



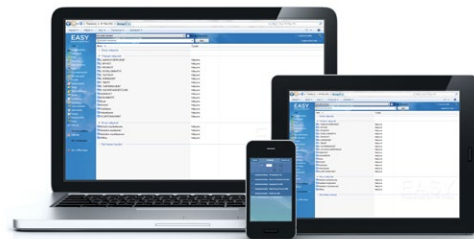
# Tikettijärjestelmä

**EASY Tikettijärjestelmä eli palvelupyyntöjenhallinta** yhdistää ja arkistoi sähköpostilla, puhelimella tai nettilomakkeella tulleet palvelupyynnot selkeäksi kokonaisuudeksi.

EASY Tikettijärjestelmä valvoo palautetta ja muuttaa saapuneet palvelupyynnot automaattisesti tiketeiksi ja luokittelee ne tarpeen mukaan. Samalla järjestelmä hoitaa sähköpostien yhdistämisen olemassa oleviin tiketteihin. Näin sähköpostiketjut pysyvät eheinä ja kaikki asiaan liittyvä informaatio pysyy kasassa. Järjestelmä perustuu M-Files -teknologiaan ja se tarjotaan pilvipalveluna Storage IT:n kotimaisesta konesalista.

## Nopeuta asiakaspalvelua

- Järjestelmään kytketään vähintään yksi asiakkaan sähköpostiosoite.
- Saapunut sähköposti luo "odottaa" -tilassa olevan avoimen tiketin automaattisesti.
- Avoimelle tiketille valitaan käsittelijä(t) ja tiketti aikataulutetaan.
- Työntekijä saa tarvittaessa uudesta tiketistä tiedon sähköpostiinsa.
- Asiakkaan vastatessa tiketin tila muuttuu ja käsittelijä saa siitä tiedon.
- Tikettiin voidaan kytkeä dokumentteja ja muuta tietoa.
- Työnkulku mukaillee normaalia toimintoa odottaa-tilasta valmiiseen. Välissä voidaan tehdä lisäselvityksiä tai odottaa asiakkaan vastausta.
- Tikettijärjestelmää voidaan jatkossa laajentaa muillakin toiminnoilla.



Haluatko saada  
heti lisätietoja EASY:stä?

**030 6284 650**

Soita myyntipalveluumme  
ja kysy lisätietoja.

**STORAGE IT**

**M-Files®**



**TOIMI**