

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Pekka Ikonen

FRESHDESK-ASIAKASPALVELUOHJELMISTON KÄYTTÖÖNOTTO
CLOUDIA OY:SSÄ

Opinnäytetyö
Lokakuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2016
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80220 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä(t)
Pekka Ikonen

Nimeke
Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto Cludia Oy:ssä

Toimeksiantaja
Cludia Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä tutkittiin Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönottoa Cludia Oy:ssä. Tavoitteena oli selvittää, kuinka Freshdesk otetaan käyttöön Cludia Oy:ssä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mitä ominaisuuksia Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistossa on, mitkä ominaisuudet tulisi ottaa käyttöön Cludia Oy:ssä ja kuinka ominaisuuksia tulisi hyödyntää. Opinnäytetyö on rajattu Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistoon ja sen ominaisuuksiin.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin liiketoimintaprosessien kehittämistä, tietojärjestelmien käyttöönottoa ja niihin liittyviä haasteita. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltiin muutosten vaikutusta organisaatioon ja sen henkilöstöön. Näiden teemojen pohjalta on tutkittu Freshdesk-ohjelmiston käyttöönottoa Cludiassa ja selvitetty, kuinka ohjelmistolla voidaan tehostaa asiakaspalveluprosessia. Opinnäytetyössä annetaan yleiskuvaus Freshdeskin ominaisuuksista, minkä pohjalta tehdyssä analyysissä on tunnistettu Cludian asiakaspalveluprosessiin soveltuvat ominaisuudet.

Tutkimuksen pohjalta on laadittu listaus Freshdeskin ominaisuuksista ja kirjattu toimenpiteet, kuinka asiakaspalveluprosessia tukevat ominaisuudet otetaan käyttöön. Cludia Oy on aloittanut Freshdesk-ohjelmiston käyttöönoton opinnäytetyön pohjalta. Opinnäytetyön analyysin ja Cludian asettamien vaatimusten pohjalta ohjelmistosta on otettu käyttöön tukipyyntöjen hallintaan, asiakasrekisterin ylläpitoon, raportointiin ja tukisivuihin liittyvät ominaisuudet.

Kieli

Suomi

Sivuja 48

Liitteet 1

Liitesivumäärä 1

Asiasanat

Opinnäytetyö, Freshdesk, Liiketoimintaprosessien kehittäminen, Tietojärjestelmien käyttöönotto



THESIS
October 2016
Degree Programme in Business
Information Technology

Karjalankatu 3
80220 JOENSUU
+358 13 260 600

Author
Pekka Ikonen

Title
The deployment of the Freshdesk customer service software in Cloudia

Commissioned by
Cloudia Ltd

Abstract

The topic of this thesis was to research deployment of the Freshdesk customer service software in Cloudia. The main objective was to examine how Freshdesk can be deployed in Cloudia. Further objectives were to research the features in Freshdesk, and which features should be utilized in Cloudia and how they should be utilized. The thesis is limited to the Freshdesk customer service software and its features.

The thesis researched the development of business processes, deployment of information systems and challenges related to these issues. In addition, the impacts caused to the organization and to the personnel by the changes were considered in this thesis. Based on these matters the deployment of the Freshdesk in Cloudia has been researched and conclusions have been made on how the customer service process can be optimized with the software. This thesis provides an analysis of the features in Freshdesk and on the basis of this analysis the features which support the customer service process have been identified and described.

This thesis provides an comprehensive listing of all the features included in Freshdesk. In addition, the procedures required to deploy the features which support the customer service process in Cloudia have been documented. On the basis of the results Cloudia has deployed the features which relate to the support request management, customer database, reporting and support portals.

Language

Finnish

Pages 48
Attachments 1
Pages in attachments 1

Keywords

Thesis, Freshdesk, Development of business processes, Deployment of information systems

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Tietojärjestelmät asiakaspalveluprosessin tukena	7
2.1	Prosessiajattelu ja liiketoimintaprosessit.....	7
2.2	Asiakaspalveluprosessi	8
2.3	Prosessien kehittäminen.....	8
2.4	Tietojärjestelmä	10
2.5	Tietojärjestelmien kehittäminen	11
2.6	Tietojärjestelmien käyttöönotto	13
2.7	Tietojärjestelmien käyttöönoton haasteet	15
2.8	Muutosvastarinta	16
3	Asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto Cloudia Oy:ssä	18
3.1	Cloudia Oy:n organisaatio	18
3.2	Asiakaspalveluprosessi Cloudia Oy:ssä	20
3.3	Freshdeskin käyttöönoton taustatekijät.....	22
3.4	Freshdesk-asiakaspalveluohjelmisto	23
3.5	Freshdesk-ominaisuuksien hyödyntäminen Cludiassa	30
3.6	Lisäominaisuuksien käyttöönotto	32
4	Päätelmät ja pohdinta	44
	Lähteet.....	47

Liitteet

Liite 1 Freshdesk ominaisuudet

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto Cludia Oy:ssä. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka Freshdesk-ohjelmisto otetaan käyttöön Cludian ympäristössä. Opinnäytetyön aiheeksi valittiin Freshdesk-käyttöönotto, koska Cludia Oy toteuttaa vuoden 2016 aikana uuden asiakaspalveluohjelmiston käyttöönoton. Samalla Cludia luopuu vanhasta ohjelmistosta. Freshdesk-ohjelmiston käyttöönoton lisäksi Cludian asiakaspalveluprosessia kehitetään ja asiakkaiden opastusta ja neuvontaa pyritään kehittämään. Tässä uudistuksessa Freshdesk-ohjelmisto on tärkeässä osassa, koska ohjelmisto sisältää paljon ominaisuuksia, joilla uudistuksia voidaan toteuttaa. Opinnäytetyön tekijä työskentelee Cludia Oy:ssä. Freshdesk on yksi asiakaspalvelun työkaluista, joten myös tekijällä on tarve hyödyntää ohjelmistoa mahdollisimman tehokkaasti. Aihe on kiinnostava, sillä Freshdesk on ohjelmistona ominaisuuksiltaan monipuolinen ja sisältää paljon rajapintoja erilaisiin ohjelmistoihin. Tällä hetkellä Cludia Oy ei hyödynnä suurta osaa näistä ominaisuuksista, joten opinnäytetyön avulla ohjelmiston käyttöä tehostetaan.

Toimeksiantaja on Cludia Oy. Cludia Oy on sopimushallintaan ja kilpailutukseen erikoistunut yritys, joka tarjoaa pilvipalveluja julkisen sektorin ja viranomaisten käyttöön. Opinnäytetyön tekemisessä hyödynnetään Cludian laitteistoa ja kirjallista aineistoa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Freshdesk-ohjelmiston soveltuvuus Cludia Oy:n käyttöön ja pohtia kuinka ohjelmiston ominaisuuksia voidaan hyödyntää yrityksen toiminnassa. Opinnäytetyössä käydään läpi Freshdesk-ohjelmiston ominaisuudet ja selvitetään, ovatko ominaisuudet tarpeellisia asiakaspalveluprosessissa.

Ohjelmiston valinta on tehty ennen opinnäytetyön aloittamista. Valinnassa on painotettu asiakaspalveluportaalin ja tukiartikkelien käytettävyyttä ja ohjeistuksen julkaisemisen helppoutta. Koska ohjelmiston valinta on tehty ennen opinnäytetyötä, rajataan ominaisuuksien ja toimintojen tarkastelu tutkimuksessa ainoastaan

Freshdesk-ohjelmistoon. Työssä käydään läpi Freshdesk-ohjelmiston valintaan liittyvät vaatimukset. Opinnäytetyön pääkysymyksenä on: ”Kuinka Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto tapahtuu Cloudia Oy:ssä”. Aihetta tarkennetaan kysymyksillä: ”Miten Freshdesk soveltuu Cloudia Oy käyttöön?”, ”Mitä ominaisuuksia Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistossa on?”, ”Kuinka ominaisuuksia tulisi hyödyntää Cloudia Oy:ssä” ja ”Mitkä ominaisuudet otetaan käyttöön Cloudia Oy:ssä?”.

Opinnäytetyö koostuu neljästä pääluvusta. Luvut ovat Johdanto, Tietojärjestelmät asiakaspalveluprosessin tukena, Asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto Cloudia Oy:ssä ja Päätelmät ja pohdinta. Johdannossa esitellään työn sisältö, aihe ja tutkimusongelmat. ”Tietojärjestelmät asiakaspalveluprosessin tukena” -luvussa käsitellään opinnäytetyön perustaa ja toimeksiantoon liittyvää teoriaa. Freshdesk käyttöönottoa käsittelevässä luvussa esitellään tarkemmin toimeksiantaja ja yrityksen toimiala. Lisäksi luvussa käydään läpi valittu ohjelmisto ja sen ominaisuudet. Johtopäätökset-luvussa käydään läpi Freshdesk-ohjelmiston soveltuvuus Cloudian käyttöön ja kuinka sen ominaisuuksia tulisi hyödyntää yrityksessä. Lisäksi luvussa käydään läpi toimeksiannon tulokset ja kuinka käyttöönottoa voidaan jatkaa tulevaisuudessa.

Opinnäytetyössä käsitellään liiketoimintaprosessien kehittämistä. Liiketoimintaprosessien tarkastelussa keskitytään erityisesti niiden luokitteluun ja uudistamiseen. Lisäksi työssä tarkastellaan sitä, kuinka uudistukset vaikuttavat organisaatioon. Liiketoimintaprosessien tarkastelussa lähteenä on käytetty Jouko Hannuksen (1993) teosta Prosessijohtaminen – ydinprosessien uudistaminen ja suorituskyky. Liiketoimintaprosessien lisäksi työssä käsitellään tietojärjestelmien kehittämistä ja niiden käyttöönottoa. Työssä keskitytään tarkastelemaan tietojärjestelmien käyttöönottoon liittyviä toimenpiteitä ja sitä, kuinka organisaatiota voidaan valmistella uuden järjestelmän käyttöönottoon. Keskeisenä lähteenä on käytetty Risto Pohjosen kirjoittamaa Tietojärjestelmien kehittäminen (2002) teosta.

2 Tietojärjestelmät asiakaspalveluprosessin tukena

2.1 Prosessiajattelu ja liiketoimintaprosessit

Perinteisessä organisaatorakenteessa organisaation toiminta ajatellaan jäsenten välisinä hierarkkisinä suhteina, joissa jäsenille on määritelty tarkat työtehtävät ja raportointisuhteet. Prosessiajattelussa tätä lähtökohtaa pyritään laajentamaan ja tarkastelussa eritellään tarkemmin organisaation toimintaan vaikuttavat tekijät. Prosessiajattelussa yksittäiselle toiminnolle tai prosessille on aina olemassa asiakas. Prosessissa asiakas on toiminnan kohde ja saa prosessille määritellyn lopputuloksen. Prosessin tarkoituksena on asiakkaan tarpeen tyydyttäminen. Sana asiakas antaa kuvan, että kohteella tarkoitetaan organisaation ulkoista henkilöä. Asiakas voi kuitenkin olla organisaation sisäinen henkilö tai kohde. Asiakkaalla voidaan myös tarkoittaa järjestelmää, johon prosessi tuottaa tietoa. Cloudian tapauksessa ulkoisella käyttäjällä tarkoitetaan viraston ja julkishallinnon käyttäjää, jonka organisaatio on ostanut Cloudian palvelun käyttöönsä. Sisäisellä asiakkaalla tarkoitetaan Cloudian työntekijää. (Hannus 1993, 41.)

Prosessiajattelussa liiketoimintaprosessia ajatellaan kokonaisuutena. Prosessi on toimintojen muodostama kokonaisuus, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Prosessiajattelun lähtökohtana on kokonaisuuden, ei pelkästään yksittäisten osa-alueiden, kehittäminen. Tavoitteena on täyttää asiakkaan tarve mahdollisimman tehokkaasti. Prosesseja voidaan jakaa niiden laajuuden ja käyttötarkoituksen mukaan. Prosessit voidaan jakaa kahteen pääryhmään: 1. ydinprosesseihin, jotka tuottavat asiakkaalle lisäarvoa ja 2. tukiprosesseihin, jotka tukevat ydinprosesseja. (Hannus 1993, 41.)

2.2 Asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalveluprosessi kuuluu harvoin organisaation ydinprosesseihin. Asiakaspalvelun tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa ydinprosesseille ja mahdollistaa asiakkaille organisaation tuotteiden ja palveluiden tehokas käyttö. Prosessin avulla järjestetään asiakkaiden palveleminen ja järjestelmän käytettävyys, mikä toteutuu huollon, opastuksen ja vikatilanteiden hallinnan kautta. Asiakaspalveluprosessissa tärkeitä työkaluja ovat asiakkaalta kerättävä palaute ja laadun seuraaminen. Asiakkaalta kerättävällä palautteella ei tarkoiteta pelkästään henkilöiltä kerättävää kirjallista materiaalia, vaan palaute voi olla myös järjestelmältä tulevaa numeraalista tietoa esimerkiksi järjestelmän toimintakyvystä. (Hannus 1993, 41.)

Asiakaspalveluprosessia voidaan tukea erilaisilla ohjelmistoilla, jotka tukevat prosessin päätöksentekoa ja tietojen keräämistä. Ohjelmistolla tarkoitetaan asiakaspalvelun yhteydessä opetusohjelmistoa, sovellusohjelmistoa tai työryhmäohjelmistoa (Tietotekniikan liitto 2008, 212). Tämä tarkoittaa, että asiakaspalveluohjelmistolla voidaan kirjata asiakkaalta tulleet kontaktit ja niihin liittyvä kommunikointi. Tämän lisäksi asiakaspalveluohjelmisto tuottaa päätöksentekoa ja opastusta varten toimintaa tehostavaa tietoa. Tieto voi asiakaspalvelun tapauksessa tarkoittaa erilaisia artikkeleita ja ohjeita organisaation tuotteen tai toiminnon käyttämiseen. Lisäksi asiakaspalveluohjelmisto voi sisältää erilaisia työkaluja asiakkaan ja organisaation henkilöstön välisen kommunikaation tehostamiseen. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaisen foorumi- ja keskustelutyökalut.

2.3 Prosessien kehittäminen

Liiketoimintaprosessien ja liiketoiminnan uudistamisella pyritään vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin. Muutokset ovat yleensä vastauksia vaatimukseen, joita asettavat asiakkaat, kilpailijat tai jokin ulkoinen muutos toimintaympäristössä. Ulkoisia muutoksia voivat olla esimerkiksi muutokset lainsäädännössä tai teknologiassa. Liiketoimintaprosessien uudistamista voidaan tarkastella kolmella

tasolla: 1. prosessien jatkuva parantaminen, 2. ydinprosessien radikaali uudelleensuunnittelu ja 3. liiketoiminnan uudelleenmäärittely. (Hannus 1993, 100.) Cloudian tapauksessa uudella ohjelmistolla pyritään tehostamaan asiakaspalveluprosessia. Prosessi on pitkäaikainen ja prosessin vaiheet pysyvät suurilta osin ennallaan, joten muutoksessa voidaan puhua asiakaspalveluprosessin jatkuvasta parantamisesta.

Prosessien jatkuvan parantamisen ajatuksena on, että prosessista tehdään jatkuvasti parempi, tehokkaampi ja kannattavampi. Prosessien jatkuvassa parantamisessa lähdetään liikkeelle loputtomasta ja vaiheittaisesta uudistamisesta, jossa tavoitteeseen pyritään pääsemään tehokkaammin, uudistamalla jatkuvasti pieniä asioita ja asettamalla jatkuvasti vaativampia tavoitteita prosessille. Prosessien jatkuvassa parantamisessa on tärkeää henkilöstön aktiivinen osallistuminen. Uudistaminen kohdistetaan alhaalta ylöspäin ja kohteena ovat aliprosessit rakenteiden ja toimintatapojen sijaan. (Hannus 1993, 100.)

