

Palveluseuranta

Case: Kassajärjestelmä uudistus

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK), Liiketalous ja logistiikka

Syksy 2021

Heli Jääskeläinen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Jääskeläinen, Heli	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 39	
Työn nimi Palveluseuranta Case: Kassajärjestelmä uudistus		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Essi Virtanen, Kaupan palvelukeskuksen päällikkö, Kesko päivittäistavarakauppa		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin ohjelmistoneuvontaan tulevia uuden kassajärjestelmän palvelupyyntöjä ja selvitettiin, missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsivat tukipalveluita. Tutkimustyönä aikana muodostettiin viikkoraporttipohja, jolla seurattiin palvelupyyntöjä. Viikoittaiset raporttiaineistot yhdistämällä raportointi voitiin tuottaa sisällön mukaisesti pidemmältä aikajaksolta.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusstrategiana käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineistona työssä käytettiin palvelupyyntöaineistoja. Aineistosta luotiin mittareita, joilla raportointiin palvelupyyntöluokittelun mukaiset osa-alueet sekä verrattiin, oliko palvelupyyntöissä eroja kauppaketjujen välillä.</p> <p>It-palveluhallintaan kuuluu palveluprosessit ja häiriöhallinta. Raportointi on osa datalla johtamista. Palveluseurantaraporttien kautta on mahdollista saada selville palvelutaso, onko järjestelmissä, palveluissa tai ohjeistuksessa parantamista.</p>		
Asiasanat IT-asiakaspalvelu, ITIL, IT-palvelunhallinta, palvelutuotannon mittarit		

Abstract

Author(s) Jääskeläinen, Heli	Type of Publication Bachelor´s thesis	Published Autumn 2021
	Number of Pages 39	
Title of Publication Title of the Bachelor's Thesis Possible subtitle(s)		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Name, title and organization of the client Essi Virtanen, Head of Service Center, Kesko Groseery trade		
Abstract <p>In this thesis, cash register system service requests for the future new cash register system were studied. The study investigated in which subject areas support services are used. During the research work, a weekly report template was created and are presented in this work. Combining weekly reporting gains to look at data flow according to content over a longer period. Reporting was imported closer to the daily support, supplier control management. Through service monitoring reports, it is possible to find out the service level, whether in systems, services, or instructions.</p> <p>The research strategy of the thesis is a quantitative research method. The service request materials are used in the work. Indicators were created from the data to research, to founds what kind of different subject and which percentage figures service requests were classified. The study also checks whether there were differences in service requests between retail chains. The research findings showed that´s there are differences in chain request volumes and show top subject issues that should be looking more deeply and correct possible root causes or create proper instruction on how to act on the problem situation.</p>		
Keywords IT-customer service, ITIL, IT-service management, service monitoring		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymys ja rajaukset	1
1.3	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja käsitteet.....	2
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	4
2	IT-Palvelunhallinta	5
2.1	Häiriöhallinta ja palvelupyyntöprosessi	5
2.2	IT-Asiakastuki	5
2.3	Asiakaspalvelu.....	8
2.4	Palveluraportointi ja mittarit.....	9
3	Toimeksiantajan esittely.....	11
3.1	Kesko Oyj	11
3.2	Päivittäistavara Kaupan palvelut.....	12
3.3	Kaupan palvelukeskus.....	12
4	Kassajärjestelmä uudistushanke.....	13
4.1	Kassajärjestelmien uudistus	13
4.2	Kassajärjestelmä tuki.....	14
5	Tutkimustyön toteutus.....	16
5.1	Palvelunlanseeraus	16
5.2	Raportointivaateet.....	17
5.3	Tutkimus materiaali.....	18
5.4	Raportointipohjamallin toteutus.....	19
5.5	Tutkimusaineisto analyysi tulokset.....	23
6	Johtopäätökset	33
6.1	Pohdinta	33
6.2	Kehittämisehdotukset	34
6.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	35
7	Yhteenveto	36
	Lähteet	37

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Palveluiden seuranta on tärkeä osa palveluiden hallintaa. Raportoinnin kautta voidaan tuoda esiin palveluntasoa, mitata palvelupyyntöjen määrää sekä ratkaisuaikoja. Toimintatäi järjestelmämuutoksissa on hyvä hyödyntää tiedolla johtamisen mallia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda palvelupyyntöihin kohdistunut raportointimalli, jolla voidaan tuoda esiin kassajärjestelmän vaihdon aikana tai sen jälkeen kaupoissa koettuja ongelmia. Palveluseuranta-analyysin kautta halutaan nostaa esiin aihealueita, joihin tulisi tuoda ratkaisuja joko kehityksen tai opastuksien kautta.

Opinnäytetyön tekemisen ajankohtana työskentelen palvelusuunnittelijan roolissa. Tutkimuksen aikana perustimme toimittajamme kanssa uuden keskitetyn palvelupistekanavan kassajärjestelmä uudistusprojektin siirtyessä jatkuviin palveluihin. Toimittajaohjauksen kuullaessa toimenkuvaani, koin luonnollisena valikoida tutkielmani aiheeksi palveluseurannan. Nykyinen palveluiden seuranta perustui staattisiin kuukausiraportointeihin ja ratkaisuaikojen seurantoihin ja siten palvelutasomuutoksiin reagointi tapahtui usein jälkijunassa. Uuden palvelutiimin tuen toimivuuden ja tiedon jakamisen varmistamiseksi asetettiin tukipalvelutoiminnan seurantaan viikoittainen raportointivaade. Tukipyyntöjen raportoinnin ja palvelupyyntö materiaalien viikoittaisten läpikäyntien kautta, pyrimme saamaan kauppojen palvelutarvetta näkyvämmäksi, jotta palveluntaso tai aihe muutoksiin pystyttäisiin reagoimaan aikaisemmin.

Koen opinnäytetyöni aiheen olevan yrityksellemme ajankohtainen. Palvelukeskustoimintoja pyritään aktiivisesti muotoilemaan asiakaslähtöisemmäksi. Kaupoille levitettävä kassajärjestelmävaihto on luonut raportointiin tarpeen, jolla pysyisimme ajan tasalla kaupoissamme työskentelevien tekijöiden arkeen vaikuttaviin osa-alueisiin. Kaupan työntekijöiden ohjeistukseen on myös kiinnitetty paljon huomioita ja valmennuksia on mahdollista täsmentää tukipalveluissa esiin tulleiden aihealueiden kautta.

1.2 Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymys ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on raportoinnin kautta seurata tuotannontuen toimivuutta ja saada havainnollisempaa kuvaa palveluitamme kuormittavista palvelupyynnöistä. Aineistoa analysoimalla on tavoite nostaa esiin mahdollisia kehityskohteita palveluihimme liittyen. Kohteita, joihin tulisi kiinnittää huomiota ja parantaa toimivuutta joko järjestelmäkehitystyöllä tai lisätä käyttäjien osaamista ohjeistuksien ja valmennuksien kautta.

Tutkimuksessa tulen kuvailemaan uuden kassajärjestelmän palveluseurantaan muodostettavan raportointipohjamallin. Palveluseurannassa selvitetään tukipalveluryhmiin tulevien palvelupyyntöjen määriä ja aihealueita. Palveluseuranta tulee käsittelemään erikseen vakio kassajärjestelmätuen ja kohdennetun kassajärjestelmätuen palveluita. Kohdennettu kassajärjestelmätuki on kassajärjestelmä uudistuksen levityksen tueksi perustettu uusi tukipalveluryhmä. Kohdennettu kassajärjestelmän tukipalvelu palvelee kauppojamme arkisin kello 8–16 aikana kassajärjestelmä liitännäisissä kysymyksissä 14 vrk käyttöönoton jälkeen. Vakio eli toisinsanoan normaali kassajärjestelmä tukipalveluiden palveluajat ovat sopimuksen mukaan kattavammat.

Opinnäytetyön tutkimuksen tekemisen tukena toimii tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten määrittäminen. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset muodostuivat kohdeyrityksen tarpeesta selvittää missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita?

Tukikysymyksinä toimivat:

- Onko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä eroja?
- Onko palvelupyntö aiheissa eroja kauppojen palvelunpolun siirryttyä käyttöönoton jälkeen normaaliin tukikanavaan?
- Minkälaisia raportointi poikkeamia aihe analyysistä nousee?

Opinnäytetyössäni tulen käsittelemään kassajärjestelmän ohjelmistotuen palvelupyntöjä. Aineistosta rajataan pois tukipalveluihin tulevat vanhempaan kassajärjestelmään liitännäiset palvelupyntöt sekä muut ei kassajärjestelmään liittyvät palvelupyntöt. Tutkimusmateriaalissa ei myöskään käsitellä palvelupyntöjä, jotka ovat vakioituja toimeksiantoja tai kehityspalvelupyntöjä.

1.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja käsitteet

Työn tutkimusmenetelmänä käytetään (kvantitatiivista) määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimus tulee tuottamaan numeraalista tietoa, jonka perusteella päätellään muuttujien välisiä syy-seuraussuhteita, riippuvuuksia, lainalaisuuksia ja säännönmukaisuuksia (Heikkilä 2014, 14–15). Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin mikä, missä, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein (Vilkkä 2015, 14; Heikkilä 2014, 15).

Opinnäytetyön tutkimusstrategiana toimii empiirinen tutkimus. Empiirisen tutkimuksen lähtökohtana toimii konkreettinen ja koottu tutkimusaineisto. Tyypillisiä piirteitä empiiriselle tutkimukselle ovat tutkimuskohteen konkreettinen havainnointi, analysointi ja mittaaminen (Koppa 2015.)

Tutkimuksen aineistoanalyysin pohjana on uuteen kassajärjestelmään liitännäiset palvelupyynnöt ajalta 02/2021–08/2021. Lähdeaineiston analyysi perustuu siis määrälliseen analyysiin ja prosentuaaliseen laskentaan. Palvelupyyntöaineistoja käsitellään Microsoft Excel-ohjelmalla. Aineistosta on tarkoitus tuoda esiin aihealueita ja palvelutietueiden mukaista trendikäyriä, pivot-taulukoiden ja kuvioiden kautta.

Taulukossa 1 on listattuna ITIL palveluhallinnan yleisiä lyhenteitä ja käsitteitä. Käsitteet ovat työn kannalta oleelliset, sillä ne ohjaavat IT-palveluiden toimintaprosessia ja palveluiden seuranta.

Lyhenne	Selite
Eskalointi ("Escalation")	Toiminto, jolla helpotetaan tapausten oikea-aikaista ratkaisua hankkimalla lisäresursseja. Eskalointi tulee kyseeseen, kun palvelua käsittelevä taho huomaa olevansa kykenemätön ratkaisemaan tapausta itse tai kun tavoiteaika ensisijaiseen ratkaisuun on ylitetty.
FTF (First Time Fix)	Ratkaisu ensimmäisellä kontaktipisteellä
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	IT-palvelunhallinnan-viitekehys, johon on koottu parhaat käytännöt ja toimintatavat.
KPI-mittarit (Key Performance Indicator)	Suorituskykymittari tai -mittaristo. Hyvin määritelty KPI-mittari voi kertoa yrityksen liiketoiminnan tai yksittäisen osa-alueen sen hetkisen tilanteen ja kehityssuunnan tarkasti.
Palveluaika (Service hours)	Sovittu ajanjakso, jolloin tietyn IT-palvelun tulisi olla käytettävissä, esimerkiksi maanantaista perjantaihin klo 8:00 -17:00 pois lukien arkipyhät. Palveluaika tulee määritellä palvelutasosopimuksessa.
Service Desk agentti	palveluasiantuntija, asiakaspalvelija
Service Desk/ Contact Center	Asiakastuki, asiakaspalvelu tuki- palvelupiste, kontaktipiste
SLA (Service Level Agreement)	Palvelutasosopimus. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen sopimus, jossa määritellään palvelulle tietyt vaatimustasot. Palvelutason alittamisesta seuraa yhteisesti sovittu sanktio.
WIP (Work in Progress)	Keskeneräiset työt

Taulukko 1 Käsitteistö - (mukailtu ITIL Suomenkielinen sanasto 2011, 48–138)

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö rakentuu johdannosta, teoria osuudesta, tutkimuksesta sekä johtopäätöksistä ja yhteenvedosta (kuvio 1). Ensimmäinen luku on johdanto. Johdanto osuudessa tutustutaan opinnäytetyön taustaan, käydään läpi työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja työn rajaukset. Johdannossa esitetään myös tutkimusmenetelmät, palveluhallinnan käsitteitä sekä työn rakenne.

Luku 2 muodostaa opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen. Ymmärtääksemme paremmin palvelupyynnöprosessia ja palvelupyynnöseurannan tarvetta, on ymmärrettävä toimintaympäristöä. Siksi teoreettisessa osiossa esitellään IT-palveluhallintaa käyden läpi palvelupyynnöprosessia- ja häiriöhallinta. Esitellään IT-Asiakastuen toimintoja ja asiakaspalvelun merkitystä liiketoiminnallisesti. Lopuksi tutustutaan palveluseurannan mittareihin.

Luvussa 3 esitellään toimeksiantaja ja luvussa 4 käsitellään tarkemmin kassajärjestelmä-uudistus ja toimintaympäristöä sekä uuden palvelun lanseerausmuistio. Luvussa 5 käsitellään tutkimuksen toteuttamista. Esitellään aineiston läpikäyntiin luotu raportointimallipohja ja keskitytään analysoimaan palvelun toimivuutta etsien vastauksia tutkimuskysymyksiin aineistokäsittelyn kautta.

Tutkimuksen jälkeen luvussa 6 esitetään opinnäytetyön johtopäätökset, kehitysideoita sekä luotettavuus ja eettisyys. Viimeisessä luvussa 7 on opinnäytetyön yhteenvedo, jonka jälkeen löytyy työn lähdeluettelo.



Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne

2 IT-Palvelunhallinta

2.1 Häiriöhallinta ja palvelupyynnöprosessi

Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen aihe valikoitui, koska ITIL® eli IT-palvelunhallinnan viitekehyksellä (IT Infrastructure Library) on ollut tärkeä rooli alan ammattilaisten sertifiointeissa ja parhaiten käytäntöjen edistämässä. Tärkeimpiä ITILin kuvaamia taustaprosesseja ovat häiriöhallinta- ja palvelupyynnöprosessit.

Häiriöhallinta keskittyy palauttamaan odottamattomasti heikentyneet tai häiriintyneet palvelut käyttäjille niin nopeasti kuin mahdollista, minimoiden vaikutuksen liiketoimintaan. Häiriöhallinnan prosessilla varmistetaan, että yhdenmukaistettuja menetelmiä ja toimintatapoja käytetään tehokkaasti ja nopeana vastatoimena häiriöiden analysointiin, dokumentointiin, jatkuvaan hallintaan ja raportointiin. Häiriöhallinnan myötä lisätään usein häiriöiden näkyvyyttä ja viestintää liiketoiminnalle ja IT-tuen henkilöstölle. Tiedottaminen häiriöistä pyritään aloittamaan heti niiden ilmaantuessa, ja jatkotiedotus pyritään asettamaan liiketoimintatarpeen mukaisesti, ellei häiriötilanteeseen tule heti selkeää muutosta. Häiriöhallintaprosessin lopputuloksena voidaan tuottaa ongelmaan väliaikaisratkaisu, ratkaisu tai tunnistetaan tarve järjestelmämuutokselle. Tällöin palvelupyynnöprosessi päättyy ja asia siirtyy muutoshallintaprosessiin. (Steinberg ym. 2011, 57–73.)

