



Valtteri Pöntiskoski

ServiceNow:n käyttö yritysmaailmassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

30.9.2023

Tiivistelmä

Tekijä: Valtteri Pöntiskoski
Otsikko: ServiceNow:n käyttö yritysmaailmassa
Sivumäärä: 32 sivua
Aika: 30.9.2023

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Tieto- ja viestintätekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine: IoT & Cloud Computing
Ohjaajat: Osaamisaluepäällikkö Janne Salonen
Team Manager Niklas Vuori

Tämän insinöörintyön tavoitteena oli tarkoitus ymmärtää itse, sekä auttaa Elisalaisia ymmärtämään paremmin heidän palvelunsa ServiceNow:n toimintaa sekä kuinka palvelun eri osat ja rattaat toimivat yhdessä saaden palvelun sujumaan mahdollisimman sujuvasti sekä vaivattomasti yritysasiakkaisen näkökulmasta. Insinöörityö on toteutettu Elisa Oyj:lle.

Työ toteutettiin pääosissa tutkimustyönä kirjoittajan toimesta. Työn kirjoittajalla oli ohjaajat sekä Metropoliasta että Elisalta.

Palvelutasojen toimintaa kartoitettiin Googlen Forms-lomakkeella, jossa vastaajilta kysyttiin muun muassa ServiceNow:n heikkouksia ja vahvuuksia. Sekä kyselyn tekijän että vastaajien aikataulujen yhteensopimattomuuden vuoksi alkuperäinen Teams-haastattelu jouduttiin muuttamaan yhteen yhteiseen kyselylomakkeeseen. Kyselyyn vastasi vähemmän ihmisiä kuin työn tekijä toivoi, mutta vastauksista saatiin kuitenkin jonkunlainen pintaraapaisu ja kuva siitä, miten Elisa käyttää ServiceNowta jokapäiväisessä elämässä helpottaakseen sekä Elisan omia työntekijöitä, että Yritysasiakkaita.

Insinöörityön tuloksena huomattiin, että mikään ei ole täydellistä ja kaikessa on parantamisen varaa. Isoimmat muutoksen tarpeet tuli ilmi tehdyssä haastattelussa, jossa huomattiin käyttäjien kaipaavan enemmän integraatiota Elisan ja yritysasiakkaiden omien järjestelmien kanssa, jolloin työaika ei kulu turhien sähköpostiketjujen tai Teams-palavereiden muodostamiseen.

Insinöörityöstä jäi tilaajalle nyt käsitys siitä, miten sen kannattaa edetä ja kehittää omaa toimintaansa, jotta työn teosta saataisiin vielä sujuvampaa, eikä työntekijöiden työtunteja tarvitsisi käyttää palavereihin tai turhien ketjujen lukemiseen.

Osa insinöörityön palveluun ja tuotteisiin liittyvistä yksityiskohdista on liikesalaisuudeksi luokiteltavia tietoja, eikä kaikkia yksityiskohtia siten julkaista osana insinöörityötä

Avainsanat:

ServiceNow, yritysasiakas, palvelu, INC

Abstract

Author: Valtteri Pöntiskoski
Title: The use of ServiceNow in business world
Number of Pages: 32 pages
Date: September 30th, 2023

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Information and Communication Technology
Professional Major: IoT & Cloud Computing
Supervisors: Janne Salonen, Head of School (ICT)
Niklas Vuori, Team Manager

The purpose of this engineering thesis was to understand ServiceNow's operation and how its various components and gears work together to make the service run as smoothly and effortlessly as possible from a business customer's perspective. The goal was to achieve this understanding for both the author and to assist employees at Elisa in better comprehending their ServiceNow service.

The engineering thesis was conducted for Elisa Corporation. The work was primarily carried out as a research project by the author, with guidance from both Metropolia University of Applied Sciences and Elisa.

The operation of service levels was surveyed using a Google Forms questionnaire, in which respondents were asked about, among other things, the strengths, and weaknesses of ServiceNow. Due to scheduling conflicts between the author and the respondents, the original Teams interview had to be transformed into a single shared survey form. The survey received responses from fewer people than the author had hoped for, but it still provided a glimpse and an overview of how Elisa uses ServiceNow in their daily operations.

As a result of the engineering thesis, it was observed that nothing is perfect, and there is room for improvement in everything. The most significant change needs emerged during the conducted interviews, where it was noticed that users wished seeing more integration between Elisa and their business customers' own systems. This would help save time by avoiding unnecessary email threads and Teams meetings.

The engineering thesis has provided the client with insights into how to proceed and improve their operations to make work even smoother, without the need for employees to spend their work hours in meetings or reading unnecessary chains of communication.

Some of the details related to the services and products in the engineering thesis are classified as business secrets, and not all details are therefore published as part of the engineering thesis.

Keywords: ServiceNow, business customer, service, INC

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Tausta ja teoria	3
2.1	ServiceNow	3
2.2	Tikettien luonti	6
2.3	Tikettijono	7
2.4	Tiketin ratkaisu	9
2.5	LCM teoria	10
2.6	Yhdistetty teoria	12
3	Käytäntö	15
3.1	Oma rooli, ServiceNow käyttö sekä vahvuudet ja heikkoudet	16
3.2	Tikettien luonti	18
3.3	Tikettien ratkaisu-, sekä eskalointiprosessi	20
4	Pohdinta	23
	Lähteet	25

Lyhenteet ja käsitteet

ServiceNow:	Pilvipohjainen alusta, joka tarjoaa IT-palvelunhallinnan, asiakaspalvelun, ihmisten hallinnan, toimitusketjun hallinnan ja turvallisuuden ratkaisuja. Se mahdollistaa manuaalisten prosessien automatisoinnin, palveluiden hallinnan, työnkulun parantamisen ja paremman asiakaspalvelun.
ServiceDesk:	IT-palvelunhallinnan osa, joka vastaanottaa käyttäjien yhteydenotot, ratkaisee ongelmat ja vastaa kysymyksiin. Usein ensimmäinen kontaktipiste IT-palveluiden käyttäjille.
ITSM:	IT Service Management. IT-palveluiden hallintaa. Se kattaa erilaisia toimintoja, kuten palveluiden suunnittelua, toimittamista, tukemista ja parantamista. ITSM auttaa organisaatioita varmistamaan, että heidän IT-palvelunsa ovat laadukkaita ja vastaavat käyttäjien tarpeita.
ITOM:	IT Operations Management. IT-palveluiden operatiivista hallintaa ja se sisältää erilaisia toimintoja, kuten IT-infrastruktuurin hallintaa, valvontaa, häiriöidenhallintaa, palveluiden jakelua ja muutoksenhallintaa.
loppukäyttäjä:	Yritysassiakkaan työntekijä.
tiketti:	Yhteydenotto tai ilmoitus, joka on kirjattu järjestelmään esimerkiksi ServiceDeskiin tai muuhun asiakaspalvelujärjestelmään. Tällainen yhteydenotto voi olla esimerkiksi käyttäjän ilmoitus ongelmasta tai pyyntö palvelun tarpeesta. Tikettiin tallennetaan yksityiskohtaisia tietoja

yhteydenoton syystä, prioriteetista, tilasta ja ratkaisutavasta.

