

Zendesk Supportin käyttöönotto ICT-palveluyrityksessä

Meri Miettinen



Tekijä(t) Meri Miettinen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Zendesk Supportin käyttöönotto ICT-palveluyrityksessä	Sivu- ja liitesivumäärä 46 + 1
<p>Tämän työn tavoite oli ottaa Zendesk Support -tiketointijärjestelmä käyttöön toimeksiantajan MYBW Office Management Oy tukipalveluyksikölle, jossa työskentelen tiiminvetäjänä. Toimeksiantajalla oli käytössään Microsoft Dynamics 365 CRM -järjestelmä, joka ei vastannut toimeksiantajan tukipalvelun tarpeita sen sisältämän tiketointijärjestelmän osalta.</p> <p>Tiketointijärjestelmät ovat sovelluksia, joiden avulla voidaan seurata asiakkailta tulevien tukipyyntöjen etenemistä ja toteutumista. Niitä käytetään asiakaspalvelussa toiminnanohjausjärjestelminä.</p> <p>Työssä keskitytään Zendeskin käyttöönottoprojektiin eli kyseessä on toiminnallinen työ. Käyttöönottoprojektissa oli tarkoitus ottaa käyttöön vain Zendesk Support -osio tarvittavilta osin. Muut Zendeskin sisältämät palvelukanavat, kuten Chat, Talk ja Guide rajattiin työn ulkopuolelle. Projekti toteutettiin 2.-5.10.2018.</p> <p>Tavoitteena oli konfiguroida Zendesk käyttöönottovalmiiksi 2.-3.10, ottaa se käyttöön illan aikana 4.10 ja siirtyä tuotantoon aamulla 5.10. Zendeskin käyttöönoton edellytyksenä oli sen integrointi muun organisaation käytössä olevaan CRM-järjestelmään. Integraation suunnittelu ja toteutus on osa tätä työtä.</p> <p>Työssä tarkastellaan Zendeskin konfigurointia yksityiskohtaisesti ja käydään läpi käyttöönottoprojektin eri vaihteet sekä niiden toteuttaminen käytännössä. Lopussa kerrotaan miten Zendeskin kehittäminen jatkuu tulevaisuudessa.</p>	
Asiasanat Tietojärjestelmät, tieto- ja viestintäteknikka, järjestelmäsuunnittelu, asiakaspalvelu, tietojenkäsittely	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Lähteistä	3
1.2	Keskeisiä käsitteitä	4
2	Tiketöintijärjestelmät	6
2.1	Tiketin elinkaari	7
2.2	Ulkoistetun IT-tukipalvelun toiminta pk-yrityksessä	8
2.3	Vasteajat	9
3	Zendesk	10
3.1	Zendeskin käyttöliittymä	10
3.2	Zendeskin asetukset	12
3.3	Tiketin kulku Zendeskissä	16
4	Zendesk-järjestelmän konfigurointi, Microsoft Dynamics 365-integraation rakennus ja Zendeskin käyttöönotto	17
4.1	Zendeskin konfigurointi	18
4.1.1	Pääasetukset eli Admin – Settings	18
4.1.2	Ryhmät	21
4.1.3	Näkymät Zendeskissä ja uusien luonti jokaiselle ryhmälle	22
4.1.4	Sähköpostien automaattinen tiketöinti	23
4.1.5	Käyttäjät ja agentit	23
4.1.6	Organisaatiot	23
4.1.7	Makrot ja dynaaminen sisältö	24
4.1.8	Tikettien kentät ja tikettilomakkeet	25
4.1.9	Tägit	26
4.1.10	Triggerit	27
4.1.11	Automaatiot	28
4.1.12	SLA	28
4.1.13	Apps	30
4.2	Integraation suunnittelu CRM ja Zendeskin välille	30
4.2.1	Integraation konfigurointi: Dynamics 365 Sales Connector	32
4.2.2	Synkronoinnin konfigurointi: PieSync	33
4.3	Tuotantoon siirtyminen	34
4.3.1	Dynamics testiympäristön irrottaminen Zendeskistä	35
4.3.2	Siirtymän toimenpiteet	35
4.3.3	Integraatioiden liittäminen tuotantoon	36
4.3.4	Tiketit CRM:stä Zendeskiin	37
5	Pohdinta	38
5.1	Mitä olisin voinut tehdä toisin	38
5.2	Mitä olen oppinut	39

5.3 Zendeskin hyödyt käytännössä ja tavoitteiden täytyminen	41
5.4 Zendeskin jatkokehitys.....	43
Lähteet	45
Liitteet.....	47
Liite 1. Tiketin kulku Zendeskissä	47

1 Johdanto

Tein opinnäytetyöni toimeksiantona työnantajalleni MYBW Office Management Oy:lle (OM). OM on pohjoismainen konserni, jonka pääkonttori on Ruotsissa. Ruotsissa tarjoamme toimiston kokonaisulkoistuksia ICT:stä toimistotarvikkeiden kautta siivouspalveluihin eli sillä ajatuksella, että saat kaiken toimistoon yhden katon alta. Suomeen OM levisi ostamalla Bitify:n vuonna 2016. Teimme silloin lähinnä IT-ulkoistuksia pk-yrityksille. Suomessa toiminta on kasvanut, mutta jatkunut suurin piirtein ennallaan eli pääasiassa tarjoamme IT-ulkoistuksia edelleen, rinnalle on tuotu myös neuvottelutekniikat. IT-ulkoistuksiin kuuluu oleellisena osana IT-tukipalvelut asiakasyrityksille, johon tämä työ vahvasti liittyy.

Siirryin sisäisesti uusiin työtehtäviin, tukipalvelumme vetäjäksi, kesäkuussa 2018. Elokuussa, kun pääsin uusiin tehtäviin kunnolla sisään, totesin, ettei silloinen järjestelmä tukenut toimintaa riittävästi. Meillä oli käytössä Microsoft Dynamics 365 (CRM), jota käytetään CRM:nä ja se sisältää myös tiketointijärjestelmän. CRM olisi voinut olla hyväkin, mutta se oli konfiguroitu lähinnä myyntiä ajatellen ja ei siten palvellut tukipalvelua riittävästi. Tikettien käsittely oli todella manuaalista ja muun muassa viestit lähetettiin manuaalisesti Outlook -sähköpostista asiakkaalle. Vastaanotetut lisätiedot päivitettiin käsin tiketeille ja uudet tiketit luotiin kaikki manuaalisesti.

Aluksi aioimme yrityksen CRM-vastaavan kanssa kehittää CRM:n konfiguraatiota. Hankalaksi kehittämisen teki se, ettei alkuperäisestä konfiguraatiosta, joka oli ulkopuoliselta tilattu, ollut minkäänlaista dokumentaatiota. CRM oli myös vanhanaikainen sikäli, ettei se tukenut suoraan esimerkiksi Chat-toimintoa tai tarjonnut itsepalveluportaalia asiakkaille, jotka olivat tulevaisuudessa tarvittavia ominaisuuksia. CRM:n näkymät tiketteihin olivat vanhanaikaiset ja järjestelmä ei tukenut monen asian avaamista yhtäaikaisesti, vaan piti avata monta ikkunaa, joka aiheutti virhetilanteita. Totesimme aika nopeasti, ettei CRM ollut tuelle sopiva työkalu ja ettei sen kehittäminen ollut kannattavaa. CRM oli tukipalveluominaisuuksien osalta jäljessä kilpailijoiden tarjoamiin vaihtoehtoihin verrattuna. Tärkein syy CRM:n käyttöön oli se, että muukin organisaatio käytti sen eri toimintoja.

Tarvetta uudelle tiketointijärjestelmälle siis oli ja OM:lle sopivaa järjestelmää oli jo aiemminkin selvitetty, jolloin Zendesk oli noussut vahvaksi ehdokkaaksi. Uuden katselmoinnin jälkeen totesimme Zendeskin olevan meille sopiva valinta muun muassa monikanavaisuuden ja pilvipohjaisuuden ansiosta. Aloin tutustumaan Zendeskiin kuukauden kokeilujakson muodossa syyskuun alusta alkaen, jonka aikana saimme päätöksen siihen siirtymisestä vahvistettua. Kokeilujakson aikana tutustuin Zendeskin tukiosuuden eli Zendesk Supportin toimintaan ja kokeilin myös muita ominaisuuksia kuten Chat ja Talk. Zendesk siis sisältää

itsessään myös puhelujärjestelmän eli Zendesk Talkin, josta tiketit muodostuvat automaattisesti puhelun tullessa ja yhteyshenkilö tunnistettaisiin puhelinnumeron perusteella. Chat-ominaisuudet tulisivat myös käyttöön aikanaan. Tärkein olisi kuitenkin tuon tiketöinti-järjestelmän eli Zendesk Supportin käyttöönotto CRM:n tilalle ja muut ominaisuudet otettaisiin käyttöön vasta myöhemmin.

Opinnäytetyössäni keskityn Zendeskin käyttöönottoprojektiin, joka sijoittui vuoden 2018 lokakuun alkuun. Projekti päätettiin toteuttaa mahdollisimman pian ja ajankohdaksi valikoitui 2.-5.10. Aikataulu oli tiivis, koska kiireellinen tarve sujuvammalle järjestelmälle manuaalisen työn poistamiseksi ja siten tukipalvelun nopeuden, sujuvuuden ja laadun parantamiseksi oli suuri. Muut ominaisuudet eli Chat- ja puhekanavat sekä itsepalveluportaali otettaisiin käyttöön vasta myöhemmin, tämän työn ulkopuolella.

