

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN ALA

UUDEN ASIAKASPALVELUCHA- TIN KARTOITUS SERVICE DES- KILLE

TEKIJÄ

Jere Heinonen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Tutkinto-ohjelma Tietotekniikan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Jere Heinonen	
Työn nimi Uuden asiakaspalveluchatin kartoitus Service Deskille	
Päiväys 15.5.2025	Sivumäärä/Liitteet 27
Yhteistyötaho Enfo Oyj	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella chat-palvelun hyödyntämistä Service Desk -ympäristössä sekä analysoida yleisimpiä käytäntöjä, joilla vastaavanlaisia palveluita hyödynnetään organisaatioissa. Työssä keskityttiin erilaisten chat-palveluiden ominaisuuksien ja hyötyjen kartoittamiseen, ja mahdollisuuksien mukaan pyrittiin selvittämään, mitkä ominaisuudet ovat toivottuja esimerkiksi Enfon Service Desk -toiminnassa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään aluksi keskeisimpiä tapoja, joilla yritykset hyödyntävät chat-palveluita asiakaspalvelun tukena. Tarkastelussa huomioidaan käyttöönoton eri vaiheet sekä palvelun tuomat hyödyt ja haasteet niin asiakkaan, yrityksen kuin työntekijänkin näkökulmista. Lisäksi työssä sivutaan nykyaikaisen chattibottien käyttöä ja arvioidaan niiden tuomia etuja ja mahdollisia haittoja.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa toteutettiin mielipidekysely Enfon Service Desk -henkilöstölle. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa työntekijöiden näkemyksiä erilaisista chat-palveluiden ominaisuuksista, joita voidaan harkita käyttöön otettaviksi osana uutta palveluratkaisua.</p>	
Avainsanat chat-palvelu, service desk, asiakaspalvelu, chattibotti	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	CHAT-PALVELU	6
2.1	Chat-palveluista yleisesti.....	6
2.2	Chat-palvelun valitseminen	6
2.3	Chat-palvelun hyödyt.....	7
2.4	Chat-palvelun heikkoudet ja riskit	8
3	UUSI CHAT-PALVELU ENFOLLE.....	10
3.1	Chat-järjestelmän vaihtamisen syyt	10
3.2	Vanhan chat-järjestelmän ominaisuudet, hyödyt ja haitat.....	10
3.3	Uuden chat-järjestelmän ominaisuudet, hyödyt ja haitat	14
3.4	Uuden ja vanhan palvelun vertailu	17
4	MIELIPIDEKYSELY ENFON SERVICE DESKILLE	19
4.1	Mielipidekysely ja sen kysymysten käsittely.....	19
4.2	Mielipidekyselyn tulokset.....	19
4.3	Vastausten analysointi ja yhteenveto.....	22
5	POHDINTA.....	25
6	JATKOSUUNNITELMAT ENFON CHAT-JÄRJESTELMÄLLE.....	26
	LÄHTEET	27

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Asiakkaan näkymä portaaliin kirjautumisen jälkeen. Chat-kuvake oikeassa alakulmassa	11
Kuva 2.	Asiakkaan näkymä chatin avaamisen jälkeen.....	11
Kuva 3.	Asiantuntijan näkymä, kun asiakas avaa chatin.....	12
Kuva 4.	Aktiivinen chat ja järjestelmän toiminnallisuudet	13
Kuva 5.	Chatista avattu RITM eli työpöytä.....	13
Kuva 6.	Tilaprofiilin valinta näkymä asiantuntijalle (Sinch 2024).....	15
Kuva 7.	Chatin siirto toiselle asiantuntijalle, yleiskuvaa chatti-ikkuna näkymästä asiantuntijalle (Sinch 2024).....	16
Kuva 8.	Tekoälyn keskustelua asiakkaan kanssa. Tekoäly luo tiketin asiantuntijalle ratkaistavaksi (Sinch 2024)	16
Kuva 9.	Esihenkilön monitorointi näkymä (Sinch 2024)	17
Kuva 10.	Uuden chat-järjestelmän tulee hyödyntää tekoälyä laajasti (Kuten OpenAI)- väittämän vastaukset.....	19
Kuva 11.	Puhelin- ja chat-järjestelmä samassa sovelluksessa olisivat hyvä asia- väittämän vastaukset	20

- Kuva 12. Mahdollisuus monitoroida helposti omia chattejä ja niihin käytettyä aikaa jälkikäteen uudessa järjestelmässä olisi hyvä ominaisuus- väittämän vastaukset.....21
- Kuva 13. Seuraavat lisäominaisuudet voisivat olla hyödyllisiä ongelmanratkaisussa chatin aikana. Videoiden tai median jako, videopuhelut, chatin muuttaminen puheluksi, ääniviestit, ennakkotietolomakkeet- tai kysymykset käyttäjille- väittämän vastaukset.....21

1 JOHDANTO

Chat-palvelu on yksi asiakaspalvelukanavista, jonka avulla mahdollistetaan reaaliaikainen viestintä asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden välillä. Chat-palveluita on tarjolla useiden yritysten toimesta, sekä verkkosivustojen että sovellusten kautta. NykYTEknologian kehittymisen myötä chat-palveluihin on sisällytetty myös tekoälypohjaisia ratkaisuja, kuten niin sanottuja chattibotteja, mikä on osaltaan lisännyt kyseisten palveluiden käyttöönottoa yrityksissä merkittävästi.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan erilaisia chat-palveluita ja niihin liittyviä hyödyntämistapoja yrityksissä. Lisäksi analysoidaan näiden palveluiden tarjoamia keskeisiä etuja, ominaisuuksia ja mahdollisia haasteita yleisellä tasolla. Tarkastelun kohteena on myös se, millainen chat-palvelu soveltuu parhaiten erilaisiin organisaatiotarpeisiin.

Opinnäytetyö jakautuu kahteen pääosioon. Teoreettisessa osuudessa perehdytään chat-palveluihin yleisellä tasolla ja verrataan kohdeorganisaation, Enfon, nykyistä chat-järjestelmää uuteen ratkaisuun, jonka käyttöönottoa suunnitellaan toteutettavaksi organisaatiossa tulevaisuudessa. Tässä pyritään saamaan käsitys, mitä uutta moderni chat-palvelu voi mahdollistaa verrattuna vanhempaan ja suppeampaan chat-palveluun.

Toiminnallisessa osuudessa toteutetaan mielipidetutkimus Enfon Service Desk -henkilöstölle, jonka tavoitteena on kartoittaa työntekijöiden näkemyksiä uuden chat-järjestelmän mahdollisista ominaisuuksista ja niiden tarpeellisuudesta. Tutkimuksen avulla pyritään arvioimaan ja analysoimaan näiden ominaisuuksien merkitystä päivittäisen työn sujuvuuden ja tehokkuuden näkökulmasta.

2 CHAT-PALVELU

2.1 Chat-palveluista yleisesti

Chat-palvelu on yksi asiakaspalvelukanavista, jonka avulla asiakas voi käydä reaaliaikaista keskustelua asiakaspalvelijan kanssa verkossa. Tämä yhteydenottotapa on erityisen hyödyllinen asiakkaille, joilla on runsaasti kysymyksiä ja jotka tarvitsevat vastauksia nopeasti, mutta eivät halua tai voi ottaa yhteyttä puhelimitse (Digital Minds BPO 2023). Chat-palvelu madaltaa asiakkaan yhteydenotokynnystä, mikä tekee siitä erittäin suosittua tavalla olla yhteydessä yrityksiin tai palveluntarjoajiin (Levelup n.d.).

Erilaisia chat-palveluita ja -tukiratkaisuja on tarjolla runsaasti, ja niiden tarjoajien määrä on vieläkin suurempi. Nykyisin suosituimpia vaihtoehtoja ovat esimerkiksi tekoälypohjaiset chat-palvelut, jotka hyödyntävät tekoälyä asiakaspalvelussa. Livechat-palvelu edustaa perinteisempää, mutta yhä laajasti käytettyä mallia, jossa asiakas on suoraan yhteydessä asiantuntijaan. Näiden rinnalla on olemassa myös tekoälyavusteisia chat-palveluita, jotka yhdistävät tekoälyn ja asiantuntijoiden osaamisen asiakkaan palvelemiseksi (Zendesk 2024).

Asiakaspalvelun vaatimukset ovat muuttuneet merkittävästi viime vuosien aikana. Osa asiakkaista tekee edelleen suurimman osan ostoksistaan myymälöissä, mutta yhä useammin hankinnat tehdään verkossa, jolloin myös asiakaspalvelu siirtyy verkkoon (Techtarget 2021). Sen sijaan, että asiakas asioisi fyysisessä liikkeessä ratkaistakseen ongelmansa, hän on nykyään yhteydessä yritykseen verkon välityksellä — usein chat-palveluiden kautta. Tämä on mahdollistanut asiakkaille ympärivuorokautisen tuen ongelmatilanteiden ratkaisuun.

Kilpailu asiakaspalvelussa on kiristynyt, ja asiakkaat odottavat entistä kattavampia palveluita, laajempia palveluaikoja ja nopeampaa ratkaisuaikaa. NICE:n Digital-First Customer Experience Report (2022) mukaan 52 % asiakkaista suosii yrityksiä, jotka tarjoavat chat-palvelua muihin yrityksiin verrattuna (NICE 2022).

Asiakkaat odottavat yrityksiltä nopeaa vastausaikaa, henkilökohtaista palvelua, tehokasta ongelmanratkaisua sekä useita eri tapoja ottaa yhteyttä yritykseen (WorldConnection). Näihin odotuksiin voidaan nykyään vastata tarkoituksenmukaisella chat-palveluratkaisulla.

2.2 Chat-palvelun valitseminen

Kun yritys suunnittelee chat-palvelun käyttöönottoa asiakkailleen, sen on tärkeää pohtia, mitä hyötyjä palvelulla tavoitellaan ja millainen chat-ratkaisu tukisi parhaiten yrityksen toimintaa ja kannattavuutta. Chat-palvelun avulla yritys pystyy tarjoamaan asiakkailleen viiveettömän ja suoraviivaisen tavan kommunikoida asiakaspalvelijan tai asiantuntijan kanssa.

Useimmat nykyaikaiset chat-palvelut mahdollistavat sen, että yksi asiakaspalvelija voi palvella useampaa asiakasta samanaikaisesti. Chat-palvelu toimii myös selkeänä kilpailuetuna, sillä kun yrityksellä on tarjolla matalan kynnyksen yhteydenottotapa, asiakas kääntyy harvemmin muiden palveluntarjoajien puoleen.

Chat-palvelut mahdollistavat myös ympärivuorokautisen tuen, erityisesti silloin kun niitä on tehostettu tekoälyn avulla. Tämä parantaa saavutettavuutta merkittävästi. Kaikki nämä tekijät edistävät asiakastytyvyyttä, mikä näkyy positiivisesti yrityksen tuloksessa (Deskpro 2023).

