

KARELIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Tietotekniikan koulutusohjelma

Juho Varis  
LIVE CHAT -PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO JA TESTAUS BLANCCO OY  
LTD:SSÄ

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2016



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu 2016**  
**Tietotekniikan koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
(013) 260 600

Tekijä  
Juho Varis

Nimeke  
Live chat -palvelun käyttöönotto ja testaus Blancco Oy Ltd:ssä

Toimeksiantaja  
Blancco Oy Ltd.

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, hyödyttäisikö live chat -palvelun käyttöönotto Blancco Oy Ltd:n teknisen tuen päivittäistä työskentelyä asiakasrajapinnassa. Teoriaosassa perehdytään, kuinka yritysten viestintäteknologia on muuttunut ajan myötä. Teoriaosassa käydään myös läpi, mitä live chat tarkoittaa käsitteenä, sekä mitkä ovat live chatin hyvät ja huonot ominaisuudet. Opinnäytetyössä käsitellään myös, miten työntekijän tulisi käyttäytyä asiakaspalvelutilanteessa chatin aikana.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osassa kerättiin kyselyn ja avoimien keskustelujen aikana mielipiteitä live chat -ohjelmiston käytöstä. Lopuksi avattiin demonstraatio live chat -palvelusta asiakkaiden käyttöön todellisen hyödyllisyyden ja käyttöasteen selvittämiseksi.

Johtopäätöksissä kerätään yhteen opinnäytetyön havainnot ja tulokset. Työ keskittyy erityisesti selvittämään sen, tulisiko Blanccon ottaa live chat -ominaisuus yhtiön käyttöön päivittäisessä asiakaspalvelussa. Työn johtopäätöksenä todettiin, että live chat -ominaisuuden käyttöönotto ei ollut yritykselle tarpeellista muun muassa vähäisen teknisen tuen työntekijämäärän takia.

Kieli  
suomi

Sivuja 49  
Liitteet 1  
Liitesivumäärä 1

Asiasanat  
live chat, asiakaspalvelu, tietotekniikka



**THESIS**  
**MAY 2016**  
**Degree Programme in Information**  
**Technology**  
Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
(013) 260 600

Author (s)  
Juho Varis

Title  
Deployment and Testing of Live Chat Service at Blancco Oy Ltd.

Commissioned by  
Blancco Oy Ltd.

Abstract

The goal for this thesis was to find out, if the deployment of a live chat service could be a benefit for the daily work of Blancco Oy Ltd's technical support. The theory part of this thesis focuses on how has the companies' information technology has changed over time. The theoretical part also explains live chat as a concept, and what are good and bad features of using live chat. The thesis also deals with how employees should behave in a customer service situation during chat.

In the functional part of the thesis, open conversations and a questionnaire were used to collect opinions about using the live chat feature. Finally, a live chat demonstration was opened to customers to find out the real benefits and utilization rate of the feature.

The results and findings of this thesis are analyzed in the thesis conclusions. This thesis focused on finding out, if Blancco should take the live chat feature in the daily use of the company's customer service. As a conclusion, it was found out that the introduction of the live chat feature was not necessary for the company due to the low amount of technical support employees.

Language  
Finnish

Pages 49

Pages of Appendices 1

Keywords  
live chat, customer service, information technology

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Viestintäteknologia ja Live Chat .....	6
2.1	Yrityksen viestintäteknologia.....	6
2.2	Live chat .....	7
2.3	Live chat -palvelun hyödyt ja haitat.....	8
3	Asiakaspalvelu live chat -keskustelun aikana .....	10
4	Toimeksianto ja nykytilanne .....	12
4.1	Ominaisuuden näkyvyys.....	15
4.2	Työpaikan käyttäjät.....	18
4.3	Työtunnit.....	18
5	Toteutus ja demonstraatioryhmän perehdytys .....	19
6	Tulokset .....	23
6.1	Asiakaskokemukset .....	23
6.2	Palvelupyyntö vai chat .....	28
6.3	Kayako live chatin hyvät ja huonot puolet.....	30
6.4	Huonot ja puuttuvat ominaisuudet .....	35
6.5	Raportointi .....	38
6.6	Kysely .....	39
7	Loppupäätelmät .....	44
	Lähteet.....	47

Liite 1: Kyselylomake

## 1 Johdanto

Yrityksen verkkosivuilla vieraillessa on joskus vaikeaa löytää etsimäänsä. Erityisesti yksittäistä tiettyyn tarkoitukseen olevaa tuotetta voi olla hyvin vaikeaa löytää tuotesivustoilta ilman apua. Kuinka asiakasta voidaan auttaa niin myynnin kuin tuotteen teknisen tuen kanssa reaaliajassa? Reaaliaikainen keskustelu ja neuvonta asiakkaan kanssa on nykyteknologialla mahdollista virtuaalisesti aivan kuin asiakas olisi asioimassa paikan päällä.

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa Blancco Oy Ltd:llä suoritetun harjoittelun yhteydessä, kun organisaatio halusi etsiä mahdollisia parannusehdotuksia organisaation nykyiseen toimintaan ja käytäntöihin. Toimeksiannon tarkoituksena on esitellä live chat mahdollisuutena organisaation työkaluksi teknisen tuen asiakasraportointiin, kuinka se saataisiin toteutettua ja minkä kokonaisuuden yhteyteen.

Live chat -palvelua oli testattu aikaisemmin yrityksessä nopeasti vain sisäisessä viestinnässä, mutta tämän opinnäytetyön aikana palvelu aukaistiin myös demonstraationa hetkellisesti asiakkaille. Demonstraation aikana tarkasteltiin, mitä hyötyjä live chat ominaisuus tuo mukanaan yritykselle ja auttaako se työskentelyssä teknisen tuen työkaluna. Live chat -demonstraatio tapahtui Blancco Oy LTD:n teknisessä tuessa käytettävän palvelupyyntöjärjestelmän Kayako Helpdeskin yhteydessä.

Työssä esitellään aluksi yritys ja mitä live chat käsitteenä tarkoittaa. Työssä käydään läpi chatin keskeisimpiä hyötyjä ja haittoja sekä sitä, millaista on hyvä asiakaspalvelu asiakkaan kanssa käydyn keskustelun aikana. Blancco Oy Ltd:n teknisen tuen työntekijöiltä tehdyn kyselyn, live chat demonstraation pohjalta tehtyjen havaintojen, ja työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta pyrin vastaamaan hyödyttäisikö Kayakon Live Chat ominaisuus Blanccon teknisen tuen työskentelyä ja tulisiko se ottaa yrityksen käyttöön.

## 2 Viestintäteknologia ja Live Chat

### 2.1 Yrityksen viestintäteknologia

Verkkoviestintä on jatkuvan muutoksen alla, eikä sille näy loppua. Tekniikan uudistuessa erilaisten viestintätapojen määrä on suorastaan räjähtänyt. Tämä vaatii viestinnän ammattilaisilta sopeutumista omaan työkenttään, sillä useat muutoksista vaikuttavat viestintään toiminnallisesti. Hyvään palveluun vaaditaan ylläpitoa 24 tuntia vuorokaudessa, ja kielellisten vaatimusten lisänä myös ulkoasuun tulee panostaa entistä enemmän. Uusien tekniikoiden myötä viestinnän painopiste on siirtynyt toiminnan tehostamiseen ja nopeuttamiseen. Pyrkimyksenä on integroida viestintä automaattiseksi osaksi prosesseja. Verkkoviestinnästä on tullut osa koko organisaation toimintaa. Se sisältää useita rajapintoja, olipa kyseessä sitten suuri monikansallinen yritys tai pienempi paikallinen yhtiö. Yrityskohtaista tietoa etsitään nykyisin yhä useammin internetistä, johon ajankohtaisen tiedon odotetaan ilmestyvän. Internetin miljardien sivujen palveluista erottuakseen, on viestintään ja palvelujen löydettävyyteen kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. (Pohjanoksa, Kuokkanen, Raaska 2007, 7-11.)

Yritystoiminnan näkökulmasta katsottuna uusiin tekniikoihin suhtaudutaan varauksella, sillä järjestelmien päivitykseen on jo ennalta luotu suunnitelma niin budjetin kuin myös elinkaaren puolesta. Kyseisissä suunnitelmissa ei ole otettu huomioon Internetin valtavirran mukana tulevia uusia tekniikoita, mikä aiheuttaa uuden tekniikan käyttöönottamisen pitkittämistä. Suunnitelmat on tehty pitkää aikaväliä tarkastellen investoinnin helpottamisen takia. Viestintäteknikan päivittyminen yrityksessä voi pitkittyä aina siihen asti, kunnes uutta tekniikkaa käyttämään tottunut teini tulee mukaan työelämäänsä tuoden tullessaan taidon kyseisestä tekniikasta yrityksen käyttöön. Tästä johtuen yritysten viestintäteknikat ovat vuosia viestinnän valtavirtaa jäljessä. (Saarelainen 2011, 26.)

Nykyään yrityksen työntekijälle työskenteleminen on mahdollista paikasta riippumatta. Aikavyöhykkeellä tai kellonajalla ei ole väliä, sillä työntekijä on tavoitettavissa niin puhelimella, sähköpostilla tai chattiviestillä. Joskus työpäivän jälkeen

mieleen voi tulla työasia, jota ei voi hoitaa puhelimitse kellonajan tai aikavyöhykkeen takia. Tällöin käytössä on sähköposti ja uudempana teknologiana käyttöön tulleet pikaviestit. (Sulopuisto 2013.) Maailman digitalisoituessa uudet laitteet tulevat välttämättömiksi, eivätkä useat ihmiset halua lähteä mihinkään ilman älypuhelintaan. Mitä ahkerammin organisaatio kokeilee uusia ratkaisuja ja miten nopeasti niiden aiheuttamiin muutoksiin reagoidaan, vaikuttaa yrityksen viestinnän muutokseen. Yritysten viestintäteknologian uusiutumisesta näkyvimpinä etuina ovat rahalliset säästöt ja keskenäisen viestinnän helppous. Etäpuhelut onnistuvat helposti ilman lisäkuluja Internetin välityksellä, eikä sähköpostin käyttö vie aikaa tai rahaa. (Hakola 2016.)

Mitä yhtiön viestintäteknologiaa päivittäessä sitten tulisi miettiä? Yhtiön kaikkia päivittäisiä ongelmia miettiessä oikean viestintäteknologian miettiminen ei välttämättä ole ensimmäisenä mielessä. Yhtiö, jonka viestintäkanavat asiakkaille, työntekijöille, yhteistyökumppaneille ja mahdollisille asiakkaille eivät ole kunnossa ei nykypäivänä tule selviämään yritysten välisessä kilpailussa. Yrityksen eri osastot tarvitsevat omanlaisensa ohjelmistot tarpeensa mukaan, ja käytettävän teknologian tulee olla helppoa käyttää. Ohjelmiston käytettävyyden lisäksi sen tulee sulautua yhteen yrityksen muiden ohjelmien kanssa tehostaen päivittäistä työskentelyä. Tärkeintä toimivassa viestinnässä on kuitenkin saada työ helpommin tehtyä. Yhtiön viestinnän tietoturvan kannalta myös ohjelman käyttäminen asiattomasti tulee olla mahdotonta. Nykypäivänä toimiva teknologia mahdollistaa suuren asiakaskunnan ylläpidon, mikä ennen olisi ollut mahdotonta. (Sharan 2014.)

## **2.2 Live chat**

1800-luvulla kehitetyn reaaliaikaisen puheen sähköisen siirtämisen jälkeen on viestinnän tekniikkaan tullut suuria muutoksia. Uusista tekniikoista tietokoneavusteinen, kirjoitettu reaaliaikaisviestintä alkoi yleistyä vasta 1990-luvulla. (Saarelainen 2011, 13-14.) Chatti ja verkkojuttelu on ”Kahden tai useamman käyttäjän välinen viestien vaihto tietoverkon keskustelupalstalla” (YSA-Yleinen suomalainen asiasanasto 2015).

Live chat –ohjelmisto mahdollistaa yrityksen verkkosivulla vierailevan asiakkaan kanssa kommunikoinnin reaaliaikaisesti viesti-ohjelmiston avulla. Olinpaikasta

riippumaton palvelu mahdollistaa asiakkaalle kommunikoinnin nopeasti suoraan palveluntarjoajaan reaaliajassa käyttäen ohjelmaa tietokoneella, älypuhelimella tai tablet-tietokoneella. Ohjelmaa voidaan käyttää teknisen tuen lisäksi myös myynnin puolella, ohjaten asiakasta tuotteisiin ja tarjoamalla niistä lisätietoa. Pelkän keskusteluominaisuuden lisäksi live chat –ohjelmistoista löytyy usein raportointiin ja asiakkaiden ryhmittelyyn liittyviä työkaluja, joita yritys voi käyttää hyödykseen tutkiessaan mahdollisia uusia asiakkaita ja käydessään läpi entisiä keskusteluja tai palautteita. Reaaliaikainen sivustolla vierailevien asiakkaiden tarkkailu ja nopea asiakaspalvelu ovat vain muutamia esimerkkejä mitä ohjelmistolla voi tehdä. Chattipalvelua voi hallita paikallisesti yrityksen omilla resursseilla, tai ulkoistaa kokonaan toiselle yritykselle. Parhaat live chat –ohjelmistot antavat nopeimman keinon ottaa yhteyttä yrityksen kotisivuilla vieraileviin asiakkaisiin, antaen kuvan asiantuntevasta palvelusta, samalla mainostaen yrityksen brändiä. (Top Ten Reviews 2016.)

### **2.3 Live chat -palvelun hyödyt ja haitat**

Valtiovarainministeriön teettämän kyselyn mukaan jo 29 prosenttia suomalaisista on käyttänyt sähköisiä etäpalveluja ja joka neljäs on asiakastuen tai verkkokaupan yhteydessä käyttänyt chattia. Julkisen hallinnon palveluiden saatavuus etänä koetaan myönteisenä ja etäpalveluja käyttäneistä pääosa on pitänyt kokemusta positiivisena. Keskeisimpinä etuina etäpalveluissa on vastaajien mielestä oman ajan säästäminen ja palvelun saatavuus sijainnista huolimatta. (Valtiovarainministeriö 2015.) Hyödyt ja haitat live chatin käytössä vaihtelevat näkökulmasta riippuen. Asiakkaan näkökulmasta live chat on nopea tapa saada yhteys verkkosivuston hallintaan ajasta ja paikasta riippumatta. Keskustelun kautta on helppo saada useampaan kysymykseen vastaus reaaliajassa, eikä jonotus kestä yhtä pitkään kuin puhelinvaihteen käytön yhteydessä. Tämä säästää asiakkaalta osaltaan myös rahaa, sillä palvelun saatavuus on asiakkaan omassa sijainnissa, eikä erillistä käyttömaksua verkkoyhteyden lisäksi muodostu. (Top Ten Reviews 2016.)

Myös eDigitalResearchin 2015 tekemässä tutkimuksessa live chat nähdään mielittävänä tapana asioida yritysten sivustoilla (Taulukko 1) tutkimukseen otti osaa



2000 ihmistä, joista 31 % oli käyttänyt live chat palvelua kuluneen vuoden aikana. Näistä kuluttajista jopa 73 % olivat palvelun käyttökokemuksesta mielissään tai todella mielissään. Live chatin suosio yllätti tuloksissa jopa toiseksi tulleen sähköpostiviestien käytön miellekkyydessä. Asiakkaiden mielestä live chatin hyötyinä oli erityisesti vastauksen saaminen muutaman minuutin sisällä kysymyksestä ja asiantunteva palvelu. Keskustelun mainittiin myös olevan yksilöllinen, mutta ilman vastaavanlaista painetta kuin puhelinkeskustelun aikana. Tutkimuksessa ilmeni, että live chat -palvelun aikana oli ollut helppo nähdä, milloin työntekijä oli paikalla ja kuinka kauan palvelua tarvitsee odottaa. Palvelun aikana pystyi myös tekemään muita asioita vastausta odotellessa ja keskustelun pystyi lopettamaan kesken, jos tilanne sen vaati. (eDigitalResearch 2015.)

