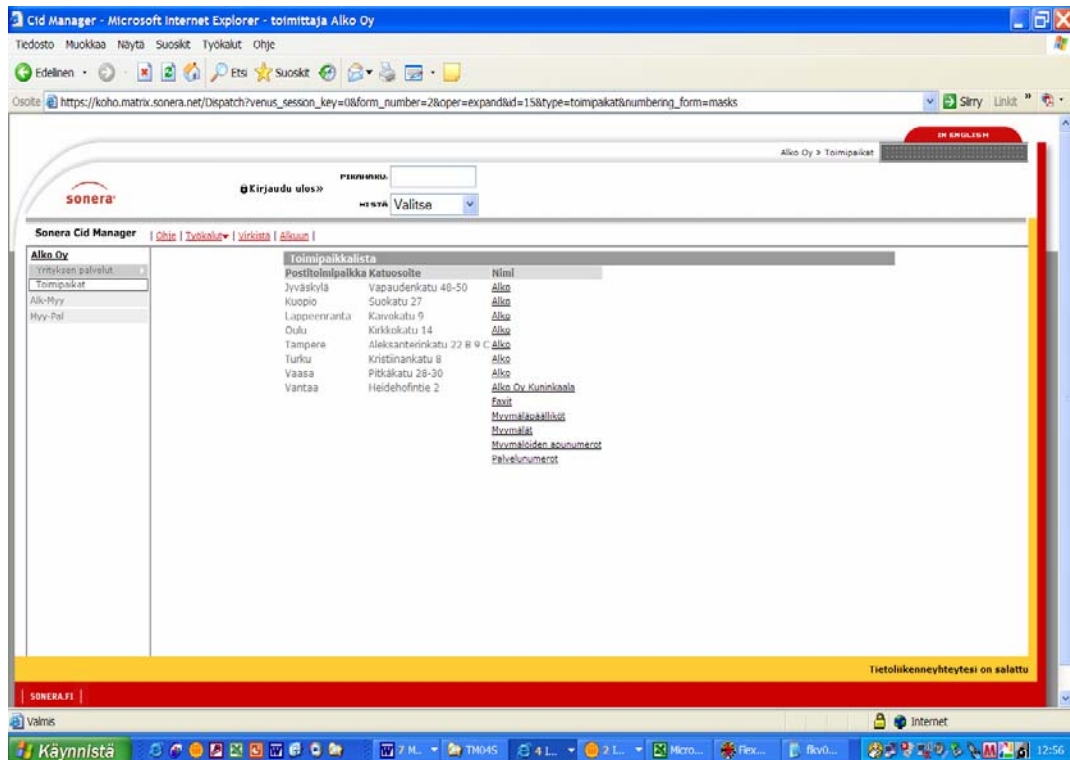
Valmis

Käynnistä

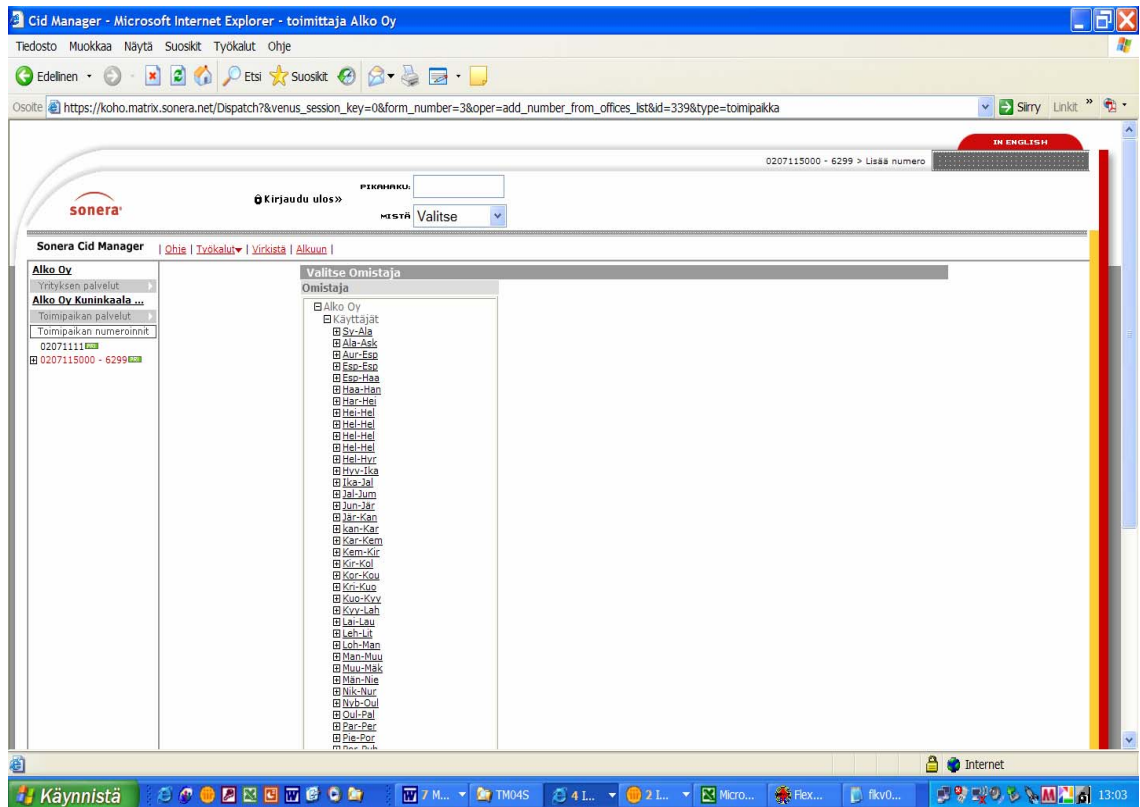
Internet

12:55

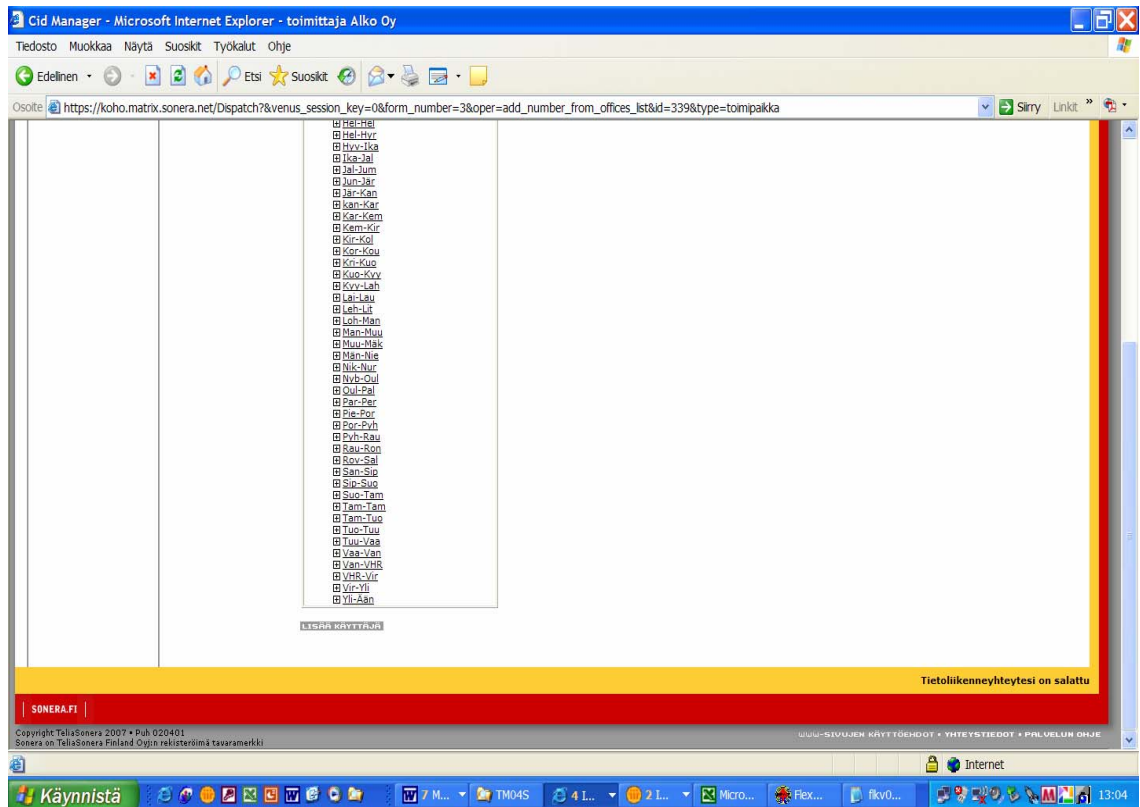
