

# Utvärdering och val av ärendehanteringssystem för kundstöd vid Winpos

Kristoffer Smedman

Examensarbete för ingenjörsexamen (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för produktionsekonomi

Vasa 2018



## EXAMENSARBETE

Författare: Kristoffer Smedman  
Utbildning och ort: Produktionsekonomi, Vasa  
Handledare: Mikael Ehrs, Markus Nylund

Titel: Utvärdering och val av ärendehanteringssystem för kundstöd vid Winpos

---

Datum 04.04.2018

Sidantal 47

---

### Abstrakt

Detta examensarbete är gjort på uppdrag av företaget Winpos. Företaget Winpos är verksam inom kassasystemsbranschen, det vill säga de utvecklar, säljer och levererar kassasystem.

Inom företagets kundstöd planerar man ett byte av ärendehanteringssystem. Avsikten med examensarbetet är att utvärdera två förhandsvalda ärendehanteringssystem och sedan utse det som bättre skulle kunna lämpa sig för Winpos. De två förhandsvalda programmen är Jira Servicedesk och Zendesk.

Tillvägagångssättet under utvärderingsprocessen har varit att jag jämfört och utvärderat de två förhandsvalda programmen med varandra, men också med det nuvarande systemet som används inom Winpos. Utvärderingen har utformats med hjälp av de krav som Winpos ställt på programmen.

Resultatet visar hur de båda programmen uppfyller de krav som Winpos har. I resultatet kan man se att systemet med den mest användarvänliga ärendehanteringssystemet valdes till det starkaste. Orsaken till att ärendehantering var så bra i detta program var för att själva processen var simpel och genialisk. Andra orsaker som bidrog till att systemet ifråga blev ansågs vara starkare var för att dess rapporterings- och uppföljningsmöjligheter var bra, samt att språkalternativen var många och användargränssnittet var väl uttänkt.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: Ärendehantering, Kundstöd, Utvärdering, Ärendehanteringssystem

---

## BACHELOR'S THESIS

Author: Kristoffer Smedman  
Degree Programme: Industrial Management  
Supervisor(s): Mikael Ehrs, Markus Nylund

Title: Evaluation and Selection of Ticket Management System for Customer Support at Winpos

---

Date 04.04.2018

Number of pages 47

---

### Abstract

This Bachelors thesis is done on the behalf of the company Winpos. The company Winpos is active in the point of sales industry, that is, they develop, sell and deliver point of sales systems.

Within the company's customer support, a change of ticket management system has been planned. The purpose of the thesis work is to evaluate two pre-selected ticket management systems and evaluate which one of them would be better suited for the Winpos customer support. The two pre-selected programs are Jira Servicedesk and Zendesk.

The approach during the evaluation process has been that I have evaluated and compared the two pre-selected programs with each other, but also with the system currently being used within Winpos. The evaluation has been conducted by using the requirements stated by Winpos.

The results show how the two programs meet the requirements of Winpos. In the result, one can see that the system with the best ticket management options was chosen as the stronger one. The reason why the ticket management of this system was so good was that the handling process itself was simple and ingenious. Other reasons that contributed to the program in question becoming the stronger alternative was because the reporting and follow-up functions in the program were good, and that the language possibilities were numerous, and the user interface was well designed.

---

Language: Swedish

Key words: Ticketmanagement, Customer support, Evaluation  
Ticket Management System

---

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING .....	1
1.1	Bakgrund .....	1
1.2	Syfte .....	2
1.3	Arbetets struktur .....	3
1.4	Centrala begrepp .....	3
2	FÖRETAGET .....	4
3	TEORIDEL .....	5
3.1	Helpdesk .....	5
3.2	Ärendehanteringssystem .....	5
3.3	Val av ärendehanteringssystem .....	7
3.4	Användarvänlighet .....	10
3.5	Att tänka på vid implementering av nytt program .....	11
4	METOD .....	13
4.1	Ärendehantering inom Winpos för tillfället .....	13
4.1.1	Orsak till byte av ärendehanteringssystem i Winpos .....	16
4.1.2	Fördelar och nackdelar med Winpos Resource Manager .....	16
4.2	Ärendehantering i Zendesk .....	17
4.3	Ärendehantering i Jira .....	23
4.4	Rapportering och uppföljning av ett ärende .....	32
4.4.1	Rapportering och uppföljning i Zendesk .....	32
4.4.2	Rapportering och uppföljning i Jira .....	35
4.5	Övrigt .....	37
4.5.1	Språket i programmen .....	37
4.5.2	Integration med Severa .....	37
4.5.3	Vem kan använda ärendehanteringssystemet? .....	38
4.5.4	Prisbild .....	38
5	RESULTAT .....	40
6	KONKLUSION .....	43
6.1	Sammanfattning .....	44
6.2	Slutord .....	44
7	KÄLLFÖRTECKNING .....	46

Figur 1 Exempel på ett Winpos kassasystem.....	4
Figur 2 Skärmlapp som visar kundstödet startvy i Winpos Resources. ....	6
Figur 3 Startvyn för Winpos Resources .....	14
Figur 4 Kundsökning inför ny stödbegäran.....	14
Figur 5 Information gällande ny stödbegäran.....	15
Figur 6 Zendesk Start-vy.....	17
Figur 7 Skapandet av ett nytt ärende.....	18
Figur 8 Vy över alla olösta ärenden för tillfället. ....	19
Figur 9 Hur man gör att ett ärende blir löst. ....	20
Figur 10 Bild över en löst stödbegäran. ....	20
Figur 11 Exempel på mail om stödbegäran som automatiskt blir till en ticket.....	21
Figur 12 Vy som visar att mailet automatiskt blivit en ticket. ....	22
Figur 13 Slutfört ärende som har rapporterats automatiskt via e-post.....	22
Figur 14 Startvy över Jira .....	23
Figur 15 Vy över tillgängliga projekt.....	24
Figur 16 Vy som visar alla ärenden för alla projekt. ....	25
Figur 17 Plus ikon.....	25
Figur 18 Hur man skapar ett nytt ärende i Jira. ....	26
Figur 19 Hur man fyller i fältet komponenter. ....	27
Figur 20 Vy över skapat ärende för projektet slutarbete.....	28
Figur 21 Vy över ett ärende. ....	28
Figur 22 Hur man slutför ett ärende. ....	29
Figur 23 Ett slutfört ärende. ....	29
Figur 24 Exempel på e-post.....	30
Figur 25 Bevis på att e-postmeddelandet blivit till ett ärende. ....	31
Figur 26 Bild över e-posten som blev ett ärende. ....	31
Figur 27 Hur man kategoriserar ett ärende. ....	32
Figur 28 Bild över användning av taggar, exempel hårdvaruproblems tag. ....	33
Figur 29 Förstoringsglasikon som startar sökfunktion. ....	33
Figur 30 Avancerad sökning i Zendesk. ....	34
Figur 31 Bild över hur man prioriterar ett ärende i Jira. ....	35
Figur 32 Bild över hur man taggar komponenter och etiketter. ....	35
Figur 33 Sökfunktion i Jira. ....	36
Figur 34 Sökning av ärenden på ordet internet.....	36
Figur 35 Bild över pris gällande Zendesk.....	39
Figur 36 Beräkning av pris för användning av Jira. ....	39
Figur 37 Bild av olika flikar som man kan navigera mellan i Zendesk.....	40

# 1 INLEDNING

Examensarbetet är gjort på uppdrag av företaget Oy Winpos Ab i samarbete med Yrkeshögskolan Novia, Enheten för teknik och kommunikation i Vasa, Finland. I slutet av november 2017 kontaktade jag företaget Winpos angående möjligheten att utföra ett examensarbete för dem under vintern 2018. I december höll vi det första mötet angående detta. Redan då slog vi fast vad examensarbetet skulle handla om.

## 1.1 Bakgrund

Winpos utvecklar, säljer och levererar avancerade kassasystemslösningar till sina kunder i nio olika länder. Typiska kunder är butiks- och restaurangkedjor, idrottsarenor, nöjesparker samt färjerederier.

Winpos har i nuläget ca 12 000 aktiva kassapunkter (programvarulicenser) ute hos sina kunder inom olika branscher i flera länder. Då Winpos säljer sin systemlösning så omfattar affären alltid ett s.k. support- och underhållsavtal, vilket betyder att bolagets kunder betalar en avtalad månadsavgift för vilken man dels erhåller rätt till kommande versionsuppgraderingar samt dels rätt till avgiftsfri kundsupport under kontorstid. Utöver den kundsupport som ingår i support- och underhållsavtalen så tillhandahåller Winpos även jourstöd utanför kontorstid. För det sistnämnda debiterar man dock separat.

Support- och underhållsavtalen samt dom därtill hörande tjänsterna utgör en synnerligen viktig del av bolagets affärsverksamhet. I dagsläget består ca 50 % av bolagets omsättning av avtalad, löpande månadsfakturerings till befintliga kunder. För kunderna är tillgången till högkvalitativa supporttjänster ofta en av nyckelfaktorerna då man väljer systemleverantör. Bolagets kundsupportavdelning är följaktligen synnerligen betydelsefull för bolaget och dess kärnverksamhet. Dom verktyg och system som används inom kundsupportavdelningen för att leverera dom avtalade tjänster som bolagets kunder behöver, har därför en stor strategisk betydelse för hela affärsverksamheten. Därför har man nu på Winpos tagit beslut om att investera i ett nytt ärendehanteringssystem. Detta eftersom det nuvarande, egenutvecklade systemet börjar bli något underdimensionerat.

## 1.2 Syfte

Till själva uppgiften hör att jag som uppdragstagare skall göra en utvärdering av två olika system för hantering av supportärenden. Systemen som skall undersökas är två program som Winpos valt ut genom en intern förstudie. Jag som utomstående skall försöka analysera vilket av programmen som lämpar sig bäst för Winpos.

Systemen som skall jämföras heter Zendesk och Jira Service desk. Programmen är framtagna av två olika systemleverantörer. Det kan också nämnas att för tillfället använder sig Winpos av CRM- och projekthanteringssystemet Severa, som utvecklas och levereras av Visma.

Den första punkten som Winpos vill att skall jämföras är ticket-hantering (ärendehantering) mellan de nya programmen, men samtidigt också bedöma hur ticket-hantering skiljer sig från företagets nuvarande system för hantering av supportärenden. Ticket-hantering betyder i praktiken registrering och hantering av alla händelser och ärenden som inkommer till företagets kundsupport.

Den andra punkten som Winpos vill undersöka är hur bra Jira och Zendesk fungerar tillsammans med CRM- och projekthanteringssystemet Severa, som alltså för tillfället används inom Winpos.

Som tredje sak vill Winpos att det utvärderas vilka möjligheter det finns när det kommer till språket i programmet. Det bör nämnas att finska, svenska och engelska är måsten, resten är endast plus.

Som fjärde punkt önskar man kort information om möjligheterna att registrera olika kategorier av användare samt därtill hörande användarrättigheter. Följande användarkategorier är relevanta:

- Egen personal
- Återförsäljare
- Möjligtvis kunder

Som femte punkt vill Winpos utvärdera hur rapporteringen och uppföljningen fungerar i båda programmen. I samband med denna punkt är det väldigt viktigt att se på hur kategoriseringen av ärenden fungerar, detta delvis för att man inom företaget har planer på att skapa en egen Wiki-databas för internt bruk.

Som sjätte punkt vill Winpos ha en jämförelse av prisbilden, dvs. kostanden för att använda respektive system. Uppgiften består av att ta reda på vad kostnaderna för själva systemet ligger på.

Man kan således konstatera att det är 6 stycken centrala punkter som företaget vill ha klarlagda. Tillsammans med min handledare måste vi sedan spjälka sönder dessa punkter på en mer grundlig nivå och titta på vilka krav som är väsentliga från företagets sida.

### **1.3 Arbetets struktur**

Uppbyggnaden av detta examensarbete kommer att bestå av ett inledande kapitel, varefter kapitel 2 i korthet kommer att presentera företaget. Kapitel 3 kommer att bestå av arbetets teoridel. Vidare i arbetet så kommer kapitel 4 att vara arbetets metod del medan kapitel 5 är resultatdelen. Kapitel 6 motsvarar konklusionen av arbetet.

### **1.4 Centrala begrepp**

Ticket-hantering - Ärendehantering

Helpdesk – Kundstöd

Ticket - Ärende

SSL - Secure Sockets Layer, detta är en standard av säkerhetsteknologi som används för upprättande av en krypterad länk mellan en webbserver och en webbläsare.

Tag - Etikett

Att tagga - Etikettera



## 2 FÖRETAGET

Oy Winpos Ab är ett företag som grundades 1997 i Kevlax och som utvecklar, säljer och levererar kassasystem i Finland samt i dom övriga nordiska länderna. Bolaget har i viss mån även kunder utanför Norden. Winpos är en helhetsleverantör, som för sina kunder tillhandahåller mjukvara, hårdvara samt tjänster. Kärnan i verksamheten utgörs dock av den egenutvecklade programvaran som innehåller mycket omfattande funktionalitet som används inom såväl detaljhandeln som restaurangsektorn.

Winpos är ett växande företag med idag 35 anställda fördelade på dom två kontoren i Vasa och Helsingfors. Det finska huvudkontoret finns i Vasa, där 24 av bolagets anställda arbetar. Omsättningen för 2017 låg på 4,15 milj. €.

Bland företagets kunder kan nämnas exempelvis butikskedjorna Pentik, Elisa Shop samt Life Luontaistuotteet. Inom turismsektorn hittar man exempelvis de flesta stora nöjesparker i Finland såsom Borgbacken, Särkänniemi och Muminvärlden, samt även Levin Hiihtokeskus. I Sverige har Winpos bl.a. avtal med Svenska Hockeyligan (SHL), vilket innebär att i det närmaste alla svenska elitserieföreningar använder bolagets system i sina arenor. Bland internationella gränsöverskridande kunder kan nämnas Coffee Shop-kedjan Espresso House, som idag har verksamhetsställen i Finland, Sverige, Norge, Danmark och Tyskland. Espresso House använder följaktligen det av Winpos levererade kassasystemet i sina idag närmare 1 000 kassapunkter i fem olika länder. (Intervju med Winpos VD, 2018)



Figur 1 Exempel på ett Winpos kassasystem.

### **3 TEORIDEL**

Detta kapitel kommer att fokusera på hur man väljer det mest lämpliga programmet för företaget. Teoridelen kommer också att innehålla information om de program som skall utvärderas. En väldigt väsentlig sak som det även kommer att läggas fokus på i detta kapitel är användarvänligheten. Det kan konstateras att teoridelen innehåller information och väsentlig teori som kommer att tangera detta arbete. Teoridelens innehåll kommer också att vara relevant för den empiriska delen.

