

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikan koulutus

2020

Ville Nikander

SERVICE DESKIN JA CONTACT CENTERIN HYÖDYT, HAITAT JA EROT

Ville Nikander

SERVICE DESKIN JA CONTACT CENTERIN HYÖDYT, HAITAT JA EROT

Työn aiheena on tutkia service deskin ja contact centerin ominaisuuksia. Kyseisistä yhteydenottopisteistä on olemassa erilaisia variaatioita eri organisaatioilla ja tarkoituksena on tutkia näitä sekä löytää toimivia ratkaisuja ja ominaisuuksia, joita voi hyödyntää toimeksiantajan käytössä olevassa toimintamallissa.

Opinnäytetyössä on kerätty tietoa muiden organisaatioiden yhteydenottopisteiden toiminnasta. Organisaatiot tutkimukseen on valittu hyvän menestyksen perusteella tai muun vastaavan kriteerin perusteella. Osa aineistosta on kerätty suorittamalla haastatteluja puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Organisaatioiden esimiehiltä tai yhteydenottopisteestä vastaavilta henkilöiltä on kysytty samat kysymykset, joihin on vastattu parhaan kyvyn mukaan.

Tutkimuksen tulosten perusteella on huomattavissa yhtäläisyyksiä yritysten vastaanotettavien yhteydenottojen sekä yhteydenottopisteen välillä. Contact centeriin olivat päätyneet organisaatiot, joille saapuvat yhteydenotot olivat ratkottavissa nopeasti ensikontaktin aikana ilman erikoista asiantuntemusta. Service deskin tarjoama palvelu oli puolestaan asiantuntevaa sekä selvästi painottunut teknisiin palveluihin.

Opinnäytetyössä käsiteltyjen yhteydenottopisteiden perusteella voidaan todeta, että yhteydenottopiste kannattaa valita organisaation omien tarpeiden mukaan. Tarpeet määrittyvät yhteydenottojen yleisen luonteen perusteella, mitkä puolestaan määräytyvät tarjottavien palveluiden ja tuotteiden perusteella.

ASIASANAT:

Service desk, Contact center, järjestelmän käyttöönotto

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Information and Communication Technology

2021 | number of pages, 24 pages

Ville Nikander

BENEFITS, DISADVANTAGES AND DIFFERENCES BETWEEN SERVICE DESK AND CONTACT CENTER

The subject of the thesis is to study the features of service desks and contact centers. There are different variations of these contact points and the purpose of this thesis is to research and compare the qualities of such contact points. The results can be used to improve the current contact point used by the client, which ordered the thesis.

The information for the thesis has been gathered by examining the contact points of other companies. Companies were chosen by having shown success or other such criteria. Part of the information was gathered by conducting interviews by phone or email. The same questions were presented to superiors or people responsible for the functionality of the company's contact point and the questions were answered to the best of the interviewee's ability.

Based on the results of the research, there are noticeable similarities between the contacts the company receives and the company's contact point. Contact center is favored by companies that receive contacts which are easily resolved without any specific expertise and during first contact. Whereas service desk was used in situations where the contact required at least some level of expertise and it was clearly favored in IT-companies.

Based on the contact points studied in the thesis, it can be stated that the contact point should be chosen based on the needs of the company in question. The needs are specified by the general nature of the contacts, which in turn are specified by the services or products the company provides.

KEYWORDS:

Service desk, contact center, Implementation of a new system

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	5
1 JOHDANTO	1
2 SERVICE DESK, CONTACT CENTER JA ITIL	2
3 MUIDEN ORGANISAATIOIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVIA RATKAISUJA	7
4 HAASTATELLUT YRITYKSET	12
5 YHTEENVETO	18
LÄHTEET	19

KUVAT

Kuva 1. Yritys X:n nykyinen service deskin toimintamalli (Asiakkaan intra 2020.)	3
Kuva 2. Yritys X:n mahdollinen toimintamalli tulevaisuudessa (Asiakkaan intra 2020.)	5

KÄYTETYT LYHENTEET

B2B	business-to-business (yritysten välinen kaupankäynti)
CSI	Customer Satisfaction Index (asiakastyytyväisyys indeksi)
IT	Information Technology (tietotekniikka)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (Laajalti käytössä oleva prosessikehys IT-palveluiden hallintaan)
NPS	Net Promoter Score (suositteluindeksi)

1 JOHDANTO

Tällä hetkellä yrityksillä on käytössä erilaisia yhteydenottopisteitä, joiden avulla pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelmatilanteita. Tyypillisimpiin yhteydenottopisteihin kuuluvat service desk, help desk, contact center ja call center. Niiden kyvykkyys vastaanottaa ja ratkoa ongelmatilanteita vaihtelee suuresti. Kukin palvelu on suunniteltu suoriutumaan tietynkaltaisista työtehtävistä. Oikean palveluratkaisun valinta määrittyy pitkälti organisaation tarpeiden mukaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää yrityksistä sekä niiden käytössä olevista yhteydenottopisteistä olennaisia ominaisuuksia, joista voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, minkälainen on toimiva kokonaisuus. Toimeksiantajan tarjoama service desk -palvelu toimii yhteydenottopisteenä ongelmasta riippumatta ja tarvittaessa ohjaa työpöytätyötä eteenpäin muille tukitiimeille. Service deskissä tarjotaan ratkaisuja muun muassa päätelaitteisiin, käyttövaltuushallintaan, yleiseen IT-tukeen sekä sovellustukeen liittyen. Tavoitteena on tutkia, minkälaisia vaikutuksia mahdollisella uudella yhteydenottopisteellä olisi. Mahdollinen suunniteltu ratkaisu on contact centerin kaltainen ratkaisu, jossa puhelimesta saatu välitön tuki pitää sisällään pelkästään nopeita ja yksinkertaisia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi salasanan vaihdon. Tämä lyhentäisi ensimmäisen yhteydenoton pituutta huomattavasti.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan service deskin ja contact centerin ominaisuuksia ja verrataan niitä keskenään. Tarkastellaan myös muiden organisaatioiden käytössä olevia yhteydenottopisteitä ja niiden toimivuutta. Opinnäyte työtä varten suoritetaan haastatteluja yrityksille. Yritysten yhteydenottopisteen toiminnasta selvitetään olennaiset ominaisuudet. Saatujen tulosten perusteella voidaan tutkia ja ennalta arvioida suunnitellun yhteydenottopisteen toimivuutta. Tarkasteltavana on vain palveluketjun yhteydenottopiste.