Tavoitteena oli luoda tarvittava konfiguraatio käyttöönottoa varten 2.-3.10. Varasin siis kaksi työpäivää konfiguraation ja integraation valmisteluihin sekä testaukseen. Henkilökunta koulutettaisiin yksitellen 4.10 aikana, jotta se vaikuttaisi tuotantoon mahdollisimman vähän. Automaattinen tiketien luonti sähköpostista aktivoitaisiin 4.10 iltana, koska ilta-aikaan on hiljaisempaa ja mahdolliset ongelmat vaikuttaisivat mahdollisimman vähän. Sen jälkeen olisi tarkoitus siirtyä tuotantoon täysin perjantaina 5.10 aamusta alkaen. Tarkoitus oli siis saada Zendesk konfiguroitua riittävälle tasolle, jotta sillä pystytään palvelemaan asiakkaita mielekkäästi, ei niinkään pysyvästi valmiiksi kerralla.

Erityisen tärkeänä projektissa pidettiin sähköpostien automaattista tiketöintiä, jonka pitäisi siis tapahtua tukipalvelun olemassa olevasta sähköpostiosoitteesta. Toinen tärkeä seikka oli Zendeskin ja CRM:n integroiminen asiakastietojen osalta, sillä kaikki olemassa olevat asiakasyritykset ja yhteystiedot asiakkaille löytyvät jo CRM:stä, jossa muu organisaatio jatkaisi työskentelyä jatkossa. Tiedot piti siten saada pysymään ajantasaisina molemmissa järjestelmissä.

Asetuksien parantelu ja järjestelmään edelleen kehitys on tarkoitus jatkaa käyttöönoton jälkeen. Se on tarpeen, koska projekti tehdään tiiviillä aikataululla, joten kaikkia ominaisuuksia ei pystytä ottamaan käyttöön projektin puitteissa. Zendesk myös kehittyy jatkuvasti ja uusia ominaisuuksia tulee tasaiseen tahtiin.

1.1 Lähteistä

Zendesk-järjestelmästä kertovat lähteet empiirisessä osiossa ovat yksipuolisia eli pääasiassa Zendeskin sivustolta löytyvää ohjemateriaalia. Tämä toiminnallinen työ keskittyi Zendeskin käyttöönottoon käytännössä, joten oli tarkoituksen mukaista käyttää ajantasaista dokumentaatiota, joka vastasi todellisuutta. Zendesk oli muuttunut paljon muutamassa vuodessa, joten muutama löytämäni ulkopuolinen lähde ei vastannut enää todellisuutta. Zendeskistä löytyi kirja, mutta sekin oli jo vanhaa tietoa (Cedric F. Jacob 2017). Siten Zendeskin sivustolta löytyvä ajantasaiset ja hyvin tehdyt ohjeet olivat parhaita lähteitä tähän työhön (Zendesk 2018b). Zendeskin konfigurointia tuotetaan myös maksullisena palveluna monen konsulttiyrityksen toimesta myös Suomessa, jonka takia useiden toimijoiden ei ole kaupallisesti järkevää julkaista ohjeita aiheesta. Netistä löytyvät artikkelit ovat lähinnä oman palvelun lobbaukseen tarkoitettuja.

Tietoperustan tueksi yritin löytää lähdemateriaalia tukipalveluiden järjestämisestä ja monikanavaisista tukipalveluista viimeisen viiden vuoden ajalta, mutta valitettavasti haku koulume verkkokirjastosta sekä Googlen teoksista ei tuottanut tuloksia. Aikarajoituksen tein siitä syystä, että ala ja varsinkin järjestelmät ovat kehittyneet niin nopeaa tahtia, ettei vanhempi tuotanto ole validia. Suurin osa perinteisellä Google-haulla löytyneistä hakutuloksista oli kaupallisessa mielessä tuotettua ja lobbasi vain jotain tiettyä tiketöntijärjestelmää. Tämän takia en pitänyt niitä hyvinä lähteinä. Siksi kirjoitukseni tästä aiheesta pohjautuu vahvasti omaan kokemukseeni IT-palveluista erilaisissa organisaatioissa viimeisen kymmenen vuoden ajalta.

En myöskään halunnut pohjata tietoperustaa ITIL-viitekehykseen, kuten suuressa osassa alan opinnäytetöitä tehdään, koska en käytä ITIL-mallia tässä työssä. Zendesk ei myöskään pohjautu suoraan ITIL-malliin. ITIL on tosin tuttu työuraltani ja olen saanut siitä vahvoja vaikutteita. Luin kuitenkin oman työni aikana useita tiketöntijärjestelmiin liittyviä opinnäytetöitä. ITIL-malliin pohjautuvasta tukipalvelusta löytyi hyvä suomenkielinen opinnäytetyö, jonka Santeri Salo on tehnyt vuosi sitten. Siinä esiteltiin tukipalvelutoimintaa suuressa IT-alan yrityksessä ITIL-viitekehyksen kautta (Santeri Salo 2018). Suuren yrityksen tukipalvelun toiminta eroaa pk-yrityksen vastaavasta eniten sen hierarkkisuuudessa, mutta käytännössä järjestely on samankaltainen suuremmissa mittasuhteissa.

1.2 Keskeisiä käsitteitä

Työssä käytetään paljon englanninkielisiä käsitteitä. Zendeskin käyttöliittymää käytetään toimeksiantajalla englanniksi, jonka takia sen käyttöliittymässä esiintyvät käsitteet ovat myös tässä työssä englanniksi.

Tiketti	Yksittäinen tukipyyntö
IT	Informaatioteknologia
ICT	Tieto- ja viestintäteknikka
Tiketöintijärjestelmä	Järjestelmä, jolla käsitellään tikettejä. Sitä käytetään tukipalvelun toiminnanohjausjärjestelmänä
Tukipalvelujärjestelmä	Sama kuin tiketöintijärjestelmä
SLA	Service Level Agreement, palvelutasosopimus, jossa sovitaan asiakkaan vasteajoista. SLA:lla tarkoitetaan usein asiakkaalle sovittua vasteaikaa.
Priority	Tiketin kiireellisyysluokitus, joka asetetaan tiketille
Domain	Verkkotunnus, esimerkiksi officemanagement.fi
Status	Tiketin tila: avoin, odottaa asiakasta, pidossa, ratkaistu ja suljettu.
Agentti	Zendesissä käytetty termi tukipalveluhenkilöstä, joka tuottaa tukipalvelua asiakkaalle
Microsoft Dynamics 365	Microsoftin valmistama asiakkuudenhallintajärjestelmä, joka on toimeksiantajalla käytössä. Järjestelmään viitataan opinnäytetyössä sen lempinimellä "CRM".
CRM	Asiakkuudenhallintajärjestelmä. Tässä työssä sanalla viitataan Microsoft Dynamics 365-järjestelmään.
SaaS	Tulee sanoista Software as a Service ja tarkoittaa sovelluksen tuottamista palveluna, jolloin sovellus suoritetaan palveluntarjoajan palvelinkeskussa. Sovellusta käytetään usein tietoverkon yli internetselaimella tai muulla käyttöliittymällä

Tägi	Zendeskin merkintämenetelmä. Tägien avulla saadaan tehtyä erilaisia toimenpiteitä tiketille
Makro	Zendeskissä toiminto, joka voidaan asettaa suorittamaan useita toimenpiteitä tiketille yhdellä napin painalluksella
Chat	Pikaviestintä kahden henkilön välillä
CSV-tiedosto	Tiedostomuoto, johon tallennetaan tietoja tekstimuodossa taulukkomaisesti pilkuilla erotettuina
B2B	Business to Business eli yritysten välistä liiketoimintaa
Pk-yritys	Nimitys, jota käytetään pienistä ja keskisuurista yrityksistä
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, yksi IT-alan viitekehyksistä palveluntuotantoon.
Data	Merkkejä ja symboleja, usein järjestelmien tuottamaa ja keräämää potentiaalista informaatiota, joka ei itsessään kerro paljon ihmiselle ilman jatkojalostusta
PowerBI	Microsoftin julkaisema datan visualisointiohjelma

2 Tiketöintijärjestelmät

Tiketöintijärjestelmät ovat sovelluksia, joiden avulla voidaan seurata asiakkailta tulevien tukipyynnöiden etenemistä ja toteutumista. Niitä käytetään monen tyyppisissä yrityksissä asiakaspalvelun toiminnanohjausjärjestelmänä ja niiden avulla pidetään kirjaa asiakkailta tulleista tukipyynnöistä eli tiketeistä ja useissa tapauksissa niiden kautta voidaan kommunikoida suoraan asiakkaan kanssa sähköpostitse. Niiden avulla voidaan myös mitata missä ajassa tikettiin on reagoitu ja vastaako työn aloitusaika sopimuksessa mahdollisesti sovittua vaste- eli SLA-aikaa. Tiketöintijärjestelmä on tärkeä, jotta jokainen asiakkaan lähettämä pyyntö tulee hoidettua asianmukaisesti ajallaan ja sen ansiosta mikään asia ei voi niin sanotusti hautautua sähköpostiin. Hyvä järjestelmä myös helpottaa ja tehostaa tukipalvelua huomattavasti.

