

Asiakasportaalin ja tikettipohjien kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Tieto- ja viestintäteknikka, insinööri (AMK), Riihimäen kampus

Kevät 2023

Jussi Pyykkö

Tekijä Jussi Pyykkö

Vuosi 2023

Työn nimi Asiakasportaalien ja tikettipohjien kehittäminen

Ohjaaja Jari Mustajärvi

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tilaajana oli suomalainen ohjelmistotalo Accountor HR Solutions Oy. Työ keskittyi Mepco HR- ja palkanlaskentaohjelmiston tukiportaalin IT-tuen osion kehittämiseen.

Työn tavoitteena oli kehittää tiketin luomiseen käytettyjä lomakkeita niin, että niillä kysytään työn suorittamisen kannalta oleellisia ja tärkeitä asioita. Lisäksi tavoitteena oli selkeyttää portaalien rakennetta, että asiakkaat löytävät oikealle lomakkeelle riippuen ongelmasta tai tarpeesta. Toivottuna lopputuloksena on, että työn jälkeen suurimmalla osalla asiakkaiden luomista tiketeistä on työn suorittamiseen tarvittavat tiedot valmiina.

Tarve kehitykselle ilmeni keskusteluissa työntekijöiden kanssa, jotka ilmaisivat tyytymättömyyttä nykytilaan sen kuormittavuuden vuoksi. Tutkimusta kehityskohteista ja tarvittavista muutoksista tehtiin kyselytutkimuksella sekä vanhoja tikettejä tutkimalla. Työ tehtiin yhteistyössä yrityksen edustajien kanssa.

Opinnäytetyön tuloksena saavutettiin tekijöiden mielestä selkeämpi ja täsmällisempi järjestelmä tikettien luomiseen. Uudet tikettipohjat on suunniteltu yhteistyössä suorittavan portaan kanssa ja niissä on keskitytty pohtimaan työn suorittamisen kannalta oleellisia kysymyksiä. Käyttökokemuksia uudesta portaalista ei ole ehditty saamaan, mutta työn tulokseen ollaan tyytyväisiä.

Avainsanat Jira, Tiketointi, Jira Service Desk, ITIL

Sivut 38 sivua

Author Jussi Pyykkö

Year 2023

Subject Development of customer portal and Jira forms

Supervisors Jari Mustajärvi

ABSTRACT

The thesis was made for Finnish software house Accountor HR Solutions Oy. The thesis focused on the development of the IT support part of the Mepco HR and payroll software's customer portal.

The aim of this thesis project was to improve the forms used to create Jira tickets, so they would include all the essential topic-related questions. Another aim of this project was to make the customer portal more guiding and easier to navigate for the customer, so it would be easier to find the correct form related to the topic they wish to create the ticket on. The desired outcome was that most of the tickets created by the customers would have all the information needed to complete the tasks presented on the ticket.

The need for improvement presented itself in group chats with the people working on the IT support -tickets. Workers expressed their dissatisfaction on the matter, because it was increasing their workload, in addition to the growing number of tickets. The research for development needs was made by a survey and examining the ticket history. This thesis project was made in collaboration with representatives of the company.

As a result of this project a more clear and precise system for ticketing was created. New forms were designed with the people working with the tickets, which are focused on the essential questions that are needed to complete the tasks presented on the ticket. The new portal is yet to be used, but the client was satisfied with the results of the thesis project.

Keywords Jira, Ticketing, Jira Service Desk, ITIL

Pages 38 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Yleistä tiketöintijärjestelmistä	2
3	ITIL	3
4	Kanban	4
5	Jira	7
6	Confluence	12
7	Asiakasportaali	13
8	Kyselytutkimus	17
8.1	Vastaajien taustatiedot	17
8.2	Tikettien lähtötiedot	18
8.3	Uuden tiketin avaaminen	20
8.4	Tikettipohja	21
8.5	Kehitystyön vaikutukset ja muut huomiot	22
9	Tikettipohjien ja asiakasportaalin kehitystyö	23
9.1	Ajatukset kehitystyön takana	23
9.2	Tavoitteiden saavuttaminen	24
9.3	Lähtötilanne – Asiakasportaalin rakenne	24
9.3.1	Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet	25
9.3.2	Muutokset	26
9.4	Kehitystyö – Asiakasportaalin rakenne	28
9.4.1	IT-tuen etusivu	29
9.4.2	Tilaukset ja muutokset	30
9.4.3	Ongelmatilanteet	31
9.4.4	Palvelinympäristöön ja tietoliikenteeseen liittyvät kysymykset	32
9.5	Esimerkkilomake	32
10	Johtopäätökset ja pohdinta	36
	Lähteet	37

Kuvat, taulukot, kaaviot

Kuva 1. Alkuperäinen Kanban-järjestelmä Toyotan tehtaalta (Toyota-global, n.d.).....	5
Kuva 2. Kanban-mallin perusnäkyvä (Kanban Zone, n.d.).....	6
Kuva 3. Esimerkinäkyvä Jiran asiakasportaalista (Atlassian, n.d.).....	8
Kuva 4. Näkyvä Jira Service Management -palvelusta (Atlassian, n.d.).....	9
Kuva 5. Jiran tikettinäkyvä Kanban-muodossa (Atlassian, n.d.)	11
Kuva 6. Jiran dashboard näkyvä (Atlassian, n.d.).....	12
Kuva 7. Näkyvä Confluencesta (Atlassian, n.d.)	13
Kuva 8. Accountor HR Solutions Oy:n asiakasportaalien etusivu.....	14
Kuva 9. Esimerkki hakutuloksista	15
Kuva 10. Tikettipohja, jolla tilataan uusi käyttäjätunnus	16
Kuva 11. Näkyvä IT-tuen tukiportaalien etusivulta.....	25
Kuva 12. Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet.....	26
Kuva 13. Muutokset.....	28
Kuva 14. Uusi IT-tuen etusivu	30
Kuva 15. Tilaukset ja muutokset.....	33
Kuva 16. Käyttäjätunnukset.....	34
Kuva 17. Uusi käyttäjätunnus	35

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajana toimineen Accountor HR Solutions Oy:n IT-tuen asiakasportaalin rakennetta sekä tikettipohjia. Opinnäytetyön tekijä työskentelee kyseisessä yrityksessä, mutta eri tiimissä.

Accountor HR Solutions Oy on osa Accountor Groupia, joka on talous- ja henkilöstöhallinnon ohjelmistoratkaisuihin sekä ulkoistuspalveluihin erikoistunut konserni. Accountor tarjoaa ulkoistuspalveluna mm. palkanlaskentaa, mutta on myös suomalainen ohjelmistotalo, päätuotteenaan Mepco palkanlaskenta- sekä henkilöstöhallintaohjelmisto. Muita mainittavia tuotteita ovat Procounor, Tuntivelho, Työvuorovelho, Isolta, Etasku, Apix, Ecom sekä MaraPlan.

Työn aihe valikoitui keskusteluissa Operations-tiimin kanssa, jonka vastuulle IT-tuen portaalin kautta tulevat tiketit kuuluvat. Keskusteluissa nousi esille, kuinka työllistävä vaikutus puutteellisilla tai virheellisillä tiedoilla avatuilla tiketeillä on. Tämä yhdistettynä suuren tikettimäärään luomaan työkuormaan vaikuttaa työhyvinvointiin selvästi heikentävästi. Työn tavoitteena on siis luoda lomakkeita, jotka kysyvät asiakkoittaiset työn kannalta oleelliset tiedot. Tämän lisäksi tavoitteena on opastaa paremmin asiakasta löytämään oikea lomake ja täyttämään se niin, että työ on suoritettavissa siltä löytyvillä tiedoilla.

Yrityksen tukiportaali on jaettu käyttötukeen ja IT-tukeen, joista käyttötuki auttaa ohjelman käyttöön liittyvissä asioissa ja IT-tuki hoitaa palvelinympäristöön ja taustajärjestelmiin liittyvät asiat.

Työssä keskitytään Mepcon tukiportaalin osaan IT-tuki.

2 Yleistä tiketöintijärjestelmistä

Tiketöintijärjestelmä on asiakaspalvelujärjestelmä, joka toimii väylänä asiakkaan ja esimerkiksi tukipalvelun välillä. Asiakas pystyy tiketöintijärjestelmän kautta tekemään tuki- tai työpyynnön helposti, kun järjestelmä on tehty helppokäyttöiseksi ja selkeäksi sekä asiakasta neuvovaksi ja ohjaavaksi. Järjestelmässä voi olla yksinkertaisimmillaan yksi pohja, joka sisältää muutaman kysymyksen ja tämän täyttämällä asiakas saa tehtyä työ- tai tukipyynnön, joka ohjautuu vastausten perusteella oikean tiimin tai henkilön työjonoon. Toisessa ääripäässä valittavissa voi olla useita kategorioita ja alikategorioita, joiden jälkeen avautuu näiden valintojen perusteella määritelty tikettipohja, joka muuttuu ja mukautuu käyttäjän vastausten sekä valintojen perusteella. Jälkimmäinen tapa yhdistettynä selkeään otsikointiin sekä laadukkaaseen ja selkeään ohjeistukseen on hyvä esimerkki asiakasta neuvovasta ja ohjaavasta toteutustavasta. Tällaisella järjestelmällä on paremmat mahdollisuudet saavuttaa tilanne, jossa tiketit päätyvät suoraan oikeiden tiimien työjonoon ja ne on mahdollista suorittaa niillä olevilla tiedoilla. Tämä on toivottu lopputulos, joka vähentää työajan hukkaa poistamalla ylimääräisen tietojen kalastelun asiakkaalta sekä asian tarpeettoman siirtelyn tiimien välillä.

Kun asiakas on tehnyt työ- tai tukipyynnön järjestelmän kautta, tapahtuu kommunikaatio jatkossa asiakkaan osalta esimerkiksi sähköpostin välityksellä ja palveluntarjoajan osalta suoraan tiketöintijärjestelmän tiketin kautta, johon myös asiakkaan viestit tulevat. Tämä on asiakkaalle tuttu ja helppo tapa hoitaa kommunikaatiota, eikä asiakkaan tarvitse miettiä kenen kanssa viestii, koska kaikki asiaan osallistuvat palveluntarjoajan henkilöt kommunikoivat saman tiketin kautta. Palveluntarjoajan näkökulmasta tämä on yksittäisten henkilöiden sähköpostiviestintää parempi tapa monestakin syystä. Läpinäkyvyys on huomattavasti paremmalla tasolla tiketöintijärjestelmän kautta viestinnässä, esimerkiksi sairaustapauksen sattuessa voi toinen työntekijä jatkaa asian selvittelyä ja hän näkee vaivatta mitä asiasta on keskusteltu asiakkaan kanssa. Dokumentoinnin ollessa kunnossa, voidaan nähdä myös mitä asian eteen on tehty ja mitä on tekemättä. Tämä takaa saumattoman palvelun asiakkaalle odottamattomissa tilanteissa. Asiakaspalvelijat voivat myös saada ongelmatilanteissa apua kollegoiden suljetuilta tiketeiltä, jos vastaava ongelma on ratkaistu aiemmin toisella tukipyynnöllä. Tämä ei olisi mahdollista, jos viestintä olisi käyty henkilökohtaisen sähköpostin välityksellä. Tiketöintijärjestelmää käytetään sisäisesti työn

ohjaukseen ja se mahdollistaa työntekijöiden työkuorman seurannan, tämä on erityisesti esihenkilön näkökulmasta etu järjestelmän käyttämisessä.