- LCM: Life Cycle Management. Prosessi, jossa tuotteen, palvelun tai järjestelmän koko elinkaarta hallitaan sen suunnittelusta hävittämiseen asti.
- STP: Standardi työpyyntö. Työpyyntö tai tiketti, joka on yleinen ja useasti toistuva. Usein tehty ohjeet Elisan omaan ohjeiden confluence sivustoon. Esimerkkinä STP:stä käyttäjän salasanan resetointi.
- INC: Dokumentti, joka kirjataan IT-palvelunhallinnan järjestelmään, kun käyttäjä raportoi palvelussa ilmenneestä häiriöstä tai ongelmasta. Tiketti sisältää tietoja häiriön kuvauksesta, prioriteetista, ja auttaa IT-tukihenkilöstöä käsittelemään häiriöitä ja palauttamaan palvelun normaaliin tilaan.
- CHG: Dokumentti, joka kirjataan IT-palvelunhallinnan järjestelmään, kun organisaatiossa suunnitellaan tai toteutetaan muutoksia esimerkiksi järjestelmiin, sovelluksiin tai infrastruktuuriin.
- PRB: Dokumentti, joka kirjataan IT-palvelunhallinnan järjestelmään, kun organisaatio havaitsee toistuvia tai tuntemattomia ongelmia palvelussa tai järjestelmässä.
- EAK: Esiasennuskeskus. Paikka, jossa tietokoneet asennetaan ja määritellään ennen niiden lähettämistä käyttäjille. EAK:ssa voidaan esimerkiksi asentaa tarvittavat ohjelmistot, päivitykset ja asetukset, jotta käyttäjät saavat käyttöönsä valmiiksi konfiguroidut ja toimintavalmiit tietokoneet. Tämä auttaa tehostamaan tietokoneiden

asennus- ja käyttöönottoprosessia, sekä vähentämään virheiden ja puutteiden riskiä.

AD: Active Directory. Microsoftin kehittämä hakemistopalvelu Windows-pohjaisiin verkkoihin, joka mahdollistaa käyttäjien, tietokoneiden ja muiden verkkoresurssien keskitetyn hallinnoinnin.

SCCM: System Center Configuration Manager. Microsoftin järjestelmänhallintatyökalu, joka mahdollistaa Windows-pohjaisen tietokoneympäristön automatisoidun hallinnoinnin, kuten ohjelmien asennuksen, tietokoneiden päivityksen ja tietoturvan seurannan.

1 Johdanto

Nykyajan yritykset ovat monesti ulkoistaneet tietotekniikkansa liisatuista laitteista aina kokonaan ostettuun tukipalveluun. Yksi näistä palveluntarjoajista on Elisa, joka tarjoaa yrityksille useita eri palveluvaihtoehtoja aina keikkapohjaisesta laiteasennuksista kokopäiväiseen OnSite lähitukeen, jossa työntekijä Elisalta istuu asiakkaan omissa toimitiloissa maanantaista perjantaihin kahdeksasta neljään.

Elisa käyttää työssään palvelua nimeltä ServiceNow, josta Elisalla on oma versio (Insinööriyössä puhutaan vain ServiceNowsta, Elisan omasta pyynnöstä olla mainitsematta palvelun nimeä.) ServiceNowta käytetään esimerkiksi tikettihallintajärjestelmänä, jonka avulla voidaan ohjata yritysasiakkaiden loppukäyttäjiltä tulevat puhelut, tekstiviestit, sähköpostit, tai jos yritys on tilannut omalähitukipalvelun, niin sanotut hihasta veto keikat eli walk-in tiketit. Tiketti voi tulla esimerkiksi puheluna Elisan ServiceDeskiin, josta Elisan työntekijä luo tiketin, kirjaa soittajan tiedot ja yleisen kuvauksen ongelmasta ja ratkaisee ongelman itse tai ohjaa tiketin oikealle tuotantoryhmälle tai OnSite lähituelle, joka käy paikalla katsomassa ja hoitamassa ongelman.

Tässä insinööriyössä on tarkoitus paneutua Elisan omaan versioon ServiceNow:sta, ja tutkia mihin kaikkeen Elisa palvelua käyttää. Pääpaino kuitenkin tässä insinööriyössä tulee olemaan palvelun käyttö tikettijärjestelmänä sillä se on alue jota käytetään eniten, ja joka on myös kirjoittajalla eniten käytössä. Toinen pääalue insinööriyössä tulee olemaan laitekanta- ja elinkaarenhallinta, ja tavoitteena onkin seurata mitä laitekannalle tapahtuu, kun vanhat laitteet poistuvat käytöstä ja uusi laite tulee tilalle. LCM on jaoteltu kahteen osioon, leasing- ja takuumalliin ja tarkoitus olisi tutustua molempiin tapoihin ja selvittää miten LCM eroaa noiden kahden käyttömallin väliltä.

Itse insinööriyö tulee jakautumaan neljään varsinaiseen osioon. Johdantoon, teoriaan, käytäntöön sekä pohdintaan. Teorian osiossa Haastatellaan muita Elisalaisia ja selvitetään miten eri työroolin vaikuttavat eri osiin tikettihallinnassa ja

LCMssä. Tarkoituksena on haastatella työntekijöitä Elisan Service Deskistä, 2nd level supportista, asiakkuuden tuotantopäällikköä sekä elinkaarenhallinnan henkilöstöä. Käytännön osiossa tarkastellaan konkreettisesti, miten tiketit ja informaatio kulkee eri roolien välillä ja miten eri työnosat varmistavat yhdessä että asiakkaat ja loppukäyttäjät saavat parhaan mahdollisen lopputuloksen, oli kyse sitten salasanan unohtumisesta tai tietokoneen fyysisestä rikkoutumisesta.

Tässä insinööriyössä ei tulla käyttämään Elisan varsinaista käyttöversiota ServiceNowsta vaan Elisan omaa testiversiota, joka on tarkoitettu perehdytyksiin, testauksiin ja demonstrointeihin ilman, että tarvitsee pelätä minkään yrityssalaisuuden tai asiakassuhteiden sekä loppukäyttäjien henkilötietojen paljastumista ihmisille joille se ei kuulu. Testipalvelusta saadaan kuitenkin demonstroitua sekä osoitettua oleellimmat ja insinööriyölle tärkeimmät vaiheet ja palvelun ominaisuudet.