Valitaan Cid numeron lisäys



Valitaan haluttu toimipaikka toimipaikkalistasta



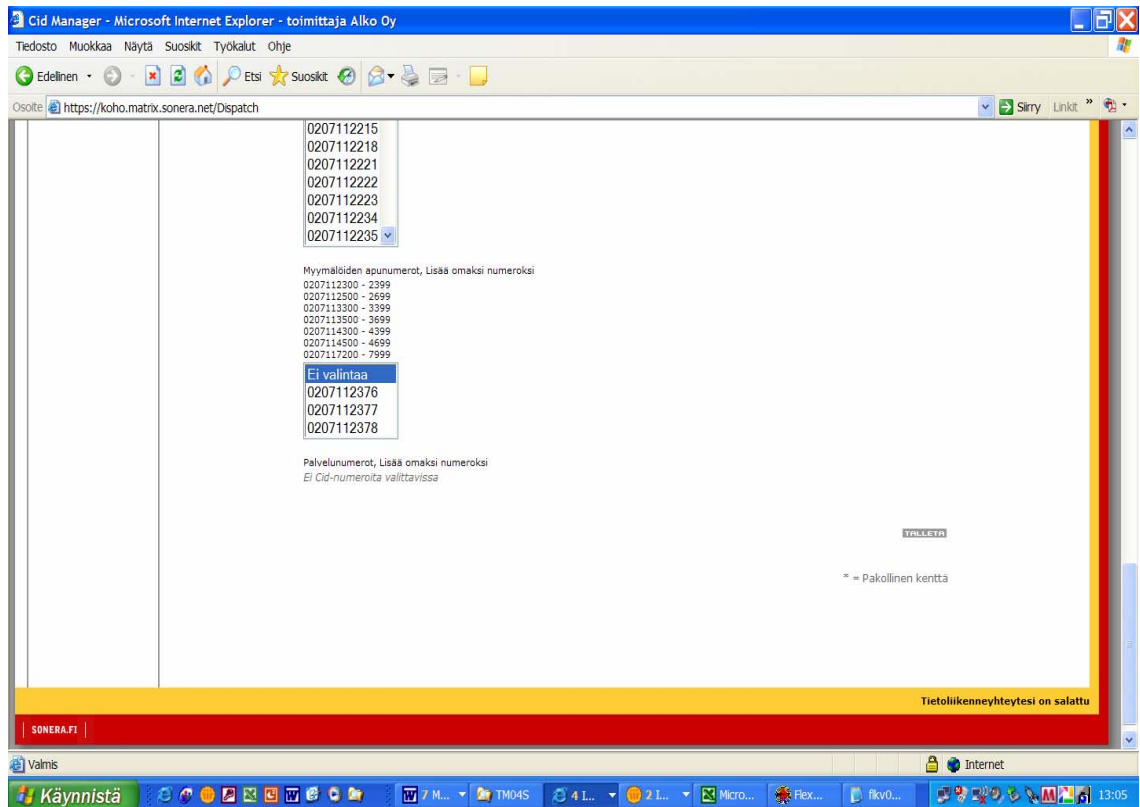
Valitaan haluttu toimipaikka toimipaikkalistasta