Palvelupyynnöprosessi on palvelupyynnön elinkaaren hallintaprosessi. Palvelupyynnöprosessi tarjoaa käyttäjille kanavan pyytää ja saada standardinmukaisia palveluita, joiden hyväksyntäprosessi ovat olemassa. Prosessin päämääränä on ylläpitää käyttäjätyytyväisyyttä tehokkaalla ja ammattitaitoisella palvelupyynnöjen käsittelyllä. Prosessin seurantaan käytetään erillisiä pyynnön toteuttamisen tietueita. Elinkaarihallinta mallissa, seurataan palvelua käyttäjän ensimmäisestä pyynnöstä palvelun toteuttamiseen asti. Palvelupyynnöt saattavat sisältää tukipyynnön palvelun hankinnasta, opastusta palvelun käyttöön, käyttäjätunnushallinnointia tai laite huoltotöitä. (Steinberg ym. 2011, 57–58.)

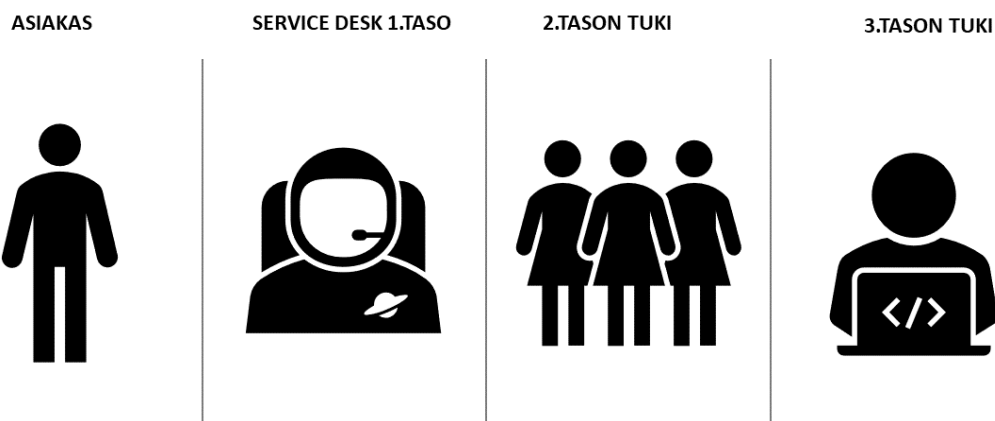
2.2 IT-Asiakastuki

Ensimmäisiä IT-tukeen keskittyviä Asiakastuki eli Service Deskejä perustettiin Suomessa 1980-luvun loppupuolella. Tätä aiemmin tuki oli järjestetty useimmiten päivystystoimintoina. Tällöin yksittäiset päivystäjät hoitivat päivystysnumeroon tulevia häiriöitä sovituin aikajaksoin. (Torkkeli 2016.)

Torkkelin (2016) mukaan ITIL-viitekehyksellä on ollut tärkeä rooli määriteltäessä Service deskin ja palvelunhallinnan prosessien vuorovaikutusta ja rajapintoja. Service deskin eli palvelupisteen pääasiallinen tavoite on tarjota keskitetty yhteydenottopiste (single point

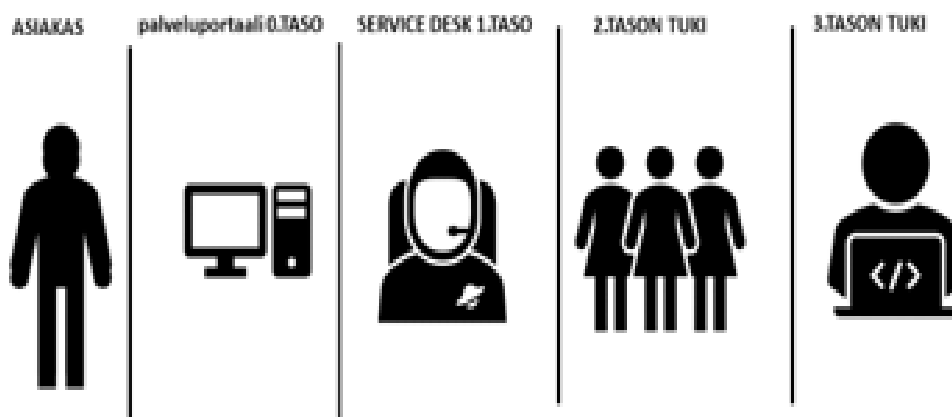
contact) tuotettujen palvelujen ja käyttäjien välille. Service Deskin tavoitteena on tunnistaa ja eskaloida mahdolliset palvelupoikkeamat sekä osaltaan myös tukea palveluiden palautumista normaaliin palvelutuotantoon. Service Deskillä on siis hyvin tärkeä liiketoimintaa tukeva rooli varmistaessaan, palveluiden sujuvuus ja ettei häiriöillä ole negatiivista vaikutusta tuottavuuteen. (Torkkeli 2016.)

Service Deskien perustamisen myötä yleisimmäksi organisointitavaksi muodostui tukitasoihin tai 'tiereihin' perustuva malli (kuvio 2). Yhteydenotot ohjataan Service Deskiin ja Service Deskin taustalla toimii yksi tai useampi tukitaso. Service Desk-agentin tehtävä on tehdä alustava tilanneselvitys. Analysoida, missä virhe on tapahtunut ja miten se voidaan korjata. Mikäli mahdollista, Service Desk agentti ratkaisee tilanteen ja sulkee palvelupyynnön. Jos agentti ei kykene ratkaisemaan palvelupyynnön itse, palvelupyynnön reititetään eli siirretään eteenpäin seuraavalle tukitasolle, sovitun toimintamallin mukaisesti. Yleisesti palvelupyynnön reitityksen syynä ovat rajatut käyttöoikeudet, suppeampi osaaminen tai kiire, jolloin työkuormaa joudutaan siirtämään taustalle. Perusmallin ajatuksena, mitä edemmäksi tukitasoihin mennään, sitä vaativammasta ja spesiaalistuneemmasta asiantuntemuksesta on kysymys. (Torkkeli 2016.)



Kuvio 2 Perinteinen tukimalli (mukailtu Torkkeli 2016)

Ajan saatossa on myös yleistynyt itsepalveluportaalin malli (kuvio 3). Mallissa asiakkaan ja Service deskin väliin on luotu 'puskuri' eli itsepalveluportaali.



Kuvio 3 Itsepalveluportaali (mukailtu Torkkeli 2016)

Peltosen (2015) opinnäytetyön tutkimuksessa asiakaspalvelun merkitys palvelupyynnöprosessissa päädyttiin tulkintaan, jossa palveluprosessin alkupuolen prosessin parantamisella saavutetaan merkittävimmät tulokset. Asiakkaille tuotetun itsepalveluportaalin miellettiin myös näkyvän parempana asiakastyytyvyytenä (Peltonen 2015).

Portaali tuo näkyväksi käytettävissä olevat palvelut ja mahdollistaa aihekategorioiden mukaan eritellyt palvelupyynnöloMAKEET. Itsepalveluportaalien käytössä ei ole kyse pelkästään palveluaika riippumaton vastaanotto. Palvelupyynnöjen kirjaamisen vastuunsiirrolla asiakkaille ei tavoitella yksinomaan kustannussäästöä. Portaalin tavoitteena on parantaa palvelujen yleistä kokemusta. (Motadata 2020.)

Kysely tutkimuksen mukaan 73 % asiakkaista haluaisi ratkaista tuotteisiin tai palveluihin liittyvät kysymykset itse (Veriday2016). Yksilöidyillä palvelupyynnöloMAKEILLA, voidaan saavuttaa tehokkaampi palvelu. Itsepalveluportaali mahdollistaa palvelupyynnöjen joustavan sähköisen kirjaamisen, palvelupyynnöjen etenemisen seurannan sekä lisätietojen ja palvelunlaadusta palautteen antamisen. Ongelmatilanteen selvitykseen vaaditut alkutiedot voidaan määrittellä loMAKEILLE ohjaaviksi tietueiksi. Alkutietojen mukaan on mahdollista tuottaa ratkaisuehdotus asiakkaalle ratkaisutietokantaa hyväksikäyttäen tai ohjata palvelupyynnö palvelua tuottavaan yksikköön. Ajantasaisen ja tarpeeksi laajan tietokannan ylläpito, on kuitenkin edellytys tehokkaan portaalin käyttöön. (Motadata 2020.)

2.3 Asiakaspalvelu

Ilveskosken (2020) määritelmän mukaan hyvän asiakaspalvelun vaateet voidaan ymmärtää muuttuneen palveluiden monimuotoisuuden myötä. Hyvän asiakaspalvelun määrittäminen voidaan käsittää tarkoittavan, että yritykseen saa helposti yhteyttä, yhteydenotto käsitellään laadukkaasti ja kohtuullisessa ajassa. Yhä enemmän hyvä asiakaspalvelu on myös ajoitettu oikein, personoitua ja proaktiivista. Palveluiden tulisi olla reaaliaikaisia tai aina avoinna. Lisäksi ratkaisuja tulisi tarjota ennen kuin asiakas on ehtinyt havaita ongelmaa. Lisäksi asiakaskokemuksen tulee olla yhdenmukainen kanavasta riippumatta ja kanavia tulee olla asiakkaiden tarpeisiin riittävästi. (Ilveskoski 2020.)

Kansanen (1994) mielestä asiakaspalvelun laadukkaaseen palvelupyynnön käsittelyyn vaaditaan asiakkaan ongelmaan ymmärtämistä, olennaisen tiedon poimimista sekä riittävän nopeaa reagoimista. Asiakaspalveluviestinnän onnistuneisuus riippuu olennaisesti yrityksen tai yhteisön viestintäkulttuurista. Organisaation toteuttamalla viestinnällä vaikutetaan palvelumielikuvaan. Palvelumielikuva muotoutuu asiakkaille kokemusten tai kuulopuheiden perusteella. Asiakkaan mielikuvan muuttaminen on haasteellista, vaikka organisaation edustajat tekisivätkin kaikkensa mielikuvan muuttamiseksi. Asiakkaan luotua kerran mielikuvansa organisaation tai toimialan palvelutasosta, hän pitää sitä tiukasti mielessään. Onnistunut asiakaspalvelukokemus, voi luoda hyvän olon tunteen molemmille sekä asiakkaalle, että asiakaspalvelijalle. Näillä kokemuksilla voidaan myötävaikuttaa asiakkaan palvelumielikuvaan. (Kansanen 1994.)

Asiakaspalvelijan työtä helpottaa, kun kaikille on yhtenäisesti käyty läpi millä tavoin esimerkiksi puhelimeen tai sähköpostiviestiin vastataan. Tämä luo myös yhtenäistä mielikuvaa yrityksen tasosta. Puhelimessa on keskityttävä puhumiseen ja äänellisten tehokeinojen käyttämiseen. Puheenkäytön tärkeys korostuu, koska eleviestinnän keinoja ei pystytä hyödyntämään. Puhelimessa on puhuttava korostetun selvästi sekä käytettävä sanoja, jotka kumpikin osapuoli ymmärtää samalla tavalla. (Lahtinen, J. Isoviita, A.)

Fida ry Toiminnanjohtaja Huhtalan mukaan palvelutilanteessa saatu negatiivisen palautteen käsittely on asiakaspalvelun vaativimpia tehtäviä. Palautteen tehokas käsittely voi kuitenkin lisätä asiakkaan luottamusta ja uskollisuutta. Virhe palvelupyynnön käsittelyssä voi puolestaan estää palvelun onnistuminen. Palvelupyynnön itsessään, vaikka tämä asiakkaalta on usein negatiivinen palaute, on palvelun kannalta myönteinen tapahtuma. (Huhtala.)

Palveluprosessin sujuvuuden takaamiseksi, asiakkaan palvelupyynnön kuvaus tulisi kirjata mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi. Työpyynnön vastaanottaja ja ratkaisija eivät välttämättä ole sama henkilö. Pyyntö kuvauksesta ja mahdollisista sisäisistä

lisäkommenttikirjauksista, tulisi siksi saada kaikki olennainen selville. Asiakkaalle tulee myös kertoa väliaikatietoja ongelman selvityksen edistymisestä. On myös hyvän tavan mukaista kertoa, mikäli palvelupyynnön joudutaan ohjaamaan eteenpäin lisäselvitykseen. On myös hyvä varmistaa, että asiakas saa lopulta ymmärrettävän vastauksen. (Kaupan palvelukeskus 2020).

Edellä esitettyjen kuvauksien mukaan asiakaspalvelijan työ voidaan ymmärtää vaativan vuorovaikutustaitoja. Kykyä asettua toisen asemaan ymmärtääkseen, mitä toinen osapuoli tarvitsee. Onnistuakseen työssään, asiakaspalvelijalla on oltava kyky arvioida asiakkaan kokemuksia ja tietoja. Asiakaspalvelijan tulee kyetä myös muokkaamaan omaa ilmaisuaan vastaanottajansa mukaan. Palvelualttiuteen eivät riitä kohteliaat sanat. Asiakaspalvelijan on myös osattava kysyä oikeita asioita, antaa tietoa ja perustella vaikeita asioita. Palveluhenkisyttä ja vuorovaikutustaidon ominaisuuksia nähdään usein toivottavan asiakaspalveluammattin työpaikkahakuilmoituksissa. Informaation parantaminen asiakkaiden suuntaan on oleellinen osa onnistunutta palveluhallintaa sekä laadukasta palvelun tuottamista. Hyvällä viestinnällä voidaan estää yksittäisen palvelupyynnön pitkittyminen sekä eskaloituminen. Hyvässä tapauksessa päästään ongelman juurisyihin ja voidaan minimoida tulevien palvelupyynnöiden määrää.

2.4 Palveluraportointi ja mittarit

ITIL-mallista löytyy monia mittareita, joiden avulla voi seurata palvelun toiminnan laatua ja tätä kautta parantaa myös asiakkaan kokemaa laatua. Torkkelin (2016) esittämän mukaan, tärkeimmäksi laatumittariksi on osoittautunut asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyyttä voi seurata yksittäisiin tukipyyntöihin liittyvien tyytyväisyyssmittausten kautta. 1–2 kertaa vuodessa tehtävillä laajemmilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan myös kartoittaa asiakastyytyväisyyttä. Jälkimmäisten ominainen ongelma on, ettei kohderyhmä ei ole riittävän kattava. Lisäksi ongelmana on, ettei vastauksista voida erottaa tyytyväisyyttä nimenomaan Service Desk –palveluun. Yksittäisten mittareiden tulosten sijasta tulisi pikemminkin luoda mittarit enemmän kohdeyleisöä palveleviksi. Mittareilla tulisi voida myös ennustaa ja seurata useiden mittareiden keskinäistä suhdetta ja muuttumista. On syytä huomioida myös mittausajankohta ja seurata muutoksia pidemmällä aikajänteellä. Torkkeli kiteyttää asian seuraavasti, mittaamisen haaste ei ole mittareiden puute, vaan taito osata mitata oleellisia asioita. (Torkkeli 2016.)