2 SERVICE DESK, CONTACT CENTER JA ITIL

ITIL

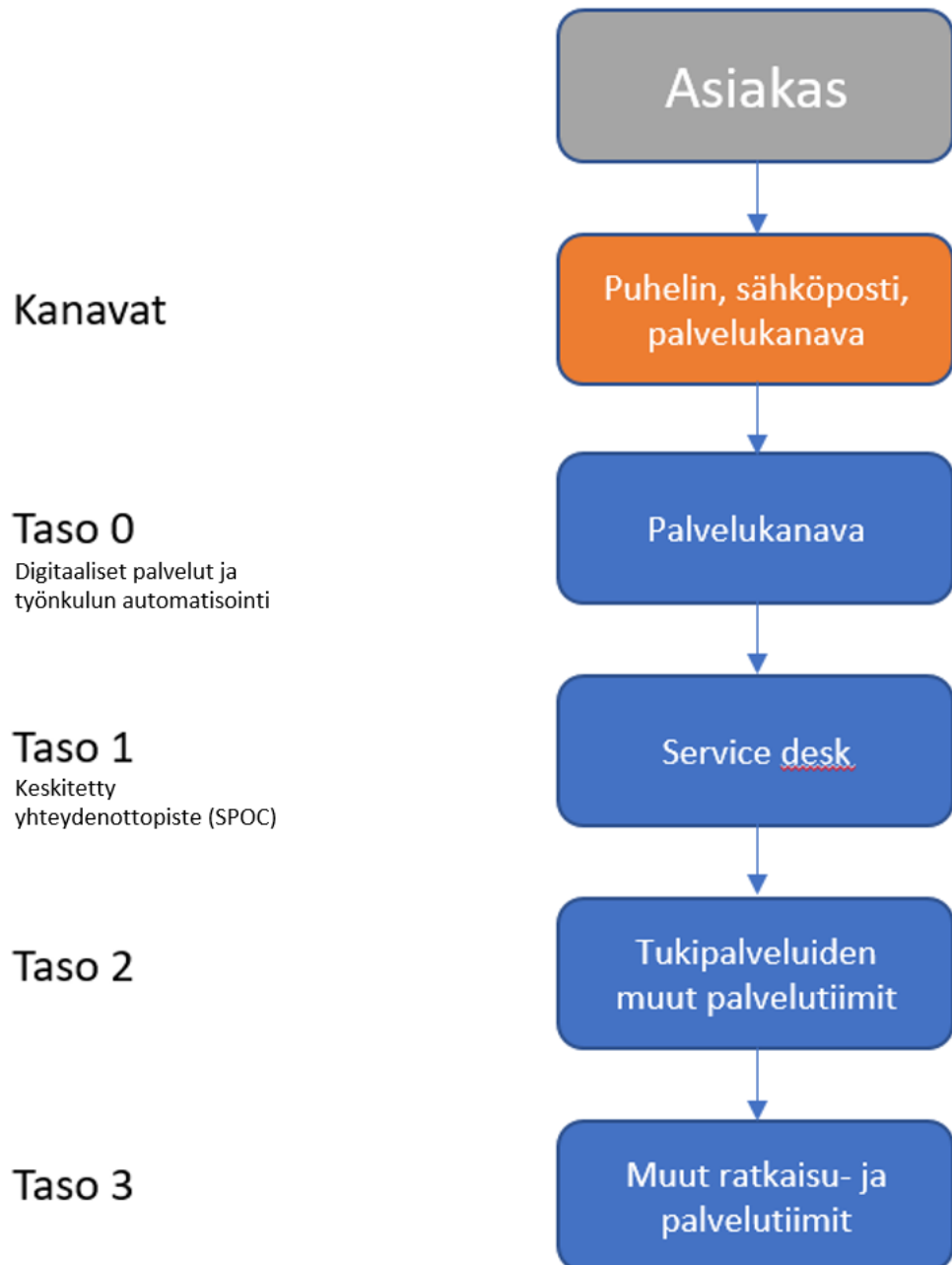
ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on laajalti hyväksytty prosessikehitys, joka koostuu muun muassa yksityiskohtaisista prosessinkuvauksista, menestystekijöistä, mittareista ja käyttöönnoton neuvonnasta. Prosessikehystä voi käyttää hyväksi saavuttaakseen hyviä tuloksia tietoteknisten palveluiden tuottamisessa. ITIL ei määritä minkään yrityksen palveluita suoraan, vaan antaa pohjakehyksen, jonka avulla on helppo toimia. Yritys päättää itse, miten käyttöönottaa ja soveltaa prosessikehystä heidän tarjoamiensa palveluiden kanssa. ITIL ei ole ainut hyödynnettävissä oleva prosessikehitys. Muita käytössä olevia prosessikehymiä ovat muun muassa USMBOK, Lean IT ja DevOps. (Sanker 2012.)

Service desk

Service desk ja sen tarjoama palvelu on suunniteltu organisaation tarpeisiin, joten eri organisaatioiden service deskejä tarkastellessa niiden välillä voi havaita eroavaisuuksia. Kokonaisuus voi vaihdella, mutta tarkoitus ja tarjolla oleva palvelu kuitenkin pysyvät samoina. Service desk tarjoaa organisaatiolle ja sen asiakkaille keskitetyn tukipalvelun, johon voi olla yhteydessä ongelmasta riippumatta. Service desk ratkaisee ja vastaanottaa palvelupyynnöitä ja häiriöitä sekä tarvittaessa ohjaa työpyynnön eteenpäin kyseisestä asiasta vastaavalle asiantuntijatiimille tai muulle taholle jatkoselvitykseen. Keskeisenä ajatuksena kuitenkin on se, että asiakas joutuu olemaan vain kerran yhteydessä. Tämänkaltaisen palvelun yhteydessä yleensä puhutaankin termistä SPOC, joka tulee sanoista *Single Point of Contact*. Service deskin tehtäviin kuuluu myöskin käyttövaltuushallinta, tiedottaminen tulevien päivitysten ja muutosten osalta sekä työjonojen hallinta ja käsittely.

Toinen service deskin kaltainen ratkaisu on help desk. Service desk erottuu help deskistä sen asiakasorientoituneisuuden perusteella. Raja help deskin ja service deskin välillä voi olla joskus epäselvä, eikä esimerkiksi organisaation sisälläkään aina välttämättä puhuta tarjottavasta palvelusta oikealla termillä. (Atlassian n.d.) ITIL määritelmien mukaan voidaan tunnistaa erilaisia service deskin tyyppejä. Variaatioita service deskistä ovat muun muassa paikallinen service desk, keskitetty service desk, virtuaalinen service desk sekä

Follow the Sun -service desk. Keskeisin ero kunkin service desk tyyppin välillä on sen ja sen agenttien fyysinen sijoittelu. Oikean tyyppin valinta määrittyy asiakaskunnan sekä organisaation tarpeiden mukaan. Näistä päätyypeistä voi myös luoda itselleen toimivan yhdistelmän, jossa otetaan ominaisuuksia esimerkiksi sekä keskitetystä että virtuaalisesta service deskistä. (Prusinowski 2013.) Kuvassa 1 näkyy Yritys X:n nykyistä toimintaa kuvaava toimintamalli.