Tiketöintijärjestelmiä on tarjolla nykyisin todella laaja kirjo. Suurin osa on saatavilla pilvipalveluna, jolloin asiakkaan ei tarvitse pystyttää oma palvelinta, vaan toimittaja tuottaa palvelua SaaS -tyyppisesti. On myös olemassa omalle palvelimelle asennettavia tiketöintijärjestelmiä, joita varsinkin erityisen arkaluontoisia tietoja käsittelevät yritykset ja suuret yritykset suosivat. Nämä ovat yleensä raskaampia ja kalliimpia ylläpitää, vaativat lissenssin sovelluksen tuottajalta ja lisäksi omat palvelimet sekä infrastruktuurin. SaaS -järjestelmät ovat tuoneet monet järjestelmät, tiketöintijärjestelmät mukaan lukien, pk-yritysten ja jopa yksityisyrittäjien saataville helppouden ja alhaisempien hintojen ansiosta.

Tiketöintijärjestelmät ovat kehittyneet vauhdilla viimeisen vuosikymmenen aikana. Nykyinen trendi on monikanavaiset tiketöintijärjestelmät. Monikanavainen tarkoittaa sitä, että järjestelmän pystyy yhdistämään moneen eri lähteeseen, joista yhteydenottoja voi tulla ja se muodostaa niistä tikettejä automaattisesti. Järjestelmässä voi yleensä kommunikoida takaisin kyseiseen kanavaan. Esimerkkejä näistä kanavista ovat puhelut, sähköpostit, Chat-palvelut, sosiaaliset mediat ja sovelluskauppojen arvostelut. Monikanavainen tiketöintijärjestelmä pystyy siis tukemaan eri yhteydenottokanavia ja helpottamaan siten tukipalvelussa työskentelevien työtä tuomalla asiat yhteen paikkaan. Yhdestä paikasta nämä kaikki ovat huomattavasti helpommin hallinnassa.

Vaikka työssä viitataan CRM:llä OM:n Microsoft Dynamics järjestelmään, on sana oikeasti lyhenne tietyn tyyppisille järjestelmille (Michal Wlosik 2018). CRM tulee sanoista customer relationship management, joka on suomennettuna asiakkuudenhallintajärjestelmä. CRM on paitsi tietojärjestelmä, myös asiakaslähtöinen ajattelutapa. Niissä tuodaan kaikki asiakkaaseen liittyvä data organisaation eri toiminnoista yhteen paikkaan, mikä tukee asiakas-

suhteen kehittämistä. CRM sisältää asiakashistorian ja yhteystiedot. Sen lisäksi järjestelmällä voidaan palvella asiakkaita yrityksen eri toiminnoissa, kuten myyntiprosessin hallinnassa, markkinoinnissa ja tukipalveluissa. Nykyisellä teknologialla asiakkuudenhallintajärjestelmiin voidaan tuoda dataa monista lähteistä organisaation sisäisen tiedon lisäksi. Asiakkuudenhallintajärjestelmät ovat todella suosittuja nykyisin ja ne sisältävät lähes poikkeuksetta myös tiketöintijärjestelmän.

2.1 Tiketin elinkaari

Tiketin elinkaari alkaa tyypillisesti asiakkaan ottaessa yhteyttä, jolloin uusi tiketti luodaan. Toinen vaihtoehto tiketin syntyyn on hälytys valvonnasta, mikäli valvontaa käytetään. Asiakkaalle tarjotaan monikanavaisessa tiketöintijärjestelmässä eri yhteydenottokanavia, mutta tiketin käsittelyn kannalta prosessi on aika samankaltainen kanavasta riippumatta. Tiketöintijärjestelmä sisältää asiakkaiden perustiedot eli nimen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen liitettynä asiakasyritykseen, jos kyseessä on B2B palvelu. Tikettiin kirjataan asiakkaan pyyntö tai ongelma, riippuen siitä kumpi on kyseessä. Mikäli pyyntö tulee puhelimitse, pyritään ongelma tai pyyntö ratkaisemaan saman tien. Jos pyyntö tulee sähköpostilla, laitetaan se agentille, joka alkaa asiaa selvittämään. Tiketeillä on yleensä erilaisia luokitteluja, jotka helpottavat tukipalvelussa tiketin nopeaa hahmottamista ja toisaalta mahdollistavat järjestelmän automaattisia toimintoja. Luokitteluja ovat esimerkiksi kiireellisyys, lähde, asiakas, ongelman ja pyynnön kohde.

Kaikki tehdyt toimenpiteet, tikettiin liittyvä tieto ja asiakaskommunikaatio kirjataan tiketille sen käsittelyn jokaisessa vaiheessa. Täten tiedot löytyvät yhdestä paikasta, eikä asiakkaan tarvitse kertoa samoja asioita uudelleen, vaikka tikettiä käsittelevät eri henkilöt. Mikäli pyyntöä ei voi toimittaa tai ratkaista heti kerrotaan asiakkaalle jatkosuunnitelma. Tikettiä siirretään tarvittaessa eri palvelutasojen välillä. Tiketiltä voidaan tyypillisesti kommunikoida asiakkaalle suoraan siten, että järjestelmään kirjoitettu viesti lähtee asiakkaalle sähköpostitse ja asiakkaan vastaus kirjautuu myös tiketin aikajanelle. Asiakas on siten helppo pitää ajan tasalla.

Kun pyyntö on ratkaistu, tiketti suljetaan ja samalla asiakasta informoidaan viimeisen kerran kyseiseltä tiketiltä. Useimmissa järjestelmissä tiketit sulkeutuvat määrätyn ajan kuluttua ratkaisusta siten, ettei niitä saa avattua uudelleen. Tiketti ei sulkeudu pysyvästi heti, koska asiakas saattaa ilmoittaa ongelman uusiutuneen tai toteutuksen mahdollisesta virheestä, jolloin asian katsotaan kuuluvan samalle tiketille.

Mikäli asiakkaan ongelma uusiutuu esimerkiksi viikon kuluttua, luodaan siitä uusi tiketti. Hyvässä järjestelmässä samaa asiaa koskevan uuden tiketin saa linkitettyä edelliseen, suljettuun, tikettiin. Kuitenkin aina pyritään tilanteeseen, jossa asiakkaan ei tarvitse palata ratkaisun jälkeen samaan asiaan ja näin yleensä tapahtuukin. Kuitenkin tapahtuu poikkeuksia, jossa ongelma uusiutuu ennalta arvaamattomasta syystä, jolloin on oleellista, että tiketin saa avattua uudelleen luomatta kokonaan uutta tikettiä.

2.2 Ulkoistetun IT-tukipalvelun toiminta pk-yrityksessä

Käytössä olevasta järjestelmästä riippumatta tukipalvelu on usein järjestetty peruseriaatteiltaan samankaltaisesti. Kappaleessa esitellään perinteisen IT-ulkoistusympäristön tuki, jolla on asiakkaina monia yrityksiä ja, joiden asiakasympäristöihin kuuluu työasemia, tietoverkko ja mahdollisesti palvelin.

Tiketit pyritään ratkaisemaan pääasiassa palveluntarjoajan toimipisteestä käsin. Työase- maongelmista suurin osa ratkotaan etäyhteyksien avulla ja kommunikaatio hoidetaan puhelimitse ja sähköpostilla. Tukipalvelu on usein järjestetty palvelutasoihin, joita on kolme: ykkös- kakkos- ja kolmostaso. Ykköstopella on suurin rajapinta asiakkaisiin, sillä siellä vastaanotetaan kaikki asiakkaiden tukipyynnöt ja myös ratkotaan suurin osa tiketeistä. Ykköstopella työskentely on hektisempää, sillä puhelin voi soida milloin tahansa ja keskeyttää sen, mitä henkilö oli tekemässä. Hektisyyden takia pidempää keskittymistä vaativat tehtävät on yleensä eriytetty, pyritty järjestelemään vuorojen avulla tai ne on sovittu tehtäväksi seuraavilla tasoilla.

Kakkostasolle tyypillisesti eskaloidaan sellaiset tiketit, joita ei saada ykköstopella ratkotua, joko ongelman haastavuuden tai rajattujen oikeuksien takia. Osan tiketeistä kakkos- taso voi eskaloida kolmostasolle samojen syiden takia. Varsinkin suuremmissa organisaatioissa vain 2-3 tasoilla on pääsy esimerkiksi palvelimen tai palomuurin asetuksiin, joten ykköstopella ei ole mahdollista ratkoa kaikkia tikettejä. Palvelutasojen lisäksi lähitukihenkilöt ovat yleensä erikseen. Lähituella tarkoitetaan tarvittaessa asiakkaan luokse meneviä tukihenkilöitä.

Monessa pienessä palveluyrityksessä on kuitenkin niin pieni tukitiimi, että taitotasovaatimus on kaikilta korkea ja jokainen tekee käytännössä kaikkia edellä mainitun tasoisia töitä. Silloin palvelutasoja ei ole käytössä.

Tukipalvelu saattaa hoitaa myös valvontaa. Valvonnalla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan käytössä olevaa järjestelmää tai laitetta ja sen tilaa valvotaan ja mikäli siinä ilmenee ongelmia, lähettää järjestelmä hälytyksen valittuun paikkaan. Mikäli hälytys on asetettu saapuvaksi tukeen, tulee siitä yleensä tiketti ja asian selvitys lähtee siitä liikkeelle. Saatetaan käyttää myös valvontanäkymää, josta näkyy koottuna eri kohteiden tilat ja sitä seurataan jatkuvasti. Tällöin valvontanäkymää seuraavan on reagoitava näkymän ilmoittamiin ongelmiin ja tarvittaessa eskaloitava asia eteenpäin, mikäli ongelmaa ei saa itse ratkaistua.

