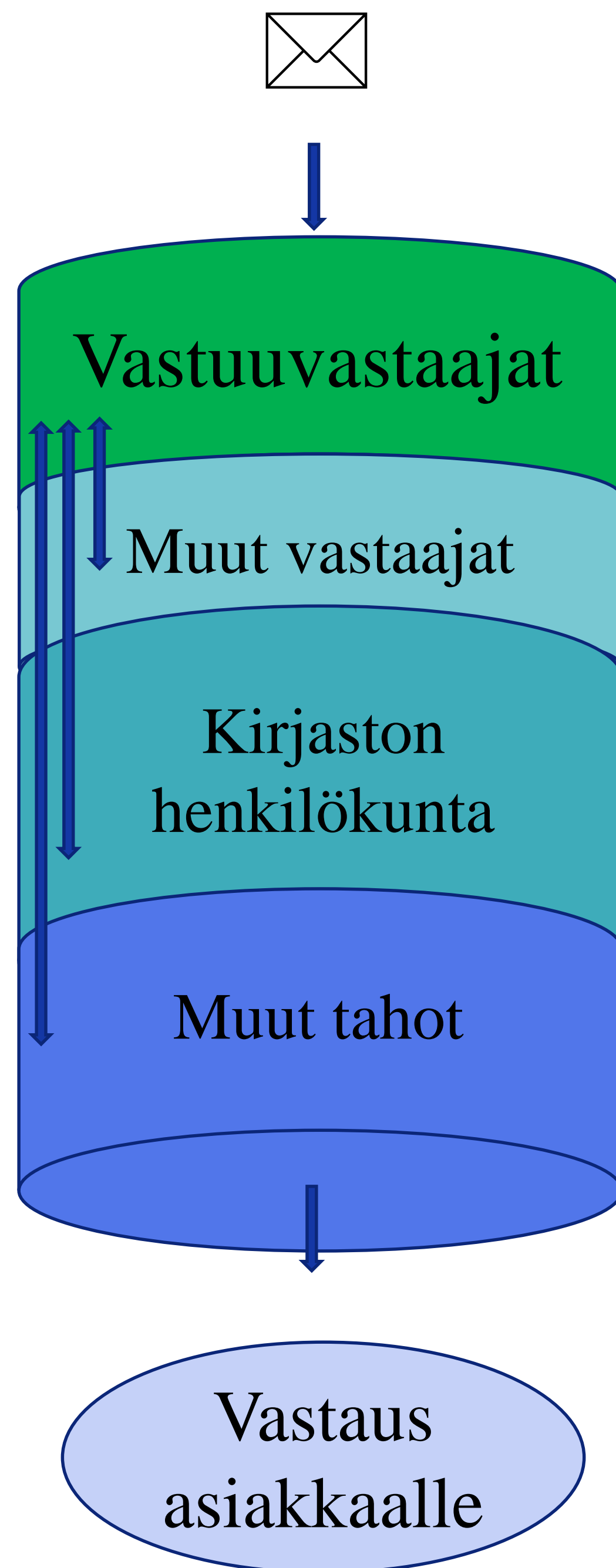


Tikettijärjestelmä tietopalvelun apuna

Elise Johansson, johtava informaatikko, Turun yliopiston kirjasto

Leeni Lehtiö, informaatikko, Turun yliopiston kirjasto

T
I
K
E
T
T
I
J
Ä
R
J
E
S
T
E
L
M
Ä



Workflow

Asiakas lähettää viestin, joka saapuu tiketointijärjestelmään ja sähköposteihin.

Vastuuvastaajat päättävät, vastaavatko itse, pyytävätkö jotakuta vastaamaan tai välittävätkö he viestin muulle taholle.

Tikettien vastaanottajat voivat kommentoimalla ottaa vastuun tiketistä. Näin estetään, ettei useampi vastaa samaan viestiin yhtäaikaisesti.

Vastaus asiakkaalle saapuu myös kaikille muille tikettien vastaanottajille.

Vaikutus asiakaspalveluun

- Asiakas saa vain yhden vastauksen, vaikka vastaajia olisikin useampi.
- Asiakkaan viestit eivät katoa sähköpostivirtaan, vaan ne löytyvät aina tikettijärjestelmästä.
- Vastaajien työ tehostuu, kun kaikkien ei tarvitse vahtia sähköpostiviestejä
- Vastaukset tulevat myös muille luettavaksi, jolloin opimme toisiltamme.
- Vastaanottajien joukosta löytyy yleensä aina joku, joka osaa vastata.
- Viestit arkistoituvat ja avautuvat uudelleen, jos asiakas palaa asiaan.

RT Tiketointijärjestelmä

- RT 4.2.10
- Best Practical Solutions, LLC
- Ohjelma verkossa, viestit myös sähköpostiin.