Liiketoimintaprosessien radikaalissa uudelleensuunnittelussa uudistusta lähdetään tarkastelemaan puhtaalta pöydältä. Jatkuvan parantamisen ajattelusta poiketen olemassa olevat toimintatavat ja rakenteet pyritään kyseenalaistamaan. Tarvittaessa tehoton osa prosessista poistetaan ja tilalle rakennetaan uusi ja tehokkaampi osa. Tavoitteena uudelleensuunnittelussa on saada merkittäviä parannuksia prosessin tuloksiin. Esimerkiksi organisaatio voi tavoitella asiakaskontakteissa käsittelyajan lyhentämistä 10 %:lla. Tavoitteena on murtaa perinteinen ajattelu ja luoda rohkeasti uutta. (Hannus 1993, 101–102.)

Liiketoiminnan uudelleenmäärittelyssä näkökulmaa laajennetaan. Uudistamisessa ei enää ole kyse yksittäisistä prosesseista. Uudistamisen lähtökohtana on muuttaa vähintään yksi alkuperäisen liikeidean elementeistä. Uudistusta voidaan lähteä ajattelemaan esimerkiksi asiakkaan, tuotteen tai palvelun näkökulmasta. Uudistus voi tarkoittaa esimerkiksi kohderyhmän vaihtamista tai kokonaan uuden tuotteen kehittämistä. Uudelleenmäärittelyssä voidaan lähteä rakentamaan liiketoimintaprosesseja, toimintatapoja ja tavoitteita uudelleen. Uudelleenmäärittely

ei kuitenkaan sulje aikaisempia lähestymistapoja pois. Joissakin tapauksissa mallia voidaan ottaa toisesta toimivasta ja tehokkaasta liiketoimintaprosessista. (Hannus 1993, 102.)

Liiketoimintaprosessien kehittämisessä muutosprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa organisaatio tunnistaa tarpeen muutokselle tai toteaa vanhan mallin toimimattomaksi. Toisessa vaiheessa organisaatio määrittelee tavoitteet ja suunnitelman jolla muutos toteutetaan. Viimeisessä vaiheessa muutokset toteutetaan ja uudet käytännöt otetaan osaksi normaalia toimintaa. Riskit kasvavat muutoksen suuruuden mukana. Suurimpina riskeinä muutoksessa ovat tiedon ja osaamisen häviäminen ja organisaatiokulttuurin muutokset. Organisaation on tiedostettava nämä riskit osana muutosta ja pyrittävä vähentämään riskien aiheuttamia tappioita. (Hannus 1993, 115–122.) Clodian tapauksessa organisaatio on tiedostanut vanhan asiakaspalveluprosessin ja ohjelmiston puutteet ja lähtenyt tämän pohjalta suunnittelemaan ja toteuttamaan muutosta.

2.4 Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmä on termi, jota käytetään kuvaamaan järjestelmää, jolla tehostetaan organisaation prosessien toimintaa. ”Tietojärjestelmä on ihmisistä, tietojenkäsittelylaitteista, datansiirtolaitteista ja ohjelmista koostuva järjestelmä, jonka tarkoitus on tietojä käsittelemällä tehostaa tai helpottaa jotakin toimintaa tai tehdä toiminta mahdolliseksi” (Tietotekniikan liitto 2008, 329). ATK-sanakirjan määritelmä antaa kuvan automaattisesta järjestelmästä. Tietojärjestelmä ei kuitenkaan kaikissa tapauksissa ole automaattinen, vaan saattaa vaatia myös käyttäjän toimenpiteitä järjestelmään syötettyjen tietojen käsittelemiseksi. Järjestelmää ei ole järkevää kaikilta osin automatisoida, joten myös nykyaikaiset järjestelmät sisältävät sekä automaattisia että manuaalisia osia. Tämän takia voidaan sanoa, että myös käyttäjä on osa tietojärjestelmää. (Pohjonen 2002, 6.)

Tietojärjestelmän tarkoituksena on tuottaa käyttäjälleen haluttu lopputulos. Tietojärjestelmätieteessä lopputulosta kuvataan sanalla tuloste, joka tarkoittaa järjestelmästä tulostettua tietoa (Tietotekniikan liitto 2008, 354). Tulosteen muodostamista varten järjestelmä tarvitsee tietoa, josta lopputulos muodostetaan. Järjestelmään syötettyä tietoa kutsutaan syötteeksi ja se tarkoittaa laitteeseen, järjestelmään tai ohjelmaan syötettävää tietoa (Tietotekniikan liitto 2008, 302). Jotta järjestelmä voi tuottaa tietoa ymmärrettävään muotoon, tulee järjestelmän sisältää työkalut syötteiden lisäämiseen ja tulosteen näyttämiseen. Rajapinta ei tarkoita pelkästään tietojärjestelmän käyttämiseen tarkoitettuja laitteita, vaan sillä tarkoitetaan myös eri järjestelmien välille muodostettuja prosesseja, jotka käsittelevät tietoa automaattisesti. Esimerkiksi ATK-sanakirjassa rajapinta kuvataan kahden fyysisen tai abstraktin olion välisenä rajana tai ne yhdistävänä laitteena, ohjelmana tai käytäntönä (Tietotekniikan liitto 2008, 259).

2.5 Tietojärjestelmien kehittäminen

Tietojärjestelmien kehittäminen on organisaatiolle prosessien kehittämistä. Tietojärjestelmiä parantamalla ja kehittämällä organisaatio pyrkii pääsemään prosesseiden tavoitteisiin tehokkaammin. Tietojärjestelmien kehittämiseen kuuluvia tehtäviä ovat muun muassa tietohallinnon järjestely, uusien tietojärjestelmien laatiminen ja vanhojen järjestelmien muuttaminen, hankintojen suunnittelu ja henkilöstön kouluttaminen ja opastus (Tietotekniikan liitto 2008, 328). Tietojärjestelmien kehittämistä on kuitenkin ajateltava kokonaisuutena. Yhtä tehtävää kehittämällä vaikutetaan myös muihin tehtäviin. Esimerkiksi uuden ohjelmiston käyttöönotto tarkoittaa, että organisaation henkilöstö on koulutettava ja opastettava uuden ohjelmiston käyttämiseen.

Tietojärjestelmän kehittämisessä aloitetaan tarpeesta kehittää uutta tietojärjestelmää tai ylläpitää vanhaa (Pohjonen 2002, 26). Tarpeet tietojärjestelmän kehittämiseen voivat olla erilaisia. Esimerkiksi Cludia Oy:n tapauksessa vanha

järjestelmä ei vastaa enää asiakaspalveluprosessin tarpeita, joten uudella järjestelmällä pyritään täyttämään nämä vaatimukset.

Kehittämisellä voidaan esimerkiksi päivittää vanhentuneita tietojärjestelmiä. Tarve kehittämiselle voi tulla myös organisaation kehittämisen yhteydessä. Tietojärjestelmien kehittäminen on järjestelmällistä toimintaa, jossa edetään vaihe kerrallaan. Jokaisessa vaiheessa luodaan edellytyksiä seuraavan vaiheen toteuttamiselle ja edellisessä vaihe toimi syötteenä seuraavalle vaiheelle. Tietojärjestelmien kehittäminen voidaan jakaa kuuteen vaiheeseen: esitutkimukseen, vaatimusmäärittelyyn, järjestelmäanalyysiin, suunnitteluun, toteutukseen ja testaukseen. (Pohjonen 2002, 26.)

Cloudian asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto ja hankinta eivät noudata kaikilta osin normaaleja tietojärjestelmän kehittämisen vaiheita. Cloudian projektissa tärkeitä vaiheita ovat esitutkimus, vaatimusmäärittely, suunnittelu, toteutus ja testaaminen. Esitutkimuksessa selvitetään, miten järjestelmää tulisi käyttää ja ketkä organisaatiossa käyttävät ohjelmistoa. Esitutkimuksessa kirjataan kehitystavoitteet vanhan ohjelmiston puutteiden pohjalta. Esitutkimuksen pohjalta luodaan vaatimusmäärittely, jossa määritellään toiminnalliset ja ei-toiminnalliset vaatimukset, jotka ohjelmiston tulee täyttää. Vaatimusmäärittelyyn kirjataan myös ohjelmistoa koskevat rajoitukset. Vaatimusmäärittelyn pohjalta laaditaan suunnitelma siitä, miten ohjelmiston käyttöönotto toteutetaan. Suunnittelussa kirjataan ylös ohjelmiston laitteisto ja ohjelmistoympäristö, ohjelmistojen väliset rajapinnat, ohjelmiston eri osalueiden ominaisuudet ja tekniseen toteutukseen vaikuttavat seikat. Suunnittelun pohjalta toteutetaan ohjelmiston käyttöönotto. Viimeisessä vaiheessa käytössä oleva ohjelmisto testataan sille asetettujen vaatimusten mukaisesti. Testaamisesta kirjataan ylös huomiot ja näiden pohjalta puutteita pyritään korjaamaan ohjelmistosta. (Pohjonen 2002, 26–26.) Järjestelmäkehityksessä toteutuksella tarkoitetaan ohjelmointia ja integrointia, mutta Cloudian tapauksessa toteutuksella tarkoitetaan ominaisuuksien käyttöönottoa ohjelmiston sisäisillä työkaluilla.

2.6 Tietojärjestelmien käyttöönotto

Tietojärjestelmien käyttöönotto ei tarkoita pelkästään uuden ohjelmiston asentamista tai käyttöönottoa. Samalla tapaa kuin tietojärjestelmien kehittämisessä, myös käyttöönotossa on huomioitava henkilöstön kouluttaminen, vanhojen järjestelmien ylläpito ja käytöstä poistaminen sekä uuden järjestelmän asentaminen. Ohjelmiston käyttöönotto voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat tietojärjestelmän testaaminen, käyttöönotto ja ylläpito. (Pohjonen 2002, 37.)

Järjestelmän testaamisella pyritään todistamaan käyttöönotettavan järjestelmän käytettävyyden ja se että järjestelmä vastaa organisaation vaatimuksiin. Testauksessa ei ole tarkoitus todistaa järjestelmää virheettömäksi vaan löytää ohjelmistosta virheitä (Pohjonen 2002, 35). Testaaminen voidaan jakaa kolmeen kokonaisuuteen: moduuli-, integraatio- ja järjestelmätestaukseen (IABG 2006). Järjestelmätestauksessa on kyse koko järjestelmän suorituskyvyn testaamisesta, kun taas moduuli- ja integraatiotestaamisessa pyritään testaamaan yksittäisiä moduuleita tai niitä yhdistäviä rajapintoja. Testaamisen tarkoituksena ei ole testata ohjelmakoodin suorituskykyä, vaan järjestelmää tulee verrata prosessin alussa tehtyihin määrittelyihin ja suunnitelmiin. (Pohjonen 2002, 35.) Clouidian tapauksessa testaamista lähestytään moduuli- ja integraatiotestaamisen näkökulmasta. Clouidia testaa ohjelmiston ominaisuudet ja työkalut omina kokonaisuuksinaan. Testaamisesta saatuja tuloksia verrataan niille asetettuihin vaatimuksiin ja lopputulosten avulla arvioidaan, onko niiden avulla pystytty tehostamaan asiakaspalveluprosessia.

Testaamisessa puhutaan usein järjestelmän sisäisestä testaamisesta ja ulkoisesta testaamisesta. Sisäisellä testaamisella tarkoitetaan prosessia, jossa järjestelmän virheitä etsitään ohjelmakoodista, sisäisistä tietovirroista tai kontrollireiteistä. Ulkoisessa testaamisessa järjestelmää ei tarkastella järjestelmän ohjelmakoodin tai kontrollireittien näkökulmasta, vaan järjestelmän tuottaman tuloksen näkökulmasta (Pohjonen 2002, 36). Ulkoisessa testaamisessa järjestelmälle annetaan tavoite ja järjestelmän tuottamaa tulosta verrataan annettuun tavoitteeseen. Ulkoisella

testaamisella ei pystytä osoittamaan virheen syytä, mutta sen avulla virheeseen liittyvä kokonaisuus tai moduuli pystytään tunnistamaan. Valmista tuotetta testattaessa käyttökelpoinen tapa järjestelmän testaamiseen on myös järjestelmän tarkastukset. Tarkastuksessa järjestelmälle asetetaan vaatimuksia ja tavoitteita, joita pyritään todentamaan järjestelmään tehtävillä tarkastuksilla. (Pohjonen 2002, 36.) Cloudian tapauksessa testaaminen on suurilta osin ulkoista testaamista. Järjestelmän tehoa ja toimivuutta testataan asiakkailta saadun palautteen ja järjestelmän keräämän tiedon perusteella. Tämän tiedon avulla voidaan analysoida tehokkaasti ohjelmiston työkaluja, kuinka ominaisuuksia käytetään ja miten niiden käyttöä voidaan parantaa (Pohjonen 2002, 36).

Testaamisen jälkeen seuraa järjestelmän käyttöönotto. Käyttöönotto vaatii paljon valmisteluita ja resursseja. Käyttöönotto on järjestelmän käytön kannalta kriittinen vaihe, sillä hyvin organisoidulla järjestelmän käyttöönotolla mahdollistetaan järjestelmän tehokas käyttö. Tietojärjestelmän käyttöönotto voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: vanhan järjestelmän tietojen siirtoon tai integroimiseen, henkilöstön kouluttamiseen ja teknisen ympäristön muokkaamiseen. Vanhan tietojärjestelmän tietojen siirrolla tarkoitetaan vanhassa järjestelmässä olevien tietojen, tiedostojen ja tietokantojen siirtämistä uuteen järjestelmään. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi käyttöohjeiden, artikkeleiden ja oppaiden siirtämistä. Henkilöstön kouluttamisella tarkoitetaan ylläpidon ja käyttäjien perehdyttämistä järjestelmään. Koulutusta järjestettäessä on pyrittävä varmistamaan, että henkilöstö pystyy työkalua käyttämällä suoriutumaan omista työtehtävistään tehokkaasti. Lisäksi koulutusta suunnitellessa on mietittävä koulutuksen tarvetta erilaisten henkilöstöryhmien näkökulmasta ja sitä, kuinka koulutus toteutetaan. Teknisen ympäristön muokkaamisella tarkoitetaan tarvittavien tietoteknisten laitteiston hankkimista, tilojen valmistelua ja ohjelmien asentamista. (Pohjonen 2002, 37.)

Käyttöönoton jälkeen seuraa järjestelmän elinkaaren pisin vaihe, ylläpito. Ylläpidolla varmistetaan, että järjestelmä on organisaation käytettävissä ja pysyy käyttökuntoisena. Järjestelmän ylläpito voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: korjaavaan, sopeuttavaan, täydentävään ja ennakkoivaan ylläpitoon. Korjaavalla

ylläpidolla pyritään löytämään virheet järjestelmästä ja korjaamaan ne mahdollisimman tehokkaasti. Sopeuttavalla ylläpidolla tarkoitetaan järjestelmän siirtämistä uuteen ympäristöön. Täydentävällä ylläpidolla pyritään kehittämään järjestelmää ja tuomaan järjestelmään uusia ominaisuuksia. Ennakoivalla ylläpidolla pyritään järjestelmän käytettävyyden tai siihen liittyvän dokumentaation parantamiseen. Ylläpidon kannalta olennaisinta on järjestelmän dokumentoiminen. Dokumentoinnin tulee olla jatkuvaa ja alkaa aina järjestelmän kehittämisprosessin alusta. Järjestelmään tehdyt muutokset tulisi aina dokumentoida standardimuotoisena, jotta tieto on helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä. Lisäksi kaikki testaamiseen käytettävä materiaali tulee tallentaa, jotta tuloksia voidaan tarvittaessa verrata ja materiaalia käyttää uudelleen. (Pohjonen 2002, 37.)