2.3 Vasteajat

Tiketeillä on yleensä sovittu asiakkaan ja palveluntuottajan välille vasteajat, joita hyvä järjestelmä seuraa automaattisesti tehtyjen asetusten perusteella. Vasteaikaan viitataan usein SLA-lyhenteellä, joka tulee sanoista "service level agreement" ja se tarkoittaa suomeksi palvelutasosopimusta. Käytännössä sanan käyttötarkoitus on muuttunut alkuperäisestä merkityksestään. Sopimuksissa sovitaan paljon muustakin kuin vasteajoista.

SLA:ssa voidaan sopia esimerkiksi seuraavista asioista (Andrew Gori 2017):

- Tikettiin on reagoitava sovitun ajan kuluessa
- Asiakastiedottamisen tiheyteen voi olla ajastimia. Laajemmissa ongelmatilanteissa asiakkaalle on voitu luvata tiedote kahden tunnin välein.
- Tiketillä voi ongelman tason mukaan olla seuranta siitä, kuinka kauan sen ratkaisemiseen menee. Mikäli jokin kriittinen järjestelmä on pois käytöstä vian takia yli sopimuksessa määritellyn ajan tietyllä ajanjaksolla, joutuu palveluntuottaja maksamaan sanktioita. Esimerkiksi kriittinen järjestelmä "X" pitää olla 98% ajasta käytettävissä kello 8-16 kuukausittain mitattuna.

Palveluntarjoaja voi pitää myös ohjeellisia vasteaikoja, vaikka niistä ei olisi sovittu asiakkaan kanssa. Se helpottaa tuen työskentelyä ja tikettien priorisointia. Tiketöintijärjestelmän tulisi ilmaista selkeästi missä järjestyksessä asiat pitää hoitaa, jotta tukihenkilön ei tarvitse käyttää tähän kapasiteettiaan muutenkin hektisessä ympäristössä. Tiketöintijärjestelmät ovat muutenkin tärkeitä ja määritteleviä tekijöitä tuen toiminnassa. Mikäli järjestelmä ei ole selkeä ja nopea käyttää, näkyy se helposti myös koko tukiorganisaation toimivuudessa.

3 Zendesk

Zendesk on suosittu pilvipohjainen ja monikanavainen tiketöintijärjestelmä, jonka kehittäjät ovat lähteneet tekemään tuotetta tarvelähtöisesti. Markkinoilla ei ollut vuonna 2007 hyvää pilvipohjaista tiketöintijärjestelmää, joten perustajat lähtivät kehittämään Zendeskia (Staford Vaughan 2013). Zendeskin perustoiminnon nimi on Zendesk Support ja siihen löytyy merkittävimminä lisäosina Chat, Talk ja Guide. Ne yhdessä muodostavat Zendesk Suiten eli täyden paketin. Lisäosia ja ominaisuuksia on toki paljon enemmän, mutta niitä ei ole mielekästä tässä käydä läpi. OM:llä on tarkoitus lopulta ottaa käyttöön koko Suite-paketti, mutta tässä työssä keskityn vain Support -osuuteen, johon nuo muut osat nivoutuvat ja jossa tikettejä käsitellään.

Koska Zendesk on pilvipohjainen, ei sitä tarvitse asentaa itse, vaan sitä käytetään selaimella SaaS -periaatteella. Zendeskistä löytyy sen suosion seurauksena paljon lisäosia ja kolmansien osapuolien rakentamia integraatioita, joita löytyy parhaiten Zendesk Marketplacesta, Zendeskin omasta kauppapaikasta. Zendesk on sekä suurten että pienten organisaatioiden suosiossa, sillä se on tehty hyvin skaalautuvaksi erikokoisiin organisaatioihin. Suurin käyttäjäryhmä on kuitenkin pk-yritykset.

Zendeskin saa sellaisenaan otettua helposti käyttöön, kunhan vain tilaa lisenssin ja kirjautuu palveluun. Se ei vaadi paljoa konfigurointia toimiakseen tikettien käsittelyyn hyvin pienimuotoisessa toiminnassa ilman automaatioita. ”Raakileena” se ei kuitenkaan ole kovin tehokas järjestelmä, eikä sitä ole suositeltavaa käyttää ilman konfigurointia. Tällöin suurin osa potentiaalista menee hukkaan. Zendesk on skaalautuvuutensa ja mahdollisuuksiensa kannalta mielenkiintoinen konfiguroida, sillä sen voi rakentaa monella tavalla. Zendeskin suosioista kertoo myös se, että konsulttiyritykset ovat alkaneet tarjota Zendeskin käyttöön-ottoja palveluna. Tällaisista yrityksistä löytyi monta esimerkkiä, kuten Aerion Solutions Oy (Aerion 2018) ja Sovellin (Sovellin 2018).

3.1 Zendeskin käyttöliittymä

Zendeskin käyttöliittymä on oleellinen osa sen toimivuutta (kuva 1). Yläpalkista voi huomata, että tiketit aukeavat välilehdille ja uusia tikettejä saa lisättyä ”Add”-napista. Yläpalkin oikeassa reunassa näkyy hakukenttä, jonka on tärkeää olla helposti saatavilla, koska sitä käytetään paljon. Vasen laita eli punainen alue on omistettu siirtymäpalkille. Valikot ovat ylhäältä lueteltuna koti, näkymät, tilastot ja asetukset. Näkymät ovat näistä tärkein osio (kuvassa), sillä sieltä löytyy tiketit ja niiden käsittely on merkittävä osa työtä. Zendeskissä

voi konfiguroida erilaisia näkymiä tiketeille. Näkymien selkeys ja oleellisten tietojen löytäminen on hyvin tärkeää tukipalvelun toiminnan kannalta. Kuva on otettu Zendeskin oletusnäkyistä. Agentti käyttää ”Your unsolved tickets” eli omat ratkaisemattomat tiketit -näkyä eniten. Agentille osoitetut tiketit löytyvät organisoituna tilan mukaisesti eli onko kyseinen ticketi avoinna, odottaako se asiakasta vai kolmatta osapuolta. Sarakkeita voi myös muokata omaan tarpeeseen ja tuoda esimerkiksi SLA-ajan näkyviin jokaisen ticketin kohdalle. Omien tickettien lisäksi toinen oleellinen oletusnäky on ”Unassigned tickets” eli tiketit, joita ei ole vielä osoitettu kenenkään hoidettavaksi. Tyypillisesti ne ovat uusia tickettejä, jotka ovat saapuneet sähköpostitse tai muiden kanavien kautta.

Subject	Requester	Requested	Type	Priority
Status: Open				
<input type="checkbox"/> Toinen ticketti	Meri Miettinen	3 minutes ago	Incident	High
<input type="checkbox"/> Sample ticket: Meet the ticket	Sample customer	Apr 25	Incident	Normal
Status: Pending				
<input type="checkbox"/> Esimerkkitiketti	Meri Miettinen	4 minutes ago	Task	Normal

Kuva 1 Zendeskin näkymät

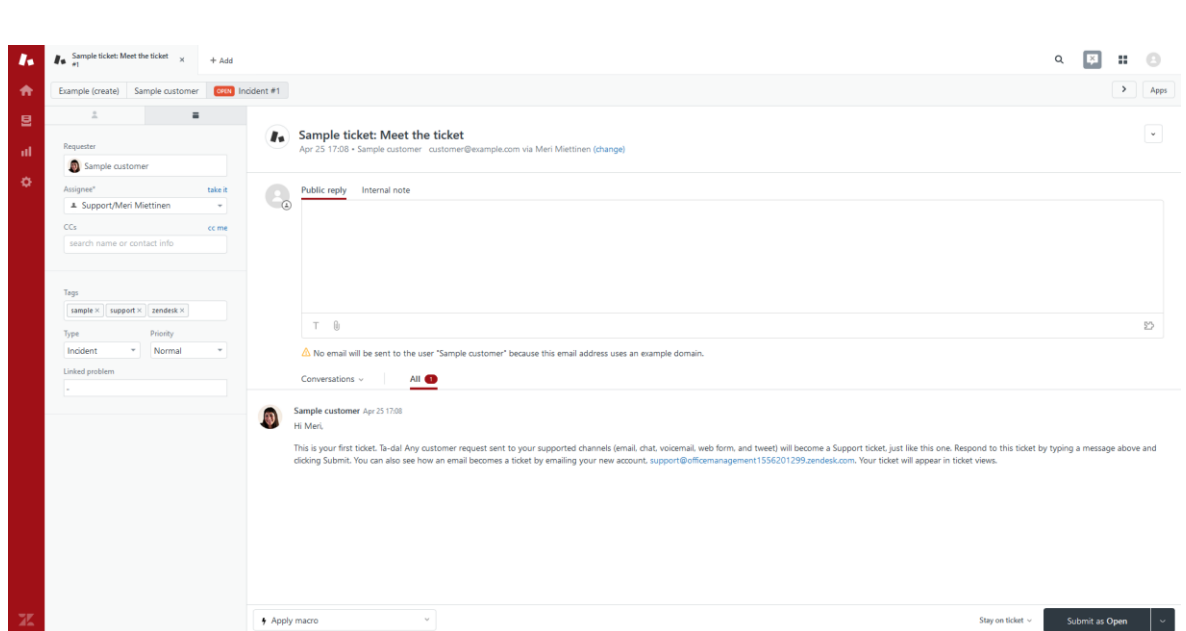
Kuvassa 2 näkyy oletusticketinäkymä eli yksittäinen pyyntö avattuna käyttöliittymästä. Ticketinäkymää voi myös muokata asetuksissa, kuten tässä työssä on tarkoitus tehdä. Esitelen oletusticketin oleellisimman ominaisuudet.