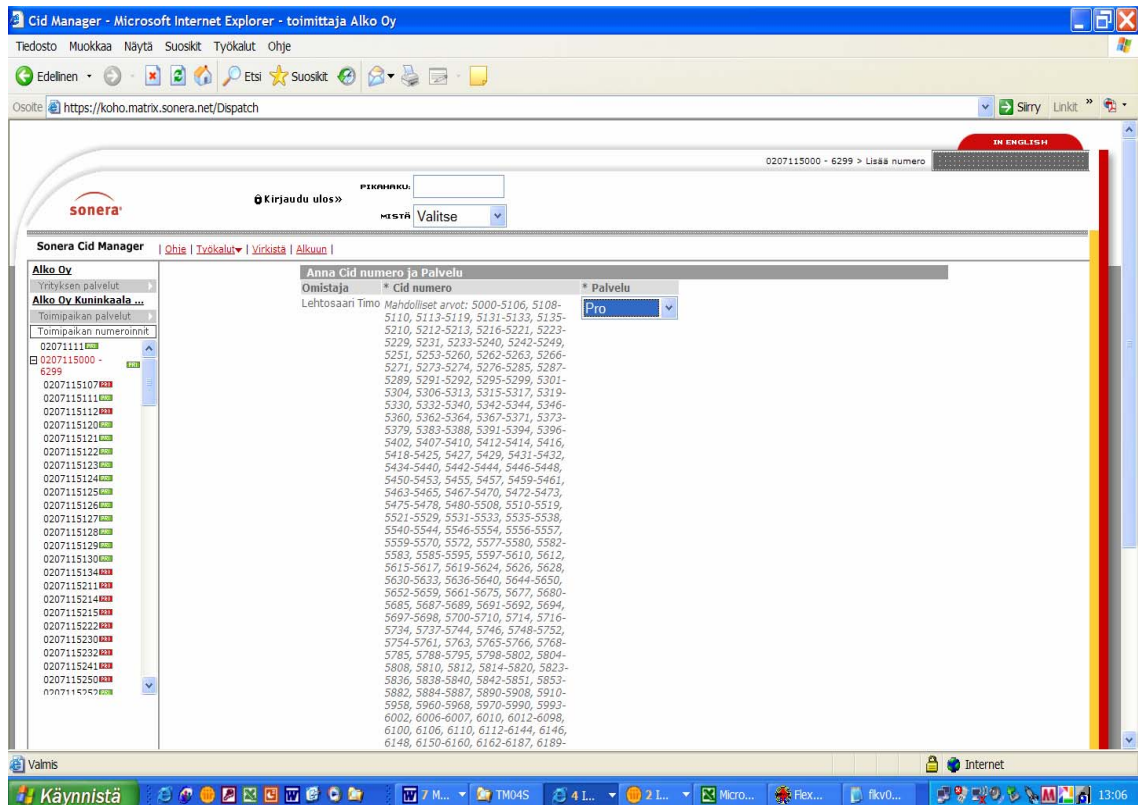
Valitaan omistaja tai lisätään uusi käyttäjä

The screenshot displays the Sonera Cid Manager web application. The browser window is titled "Cid Manager - Microsoft Internet Explorer - toimittaja Alko Oy". The address bar shows the URL "https://koho.matrix.sonera.net/Dispatch". The application interface includes a login section with "Kirjautu ulos", a search bar, and a "Valitse" dropdown. Below this is a table with columns for "Nimi", "Etunimi", "Sukunimi", "Käyttäjätyyppi", and "Kieli". The table contains several rows of data, including names like "Timo Lehtosaari" and "Loppukäyttäjä". A sidebar on the left lists various services and numbers. The Windows taskbar at the bottom shows the "Valmis" icon, "Kaynnistä" button, and several open applications like "7 M...", "TM04S", "4 L...", "2 L...", "Micro...", "Flex...", and "fiv0...". The system clock shows "13:05".

Lisätään uudet tiedot.



Valitaan käytössä oleva numero tai lisätään uusi liittymä seuraavan mukaisesti.



Valitaan haluttu palvelu (Pro ohjaus kaikille päällyttymille). Pro-ohjaus mahdollistaa saman kutsunumeron käytön faksi-toiminteissa.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "Cid Manager - Microsoft Internet Explorer - toimittaja Alko Oy". The address bar displays "https://koho.matrix.sonera.net/Dispatch". The main content area is divided into two panes. The left pane, titled "Alko Oy", lists various services and their corresponding phone numbers, such as "0207115000" and "0207115107". The right pane, titled "Anna Cid numero ja Palvelu", shows a list of phone numbers and a dropdown menu for selecting a service, currently set to "Pro". The list of numbers includes "5110, 5119-5119, 5131-5133, 5135-5210, 5212-5213, 5216-5221, 5223-5229, 5231, 5233-5240, 5242-5249, 5251, 5253-5260, 5262-5263, 5266-5271, 5273-5274, 5276-5285, 5287-5289, 5291-5292, 5295-5299, 5301-5304, 5306-5313, 5315-5317, 5319-5330, 5332-5340, 5342-5344, 5346-5360, 5363-5369, 5367-5371, 5373-5379, 5383-5388, 5391-5394, 5396-5402, 5407-5410, 5412-5414, 5416, 5418-5425, 5427, 5429, 5431-5432, 5434-5440, 5442-5444, 5446-5448, 5450-5453, 5455, 5457, 5459-5461, 5463-5465, 5467-5470, 5472-5473, 5475-5478, 5480-5508, 5510-5519, 5521-5529, 5531-5533, 5535-5538, 5540-5544, 5546-5554, 5536-5557, 5559-5570, 5572, 5577-5580, 5582-5583, 5585-5595, 5597-5610, 5612, 5615-5617, 5619-5624, 5626, 5628, 5630-5633, 5636-5640, 5644-5650, 5652-5659, 5661-5675, 5677, 5680, 5685, 5687-5689, 5691-5692, 5694, 5697-5698, 5700-5710, 5714, 5716-5724, 5727-5744, 5746, 5748-5752, 5754-5761, 5763, 5765-5766, 5768-5785, 5788-5795, 5798-8002, 8004-8008, 8010, 8012, 8014-8020, 8023-8036, 8038-8040, 8042-8051, 8053-8082, 8084-8087, 8090-8908, 8910-8950, 8960-8968, 8970-8990, 8993-6002, 6006-6007, 6010, 6012-6098, 6100, 6106, 6110, 6112-6144, 6146, 6148, 6150-6160, 6162-6187, 6189-6190, 6192-6198, 6200, 6203-6210, 6212-6299". A search box at the bottom of the right pane contains the number "0207115110".

Annetaan uusi liittymännumero. ja jatketaan eteenpäin.

Cid Manager - Microsoft Internet Explorer - toimittaja Alko Oy

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Edellinen - - - - - Etsi Suosikit

Osoite https://koho.matrix.sonera.net/Dispatch

Alko Oy > 0207115110 > Uusi tavoitettavuuspalvelu Pro

sonera Kirjautuu ulos> Pikkunäku Valitse

Sonera Cid Manager | Ohje | Työkalut | Virkistä | Alkuun |

Alko Oy

Tavoitettavuuspalvelut
Alko Oy Kuninkaala...
Toimipaikan palvelut
Toimipaikan numeroinnit

0207111111
0207115000 - 6299
0207115107
0207115111
0207115112
0207115120
0207115121
0207115122
0207115123
0207115124
0207115125
0207115126
0207115127
0207115128
0207115129
0207115130
0207115134
0207115211
0207115214
0207115215
0207115222
0207115230
0207115232
0207115241
0207115250
0207115252

Huomaa, että voit asettaa poissaolotiedotteen esiasetukset valitsemalla puhelun ohjaus -alasetusvalikosta poissaolotiedote-valitsohdon.