Tiketöintijärjestelmä helpottaa tietojen säilyttämisen ja arkistoinnin seurantaan sekä erilaisten raporttien tekemistä. Palveluntarjoaja saa helposti raportteja esimerkiksi luotujen ja ratkaistujen tikettien määrästä, tikettien läpimenoajasta sekä erilaisten SLA-sopimuksessa määriteltyjen raja-arvojen täyttymisestä. GDPR huomioiden, tiketöintijärjestelmästä voidaan helposti poistaa kaikki tietynikäiset tiketit ja luoda käytäntö tietojen säilyttämiseen sekä arkistointiin. Tiketöintijärjestelmä mahdollistaa myös kiireellisyysluokituksen työpyynnöille. Yksi vaihtoehto tälle luokittelulle on *Kriittinen, Vakava, Normaali, Matala*. Selkeä kiireellisyysluokittelu mahdollistaa itseohjautuvan työskentelyn määriteltyjen protokollien perusteella.

Tiketöintijärjestelmä mahdollistaa työpyyntöjen tilan seuraamisen. Käytetyimpiä tiloja ovat esimerkiksi *Uusi, Avoin, Odottaa asiakasta, Suljettu*. Työpyynnöille määritetään myös käsittelijä, jolloin asiakaspalvelijat näkevät helposti missä tilassa heidän vastuullansa olevat työpyynnöt ovat. Työpyynnöt ilman määritettyä käsittelijää näkyvät omassa jonossansa esimerkiksi kiireellisyysluokituksen ja luontipäivän mukaan järjestettynä. Näin työjonojen hallinta on selkeää ja vaivatonta verrattuna toimimiseen ilman tiketöintijärjestelmää, esimerkiksi pelkästään sähköpostin avulla hoidettuun asiakasviestintään. (Tiketöinti, n.d.)

3 ITIL

ITIL on akronyymi, joka tulee sanoista Information Technology Infrastructure Library. Se on viitekehys, joka on suunniteltu standardisoimaan valintaprosessi, suunnittelu, järjestäminen ylläpito ja koko IT-palveluiden elinkaari yrityksessä. Päämääränä on parantaa tehokkuutta ja saavuttaa ennustettavissa oleva palveluiden tarjonta. ITIL viitekehys tekee IT-palveluiden ylläpitäjistä ennemminkin yrityskumppaneita kuin taustajärjestelmien tukihenkilöitä. ITIL viitekehysten ohjeet ja parhaaksi todetut käytänteet ohjaavat IT-osaston toimintaa ja kuluja yrityksen tarpeiden mukaan, kun yrityksen tarpeet muuttuvat, ohjaa viitekehys toimintaa oikeaan suuntaan. (Bigelow n.d.)

ITIL ei keskity vain IT-puolen teknisiin osa-alueisiin, vaan se on tarkoitettu optimoimaan yrityksen toimintatapoja suuremmassa mittakaavassa. Oikein sovellettuna ITILin kuusi tärkeintä hyötyä ovat:

- Yhteensopivimmat tavoitteet IT:n ja liiketoiminnan välille
- Parempi palveluiden toimitus ja asiakastyytyväisyys
- Kustannusten laskeminen resurssien paremman hyödyntämisen kautta
- IT:n kustannusten ja varojen tekeminen näkyvämmiksi
- Parempi hallittavuus ja reagointi palveluiden häiriöihin
- Joustavampi palveluympäristö, joka mukautuu helposti muutoksiin
(Bigelow n.d.)

4 Kanban

Moni työn ohjaamisen ja prosessienhallinnan järjestelmä perustuu Kanban-malliin tai sen ajatukseen. Tähän kategoriaan kuuluu myös tässä työssä paljon esillä oleva Jira, jossa tikettejä voi liikutella työvaiheen mukaan Kanban-malliin pohjautuvan taulun sarakkeissa tai hieman erilaisessa dashboardissa, jota käyttäessä Kanban-ajatus ei ole niin selvästi nähtävissä. Myös dashboardia käyttäessä taustalla on havaittavissa Kanban-mallin merkkejä, tiketit esimerkiksi edelleen liikkuvat taulun eri sarakkeissa työvaiheen mukaan, vaikka niitä ei esitetä taulun muodossa. Palaamme Jiran eri näkymiin ja käyttötapoihin työn edetessä tarkemmin.

Kanban on japania, ja tarkoittaa kylttiä tai visuaalista taulua. Kanbania on käytetty prosessien määrittelyssä 1950-luvulta asti. Malli on Toyotan kehittämä ja he käyttivät sitä työn aikatauluttamiseen prosessissa, jota kutsutaan nimellä JIT (just in time) manufacturing. Toyotan käyttämä järjestelmä kuvassa 1 (Kanbanize, n.d.) Suomessa tästä käytetään nimitystä JOT (juuri oikeaan tarpeeseen) joka tarkoittaa, että tuotteita valmistetaan kysynnän mukaan, ilman ylimääräistä varastotuotantoa. (Logistiikan maailma, n.d.)

Kuva 1. Alkuperäinen Kanban-järjestelmä Toyotan tehtaalta (Toyota-global, n.d.)

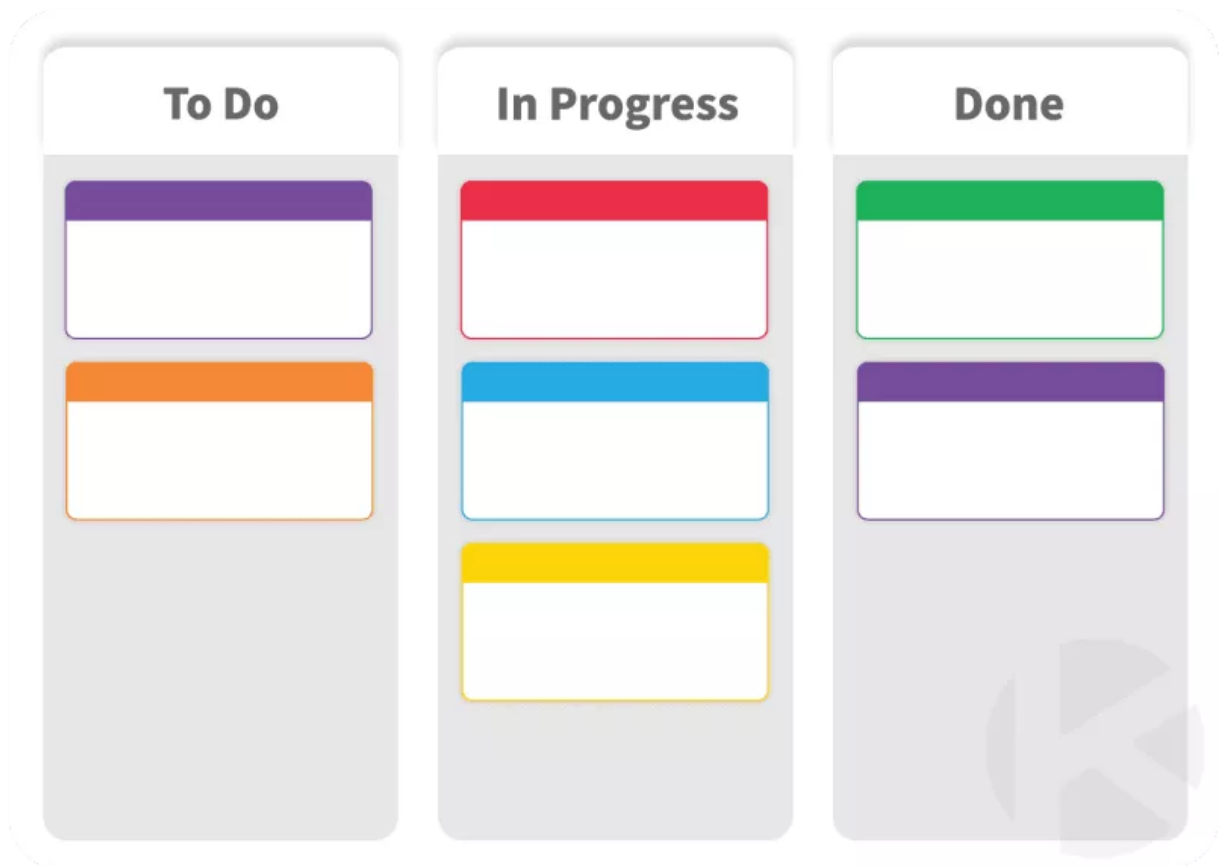


Nyky muodossaan tunnettu Kanban metodi on kehitetty vuonna 2007. Se on vuosien kokemuksen, testaamisen ja yhteistyön tulos ketterän ohjelmistokehityksen yhteisön johtohahmoilta. Kanban on visuaalinen signaali, jota käytetään käynnistämään joku toiminto (tiketti To Do -sarakkeessa tarkoittaa, että sitä pitäisi edistää). Kanban on suosittu työkalu työn hallintaan, tehokkuuden optimointiin ja työn sujuvoittamiseen. Kanban auttaa työn ja tehtävien visualisoinnissa sekä jatkuvassa kehityksessä. Kanban taulussa on omat sarakkeensa eri työvaiheille, joiden avulla on helppo seurata tikettien liikkumista. Työtilanteesta saa myös helposti selkeän yleiskuvan ja työkuorman sekä töiden toteutumisen seuranta helpottuu. Kanban on laajasti käytössä ketterän ohjelmistokehityksen tiimeillä, mutta se toimii erittäin hyvin myös erilaisten tukipalveluiden työpyyntöjen käsittelyn pohjana. (Kanbanize, n.d.)

Kuvassa 2 näkyvien sarakkeiden lisäksi Kanban-mallissa voidaan käyttää tikettien ryhmittelyyn myös rivitasoja, jotka ovat määritelty esimerkiksi kiireellisyysluokituksen tai työn suorittajan perusteella. Kiireellisyysluokituksen perusteella ryhmitellyt rivitasot tuovat uudet kiireelliset työpyynnöt helposti kaikkien Kanban-tilua seuraavien nähtäville. Tämä parantaa työjonon selkeyttä ja läpinäkyvyyttä, joka auttaa pienentämään reagointi-aikaa

kiireellisempiin tapauksiin. Jos rivitasot on määritelty sen perusteella kuka työn suorittaa, helpottaa tämä kokonaiskuvan muodostamista yksittäisten henkilöiden työkuormasta sekä työstä suoriutumisesta.

Kuva 2. Kanban-mallin perusnäkyvä (Kanban Zone, n.d.)



Kanban-mallin tärkeimpiä tavoitteita ovat työn näkyväksi tuominen, tehokkuuden ja tuottavuuden mittaaminen sekä työn virtauksen (flow) seuraaminen (pullonkaulojen paikantaminen ja rajoittaminen). Työn näkyväksi tuominen (visualisointi) toimii nostamalla projektin vaiheet ja tehtävät yhteiselle, jaetulle taululle. Näin saavutamme läpinäkyvyyttä työnjakoon ja saumatonta yhteistyötä tiimin sisällä. Tehokkuuden, ajankäytön ja virtauksen seuraaminen on helppoa, kun voidaan seurata tiketin liikkeitä eri sarakkeiden välillä (To Do → Done) (Atlassian, n.d.-a)

5 Jira

Jira on tehtävienhallintaohjelmisto, jonka on tehnyt australialainen ohjelmistoyritys Atlassian. Jira mahdollistaa myös ohjelmistovirheiden seurannan sekä ketterän projektihallinnan. Nimensä Jira on saanut Godzillan japaninkielisestä nimestä Gojira, josta on otettu kaksi viimeistä tavua. (Atlassian, n.d.-b) Atlassianin mukaan Jiraa käyttää tehtävien- sekä projektinhallintaan yli 235 000 asiakasta 190 maassa. (Atlassian, n.d.-c)

Jira julkaistiin vuonna 2002 puhtaasti ohjelmistokehittäjille tarkoitettuna tehtävienhallintaohjelmistona, myöhemmin Jiran ottivat omakseen myös muut kuin IT-organisaatiot projektienhallintatyökaluksi. (Atlassian, n.d.) Tätä kehitystä vauhditti Atlassian Marketplacen julkistaminen vuonna 2012, jonka kautta kolmannen osapuolen kehittäjät pystyivät tarjoamaan projektienhallintaan tarkoitettuja ”lisäosia”. (Techcrunch, 2012)

Jira on tarjolla neljänä eri pakettina:

- **Jira Work Management**, tarkoitettu tavalliseen projektinhallintaan.
- **Jira Software**, sisältää perussoftan, sisältäen ketterän projektinhallinnan ominaisuudet.
- **Jira Service Management**, on tarkoitettu IT-operaatioiden tai service deskien käyttöön.
- **Jira Align**, tarkoitettu strategiseen tuote- ja portfoliohallintaan.

