**Juulin ehdotus luokittelusta, jos aletaan käyttää Thunderboltin tageja**

Niins noin yleensä, minusta tästä kannattaisi tehdä siis jorylle papru (osana palauteprosessia), jossa ehdotetaan niille, että tämmöiset jutut (+ onko ok?) saatte tällä tavalla jaoteltuna (+ onko ok?) tämmöisin väliajoin (+ onko ok) joryn käsiteltäväksi. Sen lisäksi arkistoidaan nämä jutut (+ onko ok?), ja seuraavia infopostiin tulleita yhteydenottoja ei arkistoida ollenkaan (+ onko ok?). Saavat sitten sanoa noihin kaikkiin ”onko ok?”-kohtiin että onko vai haluavatko jotain muutosta. Rautalankaa ja selvät kysymykset hyväksyttäväksi. Jos jollakulla erityisesti arvelee olevan sanomista johonkin tiettyyn kohtaan tai kysymykseen, voi jo ennen joryn yhteistä käsittelyä tsekata juuri ne kysymykset, jotta osaa kirjoittaa ehdotuksen jorylle mahd hyvin. Aatoksella lähinnä voi olla jotain mielessä, koska koskee eniten sen toimintaa. Ja ehkä Tuovilla, jos jotain tietoja täytyy käyttää kehittämisen pohjana. Mutta rautalankaa tarvitaan jo kysymisvaiheessa, kun eivät varmaan muuten kerkiä paneutua…

1. TAGAAMINEN (palaute): Kansioinnin lisäksi asiakkaan viestille annetaan **kaikki** tagit, jotka siihen pätevät. Infopostiin tulevia Kierken edustajien vastauksia asiakkaille (cc:t päälliköiltä ym) **ei** tagata lainkaan, **ellei** niissä mukana uutta palautetta asiakkaalta, jotta ne eivät sotke palautteiden tilastointia. Jokaista palautetta kohden tagataan siis vain yksi viesti.

Oliko niin, että Jennin kanssa juttelitte tän jälkeen, että vasta se viestiketjun viimeinen, missä on myös vastaus, tagataan?

Ellin ehdotukset: - viestintää ja muita palautteeseen vastaajia varten voi tagittaa niin kuin parhaalta tuntuu. Kommentoin vain sitä, miten joku (vaihtuva) henkilö x säännöllisesti työstää palautteet joryn käsiteltäväksi mahdollisimman helposti tutustuttavaan muotoon. Nyt uskoisin että se muoto on word, jona se voidaan myös pitkäaikaisarkistoida kierke-koneelle. Jos joku päättää hankkia tähän ohjelman, sieltä varmaan saa ulos jonkin muun muotoisen raportin, mutta enemmän kuin sitä, mitä kaikkea järjestelmästä saa ulos jos haluaa, keskittyisin joka tapauksessa siihen, mikä on minimi mitä sieltä on esim. puolivuosittain ainakin katsottava, jotta ollaan (ainakin jory) riittävästi selvillä siitä mitä asiakkaat kommentoi. Eli mitä sieltä tuodaan ulos nopeasti katsottavassa muodossa. + selkeä ohje siihen, miten se henkilö x työstää tän rapparin.

Tagit Ellin ehdotuksesta mukailtuna (X niiden edessä, mitkä minusta olisi joryn käsittelyyn menevän koosteen luokituksessa):