Tavoitettavuuspalvelu Pro 0207115110

* Puhelun ohjaus Numeron haltija Sisäpuhelut

Aikaohjaus Lehtosaari Timo 5110

Aikaohjaus

Työaika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka	Soittoaika
0800 - 1600	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä	-

Vapaa-aika

Työaika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka	Soittoaika
1601 - 0759	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä	-

Työajan ensimmäisen vastauspaikan ollessa varattu

Siirto

Varattu-ilmoitus Soittajalle annetaan ilmoitus

Mobiilipalvelut ja fax

Mobiilinumero ¹	MMS- ja tekstiviestien ohjaus	Mobiilinumeroista soitettaessa soittajana näkyy	Fax-ohjaus ²
Ei Käytössä	Ei Käytössä	Mobiilinumero	Ei Käytössä

¹Cid-numeron mobiilinumero mahdollistaa tekstiviestien vastaanoton ja Cid-numeron hallinnan tekstiviestikomennoilla. [Lisätietoja mobiilinumeroista](#)

²Fax-palvelun toimivuus edellyttää lähettävän pään faksilaitteelta merkinantoa ennen faksin lähetystä. Ulkomailla faksattaessa sekä vanhemmanmallisissa faksilaitteissa tuota merkinantoa ei aina lähetetä. Tällöin faksi ei saavuta vastaanottajaa. [Lisätietoja fax-ohjauksesta](#)

Ajastustiedot

Muutos astuu voimaan

	pp	kk	vvvv	tt	mm
<input checked="" type="radio"/> Heti	2	4	2008	13	06

Valmis

Käynnistä

7 M... TM04S 4 L... 2 L... Micro... Flex... fkv0... Internet

13:07

Työajan ensimmäisen vastauspaikan ollessa varattu

Siirto

Varattu-ilmoitus Soittajalle annetaan ilmoitus

Mobiilipalvelut ja fax

Mobiilinumero¹ MMS- ja tekstiviestien ohjaus Mobiilinumeroista soittaessa soittajana näkyy Fax-ohjaus²

Ei Käytössä Ei Käytössä Mobiilinumero Ei Käytössä

¹Cid-numeron mobiilinumero mahdollistaa tekstiviestien vastaanoton ja Cid-numeron hallinnan tekstiviestikomennoina.
[Lisätietoja mobiilinumeroista](#)

²Fax-palvelun toimivuus edellyttää lähettävän pään faksilaitteelta merkinantoa ennen faksin lähetystä. Ulkomailta faksattaessa sekä vanhemmanmallisissa faksilaitteissa tuota merkinantoa ei aina lähetetä. Tällöin faksi ei saavuta vastaanottajaa. [Lisätietoja fax-ohjauksesta](#)

Ajastustiedot

Muutos astuu voimaan

Heti Ajankohta

pp	kk	vvvv	tt	mm
2	4	.2008	13	:06

TALLETTA

Lisää numero numerolistaan

Maakoodi	Suunta	Numero-osa	Kuvaus

LISÄÄ

* = Pakollinen kenttä

Tietoliikenneyhteys on salattu

SONERA.FI

Copyright TellaSonera 2007 • Puh. 020401
Sonera on TellaSonera Finland Oy:n rekisteröimä tavaramerkki.

WWW-SIVUJEN KÄYTTÖOHJE • YHTEYSTIEDOT • PALVELUN OHJE

(7) Microsoft Word

Käynnistä

7 M... TM04S 4 L... 2 L... Micro... Flex... fkv0... Internet

13:08

Määritellään numeron haltijalle kohdenumerot joihin tulevat kutsut voidaan ohjata.

Cid Manager - Microsoft Internet Explorer - toimittaja Alko Oy

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Edellinen - - - - - Etsi Suosikit

Osoite https://koho.matrix.sonera.net/Dispatch?&venus_session_key=0&form_number=11&oper=getinfo&id=660156&type=rivi_kayttaja_asiakas

Alko Oy

Lehtosaari Timo
0207115711

Tavoitettavuuspalvelu Pro: 0207115711

* Puhelun ohjaus Numeron haltija Sisäpuhelut
Aikaohjaus Lehtosaari Timo 5711

Aikaohjaus

Työaika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika 2. Vastauspaikka	Soittoaika 3. Vastauspaikka
0730 - 1630	GSM	-	Ei Käytössä
	Ei Käytössä	Soittoaika 2. Vastauspaikka	Soittoaika 3. Vastauspaikka
Vapaa-aika	Communicikaattori	-	Ei Käytössä
1631 - 0729	Fax	-	Ei Käytössä
	GSM	-	Ei Käytössä

Työajan ensimmäinen siirto: Kuninkaala, Vaihde
Varattu-ilmoitus: Vastaaja

Mobiilipalvelut ja fax

Mobiilinumero¹ GSM MMS- ja tekstiviestien ohjaus ->Mobiilinumero Mobiliinumerosta soitettaessa soittajana näkyy Cid numero työaikana Fax-ohjaus² Fax

¹Cid-numeron mobiilinumero mahdollistaa tekstiviestien vastaanoton ja Cid-numeron hallinnan tekstiviestikomennoinilla. [Lisätietoja mobiilinumeroista](#)

²Fax-palvelun toimivuus edellyttää lähetettävän päänsä faksilaitteelta merkinantaa ennen faksin lähetystä. Ulkomailla faksittessa sekä vanhemmanmallisissa faksilaitteissa tuota merkinantaa ei aina lähetetä. Tällöin faksi ei saavuta vastaanottajaa. [Lisätietoja fax-ohjauksesta](#)

