

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Jaakko Reinikainen

Zendeskin toiminnallisuuksien hyödyntäminen Sensire Oy:n Help
Deskin työnkulkuprosessissa

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2018
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
013 260 600

Tekijä(t)

Jaakko Reinikainen

Nimeke

Zendeskin toiminnallisuuksien hyödyntäminen Sensire Oy:n Help Deskin työnkulkuprosessissa

Toimeksiantaja

Sensire Oy

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin soveltavasti, kuinka Zendesk asiakaspalvelujärjestelmänä soveltuu Sensire Oy:n nykyisen Help Desk -ympäristön sekä organisaation tueksi. Zendeskin toiminnallisuuksia sekä ominaisuuksia tutkittiin esimerkkien avulla. Toiminnallisuuksia tutkittiin työnkulkuprosessin näkökulmasta ja siten, kuinka näitä voitaisiin kehittää myös ITIL-palvelutuotannon menetelmiä hyödyntäen. Tarkoituksena oli mallintaa esimerkkikaavioiden avulla nykyinen käytössä oleva teknisen tuen työnkulkuprosessi Zendeskissa. Tavoitteena oli selvittää, kuinka prosessia saadaan parannettua Zendeskin toiminnallisuuksia hyödyntäen sekä tuotantopalvelun parhaiden käytänteiden avulla.

Tuloksia tuotiin esille esimerkkiprosessikaavioiden kautta soveltamalla Zendeskin toiminnallisuuksia työnkulkuprosessissa. Vastaukset esitettiin prosessimallikaavioiden avulla. Samalla sovellettiin ITIL-palvelutuotannon palvelupisteen käytänteitä työnkulkuprosessissa. Toimeksiantajalle annettiin esimerkki siitä, kuinka kaavioiden avulla ITIL-viitekehystä voidaan soveltaa käytännössä.

Työssä selvisi, että Zendesk on skaalautuva ja mukautuva järjestelmä. Järjestelmää on mahdollista hyödyntää organisaation monessa eri toiminnassa, sekä joustavuus takaa työnkulkuprosessien mukauttamisen tulevaisuudessa. Selvisi myös, että ITIL-palvelutuotannon palvelupisteen parhaita käytänteitä hyödyntäen saadaan pienilläkin muutoksilla tehostettua työnkulkua ja tätä kautta tuotetaan arvoa sekä organisaatiolle että asiakkaalle.

Kieli

suomi

Sivuja 38

Liitteet

Liitesivumäärä

Asiasanat

Zendesk, työnkulkuprosessi, ITIL, palvelutuotanto



THESIS
April 2018
Degree Programme in Business
Information Technology

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
013 260 600

Author (s)

Jaakko Reinikainen

Title

Utilizing Zendesk's Functionalities in Sensire's Help Desk Workflow Process

Commissioned by
Sensire Oy

Abstract

This thesis studied adaptively how suitable Zendesk's customer service software is for Sensire's current Help Desk environment and organization. Zendesk's functionalities and features were studied by means of examples. The functionalities were examined from the perspective of the workflow and how to improve it by using ITIL Service Operation methods. The purpose was to model an example of the existing workflow process in Zendesk that the technical support currently applies. The aim of the study was to find out how to improve the process using Zendesk's functionalities and best practices of Service Operation.

The results were presented through exemplary process descriptions by applying Zendesk's functionalities in the workflow process. The results were presented by using process model diagrams. The ITIL Service Operation Service Desk's best practices were also applied in the workflow process. This resulted in an example for the commissioner on how the ITIL framework can be applied in practice.

The thesis concluded that Zendesk is a scalable and adaptive system. It is possible to utilize the system in many functions of the organization. The flexibility ensures the modification of the workflow process in the future. Thus, it can be concluded that by using the ITIL Service Operation's Service Desk best practices, even with small changes, it is possible to improve the workflow process and add value to the organization and the customer.

Language

Finnish

Pages 38

Appendices

Pages of Appendices

Keywords

Zendesk, workflow process, ITIL, Service Operation

Sisältö

Lyhenteet	
1 Johdanto	6
2 Lähtötilanne	8
2.1 Toimeksiantaja	8
2.2 Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmä	9
2.3 Järjestelmän ominaisuudet	12
2.4 Järjestelmän toiminnallisuudet	15
3 Zendeskin hyödyntäminen Sensiren teknisessä tuessa.....	19
3.1 Järjestelmän käyttö nykyisten prosessien mukaisesti	19
3.2 Järjestelmän hallinnointi järjestelmävalvojan näkökulmasta	21
3.3 Raportointi ominaisuudet	25
4 ITIL.....	27
4.1 ITIL-viitekehys.....	27
4.2 Palvelutuotanto	29
4.3 Viitekehysten käyttö palvelupisteen aktiviteeteissä	31
5 Zendesk organisaation tukena.....	33
5.1 Zendesk ja työkulkuprosessin soveltaminen.....	33
5.2 Jatkokehitys	35
6 Yhteenveto.....	36
Lähteet.....	37

Lyhenteet

API	Application programming interface, ohjelmointirajapinta
BI	Business Intelligence, liiketoimintatiedon hallinta
CRM	Customer Relationship Management, asiakkuudenhallinta ja asiakkuudenhallintajärjestelmä
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, prosessikehys IT-palvelujen tuottamiseen
SLA	Service Level Agreement, palvelutasosopimus asiakkaan ja organisaation välillä

1 Johdanto

Toimiva ja tehokas asiakaspalvelu on nykyaikaisen palvelu- ja ratkaisukeskeisten yritysten kilpailukyvyn kannalta kriittisimpiä asioita. Teknologiyritysten kilpailu on kovaa ja kehittyy jatkuvasti. Yritykset kilpailevat asiakkaista, ja tästä syystä joustava, palvelukeskeinen ja suorituskykyinen asiakaspalvelu voi olla yksi merkittävä tekijä, joka erottaa organisaation kilpailijoistaan. Hyvä asiakaspalvelu voi antaa organisaatiolle strategisen kilpailuedun.

Opinnäytetyössä on tutkittu soveltavasti Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmää ja tukiprosesseja työnkulun näkökulmasta. Toimeksiantaja on Sensire Oy, joka haluaa ottaa Zendeskin käyttöön organisaation teknisessä tuessa. Järjestelmän käyttöönotto on ollut yrityksessä noin vuoden ajan käyttöönottovaiheessa, ja yritys haluaa ottaa järjestelmän kaikilta osin toimintaan. Sensiren asiakkaiden kasvava määrä ja pyrkimys kansainvälisille markkinoille korostavat asiakaspalvelun laadun ja tehokkuuden merkitystä sekä sen tarvetta. Zendeskin halutaan myös hyödyttävän muuta organisaatiota jokapäiväisessä työskentelyssä. Fundamentaalin ajatus on myös tuottaa järjestelmän avulla kohdistettua tietoa yrityksen eri tiimien välillä sekä parantaa tätä kautta tiedonkulkua ja sen jatkuvuutta.

Opinnäytetyössä tarkastellaan Zendeskin toiminnallisuuksia ja selvitetään, kuinka sitä käytännössä voidaan hyödyntää organisaation toiminnassa. Tavoitteena on ottaa Zendesk käyttöön yrityksessä niin, että se tukee asiakaspalveluprosesseja mahdollisimman hyvin, jotta järjestelmän tuottama maksimaalinen hyöty saadaan otettua käyttöön. Opinnäytetyössä keskitytään myös tukiprosessien tarkasteluun ITIL-palvelutuotantomenetelmien näkökulmasta. Työssä tarkastellaan, miten työnkulkuprosessi tällä hetkellä soveltuu järjestelmän käyttöönottoon. Tukiprosessien tarkastellussa on otettu huomioon, kuinka Zendesk soveltuu niihin teknisesti ja kuinka tuen työnkuluprosessia parannetaan. Opinnäytetyö oli soveltava tutkimus ja toimii

samalla teknisenä dokumentaationa järjestelmän käyttöönoton kannalta, jota voitaisiin mahdollisesti hyödyntää Sensire Oy:n toimesta tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä soveltava tutkimus Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuuksista ja soveltaa ITIL-palvelutuotantomenetelmiä nykyisen työkulkuprosessin tueksi. Tavoitteena oli selvittää, kuinka Zendesk-järjestelmää sovelletaan Sensire Oy:n nykyisiin työkulkuprosesseihin ja kuinka sitä voitaisiin käyttää teknisen tuen ja organisaation hyötynä tulevaisuudessa.

Opinnäytetyössä tutkittiin nykyisten organisaation käytössä olevia työkulkuprosesseja ja selvitettiin, kuinka niitä voitaisiin parantaa Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmän näkökulmasta. Tukiprosesseja tarkastellaan ITIL-palvelutuotannon näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää nykyisestä tukiprosessista asioita, joita muuttamalla voitaisiin virtaviivaistaa teknisen tuen työkulkua Zendeskissa. Tätä kautta pystyttäisiin edistämään tuen toimivuutta ja saamaan järjestelmästä enemmän hyötyä käyttöönottoprosessin aikana. Zendeskia tarkastellaan ja tutkitaan käytännön esimerkkien avulla. Järjestelmän toiminnallisuuksia tutkittiin ja selvitettiin, kuinka niitä kyetään soveltamaan teknisen tuen työkulun tukena.

Sensire Oy

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Sensire Oy. Yritys on perustettu vuonna 2001 ja se työllistää 25 henkilöä. Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee Joensuussa, mutta yrityksellä on myös toimipaikka Helsingissä. Yritys tekee kokonaisvaltaisia laadunvalvontaratkaisuja. Se tuottaa langatonta sensortechnologiaa olosuhdeseurantaan ja sitä tukevaa ohjelmistoa. Sensiren teknologia suunnitellaan ja tuotetaan Suomessa. Yrityksellä on satoja asiakkaita, joista merkittävimpiä referenssiasiakkaita ovat Suomen Punaisen Ristin veripalvelut

sekä Joensuun kaupungin tukipalvelut. (Sensire 2018.) Sensire Oy pyrkii kovasti kohti kansainvälisiä markkinoita langattomalla sensoriteknologiallaan. Toimeksiantaja haluaa parantaa teknistä tukea ja samalla ottaa Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmän työskentelyn tueksi. Tarkoituksena on myös parantaa asiakaspalvelun tehokkuutta ja laatua, mikä on kriittinen tekijä myös kansainvälisillä markkinoilla.

2 Lähtötilanne

2.1 Toimeksiantaja

Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmä on otettu organisaatiossa vuoden 2017 alussa käyttöön. Järjestelmä on ollut käyttöönottoaiheessa siitä saakka ja sitä ei vielä käytetä täydellä potentiaalilla. Zendeskin laajempi käyttöönotto on viivästynyt organisaatiossa muiden kiireellisempien työtehtävien vuoksi. Organisaatiossa ei ole ollut henkilöä, jolla riittäisi työaika järjestelmän täydelliseen käyttöönottoon Sensiren teknisessä tuessa.

Ennen Zendeskia yrityksessä ei käytetty asiakaspalvelujärjestelmää, vaan kaikki tukipyynnöt hallinointiin Microsoft Outlook sähköpostipalvelun kautta. Tukipyynnöiden käsittelyt dokumentointiin kuitenkin erikseen JIRAan. Varsinaista tukipyynnöiden hallinointia ei siis ole yrityksessä ollut käytössä kuin reilun vuoden ajan. Suurimmaksi haasteeksi ja ongelmatekijäksi tukipyynnöiden hallinnoinnista sähköpostipalvelun kautta muodostui tiedon jäljitettävyyttä. Haasteeksi muodostuisi pyyntöjen jäljitettävyyttä tilanteissa, joissa tukipyynnöitä käsittelevä henkilö siirtyisi pois organisaatiosta. Viestit jäisivät henkilön sähköpostitilille, mikä johtaisi hajanaiseen tietoon tukipyynnöissä.