Kuva 1. Yritys X:n nykyinen service deskin toimintamalli (Asiakkaan intra 2020.)

Kuvassa 1 näkyy toimeksiantajan nykyinen käytössä oleva service desk malli. Service deskin hyötyihin lukeutuu sen skaalautuvuus sekä kustannustehokkuus. Service desk pystyy käsittelemään paljon rutiininomaisia tehtäviä, mikä siirtää paljon helppoa työtä pois asiantuntijatiimeiltä, jotka pystyvät tällä tavalla keskittymään vaativimpiin tehtäviin. Kaikkien yhteydenottojen, palvelupyyntöjen ja häiriöiden kulkiessa service deskin läpi on helppoa kerätä arvokasta tietoa, jota voidaan käyttää organisaation hyväksi. Kerättävästä tiedosta on helppo vetää johtopäätöksiä joiden avulla voidaan ennakoida tulevia ongelmatilanteita ja valmistautua niihin ennakoivasti. Kerätystä tiedosta on myös helppo tunnistaa toistuvia häiriötilanteita ja korjata puutostilanteet.

Contact center

Contact center toimii keskitettynä yhteydenottopisteenä pitkälti samalla tavalla kuin service desk. Tarkoittaen, että asiakas pystyy olemaan yhteydessä ongelmatilanteissa contact centeriin, josta apua voi saada välittömästi tai tukipyyntö ohjataan eteenpäin palvelupyyntöä tai häiriönä.. Contact centerin yhteydenottokanaviin kuuluvat organisaatiosta riippuen puhelin, sähköposti, chat sekä muut mahdolliset organisaation käytössä olevat virtuaaliset kanavat. Palveluihin on myös mahdollisesti sisällytettyä itsepalveluna toteutettavia toimenpiteitä, jotka nopeuttavat contact centerin toimintaa. Toiminta kokonaisuutena koostuu monesta eri osa-alueesta ja onkin luonteeltaan modulaarista. Tämä tekee toiminnasta joustavaa ja tehokasta. (Rouse n.d.)

Contact center on ominaisuuksiltaan suunniteltu vastaanottamaan ja käsittelemään iso määrä yhteydenottoja. Tämä edesauttaa ylläpitämään myös positiivista asiakaskokemusta, sillä nopea yhteydenoton käsittely parantaa contact centerin tavoitettavuutta. Tyypillisessä contact centerissä on myös keskeisenä ominaisuutena kaavamainen toimintamalli, jossa agentti toimii tietyn kehyksen puitteissa. Mitä tämän kaltainen toimintamalli sisältää, riippuu täysin organisaation tarjoamista palveluista sekä mahdollisista ongelmatilanteista. Tämä mahdollistaa monenkaltaisten yhteydenottojen vastaanottamisen sekä agentti pystyy toimimaan itsevarmasti ja asiantuntevasti ongelmatilanteen kohdalla. (Barbier n.d.)

Huomattava ero service deskiin verrattuna on se, että contact center pystyy vastaanottamaan tehokkaammin suuren määrän yhteydenottoja. Tämä kuulostaa välittömästi hyvältä ominaisuudelta, mutta voi kuitenkin osoittautua epähyödylliseksi tilanteissa, joissa

suurin osa yhteydenotoista vaatii jonkinlaista asiantuntijapalvelua. Kuvassa 2 näkyvässä toimintamallissa on otettu vaikutteita contact centerin toiminnasta siinä mielessä, että puhelinlinjassa on suoritetaan vain nopeat toimenpiteet ja enemmän aikaa vievät toimenpiteet siirretään saman tukitiimin sisällä jatkokäsittelyyn.



Kuva 2. Yritys X:n mahdollinen toimintamalli tulevaisuudessa (Asiakkaan intra 2020.)

Kuvassa 2 näkyy toimeksiantajan mahdollinen toimintamalli, jossa tason 1 eli service deskin toiminta on eroteltu niin, että puhelinlinjan jälkeen tulee BackOffice, joka käsittelee enemmän työtä ja selvitystä vaativat työpyynnöt. Puhelinlinjan olisi tarkoitus käsitellä nopeasti ratkottavissa olevat työpyynnöt, kuten salasanan vaihdot. Muutokset koskevat vain tasoa 1.

3 MUIDEN ORGANISAATIOIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVIA RATKAISUJA

Ennen varsinaisia haastatteluja taustatyönä on etsitty tietoa eri yritysten verkkosivuilta niiden tarjoamasta asiakaspalvelusta. Tarkasteltavana ei ole asiakaspalvelu kokonaisuudessaan, vaan pelkästään palveluun kuuluva yhteydenottopiste. Yritykset tähän osuuteen ovat valikoitu muun muassa hyödyntämällä Wakaru Oy:n Wave asiakaspalveluverkoston tuottamien Vuoden Service Desk ja Vuoden Contact Center -kilpailujen kullekin vuosien voittajalistaa (Wakaru Oy n.d). Tietoja on kerätty pääasiassa yrityksen tarjoamasta palvelusta sekä miten heidän valitsemansa yhteydenottopiste on menestynyt tehtävässään erinäisten saatavilla olevien tilastotietojen perusteella, kuten esimerkiksi asiakaspalautteesta johdettu asiakastytyvyisyys tai NPS (Net Promoter Score) suositteluaste.

Netox Oy

Netox Oy on tietoteknisiä palveluja tuottava yritys, jonka palveluihin lukeutuvat kyberturvapalvelut, pilvipalvelut, tietoverkkopalvelut, asiantuntijapalvelut, loppukäyttäjäpalvelut sekä laitteet ja lisenssit. Loppukäyttäjäpalveluihin lukeutuu muun muassa service desk, joka voitti Vuoden Service Desk -kilpailun vuonna 2019. (Netox Oy 2019.) Yritys on verkkosivuillaan luetellut asiakkaiksi yrityksiä useilta eri aloilta, joten tarjottava palvelu ei rajoitu pelkästään esimerkiksi terveys- ja hyvinvointipalveluihin. Esillä olevat yritykset ovat Coronaria Oy, Lamor Corporation, Conlog Group, Iso-Syöte, Blastman Robotics Oy ja Touhula Päiväkodit. Yhteydenottoasteeseen sisältyy sähköposti, puhelin ja chat. Hyvästä yhteydenottoasteen menestyksestä kertoo myös asiakkaiden antaman palautteiden keskiarvo 4,75/5. (Netox Oy n.d.) Kyseisten yritysten suuruudessa ja tarpeissa esiintyy suurta vaihtelua, ja Netox Oy on todennut toimivaksi ratkaisuksi service desk -toimintamallin.