Taulukko 1. eDigitalResearch tutkimustulos live chatin asiakastyytyväisyydestä 2015 (eDigitalResearch 2015).

Rank	Channel	Use	Satisfaction
1	Live Chat	31%	73%
2 =	Email	85%	62%
2 =	Online Form	46%	62%
4	App	5%	54%
5	Social Media	11%	53%
6	Post	28%	50%
7	Phone	82%	45%
8	SMS	9%	36%
9	Face to Face	42%	-
10	Other	1%	-

Live chat –palvelua ylläpitävän yrityksen näkökulmasta palvelun käyttämisen hyödyt ovat laajemmat. Nykyiset chat-ohjelmistot toimivat hyvin useimpien käyttöohjelmien yhteydessä, eikä koulutusta käyttämiseen tarvitse paljoa. Usean ohjelman ominaisuutena ovat ennaltatehdyt vastaukset, joita käyttämällä voidaan yleisimpiin kysymyksiin vastata nopeasti ilman viivettä, joka sähköpostiviestillä keskusteltaessa on normaalia. Asiakkaan esittäessä vaikean kysymyksen voivat

yrityksen työntekijät keskustella keskenään ongelman ratkaisusta asiakkaan huomaamatta. Työntekijöiden on myös helppo keskustella useamman asiakkaan kanssa samaan aikaan vastausten odottelun aikana. Tämä nousee korkeaan arvoon asiakastyytyväisyyttä ajatellen, sillä palvelu on nopeaa. Asiakkaiden kanssa asioidessa kielen kanssa tulee usein aksenteista johtuvia erehdyksiä ja mielialasta johtuvaa huonoa palvelua, jotka eivät ole mahdollisia keskusteluohjelmaa käytettäessä. Myös linkkien ja liitetiedostojen lähettäminen on asiakkaalle helppoa, jos palvelun käyttöliittymä on muokattu tarpeeksi yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Live chat-ohjelmistojen positiivisena puolena ovat myös ohjelmiston kautta saatavat raportit asiakkaiden tiedoista ja asiakaspalvelun palautteesta. Chat-ohjelmaa voidaan käyttää haluttaessa aktiivisesti myynnin työkaluna, kysymällä asiakkaalta onko avulle tarvetta jo heti yrityksen verkkosivulle saapuessa. (ChatToolTester 2016.)

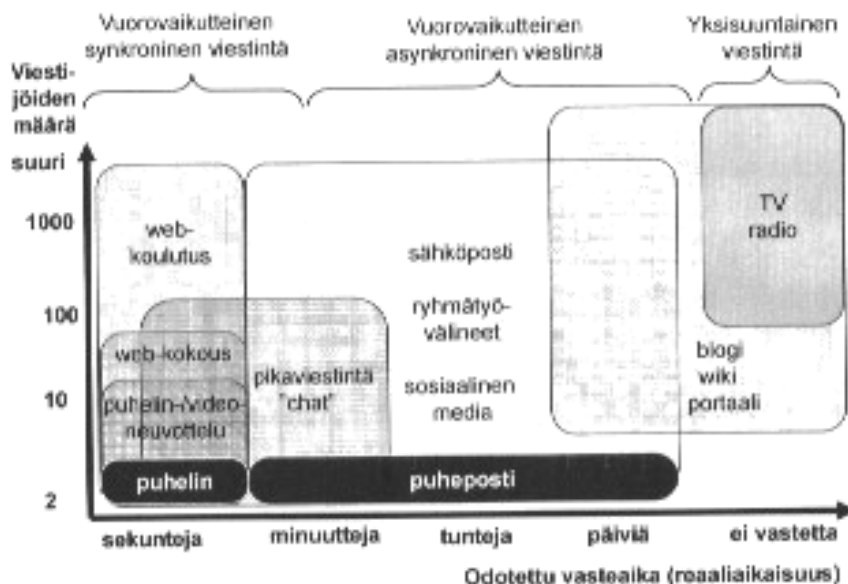
Huonoina puolina ominaisuudessa nousevat esiin asiat jotka voidaan nähdä myös muissa ratkaisuissa. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä pidä live chatin käytämisestä tietoteknisten taitojen tai yleisen mielipiteen takia. Tietoteknisten taitojen yhteydessä myös ohjelman käyttämisen kanssa voi esiin nousta ongelmia, vaikkei ongelma olisikaan itse yhteydessä. Yrityksen puolelta ongelmana nousevat esiin turhat häiriöviestit. Tahallisten häiriöviestien takia työaika menee hukkaan. Live chat –palvelua ylläpitäessä tulee myös olla valmiina siihen, että vastaus tulee aina saada nopeasti asiakkaalle. Asiakkaan joutuessa odottelemaan liian pitkään, voi asiakas lähteä sivulta turhautuneena, asiakastyytyväisyyden kärsiessä. (ChatToolTester 2016.)

### **3 Asiakaspalvelu live chat -keskustelun aikana**

Asiakaspalvelun tulee antaa asiakkaan kysymyksiin mahdollisimman tarkka vastaus ja pyrkiä siihen, ettei asiakkaan tarvitse ottaa enää uudelleen yhteyttä saman ongelman tiimoilta. Chatin etu puhelimen kautta asioimiseen ja sähköpostiviesteihin on tähän liittyen suuri, sillä asiakas voi keskustelun kuluessa kysyä lukuisia kysymyksiä liittyen ongelmaan, jolleivät ensimmäiset vastaukset ole hänen

mielestään riittäviä. Keskustelun aikana vastaus tulee antaa maksimissaan muutamana minuutina kuluessa (Kuva 1), mutta optimaalinen vastausaika on noin 15-30 sekuntia.

Yksinkertaisten kysymysten, tervehdysviestien ja poistumisen varalle kannattaa nopeuttamisen takia luoda jo ennalta valmiita vastauksia, jotka helposti yhden napin painalluksella saadaan asiakkaan näkyville. Vaikka asiakkaan kysymyseen ei olisikaan vielä antaa täydellistä vastausta, keskustelua tulee asiakkaan kanssa pitää yllä mainitsemalla ongelman ratkaisun vievän vielä hetken. Keskustelun ylläpitäminen on myös erittäin tärkeää silloin kun asiakkaan vastauksessa tuntuu kestävän pitkään. Tämä antaa kuvan asiantuntevasta ja henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta. Asiantunteva palvelu on keskustelun aikana myös kiinni viestien selkeydestä ja muodollisesta kieliasusta. Keskustelun aikana työntekijän tulee muistaa olevansa yrityksen brändin edustajana, eikä asiakkaan puolesta tule lähteä ennakkoon olettamaan mitään. Tärkeäksi nousevat asiakkaan kuunteleminen ja ohjaaminen lisäkysymyksin. Tarkka palvelu jokaisen asiakkaan kohdalla edistää osaltaan yrityksen asiakaspalvelun mainetta. Myös negatiiviset kokemukset leviävät helposti. (Valtonen 2016.)



Kuva 1. Odotettu vasteaika eri viestintäteknikoilla (Pohjanoksa, Kuokkanen, Raaska 2007).

Asiakkaan kysymykseen vastausta etsiessä on hyvä mainita arvioitu vastausaika, sillä vastauksen viipyessä liian pitkään voi asiakas halutessaan poistua yrityksen sivuilta kokonaan. Vastausta laatiessa on hyvä pitää mielessä se, että yrityksen työntekijälle hyvinkin yksinkertaiselta vaikuttava asia voi olla todella vaikea asiakkaalle. Vastaukset ja kysymykset tulee siis pitää lyhyenä ja aiheeseen liittyvinä, jotta vältetään väärinkäsityksiltä. Asiakkaan eksyessä aihealueesta liian kauas, tulisi työntekijän kysyä onko ongelma jo ratkaistu ja tarvitseeko asiakas apua vielä jonkin toisen ongelman kanssa. Valmiiksi tehtyjä vastauksia käytettäessä tulee muistaa puhua myös suoraan asiakkalle, ettei asiakas saa käsitystä keskustelewansa robotin kanssa. Chatin lopuksi on hyvä kysyä asiakkaalta, onko ongelma nyt ratkaistu, ja onko asiakas tyytyväinen palveluun. Tätä varten useassa live chat –alustassa on valmis ominaisuus palautteen antamiseen palvelutähtien ja vapaan palautteen avulla. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun ja käyttäytyy aggressiivisesti, on työntekijän käyttäydyttävä rauhallisesti ja pysyä kohteliaana. Jos ongelma ei ratkea keskustelun aikana, voi asiakasta pyytää lähettämään aiheesta sähköpostin, tai ilmoittaa että häneen otetaan yhteyttä, kun ongelma on ratkaistu. (Telus International 2015.)

#### **4 Toimeksianto ja nykytilanne**

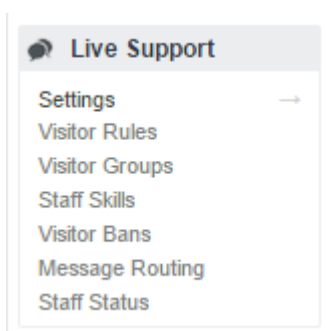
Opinnäytetyön toimeksiantaja Blancco Oy Ltd on vuonna 1997 perustettu tiedonhävityksen globaali markkinajohtaja. Yhtiö tarjoaa yrityksille ohjelmiston, jolla on mahdollista testata, diagnosoida ja tyhjentää mm. tietokoneita, palvelimia, kovat levyjä ja puhelimia. Ohjelmiston käytön jälkeen, tyhjennettyjen laitteiden dataa ei voida enää palauttaa luettavaan muotoon ylikirjoituksen takia. Yhtiön tekninen tuki toimii viidellä mantereella, ottaen vastaan palvelupyyntöjä ympäri maailmaa. Opinnäytetyön aikana yhtiön pääkonttori sijaitsi Joensuussa, jossa teknisen tuen tiimissä työskenteli kolme vakituista työntekijää. Toimeksiannon jälkeen Blancco Oy Ltd:n nimi vaihtui Blancco Technology Groupiksi, tullessaan Regenersis PLC -nimisen yhtiön omistukseen, toimien sen tytäryhtiönä. (Blancco 2016.)

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli tutkia, kuinka live chat -ominaisuutta voitaisiin käyttää teknisen tuen ympäristössä. Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan kysymykseen, olisiko hyödyllistä ottaa live chat -ominaisuus opinnäytetyön toimeksiantajan Blancco Oy Ltd:n käyttöön. Kun asiakkaiden pienempiin kysymyksiin ja päivittäisiin jo tiedossa oleviin ongelmiin vastataan käyttäen Kayako Fusion tikettijärjestelmää, se vie paljon aikaa. Jos asiakkaan ongelma koskee yrityksen yksinkertaisinta tuotetta, on teknisen tuen työntekijällä todennäköisesti helppo havaita, miten ongelmaa lähdetään ratkaisemaan. Tämä voi kuitenkin vaatia yli neljä sähköpostivastausta asiakkaalle käyttäen tiketointijärjestelmää. Voisiko live chatin ylläpitäminen olla nopeampi keino ratkaista pienemmät ongelmat, antaa nopeasti tietoa asiakkaalle tai vastata useampaan kuin yhteen kysymykseen todella nopeasti? Tulisiko tämän ominaisuuden olla käytössä asiakkaille, jotka ovat maksaneet enemmän palvelusta kuin tavan kuluttajat?

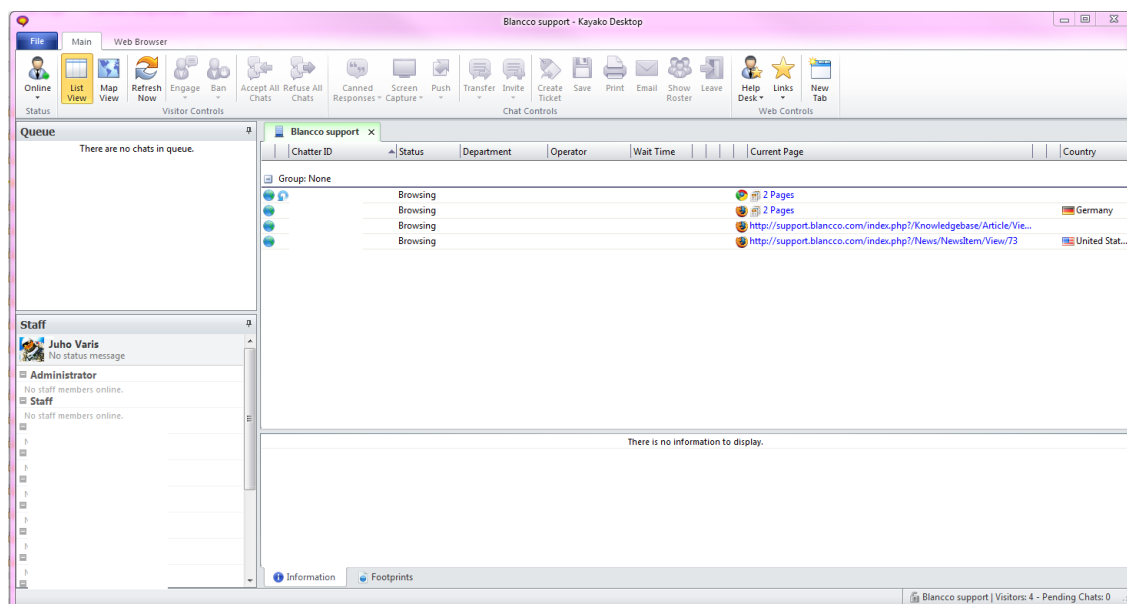
Selvittääkseni oikean live chatin käyttöasteen ja tarpeen demonstraatio ominaisuudesta oikeassa käytössä oli tarpeellinen. Demo tehtiin Kayako Fusion Help Desk käyttöliittymällä käyttäen Kayako-desktop -sovellusta. Useita kysymyksiä nousi esiin demonstraatioon liittyen: kuinka kauan live chatin tulisi olla auki. Kuka saa käyttää ominaisuutta? Kuka Blancon teknisen tuen tiimistä olisi osa demonstraatiota, valvoen ja palvellen asiakkaita? Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan erityisesti Kayakon live chat -ominaisuuksia, eikä Kayakon tiketointijärjestelmään kokonaisuudessaan.

Päätös suorittaa demonstraatio Kayako Fusion alustalla tuli sen perusteella, että sitä käytetään Blancon teknisen tuen tiimin päivittäisessä työssä. Kayako Fusion –palvelunpyyntöjärjestelmä on ollut toimeksiantajalla käytössä jo usemman vuoden ajan. Järjestelmän avulla yrityksen asiakkaat voivat lähettää palvelupyynnön [www.support.blancco.com](http://www.support.blancco.com) -sivustolta, joka tulee näkyviin teknisen tuen työntekijöille. Asiakastiedot järjestelmään tuli Salesforce-nimisen asiakkuudenhallintajärjestelmän kautta, joka oli integroituna Kayako Fusion alustaan. Live chat -ominaisuutta oli aikaisemmin testattu kahden työntekijän välillä offline-tilassa. Testaus ei kuitenkaan ole ollut läheskään kattava, vaan ainoastaan nopea vilkaus ominaisuuteen ilman että live chat -ominaisuus olisi ollut asiakkaiden käytettävissä.

Keskusteltuani toimeksiantajan sisäisen IT-tuen kanssa, tuli ilmi miten helposti ominaisuuden voisi ottaa käyttöön. Kayako Fusion ollessa käytössä live chat -ominaisuus oli jo valmiiksi saatavissa. Ominaisuus tuli laittaa päälle administrator oikeuksilla Kayakon valikosta, ja HTML-koodi varsinaisesta live chat -painikkeesta tuli lisätä halutun verkkosivun HTML-koodiin. IT-osaston tunnuksilla oli nähtävillä myös muita asetuksia, joita ei tavan työntekijätunnuksin pääse näkemään (Kuva 2). Kyseisissä asetuksissa päästään muuttamaan viestien jonotuksen ja ryhmien näkyvyyksien asetuksia. Live chat -ominaisuuden toimivuutta voitiin siis demonstroida ilman minkäänlaisia lisäkustannuksia asennuksesta yritykselle, sillä Blancco isännöi itse alustan omilla fyysisillä palvelimillaan. Että live chat -ominaisuutta olisi mahdollista käyttää ja hallinnoida, jokaisen demonstraatioon osallistuvan työntekijän tuli ladata ja asentaa ohjelma nimeltä Kayako Desktop (Kuva 3). Ohjelmaa voidaan käyttää täysin samalla tavalla kuin Kayakon selain-versiota, mutta live chatin hallinnointi on mahdollista vain työpöytäversion kautta.