2 Tausta ja teoria

Taustana tälle työlle on Elisan aikaisempi käyttökokemus ServiceNowsta ja yrittäjäasiakkaiden palvelusta, sekä muiden Elisan työntekijöiden työkokemus, jota hyödynnetään haastatteluin. Lisäksi tiedonkeruuta lisätään verkosta löytyvistä sivustoista, joiden avulla saadaan muodostettua pohjustus työlle. Näiden pohjustuksien avulla saadaan määriteltyä kuva siitä, miten Elisan tarjoama palvelu toimii ja kenties löytämään palvelusta kehityskohteita. Teorian havainnollistavina kuvina käytetään Elisan testiversiota ServiceNowsta, jonne voidaan luoda, muokata ja sulkea tikettejä ilman että niillä on vaikutusta itse ServiceNown puolelle. Testiportaali toimii täysin identtisesti oikeaan versioon, mutta on tarkoitettu juuri testauksia ja koulutuksia varten ennen kuin uudet työntekijät päästetään ServiceNown pariin, jotta työntekijät osaavat käyttää palvelua heti alusta eikä palveluun satu mitään ongelmatilannetta tai isoa vahinkoa.

2.1 ServiceNow

ServiceNow on pilvipohjainen ohjelmistoalusta, joka on suunniteltu auttamaan organisaatioita hallitsemaan ja automatisoimaan liiketoimintaprosessejaan. Alusta on yleisesti käytössä ITSM ja ITOM-toimintojen hallinnassa, mutta sitä voidaan käyttää myös muiden liiketoiminta-alueiden, kuten henkilöstöhallinnon, taloushallinnon ja asiakaspalvelun, hallintaan.

ServiceNow'n käyttöönotto voi tarjota organisaatioille useita etuja. Yksi tärkeimmistä eduista on manuaalisten prosessien automatisointi. Crossfuzen artikkelin mukaan ServiceNow auttaa organisaatioita automatisoimaan manuaalisia prosesseja, mikä voi säästää aikaa ja vähentää virheitä.[1] Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatiot voivat käyttää aikaansa tärkeämpiin tehtäviin ja vapauttaa henkilöstöresursseja muille liiketoiminta-alueille.

Toinen tärkeä etu on reaaliaikaisen tiedon tarjoaminen organisaatiolle. Crossfuzen artikkelin mukaan ServiceNow tarjoaa tietoa liiketoiminnan toiminnasta reaaliaikaisesti, mikä auttaa organisaatioita tekemään parempia päätöksiä.

Organisaatiot voivat käyttää tätä tietoa esimerkiksi liiketoimintaprosessien kehittämiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen.

ServiceNow voi myös auttaa organisaatioita parantamaan asiakaskokemusta. Flyformin artikkelin mukaan ServiceNow tarjoaa asiakaspalvelutyökaluja, joiden avulla organisaatiot voivat hallita asiakkaan kyselyitä, ongelmia ja palautteita.[2] Artikkelin mukaan ServiceNow voi auttaa organisaatioita parantamaan asiakas-tyytyväisyyttä tarjoamalla nopeampaa ja tarkempaa asiakaspalvelua. Tämä voi johtaa asiakasuskollisuuden lisääntymiseen ja uusien asiakkaiden houkuttelemiseen.

ServiceNow'n integroituminen muiden järjestelmien kanssa on myös tärkeä etu organisaatioille. TechTargetin artikkelin mukaan ServiceNow voidaan integroida useiden eri järjestelmien kanssa, kuten SAP, Oracle ja Salesforce.[3] Cross-fuzen artikkelin mukaan ServiceNow voidaan integroida myös muihin IT-työkaluihin, kuten Microsoft System Center, VMware ja Amazon Web Services. Tämä mahdollistaa eri järjestelmien yhteistoiminnan ja tiedonkulun, mikä voi tehostaa organisaation liiketoimintaprosesseja ja parantaa päätöksentekokykyä.



Kuva 1. Kaavio ServiceNow integraatiomahdollisuuksista.[4]

Yllä olevasta kuvasta voidaan huomioida kuinka monen eri palvelun kanssa ServiceNow voidaan integroida. ServiceNow integraatio mahdollistaa useiden eri järjestelmien yhteistoiminnan ja tiedonkulun, mikä parantaa organisaation liiketoimintaprosesseja ja päätöksentekokykyä.[5] Integration Partner Programin kautta ServiceNow tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden integroida alustan eri järjestelmien kanssa, ja näin parantaa organisaation liiketoimintaprosesseja.

ServiceNow integraation avulla organisaatiot voivat yhdistää ServiceNow'n järjestelmän muiden järjestelmien kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatiot voivat hyödyntää ServiceNow'n automatisointi- ja hallintatyökaluja muiden järjestelmien ohella, mikä lisää tehokkuutta ja vähentää virheitä. ServiceNow integraation avulla organisaatiot voivat myös parantaa päätöksentekoa integroimalla tärkeän tiedon eri järjestelmistä yhteen paikkaan.

ServiceNow integraation avulla organisaatiot voivat yhdistää erilaisia järjestelmiä, kuten ERP, CRM, HR ja ITSM-järjestelmiä. Tämä mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon jakamisen eri organisaation osien välillä, mikä parantaa yhteistyötä ja tehokkuutta. ServiceNow integraatio mahdollistaa myös tietojen synkronoinnin eri järjestelmien välillä, mikä vähentää manuaalista työtä ja virheitä.

ServiceNow integraation avulla organisaatiot voivat hyödyntää alustan ominaisuuksia monipuolisemmin ja tehostaa liiketoimintaprosessejaan. Integraation avulla organisaatiot voivat hyödyntää ServiceNow'n automatisointi- ja hallintatyökaluja, jotka vähentävät manuaalista työtä ja virheitä. Integraatio mahdollistaa myös reaaliaikaisen tiedon jakamisen ja tietojen synkronoinnin eri järjestelmien välillä, mikä parantaa yhteistyötä ja tehokkuutta.

2.2 Tikettien luonti

Elisa tarjoaa yritysasiakkaille ServiceDesk palvelua, joiden tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaiden puheluita, joiden perusteella luodaan tarvittava tiketti. Tikettiin kirjataan soittajan nimi ja ServiceNow hakee automaattisesti omasta käyttäjätietokannasta soittajan loput tiedot kuten yrityksen nimen, yrityksen osoitteen, soittajan puhelinnumeron, soittajan sähköpostiosoitteen ja ServiceDeskin työntekijä kirjaa tiketille loput tiedot kuten lyhyen otsikon, johon tiivistetään ongelma, palvelun laadun, kiireellisyyden, tiketin tilan ja tuotantoryhmän johon soittajan yritys kuuluu.

