

Tiketöintijärjestelmä

Käyttöohje Praecom Groupille



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Tieto -ja viestintätekniikan insinööri, Riihimäen kampus

Kevät 2020

Tuukka Tammi

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tilaajaryitykselle tiketöintijärjestelmän käyttöohje. Tilaajana oli Praecom Group. Ohjeen tavoitteena on olla vartenotettava työkalu uuden työntekijän perehdytyksessä.

Kasvava tilaajaryitys on tarvinnut käyttöönsä kattavampaa tiketöintijärjestelmää. Ohjelma on räätälöity yrityksen tarpeita vastaavaksi, joten valmiita käyttöohjeita järjestelmälle ei ollut.

Työkokemus uuden järjestelmän käyttäjänä on mahdollistanut tarvittavan tiedon saamisen käyttöohjeen luomiseksi. Kirjallisia dokumentteja järjestelmän ominaisuuksista oli hyvin niukasti saatavilla.

Opinnäytetyö käsittelee myös tiketöintijärjestelmää laajemminkin asiakasviestinnän, tiedonkulun ja dokumentoinnin työkaluna. Yritykselle voi olla hyötyä tiketöintijärjestelmästä myös laadun arvioinnin osana. Järjestelmä voi tuoda esille puutteita sekä vahvuuksia asiakaspalvelun toimivuudessa ja sujuvuudessa. Työntekijöiden työmäärä tulee näkyvämmäksi ja päällekkäinen työ vähenee tai jopa poistuu, kun työvaiheet ovat yrityksen sisäisesti näkyvissä kaikille tarpeen mukaan.

Puutteellisen ohjeistuksen vuoksi jotkut tiketöintijärjestelmän hyödyt voivat jäädä saavuttamatta. Järjestelmän kehittäminen ja käyttäminen on aina hintavaa, minkä takia hyvä ja selkeä ohjeistus on välttämätön. Järjestelmää myös kehitetään jatkuvasti yrityksen muuttuviin tarpeisiin soveltuvaksi.

Opinnäytetyössä pohditaan myös tikeöntijärjestelmää yhtenä työntekemistä tukevana elementtinä työyhteisössä. Lisäksi tarkastellaan käyttöohjeen laatimiseen liittyviä keskeisiä näkökulmia.

Avainsanat Käyttöohje, tiketti, tikeöntijärjestelmä

Sivut 32

ABSTRACT

The aim of this thesis project was to provide the commissioning company with instructions for ticketing software. Commissioning company was Praecom Group. Goal of this guide is to be an orientation process of introducing a new employee.

The commissioning company has grown and now there is need for more comprehensive ticketing system. The program has been tailored to meet the needs of the company, so there were no ready-made operating instructions for the system.

In this thesis I also discuss the ticketing system as a means for customer communication, flow of information and documentation tool. The company can also benefit from the ticketing system as a part of the quality assessment. The system can highlight shortcomings and strengths in the functionality and fluency of customer service. The workload of employees becomes more visible and overlapping work is reduced or even eliminated when the work steps are visible to everyone within the company as needed.

Due to a lack of guidance using the program, some of the benefits of the ticketing system may not be achieved. Developing and using the system is always costly, which is why good and clear guidance is essential. The system is also constantly being developed to suit the company's changing needs.

In this thesis I have also pondered ticketing system as an element that supports working in a work community. Additionally I have reviewed the key aspects creating instructions.

Keywords Instructions, ticket, ticketing system

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Työn organisointi	2
3	Tiketöintijärjestelmä osana työn organisointia	3
3.1	Tiketti	4
3.1.1	Tiketin muodostuminen	4
3.1.2	Tiketin ratkaisuprosessi	4
3.2	Tiketöintijärjestelmän merkitys työn sujuvuudelle	5
3.3	Tiketöintijärjestelmän vaikutus asiakaspalveluun	6
3.4	Toiminnan läpinäkyvyys tiketöintijärjestelmässä	6
3.5	Tiketöintijärjestelmä työkaluna laadunseurannassa	7
3.6	Tiketöintijärjestelmän haasteita	7
4	Hyvän käyttöohjeen laatimisen näkökulmia	8
5	Praecom in tiketöintijärjestelmän käyttöohje	11
5.1	Alkunäkymä	11
5.2	Hakutoiminto	12
5.3	Välilehdet	13
5.4	Työjonot	14
5.5	Tiketin sisältö	15
5.6	Uuden tiketin luominen	20
5.7	Tiketin käsittely	26
5.8	Tiketin sulkeminen	29
6	Yhteenveto	29
	lähteet	31

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on tyyliltään toiminnallinen, työnantajan tarpeisiin liittyvä tiketöintijärjestelmän käyttöohje työntekijöitä varten. Opinnäytetyön toimeksiantaja on suomalainen Praecom Group. Praecom Group on IT alan yritys, joka koostuu kolmesta eri liiketoimintayksiköstä: Praecom Oy, IT4B Partners Oy ja Upto Oy. Yritys tarjoaa asiakkailleen videoviestinnän, asiakasviestinnän ja sisäisenviestinnän palveluita sekä erilaisia IT-ympäristöjä. (Praecom Group, 2020)

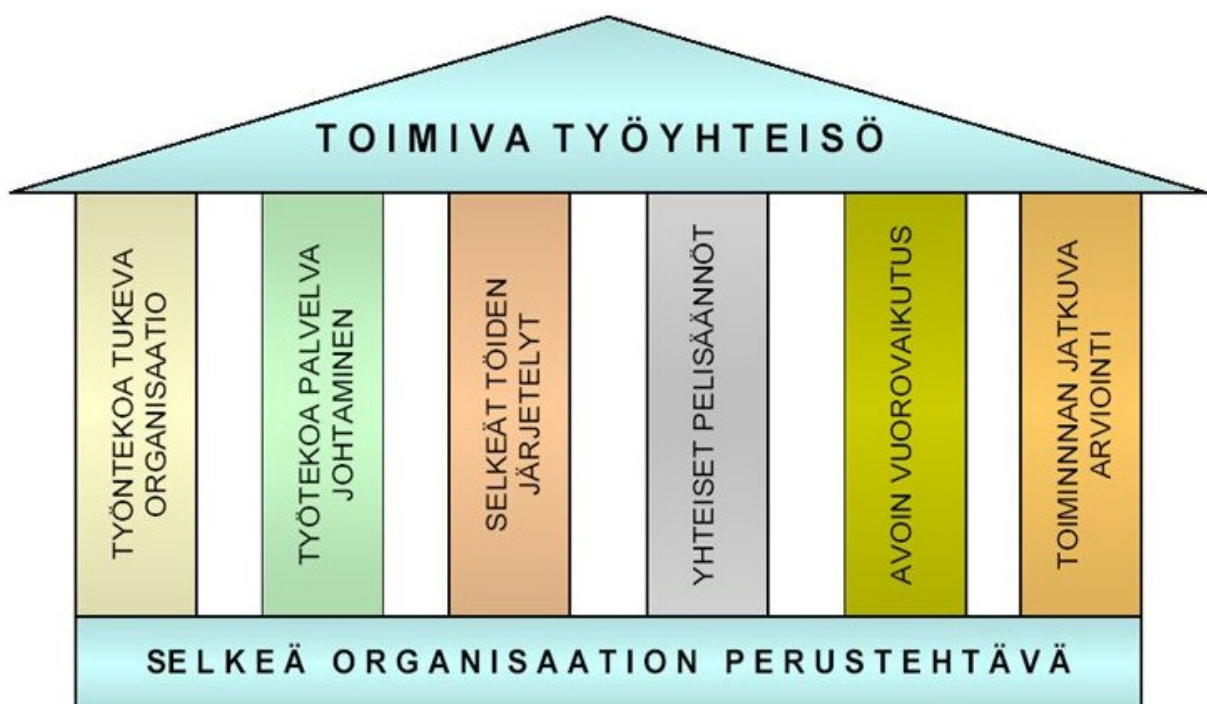
Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeä käyttöohje, joka on toteutettu sanoin ja kuvia käyttäen. Käyttöohjeen tarkoituksena on olla helposti ymmärrettävä ja perehdyttävä dokumentti Praecom Groupin käyttämästä tiketöintijärjestelmästä ensisijaisesti uusia työntekijöitä varten.