Telia Inmics-Nebula Oy

Telia Inmics-Nebula Oy on Telian omistama ICT-palveluita tuottava yritys. Tukipalveluihin kuuluu Inmics Service Desk. Kyseinen Service desk on myös Vuoden Service Desk -kilpailun voittaja vuodelta 2018. Telia Inmics-Nebula Oy:n service deskin palvelut pitävät

sisällään erinäisten tietoteknisten ongelmien ratkomisen, laitteistojen ja ohjelmistojen hankinnan, käyttövaltuushallinnan, häiriötiedottamisen sekä työpyyntöjen käsittelyn ja tarvittaessa välittämisen muille tahoille. Telia Inmics-Nebula Oy ilmoittaa myös verkkosivuillaan tietoja service deskin palvelutasosta. Service deskiin kuuluu 52 työntekijää ja käsiteltäviä tikettejä on yli 10 000 kuukaudessa. Tällä työntekijä ja tiketti määrällä he saavuttavat myös alle 20 sekunnin keskimääräisen jonotusajan ja ratkovat yli 70% tuki-pyyntöistä yhdellä puhelinsoitolla. (Rytkönen 2019.) Telia Inmics-Nebula Oy:n asiakkaiksi lukeutuvat muun muassa MTV Oy ja PlusTerveys Oy (Telia Inmics-Nebula Oy n.d)

Cinia Oy

Cinia Oy on tietoteknisiä palveluita tuottava yritys. Yrityksen kattaviin palveluihin lukeutuvat tietoliikennepalvelut, ohjelmistoratkaisut, ratkaisupalvelut, kansainväliset tietoliikennepalvelut, asiakaskohtaiset verkot sekä kyberturvallisuuspalvelut. Cinian kotisivuilla on vielä tarkemmin eroteltu kyseisten palveluiden sisältö. Toimialoihin kuuluvat turvallisuus ja terveys, teollisuus, liikenne ja logistiikka, sähkö ja energia, datakeskukset ja operaattorit, finanssiala sekä maatalouden digitalisaatio. Toimialasta ja tarpeista riippuen Cinia toimittaa asianmukaisia palveluita asiakkaalleen.. Yrityksen asiakaspalvelun yhteydenottopisteenä toimii vuorokauden ympäri palveleva service desk. Cinian service desk sai tunnustusta voittamalla Vuoden Service Desk -kilpailun vuonna 2017. NPS suosittelevuuden perusteella Cinian menestys on vain kasvanut entisestään vuonna 2020. Lukema on nyt 56 ja tämä sijoittaa yrityksen B2B-yritysten parhaimman viiden prosentin joukkoon. CSI tulos on 91, joka myös kiittää erinomaisesta asiakastyytyvyydestä. Kyseinen CSI tulos erottelee hyvin tyytyväisten ja täysin tyytyväisten vastaajien osuuden. (Cinia Oy 2020.)

Atea

Atea toimii it-infrastruktuuritoimittajana Pohjoismaiden ja Baltian alueella. Yritys työllistää 85 eri paikkakunnalla noin 7500 työntekijää Norjassa, Ruotsissa, Tanskassa, Suomessa, Liettuassa, Latviassa ja Virossa. Atea on myös toiminut Suomessa 30 vuotta. Suomessa toimiva puhelinpalvelu ratkoo vuodessa noin 85 000 palvelupyyntöä. Suomessa palvelu toimii 30 työntekijän voimin. Yrityksellä on laajemmin käytössä oleva kansainvälinen ser-

vice desk, jolta on saatavilla 1-, 2- ja 3-tason tukea. Service deskiin sisältyy 100 työntekijää ja palvelua tarjotaan pohjoiseurooppalaisilla kielillä sekä myös erityisesti ympäri vuorokauden englanniksi. Vuositasolla kansainvälisesti palvelupyyntöjä ratkotaan 500 000. Yhteydenottokanaviin lukeutuu puhelin, sähköposti sekä palveluportaali. Atean asiakkaita lukeutuu lukuisia organisaatioita, kuten esimerkiksi Vaasan yliopisto, ICOS, Elomatic ja Turun PET-keskus. Asiakkaille tarjottava palvelu on monipuolista aina konsultaatiosta IT-järjestelmien kokonaisratkaisuun. (Atea n.d.)

Alma Media Oyj

Vuoden Contact Center -kilpailun voitti vuonna 2018 Alma Consumer. Alma Consumer on Alma Media Oyj:n yksi liiketoiminta-alue, joka julkaisee muun muassa uutismedia Il-talehteä, monia kaupunki- ja paikallislehtiä sekä alueellisia medioita Satakunnan kansaa ja Aamulehteä. Tarjottaviin palveluihin lukeutuu myös digitaalisia kuluttajapalveluita esimerkiksi ruoanlaiton ja matkailun parissa. Asiakaspalvelun pääasiallisena tehtävänä on hoitaa muun muassa uusien tilaajien hankkiminen sekä tilauksen ja laskutuksien hoitaminen. Alma Media kertoo sivuillaan noin yhdeksän kymmenestä yhteydenotosta ratkeavan ensimmäisen yhteydenoton aikana. Alma Consumer tuottama asiakastuki toimii tiiviissä yhteistyössä Webhelp Nordicin kanssa. Asiakaskuntaan kuntaan kuuluu suurelta osin kuluttaja-asiakkaita. (Alma Media Oyj 2018.)

CRM-service Oy

CRM-service Oy tuottaa CRM-service asiakkuudenhallintajärjestelmää. Yritys mainostaa verkkosivuillaan järjestelmän vahvuuksina muun muassa turvallisuutta, skaalautuvuutta sekä asiakaspalvelua järjestelmään liittyen. Järjestelmä on modulaarinen ja siihen saa sisällytettyä haluamiansa ominaisuuksia, kuten raportoinnin, laskutuksen ja Contact Center – puhelinvaihejärjestelmän. Asiakkaita lukeutuvat muun muassa Finelec Oy, Musti Group, Alexela Group ja Harvia Oy. Asiakkaat eivät ole keskittyneet tiettyyn toimialaan. (CRM-service Oy n.d.) Yritys on esitellyt videon avulla Contact Center -soittoportaalin toimintaa. Videolla esitellään soittoportaalin tapaa käsitellä yhteydenottoja sekä järjestelmän yleisiä ominaisuuksia.

Johtopäätökset

Tutkituista service desk sekä contact center ratkaisuista voi vetää johtopäätöksiä olen- naisista ominaisuuksista, joita yritykset arvostavat asiakaspalvelussaan. Contact cente- rin ja service deskin valinneita yrityksiä ja organisaatioita tarkastellessa, huomaa heti valtavan eron tarjottavien palveluiden, toimialan ja asiakkaiden välillä. Tulosten perus- teella saadaan selville yleinen vaikutelma siitä, minkälaiset yritykset ovat päätyneet mi- hinkin ratkaisuun.