Alla olevasta kuvasta 1 näemme ServiceNow'n omilta sivuilta esimerkkikuvan tiketinluonnista. Huomiona kuvassa on ensimmäinen laatikko, jossa lukee "Number" ja laatikko, jossa on teksti "INC0000058".[2] Tämä tiketti on incident- eli häiriötiketti, joka on kaikkein tyypillisin tiketti Elisalla. Muutamia muita mahdollisia tikettejä voi olla CHG eli change-tiketti, joka luodaan jonkun suuremman muutoksen seuraamiseksi yrityksessä, tai PRB eli problem-tiketti, joka yleensä

luodaan, kun Elisa tai yritys on havainnut toiminnassaan laajemman ja usean käyttäjän ilmoittaman häirion.

Kuva 2. Esimerkkikuva incident tyypin tiketistä

Tiketeissä on myös kuvassa 1 näkyvä keltainen kohta "work notes", jonne kirjataan kaikki tikettiä varten tehty työ jotta tiketin siirtyessä tekijältä toiselle voidaan helposti palata takaisin lukemaan mitä toiset työntekijät ovat jo tehneet tai yrittäneet tehdä ratkaistaakseen ongelmaa.

2.3 Tikettijono


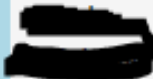


Kun tiketti on luotu se menee sen henkilön tikettijonoon joka tikettiin on kirjattu. Tikettijonosta Elisan työntekijä näkee helposti mitkä tiketit hänen nimissään on, ja missä vaiheessa tiketit ovat valmistumista, kuten odottavatko tiketit kenties jotain lisätietoa käyttäjältä tai kenties tiketti odottaa kolmatta osapuolta, jos laitehuollot on ulkoistettu kolmannelle yritykselle.

Incidents New Go to <input type="text" value="Number"/> <input type="text" value="Search"/>								
All > Active = true								
		Number ▲	Requested By	Short description	Category	Priority	State	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010794	Jianshi Zhou	[18/8 - 1400] Set up local network : MECH : Jianshi Zhou	Network, Media & Telecommunications	4 - Low	Pending Customer	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010894	Guest	Welcome to list admin-blogs.utexas.edu	Request	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010895	Guest	Removed from admin-blogs.utexas.edu	Request	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010940	Guest	Welcome to list fp.itsadmin	Request	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010941	Ashley Snyder	[itsadmin] Test to QA	Request	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0010994	Ashley Snyder	[itsadmin] Test 1:43	Request	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011151	Gabriel Hernandez	Test to ServiceNow		4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011162	Emily C Wiegand	FP 70532 - PSYC - Confirm Permissions in PSYC Lab Shares	ID, Accounts & Access	4 - Low	Assigned	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011264	Timothy L Brace	ADMS - Monitor purchase request	Customer Hardware & Software	4 - Low	New	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011277	Debrah Fields	MITS: Tablet in Windows Recovery	Customer Hardware & Software	4 - Low	Work In Progress	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011315	Daniel M David	JHH-iPad Unlocking with Apple Inc.	Customer Hardware & Software	4 - Low	Pending Customer	
<input type="checkbox"/>	i	INC0011345	Paul Bartel	McCombs Test 2		4 - Low	New	

Kuva 3. Esimerkkikuva tiketijonosta.[3]

Ticketijonosta myös näkee tiketin Due Datin, joka tarkoittaa päivämäärää mihin mennessä ticketi tulisi sulkea. Due Datin ollessa nykyinen päivämäärä kenttä muuttuu punaiseksi, joka kertoo tekijälle että ticketiin tulisi reagoida ja ratkaista ticketi. Tapauksissa joissa tiketin Due Date on punaisella, mutta ticketi ei ole vielä ratkaistavissa, kuten kolmatta osapuolta tai lisäinformaatiota käyttäjältä odottaessa voi työntekijä siirtää Due Datea.

Toinen hyödyllinen asia, jonka näkee suoraan ticketijonosta on jos Number kentän ticketinumero muuttuu siniseksi. Silloin käyttäjä on vastannut tiketin kautta lähetettyyn sähköpostiin ja tiketin tekijä voi huomioida vastauksen ilman että tickettiä avaa.

	INC6460841		Request	3 - Normal	Awaiting Support
	INC6465014		Request	3 - Normal	Awaiting Support

Kuva 4. Esimerkkikuva käyttäjän sähköpostivastauksesta.[4]

2.4 Tikein ratkaisu

Kun tikein tekijä on saanut ongelmansa ratkaistua, tikeiin kirjataan mikä ongelma oli ja mikä oli ongelmanratkaisu sekä kuvaus käytetyistä metodeista. Lopuksi tikein tila kenttä merkitään ratkaistuksi ja tikein ratkaisukenttään kirjoitetaan lyhyt kuvaus ratkaisusta. Kun ratkaistu tikein tallennetaan järjestelmään lähetää ServiceNow automaattisen sähköposti-ilmoituksen tikeiin merkatulle käyttäjälle, jossa ilmaistaan tikein ratkenneen, ratkaisun lyhyt kuvaus sekä linkki tyytyväisyyskyselyyn.

🔔 Incident [INC6496086](#) has been resolved ✕

<p>Number: <input type="text" value="INC6496086"/></p> <p>* Caller: <input type="text" value="Valtteri Pönttiskoski"/></p> <p>Mobile phone: <input type="text" value="0504306803"/></p> <p>Business phone: <input type="text"/></p> <p>* Company: <input type="text" value="Appelsiini Finland Oy"/></p> <p>Location: <input type="text"/></p> <p>* Short description: <input type="text" value="Opinnäytetyön testaus"/></p>	<p>Incident state: <input type="text" value="Resolved"/></p> <p>Assignment group: <input type="text"/></p> <p>Assigned to: <input type="text" value="Valtteri Pönttiskoski"/></p> <p>Unread email: <input type="checkbox"/></p> <p>Include attachments: <input type="checkbox"/></p> <p>Due date: <input type="text" value="19.04.2023 11:16:36"/></p>
---	--

Basic Information | Notes | Related Records | **Closure Information**

<p>* Close code: <input type="text" value="Resolved"/></p> <p>* Close notes: <input type="text" value="Ongelma ratkaistu, salasana resetoitu ja lähetetty käyttäjälle tekstiviestillä."/></p> <p>Resolved: <input type="text" value="19.04.2023 11:17:35"/></p> <p>Resolved by: <input type="text" value="Valtteri Pönttiskoski"/></p> <p>Closed: <input type="text"/></p>	
--	--

[Load Deleted List](#)

Kuva 5. Esimerkkikuva tikein ratkaisunäytöstä.[5]

2.5 LCM teoria

Tässä luvussa tutkitaan kahta eri laitehallintatapaa, mitä Elisa tarjoaa. Ensimmäinen tavoista on, että yritysasiakas ostaa laitteen itseleen ja konetta käytetään tyypillisesti laitevalmistajan tarjoaman takuuajan verran eli 3-vuotta. Toinen tapa, jolla yritys voi hankkia laitteita on leasing malli, jossa laitteet vuokrataan pidemmäksi aikaa, jonka jälkeen laitteet palautetaan ja tilalle saadaan uudet. Leasingin tyypillinen aika on kolme vuotta. Insinööriyön tarkoituksen on selvittää miten nämä tavat eroavat toisistaan käytännön kanssa ja miten se vaikuttaa Elisalla elinkaarenhallintaan sekä laitekantaan ServiceNowssa. Tarkoituksena on haastatella Elisan työntekijöitä elinkaarenhallinnasta ja ServiceDeskistä sekä käyttää kirjoittajan kokemuksia OnSite lähituesta.