Kuva 2. Live chat -asetukset Administrator tunnuksilla.



Kuva 3. Kayako Desktop työntekijöiden perusnäköala.

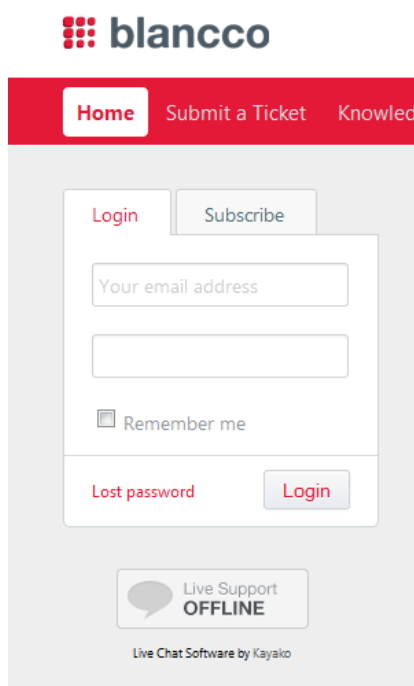
#### 4.1 Ominaisuuden näkyvyys

Kun live chat -ominaisuuteen oli tutustuttu, oli aika päättää, missä painike olisi näkyvillä asiakkaille Blanccon verkkosivuilla. Olisiko ominaisuudelle käyttäjiä myyntiosastolta vai olisiko tämä vain teknisen tuen käyttöä varten? Tähän kysymykseen tuli ensin saada vastaus, sillä usein teknisten ongelmien lisäksi asiakkaiden palvelupyynnöissä on myös kysymyksiä uuden tuotteen toimituksesta tai vanhan tilauksen päivittämisestä. Tällaisiin kysymyksiin teknisen tuen työntekijät tarvitsevat myyntipuolen apua, joten olisi hyvä olla joku, jolle keskustelu voitaisiin ohjata reaaliajassa.

Päätöstä tehtäessä tehtiin tärkeitä huomioita. Kayakon järjestelmä oli täysin vieras myyntipuolen henkilöstölle, joten kattava koulutus Kayakon toiminnasta olisi ollut tarpeellinen. Myös fakta, että asiakkaat olisivat joka puolelta maailmaa, nousi päätöksessä tärkeään asemaan. Myynnistä vastaava live chatissä saatavilla oleva henkilö olisi saanut yhteydenottoja eri maanosista. Näin tapahtuva myynnin sekoittaminen ei olisi toimiva ratkaisu, sillä Blanccon nykyinen työtapaa jakaa myynnin alueittain tietyille aluetoimistolle. Jotta myyntiosasto voitaisiin lisätä demonstraatioon, vähintään kaksi tai kolme myyntiedustajaa vaadittaisiin osallistumaan siihen. Koska asiakkaita jotka pyytävät tuotteilleen päivitystä tai uutta tuo-

tetta teknisen tuen kautta ei ole kokonaisuudessaan paljoo, päätettiin että vastaavanlaiset tilanteet voitaisiin hoitaa tavalliseen tapaan sähköpostivälityksellä demon aikana. Toimeksiantajan mielipide suosi myös ainoastaan teknisen tuen sisällyttämistä demonstraatioon. Jos live chat demonstraation kautta olisi voinut ottaa yhteyttä sekä myyntiin että tekniseen tukeen globaalisti, parhaana vaihtoehtona olisi ollut sisällyttää demonstraatioon mukaan myös myynnin työntekijä, joka vastaisi kaikista chatin ostopyyntöistä.

Muokkaamalla asiakkaiden live chat -näkyä verkkosivuilla voitaisiin vaikuttaa myyntiin liittyviin mahdollisuuksiin. Painikkeen sijaintia verkkosivuilla muuttamalla ja valinnalla ottaa yhteyttä myyntiin teknisen tuen sijaan voitaisiin saavuttaa muu-  
tosta myynnin puolelle saapuvien keskustelupyyntöjen määrään (Kuva 4).



Kuva 4. Live chat -painike support.blancco.com sivustolla.

Vaikka painike live chatin auki/kiinni olemisesta olisi voitu sijoittaa jopa Blancon kotisivuille <http://www.blancco.com>, (Kuva 5) painike sijoitettiin teknisen tuen portaalisivuille <http://support.blancco.com/>. (Kuva 6) ja se oli näkyvissä kaikissa support.blancco verkkosivuston välilehdissä. Päätös painikkeen sijoittamisesta tehtiin sen perusteella, että painikkeen ollessa ensimmäisenä vastassa kotisivulla,



live chat -palveluun voisi tulla paljon kysymyksiä, jotka ovat kaukana teknisen tuen erityisosaamisesta.

Investors Support Language: English Buy Now

SOLUTIONS ABOUT US RESOURCES INDUSTRIES CUSTOMER SUCCESS PARTNERS CONTACT US

## ARE YOUR 'DELETED' FILES REALLY GONE? WITH BLANCCO FILE, THEY ARE.

GET 10-DAY FREE TRIAL NOW →

### SECURE DATA ERASURE

Secure Data Erasure guarantees absolute data sanitization of all IT assets, including servers, desktop/laptop computers, smartphones, tablets, SSDs and virtual drives.

LEARN MORE →

### MOBILE DIAGNOSTICS

Run up to 52 automated diagnostics tests on mobile devices to find the source of problems quickly and fix them effectively. In the process, reduce the likelihood of device returns and recoup the costs associated with customer service complaints and repairs.

LEARN MORE →

### SOLUTIONS FOR INDUSTRIES

- ITAD
- GOVERNMENT
- MOBILE CARRIERS & RETAIL
- HEALTH CARE
- DEVICE OEMS
- REPAIR CENTERS

Kuva 5. Blanccon kotisivut [www.blancco.com](http://www.blancco.com).

Home Submit a Ticket Report Vulnerability Knowledgebase News EULA English (U.S.)

Login Subscribe

Your email address

Remember me

Lost password Login

What can we help you with? SEARCH

Register Submit a Ticket Report Vulnerability Knowledgebase News EULA

### Latest Updates

APR 20

## Blancco 5 Mobile version 2.3.1 has been released!

Posted by on 20.04.2016 09:30

#### Features

- Support for iPhone SE and iPad Pro 9.7-inch. The previous iPad Pro is now called iPad Pro 12.9-inch.
- New boot options added in installation for IOMMU and NVIDIA. After installation the selected option is used as default. The usage of these parameters is recommended only for Blancco support or local system admins when encountering booting problems.

#### Bug fixes

- Fixed BlackBerry erasure failing at 1%.
- Validity of iOS diagnostics certificate has been extended.

Read more »

#### KNOWLEDGEBASE

FAQ en Français	(157)
General FAQ	(36)
User Manuals, Videos and Release notes	(18)
Blancco 5	(50)
Blancco 4	(30)
Blancco Management Console 3	(21)
Blancco Tools	(13)
Blancco 5 Mobile	(94)
Blancco Mobile	(10)

Kuva 6. Blanccon tukiportaalin etusivu [www.support.blancco.com](http://www.support.blancco.com).

## 4.2 Työpaikan käyttäjät

Verkkosivuston painikkeen näkyvyyden lisäksi ominaisuuden hallinta tuli päättää myös työntekijöiden puolelta. Ketkä teknisen tuen tiimistä osallistuisivat varsinaiseen demoon? Tämä oli iso kysymys, joka vaati useita keskusteluja teknisen tuen managerin ja toimeksiantajan toimitusjohtajan kanssa. Tultiin päätökseen, jossa hallinnan työntekijät koostuivat ainoastaan Blancon teknisen tuen Suomen osastosta.

Yhtenä suurimpana syynä tähän oli se, että neljä viidestä Suomen teknisen tuen työntekijästä työskenteli samassa toimistossa, samassa huoneessa. Tämä auttoi paljon kommunikoinnissa ja testauksessa, sillä oli helppoa keskustella puuttavista ominaisuuksista ja positiivisista puolista demon aikana. Vastaava toiminta olisi ollut todella työlästä ja aikaa kuluttavaa, jos työryhmä olisi ollut suuri ryhmä ihmisiä ympäri maailmaa eri aikavyöhykkeiltä. Työryhmän ollessa yhdeltä alueelta materiaalin ja mielipiteiden kerääminen ominaisuudesta oli huomattavasti helpompaa.

Työntekijöiden määrän pitäminen pienenä ja keskitettynä näytti aluksi oikealta päätökseltä. Demonstraation aikana kuitenkin ilmeni, että resurssit olivat liian pienet, jotta aiottu viiden henkilön paikallaolo koko ajan olisi mahdollista. Työpäivän aikana tuli ilmi useita eri työtehtäviä, jotka vaativat demonstraatioon osallistuvien työntekijöiden huomiota. Yhden tai kahden demo-käyttäjän aika ei riittänyt keskittyä täysin live chatin puolelle muiden työtehtävien takia.

## 4.3 Työtunnit

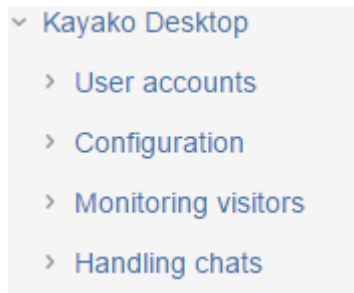
Aikavyöhykkeet eri alueiden välillä oli ongelma, kun mietittiin ominaisuuden saatavuutta. Työtuntien ollessa 8- aina 16- +2GMT:n aikaa, teki mahdolliseksi sen, että kaikki asiakkaat euroopan alueelta pystyivät ottamaan yhteyttä live chatin kautta kahdeksan työtunnin aikana. Näillä työtunneilla karsiutui pois myös mahdollisuus nähdä tuleva kokonaistyömäärä Amerikan, Australian sekä Itäisen Aasian alueilta. Kun chattia pidettiin auki aina kello 16: een saakka, jopa nämä alueet saivat mahdollisuuden nähdä ominaisuuden online- tilassa muutaman työtunnin ajan.

Ominaisuuden saatavuus läheisten aikavyöhykkeiden ulkopuolella olisi voitu korjata ottamalla demonstraatioon mukaan kyseisen alueen teknisen tuen työntekijöitä. Tämä olisi kuitenkin voinut johtaa huonoon asiakaspalveluun, sillä mahdollista kuormitusta palvelulle ei vielä tiedetty ja hahmottaminen oli vaikeaa. Mahdollinen korkea työkuormitus vain kahdelle tai kolmelle tekniselle tuelle olisi voinut olla liian korkea, että hyvää ja nopeaa palvelua onnistuttaisiin tarjoamaan. Toisaalta, jos live chat olisi ollut auki jokaisessa aluetoimistossa, jossa teknisen tuen työntekijöitä on, palvelu olisi voinut olla auki melkein koko ajan tarjoten lähes 24 tunnin live tuen mahdollisuuden asiakkaille. Tässäkin vaihtoehdossa olisi ollut hetkiä, kun vain muutama työntekijä on paikalla ottamassa vastaan keskustelun luoman kuormituksen.

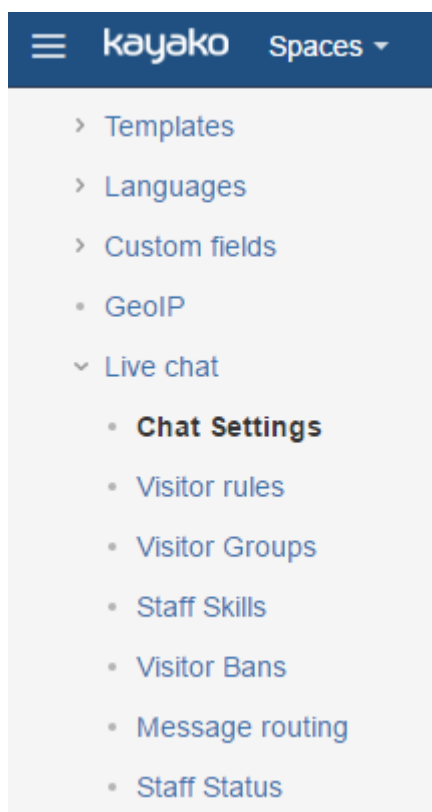
## **5 Toteutus ja demonstraatioryhmän perehdytys**

Live chat ei ollut yhdellekään demonstraatioryhmän jäsenelle tuttu, ja kaikki ohjelman sisäiset valikot olivat myös uusia ryhmälle. Tämän takia ryhmältä vei hiukan aikaa hahmottaa, mitä kaikkea Kayako Desktop sovelluksella voi tehdä. Pienempien ominaisuuksien tarkastelun sekä Kayakon live chattiä koskevien wiki-sivujen käyttöohjeistuksen läpikäymisen jälkeen voitiin aloittaa ohjelman testaaminen. Kayakon Wiki-sivuilla oli tietoa Kayako desktopin asennuksesta ja siitä kuinka ohjelma linkitetään Blancon omaan support-sivustoon (Kuva 7). Kayakon käsikirjasta (2016), näkyy myös mitä ominaisuuksia Administrator ja tavan työntekijätunnuksilla on näkyvissä, sekä yleistä tietoa miten ohjelma toimii live chat tilanteessa asiakkaan kanssa (Kuva 8 Kuva 9).

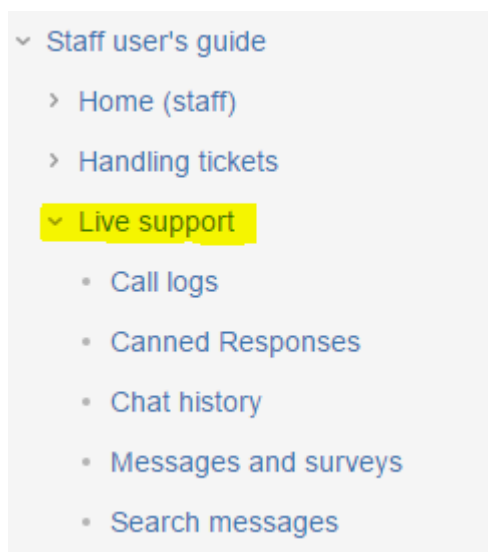
Ennen kun ohjelmaa aloitettiin käyttämään oli tärkeää, että demoryhmän jäsenet tiesivät kuinka käyttää kaikkia ominaisuuksia, sekä kuinka käyttäytyä asiakkaan kanssa keskusteltaessa. Parhaan mahdollisen palvelukokemuksen tarjoamiseksi asiakkaille, testattiin demonstraatioryhmän kesken ensin ohjelman toimintaa yhden käyttäytyessä asiakkaana keskustelussa. Tässä vaiheessa huomattiin Kayako Desktopin keskustelu-ikkunoiden vaikeasta hallinnasta, josta mainitaan enemmän myöhemmin opinnäytetyössä tulososiossa.



Kuva 7. Kayako Desktopin ohjeistus.



Kuva 8. Kayakon Administrator tunnuksien live chat ohjeistus.



Kuva 9. Työntekijöille tarkoitettu live chat ohjeistus.

Jotta testiryhmä ymmärtäisi, kuinka asiakkaan kanssa keskusteltaessa tulee käyttäytyä, pidettiin lyhyt koulutus. Koulutus koostui esityksestä, jossa käytiin läpi esimerkkejä ja parhaita käytäntöjä, kuinka asiakkaalle annettaisiin paras mahdollinen asiakaskokemus ja kuinka ongelmat saataisiin mahdollisimman nopeasti selvitettyä. Esitys sisälsi esimerkiksi neuvoja, kuinka johdatellaan asiakasta ratkaisuun esittämällä kysymyksiä ja kuinka keskustelu pidettäisiin mahdollisimman muodollisena pitäen sen samalla ihmisläheisenä. Myöhemmin huomattiin, että koulutuksessa läpikäytyt asiat olivat hyödyllisiä etenkin alussa, kun live chat otettiin käyttöön. Koulutuksen ideana oli antaa perustietämys, kuinka yksittäiset keskustelut tulisi käsitellä. Läpikäydyistä asioista myös testiryhmän kesken tehty ohjelman testaaminen auttoi. Se näytti kuinka asiakkaat näkyvät sivustolla ja mitä tietoja työntekijä voi nähdä saman tien asiakkaasta ja tämän palveluhistoriasta. Koulutuksen sisältämä materiaali on sisällettynä opinnäytetyön teoriaosiossa kappaleessa 3.

