27.10.2015 (Juuli Alm)

# Tekniset ratkaisut asiakaspalautteen käsittelyssä

Erilaisia vaihtoehtoja tutkittu vuonna 2015. Palautteen käsittelyssä olennaista on, että viestinnän työmäärä ei nouse kohtuuttomasti, mutta että palautteen käsittelyn laatua voitaisiin jollain lailla valvoa. Laadunvalvonta on tällä hetkellä puutteellista, sillä viestinnällä rajallisesti aikaa palauteviestinvaihdon seuraamiseen eikä yleensä mahdollisuutta puuttua vastausten laatuun. Usein asiakkaan palautteeseen vastataan myöhässä tai viestinnällä ei ole tietoa vastaamisesta, kun palaute välitetään asianomaiselle taholle vastattavaksi.

## Tiketöintijärjestelmä

Maksullinen ohjelmisto. Tiketöintijärjestelmässä palauteviestit voidaan ”leimata” erilaisin asiasanoin ja ohjata käsittelyyn oikealle taholle samalla, kun esim. viestintä seuraa viestien käsittelyä ja asiakkaalle vastaamista sivusta.

Kustannukset useita tuhansia – yli kymmenen tuhatta € vuodessa.

Esimerkkejä tiketöintijärjestelmistä:

- Jira

- Zendesk

 - puhelut, nettisivulomakkeet, sähköpostit, some

- Sametti

 - puhelut, nettisivulomakkeet, sähköpostit

- elisa oc

- sonera oc

Tiketöintijärjestelmän käyttöönotosta:

<https://www.theseus.fi/handle/10024/56687>

## Sähköpostin (Thunderbird) tagien eli asiasanojen käyttäminen viestien luokitteluun ja arkistointiin

Ilmainen vaihtoehto. Tutkittu pitkälle asti, keskusteltu ja testattu viestinnän väen kanssa ja tehty suunnitelma tagien käytöstä Eija Kosken palautekoonnin luokitteluehdotuksen pohjalta: erillinen tiedosto nimeltä ehdotus\_tageista\_20150521JA\_EK\_JA.docx.

Tagien käyttö kuitenkin kaatui viime metreillä teknisten rajoitusten ja riskien vuoksi:

* sidottu Thunderbird-sähköpostiohjelmaan
* jos palautetta kokoavalla henkilöllä käytössä omat tagit, infopostin tagit eivät näy oikein
* sujuva tagien käyttö vaatisi parin hyödyllisen Thunderbirdin lisäosan asentamista, ja näistä toinen ei enää toiminut uudemmassa Thunderbird-versiossa – yhtenäisen ohjeistuksen ja käytännön luominen mahdotonta.

## Muuta

Myymälätoimintojen johtajan kanssa keskusteltu sähköpostipalautteen käsittelyyn tarkoitetusta ohjelmistosta, jossa voisi olla potentiaalia, mutta hankintaa ei pidetty tärkeysjärjestyksessä korkeana ainakaan tänä vuonna. Tänä vuonna satsattu tekstiviestipalautepalvelun käyttöönottoon kuljetusten kehittämiseksi.