Työni aloitan tarkastelemalla tiketöintijärjestelmää osana työn organisointia. Tarkastelun näkökulmina on myös sen merkitys sujuvaan tiedonkulkuun, asiakasviestintään, dokumentointiin ja laadun seuraamiseen. Tämän jälkeen käsittelen hyvän käyttöohjeen laatimiseen liittyviä asioita. Lopuksi olen laatinut käyttöoppaan tilaajayrityksen tarpeisiin.

2 Työn organisointi

Työyhteisöt tarvitsevat toimintansa tueksi rakenteita, jotka kannattelevat organisaatiota, johtamista, ja työjärjestelmiä. Organisaatiopsykologi Pekka Järvinen kuvaa toimivaa työyhteisöä kuvan 1 rakenteella.

Kuva 1 Työyhteisön peruspilarit (Järvinen, 2008, ss. 85).



Tarve selkeään rakenteeseen on kaikissa työyhteisöissä, niin yrityksissä, kunnissa kuin yhdistyksissäkin. Lähtökohtana on aina perustehtävä, josta käsin tarkastellaan, kehitetään ja arvioidaan toimintaa. Organisaation keskeisenä tehtävänä on luoda työpaikalle puitteet ja edellytykset, jotka kytkevät kaikki työyksiköt ja työvaiheet toisiinsa. Töiden hyvällä organisoitumisella tavoitellaan muun muassa yhteistyön sujuvuutta ja toiminnan tehokkuutta. Pienissä yrityksissä organisaatio on yksinkertainen ja helposti hallittavissa. Yrityksen koon kasvaessa tarkempi työnjaon selkiyttäminen, vastuut, tiedonkulku ja toimintatavat ovat määriteltävä tarkemmin ja selkeämmin. Tällöin vahvistetaan työntekijöiden kyvykkyyttä selviytyä tehtäviensä

suorittamisesta hallitusti. Tarvitaan myös yhteiset pelisäännöt, avointa vuorovaikutusta sekä toiminnan jatkuvaa arviointia. (Järvinen, 2008, ss. 85-112.)

3 Tiketöintijärjestelmä osana työn organisointia

Tiketöintijärjestelmä liittyy monella tavalla työn organisointiin. Sillä saadaan parannettua tiedonkulkua yksiköiden välillä. Kaikkien järjestelmään kuuluvien ihmisten työ myös selkiytyy ja työvaiheet tulevat näkyvämmiksi. Koska kaikki työ organisaation sisällä on näkyvää, se luo työyhteisössä avoimuuden ilmapiiriä. Järjestelmää voidaan hyödyntää työkaluna, toiminnan jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta, niin henkilökohtaisella kuin organisaation tasolla.

Tiketöintijärjestelmän tarkoituksena on asiakaspalvelutyön tehokkuuden, tuottavuuden sekä sujuvuuden parantaminen. Toimiva tiketöintijärjestelmä vähentää päällekkäistä työtä sekä taustaselvittelyn tarvetta. Asiakaspalvelussa nähdään selkeämmin asiaan liittyvät sähköpostit, keskustelut ja palvelupyynnöt, tällöin asiakkaan ei tarvitse kertoa asiaansa toistuvasti alusta alkaen uudelleen. Usein asiakas haluaa saada asiansa hoidettua nopealla ja vaivattomalla yhteydenotolla. Välittömänä hyötynä tästä on asiakastyytyväisyyden paraneminen. (Visma, 2020)

Yhteydenottokeinojen lisääntymisen vuoksi on ollut tarvetta työkalulle, millä pystytään hallitsemaan ja koordinoimaan monista kanavista tulee informaatiota. Monikanavaisen asiakaspalvelun tärkeimpiä työkaluja on tiketöintijärjestelmä. Asiakas voi pyytää palvelua useaa kanavaa avuksi käyttäen, palvelupyyntöä kutsutaan tiketiksi. Hän voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla, chatin kautta, lisäksi järjestelmään voi kuulua puheluiden automaattinen tallennus, yrityksen sosiaalisen median kanavat tai vaikkapa videoyhteys. (Tiketöinti, 2020)

Tiketöintijärjestelmässä voi olla sisäänrakennettuna myös asiakastyytyväisyyttä mittaavia kyselyitä sekä raportointi ominaisuuksia, joiden avulla voidaan seurata ja

parantaa asiakaspalvelun laatua. Kun asiakaskokemus on hyvä, asiakas kertoo saamastaan palvelusta positiivisessa sävyssä eteenpäin muille. Mielikuva yrityksen toiminnasta ja soveltuvuudesta omin tarpeisiin muodostuu usein jo ensimmäisistä yhteistyön kokemuksista. (Asiakaspalvelujärjestelmä, 2020)

3.1 Tiketti

Tiketti on palvelu- tai työpyyntö, missä asiakas on ottanut yhteyttä palvelun tarjoajaan ja kertonut palvelun tarpeestaan. Tiketistä yleensä selviää, minkälainen tilanne tai ongelma asiakkaalla on. Tiketti tehdään yleisimmin sähköpostilla, puhelulla tai chat-palvelun kautta.

3.1.1 Tiketin muodostuminen

Tiketti muodostuu automaattisesti, kun asiakas lähettää sähköpostin asiakaspalvelun tiketöintijärjestelmään määritettyyn sähköpostiin. Kun asiakas ottaa yhteyttä puhelimitse tai chatin avulla, tiketin tekemisestä vastaa asiakaspalvelutyöntekijä.

Tiketistä pitäisi selvittää asiakas sekä hänen yhteystietonsa, asiakkaan edustama yritys, kuvaus ongelmasta tai tuen tarpeesta. Otsikosta tulisi ilmetä ongelman tai tuen tarpeen kohde, ei esimerkiksi APUA, KIIRE tai vastaavaa. Tikettiin voi lisätä myös dokumentteja mm. ruudunkaappauksia tai kuvia, jotka saattavat auttaa ongelman ymmärtämisessä.

3.1.2 Tiketin ratkaisuprosessi

Tikettien erilaisuudesta johtuen myös ratkaisuprosessit ovat erilaisia. Prosessi alkaa tiketin vastaanottamisesta sähköpostitse tai kirjaamisesta, kun palvelupyyntö tulee puhelimitse tai chatilla.

Sähköpostitse vastaanotetun tiketin ratkaiseminen alkaa, kun asiakaspalvelija avaa tiketin ja perehtyy tiketin sisältöön. Hän arvio tiketin vaativuuden ja ratkaisee tiketin käsittelijän. Käsittelijänä voi olla hän itse tai toinen henkilö, jolla on sopivin asiantuntijuus asiakkaan ongelman ratkaisuun.

Mikäli asiakas ottaa yhteyden puhelimitse tai chatin kautta ja hänen asiansa saadaan ratkaistua ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, voi tiketin kirjata suljetuksi. Jos asiaa ei saada ratkaistua ensimmäisen yhteydenoton aikana, asiakaspalvelijan tehtävänä on selvittää miten asian saisi ratkaistua. Tällöin asiasta kirjataan avoin tiketti järjestelmän jonoon. Avoimen tiketin voi tarvittaessa myös ohjata toiselle henkilölle.