2.7 Tietojärjestelmien käyttöönoton haasteet

Tietojärjestelmän käyttöönotto on haastava ja pitkä prosessi. Käyttöönoton aikana törmätään erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin. Käyttöönoton tavoitteena on, että järjestelmä julkaistaan toimivana ja vaatimusten mukaisena. Isoissa käyttöönotoissa kaikkia ongelmia ei kuitenkaan voida ennakoida tai poistaa järjestelmästä ennen käyttöönottoa. Tärkeä osa käyttöönottoprosessia on valmistautua erilaisiin riskeihin ja ongelmiin, jotta niihin osataan reagoida nopeasti. Tietojärjestelmän käyttöönotossa voidaan riskiksi määritellä asia, joka voi haitata tietojärjestelmän käyttöönottoa tai estää tavoitteeseen pääseminen. Näihin riskeihin voidaan varautua riskienhallinnalla. (Pohjonen 2002, 80.)

Riskienhallinta voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: 1. riskien tunnistamiseen ja arviointiin, 2. päätöksiin riskien ratkaisemiseksi ja 3. riskien ratkaisemiseksi tehtyihin toimenpiteisiin. Riskien tunnistamisessa organisaatio analysoi ja tutkii käyttöönottoprosessia. Analyysin pohjalta pyritään tunnistamaan riskit ja niiden vaikutus prosessiin. Tämän pohjalta organisaatio laatii priorisoidun listan riskeistä. Kun prosessiin liittyvät riskit on tunnistettu ja listattu, aletaan listamaan toimenpiteitä näiden riskien ratkaisemiseksi. Ratkaisut voivat liittyä esimerkiksi järjestelmän osa-

alueen monimutkaisuuden tai epävarmuuden poistamiseen. Ratkaisu ei välttämättä tarkoita, että riski poistetaan kokonaan. Riskienhallinnalla voidaan vähentää riskistä koituvia vahinkoja. Viimeisenä aloitetaan päätösten pohjalta toimenpiteet riskien ratkaisemiseksi. Toimenpiteiden eli tehtyjen muutosten dokumentointi ja seuraaminen on tärkeää. Muutokset voidaan kirjata projektisuunnitelmaan ja vakavammista riskeistä voidaan tehdä erillinen riskienhallintasuunnitelma. (Pohjonen 2002, 80.)

Cloudia Oy:ssä ohjelmiston käyttöönotosta ei ole kirjattu erillistä riskienhallintasuunnitelmaa. Cloudia on kuitenkin asettanut ohjelmistolle vaatimukset ja käyttöönotettavat ominaisuudet testataan ennen niiden siirtämistä tuotantoympäristöön. Tällä tavalla pyritään vähentämään virheistä koituvia riskejä. Vanhaa järjestelmää ei myöskään poisteta käytöstä heti kun uusi järjestelmä on otettu käyttöön. Tällä varmistetaan, että kaikki tarvittava tieto saadaan siirrettyä uuteen ohjelmistoon ja vähennetään tietojen häviämisen riskiä.

2.8 Muutosvastarinta

Käyttöönottoprosessiin liittyvät haasteet eivät aina johdu käyttöönotettavasta ohjelmistosta tai tuotteesta. Yksi haaste käyttöönottoprosessissa on käyttäjien, kehittäjien ja johdon välinen kommunikaatio. Jokaisella käyttäjäryhmällä on omat odotuksensa tietojärjestelmää kohtaan. Järjestelmän käyttöönotossa nämä odotuksen hyvin usein eroavat toisistaan ja käyttäjäryhmien välillä muodostuu vastarintaa tai eriäviä näkemyksiä järjestelmän käytöstä. (Pohjonen 2002, 49.)

Käyttäjäryhmillä on hyvin erilaisia odotuksia tietojärjestelmää kohtaan. Kehittäjä voi ajatella tietojärjestelmää sen teknisten ominaisuuksien näkökulmasta. Kehittäjän tarpeita voi olla tarve selvittää mitä tietoja tietojärjestelmässä käytetään ja miten niitä käsitellään. Lisäksi kehittäjän tarpeita voivat olla käyttöliittymään liittyvät ominaisuudet ja järjestelmän toimintalogiikka. Käyttäjä voi ajatella järjestelmän ominaisuuksia enemmän liiketoimintaprosessin näkökulmasta. Näitä vaatimuksia

voivat olla millaisia tehtäviä järjestelmässä käydään läpi, miten tehtäviä valvotaan, kuinka tehtävien sisältöä voidaan käyttää hyväksi ja miten tehtävien vastuut voidaan määritellä järjestelmässä. Näistä eroista johtuen käyttäjän ja kehittäjän näkemykset ja odotukset järjestelmästä voivat olla vain osittain samanlaiset. (Pohjonen 2002, 49–50.) Cludia Oy:n tapauksessa erilaiset ongelmat liittyvät järjestelmän ominaisuuksiin ja niiden hyödyntämiseen. Cludia voi esimerkiksi olettaa, että ulkoasua ja sivuston toiminnollisuutta voidaan muokata vapaasti. Todellisuudessa ohjelmiston rajoituksen saattavat kuitenkin estää joidenkin toiminnallisuuksien toteuttamisen.

Erilaiset näkemykset ja odotukset tietojärjestelmän käyttöönotosta voivat aiheuttaa muutosvastarintaa organisaation sisällä. Tämä voi ilmentyä vastakkainasetteluna eri käyttäjäryhmien välillä. Käyttäjä ja kehittäjä eivät aina halua tehdä yhteistyötä järjestelmän käyttöönotossa. Muutosvastarinta voi johtua muutokseen liittyvistä inhimillisistä tekijöistä. Käyttäjät voivat pelätä uuden järjestelmän opettelua tai järjestelmän käyttöönottoon saattaa liittyä jopa pelko oman työpaikan menettämisestä. Joissakin tapauksissa uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyvä ylimääräinen työ saattaa aiheuttaa vastarintaa. Käyttäjät voivat kokea kehittäjä vihollisiksi, koska hyvin usein kehittäjät ovat vastuussa käyttöönotosta ja pitävät ohjaksia käsissään. (Pohjonen 2002, 50.) Cludian tapauksessa uusi ohjelmisto tuo mukanaan paljon ominaisuuksia tehokkuuden seurantaan ja raportoimiseen. Tästä johtuen osa työntekijöistä saattaisi ymmärtää tämän valvonnan lisääntymisenä. Lisäksi ohjelmiston uudet ominaisuudet tuovat Cludian työntekijöille uutta omaksuttavaa ja opeteltavaa, mikä saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa.

Järjestelmän käyttöönoton tavoitteet saattavat vaihdella käyttäjäryhmittäin. Rivikäyttäjille järjestelmä voi olla työkalu työtehtävien tehokkaaseen suorittamiseen. Esimiehet voivat taas ajatella järjestelmää työkaluna ohjaamiseen ja valvontaan. Tietojärjestelmä tuo mahdollisesti mukanaan myös uusia tehtäviä. Tämä saattaa aiheuttaa ristiriitoja osastojen välillä, sillä jokaisella osastolla on omat tavoitteensa ja näkemys tehtävien hoitamiseen. Nämä ristiriidat saattavat aiheuttaa tilanteen, jossa järjestelmä otetaan käyttöön esimerkiksi vain johdon avulla. Tällaisessa tilanteessa

käyttäjien näkemyksiä ei saateta ottaa huomioon, minkä takia järjestelmää saatetaan käyttää tehottomasti tai väärin. (Pohjonen 2002, 50.) Cloudian tapauksessa ohjelmisto tuo mukanaan ominaisuuksia, joilla asiakaspalveluprosessi saadaan yhdistettyä organisaation muihin prosesseihin. Tämän takia täytyy huolehtia, että eri organisaation yksiköiden näkemykset ohjelmiston integroimisesta otetaan huomioon.

Kommunikaatiolla on tärkeä rooli muutosvastarinnan vähentämisessä. Käyttöönnotosta vastaavien henkilöiden tulisi ottaa huomioon käyttäjien näkemykset järjestelmän käyttöönnotossa. Tämä tarkoittaa, että kehittäjillä tulee olla tarvittava näkemys tehtävistä ja rooleista liiketoimintaprosessin sisällä. Käyttöönottoon on hyvä ottaa mukaan käyttäjät. Käyttöönottoprosessiin pitäisi ottaa mukaan henkilöt, joilla on tarpeeksi näkemystä ja kokemusta tehtävistä, joihin käyttöönnettävää järjestelmää käytetään. Kommunikaation tulee olla aktiivista ja se tulee rakentaa siten, että myös käyttäjät ymmärtävät käyttöönottoprosessin eri vaiheet. Käyttöönnettävän järjestelmän ominaisuudet tulee esitellä käyttäjille mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta aikaa tutustumiseen löytyy. On tärkeää, että molemmat osapuolet osallistuvat kommunikaatioon. (Pohjonen 2002, 50–51.)

3 Asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto Cloudia Oy:ssä

3.1 Cloudia Oy:n organisaatio

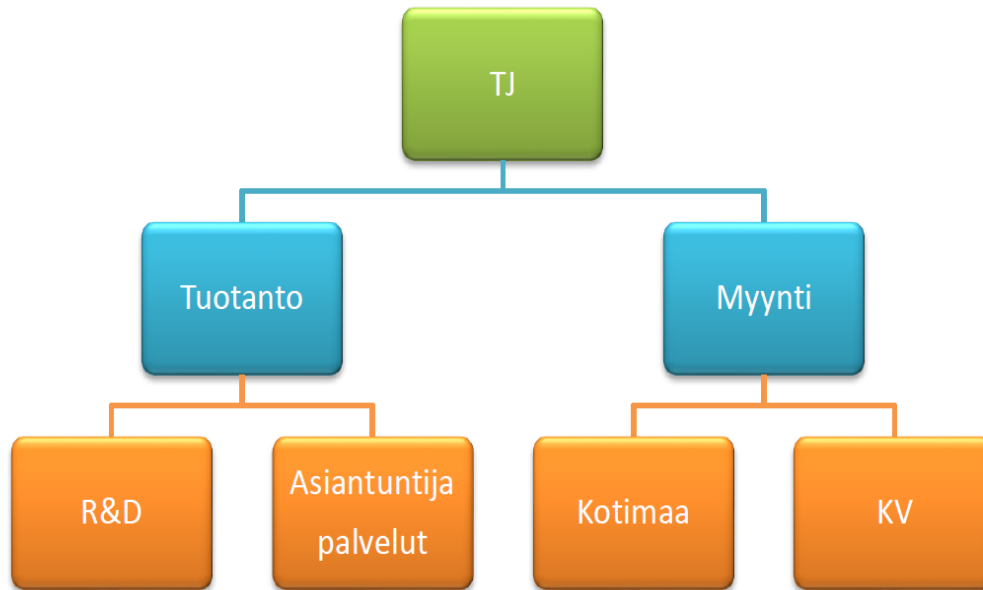
Cloudia on suomalainen ohjelmisto- ja palveluyritys, joka tarjoaa pilvipalveluja julkiselle sektorille. Cloudian tuotteet ovat kilpailutusten toteuttamiseen suunniteltu Kilpailutusjärjestelmä ja sopimusten elinkaaren hallintaan suunniteltu Sopimushallinta. Kilpailutusjärjestelmän avulla hankintayksikkö voi suunnitella, toteuttaa ja valvoa kilpailituksen. Kilpailutusjärjestelmä soveltuu kaikkiin hankintoihin niiden tyypistä riippumatta. Kilpailutusjärjestelmän avulla toimittajien tarjoukset voidaan ottaa vastaan sähköisesti. Järjestelmän avulla tarjoukset voidaan

pisteyttää ja vertailla tarvittaessa automaattisesti. Näiden ominaisuuksien lisäksi kilpailutusjärjestelmä sisältää työkalut hankintapäätöksestä tiedottamiseen. Yksi osa Kilpailutusjärjestelmää on Tarjouspalvelu.fi-portaali, missä toimittajat pystyvät jättämään tarjouksensa. Tarjouspalvelu.fi on Kilpailutusjärjestelmän tavoin pilvipalvelu, jota pystyy käyttämään verkkoselaimen avulla. (Cloudia 2016a.)

Sopimushallinta on sopimusten elinkaaren seurantaan suunniteltu pilvipalvelu, jota asiakas pystyy käyttämään verkkoselaimen avulla. Sopimushallinnan avulla asiakas pystyy hallinnoimaan sopimusten tietoa sopimuksen laatimisesta ja allekirjoittamisesta lähtien aina toimeenpanoon ja sen seurantaan saakka. Sopimushallinnan avulla asiakas voi pyytää sopimuskumppaneilta tarvittavat raportit ja hoitaa tarvittaessa sopimukseen liittyvät reklamaatiot. Lisäksi sopimushallinnan avulla voidaan arkistoida ja säilyttää vanhat sopimukset. Sopimushallinta toimii yhdessä Kilpailutusjärjestelmän kanssa ja toteutuneen hankinnan tiedot voidaan siirtää Kilpailutusjärjestelmästä Sopimushallintaan. (Cloudia 2016b.)

Cloudian organisaatio on jaettu myyntiin ja tuotantoon (kuva 1). Nämä osastot ovat suoraan toimitusjohtajan alaisia. Myynti vastaa Cloudian tuotteiden myynnistä, markkinoinnista ja koulutuksesta. Tuotanto on jaettu tuotekehitykseen ja asiantuntijapalveluihin. Tuotekehityksen tehtävänä on käsitellä tuotteisiin liittyvät vikailmoitukset ja kehitysehdotukset. Lisäksi tuotekehitys vastaa järjestelmän ylläpidosta ja jatkokehityksestä. Tuotekehitys tuottaa myös yritykselle uusia palveluja johdon vaatimusten mukaisesti. (Cloudia 2016c.)

Asiantuntijapalveluihin kuuluu kaikki yrityksen ydinprosesseja tukevat osat. Asiantuntijapalvelut järjestävät muun muassa koulutusta yrityksen asiakkaille ja vastaavat käyttöohjeistuksen ylläpitämisestä ja ajantasaisuudesta. Asiakaspalvelu on yksi osa asiantuntijapalveluita. Asiakaspalvelun tehtävänä on auttaa yrityksen asiakkaita tuotteisiin liittyvissä teknisissä ongelmissa. Lisäksi asiakastuki tarjoaa tuotteiden käytönopastusta. Omien tehtävien ohella asiakaspalvelu kouluttaa asiakkaita erikseen järjestettävissä koulutustilaisuuksissa. Asiakaspalvelu osallistuu myös käyttöohjeiden ylläpitämiseen ja laadintaan. (Cloudia 2016c.)



Kuva 1. Cloudia Oy:n organisaatio (Cloudia 2016).