Jira on kaupallinen tuote, johon voi ostaa lisenssin omalle palvelimelle tai sen voi ostaa ohjelmistopalveluna. (Atlassian, n.d.-d)

Jira toimii monipuolisena tiketöntijärjestelmänä asiakasportaalista (kuva 3) tehtävienhallintaan (kuva 4), raportointiin ja ohjelmistovirheiden seurantaan. Jiran avulla on mahdollista luoda nykyaikainen asiakasportaali, joka mukautuu eri tiimien tarpeisiin ja on asiakkaan näkökulmasta selkeä sekä helpokäyttöinen. Asiakasportaali on laajasti muokattavissa sekä visuaalisesti että sisällöllisesti. Yleensä näkymä sisältää hakupalkin sekä otsikkotason valintamahdollisuuksia erilaisista palveluvaihtoehdoista, joita asiakkaalle tarjotaan. Näiden alta voi ajeta lisää alaotsikoita tai tikettipohja, joka voi olla täysin ennalta määritetty tai se voi mukautua asiakkaan valintojen ja vastausten perusteella, jolloin otsikkotason valintoja tarvitaan mahdollisesti vähemmän. Yksi mukautuva tikettipohja voi

vastata useaan otsikkotason tarpeeseen olematta silti monimutkainen tai sekava täytettävä asiakkaan näkökulmasta.

Kuva 3. Esimerkkinäkymä Jiran asiakasportaalista (Atlassian, n.d.)

The screenshot shows the Jira Help Center interface. At the top, there is a blue header with "Help Center" on the left and "Requests 7" with a user profile icon on the right. Below the header, the main content area has a blue bar with "Help Center" and "IT Help Desk" on the left, and an "Add announcement" button on the right. The main content area contains a grey bar with the text "Hello World! this is a header everywhere". Below this, there is a welcome message: "Welcome! You can raise a Irritable Turtle request from the options provided." A search bar with the placeholder text "Find help articles and forms" is located below the welcome message. On the left side, there is a sidebar with the following categories: "Common Requests", "Computers", "Logins and Accounts", "Servers and Infrastructure", and "Applications". On the right side, there is a list of common requests, each with an icon and a description:

- Get IT help**: Get assistance for general IT problems and questions.
- Set up VPN to the office**: Want to access work stuff from outside? Let us know.
- Request a new account**: Request a new account for a system.
- Desktop/Laptop support**: If you are having computer problems, let us know here.
- Request a desk phone**: If you'd like to request a desk phone, get one here.
- Report a system problem**: Having trouble with a system?

Kuva 4. Näkymä Jira Service Management -palvelusta (Atlassian, n.d.)

Jira Service Management Your work **Projects** Filters Dashboards People Plans Apps Create

ITSM Service Desk Service project

Queues

- Service requests
- Incidents
- Problems
- Changes

OPERATIONS

- Services
- Alerts
- On-call

KNOWLEDGE & INSIGHTS

- Knowledge base
- Reports

CHANNELS & PEOPLE

- Ticket channels
- Customers
- Invite team

Project settings

Projects / ITSM Service Desk / All tickets

All open tickets

Request Type	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status	Created	Time to resolu...	P
Request admin access	ITSM-1324	Admin access to Jira	Polly ProductManager	Sammy Servi...	WAITING FOR SUPPORT	24/Sep/20	-15m	↑
Report a system problem	ITSM-1342	Banc.ly Inc is slow	Serena ServiceDeskManager	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	↑
Report a system problem	ITSM-1339	Can't access POS System	Sammy ServiceDeskAgent	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	↑
Report broken hardware	ITSM-1333	Cant access webcam	Darrel DevManager	Sammy Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	↑
Report a system problem	ITSM-1331	Can't access Trello	Sammy ServiceDeskAgent	Serena Servi...	WORK IN PROGRESS	25/Sep/20	3h 44m	↑
Request admin access	ITSM-1338	Admin access to Jira	Polly ProductManager	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
Get a guest wifi account	ITSM-1337	Guest access	Darla DevDirector	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
Request new software	ITSM-1336	Add Office to Mac	Sammy ServiceDeskAgent	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
Request new hardware	ITSM-1335	Need new keyboard	Sandeep ServiceOwner	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
Set up VPN to the office	ITSM-1334	VPN Access	Christy ChangeManager	Serena Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
New mobile device	ITSM-1332	Need a new iPhone	Dante Developer	Sammy Servi...	WAITING FOR APPROVAL	25/Sep/20	7h 44m	↑
Get IT help	ITSM-1330	Help setting up my VPN	Carly ChiefExec	Sammy Servi...	IN PROGRESS	25/Sep/20	7h 44m	↑
Investigate a problem	ITSM-1343	Investigate website slow response	Sammy ServiceDeskAgent	Sammy Servi...	UNDER REVIEW	25/Sep/20		↑

Asiakasportaaliin voi myös liittää suoraan ohjesivuja Confluencesta asiakasta ohjaamaan. Esimerkiksi asiakkaan käyttäessä hakutoimintoa, voidaan hakutuloksiin saada Confluencen tehtyjä artikkeleita aiheeseen liittyen. Tämän lisäksi voidaan tehdä perinteinen FAQ-osio, jonka otsikoiden takaa aukeaa asiaan liittyvä artikkeli Confluencesta.

Jirassa on mahdollista myös luoda erilaisia automaatioita helpottamaan manuaalista työtä. Näistä esimerkkeinä vois mainita seuraavia:

- **Käsittelijän automaattinen asettaminen.** Kun luodaan uusi Jira-tiketti, voidaan sille asettaa käsittelijä automaation avulla. Tähän voidaan lisäksi asettaa lisäehtoja käsittelijöiden taitojen tai työkuorman perusteella. Uusi tiketti voi esimerkiksi mennä sille työntekijälle, jolla on pienin määrä tikettejä työn alla. Tämä automaatio varmistaa, että mikään uusi asia ei jää ilman käsittelijää.
- **Alitikkettien automaattinen luominen.** Kun luodaan uusi Jira-tiketti, voidaan järjestelmä asettaa luomaan tietyt aliticketit asiaan liittyen automaattisesti. Esimerkiksi ohjelmistovirhetiketin luomisen jälkeen, voidaan eri tiimeille tehdä asiaan liittyen omat aliticketit heidän roolien perusteella. Tämä vähentää paljon toisteista manuaalista työtä.
- **Päätiketin ja alitikkettien synkronointi.** Kun aliticketti siirretään esimerkiksi tilaan ”In Progress”, siirretään myös pääticketti samaan tilaan. Näin työn seuraaminen ja pysyminen ajan tasalla helpottuu, eikä muutokset aliticketteihin jää huomaamatta.
- **Tikkettien kloonaminen.** Kun tiketti siirtyy ”In Progress” -tilaan toisessa projektissa, voidaan automaation avulla kloonata tiketti toiseen projektiin. Tämä voi olla hyödyksi, jos yhtä projektia käytetään asiakkaan työpyyntöjen seuraamiseen ja asiakasviestintään, ja toista projektia käytetään varsinaiseen työn seurantaan.
- **Toisiinsa liittyvien tikkettien automaattinen linkittäminen.** Jos halutaan esimerkiksi saman asiakkaan ticketit linkittää toisiinsa, voidaan tämä toteuttaa helposti automaation avulla.

(Atlassian, n.d.-e)

Työnhallinnan ja -seuraamisen näkökulmasta Jira toimii esimerkiksi Kanban-mallin mukaisena tauluna, jossa ticketit liikkuvat vaakasuunnassa eri sarakkeiden välillä, jotka kertovat työn vaiheesta (kuva 5). Pystyakselilla asiat voidaan ryhmitellä esimerkiksi

kiireellisyyssuokituksen perusteella. Tästä näkymästä on helposti nähtävissä esimerkiksi paljonko yksittäisellä henkilöllä on asioita työn alla, paljonko tiimillä on yhteensä asioita työn alla ja kuinka paljon tiimillä on asioita ilman käsittelijää, odottamassa käsittelyynottoa. Jira myös mahdollistaa tikkettien vaivattoman siirtämisen tiimiltä toiselle. Siirto voi tulla kysymykseen esimerkiksi tikkettä eskaloidessa seuraavaan tukiportaaseen tai väärälle tiimille tulleen tikkettin siirrossa oikeaan paikkaan.

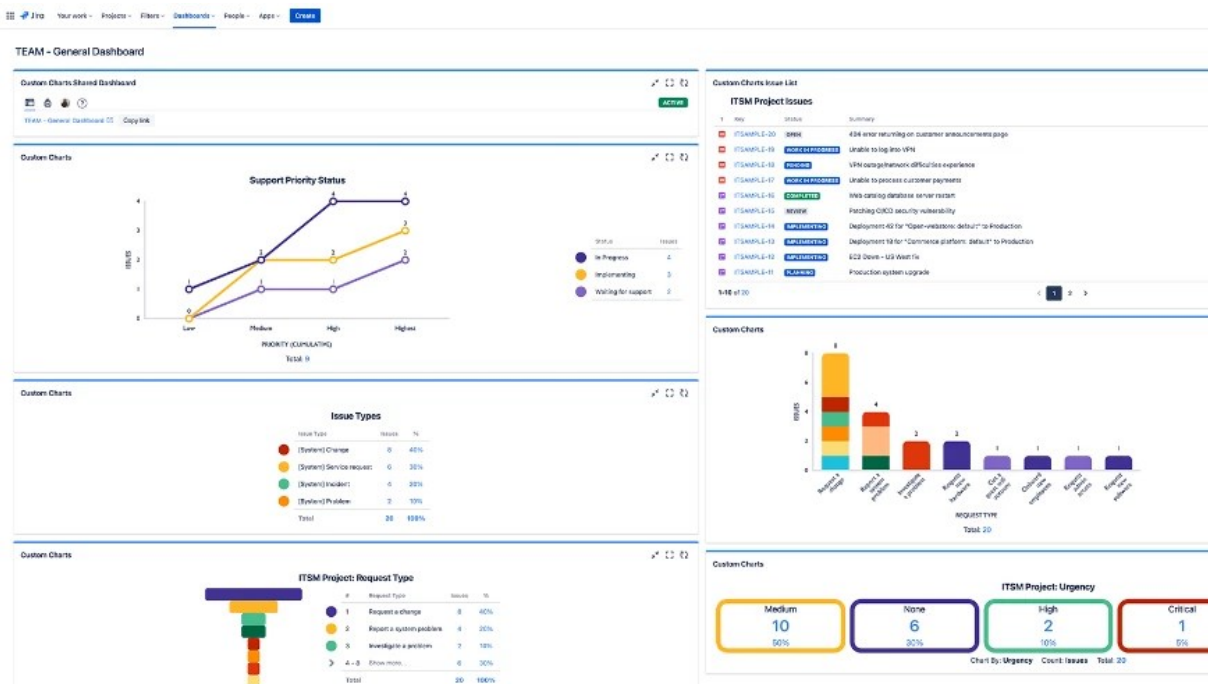
Vaihtoehtona Kanban-mallin näkymälle Jira tarjoaa myös dashboard näkymää (kuva 6). Dashboardiin voidaan tallentaa ennalta määriteltyjä hakuja, joilla saadaan dashboardin "laatikkoon" listattuna tietyt kriteerit täyttävät tikketit. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kaikki kyseiselle käyttäjälle asetetut tikketit, uudet kriittisen kiireellisyyssuokituksen omaavat tikketit ja tietyssä työvaiheessa olevat tietyn käyttäjän tikketit. Tämän lisäksi dashboardiin voidaan tuoda erilaisia grafiikoita ja kaavioita, joilla voidaan esittää monenlaisia faktoja. Dashboardin avulla voi saada vieläkin paremman kokonaiskuvan tilanteesta yhdellä vilkaisulla.