Asiakastukeen saapuvat sähköpostiviestit tallentuivat siis ainoastaan niille henkilöille, jotka kuuluivat asiakastuen sähköpostiryhmään. Mikäli viestiketjussa asiakastuen sähköposti ei ollut jatkuvasti kopiona, riskinä oli osittaisen

viestiketjun menettäminen. Viesteistä olisi voitu kerätä monenlaista tietoa, kuten tuoteinformaatiota ja ongelman ratkaisumenetelmiä. Tätä tietoa olisi voitu kerätä yhteen järjestelmään, ja sitä olisi voitu hyödyntää vastaavaisuuden varalta.

Tukipyynnöiden pienen määrän vuoksi varsinaiselle hallinnointijärjestelmälle ei koettu aiemmin tarvetta, mutta organisaation tuotteiden ja palveluiden myynnin kasvu on nostanut asiakasmääriä. Tämän seurauksena myös tukipyynnot ovat nousseet ja hallinnointi suoraan sähköpostin kautta koettiin haasteellisemmaksi. Puhelinsoittojen kirjausta varten ei myöskään ole ollut toimivaa käytäntöä. Soittojen dokumentointia varten ei ollut yhtenäistä käytäntöä ja paikkaa johon pyynnot voitaisiin tallentaa, jotta asianomaiset pääsisivät tarkastelemaan niitä. Tarvittiin siis toimiva ja käytännöllinen asiakaspalvelujärjestelmä, ja organisaatio valitsi Zendeskin.

Zendeskia ei käytetä organisaatiossa vielä täydellä potentiaalilla. Kaikki tukipyynnot kirjautuvat kuitenkin järjestelmään, ja niitä hallinnoidaan tukihenkilöiden eli agenttien kautta.¹ Varsinaiset viestit kirjoitetaan kuitenkin vielä sähköpostipalvelun kautta, mutta viestiketju säilyy Zendeskissä, minkä vuoksi tukipyynnöt pystytään hallinnoimaan alustan kautta. Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan Zendeskin eri ominaisuuksia sekä toiminnallisuuksia.

2.2 Zendesk-asiakaspalvelujärjestelmä

Zendesk on vuonna 2007 Tanskassa perustettu yritys, joka on erikoistunut tuottamaan asiakaspalveluun keskittyviä ohjelmistoratkaisuja. Zendeskin perustajat ovat Mikkel Svane, Morten Primdahl ja Alexander Aghassipour. Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee nykyisin Yhdysvalloissa, San Franciscossa. Zendeskilla on 2 000 työntekijää ympäri maailman ja liikevaihto oli vuonna 2017

¹ Zendeskin virallinen dokumentaatio käyttää nimitystä ”agentti” tukihenkilöstä, joka käyttää Zendeskia. Agentti on käyttöoikeustaso Zendeskissä, ja tulevaisuudessa kappaleissa tukihenkilöstä puhutaan jatkossa agenttina, jotta selitykset ovat johdonmukaiset käytettävän lähdemateriaalin kanssa.

430,5 miljoonaa Yhdysvaltain dollaria. Organisaatio on listattuna New Yorkin pörssissä nimellä ZEN. (Wikipedia 2018.)

Zendeskin tuoteperhe koostuu eri osista tai moduuleista, joita hyödynnetään tarpeen mukaan. Tuoteperhe sisältää seuraavat tuotteet: Support, Guide, Connect, Explore, Chat, Talk. Connect - ja Explore -tuotteet ovat Business Intelligence -työkaluja, joilla päästään tarkastelemaan ja analysoimaan asiakaskeskeistä dataa Zendesk-tuotteiden välillä. Connect - ja Explore -työkalut julkaistiin vuoden 2016 lopulla yrityksen uudelleen brändäyksen johdosta. (Svane 2016.) Support, Guide, Chat, Talk ovat asiakaspalvelun hallinnointiin tarkoitettuja työkaluja. Jokaisesta Zendeskin tarjoamasta SaaS-palvelusta² on erihintaisia tuotetasoja, jotka määrittelevät tuotteen ominaisuudet tarkemmin. Hinnat perustuvat kuukausittain toistuvaan tai vuosittaiseen käyttäjäkohtaiseen palvelumaksuun.

Support eli Zendesk Support on kokonaisvaltainen asiakaspalvelujärjestelmä, joka toimii samalla alustana muille Zendeskin tuotteille. Support mahdollistaa siis täysivaltaisen tukipyyntöjen hallinnoinnin, pyyntöjen priorisoinnin, agenttien hallinnoinnin ja järjestelmän mukauttamisen organisaation tarpeisiin. Järjestelmän avulla asiakkaan ja organisaation välistä toimintaa saadaan saumattomaksi kokonaisuudeksi, mikä lisää asiakastyytyvyyttä ja kasvattaa pysyvien asiakkaiden määrää. Supportin mukana tulevat myös Guiden, Chatin ja Talkin aloituspaketit ilmaiseksi. (Zendesk 2018a.) Opinnäytetyössä keskitytään Zendesk Support -tuotteen tarkempaan kokonaisuuden tarkasteluun.

Guide on Zendeskin kokonaisvaltainen tietopalusta -ratkaisu. Guidea voidaan hyödyntää esimerkiksi asiakkaan itsepalveluun ongelmatilanteissa tai agenttien tukiportalina. Guidella organisaatio pystyy rakentamaan itselleen tietopalustan (engl. knowledge base), jotta esimerkiksi asiakkaat voivat ratkaista tukipyynnöt itsenäisesti. Agentit voivat itse tuottaa sisältöä, ja Guide pystyy myös keräämään

² SaaS (englanniksi Software as a Service) tarkoittaa ohjelmiston hankkimista palveluna lisenssin sijaan. SaaS-palveluissa tuotantoympäristö palvelee usein kaikkia asiakkaita tietoverkon yli, minkä vuoksi ohjelmistoa käytetään yleensä verkkoselaimella. (Wikipedia 2017.)

asiakastietoa ja trendejä, jotta organisaatio voi parantaa tietoaalustaa kerätyllä statistiikalla. (Zendesk 2018b.)

Chat on Zendeskin ratkaisu reaaliaikaiseen keskusteluun asiakkaan välillä. Chat voidaan integroida suoraan yrityksen verkkosivuihin, mikä takaa Zendeskin mukaan tehokkaamman ja nopeamman viestinnän asiakkaan välillä. Chatilla saadaan kerättyä erilaista statistiikkaa, joka muuten voisi jäädä huomaamatta. Chatin avulla kyetään ennakoimaan asiakkaan toimia, mikä voi johtaa varsinaisten tukipyyntöjen vähentymiseen pidemmällä aikavälillä. (Zendesk 2018c.)

Talk mahdollistaa puheluiden suoran kirjaamisen Zendesk Supportin kautta. Puhelut tapahtuvat VoIP:n kautta.³ Talk kirjaa puhelusta automaattisesti tukipyynnön, joka saadaan tallennettua kokonaisuudessaan järjestelmään. Agentit näkevät reaaliajassa tulevat soitot ja tätä kautta pystyvät ohjaamaan puhelut tehokkaasti tukihenkilöiden välillä vähentäen asiakkaan jonotusaikaa. Talkilla voidaan myös soittaa asiakkaille suoraan, mikä sallii joustavamman hallinnoinnin suoraan järjestelmästä käsin. Talkin avulla puhelusta saadaan kattavaa dataa raportointia varten, jota voidaan hyödyntää asiakaspalvelun parantamiseksi. (Zendesk 2018d.)

Connect ja **Explore** ovat Zendeskin analytiikka-, asiakkuudenhallinta- ja BI-työkaluja, mitkä on suunniteltu ja luotu toimimaan Zendesk-tuotteiden kesken. Connect antaa tehokkaan keinon tavoittaa ja kerätä tarkkaa asiakaskäyttäytymistä. Kerätyllä tiedolla ja trendeillä tavoitetaan kohderyhmät helpommin esimerkiksi kohdistetuilla kampanjoilla (Nguyen 2016). Exploren idea on kerätä ja tuottaa kaikkien Zendeskin tuotteiden asiakasdata saataville yhteen paikkaan. Dataa keräämällä pystytään tarkastelemaan asiakkaiden tyytyväisyyttä, tunnistaa trendejä ja optimoida tukiresursseja ennakoivan datan ansiosta. Explore on mahdollista integroida muihin CRM-järjestelmiin,

³ VoIP eli Ip-puhe (engl. Voice over Internet Protocol)

esimerkiksi Salesforcen kanssa.⁴ Connect Explore ovat Zendeskin uudenmallinen lähestymistapa hyödyntää asiakaskeskeistä dataa sekä tarjota BI-työkaluja yritysten kasvavalle tarpeelle kerätä ja hyödyntää analytiikkaa sekä statistiikkaa. (Zendesk 2018e.)

2.3 Järjestelmän ominaisuudet

Zendesk Support on web-pohjainen kokonaisvaltainen asiakaspalvelujärjestelmä, joka perustuu tukipyyntöjen eli tikettien hallintaan. Yksinkertaistettuna Zendesk toimii siten, että asiakas luo tiketin saadakseen tukea asiakaspalvelijalta. Agentti arvioi tiketin, vastaa pyyntöön viestimällä asiakkaan kanssa ja viimein tiketti ratkaistaan. Tiketin ratkaisuaika ja muut kerättävät metriikat tallentuvat järjestelmään, ja tätä tietoa hyödynnetään raportoinnissa sekä analytiikassa. (Jacob 2017, 24–25.)

Zendeskin suurimpia etuja on sen skaalautuvuus, koska sitä voidaan käyttää organisaation koosta huolimatta. Zendesk Support on alusta, ja muita Zendeskin tuoteperheessä olevia tuotteita saadaan lisättyä järjestelmään tarvittaessa. Skaalautuvuus ja mukautettavuus on keskeinen kilpailuetu muihin vastaaviin järjestelmiin verrattuna. (Agulló 2018.)

Zendesk Support ominaisuudet:

- tikettien hallinta ja automatisoitu työnkulku
- Omnikanavaisuus⁵ tukipyyntöjen vastaanottamiseen
- mobiilituki
- raportointi ja analytiikka
- mukautettavuus organisaation imagoon sopivaksi (CSS)

⁴ Salesforce on pilvipohjainen asiakastietojärjestelmä, joka edustaa tämän hetken markkinäkärkeä. Salesforcen liikevaihto oli vuonna 2017 8,39 miljardia dollaria (Salesforce 2018).

⁵ Omnikanavaisuus (engl. Omnichannel) tarkoittaa, että asiakas tavoittaa yrityksen hänelle mieluisista viestintäkanavista. Tuloksena on integroitu, saumaton ja personoitu kanava, joka avaa uudenlaisen lähestymistavan yrityksen ja asiakkaan välisessä viestinnässä. (Ward 2017.)

- tietoaalusta ja foorumit (Guide)
- sovellusintegraatiot (Open API, REST API ja sovelluskauppa)
- säännöt, laukaisimet ja makrot (SLA, liiketoimintasäännöt, viestipohjat).

Zendeskin keskeiset ominaisuudet ovat tukipyyntöjen eli tikettien hallinnointi, itsepalvelukanavat, analytiikka ja raportointi sekä järjestelmä integraatiot. (Lotusthemes 2016.)