3.2 Asiakaspalveluprosessi Cloudia Oy:ssä

Cloudian asiakaspalvelu palvelee asiakkaita puhelimitse ja sähköpostilla. Puhelut otetaan vastaan puhelinoperaattori Soneran tarjoaman VIP-viestintäpalvelun kautta. Palvelu mahdollistaa tällä hetkellä lisenssien mukaisesti kolmen tukihenkilön päivystyksen puhelimitse. Tukihenkilöiden ollessa varattuna puhelut ohjataan jonoon. Puhelinpäivystys on auki virka-aikana ja palvelee toimittajia ja hankintayksiköitä. Asiakaspalvelu vastaanottaa tukipyynnöitä myös sähköpostitse. Sähköpostien käsittelyyn on otettu käyttöön Freshdesk-asiakaspalveluohjelmisto, joka muuttaa sähköpostit automaattisesti tukipyynnöiksi. Sähköpostitse tukipyynnöitä otetaan vastaan kellonajasta riippumatta ja niihin vastataan virka-aikana palvelutasosopimusten mukaisesti. (Cloudia 2016d.)

Asiakaspalvelussa työskentelee neljä henkilöä. Nämä henkilöt ovat yrityksen johdossa työskentelevän palvelupäällikön alaisia, joka vastaa asiakaspalvelun laadusta ja toiminnasta. Asiakaspalvelun toimintaa johtaa palveluesimies, jonka

alaisuudessa työskentelee kolme tukihenkilöä. Palveluesimiehen tehtävänä on johtaa asiakaspalvelun päivittäistä toimintaa ja raportoida asiakaspalvelun vasteajoista ja tukipyynnöiden ratkaisuasteista palvelupäällikölle. Palveluesimies on mukana päivittäistuessa, mutta vastaa tukipyynnöihin vain tarvittaessa. Tarvittaessa palveluesimies tekee päätökset toimenpiteistä vaikeissa tukipyynnöissä. Palveluesimiehen alaisuudessa toimivat tukihenkilöt vastaavat ensisijaisesti tukipyynnöiden vastaanottamisesta ja käsittelystä. Kaksi tukihenkilöstä päivystää puhelimitse ja käsittelee sähköpostitse tulevat tukipyynnöt. Ensisijaisesti nämä kaksi tukihenkilöä pyrkivät ratkaisemaan tukipyynnöt. Kolmas tukihenkilö ei käsittele tukipyynnöitä. Tällä tukihenkilöllä on valtuudet tietokantaan ja palvelimille. Kolmannen tukihenkilön tehtävänä on auttaa haastavissa tukipyynnöissä, jotka vaativat pääsyä tietokantaan ja palvelimien tietoihin. (Cloudia 2016d.)

Tukipyynnöt ovat jaettu kolmeen kategoriaan: normaalit, kiireelliset ja kriittiset tukipyynnöt. Normaalit tukipyynnöt asiakaspalvelu pyrkii ratkaisemaan omilla työkaluilla. Tarvittaessa tukipyynnöt ohjataan tukihenkilölle, jolla on tarvittavat palvelin- ja tietokantaoikeudet asian ratkaisemiseen. Jos tukipyynnöt ei ratkea asiakaspalvelun työkaluilla, kirjataan ongelmasta tukipyynnöt tuotekehityksen tehtävienhallintaan Jira-järjestelmään. Tuotekehitys selvittää ongelman vakavuuden ja asiakkaalle vastataan palvelutason mukaisesti. Kiireellisissä ja kriittisissä tukipyynnöissä noudatetaan samaa prosessia. Erona näissä kuitenkin on, että tukipyynnön tullessa pyynnön vastaanottanut henkilö raportoi asiasta suoraan palveluesimiehelle, joka määrittelee tarvittavat toimenpiteet asian ratkaisemiseksi. Lisäksi tukipyynnöt kirjataan Jira-järjestelmään ja asiakasta tiedotetaan korjaustoimenpiteistä. (Cloudia 2016d.)

Tällä hetkellä asiakaspalvelu ei kerää palautetta omasta toiminnastaan. Asiakaspalvelu kuitenkin vastaanottaa asiakkailta tulevat kehitysehdotukset. Kehitysehdotuksen käsittelee viestin vastaanottanut tukihenkilö. Tukihenkilö varmistaa onko asiasta kirjattu kehitysehdotusta ja tarvittaessa kirjaa uuden kehitysehdotuksen Jiraan. Lisäksi tukihenkilö tiedottaa asiakasta kehitysehdotuksen tilanteesta. Palvelutasoa seurataan kuukausitasolla ja asiakasryhmille raportoidaan

käsittelyajoista kuukausittain. Lisäksi sovittujen käsittelyaikojen ylittämisestä tehdään selvitys asiakasryhmille. Tukihenkilöiden työmääristä ja tukipyyntöjen käsittelymääristä ei tällä hetkellä kerätä tietoa. (Cloudia 2016d.)

3.3 Freshdeskin käyttöönoton taustatekijät

Päätös Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotosta on tehty lokakuussa 2015. Freshdeskin käyttö aloitettiin joulukuussa 2015. Muutos Kayako-asiakaspalveluohjelmiston käytöstä ainoastaan Freshdeskiin tehtiin tammikuun 2016 aikana. Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönoton taustalla on Cloudia Oy tuotevalikoiman laajeneminen. Kilpailutusjärjestelmän rinnalla Cloudia Oy aloitti Sopimushallinnan kehittämisen ja myynnin. Tästä johtuen molemmille tuotteille ja Tarjouspalvelu-toimittajaportaalille tarvittiin erilliset sivustot käyttöohjeartikkeleita varten. Aiemmin käytössä olleella Kayako-asiakaspalveluohjelmistolla ei yrityksen selvityksen mukaan pystytty toteuttamaan kyseistä ohjeistusta, sillä ohjelmistossa oli tuki vain yhdelle tukisivustolle kerrallaan. (Cloudia 2016e.)

Tärkeimpinä ominaisuuksina uudelle asiakaspalveluohjelmistolle asetettiin seuraavat ominaisuudet:

- tukipyyntöjen hallinta
- asiakasrekisterin ylläpito
- tuen sisäiset muistiinpano tukipyyntöihin
- tukipyyntöjen tilojen hallinta ja arkistointi
- laskutettavien tukipyyntöjen hallinta ja raportointi
- raportointi asiakkaille
- tallennettujen vastausten hallinta.

Uuden asiakaspalveluohjelmiston vaatimukseksi asetettiin myös, että siinä on mahdollisuus tulevaisuudessa perustaa tuotekohtaiset foorumit ja live-chat

asiakkaille. Lisäksi yrityksellä on tarve tuottaa englannin- ja ruotsinkielisiä käyttöohjeita asiakkailleen. (Cloudia 2016e.)

3.4 Freshdesk-asiakaspalveluohjelmisto

Ensimmäinen ja tärkein Freshdeskin mukana tuleva ominaisuus on tukipyyntöjen hallinta. Tukipyyntöjen hallinta perustuu sähköpostin kautta tuleviin tukipyyntöihin. Tekniselle tuelle luodaan sähköpostiosoite, johon asiakkaat lähettävät tukipyynnöt. Sähköpostia voidaan hyödyntää myös verkkolomakkeissa ja Freshdeskin mukana tulevassa tukisivussa, joka sisältää työkalun jolla tukipyyntöjä voidaan lähettää selaimen kautta. (Freshdesk 2016a.)

Freshdesk sisältää tehokkaat työkalut tulevien tukipyyntöjen lajitteluun ja kohdistamiseen. Kaikki teknisen tuen sähköpostiin lähetetyt viestit muunnetaan automaattisesti Freshdeskin toimesta tukipyynnöiksi. Asiakaspalveluohjelmisto pystyy lukemaan ja analysoimaan sähköpostin mukana tulevaa metatietoa. Järjestelmä tunnistaa esimerkiksi viestin lähettäjän ja kohdistaa automaattisesti tiedot Freshdeskiin luotuun asiakkuuteen. Lisäksi järjestelmä tunnistaa, jos kyseessä on aikaisemmin lähetetty tukipyyntö. Tässä tapauksessa ohjelmisto yhdistää viestit ja lisää tulleet tiedot aikaisempaan tukipyyntöön. (Freshdesk 2016a.)

Tukipyyntöjen kohdistaminen mahdollistaa myös tukipyynnön merkitsemisen asiakaspalveluhenkilön hoidettavaksi. Asiakaspalveluhenkilöstö voi itse merkitä tukipyynnön itselleen, jolloin vältetään päällekkäiseltä työltä. Freshdesk-tukipyyntöjen käsittely sisältää myös tukipyyntöjen automaattisen kohdistamisen asiakaspalveluhenkilöstölle. Ominaisuuden avulla ohjelmisto pystyy kohdistamaan tukipyynnön suoraan henkilölle, joka on käsitellyt asiaa aikaisemmin. Lisäksi automaation avulla uusia tukipyyntöjä voidaan automaattisesti kohdistaa tukihenkilöstölle tasaisesti. Järjestelmä näyttää myös reaaliaikaisesti, onko joku tukihenkilöstöstä vastaamassa tukipyyntöön. (Freshdesk 2016a.)

Yksi osa Freshdeskin tukipyyntöjen hallintaa on palvelutasosopimusten määrittely. Freshdeskiin on mahdollista määrittellä erilaisia kiireellisyytasoja. Näille tasoille voidaan määrittellä vastausajat ja toimintamalli, jos vastausaika täyttyy. Vastausaika on jaettu kahteen osa-alueeseen: tukipyyntöön reagointi ja tukipyynnön selvittäminen. Reagointi tarkoittaa, että asiakkaalle vastataan. Selvittäminen tarkoittaa, että asiakkaalle kerrotaan ratkaisu ongelmaan. Näille kahdelle osa-alueelle voidaan määrittellä järjestelmästä määrääjat minuutteina, tunteina tai päivinä. Määräaika voidaan merkitä virka-aikana tai normaalina. Tällä hetkellä määrääjan täyttymiseen voidaan määrittellä kaksi toimenpidettä: 1. järjestelmä merkitsee tukipyynnön, jonka määräaika on täyttynyt, 2. järjestelmä lähettää automaattisesti varoitusviestin määritellylle henkilölle. (Freshdesk 2016a.)

Freshdesk sisältää myös mobiiliversion asiakaspalveluohjelmistosta. Freshdesk-asiakaspalveluportaali on optimoitu mobiililaitteille. Sivun skaalautuu dynaamisesti ja verkkosivustossa on käytävissä samat toiminallisuudet kuin normaalissa verkkosivussa. Mobiilisivun lisäksi Freshdesk sisältää mobiilisovelluksen Android- ja IOS-laitteille. Mobiilisovellus on ominaisuuksiltaan rajoitettu ja soveltuu lähinnä tukipyyntöihin vastaamiseen. Mobiilisovelluksen avulla tukihenkilö voi käydä läpi avoimia ja päättyneitä tukipyyntöjä. Tämän lisäksi mobiilisovelluksen avulla voidaan muuttaa tukipyyntöjen tilaa ja tarvittaessa vastata tiketteihin. Lisäksi sovellus mahdollistaa tukipyyntöjen yhdistämisen. Asetusten muokkaaminen ei mobiilisovelluksen avulla ole mahdollista. Lisäksi valmiiksi tallennettujen vastausten lisääminen ei onnistu mobiilisovelluksella. (Freshdesk 2016a.)

Freshdesk sisältää tuen erilaisille tukikanaville. Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistosta löytyy tuki seuraaville tukikanaville: sähköposti, puhelin, live-chat, palauteohjelma, Facebook- ja Twitter-integrointi, itsepalveluportaali ja tuki mobiilisovelluksille. Freshdesk pystyy ottamaan vastaan asiakkailta tulleita sähköposteja ja keräämään niistä metatietoa tukipyynnön kohdistamista ja käsittelyä varten. (Freshdesk 2016a.)

Verkkosivuja varten Freshdesk sisältää live-chat-työkalun ja palautepienoisohjelman. Live-chat-työkalu voidaan lisätä JavaScript-lisäosana mille tahansa verkkosivulle. Live-chat näkyy asiakkaalle erillisenä linkkinä, jota painamalla asiakas saa esille chat-ponnahdusikkunan. Tukihenkilöstölle on ohjelmistossa varattu erillinen näkymä, joka mahdollistaa asiakkaan kanssa kommunikoinnin. Työkalu arkistoi automaattisesti asiakkaan kanssa käydyt keskustelut ja tekee aloitetuista keskusteluista avoimen tukipyynnön. Live-chat-työkalu pitää erikseen määritellä tukihenkilöille, joiden halutaan käyttävän työkalua. Palautepienoisohjelma on JavaScript-lisäosa, joka voidaan lisätä verkkosivulle. Käyttäjälle pienoisohjelma näkyy kirjanmerkkinä sivuston vasemmassa laidassa. Tämän pienoisohjelman avulla asiakas pystyy jättämään tukipyynnön. Tukipyyntö ei eroa tukihenkilöstön näkökulmasta esimerkiksi sähköpostitse lähetetystä tukipyynnöstä. Pienoisohjelma lähettää tukipyynnön mukana tiedot käyttäjän käyttöjärjestelmästä ja selaimesta. (Freshdesk 2016b.)

Freshdesk sisältää integraation sosiaalisen median sivustoille. Tällä hetkellä ohjelmistosta löytyy tuki Facebook- ja Twitter-sivustoille. Facebook-integraatio mahdollistaa foorumeiden ja artikkelikokoelmien tuomisen yrityksen Facebook-sivustolle. Käyttäjälle nämä näkyvät uutena välilehtenä yrityksen Facebook-sivulla. Lisäksi integraation avulla on mahdollista muuttaa Facebook-sivuston kautta tulleet yksityisviestit ja yritys-sivun julkaisut suoraan tukipyynnöiksi. Vastaukset voidaan julkaista linkitettyinä Facebook-julkaisuun joko yrityksen tai tukihenkilön nimellä. Twitter-integraatio toimii vastaavalla tavalla. Freshdesk poimii yrityksen merkinnällä tai yrityksen Twitter-sivulla julkaistut viestit ja tekee niistä automaattisesti tukipyynnön. Näihin voidaan vastata suoraan Freshdesk-käyttöliittymästä. Tarvittaessa viestejä voidaan rajata sen mukana tulevien tunnisteiden (hashtag) mukaan. (Freshdesk 2016a.)

Itsepalveluportaali on yksi Freshdesk-työkaluista. Freshdesk-ohjelmiston avulla tukihenkilöt voivat luoda artikkeleita ja käyttöohjeita käyttäjiä varten. Nämä artikkelit lisätään automaattisesti tietokantaan ja ne ovat asiakkaan nähtävillä, jos itsepalveluportaali julkaistaan. Itsepalveluportaali on muokattavissa yrityksen

ulkoasun mukaiseksi. Lisäksi itsepalveluportaali sisältää mahdollisuuden kirjautumiseen. Asiakas pystyy käyttäjätunnusten avulla seuraamaan tukipyyntöjen tilannetta ja tarkastelemaan aikaisempia yhteydenottoja. Tukihenkilöille rekisteröityneet yritykset näkyvät tietokannassa ja yritysten tiedot lisätään automaattisesti tukipyyntöihin, jos rekisteröidyistä yrityksistä tulee tukipyyntöjä. Itsepalveluportaalien kautta asiakas voi jättää tukipyynnön tekniseen tukeen. Freshdesk lisää automaattisesti asiakkaan käyttöympäristön tiedot tukipyyntöön. (Freshdesk 2016c.)

Edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi Freshdesk tarjoaa mahdollisuuden puhelinkanavien ylläpitämiseen ohjelmiston avulla. Puhelinkanavat ovat lisämaksullisia ja käyttäjä maksaa puhelinkanavista tukinumeroiden määrän ja vastattujen puhelujen minuuttihinnan mukaan. Puhelinkanava on pienoishjelma, joka näkyy kaikilla käyttäjillä joille ominaisuus on otettu käyttöön. Pienoishjelmasta löytyy puhelunohjaus, numeronvalinta ja puheluhistoria. Lisäksi ohjelmisto hakee automaattisesti asiakkaan tiedot, jos puhelinumero on tallennettu tietokantaan. Lisäksi käyttäjä näkee kaikki asiakkaan jättämät tukipyynnot puhelun aikana. (Freshdesk 2016a.)

Freshdesk sisältää ominaisuuksia asiakastuen tuottavuuden parantamiseen ja toiminnan tehostamiseen. Asiakaspalveluohjelmiston avulla osa toiminnoista pystytään automatisoimaan. Freshdesk pystyy automaattisesti kohdistamaan asiakaspalvelulle saapuneet tukipyynnot. Kohdistuksen lisäksi Freshdesk sisältää mahdollisuuden käyttöohjeiden ja tukiartikkeleiden ylläpitoon. Näitä artikkeleita voidaan lisätä asiakkaalle lähteviin viesteihin. (Freshdesk 2016d.)

Asiakaspalvelun tuottavuutta voidaan lisätä myös Freshdeskin pelimuotoisen asiakaspalvelun avulla. Tämä ominaisuus lisää ohjelmistoon pelillisiä ominaisuuksia, joilla pyritään motivoimaan tukihenkilöstöä päivittäisessä työssä. Pelillisten ominaisuuksien ollessa päällä järjestelmä kerää tulostaulukkoa tukihenkilöiden suoriutumisesta. Henkilöstö laitetaan taulukolla paremmuusjärjestykseen esimerkiksi tehokkuuden, ratkaistujen tukipyyntöjen ja

asiakastyytyväisyyden mukaan. Tulostaulukon lisäksi pääkäyttäjä voi luoda tukihenkilöstölle tehtäviä, joilla tukihenkilöt saavat pisteitä vertailuun. Tehtävä voi olla esimerkiksi määritellyn tehokkuuden tai ratkaistujen tukipyyntöjen määrän saavuttaminen. Näiden lisäksi ohjelmisto antaa käyttäjille saavutuksia, joiden avulla henkilöstö voi arvioida omaa suoriutumistaan. (Freshdesk 2016d.)

Freshdesk tarjoaa mahdollisuuden keskustelupalstojen perustamiseen. Keskustelupalstoja voidaan luoda useille tuotteille. Keskustelupalstan tarkoituksena on, että käyttäjät voivat keskustella tuotteesta ja auttaa toisiaan tuotteeseen liittyvissä ongelmissa. Lisäksi keskustelupalstan avulla voidaan kerätä vapaata palautetta asiakkailta. Keskustelupalsta voidaan määritellä avoimeksi kaikille tai vain rekisteröityneille käyttäjille. Tukihenkilöstölle voidaan määritellä pääkäyttäjän oikeudet keskustelupalstaan, jolloin tukihenkilöstö voi poistaa viestejä, lukita keskusteluja ja tarvittaessa nostaa keskusteluja ajankohtaiseksi. Lisäksi keskusteluja voi merkitä pysyviksi, jolloin ne ovat aina näkyvissä käyttäjille. (Freshdesk 2016a.)

Asiakaspalveluohjelmisto mahdollistaa julkisen tukisivujen ja artikkeleiden ulkoasun muokkauksen. Freshdesk sallii ulkoasun muokkaamisen HTML-, JavaScript- ja Liquid-ohjelmointikielillä ja CSS-tyylitiedostojen avulla. Freshdesk-sivusto sisältää editorin, jonka avulla ulkoasun muokkaaminen tapahtuu. Omien tiedostojen tuominen sivustolle ei ole tällä hetkellä mahdollista. Jokaiselle sivulle on luotu editoriin oma osio, joka mahdollistaa sivuston eri elementtien muokkaamisen. Tyylitiedosto on jaettu sivujen kesken ja tyylit lisätään automaattisesti sivustoille. Lisäksi Freshdesk sisältää editorin fonttien ja niiden värien valintaan ja otsikkojen muotoiluun. Omien fonttien tuominen ei tällä hetkellä ole mahdollista. Liquid on koodikieli mallipohjien luomiseen. Se mahdollistaa erillisten mallipohjien luomisen, joihin voidaan viitata sivuston lähdekoodissa. Tämä parantaa koodin uudelleenkäytävyyttä. (Freshdesk 2016e.)

Freshdesk mahdollistaa tuen organisaation kaikille tuotteille ja maailmanlaajuiselle tukipalvelulle. Freshdeskin avulla jokaiselle organisaation tuotteelle voidaan tehdä

erilliset tukisivustot. Tukisivut ja -foorumit voidaan tehdä tuotekohtaisesti. Tästä huolimatta kaikki tukipyynnöt voidaan ohjata samaan tukipalveluun ja delegoida tukipalvelun sisällä eri tukihenkilöille. Tällä tavalla tukihenkilöiden tehtäviä voidaan jakaa henkilöiden osaamisen ja vastuualueiden mukaan. Myös sähköpostien ohjaamiset ja asiakkaiden käyttäjäryhmät voidaan jakaa tuotteiden mukaan. (Freshdesk 2016f.)

Usean tuotteen tuki sisältää mahdollisuuden palvelutasosopimusten määrittelyyn. Palvelutasosopimukset voidaan määrittellä Freshdeskin avulla käyttäjäryhmäkohtaisesti tai tuotteiden mukaan. Palvelutasosopimusten määrääjät voidaan myös määrittellä tuotekohtaisesti. Tämän ominaisuuden avulla ohjelmisto varoittaa määräaikojen rikkoutumisesta tuotekohtaisesti. Palvelutasosopimuksista ja tuotteista voidaan määrittellä kielet ja aikavyöhykkeet. Tukisivujen ja tuotteiden kieli voidaan määrittellä 26 vaihtoehdosta ja työskentelyajat voidaan määrittellä tukisivun tyyppin ja osaston mukaan. Esimerkiksi laskutukselle voidaan määrittellä eri aikavyöhyke ja työskentelyaika kuin tekniselle tuelle. (Freshdesk 2016f.)

Freshdesk on pilvipalvelu. Organisaation ei tarvitse ylläpitää palvelimia, vaan kaikki ylläpito tapahtuu ohjelmiston toimittajan puolesta. Palvelun laajuutta ja ominaisuuksia voidaan säätää portaattomasti ja muutoksista vastaa ohjelmiston toimittaja. Freshdesk-ohjelmistossa käytetään SSL-salausta, mikä tarkoittaa että verkkosivun ja palvelimen välinen liikenne on salattu ja ulkopuoliset henkilöt eivät pysty tarkastelemaan tietoja käytön aikana. Ohjelmisto vastaa tietojen varmuuskopioinnista ja palvelimien kahdentamisesta. Toimittaja lupaa palvelulle 99,9 prosentin toimintavarmuuden hajautetuista palvelunestohyökkäyksistä huolimatta. Käyttäjä ei voi muokata palvelun tekniikkaa ja salausta. SSL-varmenne lisätään tukisivuille automaattisesti. Käyttäjät voivat kuitenkin käyttää tukisivuilla omaa vaihtoehtoista URL-osoitetta. Tämä vaatii, että käyttäjä ilmoittaa URL-osoitteen Freshdeskin ylläpidolle, jolloin ylläpito lisää tarvittavan SSL-varmenteen sivustolle. Tämä kaikki voidaan tehdä ohjelmiston käyttöliittymän kautta. (Freshdesk 2016g.)

Freshdesk mahdollistaa käyttöoikeuksien rajaamisen IP-osoitteen avulla. Esimerkiksi tukihenkilöiltä voidaan poistaa oikeudet tukityökalujen käyttöön, jos henkilö yrittää kirjautua palveluun organisaation ulkopuolisesta IP-osoitteesta. Lisäksi asiakasryhmiltä voidaan sulkea pois ominaisuuksia IP-osoitteen avulla. Freshdesk tarjoaa myös eri vaihtoehtoja kirjautumisen valvontaan. Freshdesk sisältää tuen kertakirjautumiselle. Tällä tavalla tukihenkilöt voivat kirjautua työasemalle ActiveDirectory-tunnuksilla ja tämän jälkeen Freshdesk ei enää vaadi kirjautumista erikseen. Lisäksi tukihenkilöiden ja asiakkaiden tunnistaminen ja kirjautuminen voidaan sallia Facebook-, Twitter- ja Google-tunnuksilla. (Freshdesk 2016g.)

Freshdesk sisältää työkaluja raportointiin ja laadun seuraamiseen. Yksi näistä työkaluista on asiakastytyväisyyskyselyt. Asiakastytyväisyyskysely on mahdollista lähettää ratkaistun tukipyynnön jälkeen tai tarvittaessa jokaisella kerralla kun asiakkaalle vastataan. Asiakastytyväisyyskysely voidaan yhdistää suoraan tukipyyntöön ja kohdistaa suoraan asiaa käsitelleelle tukihenkilölle. Järjestelmä mahdollistaa tällä hetkellä tyytyväisyyden mittaamisen 3-portaisella asteikolla. Lisäksi tyytyväisyyskyselyyn voidaan liittää kenttä avoimelle palautteelle. Järjestelmä kerää asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja muodostaa tuloksista raportin. Raportin avulla teknisen tuen toimintaa voidaan tarkastella joko yksittäisen henkilön tasolla tai koko organisaation näkökulmasta. Nämä tulokset voidaan myös yhdistää aiemmin kuvattuihin pelillisiin ominaisuuksiin, jolloin asiakaspalvelijat voivat ansaita saavutuksia hyvästä palautteesta. (Freshdesk 2016h.)

Freshdesk sisältää 16 erilaista raporttia teknisen tuen toimintakyvyn seuraamiseen. Järjestelmä pystyy automaattisesti muodostamaan palvelutasoraportit. Lisäksi raportteja voidaan muodostaa tukipyyntökohtaisesti. Esimerkiksi ratkaistut ja erääntyneet tukipyynnöt voidaan kerätä erillisille raporteille. Freshdesk mahdollistaa myös kuormitusraporttien muodostamisen, joilla voidaan seurata kuinka aktiivisesti tukipyyntöihin vastataan ja ratkaistaanko tukipyynnöt määräajassa. Lisäksi raportteja voidaan muodostaa yksittäisistä tukihenkilöistä, jolloin työntekijöiden tehoa voidaan seurata. (Freshdesk 2016i.)

Freshdesk tarjoaa laajat työkalut erilaisten sovellusten ja sivustojen integroimiseen. Tärkeimpiin rajapintoihin kuuluu esimerkiksi Google-, Jira-, SurveyMonkey-, Salesforce-, OneDrive- ja Dropbox-integroinnit. Google-rajapinta mahdollistaa esimerkiksi tiedostojen ja yhteystietojen lisäämisen Google Drivestä. Näiden lisäksi Freshdesk pystyy hyödyntämään Google-kalenteria ja Google-kirjautumista. Jira-integraatio mahdollistaa tällä hetkellä kommenttien ja vastausten viemisen Jira-tukipyynnöille. Tämän lisäksi Freshdesk pystytään määrittelemään siten, että Freshdesk päivittää tukipyynnön tilanteen Jira-tukipyynnön mukaan. SurveyMonkey-rajapinnan avulla voidaan hyödyntää SurveyMonkeyn monipuolisia kyselylomakkeita. Rajapinta mahdollistaa, että asiakastytyväisyyskysely määritellään SurveyMonkeyn avulla ja lähetetään automaattisesti kun tukipyynnö merkittään ratkaistuksi Freshdeskissä. Salesforce-työkalun avulla tukipyynnöt voidaan muuttaa myynnin lisämahdollisuuksiksi Salesforce-työkaluun. Rajapinnan avulla Freshdesk-käyttäjät voivat luoda johtolankoja myyntiä varten Salesforce-käyttäjille. (Freshdesk 2016j.)

Erilaisten rajapintojen lisäksi Freshdesk-ohjelmistoa voidaan laajentaa muiden käyttäjien luomilla sovelluksilla. Nämä sovellukset sisältävät suuren määrän työkaluja esimerkiksi tukipyynnöiden automatisointiin ja raporttien käsittelyyn. Näiden käyttö on kuitenkin käyttäjän vastuulla ja Freshdesk ei tarjoa tukea lisäosille. Lisäksi Freshdesk tukee REST-ohjelmointirajapintaa, mikä mahdollistaa liiketoiminnan työkalujen määrittelyn ja tukipyynnöiden käsittelyn Freshdeskin ulkopuolelta. REST-rajapinnan avulla ulkopuolisen ohjelman on mahdollista esimerkiksi hakea, poistaa, päivittää ja palauttaa tukipyynnöiden tietoja. (Freshdesk 2016j.)

3.5 Freshdesk-ominaisuuksien hyödyntäminen Cludiassa

Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönotto on aloitettu tammikuussa 2016. Ensimmäisessä vaiheessa on pyritty ottamaan käyttöön ominaisuudet, jotka on määritelty lokakuussa 2015 tehdyssä vaatimusmäärittelyssä. Tukipyynnöiden hallinnassa on käytössä sähköpostitse saapuvien tukipyynnöiden vastaanotto.

Asiakastuen sähköpostiin lähetetyt tukipyynnöt muutetaan automaattisesti Freshdesk-tukipyynnöiksi. Lajittelua ja kohdistamista ei ole otettu käyttöön. Lisäksi tukipyyntöjen hallinnan osalta on tehty palvelutasosopimusten määrittely. Tämän avulla Freshdesk kerää tietoa tukipyyntöjen vastausajoista. Lisäksi tukihenkilöt saavat varoituksen tukipyyntöjen listaukseen myöhästyneistä ja erääntyneistä tukipyynnöistä.

Tukikanavia on käytössä kaksi. Käytössä ovat sähköposti ja toimittajille suunnattu tukisivu. Itsepalveluportaali on Cludia Oy:n asettamien vaatimusten mukaisesti muokattu Cludia Oy:n ulkoasun mukaiseksi. Ulkoasu on toteutettu HTML-merkintäkieltä ja CSS-tyylitiedostoja käyttäen. Lisäksi tukisivun ulkoasua ja värejä on muokattu Freshdesk-ohjelmistosta löytyvillä tyylivalinnoilla. Tukisivu on käytettävissä tuotteisiin lisätyn linkin kautta. Sähköpostien vastaanotto on ohjelmiston perusominaisuus, joten sen asetuksia ei ole tarvinnut erikseen määrittellä.

Tuottavuutta parantavista ominaisuuksista on itsepalveluportaalin lisäksi otettu käyttöön tallennetut vastaukset, tukiartikkelit, käyttöohjeet ja tukisivu. Tallennetut vastaukset ovat tuotu vanhasta Kayako-ohjelmistosta ja kaikkia vastauksia ei ole siirretty kokonaisuudessaan. Artikkeleille ja käyttöohjeille on luotu omat tuotekohtaiset tukisivustot ohjelmiston työkaluilla. Kielivalintoihin liittyvistä ominaisuuksista ovat käytössä virastoajojen määrittely, palvelutasosopimukset ja tuotekohtaiset portaalit. Virastoajat ovat määritelty Suomen aikavyöhykkeen mukaisesti ja palvelutasosopimuksissa otetaan huomioon virka-aika. Tämän avulla on mahdollistettu palvelutasovaatimusten mukaiset varoitukset tukipyyntöjen määräaikojen ylittymisestä. Tietoturvasta Cludia Oy hyödyntää Freshdeskin sisäänrakennettuja ominaisuuksia. Käytössä ovat Freshdesk-palvelimien SSL-varmennukset. Lisäksi tukiportaaleilla on käytössä yksilöidyt URL-osoitteet, joille Freshdesk on automaattisesti luonut SSL-varmenteet.