#### **3.1 Helpdesk**

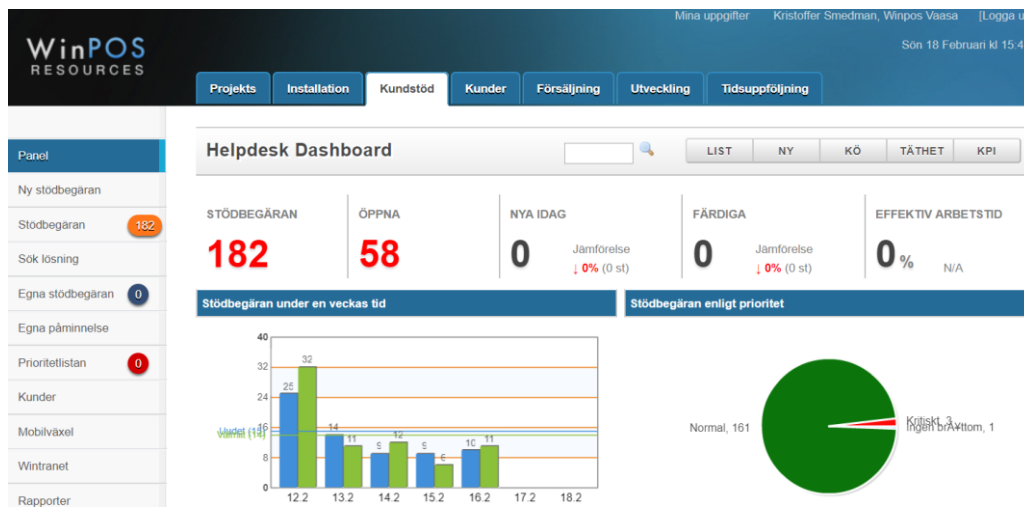
Ett företags kundsupport är den del inom en organisation som tar emot stödförfrågningar och rapporterade problem. Kontakten kommer i regel från företagets kunder. Kundstödet uppgift är att hjälpa kunden med de ärenden som anmälts. Dom som jobbar i en kundstöds-miljö har oftast olika hjälpmedel som man använder sig av när man arbetar med ärendehantering. Det bör kanske nämnas att e-mail och telefon fortsättningsvis är vanligt förekommande verktyg i dom flesta kundstöds miljöer. Andra mycket relevanta verktyg för en helpdesk är ticket-hanteringssystemet, eller som det också heter, ärendehanteringssystemet. Avslutningsvis kan det också nämnas att en helpdesk kan finnas till för ett företags kunder, men det finns också organisationer var man har intern helpdesk samt en för kunder. (Techopedia, u.d.) (Zoho, 2018)

#### **3.2 Ärendehanteringssystem**

Ett ärendehanteringssystem är ett system i vilket man registrerar inkomna ärenden, all därtill hörande information, samt alla åtgärder som utförs i samband med att ärenden hanteras. Systemet bör följaktligen bl.a. hålla reda på vem som anmält ett problem till kundstödet, vem som åtgärdar problemet, och hur lång tid det tar för kundstödet att åtgärda ett problem eller ärende. Systemet bör också kunna lagra all historik i samband med ärendehantering så att man vid hanteringen av nya problem har möjlighet att dra nytta av tidigare erfarenheter och lösningar. (Pureservice, 2018)

## Winpos Resource Manager

Winpos Resource Manager är det program som man i nuläget använder för ärendehantering inom Winpos kundstödsavdelning. Programmet är eget-utvecklat börjande från slutet av 1990-talet. Det nuvarande systemet är web-baserat och utvecklat med PHP. Winpos Resource Manager används för övrigt inte enbart inom kundsupportavdelningen, utan även för andra ändamål inom bl.a. utvecklings- och administrationsavdelningen. (Winpos, u.å.) I figur 2 kan man se hur startvyn för Winpos Resource Manager systemet ser ut.



Figur 2 Skärmbild som visar kundstöds startvy i Winpos Resources.

## Jira Service desk

Jira är ett program som är utvecklat av Atlassian. Utvecklaren Atlassian är en australiensisk programvaruutvecklare. Jira Service desk är ett program som är speciellt utvecklat för kundstöd. Företag som Spotify, Twitter och The Telegraph använder sig för tillfället av Jira. Programmet i sig erbjuder allt som har med kundstöd att göra, det vill säga ärendehantering, uppföljning av ärenden hantering av ärenden och uppföljning. (Atlassian, 2018)

## Zendesk

Zendesk är ett företag och programvara som har sitt ursprung från Danmark. I dagsläget finns huvudkontoret dock i USA. Zendesk är liksom en programvara som är specialutvecklad för kundstöd och ärendehantering. Ser man på den allmänna informationen kring Zendesk så kan man konstatera att en av grundarna i nuläget är bolagets verkställande direktör, hans namn är Mikkel Svane. (Zendesk, 2018)

### 3.3 Val av ärendehanteringssystem

Det finns många alternativ när det gäller att välja ärendehanteringssystem. Hur skall man veta vilken programvarulösning som passar företaget bäst? Programvara för ärendehantering är en mycket viktig investering för vilket företag som helst, så det lönar sig att ta sig tid att inte bara förstå programvaran, men också hur man konfigurerar den, implementerar den och utvärderar den. (Helpmasterpro, u.å.)

Det finns en del centrala punkter man bör tänka på när man väljer nytt ärendehanteringssystem till kundstödet i ett företag. Dessa punkter är åtminstone följande:

- Presterar produkten lika bra som det lovats i marknadsföringen?
- Är produkten signifikant bättre än den nuvarande i bruk?
- Kommer produkten att öka användarens produktivitet?
- Möter den nya produkten kraven av användarna inom organisationen?
- Är produkten tillräckligt stabil, d.v.s. löser den mer problem än den skapar?
- Är produkten kostnadseffektiv?
- Är det värt att investera i denna version av produkten eller bör man vänta på en uppgradering?

Dessa är ytterst centrala punkter som man måste tänka på när man väljer ett nytt system. De som har i uppgift att välja rätt ärendehanteringssystem inom ett företag är oftast kundstödspersonalen (användarna), tekniska IT personalen och ledningen. (Beisse, 2015, s. 345-346)

När det kommer till val av ärendehanteringssystem så finns det många fler aspekter som behövs ta i beaktande. I denna del av utvärderingen kommer fokus att ligga på hur man bäst går tillväga för att välja rätt ärendehanteringssystem för företaget.

## **Budget**

Man behöver veta vad man har för budget när det gäller införskaffningen av det nya programmet. I många fall kan kostnader vara mycket vilseledande. Det behöver inte vara så att ju mer man betalar desto bättre verktyg får man. I vissa fall har det till och med visat sig vara så att ett gratis open source program har varit det bättre alternativet. En annan sak gällande kostnader är att man måste förstå vad man betalar för. Funkar det t.ex. så att man betalar för varje användare av programmet eller betalar man exempelvis en månatlig summa och så får man ha hur många användare som man vill. (Wallen, 10 things to consider when choosing a help desk system, 2010)

## **Vilken typ av stöd förväntar sig kunden?**

Kundbasen kommer att ha egna krav. Man måste kunna identifiera deras behov. Föredrar kunderna att ringa, skicka e-mail eller fylla i webformulär? Förväntar sig kunden ett svar inom en timme eller inom en dag? Man måste leta efter information om vad kunden förväntar sig, samt att man måste ta reda på hur nöjda de är för tillfället. (Patterson, 2018)

## **Utökad kapacitet för datalagring**

I dagens läge har det gjorts stora tekniska framsteg gällande datalagringskapacitet, som i sin tur tillåter direkthantering av data. Att välja ett system som behärskar kunskapshantering i realtid ger direkt utdelning gällande kundnöjdhet och IT-produktivitet. Det bör alltså finnas möjlighet att exempelvis söka på internet och inom interna databaser gällande tidigare händelser. Man bör också kunna ändra förfrågningar. Resultatet av detta bör leda till att användningen av lagrad data kan bidra till att lösa verkliga problem. (Brown, 2011)

## **Säkerhet**

Eftersom ärendehanteringssystem i dagens läge skickar och tar emot data av kunderna är det viktigt att datasäkerheten i programmet hanteras på en adekvat nivå. Detta eftersom den data som skickas till och från kunderna kan innehålla lösenord, adresser, namn och annan känslig information. Av denna anledning bör man välja ett sådant verktyg som kan hantera data

säkert i alla miljöer. Om ticket-hantering är email-baserad bör man fundera över SSL eller någon form av data kryptering. (Wallen, 10 things to consider when choosing a help desk system, 2010)

### **Företagets behov**

Att förstå sin affärsstrategi är nyckeln till att välja rätta ärendehanteringssystem som kan implementeras snabbt, det i sin tur kan leda till verkliga fördelar affärsmässigt. Kraven på verksamheten varierar beroende på vilken bransch man är verksam inom, men kärnkomponenterna som företagsledare alltid är intresserade av är ökad produktivitet, förbättrade interna och externa servicenivåer samt därmed förbättrad ROI (avkastning). (Bmcsoftware, 2006)

### **Solid ticket-hantering**

Kunder är ett företags viktigaste tillgång och därför är det viktigt att skapa ett gott förhållande med sina kunder. Goda kundförhållanden skapas bl.a. med att man erbjuder ett effektivt och professionellt kundstöd. Att ha ett tillförlitligt ticket-hanteringssystem är en viktig nyckel till att lösa problem i tid. Ticket-hanteringsfunktionerna bör låta dig ställa in prioriteringar, kategorier, uppdrag och spåra statusändringar. För att säkerställa att dessa funktioner fungerar effektivt för ens organisation bör man vara noga med att testa demoversioner av de program som man har valt ut som potentiella kandidater. (Kattau, 2016)

När det gäller ticket-hantering bör man också förstå hur man på bästa sätt skapar en ticket. Tickets kan i regel skapas på flera olika sätt i ärendehanteringsprogram. Ett sätt är direkt i systemet, d.v.s. användare eller personal skapar ticketen via ett användargränssnitt. Ett annat sätt kan vara att e-postmeddelanden skickas till en angiven adress för att sedan automatiskt omvandlas till en ticket. Ett tredje sätt kan vara att tickets kan skapas via sociala mediekonton som t.ex. Facebook eller Twitter. (Kattau, 2016)

### **3.4 Användarvänlighet**

När det kommer till ärendehanteringssystem och program överlag så är användarvänlighet en ytterst central aspekt som bör beaktas. Därför kommer det presenteras en del teori gällande just detta i ämne också. I detta kapitel kommer det tas upp centrala saker gällande bra användarvänlighet.

#### **Klarhet**

Detta är möjligtvis den viktigaste egenskapen hos en användarvänlig programvara. Om en användare inte förstår sig på hur man navigerar i gränssnittet så är all tid som lagts på att göra programvaran så perfekt som möjligt bortkastad. Detta eftersom programvaran blir i princip oanvändbar för den vanliga användaren. Det får under inga omständigheter förekomma tvetydighet i hur gränssnittet fungerar. Man brukar ha som tumregel att desto lättare och snabbare någonting kan bli förklarat utan att förlora semantisk mening eller faktisk information, desto bättre. Man säger också att ett användargränssnitt bör vara designat så att användarna på ett smidigt sätt kan utföra uppgifter utan att behöva söka hjälp från en manual. (Argondesign, u.å.) (Fadeyev, u.å.)

#### **Lätt att installera och uppdatera**

När det gäller installation av en programvara så bör det poängteras att en installation är den gång användarna första gången är i kontakt med programvaran. Blir detta en dålig och svår upplevelse kommer förmodligen användarna att vara utslitna när de äntligen kan börja använda programvaran. Man kan konstatera att installationen bör vara enkel och väl dokumenterad, om inte så är risken stor för att användarna överger programvaran och går till något enklare. (Wallen, 10 things that make software user-friendly, 2010)

När det gäller uppdateringar så kan man konstatera att samma sak som för installationer även gäller här. Om uppdateringar är komplexa så är chansen stor att användarna skippar denna process. Detta i sin tur kan betyda att säkerhetsproblem och minnes läckor kan uppstå eftersom uppdateringar oftast åtgärder problem som dessa. Uppdateringar måste alltså vara så enkla som möjligt, detta så att man får ut det mesta av det hårda arbete som utvecklarna lagt ner på att skapa uppdateringen. Till slut bör det också nämnas att om en användare slutar

uppdatera programmet blir programmet mindre och mindre pålitligt samt också mer och mer osäkert. (Wallen, 10 things that make software user-friendly, 2010)

### **Effektivt och dugligt**

Enkelt sagt bör det nya programmet vara kapabel till friktionsfri interaktion med nuvarande system. Programvaran måste också vara effektiv samt hjälpa användaren att klara ämnade uppgifter bättre än den förra programvaran. Det nya systemet bör inte skapa problem eller vara ett hinder när uppgifter skall lösas. (VComply Editorial, 2017) (Fadeyev, u.å.)