Mittaamisessa pätee sanonta 'sitä saat, mitä mittaat'. Sanonta on peräisin Balanced Scorecardin kehittäjiltä Kaplan ja Norton. He tuskin tarkoittivat, että saat kaiken, jos mittaat kaikkea. Siksi onkin yhtä tärkeää miettiä palvelulaatumittareita luodessa kysymyksiä, mitä ei mitata kuin mitä mitataan. Mittareiden valinnassa kannattaa painottaa

palvelujärjestelmän sidosryhmien tarpeita. Datan laatua voidaan mitata tunnistamalla avaintekijät. Asiantijärjestelmät tuottavat usein paljon dataa organisaation muille järjestelmille. Järjestelmän elinkaarta ja tulevaisuuden palvelukykyä on usein puolestaan mitattu tutkimalla sitä kehittävän organisaation kyvykkyyttä ja kehittymistä. Raportoitujen ongelmatilanteiden määrän sekä asiakastukeen käytettävän ajan määrää mittaamalla päästään palveluseurannassa jo pitkälle, etenkin kun datasta alkaa näkyä trendejä. (NorthPatrol 2019.)

Palvelutuotannon suorituskykykymittareita ovat yleensä palvelupyynnöt. Palvelupyynnöt voivat olla joko ongelma- eli häiriöilmoituksia tai palvelupyyntöjä esimerkiksi, salasana reseptointi tai pyyntö saada neuvontaa. Palvelupyyntö voi johtua inhimillisestä väärinkäsityksestä, teknisestä häiriöstä tai muista tekijästä. Palvelutuotannossa mitataan mm. reagointiaikoja, ratkaisuaikoja, eskaloitteja, insidenttien ja ongelmien määrää sekä ratkaisemattomia ongelmia. Palveluraporteilla on suora yhteys asiakkaan ja palvelutarjoajan välisiin SLA eli palvelutasosopimukseen ja niiden vaatimusten täyttämiseen. (Jussila a.)

ICT-palvelujen tuottamisen laatua koskevat usein palveluntuotannon tehokkuutta, mielekkyyttä ja toimivuutta erityisesti tuottajan ja tuotantoprosessien näkökulmista. Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan palvelupyynnön vastaanottavan tahon kykyä ratkaista palvelupyyntö siirtämättä tai ohjaamalla palvelupyyntöä eteenpäin muille tukitasoille tai tukiyksiköille. Ensimmäisen kontaktpisteen ratkaisuvasteen (FTF) korkea taso kertoo usein selkeästi palveluntuottajan osaamistasosta ja on usein otettu mukaan prosesseja mittaavana laatutekijänä. (Juhta 2012, 12).

SLA:ssa määritellään palvelun saatavuus, asiakastuen tasot, reagointiaika, huoltoikkunat, palvelumuutokset, rajoitukset, hyvitykset palvelutason alenemassa, toiminnallisuus ja palvelun tasot, jotka taataan normaalin ylläpidon aikaikkunan ulkopuolella. Eri määritteet ovat usein mitattavissa palvelunlaadun seuraamiseksi ja asiakkaalle luvattun tason saavuttamiseksi. Esimerkiksi palvelun saatavuus ilmoitetaan usein prosenttilukuna: 99,9 % Saatavuus. (Jussila b.)

Palvelun kehittämisen kannalta datan kerääminen pidemmältä aikajaksolta ja trendien tunnistaminen on olennaista. Systemaattisesti kerätyllä datalla, muutostarpeista on helpompi viestiä, vaikkapa kehityskustannuksista päättävälle taholle. (NorthPatrol 2019.) Jatkuvan parantamisen tavoitetta voidaan tukea laatujohtamisella ja Lean- ajattelulla, joilla jopa pienet niin sanotut inkrementaalit parannukset vievät organisaation toimintaa eteenpäin (MCM 2020).

3 Toimeksiantajan esittely

3.1 Kesko Oyj

Kesko Oyj on suomalainen kaupanalan palveluyritys ja pörssiyhtiö. Keskon toimialat ja ketjut toimivat tiiviissä yhteistyössä kauppiasyrittäjien sekä muiden kumppaneiden kanssa. Keskolla on kolme toimialaa: päivittäistavarakauppa, rakentamisen ja talotekniikan kauppa sekä autokauppa. (Kesko 2021a.) K-ryhmä on Suomen toiseksi suurin päivittäistavarakaupan toimija. Muuttuvassa markkinatilanteessa päivittäistavarakaupan strategiana on kasvattaa asiakaslähtöisesti myyntiä ja kannattavuutta. Päivittäisestä asiakaskokemuksesta vastaavat lähes 1 000 itsenäistä K-ruokakauppiasta. K-ruokakauppoja on Suomessa noin 1 200, joista moni kauppa tarjoaa myös verkkokaupan palvelua. K-ryhmä työllistää 39000 henkeä, 21000 K-kaupat ja 18000 Kesko. (Kesko 2021b.) Kesko onnistui vuonna 2020 vahvistamaan asiakastytyvyyttä, markkinaosuutta sekä kannattavuutta (Kesko 2020b, 22). K-Kauppiasliiton 2020 toimintakertomuksen mukaan verkkokaupan kasvu räjähti täysin uudelle tasolle koronatartuntojen välttämisen ja riskiryhmien liikkumisrajoitusten kiihdyttämänä. Kymmenenvuoden kehitys saavutettiin muutamassa viikossa (K-Kauppiasliitto 2020, 8).

Pääasiallinen liiketoimintamalli Keskolla on Suomen markkinoilla ketjuliiketoimintamalli. K-ruokakauppojen liiketoiminta perustuu vahvasti kauppiasyrittäjyyteen. Ketjuvetoisessa liiketoimintamallissa itsenäiset K-kauppiat harjoittavat vähittäiskauppaa Keskon vähittäiskauppaketuissa. K-ruokakaupan ketjuja ovat K-Citymarket, K-Supermarket, K-Market ja Neste K -liikenneasemat. K-Ruoka-verkkokaupan myynti kasvoi vuonna 2020 ja se on markkinajohtaja Suomessa. Kespro on Suomen johtava foodservice-palvelujen tarjoaja. (Kesko 2021b.)

Ketjutoiminnalla tarkoitetaan Keskon ketjuyksiköiden ja kauppojen välistä yhteistoimintaa. Ketjuyksikkö vastaa koko ketjua koskevasta suunnittelusta, päätöksenteosta ja johtamisesta, ketjukonseptin ylläpidosta ja sen kilpailukyvyyn kehittämisestä sekä ketjun toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta. Ketjuyrityksellä tarkoitetaan vähittäiskauppaa harjoittavaa ketjun jäsentä eli kauppa. K-ruokakauppiat vastaavat kauppojensa asiakaslähtöisyydestä ja johtamisesta. K-ruokakauppiat toimivat edistäjinä suomalaisen päivittäistavarakaupan tarjonnan uudistamisessa. Kauppias yrittäjyys nähdään Keskossa kilpailuetuna. Tavoitteena on, että K-ruokakauppias voi luoda lisäarvoa asiakkaalle ja näin maksimoida myynnin ja tuloksen. (Kesko 2021c.) K-ryhmä haluaa rakentaa yhdessä kuntien kanssa kestävästä kasvua ja elinvoimaista tulevaisuutta eri puolilla Suomea. K-ryhmän 1 100 itsenäistä kauppiasyrittäjää rakentavat kauppaakohtaisia liikeideoita, jotka vastaavat juuri oman alueensa

asukkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Suomen 309 kunnasta vain 43:ssa ei ole K-ruokakauppaa. (Kesko 2021e.)

Kesko on valittu jo seitsemän kertaa vastuullisimmaksi ruokakaupaksi maailman 100 vastuullisimman yrityksen joukosta. Kesko on myös Global 100 -listan ainoa suomalainen yritys, joka listalle on valittu listan perustamisesta eli vuodesta 2005 alkaen. Kesko on 2021 vuoden ruokakaupan (Grocery and Diversified Stores) -sarjan paras yritys. (Kesko 2021d.)

3.2 Päivittäistavara Kaupan palvelut

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Päivittäistavara (PT) Kaupan palvelut yksikkö, joka tuottaa osan Keskon kaupan palvelukeskuksen toiminnoista. Kesko Oyj:n yhteisiä tukitoimintoja organisoitiin yksiköittäin 2019. Tavoitteena oli päivittää organisaatiot ja toimintamallit tukemaan parhaalla mahdollisella tavalla Keskon strategiaa ja liiketoimintoja. Organisoinnin myötä pyritään hyödyntämään entistä tehokkaammin synergioita, lisätä resurssien riittävää käyttöä ja purkaa päällekkäisyyksiä (Kesko 2019). Koronan vaikutukset näkyivät myös Kaupan palvelut yksikössä vuonna 2020 henkilöstösiirtoina, joilla tavoiteltiin liiketoiminnan jatkuvuutta ja turvattiin henkilöstön sekä asiakkaiden turvallisuutta (Kesko 2020a). Poikkeusaikana K-ryhmä avasi neuvonta- ja puhelintilauspalveluita, auttaakseen ikäihmisiä tekemään ruokaostoksia K-ruokakaupoissa. Useat K-kaupat tarjosivat myös omia rauhallisempia asiointitunteja vain yli 70-vuotiaille ja muille riskiryhmäläisille. (Kesko 2020b, 24.)

3.3 Kaupan palvelukeskus

Kaupan palvelukeskus on K-kauppojen henkilöstölle suunnattu tukipalvelukeskittymä, joka jakautuu eri toimintokokonaisuuksiin toimien yhteistyössä muiden sidosorganisaatioiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Kaupan palvelukeskus tuottaa tukipalveluita monikanavaisena asiakaspalveluna. Kaupan palvelukeskuksesta toimivat yksiköt on pyritty nimeämään selkeästi, sen mukaisesti mitä palvelua kyseinen yksikkö tuottaa. Kaupan palvelukeskuksen itsepalveluportaaliin tuetaan sujuvaa palveluprosessia. Joustavan sähköisen kirjaamisen, palvelupyyntöjen seurannan, lisätietojen sekä palvelulaadun palautteen antamisen mahdollisuus on kauppoille mahdollista joko työasema tai mobiililaitteilla. Kaupan palvelukeskus portaaliin käyttäjä tarvitsee K-käyttäjätunnuksen (K-user ID, KU-tunnus). Kukin palveluvaihtoehto sisältää lyhyen esittelyn yhteystietoineen ja palveluaikoineen. Mikäli tukipalvelua ei löydy valinnoista, on kauppojen mahdollista jättää silti palvelutukipyyntö. Palvelupyyntö käsitellään ja ohjataan sopimusaikataulujen puitteissa tukiprosessin mukaisesti eteenpäin, kommunikoiden yhteishenkilöiden kanssa asian mukaisti. (Kaupan palvelukeskus 2021.)

4 Kassajärjestelmä uudistushanke

4.1 Kassajärjestelmien uudistus

K-ruokakauppojen kaupan kassajärjestelmä uudistushanke on mittava investointi, johon liittyy lukuisia muita hankkeita ja järjestelmäintegraatiota. Uudistushankkeella varmistetaan kaupan kassaympäristön jatkuvuus ja joustavampi kehitys. Uudistuksen on tarkoitus tuoda ympäristöarkkitehtuuri nykyaikaiselle ja tietoturvallisemmalle taholle. Uudistetulla kassajärjestelmällä pyritään tukemaan entistä paremmin kauppiaiden ja kaupan henkilökunnan toimintaa. Hankkeen edistykseen, käyttöönottoihin, valmisteluihin ja tuen toimintoihin osallistuu useita henkilöitä niin Keskolta kuin muilta yhteistyökumppani yrityksiltä. (Kesko PT liiketoiminta 2021.)

Kaupan K-ruokakauppojen kassajärjestelmä vaihdosta K-ryhmällä on jo aiempaa kokemusta. Ilta- ja aamupäivälehti Ilta-Sanomat uutisoi DigiToday osiossaan 2006 K-ruokakauppojen kaavailemasta mittavasta kassajärjestelmä uudistuksesta, jossa K-ruokakauppojen kassajärjestelmät uusitaan sirukorttien käyttöönoton yhteydessä vuosina 2008–2009 (Ihanus 2006).

K-ruokakauppojen kassajärjestelmä uudistushankkeen ensimmäinen pilottikäyttöönotto on toteutettu tammikuussa 2020 ja pilotointia jatkettiin läpi vuoden. Pilotoinnin jälkeen kassajärjestelmän levitystä oli mahdollista jatkaa jatkuvissa palveluissa, projektiryhmän siirtyessä tukemaan toimintoja taustalta. Pilotoinnista saatujen runsaiden käyttöönotkokokemusten myötä kassajärjestelmä kehityksessä voitiin huomioida paremmin kauppojen tarpeita ja kohdistamaan järjestelmän kehitystoimia toimintojen käytettävyyden parantamiseen. Pilotikauppojen käyttöönotkokokemuksia on hyödynnetty myös valmennuksessa ja tuen suunnittelussa. (Kesko PT liiketoiminta 2021.)

K-ryhmän ammattilehdessä Kehittyvä kauppa kirjoitettiin K-Supermarket Säkylän kassajärjestelmän käyttöönottopäivästä. Tammikuussa 2021 käyttöönottopäivä sisälsi kaupan mukaan paljon tietoa ja tarkkuutta vaativia tehtäviä. Käyttöönottoa edeltävät hetket olivat täynnä jännitystä ja kysymykset ristellivät kaupan henkilökunnan mielessä. Siirtymä sujui kuitenkin positiivisin tunnelmin. Kaupan siirtymää tuki kaupan oma osaava henkilökunta, joka oli hyvin varautunut muutokseen. Kaupassa oli jo huolehdittu järjestelmän käyttöönottoon liittyvät koulutukset sekä ennakkoon tehtävät toimenpiteet. Käyttöönottopäivänä olikin mahdollista keskittyä varsinaiseen käyttöönottoon. Kerrata oppeja kaupan avaukseen saapuneiden Keskolaisten ammattilaisten kanssa, kaupan omassa tuotantoympäristössä ja tehdä viimeisiä pieniä viilauksia kauppakohtaisiin tietoihin. Käyttöönottojännitystä ja muutosta lievensi myös kassapäätteen tutut toiminnot, johon oli muutoksen myötä tullut uusia

toimintoja, mutta muuten kassapäätte näyttää avautuessaan lähes samalta kuin ennenkin. Uuden järjestelmän perustoiminnot vaikuttavat kaupan mukaan selkeiltä, helppokäyttöisiltä sekä nykyaikaisilta. Kauppa uskoikin käyttöönottopäivän jälkeen, uuden järjestelmän hoituvan pian jo rutiinilla, kunhan silmät totuttavat myös uuteen visuaalisuuteen. (K-Kauppiasliitto 2021.)