Tikettien hallinta on Zendeskin keskeisin ominaisuus. Tiketin hallinta tarkoittaa asiakkaan tukipyynnön luomista, käsittelyä ja seuranta. Tiketti on pyyntö, minkä parissa agentti työskentelee. Tikettejä on mahdollista priorisoida eri tasoihin kuten matala, normaali, korkea ja kiireellinen. Laukaisimien ja eri sääntöjä kautta tiketin priorisointia voidaan automatisoida, jolloin myös varsinainen työnkulku automatisoituu. Tukipyyntö voi tulla eri viestintäkanavista, ja tukipyyntö vastaanotetaan asiakkaan suosimisista kanavista integroimalla ne Zendeskiin. Järjestelmä hyväksyy asiakaspyynnöt useista eri kanavista, ja tieto saadaan kerättyä saumattomasti yhden alustan alle.

Kanavat:

- sähköposti
- puhelinsoitto
- yhteydenottolomake
- Guiden itsepalvelukanavat
- VoiP, Tekstiviesti (Talk)
- Chat
- Twitter
- Facebook-julkaisut organisaation sivuille
- Web Widget
- mobiili SDK
- API
- muut Zendeskiin integroitavat viestintäkanavat.

Jokainen kontakti asiakkaalta tallentuu järjestelmässä yksilölliseksi pyynnöksi eli tiketiksi. (Rowe 2017.)

Toimeksiantajan tapauksessa tekniseen tukeen saapuvat yhteydenottopyynnot tulevat sähköpostin, puhelinsoiton, verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta tai muuta reittiä, kuten myyntihenkilöltä. Asiakastukeen saapuvat sähköpostiviestit luovat Zendeskiin automaattisesti tiketin, mutta esimerkiksi puhelinsoitot tulee kirjata agentin toimesta järjestelmään. Zendeskin yksi ominaisuus on makrot⁶, eli valmiiksi luotuja tapahtumia, joilla automatisoidaan esimerkiksi viestipohjia ja tikettejä. Makroja käsitellään tarkemmin luvussa 2.4.

Tiketti on koko pyynnön tapahtumaketju asiakkaan varsinaisesta tukipyynnöstä aina ratkaisuun saakka. Tukipyynnön tieto saadaan tallennettua järjestelmään, joka mahdollistaa tiketin hallinnoinnin, priorisoinnin ja ratkaisemisen agenttien toimesta.

Itsepalvelu on yksi keskeinen ominaisuus Zendeskissa. Itsepalvelualustan tai tietopalustan avulla asiakas voi ratkaista oman tukipyynnönsä, mikä vähentää mahdollisten pyyntöjen määrää. Tietopalustaan pystytään luomaan asiakkaille erilaisia tukiportaaleja. Nämä voivat olla esimerkiksi usein kysytyt kysymykset, tietopankki, käyttöohjeita, foorumit ja muita alustoja, jotka voivat potentiaalisesti auttaa asiakasta ongelmatilanteen ratkaisemisessa. Organisaatio voi myös luoda oman tukiportaalin, jota agentit voivat hyödyntää asiakastuessa ja päivittää tukipyynnöistä ja käyttötapauksista saatua tietoa. Tällöin myös tukiportaaliin kerätty tieto parantaa asiakaspalvelun laatua, koska portaaliin tallennetut tiketti tiedot saadaan koostettua tapauskohtaisiksi tapahtumiksi. Tietoa voitaisiin sitten soveltaa uusien työntekijöiden koulutuksessa käyttötapauksia hyödyntäen.

⁶ Makroa käytetään ohjaamaan ohjelman toimintaa, joka suorittaa tietyn tehtävän tai tapahtuman varsinaisen käyttäjän puolesta.

Analytiikka - ja raportointityökaluilla Zendeskissa saadaan tarkkaa reaaliaikaista statistiikkaa. Zendesk kerää kaikista toiminnallisuuksista dataa, ja organisaatiot saavat tarkan kuvan siitä, miten tukipalvelut yrityksessä toimivat. Kerätyn tiedon kautta on mahdollista selvittää yksittäisten agenttien tai ryhmien suoritukset tietyllä aikavälillä. Analytiikkaa tuo esiin myös hidasteet käytössä olevista prosesseissa, mitkä reflektoituvat suoraan tilastoihin. Samalla myös tikettien sisältämät tiedot ja niiden kautta kerättyä statistiikkaa ja metriikkaa kyetään tarkastelemaan raportointityökaluilla. Raportointia käsitellään tarkemmin luvussa 3.3.

Integrointi muihin järjestelmiin ja sovelluksiin pystytään tekemään Zendeskin kattavien integrointityökalujen kautta ja myös sovelluskaupan, jossa on lukuisia kolmannen osapuolen applikaatioita. Järjestelmäintegraatioiden avulla tiedon jatkuvuutta voidaan parantaa organisaatiossa. Zendesk pystytään integroimaan esimerkiksi yrityksen käytössä oleviin CRM-järjestelmiin, kuten Salesforce tai HubSpot. Zendesk on mahdollista myös integroida tehtävienhallintaohjelmistoihin kuten toimeksiantajankin käytössä oleva JIRA⁷. Täten tietoa ja dataa saadaan kerättyä sekä jaettua organisaatioissa eri tiimien kesken saumattomasti. Zendeskin integrointi mahdollistaa organisaatiossa muihin käytössä oleviin ohjelmistoihin kytkennät, mikä voi tehostaa työskentelyä ja tiedonkulkua.

2.4 Järjestelmän toiminnallisuudet

Zendesk on tikettien hallintaan perustuva asiakaspalvelujärjestelmä. Toiminnallisuudet Zendeskissa perustuvat tikettien sujuvan (engl. ticket flow) käsittelyyn ja työnkulun hallintaan (engl. workflow). Hyvin suunniteltu ja toteutettu työnkulku ohjaa tikettien hallintaa sekä agenteja pyyntöjen ratkaisemisessa. Työnkulun suunnittelu ja toteutus Zendeskissa on avaintekijä tehokkaan tukipyyntöratkaisuprosessin takaamiseksi. Varsinaista ratkaisuaikaa saadaan

⁷ JIRA on yleisesti käytössä oleva tehtävienhallintaohjelmisto.

pienenettyä, koska Zendeskin automaatio -elementeillä pystytään ohjaamaan pyynnöt suoraan oikeille agenteille ja vastaamaan organisaation asettamiin yrityssääntöihin⁸.

Zendesk antaa kattavat työkalut ja toiminnot ohjatakseen tikettejä automaattisesti eteenpäin erilaisten elementtien avulla. Näitä elementtejä ovat

- laukaisimet ja automaatiot
- näkymät
- makrot
- palvelutaso
- ryhmät
- organisaatiot.

Laukaisimet ja automaatiot ovat osa Zendeskin yrityssääntöjä. Laukaisimet ovat toiminnallisuus, jotka tekevät tietyn ennalta määritetyn toiminnon, kun tiketti luodaan tai sitä päivitetään. Laukaisin voi olla esimerkiksi automaattivastaus asiakkaalle, että pyyntö on otettu käsittelyyn. Se voi myös antaa ilmoituksen agenteille uudesta tiketistä. Laukaisin tekee toiminnon, kun tiketti luodaan tai päivitetään. Zendeskin automaatio puolestaan tekee toiminnon vasta, kun tietty määräaika on kulunut. Automaatiosääntö voi olla se, että tiketti suljetaan automaattisesti kolmen päivän kuluttua, kun agentti on sen ensimmäistä kertaa ratkaissut. Toinen esimerkki laukaisimesta voi olla sääntö, jonka yhteydenottopyynnön kanava määrittelee. Sosiaalisen median kautta tulevat tiketit olisivat suurempi prioriteetti kuin sähköpostin kautta tulevat, ja tällöin ne ohjaisivat agentin työnkulkua suoraan.

Näkymät ovat kriittinen osa tikettien työnkulun toiminnallisuuksien ja tikettiprosessin hallinnassa. Näkymät suodattavat tiketit kriteerien eli ehtojen perusteella. Määrittelemällä ehdot tikettejä saadaan ohjattua niiden perusteella

⁸ Yrityssääntö (engl. Business Rule) on sääntö, joka määrittää tietyn osan yrityksen toiminnasta ja tulos on aina joko oikein tai väärin -vastaus.

haluttuun näkymään käyttöliittymässä, kuten eri tukitason edellyttämiin kategorioihin. Tukitaso voi olla esimerkiksi 1. ja 2. taso. Näkymä ohjaa tiketin kriteerien perusteella oikeaan tasonäkymään, josta se voidaan ottaa käsittelyyn agentin toimesta.

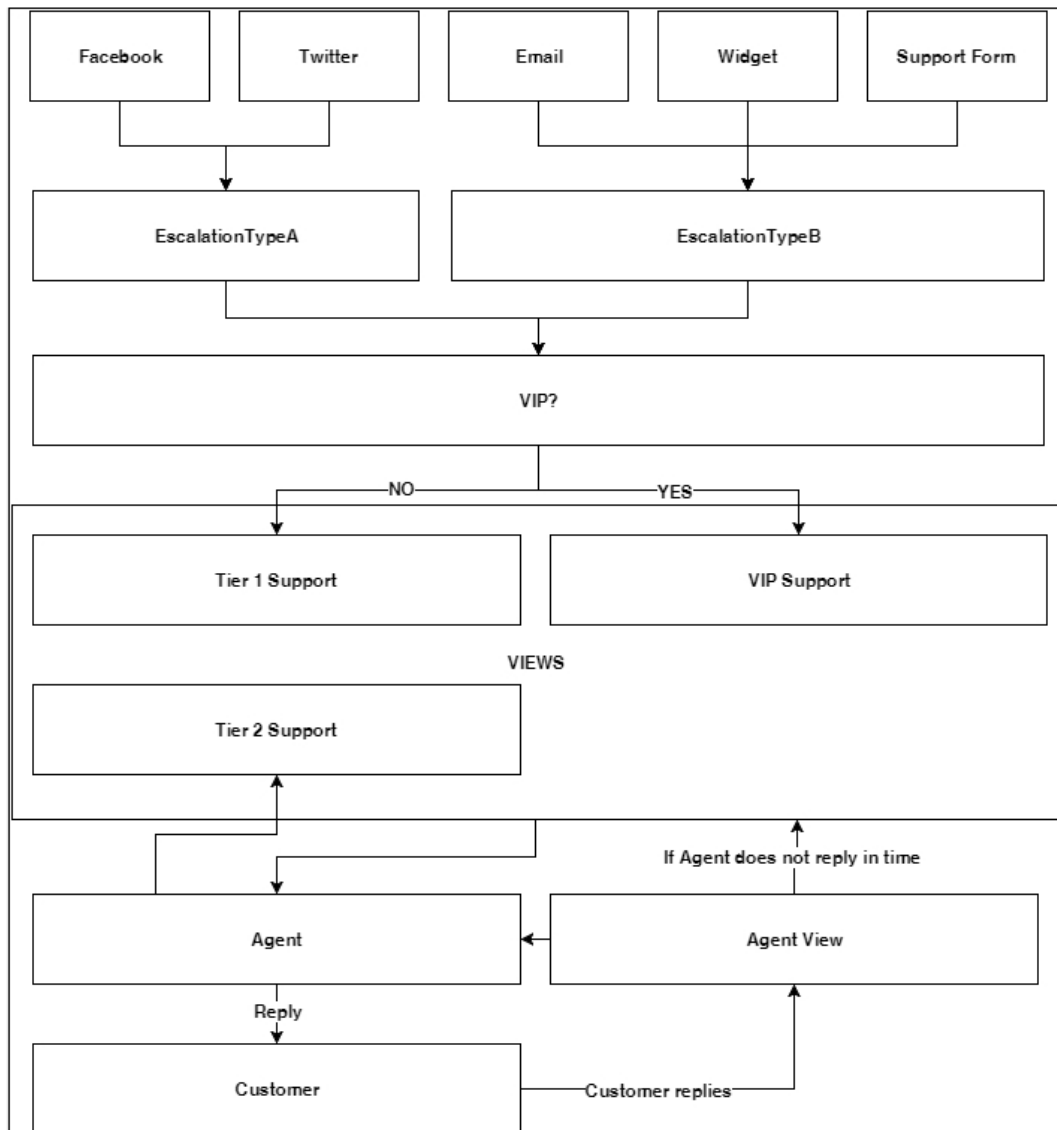
Makroja käytetään Zendeskissa usealla tavalla. Niitä hyödyntämällä nopeutetaan usein toistuvia, manuaalista työtä vaativia tehtäviä. Makro voi olla valmiiksi luotu tekstipohja, automaattivastaus tai toimintasarja. Hyödyntämällä makroja tikettien viestipohjana tai mallivastauksena voidaan nopeuttaa esimerkiksi toistuvien pyyntöjen käsittelyaika. Zendeskissa makrot ovat manuaalinen toiminto.