### **Estetik**

Utseendet på programvaran är förmodligen inte den viktigaste funktionen och man kan också konstatera att ett bra utseende inte kan kompensera för en dåligt utformad programvara. Men om du säkerställer de ovan nämnda sakerna kan en estetiskt tilltalande mjukvaruutveckling förbättra användarupplevelsen hos de personer som använder programvaran. (Percento Technologies, 2017)

## **3.5 Att tänka på vid implementering av nytt program**

Förändring är någonting som går hand i hand med framsteg. Lyckas man med att förändras så har man gjort stora framsteg i sin verksamhet. Detta stämmer in väldigt bra på teknologiföretag. Det bör tas i beaktande att övergå till nya metoder inom företag ofta kan leda till det kan uppstå en del klagomål bland anställda, som har svårt att anpassa sig till förändringen. Det finns dock metoder för hur man skall undvika saker som dessa och få en så smärtfri process som möjligt, t.ex. när det gäller implementering av ett nytt system. (Continelli, 2015)

När man skall implementera ett nytt system i företaget är det viktigt att man undersöker och tar reda på vilka som inom företaget blir berörda av denna implementering. Av dessa individer skall man sedan diskutera med och fråga vad som behövs i ett nytt program. Man kan också fråga vad som är svagheten med det program som används för tillfället. Detta i sin tur betyder att då man är i kontakt med försäljare av det nya potentiella programmet så



är det viktigt att man ställer de rätta frågorna av de som erbjuder programmet. Istället för att fråga om programmet klarar av en viss sak så skall man ställa försäljaren frågan hur hen skulle lösa olika sorts problem. På detta viset har man bättre möjlighet att få reda på hur programmet verkar och hur det på ett bra sätt kan implementeras i din verksamhet. (D'Rosario, 2017)

När man väl implementerat ett nytt program i sitt företag så är det viktigt att man får sin personal engagerad att använda det. I vissa fall är det dock så att man som användare inte har några andra val än att använda det eftersom det gamla är helt och hållet borttaget. Det är också ytterst viktigt att man utbildar sin personal i användningen av det nya programmet. Man bör även utbilda någon eller några till att bli så kallade nyckel-användare (key-users), vilka är användare som vet mer om programmet än andra, och i och med detta kan hjälpa de övriga kollegorna att använda systemet effektivt. (D'Rosario, 2017)

När man förbereder sig för en implementation av ett nytt system så är det viktigt att man har tillräckligt med tid för att förbereda sig. Genom att förbereda sig menas det att man tar den tid som krävs för att sätta sig in i hur systemet funkar, hur länge tar det innan alla kan vara ordentligt utbildade på systemet, och så vidare. Det sägs att inget byte av mjukvara kan bli ett lyckat byte i fall grundjobbet inte är gjort ordentligt. Man måste också komma ihåg att även om förberedelser och utbildning sköts på bästa möjliga sätt, så måste man alltid vara realistisk och inse att det ändå kan komma att uppstå problem på vägen. Detta måste man följaktligen vara beredd på. Man måste ha rätt attityd och helst på förhand planera hur eventuella problem kan hanteras. Exempel på problem som kan uppstå är att en anställd kan vara missnöjd och mycket frågor kring en viss sak i programmet, eller att anställda helt enkelt blir frustrerade på det nya systemet. (Continelli, 2015)

Man måste också övertyga anställda om att det är okej att föra fram synpunkter, förslag och frågor. Man måste hålla en öppen dialog med användarna av systemet som implementeras. Det bör nämnas att anställda som känner ett bra stöd från företaget under implementerings- och inskolningsprocessen förmodligen kommer att se positivt på systembytet. Man bör också säkerställa att de anställda erhåller ett adekvat stöd under en längre tid, så att de har någon att vända sig till när de upplever problem med programmet. Till slut så måste man också poängtera att man hela tiden bör hålla fokus på den stora helheten (the big picture), vad är det som kommer ske när implementeringsprocessen är klar? Vad gör det så lönsamt att byta program? Hur mycket bättre är företaget med det nya programmet? Frågor som dessa måste man ha svar på så att man har ett konkret mål att sträva efter. (Continelli, 2015)

## 4 METOD

I detta kapitel kommer fokus att ligga på utvärderingen av programmen Jira och Zendesk. Jämförelser kommer också att göras med det nuvarande systemet, som Winpos använder sig av, d.v.s. Winpos Resources. I detta kapitel kommer det också tas upp hur man i dagsläget går till väga inom Winpos kundstöd gällande ärendehantering.

### 4.1 Ärendehantering inom Winpos för tillfället

Winpos har endast en kundstödsavdelning som är till för företagets kunder. Till kundstödet kan kunderna skicka in frågor och stödbegäran av allehanda slag. Detta sker oftast genom att kunden ringer eller skickar mail. Inom Winpos har man delat in kundstödsavdelningens ärendehantering i tre olika nivåer:

- Nivå 1: Mottagning av stödbegäran samt registrering i ärendehanteringssystemet. Här arbetar typiskt 1-2 av dom anställda inom kundstödsavdelningen.
- Nivå 2: Behandling av stödbegäran som registrerats i Nivå 1. Här arbetar typiskt ca 10 av dom anställda inom kundstödsavdelningen.
- Nivå 3: Eskalering av komplicerade ärenden till företagets utvecklingsavdelning. Hit kommer alltså svårösta ärenden som inte till fullo kan hanteras av Nivå 2. Nivå 3 utgörs i praktiken av företagets utvecklingsavdelning.

När en kund hör av sig så registrerar alltså någon vid kundstödsavdelningens s.k. Nivå 1 ett ärende, eller en s.k. stödbegäran, i det nuvarande ärendehanteringsprogrammet. Detta vill säga om det inte är ett trivialt ärende som kan lösas redan i samband med den första kontakten ifrån kunden. När själva behandlingen av en stödbegäran sedan inleds så hanteras det inom kundstödsavdelningens s.k. Nivå 2. Innan behandlingen inleds så utser kundstödsavdelningens chef en person som skall ansvara för hanteringen av ärendet. Denna person förblir ansvarig för ärendet ifråga tills det är löst eller av annan orsak kan avskrivas. Ifall ärendet visar sej vara så komplicerat att det inte kan hanteras till slut inom kundstödsavdelningen, så måste den som är ansvarig för ärendet kontakta företagets mjukvaru-utvecklare (Nivå 3) för att be om assistens. Ansvaret för ärendet samt dialogen med kunden ligger dock fortfarande kvar hos kundstödsavdelningen ända tills ärendet kan anses vara avslutat. (Winpos, u.å.) (Intervju med Chef för Winpos kundstöd, 2018)

När det gäller ärendehantering i Winpos eget program (Winpos Resources) så är det mottagaren av ärendet som skapar en Ticket i Resources programmet, som det tidigare nämndes om. I figurerna 3-5 så kan man se hur man idag skapar en ticket i det nuvarande Resources programmet. I figur 3 kan man till vänster på bilden se olika flikar som man kan välja. För att skapa en ny stödbegäran klickar man in fliken ”ny stödbegäran”.



**Figur 3 Startvyn för Winpos Resources**

I figur 4 kan man högst upp på sidan se ett sökfält vars namn är ”sök i kundregister”, här kan man söka fram den kund som begär stöd från kundstödet. I detta fall har det sökts på ”Winpos testi”, därmed är också Winpos TESTI1 kunden i detta fall. I och med detta har det hittats 10 stycken sökresultat. I detta fall väljs det första resultatet med kundnamnet Winpos TESTI1, vidare från detta klickar man nu på knappen ny stödbegäran.

Kund	Licensnamn	Licens	Stad	Språk	SLA	Underhåll
WINPOS TESTI1	WINPOS TESTI1	1	VAASA	+	★ ★ ★	✓ <a href="#">Ny stödbegäran</a>

**Figur 4 Kundsökning inför ny stödbegäran.**

När man väl har klickat in knappen ”ny stödbegäran”, som man finner i figur 4 i det nedre högra hörnet, så omdirigeras man till en ny sida var det skall fyllas i information om problemet. På denna sida kan man också se ytterligare information om kunden. Detta kan man se i figur 5. Efter att man skapat en stödbegäran så finner man den under fliken stödbegäran, denna flik kan man bland annat se i figur 3 till vänster i figuren. Under denna flik finns alla aktiva stödbegäranden som Winpos har för tillfället. Där syns också alla nyligen lösta ärenden, men efter att ett löst ärende försvunnit från vyn är det relativt svårt att få fram en gammal upplärd stödbegäran.

**Ny stödbegäran → WINPOS TEST11**
**Licens 1**

Lägg till info om stödbegäran

Kund ★ ★ ★  
WINPOS TEST11 (Winpos Licens 1)

LICENSNAMN	WINPOS TEST11	GILTIGT UNDERHÅLLSAVTAL
1. Kontaktperson	<input type="text" value="Markus Nylund"/>	
2. Telefonnummer	<input type="text" value="123 123123"/>	
3. E-post	<input type="text" value="helpdesk@winpos.fi"/>	
4. Stödbegäran	<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 100px; padding: 5px;">                     Ange detaljerad information om stödbegäran                 </div>	

Kom ihåg att berätta till kunden om Winpos Online Help! <http://help.winpos.fi>

---

Typ ✳

Nivå

Behandlare  
 Team Leader väljer handlaren

Intern information

Kontaktsätt

Prioritet

Status

**Figur 5 Information gällande ny stödbegäran.**

#### **4.1.1 Orsak till byte av ärendehanteringssystem i Winpos**

Den största orsaken till att Winpos inom en tämligen snar framtid kommer att ersätta sitt nuvarande ärendehanteringssystem är att tekniken med vilket det utvecklats börjar bli något föråldrad. Detta medför i sig att det bli tungt och tidskrävande att vidareutveckla systemet, och det försvårar även integrationer med andra system. Såsom tidigare nämnts har Winpos själv utvecklat sitt nuvarande system med egna resurser. I nuläget föredrar man också satsa sina utvecklingsresurser på sin kärnverksamhet hellre än att avsätta dessa för att utveckla interna, administrativa verktyg, som kan köpas utifrån.

Man bör också komma ihåg att när Winpos för många år sedan började utveckla sitt eget ärendehanteringssystem så var man ett betydligt mindre företag än vad man är idag. Såväl storleken på företaget som dess kundbas har mångdubblats sedan man fattade beslutet om att själv utveckla systemet ifråga. I och med detta är det kanske inte svårt att förstå att systemet inte riktigt är anpassat för att möta dom krav som ställs idag.

#### **4.1.2 Fördelar och nackdelar med Winpos Resource Manager**

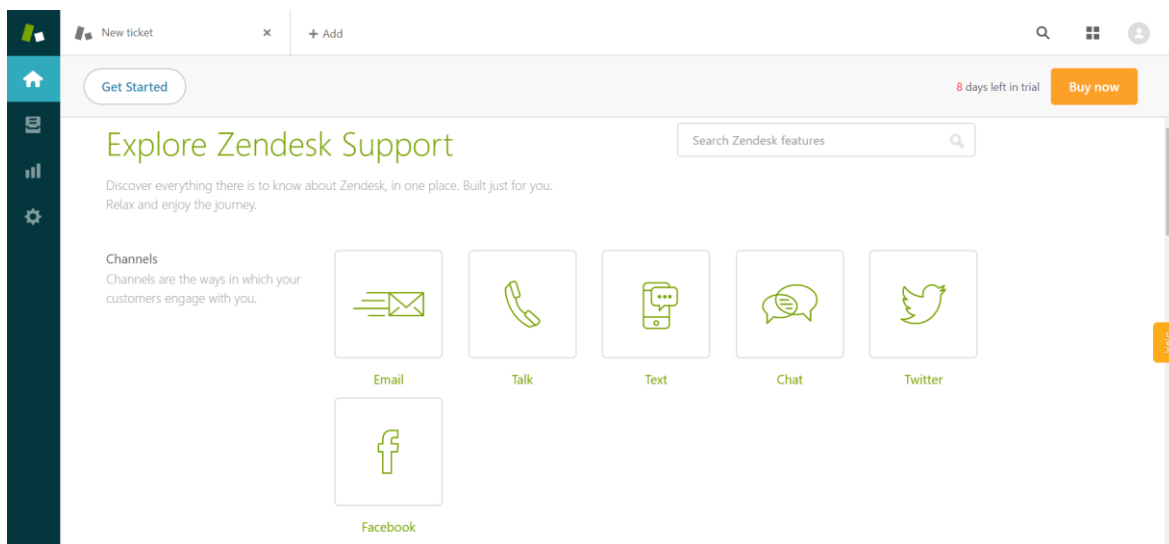
När man ser på fördelar och nackdelar gällande Winpos Resource Manager så kan man konstatera följande saker. På grund av att Winpos växt till sig och antalet kunder mångdubblats sedan skapandet av Winpos Resource Manager kan man helt enkelt konstatera att varken systemets prestanda eller sökfunktioner räcker till för att företagets kundsupport skall kunna fungera effektivt om företaget växer ännu mera.

Andra aspekter kring Winpos Resource Manager är att under många år har programmet varit synnerligen kostnadseffektivt, eller på ren svenska billigt i drift. Detta har säkert varit en starkt bidragande orsak till att företaget fram tills idag valt att inte ersätta det gamla, men i sig fungerande, systemet. Det som nu har triggat beslutet om förnyelse är att man tar i bruk det nya CRM- och projekthanteringssystemet Visma Severa, och därmed vill man även ersätta ärendehanteringssystemet med något som direkt går att integrera med Severa. Man anser alltså att det inte känns motiverat och kostnadseffektivt att försöka koppla samman det nuvarande ärendehanteringssystemet med Severa.

## 4.2 Ärendehantering i Zendesk

När det kommer till ärendehantering i Zendesk så kan man till att börja med konstatera att Zendesk systemet har en start-vy som man kan se i figur 6. I startvyn kan man t.ex. se via vilka kanaler som kunden kan ta kontakt med, dessa kanaler kan vara e-mail, telefon, SMS, callcenter, chat eller via sociala medier. Dock bör det nämnas att efter att man köpt programmet kan man modifiera startvyn själv. I det här fallet nämndes tidigare att man inom Winpos får majoriteten av stödbegäran via telefon och e-mail, och därför är dessa två de centrala alternativ som det här kommer att läggas fokus på.

I detta kapitel skall vi titta närmare på hur man hanterar ärenden i Zendesk programmet. Till att börja med så kan man uppe i vänstra hörnet på figur 6, det vill säga Zendesks startvy, se var man skall klicka för att skapa en ny ticket, d.v.s. ”new ticket” fliken. Denna flik skall man välja ifall man som arbetare inom kundstödet exempelvis får ett samtal, ett mail eller ett sms om stödbegäran till kundstödet. I och med detta väljer att skapa en ny stödbegäran. Processen är inte automatiserad och därför måste förstås en anställd från kundstödet utföra detta arbete. Vidare från detta skall vi se på hur man hanterar dessa ärenden i Zendesk och vad man måste göra för att skapa ett nytt ärende.



Figur 6 Zendesk Start-vy

Efter att man valt ”new ticket” knappen så omdirigeras man till en sida som man kan se i figur 7. På denna sida finns det olika fält som måste fyllas i av skaparen av ärendet. För det första måste requester fältet fyllas i, det vill säga vem är det som begär stöd, i detta fall är det Kalle Testare som är requester. Detta betyder att det är han som i detta fall utgör kunden. Vidare så måste man tilldela denna uppgift åt någon anställd, och det gör man under raden assignee. I detta fall har jag valt mig själv och jag representerar därmed en anställd i kundsupporten. Det är därmed nu jag som har hand om och ansvarar för ärendet. Som nästa steg så måste man välja vad det är för typ av stödbegäran, är det ett problem, en fråga, en incident eller en uppgift. Man måste också välja prioritet på stödbegäran. I detta fall var typen ett problem och prioriteten var normal. Man kan också tagga ärendet det vill säga att man kategoriserar det. Detta kommer vi dock mera till i kapitel 4.4. Till slut måste man också välja en rubrik för problemet samt skriva all känd information om själva problemet. Efter att man gjort allt detta klickar man på ”submit as new”.