Kuva 5. Jiran tikkettinäkömä Kanban-muodossa (Atlassian, n.d.)

The screenshot shows a Jira Kanban board for the project 'Beyond Gravity'. The board is organized into four columns: 'TO DO' (12 items), 'IN PROGRESS' (4 items), 'IN REVIEW' (4 items), and 'DONE' (4 items). Each item is represented by a card with a title, ID (e.g., NUC-205), and a progress indicator. The board includes a search bar, a 'Complete sprint' button, and a 'GROUP BY' dropdown menu.

Column	Item ID	Title	Progress
TO DO (12)	NUC-205	Implement feedback collector	9
	NUC-206	Bump version for new API for billing	3
	NUC-208	Add NPS feedback to wallboard	1
IN PROGRESS (4)	NUC-213	Update T&C copy with v1.9 from the writers guild in all products that have cross country compliance	1
	NUC-215	Tech spike on new stripe integration with paypal	3
	NUC-216	Refactor stripe verification key validator to a single call to avoid timing out on slow connections	3
	NUC-217	Change phone number field type to 'phone'	1
IN REVIEW (4)	NUC-338	Multi-dest search UI web	5
DONE (4)	NUC-336	Quick booking for accommodations - web	4
	NUC-346	Adapt web app no new payments provider	3
	NUC-343	Fluid booking on tablets	5
	NUC-354	Shopping cart purchasing error - quick fix required.	1

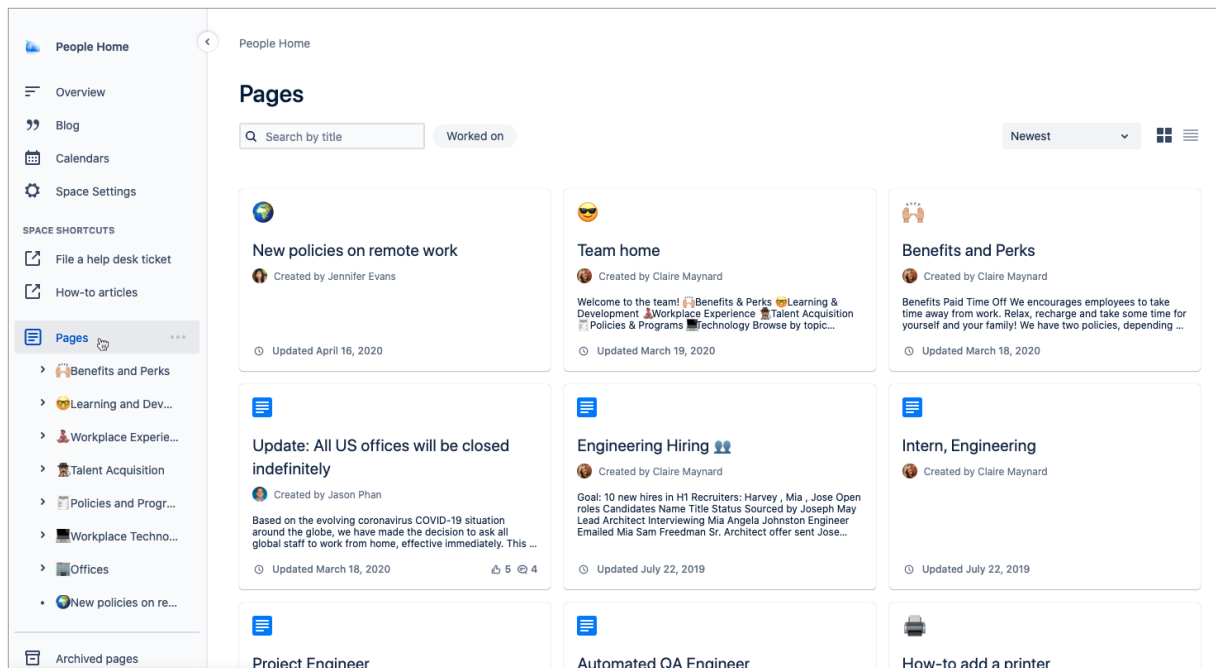
Kuva 6. Jiran dashboard näkymä (Atlassian, n.d.)



6 Confluence

Confluence, joka on Jiran tavoin Atlassianin tuote, on vuonna 2004 julkaistu yrityksen sisäinen yhteistyöalusta ja wiki, jonne voidaan kerätä tärkeää tietoutta helposti kaikkien saataville (kuva 7). Confluencessa jokaisella on oma sivunsa, johon voi kerätä itselle tärkeitä asioita tai linkkejä. Tämän lisäksi työtiloja voidaan tehdä esimerkiksi tiimikohtaisesti ja näihin pääsyä voidaan tarvittaessa rajoittaa. Tiimien työtiloihin voidaan tallentaa tiimin päivittäisessä työssään tarvitsemia tietoja ja vinkkejä, näistä tiimien työntekijät voivat tarvittaessa käydä apua hakemassa. Vaihtoehtoisesti tiimin työtilaan voidaan kerätä tietopankki muiden tiimien työntekijöille asioista, jotka kuuluvat työtilaan hallinnoivan tiimin osaamisalueelle, mutta joita muutkin saattavat työssään tarvita. (Tieturi, n.d.)

Kuva 7. Näkymä Confluencesta (Atlassian, n.d.)



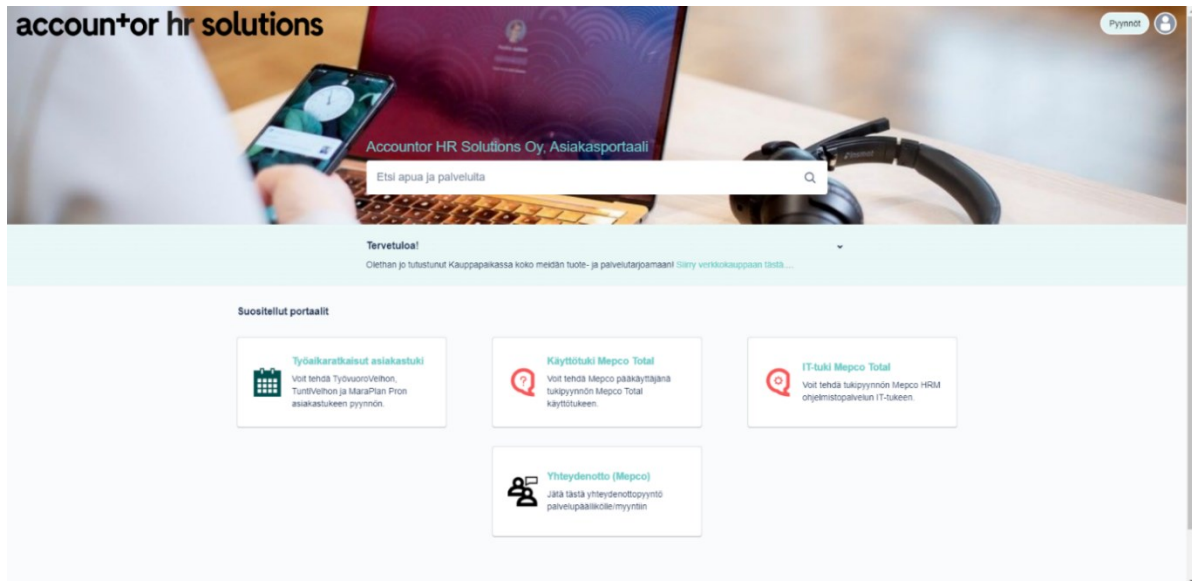
Confluence ei vaadi käyttäjältään suurta tietoteknistä osaamista ja hyvän hakutoimintonsa ansiosta se soveltuu suurien tietomäärien käsittelemiseen. Confluencen ydin ja perusyksikkö on wikisivu, joka on osa työtilaa, joka puolestaan kuuluu jollekin ylläpitäjälle. Työtiloihin pääsyä voidaan helposti rajata tietyille käyttäjille tai ryhmän jäsenille. Confluencen luodaan wikisivuja verkkoselaimella ja prosessi on tehty hyvin yksinkertaiseksi. Järjestelmä myös arkistoi jatkuvasti tietoja, joten kukaan käyttäjä ei voi vahingossa tuhota mitään tärkeää pysyvästi. (Ambientia, n.d.)

7 Asiakasportaali

Accountor HR Solutions Oy:n asiakasportaali on toteutettu Jira Service Managementilla. Asiakasportaalin etusivulla on hakupalkki ja tukiportaaleja yläotsikkotasolla. Tämä näkymä vaihtelee hieman asiakastunnusten oikeuksien perusteella. Kaikilla asiakaskäyttäjillä ei ole oikeuksia kaikkiin tukiportaaleihin. Esimerkkikuvan (kuva 8) näkymä on tunnuksilla, joilla on oikeus työaikaratkaisujen tukiportaaliin sekä Mepco Total -tuotteen käyttötuen sekä IT-tuen tukiportaaleihin. Mepco Total on nimi Mepco HR- ja palkanlaskentajärjestelmän ohjelmistopalvelulle. Käyttötuen tukiportaali tarjoaa asiantuntija-apua ohjelman käyttöön liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa, ja siihen asiakas saa oikeuden vain

pääkäyttäjäkoulutuksen käymällä. IT-tuen vastuulla ovat taustajärjestelmät ja tekniset asiat, tähän tukiportaaliin on oikeus kaikilla, joilta asiakastunnukset löytyvät.

Kuva 8. Accountor HR Solutions Oy:n asiakasportaalin etusivu



Hakupalkkia käyttämällä asiakas voi avainsanoja syöttämällä saada ehdotuksina (kuva 9)