1. ***Muu kuin palaute*** (kun viesti ei sisällä lainkaan palautetta tai yhteistyöehdotuksia eli tageja 2-16. Tämä tagi helpottaa viestien hakemista arkistosta.) ei jorylle
2. ***Reklamaatio (***reklamaatio eli palaute, jossa vaaditaan TAI jonka johdosta mitä ilmeisimmin joudumme tarjoamaan hyvitystä; tämän lisäksi lisättävä aina myös aiheesta kertova tagi) ei ole aiemmin eroteltu (Tainan luokituksessa reklamaatio = negatiivinen palaute)
3. ***Negatiivinen*** (valitus, moite mistä tahansa, voi olla päällekkäinen positiivisen/ehdotuksen kanssa; reklamaatioille myös tämä tagi, jos sisältävät negatiivista palautetta eivätkä vain pyri oikaisemaan virhettä; tämän lisäksi lisättävä aina myös aiheesta kertova tagi) Näitä on pääosa palautteesta; joryn käsittelyyn erottelisin aiheenmukaisesti
4. ***X Positiivinen*** (mikä tahansa kiitos, kehu, tyytyväinen palaute, voi olla päällekkäinen negatiivisen/ehdotuksen kanssa; tämän lisäksi lisättävä aina myös aiheesta kertova tagi) nämä on helposti erotettavissa muista eikä näitä ole paljon, joten voivat olla yhtenä luokkana (sen lisäksi yhteenvedossa kirjattu mihin toimipisteeseen kohdistuu)
5. ***Ehdotus*** (minkä tahansa kategorian toiminta-/kehitysehdotus, tämän lisäksi lisättävä aina myös aiheesta kertova tagi) laittaisin jorylle aiheenmukaisesti
6. ***Kysely*** (kysely liittyen mihin tahansa; tämän lisäksi lisättävä aina myös aiheesta kertova tagi)laittaisin jorylle aiheenmukaisesti
7. ***X Kuljetuspalvelu*** (palautetta kuljetuspalveluun liittyen, ei noutopyynnöt tai tuotetiedustelut)
8. ***Verkkokauppa*** (kaikki verkkokauppaa koskeva palaute/ehdotukset)
9. ***Kaupat*** (kaikki myymälöitä koskeva palaute riittääkö tämä vai myös toimipisteet erikseen?)
10. ***Nihtisilta***  (kaikki Nihtisiltaa koskeva palaute/ehdotukset) Jorylle menevässä nykyisin yhdistetty kaikkien toimipisteiden toimintaa (lähinnä asiakaspalvelua) koskevat palautteet, toimipiste kerrottu jos se on mainittu. Jos kaikki toimipisteet luokittelisi jorylle erikseen, tulisi paljon luokkia ja lisäksi samat asiat toistuisivat. Jos tägeillä helposti saa järjestettyä seurantaan luvun, montako kielteistä (=muuta kuin myönteistä) palautetta kuhunkin toimipisteeseen kohdistuu, sen voi tehdä lisäksi.
11. ***Kyläsaari*** (kaikki Kyläsaarta koskeva palaute/ehdotukset)
12. ***Suomenoja*** (kaikki Suomenojaa koskeva palaute/ehdotukset)
13. ***Koivukylä*** (kaikki Koivukylää koskeva palaute/ehdotukset)
14. ***Itäkeskus*** (kaikki Itäkeskusta koskeva palaute/ehdotukset)
15. ***X Tuotteet muut*** (muita tuotteita kuin verstastuotteita koskeva palaute, ei tuotekyselyt) (pääosa tästä on valitusta hinnoittelusta)
16. ***X Tuotteet verstaat*** (verstastuotetta koskevaa asiaa, myös tuotetoiveet ja -kyselyt) tuotetiedustelut on vähän rajoilla tässä – onhan niillä oma kiinnostavuutensa sen miettimisessä, mitä verstaissa jatkossa tehdään ja kenelle markkinoidaan jne. Merkittävimmät lie tuoteturvallisuusasiat ja muut tuotteiden laatuun liittyvät asiat, sekä mahdolliset valitukset toimintatavoista
17. ***Tuotekyselyt otammeko*** (otammeko vastaan, noudammeko tuotteen; tämän lisäksi oltava myös tuoteryhmätagi *tuotteet verstaat* tai *tuotteet muut*) 🡪 halutaanko listaus jorylle palautteen käsittelyyn? Onko vanhat kyselyt arkistoitu Kierke-koneelle? Ei jorylle minusta tarvita, ehkä säilyttäisin jossain listauksen, Aatos ehkä keskeinen kommentoija tässä; saatetaanko joskus tarvita toiminnansuunnitteluun. Tainalla on ollut taulukon (joka on tietääkseni säilötty kierke-koneelle) yhteydessä listaus tuotekyselyistä, mutta siinä ei erikseen sanota, onko kysymys otatteko vai myyttekö –tiedusteluista.
18. ***Tuotekyselyt myymmekö*** (myymmekö tuotetta, mihin hintaan; tämän lisäksi oltava myös tuoteryhmätagi *tuotteet verstaat* tai *tuotteet muut*) 🡪 halutaanko listaus jorylle palautteen käsittelyyn? Onko vanhat kyselyt arkistoitu Kierke-koneelle? Minusta ei tätäkään jorylle.
19. ***X Asiakaspalvelu*** (liittyen mihin tahansa kategoriaan) Tämä on mun luokituksessa tossa toimipisteet –luokassa. Asiakaspalvelun lisäksi siellä on jupinaa mm. hävinneestä tavarasta. Mun ehdotus siis oli että samaan Toimipisteet –luokkaan mahtuisi nämä kaikki (ja erikseen mainitaan mihin toimipisteeseen liittyy, jos on kerrottu)
20. ***X Viestintä* (**asiaa nettisivuista, mainoksista, muusta viestinnästä, ei verkkokauppa!)
21. ***X Koulutus, pajat & madot*** (asiaa koulutuksesta, neuvonnasta, pajoista, ml. tutustumispyynnöt)
22. ***X Kierken toimintatavat*** (asiaa Kierken toimintaperiaatteisiin liittyen, ”henkilöstö ei vastaa puhelimeen”, toiveet uusista toimipisteistä ym., opiskelijoiden, asiantuntijoiden jne kyselyt/opinnäytetyöt, muut vinkit ja palaute, ei rutiinikyselyt)
23. ***B2B*** (esim. yritys haluaa ostaa materiaalia Kierkeltä ym. Yritysyhteistyöehdotukset, myös julkisen sektorin yhteistyö ja kolmas sektori, ei lahjoituspyynnöt)
24. ***Yhteistyö tapahtumat*** (kutsut järjestämään tilaisuuksia ym, ei lahjoituspyynnöt)
25. ***Muut*** (opiskelijoiden tai viranomaisten kyselyt, yms. viestit jotka eivät ole vain tiedustelua jostain toiminnosta, joka tieto löytyisi meidän nettisivultakin) (mun luokituksessa kysyin, pitäisikö rutiinikyselyt (aukioloajoista, palveluista) luokitella tänne myös, vai voiko tehdä oman luokan niistä. Päivi vastasi, että helpompi mitä vähemmän luokkia. Tämä oli ennen teidän tägäyspalaveria, en tiedä muuttiko se tilannetta jotenkin. Laitan Päivin kommentit sulle, en muista tuliko ne sulle jo silloin, ehkä.