Allt det som blivit beskrivet i stycket ovan kan man se i figur 7. Det bör också nämnas att allt man skriver i textrutan i figur 7 skickas också till kunden så länge man har valt public reply och inte internal note. Har man valt public reply får kunden automatiskt ett mail var samma text står som man skrivit i kommentarsfältet, kunden har också möjlighet att svara på mailet och delta i diskussionen så länge ärendet hanteras, därmed kan en dialog skapas mellan kunden och kundstödet så länge hanteringen av ärendet fortlöper.

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes a home icon, a search icon, and a user profile icon. The main content area is divided into several sections:

- Organization (create):** Kalle Testare
- Requester:** Kalle Testare
- Assignee\*:** Support/Kristoffer Smedman (with a "take it" button)
- CCs:** search name or contact info
- Type:** Problem (dropdown menu with options: Question, Incident, Problem, Task)
- Priority:** Normal
- Subject:** Programmet vill inte starta
- Public reply / Internal note:** När man försöker öppna Program X så verkar det som att det försöker starta, men till slut startar det aldrig.
- Bottom right:** Apply macro (dropdown), Close tab (dropdown), Submit as New (button)

**Figur 7** Skapandet av ett nytt ärende.

I figur 8 kan man se att för tillfället finns det 3 stycken olösta ärenden, däribland den som skapades i figur 7. Med andra ord så ifall man skapar ett nytt ärende åt sig själv eller någon annan ur kundstödet tilldelar ett ärende åt en så kan man hitta dessa ärenden under fliken ”Your unsolved tickets”, det vill säga dina olösta ärenden. Vyn i figur 8 visar också alla andra aktivitetsflikar gällande ärendehantering, t.ex. så kan man se på sina nyss lösta ärenden och ärenden som är under behandling. Som man kan se finns det också två andra ärenden som ännu är olösta om man inte räknar med det som skapades i figur 7.

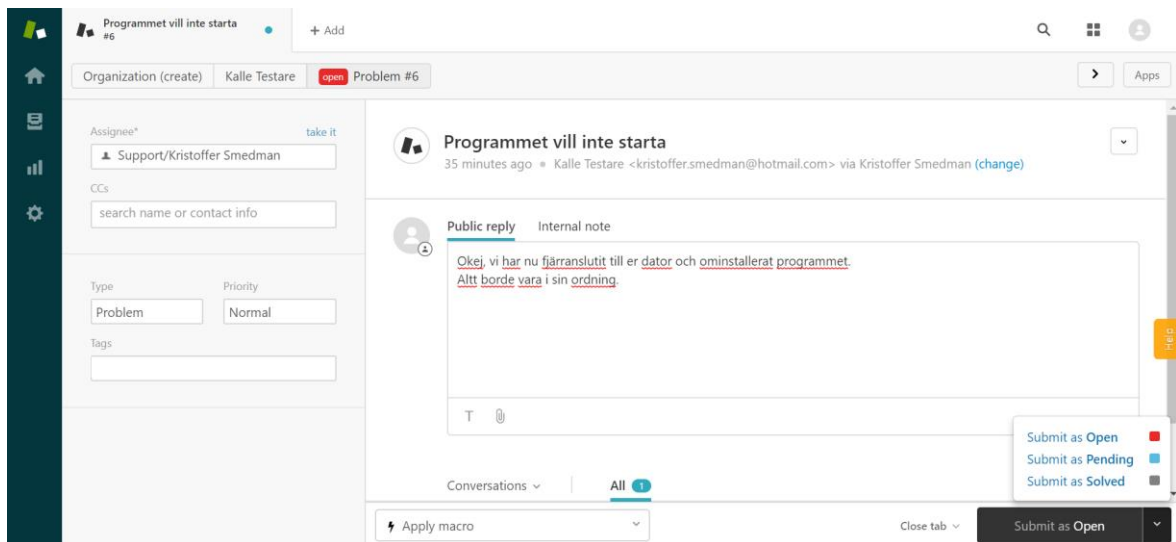
The screenshot shows a web application interface for managing tickets. On the left is a dark sidebar with navigation icons. The main content area is titled 'Your unsolved tickets' and shows a list of 3 tickets. The interface includes a search bar, a 'Play' button, and a 'Help' button.

Subject	Requester	Requested	Type	Priority
Status: Open				
Programmet vill inte starta	Kalle Testare	less than a minute ago	Problem	Normal
Internet Connection Problems	Kalle Testare	7 minutes ago	Problem	High
Monitor failure	Kalle Testare	8 minutes ago	Problem	Normal

**Figur 8** Vyn över alla olösta ärenden för tillfället.

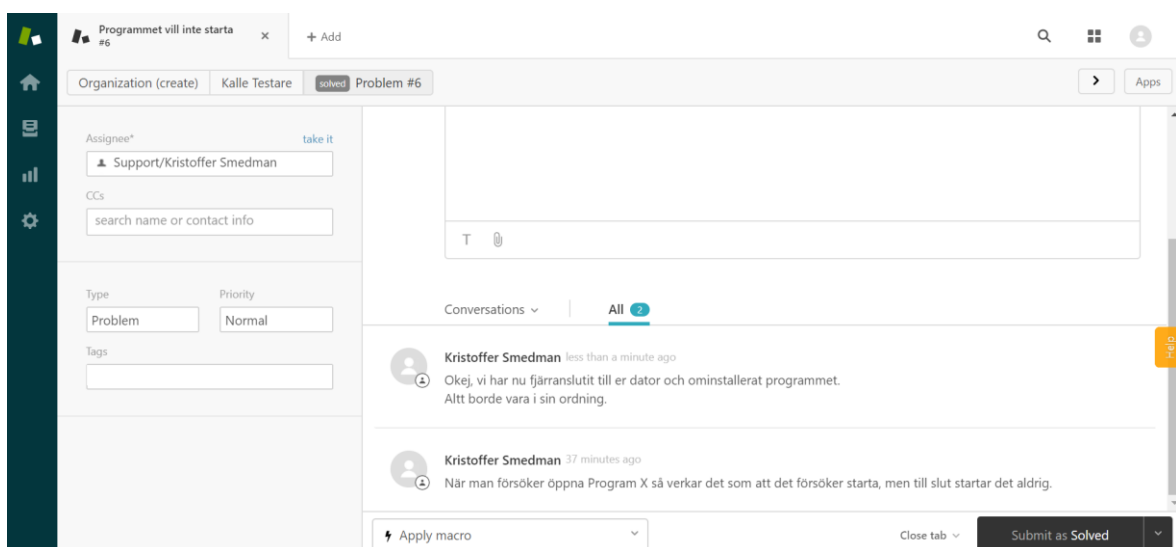
När man väl väljer ärendet ”programmet vill inte starta” ur listan i figur 8 så får man upp en vy som visas i figur 9. När man öppnat upp ärendet och känner att man åtgärdat problemet som funnits beskrivet i ärendet kan man gå vidare i processen. När man väljer att förklara ärendet löst kan man antingen skriva ett svar i kommentarsfältet, som är synligt både för kunden och internt inom företagets kundstöd, eller bara göra en intern anteckning som syns enbart för företagets kundstöd. När man skrivit ner sitt svar får kunden svaret som mail om man valt public reply. Detta funkar likadant som när man skapar en ny ticket. När man känner sig nöjd och ärendet är löst, så väljer man ”Submit as solved”, som man kan se i figur 9 i högra nedre hörnet. Då är ticketen löst, och därmed har den åkt till listan recently solved tickets. Kunden har också blivit notifierad om att ärendet är löst. I figur 9 i det nedre högra hörnet kan man också se att det finns andra möjligheter att välja än att lösa ärendet. Man kan göra ärendet till pending, det vill säga att man avvaktar med ärendet ännu eller så kan man välja att det fortfarande är öppet.





**Figur 9** Hur man gör att ett ärende blir löst.

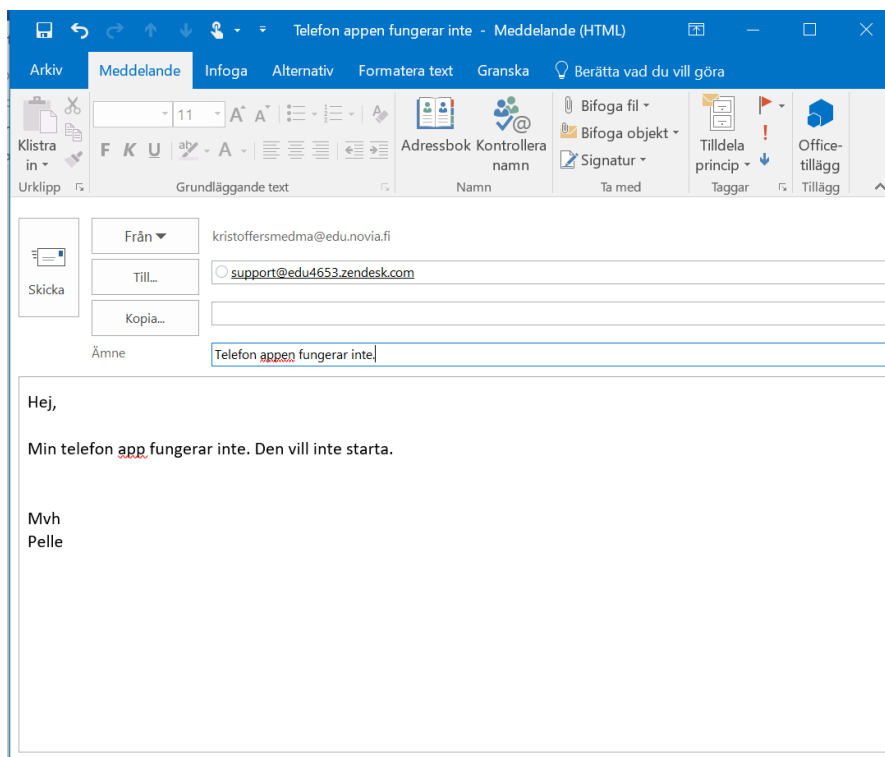
I figur 10 kan man se hur ett löst ärende ser ut. I detta fall så har dialogen endast varit från ett håll, men hade kunden velat svara på de mail som hen fått så skulle dessa svar finnas med i dialogen tillhörande det uppklarade ärendet i figur 10. Den nedersta kommentaren i figur 10 är också den kommentar som fungerar som beskrivning av ärendet. Utifrån denna beskrivning kan kundstödet jobba med problemet, medan den andra kommentaren är själva lösningen till problemet. Vill kunden ännu tillägga någonting finns det möjlighet att göra det också.



**Figur 10** Bild över en löst stödbegäran.

## Automatiskt skapande av ett ärende

I Zendesk finns det en möjlighet att skapa en e-postadress som kan automatiskt skapa ärenden i Zendesk programmet. I detta fall har det skapats en e-postadress som heter: support@edu4653.zendesk.com. Till denna e-postadress kan man som kund skicka in ärenden till kundstödet med vetskapen att mailet automatiskt tas in i ärendehanteringssystemet. Ett exempel på detta kan man se i figur 11. I exemplet kan man se att man lagt en rubrik om att telefon appen inte fungerar, sedan i själva meddelandet har det skrivits en kort beskrivning av själva problemet. Det bör också nämnas att man måste vara en registrerad kund i ärendehanteringssystemets databas för att kunna skicka e-postmeddelanden som dessa, detta eftersom programmet av naturliga skäl måste känna till från vem problemet kommer.



**Figur 11** Exempel på mail om stödbegäran som automatiskt blir till en ticket.

Vidare i figur 12 kan man se att det dykt upp ett ärende i listan "All unsolved tickets". Dock är detta ärende utan assignee, d.v.s. någon som har ansvar för det. Därför måste någon från kundstödet ta hand om detta ärende frivilligt, eller så kan t.ex. chefen för kundstödet tilldela ansvaret för ärendet åt någon.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. On the left is a sidebar with navigation icons and a 'Views' menu. The main area displays 'All unsolved tickets' with a table of 5 tickets. The table has columns for Subject, Requester, Requested, Priority, and Updated. The first ticket is 'Telefon appen fungerar inte.' assigned to Kristoffer Smedman. Other tickets include 'Språkändring', 'Programmet vill inte starta', 'Internet Connection Problems', and 'Monitor failure'.

Subject	Requester	Requested	Priority	Updated
Telefon appen fungerar inte.	Kristoffer Smedman	less than a minute ago	-	less than a minute ago
Språkändring	Kalle Testare	6 minutes ago	Normal	6 minutes ago
Programmet vill inte starta	Kalle Testare	11 minutes ago	Normal	11 minutes ago
Internet Connection Problems	Kalle Testare	18 minutes ago	High	17 minutes ago
Monitor failure	Kalle Testare	20 minutes ago	Normal	3 minutes ago

**Figur 12** Vy som visar att mailet automatiskt blivit en ticket.

Efter att ärendet blivit tilldelat åt någon i kundstödet så skall det hanteras i vanlig ordning. Man kan se i figur 13 att ärendet, som lämnats som ett e-postmeddelande, har hanterats precis som ett normalt ärende. I figur 13 längst ner kan man se att problemet beskrivits och efter en tid har man från kundstödet kommit med en lösning.

The screenshot shows the detail view of a ticket. The ticket title is 'Telefon appen fungerar inte.' with ID #8. The assignee is 'Support/Kalle Testare'. The ticket type is 'Problem' and the priority is 'Low'. The conversation history shows two messages from Kristoffer Smedman: one at 16:40 offering a solution to test and reinstall the app, and another at 16:18 reporting the issue.

**Public reply** | Internal note

Conversations ▾ | All 2

**Kristoffer Smedman** Yesterday 16:40  
Ok, Man kan testa att avinstallera appen och installera den på nytt igen

**Kristoffer Smedman** Yesterday 16:18  
Hej,  
Min telefon app fungerar inte. Den vill inte starta.

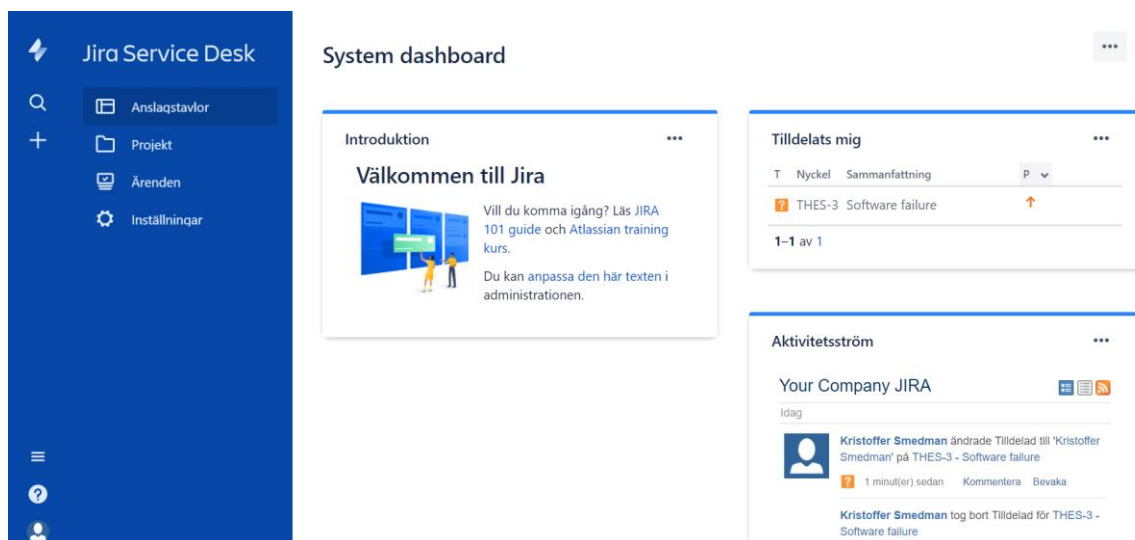
**Figur 13** Slutfört ärende som har rapporterats automatiskt via e-post.