Asian ratkaiseminen voi vaatia esimerkiksi asiakaskäyntejä, laitteistovaihtoja, takuuhuoltoja tai käytönopastusta. Tekninen asiantuntijuus vaatii monipuolista tietämystä sekä uuden tiedon etsimisen ja soveltamisen taitoa. Myös työyhteisön muiden työntekijöiden vahvuuksien tietäminen on tärkeää, koska ongelmallisissa tilanteissa toisenlainen näkökulma on usein hyödyllistä parhaaseen ratkaisuun pääsemiseksi. Sujuva ratkaisuprosessi tuottaa asiakkaalle positiivisen kokemuksen ja edellyttää työyhteisön työkäytänteiden toimivuutta.

3.2 Tiketöintijärjestelmän merkitys työn sujuvuudelle

Tiketöintijärjestelmän avulla on mahdollista seurata koko asiakkuusprosessia. Järjestelmästä löytyy kaikki asiakkuudet, heidän yhteyshenkilönsä ja kaikki heidän kanssaan käyty viestintä. Asiakkaan kanssa tehty työ voi näkyä koko organisaatiossa, mikäli käyttäjien käyttöoikeuksia ei ole rajattu järjestelmässä.

Työn läpinäkyvyys paranee ja-, työmäärän seuraaminen on luotettavampaa, koska kaikki asiakkaan kanssa käyty viestintä, toimenpiteet ja asian käsittelemiseen käytetty aika löytyvät tiketteinä järjestelmästä. Kaikki tiedot dokumentoituvat järjestelmään ja jokaisen käyttäjän toiminnasta jää jälki. Tämä mahdollistaa erilaiset automaattiset mittarit, joilla voidaan seurata mm. kuukauden aikana tikettien käsittelyyn käytettyä

aikaa. Aika mitataan sekä kaikkien työntekijöiden käyttämänä aikana että yhden työntekijän käyttämänä aikana. Myös asiakaskäynteihin käytetty aika, ajetut kilometrit ja tikettien määrä ovat seurattavia mittareita.

3.3 Tiketöintijärjestelmän vaikutus asiakaspalveluun

Tikettien seuranta on sujuvaa sekä loogista, kun on mahdollista järjestellä tiketit erilaisten kriteerien perusteella. Kriteereinä voi olla esimerkiksi saapumisaika, kiireellisyys ja asiakas. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijällä on mahdollisuus seurata reaaliaikaisesti tikettien määrää ja niiden statuksia. Järjestelmä mahdollistaa myös sen, että asiakkaalle voidaan luoda käyttäjä, jolla on oikeudet seurata oman yrityksensä tikettejä ja niiden käsittelyprosessia.

Asiakaspalvelu on sujuvampaa, kun tiketöintijärjestelmään ovat määriteltynä jonot avoimille, omille työnalla oleville sekä muiden asiakaspalvelijoiden tiketeille. Hyvässä tiketissä todentuu mahdollisimman tarkasti asiakkaan tarve ja sen johdosta tehdyt toimenpiteet sekä siihen käytetty aika. Hyvin kirjattujen tikettien avulla voidaan huomata mahdollisia toistuvia ongelmatilanteita, jotka voivat johtua esimerkiksi puutteellisesta käytönopastuksesta. Tällöin voidaan pureutua ongelman ytimeen vahvistamalla käytönopastusta, jolloin tavoitteena on, että toistuvien samaan aiheeseen liittyvien tikettien määrä vähentyisi.

3.4 Toiminnan läpinäkyvyys tiketöintijärjestelmässä

Toiminnan läpinäkyvyys ja todennettavuus lisäävät sekä työntekijän, asiakkaan että johdon käsitystä ja ymmärrystä työprosesseista. Tiketöintijärjestelmän käyttäjät saavat selkeän kuvan tikettien määrästä, niiden ratkaisemiseen käytetystä ajasta, käsittelijöistä, asiakkaiden tarpeista sekä työpyyntöjen tilasta.

Tiketöintijärjestelmä mahdollistaa yrityksen ja asiakkaan välisen työprosessin näkyväksi tekemisen. Tämän avulla pystytään tarkemmin seuraamaan vastaako

asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet toteutunutta työtä. Tikettejä, joihin on tarkasti dokumentoitu asiakkaan palvelupyyntö ja sen ratkaisemiseksi tehdyt asiat, voidaan tarvittaessa hyödyntää asiakirjoina toiminnan eettisyyden varmistamisessa.

Lisäksi dokumentointi varmistaa myös oikeusturvaa asiakkaan, yrityksen ja työntekijän näkökulmasta.

3.5 Tiketöintijärjestelmä työkaluna laadunseurannassa

Käytännössä tiketeistä muodostuu iso dokumentti, josta yritys saa tärkeää tietoa toimintansa laadusta, sujuvuudesta ja kehittämisen tarpeista. Informaatio on helposti löydettävissä koko ajalta, kun yrityksellä ja asiakkaalla on ollut yhteistyösuhde. Tiketeistä selviää, onko asiakkaan kanssa sovitut vasteajat ja tavoitteet saavutettu onnistuneesti

Tiketöintijärjestelmään tallentuvien tietojen avulla pystytään seuraamaan työmäärää työntekijäkohtaisesti sekä kokonaiskuvaa työn tehokkuudesta, tuottavuudesta, työntekijöiden riittävydestä ja ammattitaitoisuudesta. Myös työntekijä pystyy itse seuraamaan ja arvioimaan omaa työtänsä. Dokumentin avulla voidaan muun muassa havainnollistaa työntekijän kehittymistä asiakaspalvelussa ja ongelmanratkaisussa. Myös tarve ammattitaidon vahvistamiseen voi tulla esiin, kun tarkastellaan työntekijän taitoa ja tietoa tikettien käsittelyssä.

3.6 Tiketöintijärjestelmän haasteita

Haasteita tiketöintijärjestelmän käyttämiseen tuovat erilaiset asiakkuudet. Osalla asiakkaista voi esimerkiksi olla tiukat tietoturva vaatimukset, jolloin tiketöintijärjestelmään kirjattavat tiedot saattavat olla rajallisia. Niitä varten voidaan joutua myös tekemään esimerkiksi rajoituksia henkilöiden suhteen, jotka pääsevät käsittelemään asiakastietoja järjestelmässä.

Asiakkaan neuvominen tekemään oikeanlaisia tikettejä sekä asiakaspalvelijoiden opastaminen selkeään asioiden kirjaamiseen on oleellinen asia tiketöintijärjestelmän toimivuudelle. Puutteellinen osaaminen tiketöintijärjestelmän käytössä voi johtaa väärinkäsityksiin esimerkiksi informaation kulussa, työmäärän arvioinnissa ja työn laskutuksessa. Sitoutuminen järjestelmän käyttämiseen mahdollistaa, että yritys saa hankkimastaan järjestelmästä täyden hyödyn toimintansa tueksi.

Tiketöintijärjestelmiä on erilaisia, jonka takia yritykselle sopivan järjestelmän löytäminen voi olla hankalaa ja kallista. Järjestelmän pitää olla myös muokattavissa, koska järjestelmää käyttävän yrityksen tarpeet voivat muuttua.

Lähtökohtaisesti tiketöintijärjestelmä tuo kasvavalle yritykselle enemmän mahdollisuuksia ja vahvuuksia kuin uhkia ja haasteita. Yksi tärkeimmistä vahvuuksista on laajat raportointi mahdollisuudet, jotka antavat oleellista tietoa eri toimintojen sujuvuudesta yrityksessä.