4.2 Kassajärjestelmä tuki

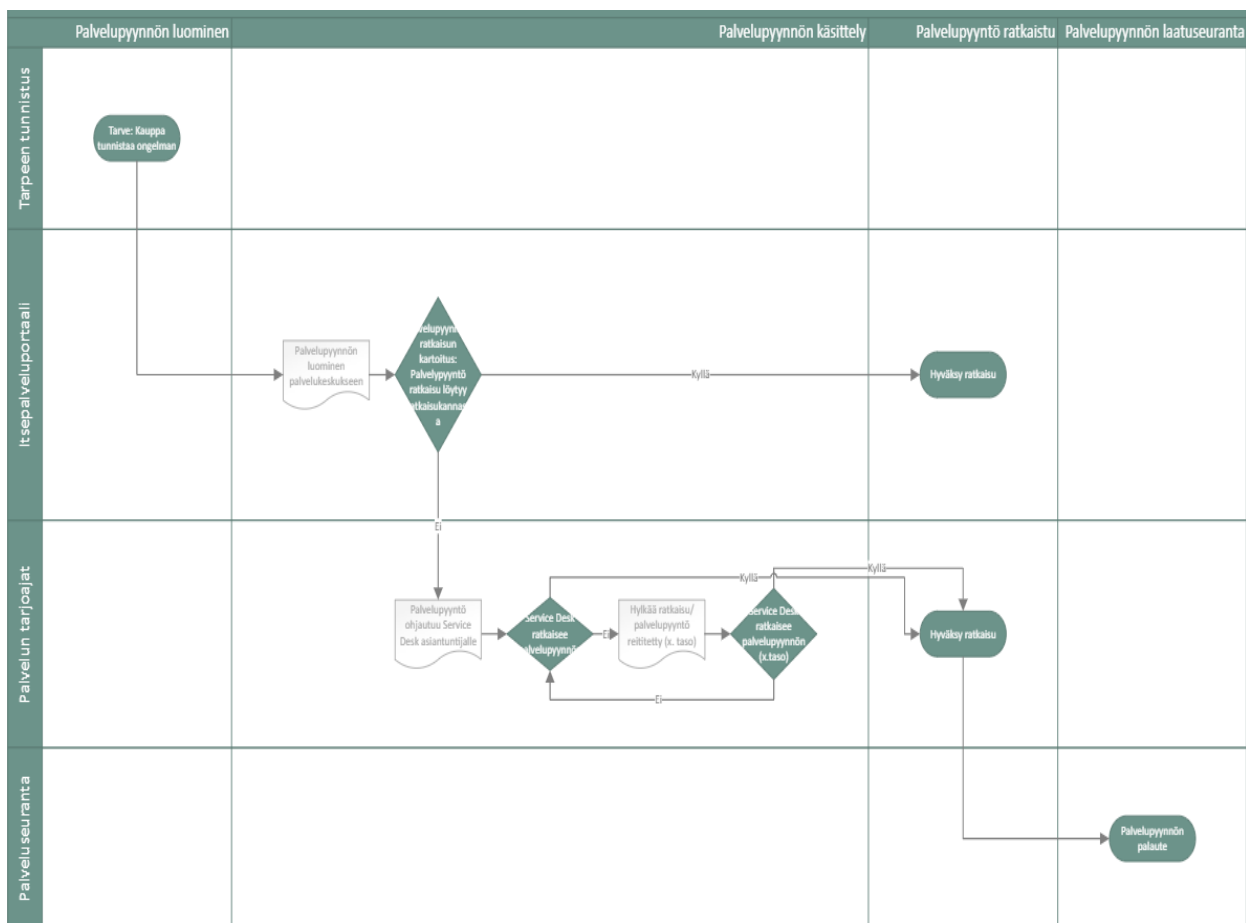
Hankkeen aikataulun mukaisen ripeän etenemisen tueksi Keskolla päädyttiin ostamaan lisätukea kassajärjestelmätoimittajalta, joka toimii jo osana Kaupan palvelukeskuksen toimijoista. Kaupoille palvelukeskus on jo tuttu paikka, mistä on helppo kysyä ohjeita ja ratkaisuja kaupan toimintoihin liittyen.

Pääsääntöisesti kassajärjestelmävaihtoon liitännäiset palvelupyynnöt hoituvat palvelutoimittajalla itsellään. Kassajärjestelmä muodostuu kassa- ja taustatoiminnallisuudesta. Kassatoiminnallisuudella tarkoitetaan kaikkea, mikä tapahtuu maksamisen yhteydessä kaupan kassalla. Taustatoiminnallisuuteen taas kuuluu kaikki, mikä tehdään taustakoneella kaupan takatiloissa. Taustalta ylläpidetään muun muassa hintoja, asiakastietoja, kuormakirjoja sekä tuotteita. (Tammelin 2007, 1.)

Palvelupyynnöthallinnollisesti palvelut voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään:

- Reitityspalveluun, jolloin palvelu sisältää vain palvelupyöntökirjaustoiminnon ja pyynnön ohjaamisen eteenpäin.
- Elinkaarihallinnanpiiriin, jolloin ratkaisu luvataan palauttaa kysyjälle alkuperäisen kontaktipisteen kautta, vaikka palvelupyöntö saatetaan käyttää useammankin eri toimijan kautta selvityksessä.

Kaupan palveluissa toimitaan teoriaosiossa esitetyn palvelupyöntöprosessin mukaisesti. Palvelukeskuksessa palvelujärjestelmäasiantuntijat perehtyvät asiakkaan ongelmaan ja pyrkivät ratkaisemaan sen itse tai lähikollegoiden avustuksella. Haasteellisimmissä tapauksissa asiantuntijoilla on käytettävissään kehitysorganisaatio tai ongelman selvitys voi jatkua myös toimittaja tukiorganisaation kanssa. Kuvio 4 kuvaa palvelupyöntöpolkua, jonka olen tehnyt hyödyntäen Microsoft Excel Visio Data Visualizer ohjelmaa.



Kuvio 4 Palvelupyynnötpolku

Palvelukeskuksen ollessa eri toimijoista koostuva tukipalvelukeskittymä, osa palvelupyynnöistä käsitellään erillisissä järjestelmissä. Tavoitteellisesta yhtenäisestä konseptista huolimatta palvelupyynnöiden käsittelyssä on tunnistetusti omat haasteensa. Asiakkaan samaa palvelupyynnöitä voidaan joutua käsittelemään useammalla eri palvelupyynnötunnisteella, ja näkyvyys palvelupyynnön elinkaareen on rajoittunut. Palvelunhallinta näkökulmasta palvelun pirstoutuminen eri yksiköihin, eri palvelumittareihin, eri palvelupyynnötöiden luokitteluihin tuo haasteen palvelunkokonaisuuden ja toimivuuden tunnistamiseen. Palveluseurannassa toimintojen jakautuminen näkyy kokonaisuuden sirpaloitumisena, koska raportit joudutaan tuottamaan osista.

5 Tutkimustyön toteutus

5.1 Palvelunlanseraus

Tutkimustyön aikana pääsin osallistumaan kohdennetun kassajärjestelmä tukipalvelunlanseraukseen. Tukitiimin tarkoituksena on tarjota kassajärjestelmän käyttöönottaville kauppoille ja uusperustantakaupoille tehostettua perusneuvontaan liittyvää tukea kahden viikon ajan järjestelmän käyttöönotosta.

Kuviossa 5 on esitetty kauppoille Kaupan palvelukeskuksen palvelut, jotka tunnistettiin esisijaisesti liittyvän kassajärjestelmä hankkeen myötä kauppoille tähdellisiksi. Kuvion myötä oli myös mahdollista käydä kassajärjestelmätoimittajan kanssa läpi heille mahdollisesti liitännäisesti tulevien palvelupyyntöjen ohjeistukset. Palvelun lanserauksessa korostui palvelutuottajien yhteistyö sekä ohjeiden ja osaamisen jakaminen. Kassajärjestelmätuen kanssa käytiinkin useammassa erässä läpi eri aihekokonaisuuksiin keskittyviä koulutuksia, jotta kaikille tukipalveluissa toimiville olisi selvää mistä kassajärjestelmä hankkeessa oikein on kyse, mikä muuttuu, muutoksen aikajana ja mistä löytyy ajantasaiset ohjeet.

Tukea arkeen

"Meillä on käytössä uusi kassa-järjestelmä..."

"Kaupan palvelukeskus Kassa, tietoliikenne ja IT"

Mistä apua SCPOS käyttöönoton jälkeen?
Kaupan palvelukeskuksesta
<https://i> palvelukeskus

Tuotteisiin liittyvät ongelmat:
Valikoimat, hinnat ja kampanjat

K-raportoinnin virhetilanteet:
Käytönneuvonta ja tunnuslukujen tulkinta:
Oma liikkeen-johdonneuvoja

Kassajärjestelmään liittyvät ongelmat:
Kassa, tietoliikenne ja IT >
Kassalaskutus

Kirjanpitoon liittyvät ongelmat:
VTP-tuki

Kauppa SAP 2.0 laskutus- tai tilimyyntiin käyttöneuvonta ja virhetilanteet:
Kassa, tietoliikenne ja IT >
Kassalaskutus

Kassajärjestelmään liittyvät ongelmat:
Kassa, tietoliikenne ja IT

Suomen numeronumeron ohjeistus lukea ja käyttää numeronumeron 11 on käyttöönoton jälkeen

Kuvio 5 Kaupan palvelukeskus tukipisteet (mukailtu Kaupan toiminnot 2021)

Palveluiden siirrot tukiyksiköihin tulee suorittaa järjestelmällisesti. Ohjeistuksiin on kiinnitettävä huomiota, jotta tukipalvelut tunnistavat asian ja osaavat auttaa mahdollisissa asiaan liittyvissä kontakteissa. Taulukossa 2 on nähtävissä lomake, jonka loin muistilistaksi, jotta jatkossakin on mahdollista varmistaa lanserattavan palvelun täyttävän palveluprosessin vaateet ja toimintamalli on yhtenäinen muiden palveluiden kanssa.

Huomioi seuraavat	Mitä tehdään?
Viestintä kauppoille	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ohjeiden ylläpito vastuuyksikkö on määritelty. ○ Palveluun liitännäiset ohjeet löytyvät intranetistä. sis. Lyhyitä opastevideoita ja mahdollisen Q&A osion. ○ Palvelupolku: Tukipyyntöjen ohjauksen informointi kauppoille.
Tukipalvelu yksiköiden informointi ja koulutus	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tunnistetaan eri palvelukanavat, joihin palvelupyyntö voi ohjautua. ○ Ylläpidetään reititysohjetaulukko, Knowledge base - ratkaisuartikkeli. ○ Päivitetään päivystäjän ohjeistus, mikäli palvelu kuuluu häiriöhallinta palvelun piiriin. ○ Palvelun läpikäynti eri osapuolien kanssa. Mistä palvelussa on kyse sekä yleisimmät palvelupyynnön ratkaisu ohjeet sekä suunniteltu tukimalli.
Tuki organisaation koulutus	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aikatauluta koulutukset ○ Sovi nauhoitus mahdollisuudesta ○ Tallenna tuki materiaali sovittuun paikkaan
Koulutus materiaali runko	<ul style="list-style-type: none"> • Lyhyt taustatieto palvelusta • Palvelukulku ja valittu palvelutuen malli: reititys/elinkaari hallinta • Palvelupyynnön vaaditut pohjatiedot • Toimittajien tuki ajat ja reititys yhteystiedot • Pilottikaupat ja pilottikäyttäjät • Projektin etenemisen aikataulu ja käytön arvioitu laajuus. • Arkkitehtuuri yleiskuva • Sovelluksen toiminta, ongelmat ja niiden hoito • Laitteet, asennus ja huolto • Käyttöoikeudet • Yleisemmät ongelma tilanteet, ohjeet ja palvelusnasto • Huoltokatkot -tiedotus vastuu ja aikataulut • Häiriöhallinta yhteystieto jakelut. • Palvelun prioriteetit luokitus • Palvelun mahdollinen kategorialuokka täsmennys • Palvelupyyntöjen seuranta ja raportointi

Taulukko 2 Palvelunlanseraus muistilista

5.2 Raportointivaateet

Raportoinnin kautta haluttiin seurata kassajärjestelmän tuotannon tuen laatua sekä tuoda mahdollisia kehitysideoita palveluihimme. Raportointivaateisiin ei huomioitu mukaan palvelupyntöjä, jotka on määritelty reitityspalveluksi. Kassajärjestelmätuen palvelupyntöihin kohdistuvan raportoinnin myötä oli tavoitteena selvittää mahdolliset ongelma kohdat sekä saada havainnollisempaa kuvaa kassajärjestelmäpalveluitamme kuormittavista pyynnöistä.

Yrityksen raportointitarpeeksi tunnistettiin selvittää, missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita ja oliko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä eroja. Lyhyen aikavälin raportointitoimeksiantona nousi seurattaviksi taulukossa 3 esitetyt kassajärjestelmän ohjelmistoneuvontasopimuksen piiriin kuuluvat tiedot, joita palveluntuottaja on viikon aikana käsitellyt.

Raportoitava tieto
Palvelupyyntöjen kokonaismäärä kuluviikkoa (vrt. edellisviikot)
Palvelupyyntö määrät ketjuittain
Aihe kategoriat (TOP 5)
Kaupat, jotka olivat yhteydessä käyttöönottotukeen yli 15 vrk tai ennen käyttöön-ottoa.
Analyysi huomiot ja nostot viikonaikaisista palvelupyynnöistä.

Taulukko 3 viikkoraporttivaade

Pidemmän aikavälin raporteissa toivottiin tuotavan esiin taulukossa 4 esitetyt kassajärjestelmä ohjelmisto neuvonta sopimuksen piiriin kuuluvat tiedot, joita palveluntuottaja on kuukauden aikana käsitellyt.

Raportoitava tieto
Palvelupyyntö määrät ketjuittain
Aihe kategoriat
Avatut ja suljetut pyynnöt: -pylväs grafiikka
WIP SLA
Resolution SLA
END SLA

Taulukko 4 Kuukausiraportti vaade

5.3 Tutkimus materiaali

Analyysin lähdeaineistona toimii ajalta 02/2021–08/2021 palvelupyntölomakkeilta saadut tiedot, jotka on tuotettu palveluohjauksijärjestelmästä ja ovat luokiteltu kassajärjestelmä liittäneiksi palvelupyynnöiksi. Kokonaisaineisto sisälsi n. 8000 palvelupyntöä, jakautuen 23 % kohdennetun tuen palvelupyntöihin ja 77 % ns. normaali kassajärjestelmä ohjelmisto neuvonta palvelupyntöihin. GDPR säädöksen johdosta, käsiteltävää aineistoa muokataan ja esitetään tutkimusraportilla niin, ettei yksilöityä pyntöä voida tunnistaa oikeaan kauppaan tai kauppaketjuun kuuluvaksi.

Tutkimuksessa hyödynnetään palvelupyöntölomakkeelta taulukkoon 5 eriteltyjen tietueiden sisältöä. Punaisella merkityt tietueet ovat sellaisia, joita ei suoraan hyödynnetty työn aineistosta syistä, ettei tiedolla ole tutkimuksen kannalta suoranaista hyötyä tai tietoa muokattiin eettisistä syistä, tutkimuslupa huomioiden ja mahdollisista tunnistamista välttääkseni.