Yrityksen näkökulmasta chat-palvelu parantaa asiakaspalvelun seurattavuutta muun muassa raporttien ja analytiikan avulla. Useat chat-palvelut sisältävät raportointityökaluja, joilla voidaan kerätä tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä ja yhteydenotoista. Analytiikan hyödyntäminen mahdollistaa asiakaspalvelun kehittämisen entistä tehokkaammaksi (Deskpro 2023). Nämä ominaisuudet on tärkeää huomioida, kun yritys valitsee itselleen sopivinta chat-palvelua.

Yrityksen, joka on ottamassa chat-palvelua käyttöön, tulee arvioida omat tarpeensa ja vaatimuksensa järjestelmän suhteen. Yrityksen on ratkaistava, toteuttaako yritys chat-palvelun itse sisäisesti vai ulkoistaako chat-palvelun. Lisäksi on arvioitava, kuinka monta asiakaspalvelijaa ja asiantuntijaa työskentelee palvelun parissa sekä kuinka paljon asiakkaita palvelun odotetaan palvelevan. Yrityksen tulee myös huomioida, miten chat-palvelu integroidaan eli yhdistetään nykyisiin järjestelmiin, kuten tiketointijärjestelmään. Kun nämä ratkaisut on tehty, on seuraava vaihe määrittää, mitä ominaisuuksia chat-palveluun sisällytetään (LiveChat Success 2024).

Chat-palvelun ominaisuuksien valinnalla on merkittävä vaikutus niin asiakkaiden kuin asiakaspalvelijoiden ja asiantuntijoidenkin kokemukseen. Esimerkiksi esitetyt vastaukset nopeuttavat asiantuntijoiden reagoitua toistuviin kysymyksiin. Tiedostojen jakaminen chatin välityksellä on usein tärkeää silloin, kun pelkkä teksti ei riitä ongelman ratkaisemiseen. Mobiilioptimointi on nykypäivänä yhä tärkeämpi ominaisuus, sillä useimmat asiakkaat kantavat mobiililaitetta mukanaan lähes jatkuvasti, mikä parantaa saavutettavuutta merkittävästi. Näiden lisäksi on pitkä lista muita ominaisuuksia, joiden valintaan yrityksen on käytettävä aikaa harkiten omien tarpeidensa mukaan (LiveChat Success 2024).

Lopuksi yrityksen on laadittava suunnitelma chat-palvelun jatkuvalla kehittämiselle, ylläpidolle ja kustannuseurannalle. Ennen järjestelmän käyttöönottoa yrityksen on kilpailutettava palveluntarjoajat saadakseen parhaan mahdollisen ratkaisun kustannustehokkaasti. Koska järjestelmätoimittajia on nykyään runsaasti, oikean tarjoajan valintaan kannattaa käyttää riittävästi aikaa ja resursseja (LiveChat Success 2024).

2.3 Chat-palvelun hyödyt

Chat-tuki tarjoaa sekä yritykselle että asiakkaille merkittäviä etuja. Nykyisessä yritysten välisessä kilpailutilanteessa chat-tuki tai vastaavat palvelut ovat lähestulkoon pakollisia kaikilla isommilla yrityksillä ja palveluntarjoajilla säilyttääkseen kilpailukyvyn. Chat-järjestelmällä on suora yhteys asiakastyytyväisyyteen, sillä myös yritys hyötyy sen tarjoamista mahdollisuuksista huomattavasti.

Chat-palvelu mahdollistaa asiakkaille viiveettömän tuen sekä palvelun. Asiakas ei joudu odottamaan puhelimesta, jättämään tikettiä avoimeksi yritykselle tai odottamaan sähköpostivastauksia. Sen sijaan asiakas voi avata chat-istunnon asiantuntijalle tai asiakaspalvelijalle, eikä tästä aiheudu asiakkaille lisäkustannuksia, kuten voi käydä puhelimitse (SocialIntents).

Live-chat tarjoaa asiakaspalvelijalle ja asiakkaalle mahdollisuuden saada lisätietoja tilanteesta välittömästi, mikä eroaa sähköpostitse käytävästä viestinnästä. Chat-palvelu mahdollistaa myös tiedostojen ja kuvien jakamisen helposti asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä reaaliaikaisesti. Lisäksi chat tarjoaa asiakaspalvelijalle mahdollisuuden palvella useampaa asiakasta samanaikaisesti, toisin kuin puhelimitse tapahtuvassa keskustelussa, mikä parantaa yrityksen kustannustehokkuutta (SocialIntents).

Asiakkaalle chat-tuki tarjoaa joustavuuden, sillä hän voi avata keskustelun milloin tahansa, keskeyttämättä omaa työntekoaan tai vapaa-aikaansa — toisin kuin puhelimitse käytävässä keskustelussa, joka ei aina mahdollista tällaista joustavuutta (Tower 2024).

Muiden chat-palveluiden tarjoamien hyötyjen lisäksi nykypäivänä hyödynnetään yhä useammin tekoälyä eli niin sanottuja chattibotteja erilaisissa apu- ja tukichateissa. Chattibotti on tekoälyn luoma ”henkilö”, jolta on mahdollista esimerkiksi kysyä apua erinäisiin ongelmiin. Chattibotti mahdollistaa muun muassa nopeamman reagointiajan asiakkaan avaamaan chatiin. Chattibotti voi kirjata asiakkaan ongelman ja joissain tapauksissa tarjota ratkaisun yksinkertaisiin tai usein toistuviin ongelmatilanteisiin. Tämä vähentää samalla asiakaspalvelijoiden kuormitusta (Surveypal).

Chattibotit ja tekoälypohjaiset ratkaisut mahdollistavat myös ympärivuorokautisen tuen asiakkaille. Riippuen chattibotin tai chat-palvelun tekoälyn kyvykkyydestä, järjestelmä voi ratkaista erilaisia ongelmatilanteita asiakkaan puolesta ajankohdasta riippumatta. Mikäli ongelmaa ei voida ratkaista automaattisesti, botti voi kirjata asiakkaan ongelman ja luoda siitä tiketin asiantuntijalle myöhempää käsittelyä varten (SocialIntents).

Chat-palvelut tarjoavat lisäksi tietoa ja palautetta yritykselle heidän asiakaspalvelunsa toimivuudesta. Chat-keskustelut on mahdollista saada tallennettua automaattisesti, jolloin niihin voidaan palata tarvittaessa esimerkiksi ongelmatilanteen selvittämiseksi. Kirjallinen viestintä on usein asiakkaalle myös selkeämpää kuin suullinen, ja asiakkaalle jää enemmän aikaa pohtia vastauksia. Useat chat-järjestelmät sisältävät ominaisuuksia, joiden avulla asiakas voi helposti antaa palautetta saamastaan palvelusta. Tämän ansiosta asiakastyytyväisyyden seuraaminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen on helpompaa (Tower, 2024).

2.4 Chat-palvelun heikkoudet ja riskit

Chat-palvelut tarjoavat sekä yrityksille että asiakkaille monia etuja ja käyttökelpoisia ominaisuuksia. Vaikka hyödyt ovat merkittäviä, myös chat-palveluilla on omat rajoitteensa ja heikkoutensa. Tästä huolimatta ne toimivat vähintäänkin erinomaisena täydentävänä kanavana muiden yhteydenotto-ten pojen, kuten puhelimen ja sähköpostin, rinnalla.

Chat-palvelu on suhteellisen uusi viestintämuoto verrattuna perinteisempiin menetelmiin, kuten puhelinkeskusteluihin tai sähköpostiviestintään. Tämä voi tuntua erityisesti iäkkäämmille käyttäjille vieraamalta ja vähemmän luontevalta kommunikaatitavalta asiakaspalvelijan tai asiantuntijan kanssa verrattuna esimerkiksi puheluun. Joillekin asiakkaille henkilökohtainen ja suora vuorovaikutus on erityisen tärkeää, mitä chat ei aina kykene samalla tavalla tarjoamaan.

Usein chat-palvelut integroidaan yrityksen verkkosivuille tai joissain tapauksissa erilliseen sovellukseen. Käyttäjälle ilmoitetaan chat-palvelun saatavuudesta esimerkiksi ponnahdusikkunan eli pop-up-ilmoituksen avulla. Vaikka tämä voi tehostaa palvelun löytymistä, se voi myös heikentää käyttäjäkokemusta, mikäli ilmoitus koetaan häiritseväksi tai se peittää näkyvyyden tärkeään sisältöön sivustolla (Tower, 2024).

Nykyaikaiset chat-järjestelmät hyödyntävät yhä useammin tekoälyä ja chattibotteja. Siinä missä tekoäly mahdollistaa asiakkaalle välittömän vastauksen ilman viivettä, ei chattibotti kuitenkaan kykene vastaamaan kaikkiin kysymyksiin riittävän kattavasti tai tarkasti. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa käyttäjä kokee ajan menevän hukkaan yrittäessään toistuvasti saada vastauksen kysymykseensä

tulokset. Tällaiset kokemukset saattavat vähentää käyttäjän halukkuutta hyödyntää chat-palvelua tai chat-palvelun chattibottia tulevaisuudessa ja johtaa siihen, että asiakas ohittaa botin kokonaan ja siirtyy suoraan asiakaspalvelijan puoleen, mikäli tämä on luotu järjestelmässä mahdolliseksi.

Toimivan ja luotettavan chatbotin käyttöönotto voi olla aikaa vievä ja resursseja vaativa prosessi yritykselle. Tavoitteena on saada botti vastaamaan mahdollisimman monenlaisiin kysymyksiin viiveetömmästi ja tarkasti, mikä edellyttää huolellista suunnittelua ja laajaa konfigurointia eli määrittämistä botille. Mikäli chattibotti ei huolellisesta valmistelusta huolimatta onnistu vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin riittävän kattavasti, voi sen käyttöönotto jäädä vajaaksi ja ominaisuus hyödyntämättä täydellä potentiaalilla (Tower, 2024).

Chat-palvelut hankitaan usein ulkopuoliselta toimittajalta palveluna, mikä tuo mukanaan kustannuksia. Yrityksen onkin harkittava tarkkaan, millaisessa laajuudessa chat-palvelua aiotaan hyödyntää ja kuinka paljon siihen ollaan valmiita investoimaan. Chat-järjestelmä edellyttää lisäksi jatkuvaa valvontaa ja ylläpitoa. Vaikka tekoälyä hyödyntävä järjestelmä voi hoitaa osan asiakkaiden yhteydenotoista, se ei kykene kattamaan kaikkia tarpeita. Tämän vuoksi asiantuntijan on tarpeen monitoroida ja tukea järjestelmän toimintaa. Tämä puolestaan aiheuttaa lisäkustannuksia ja saattaa joissain tapauksissa edellyttää uusien työntekijöiden rekrytointia uuden palvelukanavan hallinnoimiseksi (Tower, 2024).

3 UUSI CHAT-PALVELU ENFOLLE

3.1 Chat-järjestelmän vaihtamisen syyt

Enfo on käyttänyt pitkään nykyistä chat-järjestelmäänsä, joka on sisäänrakennettu Enfon tällä hetkellä käyttämään ServiceNow-järjestelmään. ServiceNow on itsessään erittäin hyvä alusta, ja Enfo hyödyntää sitä muun muassa tikettien hallintaan, keikkojen kirjaamiseen, tiedon tallentamiseen sekä asiakkaiden palveluun, myös chatin avulla. Enfon käytössä oleva ServiceNow pohjainen ympäristö on ollut pitkään käytössä, ja se tullaan vaihtamaan täysin uuteen. On nähty, ettei nykyistä ympäristöä ole kannattava jatkokehittää enempää, vaan on järkevämpää lähteä rakentamaan ympäristö alusta uudelleen.