Kun live chatin demonstraatiota asiakkaille oltiin miettimässä, kävimme testiryhmän kanssa keskustelua asiakkaiden oikeuksista ohjelman käyttöön. Tulisiko jokaisella asiakkaalla olla oikeus käyttää ominaisuutta? Kysymys nousi esiin myös vaiheessa, jossa live chat –painikkeen näkyvyydestä sivuilla päätettiin. Kysymys on myös lähellä päätöstä siitä, mitä ongelmia ratkaistaan live chatin avulla ja

mitkä ongelmat olisi parempi ratkaista käyttäen entistä tiketti- järjestelmää. Tulisiko pääsemistä keskusteluun rajoittaa vain ensimmäisen ja toisen asteen palvelutason käyttäjiin vai tulisiko ominaisuuden olla auki kaikille, jopa asiakkaille jotka ovat ostaneet yhden tai kaksi lisenssiä yhtiön verkkosivuilta. Demonstraation ajaksi päätettiin kuitenkin pitää keskustelu auki jokaiselle, koska kysynnän määrästä ei ollut minkäänlaista tietoa. Se oli myös syy miksi live chatin testauksesta ei tiedotettu asiakkaille millään tavalla tiedotteiden tai support.blancco -sivuston julkaisuissa. Kysynnän ollessa liian suuri pienelle testausryhmälle työskentely olisi ollut mahdotonta. Demonstraation ideana oli ominaisuuden toimivuuden testaaminen ja kokonaistoiminnan tarkastelu, joten suurempi mainostaminen ennen ominaisuuden aukaisua nähtiin enemmän uhkana kuin hyötynä.

Vastaus palvelutaso kysymykseen löytyi helposti demonstraation myötä, sillä live chatin asiakkaita ei voi valita estämällä käyttäjiä tietyistä palveluryhmistä. Tämä huomattiin Kayakon kotisivulta löytyvän live chatin kautta käydyn keskustelun jälkeen. Kayakon teknisen tuen työntekijän kanssa käytiin läpi myös kysymyksiä liittyen asiakkaiden jakamiseen Blancon käyttämän Salesforce – Kayako integration avulla, sekä sitä kuinka VOIP- ominaisuus toimii Kayako Desktop sovelluksessa.

Palautteena testausryhmältä tuli kysymys liittyen rajauksen hyödyllisyyteen. Jos ominaisuus olisi rajoitettu vain korkeampien palvelutasojen asiakkaille käyttäen integraatiota Salesforcen avulla, olisiko koko live chat -ominaisuus täysin turha? Suuressa osassa korkean palvelutason omaavien suurikokoisten yritysten ongelmat ovat niin monimutkaisia ja suuria, että live chatin käyttäminen ei todennäköisesti nopeuttaisi prosessia ollenkaan. Tällaisilla yrityksellä on hyvä käsitys käytettävästä ohjelmasta, eikä etsitty tuki koske pieniä ongelmia, vaan suurempia kokonaisuuksia joiden tarkastelu vaatii aikaa ja mahdollista testaamista. Tällaisia ongelmia varten paras vaihtoehto on etsiä ratkaisua jo hyväksi löydetyn tavan mukaan: luomalla tekniseen tukeen tiketti, jossa ongelma on perusteellisesti esitetty. Tätä tukee myös se, että asiakkailla, jotka ottivat yhteyttä live chatin kautta, oli usein kysyttävänä useampi kysymys tuotteista. Asiakkaalle vaikutti olevan helppoa kysyä mitä tahansa Blancon tuotteisiin liittyvää sen jälkeen, kun keskustelu oli aloitettu. Kun asiakkaan esittämään kysymykseen oli vastattu, asiakas

kysyi toisen kysymyksen, joka saattoi liittyä täysin eri aiheeseen. Tämän takia jotkut keskustelut kestivät todella pitkään, mikä ei ole tavoiteltua. Asiakas saattoi omistaa vain yhden lisenssin johonkin Blancon tuotteista. Tällaisen asiakkaan palvelu on yritykseltä resurssien kuluttamista nykyisellä työvoimalla. Live Chatin käyttömahdollisuuden rajaaminen vain kirjautuneille käyttäjille ei vaikuttaisi live chatin -käyttäjiin, sillä jokainen asiakas voi luoda oman tilin tukisivuille.

## **6 Tulokset**

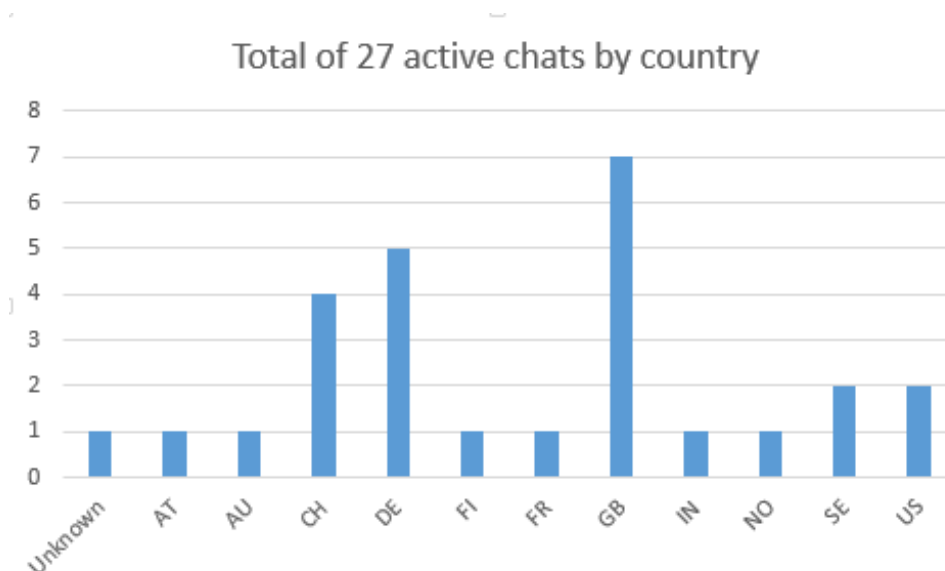
Live chat -ominaisuus avattiin asiakkaitten käyttöön demonstraatioon 7.9.2015. Ensimmäinen testaus työntekijöiden kesken oli aikaisemmin 3-4.9.2015. Heti kun demonstraation ensimmäiset asiakkaat olivat käyttäneet ominaisuutta, nousi esiin useita erilaisia ideoita siitä, kuinka palvelua voitaisiin parantaa: mitä ominaisuuksia puuttuu, mikä oli hyvää Kayako Desktopin käytössä, ja mikä huonoa. Mielipiteitä tuli myös esiin koko ominaisuuden hyödystä ja siitä tulisiko sen olla ollenkaan käytössä.

### **6.1 Asiakaskokemukset**

Demonstraation kolmen viikon aukiolon aikana 7.9.2015 – 25.9.2015 oli yhteensä 27 keskustelua, joissa sekä asiakas ja työntekijä olivat aktiivisia. Näiden keskustelujen lisäksi oli myös 4 vastaamatonta keskustelua. Nämä keskustelut olivat jääneet huomaamatta Kayako Desktop- ohjelman auto-away asetuksen takia. Jos työntekijä lähti pois koneeltaan ja lukitsi työaseman asettamatta itseään näkyväksi Kayako Desktopin puolelta, ei ohjelma muuttanut työntekijän näkyvyyttä ennen kuin auto-away asetuksen aika oli kulunut. Tämä ongelma huomattiin vasta demonstraation lopussa. Automaattinen poissa –asetus olisi ollut hyvä asettaa 30 sekunnista yhteen minuuttiin, mikä olisi aiheuttanut keskustelun saatavuuteen vain lyhyeksi ajaksi työntekijän oltua poissa tai tämän lukittua työasemansa.

Kaikki 27 keskustelua viidentoista työpäivän aikana olivat eri puolilta maapalloa. Tämä voidaan nähdä kuvasta 10, joka on tehty Kayakon raportointityökalulla (Kuva 10). Jotkut keskusteluista olivat samoilta henkilöiltä, mikä osaltaan kertoo,

että live chat on nähty toimivana vaihtoehtona. Koska varsinaisten keskustelujen määrä ei ole suuri, tulee muistaa, että saatu data ei ole niin tarkkaa, mitä se olisi suuremmalla asiakasmäärällä. Tämän takia suurempia ja tarkempia johtopäätöksiä asiakkaiden normaaleista/päivittäisistä ongelmista ei voi tehdä.

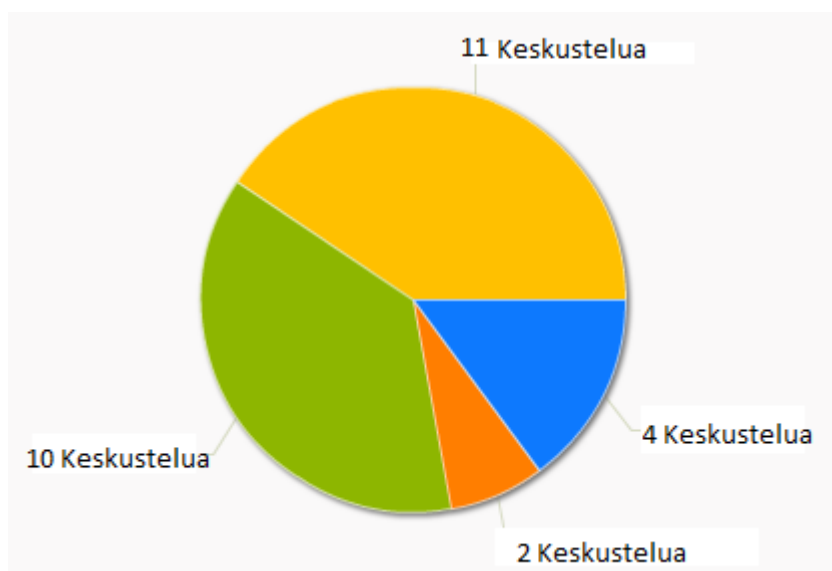


Kuva 10. Käydyt asiakaskeskustelut maan mukaan.

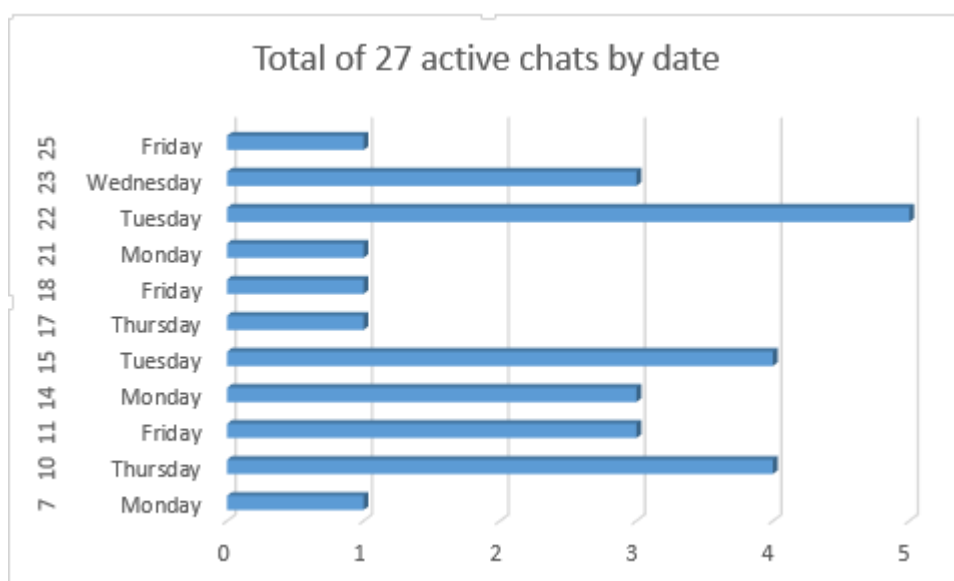
Osa ulkomaalaisista asiakkaista ei puhunut ollenkaan englantia, jota käytetään Blancon pääasiallisena toimikielenä. Erityisesti jotkut ranskaa ja saksaa puhuvat asiakkaat toivat vaikeuksia teknisen tuen työskentelyyn, ja ilman kolmannen osapuolen käännöstyökälyä ongelmat olisivat olleet mahdottomia selvittää. Tämän takia olisi ollut hyvä idea muodostaa testiryhmä useamman maan teknisestä tuesta. Kyseinen idea tuli ilmi myös keskustellessani testiryhmän kesken. Yksittäiset ongelmat joihin liittyi myös kielimuuri, olisi ollut helppo ja nopea selvittää saman alueen teknisen tuen työntekijän kanssa. Käytännössä, kun asiakas aloittaa keskustelun esimerkiksi Saksasta, keskustelu oltaisiin voitu suoraan ohjata teknisen tuen tiimille Saksaan. Olisi mahdollista, että kyseisen kielen osaavaa työntekijää ei olisi paikalla. Tämä voisi tapahtua hyvin usein, sillä saksaa puhuvien teknisen tuen työntekijöiden määrä on pieni, ja teknisen tuen työtehtävät yleisesti eivät anna mahdollisuutta olla koko ajan saatavilla. Tämä voidaan nähdä kuvasta, jossa kaikki demonstraation aktiiviset keskustelut on jaettu teknisen tuen työntekijöiden kesken (Kuva 11). Blancon teknisen tuen työntekijöiden tulee prio-



risoida työtehtävät. Joskus Live chat –keskustelun pyyntö tulee juuri, kun olet kiireellinen tai poissa tietokoneelta. On myös tärkeää huomata, että demonstraatioissa oli myös päiviä, kun yhtään keskustelua ei tullut (Kuva 12).



Kuva 11. Keskustelujen jakautuminen testiryhmän kesken.



Kuva 12. Keskustelujen määrä päivittäin.

Kuinka voitaisiin helposti välttää kielimuurin esiintyminen keskusteluissa? Jo ennen kuin asiakas on täyttänyt keskustelupyynnön tiedot, olisi pyynnön yhteydessä maininta, että palvelu on saatavilla vain englanniksi (Kuva 13). Tämä aut-

taisi live chatin ylläpitoa, sillä teknisen tuen työntekijöitä ei tarvitsisi jakaa käytettävän kielen mukaan, vaan jokainen keskustelu olisi avoinna jokaiselle työntekijälle. Jos kaikki Blanccon teknisen tuen tiimit käyttäisivät Kayako Desktop -sovellusta ja osallistuisivat Live Chat -keskusteluihin, kun heillä olisi siihen aikaa, englannin kieli olisi vaatimuksena.