Palvelutaso eli Service Level Agreement on palvelutasosopimus, joka on sopimus asiakkaan ja palvelutarjoajan välillä, joka asettaa palvelulle tietyt vaatimustasot. Zendeskissa SLA asetetaan vastaamaan tiettyjä ehtoja, kun tietty ennalta määritelty aika tai ajanjakso on kulunut. Ehdot ovat esimerkiksi ensimmäinen vastausaika tai tietty vasteaika, milloin pyyntöön on reagoitava agentin toimesta. Tiketin prioriteetti kasvaa sitä mukaan, kun asetetut aikaehtojen raja-arvot täyttyvät.

Ryhmät ovat keino työnkulun määrittelyssä ja tarkennuksessa. Ryhmien kautta pystytään määrittelemään, kenelle tiketti ohjataan. Esimerkiksi laukaisin voi tunnistaa tiketistä tietyn avainsanan, kuten tuotteen ja tällöin tiketti ohjautuu tästä vastaavalle ryhmälle. Ryhmillä saadaan ohjattua tikettejä automaation avulla eteenpäin, mikä kohdentaa ja tarkentaa prosessin mukaista työnkulkua.

Organisaatiot-toiminnolla Zendeskissa käyttäjät, mukaan lukien asiakkaat, voidaan asettaa organisaatioon. Järjestelmään voidaan syöttää kerralla jo valmiita asiakasrekisteritietoja. Käyttäjiä voidaan määritellä ja asettaa ryhmään esimerkiksi organisaation sähköpostipäänteen mukaan. Toiminnon avulla voidaan asettaa organisaatiolle tietty rajausehto. Tämä toimii yksilöivänä laukaisimena, joka ohjaa esimerkiksi tiketin tietylle käyttäjäryhmälle. Yksilöivä tekijä organisaatiolle voisi olla esimerkiksi räätälöity ratkaisu, jota vain kyseinen

toimija käyttää tai palvelutasosopimus (SLA). Käyttäjille voidaan asettaa avainsana, joka leimaa tiketille oman tunnusteen. Esimerkkinä organisaation käyttäjille voidaan asettaa avainsana "VIP", jos se on palvelutasosopimuksen omaava asiakas. Tällöin VIP-avainsana voidaan määrittää ehdoksi ja tämä tukee prosessin mukaista yrityssääntöä työnkulun suunnittelua ja toteutusta.



Kuva 1. Esimerkki työnkuluprosessista Zendeskissa (Jacob 2017, 35)

Prosessissa on kuvattu esimerkki toimintamalli siitä, kuinka Zendeskin työnkulun toiminnallisuus Jacobin esimerkkitapauksen mukaan toimii. Kaaviossa käytetään

eri Zendeskin elementtejä työnkulkuprosessin suunnittelussa ja toteutuksessa. Esimerkkitapaus on selitetty auki seuraavilla vaiheilla:

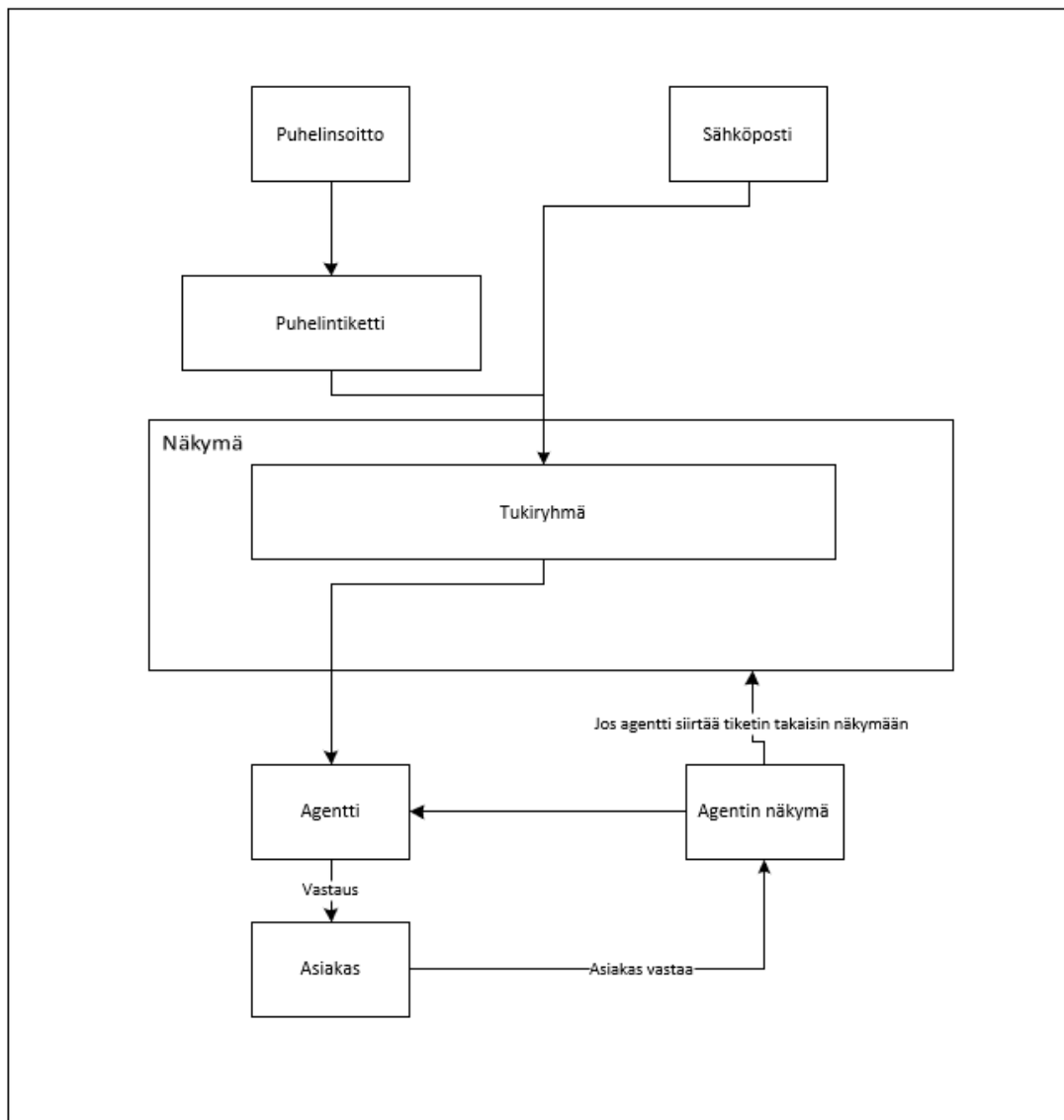
1. Asiakas ottaa yhteyttä mahdollisten tukikanavien kautta (Facebook, Twitter, Sähköposti, websovellus tai tukilomake.)
2. Tukikanavasta vaihdellen, tiketti määritetään kahteen mahdolliseen eskalaatioon. Facebook ja Twitterin kautta tulevat pyynnöt ovat korkeammin priorisoituja ja ovat täten nimetty EscalationTypeA-laukaisimen mukaan. Sähköpostin, websovelluksen ja tukilomakkeen kautta tulevat pyynnöt ovat normaalitason prioriteetti ja laukaisin on nimetty EscalationTypeB.
3. Mikäli asiakas on SLA-tason omaava asiakas, se nimetään avainsanalla VIP. Tämä voi olla myös automaatiotoiminto, mikäli yrityssääntöihin on asetettu tietty organisaatio kuulumaan esimerkin mukaiseen VIP-ryhmään.
4. Tiketti on joko 1. tason näkymässä tai VIP-näkymässä.
5. Agentti avaa tiketin. Tässä vaiheessa agentti ottaa sen joko itse käsittelyyn tai siirtää tiketin esimerkiksi makron avulla suoraan 2. tason tuelle.
6. Asiakas saa vastauksen.
7. Mikäli asiakas vastaa viestiin, tiketti näkyy jälleen agentin omassa näkymässä ja pyrkii ratkaisemaan tiketin.
8. Jos agentti ei päivitä tiketin tilaa määritetyssä ajassa, se siirtyy automaattisesti takaisin alkuperäiseen näkymään.
9. Näkymässä seuraava agentti voi ottaa tiketin käsittelyyn. (Jacob 2017, 27–39).

3 Zendeskin hyödyntäminen Sensiren teknisessä tuessa

3.1 Järjestelmän käyttö nykyisten prosessien mukaisesti

Opinnäytetyön kirjoitusvaiheessa Sensiren teknisessä tuessa työskentelee kolme henkilöä. Järjestelmä on otettu nykyisten tukiprosessien mukaisesti käyttöön, mutta tulevaisuuden kannalta työkulkua tulee pystyä soveltamaan kattavammin. Työkulun prosessin kehittämistä tarkastellaan luvussa 5.1.

Lähtötilanne Zendeskin työkulkuprosessi on kuvattu alla olevalla prosessikaaviolla, mikä on selitetty vaiheittain.



Kuva 2. Sensiren nykyinen työkulkuprosessi Zendeskissa.

1. Asiakas ottaa yhteyttä mahdollisten tukikanavien kautta (sähköposti, puhelinsoitto, yhteydenottolomake).
2. Zendesk kirjaa sähköpostiviesteistä automaattisen tiketin. Yhteydenottolomakkeen kautta tulevat pyynnöt tulevat myös asiakastuen sähköpostiin. Puhelinsoiton yhteydessä agentti luo puhelintiketti -nimisellä makrolla viestinkirjauspohjan, johon kirjoitetaan puhelinsoiton tapahtuma ja asiakastiedot.
3. Tiketti odottaa käsittelyä agenttien yhteisessä tukiryhmänäkymässä.
4. Tiketti otetaan käsittelyyn agentin toimesta. Tiketin ottaa vastaan se agentti, jolla on tällä hetkellä pienempi työkuorma tai kuka pystyy reagoimaan siihen paremmin tilanteen mukaan.
5. Tiketti priorisoidaan noudattamalla prosessinmukaisia priorisointikäytänteitä agentin toimesta manuaalisesti.
6. Asiakas saa vastauksen agentilta.
7. Mikäli asiakas vastaa viestiin, tiketti on takaisin agentin omassa näkymässä ja pyrkii ratkaisemaan tiketin.
8. Agentin on mahdollista siirtää tiketti takaisin yhteiseen näkymään, josta toinen agentti ottaa sen käsittelyyn. Näkymästä toinen agentti voi ottaa tiketin käsittelyyn.
9. Tiketti ratkaistaan.

