



SUOMI – FINLAND
(FI)

PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS
PATENT- OCH REGISTERSTYRELSEN

[A] TIIVISTELMÄ - SAMMANDRAG

(11) (21) Patentihakemus - Patentansökan 20002067

(51) Kv.lk.7 - Int.kl.7

G06F 17/60

(22) Hakemispäivä - Ansökningsdag 20.09.2000

(24) Alkupäivä - Löpdag 20.09.2000

(41) Tullut julkiseksi - Blivit offentlig 21.03.2002

(71) Hakija - Sökande

1 •Feelback Oy, Lahtelantie 16, 77570 Jäppilä, SUOMI - FINLAND, (FI)

(72) Keksijä - Uppfinnare

1 •Heinänen, Antti, Sellukatu 3 C 60, 90520 Oulu, SUOMI - FINLAND, (FI)

2 •Heinänen, Pentti, Lahtelantie 16, 77570 Jäppilä, SUOMI - FINLAND, (FI)

(74) Asiamies - Ombud: Kespät Oy
PL 601, 40101 Jyväskylä

(54) Keksinnön nimitys - Uppfinningens benämning

Järjestelmä palautteen keräämiseksi erityisesti asiakaspalvelussa sekä vastaava menetelmä
Arrangemang för insamling av respons särskilt vid kundbetjäning och motsvarande förfarande

(57) Tiivistelmä - Sammandrag

Keksintö koskee järjestelmää palautteen keräämiseksi erityisesti asiakaspalvelussa. Järjestelmään kuuluu asiakkaan käytettäväksi tarkoitettu palautealaite (10) sekä palautealaitteella (10) kerätyn palautetiedon käsittelylaitteet (11) asiakaspalvelun sisältäessä ainakin yhden asiakkaan sekä asiakaspalvelijan. Palautealaite (10) on järjestetty asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan välittömään läheisyyteen. Lisäksi palautealaite (10) on yhdistetty käsittelylaitteisiin (11) tiedonsiirtolaitteilla (13), joiden toiminta on järjestetty oleellisesti jatkuvaksi.

Uppfinningen avser ett system för insamling av feedback, särskilt vid kundbetjäning. Systemet innefattar en feedbackanordning (10) avsedd att användas av kunden samt behandlingsanordningar (11) för de feedbackdata som insamlats medelst feedbackanordningen (10) när kundbetjäningen omfattar minst en kund samt en kundbetjänare. Feedbackanordningen (10) är under kundbetjäningstillfället anordnad i kundens omedelbara närhet. Dessutom är feedbackanordningen (10) ansluten till behandlingsanordningar (11) medelst dataöverföringsanordningar (13), vars funktion har anordnats att vara väsentligt kontinuerlig.