Enfolle on tulossa käyttöön uusi järjestelmä tätä varten, eikä sitä tulla integroimaan nykyiselle alustalle, vaan se rakennetaan erillisenä Sinchin, erillisen palveluntarjoajan, kehittämään ympäristöön. Enfo käyttää Sinchin järjestelmää nykyään jo puhelinjärjestelmänä, joten on luontevaa ottaa chat-järjestelmä samalta toimittajalta. Tämä helpottaa sekä käyttöönottoa että järjestelmien seuranta ja hallintaa.

Uudella chat-järjestelmällä pyritään parantamaan tehokkuutta muun muassa sillä, että se toimii samassa ympäristössä puhelinjärjestelmän kanssa, mikä helpottaa ja tehostaa asiantuntijoiden työskentelyä. Lisäksi uusi järjestelmä mahdollistaa paremmin uusien teknologioiden, kuten tekoälyn, käyttöönoton ja hyödyntämisen.

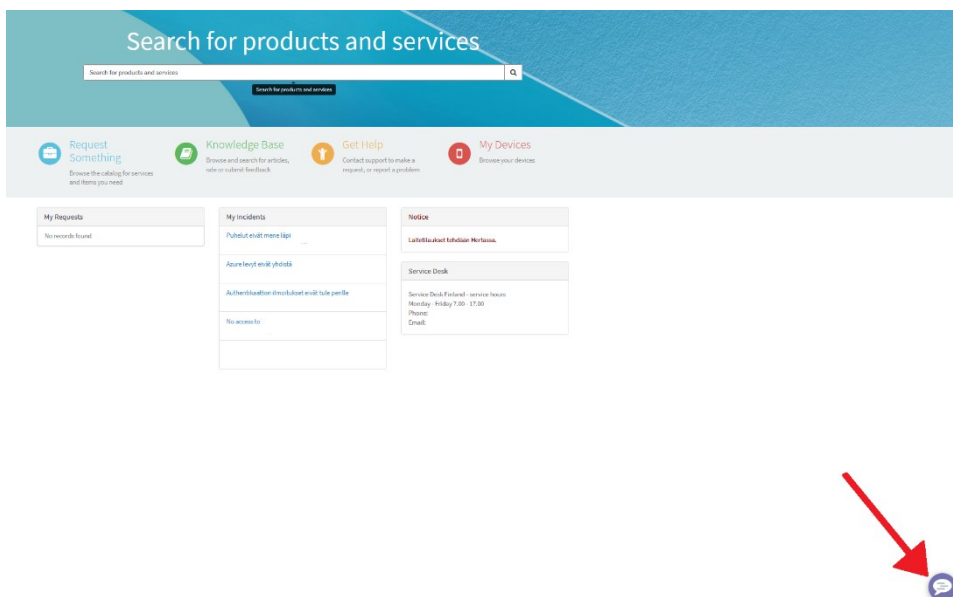
Perimmäinen syy muutokselle on kuitenkin se, että Enfo ei jatka nykyisen ServiceNow-version käyttöä palveluiden tuottamiseen. Näiden toimintojen tueksi kehitetään uusi alusta, johon nykyistä chatia ei haluta tai voida sellaisenaan siirtää. Siksi onkin järkevämpää yhdistää chat-palvelu nykyisen puhelinjärjestelmän toimittajan ratkaisuun.

3.2 Vanhan chat-järjestelmän ominaisuudet, hyödyt ja haitat

Vanha chat-järjestelmä, joka on rakennettu Enfon muutenkin käyttämän ServiceNow'n tarjoaman Service Portal -alustan sisälle, tarjoaa yksinkertaisen ja helppokäyttöisen chatin sekä asiantuntijalle että asiakkaalle. Yksinkertaisimmillaan asiakas kirjautuu vahvan tunnistautumisen avulla Service Portaliin, josta hän voi myös avata erilaisia työpyyntöjä Enfolle. Portaalissa on chat-vaihtoehto, jota painamalla asiakas yhdistetään asiantuntijalle. Vapaana oleva asiantuntija, ottaa tämän jälkeen keskustelun hoitaakseen.

Asiakkailla on lähtökohtaisesti pikakuvake työpöydällään, jonka kautta he pääsevät SSO-kirjautumisen eli kertakirjautumisen avulla helposti Enfon portaliin. Portaalissa asiakas voi valita avata chatin sivuston alakulmassa näkyvästä kuvakkeesta tai, mikäli työpyyntö ei ole akuutti, lähettää pyynnön jonoon avaamatta chat-palvelua. (Kuva 1.)

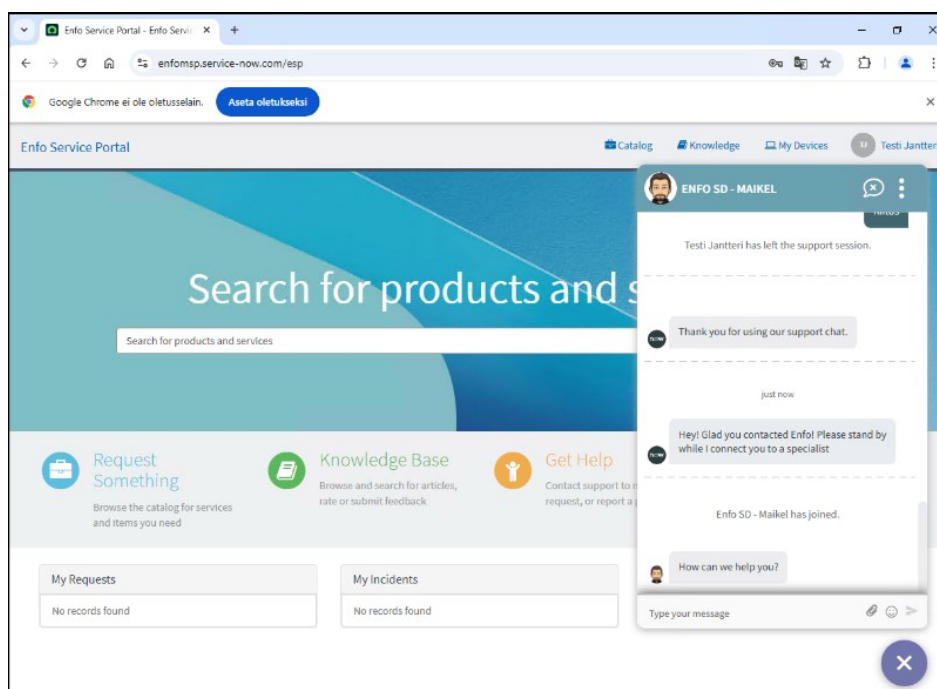
Nykyisen chatin ehdoton etu on sen yksinkertaisuus sekä saumaton integraatio ServiceNow-portaaliin. Tämä helpottaa tiedon käsittelyä, sillä asiakkaan tiedot ovat jo valmiiksi Enfon käyttämässä tike-töntijärjestelmässä.



Kuva 1. Asiakkaan näkymä portaaliin kirjautumisen jälkeen. Chat-kuvake oikeassa alakulmassa

Asiakkaan avatessa chatin järjestelmä kiittää automaattisesti käyttäjää ja ohjeistaa odottamaan, kunnes asiantuntija ottaa keskustelun vastaan. Kun asiantuntija liittyy asiakkaan avaamaan chattiin, ilmoittaa järjestelmä tästä automaattisesti asiakkaalle. (Kuva 2.) Chat ei tarjoa asiakkaalle mahdollisuutta täyttää ennakkotietoja, eikä se hyödynnä tekoälyä ennen asiantuntijan mukaan tuloa. Palvelu toteutetaan siis kokonaisuudessaan ihmiskontaktina asiantuntijan ja asiakkaan välillä. Tämä lähestymistapa saattaa ruuhkauttaa chat-palvelua kiireellisimpinä aikoina. Tämän ongelman korjaamiseen yksinkertainenkin tekoäly tai ennakkotietolomake voisi toimia hyvänä korjauksena.

Toisaalta järjestelmän vahvuutena voidaan pitää sitä, että asiakas saa aina aidon ihmiskontaktin myös chatin välityksellä. Tämä voi parantaa asiakaskokemusta etenkin monimutkaisempien asioiden käsittelyssä.

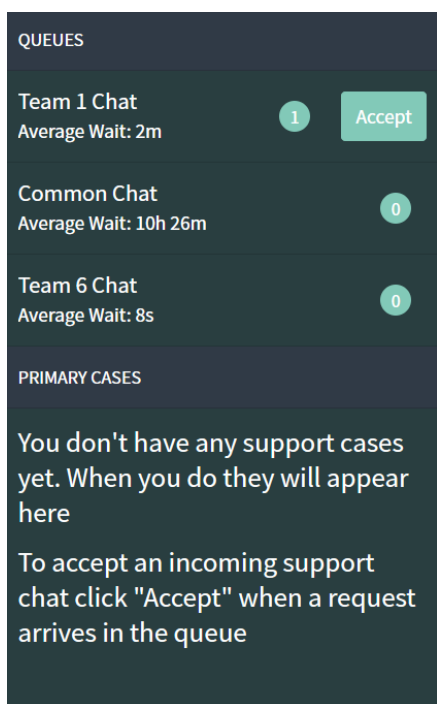


Kuva 2. Asiakkaan näkymä chatin avaamisen jälkeen.

Asiantuntija saa ilmoituksen saapuvasta chatista ServiceNow-näkymänsä yläkulmaan. Asiantuntijat on jaettu eri jonoihin, joihin saapuvat eri asiakkuuksien chatit. (Kuva 3.) Tämän lisäksi asiantuntijalle kuuluu äänimerkki, kun asiakas avaa chatin. Kaikki vapaana olevat asiantuntijat näkevät uuden chatin, ja sen ottaa vastaan se, joka sattuu olemaan vapaana sillä hetkellä.

Yhdellä asiantuntijalla on mahdollisuus käsitellä useampaa chattia samanaikaisesti. Tämä toimintamalli voi vaikuttaa tehokkaalta, mutta käytännössä se aiheuttaa ongelman, jossa osa asiantuntijoista ylikuormittuu, kun taas toiset eivät saa juuri lainkaan keskusteluita hoidettavakseen. Lisäksi asiantuntijat voivat sekoittaa eri chatit keskenään, jolloin keskittyminen asiakkaiden pyyntöihin voi olla puutteellista.

Lisäksi nykyisessä chat-järjestelmässä esiintyy ajoittain ongelmia chattien havainnoinnissa. Kaikilla asiantuntijoilla ei välttämättä ole aina selvästi näkyvillä kyseinen ikkuna ja chat-järjestelmän äänimerkki voi jäädä syystä tai toisesta kuulematta, mikä voi johtaa siihen, että saapuvaan chatiin ei reagoida lainkaan.