Tietue kentät	Merkitys
Palvelutunniste (Number)	yksilöity palvelupyöntötunniste, jolla palvelupyöntön voi kohdentaa
Palvelupyöntön avaamisaika (Opened)	Palvelupyöntön kirjausajankohta
Palvelupyöntön sulkemisaika (Resolved)	Palvelupyöntön ratkaisujankohta
Yhteydenottotapa	Onko palvelupyöntö tullut puhelimella, sähköpostilla, portaalilla
Tila (State)	Palvelupyöntön tila: Avoin, Suljettu, Selvityksessä. Tutkimuksen ajankohdan vuoksi, tämä tieto ei relevantti
Location SiteID	Tässä tulen käyttämään muutettuja tunniste tietoja
Palvelupyöntö kategoria (Affected application)	Palvelupyöntön luokittelu. Kertoo mihin palveluun palvelupyöntö kohdentuu. Työn kannalta oleellinen tieto, johon on tehty myös ohjeistuksia täsmennyksiä, tutkimus aineiston aikavälillä.
Palvelupyöntön kuvaus (Deskription)	Asiakkaan kertoma palvelupyöntön kuvaus
Ratkaisu Resolve / Close notes	Palvelupyöntön ratkaisu vastaus
Palvelupyöntön vastuuryhmä (Assignment group)	Kertoo millä ryhmällä palvelupyöntö on käsittelyssä
Palvelupyöntön lyhyt kuvaus Short description	Palvelupyöntön otsikko tieto. Lyhyt kuvaus ongelmasta.
rolliPVM	Juden kassajärjestelmän käyttöönottopäivä

Taulukko 5 Palvelupyöntölomake tietueet

5.4 Raportointipohjamallin toteutus

Tässä luvussa esitellään taulukossa 3 esitetyt raporttivaateidet mukaisesti toteutetut viikko-raportointi mallit. Raportointi toteutettiin Excelin erillissävälilehtiin jakautuen pivot taulukointia hyödyntäen.

Taulukossa 6 on nähtävissä malli, jolla raportoitiin palvelupyöntöjen kokonaismäärät ketjukohtaisesti eriteltynä kuluvaviikko (vrt. edellisviikot). Edellisviikon raportoidut määrät lisätään näkymään samalle välisivulle kuvakopiona kuluvan viikon viereen. Samainen pohjamalli oli nähtävissä 14 vrk erillistukeen ohjautuneiden kuin normaaliin kassajärjestelmä neuvontapalveluiden osalta omilla välilehdillä.

Tällä raporttipohjalla pyrimme vastaamaan tutkimusaiheen tukikysymykseen; Onko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä eroja?

Kauppojen palvelupyynnöt/ Kaupat TOP 5

Palvelupyynnöt ketjuittain:

Ketju 1	määrä
Ketju 2	määrä
Ketju 3	määrä
Ketju 4	määrä
<u>Ketju 5</u>	<u>määrä</u>
Yhteensä	Summa

Taulukko 6 Palvelupyynnön määrä ketjuperusteisesti

Taulukossa 7 on nähtävissä mallipohja, jolla tuotettiin samalle Excel välilehdelle TOP 5 palvelupyynnön tehneet kaupat. Taulukkoon listattiin kyseisen kaupan palvelupyynnön lukumäärä sekä palvelupyynnön kategoriat. Palvelupyynnöihin oli mahdollista myös kirjata selite eli palvelupyynnön koskeva lisätieto.

Row Labels	Lukumäärä	Selite
Kauppa X (top 1)	summa	
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	
Kategoria 3	määrä	
Kauppa X (top 2)	Summa	
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	
Kauppa X (top 3)	Summa	
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	
Kauppa X (top 4)	Summa	
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	
Kauppa X (top 5)	Summa	
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	

Taulukko 7 TOP 5 kaupat ja aihe kategoriat

TOP 5 kauppatiedoilla selvitetään, onko kyseisissä kaupoissa koettu, jokin prosessista poikkeava ongelma ja mistä tämän mahdollisesti johtui. Kyseisen tiedon myötä palveluseuranassa tunnistetaan kaupat, joista oltiin tukipalveluihin normaalia enemmän yhteydessä. Raportoitu tieto tukee normaalia palveluhallintaa tuoden tietoon ongelmia kohdanneet asiakkuudet, joiden palvelupyynnöt voivat myös eskaloitua tai joiden osaamistasossa voi olla puutteita. Kyseisen tiedon raportointi tuo myös näkyvyyttä tutkimuskysymykseen, missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita.

Kaupat, jotka olivat olleet yhteydessä käyttöönototukseen yli 15 vrk tai ennen käyttöönottoa, päätettiin tuoda esille omalla välilehdellään palvelupyynnökohtaisesti sisältäen taulukko 8 esitetyt palvelupyynnötietueet, joiden selitteet ovat esiteltynä taulukosta 5.

Number	Opened	Resolved	State	Location	Affected application	Description	Close notes	Assignment group	Short description	SiteID	Yhteydenotto-tapa	roliPVM
--------	--------	----------	-------	----------	----------------------	-------------	-------------	------------------	-------------------	--------	-------------------	---------

Taulukko 8 palvelupyynnötietueet

Raportoitava tieto aihekategoriat (TOP 5), päätettiin tuoda esiin taulukossa 9 nähtävällä mallilla. Raportille nousee viikon aikaisten palvelupyynnöjen luokittelujen mukaisesti viisi suurinta aihekategoriaa. Kyseisen tiedon toivottiin vastaavan tutkimuksen tarpeissa esitetyyn kysymykseen: Missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita?

Palvelupyynnöt/Aihe alueet TOP 5

Row Labels	Count of Affected application	Selite
Kategoria 1	määrä	
Kategoria 2	määrä	
Kategoria 3	määrä	
Kategoria 4	määrä	
Kategoria 5	määrä	
Grand Total	Summa	

Taulukko 9 Aihe kategoriat (TOP 5)

Taulukossa 10 on nähtävissä värikoodikohtaiset selitykset, joita visuaalisesti korostettiin raporteissa väreillä. Raportilla näkyvien datarivien pitäisi olla lähes poikkeuksetta sinisiä.

palvelupyyntökohtaiset lähdedata-välilehtien riveillä on käytetty värejä seuraavasti:

Tummemmat siniset rivit ovat palvelupyyntöjä, jotka on tehty kaupoista, joiden roll päivästä on kulunut yli 14 päivää.

Vaaleammat siniset rivit ovat palvelupyyntöjä, jotka on tehty kaupoista, joiden roll päivästä on kulunut maksimissaan 14 päivää.

Tummemmat vihreät rivit ovat palvelupyyntöjä, jotka on tehty kaupoista (rolli yli kolmen päivän päässä).

Vaaleammat vihreät rivit ovat palvelupyyntöjä, jotka on tehty kaupoista, joissa rolli maksimissaan kolmen päivän päästä keikan avauksesta.

Harmaat rivit ovat palvelupyyntöjä, joissa location on tekninen tunnus esim. Default location eli pyyntö ei kohdistu viralliseen kauppapisteeseen.

Punaisella rivillä on jotain vikaa. Esim. kauppatunnus on tuntematon.

Taulukko 10 Palvelupyyntökohtaiset värikoodit

Huomiot ja nostot viikonaikaisista palvelupyynnöistä tuotettiin raportille taulukon 11 mallin mukaan. Huomiot ja nostot perustuivat intuitiiviseen tietoon. Kyseiseen osioon oli mahdollista nostaa huomioon aiheet, jotka tuntuivat viikonaikana aiheuttaneen keskustelua tukipalveluissa liittyen kassajärjestelmään. Raportoitu asia saattoi olla seurausta aineiston käsittelyn yhteydessä huomatuista havainnoista. Aihe saattoi myös nousta palveluasiantuntijan yksittäisestä nostosta. Kyseisen viikon aikana koetut yleisemmät palveluhäiriöt oli mahdollista nostaa huomioihin. Kyseiseen osioon kirjattiin myös aiheet, jotka näistä huomioista sovittiin seurattavaksi ja joihin odotettiin lisätietoja tai korjaavia toimenpiteitä.

Intuitiiviset huomiot analysoitavalta viikolta

1. Aihe
2. Aihe
3. Aihe

...

Seurannassa olevat asiat

Asia	Kuvaus	Tila
Aihe 1	Ongelman kuvaus kuinka se näkyy asiakkaalle	Korjauksia versiossa X
Aihe 2	Ongelman kuvaus kuinka se näkyy asiakkaalle	Selvityksessä

Taulukko 11 Tuen analyysi huomiot ja nostot

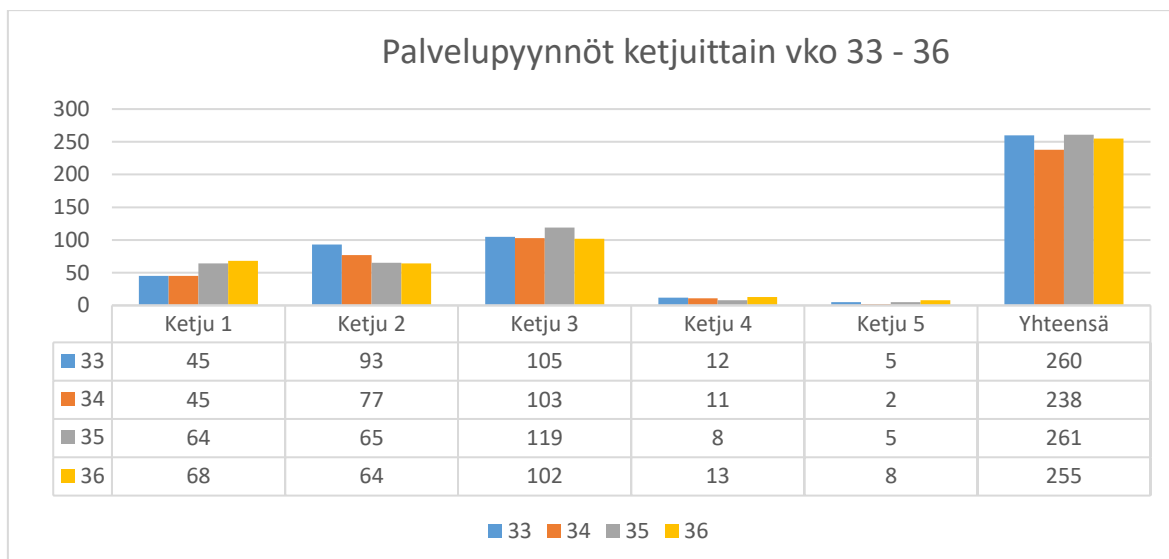
5.5 Tutkimusaineisto analyysi tulokset

Kuukausi tuotantoseuranta raportoinnin aikana ilmeni, ettei tämän työn toteutus vaatinut kassajärjestelmän uudistuksen tiimoilta erillisiä uusia malleja. Palvelujen seurantaan oli jo valmiit sovitut SLA-palvelusopimukset ja raportointimallit. Tutkimuksen alussa selvisi myös, että palveluntuottajan kategorioiden ohjauksiin tulee kiinnittää huomiota, jotta luokitteluihin saadaan luotua yhtenäisiä sääntöjä.

Raportointiaineistoa yhdistämällä huomattiin myös viikkoraporttien antavan tarvittavaa tietoa tutkimuksen alussa määritettyihin tutkimuskysymyksiin myös pidemmällä aikavaateella. Viikonajan yhteenveto aineisto analyysin pohjalta voitiin raporteille tuottaa halutuin aikajaksoin tiedot numeraalisina tai visuaalisesti Excelin kaaviolajeilla.

- Missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita?
- Onko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä eroja?
- Onko palvelupyynnöt aiheissa eroja kauppojen palvelunpolun siirryttyä käyttöönoton jälkeen normaaliin tukikanavaan?
- Minkälaisia raportointi poikkeamia aihe analyysistä nousee?

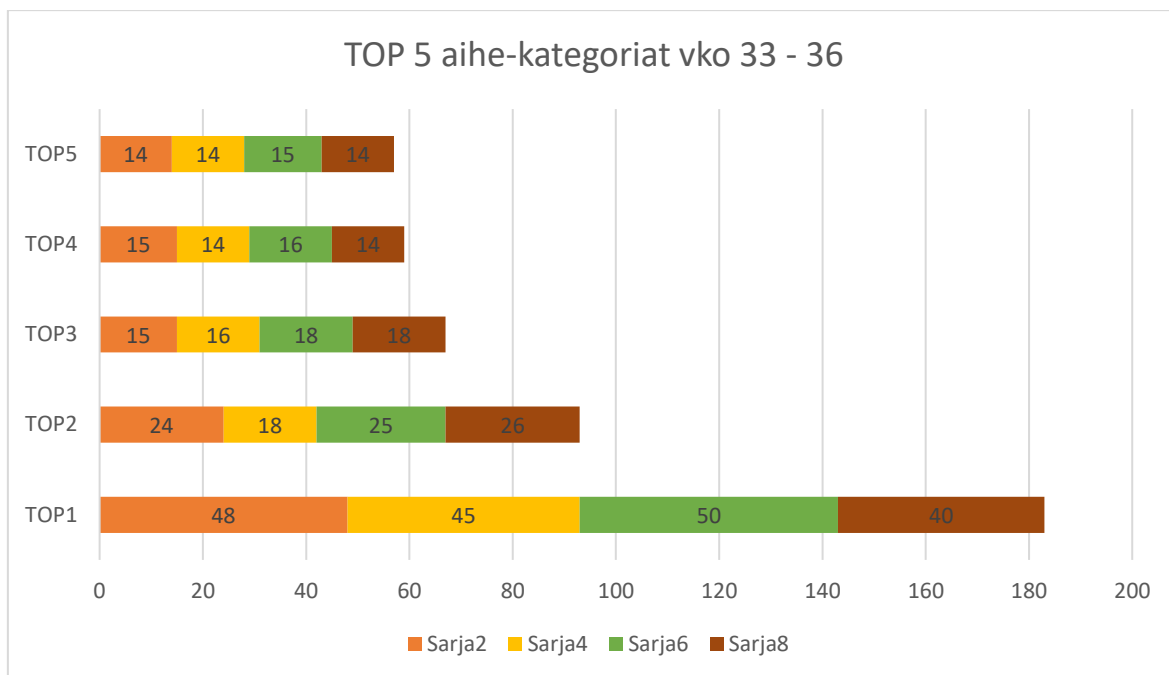
Kuviosta 6 voidaan todeta, onko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä esiintyvien palvelupyynnöiden työmäärillä eroja. Kuvion mukaan ketju 4 palvelupyynnöt ovat viikkotasolla noin 10 kappaletta. Ketju 5 palvelupyynnöt tehtiin vähiten, pysyen alle 10 palvelupyynnön. Ketjulta 3 palvelupyynnöt oli määrällisesti eniten, luvun ollessa yli 100 viikossa. Tieto on syytä kuitenkin suhteuttaa kyseisen ketjun kauppamäärään ja seurata kaaviosta nähtävää viikkotasosta palvelupyynnötmäärää ja esiintyykö viikkotasoisesti selkeitä palvelupyynnötmäärä poikkeamia. Kaavion yhteensä sarakkeen tiedoista voi myös selvittää palvelupyynnötmäärän kokonaistrendiä.