3.2 Järjestelmän hallinnointi järjestelmävalvojan näkökulmasta

Zendesk Support käyttöliittymä koostuu kolmesta sektorista: sivupalkki, yläpalkki ja pääikkuna. Sivupalkilla navigoidaan järjestelmän keskeisimpiin kategorioihin, jotka ovat: Koti, Näkymä, Raportointi, Asetukset. Sivupalkkiin voi lisätä myös asennettuja sovelluksia navigoinnin nopeuttamiseksi.

Zendeskiin kirjautumisen jälkeen avautuu agentin yleisnäkymä eli koti. Yläpalkki on pääikkunan yläpuolella, josta voidaan esimerkiksi etsiä tikettejä, lisätä uusi tiketti tai käynnistää asennettu sovellus. Pääikkuna on agentin käyttöliittymän keskiö. Pääikkunan näkymä ja toiminnallisuudet vaihtelevat siitä, mikä järjestelmän kategoria on auki.

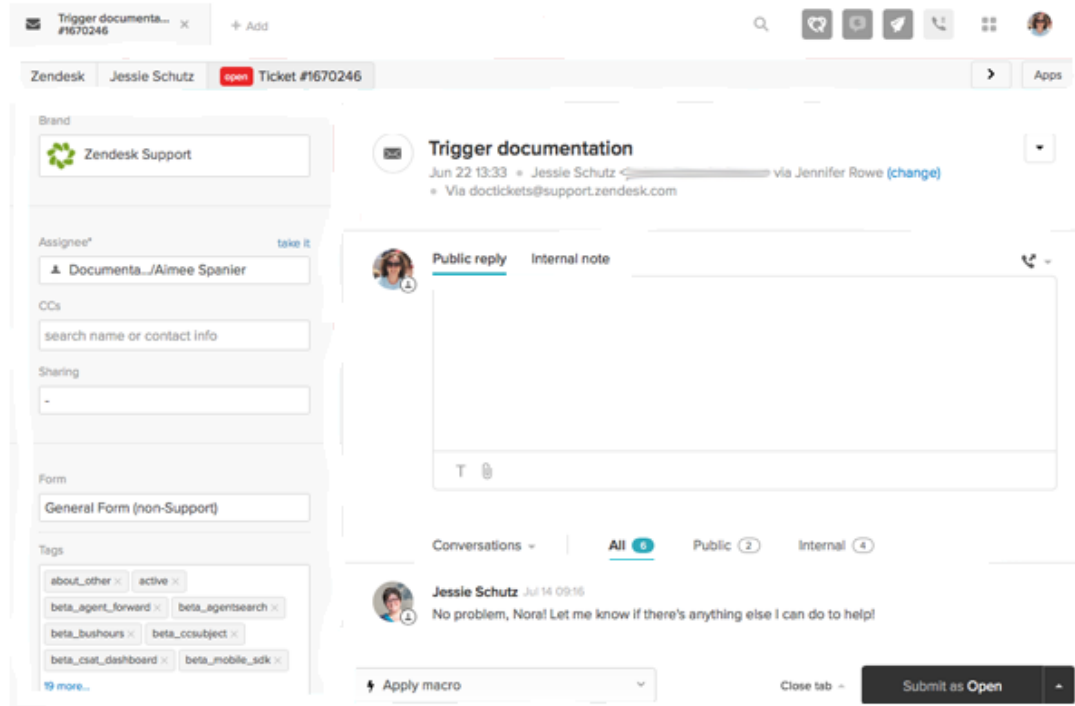
ID	Subject	Requester	Requester updated	Group	Assignee
#61	I'm having problems with my order	Sophie W	Today 04:08	Support	Jan Jackson
#56	Offline Message from Sophie W	Sophie W	Aug 26, 2016	-	-
#62	I could use some help	Sophie W	Oct 21, 2016	-	-
#66	I need to reset my password	Sophie W	Nov 02, 2016	-	-
#67	[Flagged] How do I publish my content in other languag...	Jan Jackson	Nov 02, 2016	-	-
#70	Y we no code?	Jane Doe	Dec 14, 2016	Support	Jan Jackson
#73	dsfdkjskdf	Jan Jackson	Feb 23	-	-
#74	this is a test	amee	Feb 23	Support	Jan Jackson
#75	Customer is having problem ...	Jan Jackson	Feb 23	-	-
#76	Customer is having trouble ...	Jan Jackson	Feb 23	-	-

Kuva 3. Zendesk Supportin Koti-ikkuna eli agentin yleisnäkymä (Young 2018a.)

Zendeskin oletusikkuna on nimeltään Koti (Home). Ikkuna näyttää agentin omat ja ryhmän tämän hetkiset tiketit oletuksena. Yleisnäkymä näyttää myös eri toimintoja, kuten yleisen tikketitilaston viikon ajalta. Koti-ikkunan tarkoitus on antaa agentille nopea yleisnäkymä tämän hetkisestä tilanteesta. Tikettejä päästään myös käsittelemään kyseisen näkymän kautta.

Tiketti-ikkuna on Zendesk Supportin keskeisin näkymä. Tiketin näkymärakenne koostuu osista, jotka tekevät eri toimintoja, joiden kautta varsinaista tikettiä käsitellään. Yläpalkki kertoo tiketin tunnuksen ja käsittelijän. Tiketin otsikko antaa tiedon siitä, mikä viestin aihe on, milloin pyyntö on vastaanotettu ja lähettäjän tiedot. Kommentit-toiminnolla kirjoitetaan julkinen vastaus, eli vastaus asiakkaalle tai sisäisiä muistiinpanoja sekä muita käsittelyn aikana esiintyviä asioita. Sisäisestä kommentista jää tiketin viestiketjuun jälki, mutta tämä ei oletuksena näy asiakkaalle. Viestiketjun kommentteja suodatetaan tiketin keskustelutoiminnolla. Vasemmassa kulmassa löytyvät tiketin ominaisuudet kuten avainsanat ja käsittelijä. Tiketin alapalkista asetetaan ennalta määritelty

makro ja lähetetään viesti valitussa tilassa. Tila-toiminto määrittää tiketin tilan järjestelmään.



Kuva 4. Tiketti-näkymän eri toiminnallisuudet ja keskeiset ominaisuudet (Young 2018b.)

Tiketillä on viisi eri tilamuotoa: Uusi, Avattu, Odottaa, Pidossa ja Ratkaistu. Tiketti on oletuksena Uusi-tilassa. Tiketti lähetään vastaanottajalle valitussa tilassa ja tämä määrittelee sen missä tilassa tiketti on järjestelmässä. Tiketin tila vaikuttaa siihen, kuinka Zendeskin statistiikka tulkitsee tikettiä. Odottaa - ja pidossa -toiminto keskeyttävät Zendeskissa käsittelyajan ajastamisen, mikäli odotetaan asiakkaan vastausta. Ajastus keskeytyy myös silloin, jos tiketti on pidossa, koska agentti odottaa kolmatta osapuolta. Ratkaistu-toiminto ratkaisee tiketin ja tällöin pyyntö on käsitelty. Tiketti aukeaa automaattisesti, mikäli pyynnön lähettäjä vastaa samaan viestiketjuun. (Young 2018c.)

Näkymä-osiossa järjestelmänvalvoja voi luoda ja muokata uusia näkymiä ja mukauttaa toiminnallisuuksia vastaamaan työnkulkua ja niitä tukevia prosesseja.

Asetuksia muuttamalla voidaan mukauttaa agenttien tai ryhmien näkymää, ja määrittellään missä tai mihin näkymätilaan tiketit halutaan kuuluvan.

Näkymät
Näkymät ovat tapa järjestää tiketit ryhmittämällä ne luetteloksi tiettyjen kriteerien perusteella. [Lue lisää](#)

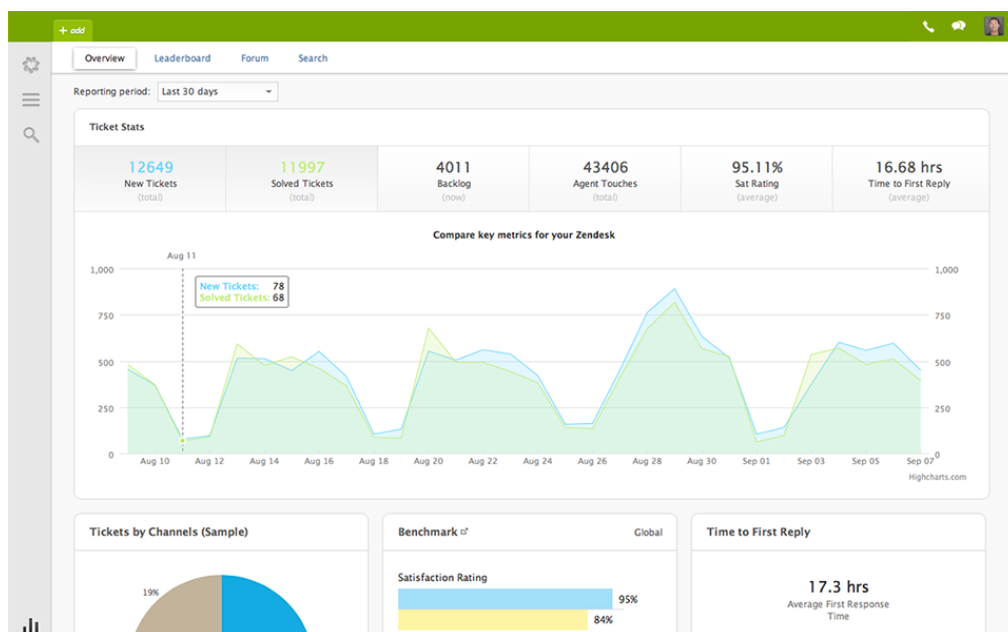
Hae näkymiä

Aktiivinen Käyttämätön Kaikki jaetut näkymät

Nimi	Saatavissa	Päivitetty viimeksi
Ratkaisemattomat tikettisi	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Tiketit, joilla ei ole käsittelijää	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Kaikki ratkaisemattomat tiketit	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Viimeksi päivitetty tiketit	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Ryhmiäsi uudet tiketit	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Odottavat tiketit	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016
Viimeksi ratkaistut tiketit	Kaikille tukihenkilöille	17.6.2016

Kuva 5. Näkymässä mukautetaan agenttien tikettinäkymiä.

Raportointi näyttää oletusarvoisesti raportin yleisnäkymän, missä tarkastellaan tiketien määrää ja hallintaa. Yleisnäkymässä nähdään myös yhdellä silmäyksellä käsiteltyjen tiketien määrän, oman suorituksen verrattuna muihin ja muita statistiikkaan perustuvia analytiikkaa. Raportoinnissa on Insight-välilehti, mistä varsinaista analytiikkaa tarkastellaan tarkemmin.