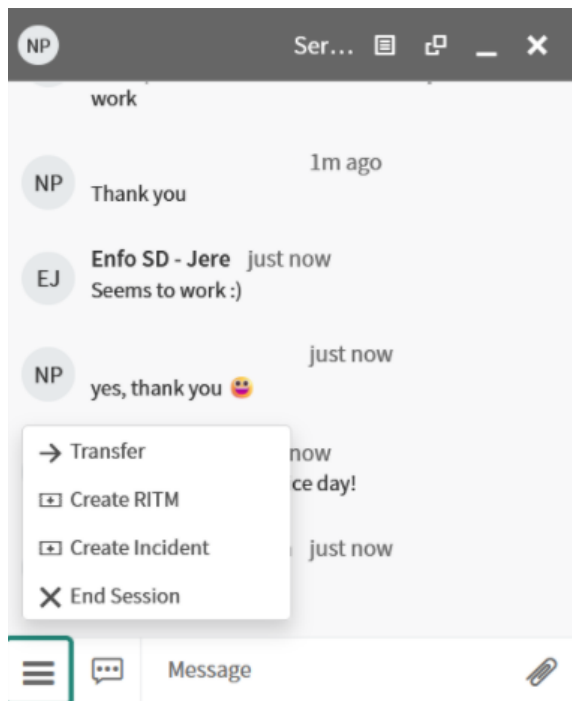


Kuva 3. Asiantuntijan näkymä, kun asiakas avaa chatin

Chatin avautumisen jälkeen asiantuntija ja asiakas keskustelevat ongelmasta tai pyynnöstä, johon asiakkaalla on tarve saada apua. Ongelma tai tarve pyritään ratkaisemaan chatin aikana asiantuntijan toimesta. Nykyinen järjestelmä tarjoaa kuitenkin vain rajallisesti toiminnallisuuksia. Chatin voi halutessaan, tai tilanteen niin vaatiessa, siirtää toiselle asiantuntijalle "Transfer"-painikkeella. Lisäksi chatin aikana on mahdollista liittää erilaisia tiedostoja tai kuvia keskusteluun niin asiantuntijan kuin asiakkaan toimesta. Tämä on kätevä ominaisuus kumpaankin suuntaan, sillä asiakas voi tarjota tarkemman kuvauksen ongelmastaan kuvan avulla, ja asiantuntija pystyy ohjeistamaan asiakasta kuvia hyödyntäen tai toimittamaan esimerkiksi kokonaisen ohjeen.

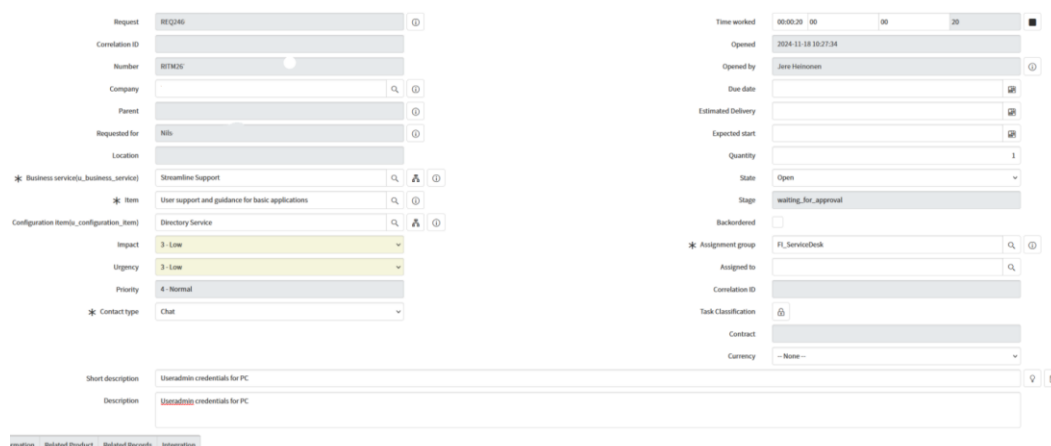
Chat tarjoaa asiantuntijalle myös seuraavat vaihtoehdot: "Create RITM", mikä tarkoittaa pyynnön luomista asiantuntijan toimesta chatin tietojen perusteella ServiceNow-järjestelmään. Tämä on yksi

nykyisen chat-järjestelmän vahvimista ominaisuuksista. Asiakkaan tiedot ovat jo valmiiksi järjestelmässä, ja chat-historia tallentuu automaattisesti tikettiin, mikä nopeuttaa huomattavasti asian käsittelyä asiantuntijan näkökulmasta. "Create Incident" on hyvin samankaltainen toiminto. Näiden kahden ero on siinä, että RITM (Request Item) -toimintoa käytetään erilaisten pyyntöjen käsittelyyn, kuten oikeusryhmien tai lisenssien lisäämiseen. Incidentiä käytetään sen sijaan tilanteissa, joissa asiakas ilmoittaa esimerkiksi laitteen rikkoutumisesta tai toimintahäiriöstä. (Kuva 4.)



Kuva 4. Aktiivinen chat ja järjestelmän toiminnallisuudet

Kun asiantuntija avaa "Create RITM"-valinnan kautta chatista työpyynnön, järjestelmä luo automaattisesti keikan asiakkaan valmiiksi ServiceNow-palvelussa olevien tietojen pohjalta ja liittää siihen asiantuntijan ja asiakkaan välisen koko chat-keskustelun. Tämän lisäksi asiantuntija voi tarkentaa pyynnön kuvausta ja täydentää keikkaan liittyviä tietoja. "Create Incident"-valinta toimii pääasiassa samalla periaatteella. Tämän jälkeen keikka joko suljetaan, mikäli ongelma saatiin ratkaistua keskustelun aikana, tai siirretään oikean tahon keikkajonoon, jossa keikka käsitellään, kun siihen on tarvittavat valmiudet. (Kuva 5.)



Kuva 5. Chatista avattu RITM eli työpyyntö

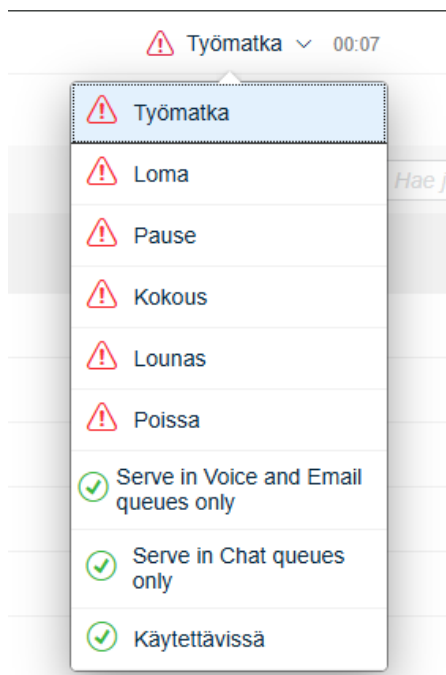
Tämä ominaisuus on ehdottomasti nykyisen järjestelmän merkittävin vahvuus. (Kuva 5.) Tiketti jää myös automaattisesti muistiin Enfon käyttämään ServiceNow-järjestelmään, ja sitä voi tarvittaessa tarkastella myöhemmin. Toisaalta tämä voi jossain määrin aiheuttaa ongelmia tietoturvan kanssa, mikäli asiakas tuo chatin aikana esiin henkilökohtaisia tai sensitiivisiä tietoja. Automaattisesti chatissa käyty keskustelu ei kuitenkaan tallennu ServiceNow-järjestelmään. Asiantuntija voi myös manuaalisesti avata työpyynnön chatin perusteella. Tällöin chat-historia asiakkaan kanssa ei tallennu automaattisesti keikalle.

3.3 Uuden chat-järjestelmän ominaisuudet, hyödyt ja haitat

Uusi chat-järjestelmä, joka on suunnitteilla Enfolle, tulisi toimimaan samalla pohjalla kuin nykyinen puhelinjärjestelmämme. Uusi järjestelmä mahdollistaisi valtavan määrän uusia ominaisuuksia chat-järjestelmän hallintaan ja todennäköisesti tehostaisi merkittävästi asiakaspalvelun tehokkuutta. Järjestelmä muuttuisi todennäköisesti merkittävästi myös asiakkaiden näkökulmasta, sillä uuden chat-järjestelmän kautta asiakkaan kontaktointimahdollisuuksia olisi mahdollista tarjota myös useilta eri alustoilta. Lisäksi uusi järjestelmä tulee tukemaan tekoälyominaisuuksia sekä chattibotteja, mikäli niin halutaan.

Uuden chat-järjestelmän merkittävimpiä muutoksia olisi sen siirtäminen samalle alustalle puhelinjärjestelmän kanssa. Tämä tarkoittaisi helpompaa asiantuntijoiden seurantaa, työskentelyä sekä heidän erotteluaan sen suhteen, palveleeko asiantuntija asiakkaan puhelimitse vai chatin välityksellä. (Kuva 6.) Tämä parantaa tehokkuutta sekä asiantuntijoiden kannalta että niiden tahojen osalta, jotka monitoroivat asiantuntijoiden tehokkuutta ja utilisaatiota.

Uusi järjestelmä mahdollistaa myös asiantuntijoiden sijoittamisen pelkästään chat-palveluun. Aiemmin puhelut olivat ainoa järjestelmästä tuleva kontakti, ja chatit toimivat periaatteella, että kuka ehtii napata ne nopeimmin. Tulevaa chattia ei tarjottu erikseen kenellekään vapaana olevalle asiantuntijalle. Uusi järjestelmä tarjoaa chatin ensisijaisesti vapaana olevalle henkilölle ja kohdistaa sen sellaiselle asiantuntijalle, joka on ollut pisimpään ilman kontaktia. Tämä kehittää tasa-arvoisuutta ja jakaa työkuormaa ammattilaisten välillä. Lisäksi tämä todennäköisesti parantaa myös responsiivisuutta chat-kontakteihin (Sinch 2024).