Kuvio 6 Palvelupyynnöt ketjuittain

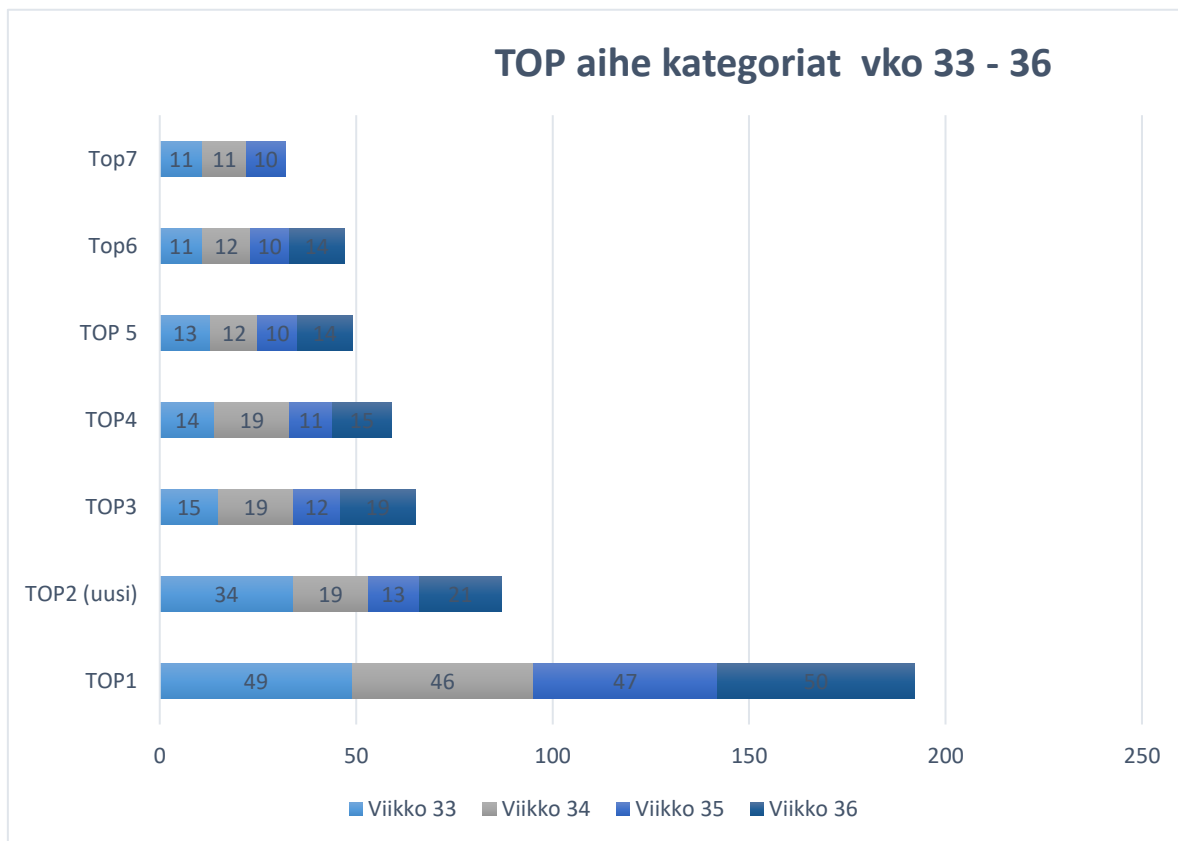
Selvittääksemme tutkimuskysymystä, missä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita, saimme jo taulukoista 7 ja 8 kuvatuista raporttimalleista viikkotasoisesti raportoitua tietoa. Yhdistämällä viikkotasoiset tiedot oli mahdollista tuottaa pidempiaikaisempaa analyysia.

Kuviosta 7 on esimerkiksi haettu viikkojen 33–36 aikavälin aiheet. Kuviosta voimme nähdä halutulta ajanjaksolta TOP 5 nousseet aiheet, joihin palvelupyynnöt ovat luokiteltuna. Kaaviossa on selkeästi havaittavissa osa-alue, johon ensisijaisesti on tarvittu tukipalveluiden palveluja. Määrällisesti TOP1 luokkaan on tullut 183 palvelupyyntöä ja seuraavaan TOP2 kategoriaan vain 93, eli 51 % TOP1 luokkaan verrattuna, TOP1 kategorian palvelupyyntöihin on syytä kiinnittää huomiota. Selvitellä syytä miksi ja mitä asialle on tehtävissä.



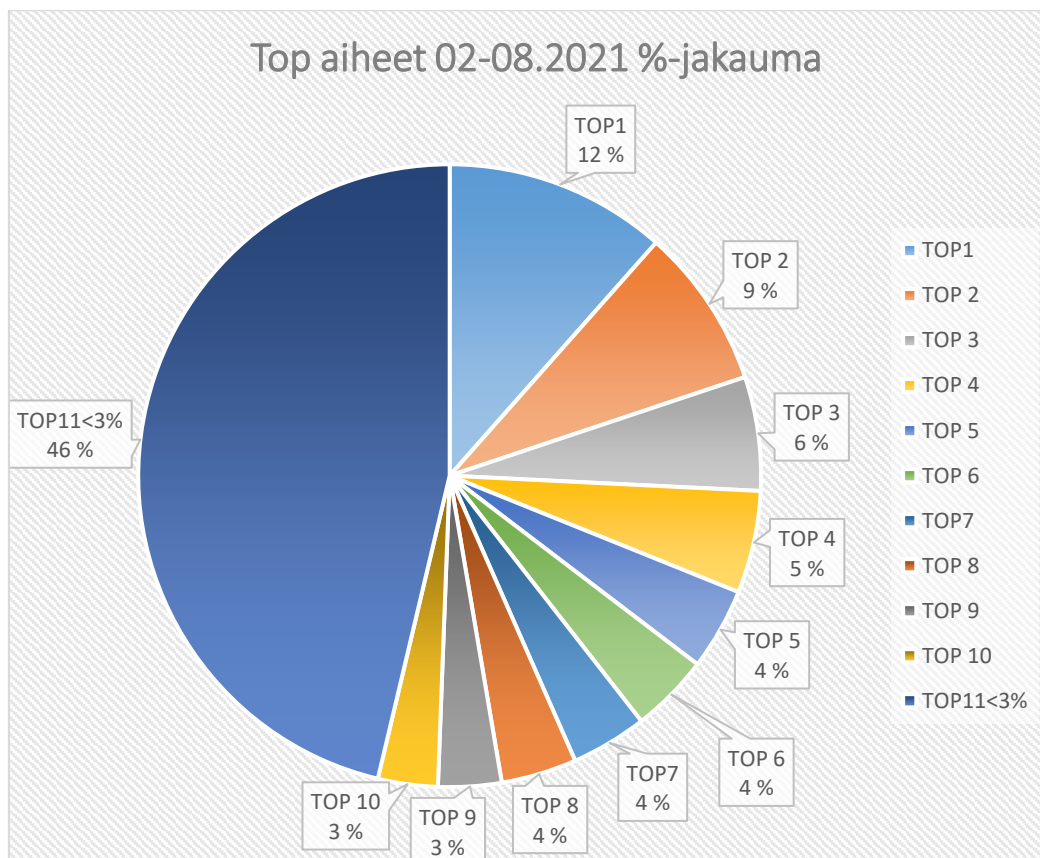
Kuvio 7 TOP 5 aiheet aikajakso 33–36

Tutkimuskysymykseen, onko palvelupyntöaiheissa eroja kauppojen siirryttyä käyttöönotetun jälkeen normaaliin tukikanavaan, voimme löytää vastauksia vertaamalla onko kuvio 7 mukaiset aihealueet myös normaalitukikanavalla raportointiin nousevina kategorioina. Kuviossa 8 voimme nähdä samojen kategorioiden olevan palvelupyntöjen TOP luokissa. Lisäksi kuviossa näemme lisäksi uuden kategorian, TOP 2 (uusi), jossa tukipalvelut ovat palvelupyntöjä hoitaneet. TOP 1 Aihe-kategoria pysyi samoina samoin kuin TOP3 – Top 5 aiheet. TOP1-kategoria on luokiteltu noin 50% enemmän muihin TOP-aihealueen palvelupyntöistä viikoilla 33 – 36. TOP 2 (uusi) 74 kpl-kategorian ollessa 39% TOP1-kategorian määrästä.



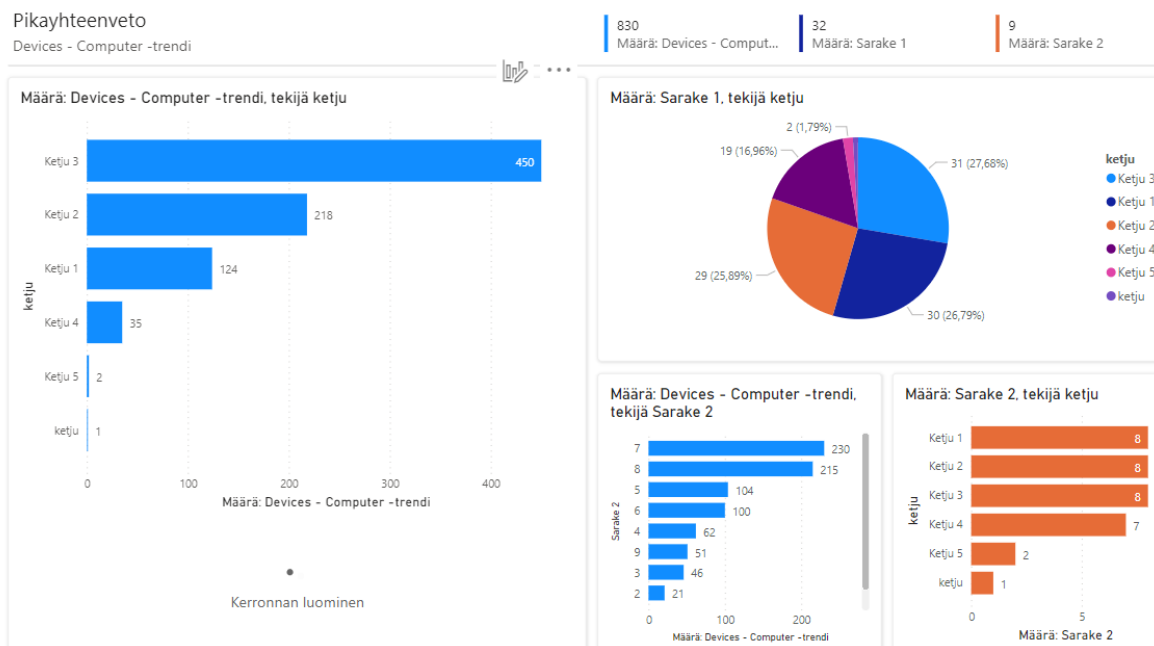
Kuvio 8 TOP aihe "normituki"

Palvelupyynnöissä esiintyviä aiheita oli tutkimusaineistosta mahdollista hakea myös muilla määreillä. Kuvio 9 näyttää haettuna tutkimusaineistosta 6550 palvelupyynnöstä prosentti määrällisesti suurimmat aihe luokat. Kuviossa on nähtävissä TOP10 kategorioita, joista koostuu yhteensä 54 % palvelupyynnöistä. Loput 46 % kategorioista yhdistettiin TOP 11 palvelupyynnöiden määrän ollessa 0,01–2,9 % palvelupyynnöistä. TOP 1 aihe kategoria oli määrällisesti suurin, johon oli luokiteltuna 12 % kaikista palvelupyynnöistä. TOP 2 aiheeseen oli luokiteltu 9 % ja TOP 3 oli luokiteltu 6 % aiheista.



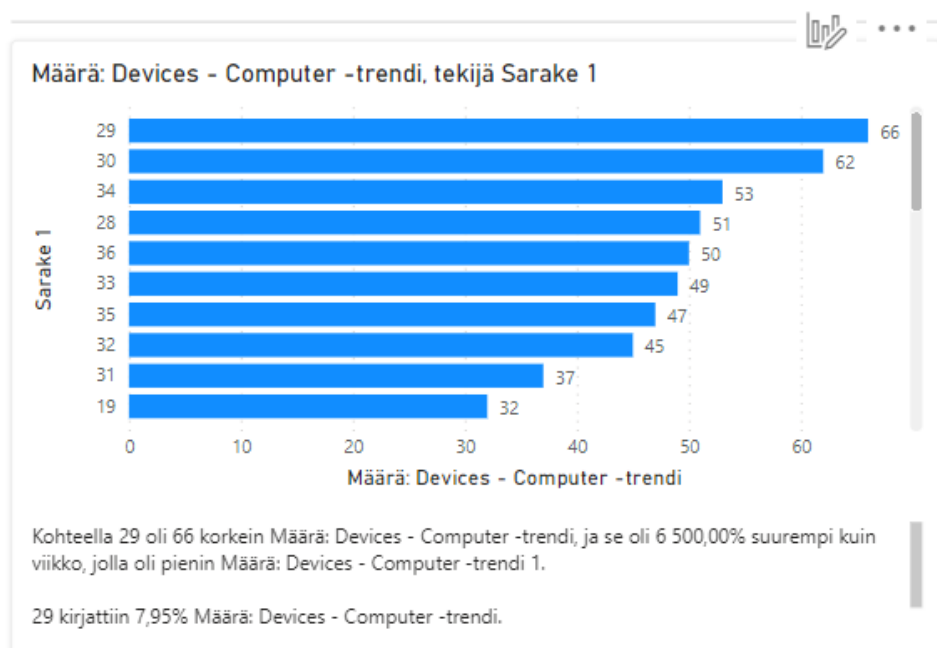
Kuvio 9 Top aiheet 02-08.2021(aihe kategoriat nimetty uusiksi)

TOP1 aiheetä tutkiaksemme lisää oli tutkimusdata mahdollista analysoida myös muilla väli-
neillä. Kuvio 10 on nähtävissä TOP 1 aiheesta saatua lisätietoa. Analyysiin käytettiin hyö-
dyksi Power BI työkalusovellusta. Kuvioista saamme selville, mistä ketjuista on kyseiseen
kategoriaan luokiteltu palvelupyynnöitä määrällisesti eniten. Ketjulta 3 on palvelupyynnöitä ai-
heeseen tullut määrällisesti eniten, kun puolestaan ketjulta 4 ja 5 palvelupyynnöitä ei juuri-
kaan löydy. Kuvioista voimme myös todeta sarake 2 osion kertovan palvelupyynnöiden kysei-
sestä aiheesta olleen korkeimmillaan heinäkuussa (arvo 7) ja määrän hiukan laskeneen
elokuussa. Raporttiarvot kuitenkin kertovat selkeästä kasvupoikkeamasta kesäkuun (arvo
6) ja heinäkuun välillä. Kuvion alalaidalla sijaitseva sarake 2 tekijä ketju kertoo ketjuista 1–
3 palvelupyynnöitä saapuneet määrällisesti eniten elokuussa ja ketju 4 heinäkuussa. Ympy-
rädigrammi sarake1 tekijä ketju on nähtävissä määrä prosentuaalisena jakaumana.