Ehkä nämäkin (jahka jory vastaa, tarvitseeko seurata):

1. ***Yhteistyö lahjoituspyynnöt*** 🡪 halutaanko listaus jorylle palautteen käsittelyyn? Onko vanhat kyselyt arkistoitu Kierke-koneelle? Lahjoituspyyntöjen ei minusta tarvitse mennä jorylle, mutta olisi hyvä arkistoida jonnekin listaus. . Esim. nyt kun miettivät pajaklusteria, oli Tuovin yksi idea että laajennettaisiin taiteilijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Jotain tämmöistä ideoitaessa voi olla hyötyä jos löytyy lista siitä, millaista on jo tehty. Päivi tietää onko vanhat kierke-koneella tai jossain.
2. VÄLIAIKAISARKISTOINTI: Viestien siivoamiseen pois ”työskentelykansiosta” eli inboxista käytetään Thunderbirdin arkistointitoimintoa. Viestit arkistoidaan automaattisesti muodostuviin arkistokansioihin palvelimelle välittömästi, kun niiden käsittely on päättynyt.
	1. Saapuneiden viestien kansio (oletuskansio) toimii niiden viestien kansiona, joihin vastaaminen/joiden käsittely on vielä kesken.
	2. Käsitellyt viestit arkistoidaan suoraan Saapuneet-kansiosta (painetaan viestin kohdalla näppäintä a). Arkistointi tapahtuu automaattisesti kuukausittain tai vuosittain, ohjelma luo itse kansioinnin.
3. PITKÄAIKAISARKISTOINTI

Jos jorylle koostetaan kaikista palautteista wordi, voi sen tallentaa pitkäaikaisarkistoon.