4 Hyvän käyttöohjeen laatimisen näkökulmia

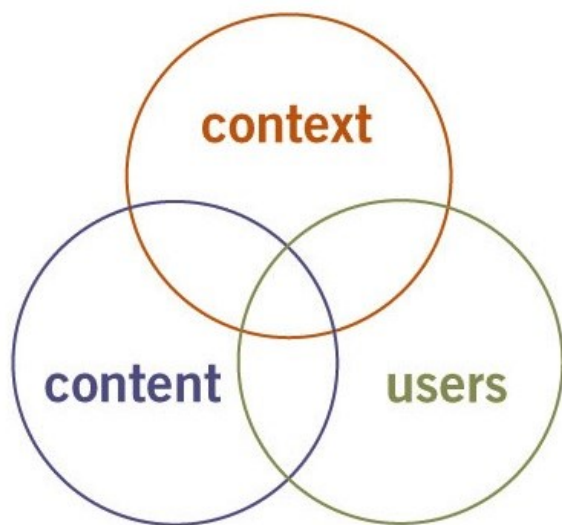
Käyttöohje on teknistä viestintää, jolla on jokin tarkoitus. Se välittää tietylle ryhmälle asioita, jotta he ymmärtävät asian ja voivat suorittaa tehtävän (Kajakina-Lappalainen, 2012, ss. 3-5).

Käyttöohjeilla tarkoitetaan kaikkia niitä ohjeita, kuvia, kuvannuksia, kaavioita ja varoituksia, jotka yhdessä tai erikseen käytettyinä välittävät tietoa tuotteen käyttäjille oikeista ja turvallisista toimintatavoista tuotteen elinjakson eri vaiheissa. Käyttäjä on henkilö, joka asentaa, käyttää, säätää, puhdistaa, huoltaa, korjaa, kuljettaa tai hävittää tuotetta (Euroopan integraatio julkaisu, 1996).

Peter Morville (2004) on tutkinut informaatioarkkitehtuuria sekä käyttäjäkokemusta. Hän kuvaa kolmen ympyrän mallilla asiayhteyttä, sisältöä ja käyttäjiä, jotka yhdessä

muodostavat yhteyden käyttäjäkokemukselle (kuva 2). Mikään kuvion osista ei toimi käyttäjäkokemuksessa yksinään. Ympyröiden yhtymäkohtaa Morville kuvaa käsiteellä arvokkuus.

Kuva 2 Informaatioarkkitehtuurin kolme ympyrää (Morville, 2004)



Edelleen Morville (2004) käsittelee käyttäjäkokemusta eritellymmin hunajakennomallissaan (kuva 3). Käyttäjäkokemuksen sisältöön kuuluu hyödyllisyys, käytettävyys, haluttavuus, löydettävyys, helppokäyttöisyys, luotettavuus ja arvokkuus. Hyvä käyttöohje rakentuu Morvillen käyttämän käsitteen arvokkuus ympärille kuvan 3 mukaisesti.

Kuva 3 Hunajakennomalli käyttäjäkokemuksesta



Käyttöohje välitetään käyttäjälle erilaisia viestintäkeinoja käyttäen, kuten kuvien, tekstin, kaavioiden, piirrosten sekä äänen avulla. Käyttöohjeen käytettävyyden vuoksi sen on oltava helppolukuinen, selkeä, järjestelmällinen, sujuva, lähellä käyttötarkoitusta ja hyvin jäsenneily. Lisäksi sen on hyvä olla visuaalinen, jolloin ohjeen hahmottaminen on helpompaa. Käyttöohje ei saa olla liian abstrakti, yksinkertaiset ohjeet ja käskyt ohjaavat käyttäjää löytämään tarvitsemansa tiedon sujuvasti. Selkeän käytettävyyden näkökulmasta ammattisanaston eli jargonin liiallinen käyttö ei myöskään ole suotavaa (Atostek, 2020; Userfocus, 2020).

Käyttöohje kertoo mitä tehdään ensin, mitä sitten ja mitä lopuksi, mikä on pakollista, vapaaehtoista tai ehdollista. Vaikeat käsitteet tai sanat on hyvä avata yksinkertaiseen sekä selkeään muotoon. Toisinaan käyttöohjeeseen voi liittyä mm. lakitekstiä mitä ei saa muuttaa, tällöin asia pitää kertoa omin sanoin tekstin ymmärrettävyyden helpottamiseksi. Käyttöohjetta tehtäessä on hyvä muistaa henkilöiden erilainen asiaan

liittyvä asiantuntijuus eli asiat on hyvä purkaa mahdollisimman selkeiksi vaiheiksi käyttäjän näkökulmaa ajatellen (Kotimaisten kielten keskus 2020).

Yleensä käyttöohjeita testataan ennen kuin ne otetaan käyttöön. Kun pohjana on oma käyttäjäkokemus, voidaan ohje ottaa käyttöön ilman erillistä testaamista. Käyttöohje Praecomille perustuu täysin sekä omaan kokemukseeni ohjelman käyttäjänä, että esimiehen tarkennuksiin ohjelmiston käsitteistä.

5 Praecom in tiketöintijärjestelmän käyttöohje

Praecom Groupin kasvaminen isommaksi yrityskokonaisuudeksi toi mukanaan työn organisointiin liittyviä haasteita. Tarvittiin kattavampaa järjestelmää tukemaan muuttuvia tarpeita. Tavoitteena oli hankkia yritykseen selkeä ja johdonmukainen ohjelma, jonka avulla yrityksen yksiköiden kommunikointi paranee sekä sisäisesti että ulkoisesti. Yrityksen sisäisillä yksiköillä tarkoitetaan johtoa, hallintoa, myyntiä ja teknistä tukea. Ohjelmaan liittyy useita mahdollisuuksia, joita voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisessä. Järjestelmän oletuskielenä on englanti.

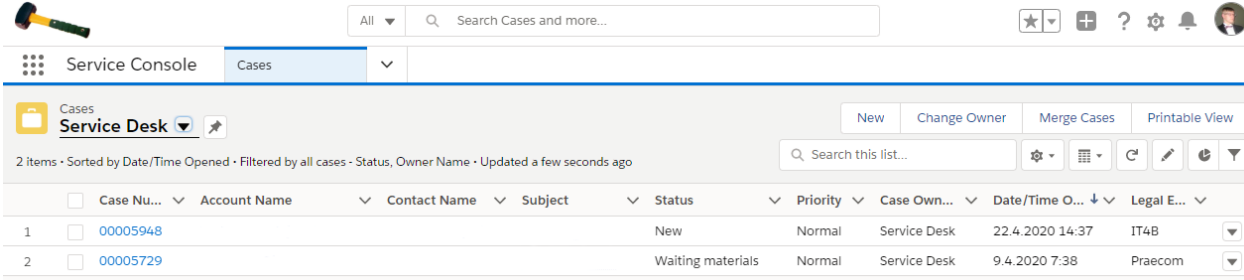
Tässä käyttöohjeessa perehdytään tarkemmin teknisen tuen näkökulmaan tämän järjestelmän käyttäjänä. Sovellus perustuu Salesforce yrityksen kehittämään alustaan.

Tiketöintijärjestelmä on selainpohjainen, joten kirjautuminen sinne tapahtuu verkkoselainta käyttäen. Järjestelmään sisään kirjaudutaan omalla työsähköpostitunnuksella ja salasanalla. Järjestelmä käyttää kaksi vaiheista autentikointia ja lähettää autentikoitumiseen vaadittavan numerosarjan käyttäjätietoihin määritettyyn puhelimeen tekstiviestillä.

5.1 Alkunäkymä

Sisäänkirjautumisen jälkeen näkyviin tulee kuvan 4 mukainen näkymä.

Kuva 4 Näkymä sisäänkirjautumisen jälkeen



<input type="checkbox"/>	Case Nu...	Account Name	Contact Name	Subject	Status	Priority	Case Own...	Date/Time O...	Legal E...
<input type="checkbox"/>	00005948				New	Normal	Service Desk	22.4.2020 14:37	IT4B
<input type="checkbox"/>	00005729				Waiting materials	Normal	Service Desk	9.4.2020 7:38	Praecom

Näkymässä ollaan välilehdellä "cases" eli tiketit. Työjonona on valittuna service desk, missä näkyy uudet sekä avoinna olevat tiketit, joita ei ole otettu tehtäväksi. Näkymässä on vasemmalta oikealle katsottuna: tiketin numero, asiakkaan yritys, kontaktihenkilö, aihe, tiketin tila, prioriteetti, tämän hetkinen tiketin omistaja, tiketin saapumisaika, yritys kenelle tiketti on suunnattu (Praecom, IT4B, UPTO). Tiketin lopussa olevasta kolmiosta pystyy muokkaamaan, poistamaan tai siirtämään tiketin toiselle henkilölle.