Ajastustiedot

Muutos astuu voimaan

pp	kk	vvvv	tt	mm
2	4	.2008	13	:10

Heti Ajankohta

INTERNET PRIME TALLETTA

* = Pakollinen kenttä

Valmis

Käynnistä

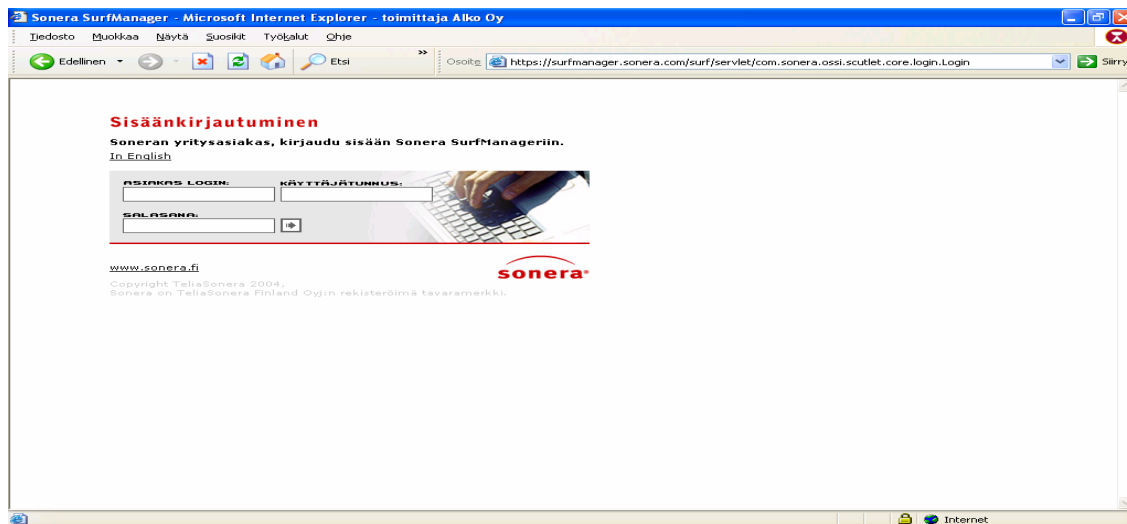
7 M... TM04S 4 L... 2 L... Micro... Flex... fkv0... 13:13

Määritellään vastauspaikat ja soittoajat.

Loppukäyttäjän ohje

Loppukäyttäjän ohje Cid-ohjauksen määrittelyille

Tarvittavat tunnukset ja salasanat toimitetaan loppukäyttäjälle sähköpostissa.



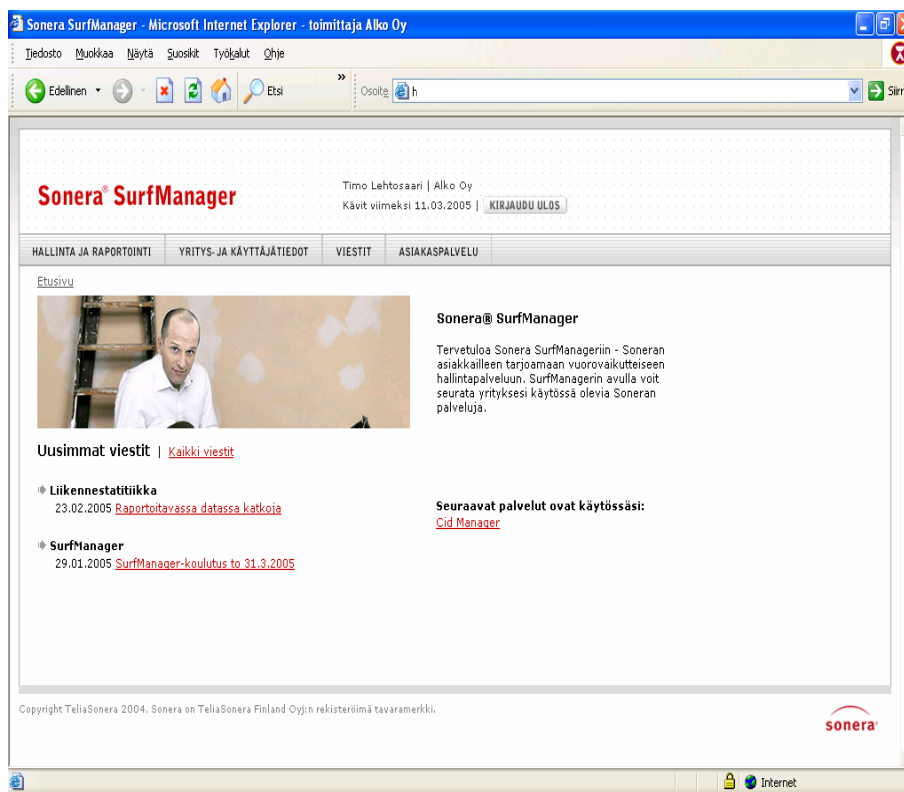
Täytä seuraavat kohdat:

ASIAKAS LOGIN: (yrityskohtainen tunnus)

KÄYTTÄJÄTUNNUS: (käyttäjakohtainen JOKA NÄKYÄÄ pääkäyttäjälle)

SALASANA: (käyttäjakohtainen JOKA EI NÄYÄ pääkäyttäjälle)

Sonera SurfManagerin palveluvalikko



Siirry eteenpäin henkilökohtaiseen profilliin linkistä [Cid Manager](#)

Aikaohjauksen aloitusikkuna

Aikaohjauksen työaika asetuksiin voidaan määrittellä haluttu työaika. Vapaa-aika valikko täydentyy automaattisesti työaikavalinnan mukaan.

Vastauspaikkavalikko

Aikaohjauksen vastauspaikan valikosta saadaan näkyviin valittavissa olevat vastauspaikkavaihtoehdot. Vastauspaikat ovat samat kaikissa vastauspaikkaehdoissa 1-3.

Soittoaika määrittelyn valikko

Työaika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka
0800 - 1600	GSM	-	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä

Vapaa-aika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka
1601 - 0759	GSM	5 s	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä

Soittajalla määritellään kuinka pitkän aikaa vastauspaikan liittymään puhelua ohjataan.

Soittoaikamäärittely ei vaikuta vastauspaikassa tehtyihin määrittelyihin.

Pääkonttorin vaihteeseen (Pääkonttori) määrittelyissä tulee muistaa että vaihteen soitonsiirrossa on käytössä 15s vakioaika.

Tämän vakioajan jälkeen vaihteeseen tuleva puhelu hälyttää myös puhelun välittäjällä tai siirtyy alaliittymään tehtyjen ohjaustenmukaisesti.

Työaikana tulevien puheluiden ohjaaminen edelleen

Sonera Cid Manager | Ohje | Työkalut | Virkistä |

Lehtosaari Timo
0207115711

Tavoitettavuuspalvelu Pro: 0207115711

* Puhelun ohjaus
Aikaohjaus

Aikaohjaus

Työaika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka
0800 - 1600	GSM	-	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä

Vapaa-aika

Vapaa-aika	* 1. Vastauspaikka	Soittoaika	2. Vastauspaikka	Soittoaika	3. Vastauspaikka
1601 - 0759	GSM	-	Ei Käytössä	-	Ei Käytössä

Työajan ensimmäisen vastauspaikan ollessa varattu

Siirto

Varattu-ilmoitus Soittajalle annetaan ilmoitus

Varattu-ilmoitus

2. Vastauspaikka Fax ohjaus

3. Vastauspaikka Fax ohjaus

GSM Fax

Ajastustiedot

Muutos astuu voimaan pp kk vvvv tt mm

Heti Ajankohta 11 . 9 . 2005 9 : 17

TALLETA

Työajan ensimmäisen vastauspaikan ollessa varattu voidaan puhelu siirtää edelleen.