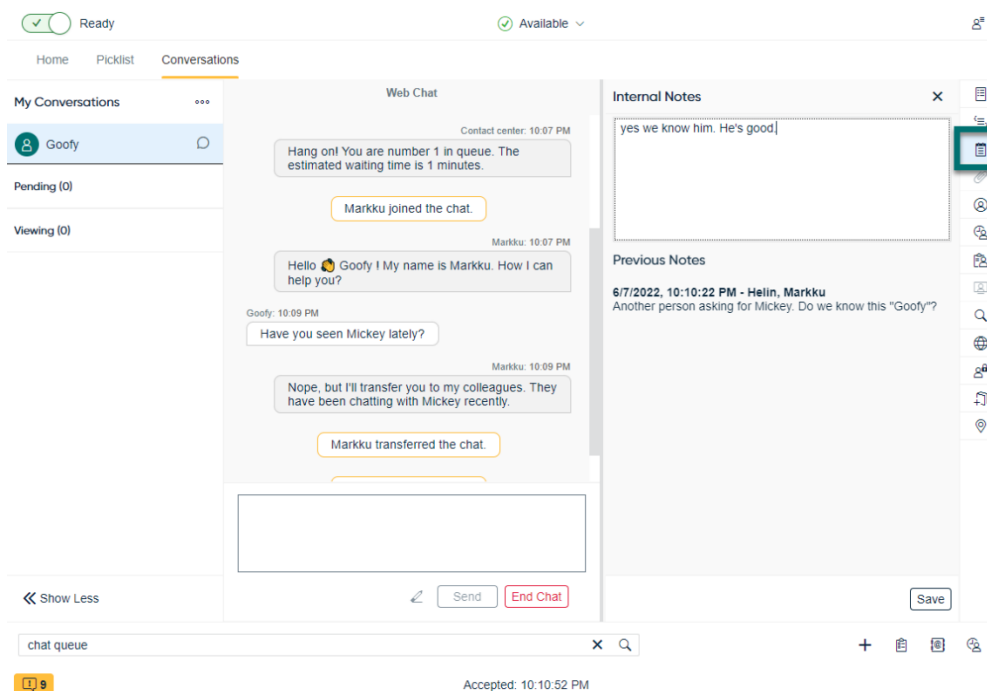


Kuva 6. Tilaprofiilin valinta näkymä asiantuntijalle (Sinch 2024)

Sinchin tarjoama chat-järjestelmä tarjoaisi useampia kontaktointikanavia asiakkaille, kuten heidän oman widgettinsä, joka voidaan kytkeä sivuston reunaan, web-pohjaisen chat-sovelluksen sekä mahdollisuuden asiakkaan ottaa yhteyttä halutessaan myös Facebookin, Instagramin, sähköpostin ja monien muiden suosittujen kommunikaatiokanavien kautta. Näistä sekä asiantuntijan tarkoituksiin ja käyttäjälle mieluisin vaihtoehto tulee todennäköisesti olemaan widget sivuston laidassa, joka mahdollistaa helpon ja yksinkertaisen tavan ottaa yhteyttä.

Sinchin tarjoama järjestelmä tarjoaa laajasti uusia toiminnallisuuksia asiantuntijan käyttöön verrattuna vanhaan käytössä olleeseen chattiin. Asiantuntijoille voidaan uudessa järjestelmässä räätälöidä jokaiselle asiakkuudelle, kielelle ja jonolle omat vastauspohjat, joilla voidaan esimerkiksi pyytää nopeasti tarvittavat perustiedot asiakkaalta hänen avatessaan chatin. Lisäksi voidaan lisätä muita automatisoituja vastauksia esimerkiksi tilanteisiin, jossa asiakas ei vastaa hetkeen asiakaspalvelijan viesteihin tai jos chat jostain syystä katkeaa kesken keskustelun (Sinch 2024).

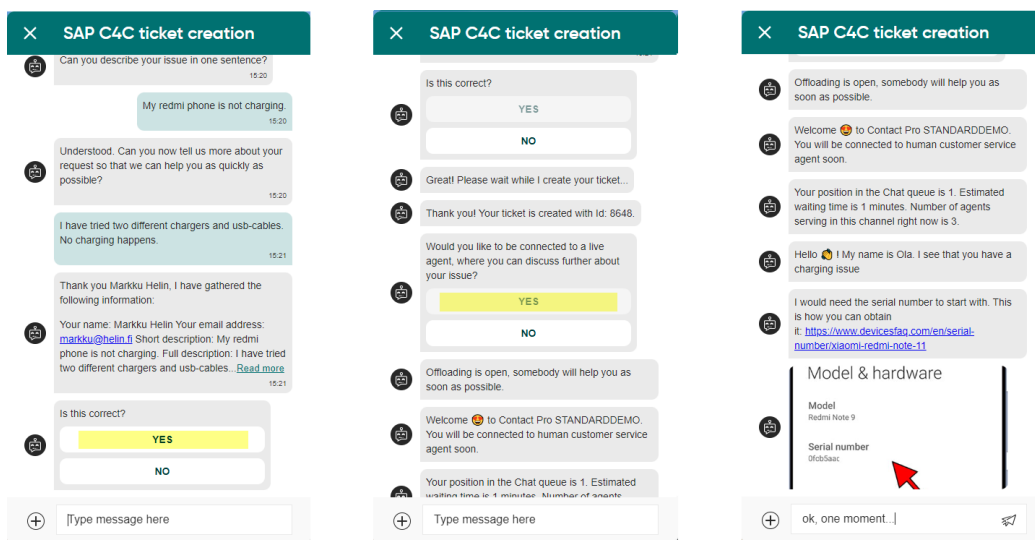
Uusi chat-järjestelmä mahdollistaa myös keskusteluiden siirron asiantuntijoiden välillä. Tämä ominaisuus on jo vanhasta järjestelmästä tuttu, mutta Sinchin järjestelmä mahdollistaa myös sisäisten viestien lähettämisen asiantuntijoiden välillä kesken chat-keskustelun. Näissä viesteissä voidaan esimerkiksi tarkentaa chatin siirtämisen syytä asiantuntijoiden välillä tai käydä muuta keskustelua, jota ei ole tarkoitettu asiakkaalle. (Kuva 7.)



Kuva 7. Chatin siirto toiselle asiantuntijalle, yleiskuvaa chatti-ikkuna näymästä asiantuntijalle (Sinch 2024)

Uutena ominaisuutena Sinch mahdollistaa chattibotien hyödyntämisen asiantuntijoiden tukena. Chattibotit voivat vastata asiakkaiden kysymyksiin ennalta määritellyillä tavoilla, tai niitä voidaan käyttää myös tekoälyn avulla, mikä mahdollistaa huomattavasti laajemmat ja joustavammat vastaukset. Chattibotit voivat esimerkiksi kerätä tietoa asiantuntijalle erilaisten kysymysten avulla, luoda tike-
tin asiantuntijan ratkaistavaksi tai joissakin tapauksissa jopa ratkaista ongelman kokonaan itsenäisesti (Sinch 2024).

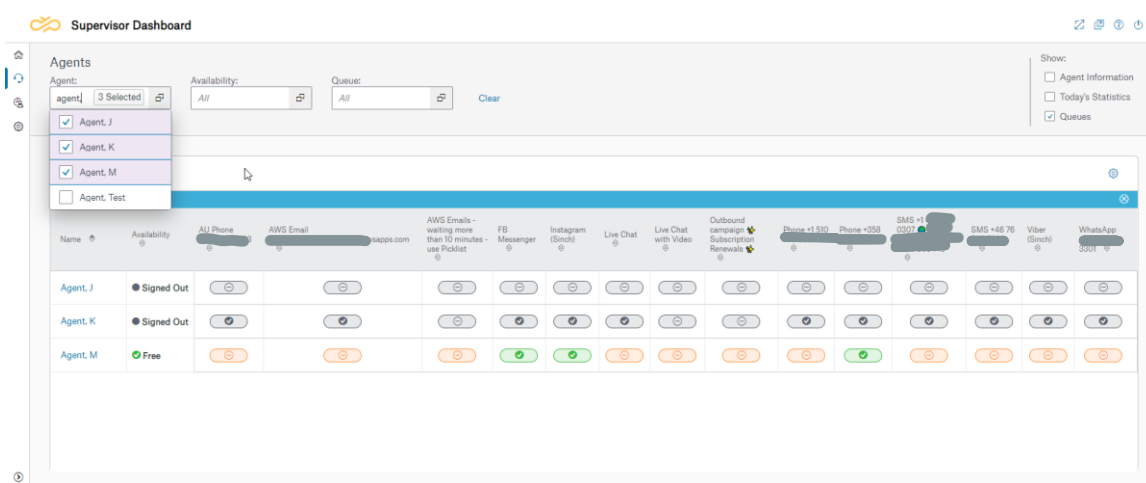
Tämä vapauttaa asiantuntijoiden aikaa, sillä chattibotin ja tekoälyn keräämät ennakkotiedot voivat nopeuttaa asian käsittelyä merkittävästi. Toisaalta kaikki asiakkaat eivät välttämättä pidä keskustelusta chattibotin kanssa, vaan saattavat suosia suoraa yhteyttä asiantuntijaan. (Kuva 8.)



Kuva 8. Tekoälyn keskustelua asiakkaan kanssa. Tekoäly luo tiketin asiantuntijalle ratkaistavaksi (Sinch 2024)

Uuden järjestelmän chat tarjoaa myös monipuolisen tavan käydä keskustelua asiantuntijan ja asiakkaan välillä. Chat mahdollistaa esimerkiksi tiedostojen siirron, ääniviestien lähettämisen, videopuhelut sekä tarvittaessa myös sijainnin jakamisen. Nämä ominaisuudet voivat olla erityisen hyödyllisiä tilanteissa, joissa käyttäjän on vaikea kuvailla ongelmaa pelkän tekstin avulla. Esimerkiksi videopuhelun avulla käyttäjä voi havainnollistaa fyysistä ongelmaa huomattavasti ymmärrettävämmin ja tehokkaammin. Sinchin chat-järjestelmää voi käyttää sujuvasti myös mobiililaitteella, mikä parantaa järjestelmän saavutettavuutta entisestään (Sinch 2024).

Sinchin järjestelmä tarjoaa myös erinomaiset monitorointivälineet esihenkilöiden käyttöön. Sisäänrakennettujen kaavioiden ja mittareiden avulla voidaan helposti tarkastella yksittäisen asiantuntijan työskentelyä sekä puheluiden, chattien että muiden kontaktien osalta. Tilannetta voi seurata myös kokonaisuutena ja nähdä esimerkiksi, missä tilassa kukin asiantuntija on ja mitä heillä on sillä hetkellä työn alla. (Kuva 9.)



Kuva 9. Esihenkilön monitorointi näkymä (Sinch 2024)

3.4 Uuden ja vanhan palvelun vertailu

Uuden ja vanhan chat-järjestelmän välillä on hyvin vähän yhteistä niiden perusidean lisäksi. Efon nykyisin käyttämä chat-toteutus ei hyödynnä riittävästi nykyaikaisia teknologioita ja säilyy yksinkertaisena ilman erityisiä lisäominaisuuksia. Sinchin tarjoama palvelu sen sijaan tarjoaa laajan valikoiman erilaisia, nykyaikaisia ominaisuuksia asiantuntijan ja asiakkaan tueksi. Sinchin järjestelmä on myös laajasti räätälöitävissä yrityksen toiveiden mukaiseksi – ominaisuuksia voidaan lisätä tai poistaa tarpeen mukaan. Vanha chat-järjestelmä ei valmistelee asiantuntijaa tai asiakasta palveluun millään tavalla, vaan keskustelu asiantuntijan kanssa alkaa aina alusta puuttuvien ennakkotietolomakkeiden ja chattibotin vuoksi.

