

## ASPAs asiakaspalautteen käsittely ja raportointi järjestelmä

ASPAs on kehitetty asiakaspalautteen joustavaan käsittelyyn yrityksen tai yhteisön toiminnan kehittämiseksi. Asiakaspalautteen lähde voi olla Internet-lomake integroituna Internet-sivuille, extranet, sähköposti tai perinteinen palaute, mikä kirjataan.

Kirjaamisen jälkeen alkaa ASPAs hallitsee palautteen etenemistä organisaatiossa, huolehtii palautteen käsittelystä, kertoo prosessin etenemisen ja säilöo kehitysehdotukset ja raportoi tarvittaessa. Lisäksi ASPAs kommunikoi esim. Excelin kanssa.

## ASPAs palautejärjestelmän ominaisuudet

### Yleistä

ASPAs palautejärjestelmän keskitetty hallintaliittymä asennetaan internet-palvelimelle (Windows 2003x). ASPAs:n julkiset palautelomakkeet voidaan sijoittaa erillisille internet-palvelimille tarpeen mukaan mikäli koetaan että lomakkeet eivät voi sijaita samalla palvelimella ASPAs:n hallintaliittymän kanssa. Palautelomakkeiden ja ASPAs:n välinen



Tuote	Asennus	Alku	Päätös	Yhteyshenkilö
AS0108	03.09.2008 13:54	Käyttökäyttö	Yhteisöön	
K00008	03.09.2008 11:37	Käyttökäyttö	Yhteisöön	Sähköposti
K00009	03.09.2008 11:39	Sisäinen	Uusi palaute	Puhelin
K00010	03.09.2008 14:22	Sisäinen	Uusi palaute	Sähköposti
K00011	03.09.2008 14:22	Sisäinen	Uusi palaute	Sähköposti
K00012	03.09.2008 11:37	Sisäinen	Uusi palaute	Sähköposti
K00013	03.09.2008 14:05	Sisäinen	Uusi palaute	Sähköposti
K00014	09.09.2008 14:13	Käyttökäyttö	Uusi palaute	
K00015	08.09.2008 11:08	Sisäinen	Uusi palaute	
K00016	08.09.2008 12:25	Sisäinen	Uusi palaute	Puhelin

### Yhteystiedot

### Puhelin

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

tietoliikenne hoituu XMLHTTP komponenttia apuna käyttäen niissä tapauksissa missä palautelomake sijaitsee eri palvelimella kuin itse ASPA:n hallintaliittymä sekä sillä edellytyksellä että liikennöinti onnistuu teknisesti.

### **Julkiset palautelomakkeet internetissä**

Sähköinen palautelomake sisältää vain yhden pakollisen kentän ( \* ), tai jos palautteen antaja toivoo yhteydenottoa muuttuu sähköpostiosoite tai puhelinnumero pakolliseksi ( \*\* ) riippuen siitä millä tavalla palautteen antaja toivoo yhteydenottoa. Muut tiedot ovat valinnaisesti täytettävissä:

- \* Palaute
- Palautteen saaja ( kohde )
- Palautteen aihe
- Luokitus
- Nimi
- \*\* Sähköpostiosoite
- \*\* Puhelinnumero
- Toivon yhteydenottoa ( puhelimitse, sähköpostitse tai ei yhteydenottoa )

Palautelomakkeelle voidaan liittää piilokenttä tai muu vastaava informaatio jonka perusteella palaute voidaan kohdentaa automaattisesti.

Kun palautteen antaja klikkaa Lähetä -painiketta palautelomakkeen tiedot tallennetaan ASPA:n tietokantaan ja käyttäjä saa ilmoituksen tietojen tallennuksesta. Jos palautteen

---

#### **Yhteystiedot**

#### **Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

antaja toivoo yhteydenottoa ja on valinnut palautteen saaja -valikosta kohteen, ASPA toimittaa sähköpostitse huomautuksen palautevastaavalle ( tai vastaaville ) jolle kyseinen 'palautteen saaja' on kytketty ja jotka ovat merkinneet omissa asetuksissaan ottavansa vastaan sähköpostitse tiedot saapuneista palautteista.

Palaute kohdentuu automaattisesti palautelomakkeella olevan ”Palautteen saaja” –kentän mukaan mikäli palautteen antaja valitsee palautteen saajaksi valikosta jonkin vaihtoehdon, toisin sanoen jonkin ennalta määrätyn linjan. Jos palautteen antaja ei valitse valikosta palautteen saajaa palaute tallennetaan ilman saaja –tietoa ja näkyy tällöin ASPA:n hallinnointiliittymässä ”saapuneet palautteet näkymässä” josta palautevastaavat voivat manuaalisesti kohdentaa palautteen oikealle saajalle/linjalle.