Tiketillä on omat välilehdet, jotka näkyvät kuvassa 2 heti toisella rivillä ylhäältä katsottuna. Välilehdet muuttavat vasemman puoleisen tummemman osion sisältöä. Oikeanpuoleisella välilehdellä on ticketin tiedot ja luokittelut, seuraavana vasemmalle mentäessä ticketin yhteyshenkilön tiedot ja vasemmanpuoleisena ticketin yhteyshenkilön organisaation tiedot. Nämä välilehdet helpottavat agentin työskentelyä, sillä kaikki tiedot ovat nopeasti saatavilla.

Oikealta puolelta löytyy ticketin otsikko, jonka alla näkyy mitä kautta ja kuka ticketin on luonut. Seuraavaksi näkyy kirjoitusalue, jossa voi tehdä julkisia tai sisäisiä merkintöjä. Julkiset viestit lähtevät asiakkaalle, kun puolestaan sisäiset viestit ovat merkintöjä tukitiimin

käyttöön. Asiakkaan lähettämät vastaukset tulevat myös tähän osioon ja sisältö järjestyy kronologisesti siten, että uusin viesti tai merkintä ylimpänä.

Alareunasta vasemmalta löytyvät makrot, joiden avulla voi suorittaa sarjan toimintoja tikeille. Makro voi esimerkiksi lisätä vastauspohjatekstin kirjoitusalueelle ja muuttaa tiketin tilaksi ”odottaa asiakasta”. Näin saadaan säästettyä aikaa, kun tukipalvelussa tietyt toiminnot ovat väistämättä toistuvia. Oikeasta reunasta alapalkkia löytyy tallennusnappi. Tallennusnappi tallentaa muutetut tiedot ja kirjoituskenttään kirjoitettu sisältö lähtee samalla painalluksella. Tallennusnapin pudotusvalikosta saa muutettua tiketin tilaa.



Kuva 2 Zendeskin tikettinäkömä

3.2 Zendeskin asetukset

Zendeskin asetuksia käydään perusteellisesti läpi tässä työssä. Hahmottamisen helpottamiseksi tein kaavion Zendeskin asetusten rakenteesta (kuva 3). Asetukset on ryhmitelty kategorioihin ja yhdessä asetussivussa voi olla useampia välilehtiä. Asetukset on kuvattu niin, että mahdolliset välilehdet luetellaan sivusuunnassa. Itse asetusrakenne on pystysuorassa ja samassa järjestyksessä, kuin se on Zendeskissä sivupalkkina. Esittelen asetuksista lyhyesti työn kannalta oleellimmat, sillä neloskappaleessa tullaan käymään läpi asetuksia tarkalla tasolla.

Apps -osiosta löytyy kauppapaikka eli Marketplace, josta saa otettua käyttöön Zendeskin ja kolmansien osapuolien tuottamia lisäosia Zendeskiin. Manage -kohdassa voidaan hallita näiden lisäosien asetuksia.

Manage -osiossa on suoraan sisältöön vaikuttavia asetuksia. People -kohdassa hallitaan kaikkia Zendeskin käyttäjiä ja organisaatioita yhteyshenkilöistä agentteihin. User Fields ja Organization Fields kohdissa voidaan määritellä omia "custom" kenttiä erilaisiin tarpeisiin. Nämä kentät tulevat jokaisen kontaktin tietoihin näkyviin. Views -kohdassa hallitaan näkymiä, jotka näkyvät kuvassa 1. Näkymiä voi luoda uusia tai muokata olemassa olevia. Niihin voidaan muuttaa esimerkiksi näkyviä sarakkeita, järjestyksiä ja suodattaa näkyviin vain tietyt tiketit. Ticket Fields -kohdassa voidaan muuttaa tiketillä vasemmassa reunassa näkyviä kenttiä (kuva 2). On hyvin oleellista kustomoida tiketin kentät organisaation tarpeiden mukaisesti. Makroilla ja dynaamisella sisällöllä saadaan tuotettua mm. valmiita vastauksia agenttien käyttöön.

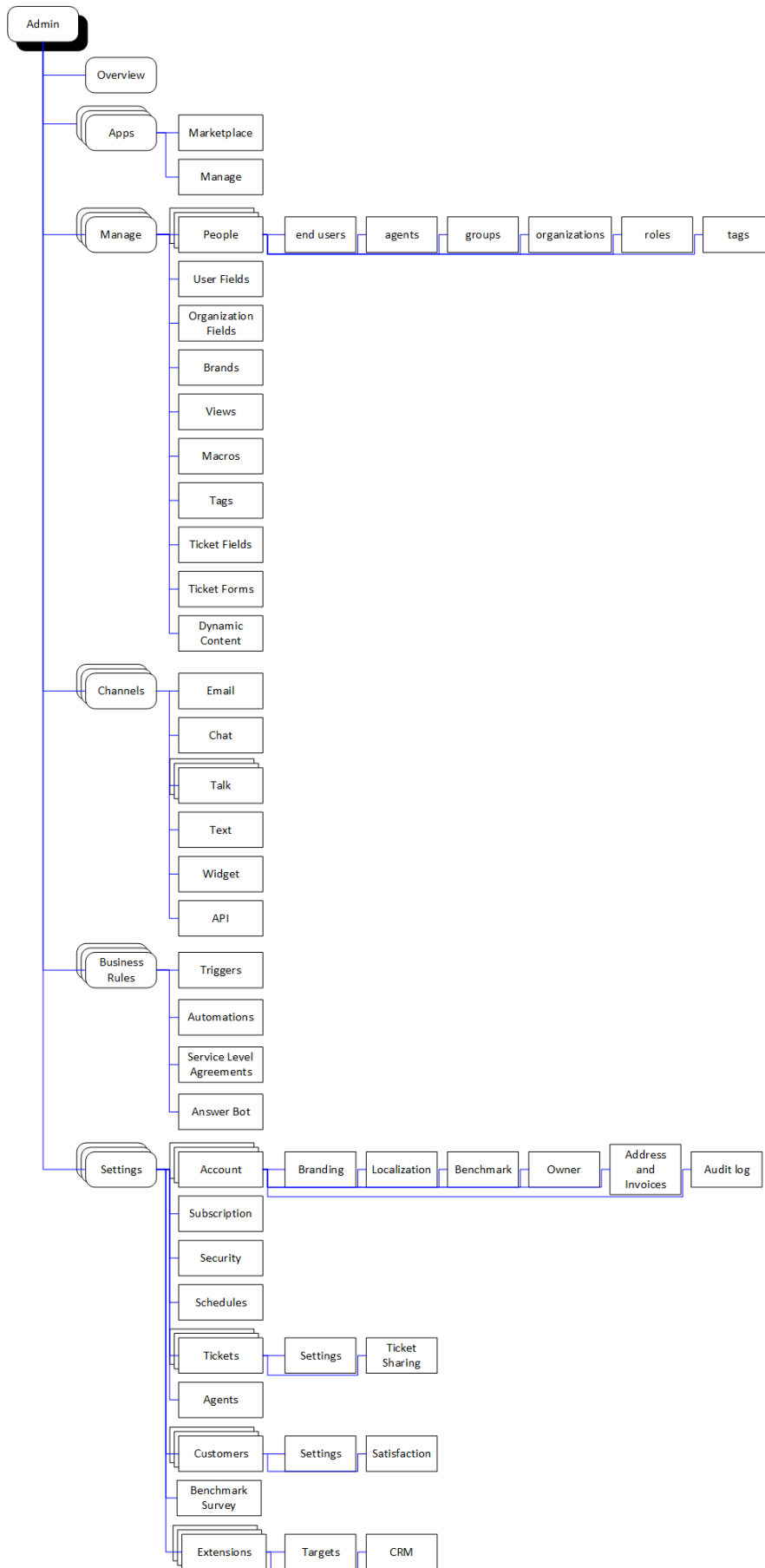
Channels -osiosta löytyy erilaiset kanavat, joita Zendeskissä voidaan käyttää tikettien muodostamiseen. Email-kanavassa määritellään sähköpostiasetukset. Se on tärkeä ja todennäköisesti eniten käytetty kanava, sillä paitsi saapuville, myös Zendeskistä lähteville viesteille voi tehdä määrittämiä tällaisia. Osa sähköpostiin vaikuttavista asetuksista löytyy Settings -osion Tickets -kohdasta. Channels-osion muita kanavia ei oteta käyttöön tässä työssä.

Business Rules -osio on omistettu automaattisesti tapahtuville toiminnoille eli hallittavissa olevalle osalle Zendeskin automaatioasetuksia. Triggerit tarkoittavat toimintoja, jotka seuraavat, kun tietyt ehdot täyttyvät. Trigger siis käynnistyy vain seurauksena jostain tapahtumasta. Automaatiot eli automaatiot puolestaan toimivat taustalla muinkin ehdoin kuin vain seurauksena jostain tapahtumasta. Service Level Agreement eli jo aiemmin esitelty "SLA" antaa säätää vasteaikoja ja tiedottamisväliä, joita Zendesk automaattisesti seuraa.