Varattu – ilmoituksessa soittaja kuulee nauhoitteen jossa kerrotaan liittymän olevan varattu sekä pyydetään soittamaan hetken kuluttua uudelleen (viesti annetaan koska soittajalle tulee kaksi soittoahtä faksi-tunnistuksen aikana jolloin ei vielä tiedetä onko liittymä varattu).

2 – tai 3 – vastauspaikka voidaan määrittellä myös varattu tilanteessa. Tällöin soittaja kuulee nauhoitteen jossa kerrotaan liittymän olevan varattu ja että puhelu ohjataan edelleen.

2-vastauspaikassa voidaan käyttää samoja soittoaikamäärittelyitä kuten 1-vastauspaikamäärittelyissä.

Tehdyt muutokset tulee muistaa tallentaa valitsemalla TALLENA

Yrityksenumeron painoasu puhelinluetteloissa

Kaikkiin Alueellisiin puhelinluetteluihin laitetaan sama aloitusteksti



Alko Oy..... * 020 711 11

PL 33, 00181 Helsinki

Salmisaarenaukio 1

00180 Helsinki

fax 020 711 3530

Myymlöiden aukiolo- ja

sijaintineuvonta ma-la.....020 711 712

Asiakasneuvonta ark. 9-16.....020 711 711

Yrityspalvelut.....020 711 713

etunimi.sukunimi@alko.fi

palaute@alko.fi

www.alko.fi

Alueen nimi

Paikkakunta

Katuosoite.....020 711 2xxx

Käyntikorttimalli

Sähköpostin automaattinen allekirjoitus on Alkon sähköinen käyntikortti. Siksi allekirjoitustiedoston tulee noudattaa samaa tyyliä kuin painetunkin käyntikortin. Tiedosto on hyvä erottaa viivalla varsinaisesta viestistä.

Allekirjoitustiedoston suomenkielinen malli:

1. Pääkonttorissa käytetään täsmälleen samaa mallia kuin käyntikortissa.

Virpi Alkolainen
allekirjoitustiedostopäällikkö
Alko Oy
PL 33, 00181 Helsinki, Salmisaarenaukio 1
Puhelin ja faksi 020 711 5286
virpi.alkolainen@alko.fi
www.alko.fi

2. Aluetoimistoissa työskentelevät voivat lisätä tiedostoon alueen nimen.

Ari Alkolainen
aluepäällikkö
Alko Oy, Pohjois-Suomen alue
Kirkkokatu 14, 90100 Oulu
Puhelin ja faksi 020 711 5286
ari.alkolainen@alko.fi
www.alko.fi

3. Mikäli paikkakunnalla on useampi Alkon myymälä tai muusta syystä tarvitaan selvennystä, voi myymälän allekirjoituksessa olla myös myymälän sijaintia kuvaava selitys.

Mikko Alkolainen
myymäläpäällikkö
Alko Oy, Sokos kauppakortteli (tai esim. Rovaniemi keskusta)
Hämeenkatu 21, 33200 Tampere
Puhelin ja faksi 020 711 3464
mikko.alkolainen@alko.fi
www.alko.fi

Allekirjoitustiedoston englanninkielinen malli:

Virpi Alkolainen
Manager for Signature Files
Alko Inc.
PO Box 33, FI-00181 Helsinki, Finland
Telephone and fax +358 20 711 5286
virpi.alkolainen@alko.fi
www.alko.fi

Muutama huomio:

- Viestin voit erottaa varsinaisesta s-postista esim. lyhyellä viivalla.
- Titteli kirjoitetaan suomenkielisessä tekstissä pienellä alkukirjaimella.
- Faksit tulevat perille yhdellä ja samalla puhelinnumerolla. Poikkeuksena ovat palvelunumerot ja jotkut palvelufaksit.
- Aloita teksti aina vasemmasta laidasta, ja älä tee sisennyksiä tai kuvioita. Sisennykset ja kuviot eivät kaikissa sähköpostiohjelmissä näy samalla tavalla kuin omalla koneellasi ja lopputulos voi olla huono.
- Käytä kirjasintyyppinä joko Courieria, Arialia tai Verdanaa.

Matkapuhelimen omistajat voivat ohjata puheluitaan selainkäyttöisen Cid Managerin avulla. Tästä syystä matkapuhelimen numeroa ei tarvitse enää ilmoittaa allekirjoitustiedostossa.

Jos kuitenkin haluat näyttää allekirjoituksessa myös matkapuhelinnumeron, se merkitään kahdelle riville seuraavasti:

Puhelin 020 711 5286, 040 501 0706

Faksi 020 711 5286

Lehti-ilmoitus yrityksen numeroinnin käyttöönotosta

**DET ÄR BARA
ATT RINGA!**

*Alkos samtliga telefonnummer har ändrats.
De enhetliga numren med prefixet 020 711 står till
din tjänst omgivande och förmånligt i hela Finland
(baltica).*

KUNDTJÄNST020 711 711
(måndag-fredag 9-16) Förförfrågningar om produkter och tjänster.

ÖPPETTIDER OCH ADRESSER020 711 712
*(måndag-lördag 8-21) Förförfrågningar om butikernas adresser och
öppettider.*

HUVUDKONTORETS VÄXEL020 711 11
(måndag-fredag 8-16)

**SOPII
SOITELLA!**

*Alkon kaikki puhelinnumerot ovat muuttuneet.
Yhtenäiset 020 711 -aluiset numerot ovat käytössäsi
heti, edullisesti kaikkialta Suomesta (ppm/pvm).*

ASIAKASNEUVONTA020 711 711
(ma-pe 9-16) Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät tiedustelut.

AUKIOLO- JA SIJAINNEUVONTA020 711 712
*(ma-la 8-21) Myymälöiden sijaintiin ja aukioloihin
liittyvät tiedustelut.*

PÄÄKONTTORIN VAIHDE020 711 11
(ma-pe 8-16)



SOPII SOITELLA!