Järjestelmässä on myös hakutoiminto, joka on näkymässä aina ylimmällä rivillä. Tikettien yläpuolella on myös hakutoiminto ja sen avulla pystyy etsimään avoinna olevasta listasta tietoja.

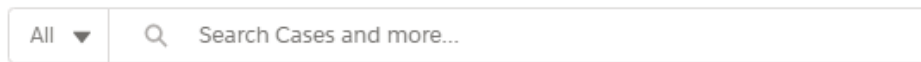
Painikkeesta NEW tehdään uusi tiketti. CHANGE OWNER painikkeesta vaihdetaan valitun tiketin omistajaa. Kohdasta MERGE CASES voidaan yhdistää useita samalta asiakkaalta ja samaan aiheeseen liittyviä tikettejä yhdeksi tiketiksi. PRINTABLE VIEW antaa tulostettavan näkymän avoinna olevasta jonosta.

5.2 Hakutoiminto

Kuvassa 5 oleva hakutoiminto mahdollistaa etsimisen koko järjestelmän kaikista tiedoista. Haulla voi esimerkiksi etsiä asiakkuuksia, yhteyshenkilöitä, Praecom Groupin henkilöstöä sekä tikettejä. Haun voi myös vasemmalla olevan nuolen avulla rajata etsimään tietoa tietyistä kategorioista,

kuten kontakteista. Hakutoiminto on tehokas työkalu, se etsii esimerkiksi yhdellä sanalla kaikki dokumentit, joissa kyseinen sana esiintyy.

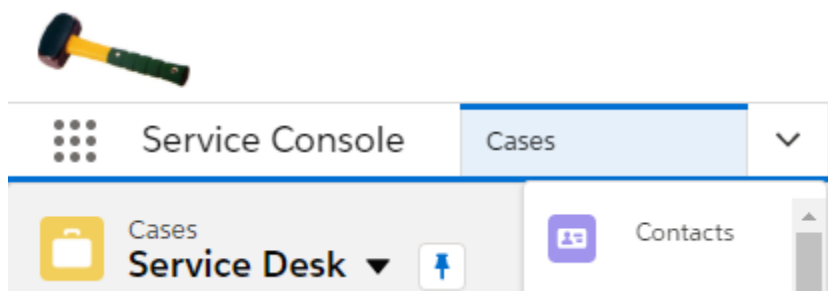
Kuva 5 Hakutoiminto



5.3 Välilehdet

Välilehdet aukeavat kuvassa 6 olevan Cases -painikkeen vieressä olevasta nuolesta. Välilehdet sisältävät kuvan 7 mukaiset kohdat.

Kuva 6 Välilehdet

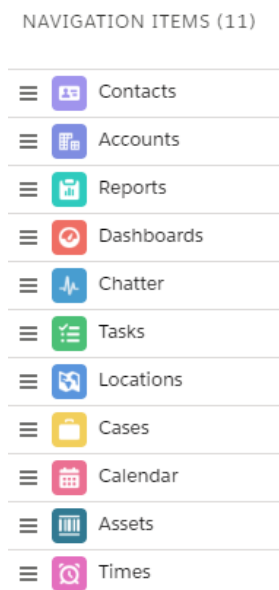


Välilehtinä ovat: kontaktit, asiakkaat, raportit, ohjauspaneelit, viestit, tehtävät, sijainnit, tiketit, kalenteri, resurssit, ajat. Välilehdistä keskeisimpiä ovat kontaktit, asiakkaat, tiketit ja resurssit.

Kontakteista löytyvät kaikki asiakkaiden yhteyshenkilöiden tiedot. Asiakkaista löytyvät kaikki yrityksen asiakassuhteet. Resursseista löytyvät järjestelmään merkatut asiakkaiden laitteistot ja niihin liittyvät tiedot. Asiakkaista tiedonetsintä on helppointa hakutoiminnon avulla, tällöin tietojen turha selaaminen vähenee.

Tiketit ovat tärkeä välilehti, sieltä löytyvät kaikki yhteydenottoihin, työpöytätoihin sekä tuen tarpeisiin liittyvät asiat.

Kuva 7 Välilehdet



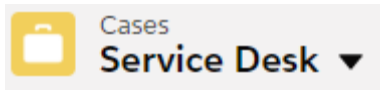
5.4 Työjonot

Työjonot löytyvät välilehdeltä cases eli tiketit. Työjonoja on erilaisia tiketin käsittely tarpeen mukaan. Tärkeimpiä työjonoja ovat esimerkiksi service desk (kaikki uudet avoimet tiketit), all open cases (kaikki avoimet tiketit), order (tilaukset), delivery (toimitukset), my cases (omat tiketit), my open cases (omat avoimet tiketit).

Service desk -jonosta löytyvät kaikki avoinna olevat tiketit, joihin ei ole vastattu tai kukaan asiakastyöntekijöistä ei ole ottanut omaan jonoonsa. All open cases -jonosta löytyvät yrityksen kaikki avoimet tiketit, kattaen mm. myynninkin avoinna olevat mahdollisuudet. Työjono order sisältää mahdollisia tulevia tilauksia. Delivery -jonosta löytyvät tilaukset, jotka ovat toimitusvaiheessa. My cases -työjonosta löytyvät kaikki omat suljetut sekä avoimet tiketit. My open cases -työjonossa on kaikki omaan työjonoon valitut avoimet työnalla olevat tiketit.

Kuvassa 8 on valittuna työjono service desk, jota painamalla saa avattua alasvetovalikon, tästä valitset tarkasteltavan työjonon.

Kuva 8 Työjonon valinta



5.5 Tiketin sisältö

Kuvassa 9 on tiketin näkymä ilman asiakkaan tietoja.

Kuva 9 Tikein näkymä

The screenshot shows the Service Console interface for a ticket. The main content area is divided into several sections:

- Case Details:** Displays the case number (00002324), case owner (Tuukka Tammi), status (Closed), priority (Normal), and subject (Tulostin ei ole verkossa). The description is also "Tulostin ei ole verkossa".
- Contact Details:** Fields for Name, Title, Account Name, Email, and Phone.
- Case Overview:** Shows the case status (Closed), account name, priority (Normal), legal entity (IT&I), contact name, and contact email.
- Feed:** A central activity feed with tabs for Details and Activity. It includes a "Log a Call" button and a "Compose" button for sending an email. The feed shows recent activity, including system updates and user actions.
- Right Sidebar:** Contains several widgets:
 - Milestones:** Shows completed milestones.
 - My Effort:** A widget for tracking effort, currently showing 0 min.
 - User Effort:** Shows effort for 1 user, currently 30 min.
 - Opportunities for Parent Account (3+):** A list of opportunities.
 - Files (0):** A section for uploading files.
 - Cases for Parent Account (3+):** A list of related cases.

Kuva 10 Tikein tiedot

This image shows a close-up of the Case Details and Contact Details sections from the ticket interface.

Case Details:

- Case Number: 00002324
- Case Owner: Tuukka Tammi
- Status: Closed
- Priority: Normal
- Subject: Tulostin ei ole verkossa
- Description: Tulostin ei ole verkossa

Contact Details:

- Name:
- Title:
- Account Name:
- Email:
- Phone:

Kuvassa 10 olevista case details -ja contact details -kohdista selviää:

- tikein numero (jokaisella tikeillä on oma numeronsa)
- tikein omistaja (henkilö joka on ottanut tikein hoitaakseen)

- tiketin status eli tila
- tiketin prioriteetti
- tiketin aihe
- tiketin kuvaus
- kontaktihenkilön nimi
- kontaktihenkilön nimike
- kontaktihenkilön edustama yritys
- kontaktihenkilön sähköpostiosoite
- kontaktihenkilön puhelinnumero

Näitä tietoja pystyy muuttamaan kohtien lopussa olevien kynä painikkeiden kautta.