The image shows a screenshot of a live chat interface on the Blancco support website. The interface is titled "Blancco Oy Ltd. - Powered by Kayako Help Desk Software - Mozilla Firefox" and is located at "support.blancco.com/visitor/index.php?/LiveChat/Chat/Request/\_sessionID=mjqlkq1u3wow9q25qxpstq2d". The chat form includes a "Close" button, a language dropdown set to "English (U.S.)", and a request form with the following fields:

- Department: Technical Support - Online
- Full Name: Test
- Email: (empty)
- Your Question: (empty)

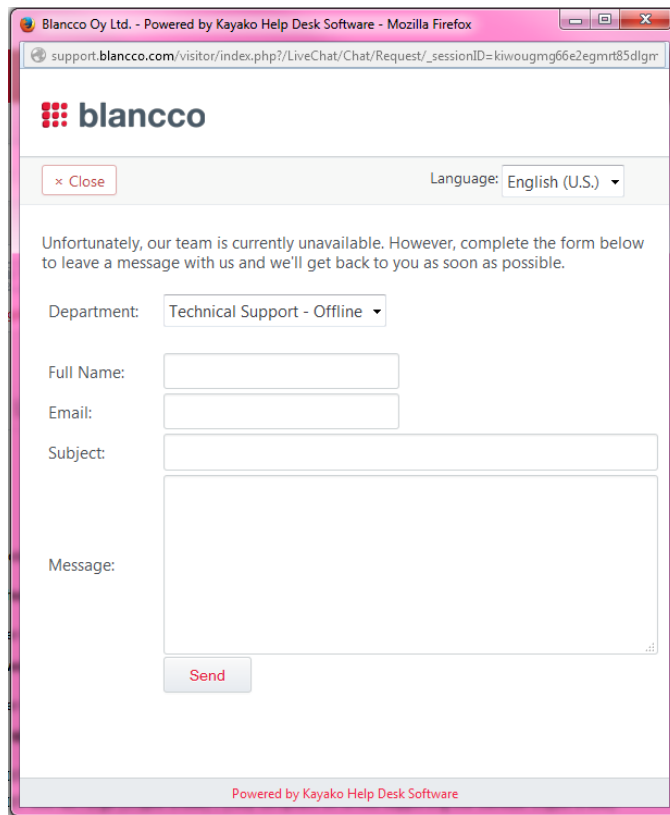
A "Start Chat" button is located at the bottom of the form. The background shows the Blancco website navigation and a knowledgebase section with the following items:

KNOWLEDGEBASE	Count
FAQ en Français	(121)
General FAQ	(33)
Blancco 5	(39)
Blancco 4	(30)
Blancco Management Console 3	(14)
Blancco Tools	(12)

Kuva 13. Keskustelupyynnön täyttölomake [www.support.blancco.com](http://www.support.blancco.com) -sivustolla.

Online-tilassa tapahtuvien keskusteluiden lisäksi asiakkaan painaessa live chat -painiketta palvelun ollessa offline-tilassa [support.blancco.com](http://support.blancco.com) -verkkosivulta, asiakas pystyi luomaan offline-viestin ongelmastaan (Kuva 14). Demonstraation aikana tuli kokonaisuudessaan 20 offline- viestiä. Näistä viesteistä suurin osa oli lähetetty kello 16.00 jälkeen +2 GMT, kun palvelu oli päivän ajalta jo laitettu kiinni. Osa viesteistä oli myös tullut päivän aikana, kun testiryhmä ei ollut saatavilla esimerkiksi lounastauon tai yhtiön kokouksen takia. Jos live chatin kaikki keskustelut

olisi laskettu yhteen, keskustelujen yhteismäärä olisi ollut 52 (20 offline keskustelua + 27 aktiivista keskustelua + 4 ei huomattua keskustelua).



The image shows a browser window titled "Blanco Oy Ltd. - Powered by Kayako Help Desk Software - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "support.blanco.com/visitor/index.php?/LiveChat/Chat/Request/\_sessionId=kiwougmg66e2egmrt85dlgr". The page features the Blanco logo and a "Close" button. A language dropdown menu is set to "English (U.S.)". A message is displayed: "Unfortunately, our team is currently unavailable. However, complete the form below to leave a message with us and we'll get back to you as soon as possible." The form includes a "Department" dropdown menu with "Technical Support - Offline" selected, and input fields for "Full Name", "Email", and "Subject". A large text area is provided for the "Message". A "Send" button is located at the bottom of the form. The footer of the page reads "Powered by Kayako Help Desk Software".

Kuva 14. Live chat offline-viesti.

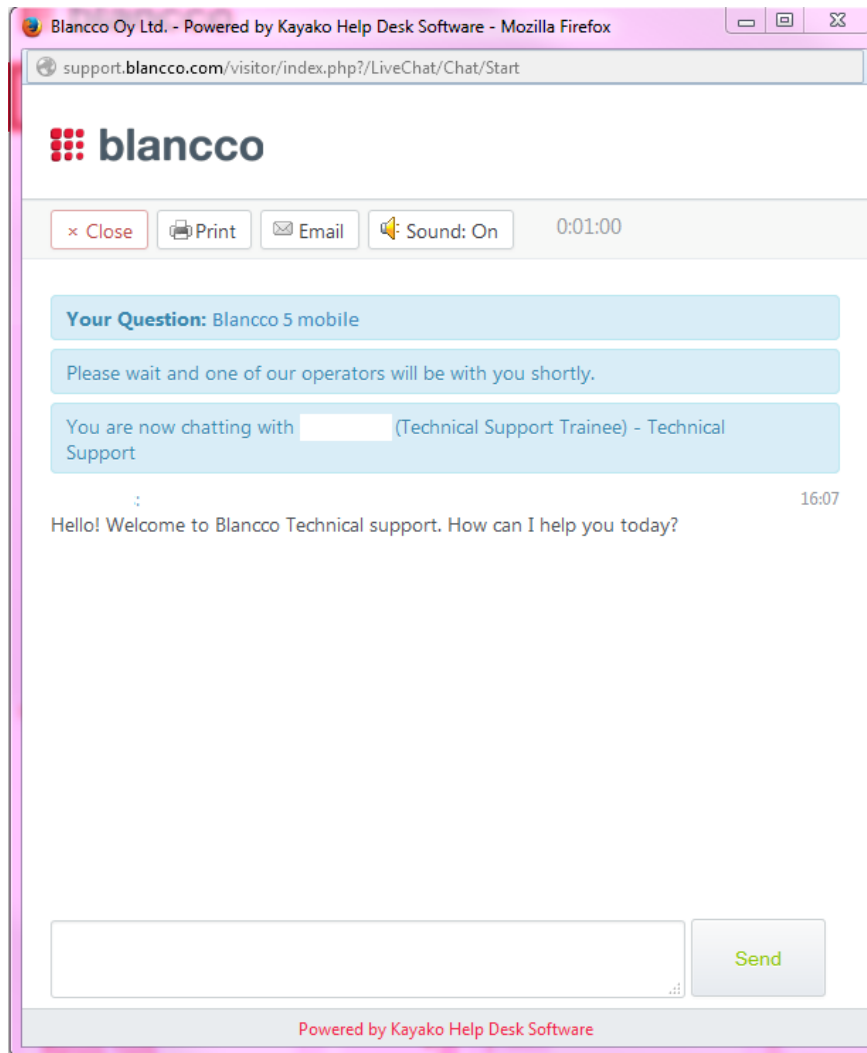
Kayako Desktop sovellus sisältää myös asetuksen koskien viestien reititystä työntekijöiden kesken. Sen pystyy aktivoimaan Administrator -puolelta (Kuva 15). Ominaisuus mahdollistaa Kayakon luomaan suoraan tiketin saapuneesta offline-viestistä. Jos ominaisuus ei ole päällä, joutuu saapuneista offline-keskusteluista luomaan tiketin täysin manuaalisesti.

Kuva 15. Offline-viestien automaattinen reititys.

## 6.2 Palvelupyynnö vai chat

Live chat demon myötä tuli esiin useita erilaisia asiakkaiden ongelmia: tuotteiden asennuksessa, lisenssien kanssa, ongelmia Windows-servereiden ympäristön yhteydessä ja ongelma levyjen automaattisen tunnistuksen kanssa. Asiakkaan varsinaisen ongelman lisäksi tuli keskusteluiden yhteydessä esiin kysymys: voisiko tämän ongelman ratkaista helpommin luomalla tiketin. Tähän kysymykseen tuli saada vastaus heti keskustelun hyväksymisen jälkeen. Monissa keskusteluissa päädyttiin lopulta pyytämään asiakasta luomaan tiketti ongelmasta, sillä ongelman ratkaisun löytäminen vaati aikaa, sekä mahdollisesti testausta uusittavuuden takia. Tämä tuli myös tehdä silloin, kun halusimme asiakkaan lähettävän liitetiedoston, sillä asiakkaan puolelta tämä ei ollut mahdollista keskustelun kautta (Kuva 16). Joissakin keskusteluissa asiakas halusi vain ilmoittaa tehneensä jo tiketin ongelmastaan, tiedustellen onko asialle jo tehty jatkotoimenpiteitä tai voim-

meko heti auttaa ongelman kanssa. Vastaaville asiakkaille kerrottiin että aloitamme tutkia tikettiä heti ja olemme yhteydessä sähköpostin välityksellä. Koska tiketti aiheesta oli jo tehty, oli helpointa ja nopeita ratkaista ongelma sitä käyttäen.



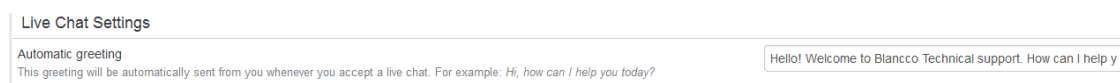
Kuva 16. Keskustelu asiakkaan näkökulmasta.

Erotellakseni asiakkaat joiden tulisi tehdä tiketti ongelmasta yksi teknisen tuen työntekijöistä sai idean, jossa ennen live chatin aloittamista asiakkaalle olisi näkyvillä tietoa ja neuvoja live chatin käyttämisestä. Esimerkiksi painettuaan “online” –painiketta esiin tulisi tietoa, milloin tulisi tehdä tiketti ja milloin live chatin käyttäminen olisi paras vaihtoehto. Vastaavan erottelun avulla live chat ominaisuutta voitaisiin käyttää useammin pienempien ongelmien selvittämiseen ja tuotteeseen liittyvän lisätiedon/opastuksen antamiseen. Suuremmat ja vaikeammat ongelmat jäisivät tikettimuotoon, sillä niiden ratkaisuun tarvitaan enemmän aikaa. Kun live chatin demo oli vielä meneillään, päätettiin ottaa käyttöön yhteinen

sääntö testiryhmän kesken. Jos keskustelu ja ongelman ratkaiseminen vaikuttaisi vievän enemmän kuin 15 minuuttia aikaa, olisi hyvä pyytää asiakasta luomaan tiketti aiheesta. Tätä kautta asiakas jolla ei välttämättä ole kuin yksi tuotteen lisenssi, ei voi viedä liikaa aikaa asiakkailta jotka ovat oikeasti maksaneet enemmän tuotteiden tuesta.

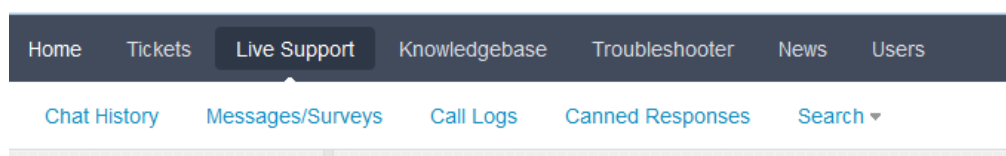
### 6.3 Kayako live chatin hyvät ja huonot puolet

Kayako Desktop-ohjelma tarjoaa monia hyviä ominaisuuksia, kun mietitään reaaliaikaista asiakaspalvelua. Ensimmäinen huomattava ominaisuus on automaattinen tervehdys, jonka keskustelu lähetti suoraan asiakkaalle, kun tukihenkilö hyväksyi keskustelun. Asetus voitiin helposti laittaa päälle yksittäisen käyttäjän profiiliasetuksista (Kuva 17).

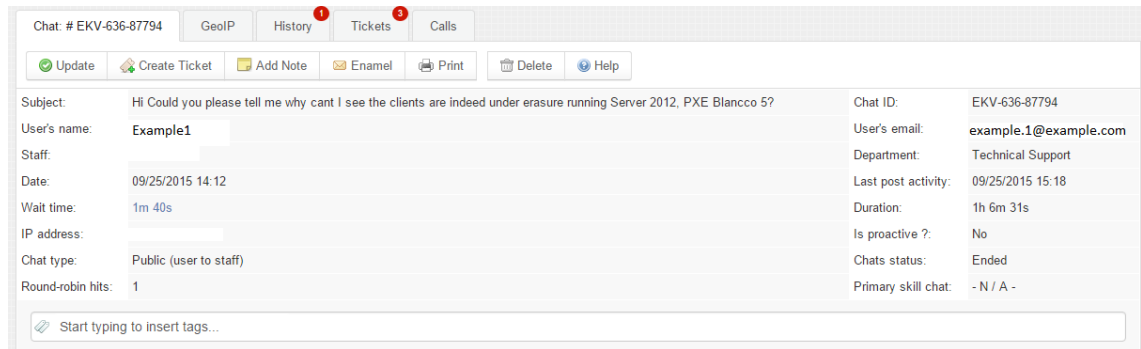


Kuva 17. Automaattinen tervehdysviesti.

Live chatin yhteydessä ongelmaksi ei nouse asiakkaan käyttämä aksentti kuten puhelinta käytettäessä. Se on helppo tapa jakaa linkkejä ja tarkistaa heti ratkaisun jälkeen että asiakas on saanut kaiken toimimaan. Keskusteluja voi myös olla useampi samanaikaisesti, joten osaava teknisen tuen työntekijä voi auttaa useampaa asiakasta samanaikaisesti. Kayakon live chat -sovellus on helppokäyttöinen. Kaikki keskusteluhistoriat ovat helposti näkyvillä ja kun keskustelu on tullut järjestelmään offline-tilassa, tulleet viestit voidaan nähdä suoraan Kayakon puolelta (Kuva 18). Keskusteluhistoria voidaan luoda tiketiksi automaattisesti painamalla yhtä painiketta "Create ticket". Asiakkaiden kaikki yksittäiset keskustelut ja tehdyt tiketit, sekä asiakkaan sähköpostiosoite voidaan myös helposti nähdä suoraan valitsemalla keskustelu Kayakon keskusteluhistoria valikosta (Kuva 19).

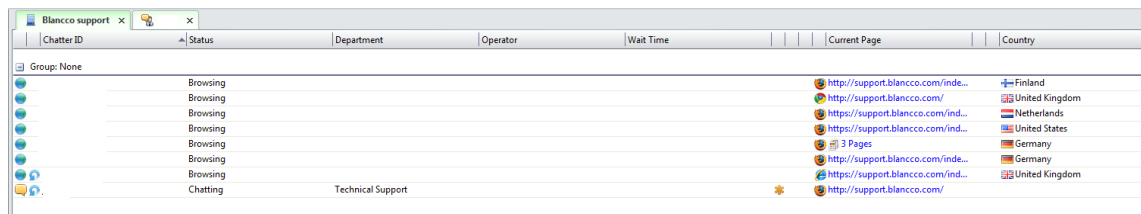


Kuva 18. Live tuen näkyvyys Kayakon valikossa.



Kuva 19. Offline-viestin näkyvyys.

Yksi ohjelman parhaista ominaisuuksista, jota testiryhmän jäsenet käyttivät melkein jokaisen asiakkaan kanssa käydyssä keskustelun aikana, oli keskustelun tarkkailu. Valitsemalla keskustelun joka oli jo aloitettu testiryhmän jäsenen ja asiakkaan välillä, pystyivät muut testiryhmän jäsenet liittymään keskusteluun näkymättömänä tarkkailijana. Tämä ominaisuus huomattiin erittäin käteväksi usean keskustelun aikana, sillä kun ensimmäiseen ongelmaan kirjoitettiin vastausta, tarkkailemassa olevat henkilöt pystyivät avustamaan etsimällä jo vastausta toiseen kysymykseen. Tämä säästi osassa keskusteluista paljon aikaa, samalla parantaen asiakkaan palvelukokemusta (Kuva 20).



Kuva 20. Sivuston vierailijat ja meneillään oleva keskustelu.

Muut valinnat, kuten keskustelun välittäminen toiselle henkilölle, kuvakaappausien liittäminen ja linkkien tai valmiiksi kirjoitettujen vastausten antaminen, olivat kätevä lisä keskusteluun. Valmiiksi kirjoitettujen vastauksen luominen oli myös tehty erittäin helpoksi ja ne pystyttiin nopeasti lisäämään keskusteluun, sekä luokittelemaan omiin ryhmiinsä halutulla tavalla. Nämä ryhmät on mahdollista jakaa kaikkien tukihenkilöiden nähtäväksi tai yksityisiksi. Testiryhmästä osa käytti valmiiksi kirjoitettuja viestejä esimerkiksi keskustelun lopetusviestinä (Kuva 21, Kuva 22).