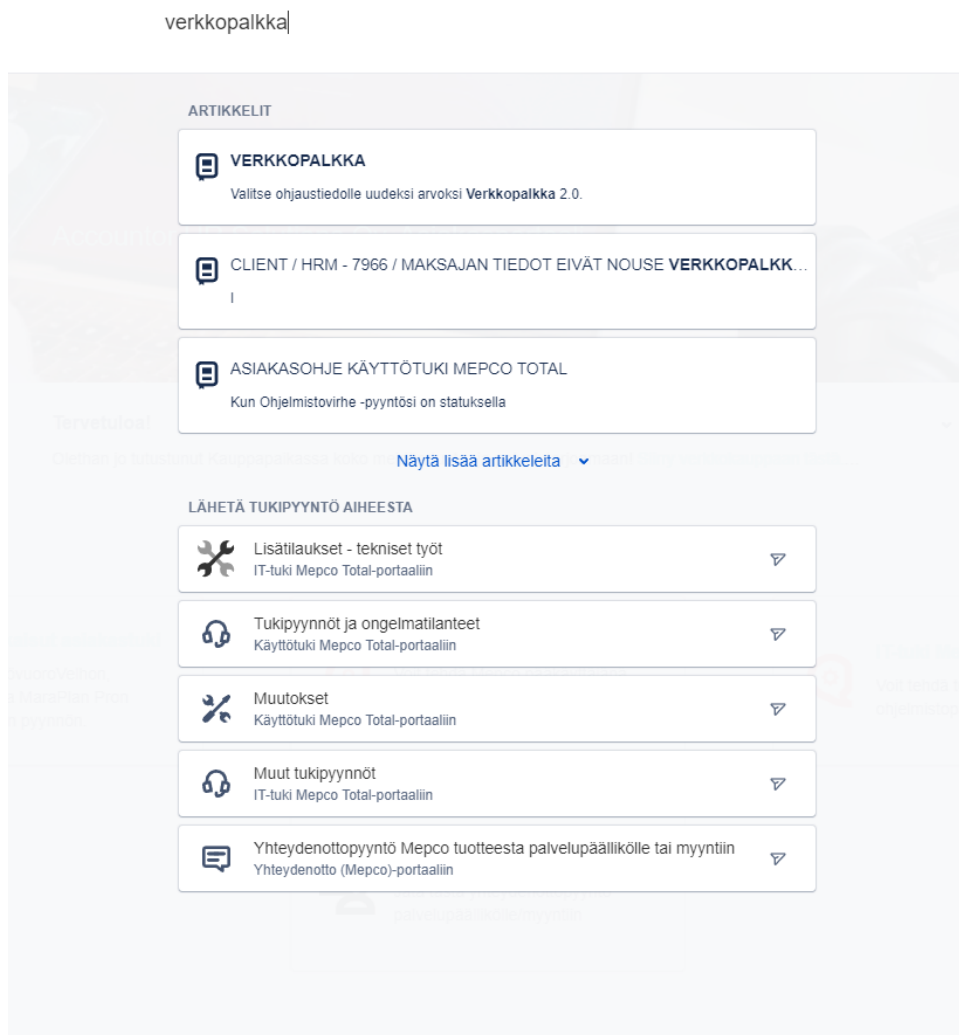
1. Artikkeleita

- Ohjeita asiassa etenemiseen. *Jos kyseessä on esimerkiksi lisätilaus tai uuden ominaisuuden käyttöönotto, saatetaan tarvita tilauslomake tai tiettyjä esitietoja ennen tilauksen / työpyynnön tekemistä.*
- Ohjelmistovirheartikkeleita havaituista ohjelmistovirheistä. *Näistä löytyy tieto mihin versioon virhe on korjattu, mahdollinen kiertotie ongelmaan ja kuinka virhe esiintyy.*
- Ohjeita ongelman ratkaisemiseen. *FAQ-tyylisesti ratkaisuja yksinkertaisiin ongelmiin, jotka toistuvat usealla asiakkaalla.*

2. Linkejä tukiportaaleihin

- Suoria linkkejä tukiportaaleihin. *Tähän tulee ehdotuksia tukiportaaleista, jotka järjestelmän mielestä sopivat käyttäjän syöttämään avainsanaan parhaiten. Näiden avulla voidaan ohjata käyttäjä tekemään oikean tyyppinen ticketti oikealle tiimille.*

Kuva 9. Esimerkki hakutuloksista




Kun asiakas valitsee hakutuloksista itselleen sopivimman portaalin, tai vaihtoehtoisesti päätyy sinne otsikkotasojä klikkailemalla, saa hän täytettäväksi lomakkeen, jonka pohjalta tiketti luodaan järjestelmään (kuva 10). Nämä lomakkeet yritetään tehdä asiakkaan näkökulmasta helposti täytettäväksi ja selkeiksi. Palveluntarjoajan kannalta niiden pitäisi olla tetyt työn suorittamisen näkökulmasta oleelliset tiedot vaativia sekä asiakasta mahdollisimman hyvin ohjaavia ja opastavia. Näin saadaan työn virtauksesta mahdollisimman sujuvaa ja suorittamisesta mielekästä. Toiminta on myös asiakkaan näkökulmasta ammattimaisempaa ja selkeämpää, kun saadaan kerralla kysytyä kaikki tarvittavat tiedot, eikä asiakkaan tarvitse olla vastaamassa jatkokyselyihin toistuvasti.

Kun asiakas on täyttänyt kaikki vaadittavat tiedot lomakkeeseen ja painanut Lähetä-nappia, luodaan tiketti valitun tiimin työjonoon (backlog), josta se otetaan kiireellisyysluokituksen ja tiketin ikäluokituksen mukaisesti käsittelyyn.

Koska tämän työn tarkoituksena on kehittää IT-tuen tikettipohjia, eli lomakkeita, perehdytään niihin tarkemmin työn edetessä.

Kuva 10. Tikettipohja, jolla tilataan uusi käyttäjätunnus

AHR Servicedesk / IT-tuki Mepco Total


 IT-tuki Mepco Total

Voit tehdä tukipyynnön Mepco HRM ohjelmistopalvelun IT-tukeen.

Ota meihin yhteyttä aiheesta

Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet


Miten voimme auttaa sinua?

 Uusi käyttäjätunnus

Pyydä uutta tunnusta Mepco -järjestelmään.

Yhteenveto*

Kuvaus*

Normaali teksti | B I ... |  +

Kenelle tunnus tehdään?

Ympäristö

Private ohjelmistopalvelu (Mepco Total)

Jaettu ohjelmistopalvelu (Mepco Total)


Ei mitään

Liite



Raahaa ja pudota tiedostoja, liitä kuvakaappauksia tai selaa

Selaa

Toiveaikataulu

esim. 28/Feb/23 

Jaa jonkun kanssa*

 Jaa organisaation Testiorga... 

Lähetä Peruuta

8 Kyselytutkimus

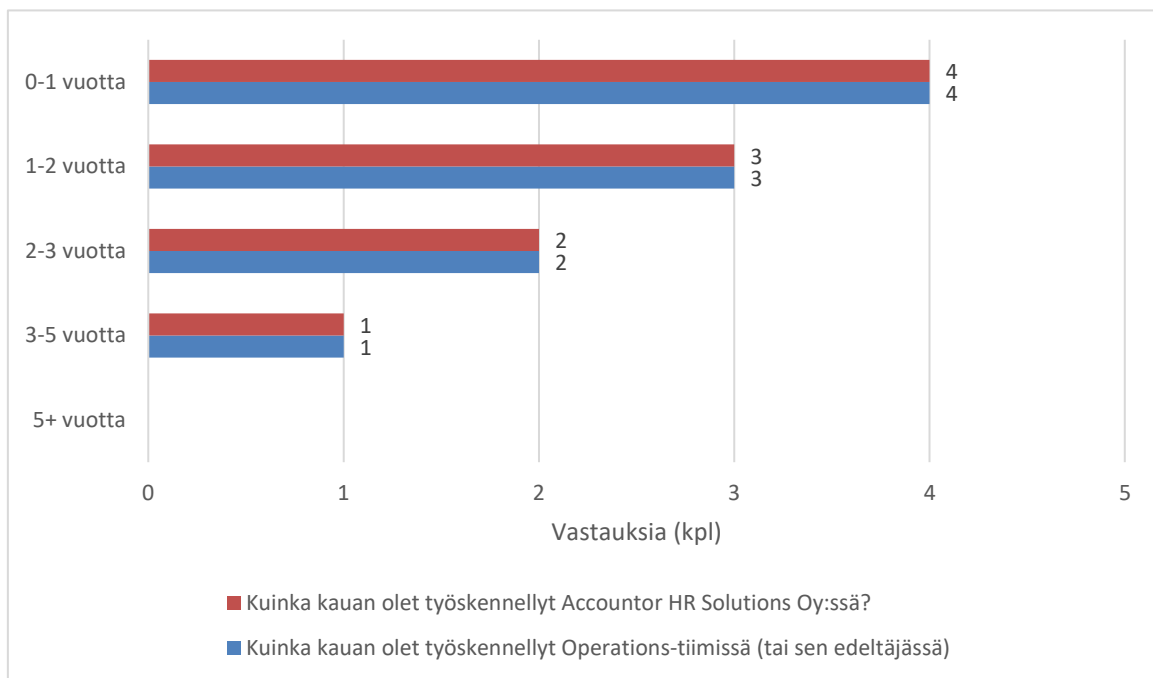
Työn tutkimusvaiheeseen kuului Operations-tiimiläisille Webropol-työkalulla tehty kyselytutkimus, jonka tausta-ajatuksena oli selvittää kehitystyön tarpeellisuutta ja päivittäisessä työssä esiin nousevia ongelmakohtia. Kyselyssä oli 12 monivalintakysymystä ja näitä täydentämässä viisi vapaan tekstikentän kysymystä. Tutkimus oli luonteeltaan määrällinen eli kvantitatiivinen, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla.

Kysely lähetettiin 12 henkilölle, joista vastaamisen aloitti 11 henkilöä ja vastauksen lähetti 12 henkilöä. Vastausprosentiksi muodostui noin 92 %, joka on yllättävän hyvä, kun otetaan huomioon, että jokainen näistä 12 henkilöstä ei työskentele päivittäin tikettien parissa.

8.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajien taustatietoja liittyen työhistoriaan Accountorilla sekä Operations-tiimissä. Kuten taulukossa 1 näkyvistä vastauksista huomaa, on kyseessä suhteellisen nuori tiimi, jonka jäsenillä ei ole pitkää työhistoriaa yrityksessä. Esimerkiksi kysymyksessä *”kuinka kauan olet työskennellyt Accountor HR Solutions Oy:ssä”*, eniten vastauksia sai vaihtoehto 0–1 vuotta. Tällaisessa ympäristössä kehitysmuotoisuus on yleensä korkeammalla tasolla ja ideoihin suhtaudutaan avoimemmin. Vastauksista on myös nähtävissä, että kyselyyn vastanneet työntekijät eivät ole olleet yrityksen sisällä muissa työtehtävissä, ainakaan kovin pitkäaikaisesti.

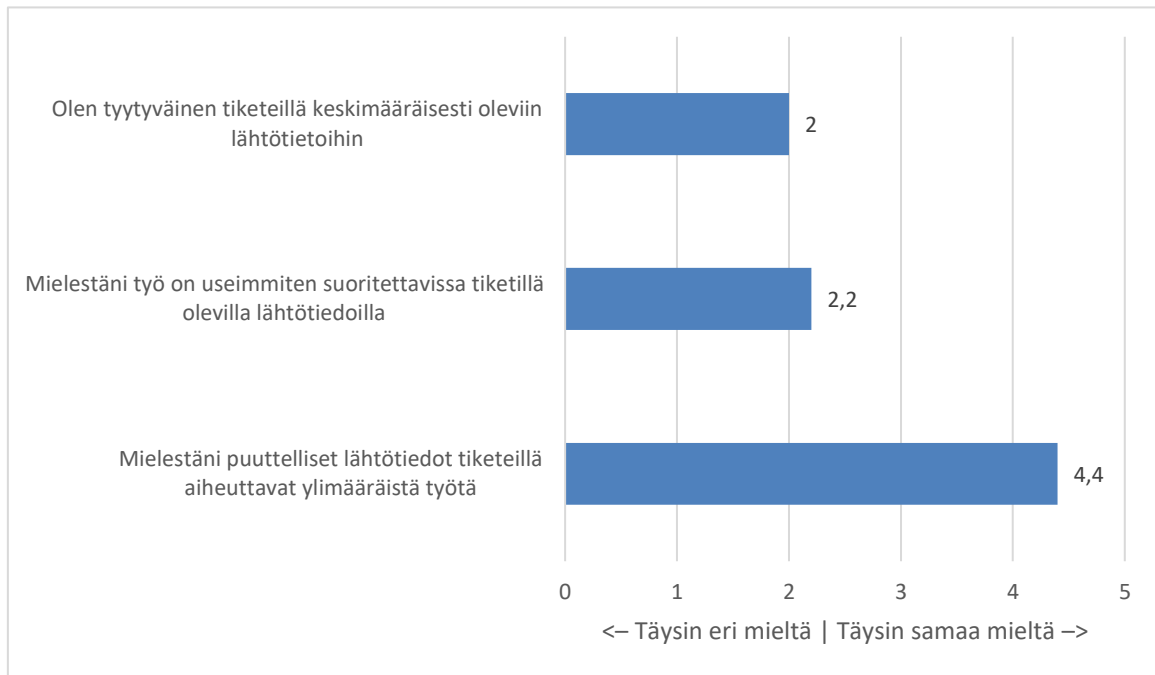
Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot



8.2 Tikettien lähtötiedot

Taulukon 2 vastauksista näemme, että useimmiten työ ei ole suoritettavissa tiketiltä löytyviltä tiedoilla ja tämä aiheuttaa tyytymättömyyttä työntekijöissä. Varsin selkeä on myös vastausten jakauma väittämässä ”*mielestäni puutteelliset lähtötiedot tiketeillä aiheuttavat ylimääräistä työtä*”. Tämä on jo työn tehokkuuden ja kannattavuuden näkökulmastakin merkityksellinen asia, jos ylimääräinen turha työ saadaan kitkettyä pois.