**Alkon yhrenäiset 020 711 -alkuiset numerot
ovat käytössäsi edullisesti kotieläimiä Suomesta
(ppm/pvm).**

**ASIAKASNEUVONTA.....020 711 711
(ma-pe 9-16) Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät tiedustelut.**

**AUKIOLO- JA SIJAINNEUVONTA.....020 711 712
(ma-la 8-21) Myymälöiden sijaintiin ja aukioloihin liittyvät
tiedustelut.**

**PÄÄKONTTORIN VAIHDE.....020 711 11
(ma-pe 8-16)**



Yrityspalvelumyyntiä.

Mistä tahansa Alkon myymälästä saat hyvää palvelua, mutta yrityspalvelumyyntiläisten henkilökunta on perehtynyt erityisesti yritysten palvelutarpeisiin. Myös juomavalkoimat ovat niissä tavallisista laajemmasta.

HELSINKI ITÄ-PÄÄTÄ

Rauphantie 3, 00520 HELSINKI, yrityspalvelu@alko.fi,
Puhelin 020711713, faksi 020711411

Espoo Tyyliä Helsingin

Kaupunki 1
02100 ESPOO, ml218@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2152

Hämeenlinna Tiihi

Kansainvälinen 6
13100 HÄMEENLINNA, ml2101@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2401

Iisalmi Ivaldi

Reunanranta 9
93000 IIVALO, ml285@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2851

Juusua Keuhana

Kaupunkia 32
80100 OIENSUO, ml2701@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2701

Jyväskylän Keuhana

Vesimäki 5-50
40100 JYVÄSKYLÄ, ml2319@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2401

Kirkko Keuhana

Vainie 39
99100 KITTILÄ, ml2878@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2878

Kolari

Korpelan 2
95000 KOLARI, ml2800@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2800

Kotka Kotkanmari

Kotkanmäki 11
48100 KOTKA, ml2781@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2781

Kuusajo Puijokatu

Dijupolku 35
70100 KUUSJO, ml2751@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2751

Kuusamo Keuhana

Ouluntie 32
93600 KUUSAMO, ml2846@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2846

Lahti Sike

Korpelan 18
15100 LAHTI, ml2121@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2421

Lappeenranta Iso Kirsikkia

Kesäkatu 9
51000 LAPPEENRANTA, ml2791@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2791

Mikkeli Graani

Grannitie 1
50100 MIKKELI, ml2732@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2732

Oulu Linnagatanelli

Nuorisentie 1
90000 OULU, ml2325@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2325

Pori Keuhana

Isolinnaankatu 19
28100 PORI, ml2251@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2251

Ruuska Keuhana Citymarket

Kesäkatu 5
20100 KUUSAMMO, ml2266@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2266

Säkö

Vilhoinkatu 14,
24100 SÄKKÖ, ml2234@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2231

Sävelmäki Mega-lehden

Pakaron 3
60100 SÄVELMÄKI, ml2272@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2272

Sodankylä

Sompionieki 1
99600 SODANKYLÄ, ml2859@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2853

Tampere Puhokatu Avain

Puhokatu 10
33200 TAMPERE, ml2166@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2461

Tuusula Kristinankatu

Kristinankatu 8
20100 TUUSULA, ml2201@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2201

Vaasa Keuhana

Pildanin 28-30,
65100 VAASA, ml2250@alko.fi,
puhelin ja faksi 020 711 2250

Alue-toimistot.

HELSINKIN ALUE

Salmokatu 1, 00100 Helsinki
Puhelin 020711 6102
Faksi 020711 6111

KAAKKOIS-SUOMEN ALUE

Karvokatu 9, 53100 Lappeenranta
Puhelin 020 711 6602
Faksi 020711 6611

UUDENMAAN ALUE

Salmokatu 1, 00100 Helsinki
Puhelin 020711 6202
Faksi 020711 6211

ITÄ-SUOMEN ALUE

Suokatu 27, 70100 Kuopio
Puhelin 020 711 6702
Faksi 020711 6711

LÄNSI-SUOMEN ALUE

PL 352, 20101 Turku, Kristinankatu 8
Puhelin 020711 6302
Faksi 020711 6311

POHJANMAAN ALUE

Kirkkokatu 14, 90100 Oulu
Puhelin 020 711 6802
Faksi 020711 6811

Pirkanmaan ALUE

Auksanterkatu 22 B 9, 33100 Tampere
Puhelin 020711 6402
Faksi 020711 6411

Pohjois-Suomen ALUE

Kirkkokatu 14, 90100 Oulu
Puhelin 020 711 6902
Faksi 020711 6911

KESKI-SUOMEN ALUE

Auksanterkatu 22 B 9, 33100 Tampere
Puhelin 020711 6502
Faksi 020711 6511

Pääkonttori.

Alko Oy, PL 33, 01301 Vantaa, Helsinkiöfinnie 2

Vaihde 020 711 11

Faksi 020 711 5386

Asiakasneuvonta 020 711 711

Myymälöiden aukio- ja sijaintineuvonta 020 711 712

Yrityspalvelu 020 711 713

Yrityspalvelu 020 711 713

Yrityspalvelu 020 711 713

Enke-tilahtien jäsen palvelu 020 711 715

Sähköposti: etunimi.sukunimi@alko.fi


palautte@alko.fi

www.alko.fi

Puhelinnumerot ulkomailta soitetessa +358 20 711 ...

Siemens Gigaset 2060-isdn muutosohje

Siirtyäksesi ohjelmointitilaan seuraa ohjeita

Paina langattoman puhelimen  näppäintä.

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Service ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan System settings ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Enter MSN ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan MSN list ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä halutun MSN numeron kohtaan ja hyväksy näppäimellä OK

Muuta numero ja hyväksy näppäimellä OK

Muuta seuraava MSN-numero

Poistu ohjelmointitilasta.


Testaa toiminta soittamalla uusiin numeroihin.

Muista että maatunnusta tai alueellista suuntanumeroa EI saa käyttää koska S0-liitännästä ei niitä välitetä päätelaitteelle eikä tulevan puhelun soitonohjaus toimi.

Esimerkki: 0207112101 numero tallennetaan 7112101 numerona.

Siemens Gigaset 3070-isdn muutosohje

Siirtyäksesi ohjelmointitilaan seuraa ohjeita

Paina langattoman puhelimen  näppäintä.

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Service ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Asetukset ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan ISDN-asetukset ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Rekisteröi MSN ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä halutun MSN numeron kohtaan ja hyväksy näppäimellä 

Muuta merkintä ja tallenna näppäimellä 

Muuta seuraava MSN-numero

Poistu ohjelmointitilasta painamalla punaista luurinäppäintä

Testaa toiminta soittamalla uusiin numeroihin.