Om man skulle sammanfatta ärendehantering i Zendesk så kan man konstatera att denna ärendehanteringsfunktion är mycket simpel och enkel. Det är lätt att tilldela folk ärenden, det är lätt att skapa ärenden och överlag är det lätt att hantera ärenden i Zendesk. Användargränssnittet i Zendesk är också mycket smart upplagt. Funktionen gällande automatiskt skapande av ett ärende är också någonting som är väldigt behändigt och bra, denna funktion gör att programmet bland annat blir mera kostnadseffektivt.

### 4.3 Ärendehantering i Jira

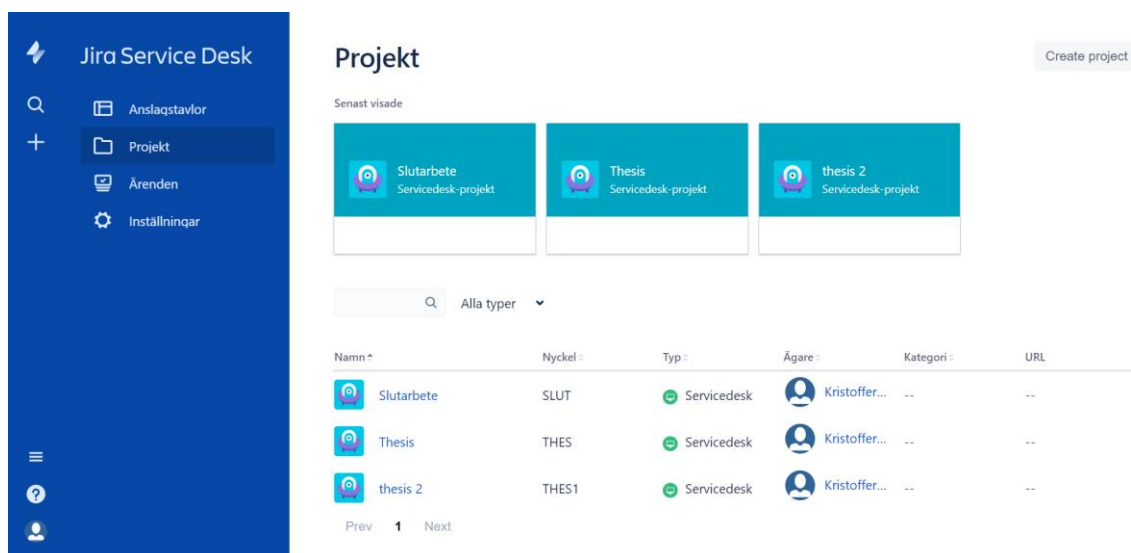
Gällande ärendehantering i Jira kommer den att presenteras på samma sätt som i kapitel 4.2, ärendehantering i Zendesk. Huvudfokus kommer även här att ligga på hur man hanterar ärenden som kommer in via kanalerna telefon och e-post.

Till att börja med så kan man i figur 14 se hur startvyn för Jira ser ut. I startvyn kan man bland annat se en introduktion, en aktivitetsström och vad som har tilldelats till en själv. Dessa kallas anslagstavlor. Från startvyn kan man också navigera sig direkt till projekt, ärenden eller inställningar.



Figur 14 Startvy över Jira

Vidare i figur 15 kan man se en vy över de projekt som finns tillgängliga för tillfället. I detta fall finns det tre stycken olika projekt. Beroende vilket projekt man väljer så får man upp ärendena för respektive projekt. I detta fall kommer projektet ”slutarbete” att hanteras. I figur 15 kan man också se uppe i högra hörnet finns en knapp som heter ”create project”, med denna knapp kan man skapa ett nytt projekt.



**Figur 15** Vy över tillgängliga projekt.

Det finns också en möjlighet att gå till företagets alla ärenden utan att gå via projektsidan, detta kan man göra genom att från balken, som finns till vänster i startvyn, välja ärenden i stället för projekt. Då navigeras man till sidan ”Alla ärenden”, som man kan se i figur 16. På denna sida finner man alla tillgängliga ärenden. Då man skapar ett nytt ärende så kan man antingen hitta det här eller under projektet som ärendet är skapat för.

The screenshot shows the Jira Service Desk interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Mina öppna ärenden', 'Rapporterad av mig', 'Alla ärenden', 'Öppna ärenden', 'Klara ärenden', 'Visades nyligen', 'Skapades nyligen', 'Löst nyligen', and 'Nyligen uppdaterad'. The main area is titled 'Alla ärenden' and shows a list of tickets. One ticket, 'THES-3 Software failure', is selected. The detailed view of this ticket shows it is a 'Support' type, 'LÖST' status, 'Medium' priority, and 'Klart' solution. It includes SLA information: 'Time to first response inom 8h' and 'Time to resolution inom 16h'. The assignee is 'Kristoffer Smedman' and the description starts with 'Hello'.

**Figur 16** Vy som visar alla ärenden för alla projekt.

När man vill skapa ett nytt ärende så kan man göra det genom att välja plus ikonen som finns lokaliserad i den vänstra balken i programmet. I figur 17 finns plusikonen inringad. När man klickat på plus ikonen navigeras man till ett formulär, som innehåller dom uppgifter som måste registreras. Detta formulär kan man se i figur 18.

This screenshot shows the left-hand navigation sidebar of the Jira Service Desk. The sidebar contains icons and labels for 'Anslagstavlor', 'Projekt', 'Ärenden', and 'Inställningar'. A red circle highlights the plus sign icon located below the search icon.

**Figur 17** Plus ikon.

## Skapa ärende

Konfigurera fält ▾

Projekt\*

 Slutarbete (SLUT) ▾

Ärendetyp\*


 Uppgift ▾ ?

Vissa ärendetyper är inte tillgängliga på grund av inkompatibla fältkonfigurationer och/eller arbetsflödeskopplingar.

Sammanfattning\*

Du måste ange en sammanfattning av ärendet.

Rapportör

 Kristoffer Smedman

Börja skriva för att få en lista över möjliga träffar.






Komponenter

Börja skriv för att få en lista med möjliga matchningar eller tryck nedåt för att välja.

Bifogad fil

 Dra filer hit för att bifoga, eller [bläddra](#).

Beskrivning

Stil ▾ | **B** | *I* | U | A ▾ | A ▾ |  ▾ |  |  |  ▾ |  ▾

Länkade ärenden


 ▾

Ärende

 +

Börja skriv för att söka efter ärenden att länka till. Om du lämnar fältet tomt skapas ingen länk.

Tilldelad

 Automatisk ▾

Tilldela till mig

Prioritet

 ▾ ?

Etiketter

Börja skriva för att hitta och skapa etiketter eller tryck nedåt för att välja en föreslagen etikett.

Approvers

Börja skriva för att få en lista över möjliga träffar.

<p>Contains users needed for approval. This custom field was created by Jira Service Desk.</p>

 Skapa en annan



**Figur 18 Hur man skapar ett nytt ärende i Jira.**

Som man kan se i figur 18, så finns det i Jira en relativt stor mängd information som måste fyllas i vid skapandet av ett nytt ärende. Till att börja med så måste man välja till vilket projekt detta ärende hör till. Som nästa måste man välja vilken typ av ärende det är frågan om, är det en uppgift, ett problem, en incident, en ändring eller en serviceförfrågan som kräver godkännande. Sedan måste man ge en liten sammanfattning gällande ärendet, och så måste man välja rapportör. I dom flesta fall är det kunden som skall vara rapportör.

Beträffande fältet för komponenter så kan man här fylla i dom komponenter som berörs av ärendet. Har man till exempel problem med sin printer kan man skriva ”printer” i fältet, har man också problem med internet så skriver man in ”internet” också. Detta illustreras i figur 19.

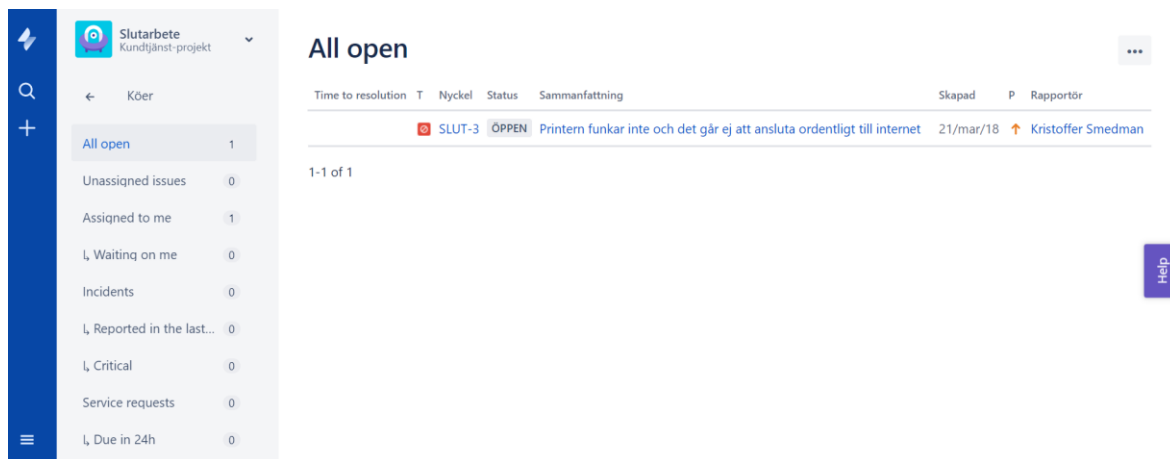


**Figur 19 Hur man fyller i fältet komponenter.**

Vidare kring skapandet av ett nytt ärende enligt figur 18, så kan man konstatera att det behövs en beskrivning av ärendet. Man kan även ladda upp en fil som t.ex. kan innehålla en bild eller skärmdokument av problemet. Efter att man fyllt i beskrivningen kan man också länka andra ärenden till det nya ärendet. Ärendet måste också tilldelas en ansvarsperson, det vill säga någon inom kundstödet som får i uppgift att hantera ärendet. Tilldelningen kan ske automatiskt eller manuellt. Till slut måste man också välja prioritet på ärendet och vem som skall godkänna det i den mån detta behövs. Man kan också lägga en etikett på det nyskapade ärendet.

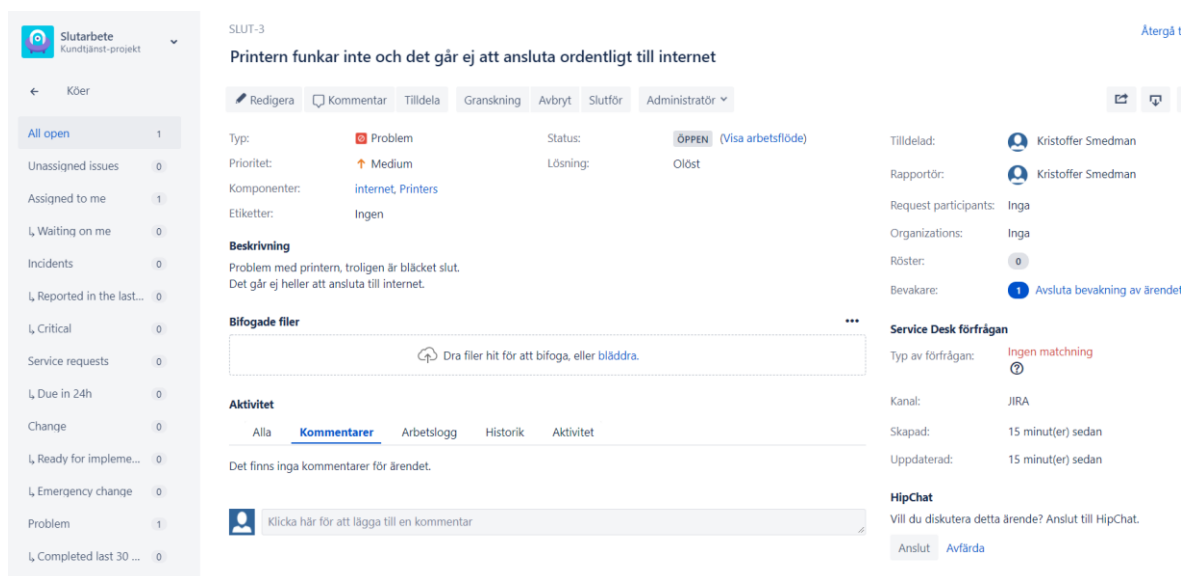


I figur 20 kan man nu se att det skapats ett ärende för projektet Slutarbete. När detta ärende skapats så blir kunden notifierad via e-post, och kan därefter följa med processen ända tills ärendet är löst. Kunden kan också lägga till kommentarer genom att svara på de mail som hen mottar angående ärendet. Detta funkar alltså på samma sätt som i Zendesk.



Figur 20 Vy över skapat ärende för projektet slutarbete.

Vidare i figur 21 kan man se en bild av hur ett ärende ser ut när man öppnar det. I figur 21 kan man se all information kring ärendet, det vill säga bl.a. beskrivningen och när ärendet är påbörjat.



Figur 21 Vy över ett ärende.

När man vill slutföra ett ärende så väljer man knappen ”slutför” som man hittar högst upp i mitten av figur 21. Då omdirigeras man till en sida som man kan se exempel på i figur 22. På denna sida kan man förklara vad man gjort för att åtgärda ärendet. Det bör också nämnas att kunden alltid notifieras när ett ärende är slutfört.

Slutför

Lösning\*  
Klart

Länkade ärenden  
blocks

Ärende

Börja skriv för att söka efter ärenden att länka till. Om du lämnar fältet tomt skapas ingen länk.

Kommentar

**Kommentera till kund** Intern kommentar

Din kommentar är synlig för kunderna. Bädda in bilagor för att göra dem synliga för kunderna.