Taulukko 2. Tikettien lähtötiedot



Poimintoja lähtötietoihin liittyvästä vapaasta tekstikentästä:

" Tikettien pyyntötyyppi on usein väärin ja ongelmatilanteissa sisältö todella suppeaa tyyllillä 'Meidän Mepco ei toimi'"

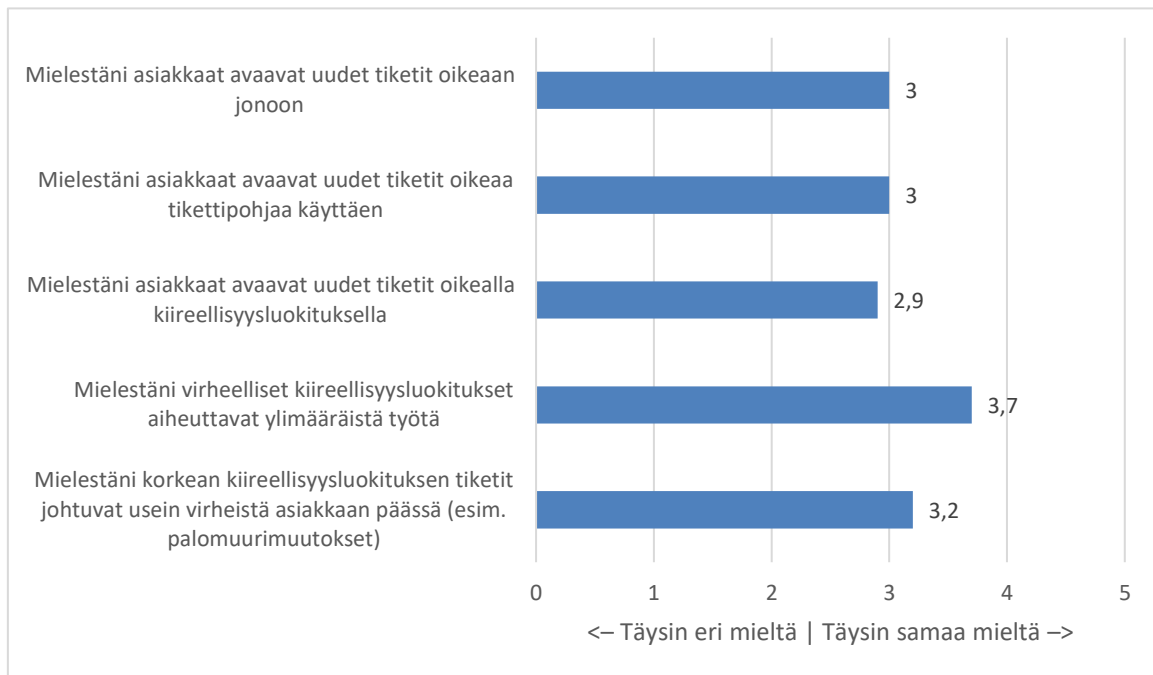
" Tikettien lähtötiedot usein hyvin puutteelliset, aiheuttaa turhaa työtä, ylimääräistä selvittelyä ja nostaa tikettien ratkaisuaikaa."

" Varsinkin työsuhteen alussa keskeisten tietojen tunnistaminen ja tukipyynnöjen auki tulkkaminen oli haastavaa, koska tukipyynnöt on varmasti totuttu täyttämään tietynlaisella ammattislangilla, jonka oppii ajan myötä. Vaikka tukipyynnöllä olisi tarpeelliset tiedotkin, niin raportoijan ja käsittelijän välissä saattaa olla tietynlainen kielimuuri, eikä osapuolet välttämättä ymmärrä toistensa käyttämiä termejä. Tuntuu, että ajan myötä ikään kuin totutaan slangiin, kielimuuriin ja tietojen puutteellisuuteen ja tyydytään siihen. Uudelle tulijalle siinä onkin sitten taas ihmettelemistä."

8.3 Uuden tiketin avaaminen

Tässä kategoriassa ei ollut suurta tyytymättömyyttä vastausten keskiarvoa katsottaessa. Kriittisempiäkin vastauksia joukossa oli, mutta ne tasoittuivat massaan. Taulukon 3 vastauksista on kuitenkin nähtävissä, että asiakkaat jonkin verran avaavat tikettejä virheellisellä kiireellisyysluokituksella ja sekin aiheuttaa ylimääräistä työtä.

Taulukko 3. Uuden tiketin avaaminen



Poimintoja uuden tiketin avaamiseen liittyvästä vapaasta tekstikentästä:

" Minusta se on väärä lähestymistapa, että asiakas joutuu arvuuttelemaan mihin jonoon hänen pitää tehdä tiketti. Kaikki tiketit yhteen jonoon, josta ne sitten jaetaan eteenpäin oikeisiin paikkoihin."

" Asiakas ei ymmärrä kokonaisuutta, joka liittyy Mepcon toimivuuteen (asiakkaan omat työasemat, palomuurit, verkot, AAD yms.), jolloin ensimmäinen syyttävä sormi on lähes poikkeuksetta AHR."

" Tikettejä avataan usein väärästä jonosta tai väärällä tikettipohjalla. Tämä johtaa siihen, että avatun tiketin lähtötiedot ovat puutteelliset. Vaikuttaa tiketin ratkaisuaikaan

negatiivisesti varsinkin kriittisissä tiketeissä, jotka tulisi ratkaista mahdollisimman nopeasti. Asiakkaat myös avaavat usein käyttäjätunnuksiin liittyviä tikettejä kriittisenä. Osa on uusia tunnuksia ja osa vanhoja tunnuksia, joiden ongelmat johtuvat asiakkaiden omista toimista.”

8.4 Tikettipohja

Tikettipohjasta kysyttiin liukukytkimellä tehdyllä kysymyspohjalla. Väittämänä oli *”mielestäni tikettipohjan pitäisi olla”* ja liukukytkimen ääripäissä olivat vaihtoehdot *”asiakasta paremmin ohjaava ja opastava (arvo = 0)”* sekä *”enemmän aihekohtaisia pakollisia tietoja vaativa (arvo = 10)”*.

Poimintoina tästä voisi nostaa minimiarvon (5), maksimiarvon (8) sekä keskiarvon (6,3). Yksikään vastaaja ei siis siirtänyt kytkintä lähtöarvosta (5) kohti asiakasta ohjaavaa ja opastavaa tikettipohjaa, vaan jokainen kysymykseen vastannut oli pakollisilla kentillä aihekohtaisten tietojen vaatimisen kannalla.

Tämän lisäksi oli vielä kysymys *”ylläolevassa kysymyksessä on huonot vaihtoehdot. Tikettipohjan pitäisi olla sekä asiakasta paremmin ohjaava että vaatia enemmän aihekohtaisia pakollisia tietoja.”*, jossa vaihtoehtoina oli kyllä / ei. Tähän kysymykseen jokainen vastasi vaihtoehdolla *”kyllä”*.

Poimintoja tikettipohjaan liittyvästä vapaasta tekstikentästä:

” Mielestäni pakollisia tietoja tarvitaan, koska muuten on paljon omasta viitseliäisyydestä kiinni mitä tietoja asiakas tukipyynnölle täydentää. Asiakkaan ohjaamiselle ja opastamisellekin on paikkansa, mutta usein tuntuu, ettei asiakkaat ymmärrä tai viitsi perehtyä tietopankin ja extranetin materiaaleihin, jotka saattaisivat tarjota jopa suoran ratkaisun ongelmaan, joten viitsivätkö he noudattaa opastustakaan.”

” Asiakkaat pitää saada ohjattua oikealle pohjalle ja pohjalla tulee kysyä työn suorittamista varten tarvittavat kysymykset”

” Oikeasti pitäisi olla erilliset vaadittavat kentät pakollisille tiedoille eli mitä asia oikeasti koskeen eli palvelimien nimiä, tietokantojen nimiä etc. eli mitä kulloinkin oikeasti vaaditaan.”

8.5 Kehitystyön vaikutukset ja muut huomiot

Kehitystyön mahdollisia vaikutuksia kartoitettiin kysymyksellä ”*Jos onnistumme kehitystyön tavoitteissa, kuinka kuvailisit tämän vaikutusta esimerkiksi seuraaviin kohtiin? Työn mielekkyys, työkuorma, oman kalenterin suunnitteleminen / työn aikatauluttaminen*” Seuraavaksi muutamia poimintoja näistä vastauksista.

” Työn mielekkyys paranisi ehdottomasti, kun voitaisiin vähentää tarpeettomia ja omaan työnkuvaan kuulumattomia työvaiheita. Ei tarvitsisi leikkiä ns. salapoliisia lisätietojen ja työtehtävän laajuuden selvittämiseksi. Omakehtaiseen työkuormaan ei välttämättä olisi suurta vaikutusta, mutta varmasti vaikuttaisi niiden työkuormaan, jotka ovat vastuussa tikettijonon seurannasta ja hallinnasta, kun tikettejä ei tarvitsisi ohjata uudelleen eikä kriittisiä tikettejäkään olisi niin paljon.”

”Oikeaan paikkaan oikeilla tiedoilla avatut tiketit tekevät työn aikataulutuksesta ja tekemisestä helpompaa, kun työ on tehtävissä sille varatussa slotissa ilman, että asiakkaan kanssa tarvitsee käydä pitkä keskustelu lisätiedoista. Tämä lisää myös mielekkyyttä, kun jokaisen tiketin kohdalla ei ensimmäisenä verisuoni pullistu päästä ja kun tiketti ei herätä enemmän kysymyksiä kuin vastauksia.”

” Parantaa kaikkia osa-alueita, mikäli tarpeettomalta selvitystyöltä vältytään. On tarpeetonta tuhlata asiantutijan sekä asiakkaan aikaa, mikä vielä korostuu, mikäli asiakas ei edes reagoi lisätieto kyselyihin.”

” Järkeistää päivittäistä tekemistä ehdottomasti, kun tikettien parissa tekee töitä. Näen tämän tärkeänä työnä. Tällainen työ pitäisi myös olla jollakin tavalla jatkuvaa, esim. säännöllisin aikavälein tehtynä.”

Näistä vastauksista on nähtävissä, että työlle on oikeasti tarvetta, ja sillä on vaikutusta työntekijöiden päivittäiseen tekemiseen sekä työssä viihtymiseen. Suurimpana ongelmakohtana tästä voidaan tunnistaa tikettien lähtötiedot. Tämän lisäksi nostaisin esiin

huomion, että tällaisen kehitystyön pitäisi olla jatkuvaa, esimerkiksi säännöllisin aikavälein tehtynä.

9 Tikettipohjien ja asiakasportaalin kehitystyö

Kehitystyötä on tehty yhteistyössä Operations-tiimin jäsenten kanssa. Palaverien osallistujamäärät vaihtelivat kahdesta viiteen henkilöön ja koostui Operations-tiimiläisistä, Jira Administa sekä opinnäytetyön tekijästä. Alkuvaiheessa yhteistyö rajoittui yhteen tunnin palaveriin viikossa, mutta ajan kuluessa työhön käytetty aika on noussut, ja on tämän kappaleen kirjoittamishetkellä noin viisi tuntia viikossa. Kehitystyöhön käytettyä aikaa rajoitti se, että yhteistyötä piti tehdä työajalla, päivätöiden ohessa. Tiedonkeruumenetelminä toimivat jo aiemmin mainittu kyselytutkimus sekä vanhan tikkimateriaalin tutkiminen. Vanhoja tikettejä tutkimalla pyrittiin saamaan kuva mistä muut tukipyynnöt -kategorian tiketit koostuvat sekä tarpeelliset kategoriat uuteen portaaliin.