Alla olevasta kuvasta nähdään pääpiirteittäin erot leasingin ja suoran ostamisen välillä.[6]

Leasing vs. Ostaminen

	Leasing	Ostaminen
Alkusijoitus	ei mitään	koneen täysi hinta
Laskutus	kuukausittainen	ei mitään
Sitoutuminen	koko leasingin ajaksi	vapaa myymään
Luopuminen	vaihto uuteen	rahaa takaisin myynnistä

Kuva 6. Taulukko leasingin ja ostamisen eroista.

Kuvasta voidaan huomioida isoimpina eroina alkusijoitus, sekä laitteeseen sitoutuminen. Leasingissä alkusijoitusta ei ole koska laite vuokrataan kuukausimaksulla kun taan ostamisessa maksetaan suoraan laitteen ostohinta. Erot korostuva varsinkin kun yrityksellä on useita laitteita ja tällöin investoinnit voivat kerralla tulla hyvinkin kalliiksi. Toinen huomioista on ero sitoutumisen välillä. Leasingissä laitteeseen sitoudutaan koko leasingin ajaksi ja sopimuksen purkaminen tulee usein yritykselle kalliimmaksi kuin leasingin maksu, joten joissain tapauksissa yritykset jättävät kaappiin käyttämättömät laitteet odottamaan leasingin loppumista jolloin laitteet palautuvat leasingyritykselle jotka hoitavat laitteet eteenpäin.

Laitekannan hallinnan kannalta isoin ero löytyy laitteen elinkaaren alusta. Leasingilaitteille yleensä suoritetaan yrityksen oma image EAKssa, jonka jälkeen laite pakataan alkuperäiseen pakkaukseen, laitteelle luodaan EAKssa laitekortti

ja laite pakataan ja lähetetään yritykselle. Ostolaitteen tulevat yleensä suoraan valmistajalta, joissa on valmiiksi asennettuna vanilijaversio Windowsista, jolloin lähituen tehtävänä on asentaa yrityksen tiloissa yrityksen image ja luoda laitteelle laitekortti. Leasinglaitteiden kanssa lähituella on siis vähemmän tehtävää, lähinnä auttaa käyttäjää mahdollisissa ongelmatilanteissa käyttöönotossa.

2.6 Yhdistetty teoria

Tässä luvussa katsotaan teoriatasolla yhdistettynä sekä tikettien avaus ja ratkaisu, sekä laitehallinta ja uutena asiana tunnustenhallinta.

Tällainen tehtävä ilmenee uuden työntekijän aloittaessa asiakasyrityksessä. Työasemasta luodaan laitehankintatiketti, joka ohjataan lähituella laitteen luovutusta varten. Henkilön tunnuksille ja oikeuksille luodaan tunnustenhallintatiketti, jossa aloittavan työntekijän esihenkilö tilaa tarvittavat tunnukset sekä oikeudet käyttäjälle. Tunnustenhallinta ohjataan 1st level ServiceDeskille, joka luo käyttäjätunnukset AD:hen ja SCCM:ään ja tarvittaessa Azureen, sekä luo käyttäjästä henkilökortin ServiceDeskiin jonka avulla voidaan tulevaisuudessa suoraan lisätä tarvittavat käyttäjän tiedot tiketeille ongelmatilanteissa. Jos käyttäjälle tulee erityisiä oikeus ja ryhmälisäyksiä siirretään tunnustenhallintatiketti 2nd level supportille joka lisää tarvittavat oikeudet ja palauttaa tiketin ServiceDeskille joka lähettää tunnukset uudelle käyttäjälle ja sulkee tunnustiketin. Alla on havainnollistava esimerkkikaavio tästä tapahtumasarjasta josta voidaan huomioida jokaisen työntekijän rooli tässä tapahtumayhtälössä.



Kuva 7. Esimerkkikaavio tapahtumasarjasta. [7]

Yllä olevasta tapahtumasarjaa kuvaavasta kaaviosta voidaan helposti havainnollistaa eri vaiheet mitkä ilmenevät ylempänä kerrotussa teoreettisessa tapauksessa. Kaaviosta on helppo huomata kuinka Elisän eri työtehtävät työskentelevät yhdessä ja minne vaiheeseen tapahtumia oma työtehtävä painottuu. ServiceDesk aloittaa olemalla ensimmäinen kontakti sarjassa, jonka jälkeen 2nd level auttaa tarvittaessa, kunnes ticketit saapuvat lähituolle joka auttaa itse laitteen uudelle käyttäjälle ja opastaa käyttöönotossa ja alun ongelmista ja sulkee ticketin.

Esimerkkikaavio on tehty siltä pohjalta että asiakasyrityksellä on käytössä tietokoneen ostomenetelmä, eli laitteet käytetään takuun loppumiseen asti. Toisessa tapauksessa eli leasing mallissa kaavio näyttäisi kolmannen vaiheen, eli laitteen lähetyksen valmistajalta, sijaan että laite esiasennetaan Elisän yhteistyökumppanin EAKsta jossa työasemalle asennetaan valmiiksi yrityksen oma image. Tässä tapauksessa viimeisessä, eli lähituen vaiheessa työn määrää ei juurikaan ole. Lähituen tehtävä on tässä tapauksessa lähinnä ohjenta työasema uudelle käyttäjälle ja auttaa varmistamaan että käyttöjärjestelmä on toimintakunnossa ja

auttaa käyttäjää saamaan laite käyttökuntoon. Tällöin myös siis kaavion toiseksi viimeinen vaihe muuttuu uuden laitteen asennuksesta pelkästään laitteen vastaanottamiseksi ja laitekortin muuttamiseksi in-stock tilasta in-production tilaan.

3 Käytäntö

Opinnäytetyön kolmannessa luvussa käsitellään ServiceNow-palvelua käytännön näkökulmasta, ja tarkoituksena on haastatella muita Elisan työntekijöitä selvittääksemme, kuinka palvelua tarvitaan ja käytetään päivittäisessä työssä. Tarkoituksena on haastatella Elisan työntekijöitä eri osa-alueilta, jotta voimme saada kokonaiskuvan siitä, miten eri työtehtävät liittyvät eri prosesseihin.