Stil | B | I | U | A | A | | | | | +

Hejsan,  
Ärendet är nu löst. Eftersom bläcket i printern var slut finns det bifogat instruktioner hur man byter bläckpatron i en printer. Gällande anslutningsproblemen så är dessa nu åtgärdade

mvh  
Kristoffer

Complete Avbryt

Figur 22 Hur man slutför ett ärende.

SLUT-3 Återgå till kö

**Printern funkar inte och det går ej att ansluta ordentligt till internet**

Redigera | Tildela | Kommentrar | Tillbaka till pågående... | Stäng | Administratör

Typ: Problem Status: **COMPLETED** (Visa arbetsflöde)  
 Prioritet: Medium Lösning: Klart  
 Komponenter: internet, Printers  
 Etiketter: Ingen

Tilldelad: Kristoffer Smedman  
 Rapportör: Kristoffer Smedman  
 Request participants: Inga  
 Organizations: Inga  
 Röster: 0  
 Bevakare: 1 Avsluta bevakning av ärendet

**Beskrivning**  
 Problem med printern, troligen är bläcket slut.  
 Det går ej heller att ansluta till internet.

**Bifogade filer**  
 Dra filer hit för att bifoga, eller bläddra.

**Service Desk förfrågan**  
 Typ av förfrågan: Ingen matchning  
 Kanal: JIRA  
 Skapad: 1 timme sedan  
 Uppdaterad: 1 minut(er) sedan  
 Löst: 1 minut(er) sedan

**Aktivitet**  
 Alla | **Kommentarer** | Arbetslogg | Historik | Aktivitet

Kristoffer Smedman lade till en kommentar - 1 minut(er) sedan **RAPPORTÖR**

Hejsan,  
 Ärendet är nu löst. Eftersom bläcket i printern var slut finns det bifogat instruktioner hur man byter bläckpatron i en printer.  
 Gällande anslutningsproblemen så är dessa nu åtgärdade

mvh  
 Kristoffer

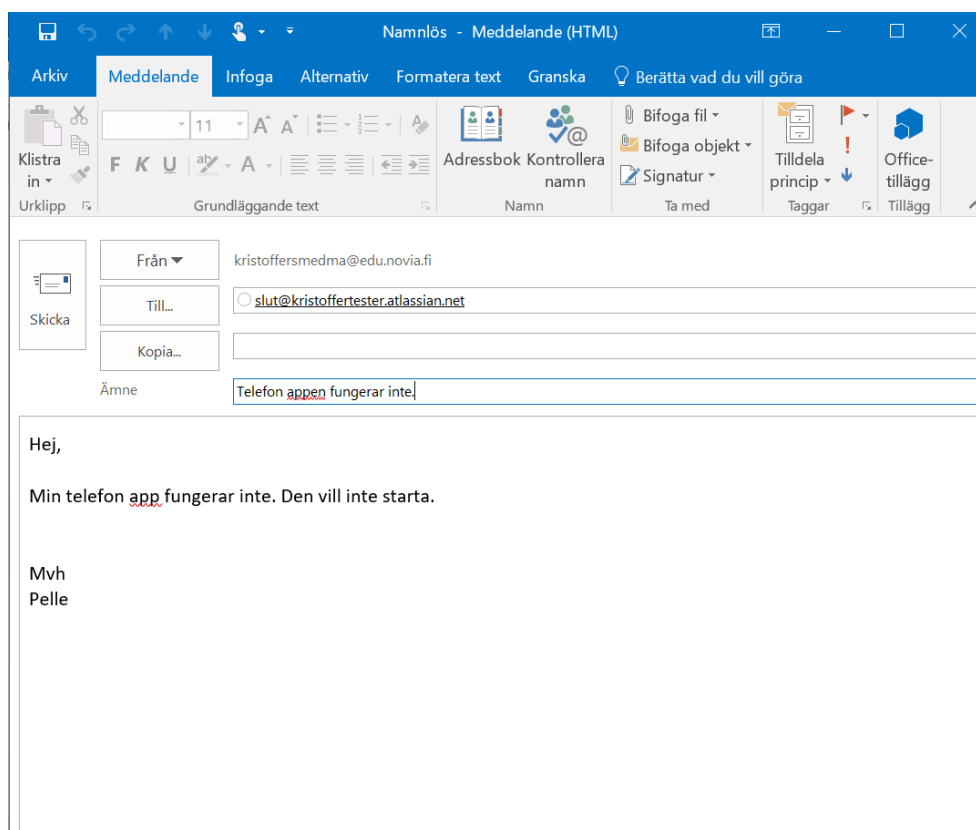
**HipChat**  
 Vill du diskutera detta ärende? Anslut till HipChat.  
 Anslut Avfärda

Figur 23 Ett slutfört ärende.

Som man kan se i figur 23 så påminner ett slutfört ärende i Jira väldigt mycket om ett slutfört ärende i Zendesk. Detta eftersom man kan se att det finns en diskussion, dock är det i exemplet ovan enbart en ensidig dialog eftersom kunden i exemplet inte har svarat på de notifieringsmail som hen fått.

### Automatiskt skapande av ett ärende

På samma sätt som i Zendesk så kan man också i Jira automatiskt skapa ärenden som rapporteras via e-post. Det vill säga att kunden skickar en e-post till kundstödet Jira e-postadress, varvid e-postmeddelandet omvandlas till ett ärende i ärendehanteringssystemet. Detta kan man i exemplet göra om man skickar en e-post till adressen slut@kristoffertester.atlassian.net. Här kommer jag nu att använda samma exempel som jag gjorde i Zendesk fallet. E-posten som skickas kan man se i figur 23. Det bör också poängteras att man även med Jira endast som befintlig och registrerad kund i ärendehanteringssystemets kundbas kan skicka in ärenden via e-post för automatisk vidarebehandling.



Figur 24 Exempel på e-post

Som man kan se i figur 25 så har e-postmeddelandet nu förvandlats till ett ärende i systemet. När man sedan väljer ärendet så måste man tilldela det åt någon ansvarsperson för att man skall kunna vidta åtgärder gällande ärendet ifråga. Som man kan se i figur 26 har e-postmeddelandet automatiskt registrerats som beskrivningen av ärendet.

Time to resolution	T	Nyckel	Status	Sammanfattning	Skapad	P	Rapportör
8:00		SLUT-6	WAITING FOR SUPPORT	Telefon appen fungerar inte.	21/mar/18		↑ Kristoffer Smedman

1-1 of 1

**Figur 25** Bevis på att e-postmeddelandet blivit till ett ärende.

SLUT-6 Återgå till kö

**Telefon appen fungerar inte.**

Redigera | Kommentrar | Tilldela | Svara kunden | Pågående | Arbetsflöde | Administratör

Typ: ■ Service Request      Status: WAITING FOR SUPPORT  
 (Visa arbetsflöde)

Prioritet: ↑ Medium      Lösning: Olöst

Komponenter: Ingen

Etiketter: Ingen

**Beskrivning**

Hej,

Min telefon app fungerar inte. Den vill inte starta.

Mvh  
Pelle

**Bifogade filer**

Dra filer hit för att bifoga, eller bläddra.

**Aktivitet**

Alla | **Kommentarer** | Arbetslogg | Historik | Aktivitet

Det finns inga kommentarer för ärendet.

**SLA:er**

4:00 || Time to first response inom 4h

8:00 || Time to resolution inom 8h

Tilldelad: ? Ej tilldelad  
Tilldela till mig

Rapportör: K Kristoffer Smedman

Request participants: Inga

Organizations: Inga

Röster: 0

Bevakare: 0 Påbörja bevakning av ärendet

**Service Desk förfrågan**

Typ av förfrågan: ? Get IT help

Status gentemot kund: Waiting for support

Kanal: E-mail

Titta på kundens förfrågan

Skapad: 5 minut(er) sedan

**Figur 26** Bild över e-posten som blev ett ärende.

För att vidta åtgärder gällande ärendet i figur 26 så måste det som tidigare nämndes tilldelas åt någon som jobbar inom kundstödet. Därefter sköts detta ärende helt som ett normalt ärende.

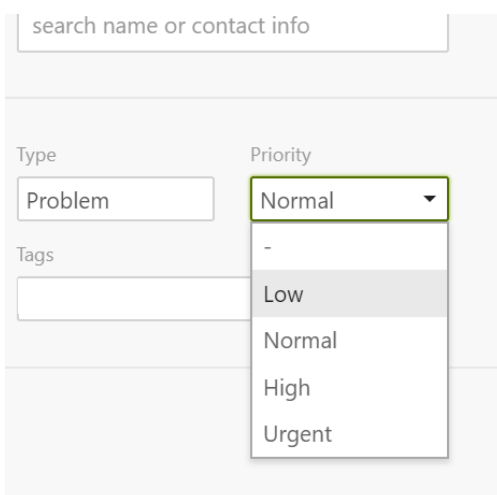
Överlag så kan man konstatera att ärendehantering i Jira fungerar så som man förväntar sig av ett ärendehanteringssystem. Kategorisering och etikettering av ärenden är möjligt i programmet. Ända saken som är värt att poängtera är detta med att dela in saker i projekt, det är mer eller mindre en tolkningsfråga om man ser det som en bra eller dålig sak.

## 4.4 Rapportering och uppföljning av ett ärende

I detta kapitel ses det på hur man kategoriserar och följer upp ett ärende. Det vill säga hur man t.ex. hittar ett ärende på nytt efter att det har blivit löst. I detta kapitel ser man också lite på möjligheten som kunden faktiskt har att lösa problemen själv. Detta dock mera som en bisak.

### 4.4.1 Rapportering och uppföljning i Zendesk

När det kommer till rapportering och uppföljning i Zendesk så kan man direkt konstatera att det finns tre olika sätt hur man på ett klart sätt kan kategorisera ett ärende/ticket. Det första är genom att bestämma prioritet på ärendet genom att välja mellan om ärendet har låg, normal, hög eller brådskande prioritet. Detta kan man se i figur 27. I figur 27 kan man också se att man kan välja mellan vilken typ av ärendet är, d.v.s. är det en fråga, en incident, ett problem eller en uppgift. Dessa valmöjligheter får man om man väljer att klicka i "Type" rutan.

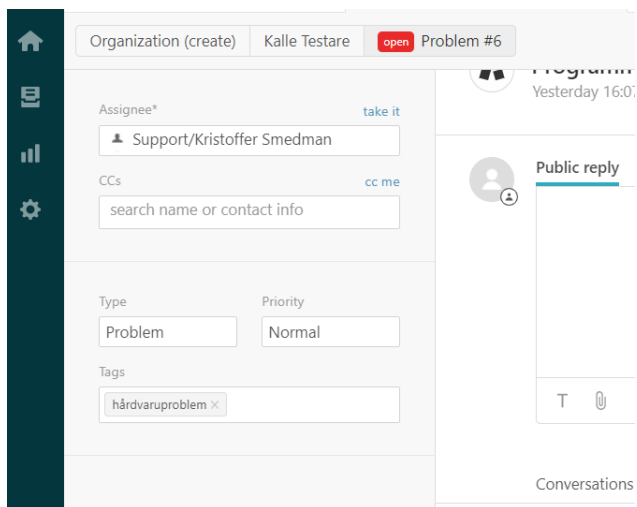


The image shows a portion of the Zendesk ticket creation interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text "search name or contact info". Below this, there are two main sections: "Type" and "Priority". The "Type" section has a dropdown menu currently showing "Problem". The "Priority" section has a dropdown menu currently showing "Normal", which is highlighted with a green border. Below the "Priority" dropdown, there is a "Tags" section with an empty input field. The "Priority" dropdown menu is open, showing the following options: "-", "Low", "Normal", "High", and "Urgent".

Figur 27 Hur man kategoriserar ett ärende.

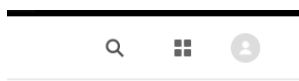
Vidare så kan man konstatera att man även kan kategorisera ärenden genom att använda taggar. Man kan t.ex. inom företaget själv skapa olika taggar, som man bestämmer att man inom kundstödet skall använda sig av. Som exempel på en tagg kan vi nämna "hårdvaruproblem". Då taggar man naturligtvis alla ärenden som har att göra med hårdvaruproblem under taggen "hårdvaruproblem", vilket gör det lättare att över tid hitta andra hårdvaruproblem för att undersöka om man kan dra nytta av dessa för att lösa

nyinkomna problem på samma tema. Ett exempel på användningen av taggen hårdvaruproblem kan man se i figur 28.

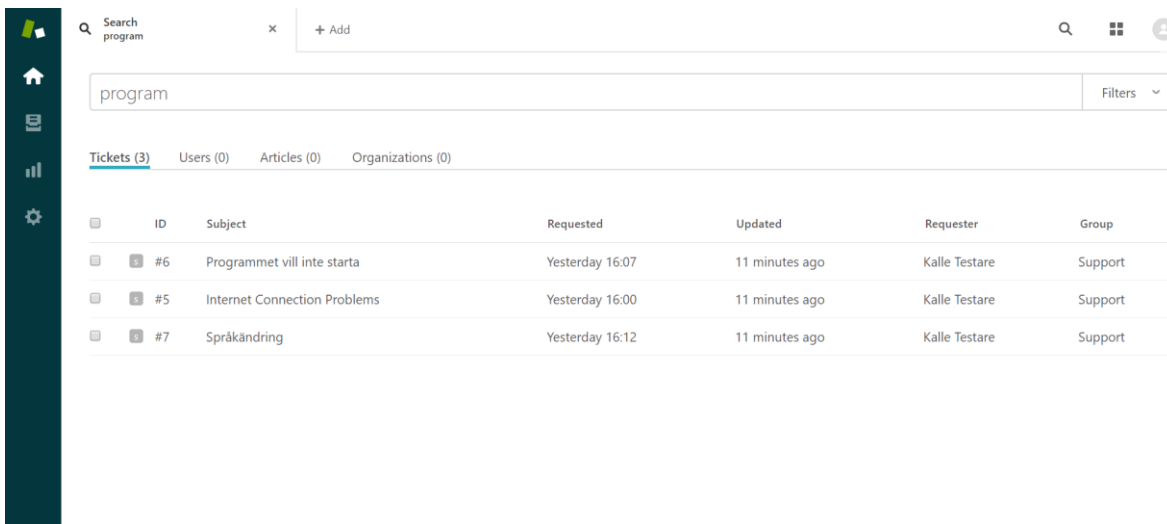


**Figur 28** Bild över användning av taggar, exempel hårdvaruproblems tag.

Man kan också på andra sätt gå igenom tidigare lösta ärenden i Zendesk. Man kan exempelvis använda sig av sökfunktionen som programmet erbjuder. För att starta en avancerad sökning i Zendesk programmet så väljer man att klicka på förstoringsglaset som alltid finns synligt uppe i högra hörnet när man har programmet öppnat. En bild på förstoringsglaset hittar man i figur 29 nedan. Efter att man klickat på ikonen väljer man sedan alternativet avancerad sökning. Då navigeras man vidare till en söksida där man kan välja mellan att söka på ärenden, organisationer användare etc. Exempel på en sökning av ett ärende kan man se i figur 30 på nästa sida. I figur 30 kan man också se att det gjorts en sökning på ordet program. I och med att en sökning gjorts på detta ord så tar systemet fram alla alternativ som har med program att göra. På detta sätt kan man alltså gå tillbaka och se på ärenden som tidigare har lösts.