9.1 Ajatukset kehitystyön takana

Idea kehitystyöhön syntyi päivittäisessä työssä havaituista epäkohdista, jotka haittaavat ja hidastavat työn suorittamista. Näillä asioilla on myös suora yhteys työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Asia herätti paljon keskustelua ja monenlaisia ongelmia sekä ideoita nousi esiin, mutta lopulta työn tavoitteen voi tiivistää neljään pääkohtaan

- Tiketeillä pitäisi olla työn suorittamiseen vaadittavat tiedot
- Kriittisen kiireellisyysluokituksen tikkettien vähentäminen
- Muut tukipyynnöt -kategorian tikkettien vähentäminen
- Tiketit tulisivat oikean tiimin työjonoon ja niiden tekemiseen käytettäisiin oikeaa tikkettipohjaa (jolloin tikketin lähtötiedot todennäköisesti ovat paremmat)

IT-tuen asiakasportaalia ei lähtökohtaisesti käytä IT-alan ammattilaiset, vaan tikettejä useasti tekevät Mepcon päivittäiset käyttäjät, eli palkanlaskijat. Asiakasportaalin otsikot ja valinnat pitäisi siis olla nimetty niin, että niiden ymmärtäminen ei vaadi IT-alan koulutusta. Myös ohjetekstit pitää tehdä niin selkeiksi, että jokainen Mepcoa käyttävä ymmärtää mitä niissä tarkoitetaan. Tämä tulee olemaan avainasemassa asiakkaan ohjaamisessa oikealle

tikettipohjalle, joka puolestaan kysyy oikeat kysymykset aiheeseen liittyen, joka helpottaa ja nopeuttaa työn tekemistä sekä lisää työhyvinvointia.

9.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Tavoitteet pyritään saavuttamaan kehittämällä asiakasportaalista seuraavia kohtia

- Mietitään rakenne uudelleen, montako ylätasoa pitää olla ja mitä ne ovat nimeltään sekä niiden sisältämät alikategoriat ja lopulta tikettipohjat
- Muutetaan kategorioiden nimiä asiakkaalle selkeämmiksi ja lisätään niihin esimerkkitapauksia, joihin niistä kuuluisi työpöytä avata.
- Lisätään selkeitä ohjetekstejä helpottamaan asiakkaan valintoja

Tikettipohjien tasolla työssä keskitytään


- Pohtimaan mitkä ongelmatilanteet / tilaukset tarvitsevat oman asiakohtaisesti räätälöidyn tikettipohjan
- Ohjeistamaan asiakasta kiireellisyysluokituksen valinnassa ja huomauttamaan valinnan vaikutuksista, jos kiireellisyysluokitukseksi valitaan kriittinen
- Kuinka varmistamme tarvittavat tiedot luoduille tiketeille, paljonko voimme vaatia pakollisia tietoja, miten voimme ohjeistaa paremmin tässäkin
- Tikettipohjien selkeyttäminen. Ymmärtääkö asiakas kaikki kysymykset, ovatko pohjat tarpeeksi selkeitä → saako niistä selkoa yhdellä vilkaisulla?

9.3 Lähtötilanne – Asiakasportaalien rakenne


Lähtötilanteessa IT-tuen asiakasportaalit on ylätasolla jaettu kahteen kategoriaan, tukipyyntöihin ja ongelmatilanteisiin sekä muutoksiin (kuva 11). Näiden osalta pohdittiin niiden sisältöä ja uudelleen nimeämistä. Myös kolmannen ylätasoa valinnan lisäämistä mietittiin. Yhtenä vaihtoehtona oli säilyttää alkuperäinen malli, jossa ylätasoa otsikoiden alta löytyi asiakohtaisia erillisiä lomakkeita. Näitä oli kuusi kappaletta molemmissa kategoriaissa. Toinen vaihtoehto oli malli, jossa ylätasoa otsikoista avautuu suoraan lomakkeet, jotka mukautuvat käyttäjän valintoihin.

Kuva 11. Näkymä IT-tuen tukiportaalin etusivulta

AHR Servicedesk / IT-tuki Mepco Total

 IT-tuki Mepco Total

Voit tehdä tukipyynnön Mepco HRM ohjelmistopalvelun IT-tukeen.


 **Contact us about**

Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet

Hitausongelma, Kirjautumisongelma, Ongelma SFTP -siirrossa, Palvelin / Mepco ei vastaa, Uusi käyttäjätunnus, Muut tukipyynnöt >

Muutokset

Autentikointitavan liittäminen Mepcoon, SFTP -siirtotilaus, Sähköpostimuutos, Testikannan tuoreutus, Lisätilaukset - tekniset työt, Uuden tuotteen asennus >

Powered by  Jira Service Management


9.3.1 Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet

Tämän otsikon alta löytyvistä valinnoista aukeaa suoraan lomake, jolla voi luoda kyseiseen ongelmaan liittyvän tiketin (kuva 12). Tukipyyntöjen ja ongelmatilanteiden alta löytyvistä valinnoista ei löydy mitään ohjetekstejä. Lisäksi osa niistä on nimetty tavalla, jota asiakas ei välttämättä ymmärrä. Havaittuihin puutteisiin ja kehityskohteisiin otetaan tarkemmin kantaa myöhemmin. Tämän otsikon alta löytyvät:

- Hitausongelma
- Kirjautumisongelma
- Ongelma SFTP-siirrossa
- Palvelin / Mepco ei vastaa
- Uusi käyttäjätunnus
- Muut tukipyynnöt

Kuva 12. Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet

AHR Servicedesk / IT-tuki Mepco Total







 IT-tuki Mepco Total


Voit tehdä tukipyynnön Mepco HRM ohjelmistopalvelun IT-tukeen.

Contact us about

Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet

What can we help you with?

-  **Hitausongelma**
-  **Kirjautumisongelma**
-  **Ongelma SFTP -siirrossa**
-  **Palvelin / Mepco ei vastaa**
-  **Uusi käyttäjätunnus**
-  **Muut tukipyynnöt**

Powered by  Jira Service Management

9.3.2 Muutokset


Tämän otsikon alta löytyvistä valinnoista aukeaa suoraan lomake, jolla voi luoda kyseiseen ongelmaan liittyvän tiketin (kuva 13). Muutoksien alta löytyvistä valinnoista osasta löytyy ohjeteksti, mutta niissäkin on parannettavaa. Ohjetekstit ja otsikot eivät ole asiakkaalle helposti avautuvia, ja tästä johtuen on suuri riski sille, että asiakas päätyy avaamaan

työpyynnön väärää lomaketta käyttäen. Havaittuihin puutteisiin ja kehityskohteisiin otetaan tarkemmin kantaa myöhemmin. Tämän otsikon alta löytyvät:

- Autentikointitavan liittäminen Mepcoon
- SFTP-siirtotilaus
- Sähköpostimuutos
- Testikannan tuoreutus
- Lisätilaukset – tekniset työt
- Uuden tuotteen asennus

Kuva 13. Muutokset

AHR Servicedesk / IT-tuki Mepco Total









IT-tuki Mepco Total


Voit tehdä tukipyynnön Mepco HRM ohjelmistopalvelun IT-tukeen.

Contact us about

Muutokset

What can we help you with?

- 
Autentikointitavan liittäminen Mepcoon
 Oman identiteettilähteen (esim. ADFS/AD/Azure) federointi sovellukseen
- 
SFTP -siirtotilaus
 Voit tilata uuden SFTP -siirron tai pyytää muutosta olemassaolevaan
- 
Sähköpostimuutos
 Mepcosta lähtevien sähköpostien/viestien muutos
- 
Testikannan tuoreutus
 Mepco tuotantokanta kopioidaan testikannaksi
- 
Lisätilaukset - tekniset työt
- 
Uuden tuotteen asennus

Powered by  Jira Service Management

9.4 Kehitystyö – Asiakasportaalin rakenne

Asiakasportaalin rakenteen kehittämistä lähestyttiin ensimmäiseksi ylätasen otsikoiden kautta. Aluksi pohdittiin montako kategorialta IT-tuen etusivulla pitäisi olla. Lisäksi mietittiin, pidetäänkö nykyinen malli, jossa jokaiselle työpyyntökategorialle on oma lomakkeensa vai

siirrytäänkö malliin, jossa on yksi asiakkaan vastauksiin mukautuva lomake jokaista ylätasoa otsikkoa kohden.

9.4.1 IT-tuen etusivu

Ensin päätettiin vain nimetä aiemmat kategoriat hieman selkeämmin ja sisältöään paremmin kuvaavammin. Kehitystyön edetessä päädyttiin kuitenkin ratkaisuun siirtää Muut tukipyynnöt -lomake pois kategoriasta Tukipyynnöt ja ongelmatilanteet, jotta asiakkaan ei olisi niin helppo valita sitä, jos tilanteeseen sopivaa lomaketta ei löydy kyseisen otsikon alta. Ratkaisuksi muodostuikin nostaa Muut tukipyynnöt -lomake kolmanneksi vaihtoehdoksi etusivulle ja nimetä se uudelleen, jolloin asiakkaan valittaviksi muodostuivat:

- Tilaukset ja muutokset
- Ongelmatilanteet
- Palvelinympäristöön ja tietoliikenteeseen liittyvät kysymykset

Tilaukset ja muutokset haluttiin nostaa listalla ensimmäiseksi (kuva 14), koska haluamme luoda positiivista mielikuvaa, emme lähteä ongelmatilanteet edellä tervehtimään asiakasta. Muut tukipyynnöt -valinnan uudelleennimeämistä mietittiin ja vaihtoehtoina olivat mm. ”Kiireettömät tiedustelut ja kysymykset” sekä ”Palvelinympäristöön ja tietoliikenteeseen liittyvät kysymykset”, joista jälkimmäiseen lopulta päädyimme. Tällä haluttiin tuoda esille esimerkiksi sitä, että kyseisen lomakkeen kautta ei pysty tekemään kiireellisiä tukipyynnöitä, koska lähtötilanteessakaan siinä ei ole ollut valintamahdollisuutta kiireellisyysluokitukselle.

Kuva 14. Uusi IT-tuen etusivu

AHR Servicedesk / IT tuen kehitys

a+ IT tuen kehitys

Mepco HRM IT-tuki. Valitse tämä alustapalveluihin liittyvissä asioissa.

What can we help you with?**Tilaukset ja muutokset**

Täältä voit tehdä tilauksen liittyen esimerkiksi käyttäjätunnuksiin, liittymätiedostojen siirtoon tai API-rajapinnan avauksiin

**Ongelmatilanteet**

Täältä voit avata työpyynnön liittyen ongelmiin kirjautumisessa, liittymätiedostojen siirrossa tai Mepcon alustapalveluissa

**Palvelinympäristöön ja tietoliikenteeseen liittyvät kysymykset**

Täältä voit tehdä tiedusteluja ja kysymyksiä esimerkiksi liittyen Mepcon alustapalveluihin tai versiopäivityksiin

Powered by  Jira Service Management**9.4.2 Tilaukset ja muutokset**

Uudistuksen jälkeen otsikkotasolta aukeaa suoraan lomake, joka mukautuu käyttäjän valintojen ja vastausten mukaan. Uusi tilaukset ja muutokset -kategoria sisältää seuraavat aiheet

- Käyttäjätunnukset
- Autentikointitavan muutos (esim ADFS, Azure)
- Liittymätiedostojen siirrot (SFTP)
- Testikannan tilaus / tuoreutus
- Procountor API-rajapinnan avaus

- Tietoliikenneavaukset (IP-avaukset)
- Lisätilaukset – Tekniset työt

Tikettimateriaalia tutkimalla totesimme, että tukipyynnöiden määrän perusteella Procountor API-rajapinnan avaukset ja tietoliikenneavaukset ansaitsevat omat kategoriansa uudessa portaalissa. Vanhaan portaaliin verrattuna sisällytimme uuden tuotteen asennuksen ja sähköpostipalvelimen muutokset kategoriaan lisätilaukset – tekniset työt.