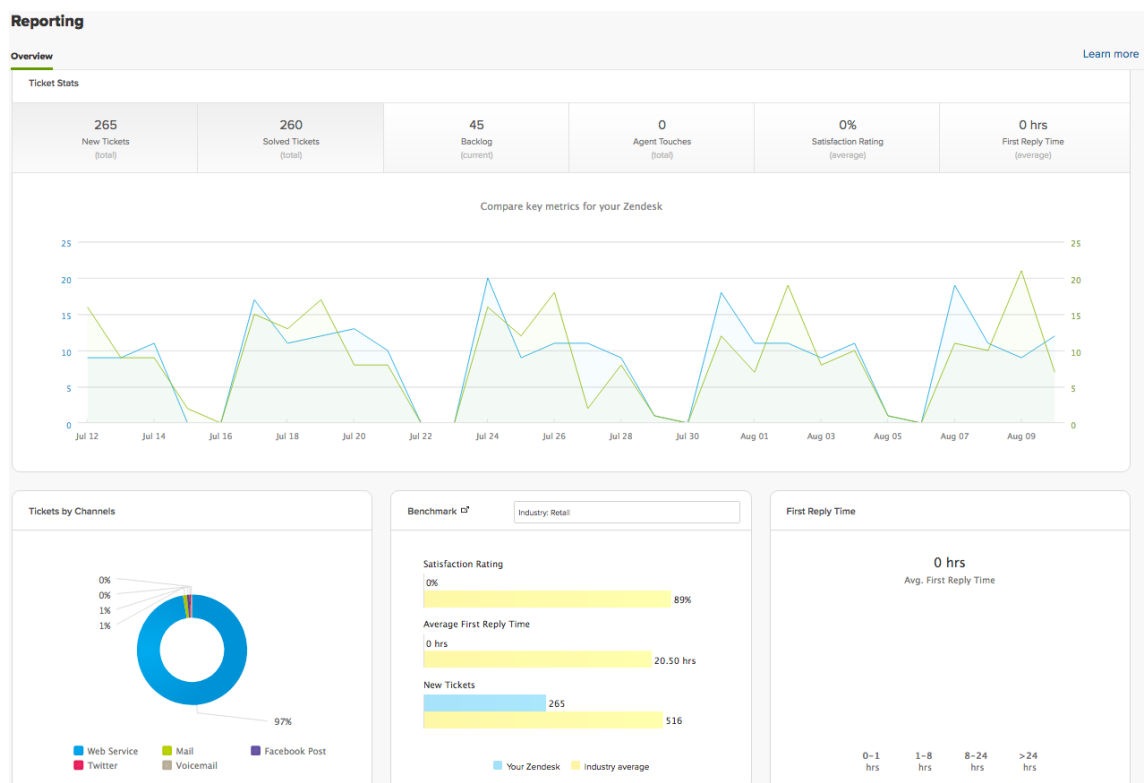


Kuva 6. Raportoinnin yleisnäkymä näyttää yleiskatsauksen asiakaspalvelun tilastoista.

Asetukset-osio antaa järjestelmänvalvojalle useita mukautukseen tarvittavia työkaluja ja sovelluksia, joiden kautta mukautetaan Zendesk Supporttia ominaisuuksia sekä käyttöliittymän näkymää. (Nadeau 2017.)

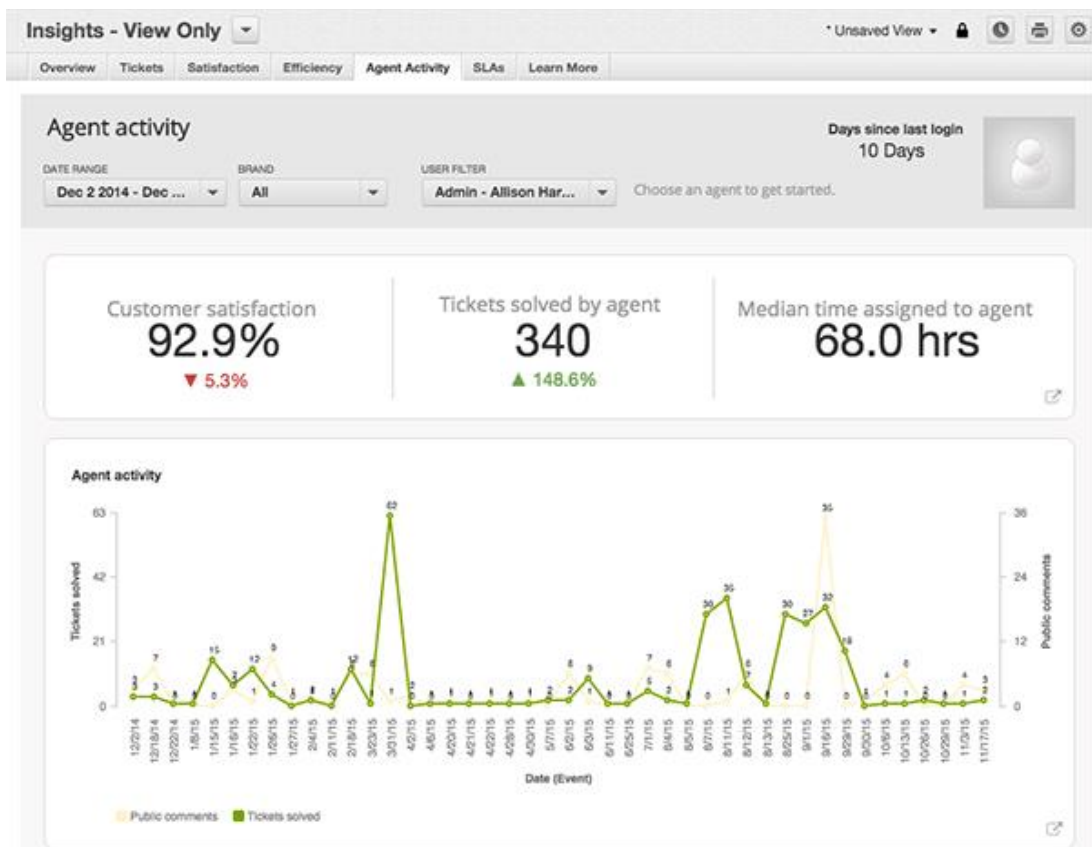
3.3 Raportointi ominaisuudet

Zendeskin raportointi antaa käyttäjälle tai organisaatiolle tietoa siitä, miten asiakaspalvelu suoriutuu. Raportointi antaa kerätyn datan kautta tietoa tikkettien määrästä sekä hallinnasta. Tämän lisäksi Zendeskissa saadaan keskeistä metriikkaa tiketeistä sekä niitä voidaan vertailla eri ryhmien välillä ja tehdä analyttisiä päätelmiä tämän kautta. Zendeskin raportointi antaa yleiskatsauksen siihen, kuinka asiakaspalvelijat suoriutuvat tehtävistään. Zendeskissa raportit saadaan tulostettua suoraan koosteeksi.



Kuva 9. Zendeskin raportoinnin yleisnäkymä. (Rowe 2018a.)

Tarkempaa datan analysointia varten hyödynnetään Zendesk Insights raportointityökalua. Zendesk Insights on GoodData⁹ -yrityksen kehittämä. Insights tarjoaa mukautettavan alustan, jonka kautta tarkastellaan tarkempaa dataa. Tarkalla statistiikalla ja mukauttamalla hakutrendejä pystytään tekemään analyttisiä päätelmiä, kuinka asiakaspalvelua pystyttäisiin kehittämään kerätyn tiedon perusteella. Insights on yksi Zendeskin Business Intelligence -työkaluista, mikä antaa kattavaa tietoa yrityksen asiakaspalveluprosesseista, työkulusta sekä trendeistä, joita ei muuten pystyttäisi havaitsemaan. Insightsin tiedon hakuparametrejä mukauttamalla kyetään tarkentamaan käsiteltävää metriikkaa sekä trendejä. (Rowe 2018b.)



Kuva 10. Insights tarjoaa kattavia hakutyökaluja, joilla pystytään tarkastelemaan tarkempia asiakastrendejä (Zendesk Support 2017).

⁹ GoodData on vuonna 2007 perustettu yritys, joka tuottaa Business Intelligence ja big data analytiikka ohjelmistoratkaisuja yrityksille (GoodData 2018).

4 ITIL

4.1 ITIL-viitekehys

ITIL¹⁰ on kansainvälisesti tunnustettu viitekehys, joka sisältää kokoelman toimivaksi havaituista käytänteistä IT-palveluhallintaan ja johtamiseen sekä näiden tuottamiseen tarvittavista prosesseista. ITIL on joustava, ohjaava kirjalusta, mikä antaa yrityksille ohjeet ja käytänteet. ITIL-malli ohjaa yrityksiä, kuinka IT-palveluiden prosessit tulisi suunnitella ja toteuttaa. ITIL ei ole standardi, vaan käytänteitä sovelletaan ja niitä pystytään jatkokehittämään tarpeen vaatiessa. ITIL parhaat käytännöt kuitenkin tukevat yrityksiä täyttämään IT-palvelunhallinnan laatustandardin ISO20000 vaatimukset. ITIL sisältää muodolliset koulutus- ja sertifiointimallit.

ITIL on todettu toimivan siitä syystä, että organisaatio voi poimia itselleen sopivat käytänteet sen mukaan, mitkä todelliset strategiset tarpeet ovat. ITIL-mallin palveluprosessit ovat käytännössä testattu ja havaittu toimivaksi eri organisaatioissa maailmanlaajuisesti. (ItSMF 2018.)



Kuva 11. ITIL palvelun elinkaarimalli (Grant 2018).

¹⁰ ITIL on lyhenne sanoista Information Technology Infrastructure Library.

ITIL:ssa palvelun elinkaari käsittää palvelunhallinnan, palvelun sekä arvon. Palvelun hallinta on organisaation toimija, joka antaa arvoa asiakkaalle palvelulana. Asiakkaalle arvoa tuottaa palvelu ilman sen tuottamiseen liittyviä kustannuksia ja riskejä. Arvo tuotetaan loppukäyttäjälle kahdesta tekijästä: hyödystä ja takuusta. Asiakas saa hyödystä jotakin ja takuu puolestaan kertoo sen, kuinka hyöty varsinaisesti saadaan aikaan. Palvelun elinkaaren tarkoituksena on taata IT-palveluiden tuki ja varmuus. (Jussila 2017.)

ITIL-kehys jaotellaan nykyisellään viiteen eri kirjaan, jotka tarjoavat parhaat käytänteet keskeisten IT-palveluiden hallintaan. ITIL kehittyi teknologian kehityksen mukana. ITIL:stä on kolme iteraatiota, joista nykyisin on versio kolme¹¹. ITIL muodostuu seuraavista kirjoista:

- Service Strategy (palvelustrategia)
- Service Design (palvelusuunnittelu)
- Service Transition (palvelutransitio)
- Service Operation (palvelutuotanto)
- Continual Service Improvement (jatkuvan palvelun parantaminen).

Palvelustrategia sisältää käytänteitä yrityksen tavoitteista ja asiakkaan vaatimuksista. Palvelusuunnittelu ohjaa, miten strategiat muutetaan suunnitelmiksi, jotka parantavat yrityksen toimintaa. Palvelutransition avulla palvelut saadaan tuotua ympäristöön ja sitä kautta asiakkaalle. Palvelutuotanto selittää ja ohjeistaa, kuinka IT-palveluita hallitaan. Jatkuvan palvelun parantaminen auttavat käytänteiden arviointia ja parannusten suunnittelua IT-palveluihin. (Rouse 2014.)

¹¹ Tunnetaan yleisesti myös lyhenteellä ITIL v3.