**Insert**

General

Help

Response title  
Enter a title for the canned response.

Parent category  
The category to add this response to.

**Response Actions**

Push URL  
Enter the URL to be shared with the user when this response is chosen.

Push image  
Enter the URL to or upload an image (gif/png/jpeg) to be shared when this response is chosen.

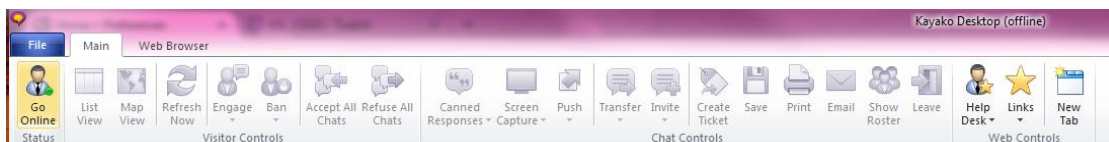
Enter URL:

or Upload:  No file selected.

Send message  
Select the type of message to send to the user.

Text  Code

Kuva 21. Valmisvastauksen luominen.

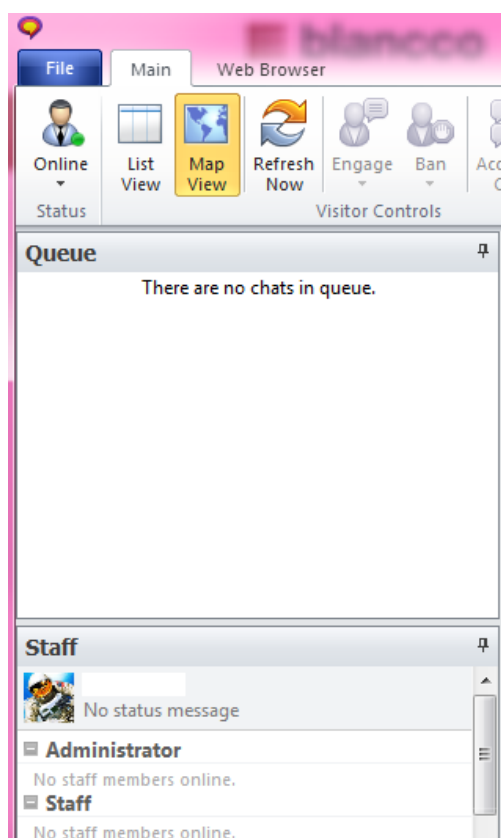


Kuva 22. Kayako Desktop -ohjelman valikkorivi.

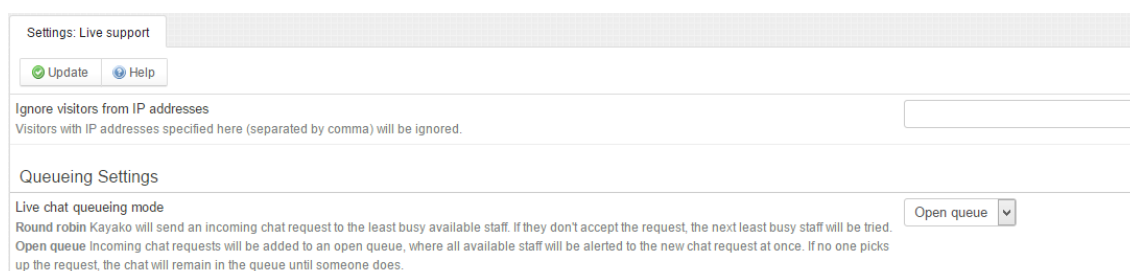
Ensimmäisten palvelun offline-testien aikaan huomattiin, että tapa, miten keskustelut jaettiin työntekijöiden kesken automaattisesti ei ollut hyvä eikä toimiva ratkaisu. Kayako Desktop antoi ponnahdusikkunan uudesta asiakkaan keskustelusta testiryhmän jäsenelle, joka oli ohjelman mielestä vähiten kiireinen. Kun keskusteluja ei ollut, saattoi ponnahdusikkuna tulla kelle tahansa ohjelmassa online-tilassa olevalle demonstraation jäsenelle. Jos joku työntekijöistä halusi hyväksyä keskustelun, tuli ensimmäisenä pyynnön saaneen kieltäytyä keskustelusta. Näin tuli menetellä jokaisen testiryhmän jäsenen, kunnes ponnahdusikkuna tuli oikealle keskustelun halunneelle työntekijälle. Tämän ongelman takia otettiin yhteyttä Blancon IT-tuen puolelle, jossa Administrator-oikeuksilla päästään muokkaamaan asetuksia. Asetuksista muokattiin keskustelun reititys avoimeen jonoon.



Kyseinen keskustelujen reititys antoi mahdollisuuden jokaiselle online tilassa olevalle teknisen tuen työntekijälle ottaa keskustelu itselleen. Kaikki keskustelut näkyivät jonossa yhdessä aulassa, josta keskustelun pystyi hyväksymään valitsemalla “Join the chat”-painikkeen (Kuva 23, Kuva 24).



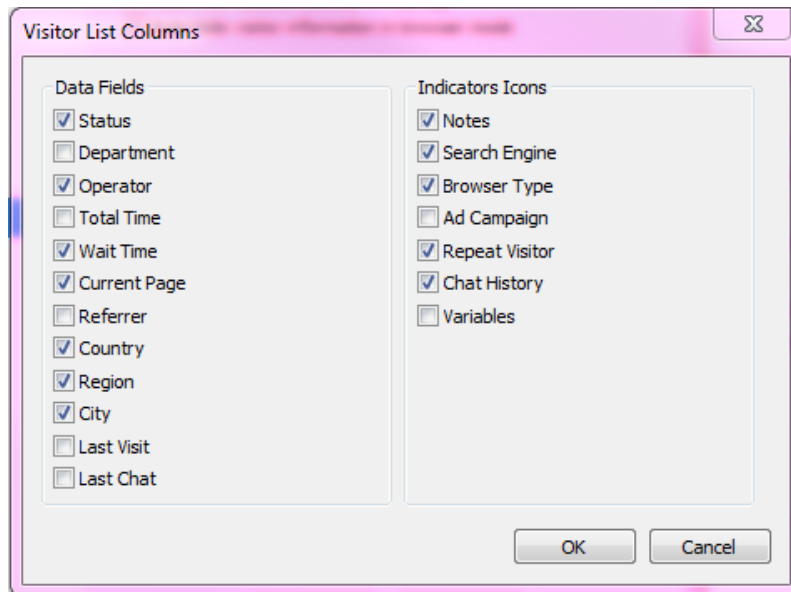
Kuva 23. Avoin keskustelujono.



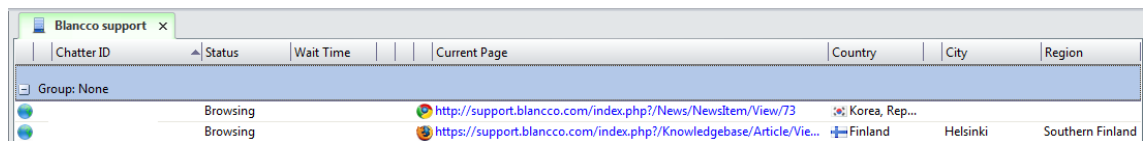
Kuva 24. Avoimen jonon käyttöönotto administrator tunnuksilla.

Ohjelman päänäkömää, jossa kaikki support.blancco -sivuston vieraat ovat näkyvillä voidaan muokata ryhmittäin. Valittavana on monta mahdollisuutta ja vieraiden ryhmittäin näyttäminen oli hyvä keino nähdä asiakkaiden kansallisuus suoraan listasta (Kuva 25, Kuva 26). Myös muuta lisätietoa asiakkaasta on nähtävillä suoraan päänäkömästä painamalla haluttua vierasta. Esimerkiksi organisaatio,

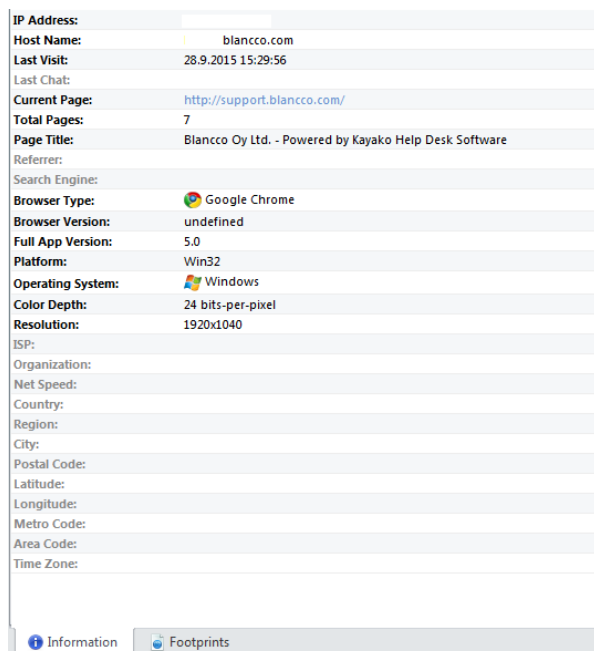
internet palvelun tarjoaja, IP-osoite, sijainti Google-Maps palvelun kautta, sekä käytössä oleva selainversio (Kuva 27).



Kuva 25. Vierailijoiden ryhmittelyvaihtoehdot.



Kuva 26. Ryhmittely maittain.



Kuva 27. Asiakkaan lisätiedot.

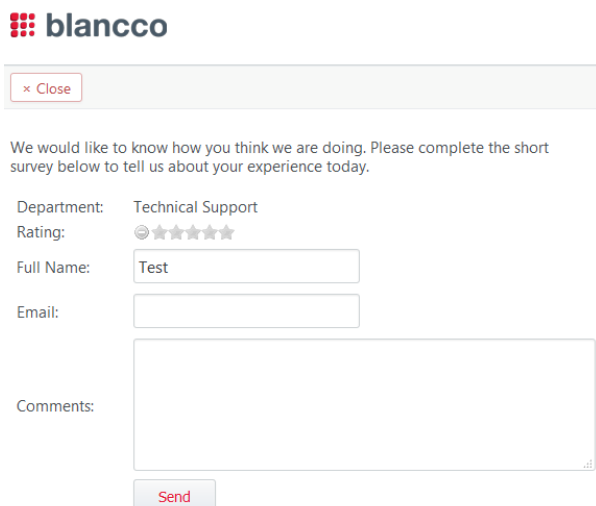
Keskustelujen haku toimi keskustelujen yksilöllisillä ID-numeroilla ja asiakkaan nimellä. Jos keskustelun jälkeen keskustelu oli merkitty avain-sanoilla esimerkiksi ongelmia tuottaneen tuotteen nimellä, keskustelut vastaavasta aiheesta pystyttiin etsimään käyttämällä laajennettua hakua.

#### **6.4 Huonot ja puuttuvat ominaisuudet**

Ohjelmassa oli myös ominaisuuksia, jotka eivät olleet ryhmän mielestä hyviä. Asiakkaalle hyvää palvelua tarjottaessa vaadittu nopea vastaaminen nousi ongelmaksi, jos toisella keskustelun jäsenistä ilmeni teknisiä ongelmia. Testiryhmän tuli myös muistaa, että reaaliajassa käyty keskustelu voi olla asiakkaille epämiellyttävä kokemus, eikä live chat ominaisuus ole tämän takia kaikkia varten. Samasta syystä myös puhelimesta käyty asiakaspalvelu voi olla monelle asiakkaista epämiellyttävää, joka puolestaan antaa lisää mahdollisuuksia live chatille.

VOIP-mahdollisuus (Voice Over Internet Protocol) ilmeni myös huonoksi vaihtoehdoksi Blancon teknisen tuen käyttöä varten. Kayako Desktop mahdollistaa puhelimesta soittamisen tietokoneella, mutta itse ääniviestien toiminnallisuus tulee muokata erikseen. Kumpikaan ei ole mahdollista, sillä Blancolla ei ole tällä hetkellä kolmannen osapuolen tarjoamaa SIP (Session Initiation Protocol) -palvelua. Vastaava palvelu voitaisiin ostaa tarjoajilta kuten Junction Networks, Vitelity, tai Skype Connect. Ominaisuudessa käytetyn äänen laatu, olisi siis riippuvainen käytettävästä palvelun tarjoajasta. Itse palvelun käyttöönotto ei olisi ongelma teknisen tuen kannalta, vaikka siitä tulisikin lisäkuluja. Käytännössä, kun palvelu otettaisiin käyttöön, kaikille asiakkaille olisi mahdollista soittaa teknisen tuen tiimille live chat -ominaisuuden kautta. Tämä toisi lisää työtehtäviä samalle työryhmälle, luoden suuren työtaakan. Jos VOIP- ominaisuus otettaisiin Live chatin yhteydessä käyttöön, työntekijöitä tarvittaisiin pitämään siitä huolta täyspäiväisesti.

Toinen suuri ominaisuus jonka live chat tarjoaa sekä asiakkaille, että työntekijöille on asiakkaalle ilmestyvä tyytyväisyyskysely keskustelun päätyttyä. Kun keskustelu loppuu, asiakkaalta kysytään, haluaako hän pysyä sivustolla. Jos sivustolle jää keskustelun jälkeen, keskustelukokemuksen voi arvostella asteikolla 1-5, sekä antaa vapaata palautetta palvelusta erilliseen teksti-laatikkoon (Kuva 28).



**blanco**

× Close

We would like to know how you think we are doing. Please complete the short survey below to tell us about your experience today.

Department: Technical Support

Rating: ★★★★★

Full Name:

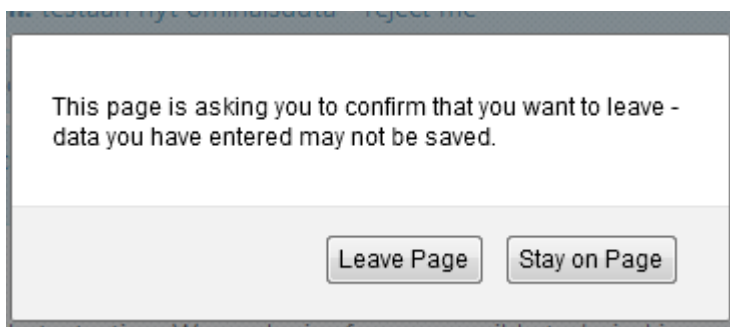
Email:

Comments:

Send

Kuva 28. Palaute keskustelun jälkeen.

Live chat demonstraation aikana tuli ilmi, ettei asiakkailta tullut ollenkaan palautetta. Päätin testata palautteen antamista luomalla keskustelun työntekijöiden välillä. Keskustelusta poistuessa, ohjelma kysyy ponnahdusikkunassa haluaako asiakas todella poistua sivustolta (Kuva 29).



Kuva 29. Sivusto pyytää varmistamaan poistumisen.

Jos asiakas ei ollut tietoinen tulevasta palvelukyselystä, on hyvinkin mahdollista, että ponnahdusikkuna vaikutti olevan virheellinen toiminto keskustelun loputtua. Tämä oli varmasti yksi syy, miksi Tekninen tuki ei saanut yhtään palautetta asiakkailta testin aikana. Jos palautetta antoi, Kayako Desktop välitti viestin kiittäen palautteesta (Kuva 30).



× Close

We would like to know how you think we are doing. Please complete the short survey below to tell us about your experience today.

Department: Technical Support

Rating:  ★★★★★

Full Name:

Email:

Comments:

Send

Kuva 30. Keskustelun palaute.