Service deskin valinneiden yritysten ja organisaatioiden keskuudessa näkyy selviä yhtä- läisyyksiä tarjottavissa palveluissa sekä toiminnan luonteessa. Kyseiset yritykset ja or- ganisaatiot ovat varsin IT-painotteisia ja ensisijaisessa yhteydenottopisteessä on oleel- lista olla valmiina asiantuntevaa henkilöstöä, jotka pystyvät ratkomaan suuren osan on- gelmatilanteista ensimmäisen yhteydenoton aikana. IT-alan potentiaaliset ongelmatilan- teet ovat yleensä asioita, jotka vaativat asiantuntemusta yrityksen tai organisaation omista sovelluksista ja järjestelmistä. Myös yleinen tuntemus ja tietotaito tietotekniikasta ja yleisistä ongelmatilanteista ovat hyödyllisiä taitoja, jotka osoittautuvat oleellisiksi omi- naisuuksiksi yhteydenottopisteen asiantuntijalle service deskin menestyksen kannalta.

Contact centeriin saapuvien yhteydenottojen sisältö vaihtelee tarjottavista palveluista riippuen, mutta tyypillisesti sisältää esimerkiksi laskutukseen ja toimitukseen liittyviä tie- dusteluja sekä samantyyppisiä tietopyyntöjä tai tiedusteluja. Kyseisen toimintamallin va- linneet yritykset tai organisaatiot voivat olla IT-painotteisia, mutta ovat laajalti telemark- kinointiin, finanssi- ja talousalan palveluihin sekä samankaltaisiin aloihin ja palveluihin painottuneita. Contact centeriin saapuvat yhteydenotot ovat useimmiten siis palvelu- pyyntöjä eivätkä häiriöitä. Asiakkaana voi useasti olla myös kuluttaja-asiakas. Suurena erona service deskiin ja contact centeriin saapuvien yhteydenottojen välillä on kontaktin yleisluonne. Service deskiin saapuva yhteydenotto on tyypillisesti selvitystä vaativa, kun taas contact centeriin saapuu yksinkertaisempi palvelutapahtuman käsittely tai tieduste- lun kaltainen yhteydenotto. Tilanteessa, jossa yhteydenotto luokitellaan häiriöksi, contact centerin kyky käsitellä työpyyntöä laskee huomattavasti ja vaatii taustalle muita asian- tuntijatiimejä ja tahoja, jotka pystyvät tarvittaessa ratkomaan tilanteen.

Tutkittujen yritysten ja organisaatioiden perusteella johtopäätöksenä voi todeta, että ser- vice desk ja contact center ovat molemmat hyödyllisiä ratkaisuja ja valinta määrittyy pit- kälti asiakkaan tarpeiden mukaan. Kumpikaan ei ole lähtökohtaisesti huono tai puuttelli- nen, mutta palvelutapahtumat ovat erilaisia ja vaativat tietynlaista palvelua. Tätä varten

yrityksen tai organisaation täytyy määrittellä ja kartoittaa omat tarpeensa ja suunnitella asiakaspalvelukokonaisuus niiden mukaisesti.

4 HAASTATELLUT YRITYKSET

Opinnäytetyön toimeksiantona oli tehdä selvitystyötä yritys X:lle, minkälaisia yhteydenottopisteitä muilla yrityksillä on käytössään. Opinnäytetyötä varten on haastateltu yrityksiä, joiden käytössä on joko service desk tai contact center. Haastatteluissa on lyhyesti käsitelty, minkälaisia palveluja kyseinen yritys tuottaa sekä itse yhteydenottopisteen toimintaa. Yhteydenottopisteen toimintaa on tarkasteltu muun muassa yhteydenottojen määrän, työntekijöiden määrän, mahdollisten ongelmatilanteiden luonteen sekä tilastotietojen kannalta. Haastattelu toteutettiin joko puhelimesta tai sähköpostilla. Haastateltavana on toiminut esimiesasemassa oleva henkilö tai kyseisestä yhteydenottopisteestä vastuussa ollut henkilö. Haastatellut yritykset esitellään opinnäytetyössä nimettöminä, joten yritykset ovat nimettynä Yritys 1, Yritys 2, Yritys 3, Yritys 4 sekä Yritys 5.

Yritys 1

Yritys 1 on tietoverkko- ja ohjelmistopalveluja tuottava yritys. Haastateltavana oli Yritys 1:n service desk -tiimin esimies. Yritys 1:n yhteydenottopisteenä toimii service desk, joka koostuu 12 henkilöstä, joista 10 osallistuu itse service deskin varsinaiseen palveluun eli yhteydenottojen vastaanottamiseen ja käsittelyyn. Viime vuonna yhteydenottoja oli saapunut noin 14 000, joka tarkoittaa päivätasolla 30–40 yhteydenottoa. Pääasiallinen yhteydenotto tapa on puhelin. Sähköpostikanava löytyy myös, mutta on vähän käytössä. Yhteydenottojen saapumisessa ei esiinny suurta vaihtelua vuodenajasta riippuen ja ne saapuvat hyvin tasaisesti vuoden aikana.

Tarjottavien palveluiden kirjo on niin laaja, että yleisintä yhteydenottoa on vaikea erotella. Mahdollinen ongelmatilanne voi olla mikä vain, pitäen sisällään esimerkiksi tietoliikenteeseen, palvelimiin tai ohjelmistoihin liittyviä ongelmia. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti kaikki yritysasiakkaita ja niitä on kollektiivisesti yli 100. Haastateltavan mukaan näillä näkymin service deskin ihanteellinen työntekijä määrä olisi 12 ja nykyisellä 10 työntekijän määrällä heillä on jatkuva kiire. Tarjottava palvelu on sekoitus ensimmäisen asteen ja toisen asteen tukea ja haastateltavan mukaan Yritys 1:n service deskin henkilöstö on normaalia asiantuntevampi verrattuna valtaosaan muiden yritysten yhteydenottopisteisiin. Tarvittaessa heiltä löytyy myös muita tukitiimejä, joihin työpyynnöt voi ohjata jatkoselvitykseen.

Työ on vaativaa ja siitä kertoo myös puolen vuoden perehdytys, joka täytyy suorittaa ennen kuin työntekijä voi toimia työssä omatoimisesti. Tilastotietoja ensimmäisen yhteydenoton ratkaisuprosentista ei ollut saatavilla. Työntekijät ovat kaikki tietoteknisen koulutuksen saaneita, joilta vaaditaan vahvaa teknistä yleistietämystä ja erityisesti tietoliikenteen asioiden osaamista edellytetään työssä.