**Figur 29** Förstoringsglasikon som startar sökfunktion.



The screenshot shows the Zendesk search interface. At the top, there is a search bar with the text 'program' and a search icon. Below the search bar, there are tabs for 'Tickets (3)', 'Users (0)', 'Articles (0)', and 'Organizations (0)'. The 'Tickets (3)' tab is selected. Below the tabs, there is a table with the following columns: ID, Subject, Requested, Updated, Requester, and Group. The table contains three rows of ticket data.

ID	Subject	Requested	Updated	Requester	Group
#6	Programmet vill inte starta	Yesterday 16:07	11 minutes ago	Kalle Testare	Support
#5	Internet Connection Problems	Yesterday 16:00	11 minutes ago	Kalle Testare	Support
#7	Språkändring	Yesterday 16:12	11 minutes ago	Kalle Testare	Support

**Figur 30** Avancerad sökning i Zendesk.

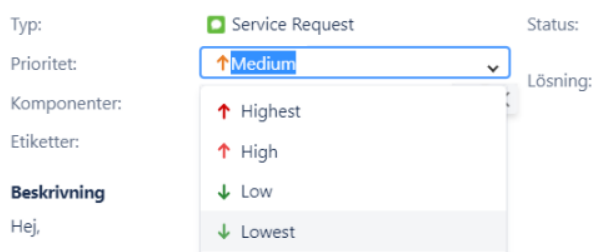
Ett annat sätt som man kan se på tidigare ärenden och dra nytta av dem är att skapa artiklar bestående av olika ärenden. I och med att man gör vissa ärenden till artiklar så möjliggör detta samtidigt skapandet en Knowledge Base. Vad som menas med en KB är bl.a. att även kunden själv kan gå in på KB:n för att söka om samma problem uppstått tidigare. Ett exempel kunde vara en kund har någon gång haft problem med att byta bläck i printern. Då har kundstödet gett instruktioner åt kunden hur hen skall göra för att byta bläckpatronen, och på samma gång som ärendet lösts så skapar kundstödet en artikel av ärendet. Artikeln läggs sedan upp på KB:n, och nästa som har problem med att byta bläckpatron i printern kan gå in för att kolla hur man gör i stället för att kontakta kundstödet.

Det bör nämnas att skapandet en Knowledge Base kan utföras både i Jira och i Zendesk. Därför kommer jag inte att nämna ämnet ifråga i nästa kapitel gällande Jira. Detta eftersom principerna i bägge fallen är dom samma.

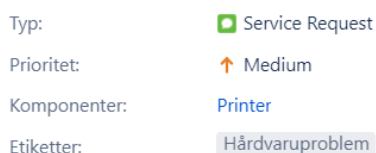
Överlag så kan man konstatera att de funktioner som hör ihop med rapportering och uppföljning i Zendesk är mycket bra funktioner. Sökfunktionen i programmet är mycket bra och så bör det nämnas att sättet ärenden etiketteras på är också ett utmärkt system.

#### 4.4.2 Rapportering och uppföljning i Jira

På samma sätt som i Zendesk kan man också i Jira kategorisera ärenden. För det första så kan man prioritera dessa genom att välja prioritetsgrad för ärendena. I Jira finns det 4 olika prioritetsgrader, detta kan man se i figur 31 nedan. Det finns två andra sätt som man också kan använda för att kategorisera ett ärende i Jira, antingen genom att man taggar berörda komponenter i ärendet eller att man ger man ärendet en etikett. Detta med komponenter togs redan upp i kapitel 4.3, så desto mera om det kommer inte att nämnas här.



**Figur 31** Bild över hur man prioriterar ett ärende i Jira.

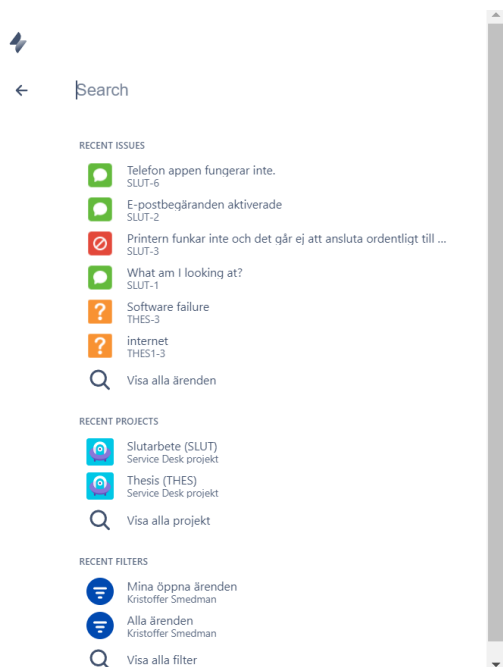


**Figur 32** Bild över hur man taggar komponenter och etiketter.

Ser man på figur 32 ovan så kan man konstatera att komponenter och etiketter fungerar lite på samma sätt. De är båda taggar som fungerar i princip på samma sätt som i Zendesk. I Jira är detta kanske på mera ett detaljerat plan, men grundprincipen är den samma. Man kan söka och linka ärenden till nya ärenden med hjälp av de ord som man valt att skriva i fälten för etiketter och komponenter.

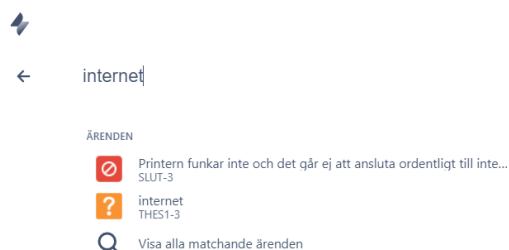


När det gäller sökandet av äldre ärenden i Jira så kan man konstatera att det går att söka efter tidigare ärenden eller projekt. Detta genom att klicka på förstoringsglas-ikonen, som finns ovanför knappen med vilken man skapar ett nytt ärende. När man klickat på sök-knappen så dyker det upp ett fönster, som man kan se i figur 33 nedan. Man kan här dock konstatera att det inte finns möjlighet till lika avancerade sökningar som i Zendesk.



**Figur 33 Sökfunktion i Jira.**

Som man kan se i figur 34 nedan, så kan man konstatera att om man t.ex. gör en sökning på ordet "internet" så hittas de två befintliga ärenden relaterade till detta ämne. Detta visar att sökfunktion i sej funkar som förväntat.



**Figur 34 Sökning av ärenden på ordet internet.**

Sammanfattningsvis kan man säga att när det kommer till rapportering och uppföljning i Jira så kan man direkt konstatera att sökfunktionen inte var lika avancerad som i Zendesk, detta kan ses som en nackdel. Sedan när det gäller etikettering av ärenden så kan man konstatera att Jira har alla de nödvändiga funktioner som behövs gällande etikettering av ärenden.

## **4.5 Övrigt**

Under kapitlet övrigt kommer vi att ta upp en del diverse saker gällande de bägge systemen. Vi kommer att se på hur en integration med CRM programmet Severa skulle funka, vilka språkmöjligheter det finns det, vilka sorts användare har möjlighet att använda sig av dessa två program, och så kommer vi även att se över prisbilden för programmen i fråga.

### **4.5.1 Språket i programmen**

När det gäller Zendesk finns det många språkvalsmöjligheter, det finns ett tiotal språk att välja mellan. Det är användaren själv som i Zendesk får välja på vilket språk hen använder programmet. Språket är alltså specifikt för varje användarkonto. I Zendesk finns också en multilingual modul som möjliggör att man kan sköta dokumentation i Zendesk plattformen.

Samma sak gäller Jira, det finns många språkvalsmöjligheter i systemet. Dock så är det väldigt oklart gällande hur man ändrar språket i Jira eftersom jag inte själv lyckades få den här saken att fungera. Därför är det lite svårt att veta om språket ställs in per användare eller om hela systemet använder sig av ett enda språk för alla användare. Men en lista i programmets inställningar visar att det finns tiotals språk att välja mellan, däribland finska, svenska och engelska.

### **4.5.2 Integration med Severa**

Beträffande en integration med systemet Severa så är det fullt möjligt för både Zendesk och Jira att hantera den saken. Det är ett företag som heter Mutex Oy som utför integrationen mellan Zendesk och Severa, men också mellan Jira och Severa. Detta förutsätter att man köper tjänsten ifråga via Visma. Instruktioner på hur en integrationerna sker finns på en

hemsida skapad av Mutex Oy. Exempel på hur integrationen skulle funka är att ärenden skulle synas i båda systemen, det vill säga Zendesk/Jira men också i Severa. Dock så är det så att ärenden i ärendehanteringssystemet skulle överföras till Severa som aktiviteter. Ett annat exempel kunde vara att kontakter i Severa skulle i Zendesk bli end-users. Mera om allt detta finns i Jarmo Muukkas texter som man finner i källförteckningen. (Muukka, Jira - Visma Severa integration, 2015) (Muukka, Zendesk - Visma Severa integration, 2015)

### **4.5.3 Vem kan använda ärendehanteringssystemet?**

När begrundar vem som skulle använda Zendesk systemet så kan man naturligtvis direkt konstatera att den egna personalen definitivt är den viktigaste användargruppen. Samma gäller också Jira. T.ex. återförsäljare kan också få rättigheter till att använda båda programmen i den mån företaget Winpos policy så tillåter. Både Zendesk och Jira är uppbyggda på så sätt att alla användare har egna individuella rättigheter. Det är endast administratorerna för programmen som har möjlighet att hantera rättigheter för dom olika användare. Det finns också möjlighet att ge kunder rättigheter till både Zendesk och Jira i den mån man vill.

### **4.5.4 Prisbild**

När det kommer till priset gällande Zendesk så bör man först bestämma vilken version som lämpar sig för den verksamhet man bedriver. Efter att jag pratat med min handledare från Winpos sida så kunde vi konstatera att den rätta versionen för Winpos gällande Zendesk skulle antingen vara ”Team” eller ”Professional”. Dessa två versioner har en viss prisskillnad, detta kan man se i figur 35. Orsaken varför Winpos skulle vara intresserad i den dyrare versionen, d.v.s. Professional, är för att i den versionen finns någonting som heter multilingual content. Med multilingual content modulen kan man i den plattformen sköta dokumentationen. Det bör dock nämnas att den prislista som man kan se i figur 35 endast är riktgivande. Faktorer som spelar in på priset kan vara t.ex. av vem man köper programmet, om man vill ha andra specialinbyggda moduler, samt beroende på vilket stödnivå man väljer att köpa under implementeringsprocessen.

Essential	Team	Professional*	Enterprise	Elite
from... <b>\$5</b> per agent per month	from... <b>\$19</b> per agent per month	from... <b>\$49</b> per agent per month	from... <b>\$99</b> per agent per month	from... <b>\$199</b> per agent per month
<ul style="list-style-type: none"> <li>Email &amp; social channels</li> <li>Basic help center</li> <li>Web Widget &amp; Mobile SDK</li> </ul>	Essential, plus... <ul style="list-style-type: none"> <li>Business rules</li> <li>Performance Dashboards</li> <li>Public apps and integrations</li> </ul>	Team, plus... <ul style="list-style-type: none"> <li>Multilingual content</li> <li>CSAT surveys</li> <li>Custom reports &amp; dashboards</li> </ul>	Professional, plus... <ul style="list-style-type: none"> <li>Custom agent roles</li> <li>Multibrand support</li> <li>Multiple ticket forms</li> <li>Launch Success Program</li> <li>Satisfaction Prediction</li> </ul>	Enterprise, plus... <ul style="list-style-type: none"> <li>Unlimited light agents</li> <li>99.9% uptime SLA</li> <li>1 hour service level objective</li> <li>Advanced encryption &amp; security</li> <li>Data center location</li> </ul>

**Figur 35 Bild över pris gällande Zendesk.**

Ser man på prisbilden för Jira Servicedesk så kan man konstatera att man här på samma sätt har gjort sin prissättning så att man betalar en månadsavgift per antalet verkliga användare som finns i systemet. På Jiras hemsida hittar man en kalkylator som beräknar det riktgivande priset. I figur 36 kan man se ett exempel från vilket det framgår att hur priset för 15 användare beräknats. Precis som i fallet Zendesk så kan det alltså konstateras att prissättningen i figur 26 endast är riktgivande. Detta på grund av olika faktorer och innehåll i programmet även här kan påverka prisbilden.

### Pricing calculator

How many agents on your team?

[Calculate price](#)

---

Your price

**\$ 300**  
total per month

**\$ 20.00**  
average price per agent

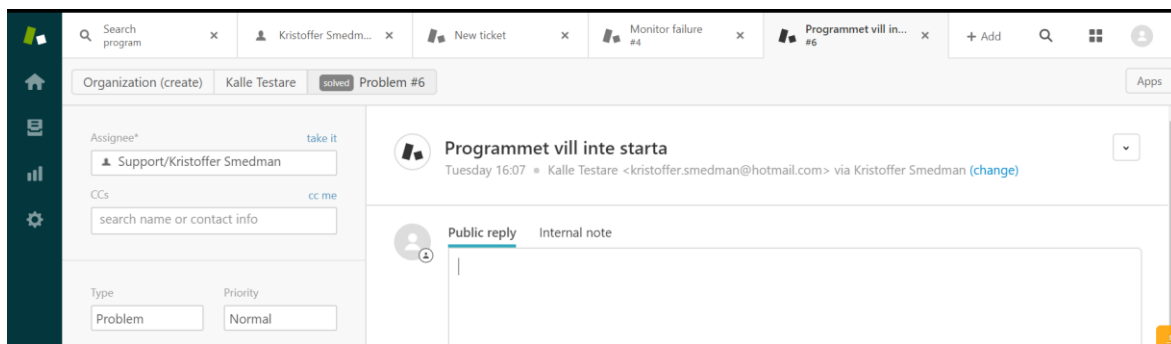
**Figur 36 Beräkning av pris för användning av Jira.**

## 5 RESULTAT

När det gäller presentationen av resultatet för detta arbete så kan man direkt konstatera att det i stor utsträckning kommer att utgöras av den bild som jag som användare fått när jag använt mig av dom bägge programmen. Det bör också igen poängteras att arbetet som gjorts är en utvärdering av två system, där jag som utvärderare skall utse det program som jag personligen tycker lämpar sig bäst för företaget Winpos. I resultatdelen kommer det att systemvis presenteras fördelar och nackdelar för dom bägge alternativen. I slutet av kapitlet så presenteras utvärderingens resultat.