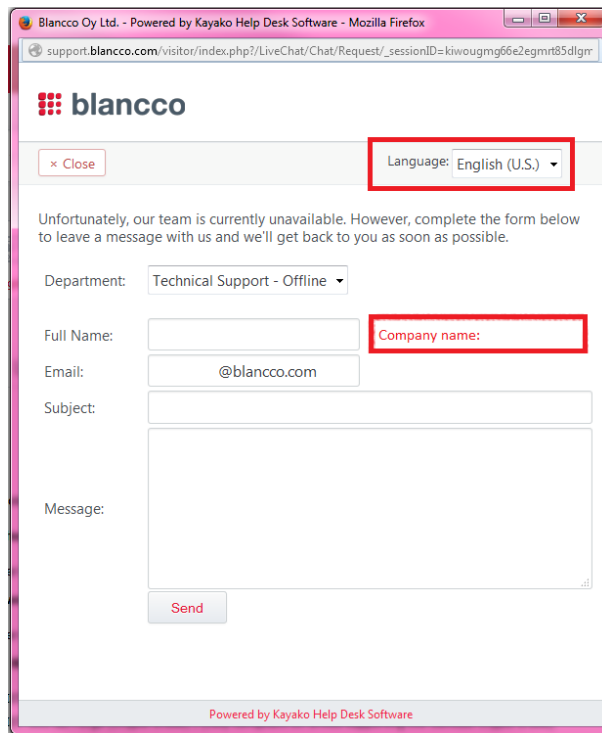
Ennen palautekyselyä olisi tärkeää kertoa asiasta asiakkaille keskustelun lopussa. Tämä onnistuisi helpoiten valmiiksi tehdyillä vastauksella. Vastaavan lainen valmisteksti oli käytössä myös Kayakon kotisivun live chat-keskustelussa, kun teknisen tuen henkilö lopetti keskustelun:

*“Have a nice day ahead, bye!*

*In our constant endeavor to improve on our services, we would be presenting you a short survey at the end of this chat, which will not take more than a minute of your time. I request you to please fill it and help us serve you better. “*

Tulevasta kyselystä kertovan viestin puuttumisen lisäksi myös toisen asian huomattiin puuttuvan. Kun asiakas ilmoitti keskustelupyynnönsä painamalla support.blancco -sivustolta löytyvää live chat -painiketta, tuli asiakkaan kirjoittaa ylös keskustelun aihe sekä oma nimensä. Huomattiin että olisi ollut hyödyllistä, jos asiakas olisi voinut kirjoittaa ylös myös oman työpaikkansa, jollei hän ollut sivustolla yksityishenkilönä. Keskustelun alussa oli vaikea löytää asiakkaan tiedot Kayako-Salesforce integraatiosta käyttämällä vain asiakkaan etunimeä. Keskustelun aikana oli myös vaikeaa vaikuttaa asiantuntevalta, jos asiakkaalta joutui pyytämään lisätietoa. Tämän takia olisi hyvä saada muokattua keskustelupyynnöön myös yhtiön nimi. Live chatin testiryhmän koostuessa vain Blancocon Suo-

men Teknisestä tuesta huomattiin myös, että olisi hyvä mainita sivustolla keskustelun olevan mahdollista vain englanniksi ja piilottamalla muut keskustelun käännösvaihtoehdot ylävalikosta väärinkäsityksien välttämiseksi (Kuva 31).



The image shows a web browser window displaying a support form for Blanco Oy Ltd. The browser's address bar shows the URL: support.blanco.com/visitor/index.php?LiveChat/Chat/Request/\_sessionId=kiwougmg66e2egmt85dlgr. The page header includes the Blanco logo and a 'Close' button. A dropdown menu for 'Language' is set to 'English (U.S.)' and is highlighted with a red box. Below this, a message states: 'Unfortunately, our team is currently unavailable. However, complete the form below to leave a message with us and we'll get back to you as soon as possible.' The form fields include: 'Department' (Technical Support - Offline), 'Full Name' (with a red box around the input field and the label 'Company name:'), 'Email' (@blanco.com), 'Subject', and 'Message'. A 'Send' button is at the bottom of the form. The footer of the page reads 'Powered by Kayako Help Desk Software'.

Kuva 31. Keskustelupyynnön parannusajatuset.







## 6.5 Raportointi

Kayakon raportointityökalua käyttämällä voidaan kerätä tietoa järjestelmän sisältä helpommin luettavaan muotoon, luomalla esimerkiksi kaavioita. Saatavilla olevia vakiopohjia on paljon, mutta niistä moni oli hyvin epäkäytännöllinen asetelunsa takia (Kuva 32).

<input type="checkbox"/>	Title
<input type="checkbox"/>	 Average round robin hits on chats grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Average wait time on chats grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Chat status matrix for this month
<input type="checkbox"/>	 Chat transfer matrix grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Unanswered chat count matrix grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 List of unanswered chats grouped by department for this week
<input type="checkbox"/>	 List of unanswered chats grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Proactive chat count matrix grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Total answered chat count matrix grouped by staff for this month
<input type="checkbox"/>	 Total chat count matrix grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Total chat count for this month
<input type="checkbox"/>	 Total chat count grouped by country & city

Kuva 32. Raportointityökalun chat-vakiopohjat.

Keskustelun palautteeseen liittyvät raportointimahdollisuudet olivat erittäin monipuoliset ja hyvät, mutta kuten aikaisemmin mainittu, demonstraation aikana ei tullut ollenkaan palautteita asiakkailta. Raportointityökalua ei siis voinut testata kyseiseltä osalta (Kuva 33). Raportointityökalun yksi ominaisuus on omien raporttien luominen, mikä mahdollistaa myös muun tiedon keräämisen, kun mitä pelkkiä mallipohjia käyttämällä on mahdollista. Esimerkkinä kaaviot kaikkien aktiivisten keskustelujen määrästä työntekijöiden ja kansallisuuden mukaan lajiteltuna, jotka löytyvät osana tätä opinnäytetyötä.

<input type="checkbox"/>	 Average of ratings for live chat surveys grouped by staff for this month
<input type="checkbox"/>	 Average of ratings for live chat surveys grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 Average of ratings for live chat history grouped by staff for this month
<input type="checkbox"/>	 Average of ratings for live chat history grouped by department for this month
<input type="checkbox"/>	 List of live chat surveys with rating less than three grouped by staff for this month
<input type="checkbox"/>	 List of live chat history with rating less than three grouped by staff for this month

Kuva 33. Raportointityökalun palautetta koskevat valmispohjat.

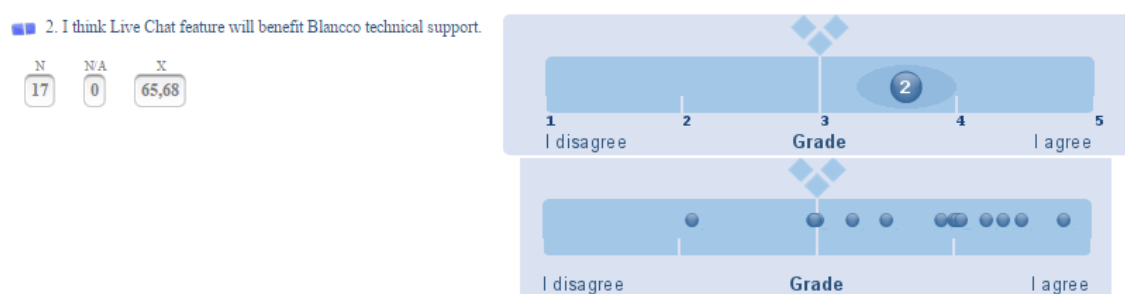
## 6.6 Kysely

Jotta saataisiin lisätietoa siitä, kuinka Blancon teknisen tuen työntekijät suhtautuvat live chat ominaisuuteen ja onko kenelläkään kokemusta vastaavasta järjestelmästä, luotiin globaalin tiimin vastattavaksi lyhyt kysely. Kysely tehtiin ZEF Edi-

tor ohjelman avulla verkossa. Se sisälsi avoimen palautteen ja monivalintakysymyksiä (Liite 1). Kaikkiin kysymyksiin työntekijät vastasivat nimettömänä. Kansainvälisestä teknisen tuen tiimistä kysely lähetettiin yhtiön sähköpostiin 19 henkilölle, joista 18 vastasi ainakin suurimpaan osaan kysymyksistä.

Jokaiseen vastaukseen laskettiin kaikkien vastausten perusteella keskimääräinen pistevastaus. Ensimmäiseen kysymykseen, jossa kysyttiin vastaajan alueoimiston sijaintia, ei ollut tarpeeksi vastauksia, jotta tulos olisi luotettava.

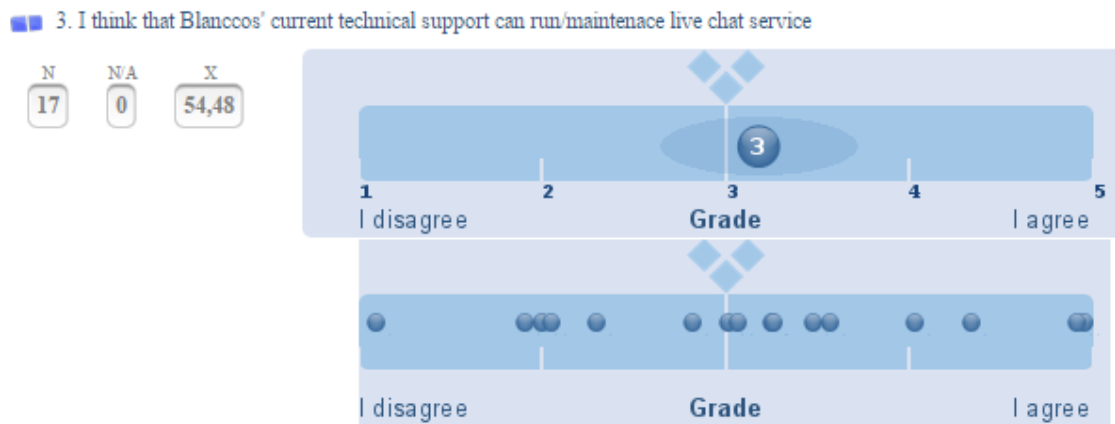
Kyselyssä numerot 2-6 olivat väittämiä, joihin vastattiin asteikolla 1-5 numeron yksi tarkoittaen "Olen eri mieltä" ja numeron viisi tarkoittaen "Olen samaa mieltä". Väittämän 2 mukaan: Mielestäni Live chatin käyttäminen hyödyttäisi Blancon teknistä tukea: (Kuva 34) vastauksissa on hajontaa. Väittämään vastanneiden 17 työntekijän keskiarvona katsottuna, live chatin nähdään hyödyttävän Blancon teknistä tukea.



Kuva 34. Väittämän 2 tulokset.

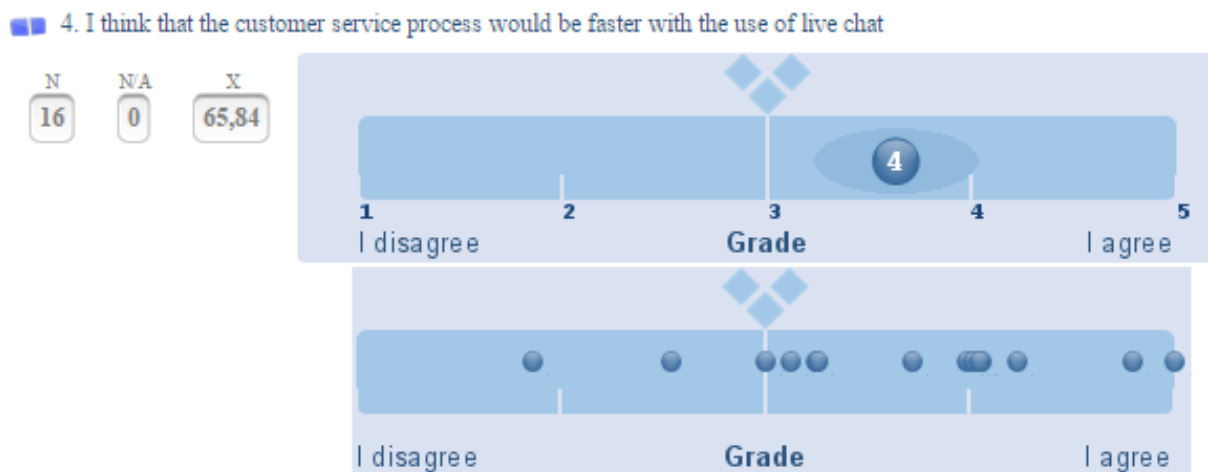
Väittämään numero 3 kuului: mielestäni Blancon nykyinen teknisen tuen tiimi voi ylläpitää live chat-palvelua (Kuva 35). Vastausten tasaisesta jakautumisesta keskiviivan ympärille voi päätellä, että suurella osalla työntekijöistä ei ole tarkkaa kuvaa siitä, kuinka paljon työtä tarvitaan live chat -palvelun ylläpitämiseen. Koska oikeasta työkuormasta ei ole kokemusta kaikilla vastaajista, kysymyksen merkitys on myös vähäisempi.





Kuva 35. Kysymyksen 3 tulos.

Väittämässä numero 4 kysyttiin asiakaspalveluprosessin nopeudesta live chatin avulla. Siihen tuli 16 vastausta (Kuva 36). Väittämän vastausten keskiarvo oli 65.84 (Arvona 3.5), mikä on hiukan positiivisen vaikutelman puolella. Väittämän numero 2 (Kuva 34) kanssa voi tehdä johtopäätöksen siitä, että live chat -ominaisuus nähdään ainakin jossain määrin hyödyllisenä, sillä sen nähdään nopeuttavan palvelua osassa asiakastapauksissa.

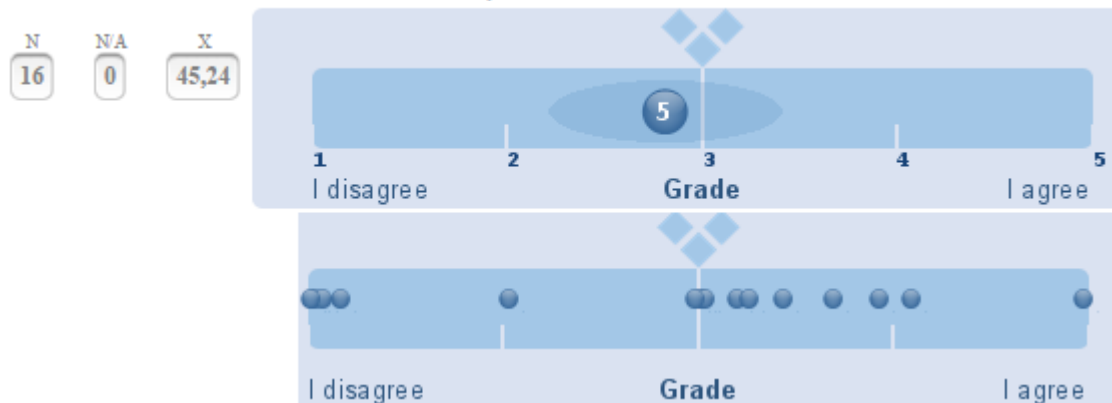


Kuva 36. Kysymyksen 4 tulokset.

Väittämien numerot 5 ja 6 kuuluivat: "Live chat -ominaisuuden tulisi olla saatavilla jokaiselle asiakalle" (Kuva 37) ja "Haluan live chat -ominaisuuden Blanccon tekniseen tukeen" (Kuva 38). Väittämistä molempien vastausten keskiarvo oli lähelle asteikon puoliväliä. Väittämässä viisi vastaukset olivat jakaantuneet ympäri asteikkoa ja väittämässä kuusi vastaukset olivat kasaantuneet keskiarvon lähelle, keskiarvon näyttäessä ei mielialaa/en tiedä.