3.6 Lisäominaisuuksien käyttöönotto

Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistosta löytyy neljä käyttämätöntä ominaisuutta, jotka on määritelty vaatimuksina uudelle asiakaspalveluohjelmistolle. Nämä ominaisuudet ovat asiakastyytyväisyyskyselyt, tukisivustot eri kielillä, yhteisöfoorumit ja live-chat. Asiakaspalvelun uudistuksen painopisteenä oli oman toiminnan raportoiminen ja tilastoimisen parantaminen.

Live-chat

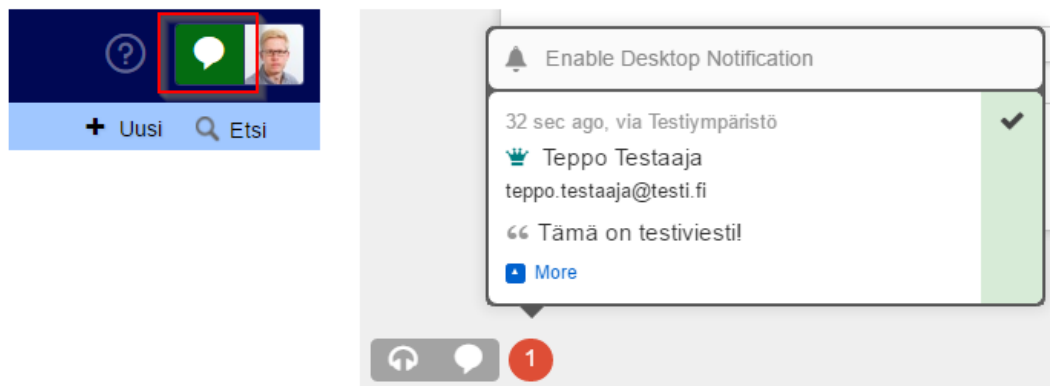
Live-chat-ominaisuus mahdollistaa asiakkaan yhteydenoton selaimen kautta käytettävällä lisäosalla. Asiakkaalle tämä näkyy pienenä chat-palkkina selaimen alareunassa. Painamalla palkkia asiakas saa esille viestikentän, johon hän voi esittää tukipyynnön. Asiakkaan lähettämä tukipyyntö ohjataan automaattisesti vapaalle tukihenkilölle, joka on määritelty käytettäväksi keskustelussa. Asiakas saa varmistuksena automaattivastauksen ja tukipyyntö ohjataan sähköpostiksi, jos tukihenkilöitä ei ole vapaana tai yhteydenotto tapahtuu aukioloajan ulkopuolella. Käydyt keskustelut arkistoidaan ja tukihenkilöllä on mahdollisuus muuttaa keskustelu tukipyynnöksi. (Freshdesk 2016k.)

Live-chat-ominaisuuden käyttöön ottaminen tapahtuu asiakaspalveluohjelmiston "Hallinta"-valikon takaa. Käyttöönottoa varten tukihenkilöllä täytyy olla ylläpitäjän käyttöoikeudet. Kun live-chat-ominaisuus on kytketty käyttöön, pystyy käyttäjä muuttamaan keskusteluikkunan ulkoasua ja automaatioviestejä kuvassa 2 kuvatulla käyttöliittymällä. Työkalun asentaminen verkkosivulle tapahtuu kopioimalla "Asennus"-valikon takaa löytyvä JavaScript-komentosarja ja liittämällä se halutun HTML-sivuston BODY-tagien sisälle.



Kuva 2. Live-chat-asetukset.

Live-chat-työkalun käyttöönotto tuo tukihenkilölle esiin live-chat-työkaluun kuuluvat valinnat. Käyttäjä voi määrittellä itsensä käytettäväksi live-chatissa painamalla oikean yläkulman käyttäjäkuvakkeen vieressä olevaa painiketta, joka on kuvattu kuvassa 3. Tämän jälkeen järjestelmä automaattisesti ohjaa chat-viestejä tukihenkilölle. Tukipyyntöjen hyväksyminen ja hallinnointi tapahtuu vasemman alakulman valikosta, joka on kuvattu kuvassa 3. Järjestelmä listaa tänne vastaanotetut viestit ja tukihenkilö voi aloittaa keskustelun asiakkaan kanssa tästä valikosta. Keskustelu päättyy, kun tukihenkilö tai asiakas sulkee keskusteluikkunan. Tämän jälkeen tukihenkilölle listataan mahdollisuudet keskustelujen arkistointiin ja keskustelun jatkokäsittelyyn tukipyyntönä. (Freshdesk 2016k.)



Kuva 3. Live-chat-käyttöliittymä.

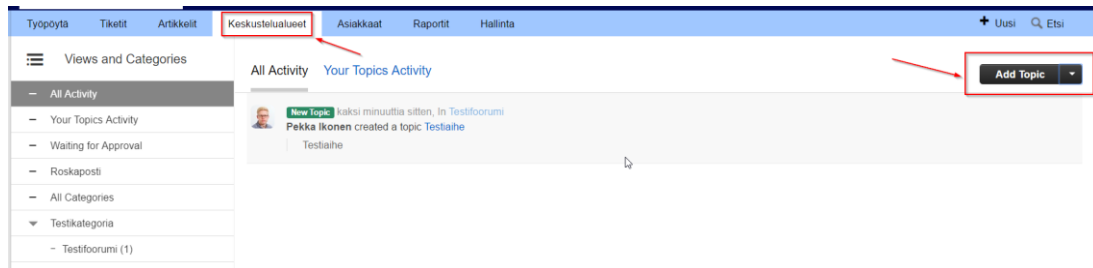
Live-chat-ominaisuus tuo asiakkaille uuden tavan ottaa yhteyttä asiakastukeen. Tulisi kuitenkin selvittää, millaisia resursseja live-chat-ominaisuuden käyttö vaatii asiakastueltä. Live-chat sitoo sitä käyttävän tukihenkilön ja toisen tukikanavan hallinnoiminen samanaikaisesti voisi olla hankalaa. (Freshdesk 2016k.) Tämä on hyvä ottaa huomioon, sillä Clodian tapauksessa käytettävissä olevia tukihenkilöitä on rajallinen määrä. Yrityksen tuotteiden käyttäjät käyttävät myös paljon hankintalakiin liittyvää sanastoa. Tämän lisäksi Kilpailutusjärjestelmän ja Sopimushallinnan lomakkeet ovat hankintalaista johtuen monimutkaisia ja hankalia opastaa. Tästä johtuen Clodia Oy:n tulee miettiä onko live-chat tehokas kanava tukipyyntöjen käsittelyyn.

Yhteisöfoorumit

Yhteisöfoorumi-työkalu mahdollistaa keskustelupalstan avaamisen tukisivustoa käyttäville asiakkaille. Yhteisöfoorumi toimii normaalin nettisivun tavoin ja sen ulkoasua voidaan muokata HTML- ja CSS-kielillä. Yhteisöfoorumi voidaan avata joko pelkästään rekisteröityneille käyttäjille tai kaikille sivustoa käyttäville asiakkaille. Yhteisöfoorumin avulla käyttäjät voivat aloittaa omia keskusteluita ja neuvoa toisia käyttäjiä ongelmissa. Ylläpito voi tarvittaessa lukita yhteisöfoorumille tehdyt aiheet, jolloin käyttäjät eivät voi kirjoittaa uusia viestejä aiheeseen. Lisäksi tärkeitä aiheita voidaan kiinnittää, jolloin ne näkyvät listauksessa ensimmäisenä. Lisäksi yhteisöfoorumin asetukset mahdollistavat, että uudet aiheet siirretään automaattisesti tukipyynnöiksi. Tällä tavalla tukihenkilöt voivat kirjata vastauksia aiheeseen samalla tapaa kuin normaalia tukipyyntöä käsitellessä. (Freshdesk 2016l.)

Yhteisöfoorumin hierarkia on jaettu kolmeen tasoon. Ylimpänä hierarkiassa ovat kategoriat, jotka sisältävät erilaisia foorumeja. Foorumeille voidaan tehdä aiheita. Aiheet toimivat keskusteluina, joihin tukihenkilöt voivat kirjata ilmoituksia ja käyttäjät voivat jättää viestejä. Kategorioiden ja foorumeiden näkyvyyttä voidaan rajoittaa kategorian asetuksista. Näkyvyytasoja ovat kaikki, rekisteröityneet käyttäjät, tukihenkilöt ja yritykset. Yritykset vaihtoehto mahdollistaa kategorioiden avaamisen

kohdistetuille asiakasryhmille. Yhteisöfoorumit ovat oletuksena käytössä. Uusien kategorioiden, foorumeiden ja aiheiden avaaminen tapahtuu yläpalkin keskustelualueet-osiossa, joka on kuvattu kuvassa 4. Oikean yläkulman painiketta painamalla käyttäjä pääsee valitsemaan luotavan osion tyyppin, minkä jälkeen käyttäjä ohjataan muokkausikkunaan. (Freshdesk 2016l.)



Kuva 4. Keskustelualueet.

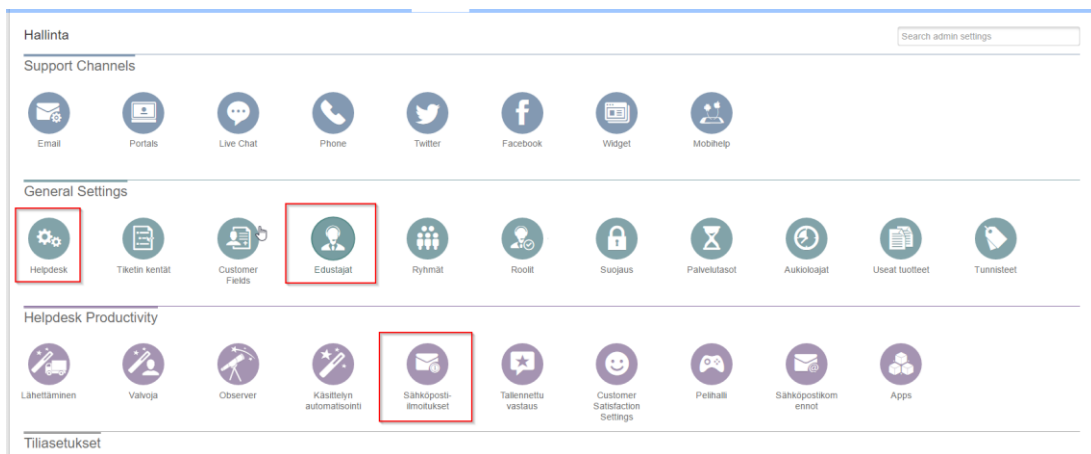
Yhteisöfoorumit mahdollistavat asiakkaiden keskinäisen yhteydenpidon. Tämä voi olla asiakkaille hyödyllinen työkalu, sillä hankintayksiköissä on paljon tietoa ja tehokkaita toimintatapoja, jotka eivät välity toisille asiakkaille. Kuten live-chat-ominaisuuden kohdalla, tulee myös yhteisöfoorumista ottaa huomioon, että ominaisuus vaatii tukihenkilön keskustelujen valvomiseen ja asiattomien viestien valvontaan. Lisäksi tukihenkilöiden tulisi olla valmiita vastaamaan foorumin kautta tulleisiin kysymyksiin. Tämä sitoo normaalien tukipyynnöiden tapaan henkilöstöresursseja. Lisäksi yhteisöfoorumissa tulee huomioida tietoturva, sillä hankintayksiköiden tarjouspyynnöt ja tukipyynnöt sisältävät paljon materiaalia jota ei saa jakaa ulkopuolisille käyttäjille. (Freshdesk 2016l.)

Kieliasetukset

Freshdeskin kieliasetukset mahdollistavat käyttäjien palvelemisen usealla kielellä. Tällä hetkellä Freshdesk-asiakaspalveluohjelmisto tukee yli kahtakymmentä yleisintä kieltä mukaan lukien suomi, ruotsi ja englanti. Kieliasetuksia voidaan määrittää kahdella tasolla: 1. tukihenkilökohtaisesti tai 2. tukisivukohtaisesti. Kielivalinnoista voidaan määrittellä pääkieli, jolla tukisivusto näytetään. Lisäksi tukisivustolle voidaan määrittellä lisäkieliä. Tämä mahdollistaa esimerkiksi

automatisoidut vastaukset asiakkaan omalla kielellä. Asiakaspalveluohjelmisto pystyy analysoimaan asiakkaan lähettämän viestin kielen ja lähettämään kuittauksen oikealla kielellä. Kielivalinnat voidaan määrittellä tukihenkilökohtaisesti. Tämä mahdollistaa esimerkiksi tietyn kielisten tukipyyntöjen ohjaamisen suoraan niistä vastaavalle tukihenkilölle. Lisäksi tukihenkilöille voidaan määrittellä kohdemaan mukaisesti työajat, jolloin ohjelmisto pystyy ottamaan huomioon eriävät työajat raporteja muodostaessa. (Freshdesk 2016m.)

Kieliasetusten määrittely tapahtuu etusivulta löytyvällä hallinta-välilehdellä. Hallintavälilehdellä voidaan taas muokkauskohteen mukaisesti valita joko helpdesk, jos halutaan muokata portaalia tai edustajat, jos halutaan muokata tukihenkilöiden asetuksia. Nämä vaihtoehdot ovat kuvattuna kuvassa 5. Automaattisia viestejä voidaan muokata sähköposti-ilmoitukset-välilehdeltä. Sähköposti-ilmoitukset-välilehdeltä automaattisesti lähetettyjä viestejä voidaan muokata niiden tyyppin mukaan. Lisäksi kielivaihtoehdot tulevat muokkausikkunaan portaalissa valittujen kielten mukaisesti. Automaattiset viestit asiakkaalle ovat oletuksena päällä ja niitä ei tarvitse erikseen kytkeä. (Freshdesk 2016m.)



Kuva 5. Kieliasetukset.

Kieliasetukset ovat Clodian kannalta tärkeitä, koska tällä hetkellä Cloudialla ei ole resursseja tuen antamiseen puhelimitse vierailia kielillä. Tämän takia tukisivuston merkitys korostuu. Kielivalintojen avulla ruotsin- ja englanninkielisille asiakkaille

voidaan tarjota tukiartikkeleita omalla kielellä ja näin vähennetään soittojen määrää tekniselle tuelle. Lisäksi sähköpostitse tulevia tukipyyntöjä voidaan automaattisesti ohjata kielitaitoisille tukihenkilöille.