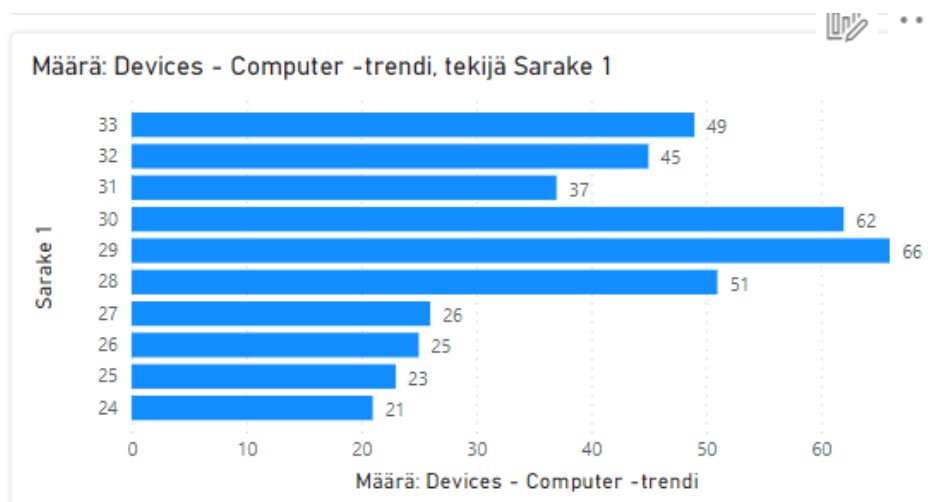
Kuvio 10 TOP1 aihe kategorია 02-08.2021

Kuviossa 11 on nähtävissä TOP1 aihe kategorian trendi kasvua viikkotasolla. Viikko 29 on kohteeseen luokiteltuna suurin määrä palvelupyntöjä. Myös viikot 28–36 ovat määrällisesti suurimpia. Kuvioista voimme myös päätellä viikolla 27 jälkeen tapahtuneen jotain aikakategoriaan liitännäistä. Tämä voi olla esimerkiksi luokittelupyntöjen ohjauksistakin johtuvaa. Viikkoja 20–27 emme näe luokittelussa olleen korkeimpia, sillä viikko 19 on aineistossa kymmeneksi korkein.



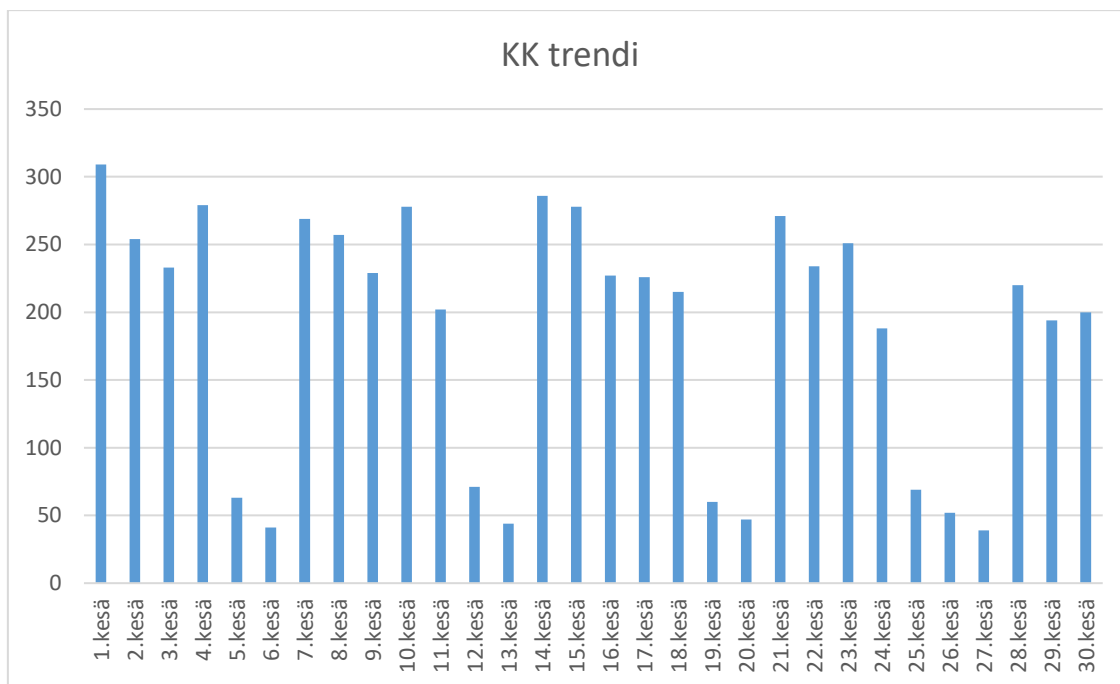
Kuvio 11 TOP 1 viikkotasolla määrällisesti korkeimmat ajalla 02-08.2021

TOP1 aiheen viikkomäärät on jaoteltuna kuviossa 12 viimeisten kymmenenviikon mukaiseen järjestykseen. Kuvio 12 mukaan on nähtävissä selkeä määrällisyys viikon 27 ja 28 välillä.



Kuvio 12 TOP 1 viikkotasolla viikot 24–33

Kuviossa 13 on nähtävissä kesäkuun palvelupyynnöiden päiväjakaumaa. Kuvion 13 mukaan palvelupyynnöissä on nähtävissä arkipäivien mukainen 5 päivän korkeampi palvelupyynnöiden määrä. Viikonloppuina on nähtävissä raportin mukaan palvelupyynnöitä käsiteltyinä määrällisesti selkeästi vähemmän. Kesäkuun 1.päivä on palvelupyynnöitä saapunut aineiston mukaan eniten, hiukan yli 300 kpl.



Kuvio 13 kesäkuu 2021 palvelupyynnöt päivämäärä jako

Kuvion 14 mukaan palvelupyynnöissä on nähtävissä päiväkohtainen jakauma, jossa maanantait ja keskiviikot ovat määrällisesti saavuttaneet 02-08.2021 välisenä aikana eniten palvelupyynnöitä. Viikonpäivien palvelumäärä kuormat ovat jakautuneet maanantain – torstain välille suhteellisen tasaisesti. Perjantain palvelupyynnöiden määrä on alle 1000, ja viikonloppuna aineiston mukaan lauantaina on käsiteltyä 400 palvelupyynnöä ja sunnuntain määrä on enää noin 300.



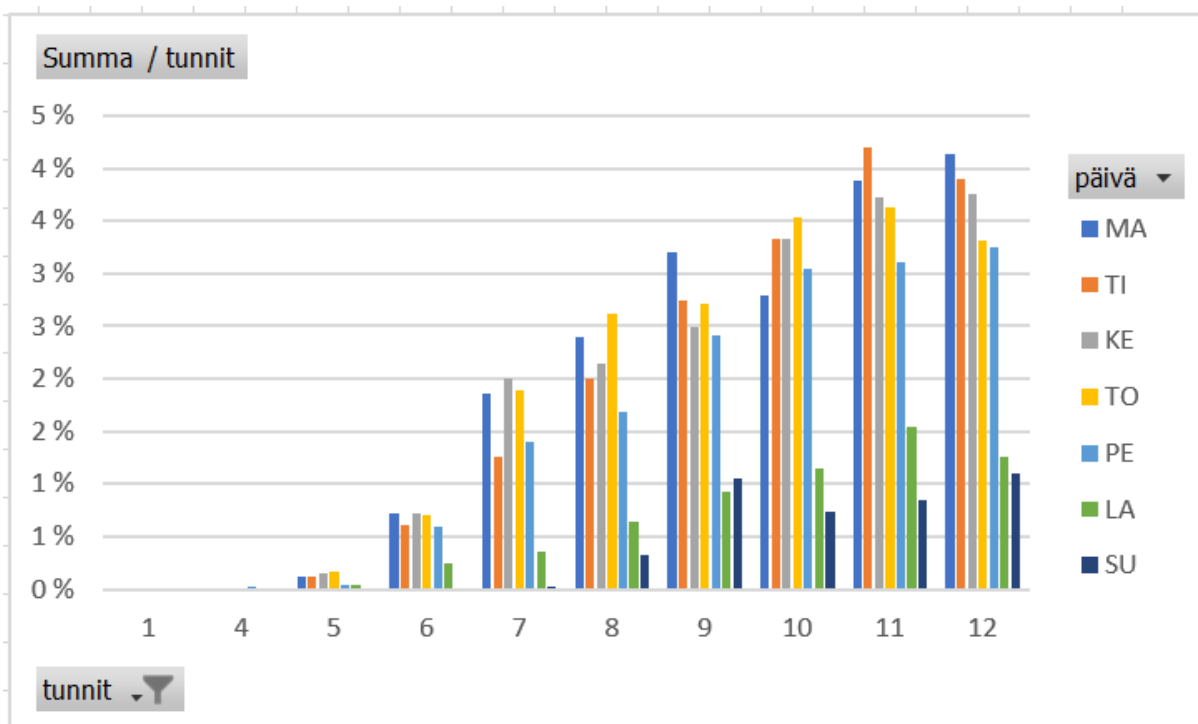
Kuvio 14 Palvelupyynnöt päivien mukaan ajalta 2–8.2021

Kuviossa 15 on nähtävissä päiväkohtainen palvelupyynnön prosentuaalinen jakauma. Kuvio 15 näyttää myös palvelupyynnön luontiajat tuntikohtaisesti prosenttiarvona ilmaistuna. Kuvio osoittaa palvelupyynnön luontiajan olevan määrällisesti suurin kello 11–15 välillä.

	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU					
	19 %	18 %	19 %	18 %	15 %	7 %	5 %					
Tunti	1	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
%määrä	0 %	0 %	0 %	2 %	4 %	5 %	7 %	8 %	9 %	9 %		
Tunti	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
%määrä	10 %	9 %	9 %	6 %	5 %	6 %	4 %	3 %	3 %	1 %	0 %	

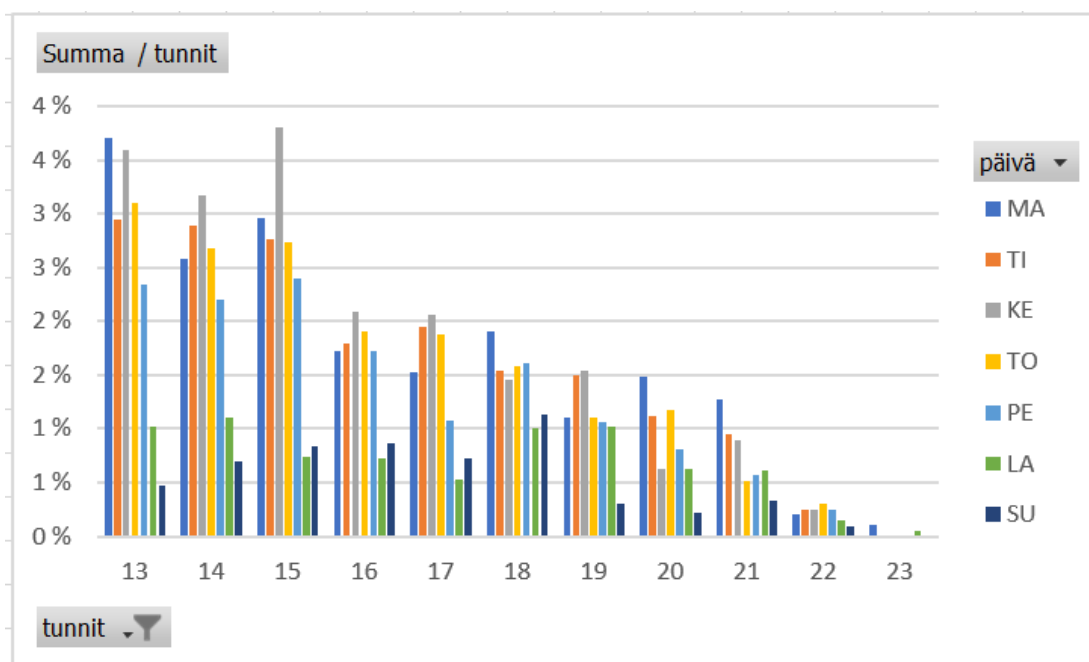
Kuvio 15 Palvelupyynnöt päivä ja tuntikohtaisesti aika 2–8.2021

Kuvio 16 on nähtävissä palvelupyynnöt pylväsdiagrammina esitettynä päiväkohtaisesti ja kellonaikojen mukaan jakautuen ajalta 00:00-12:59. Myös tämän kuvion mukaan arkisin on vilkkaampaa. Palvelupyynnöt kasvavat aamupäivästä klo 11:00 -12:59 ollessa kiireisimpiä.



Kuvio 16 Palvelupyynnöt päivä ja kello 00:00-12:59 jakso 2–8.2021

Kuvio 17 näkyy päiväkohtaisesti ja kellonaikojen mukaan palvelupyyntäjien jakauma ajalta 13:00-23:59. Myös tämän kuvion mukaan arkisin on vilkkaampaa ajoittuen klo 13:00 -15:59 ollessa kiireisimpiä.



Kuvio 17 Palvelupyynnöt päivä ja kello 13:00-23:59 jakso 2–8.2021

6 Johtopäätökset

6.1 Pohdinta

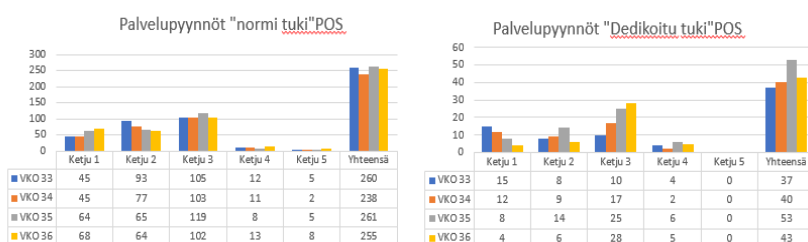
Opinnäytetyön luvussa 2 käytiin läpi palveluprosessia ja asiakastuen funktiota. Työn aikana kävi selväksi, että toimeksiantaja yrityksessä hyödynnetään ITIL-viitekehyksen mukaisia prosesseja. Käytössämme ovat esimerkiksi häiriö-, ongelma sekä muutoshallintaprosessit. Palvelupyynnöprosessit ja asiakastuen roolit toimivat myös teoreettisen viitekehyksessä esitettyjen mallien mukaisesti. Palvelupyynnöjen reititystarpeet sekä toimintojen jakautuminen eri toimijoille täsmentyi myös työn aikana itselleni.

Työ keskittyi palvelupyynnöjen määrälliseen seurantaan, jättäen laadullisen seuranta analysoinnin vähäiseksi. Aineistosta olisi kuitenkin mahdollista analysoida ratkaisuaikoja ja ratkaisuviestien laatua. Laadullinen tuotos perustui työn aikana huomioituihin ongelmakohtien nostamiseen ja näiden johdosta tehtyihin niin järjestelmä kuin ohjeellisiin parannuksiin

Raporteilla tavoitettiin haluttua läpinäkyvyyttä tukipalveluiden tilanteesta. Luotu viikkoraporttimalli koettiin toimivaksi kyseisenä väliaikaisena seurannan raportointi mallina. Tavoitteeksi asetetut raportoitavat tiedot ovat saatavilla luoduista raporttimalleista. Viikkoraportteja oli myös mahdollista hyödyntää pidemmän aikavälin raportointitarpeisiin. Tutkimusaineiston mukaisen viikkoraportoinnin ja viikoittaisen aineisto läpikäymisen jälkeen, oli toimeksiantajalle mahdollista luoda kuvion mukaista koostettua tietoa, jolla pysyi viestimään koostetusti tukipalvelupyynnöjen tilannetta.