Kuva 11 Tiketin Sisältö

The screenshot displays a ticket management interface for a case titled "Tulostin ei ole verkossa". The case status is "Closed". The interface includes a header with a "Follow" button and a table of case details:

Status	Account Name	Priority	Legal Entity	Contact Name	Contact Email
Closed		Normal	IT4B		

Below the details is a "Feed" section with tabs for "Feed", "Details", and "Activity". The "Feed" tab is active, showing an "Email" section with a "Compose" button and a search bar. The activity feed shows the following updates:

- System** (4. November 2019 at 10:37): Case updated. Status: Open to Closed, Status: New to Open. Case Owner: Tuukka Tammi to Tuukka Tammi.
- System** (4. November 2019 at 10:40): Resolve time completed.
- Tuukka Tammi** (4. November 2019 at 10:40): Case closed.
- Tuukka Tammi** (4. November 2019 at 10:39): Tulostin ei saanut yhteyttä verkkoon, neuvottu kuinka saa yhdistettyä.
- Tuukka Tammi** (4. November 2019 at 10:37): L00001299 created.
- Tuukka Tammi** (4. November 2019 at 10:37): Case created.

Kuvan 11 yläosasta selviää tiketin aihe, status, asiakas, prioriteetti, legal entity (yritys, jonka asiakkuus on; IT4B, Praecom tai UPTO), kontaktihenkilön nimi ja sähköposti. Feed -kohdasta löytyy tikettiin liittyvät tapahtumat, kuten kellonajat, muutokset/lisäykset ja merkinnät. Feedin alapuolella olevasta email -kohdasta voi lähettää sähköpostia kontaktihenkilölle. Post -kohdasta tehdään kirjaukset tikettiin. Mikäli all updates -kohdassa on liikaa informaatiota, voi näkyvää informaatiota rajata samalla rivillä olevilla valikoilla.

Oikeassa yläkulmassa olevan +follow -painikkeen avulla voi halutessaan seurata tiketin edistymistä. Tällöin tiketin edistymisestä tulee +follow -nappia painaneelle henkilölle ilmoituksia tiketissä tapahtuneista muutoksista.

Kuva 12 Tiketin lisätietoja

The screenshot displays a ticket details page with several sections:

- Milestones:** A section with an orange icon and the text "Milestones". Below it, it says "You completed all the milestones." and a "Show More" link.
- My Effort:** A section with a red icon and the text "My Effort". It includes "Start" and "Adjust" buttons and a dropdown arrow. Below it, it shows "Today" with a dropdown arrow and "0 min".
- User Effort:** A section with a blue icon and the text "User Effort". It shows "1 User" with a dropdown arrow and "30 min".
- Opportunities for Parent Account (3+):** A section with an orange crown icon and the text "Opportunities for Parent Account (3+)" and a dropdown arrow.
- Files (0):** A section with a document icon and the text "Files (0)" and a dropdown arrow. Below it is a dashed box containing an "Upload Files" button and the text "Or drop files".
- Cases for Parent Account (3+):** A section with a yellow icon and the text "Cases for Parent Account (3+)" and a dropdown arrow.

There are "View All" links below the "Opportunities for Parent Account" and "Cases for Parent Account" sections.

Kuvasta 12 selviää tiketin lisätietoja. Milestones -kohta seuraa aikaa tiketin saapumisesta tiketin sulkemiseen asti. Sinne on määritetty tavoiteaika tiketin sulkemiselle. Tiketin ollessa valittuna, järjestelmään rakennettu laskuri laskee kuinka kauan tikettiin on käytetty aikaa. Kohdat my effort ja user effort kertovat kuinka kauan

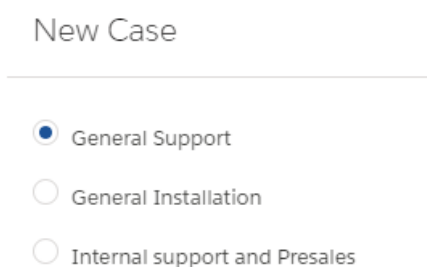
tikettiin on käytetty aikaa. My effort kertoo tikettiin käytetyn ajan kuluvan päivän aikana. User effort tallentaa kaikkien tiketin avanneiden henkilöiden siihen käyttämän ajan.

Opportunities for parental account -kohdasta selviää mahdolliset tulevat kaupat kyseisen asiakkaan kanssa. Files -kohdassa näkyy mahdolliset tikettiin liitetyt tiedostot. Cases for parental account -kohdasta voi tutkia asiakkaan muita tikettejä.

5.6 Uuden tiketin luominen

Kun välilehtenä on cases, uuden tiketin luominen tapahtuu painikkeesta new. Uuden tiketin luomisessa on kolme erilaista vaihtoehtoa. General -supportilla tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on tuen tarve olemassa olevassa palvelussa ja/tai tuotteessa. General -installationilla tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle toimitetaan tai asennetaan jotain uutta palvelua tai tuotetta. Internal support and presalesilla tarkoitetaan Groupin sisäisiä tuen tarpeita sekä teknistä asiantuntijuutta myynnin avuksi.

Kuva 13 Uusi tiketti



New Case

General Support

General Installation

Internal support and Presales

Kuva 14 Uusi tiketti: General Support

New Case: General Support

Case Information

Case Owner Tuukka Tammi	Entitlement Name Search Entitlements... <input type="text"/>
Case Number	* Legal Entity Pracom <input type="text"/>
Account Name Search Accounts... <input type="text"/>	Escalated To <input type="text"/> --None-- <input type="text"/>
Contact Name Search Contacts... <input type="text"/>	
Location Search Locations... <input type="text"/>	
Asset Search Assets... <input type="text"/>	
Language <input type="text"/> FI <input type="text"/>	

Description Information

Subject <input type="text"/>	Description <input type="text"/>
Internal Comments <input type="text"/>	

Additional Information

* Status New <input type="text"/>	* Case Origin Phone <input type="text"/>
Priority Normal <input type="text"/>	* Category <input type="text"/> --None-- <input type="text"/>
Type Incident <input type="text"/>	

Web Information

Web Email <input type="text"/>

Assign using active assignment rule Send notification email to contact

Kuvassa 14 on näkymä uuden general support tiketin tekemisestä. Uutta tikettiä luodessa, tiketin tekijästä tulee automaattisesti tiketin omistaja.

Case information kohtaan täytetään:

- asiakkaan nimi (account name)

- kontaktihenkilö (contact name)
- mahdolliset sijainnit ja resurssit (location, assets)
- asiakkuuden omistaja (legal entity: Praecom, IT4B tai UPTO)

Description information kohtaan täytetään:

- tiketin aihe (subject)
- tikettiin liittyvät tiedot (description)
- mahdolliset yrityksen sisäiset kommentit (internal comments)

Additional information kohtaan täytetään:

- tiketin tila (status); uusi, avoinna, työnalla, odottaa asiakasta, odottaa kolmatta osapuolta, suljettu, sovittu asiakkaan kanssa, odottaa materiaalia, odottaa uudelleen määräystä
- tiketin prioriteetti (priority); suuri, normaali, pieni, kriittinen
- tiketin tyyppi (type); ongelma, tapahtuma, muutos
- tiketin vastaanoton tapa (case origin); sähköposti, puhelu, chat, yrityksen sisältä tullut, videopuhelu
- tiketin kategoria (category); omat palvelut, ulkoiset verkkopalvelut, ulkoiset palvelut, työasemat

Kun kaikki kohdat ovat täytetty oikein, oikeassa alareunassa on painikkeet save ja save&new ja cancel. Tiketti tulee luoduksi vasta tallentamisen jälkeen. Jos haluaa samalla tehdä toisenkin uuden tiketin, valitaan save&new painike. Mikäli ei haluta luoda tikettiä ja halutaan vain pois näkymästä, valitaan cancel.