---

**Yhteystiedot****Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

## Hallintaliittymä

ASPAn hallintaliittymä liitetään OpenSpace:n käyttäjärekiin joka sijaitsee samalla palvelimella kuin ASPAn hallintaliittymä. Käyttäjärekiin luodaan käyttäjätilit:n palautevastaaville, ASPAn pääkäyttäjille sekä lausunnonantajille. Kirjautuessaan palautevastaava voi määrittää jääkö ASPA kirjautuminen muistiin, toisin sanoen kirjautumiselle määritetään jokin voimassaoloaika, esimerkiksi viikko jona aikana ei tarvitse yhden kirjautumiskerran jälkeen syöttää käyttäjätunnuksia hallintaliittymää avattaessa. Huomattavaa on että kirjautumisen muisti on työasemakohtainen ja että kirjautuminen tallentuu ns. kekseihin (cookies), jos keksit poistetaan selaimen välimuistista menetetään kirjautumisen muisti.

Palautevastaavat liitetään ASPAn sisällä hallintaliittymässä 'palautteen saajiin', käytännössä jokainen palautevastaava voi asettaa hallintaliittymässä 'Omat asetukset' -sivulla itselleen vastuualueekseen yhden tai usean 'Palautteen saajan', lisäksi palautevastaava voi määrittää haluaako sähköpostitse tiedon vastuualueelleen saapuneesta palautteesta.

## Kohde- ja aihe -valikot

ASPAn hallintaliittymässä hallinnoidaan 'palautteen saaja'- ja aihe -valikoita erillisessä näkymässä. Lomakkeiden avulla syötetään halutut 'palautteen saajat' sekä näiden alle aiheet 'palautteen saaja' -kohtaisesti.

## Spontaani asiakaspalaute

ASPAn hallintaliittymän kautta syötetään spontaani asiakaspalaute. Palautevastaavat syöttävät nämä palautteet Kirjaa uusi palaute -toiminnon avulla. Sisäinen palautelomake toimii samalla tavalla kuin julkinen palautelomakekin mutta näkyvissä on kaikki määritetyt kentät, eli:

---

### Yhteystiedot

### Puhelin

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

- Palautteen tila
- Yhteydenottokanava
- Palautteen saaja ( kohde )
- Palautteen aihe
- Otsikko
- \* Palaute
- Nimi
- Yritys
- Osoite, postinumero ja toimipaikka
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero
- Toivon yhteydenottoa ( puhelimitse, sähköpostitse tai ei yhteydenottoa )
- Palautteen kirjaaja

### Palautteen käsittely

ASPA:n hallintaliittymään kirjautumisen jälkeen palautevastaava näkee oletusarvoisesti palautteet joille ei ole asetettu saajaa. Erikseen on valittavissa valikosta palautteen saaja sekä palautteen tila:

- Käsittelyssä
- Jatkokäsittelyssä

---

### Yhteystiedot

### Puhelin

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

Jos valikosta valitaan palautteen saaja sekä palautteen tila näkyy luettelona viimeksi saajalle saapuneet palautteet. Palautteista näkyy luettelossa päiväys koska palaute saapunut, palautteen otsikko tai lyhyt osa palautetekstin alusta sekä tieto toivooko palautteen lähettäjä yhteydenottoa. Palautetekstiä klikkaamalla palaute aukeaa käsittelynäkymään.

Kun palautteelle on asetettu saaja muodostaa ASPA automaattisesti 'Palautteen yksilöinti' - tunnuksen: Yksilöintitunnus muodostuu siten että alkuun 'Palautteen saajan' lyhenne ( 1 merkki ) ja sen perään juokseva järjestysnumero ( 4 merkkiä, näin varmistetaan mahdollinen ylivuoto vain kolmen merkin mittaiseen sarjaan verrattuna ) sekä vuosilyhenne ( 2 merkkiä )

Palautteen saajaan liitetään kirjaintunnus joka voi olla mikä tahansa kirjain kunhan tunnus on yksilöllinen eli ei käytössä jollakin toisella palautteen saajalla. Kirjaintunnuksia hallinnoidaan erillisellä hallintanäkymällä. ASPA pitää automaattisesti huolen siitä että samaa kirjaintunnusta ei voi liittää kahteen eri "Palautteen saaja" -taho.

#### **Esimerkki:**

T000108 (palaute nro 1 vuonna 2008)

K012308 (palaute nro 123 vuonna 2008)

Jos jostakin syystä palautteen saaja vaihtuu, vaihtuu myös yksilöintitunnus kokonaisuudessaan. ASPA numeroi palautteet juoksevasti joka vuodelle alkaen numerosta 0001.