Taulukko 1 Tiivistelmä chat-järjestelmien ominaisuuksista

	Uusi chat-järjestelmä	Vanha chat-järjestelmä
Hyödyt	<ul style="list-style-type: none"> - Useita yhteydenottoalustoja asiakkaalle - Moniulotteinen asiakas-asiantuntija-keskustelu - Tehostaa ongelmanratkaisua lisäominaisuuksilla - Vähentää työkuormaa tekoälyn avulla - Lähes rajattomat monitorointimahdollisuudet 	<ul style="list-style-type: none"> - Yksinkertainen ja selkeä - Tuttu ja helppo käyttää - Suora tiketin luonti tiketointijärjestelmään
Haitat	<ul style="list-style-type: none"> - Aluksi mahdollisesti monimutkainen - Käyttöönotto ja koulutus aiheuttavat lisäkuluja - Ei suoraa integraatiota tiketointijärjestelmään 	<ul style="list-style-type: none"> - Vanhentuneet ominaisuudet - Rajoittaa ongelmanratkaisun tehokkuutta - Ei tekoäly- tai chatbot-toimintoja - Rajalliset monitorointimahdollisuudet

4 MIELIPIDEKYSELY ENFON SERVICE DESKILLE

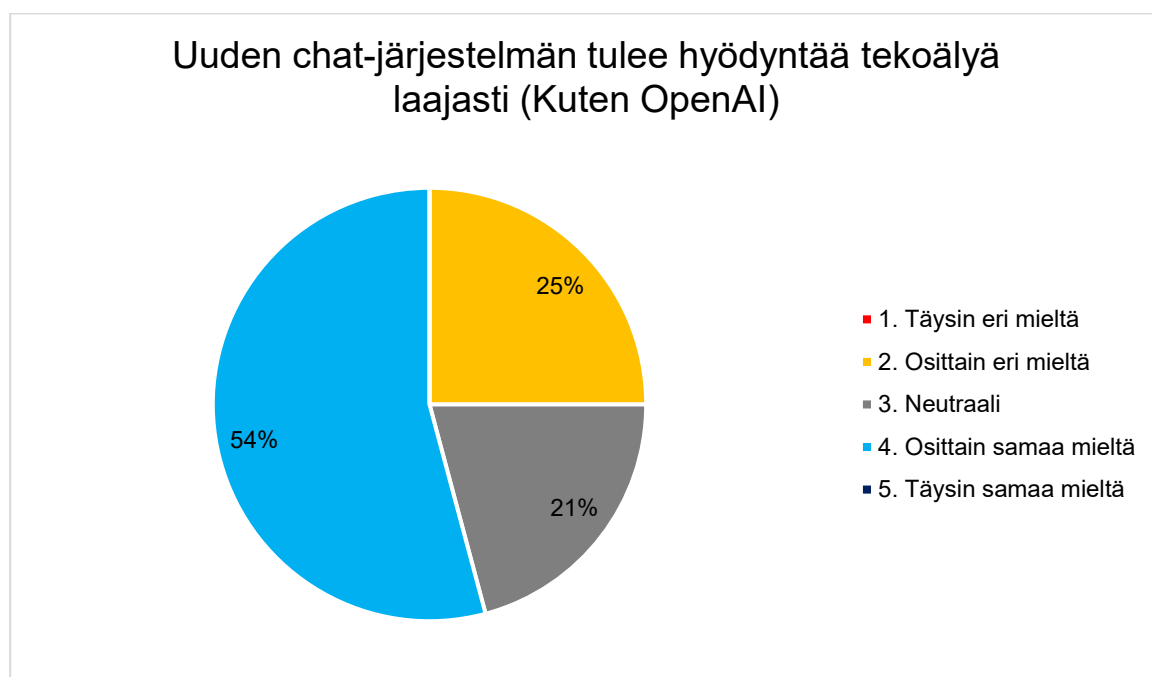
4.1 Mieli­pidekysely ja sen kysymysten käsittely

Osana opinnäytetyötä suoritettiin mieli­pidekysely Enfon Service Deskin työntekijöille, jotka työskentelevät chatin parissa päivittäin. Kysymykset suunniteltiin tukemaan uuden chat-järjestelmän ominaisuuksia ja lisäksi jokaisen kysymyksen yhteyteen annettiin asiantuntijoille mahdollisuus esittää omia ideoitaan uuden chat-järjestelmän ominaisuuksista ja toimintatavoista. Kysely toteutettiin Microsoft Formsilla anonyymisti ja se jaettiin noin viidellekymmenelle Service Desk työntekijälle. Kyselyyn vastasi lopulta 24 eri henkilöä.

Kysymyksiä oli neljä, ja ne jaettiin kaikki kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa vastattiin väittämiin asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoittaa "täysin eri mieltä", 2 "osittain eri mieltä", 3 "neutraali", 4 "osittain samaa mieltä" ja 5 "täysin samaa mieltä". Lisäksi jokaisen väittämän jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus antaa sanallista palautetta ja ehdotuksia. Näiden kysymysten lisäksi viidennessä kysymyksessä pyydettiin vielä lisäehdotuksia chat-järjestelmän ominaisuuksista ja toiminnallisuuksista. Asiantuntijoiden vastaukset käydään aluksi läpi diagrammien avulla, ja tarkemmat vastaukset sekä ehdotukset käsitellään kappaleessa 4.3.

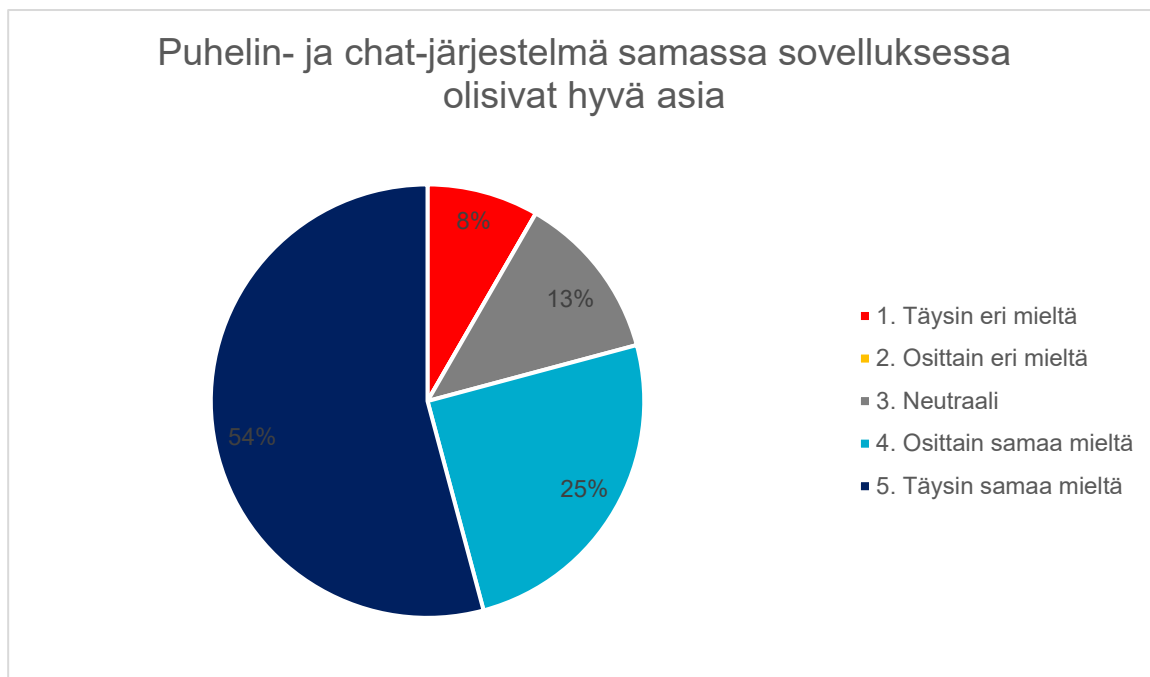
4.2 Mieli­pidekyselyn tulokset

Ensimmäinen väittämä liittyi tekoälyn hyödyntämiseen chat-järjestelmässä ja väittämä oli muotoiltu seuraavasti: "Uuden chat-järjestelmän tulee hyödyntää tekoälyä laajasti (Kuten OpenAI)". Kysymys muotoiltiin tarkoituksella kärjistetyksi siten, että tekoälyä käytettäisiin erittäin laajasti, lähes ihmiset korvaavalla tavalla chat-palvelussa. Tekoälyn laaja käyttö sai kuitenkin enemmän kannatusta kuin kielteisiä vastauksia. Tähän väittämään ei kuitenkaan ollut kenelläkään selvää linjaa puolesta tai vastaan, mikä oli odotettavissa etukäteen. (Kuva 10.)



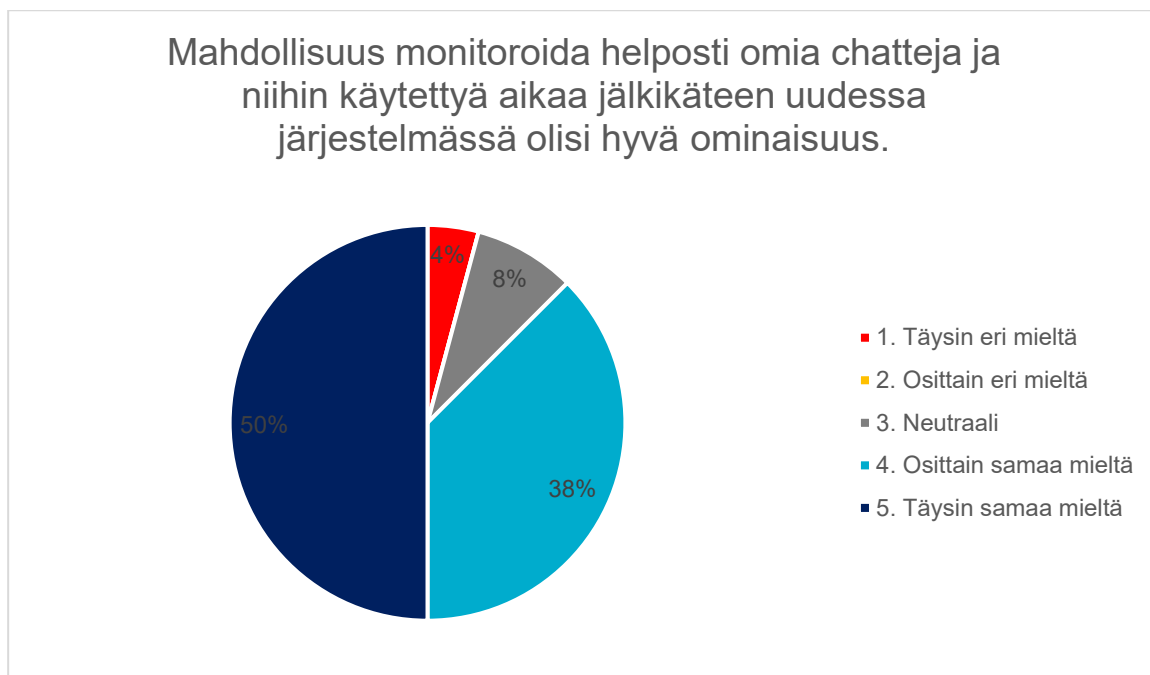
Kuva 10. Uuden chat-järjestelmän tulee hyödyntää tekoälyä laajasti (Kuten OpenAI)- väittämän vastaukset

Toisessa väittämässä haettiin mielipiteitä puhelin- ja chat-järjestelmän yhdistämiseen samaan sovellukseen. Väittämä oli muotoiltu seuraavasti: ”Puhelin- ja chat-järjestelmä samassa sovelluksessa olisivat hyvä asia.” Kysymys oli hyvin suoraviivainen ja odotin siihen yhtenäisiä vastauksia. Vastajien mielipide tästä oli pääasiassa positiivinen, ja yhdistetty järjestelmä koettiin hyväksi ratkaisuksi, yksittäisiä eriäviä mielipiteitä lukuun ottamatta. (Kuva 11.)