Muista että maatunnusta tai alueellista suuntanumeroa EI saa käyttää koska S0-liitännästä ei niitä välitetä päätelaitteelle eikä tulevan puhelun soitonohjaus toimi.

Esimerkki: 0207112101 numero tallennetaan 7112101 numerona.

Siemen Gigaset 4170-isdn muutosohje

Siirtyäksesi ohjelmointitilaan seuraa ohjeita

Paina langattoman puhelimen  näppäintä.

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Tukias. asetuk ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Asetukset ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan ISDN-asetukset ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä kohtaan Rekisteröi MSN ja hyväksy näppäimellä OK

Selaa nuolinäppäimellä halutun MSN numeron kohtaan ja hyväksy näppäimellä 

Muuta merkintä ja hyväksy näppäimellä 

Tallenna näppäimellä OK

Muuta seuraava MSN-numero

Poistu ohjelmointitilasta painamalla punaista luurinäppäintä

Testaa toiminta soittamalla uusiin numeroihin.

Muista että maatunnusta tai alueellista suuntanumeroa EI saa käyttää koska S0-liitännästä ei niitä välitetä päätelaitteelle eikä tulevan puhelun soitonohjaus toimi.

Esimerkki: 0207112101 numero tallennetaan 7112101 numerona.

tilauslomakemalli myymälöiden liittämiseksi vaihdepalveluun.

Monitoimitulostimen muutosohje

Faksin ylätunnistetietojen muuttaminen

Paina Enter/Valikko

Valitse TIME/DATE,HEADER nuolinäppäimillä ja paina Enter/Valikko

Valitse FAX HEADER nuolinäppäimillä ja paina Enter/Valikko

Kirjoita faksinumero joka on sama kuin myymälän puhelinnumero esim. 020 711 2101.

(Välilyönnin saat >-näppäimellä ja +-merkin *-näppäimellä.)

Tallenna painamalla Enter/Valikko ja palaa perustilaan painamalla Seis/Tyhjennä

VoIP päätelaitteen ohjelmointiohje

Alko Oy VoIP-koneen asetukset

Käytä verkkojohto irti ja aseta takaisin.

Paina näytön alla olevat neljä näppäintä vasemmalta oikealle kun näyttöön tulee Nortel Networks ja etene seuraavan listauksen mukaan.

EAP Enable?[0-N,1-Y]:0

LLDP Enable?[0-N,1-Y]:1

DHCP? [0-N, 1-Y]:1

DHCP: 0-Full,1-Patril: 1

S1 IP: 193.209.124.23

S1 PORT: 4100

S1 ACTION: 1

S1 RETRY COUNT: 10

S2 IP: 193.209.124.23

S2 PORT: 4100

S2 ACTION: 1

S2 RETRY COUNT: 10

Speed[0-A,1-10,2-100]:2

Duplex[0-A,1-F,2-H]:1

Cfg XAS?[0-N, 1-Y]:0

Voice 802,1Q[0-N,1-Y]:1

VOICE VLAN?[0-N, 1-Y]:1

VLAN Cfg?0-Auto,1-Man:1

VOICE VLAN ID: 34

VLANFILTER?[0-N, 1-Y]:0

Ctrl pBits[0-7,8-Au]:8

Media pBits[0-7,8-Au]:8

PC Port? [0-OFF,1-ON]:1

Speed[0-A,1-10,2-100]: 2

Duplex[0-A,1-F,2-H]: 1

Data 802,1Q[0-N,1-Y]: 1

DATA VLAN? [0-N, 1-Y]: 1

DATA VLAN Cfg?0-A,1-M: 1

DATA VLAN ID: 31

Data pBits[0-7,1-Au]: 8

PCUntagAll?[o-N,1-Y]: 0

Cached IP? [0-N, 1-Y]: 0

GARP Ignore?[0-N,1-Y]: 0

PSK SRTP?[0-N, 1-Y]: 0

Kone käynnistyy...Nortel Nertwork..Käynnistyminen kestää hieman ja näyttö palautuu normaaliksi.

Cstream faksipalvelun käyttöohje

FAKSIN VASTAANOTTAMINEN

Alkon myymälöissä faksit ohjataan myymälän sähköpostiosoitteeseen. Myymälä saa ilmoituksen sähköpostiin muodossa:

Received from 0207115275 (lähettäjän tiedot)
#FAX#0207115275# vastaanottaja: ml2xxx 03.02.2012 15:06

Lähettäjä: <"#FAX#0207115275#"@smtp.cstream.sonera.com>

Vastaanottaja: <timo.lehtosaari@alko.fi>

Liitetiedostossa on lähettäjän Faksi TIF-muodossa. Liitetiedosto avataan normaalisti ilman että valittaisiin avausohjelmaa tai tallennetaan haluttuun tiedostoon.

FAKSIN LÄHETTÄMINEN

Alkon myymälästä faksi lähetetään sähköpostiviestin liitteenä. Lähetettävä asiakirja skannataan lähetettävään muotoon tai lisätään haluttu liite tiedostosta. Osoite on muodossa vastaanottajan_fax_numero@fax.sonera.fi. Esimerkiksi jos vastaanottajan faksi-numero on 123456789, niin silloin sähköpostissa osoite on 123456789@fax.sonera.fi. Onnistuneesta faksi-lähetyksestä tulee lähettäjälle ilmoitus sähköpostilla joka on muotoa:

```
CStream Delivery Notification -----  
----- Message 00149883623 sent to 0207115711 Time sent:  
12-02-03 15:19:50 Pages: 2 Subject: testi 2 -----  
-----
```

Esimerkkifakseja:

Kotimaan liikenteessä **suuntanumero**+**puhelinnumero**@fax.sonera.fi

Esim:

Helsinkiin **09123456789**@fax.sonera.com

tai Yritysnumeroon **0207115711**@fax.sonera.fi

Ulkomaan liikenteessä **ulkomaansuun-**

ta+maatunnus+**puhelinnumero**@fax.sonera.fi

Esim:

Isoon Britanniaan **990**+44+**123456789**@fax.sonera.fi

Koska faksin erottelukyky voi olla heikko kannattaa käyttää normaalia suurempaa fonttikokoa, jotta vastaanottaja pystyisi lukemaan saamansa faksin. Viesti voidaan lähettää myös sähköpostin tiedostoliitteenä. Tällä hetkellä faksi-palvelu osaa käsitellä pdf-tiedostoliitteitä ja liitteitä, jotka on tehty Wordilla tai Excelillä. Liitetiedosto ja faksi lähetetään myymälän sähköpostiin TIF-muodossa.