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Freshdeskin asiakastyytyväisyyskyselyillä voidaan mitata asiakaspalvelun tasoa. Freshdeskin asiakastyytyväisyyskysely on suunniteltu käytettäväksi ratkaistujen tukipyyntöjen jälkeen ja sillä mitataan yksittäisen tukipyynnön laatua. Freshdeskin asiakastyytyväisyyskyselyä voidaan hyödyntää kun: 1. tukipyyntö suljetaan, 2. tukipyyntö selvitetään, 3. tukihenkilöt vastaavat viestillä tukipyyntöön, 4. tukihenkilö haluaa erikseen kohdistaa kyselyn tukipyyntöön. Freshdeskin asiakastyytyväisyyskysely koostuu pääkysymyksestä ja numeerisesta asteikosta. Numeerinen asteikko on 1-3. Numeerisella asteikolla vastataan tukihenkilön asettamaan pääkysymykseen. Kysely lähetetään asiakkaalle sähköpostilla ja sähköposti sisältää lyhyen saatetekstin lisäksi pääkysymyksen. Sähköpostiviestistä löytyvällä linkillä vastaaja pääsee kyselyyn. Freshdesk on lähiaikoina lisäämässä tyytyväisyyskyselyyn mahdollisuuden vaihtaa numeerista asteikkoa. Lisäksi ohjelmaan on tulossa mahdollisuus määrittellä kyselyyn haluttu määrä lisäkysymyksiä, joihin vastataan numeerisella asteikolla. Lisäkysymysten asteikko on aina sama pääkysymyksen kanssa. Näiden lisäksi ohjelmaan on tulossa mahdollisuus määrittellä kyselyyn avoin kenttä, jossa vastaaja voi antaa avointa palautetta tukipyynnön selvittämisestä. Lisäominaisuuksien aikataulu ei kirjoitushetkellä ole tiedossa. (Freshdesk 2016h.)

Tyytyväisyyskysely määrittellään hallinta-välilehden kohdasta "Customer Satisfaction Settings". Tyytyväisyyskysely otetaan käyttöön valikon oikeasta yläkulmasta. Tällä hetkellä tukihenkilö voi määrittellä milloin kysely lähetetään, muuttaa kysymystä ja muuttaa arvosteluasteikon nimeämistä. Nämä asetukset ovat kuvattu kuvassa 6. Määrittelyn jälkeen ohjelma lähettää kyselyn määrittelymukaisesti. Lisäksi ohjelma kerää asiakkailta tulleet vastaukset. Vastausten pohjalta käyttäjä voi koostaa yksikkö- ja henkilökohtaisia raportteja. Raportit voidaan


muodostaa pääsivun raportit-välilehden valinnassa ”Satisfaction survey”. Tällä hetkellä raportissa voidaan määrittellä aikaväli ja henkilö tai ryhmä, jonka pohjalta raportti muodostetaan. (Freshdesk 2016h.)


Kyselyasetukset


KÄYTÖSSÄ

Tyytyväisyyskyselyn linkkiteksti
Tämä viesti ilmestyy asiakasohjelmassa asiakkaalle, kun lähetät sähköpostia asiakkaalle

Kuinka arvioit saamasi palvelun?







Valitse sähköpostit, joihin lisätään tyytyväisyyskyselyn linkit

- Sähköpostit lähetään vasta, kun tiketti on ”Suljettu”.
- Sähköpostit lähetään vasta, kun tiketti on ”Selvitetty”.
- Kaikki sähköpostit lähetettiin asiakkaalle.
- Anna edustajien lisätä kyselyn linkit tiettyihin sähköposteihin.

Kuva 6. Asiakastyytyväisyyskysely.

Kysely on täysin automatisoitu, joten sen käyttöönottoon ei tarvita erillisiä resursseja. Lisäksi ohjelma muodostaa raportit automaattisesti kerätyistä tuloksista. Tällä hetkellä tyytyväisyyskyselyn ominaisuudet ovat rajalliset ja sillä voidaan mitata vain kyselyyn liittyvää tukipyyntöä. Freshdesk on lisäämässä tyytyväisyyskyselyyn kuitenkin ominaisuuksia, joilla palautetta voidaan kerätä asiakkailta monipuolisesti. (Freshdesk 2016h.) Cludia ei tällä hetkellä kerää palautetta tukipyynnöistä, joten asiakastyytyväisyyskysely on Cludian näkökulmasta tärkeä ominaisuus. Tulevat ominaisuudet mahdollistavat myös teknisen tuen kokonaisuuden arvioinnin.

Palautepienoisohjelma

Palautepienoisohjelma mahdollistaa tukipyyntöjen jättämisen miltä tahansa yrityksen sivuista. Palautepienoisohjelman avulla verkkosivun vasempaan reunaan voidaan lisätä ”Support”-valinta, jota painamalla asiakas saa esille tukilomakkeen. Tämän lisäksi lomakkeen avulla asiakas voi etsiä tukiartikkeleita. Pienoisohjelman käyttöönotto tapahtuu admin-valikon kohdasta palautepienoisohjelma (feedback widget). Pienoisohjelma voidaan ottaa käyttöön kahdella tapaa: 1.

ponnahdusikkunana sivuston vasemmasta reunasta tai 2. erillisenä lomakkeena, joka voidaan lisätä halutulle sivustolle. Ohjelma lisää automaattisesti lomakkeelle kentät, jotka käyttäjä on määritellyt asetuksissa. Näiden asetusten lisäksi palautepienoisohjelmasta voidaan muokata sen sijaintia, ulkoasua, otsikkojen ja kenttien tekstisisältöä ja lomakkeella olevia työkaluja. Asetusvalikko on kuvattu kuvassa 7. Lomakkeelta löytyvät työkalut mahdollistavat esimerkiksi kuvakaappausten ottamisen, artikkeleiden etsimisen ja liitteiden lisäämisen. Palautepienoisohjelman lisääminen ulkoiselle sivustolle tapahtuu kopioimalla muokkausikkunasta löytyvä JavaScript-koodi ja lisäämällä se lähdekoodissa ennen halutun sivuston <body>-tagia. (Freshdesk 2016n.)

Kuva 7. Palautepienoisohjelma.

Palautepienoisohjelma on tarpeellinen Clodian näkökulmasta. Palautepienoisohjelman avulla käyttäjille tarjotaan helppo tapa ottaa yhteyttä asiakastukeen. Lisäksi palautepienoisohjelman avulla voidaan ohjata asiakasta ratkaisemaan tuotteiden käyttämiseen liittyviä ongelmia itse. Tällä tavalla tekniseen tukeen tulevien tukipyyntöjen määrää voidaan vähentää ja tehostaa tuen toimintaa.

Automatisointi

Freshdeskin automatisointiin kuuluu kolme ominaisuutta. Ensimmäinen näistä on mahdollisuus esitallennettujen vastausten käyttöön. Tämän avulla käyttäjän on vastausta laatiessa mahdollista lisätä esitallennettu teksti vastaukseen. Esitallennetut vastaukset ovat otettu jo käyttöön Cloudiassa. Toinen automatisointiin liittyvä ominaisuus on automaattiset vastaukset asiakkaille. Ohjelmaan voidaan määritellä, että automaattinen vastaus lähetetään asiakkaalle kun tukipyynnö on vastaanotettu. Lisäksi automaattisia viestejä voidaan muokata siten, että ohjelma lisää tukipyynnön lähettäjän ja käyttäjäryhmän lähtevään viestiin. Lisäksi automatisointi pystyy muuttamaan tukipyynnön tärkeyttä lähettäjän mukaan. Kolmas automatisointiin liittyvä ominaisuus on mahdollisuus kohdistaa saapuneet tukipyynnöt tukihenkilöille. Tämä ominaisuus otetaan käyttöön hallinta-välilehden ryhmät-valinnalla. Käyttäjä voi määritellä, missä vaiheessa tukipyynnöt kohdistetaan ja mihin käyttäjäryhmiin automatisointia käytetään. (Freshdesk 2016o.)

Automatisointiin liittyvistä ominaisuuksista tärkein Cloudialle on tukipyynnöjen kohdentaminen. Palvelutasosopimuksissa Cloudialla on velvollisuus ottaa tukipyynnöt käsittelyyn viimeistään tunti niiden saapumisesta. Tällä hetkellä tätä ei millään tavalla valvota. Kohdentamisen avulla voitaisiin varmistaa, että tukipyynnö on määräajassa kohdistettu jollekin tukihenkilöistä. Automatisoidut viestit eivät tällä hetkellä ole käytössä, mutta asiakkaan näkökulmasta olisi järkevää, että saapunut tukipyynnö vahvistetaan viestillä. Tämä vähentäisi epäselvyyksiä tukipyynnöihin ja näin vähennettäisiin tarpeettomia yhteydenottoja tekniseen tukeen.

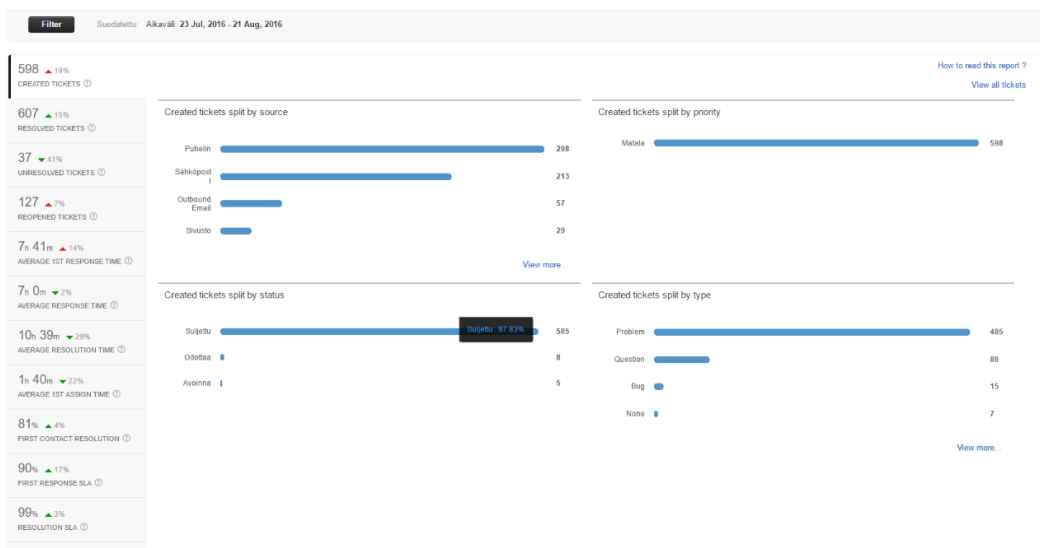
Luotetut ip-osoitteet

Freshdeskin tietoturvaominaisuudet mahdollistavat sivuston rajoittamisen IP-osoitteen perusteella. IP-osoitteiden määrittely tapahtuu hallinta-välilehden Helpdesk-valinnalla. Ip-osoitteiden rajoittaminen vaikuttaa tällä hetkellä uusien tukipyynnöjen tekemiseen ja sivustolle kirjautumiseen. Rajoituksen kohdistaminen esimerkiksi pelkästään kirjautumiseen ei ole tällä hetkellä mahdollista. (Freshdesk 2016p.) Kirjautumisen rajoittaminen olisi tarpeellinen Clouidian näkökulmasta. Tällä

hetkellä ominaisuuden rajoitukset eivät kuitenkaan mahdollista sen käyttöä. Clouidian asiakaskunta on tällä hetkellä todella laaja ja valtakunnallinen. Tästä johtuen domain-tunnuksia on satoja. Domain-tunnusten rajoittaminen tarkoittaisi nykyisellään, että osa asiakkaista ei pystyisi luomaan tukipyyntöjä.

Tilastointi

Freshdesk tarjoaa monipuoliset ominaisuudet raporttien laatimiseen. Tukipyynnöistä voidaan laatia raportteja esimerkiksi ajankohdan, asiakasryhmän ja tukipyyntöjen tilan mukaan. Raportteja voidaan myös muodostaa yksittäisten tukihenkilöiden näkökulmasta. Lisäksi tilastointi mahdollistaa palvelutasoraporttien muodostamisen. Raporttien muodostaminen tapahtuu ohjelman Raportit-välilehdeltä. Välilehti antaa käyttäjälle näkymän, jonka vasemmasta reunasta voidaan eritellä tukipyynnöt niiden tilan mukaan. Sivun yläreunasta käyttäjä pystyy rajaamaan raportin ajanjaksoa. Lisäksi suodattimen avulla raportti voidaan rajata asiakasryhmään tai tukihenkilöön. Nämä asetukset ovat kuvattu kuvassa 8. Automaattisesti muodostettua raporttia voidaan tämän jälkeen tarkastella sivustolle muodostuvista diagrammeista. Diagrammista painamalla tiedot voidaan viedä ulos järjestelmästä esimerkiksi Excel-muodossa. Lisäksi diagrammista painamalla saadaan tarkka listaus tukipyynnöistä, jotka kuuluvat kyseiseen kategoriaan. (Freshdesk 2016q.)




Kuva 8. Raportit.

Raportointi-ominaisuuden hyödyntäminen on Clodian näkökulmasta tärkeää. Clodian täytyy raportoida asiakkailleen kuukausittain tukipyyntöjen käsittelystä ja palvelutasosopimusten noudattamisesta. Raportointi-ominaisuuden tehokkaalla käytöllä vähennetään tietojen manuaalista käsittelyä ja tehostetaan teknisen tuen toimintaa.

Integrointi

Freshdesk-ohjelmistosta löytyy työkalut ympäristön integroimiseen useisiin eri palveluihin ja sivustoihin. Clodian käyttämistä palveluista integrointi on tällä hetkellä mahdollista tehdä Jira-tehtävienhallintaohjelmistoon. Integrointi mahdollistaa tällä hetkellä uusien tehtävien luomisen Jira-tehtävienhallintaan. Tämä ominaisuus on Freshdeskin näkökulmasta suunnattu asiakkaiden raportoimien virheiden kirjaamiseen. Integrointi vaatii Jira-asetusten määrittelemisen Freshdeskiin. Tämä tapahtuu hallinta-välilehden ohjelmat-valinnalla. Asetuksista täytyy määritellä käyttäjätunnus jota käytetään ja domain-osoite Clodian Jira-sivustolle. Freshdeskin Jira-asetukset on kuvattu kuvassa 9. Lisäksi asetuksista voidaan määritellä, mitä tietoja synkronoidaan tehtävienhallintaan. Tämän lisäksi Jira-asetuksista on määriteltävä, mihin projektiin tukipyynnöt kirjataan ja onko ulkopuolisilla käyttäjillä mahdollisuus tarkastella Freshdesk-tukipyyntöjä ilman kirjautumista. (Freshdesk 2016r.)

Atlassian JIRA asetukset



Muutina tiellä tapahtuu, jolla voi seurata JIRA:ta

Widgetin nimi *

Toimialue *

Anoa JIRA:llin koko URL-osoite, esimerkiksi https://example.atlassian.net.
Huomautus: paikallisten JIRA-versioiden on oltava yhteydessä Internetiin.

Käyttäjätunnus *

Salasana

(tyhjä lause)
Synkronoi päivitykset
Kun Freshdeskin saama laite on JIRA-ongelma, suorita alustavilla olevat toimenpiteet.

Kun ongelman tila päivitetään JIRASSA

Kun kommentti lisätään JIRASSA

Kun tiketti tila päivitetään Freshdeskissä

Kun kommentti lisätään Freshdeskissä

While syncing exclude ticket attachments

Takaisin
Päivitä

Kuva 9. Jira-asetukset.

Tällä hetkellä asiakkaiden tekemien virheilmoitusten kirjaaminen tapahtuu kirjautumalla erikseen Jira-tehtävienhallintaan ja kirjaamalla tehtävä manuaalisesti. Tätä toimenpidettä voitaisiin tehostaa ottamalla käyttöön Freshdeskin Jira-integraatio. Synkronointi palvelujen välillä mahdollistaisi, että Jira-tehtävistä vastaavat olisivat tietoisia tukipyynnön tilasta. Samalla varmistettaisiin, ettei mitään tärkeätä tietoa jää kirjaamatta Jira-tehtävienhallintaan, sillä tiedot olisivat yhtenevät Freshdesk-tukipyynnön kanssa. (Freshdesk 2016r.)

Edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi Freshdesk sisältää yhdeksän ominaisuutta, jotka eivät tue Clodian asiakaspalveluprosessia. Nämä ominaisuudet ovat mobiilisovellus, puhelinkanava, Facebook- ja Twitter-integraatio, sovellustuki, pelilliset ominaisuudet, AD-kirjautuminen, Freshdesk-lisäosat ja ohjelmointirajapinta. Ominaisuuksista sosiaalisen median integraatio, AD-kirjautuminen ja sovellustuki ovat tarpeettomia, koska ympäristöjä ei tällä hetkellä käytetä. Puhelinkanavana asiakaspalveluprosessissa käytetään Soneran tarjoamaan palvelua, joka on ominaisuuksiltaan monipuolisempi. Freshdesk-mobiilisovellus on toiminnollisuudeltaan rajoitettu ja päivittäisessä työssä tukihenkilöt käyttävät pääsääntöisesti tietokonetta. Tästä johtuen mobiilisovellus ei tuo lisäarvoa asiakaspalveluprosessiin. Pelilliset ovat hauska lisä Freshdeskin raportointiin. Nämä eivät kuitenkaan tuo lisäarvoa raportointiin ja ovat todennäköisesti turhia pienessä asiakaspalveluyksikössä. Lisäksi ominaisuus saattaa aiheuttaa tarpeetonta vastakkainasettelua ja kilpailua tukihenkilöiden kesken. Freshdesk-lisäosat ja ohjelmointirajapinta ovat hyvä lisä ohjelmiston ominaisuuksiin ja tarjoavat tulevaisuudessa paljon mahdollisuuksia palvelun integroimiseen. Tällä hetkellä tarvittavat toiminnollisuudet saadaan kuitenkin toteutettua Freshdeskin työkaluilla. Lisäosat ja kustomoidut ominaisuudet vaativat paljon henkilöstöresursseja niiden kehittämiseen, joten niiden hyödyntämiseen tulisi varata enemmän aikaa ja henkilöstöä.

Freshdesk-asiakaspalveluohjelmisto on otettu käyttöön sen perusominaisuuksiltaan. Freshdesk sisältää yhteensä 27 erilaista ominaisuutta, jotka ovat kuvattu liitteessä 1. Näistä ominaisuuksista on tällä hetkellä otettu

käyttöön yksitoista ominaisuutta. Ohjelmisto täyttää Clodian asiakaspalveluohjelmistolle asettamat vaatimukset. Ominaisuudet ovat kattavat ja mahdollistavat myös asiakaspalveluprosessin jatkokehittämisen vaatimusten mukaisten ominaisuuksien lisäksi.

4 Päätelmät ja pohdinta

Opinnäytetyössä tutkittiin Freshdesk-asiakaspalveluohjelmiston käyttöönottamista Clodia Oy:ssä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka ohjelmiston käyttöönotto tapahtuu Clodiassa. Työssä listattiin tarkasteltavan ohjelmiston ominaisuudet ja niiden käytettävyys Clodian asiakaspalveluprosessissa. Lisäksi opinnäytetyössä listattiin toimenpiteet joiden avulla Clodialle tärkeät ominaisuudet voidaan ottaa käyttöön. Opinnäytetyössä käsiteltiin tietojärjestelmien käyttöönottoa ja liiketoimintaprosessien tehostamista. Lisäksi teoriassa sivuttiin tietojärjestelmien kehittämistä. Opinnäytetyön teoria ei kaikilta osin tukenut toimeksiantoa, sillä käyttöönottoprosessi oli aloitettu Clodiassa ennen opinnäytetyön aloittamista. Tästä syystä teoriaosuudessa läpikäytyjä tietojärjestelmän käyttöönottoon liittyviä valmisteluja ja selvityksiä ei päästy toteuttamaan. Teoria tukee kuitenkin toimeksiantoa jatkossa, sillä ohjelmiston käyttöönotto on edelleen käynnissä ja lisäominaisuuksien käyttöönotossa opinnäytetyössä läpikäytyjä valmisteluja voidaan toteuttaa. Opinnäytetyön tulokset täyttävät Clodian toimeksiannolle asettamat vaatimukset ja tulosten avulla ohjelmiston käyttöönotto voidaan viedä loppuun. Lisäksi tulokset mahdollistavat asiakaspalveluprosessin tehostamisen, sillä opinnäytetyössä on käyty läpi ohjelmiston lisäominaisuudet Clodian asettamien pakollisten vaatimusten lisäksi.

Työssä tutkittiin liiketoimintaprosessien kehittämiseen liittyvää teoriaa ja sen avulla pyrittiin selvittämään, kuinka Clodian asiakaspalveluprosessia pystyttäisiin tehostamaan. Asiakaspalveluprosessin tehostaminen rajattiin Freshdesk-asiakaspalveluohjelmistoon ja kuinka sen ominaisuuksilla pystyttäisiin tehostamaan

asiakaspalveluprosessia. Opinnäytetyön ohessa toteutettava ohjelmiston käyttöönotto toteutettiin joiltakin osin opinnäytetyön aikana. Tästä syystä opinnäytetyön toteuttaminen toiminnallisena tutkimuksena olisi tukenut toimeksiantoa paremmin. Toiminnallinen tutkimus ja sen raportti olisi tuottanut paremman lopputuloksen ajatellen opinnäytetyön tuloksia ja niiden jatkokäyttöä. Opinnäytetyössä on kuitenkin sivuttu myös toiminnallista puolta listaamalla toimenpiteitä, joilla ohjelmiston ominaisuuksia voidaan ottaa käyttöön. Raportointia niiden käyttöönotosta ei kuitenkaan ole tehty tutkimusmenetelmän valinnasta johtuen. Opinnäytetyössä on ohjelmiston käyttöohjeiden ja käyttöönoton osalta käytetty ainoastaan ohjelmiston toimittajan tuottamaa materiaalia. Lisäksi materiaalin ajantasaisuus ja oikeellisuus on varmistettu testaamalla ohjelmistoa Cloudian omassa ympäristössä. Tällä tavalla on varmistettu, että opinnäytetyössä esitetty tieto ja esitetyt toimenpiteet pitävät paikkansa.

Opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan haastava. Freshdesk-ohjelmisto on ohjelmistona hyvin kattava ja ohjelmisto sisältää suuren määrän ominaisuuksia tutkittavaksi. Tästä syystä aiheen rajaaminen tarkemmin olisi tuottanut paremman lopputuloksen. Aiheen rajaaminen esimerkiksi pelkästään tukisivuston käyttöönottoon olisi ollut tarvittavan laaja ja raportti olisi tuottanut tarkemman ja käytännöllisemmän ohjeistuksen Cloudian käyttöön. Ohjelmiston kaikkien ominaisuuksien läpikäyminen opinnäytetyössä olisi ollut vaikeaa. Tästä syystä läpikäynti rajattiin ominaisuuksiin, jotka tukevat Cloudian asiakaspalveluprosessia.

Tietojärjestelmillä on keskeinen osa liiketoimintaprosessien kehittämisessä. Tästä syystä opinnäytetyön aihe ja teoria tukee hyvin ammatillista oppimista. Oppimisen näkökulmasta olisi kuitenkin ollut tärkeää, että Freshdeskin käyttöönotto ja ohjelmiston vaatimusten määrittely olisi päästy suunnittelemaan alusta alkaen. Tällä tavalla opinnäytetyö olisi kehittänyt ammatillisesti enemmän. Samalla opinnäytetyössä käytettyä teoriaa olisi päässyt soveltamaan ja testaamaan käytännössä paremmin.

Opinnäytetyö antaa hyvät valmiudet ohjelmiston käyttöönoton jatkamiseen ja jatkotutkimukseen. Tulevaisuudessa voitaisiin tarkastella, kuinka ohjelmisto on tehostanut asiakaspalveluprosessia. Tässä voitaisiin käyttää hyväksi opinnäytetyössä läpikäytyjä raportointiin liittyviä työkaluja. Lisäksi lisäosat ja ohjelmistorajapinta mahdollistavat Freshdeskin integroimisen Cloudian tuotteisiin. Näiden ominaisuuksien pohjalta voitaisiin tutkia esimerkiksi, miten käyttöohjeet ja ominaisuudet saataisiin vielä helpommin asiakkaiden käyttöön ja kuinka asiakkaiden omatoimista ongelman selvittämistä voitaisiin helpottaa.

Liiketoimintaprosessien kehittäminen ja tietojärjestelmien käyttöönotto ovat aiheena hyvin mielenkiintoisia ja ajankohtaisia. Aiheista on tehty paljon tutkimuksia ja aiheesta löytyy runsaasti aineistoa. Prosessien kehityksessä ja tietojärjestelmän käyttöönotossa opinnäytetyössä havaittiin tärkeäksi tarkat valmistelut ja suunnitelmallisuus. Lisäksi prosessien kehittämisessä havaittiin tärkeäksi, että valmisteluille ja toteutukselle varataan tarvittavat resurssit. Sama lopputulos on havaittu myös muissa tietojärjestelmien käyttöönottoa käsitelleissä tutkimuksissa. Esimerkiksi Raija Halonen on 2003 Oulun yliopistossa julkaistussa tutkimuksessaan tutkinut tietojärjestelmän vaihtamista ja päätenyt samoihin johtopäätöksiin.

Tietojärjestelmien kehittämisestä ja käyttöönotosta löytyy paljon tietoa. Tätä tietoa ei kuitenkaan osata hyödyntää pienissä yrityksissä. Cloudialle olisi tärkeää, että organisaation työkaluja ja resursseja osattaisiin käyttää tehokkaasti. Tämän opinnäytetyön pohjalta onnistuttiin löytämään kehityskohteita niin asiakaspalveluprosessissa kuin käyttöönoton toteuttamisessa. Opinnäytetyö täyttää mielestäni sille asetetut tavoitteet ja opinnäytetyöstä tulee olemaan hyötyä Cloudialle jatkossa. Opinnäytetyö toimii jatkossa hyvänä oppaana ja muistilistana Freshdesk-ohjelmiston käyttöönoton jatkamisessa ja jatkokehityksessä.

Lähteet

- Cloudia Oy. 2016a. Tietoa Cludiasta. Cloudia Oy. <http://www.cloudia.com/fi/tietoa-cludiasta/>. 14.7.2016.
- Cloudia Oy. 2016b. Cloudia Oy palvelut. Cloudia Oy. <http://www.cloudia.com/fi/ratkaisut/>. 14.7.2016.
- Cloudia Oy. 2016c. Kuvaus Cloudia asiakaspalveluprosessista. Cloudia Oy. <https://cloudiafi.sharepoint.com>. 25.7.2016.
- Cloudia Oy. 2016d. Kuvaus organisaatiosta. Cloudia Oy. <https://cloudiafi.sharepoint.com>. 14.7.2016.
- Cloudia Oy. 2016e. Perusteet Freshdesk valinnalle. Cloudia Oy. <https://cloudiafi.sharepoint.com>. 27.7.2016.
- Freshdesk. 2016a. Tukipyyntöjen hallinta. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/tukipyyntojen-hallinta/>. 19.6.2016.
- Freshdesk. 2016b. Live chat for Agents. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/194151-understanding-the-options-in-the-live-chat-bar>. 9.6.2016.
- Freshdesk. 2016c. Setting up support channels. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/folders/74513>. 2.6.2016.
- Freshdesk. 2016d. Tuottavuus. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/tuottavuus/>. 21.6.2016.
- Freshdesk. 2016e. Portal Rebranding. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37563-rebranding-your-support-portal-to-reflect-your-theme>. 2.6.2016.
- Freshdesk. 2016f. Maailmanlaajuinen tukipalvelu. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/maailmanlaajuinen-tukipalvelu/>. 27.6.2016.
- Freshdesk. 2016g. Suojattu tukipalvelu. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/suojattu-tukipalvelu/>. 27.6.2016.
- Freshdesk. 2016h. Setting up Customer Satisfaction Surveys. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/215321-setting-up-customer-satisfaction-surveys>. 2.6.2016.
- Freshdesk. 2016i. Raportointi. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/raportointi/>. 27.6.2016.
- Freshdesk. 2016j. Kolmannen osapuolen sovellukset. Freshdesk. <http://freshdesk.fi/kolmannen-osapuolen-sovellukset/>. 27.6.2016.
- Freshdesk. 2016k. Getting started with live chat. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/194052-installing-live-chat-in-your-website-or-application>. 9.6.2016.
- Freshdesk. 2016l. Using community forums. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37603-building-your-community-with-forums-in-freshdesk>. 2.6.2016.
- Freshdesk. 2016m. Multilingual Support Portal. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/219745-how-to-set-up-a-multilingual-knowledge-base>. 2.6.2016.
- Freshdesk. 2016n. Getting feedback from your website. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37690-getting-feedback-from-your-website-with-the-feedback-widget>. 10.6.2016.

- Freshdesk. 2016o. Using Automations. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/45927>. 10.6.2016.
- Freshdesk. 2016p. Whitelisting IP to restrict access to your support portal. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/195168-whitelisting-ip-to-restrict-access-to-your-support-portal->. 9.6.2016.
- Freshdesk. 2016q. New reports. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/folders/270117>. 9.6.2016.
- Freshdesk. 2016r. The JIRA app. Freshdesk. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/5963-the-jira-app>. 9.6.2016.
- Hannus, J. 1993. Prosessijohtaminen - Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Espoo: Logica.
- IABG. 2016. Kuvaus V-mallista. IABG. <http://v-modell.iabg.de/v-modell-xt-html-english/>. 17.4.2016.
- Pohjonen, R. 2007. Tietojärjestelmien kehittäminen. Jyväskylä: Docendo.
- Tietotekniikan liitto. 2008. Atk-sanakirja 1. Helsinki: Talentum.

Freshdesk ominaisuudet

Vihreä: Ominaisuus on otettu käyttöön.

Keltainen: Ominaisuus tukee asiakaspalveluprosessia. Ei ole käytössä.

Punainen: Ominaisuus ei tue asiakaspalveluprosessia. Ei ole käytössä.

Tukipyyntöjen hallinta

Tukipyyntöjen lajittelu ja kohdistaminen

Palvelutasosopimusten määrittely

Mobiilisovellus

Asiakaspalvelukanavat

Sähköposti

Itsepalveluportaali

Live-chat

Palautepiensohjelma

Facebook-integrointi

Twitter-integrointi

Puhelinkanava

Tuki mobiilisovellukselle

Asiakaspalvelun tuottavuus

Tukisivuston ulkoasun muokkaaminen

Artikkelitietokanta

Tukipyyntöjen automatisointi. (Tukipyyntöjen kohdistaminen)

Yhteisöfoorumit

Pelilliset ominaisuudet (Pistetaulukot ja saavutukset)

Kieliasetukset

Tuki usealle tuotteelle (Tuotekohtaiset tukisivut)

Kieliasetukset (Aikavyöhykkeiden määrittely, työaikojen määrittely)

Tuki usealle palvelutasosopimukselle

Tietoturva

SSL-varmenteet

IP-osoitteiden rajaaminen

Kirjautuminen organisaation tunnuksilla (Active directory)

Raportointi

Tilastointi

Asiakastytyväisyyskyselyt

Integroinnit

Integrointi (Jira, Google Drive, Salesforce, Sharepoint)

Freshdesk lisäosat (HTML, CSS, Javascript)

Ohjelmointirajapinta (REST-kutsut)