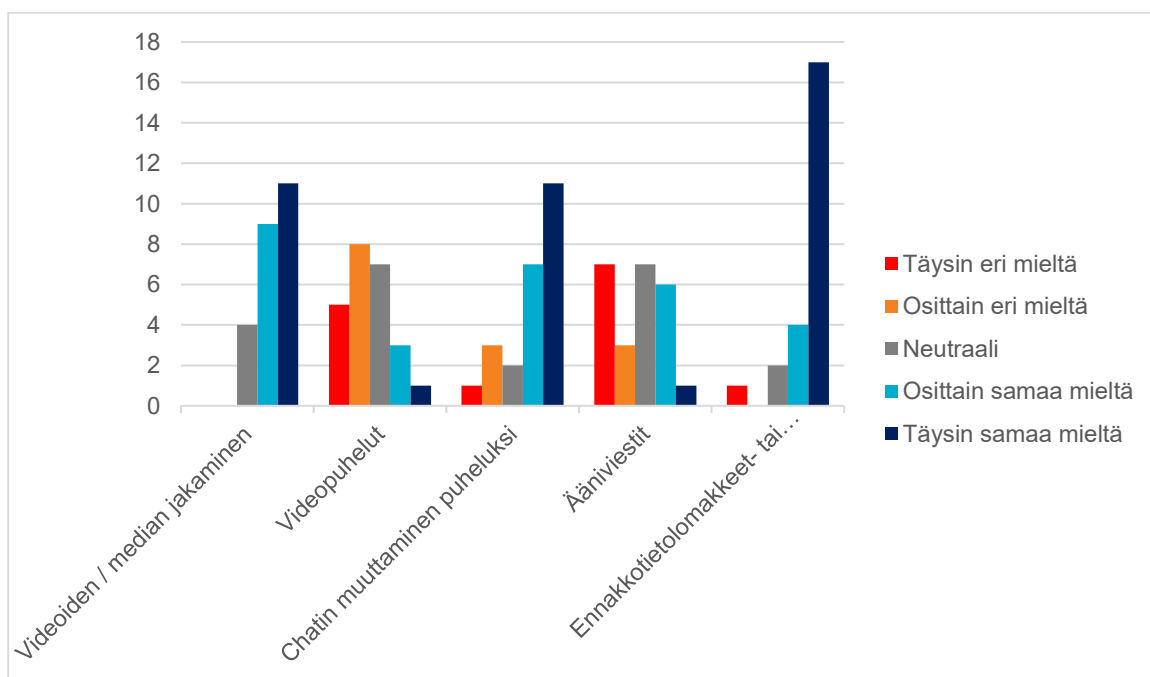
Kuva 11. Puhelin- ja chat-järjestelmä samassa sovelluksessa olisivat hyvä asia- väittämän vastaukset

Kolmannessa väittämässä tiedusteltiin tarvetta omien chattien monitoroinnille sekä käytetyn ajan tarkasteluun jälkikäteen. Tämä väittämä nostettiin esiin siksi, että nykyisellään kiireessä asiantuntijoilta voi jäädä chattien kirjaaminen ja tikettien luominen viivästyneeksi, jolloin keskusteluun käytettyä aikaa voi olla vaikea arvioida jälkikäteen. Tämä on tärkeää tietoa lisäksi myös yrityksen näkökulmasta, jotta se voi seurata asiantuntijoiden tehokkuutta chat-palvelussa. Kyselyn mukaan vastaajat olivat tässäkin asiassa pääosin samalla linjalla ja katsoivat, että omien chattien monitorointi jälkikäteen ei ole ainakaan haitaksi. (Kuva 12.)



Kuva 12. Mahdollisuus monitoroida helposti omia chatteja ja niihin käytettyä aikaa jälkikäteen uudessa järjestelmässä olisi hyvä ominaisuus- väittämän vastaukset

Neljäs väittämä sisälsi useamman eri kohdan. Väittämän perusideana oli kartoittaa erilaisten yksittäisten ominaisuuksien tarpeellisuutta chatissa asiantuntijan näkökulmasta, kuten median jako, videopuhelut, chatin muuttaminen puheluksi, ääniviestit sekä ennakkotietolomakkeet tai -kysymykset. Näiden väittämien kohdalla asiantuntijoilla on vaihtelevia mielipiteitä, sillä osittain nämä ominaisuudet saatetaan kokea chatin perusidean vastaisiksi, mistä kaikki eivät pidä. Lisäksi osa ominaisuuksista koetaan ylimääräisiksi ja tarpeettomiksi. (Kuva 13.)



Kuva 13. Seuraavat lisäominaisuudet voisivat olla hyödyllisiä ongelmanratkaisussa chatin aikana. Videoiden tai median jako, videopuhelut, chatin muuttaminen puheluksi, ääniviestit, ennakkotietolomakkeet- tai kysymykset käyttäjille- väittämän vastaukset

4.3 Vastausten analysointi ja yhteenveto

Asiantuntijat antoivat runsaasti myös sanallista palautetta liittyen mielipidekyselyn väittämiin sekä esittivät uusia ehdotuksia. Tässä kappaleessa tiivistetään asiantuntijoiden sanalliset mielipiteet ja käytämme apuna myös diagrammien tuottamia tuloksia. Näiden avulla pyritään muodostamaan selitys vastausten taustalle ja arvioimaan kunkin ominaisuuden tarpeellisuutta osana uutta chat-järjestelmää.

Ensimmäisen väittämän aiheena oli: ” Uuden chat-järjestelmän tulee hyödyntää tekoälyä laajasti (Kuten OpenAI)”. Väittämään vastaajista yksikään ei ollut täysin eri mieltä, muttei myöskään täysin samaa mieltä tekoälyn laajasta hyödyntämisestä. 54 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 21 % neutraaleja ja 25 % jokseenkin eri mieltä. Vastaukset jakoutuivat siis pääosin keskivaiheille ja tämä tukee myös avointen vastausten osiota.

Avoimien vastausten osiossa ensimmäiseen väittämään liittyen suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tekoäly tulisi ottaa jossain määrin mukaan chat-järjestelmään. Enimmäkseen asiantuntijat olivat vailla ennakkotietoja ja perustietoja ongelmasta. Mahdollisen chattibotin toivottiin toimivan siten, että se kirjaa ongelman ylös ja siirtää sen tämän jälkeen asiantuntijan käsiteltäväksi. Botin pitäisi kuitenkin toimia niin, ettei se käy asiakkaan hermoille, vaan mahdollistaa nopean siirtymisen asiantuntijalle, kun asiakas näin toivoo. Suurin huolenaihe tekoälyn hyödyntämisessä oli asiantuntijoiden mukaan tietoturva. Tekoälyä hyödyntäessä tietoturvan pitää asiantuntijoiden mielestä olla ehdottoman hyvin hoidettu ja tämän takia tekoälylle ei välttämättä haluta antaa laajaa pääsyä järjestelmän tietoihin käsiksi.

Toisessa väittämässä käsiteltiin aihetta: ”Puhelin- ja chat-järjestelmä samassa sovelluksessa olisivat hyvä asia”. Tähän väittämään asiantuntijoilla oli lähes yksimielinen näkemys siitä, että tämä olisi positiivinen ratkaisu. Yli puolet vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, neljännes osittain samaa mieltä, muutama vastaajista oli neutraaleja ja vain yksi asiantuntija oli eri mieltä. Tulos viittaa siihen, että muutos olisi selvästi myönteinen verrattuna nykytilanteeseen.

Vapaassa palautteessa esitetyt perustelut olivat enimmäkseen myönteisiä siitä, että tämä mahdollistaisi työnjakoa helpommin henkilöille, jotka ottavat asiakkaita pääosin chatin välityksellä. Lisäksi vastauksista kävi ilmi, että mitä vähemmän eri sovelluksia joutuu käyttämään, sitä parempi. Tämä myös vastauksien perusteella edesauttaisi chatteihin reagointia. Negatiivisena huomiona nousi esiin huoli siitä, että puheluiden vastausaika voi kärsiä siitä, että chatit tulevat saman sovelluksen kautta. Toisaalta, mikäli puheluita ja chatteja voisi edelleen ottaa yhtä aikaa samassa järjestelmässä, kuten nykyjärjestelmän kanssa, tästä ei koituisi ongelmaa.

Kolmannessa väittämässä käsiteltiin omien chattien monitorointia ja väittäjä oli muotoiltu seuraavasti: ” Mahdollisuus monitoroida helposti omia chatteja ja niihin käytettyä aikaa jälkikäteen uudessa järjestelmässä olisi hyvä ominaisuus”. Myös tämä ominaisuus nähtiin lähes poikkeuksetta positiivisena tai vähintään neutraalina uudistuksena. Puolet vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, lähes 38 % vastaajista oli osittain samaa mieltä ja loput olivat neutraaleita tai eri mieltä väittämän kanssa.

Vapaissa vastauksissa tarkennettiin pääasiassa, miksi ominaisuus nähtiin hyödyllisenä. Useampi vastaaja mainitsi, että vastaava toiminto oli osittain mahdollinen myös aiemmassa järjestelmässä.

Erityisesti nousi esiin se, että jälkikäteen tapahtuva ajankäytön seuraaminen olisi tärkeää, sillä kiiressä ja useita chatteja samanaikaisesti hoitaessa on vaikeaa arvioida tarkasti käytettyä aikaa ja sen tarkistaminen myöhemmin voi olla haastavaa. Tämän vuoksi ominaisuus, joka mahdollistaisi käytetyn ajan helpon tarkastelun jälkikäteen, koettiin erittäin hyödylliseksi — etenkin, jos sen avulla voisi myöhemmin täydentää tiketin tiedot täsmällisesti chat-historian perusteella. Muutama vastaaja koki ominaisuuden osittain turhana tai merkityksettömänä, mutta ei kuitenkaan haitallisena.

Neljäs väittämä koostui useammasta eri kohdasta, ja eri kohtien välillä esiintyi suuria mielipide-eroja. Asiantuntijat kuitenkin olivat pääosin samaa mieltä yksittäisten väitteiden osalta. Väittämä oli muotoiltu seuraavalla tavalla: ”Seuraavat lisäominaisuudet voisivat olla hyödyllisiä ongelmanratkaisussa chatin aikana. Videoiden tai median jako, videopuhelut, chatin muuttaminen puheluksi, ääniviestit, ennakkotietolomakkeet tai -kysymykset käyttäjille”. Videoiden ja median jakamiseen liittyvästä ominaisuudesta oltiin poikkeuksetta vähintään osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Videopuhelut jakoivat mielipiteitä. Suurin osa oli täysin erimieltä tai osittain erimieltä, mutta muutama vastaajista oli myös osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Chatin muuttaminen puheluksi oli ominaisuus, josta lähes puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä, kolmannes osittain samaa mieltä. Loput vastaajista olivat kuitenkin asiasta täysin erimieltä. Ominaisuus on varmasti koettu käteväksi ja siksi on saanut suosiota, mutta samalle se muuttaa chatin perusideologiaa, mikä ei miellytä kaikkia. Ennakkotietolomakkeista ja -kysymyksistä oltiin lähes poikkeuksetta täysin samaa mieltä lukuun ottamatta muutamia vastaajia, jotka olivat osittain samaa mieltä.