4.2 Palvelutuotanto

Palvelutuotanto on vastuussa siitä, että asiakkaille tuotettavat palvelut toimivat ilman häiriöitä ja toimivat asetettujen palvelutasojen mukaisesti. Palvelutuotannon käytänteitä ja prosessikuvauksia sekä työkaluja hyödynnetään palvelujen ylläpidon ja parantamiseen, mikä tuo loppukäyttäjälle arvoa. Palvelutuotanto on ITIL elinkaarimallin mukaan yrityksille suora väylä, josta saadaan ja nähdään suora arvo käytössä oleville tai tuotettaville IT-palveluille.

Palvelutuotannon kokonaisuus koostuu prosessimalleista sekä niistä tukevista aktiviteeteista (engl. functions). Prosessimallit linkittyvät toisiinsa ja näistä koostetaan palvelutuotannon kokonaisuus, mihin liitetään myös malleihin sisällyttävät käytännön aktiviteetit.

ITIL palvelutuotanto koostuu seuraavista prosessimalleista:

- herätteiden hallinta (event management)
- tapahtumanhallinta (incident management)
- ongelmanhallinta (problem management)
- palvelupyynnö (request fulfillment)
- pääsynhallinta (access management). (Best Management Practice 2011, 28.)

Herätteiden hallinta on toimitettavien IT-palveluiden jatkuvaa tarkastelua ja suodattaa sekä kategorisoi herätteitä oikeiden toimien suorittamiseksi.

Tapahtumanhallinnan tavoitteena on hallita elinkaaren tapahtumia. Pää tavoitteena on palauttaa palvelut käyttäjille mahdollisimman nopeasti prosessista poikkeavien tapahtumien sattuessa.

Ongelmanhallinta sisältää ongelmatilanteiden juurisyyn analysointia, jotta ongelma voidaan todeta ja ratkaista. Ongelmanhallinta pyrkii myös tilanteiden

proaktiiviseen ennaltaehkäisyyn sekä kattavaan ongelmatilanteiden dokumentointiin ja arkistointiin vastaavien tilanteiden varalle.

Palvelupyynnön tavoitteena on täyttää palvelupyyntö mitä IT-palveluita tuottavalle yritykselle voi tulla. Palvelupyyntö voi olla esimerkiksi salasanan vaihto käyttäjälle. Palvelupyyntöjen sisältö vaihtelee riippuen siitä mitä palveluita tuotetaan loppukäyttäjälle.

Pääsynhallinta on hallita palvelun pääsyn oikeutta. Pääsynhallinta antaa oikeudet palveluun valtuutetuille käyttäjille ja estää palveluun pääsyn niiltä, joilla ei ole valtuuksia siihen. Pääsynhallinta prosessi toteuttaa palveluiden käytäntöjä.

Prosessimallit eivät itsessään tuota tehokasta palvelutuotantoa, vaan se vaatii vakaan infrastruktuurin sekä ja ammattitaitoisen henkilökunnan. Palvelutuotanto vaatii aktiviteetteja käytännön IT-tukirakenteen toteutusta varten. Pääaktiviteettejä on yhteensä neljä kappaletta.

Aktiviteetit palvelutuotannossa ovat:

- palvelupiste (service desk)
- tekninen hallinta (technical management)
- IT-käyttöpalvelut (IT operations)
- sovellushallinta (application management)

Palvelupiste toimii asiakkaan ja tuotettavan IT-palvelun välisenä kanavana käyttäjille palvelukatkokkien tai tukipyynnön osalta. Palvelupiste tuottaa kommunikointiväylän tuottajan ja loppukäyttäjän välillä.

Tekninen hallinta tuottaa täsmällistä teknistä osaamista ja tarpeellisia resursseja tukeakseen olemassa ja käynnissä olevia IT-palveluita sekä IT-infrastruktuuria.

IT-käyttöpalvelut suorittavat päivittäiset operaationaaliset aktiviteetit tarvittavien palveluiden ja IT-infrastruktuurin tukemiseen. Käyttöpalvelut määritellään palvelun suunnitteluvaiheessa. Käyttöpalvelut sisältävät kaksi aliaktiviteettiä, IT-käyttöpalveluiden hallinnan eli rutiinitehtävien suorittamisen varmistaminen sekä fyysisten IT tilojen hallinnan, kuten datakeskus.

Sovellushallinta on vastuussa sovellusten hallinnasta koko elinkaaren ajan. Sovellushallinta kattaa koko organisaation käytössä olevien sovellusten hankinnan, kehittämisen, testaamisen ja alan standardiin vastaavien sovellusten – ja parempien työkalujen selvittäminen. (Best Management Practice 2011, 28 – 39.)

4.3 Viitekehyksien käyttö palvelupisteen aktiviteeteissä

Tuotantopalvelun palvelupisteen parhaita käytäntöjä tarkistelemalla ja soveltamalla pystytään kehittämään nykyistä toimeksiantajan teknisen tuen työnkulkua. Työnkulkua voidaan tehostaa seuraavilla muutoksilla nykyiseen työnkulkuprosessiin Zendeskin eri toiminnallisuuksien avulla, mitä opinnäytetyössä on tutkittu. Tuotantopalvelun palvelupisteen parhaita käytänteitä ovat tässä tapauksessa ne, jotka soveltuvat suoraan Zendeskin työnkulku elementtien soveltamiseen.

Palvelupisteen parhaita käytänteitä, joita voidaan soveltaa teknisen tuen työnkulun parantamiseen ovat:

- tiedon jatkuvuus organisaation sisällä sekä tukipyynnöjä käsittelevien ryhmien välillä
- tarkennettu priorisointi tukipyynnöissä
- tukipyynnöjen ratkaisujen tarkempi dokumentaatio vastaavanlaisten tapahtumien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden suorittamiseen
- tarkempi palvelukohtaisten tapahtumien kerääminen tukipyynnöistä

- tarkempi asiakaskohtaisten tapahtumien kerääminen. (Best Management Practice 2011, 157 – 170.)

Käytänteet otetaan käyttöön Zendeskin toiminnallisuuksia hyödyntäen. Tiedon jatkuvuutta organisaatiossa sekä tukipyyntöjen käsittelevien ryhmien välillä parannetaan integroimalla Zendesk organisaation käytössä olevaan JIRA -tehtävienhallintaohjelmistoon sekä HupSpot -asiakaspalvelujärjestelmään. Tällöin tiketin tieto kokonaisuudessaan näkyy myös kyseisillä alustoilla, mikä parantaa samalla tiedon jäljitettävyyttä. Toimeksiantajan organisaatiossa käsittelevä ryhmä voi olla ohjelmistotiimi, laitetuotantovastaavat tai muu asianomaava. JIRA on yhteisesti käytössä oleva projekti- ja tehtävienhallinta -alusta, joten Zendeskin integrointi on siitä syystä luontevaa.

Tukipyyntöjen tarkennettu priorisointi tapahtuu määrittelemällä Zendeskissa nykyisten asiakkaiden palvelutasot. Kun palvelutasosopimuksen omaava asiakas lähettää pyynnön, Zendesk automaattisesti priorisoi tiketin SLA-sääntöjä noudattamalla, mikä automatisoi työnkulkua.

Tukipyyntöjen ratkaisujen dokumentoinnin tukena hyödynnetään mukautettuja kenttiä tikettiin, mikä luo avainsanoja. Avainsanojen merkitykset määritellään teknisen tuen toimesta, jotta arkistointi on johdonmukaista. JIRA-integrointi nopeuttaa myös vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisyä ja jatkuvuutta, koska JIRA-tikettiin kirjataan tehdyt toimenpiteet.

Tarkempaa palvelukohtaisten tiedon keräämistä pystytään tekemään määrittelemällä tikettiin lisäkenttiä, kuten tarkemmat tuote- ja laitetiedot. Tällöin myös tikettiin kertyy avainsanoja, joita voidaan hakea Zendeskin arkistosta sekä siitä saadaan tarkempaa raportointistatistiikkaa, jota voidaan hyödyntää organisaatiossa.

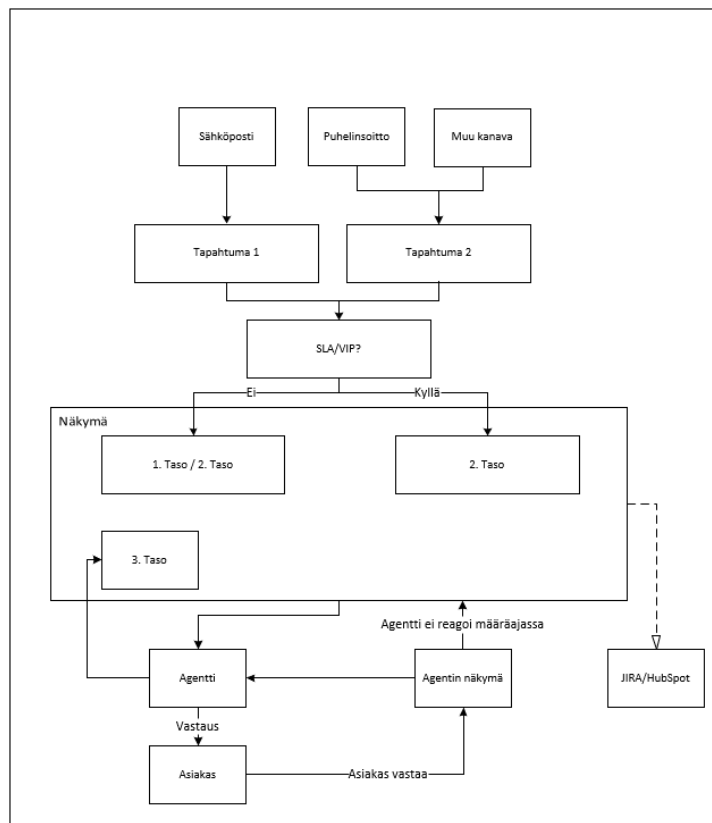
Tarkempaa asiakaskohtaista tietoa saadaan kerättyä määrittelemällä loppukäyttäjiä eli asiakkaita Zendeskiin. Tällöin loppukäyttäjät sidotaan organisaatioon, mille määritellään tätä kuvaavat avainsanat, tuotteet, palvelut,

mahdollinen SLA ja muut loppukäyttäjää yksilöivät tiedot. Tietoa hyödynnetään raportoinnissa ja myös varsinaisen saapuvan tiketin käsittelyssä. Seuraavassa luvussa on käsitelty, miten muutokset käytännössä sovelletaan Zendeskin työnkulkuprosessin malliin.

5 Zendesk organisaation tukena

5.1 Zendesk ja työnkulkuprosessin soveltaminen

Soveltamalla tuotantopalvelun parhaita käytänteitä nykyisen työnkulun näkökulmasta pystytään parantamaan Sensiren nykyistä Zendeskin työnkulunprosessia. Työnkulkuprosessi kerää enemmän tietoa rekisteriin, jota on mahdollista hyödyntää jatkossa, ja samalla tiedonkulkua virtaviivaistetaan integroimalla Zendesk Support, JIRAn ja HupSpotin välillä. Sovellettu työnkulunprosessi on kuvattu alla olevassa prosessikaaviossa.



Kuva 12. Sovellettu työnkulunprosessi Zendeskissa.