Service desk toimii 24/7/365 periaatteella eli apu on saatavissa vuorokauden jokaisena hetkenä ympäri vuoden. Työvuorot ovat aina 12-tuntisia, joita seuraa aina pidemmät vapaat, kuin perinteisessä 8 tunnin työvuorossa olisi. Työvuorot liikkuvat tasavertaisesti siten, että jokainen henkilö joutuu olemaan yhtä paljon yövuoroissa ja viikonloppuina töissä. Haastateltavan mukaan service deskin vahvuutena on asiantunteva ensikontakti ja heidän saamansa palaute on ollut pääosin hyvää, josta kertoo myös hyvä NPS suosittelevuuste.

Yritys 2

Yritys 2 tarjoaa pääasiassa yritysasiakkaille laajan kirjon IT- ja tietoliikennepalveluita. Yrityksellä on käytössä service desk ja haastateltavana oli yrityksen tuotantopäällikkö. Service deskin nykyisen toimintamallin toiminta on vielä suhteellisen uutta ja se onkin ollut toiminnassa vasta noin vuoden. Samasta syystä myöskään vielä ei ole saatavilla tarkkaa ja luotettavaa tilastotietoa esimerkiksi käsiteltyjen yhteydenottojen pituuskeskiarvoista.

Yrityksellä on arviolta noin 1000 asiakasta, mutta yhteydenottoja service deskiin saapuu noin 50 – 100 asiakkaan toimesta. Yhteydenottoja service deskiin saapuu kuukaudessa hieman yli 1000 ja service deskiin kuuluu 4 työntekijää. Työntekijöillä on vaihtelevasti kokemusta tietotekniikan ja tietoliikenteen asioista. Saapuvat yhteydenotot ovat normaalisti nopeasti ratkottavissa olevia tietotekniikka- ja tietoliikenneaiheisia tilanteita. Mahdolliset ongelmatilanteet sisältävät esimerkiksi käyttäjätukea, palomuurin avauksia, verkko-ongelmia sekä työasemapalveluita. Mikäli ongelmaa ei saada service deskissä ratkaistua, niin on mahdollisuus laittaa tukipyyntö seuraavalle tasolle käsittelyyn. Arviolta ratkaisuprosentti service deskissä on noin 60%. Tavat, joilla service deskiin voi ottaa yhteyttä ovat puhelin ja sähköposti. Yhdellä asiakkaalla on testissä itsepalveluportaali, jota mahdollisesti laajennetaan myös muiden käyttöön.

Haastateltava kokee, että käytössä oleva malli on toimiva pohja, mutta kuitenkin jatkuvassa kehityksessä ja vaatii työtä, jotta saadaan toimiva kokonaisuus. Tällä hetkellä haasteena on saada kerättyä tarkempaa tilastotietoa ja raportointia yhteydenotto pisteiden toiminnasta.

Yritys 3

Yritys 3 on yksi laajemman konsernin liiketoiminta-alueista. Konserni toimii mediayhtiönä, joka julkaisee laajan kirjon erilaisia medioita kuluttaja- ja yritysasiakkaille. Yrityksen julkaisemiin medioihin lukeutuvat kirjat sekä ammatti- ja talouslehdet. Yrityksellä on yhteydenotto pisteinä käytössä contact center. Haastattelua varten haastateltu yrityksen esimiesasemassa olevaa henkilöä. Haastateltava arvioi viikkotason puhelunääräksi 500 puhelua ja sähköpostia saapuu 750–800. Kyseinen arvio perustuu normaalitilanteeseen ja nykyinen COVID-19-epidemian aiheuttama poikkeustilanne on aiheuttanut lisää ruuhkaa nostaten saapuvien yhteydenottojen määrää. Contact centeriin kuuluu 6 vakituista työntekijää, joiden lisäksi on tilanteesta riippuen otettu avuksi esimerkiksi kesätyöntekijöitä.

Asiakkaat ovat arviolta jakautuneet puoliksi yksityis- ja yritysasiakkaiden välillä painotuen hieman enemmän yksityisasiakkaiden puolelle. Itse yhteydenotoista arviolta noin 70 % koostuu tilausten käsittelystä, kuten niiden perumisesta tai toimitustietojen muuttamisesta. Merkittävä osa yhteydenotoista koostuu myös ikäihmisten avustamisesta yleisessä teknologian käytössä. Tämän kaltaista tukea Yritys 4 ei virallisesti tarjoa, mutta niissä avustaminen on kuitenkin tärkeää palveluiden myynnin kannalta. Yhteydenotot ovat pääosin samojen ongelmien toistumista sekä ratkaistavissa ensimmäisen yhteydenoton aikana, eivätkä vaadi jatkoselvittelyä tai muille tahoille asian siirtämistä. Työmäärän lieventämiseksi on suunnitteilla printtilehden peruminen itsepalveluna asiakkaan omasta toimesta. Tällä hetkellä kyseinen ominaisuus on vain digilehdissä.

Yritys 4

Yritys 4 on eläketurvaan keskittynyt yritys, joka tarjoaa muun muassa eläkkeeseen liittyvää asiantuntijapalvelua. Haastateltu henkilö toimii yrityksen asiakaspalvelun tiiminvetäjänä. Yrityksellä on käytössään contact center. Haastattelussa saadut tiedot ovat puolen

vuoden mittaiselta aikaväliltä 1.1.2020 – 30.6.2020. Kyseisellä aikavälillä keskimääräisesti ja päiväkohtaisesti puhelinkontakteja oli 82, sähköpostin ja virtuaalisen kanavan kautta tulleita yhteydenottoja 13 sekä chat-palvelun kautta saapuneita yhteydenottoja 6. Chat-palvelu osaa vastata noin 55 %:iin esitetyistä kysymyksistä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus varata aika puhelinyhteydenottoa sekä käyntiä asiakastiskillä varten. Näitä varauksia oli noin 3 päivää kohden.

Yhteydenottojen määrä hidastuu kesä-aikana, jolloin tämä huomioidaan palvelupisteen miehityksessä vähentämällä työntekijöiden määrää. Kokonaisvahvuus on 16 henkilöä, joista vastaajina toimii 4-5 henkilöä tarpeesta riippuen. Työntekijä työskentelee asiakaspalvelun parissa keskimäärin noin 2 päivää viikkoa kohden. Kesä-aikaan on myös lyhennetty palveluaikaa toimimaan ajalla 09.00 – 15.00, kun taas normaalisti palvelu on avoinna 09.00 – 16.00. Yhteydenottoihin liittyviä tavoiteaikoja ei ole määritetty, mutta ripeästä vastausajasta todisteena toimii vastausajan mediaani, joka on 14 sekuntia. Jonoaikoja seurataan ja muutoksiin reagoidaan nopeasti. Haastateltava arvioi yhteydenottoista noin 90%:n ratkeavan yhteydenoton aikana. Yleisimpiin yhteydenottoihin luetaan muun muassa tiedustelut eläkkeen hakemisesta sekä eri eläkevaihtoehdoista.