Palvelupyynnöt- vvkpv - vvkpv

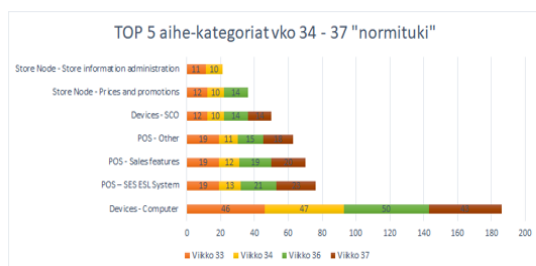
Keikkamäärä (kpl)POS- agreement sekä dedikoitu yhteydenotot



Kaupat jotka linjalle yli 15 vrk tai huomioitava palvelupyynnötmäärä

Kaupat tiedot, Käyttöönottopäivä.
Kauppa x pkkvv
Kauppa 2 pkkvv

TOP aiheet



Top luokka 1: Aukaistu selvitys palvelupyynnöistä ja toimista
Top luokka 2: Aukaistu selvitys palvelupyynnöistä ja toimista
Top luokka 3: Aukaistu selvitys palvelupyynnöistä ja toimista
Top luokka 4: Aukaistu selvitys palvelupyynnöistä ja toimista
Top luokka 5: Aukaistu selvitys palvelupyynnöistä ja toimista

Raportointi vaatii kuitenkin aikaa ja tietueiden manuaalista lisäkäsittelyä, tietojen yhdistelyä, taulukointia ja funktioiden käyttöä. Tutkimuskysymyksiin raportointianalyysien myötä koin pystyttäväni vastaamaan. On kuitenkin myös huomioitava mittaustuloksiin vaikuttavia taustatekijöitä. Aihekatgorioihin saattoi helposti heijastua koetut yleisemmän häiriötilanteet ja henkilöliitännäiset luokittelueroavaisuudet. Tietoja käsitellessä oli hyvä pitää analyyttinen ote ja tutustua rauhassa aihekatgoriaan kuuluviin palvelupyyntöihin. Tulosten tulkinnoissa tuli pitää mielessä inhimilliset tekijät ja ohjeet, joilla palveluasiantuntijat luokittelivat palvelupyyntöjä. Opinnäytetyön aikana onnistuttiinkin täsmentämään palvelupyntöjen kirjausten yhdenmukaisuutta, joka on aihealueuokittelu seurannan kannalta oleellinen perusedellytys. Aihealue luokitus ohjeistus täsmennyksien johdosta myöhemmin kirjatut palvelupyntöt näkyivät aihekatgoria määriin vaikuttavana tekijänä. Pidempi aikainen seuranta kuitenkin mahdollisti tunnistamaan palvelukategoria seurannan mukaan suuntaa antavasti osa-alueet, joista käyttäjät kokivat tukipalveluyksikön palvelut tarpeellisiksi.

Palveluseurannan raportoinnin tarve kirkastui ja korostui itselleni työn edetessä. Yrityksien ja palvelutuotannon operatiivisissa tehtävissä toimivien tulisikin aktiivisesti seurata palveluiden kulkua sekä miettiä, miten palvelukokemus vaikutti ja miten palvelupyntöprosessia mahdollisesti voitaisiin parantaa entisestään. Jatkuvan kehityksen mallin mukaisesti palvelupyntöjen määrää sekä palveluun kohdistuvat palautteet tulisi käydä säännöllisti läpi, jotta voidaan tunnistaa asiakaskokemukseen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä ja tunnistaa kehityskohteita negatiivisista palautteista.

Työn aikana luotu yhteistyömalli ja tukipalveluiden verkostoituminen oli yksi positiivisimmista työhön liitännäisistä tuloksissa. Viikkoanalyysiä käsittelevä palaverien osallistujia kokoonpano vaihtui raporttianalyysin myötä, kun tunnistettiin palvelupyntöjen läpikäynnistä hyötyviä tahoja. Tiedon ja osaamisen jakaminen lisääntyi säännöllisten palaverien myötä luoden yhtenäisyyttä tukiyksiköiden välille.

6.2 Kehittämisehdotukset

Tietodataa raportoitavasti tiedosta löytyi. Tietoja oli mahdollista tuottaa myös lisää data-aineiston pohjalta halutulla aikajaksoilla ja ehdoilla, joita tietueissa esiintyi. Tietoja pystyi myös Excel osaamisella jatkojalostaa tarpeiden mukaisesti. Oleellisinta onkin saada selvä käsitys, mitä halutaan mitata ja kiinnittää huomio aineiston reunaehtoihin. Aineiston haku ja käsittely oli manuaalista ja vaati viikkoaineiston lisäystä aiempiin tietoihin, jotta pidemmän aikajakson tiedot olivat saatavissa luotuihin kaavioihin. Tähän toimintoon voisi kehittää automaatiota, mutta myös esimerkiksi Excel makroilla olisi mahdollista keventää manuaalista aineiston työstöä.

Viikkopohjalta tuotettu yhdistetty Excel koin kehittyvän jatkuvasti työn edetessä, kun tunnistettiin raportointi tarpeita ja löytyi sopiva kaaviomalli, joilla tietoja sai selkeämmin esitettyä.

Kehitysehdotuksena näkisin myös mahdollisuuden hyödyntää raportoinnin välineenä esimerkiksi Microsoft Power BI, Qlik sense tai muita ulkoisia raporttivälineitä. Työn loppuvaiheessa ainakin Power BI osoittautui käteväksi analysointi työvälineeksi, jolla sai myös kätevästi luotua raportti näkymiä ja visualisoitua taulukoiden dataa.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessa noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita ja toimitaan hyvän tieteellisen käytännön ja lainsäädännön mukaisesti. Tekijänoikeudellinen eettisyys huomioidaan asianmukaisilla lähdeviittauksilla ja työn lopuksi laaditaan lähdeluettelo. Tutkimuksen tuloksia käsitellään luottamuksella ja tutkimuksen tulokset säilytetään asianmukaisesti. Tietoturvasuojan alaista tietoa tutkimuksessa ei muodostettu. Tutkimuksen aihe tai tarvittavia muuttujia käsiteltiin niin, etteivät tiedot ole sensitiivisiä, mutta tieto pysyi ehyenä. Näin erillistä salassapitosopimus ei tarvita. Yksittäisiä palvelutietoja ei julkaista, vaan tulokset esitettiin määrällisesti.

Tutkimus on validi, sillä siinä käytettiin objektiivista mittausta ja etsittiin sitä tietoa, mitä oli tarkoitus mitata. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, sillä aineiston koko oli suuri.

Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden lisäksi tutkimuksessa tulee pitää objektiivinen kanta. Työstä ei tule poistaa tai lisätä aineistoa, joka riitelee oman näkemyksen kanssa. Tutkimus tulee myös olla toistettavissa toisen tutkija taholta (Hirsjärvi ym. 2009, 309–310.)

7 Yhteenveto

Opinnäytetyössä tutkittiin kassajärjestelmäuudistushankkeen kokeneiden kauppojen palvelupyynnöitä, joita kaupan käyttäjät olivat tehneet 02/2021–08/2021 välisenä aikana. Tutkimus toteutettiin empiirisenä tapaustutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Aineiston analyysissä tutkimuksessa hyödynnettiin mallintamisen ja havainnoinnin menetelmiä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustui IT-palvelunpyyntö prosesseihin, IT-asiakaspalvelun toimintaan ja palvelunseurantaan palvelumittareiden ja raportoinnin kautta. Teoreettinen viitekehys antaa lukijalle tietoa tutkimuksen toteuttamiseen liittyvistä teemoista ja tukee tutkimuksen toteuttamista. Toimeksiantaja yritykseen sekä toimeksiantajan muutos-hankeeseen tutustuttiin sekä toimeksiantajan palveluympäristön toimintaa kuvattiin selkeyttämään tutkimuksen ymmärtämistä.

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää, missä kassajärjestelmä osa-alueen aiheissa käyttäjät tarvitsevat tukipalveluita, ja onko tukipalveluita käyttävien ketjujen välillä eroja. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa yritykselle parempi käsitys kassajärjestelmätuen toimivuudesta ja saamaan kauppojen palvelutarvetta näkyvämmäksi, jotta palveluntaso tai aiheuutoksiin pystyttäisiin reagoimaan aikaisemmin. Tukipyynnöiden raportoinnin ja palvelupyyntö materiaalien viikoittaisten läpikäyntien kautta nostettiin esiin palvelupyynnöistä toistuvia aiheita, joihin yrityksen tulisi kiinnittää huomiota ja parantaa toimivuutta joko järjestelmäkehitystyöllä tai lisätä käyttäjien ja tukipalveluun osallistuvien tahojen osaamista ohjeistuksien ja valmennuksien kautta. Palvelupyynnöiden seurannan ja raportoinnin pohjalta yrityksen oli helpompi kehittää toimintaa haluttuun suuntaan ja pysyä tietoisena kauppiaskentällä esiintyvistä kassajärjestelmä hankkeeseen liittyvistä haasteista.

Tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta arvioitiin. Aineiston lähdedatan ollessa määrällinen uskotaan saman aineiston tuottavan samanlaisia tuloksia. Koska tutkimus on toteutettu kassajärjestelmä uudistushanketta koskeviin kassajärjestelmä palvelupyynnöihin, eivät tulokset koske muita tukipalveluita. Kehitysideoita syntyi opinnäytetyöprosessin aikana, mitä yritys voi hyödyntää tulevaisuudessa. Tutkimuksen aikana luotua palvelupyöntö seurantapohja mallia todettiin voitavan hyödyntää vastaavissa määrin aikaisissa palvelunseurantaa vaativissa palvelupyöntö analyyseissä.

Lähteet

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Edita Publishing Oy.

Huhtala, M. Asiakaspalvelu. Viitattu 11.5.2021. Saatavissa http://www.herkkuam-matti.fi/pdf/Fidary_asiakaspalvelu_lowres.pdf

Ihanus, M-L. 2006. K-ruokakaupat kaavailevat mittavaa kassajärjestelmä uudistusta. Iltasanomat. Viitattu 3.9.2021. Saatavissa <https://www.is.fi/digitoday/art-2000001457652.html>

Ilveskoski, I. 2020. Viitattu 11.5.2021. Saatavissa <https://www.sales-force.com/fi/blog/2020/mita-on-hyva-asiakaspalvelu.html>

ITIL Suomenkielinen sanasto, v1.01. 2011. Viitattu 1.5.2021. Saatavissa https://www.itsmf.fi/site/assets/files/1931/itil_2011_finnish_glossary_v1_01.pdf

Juhta 2012. JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus. Viitattu 1.5.2021. Saatavissa https://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=d3c575e2-677d-43f8-9817-27e58eb6e8a0&groupId=78453

Jussila, A. a. Palveluraportointi ja mittaaminen. Viitattu 11.8.2021. Saatavissa <https://www.mv.helsinki.fi/home/jussantt/arkkitehtuuri/raportointi.html>

Jussila, A. b. BIA & SLA. Viitattu 11.8.2021. Saatavissa <https://www.mv.helsinki.fi/home/jussantt/arkkitehtuuri/BiaSLA.html#sla>

Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kauppa palvelukeskus 2018. Pelisäännöt. Sisäinen ohjeistus. Viitattu: 20.9.2021. Saatavissa vain Keskolla sisäisesti.

Kauppa palvelukeskus 2020. SCPOS käyttöönotto. Sisäinen ohjeistus. Viitattu: 3.10.2021. Saatavissa vain Keskolla sisäisesti.

Kauppa palvelukeskus 2021. Kauppa palveluportaali. Viitattu: 20.9.2021. Saatavissa vain Keskolla sisäisesti.

Kesko Oyj 2019. Keskon yhteisten tukitoimintojen uudelleenorganisointiin liittyvät YT-neuvottelut päättyivät. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2019/keskon-yhteisten-tukitoimintojen-uudelleenorganisointiin-liittyvat-yt-neuvottelut-paattyivat/>

Kesko Oyj 2020a. Kesko sopeuttaa toimintaansa koronaviruksen vuoksi. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2020/kesko-sopeuttaa-toimintaansa-koronaviruksen-vuoksi/>

Kesko Oyj 2020b. Kesko vuosikatsaus 2020. Viitattu 2.10.2021. Saatavissa https://vuosikertomukset.net/resources/Kesko/fin/vuosikertomukset/Kesko_vuosikatsaus_2020.pdf

Kesko Oyj 2021a. Kesko lyhyesti. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/yrittys/kesko-lyhyesti>

Kesko Oyj 2021b. Päivittäistavarakauppa. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/yrittys/toimialat/paivittaistavarakauppa/>

Kesko Oyj 2021c. Kaupanalan sanasto. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/yrittys/sanasto/kaupan-alan-sanasto/>

Kesko Oyj 2021d. Kesko lyhyesti. Viitattu 11.9.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2021/maailman-100-vastuullisinta-yritysta-listattu-keskon-jalleen-maailman-vastuullisin-ruokakauppa/>

Kesko Oyj 2021e. K-ryhmän tavoitteet valtuustokaudelle 2021–2025. Viitattu 2.10.2021. Saatavissa <https://www.kesko.fi/vaalit-2021/>

Kesko PT liiketoiminta 2021. PT liiketoiminnan kehityksen hankkeet. Viitattu: 3.10.2021. Saatavissa vain Keskolla sisäisesti.

K-Kauppiasliitto 2020. Toimintakertomus 2020. Viitattu 2.10.2021. Saatavissa https://www.k-kauppiasliitto.fi/wp-content/uploads/2021/03/KKL_toimintakertomus_2020-kevyt.pdf

K-Kauppiasliitto 2021. Uusi kassajärjestelmä haltuun. Kehittyvä Kauppa nro 2/21. Viitattu 3.10.2021. Saatavissa <https://www.k-kauppiasliitto.fi/kehittyva-kauppa/uusi-kassajarjestelma-haltuun/>

Koppa 2015. Havainnointi eli observointi. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 19.9.2021. Saatavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus

MCS 2020. PDCA malli ja jatkuva parantaminen. Viitattu 19.9.2021. Saatavissa <https://mcs.fi/pdca-malli-ja-jatkuva-parantaminen>

Motadata 2020. Mikä on itsepalveluportaali? Viitattu 11.5.202. Saatavissa <https://www.motadata.com/fi/blog/what-is-a-self-service-portal/>

NorthPatrol 2019.WEB-OSTAJAN OPAS Asiantuntemusta digipalveluiden suunnitteluun ja kilpailutukseen. Viitattu 30.9.2021. Saatavissa <https://web-ostaja-nopas.fi/2019/01/14/mita-mittaaat-sita-saat/>

Peltonen, R. 2015. Asiakaspalvelun merkitys palvelupyyntöprosessissa. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90298/Peltonen_Roosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Steinberg, R., Rudd, C., Lacy, S., Hanna, A. 2011. ITIL service operation. Iso-Britannia. Cabinet Office

Tammelin, E. 2007. Stadia Helsingin ammattikorkeakoulu. Insinööriyö. Viitattu 2.10.2021. Saatavissa <https://core.ac.uk/download/pdf/39922249.pdf>

Torkkeli, L. 2016. Niin maailma muuttuu. Entä service deskit? Viitattu 27.4.2021. Saatavissa <http://www.liisatorkkeli.fi/maailma-muuttuu-enta-service-deskit/>

Verday 2016. The Future of Customer Service is Online Self-Service Portals. Viitattu 11.5.2021. Saatavissa <https://www.veriday.com/blog/self-service-portals-part-1/>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja mittaa. Helsinki Tammi.