Settings -osiossa määritellään Zendeskin perustavanlaatuisia asetuksia. Account -kohdassa määritellään tiliin liittyvät seikat kuten brändin värejä, maa-asetuksia, osoitetietoja ja laskutustiedot. Security -kohdassa on luonnollisesti turvallisuusasetukset ja voidaan valita kuinka pitkiä ja vaativia salasanoja käyttäjiltä vaaditaan tai mitä kirjautumisvaihtoehtoja on käytössä. Schedules -kohdasta määritellään mihin aikaan tuki on auki, esimerkiksi tuki voisi olla vain kello 8-16 välillä maanantaista perjantaihin, niin vasteajatkaan eivät sitten juokse tuon ajan ulkopuolella. Tickets -kohdassa saa määriteltä minkä muotoisia tikettien sähköpostiviestit ovat, sallitaanko sähköpostiliitteet ja saako asiakas ladata niitä, voidaan valita ja mitä sähköpostien kopiokentän henkilöille tapahtuu.

Customers -osiossa vaikutetaan loppukäyttäjien eli yhteyshenkilöiden Zendesk käyttöön. Voidaan myös asettaa tiettyjä osoitteita estolistalle, jotta niistä ei tule tikettejä. Satisfaction

-välilehdellä saa asetettua tyytyväisyyskyselyiden lähettämisen päälle ja muutettua siihen liittyviä asetuksia.



Kuva 3 Zendeskin asetukset puukaaviona

3.3 Tiketin kulku Zendeskissä

Zendeskissä tiketti aukeaa automaattisesti sähköpostista tai muista käytössä olevista kanavista tai agentti voi luoda sen käyttöliittymästä. Tiketille kirjataan yhteystiedot, otsikko ja asian kuvaus käytössä olevien luokittelujen lisäksi. Kuvassa 2 näkyy tiketin ulkoasu.

Tiketille voi tehdä julkisia tai sisäisiä kommentteja. Julkiset kommentit eivät suinkaan ole maailmalle julkisia, vaan tarkoittavat sitä, että niistä lähtee viesti asiakkaalle sähköpostitse. Lisäämällä kommentteja voidaan siis kommunikoida asiakkaan kanssa. Asiakas voi vastata viestiin, jolloin vastaus tallentuu uudeksi kommentiksi tiketille ja tiketti palaa avoimeen tilaan. Agentti voi myös kirjata sisäisiä kommentteja, jotka eivät näy tai lähde asiakkaalle viestinä. Näin voidaan kirjata sisäisiä tietoja, kuten tehdyt toimenpiteet ja teknisiä yksityiskohtia, jotka eivät kosketa tai kiinnosta asiakasta.

Kuvasin tiketin elinkaaren Zendeskissä esimerkkitapauksella, jossa asiakas ottaa yhteyttä puhelimitse tukipalveluun (liite 1). Prosessikaavio on tehty uimaratamuotoon, jotta Zendeskin, asiakkaan, agentin ja tukipalvelun tiiminvetäjän roolit olisivat mahdollisimman selvät. Tapauksessa kaikki on kuvattu tarkasti lukuun ottamatta mahdollista negatiivisen palautteen käsittelyä ja pidempää vianselvitystä, sillä ne eivät ole oleellisia kuvattavan asian kannalta. Mikäli ongelma ei ratkea ensimmäisellä etäyhteydellä asiakkaan koneelle, voi prosessi mennä siitä eteenpäin monella eri tavalla tapauksen mukaan ja siksi sitä ei ole mielekäästä kuvata tarkasti tässä kontekstissa. Tässä prosessikaaviossa on tarkoitus tuoda esille tiedonkulku ja Zendeskin rooli tukipalvelun tuottamisessa.

4 Zendesk-järjestelmän konfigurointi, Microsoft Dynamics 365-integraation rakennus ja Zendeskin käyttöönotto

Zendeskin käyttöön saattamiseen oli varattu kaksi työpäivää aikaa eli 2.-3.10.2018. Tänä aikana suunnittelisin konfiguraation ja miten Zendeskiä tullaan käyttämään. Minulla oli ennestään kokemusta useamman tiketöintijärjestelmän käytöstä ja niiden toimintaperiaatteista, mutta Zendesk oli hieman erilainen. Olin ehtinyt tutustumaan siihen ja sen ominaisuuksien toimintaan kuukauden kokeilujakson aikana. Zendeskin lisenssien tilaamisen seurauksena sähköpostiin oli tullut linkki ohjeisiin, joista lähdin perustoimintaa tarkemmin selvittämään (Zendesk 2018a). Suunnitelmana oli siirtyä Zendeskin käyttöön 4.10 torstaina illan aikana, jolloin sitä ehdittäisiin testaamaan ja varmistamaan toiminta tuotannossa illan hiljaisina tunteina ennen perjantaiamua 5.10. Perjantai olisi hyvä päivä Zendeskin ensimmäiseksi käyttöpäiväksi, koska loppuviikko on yleensä rauhallisempi ja mahdolliset haasteet eivät vaikuttaisi niin paljon. Uuden järjestelmän käyttöä myös koulutettaisiin tunnin verran jokaiselle tukihenkilölle erikseen torstain aikana, jotta tämä häiritsisi tuotantoa mahdollisimman vähän.

Zendeskistä otettaisiin käyttöön vain Support osio eli tukitoiminnot. Chat, Guide ja Talk tulisivat käyttöön vasta myöhemmässä vaiheessa ja niitä ei käydä läpi tässä työssä. Zendeskin konfiguraation suunnittelu lähti etenemään kohta kohdalta järjestelmänvalvontapuolen jokaisen asetussivun läpikäynnillä Zendeskin ohjeita (Zendesk 2018b) peilaten. Zendeskin sivustolta löytyy kattavat ohjeet jokaisesta kohdasta ja sieltä tarkistin aina kun oli jotain varmistettavaa. Ohjeita löytyi helpoiten hakemalla Googlesta tiettyä toimintoa, josta halusi saada lisää tietoa, sen nimellä ja avaamalla sieltä linkin Zendeskin sivulle. Toinen tapa löytää ohjeita oli Zendeskin sisällä olevat ”Learn more” -linkit useissa kohtaa käyttöliittymää, jotka vievät suoraan oikeaan ohjeeseen Zendeskin sivustolla.

Kävin läpi myös löytämäni kirjan Zendeskistä nimeltään Mastering Zendesk (Cedric F. Jacob 2017), mutta se oli osittain vanhentunutta tietoa ja mielestäni Zendeskin oma dokumentaatio oli selkeämpi. Zendesk oli kehittynyt kirjan kirjoittamisajasta niin, ettei kaikki pitänyt paikkaansa. Lopussa oli kuitenkin hyviä vinkkejä konfiguraatioiden laatimiseen ja ne otin huomioon OM:n konfiguraatiota suunnitellessa.

Pääasiat, jotka pitäisi saada toimimaan ennen käyttöönottoa, olivat sähköpostien automaattinen tiketöinti ja asiakastietojen integraatio ennestään käytössä olevan CRM:n kanssa. Lisäksi pitäisi saada tiketin ratkaisuun käytetty aika kirjattua tiketille ja tehtyä sopimusluokittelut asiakkaille. SLA määräytyisi järjestelmässä automaattisesti asiakkaiden so-

pimusluokituksen perusteella. Zendesk tarjoaa laajan kattauksen ominaisuuksia, joten pitäisi kartoittaa mitä kaikkea on konfiguroitava. Yksi asia, jota emme halunneet vielä käyttöön, oli Zendesk Guide eli itsepalveluportaali, joka tulisi käyttöön vasta myöhemmässä vaiheessa. Itsepalveluportaalissa asiakkaat voisivat lukea ohjeita, tarkastella ja luoda tikettejä sekä päivittää omia tietojaan. Portaali oli oletuksena vahvasti integroitu Zendeskin Support -puoleen ja esimerkiksi tikettien viesteissä lähti linkki tuohon portaaliin. Viittaukset portaaliin pitäisi saada poistettua.

4.1 Zendeskin konfigurointi

Tässä kappaleessa käydään läpi Zendeskin konfiguraatio. Varsinkin Admin puolen Settings -kohdan alla olevat asiat on listattu hyvin yksityiskohtaisesti kappaleessa 4.1.1.

Tämä johtuu siitä, että kyseiset asetukset vaikuttavat koko Zendeskin toimintaan ja ovat siten tärkeitä työn kannalta. Muut asetukset on kerrottu vain oleellisilta osin. Muut asetukset on pyritty ryhmittelemään toiminnallisuuden mukaan.

OM:llä on käytössään Enterprise tilaus Zendeskistä ja täten kaikki asetukset käytettävissä. Jos tilaus on jokin muu, voi saatavilla olevat asetukset vaihdella. Mainitsen asetukset englanninkielisellä nimellä, koska Zendesk on käytössä englanniksi ja sen suomenokset hieman ontuvat.