Yrityksen saama palaute asiakaspalvelijan toimintaan on hyvää. Keskiarvo tyytyväisyyteen asteikoilla 10 – 100 on 92. Kysymykseen ”kuinka hyvin asian sai hoidettua?” asteikolla 1 – 5 keskiarvo on 1,41. Arvo 1 on paras kyseisessä asteikossa. Asiakkaihin lukeutuvat työntekijät, yrittäjät, työnantajat, kuntien ja sairaaloiden sosiaalityöntekijät sekä työeläkejärjestelmän toimijat. Nykyinen toimintamalli on ollut käytössä maaliskuusta 2018. Toimintamallia kehitetään aktiivisesti tarpeen mukaan, eikä kyseistä toimintamallia koeta vielä valmiiksi, vaan se on jatkuvasti kehittyvä.

Yritys 5

Yritys 5 on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuottava yritys. Tarkasteltavana oleva yhteydenottopiste on pääasiassa erikoistunut sovelluksiin liittyviin palvelupyyntöihin ja häiriöihin, eivätkä he anna palvelua muun muassa päätelaiteongelmiin tai muihin perustekniikkaan liittyviin tapauksiin. Yrityksellä on useampi asiakas, jotka voivat tarvittaessa olla yhteydessä. Kuukausitasolla yhteydenottopisteeseen tulee noin 11 000 yhteydenottoa, tarkoittaen päivätasolla noin 520-530 yhteydenottoa. Yhteydenottokanavat ovat toisittain vain puhelin ja sähköposti. 11 000 yhteydenotosta noin puolet ovat puheluita sekä puolet sähköposteja, painottuen hieman enemmän puheluihin. Palvelua ylläpitää

yhteensä 29 sovellusasiantuntijan asiantuntijatiimi. Tiimiin kuuluu myös kaksi incident manageria, jotka muun muassa vahtivat jonoja ja tarvittaessa koordinoivat työvuoroja tarpeen mukaan. Yhteydenotoissa esiintyy vaihtelua muun muassa viikon sekä kuukauden alussa. Myös erinäisten päivitysten yhteydessä esiintyy muutoksia yhteydenottojen määrässä..

Yhteydenottopiste on jaettu kahdelle tasolle. Ensimmäinen taso vastaanottaa palvelupyynnöt sekä häiriöt ja toisella tasolla tapahtumat käsitellään sekä ratkotaan. Poikkeuksena on puhelimeen saapuneet yhteydenotot, jotka pystytään ratkomaan viiden minuutin sisällä. Mikäli asiantuntija arvelee puhelun kestävän yli viisi minuuttia, siirtää hän työpyynnön toiselle tasolle. Yhteydenottopisteeseen sisältyy myös käyttövaltuushallinta. Työntekijöillä on kiertävät roolit tarkoittaen, että kaikki vuorollaan vastaavat puhelimeen, sähköpostiin, tekevät käyttövaltuushallinnan töitä sekä ratkovat saapuneita palvelupyynnöitä tai häiriöitä. Ensimmäisellä tasolla puhelinvuorossa on yhtäaikaaisesti 2–5 työntekijää ja sähköpostivuorossa yksi työntekijä. Puhelimessa hoidetaan sovitut ja nopeasti ratkaistavissa olevat asiat, kuten esimerkiksi tietopyynnöt, lukitusten poistot sekä salasanan vaihdot. Sähköpostivuorossa oleva henkilö ei ratko palvelupyynnöitä ja häiriöitä vaan luokittelee ja priorisoi ne ja siirtää ne joko toiselle tasolle tai muulle taholle ratkaistavaksi.

Asiakkaalle on luvattu alle 2 min:n vastauslupaus 80 % ajasta. Tällä hetkellä tämä lupaus toteutuu 83,64 % ajasta. Kontaktin pituus keskiarvo on 3 min 42 s ja kokonaiskäsittelyn keskiarvo on 5 min ja 53 s. Vastausprosentti on 89,86 %. Haastateltava arvelee heti puhelimesta ratkaistujen yhteydenottojen määrän olevan noin puolet. Asiakkaalta saatu palaute on pääasiassa hyvää. Asteikolla 0 – 10 tämän hetkinen palautekeskiarvo on hieman alle 9,3.

Johtopäätökset

Tulosten perusteella nähdään heti yhtäläisyyksiä verrattuna kappaleen 3 esiselvityksestä saatuihin tuloksiin. Yrityksen tarjoama palvelu vaikuttaa myös yhteydenottopisteen valintaan. Tulosten perusteella jos saapuvien yhteydenottojen luonne on tietoteknistä asiantuntemusta vaativaa, niin yhteydenottopisteenä toimii service desk. Contact center vaikuttaa olevan valikoitunut tehtäviin, joissa yksinkertaisempi palvelutapahtuman käsittely, kuten tietopyyntö tai toimitustietojen muuttaminen, on riittävä.

Yritykset 1 ja 2 käyttävät service deskiä. Tuloksista näkee heti, että yritysten tarjoama palvelu keskittyy vahvasti muun muassa tietotekniikkaan, tietoliikenteeseen sekä ohjelmistoihin. Kyseiset yritykset katsoivat myös eduksi alan koulutuksen ja lisäksi Yrityksellä 1 oli puolen vuoden perehdytysjakso, mikä kertoo jo työn vaativuudesta. Asiantuntemus työssä on tärkeää, sillä ongelmien luonteen takia työpyynnöt tulisi saada ratkottua mahdollisimman nopeasti tai mielellään jo ensimmäisen yhteydenoton aikana. Tämänkaltaisiin ongelmatilanteisiin voi kuulua esimerkiksi laajemmat verkkohäiriöt tai palvelimiin liittyvät häiriöt.

Yritykset 3 ja 4 käyttävät contact centeriä. Yritysten yhteydenotoissa esiintyy yhtäläisyyksiä. Saapuvat yhteydenotot ovat muun muassa tietopyyntöjä tai mahdollisesti jotain yksinkertaiseen tietotekniseen tukeen liittyvää esimerkiksi iäkkäiden asiakkaiden kanssa. Yrityksellä 5 on käytössä yhteydenottopiste, josta on tunnistettavissa sekä service deskin että contact centerin ominaisuuksia. Yritys on asettanut puhelimitse saapuvalla yhteydenotolle enimmäispituuden. Puhelimessa toteutetaan nopeita ja helppoja toimenpiteitä, mutta vaativissa tilanteissa tapaus siirretään jatkokäsittelyyn. Jatkokäsittely kuitenkin tapahtuu mahdollisesti saman tiimin sisällä.