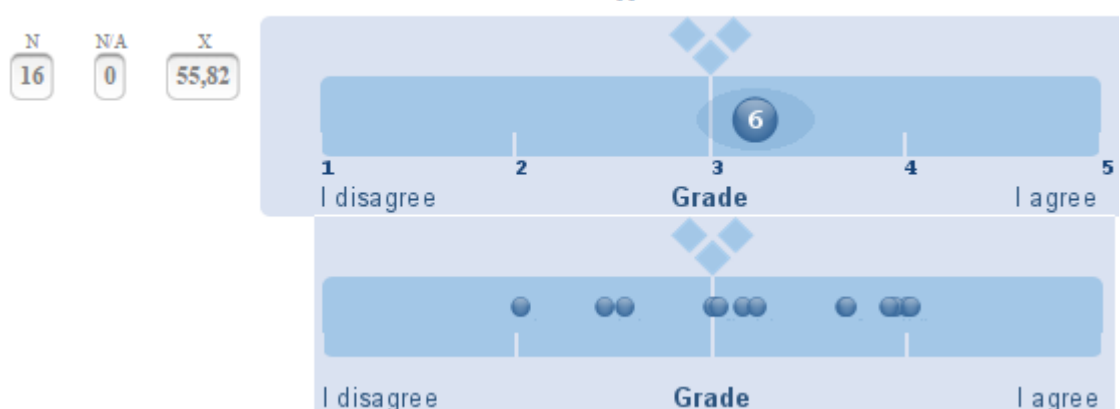
Väittämän viisi vastauksissa on nähtävissä, että jotkut teknisen tuen työntekijöistä ovat täysin toista mieltä palvelun saatavuudesta kaikille asiakkaille. Kuitenkin suurin osa kyselyyn osallistuneista ovat enemmän myönteisellä puolella. Vastaukset väittämiin eivät anna suoraan selkeää vastausta hajaannuksen takia. Tämän vuoksi myöskään suoria päätelmiä ei väittämien tuloksien perusteella voi tehdä. Pieni myönteisyys palvelun saatavuudesta kaikille asiakkaille on kuitenkin nähtävissä tuloksista.

■ ■ 5. Live chat feature should be available for every customer



Kuva 37. Väittävä 5 tulokset.

■ ■ 6. I want to have live chat as a feature in Blancco technical support.



Kuva 38. Väittävä 6 tulokset.

Kysymykset numero 7 ja 8 selvittivät työntekijöiden kokemusta live chatin käyttämisestä niin asiakkaan kuin myös hallinnan näkökulmasta. Vain kolme työnteki-

jää kuudestatoista vastanneesta työntekijästä on työskennellyt live chat ominaisuuden hallintapuolella. Tästä voidaan nähdä, että tietotaso ominaisuuden ylläpidosta on pieni eikä ominaisuuden tuomaa työkuormaa tunneta hyvin. Tämä vastaus vaikuttaa myös kysymyksen 2 tulosten luotettavuuteen. Jopa asiakkaan näkökulmasta ajateltuna, kokemus työntekijöiden kesken on melko pieni. Kymmenen ihmistä vastanneista oli kokenut live chat -palveluprosessin asiakkaan näkökulmasta.

Kyselyssä oli myös tekstikenttä vapaata palautetta varten. Näitä vastauksia kertyi vain kuusi. Vastauksissa näkyvät ideat ja mielipiteet olivat samoja, joita jo demonstraation aikana tuli esille testiryhmän kesken. Kuten demonstraatioryhmän antamassa palautteesta myös vapaasta palautteesta tuli esille erityisesti huoli resurssien riittämisestä palvelun ylläpitoon. Jos vain yksi tekninen tuki alueella on saatavilla, kyseiselle henkilölle on mahdotonta ylläpitää kaikkia tulevia keskusteluja niiden ylittäessä tietyn lukumäärän. Palvelun ylläpidossa tärkeänä asiana pidetty nopea palvelu kärsii vastaavanlaisessa tilanteessa. Yksi vapaan palautteen vastaus sisällytti hyvin ongelman luonteen:

*“As run from the Finland it would be available for some Australian customers late in the afternoon but not really available to NZ customers during Business Hours. Live chat is great for quick questions but can lead to long conversations and needs to be controlled in some way.”*

Palautteena tuli myös mielipiteitä siitä, miksi live chat -ominaisuutta ei tulisi ottaa käyttöön ollenkaan. Näiden mielipiteiden tukena tuotiin ilmi, että välitöntä apua tarvitseva asiakas on usein paikassa, jossa verkkoyhteyttä ei ole saatavilla tai missä yhteys on heikko. Tämän takia kiireelliset tapaukset käsitellään tällä hetkellä puhelimitse ja sähköpostien avulla. Kyseiset mielipiteet toivat esille sen, että palvelun käyttämiseen tarvitaan hyvä ja vakaa verkkoyhteys, joka ei ole asiakkaille aina mahdollinen.

Lopuista vapaista palautteista hyvänä puolena mainittiin, että keskustelun aikana on enemmän aikaa etsiä vastausta asiakkaan ongelmaan kuin mitä puhelimen kautta käydyssä keskustelussa, jossa vastauksen olisi hyvä olla heti saatavilla. Live chat-keskustelun aikana on mahdollista mainita asiakkaalle vastauksen löy-

tämisen vievän hiukan aikaa. Myös mahdollisuus että live chat rohkaisee asiakkaita ottamaan yhteyttä tekniseen tukeen mainittiin positiivisena puolena. Puhelimen kautta yhteyden ottaminen voi olla suurempi kynnyks monelle asiakkaalle. Yhdessä palautteessa live chat-palvelusta mainittiin myös, että sen saatavuus saisi yhtiön teknisen tuen näyttämään ammattimaisemmalta ja ehkä oikeata kokoa suuremmalta: *“It would make our Support look more professional (and maybe “larger” in size than we actually are)”*.

Huonona puolena vapaissa palautteissa mainittiin työkuorman vaikea arvioiminen ja ajan vieminen mulita työtehtäviltä. Jos reaaliajassa käydyt keskustelut alkavat viemään enemmän ja enemmän työtunteja, milloin muut päivittäiset työtävät tulisi tehdä. Yhdessä palautteista palvelu mainittiinkin: *“one extra task for Support personnel.”*.

## 7 Loppupäätelmät

Demonstraatioon, asiakkaiden kokemuksien, testiryhmän mielipiteiden ja haastattelujen, sekä tekniselle tuelle tehdyn kyselyn avulla, sain aikaan lopullisen päätöksen Live chatin hyödyllisyydestä ja käytön mahdollisuudesta Blancco Ltd:n teknisen tuen työkaluna.

Nykyisellä teknisen tuen työryhmällä live chat -palvelua ei ole mahdollista ylläpitää sujuvasti, eikä asiakkaan näkökulmasta palvelukokemus ole tämän takia paras mahdollinen. Työkuorma, joka teknisen tuen työryhmälle muodostuu jo päivittäisten asiakastikettien ja puheluiden kautta on liian suuri live chatin ylläpitämiseksi. Aivan kuten kyselyn (liite 1) vapaan palautteen mukana mainittiin, että live chat -palvelu on vain yksi lisätaakka teknisen tuen henkilöstölle hoidettavaksi.

Yhtenä keinona miten live chat -ominaisuus oltaisiin saatu käyttöön on, että kaikki Blanccon teknisen tuen työntekijät ottaisivat osaa sen ylläpitoon. Jokaisen ladatessa Kayako Desktop sovelluksen ja ollessa saatavilla aina kun mahdollista, voitaisiin mahdollistaa palvelun toiminta. Tämä vaatisi palvelun saatavuuden rajoittamisen vain englannin kielelle ja maantieteellisten sovittujen rajojen poistamista.

Jos keskusteluja operoitaisiin tällä tavalla, palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta kärsisi. Palvelun aukioloajat olisivat satunnaiset eikä aukioloa voitaisi luvata työtuntien 8-16 välillä kaikkiin maihin, sillä saatavana olevien työntekijöiden määrä voi alueen työtuntien aikana olla todella vähäinen. Yhtenä vaihtoehtona on myös valita muutamia työntekijöitä live -tuen työntekijöiksi, pitämällä palvelun auki viidestä yhdeksään tuntiin päivässä. Näin koko asiakasrajapinta voitaisiin ottaa huomioon, mahdollistaen ainakin muutaman tunnin saatavuuden asiakkaalle maantieteellisestä sijainnista huolimatta. Ongelmaksi tässäkin vaihtoehdossa nousee teknisen tuen työntekijöiden vähyys. Mistä tarvittavat muutamat reaaliaikaisen tuen työntekijät voitaisiin saada? Helpoimpana ratkaisuna on uusien työntekijöiden palkkaaminen live chatin hallinnointia varten, mutta tämä ratkaisu on suoraan verrannollinen kasvavaan budjettiin.

Live chatin käyttöön liittyen tulisi lopputulokseen, että palvelun tulisi olla saatavilla jokaiselle asiakkaalle. Tämä päätös johtuu siitä, että asiakkailla jotka ovat suurista yrityksistä ja jotka maksavat palvelusta enemmän, eivät yleensä törmää pieniin/nopeisiin ongelmiin, jotka olisivat helposti ratkaistavissa live chatin avulla. Kyseisillä yhtiöillä on käytettävissä yhtiön omat teknisen tuen henkilöt, joiden perustietämys kattaa helpoimmat ongelmat. Suurissa ongelmissa live chatin käyttäminen ei tuo etua vanhaan tiketti-järjestelmään verrattuna. Monet helpoimmista ja nopeimmista asiakastapauksista tulevat juuri yksittäisten tuotelisenssien ja vähäisen tietämyksen omaavilta kuluttajilta.

Demonstraatio ei ollut niin laaja kuin sen olisi tarvinnut olla, jotta live chatin vaikutuksen näkisi koko yrityksessä. Muutaman testiryhmän jäsenen lisääminen Suomen ulkopuolelta olisi antanut paremman näkökulman siitä, kuinka livetuki teknisessä tuessa toimii maailmanlaajuisella tasolla. Myös demonstraation ajanjakso olisi voinut olla pitempi. Keskustelujen määrä oli liian pieni, jotta voitaisiin tehdä tarkempia johtopäätöksiä siitä, mitkä ovat yleisimmät aiheet jotka asiakkaiden kanssa keskustellessa tulevat esiin. Myös keskimääräinen keskustelujen ajallinen pituus jää vaille merkitystä. Joissakin tapauksissa, esimerkiksi pienemmissä ongelmissa ja tuotetietojen tarkemmissa kysymyksissä, live chatin käyttäminen todellakin teki palvelusta nopeampaa. Pelkästään vastaavien tapausten

jakaminen kaikista palvelupyynnöistä live -tuen piiriin on kuitenkin todella vaikeaa. Reaaliaikaisen keskustelun myötä huomattiin myös keskustelujen venyvän välillä todella pitkiksi, asiakkaalta tulevien lisäkysymysten myötä. Ensimmäiseen kysymykseen nopean vastauksen antaminen näytti vaikuttavan asiakkaisiin rohkaisevasti, ja uusi kysymys tuotteesta tai ominaisuudesta tulikin usein heti esille.

Teknisen tuen työntekijöiden kesken ei ollut demonstraation jälkeen nähtävissä minkäänlaista lisääntyntä innostuneisuutta tai halua ottaa live chat tiimin käyttöön. Myöskään tekniselle tuelle pidetyssä kyselyssä ei tullut esille pyyntöjä, joissa live chat -ominaisuus otettaisiin käyttöön. Testiryhmän kanssa keskusteltaessa tuli selväksi, ettei ominaisuuden käyttöönottoon löydy mitään todella tärkeää syytä, sillä käytössäoleva tikettijärjestelmä kattaa asiakkaiden tarpeet erittäin hyvin. Kokonaisuutena ominaisuudesta saatu palaute oli yleisesti positiivista, mutta Blancon käytössä live chat ominaisuus ei antanut tarpeeksi syytä tai tarjonnut tarpeeksi hyödyllistä muutosta asiakkaiden palveluun muuttaakseen nykyistä käytäntöä.

Opinnäytetyön tekoprosessin aikana sain paljon hyödyllistä tietoa yritysten teknisen tuen toiminnasta sekä erityisesti live chat -ominaisuuden ylläpidosta. Sain myös tutustua teknisen tuen tiimin päivittäiseen työhön asiakasrajapinnassa sekä lisätietoa palvelupyyntöalustoista, kuten Kayako Helpdesk. Kaikki nämä asiat tulevat olemaan hyödyllisiä, kun katsotaan eteenpäin tietotekniikan kehittymistä ja alan tulevaisuutta.

## Lähteet

- Blanco. 2016. About us. <http://www.blanco.com/en/about-us>. 12.5.2016.
- ChatToolTester. 2016. Live chat support software: pros and cons. <http://www.chattooltester.com/live-chat-software-pros-and-cons/>. 14.4.2016.
- eDigitalResearch. 2015. Customer Service Banchmark wave 3. [https://edigitalsurvey.com/survey/do/session/60f0205619eb7d30736f0d2e22c08abb72e46a482f4a859872f9777aea62ff49/restart\\_url/L3N1cnZleS9lbnRlci9zL0VTVi01NDQzNTUzNzQ/is\\_entering/1](https://edigitalsurvey.com/survey/do/session/60f0205619eb7d30736f0d2e22c08abb72e46a482f4a859872f9777aea62ff49/restart_url/L3N1cnZleS9lbnRlci9zL0VTVi01NDQzNTUzNzQ/is_entering/1). 14.4.2016.
- Hakola, E. 2016. Digi nousi yritysten johtoon. Talouselämä: <http://www.talouselama.fi/tyoelama/digi-nousi-yritysten-johtoon-6392235>. 16.4.2016.
- Kayako. 2016. Kayako Atlassian: <https://kayako.atlassian.net/wiki/display/DOCS/Live+chat>. 16.9.2015.
- Pohjanoksa, I.;Kuokkanen, E.;& Raaska, T. 2007. Viesti verkossa Digitaalisen viestinnän käsikirja. Infor. 20.4.2016.
- Saarelainen, K. 2011. IP-viestintäjärjestelmät Puhelinvaihteesta sosiaaliseen mediaan. Helsinki: Readme.fi. 20.4.2016.
- Sharan, S. 2014. Improving Communication for Your Business Through Technology. Huffingtonpost: [http://www.huffingtonpost.com/sharat-sharan/improving-communication-f\\_b\\_5206985.html](http://www.huffingtonpost.com/sharat-sharan/improving-communication-f_b_5206985.html). 11.4.2016.
- Sulopuisto, O. 2013. Työntekijän tablettivinkit loman ajaksi. Mikrobitti: <http://www.mikrobitti.fi/2013/06/tyontekijan-tablettivinkit-loman-ajaksi>. 1.4.2016.
- Telus International. 2015. Best Practices: Online Chat Sales - Boosting customer service & sales. Telus International: [http://web2.telusinternational.com/hubfs/Best\\_Practices\\_Online\\_Chat\\_Sales\\_0715.pdf?t=1461244896505](http://web2.telusinternational.com/hubfs/Best_Practices_Online_Chat_Sales_0715.pdf?t=1461244896505). 11.3.2016.
- TopTenReviews. 2016. Live Chat Support Software Reviews. Top Ten Reviews: <http://live-chat-support-software-review.toptenreviews.com>. 20.4.2016.
- Valtiovarainministeriö. 2015. Yli neljännes suomalaisista on asioinut chatissa. Valtiovarainministeriö: [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/yli-neljannes-suomalaisista-on-asioinut-chatissa](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yli-neljannes-suomalaisista-on-asioinut-chatissa). 1.5.2016.
- Valtonen, M. 2016. Tällaisia ovat onnistuneet chat-keskustelut. Finnchat: <http://www.finnchat.com/tallaisia-ovat-onnistuneet-chat-keskustelut/>. 1.5.2016.
- YSA - Yleinen suomalainen sanasto. 2015. verkkojuttelu. Finto: <https://finto.fi/ysa/fi/page/Y111855>. 2.5.2016

**Quiz Questions:**

**1. Choose your area office (Multi Choice)**

**Choices:**

- 1. FIN
- 2. US
- 3. FRA
- 4. MEX
- 5. CE
- 6. JPN
- 7. UK
- 8. CAN
- 9. SWE
- 10. AU
- 11. SEA
- 12. NL

Answer 1-5 With number 1 meaning "I disagree" and number 5 meaning "I agree".

**2. I think Live Chat feature will benefit Blancco technical support.**

**3. I think that Blanccos' current technical support can run/maintenace live chat service.**

**4. I think that the customer service process would be faster with the use of live chat.**

**5. Live chat feature should be available for every customer.**

**6. I want to have live chat as a feature in Blancco technical support.**

**7. I have used live chat as a customer.**

**Choices:**

- 1. Yes
- 2. No

**8. I have used live chat as an administrator.**

**Choices:**

- 1. Yes
- 2. No

**9. Tell your view about live chat as a tool for Blancco technical support shortly: (Free Answer)**

For example +/-