9.4.3 Ongelmatilanteet

Uudistuksen jälkeen tämä kategoria toimii teknisesti kuten edeltäjänsä, eli otsikon valitsemalla aukeaa suoraan käyttäjän valintojen ja vastausten mukaan mukautuva lomake. Ongelmatilanteiden alta löytyvät

- Hitausongelma
- Kirjautumis- ja tunnusongelmat
- Ongelma liittymätiedostojen siirrossa (SFTP)
- Palvelin / Mepco ei vastaa (yhteysongelma)

Vanhassa portaalissa kategoria oli nimeltään ”tukipyynnöt ja ongelmatilanteet” ja edellä mainittujen valintojen lisäksi sieltä löytyivät ”uusi käyttäjätunnus” joka siirtyi kategoriaan ”tilaukset ja muutokset” sekä ”muut tukipyynnöt” joka poistettiin kokonaan. Jäljelle jääneiden ongelmatilanteiden nimiä mietittiin uusiksi sen mukaan, millaisia tikettejä asiakkaiden haluttiin niiden kautta tekevän. Tämän lisäksi pyrimme mahdollisimman selkeään ja houkuttelevaan nimeen, että asiakkaat löytävät oikeaan paikkaan ongelmansa kanssa.

9.4.4 Palvelinympäristöön ja tietoliikenteeseen liittyvät kysymykset

Tämän otsikon alta aukeaa suoraan lomake, jolla on vain otsikkokenttä sekä vapaa tekstikenttä. Tämä kategoria on kompromissi ”muut tukipyynnöt” kategorian poistamisen ja ennallaan pitämisen välillä. Kaikkiin asiakkaan tarpeisiin ja tilanteisiin ei pysty etukäteen varautumaan ja rakentamaan kaikkiin tilanteisiin täydellistä portaalia, joten sinne oli pakko jättää joku yleiskategoria vastaamaan hieman erikoisempiin tarpeisiin.

Halusimme kuitenkin tuoda selkeästi ilmi, että tämän kautta ei kuulu tilata työsuoritteita tai raportoida ongelmista, vaan se on tarkoitettu sekalaisia kysymyksiä ja tiedusteluja varten. Niidenkin halutaan liittyvän IT-tuen vastuualueisiin, joten halusimme tehdä nimestä spesifimmän kuin ”muut tukipyynnöt”.

9.5 Esimerkkilomake

Otetaan lähempään tarkisteluun ”käyttäjätunnukset” kategoriasta ”tilaukset ja muutokset”. Tämä alunäkymä (kuva 15) tuo ilmi tietynlaisen Jiran jäykkyyden ja rajoittavuuden, vaikka se varsin helppokäyttöinen ja monipuolinen onkin. Kenttä ”raise this request on behalf of” ei näy asiakkaalla, koska heidän tunnuksillaan ei tukipyynnöitä voi muiden henkilöiden puolesta tehdä. Tätä en kuitenkaan omilla tunnuksilla piiloon saa, joten se roikkukoon mukana demoefektiä luomassa.

Kuvassa näkyvä näkymä jakautuu teknisesti kahteen osaan, josta kaikki ”työpyynnön aihe”-kentän yläpuolella oleva kuuluu ylätasoon request type ja ”työpyynnön aihe”-kentästä alkaa mukautuva form eli lomake. Request type -osuus on erittäin rajallisesti kustomoitavissa ja mm. liitekentän on pakko sijaita tällä osuudella. Sitä ei pysty lisäämään lomakkeelle, eikä edes lomakkeen jälkeen, jolloin se olisi sivun lopussa, vaan sen on pakko olla ennen lomaketta. Tämä tekee alunäkymästä hieman sekavan ja epäsiistin näköisen.

”Työpyynnön aihe”-kentästä alkaa käyttäjän valintoihin mukautuva lomake, josta valitsemme nyt ”käyttäjätunnukset” ja tämän alta ”uusi käyttäjätunnus” (kuva 16).

Kuva 15. Tilaukset ja muutokset

AHR Servicedesk / IT tuen kehitys

a+ IT tuen kehitys

Mepco HRM IT-tuki. Valitse tämä alustapalveluihin liittyvissä asioissa.

What can we help you with?

**Tilaukset ja muutokset**

Täältä voit tehdä tilauksen liittyen esimerkiksi käyttäjätunnuksiin,...

Raise this request on behalf of*



Jussi Pyykkö (jussi.pyykkö@accountorhr.fi)



Liite

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Kuva virheilmoituksesta, tilausta selventäviä lisätietoja yms.

Työpyynnön aihe*

Select...



Otsikko*

Kirjoitathan kuvaavan otsikon tukipyynnöllesi

Send

Cancel

Kuva 16. Käyttäjätunnukset

What can we help you with?

\$
Tilaukset ja muutokset
 Täältä voit tehdä tilauksen liittyen esimerkiksi käyttäjätunnuksiin,...

Raise this request on behalf of*

Jussi Pyykkö (jussi.pyykkö@accountorhr.fi)

Liite

Drag and drop files, paste screenshots, or browse
Browse

Kuva virheilmoituksesta, tilausta selventäviä lisätietoja yms.

Työpyynnön aihe*

Käyttäjätunnukset

Otsikko*

Kirjoitathan kuvaavan otsikon tukipyynnöllesi

Työpyynnön tyyppi*

- Uusi käyttäjätunnus
- Salasanan resetointi
- Käyttäjätunnuksen poisto
- IT-tukiportaalin käyttäjätunnus
- Muu muutos

Send
Cancel

Kuvassa 17 näkyy kokonaisuudessaan uuden käyttäjätunnuksen tilaamiseen käytettävä lomake. Se sisältää ohjetekstin joka ohjaa tilaamaan käyttötuen tukiportaalin tunnuksset käyttötuen tukipalveluiden kautta (käyttötuen tukiportaalin on oikeus vain Mepcon pääkäyttäkourssin käyneillä) ja kehottaa usean tunnuksen tilauksessa toimittamaan tunnuslistauksen Excel-tiedostona.

Pakollisina tietoina kysytään henkilö jolle tunnukset tulevat, kirjautumisosoite (tämän avulla pystytään varmistamaan mistä asiakkuudesta kyse) sekä tuote. Lisäksi on annettu mahdollisuus toivoa käyttäjätunnusta ja esittää aikataulutoive.

Kuva 17. Uusi käyttäjätunnus

Työpyynnön tyyppi*

- Uusi käyttäjätunnus
- Salasanan resetointi
- Käyttäjätunnuksen poisto
- IT-tukiportaalin käyttäjätunnus
- Muu muutos

i Pääkäyttäjätunnukset joilla on oikeudet myös käyttötuen tukiportaaliin tilataan täältä [Muutokset - Käyttötuki Mepco Total - Jira Service Management \(atlassian.net\)](#)


Jos tilattavia tunnuksia on useampi, lisää liitteeksi Excel-taulukko, jossa on kerrottu tarpeelliset tiedot. Liite-kenttä löytyy sivun yläosasta.

Henkilö*

Toivottu käyttäjätunnus

Kirjautumisosoite*

URL esim. https://asiakas/mepco/palkatclient/mep_palkatsmartclient.application

<p>Tuote*</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Client <input type="radio"/> Web 	<p>Toiveaikataulu</p> <p>Kenttään valittu päivä on toive, ei lupaus sen toteutumisesta</p> <p>e.g. 5/2/2023 </p>
--	--

Lisätietoja

10 Johtopäätökset ja pohdinta

Aikatauluteknisistä syistä johtuen työtä ei saatu käyttöön niin, että siitä pystyisi keräämään käyttökokemuksia ja näiden perusteella tarkastelemaan onnistumista. Työssä mukana olleilla osapuolilla on kuitenkin vahva usko, että se parantaa työn mielekkyyttä sekä työssä viihtymistä ja työhyvinvointia.

Lomakkeiden kysymykset ja rakenne on muokattu yhteistyössä tikettejä käsittelevän henkilöstön kanssa, joten niissä on keskitytty selkeyteen, suoraviivaisuuteen, yksinkertaisuuteen ja olennaiset asiat vaativaan lähestymistapaan. Lisäksi portaalin rakenteesta on pyritty tekemään mahdollisimman asiakasystävällinen.

Jatkosuunnitelmina on uuden portaalin käyttöönotto ja tuotoksen arvioiminen käytännön kautta. Tällaisen työn ei ole tarkoituskaan olla kerrasta täydellinen, vaan sitä on helppo muokata käytön kautta tulleiden havaintojen perusteella. Projektissa mukana olleet ovat kuitenkin sitä mieltä, että lopputulos on onnistunut ja tulevaisuuden kannalta arvokkaita havaintoja on tehty työn edetessä.

Lähteet

Ambientia (n.d.) *Confluence – helppokäyttöinen wiki*

<https://www.ambientia.fi/atlassian/confluence/>

Atlassian (n.d.-a) *What is kanban?*

<https://www.atlassian.com/agile/kanban>

Atlassian (n.d.b) *What does JIRA mean?*

[What does JIRA mean? - JIRA 4.1 - Atlassian Documentation](#)

Atlassian (n.d.-c) *Customers*

[The world's best teams work better together with Atlassian](#)

Atlassian (n.d.-d) *Pricing*

[Jira Pricing - Monthly and Annual Subscription Cost per User \(atlassian.com\)](#)

Atlassian (n.d.-e) *Most popular Jira automation templates*

<https://www.atlassian.com/software/jira/automation-template-library/most-popular>

Atlassian (n.d.) *Näkymä Jira Service Management -palvelusta* [kuva]

<https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/features/service-desk>

Atlassian (n.d.) *Esimerkinäkymä Jiran asiakasportaalista* [kuva]

<https://developer.atlassian.com/cloud/jira/service-desk/customer-portal/>

Atlassian (n.d.) *Jiran tikettinäkymä* [kuva]

<https://www.atlassian.com/software/jira/features>

Atlassian (n.d.) *Jiran dashboard näkymä* [kuva]

<https://marketplace.atlassian.com/apps/1220925/custom-charts-for-jira-reports-and-jira-dashboard-filter?tab=overview&hosting=cloud>

Atlassian (n.d.) *Näkymä Confluencesta* [kuva]

<https://support.atlassian.com/confluencecloud/docs/decide-how-you-see-pages-in-a-space/>

Bigelow (n.d.) *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*

[What is ITIL? A Guide to the IT Infrastructure Library - TechTarget.com](https://www.techtarget.com/whatis/definition/ITIL)

Kanban Zone (n.d.) *Kanban-mallin perusnäkyvä* [kuva]

<https://kanbanzone.com/resources/kanban/what-is-kanban-board/>

Kanbanize (n.d.) *What Is Kanban? Explained for Beginners.*

<https://kanbanize.com/kanban-resources/getting-started/what-is-kanban>

Logistiikan maailma (n.d.) *JIT (JUST-IN-TIME) JA IMUOHJAUS*

<https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/jit-just-in-time-ja-imuohjaus/>

Techcrunch (2012) *Atlassian Launches A Marketplace For Project Management Add-*

Ons <https://techcrunch.com/2012/05/30/atlassian-marketplace/>

Tieturi (n.d.) *Jira ja Confluence – onnistuneeseen digitalisointiin*

<https://www.tieturi.fi/blogi/jira-ja-confluence-tyokalut-liiketoiminnan-onnistuneeseen-digitalisointiin/>

Tiketöinti (n.d.) *Mikä on tiketöinti?*

<https://tiketointi.fi/mika-on-tiketointi/>

Toyota-global (n.d.) *Alkuperäinen Kanban-järjestelmä Toyotan tehtaalta* [kuva]

https://www.toyota-global.com/company/history_of_toyota/75years/text/entering_the_automotive_business/chapter1/section4/item4.html