Elisan työntekijöiden näkemykset ja kokemukset ovat arvokkaita, ja niiden avulla voimme tehdä tietoon perustuvia päätöksiä ServiceNow-palvelun kehittämisessä. Haastattelujen tulokset auttavat meitä luomaan suunnitelman parantaa ServiceNow-palvelun käyttöä ja tuoda siitä entistä enemmän hyötyä Elisan toiminnalle.

ServiceNow on keskeinen työkalu monille Elisan työntekijöille, ja sen avulla voidaan tehostaa työnkulkua ja asiakaspalveluprosesseja. Tämän luvun tarkoituksena on syventää ymmärrystä siitä, kuinka ServiceNow vaikuttaa päivittäiseen työhön ja millaisia mahdollisuuksia se tarjoaa. Samalla voimme tunnistaa kehityskohteita ja parannusmahdollisuuksia, jotka voivat parantaa ServiceNow-palvelun tehokkuutta ja hyödyntämistä.

Haastattelun aiheina ovat muun muassa päivittäisessä käytössä olevat ServiceNow-palvelun osatekijät, ServiceNow:n vahvuudet ja kehityskohteet, tikettien käsittelyprosessit ja niiden ajatus- ja ratkaisuprosessit sekä tilanteet, joissa tarvitaan eskalointia. Haastattelut toteutetaan Google Forms -kyselylomakkeella, ja kirjoittajalla on tallenteet saaduista vastauksista. Tämä tietojenkeruumenetelmä mahdollistaa kattavan ja järjestelmällisen tiedonkeruun, joka auttaa meitä ymmärtämään, miten ServiceNow-palvelua hyödynnetään Elisan eri osastoilla.

Haastatteluun vastasi kaksi Elisan työntekijää joista ensimmäinen, Ossi Pulliainen toimii Elisan Service Deskissä ja toinen, Saara Loponen on Elisan tuotantopäällikkö joka vastaa kommunikaatiosta Elisan ja yritysasiakkaiden välillä.

3.1 Oma rooli, ServiceNow käyttö sekä vahvuudet ja heikkoudet

Ossi Pulliainen, Elisa Oyj – System specialist 1st, lähituki

Ossi Pulliainen toimii Elisa Oyj:ssä System Specialist 1st -lähitukitehtävissä. Hänen päivittäinen työnsä liittyy tietotekniseen tukeen ja asiakaspalveluun, ja hän käyttää aktiivisesti ServiceNow-palvelua työtehtävissään.

ServiceNow'ta Ossi käyttää monipuolisesti tukipyyntöjen ja tilausten ratkaisemiseen. Hän vastaanottaa käyttäjien ilmoittamia ongelmia ja pyyntöjä, ja ServiceNow auttaa dokumentoimaan nämä pyynnöt sekä organisoimaan niiden ratkaisuprosessin. Lisäksi Ossi käyttää ServiceNow'ta laitekorttien (CMDB) päivittämiseen, mikä on keskeinen osa tietoteknistä hallintaa ja laitteiden ylläpitoa organisaatiossa.

Ossi pitää ServiceNow'ta erittäin monipuolisena ja hyödyllisenä työkaluna. Hän arvostaa erityisesti palvelun tarjoamia monia ominaisuuksia, jotka tukevat erilaisten työtehtävien hoitamista. Lisäksi hän mainitsee, että ServiceNow antaa mahdollisuuden muokata omia näkymiä, mikä lisää käytön joustavuutta. ServiceNow'n toiminta on hänen mukaansa selkeää ja loogista, mikä helpottaa sen käyttöönottoa ja tehokasta hyödyntämistä.

Kuitenkin, Ossi nostaa esiin yhden ServiceNow'n heikkouden, joka vaikuttaa usein käyttäjiin: ajoittaisen hitauden. Hitaus voi ilmetä ServiceNow'n käytössä, riippumatta siitä, missä yrityksessä palvelu on käytössä. Tämä saattaa vaikuttaa käyttäjäkokemukseen ja tehokkuuteen, ja Ossi toivoisi tälle haasteelle ratkaisua.

Kaiken kaikkiaan Ossi Pulliainen korostaa ServiceNow'n monipuolisuutta ja hyödyllisyyttä roolissaan lähitukitehtävissä Elisa Oyj:ssä. Hän pitää palvelua arvokkaana työkaluna päivittäisessä työssään, vaikka ajoittainen hitaus saattaa olla haasteena.

Saara Loponen, Elisa Oyj – tuotantopäällikkö:

Saara Loponen toimii tuotantopäällikkönä organisaatiossaan, ja hänen työnsä liittyy laaja-alaisesti tuotantoon ja prosessien hallintaan. ServiceNow on keskeinen työkalu hänen työssään, ja hän hyödyntää sitä useissa eri tehtävissään.

ServiceNow'ta Saara käyttää pääasiassa tiketien ja backlogin seurantaan, raporttien esittämiseen ja seuraamiseen. Tikit ovat keskeinen osa organisaation toimintaa, ja niiden seuranta on tärkeää ongelmien nopealle ja tehokkaalle ratkaisulle. Saara on myös käyttänyt ServiceNow'ta aiemmin asiantuntijatyössään, jossa hän on työstänyt tikettejä ja hyödyntänyt tikettihistoriaa tiedon etsinnässä ja ongelmanratkaisussa.

ServiceNow'n vahvuudet Saara kokee selkeydessä ja nopeassa oppimisessa. Hän korostaa, että palvelua on helppo omaksua ja käyttää, ja sen toiminnallisuudet ovat loogisia ja helposti ymmärrettäviä. Tämä nopeuttaa uusien käyttäjien kouluttamista ja palvelun tehokasta käyttöä.

Lisäksi Saara pitää ServiceNow'ta monipuolisena työkaluna. Palvelu sisältää erilaisia tietueita, kuten INC, REQ, CHG, PRB, ja CMDB, joka sisältää laajan valikoiman tietoa, kuten käyttäjiä ja työasemia. ServiceNow tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia eri tehtävien hoitamiseen, ja se on hänen mielestään laajempi kuin aiemmin käytössä ollut Dynamo-järjestelmä. Hän näkee ServiceNow'ssa potentiaalia kehittyä entistäkin monipuolisemmaksi ja vastata organisaation erilaisiin tarpeisiin.

ServiceNow'n heikkouksiin Saara tuo esiin tarpeen paremmille integraatioille kolmansien osapuolien kanssa. Hän toivoisi sujuvampaa yhteistyötä eri järjestelmien välillä, jotta tiedonvaihto olisi saumatonta eikä vaatisi sähköpostien lähettelyä edestakaisin.