1. Asiakas ottaa yhteyttä mahdollisten tukikanavien kautta (sähköposti, puhelinsoitto, yhteydenottolomake tai muu kanava.)
2. Zendesk kirjaa sähköposteista automaattisesti tiketin. Kirjaus on nimellä Tapahtuma 1. Tämä on automaation nimi, ja se merkitsee avainsanalla tiketin sähköpostin kautta tulleeeksi pyynnöksi. Tapahtuma 1 priorisoi sähköpostin oletuksena "Normaali" pois lukien automaattiset toiminnot.
3. Puhelinsoitto tai muusta kanavasta tullut pyyntö tulee kirjata manuaalisesti Zendeskiin makron avulla. Tämä kirjaus on nimellä Tapahtuma 2, ja Zendesk merkitsee tiketin oikeilla avainsanoilla. Agentti priorisoi tiketin manuaalisesti prosessinmukaisia käytänteitä noudattaen.
4. Seuraavaksi tarkistetaan, onko asiakas VIP¹² tai SLA. Sähköpostiviesti tarkistaa automaattisesti kuuluuko lähettäjä loppukäyttäjiin, joka vastaa asetettuja ehtoja. Mikäli tiketti vastaa SLA/VIP-ehtoja tiketin priorisointi muuttuu kiireellinen -tilaan automaattisesti.
5. Mikäli tiketin lähettäjä on VIP/SLA, siirtyy se suoraan 2. tasolle. Muussa tapauksessa se näkyy 1. ja 2. tason ryhmänäkymässä.
6. Tiketti otetaan käsittelyyn ja siitä siirtyy myös tieto JIRAan sekä HupSpotiin.
7. Asiakas saa vastauksen agentilta.
8. Mikäli asiakas vastaa viestiin, tiketti siirtyy takaisin agentin näkymään.
9. Jos agentti ei vastaa asetetussa ajassa viestiin se siirtyy takaisin näkymään.
10. Mikäli agentti (1.taso ja 2.taso) eivät saa ratkaistua tikettiä, siirretään se organisaatiossa eteenpäin. Tämä on nimetty kaaviossa nimellä 3. taso. Tiketti joko ratkaistaan tässä vaiheessa tai se vaatii jatkokäsittelyä.
11. Ratkaisun yhteydessä kirjataan tarkemmat tuote- ja ohjelmistotiedot, tukipyynnön tarkempi kuvaus, sekä syy ja ratkaisut.
12. Tiketti ratkaistaan.

¹² VIP tässä yhteydessä tarkoittaa esimerkiksi asiakasta, jolla pilotoidaan eli testataan Sensiren olosuhteratkaisuja asiakkaan organisaatiossa.

5.2 Jatkokehitys

Zendeskia pystytään jatkokehittämään ja viemään organisaatiossa eteenpäin varsinaisen käyttöönoton jälkeen. Työnkulkuprosessi kehittyy sitä mukaan, miten organisaation asiakaspalveluprosessit muuttuvat. Zendesk kuitenkin mahdollistaa sen, että se on mukautettavissa tulevaisuudessa järjestelmän joustavuuden vuoksi.

Zendeskin kattavia analytiikka ja raportointiominaisuuksia tulisi hyödyntää paremmin johtotasolle raportoidessa. Tiketeistä saadaan kerättyä tarpeen mukaan lisäinformaatiota esimerkiksi avainsanoilla sekä käsittelyajoilla. Zendesk Insights tarjoaa datan hakua mukauttavat työkalut, jolla organisaatio saisi tarkempaa asiakasdataa erityisistä tukipyynnöistä tai ongelmatilanteista. Lisäksi järjestelmän kautta asiakastytyväisyyttä tukipyyntöjen yhteydessä pystyttäisiin keräämään tehokkaasti. Tämä toisi myös lisäperspektiiviä ja näkyvyyttä tuen merkitykselle organisaatiossa. Tietoa voitaisiin hyödyntää suoraan palvelun tyytyväisyyden markkinoinnissa.

Kasvat asiakasmäärät vaativat organisaatiolta palvelupisteen henkilöstömäärän nostamista. Tulevaa henkilökuntaa varten olisi suotavaa luoda Zendeskiin tukiportaali, johon kerättäisiin kootusti kaikki tukitehtävissä tarvittava materiaali ja dokumentaatio. Samalla Zendesk Guiden tietoa voitaisiin hyödyntää paremman dokumentaation tarjoamiseksi myös suoraan asiakkaille. Tietoa voitaisiin vähentää teknisen tuen rasitusta erityisesti Sensiren järjestelmien käytettävyyden ja toiminnallisuuksien toimintoihin liittyvissä kysymyksissä.

ITIL-palvelutuotanto antaa parhaita käytänteitä, joita pystyttäisiin soveltamaan tehokkaasti organisaation teknisessä tuessa. Käytänteet lisäävät pidemmällä aikavälillä tuen tehokkuutta, toimivuutta ja parantavat henkilökunnan työskentelymenetelmiä. Toimenpiteiden päämäärä on parantaa asiakaspalvelun laatua, joten käytänteiden soveltaminen voisi olla organisaatiolle kustannustehokas ratkaisu parantaa palveluntasoa.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, kuinka Zendeskin toiminnallisuuksia hyödynnetään Sensiren teknisen tuen työnkulussa. Työssä tutkittiin samalla myös ITIL-palvelutuotannon parhaita käytänteitä, joita pystyttiin soveltamaan työnkulkuprosessin suunnittelussa ja määrittelyssä. Opinnäytetyössä kuvattua sovellettua työnkulkuprosessimallia voidaan hyödyntää organisaatiossa. Kuitenkin työn tavoitteena oli tuoda Zendeskin toiminnallisuudet käytännön esimerkein esille, jotta niitä voitaisiin soveltaa myös jatkossa.

Zendesk on joustava ja skaalautuva asiakaspalvelujärjestelmä. Alustan mukautettavuuden vuoksi se soveltuu käytössä oleviin prosesseihin ja se antaa organisaatiolle kattavat hallinta- ja kehitystyökalut. Zendeskin toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia hyödyntämällä asiakaspalvelun tehokkuutta sekä valmiutta palvella asiakkaita saadaan kehitettyä jatkossa. Raportointityökaluja sekä datan analyysitoiminnot antavat myös kattavaa tietoa, kuinka palvelu toimii ja kuinka laadukasta se on.

Opinnäytetyössä tutkittiin myös ITIL-palvelutuotannon parhaita käytänteitä. Tavoitteena oli osoittaa, että parhaita käytäntöjä soveltamalla pystytään tekemään pieniä muutoksia prosesseihin ja tätä voitaisiin organisaatiossa hyödyntää tulevaisuudessakin. Opinnäytetyössä palvelupisteen parhaita käytänteitä sovellettiin työnkulkuprosessiin siten, että ne tukevat opinnäytetyössä tutkittuja Zendeskin järjestelmätoiminnallisuuksia.

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää toimeksiantajan toimesta tulevaisuudessa. Tarkoituksena oli tuottaa pohjatyö, joka antaa suuntaa antavan hahmotelman siitä, kuinka Zendeskista saadaan organisaatioon toimiva ja käytännöllinen työkalu varsinaisen käyttöönoton jälkeen.

Lähteet

- Agulló, V. 2018. What is Zendesk and what makes it worth the investment? Redk-blog. 18.1.2018. <http://uk.redk.net/what-is-zendesk/> 10.3.2018.
- Best Management Practice. 2011. ITIL Service Operation. London: TSO.
- GoodData. 2018. Platform. <https://www.gooddata.com/platform> 25.3.2018.
- Grant, T. 2018. Understanding the ITIL Service Lifecycle. FlycastPartners-blog. 12.3.2018. <https://www.flycastpartners.com/itil-service-lifecycle-guide/> 25.3.2018.
- itSMF. 2018. ITIL ja Parhaat käytännöt. <https://itsmf.fi/itil-parhaat-kaytannot/> 25.3.2018.
- Jacob, C.F. 2017. Mastering Zendesk. Birmingham: Packt Publishing Ltd.
- Jussila, A. 2017. ITIL – Information Technology Infrastructure Library. Syntax Errorr-blogi. 2017. <http://niisku.lamk.fi/~jussantt/arkkitehtuuri/itil.html> 26.3.2018.
- Lotusthemes. 2016. What is Zendesk? Expert review. 25.6.2016 <https://www.lotusthemes.com/blogs/blog/what-is-zendesk> 10.3.2018.
- Nadeau, C. 2017. Using the Admin home page. Zendesk-Support. 2017 <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203661836-Using-the-Admin-home-page> 24.3.2018.
- Nguyen, T. 2016. Be in the right place, at the right time with Zendesk Connect. Zendesk-blog. 16.11.2016 <https://www.zendesk.com/blog/right-place-right-time-zendesk-connect/> 6.3.2018.
- Rouse, M. 2014. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Definition 21.10.2014 <http://searchdatacenter.techtarget.com/definition/ITIL> 25.3.2018.
- Rowe, J. 2017. About Zendesk Support Channels. Zendesk Support. 2017 <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203661596-About-Zendesk-channels> 10.3.2018.
- Rowe, J. 2018a. Using the Reporting Overview. Zendesk Support. 2018 <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203662296-Using-the-Reporting-Overview> 25.3.2018.
- Rowe, J. 2018b. Opening Zendesk Insights and getting around. Zendesk Support. 2018 https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203662306-Opening-Zendesk-Insights-and-getting-around-Professional-and-Enterprise-#topic_djq_njl_q4 25.3.2018.
- Salesforce. 2018. Salesforce Fiscal 2017 Fourth Quarter and full year results. <http://investor.salesforce.com/about-us/investor/investor-news/investor-news-details/2017/Salesforce-Announces-Fiscal-2017-Fourth-Quarter-and-Full-Year-Results/default.aspx> 7.3.2018.
- Sensire. 2018. Asiakkaat. <https://www.sensire.com/fi/asiakkaat> 28.2.2018.
- Svane, M. 2016. Introducing the new Zendesk: Built for better customer relationships. Zendesk-blog 25.10.2016 <https://www.zendesk.com/blog/new-zendesk-better-customer-relationships/> 4.3.2018.
- Ward, M. 2017. Multichannel vs. omnichannel: mikä on ero? Apsis-blogi. 23.10.2017 <https://www.apsisfinland.fi/blogi/multichannel-vs-omnichannel-mika-ero> 10.3.2018.

- Wikipedia. 2017. Software as a Service. https://fi.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_Service 11.3.2018.
- Wikipedia. 2018. Zendesk. <https://en.wikipedia.org/wiki/Zendesk> 4.3.2018.
- Young, A. 2018a. Working with tickets. Zendesk Support. https://zen-marketing-documentation.s3.amazonaws.com/docs/en/home_dashboard.png 2.4.2018.
- Young, A. 2018b. Introduction to the Support agent interface. Zendesk Support-kuva. https://zen-marketing-documentation.s3.amazonaws.com/docs/en/main_ticket_window.png 2.4.2018.
- Young, A. 2018c. Introduction to the Support agent interface. Zendesk Support. <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203661806-Introduction-to-the-Support-agent-interface> 24.3.2018.
- Zendesk. 2018a. Zendesk Support. <https://www.zendesk.com/support/features/#features> 4.3.2018.
- Zendesk. 2018b. Zendesk Guide. <https://www.zendesk.com/guide/> 4.3.2018.
- Zendesk. 2018c. Zendesk Chat. <https://www.zendesk.com/chat/> 5.3.2018.
- Zendesk. 2018d. Zendesk Talk. <https://www.zendesk.com/talk/features/#features> 5.3.2018.
- Zendesk. 2018e. Zendesk Explore. <https://www.zendesk.com/explore/features/#features> 7.3.2018.
- Zendesk Support. 2017. Insight: Solved tickets by agent. Kuva. <https://zen-marketing-documentation.s3.amazonaws.com/docs/en/rinsights1.png> 2.4.2018.