Yrityksistä kerättyjen tilastotietojen perusteella ei voi päätellä työntekijöiden määrän ja yhteydenottojen välille suhdetta. Esimerkiksi Yrityksillä 1 ja 2 saapuu kuukausitasolla hieman yli 1000 yhteydenottoa, mutta Yrityksellä 1 on 10 työntekijää ja Yrityksellä 2 on 4 työntekijää. Tähän vaikuttaa toki myös se, että Yrityksen 1 service desk toimii 24/7/365 periaattella. Vastaavasti Yritysten 3 ja 4 työntekijämäärästä ja yhteydenotoista ei voi tehdä johtopäätöksiä, sillä eroavaisuus on huomattava. Yhteydenottopisteet ovat suunniteltu vastaamaan kunkin yrityksen omaa tarvetta.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä kerättiin tietoa olemassa olevista yhteydenottopisteistä. Kerätty tieto käsitteli yhteydenottopisteen organisaation tuottamien palveluiden sisällön, yhteydenottopisteen työntekijät sekä tilastotietoa itse yhteydenottopisteen toiminnasta. Opinnäytetyössä tutkittiin ensin eri lähteistä löytynyttä tietoa, josta tehtiin johtopäätöksiä. Tämän jälkeen suoritettiin haastatteluja eri organisaatioille tulosten vertailua ja varmistamista varten.

Opinnäytetyössä suoritettuna tutkimuksen aikana kävi ilmi, että termit service desk ja contact center ovat käsitteitä, jotka voivat käytännössä vaihdella sisällöltään hyvinkin paljon. Myöskään yritys itse ei välttämättä osaa erotella, minkälainen yhteydenottopiste heillä on käytössä. Yhteydenottopisteiden tavassa käsitellä yhteydenottoja oli eroja sekä eri kanavien kautta saapuvien yhteydenottojen määrässä oli huomattavia eroavaisuuksia. Yhteydenottopisteen ominaisuudet ja toimintamalli oli määrittynyt pitkälti organisaation omien tarpeiden mukaiseksi. Haastatellut henkilöt myös pääsääntöisesti totesivat, että yhteydenottopiste on jollakin tapaa vielä kehityksessä vaikka yhteydenottopiste olisikin ollut esimerkiksi asiakaspalautteiden tai NPS -asteikon mukaan erinomainen.

Yhteydenottopisteessä kokonaisuutena on monta huomioonotettavaa asiaa ja vaihtelua esiintyy paljon organisaatioiden välillä. Vaihteluun voi vaikuttaa ulkoisetkin tekijät, kuten esimerkiksi yhteydessä olevan henkilön tietotekninen osaaminen. Organisaatio voi joutua tarjoamaan palvelua, joka ei suoranaisesti kuulu heidän palveluun. Opinnäytetyöstä saatujen tietojen perusteella voi todeta, että täydellisen ratkaisun löytäminen on vaikeaa ja olemassa olevan parantaminen vaatii organisaation omien ongelmatilanteiden yksityiskohtaista selvittelyä.

Luotettavampien tulosten saavuttamiseksi täytyisi haastatella suurempi määrä yrityksiä sekä löytää selvästi samankaltaisia yrityksiä vertailtavaksi. Opinnäytetyössä haastatellut yritykset erosivat toisistaan tarjolla olevien palveluiden sekä yrityksen koon suhteen, mistä johtuen tulokset eivät olleet kovin vertailukelpoisia. Haastattelujen sopiminen sekä tietojen kerääminen muilta yrityksiltä oli myös haasteellista. Haastatteluissa kysyttiin samat kysymykset kaikilta, mutta vastauksia ei välttämättä ollut jokaiseen kysymykseen.

LÄHTEET

- Atlassian N.d. Service desk vs help desk vs ITSM: What's the difference? Viitattu 9.4.2020 <https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm>
- Prusinowski, A. 2013. The IT Service Desk – First Aid for End Users! Viitattu 9.4.2020 <https://www.ashfordglobalit.com/training-blog/itil-tips-and-training/the-it-service-desk-first-aid-for-end-users.html>
- Netox Oy 2019. Vuoden Service Desk 2019 Netoxille. Viitattu 22.5.2020 <https://netox.fi/2019/08/vuoden-service-desk-2019-netoxille/>
- Netox Oy n.d. viitattu 22.5.2020 <https://netox.fi/>
- Rytkönen, T. 2019. Seitsemän syytä panostaa service deskiin – hyvä palvelu säästää asiantuntijoidesi työaika ja yrityksesi kassaa. Viitattu 28.5.2020 <https://www.inmicsnebula.fi/fi/blogi/service-desk/seitseman-syyta>
- Telia Inmics-Nebula Oy n.d. Asiakastarinat. Viitattu 29.5.2020 <https://www.inmicsnebula.fi/fi/asiakastarinat>
- Alma Media Oyj 2018. Alma Consumerin asiakaspalvelu palkittiin vuoden parhaana – asiakas-kohtaaminen toimii kaikissa kanavissa. Viitattu 29.5.2020 <https://www.almamedia.fi/uutis-huone/uutinen/05-09-2018-alm-consumerin-asiakaspalvelu-palkittiin-vuoden-parhaana---asiakaskohtaaminen-toimii-kaikissa-kanavissa>
- Cinia Oy 2020. Ennätukset on tehty rikottaviksi – Cinian asiakastytyväisyys parani viime vuoden huipputuloksesta. Viitattu 29.5 <https://www.cinia.fi/arkisto/ennatukset-on-tehty-rikottaviksi-cinian-asiakastytyvaisuus-parani-viime-vuoden-huipputuloksesta.html>
- Atea N.d. Service Desk -palvelut. Viitattu 11.6.2020. <https://www.atea.fi/jatkuvat-it-palvelut/lop-pukayttajapalvelut/service-desk/>
- Wakaru Oy n.d, Vuoden Service Desk ja Vuoden Contact Center -kilpailut. Viitattu 1.11.2020 <https://wave.wakaru.fi/kilpailut/>
- Rouse, M. n.d. Definition, contact center. Viitattu 22.11.2020 <https://searchcustomerexperience.techtarget.com/definition/contact-center>
- Barbier, L. 2016. Contact Center vs. Call Center: What is the difference? Viitattu 22.11.2020 <https://aircall.io/blog/call-center/contact-center-vs-call-center/>
- CRM-Service Oy n.d. CRM-service-järjestelmän keskeisimmät ominaisuudet. Viitattu 28.11.2020 <https://crmservice.com/fi/tuote/>
- CRM-Service Oy 2019. CRM-service Contact Center -soittoportaali. Video. Youtube-videopalvelu, julkaistu 11.9.2019. <https://www.youtube.com/watch?v=3kwk2NTpEpY&feature=youtu.be>. Viitattu 28.11.2020
- Sanker, G. 2012. What Is ITIL: A Simple Explanation. Viitattu 5.12.2020 <http://itsmtransition.com/2013/05/what-is-til-a-simple-explanation/>