Internal support and Presales -tiketin tekeminen on muuten samanlainen, paitsi kategoria kohdassa on valittavissa sisäinen tuki vaihtoehto.

General Installation (kuva 15) edellä mainittujen lisäksi Case Information-kohdassa ovat myös stage -ja opportunity -osiot. Additional Information-kohdassa ovat uusina vaihtoehtoina type, case reason sekä case source. Täysin uusina valikkoina ovat Work Log sekä Summary.

Stage kohdassa on kolme eri vaihtoehtoa; myynnin jälkeen (post-sales), tilaus (order) ja toimitus (delivery). Opportunitystä voi etsiä neuvottelussa olevia myyntimahdollisuuksia.

Type, valittavissa on vain service request (työpyyntö). Case Reason, valittavissa vain new installation (uusi asennus). Case source, aiheeseen liittyvät sähköpostikeskustelut voi liittää tämän avulla.

Work Log -kohdassa täytetään tikettiin tähän asti käytetty aika.

Summary -kohtaan voidaan täyttää asennuksen yhteenveto.

Kuva 15 Uuden tiketin luominen: general installation

New Case: General Installation

Case Information

Case Owner
Tuukka Tammi

Case Number

Account Name
Search Accounts...

Contact Name
Search Contacts...

* Legal Entity
Praecom

Stage ⁱ
Post-Sales

Opportunity
Search Opportunities...

Language ⁱ
FI

Additional Information

* Status
New

Type
Service Request

* Case Origin
Opportunity

Case Reason
New Installation

Case Source
 Search Email Messages...

Priority
Normal

Description Information

Subject

Description

Internal Comments

Work Log

Time Spent ⁱ
0:00

Time Spent At Order ⁱ
0:00

Time Spent At Delivery ⁱ
0:00

Web Information

Web Email

Prevent Autoresponse

Summary

Closed Case Summary ⁱ

Assign using active assignment rule Send notification email to contact

Asiakkaiden kaikkia kontaktihenkilöitä ei automaattisesti ole lisätty järjestelmään. Kontaktihenkilön yhteystiedot on itse lisättävä toimivan ja sujuvan tiedonkulun sekä kommunikaation varmistamiseksi.

Kontaktihenkilön lisäämiseen on kaksi toimintatapaa. Tapa 1: kontakti lisätään tiketin tekemisen yhteydessä kohdassa contact name, tämän kohdan alta voi valita asiakkaaseen jo liitettyistä kontakteista oikean. Mikäli oikeaa kontaktihenkilöä ei löydy hakemalla, voidaan se lisätä new contact -painikkeen kautta. Tapa 2: Valitaan välilehti contacts ja new. Molemmat tavat vievät kuvan 16 mukaiseen näkymään.

Yhteystietojen huolellinen kirjaaminen oikein ja kontaktin liittäminen oikean asiakkaan alle on tärkeää, jotta järjestelmän kautta lähetetyt viestit menevät oikeaan yritykseen ja oikealle henkilölle. Yhteyshenkilön tallentaminen järjestelmään tapahtuu save - painikkeella.

Kuva 16 Kontaktihenkilön lisäys

New Contact

Contact Information

*Name Active

Salutation
--None--

First Name

*Last Name

*Account Name Contact Owner
Tuukka Tammi

Testi

Title

Email Contact does not accept task and ticket

Phone Contact does not accept sales solicitation

12345678

Mobile Contact has opted out from Surveys

Reports To Contact has unsubscribed from Contact Gr

Search Contacts... Unsubscribed on:

User Defined

Customer Contact
--None--

Address Information

Mailing Address
Search Address

Mailing Country
Finland

Mailing Street

Mailing Zip/Postal Code

Mailing City Mailing State/Province
--None--

Cancel Save & New Save

5.7 Tiketin käsittely

Ennen tiketin käsittelyn aloittamista on suositeltavaa varmistaa että tikettiin on liitetty oikea asiakas ja kontaktihenkilö. Tavoitteena on, että se henkilö, joka ottaa tiketin tehtäväkseen tekee sen alusta loppuun asti. Tiketin omaan jonoon ottaminen tarkoittaa sitä, että sitoutuu hoitamaan tiketillä olevat asiat.

Tiketin voi ottaa omaan jonoon kahdella eri tavalla.

Tapa 1: Kun tiketti on työjonossa, sen rivin lopussa on nuoli, josta aukeaa alasvetovalikko. Vaihtoehtoja valitaan change owner, tämän jälkeen valitaan oma profiili ja painetaan submit.

Tapa 2: Avataan tiketti tikettinumerosta tai aiheesta. Näkymän case detail kohdassa on case owner (tiketin omistaja), jota pystyy muokkaamaan sen lopussa olevan kynän kautta. Kun muutos on tehty, se tallennetaan save painikkeen kautta.

Mikäli samalta asiakkaalta on tullut useampia tikettejä, jotka liittyvät samaan aiheeseen, voidaan tiketit yhdistää yhdeksi tiketiksi. Cases -välilehden kaikissa työjonoissa on mahdollisuus yhdistää tikettejä. Tämä tapahtuu painikkeella Merge Cases, josta aukeaa seuraavan kuvan (kuva 17) näkymä.

Alla olevassa kuvassa 17 aluksi valitaan, mitä tikettiä käytetään päätikettinä. Päätiketti yleensä on se mikä on tullut ensimmäisenä. Mikäli päätiketin kuvaus on puutteellisempi kuin muiden, voidaan ”täpän” avulla valita toisen tiketin kuvaus yhdistyneeseen tickettiin. Sama pätee myös muihin tietoihin. Tiketit yhdistyvät, kun painetaan next -painiketta ja sen jälkeen painiketta Merge.

Kuva 17 Tikettien yhdistäminen

Merge Cases

Compare cases
When you merge cases, the master record is updated with the field values you choose. All related lists, feed items, and child records are merged into the master record.

MASTER RECORD	Select All	Select All
Use as master	<input checked="" type="radio"/>	Use as master
CASE NUMBER	00006018	00006017
DESCRIPTION	<p>There was a VPN connectivity change in the Hämeenlinna - appliance network.</p> <p>One event was detected: At 03:11 PM EEST on Apr 25, the site-to-site VPN connection to - appliance came up.</p> <p>Visit the site-to-site VPN status page at https://n236.meraki.com</p> <p>- Cisco Meraki</p> <p>This email was automatically generated, please do not reply. You can change your alert delivery settings at https://n236.meraki.com</p>	<p>There was a VPN connectivity change in the Hämeenlinna - appliance network.</p> <p>One event was detected: At 02:50 PM EEST on Apr 25, the site-to-site VPN connection to came up.</p> <p>Visit the site-to-site VPN status page at https://n236.meraki.com</p> <p>- Cisco Meraki</p> <p>This email was automatically generated, please do not reply. You can change your alert delivery settings at https://n236.meraki.com</p>
LEGAL ENTITY	ITAB	Praecom
LAST RECALC	2020-04-25 15:11:55 (1)	2020-04-25 14:55:48 (1)
PREVENT AUTORESPONSE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SOURCE ID	Alert for Hämeenlinna - appliance - VPN connectivity changed	Alert for Hämeenlinna - appliance - VPN connectivity changed
DATE/TIME OPENED	25.4.2020 15:11	25.4.2020 14:55
LAST MODIFIED DATE	25.4.2020 15:11	25.4.2020 14:55

Showing fields with different values. [Show All Fields](#)

Feedin alla olevalla Post -toiminnolla lisätään tikettiin päivityksiä tehdyistä asioista, kuten keskusteluista asiakkaan kanssa tai muista tehdyistä asioista. Nämä tulevat näkymään kohtiin all updates sekä text posts. Mikäli tarvitaan apua tiketin kanssa, käteväenä keinona on lisätä Post -kohtaan @ -merkki ja firman sisäinen henkilö, jonka apua tarvitsee tiketin edistymiseksi.