Vapaassa palautteessa saatiin monia hyviä huomioita tähän väittämään liittyen. Videoiden ja tiedostojen jakaminen nähtiin poikkeuksetta hyvänä ominaisuutena, ja sen todettiin usein auttaneen asiantuntijoita ratkaisemaan ongelmat nopeasti. Puheluksi muuttaminen jakoi eniten mielipiteitä vapaassa palautteessa. Osa vastaajista koki sen nopeuttavan käsittelyä huomattavasti, kun taas toisten mielestä erillinen puhelu voidaan tarvittaessa sopia ilman suoraa ominaisuutta - ja chatti pitäisi pitää chatina. Videopuheluista voisi joidenkin asiantuntijoiden mielestä olla hyötyä, mutta enemmistö ei toivonut tätä ominaisuutta. Perusteluna oli erityisesti anonymiteetin säilyttämisen tarve. Ääniviestejä ei kukaan toivonut vapaissa vastauksissa, ja palautteen perusteella niiden ei koettu tarjoavan konkreettista lisäarvoa palvelulle. Ennakkotietolomakkeet ja -kysymykset olivat myös vapaan palautteen osiossa selvästi suosituin ominaisuus. Niiden koettiin nopeuttavan asiantuntijan työtä merkittävästi ja vähentävän myös asiakkaan odotusaikaa, kun asiantuntija tiedon ongelmasta jo ennen keskustelun alkua.

Viimeinen kysymys koostui pelkästään vapaasta palautteesta ja kysymys oli muotoiltu seuraavalla tavalla: ”Mitä muuta odottaisit uudelta chat-järjestelmältä toiminnallisuuksien kannalta? Kirjoita vapaasti ideoista. Toivoisin tähän vähintään yhtä ideaa/ominaisuutta, jonka toivoisit sisällytettävän jatkossa chat-järjestelmään. Mikäli et keksi mitään, valitse kyselystä paras ominaisuus ja mainitse se.” Tämän osion vastaukset koostuivat lähinnä jo aiemmin käsitellyistä ominaisuuksista, mutta mukana oli myös täysin uusia ideoita järjestelmään.

Vapaassa palautteessa hyödyllisiksi ominaisuuksiksi nousivat jo aiemmin käsitellyistä asioista ennakkotietolomakkeet, chatin ohjautuminen puheluiden tapaan vapaalle asiakaspalvelijalle, chatin muuttaminen puheluksi sekä paremmat menetelmät ottaa talteen chat-historia. Näistä ylivoimaisesti suosituin oli ennakkotietolomakkeet.

Uusia ominaisuuksia tuli myös useampia, joita ei kyselyssä vielä ollut mainittu. Asiantuntijat toivoivat muun muassa priority-jonoa, jonne voisi sijoittaa henkilöitä, jotka työskentelevät mieluummin chat-tien parissa kuin puheluiden. Palautteissa esitettiin myös toive chattiin liitetystä kansio kokoelmasta, josta löytyisi perusohjeistuksia jaettavaksi asiakkaille. Kansioden toivottiin olevan asiakasyrityskoh-
taisia. Perusteluna tälle ominaisuudelle oli, että tämä nopeuttaisi työskentelyä, sillä nykyään ohjeis-
tukset saattavat olla hukassa omalla tietokoneella tai ServiceNow:ssa. Lisäksi uudelta chat-järjestel-
mältä toivottiin myös ilmoitusta siitä, kirjoittaako asiakas chattiin vai ei, visuaalisesti miellyttävää ul-
koasua sekä luotettavuutta.

Palautteiden perusteella voidaan kohtalaisen hyvin määritellä, mitkä ominaisuuksista ovat toivottuja ja mitä uuteen chat-järjestelmään ei tulisi sisällyttää. Asiantuntijoiden vastaukset myötäilevät suurilta osin toisiaan, ja tarvittaessa joitain ominaisuuksia olisi mahdollista kytkeä päälle esimerkiksi tietyille asiakkuuksille, jos kyseisen tiimin asiantuntijat ovat asiasta samaa mieltä, vaikka yleinen mielipide tästä eroaisikin.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön alkuperäisenä tavoitteena oli käsitellä myös uuden järjestelmän käyttöönottoa Enfolla, ja tarkoitukseni oli olla mukana käyttöönottoprosessissa. Minusta riippumattomista syistä opinnäytetyötä ei kuitenkaan voitu toteuttaa alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyön edetessä jouduin muokkaamaan alkuperäistä ideaani ja päädyin korvaamaan uuden chat-järjestelmän käyttöönottoa käsittelevän osion mielipidekyselyllä Enfon Service Deskille. Kyselyllä selvitettiin työntekijöiden mielipiteitä erilaisista ominaisuuksista, joita voitaisiin ottaa käyttöön uuden chat-järjestelmän myötä.

Opinnäytetyön myötä pääsin kuitenkin tutustumaan erilaisiin ominaisuuksiin, joita voidaan hyödyntää erilaisissa chat-palveluissa, ja kartoittamaan näiden ominaisuuksien tarvetta oikeassa asiakaspalvelu ympäristössä. Tutkimus osoitti, että Service Desk asiantuntijoilla olisi tarvetta uuden, modernin chat-järjestelmän tarjoamille ominaisuuksille.

Onnistuin opinnäytetyössäni tuomaan selkeästi esiin erilaisia ominaisuuksia esimerkkien avulla käsittelemällä vanhaa, että uutta chat-järjestelmään. Opinnäytetyön aihe oli minulle ennalta tuttu, mikä helpotti huomattavasti asioiden selvittämistä ja kirjoittamista. Aluksi motivaationi työhön oli korkealla ja pääsin osallistumaan erinäisiin palavereihin liittyen uuden järjestelmän käyttöönottoon.

Suurimpana haasteena opinnäytetyössäni oli ehdottomasti minusta riippumattomat ongelmat, joiden vuoksi jouduin muokkaamaan työtäni vähemmän mielekkääseen suuntaan. Tämän vaikutti negatiivisesti motivaatiooni ja hidasti työn etenemistä. Mikäli aloittaisin opinnäytetyöni alusta, suhtautuisin työn muutoksiin joustavammin, enkä antaisi vastoinkäymisten vaikuttaa työni etenemiseen samalla tavalla. Lisäksi suunnitelisin mielipidekyselyn vielä entistäkin paremmin ja selkeämmin, jotta saisin laajempaa ja tarkempaa tietoa Service Desk -asiantuntijoilta.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin kuitenkin paljon. Opin sopeutumaan suunnitelmien muutoksiin ja mukauttamaan omaa tuotantoani ympärillä tapahtuvien asioiden mukaan. Opin myös käsittelemään itse keräämääni dataa ja analysoimaan sitä selkeään ja ymmärrettävään muotoon. Lisäksi opinnäytetyön tekeminen syvensi ymmärrystäni paitsi chat-järjestelmistä, myös tekoälystä ja boteista.

Työni tutkimustuloksia voidaan jatkossa hyödyntää Enfolla suoraan uuden chat-järjestelmän käyttöönotossa. Tulokset tarjoavat myös suuntaa muille samankaltaisille IT-alan yrityksille, jotka harkitsevat chat-järjestelmän käyttöönottoa tai nykyisen järjestelmän päivittämistä. Asiantuntijan vastaus-ten pohjalta saa hyvän käsityksen tarpeellisista ominaisuuksista myös muissa asiakaspalveluympäristöissä.

6 JATKOSUUNNITELMAT ENFON CHAT-JÄRJESTELMÄLLE

Enfolle on viimeisimpien tietojeni mukaan edelleen suunnitelmassa ottaa käyttöön uusi chat-järjestelmä, viivästyksistä huolimatta. Olisin mielelläni mukana tulevan chat-järjestelmän käyttöönottoprojektissa ja tarjoamassa omaa näkemystäni eri toiminnallisuuksien tarpeellisuudesta. Käyttöönotossa voidaan hyödyntää keräämääni dataa asiantuntijoilta, minkä avulla järjestelmästä saataisiin räätälöityä käyttäjäystävällinen niille, jotka sitä pääasiassa käyttävät.

Sinch-järjestelmä tarjoaa itsessään laajan valikoiman valmiita ominaisuuksia, jotka ovat yksinkertaisia liittää Enfon jo käytössä olevaan Sinchin puhelinjärjestelmään. Uusi chat-järjestelmä kuitenkin vaatii myös asiakaskohtaisia konfigurointeja - esimerkiksi ennakkotietolomakkeisiin - jotka edellyttävät osaamista henkilöltä, joka tuntee sekä chat-järjestelmän että asiakkaat. Työnkuvani ja opinnäytetyössäni keräämäni materiaali mahdollistavat luoda toimivamman ja tehokkaamman tavan käsitellä chatteja Service Desk -asiantuntijoiden näkökulmasta chat-järjestelmässä.

LÄHTEET

- Digital Minds BPO, 2023. Chat Support Viitattu 26.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://digital-mindsbpo.com/glossary/chat-support/>
- Levelup n.d. 7 syytä ottaa chat-asiakaspalvelu käyttöön Viitattu 29.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://levelup.fi/7-syyta-ottaa-chat-palvelu-kayttoon/>
- NICE 2022. Digital-First Customer Experience Report Viitattu 29.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://get.nice.com/Digital-CX-Research-Report>
- Zendesk, 2024. 10 types of customer service you should know Viitattu 29.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://www.zendesk.com/blog/types-of-customer-service/>
- Techtarget 2021. Customer Service and Support Viitattu 29.10.2024 Saatavilla osoitteessa <https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/customer-service-and-support>
- World Connection. What Customers Expect When Receiving Customer Service Assistance Viitattu 29.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://worldconnection.com/blog/what-customers-expect-when-receiving-customer-service-assistance/>
- Deskpro, Lara Proud, 2023. What is Live Chat, and Why Your Business Needs It Viitattu 29.10.2024. Saatavilla osoitteessa <https://www.deskpro.com/blog/what-is-live-chat>
- LiveChat, Success, 2024 Everything You Need to Know about How to Choose Live Chat Viitattu 3.11.2024. Saatavilla osoitteessa [Softwarehttps://www.livechat.com/success/how-to-choose-live-chat-software/](https://www.livechat.com/success/how-to-choose-live-chat-software/)
- SocialIntents, 12 Benefits of Live Chat for Customer Service Viitattu 11.11.2024 Saatavilla osoitteesta <https://www.socialintents.com/blog/live-chat-for-customer-service/>
- Tower, 2024, Advantages and Disadvantages of Online Viitattu 11.11.2024 Saatavilla osoitteessa <https://www.towermarketing.net/blog/advantages-disadvantages-online-chat/>
- SurveyPal, AI in Customer Service: Yay or nay? Viitattu 11.11.2024 Saatavilla osoitteessa <https://surveypal.com/blog/ai-in-customer-service/>
- Sinch, 2024, Sisäinen dokumentti: Sinch Contact Pro STANDARDDEMO Guide, Cloud Release 24q4. Luottamuksellinen sisäinen asiakirja.