### Zendesk

Gällande systemet Zendesk så kan man direkt konstatera att programmet är uppbyggt på sådant sätt så att det skall vara så enkelt som möjligt för användaren att navigera sig fram bland funktionerna. Estetiken är definitivt någonting som man funderat på när man skapat Zendesk. Programmet är lättnavigerat eftersom saker man använt och gjort lämnar som flikar högst upp i användargränssnittet. I och med detta är det mycket smidigt att växla mellan ärenden och andra flikar. Detta kan man se i figur 37.



**Figur 37** Bild av olika flikar som man kan navigera mellan i Zendesk.

Ur Zendesks ärendehantering synvinkel så kan man dra slutsatsen att man satsat på att göra allt så lättanvänt men ändå så genialiskt som möjligt. Själva processen är tydlig och det är lätt att kategorisera och prioritera ärenden som skapas i Zendesk. Det är också lätt att hålla koll på de ärenden som tillhör en själv, det vill säga de ärenden som man själv ansvarar för. Andra fördelar gällande ärendehanteringens är att kunden alltid hålls uppdaterad när det utförs aktiviteter kring ärendet, t.ex. när någon från kundstödet skriver en kommentar om

hur man fortskridit med hanteringen eller när statusen ändrar på ärendet. Gällande den automatiserade funktionen, som omvandlar e-postmeddelanden till ärenden, är det också någonting som verkar relativt modernt. Det förefaller kanske vara någonting som ett ärendehanteringssystem förväntas ha i dagens läge. Om denna funktion kan man säga att den fungerar smidigt och som det är tänkt. Den effektiviserar processen med att skapa ett ärende eftersom ingen fysisk person från kundstödet behöver ta sig tid för att skapa de ärenden som inkommer via e-post. Det betyder i sig att denna funktion är kostnadseffektiv.

Annat som är värt att poängtera kring Zendesk är att programmet har digra språkmöjligheter. Prisbilden förefaller tydlig och vettig. Prissättningen utgår i deras fall från antalet användare av systemet. Det finns därmed möjligheter för många olika användare att använda programmet. Det finns också en befintlig integration med projekthanteringssystemet Severa, vilket är viktigt för uppdragsgivaren Winpos. Det egentligen enda negativa man kunde säga om programmet är att det för vissa möjligtvis kan kännas lite väl simpelt, men personligen ser jag inte det som ett problem.

## **Jira**

Ser man på Jira skulle jag vilja påstå att programmet till uppbyggnaden är lite mera invecklat än Zendesk. Dock är också användargränssnittet och estetiken genomtänkt och fin i Jira. Det är därmed relativt lätt att navigera sig fram i programmet. En detalj gällande Jira som jag personligen i någon mån ifrågasätter är varför projekt-fliken måste finnas med, men å andra sidan kan den eventuellt medföra möjligheter som inte finns i Zendesk. Det kan i vilket fall som helst konstateras att projekt-fliken och den därtill hörande funktionaliteten bör tänkas igenom och planeras noga i den mån den skall användas.

När det gäller skapandet av ett ärende så anser jag att formuläret som skall ifyllas var informativt och tydligt. Jag kände att alla väsentliga saker fanns med i dokumentet, exempelvis. kategorisering och etikettering av ärenden. Vad beträffar uppföljningen och rapporteringen i Jira så kan man konstatera att det även här finns en sökfunktion, som dock inte lika avancerad som i Zendesk.

Angående språkvalsmöjligheterna i Jira så ville jag helst ha programmet på engelska precis som i Zendesk fallet. Det verkade dock inte att gå att ändra språket fast programmet föreföll innehålla den möjligheten. Jag känner dock en viss osäkerhet om detta t.ex. kunde bero på att jag använde en demo-version av systemet. Ifall mångsidiga språkvalsmöjligheterna skulle utgöra ett problem så skulle det i så fall vara ett minus för Jira. Man kan vidare konstatera att en integration mellan Severa och Jira skulle vara möjlig, även om det knappast finns någon redan befintlig lösning. Prisbilden, som även för Jira baserar sej på antalet användare, verkar vara vettig och tydlig.

## 6 KONKLUSION

När man jämför dessa två program så kan man konstatera att båda innehåller den grundläggande funktionalitet man kan förvänta sig av ett modernt ärendehanteringssystem. Alla nödvändiga basfunktioner existerar och känns i båda systemen genomtänkta. Jira Servicedesk och Zendesk påminner också om varandra till relativt stora delar. Dock finns det vissa funktioner som skiljer sig åt eller fungerar på lite annat sätt i de båda systemen. Enligt min bedömning är det relativt små saker som avgjorde vilket av programmen som jag själv skulle rekommendera för Winpos.

Programmet som jag skulle välja att rekommendera är Zendesk. Huvudorsaken är att systemet har ett smidigt och logiskt sätt på vilket ärendena hanteras. Sättet man skapar ett ärende på är enkelt men effektivt, eftersom man bl.a. inte behöver uppge någon onödig information. Gällande ärendehantering i systemet i övrigt så var den automatiska funktionen, som direkt från ett e-postmeddelande kunde skapa en ticket, ett mycket smidigt tillägg. Det bör här också nämnas att automatiken kring skapandet av en ticket även kan implementeras på andra kanaler, såsom t.ex. sociala medier och chattfunktioner. Gällande just den saken så tillhandahåller Zendesk större flexibilitet kring att använda sig av olika kanaler för att automatiskt skapa ärenden. Navigeringen i själva programmet bidrog också till att Zendesk kändes som det mera effektiva systemet.

Zendesk har också utmärkta egenskaper gällande rapportering och uppföljning av ärenden. Eftersom man från Winpos' sida sagt att man planerar att skapa en Wiki databas av ärenden för internt bruk, så kan man nu konstatera att denna funktion faktiskt i praktiken redan finns i Zendesk. Man kan exempelvis flexibelt söka på nyckelord och på så sätt hitta gamla ärenden som man kan dra lärdom av. Vad beträffar kategoriseringen av ärenden så kan man också nämna att den saken i Zendesk i sej är väldigt enkel men funktionell. Kort och gott kan man säga att Zendesk är ett lättanvänt program som ändå innehåller många möjligheter. I och med detta tror jag också att en övergång till Zendesk inte borde utgöra något större problem. Det borde rimligtvis inte vara svårt att utbilda personalen till att använda Zendesk.

Övriga saker som gjorde att Zendesk kändes som ett bättre alternativ var att språkvalsmöjligheterna både fanns och fungerade. De tre viktigaste språken finska, svenska och engelska finns, plus ett tiotal andra. En annan positiv sak, som påverkade min bedömning, var det finns stöd för många olika kategorier (typer) av användare. Zendesk uppfyller även kravet på att programmet smidigt skall gå att integrera med Vismas Severa system. Zendesk var också väldigt lätt att få igång och installera. Man behöver egentligen



inte installera någonting alls lokalt eftersom programmet är webbaserat. Man kan sammanfattningsvis konstatera att Zendesk enligt min åsikt stämmer bäst överens med teoridelen som presenterats tidigare i det här dokumentet.

## **6.1 Sammanfattning**

Syftet med detta arbete var att jämföra systemen Jira och Zendesk samt därefter komma fram till en rekommendation. Av systemen ifråga skulle jag på basen av de granskningskrav som jag fick av Winpos välja det ärendehanteringssystem som jag tycker uppfyller dom flesta kraven. Det måste poängteras att det till en början kändes som en lite utmanande uppgift, men till slut när man bekantat sig med vad kundstöd egentligen innebär, och vad ett ärendehanteringssystem i praktiken används till, så kändes det som om att uppgiften ändå var hanterbar.

När jag har utfört utvärderingen har jag själv haft tillgång till Winpos Resource manager systemet, Jira Servicedesk samt Zendesk. Beträffande dom sistnämnda har jag fått använda mej av demo-versioner eftersom Winpos av naturliga skäl ännu inte investerat i något av systemen. Det bör dock nämnas att fast jag haft demo-versioner så har jag ändå i praktiken haft full tillgång till all funktionalitet i bägge systemen. Den egentligen enda begränsningen har varit att jag endast kunnat använda demo-versionerna under 30 dagar.

## **6.2 Slutord**

Till att börja med så vill jag storligen tacka min handledare Markus Nylund på Winpos, samt naturligtvis också själva företaget Winpos. Jag känner att jag i alla lägen fått den hjälp jag behövt för att genomföra utvärderingen, och har det funnits oklarheter och frågor så har jag alltid fått fina och tydliga svar från Winpos.

Jag vill också rikta ett stort tack till min handledare Mikael Ehre på Novia. Jag anser att Mikael framfört fina tankar och idéer gällande detta slutarbete. Speciellt under inledningsfasen så kom Mikael med bra idéer om hur man skulle bygga upp och strukturera arbetet på bästa möjliga sätt.

Till slut vill jag poängtera att jag själv känner utförandet av examensarbetet har varit en givande process. Det har gett mig inblick i hur olika ärendehanteringssystem fungerar och hur dessa system kan underlätta arbetet inom ett företags kundstödsavdelning. En annan sak som jag tycker har varit väldigt intressant och givande är att jag tillsammans med ett lite mindre, lokalt företag har fått utföra mitt examensarbete. Det står i viss kontrast till många andra företag inom storindustrin i Vasa. Jag hoppas naturligtvis att examensarbetet kan ligga till någon slags grund för det framtida val som Winpos står inför. Avslutningsvis vill jag ännu en gång tacka Winpos för att jag fick äran att utföra examensarbetet åt dem.

## 7 KÄLLFÖRTECKNING

- Argondesign. (u.å.). Hämtat från Argondesign:  
<http://www.argondesign.com/news/2014/feb/5/5-aspects-good-user-interface/> den 22 Februari 2018
- Atlassian. (2018). *Jira Service desk*. Hämtat från Atlassian:  
<https://www.atlassian.com/software/jira/service-desk> den 25 Februari 2018
- Beisse, F. (2015, s. 345-346). *A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists* (6:e uppl.).
- Bmcsoftware. (2006). *Measuring success - Service Desk Evaluation Guide for the Midsized Business*. Hämtat från  
[http://www.as.techdata.eu/clientservices/service\\_desk\\_evaluation\\_guide.pdf](http://www.as.techdata.eu/clientservices/service_desk_evaluation_guide.pdf)  
 den 18 Februari 2018
- Brown, V. F. (den 18 Januari 2011). *How to Evaluate Help Desk Software: Top 10 Considerations*. Hämtat från eWeek: <http://www.eWeek.com/enterprise-apps/how-to-evaluate-help-desk-software-top-10-considerations>
- Continelli, A. (den 20 September 2015). *5 Strategies for Implementing New Software*. Hämtat från Tech: <https://tech.co/5-strategies-implementing-new-software-2015-09> den 26 Mars 2018
- D'Rosario, S. (den 23 Januari 2017). *How to successfully implement new software in your business*. Hämtat från Vaultintel: <https://www.vaultintel.com/blog/how-to-successfully-implement-new-software-in-your-business> den 26 Mars 2018
- Fadeyev, D. (u.å.). *8 Characteristics Of Successful User Interfaces*. Hämtat från The usability post: <http://usabilitypost.com/2009/04/15/8-characteristics-of-successful-user-interfaces/> den 22 Februari 2018
- Helpmasterpro*. (u.å.). Hämtat från Helpmasterpro:  
<http://www.helpmasterpro.com/Resources/How-to-evaluate-help-desk-software> den 18 Februari 2018
- (den 12 Januari 2018). Intervju med Chef för Winpos kundstöd. (K. Smedman, Intervjuare)
- (den 14 Februari 2018). Intervju med Winpos VD. (K. Smedman, Intervjuare)
- Kattau, S. (den 1 April 2016). Hämtat från PC mag UK:  
<http://uk.pcmag.com/freshdesk/70537/feature/5-tips-pick-the-right-help-desk-software-for-your-small-or-m> den 22 Februari 2018
- Muukka, J. (den 7 September 2015). *Jira - Visma Severa integration*. Hämtat från mutexoy blogspot: <http://mutexoy.blogspot.fi/2015/03/jira-visma-severa-integration.html> den 26 Mars 2018
- Muukka, J. (den 23 Mars 2015). *Zendesk - Visma Severa integration*. Hämtat från mutexoy blogspot: <http://mutexoy.blogspot.fi/2015/03/zendesk-visma-severa-integration.html> den 26 Mars 2018

- Patterson, M. (2018). *12 Step Guide to Choosing the Best Help Desk Software in 2018*. Hämtat från Helpscout: <https://www.helpscout.net/helpu/choosing-help-desk-software/> den 18 Februari 2018
- Percento Technologies. (den 31 Juli 2017). *The 6 Key Features Of User-Friendly Software*. Hämtat från Percento Technologies: <https://percentotech.com/bobbyj davidson/6-key-features-user-friendly-software/> den 22 Februari 2018
- Pureservice. (2018). Hämtat från <http://www.pureservice.com/se/tips-se1/aerendehantering-ticketingsystem/> den 18 Februari 2018
- Techopedia. (u.d.). *Techopedia*. Hämtat från <https://www.techopedia.com/definition/353/help-desk> den 15 Februari 2018
- Wallen, J. (den 15 Sptember 2010). *10 things that make software user-friendly*. Hämtat från Tech Republic: <https://www.techrepublic.com/blog/10-things/10-things-that-make-software-user-friendly/> den 2 Februari 2018
- Wallen, J. (den 2 April 2010). *10 things to consider when choosing a help desk system*. Hämtat från Tech Republic: <https://www.techrepublic.com/blog/10-things/10-things-to-consider-when-choosing-a-help-desk-system/> den 18 Februari 2018
- VComply Editorial. (den 4 September 2017). *What are the 10 characteristics of a user friendly software?* Hämtat från VComply: <https://blog.v-comply.com/user-friendly-software/> den 2 Februari 2018
- Winpos. (u.å.). *Intern manual och processbeskrivning för Winpos Resources*. Hämtat den 17 Januari 2018
- Zendesk. (2018). *This is Zendesk*. Hämtat från Zendesk: <https://www.zendesk.com/about/> den 22 Februari 2018
- Zoho. (2018). Hämtat från <https://www.zoho.eu/desk/what-is-helpdesk-software.html> den 15 Februari 2018