4.1.1 Pääasetukset eli Admin – Settings

Ensimmäiseksi **Account** -kohdan Branding-välilehdellä määrittelin ”Your Zendesk account name” eli tilin nimen. Se näkyy sähköposti-ilmoituksissa asiakkaille eli sen kannattaa kuvastaa joko tuettavaa tuotetta tai yritystä. Tähän laitoin Office Management Oy, jotta se ei olisi liian pitkä. Toinen vaihtoehto olisi voinut olla Office Management Customer Care Center, joka tosiaan olisi ollut turhan pitkä jokaiseen viestiin laitettavaksi. Oy lopussa luo virallisen kuvan. Muut kohdat tässä vaikuttavat lähinnä, jos ottaa itsepalveluportaalin käyttöön, joten näihin asetuksiin en mene tässä raportissa.

Localization -välilehdelle laitoin aikavyöhykkeen, 24 tunnin kellonajat ja pääkieleksi suomen kielen. Näillä ei periaatteessa ole vaikutusta muualle kuin Guide- ja itsepalveluosioihin, mutta ne oli helppo määritellä valmiiksi. Lisäkieliksi laitoin englannin ja ruotsin. Muille välilehdille Account-kohdassa ei ole tarpeen määritellä mitään, koska ne eivät vaikuta tukiosioon. Lisäkielet ovat oleellisia, koska muita kieliä ei voi valita dynaamiselle sisällölle, jota käsitellään kohdassa 4.1.7. Käyttäjien kieleksi ei voi myöskään valita muita kuin tässä valittuja kieliä.

Security-kohdan asetukset vaikuttavat kaikkiin Zendesk-kirjautumisiin. Ei siis ole tarpeen määrittellä muuta kuin Admins & Agents -kohta, sillä emme ota kirjautumisen takana olevia palveluita vielä käyttöön loppuasiakkaille. Kirjautumistavaksi valitsin Microsoftin, jossa voimme käyttää jo olemassa olevia Office 365-tilejä kirjautumiseen. Kun agentti menee meidän Zendesk-sivuillemme, hän valitsee Microsoft kirjautumisen ja kirjautuu omalla ”työsähköpostitilillä”. Toinen hyvä vaihtoehto olisi ollut Single Sign-on, jolloin olisin voinut määrittellä samat Office 365-tilit käyttöön Azuresta. Tämä olisi toiminut niin, että Office-365 portaalista valitaan Zendesk ja sieltä selain siirtyy Zendeskiin ilman erillistä kirjautumisikkunaa. En mene tässä tarkemmin tuohon tekniikkaan, mutta koin järkevämmäksi ja yksinkertaisemmaksi tunnistausta suoraan Microsoftin palvelun kautta. Pelkkiä Zendesk-tilejä en suosisi, koska Office 365-palvelut olivat jo käytössä ja tämä olisi vain lisännyt muistettavien tilien määrää. Googlea käyttävät organisaatiot voivat valita myös Google-tilillä tunnistautumisen. Global-välilehdeltä saisi laitettua ”two-factor authentication” ominaisuuden päälle Zendesk kirjautumisiin, jolloin pelkästään salasana ei riitä kirjautumiseen vaan pyydetään myös toinen vahvistus. Tämä ei ole tarpeen, koska käytämme Microsoft kirjautumista, jossa on oma kaksivaiheinen tunnistauminen käytössä.

Schedules-kohdassa määritellään ajat, jolloin tuki on auki eli esimerkiksi ma-pe klo 8-16 tai vaikka 24/7. Tämän voi myös erikseen määrittellä lomapäivät, jos tuki on suljettu esimerkiksi jouluaattona, jotta SLA pysähtyisi. SLA käydään läpi kappaleessa 4.1.12. Aika-asetuksia voi luoda useamman ja niitä voi hyödyntää SLA:n lisäksi Triggereillä, jotka käydään läpi kohdassa 4.1.10.

Oletuksena on olemassa yksi Schedule ”Business hours”. Niitä voi luoda niin monta kuin haluaa, jos on olemassa esimerkiksi useampia tukitiimejä, joista toinen on auki aina ja toinen vain toimistoaikoina. Schedulelle annetaan ensin nimi ja aikavyöhyke, sen jälkeen päästään valitsemaan työajat. Sinisiä palkkeja siirretään ja venytetään vastaamaan haluttua työaikaa ja uusia palkkeja saa luotua klikkaamalla tyhjään kohtaan. ”Vapaapäivät” lisätään Holidays -välilehdelle. Tämä on suunniteltu erityisesti yksityisyrittäjille, jotka laittavat ”olemme suljettu” lapun luukulle lomalle lähtiessään. Tätä toimintoa voidaan käyttää myös virallisiin vapaapäiviin, jos tuki ei ole silloin auki, kuten uudenvuodenpäivään tai jouluaattoon. Holidays -kohtaan voi tulla myöhemmin lisäämään vapaapäiviä aina tarpeen mukaan.

Tickets-kohdassa vaikutetaan tikettien eli tukipyyntöjen asetuksiin (Zendesk 2018g). Agenttien oletuskommenttityypit jätin julkisiksi, koska viestimme paljon asiakkaille. Sallin

asiakkaiden lähettää liitteitä ja otin pois asetuksen, joka vaatii asiakasta kirjautumaan lähettämiesme liitteiden lataamiseksi. Se ei olisi ollut toivottavaa, koska emme halunneet itsepalveluportaalia vielä asiakkaiden käyttöön. Kohta "Include attachments in emails" pitää olla valittuna, jotta liitteet menevät järjestelmästä sähköpostitse asiakkaalle. Tagit käydään tarkemmin läpi kohdassa 4.1.9, ne ovat sallittuna ja automaattinen "tägäys" päällä. Tiketeille sallittiin CC:t eli kopiokentän henkilöt. Viestit siis lähtevät yhteyshenkilön lisäksi tiketin CC-kentässä listatuille henkilöille. CC blacklist -kohtaan voi lisätä osoitteita, joita ei halua laittaa CC:ksi koskaan. Tämä voi olla hyödyllistä usein toistuville epätoivotuille järjestelmäosoitteille. CC:nä oleville henkilöille lähtevän viestin voi kustomoida tässä kohdassa.

Assignment -kohdassa voidaan määritellä siirtääkö järjestelmä automaattisesti tiketin sen ratkaiseen henkilön nimiin, jos se ei ole kenenkään nimissä suljettaessa. Tämän asetuksen laitoin päälle. Näin mikään tiketti ei jää ilman "ratkaisijaa". "Allow re-assignment back to general group" asetuksella määritellään saako agentti siirtää tiketin jonoon ilman, että tiketti on kenenkään nimissä. Tämäkin on sallittuna, koska tukiorganisaatiomme on pieni ja turhat esteet lähinnä hankaloittavat työtä. Suspended tiket notificationista tilasin päivittäisen listan itselleni. Tämä on siis estettyjen eli roskapostiksi merkittyjen viestien lista. Lista on hyvä vilkaista läpi, ettei mitään tärkeää ole mennyt sinne vahingossa. Ticket ID:n voi muuttaa alkamaan suuremmasta luvusta halutessaan, mutta tätä ei muutettu. Nume-rointi on juokseva. Email Archiving ei ole päällä, koska kaikki viestit kuitenkin löytyvät Zendeskistä. Tässä voi tarvittaessa määritellä mihin osoitteeseen asiakkaille lähetettyjen viestien kopiot arkistoidaan. Ticket Sharing on tarkoitettu eri organisaatioiden tai Zendesk-tilien yhteistyöhön.

Agents-kohdassa määrittelin "Email forwarding" -asetuksen päälle. Tämä tarkoittaa sitä, että agentit voivat lähettää edelleen viestejä omasta sähköpostistaan Zendeskin tukiosoitteeseen ja niistä muodostuu tiketti edellisen lähettäjän nimiin. Eli jos asiakas olisi lähettänyt minulle suoraan jonkin tukipyynnön sähköpostilla, voisin vain lähettää sen edelleen Zendeskin osoitteeseen ja siitä muodostuisi tiketti asiakkaan nimiin, eikä minun nimiini. Muihin asetuksiin ei tässä koskettu.

Customers-kohdassa määritellään loppuasiakkaiden mahdollisuudet luoda tikettejä itse ja pääsy Zendeskin itsepalveluportaaliin, jota ei otettu käyttöön vielä tässä työssä (Zendesk 2018h). Täältä pääsin määrittelemään sen, etteivät asiakkaat pääsisi itsepalveluportaaliin. OM:llä on sallittua, että kuka tahansa voi tehdä tiketin eli mistä tahansa sähköpostiosoitteesta saapunut viesti, mustaa listaa lukuun ottamatta, muodostaa tiketin. Jos tämä olisi kiellettyä, niin jokainen yhteydenottaja pitäisi löytyä valmiiksi järjestelmästä. "Ask users to

register” on otettu pois, koska emme halunneet, että asiakkaat käyttävät vielä itsepalveluportaalia. Sieltä asiakas voisi luoda tiketin ilman kirjautumista ja samassa yhteydessä pyydetäisiin luomaan tunnus.

Blacklistille lisäsin muutamia osoitteita, joista tuli paljon viestejä, joista ei haluta tikettejä. ”Account Emails” -kohdan alta poistin asetuksen, ettei asiakkaalle lähde viestiä silloin, kun agentti luo asiakkaan Zendeskiin. ”Allow users to view and edit their profile data”, ”Allow users to change their password” ja ”Validate users phone numbers” on pois päältä, koska itsepalveluportaali ei tullut vielä käyttöön. ”Tags on users and organizations” laitettiin päälle, jotta saadaan laitettua ”tägejä”, joiden perusteella voimme muun muassa laskea vasteajat ja tarkentaa raportteja. Tägät tulevat organisaatiosta henkilölle ja henkilöstä tikeille. Enemmän Tägäys-järjestelmästä on kerrottu kohdassa 4.1.9.