Lisäksi hän nostaa esiin ServiceNow'n suuren massan ja sen vaikutuksen suorituskykyyn. Palvelu pyörittää valtavaa määrää tietoa, ja uusien lisäysten, kuten KnowledgeBase'n, myötä haasteet voivat kasvaa. Hän toivoo, että palvelun suorituskykyä pystytään ylläpitämään riittävän hyvänä massan kasvaessa.

Lopuksi Saara toivoo lisää yhteistyötä ServiceNow-ylläpitäjien ja käyttäjien välille. Hän haluaisi olla paremmin perillä suunnitelluista muutoksista ja voisi esittää kehitysehdotuksia, jotta palvelu voisi vastata paremmin organisaation tarpeisiin. Tämä korostaa tarvetta avoimemmalle viestinnälle ja yhteistyölle ServiceNow'n kehittämisessä.

Kaiken kaikkiaan Saara Loponen pitää ServiceNow'ta arvokkaana ja monipuolisena työkaluna työssään tuotantopäällikkönä, vaikka hänellä on myös toiveita integraatioiden, suorituskyvyn ja yhteistyön suhteen.

3.2 Tikettien luonti

Tikettien luonti on keskeinen osa ServiceNow-palvelun käyttöä Elisan työntekijöiden päivittäisessä työssä. Tikit toimivat käytännössä ongelmanilmaisujen ja pyyntöjen dokumentointina sekä ratkaisuprosessin alustavana vaiheena. Ossi Pulliainen ja Saara Loponen kertovat, miten he käyttävät ServiceNow'ta tikettien luontiin ja kuinka prosessi etenee heidän työssään.

Ossi Pulliainen:

Ossi aloittaa tiketin luomisen tarkistamalla, että tiketillä on järkevä ja kuvaava otsikko. Tämä on tärkeää, jotta tiketin sisältö ja tarkoitus tulevat selvästi ilmi. Seuraavaksi Ossi varmistaa, että tiketissä on tarvittavat tiedot ratkaisua varten. Näihin tietoihin kuuluu muun muassa käyttäjän sijainti ja laitteen tai ongelman yksityiskohdat. Tiedot ovat olennaisia ongelman asianmukaiseksi käsittelyksi.

Jos tarvittavat tiedot ovat saatavilla, Ossi ottaa yhteyttä käyttäjään ja pyrkii ratkaisemaan ongelman. Tämä vaihe voi sisältää teknistä tukea ja ohjeiden

antamista käyttäjälle ongelman korjaamiseksi. Ossi pyrkii toimimaan tehokkaasti ja nopeasti, jotta käyttäjä saa tarvitsemansa avun mahdollisimman pian.

Jos tarvittavat tiedot puuttuvat, Ossi saattaa siirtää tiketin takaisin Service Deskille. Tämä takaa sen, että tarvittavien tietojen kerääminen ja asiakkaan ongelman ratkaisu voidaan aloittaa siellä, missä on tarvittavaa osaamista ja resursseja. Ossi voi myös yrittää kaivella puuttuvia tietoja itse, jos se on mahdollista, mutta tämä riippuu tilanteesta ja siitä, mitä tietoja tarvitaan.

Saara Loponen:

Saara ei välttämättä luo tikettejä yhtä aktiivisesti kuin Ossi, mutta hänellä on kokemusta ServiceNow'n käytöstä erityisesti tikettien seurannassa ja raportoinnissa. Hän ymmärtää kuitenkin tikettien luontiprosessin tärkeyden ja merkityksen.

Saara korostaa oikean kategorian ja sovelluskortin valitsemisen merkitystä tiketin luomisessa. Tämä auttaa varmistamaan, että tiketti ohjautuu oikealle tiimille tai henkilölle, jolla on tarvittava osaaminen ratkaista kyseinen ongelma tai käsitellä pyyntö asianmukaisesti.

Vaikka Saara ei itse luo tikettejä niin usein, hän tunnistaa, että tikettien luontiprosessi on kriittinen vaihe ServiceNow-palvelun käytössä. Oikein luodut tiketit mahdollistavat tehokkaan ja organisoituneen ongelmanratkaisun sekä helpottavat työn seuranta ja raportointia.

Tikettien luonti on vain yksi osa ServiceNow'n monipuolisia käyttötarkoituksia Elisan organisaatiossa. Haastatteluista ilmenee, että tikettien luontiprosessi on tärkeä osa työnkulkua ja sen asianmukainen toteutus auttaa varmistamaan tehokkaan ja laadukkaan asiakaspalvelun.

3.3 Tikettien ratkaisu-, sekä eskalointiprosessi

Ossi pulliainen:

Kun hän saa tiketin, oli se sitten tullut toisesta tukikanavasta, kuten Service Deskiltä, Ossi aloittaa tarkistamalla, että tiketillä on järkevä käyttäjä callerina. Tämä on ensiarvoisen tärkeää, jotta ongelmaa voidaan alkaa ratkaista asianmukaisesti.

Seuraavaksi hän tarkistaa, onko tukipyynnössä tarvittavat tiedot ratkaisua varten. Näihin tietoihin voi kuulua esimerkiksi käyttäjän sijainti ja laitteen tai ongelman yksityiskohdat. Tämä auttaa varmistamaan, että tiketin käsittely sujuu suunnitellusti ja että tarvittavat resurssit ovat käytettävissä.

Jos tarvittavat tiedot löytyvät, Ossi ottaa yhteyttä käyttäjään, jotta he voivat yhdessä edetä ratkaisuprosessissa ja hoitaa ongelmaa. Tämä voi sisältää ohjeiden antamista, etäyhteydenottamista tai muita toimenpiteitä riippuen tilanteesta.

Jos tarvittavat tiedot puuttuvat, Ossi voi joko siirtää tiketin takaisin service deskille, jotta he voivat pyytää tarvittavat tiedot käyttäjältä, tai hän voi yrittää selvittää puuttuvat tiedot itse. Tämä osoittaa joustavuutta ja valmiutta tarttua toimeen haastavissakin tilanteissa.

Jos hän ei pysty lähitukitiimin kanssa ratkaisemaan ongelmaa, ja jos dokumentaatiosta tai tuotantopäälliköstä ei ole apua, hänellä on mahdollisuus siirtää ticketti eteenpäin kattavien tietojen kanssa. Tiketin voi siirtää esimerkiksi 2nd levelille, joka voi olla seuraava tukitaso ongelman ratkaisussa.

Eskalointi tapahtuu siinä vaiheessa, kun tunnistetaan, että ongelma ei enää kuulu lähitukitiimin ratkaistavaksi, vaan vaatii syvempää asiantuntemusta tai laajempaa resurssipoolia. Tämä varmistaa, että tiketit ohjataan oikeille tahoille, jotka voivat hoitaa ne tehokkaasti ja ratkaista ne asianmukaisesti.