Asiakkaan kanssa kommunikoidaan pääsääntöisesti puhelimen, videon ja sähköpostin avulla. Kun kommunikointi tapahtuu sähköpostin välityksellä, on suositeltavaa, että kaikki keskustelut käydään tiketointijärjestelmän kautta, koska tällöin kaikki keskustelut tallentuvat tikettiin ja ovat yrityksessä nähtävissä sisäisesti. Kun järjestelmän kautta lähettää sähköpostia asiakkaalle, niin oletusarvona on, että lähettäjänä on service desk ja vastaanottajana on tiketin kontaktihenkilö. Sähköpostin lähettäminen järjestelmän kautta tapahtuu tiketin sisältä feed -välilehden email -osiosta.

Vain harvoilla asiakkailla on pääsy omaan asiakkuuteensa liittyvien tikettien tarkasteluun. Post -toiminnossa on valittavissa näkykö sen avulla tehdyt viestit vain

Praecom Groupin sisällä (Praecom Only) vai pystyykö niitä tarkastelemaan myös asiakas (All With Access).

5.8 Tiketin sulkeminen

Kun asiakas on saanut tarvittavan tuen ongelmaansa ja asiaa voidaan pitää ratkaistuna, tiketti voidaan sulkea. Tiketin sulkeminen tarkoittaa sitä että, tiketistä löytyy kaikki ratkaisuun käytetyt toimenpiteet, käsittelyyn ja ratkaisuun käytetty aika sekä, että asiakas on informoitu siitä, että hänen tuen tarpeensa on ratkaistu. Huolimatta siitä, että järjestelmä tallentaa automaattisesti tiketin käsittelyyn käytettyä aikaa sen ollessa avoinna, on hyvä tarkistaa My Effort -kohdasta (kuva 12), että tieto on oikea.

Tiketin sulkeminen tapahtuu siten, että muutetaan tiketin tiedoissa status suljetuksi (closed). Tämä tehdään avatun tiketin kautta, muuttamalla statusta kohdassa Case Details (kuva 10).

Mikäli sama ongelma samalle asiakkaalle tulee uudestaan, tehdään uusi tiketti, eikä vanhaa tikettiä avata.

6 Yhteenveto

Kaikissa työyhteisöissä on tarpeen olla sovittuja pelisääntöjä ja ohjeita, jotka tukevat työn tekemistä. Toimivassa työyhteisössä tarvitaan hyvää johtamista, hyviä työjärjestelyjä ja toiminnan jatkuvaa arviointia sekä kehittämistä. Tähän tarpeeseen on kehitetty ja kehitetään jatkuvasti erilaisia työvälineitä, jotka sujuvoittavat ja parantavat työn tekemistä. Siitä lähtökohdasta on myös tämä opinnäytetyö tehty.

Tutkiessani erilaisia käyttöohjeisiin ja käyttäjäkokemuksiin liittyviä artikkeleita ja tutkielmia, totesin että käyttäjäkokemuksella on merkitystä käyttöohjeeseen perehtymisessä. Käyttöohje muodostaa eräänlaisen käyttäjäkokemuksen, minkä vuoksi

käyttöohjeen tulee olla sidottuna asiayhteyteen, käyttäjiin sekä käytettävyyteen. Hyvä käyttöohje on käyttäjäystävällinen, selkeä, visuaalisesti ohjaava, riittävän tarkka mutta ei liian tekninen. Lisäksi sen pitäisi olla lähellä käyttötarkoitusta.

Oli mielenkiintoista tehdä opinnäytetyötä, jonka lähtökohtana oli työnantajan tarve. Opinnäytetyönä valmistui käyttöohje tiketöintijärjestelmän käyttäjille, etenkin uusille teknisille asiantuntijoille. Olen työssäni hyödyntänyt yleisiä käyttöohjeen laatimisen periaatteita ja ensisijaisesti tavoitteena on ollut selkeys ja johdonmukaisuus.

Käyttöohje on yrityksen sisäiseen käyttöön eikä se sisällä kuluttaja tarkoitukseen tehtävien käyttöohjeiden lainsäädännöllisiä velvoitteita ja vaatimuksia.

Oma kokemus muutaman erilaisen tiketöintijärjestelmän käyttäjänä on tuonut itselleni näkökulmaa tiketöintijärjestelmän hyödyllisyydestä yrityksen toiminnassa. Se dokumentoi tehtyä työtä ja tekee näkyväksi asiakkaan kanssa tehtävää prosessia. Se on myös apuväline yrityksen laadunseurannassa. Koska järjestelmä on käytössä kaikilla koko yrityksessä, huolimatta työtehtävien erilaisuudesta, voidaan sen avulla parantaa sisäistä tiedonkulkua ja sujuvoittaa asiakasprosesseja. Edellytyksenä läpinäkyvälle toiminnalle ja prosessien sujuvuudelle on se, että kaikki käyttävät järjestelmää johdonmukaisesti ja suunnitelmallisesti.

Praecom Groupin käyttämä tiketöintijärjestelmä on tarpeen mukaan kehitettävissä oleva työkalu. Se ei todennäköisesti tule koskaan olemaan täysin valmis, mikä mahdollistaa sen kehittämisen yrityksen kasvavien tarpeiden mukaan.

Käyttöohje muodostuu osiosta 5 Praecomien tiketöintijärjestelmän käyttöohje.

lähteet

Atostek (2020). Miten kirjoittaa käyttäjäystävällinen käyttöohje. Haettu 14.5.2020 osoitteesta <https://www.atostek.com/miten-kirjoittaa-kayttajaystavallinen-kayttoohje/>

Euroopan integraatio (1996). Koneiden, laitteiden ja tuotteiden käyttöohjeet. Integraatitiedote 22. Helsinki, Metalliteollisuuden keskusliitto.

Järvinen, P. (2008). Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Juva, Alma Talent.

Kajakina-Lappalainen, E. (2012). Käyttäjryhmälle räätälöidyn käyttöohjeen luominen: Ylöjärven koulujen Plone-sisällönhallintajärjestelmä. Haettu 14.5.2020 osoitteesta <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83807/gradu06107.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kotimaisten kielten keskus (2020). Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Haettu 14.5.2020 osoitteesta https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Morville, P. (2004). User experience design, Semantic Studios. Haettu 14.5.2020 osoitteesta https://semanticstudios.com/user_experience_design/

Praecom Group (2020). Haettu 23.9.2020 osoitteesta <https://www.praecomgroup.com/>

Tikettityyppi (2020). Hyvä asiakaspalvelujärjestelmä mahdollistaa aidosti monikanavaisen asiakaspalvelun. Haettu 2.4.2020 osoitteesta <https://tiketointi.fi/asiakaspalvelujarjestelma/hyva-asiakaspalvelujarjestelma-mahdollistaa-aidosti-monikanavaisen-asiakaspalvelun/>

Tiketöinti (2020). Mikä on tiketöinti. Haettu 2.4.2020 osoitteesta <https://tiketointi.fi/mika-on-tiketointi/>

Userfocus (2020). Tips for writing user manual. Haettu 14.5.2020 osoitteesta

<https://www.userfocus.co.uk/articles/usermanuals.html>

Visma Solutions Oy (2020). Mikä on toiminnanohjausjärjestelmä. Haettu 1.4.2020

osoitteesta <https://psa.visma.fi/materiaalit/mika-on-toiminnanohjausjarjestelma/>