- Lahjoituspyynnöt arkistoisin erikseen

Jaa muuten, sitä voisi keskustella ainakin Päivin kanssa, pitäisikö vastauksia palautteisiin pitkäaikaisarkistoida. Nyt joryn koosteessa on vain palautteet, ja satunnaisesti vastauksia (jos on jotain erityisen tähdellistä, tai jos asiakas on taas vastannut vastaukseen). Riittääkö se, vai tarvisiko jotain mahdollista myöhempää kehittämistä varten arkisto myös vastauksista? Päivi on käyttänyt joitain poimittuja vastauksia koulutuksissa, mutta onko muuta tarvetta? Onkohan Taina aiemmin tallentanut nekin kierke-koneelle, en tiedä?

**Tagien hyödyntäminen**

Kun viestit on tagattu, kansiosta/hakukansiosta/arkistosta voi suodattaa tiety(i)llä tag(e)illa merkityt (tai ne, joita ei ole merkitty) viestit. Hakutulosten lukumäärä = kyseisellä tagilla merkattujen viestien määrä = tietyn kategorian viestien määrä. Vielä näppärämmin haku toimii Quick Filter Toolbarilla, jolloin voi klikkailla valmiista tagilistasta, millä tag(e)illa haluaa suodattaa viestit.

🡪 ohje suodattamiseen palautteen koostajalle (voi olla muu kuin Thunderbirdin käyttäjä taustaltaan, tms.)

**MITÄ EI TAGATA EIKÄ ARKISTOIDA ai kas, tää olikin tässä, sama mitä kirjoitin edellä, no ollaan ainakin samoilla linjoilla**

Viestit, joita ei tarvitse tagata tai arkistoida vaan saa poistaa suoraan eteenpäin välittämisen tai käsittelyn jälkeen tai siivota puolivuosittain (deletointivaiheeseen tarkistus, ettei mitään olennaista mene ohi.):

* Viestittely asiakkaan ja Kierken välillä, jos ei sisällä uutta palautetta/informaatiota (”kiitos vastauksesta!” 🡪 tämä on toisaalta palautetta asiakaspalvelusta)
* Mainokset ja kutsut, kun olennaiset välitetty eteenpäin
* Noutopyynnöt, kun välitetty eteenpäin
* Työhakemukset, kun välitetty eteenpäin
* Rutiinitiedustelut (jotka eivät sisällä palautetta tai muuta uutta tietoa; esim. aukioloajat, peräkärryn lainausperiaatteet tms perustoiminta)
* Kampanjat 🡪 Toimitetaan kampanjan käyttöön (esim. energiavisa, ilmeisesti askarteluvinkkien keruu jota tehty pääosin facebookissa), ei liitetä palautteeseen

MUUALTA TULEVA PALAUTE:

PALAUTEPROSESSI

- Verkkokaupalle ja reklamaatioille oma tagi

- facebook- ja twitter-viestit

 - vastataan "paikan päällä" (Jenni, Marjo, Anu, Päivi)

 - MeltWater-mediaseurannan avulla tarkkaillaan meistä käytyä keskustelua medioissa (Jenni + Marjo, ehkä Päivi) ja somessa (Marjo, ?), seurataan päivittäin, reagoidaan kyseisessä mediassa/somessa

 - HootSuite

- seurataanko, miten viesteihin vastataan?

- Kierken kuulumisiin kootaan mahdolliset positiiviset viestit, kiitokset, kerran kuussa (Erika)

- Testattava vielä tagien näkyminen eri koneilla.

- Toivottavia/tarvittavia lisäosia Thunderbirdiin: tag toolbar, sort tags