Ossi korostaa siis tiimityöskentelyn ja asiantuntemuksen merkitystä ongelmien ratkaisussa ja on valmis siirtämään tiketit eteenpäin tarvittaessa, jotta asiakkaat saavat laadukasta ja nopeaa palvelua.

Saara Loponen:

Kun hän saa INC-tiketin, ensimmäinen askel on tarkistaa, että tiketin otsikko on järkevä ja kuvaava. Tämä auttaa nopeasti ymmärtämään, millaisesta ongelmasta on kyse, ja mahdollistaa oikean priorisoinnin.

Sen jälkeen hän tarkistaa, että tiketillä on oikea Configuration Item (CI) eli so-piva kohde. Tämä auttaa määrittelemään, mihin ongelma liittyy ja mikä laite tai komponentti on kyseessä. Lisäksi hän varmistaa, että Service Offering (SO) ja Category ovat kunnossa. Näiden tietojen avulla hän voi ohjata tiketin oikeaan tukiryhmään ja prosessoida sen asianmukaisesti.

Saara painottaa myös, että tiketin sisällöstä tulee selvittää, onko kyseessä standardi työpyyntö (STP) -tapaus vai vaatiiko se erityistä ratkaisua. Tarvittaessa hän voi käyttää sovelluskorttia, joka voi sisältää suoran toimintaohjeen, linkin tai eskalointipisteen tiedot. Tämä nopeuttaa ja selkeyttää ongelmanratkaisua.

Kun tiketti on ratkaistu, Saara kirjaa lyhyen ja ytimekkään selostuksen ratkaisusta tiketin close noteen. Tämä auttaa dokumentoimaan ratkaisut ja pitämään tietokannan ajantasalla.

Kun hän tunnistaa, että ongelma ei kuulu hänen tiimilleen tai vaatii syvempää asiantuntemusta, hän siirtää tiketin eteenpäin. Tämä voi tarkoittaa tiketin siirtämistä 2nd levelille, lähituelle tai jopa kolmannelle osapuolelle, riippuen tilanteesta.

Eskalointi voi tapahtua joko oman ServiceNow-instanssin sisällä, integraation kautta toiseen järjestelmään tai sähköpostiviestinnän avulla. Tärkeintä on varmistaa, että tiketti ohjataan oikealle taholle, jolla on tarvittavat resurssit ja osaaminen ongelman ratkaisemiseksi.

Saara mainitsee myös, että apaja-ohjeistus sekä ServiceNow'n sovelluskortit tarjoavat ohjeet siitä, mihin mikäkin aihe kuuluu käsiteltäväksi. Tämä auttaa selkeyttämään eskalointiprosessia ja varmistaa, että tiketit ohjataan oikein.

Yhteenvetona Saara Loponen käyttää tarkkaa ja selkeää ajatus- ja ratkaisuprosessia INC-tikettien käsittelyssä ja varmistaa, että tiketit ohjataan oikeille tahoille tarpeen mukaan. Eskalointiprosessissa hän noudattaa organisaation käytäntöjä ja ohjeita, ja pyrkii varmistamaan ongelman nopean ja tehokkaan ratkaisun.

4 Pohdinta

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli kartoittaa Elisan organisaatiossa käytetyn ServiceNow-palvelun käyttökokemuksia ja näkemyksiä sen roolista päivittäisessä työssä. Työn kolmannessa luvussa haastateltiin Elisan työntekijöitä, Ossi Pulliaista ja Saara Loposta, selvittääksemme, kuinka ServiceNow-palvelua tarvitaan ja käytetään käytännössä eri osa-alueilla.

Haastatteluissa kävi ilmi, että ServiceNow on keskeinen työkalu monille Elisan työntekijöille, ja se tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia työkulkujen tehostamiseen ja asiakaspalveluprosessien parantamiseen. Sekä Ossi että Saara korostivat ServiceNow'n monipuolisuutta ja sen tarjoamia etuja työssään. Ossi näki palvelun erittäin hyödyllisenä lähitukitehtävissä, erityisesti tukipyyntöjen ja tilausten ratkaisussa. Saara puolestaan käytti ServiceNow'ta tikettien seurantaan ja raportointiin, korostaen sen selkeyttä ja nopeaa oppimista.

Kuitenkin haastatteluissa nousi esiin myös haasteita, kuten ajoittainen hitaus ja tarve paremmille integraatioille kolmansien osapuolien järjestelmien kanssa. Ossi ja Saara painottivat myös tikettien luomisen ja käsittelyn merkitystä ServiceNow'n käytössä. Tikettien oikeaoppinen luominen mahdollistaa tehokkaan ongelmanratkaisun ja työn seurannan.

Lisäksi haastatteluissa tuli esille eskalointiprosessin tärkeys, kun ongelma ei enää kuulu lähitukitiimin ratkaistavaksi, vaan vaatii syvempää asiantuntemusta tai laajempaa resurssipoolia. Tämä varmistaa, että tiketit ohjataan oikeille tahoille, jotka voivat hoitaa ne tehokkaasti ja asianmukaisesti.

Kokonaisuutena ServiceNow-palvelu näyttäytyy arvokkaana työkaluna Elisan organisaatiossa, mutta samalla on selvää, että sen jatkuva kehittäminen ja integrointi muihin järjestelmiin ovat tärkeitä tulevaisuuden haasteita. Työntekijöiden näkemykset ja kokemukset ovat kriittisiä palvelun parantamisessa ja sen vastaamisessa organisaation tarpeisiin.

Jatkona tälle insinööriyölle tulee olemaan Elisan oma sisäinen pohdinta siitä, miten nykyisiä toimivia ratkaisuja voidaan hioa vielä paremmiksi sekä keksiä uudet ratkaisut niille ongelmakohtille, jotka nousivat esille haastatteluiden aikana.

Lähteet

- 1 Crossfuze <<https://crossfuze.com/servicenow/what-is-servicenow/>> luettu 26.4.2023
- 2 FlyForm <<https://flyform.com/insights/articles/what-is-servicenow>> luettu 26.4.2023
- 3 TechTarget <<https://www.techtarget.com/searchitoperations/definition/ServiceNow>> luettu 26.4.2023
- 4 ServiceNow <<https://www.servicenow.com/community/in-other-news/best-practices-for-creating-and-editing-forms/ba-p/2274237>> Luettu 18.4.2023
- 5 Medium<<https://informationit27.medium.com/what-is-servicenow-integration-d4fac9436d85>> luettu 26.4.2023
- 6 UT <https://ut.service-now.com/sp?id=kb_article&number=KB0014909> Luettu 18.4.2023.
- 7 Kuva 3. Itse tuotettu 19.4.2023
- 8 Kuva 4. Itse tuotettu 19.4.2023
- 9 Kuva 5. Itse tuotettu 19.4.2023
- 10 Kuva 6. Itse tuotettu 21.4.2023