## **Palautteen käsittelynäkymä**

---

### **Yhteystiedot**

### **Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

Jos palautteen käsittelijä avaa palautteen joka on jollakin toisella käsittelijällä avoinna, näyttää ASPA viestin tilanteesta ja palaute avautuu 'vain luku' -muodossa.

Palautteen avaajalla on mahdollisuus palautteen luettuaan valita sille oikea kohde ( jokin toinen saaja ) ja merkitä palaute sitten lukemattomaksi.

#### Palautteen käsittelynäkyessä voi:

- asettaa palautteen tilan, asettaa päiväys koska palaute on otettu käsittelyyn
- toimittaa palaute palauteryhmälle käsittelyyn sekä asettaa päiväys koska palaute toimitettu palauteryhmälle
- asettaa päiväys koska palaute saapunut takaisin palauteryhmän käsittelystä
- lähettää palaute 'lausunnonantajalle' sekä päiväys koska palaute toimitettu lausunnonantajalle
- asettaa päiväys koska palaute saapunut lausunnonantajalta
- toimittaa palautteen johtoryhmälle sekä asettaa päiväyksen koska palaute toimitettu johtoryhmälle sekä koska palaute palannut johtoryhmän käsittelystä
- toimittaa palaute vastuutaholle ja asettaa päiväys koska palaute toimitettu vastuutaholle, lisäksi asettaa päiväyksen koska vastuutaho toteuttanut ehdotuksen sekä kirjata mitä on tehty palautteen johdosta
- toimittaa palautetta palautteen alkuperäiselle lähettäjälle sekä lisätä päiväys koska palautetta toimitettu

Palautteen käsittelyssä tulee olla valittuna palautteen saaja ennen kuin palautteen voi tallentaa, paitsi jos palautteen käsittelijä merkitsee palautteen lukemattomaksi.

---

#### Yhteystiedot

#### Puhelin

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

Jokaiseen palautteen käsittelytapahtumaan on mahdollista lisätä kommentteja tai tapahtumaan liittyvää asiaa. Kaikkiin palautteen käsittelyn vaiheisiin Tallenna -painikkeen klikkaamisen jälkeen tallentuu kunkin vaiheen tallentaja sekä tapahtuman päiväys.

### *Palautteen käsittelyhistorian vaiheet*

- Palautteen käsittely
- Palaute palautteen antajalle -> Palautteen antajalle lähetetty viesti (tässä kohdassa myös asiakkaan s-postiosoite valmiina ja painikkeen nimeksi 'Lähetä'. (painikkeen klikkaamisen jälkeen vielä tarkistusviesti 'Olet lähettämässä viestiä palautteen antajalle. Haluatko jatkaa?')
- Palaute otettu käsittelyyn
- Toimitettu lausunnonantajalle -> Toimitettu jatkokäsittelyyn
- Päätä palautteen käsittely

### *Palautteen haku*

ASPA:n hallintaliittymä sisältää hakumoottorin jonka avulla palautteita on helppo etsiä.

Alustavat hakukriteerit:

- Alku- ja loppuajankohta
- Sanahaku
- Saaja

---

#### **Yhteystiedot**

#### **Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala



- Aihe
- Saapuneet
- Käsittelyssä
- Jatkokäsittelyssä
- Asiakkaalle vastattu s-postitse

### **Lausunnonantajat**

Lausunnonantajia voi liittää ASPA:n hallintaliittymän kautta Aihe -valikkoon lisättyihin aihealueisiin. Lisäksi jos palaute toimitetaan lausunnonantajalle jota ei entuudestaan ole lisätty ASPA:n palautevastaavalla on mahdollisuus tallentaa henkilö 'asiantuntijaksi' eli lausunnonantajaksi ja samalla liittää henkilö johonkin aihealueeseen, näin asiantuntijakokoelma rakentuu kätevästi.

### **Tulosteet**

ASPA:n hallintaliittymässä palaute ja koko palautteen käsittelyketju on mahdollista tulostaa joko printattavassa muodossa tai tiedot voi viedä Excel -tiedostoon jonka palautteen käsittelijä tallentaa haluamaansa paikkaan.

### **Tilastointi/raportit**

Alustavat raportit ja tilastointinäkymät:

---

#### **Yhteystiedot**

#### **Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala

- Kaikki palautteet
- Palautteet saajittain (yksiköittäin)
- Palautteet aiheittain (yksiköiden)

Yllä olevista jollakin aikavälillä esim:

- saapuneet
- käsittelyssä
- jatkokäsittelyssä
- loppuunkäsitellyt
- asiakkaalle vastattu s-postitse

---

**Yhteystiedot**

**Puhelin**

OpenSpace Oy

(09) 2262 442

Pusulantie 660

03810 Ikkala