Satisfaction-välilehdellä sallittiin asiakkaiden arvioida tiketit, eli asiakkaille lähtee sähköposti määritellyn ajan päästä. Automaattinen lähetys käydään läpi triggereissä kohdassa 4.1.10. Seurantakysymyksiä ei laitettu päälle, etteivät ne ohjaisi asiakkaan vastausta. Asiakaspalautteessa kysytään ainoastaan, onko asiakas tyytyväinen vai ei ja lisäksi on mahdollista kirjoittaa palaute tekstikenttään. Kyselyitä saa kustomoitua kohdassa Business Rules – Automations, tämä käydään läpi kohdassa 4.1.11.

Benchmark Survey ei ollut oleellinen osa Zendeskiin siirryttäessä, sen voi aktivoida vasta kun on tarpeeksi vastauksia tyytyväisyyskyselyihin. Sillä saa anonyymejä avainlukuja saman alan tukipalveluista, joihin voi sitten verrata oman yrityksen lukuja.

Extensions-kohdassa voidaan tehdä integraatioita tiettyjen sovellusten ja Zendeskin välille. Zendeskistä Salesforceen olisi löytynyt valmis integraatio, mikä ei valitettavasti meitä auttanut.

4.1.2 Ryhmät

Ryhmiä pääsee hallitsemaan Admin-puolelta Manage-kohdan People osiosta. Sieltä valitaan Groups-välilehti. Ryhmillä saa muun muassa jaettua tikettejä eri tekijäryhmille ja luotua automaatioita, ryhmät ovat OM:llä siis agenteja, ei asiakkaita, varten. Lisätietoja ryhmistä löytyy Zendeskin ohjeissa (Zendesk 2018c). OM:llä tukipalvelut on järjestetty 1-, 2- ja 3- palvelutasoihin vaikeustason mukaisesti. Tukipalveluiden järjestelyä tukemaan loin ryhmät ”Support Tier 1”, ”Support Tier 2” ja ”Support Tier 3” sekä ”CCC” eli OM:n Customer Care Center, johon kaikki agentit kuuluvat. Jokaiselle henkilölle valitaan oletusryhmä,

johon tiketti menee, jos henkilö valitsee tiketistä "Take it". Oletusryhmä valitaan henkilön tiedoista People-osiossa, joka käydään tarkemmin läpi kohdassa 4.1.5.

4.1.3 Näkymät Zendeskissä ja uusien luonti jokaiselle ryhmälle

Näkymiä voi hallita Zendeskin Manage-kohdan Views-kohdasta. Näkymät ovat tärkeitä käytännön työssä, koska niiden avulla tikettejä voidaan tarkastella eri tavoin ryhmitettyinä tai järjestettyinä. OM:n palvelutasoja tukemaan loin oman näkymän jokaiselle ryhmälle.

Views-kohdasta valitsin Add View. Esittelen tässä ensimmäisen palvelutason, muut tasot ovat tehty samalla tavalla. View title on näkymän otsikko listassa. Siihen laitoin lyhyesti ryhmää vastaavan nimen, tässä tapauksessa "Tier 1". Tikettejä näkymään saadaan tekemällä erilaisia valintoja ehtoihin. "Meet all of the following conditions" -kohtaan valitsin seuraavat vaihtoehdot, joilla saadaan avoimet tiketit ryhmältä 1:

- Ticket: Group Is Support Tier 1
- Ticket: Status Is not Solved
- Ticket: Status Is not Closed

Muutin vielä "Formatting options" -kohdassa näytettäviä sarakkeita tukemaan työskentelyä. Tähän valitsin seuraavat:

- ID eli tiketin numero, joka on yksilöllinen tunnus
- Subject eli tiketin otsikko
- Requester eli pyynnön tekijä
- Organization eli pyytäjän organisaatio
- Request date eli pyynnön päiväys
- Next SLA breach eli milloin on palvelulupauksen mukaan seuraavan kerran oltava yhteydessä
- Assignee eli mille agentille tiketti on laitettu
- Latest update eli milloin tikettiä on viimeksi päivitetty
- Priority eli kiireellisyys

Toinen oleellinen näkymä, jonka loin vasta myöhemmin kokemuksen kartuttua, oli "Tickets by status", jossa tiketit on lajiteltu ilman ryhmärajoja pelkästään statuksen mukaan. Statuksia käsitellään tarkemmin kohdassa 4.1.8. Tällä tavoin pystyy tarkistelemaan esimerkiksi kaikkia avoimia tikettejä yhdestä näkymästä. Jos jollain palvelutasolla on tiketit odotavassa tilassa, voi sieltä mennä katsomaan voisiko auttaa muita tasoja. Samoin tämä auttaa tiiminvetäjää katsomaan kokonaistilannetta.

Oletuksena laitettut näkymät pidin käytettävissä, mutta muutin näytettävät sarakkeet niihinkin samanlaisiksi tai näkymään OM:n tukipalvelulle sopivaksi. Esimerkiksi omien tikettien näkymään on turha laittaa Assignee-saraketta, koska kaikki tiketit ovat tietysti henkilöllä itsellään.

4.1.4 Sähköpostien automaattinen tiketöinti

Tikettien automaattinen luonti sähköpostista on oleellinen toiminto ja se oli saatava käyttöön sujuvasti 4.10.2018 torstai-iltana, jotta sitä voisi rauhallisempaan aikaan testata. Sähköpostien tiketöintiä tutkin Zendeskin ohjeista (Zendesk 2018d). Sähköpostitoiminnot eivät ainoastaan vaikuttaisi tikettien muodostumiseen vaan myös asiakkaan suuntaan kommunikointiin tukipyynnön hoidon aikana. Kirjautumista tukiportaaliin ei otettaisi vielä käyttöön, joten viittaukset siihen piti poistaa automaattisesta viestinnästä. Sähköpostit piti saada myös kulkemaan tukipalvelun tutusta osoitteesta officemanagement.fi domainista.

4.1.5 Käyttäjät ja agentit

Kaikki henkilöt, riippumatta käyttäjätypistä, löytyvät Manage-kohdan People osiosta. End-users välilehdeltä löytyvät kaikki asiakkaat, joita tarvitaan yhteyshenkilöinä tiketeillä. Agents välilehdeltä löytyvät tukihenkilöt ja järjestelmänvalvojat eli kaikki, jotka pääsevät tikettejä päivittämään. Käyttäjien tietoihin oleellisimpina asioina syötetään yhteystietojen lisäksi kieli, jolla he saavat viestinnän tai voivat käyttää tukiportaalia, jos se on käytössä. Tiedoista voi myös manuaalisesti päivittää mihin organisaatioon käyttäjä kuuluu. Sähköpostiosoitteen domainin perusteella käyttäjä liittyy automaattisesti organisaatioon, johon kyseinen domain on syötetty. Käyttäjän tiedoista voi myös vaihtaa roolia eli sitä, onko kyseessä jonkun tyyppinen agentti vai loppukäyttäjä.

User Fields -kohdassa voidaan luoda erityyppisiä kenttiä vastaamaan palveluntarjoajan tarpeita. Näin saadaan kirjattua käyttäjistä tarvittavat tiedot. Tämä tuo kustomointimahdollisuuksia, koska kaikkien Zendeskiä käyttävien yritysten tarpeet eivät voi olla samat. Loin "Mobile" kentän sen takia, että integraatiosovellus, josta kerrotaan tarkemmin kohdassa 4.2.2, ei osannut päivittää Dynamicsin mobiilinumero -kentästä puhelinnumeroa Zendeskin business phone -kenttään.

4.1.6 Organisaatiot

Organisaatiot löytyvät People-kohdan Organizations -välilehdeltä. Oletuksena niihin voi syöttää omia tagejä, domaineja, ryhmiä, lisätietoja ja valita näkevätkö kyseisen organisaation käyttäjät omat vai koko organisaation tiketit, mikäli itsepalveluportaali on käytössä. Domain kohtaan voi syöttää yhden tai useamman domainin. Näiden perusteella Zendesk liittää kyseiseen organisaatioon kaikki käyttäjät, joiden sähköpostiosoitteiden loppuosa vastaa organisaation domainia. Tämä helpottaa käyttäjien hallintaa huomattavasti.

Lisää kenttiä saa luotua **Organization Fields** -kohdasta asetuspuolelta. Yrityksemme tarpeisiin loin erilaisia kenttiä vastaamaan jo muodostuneita tarpeita edellisestä järjestelmästä. Laitoin tietoihin esimerkiksi luokittelukenttiä, jotka tein pudotusvalikolla, organisaation yhteyshenkilö -kentän tekstikenttänä, vastuunmyyjän tekstikenttänä ja yrityksen osoitteen ”multi-line text” eli monirivisenä tekstikenttänä. Nämä pudotusvalikkojen valinnat tulevat tiketeille tägeinä. Lisää tägeistä kerrotaan kohdassa 4.1.9.

4.1.7 Makrot ja dynaaminen sisältö

Macros -kohdassa hallitaan Zendeskin makroja. Makrojen luonnista luin Zendeskin ohjeista (Zendesk 2018e). Makroilla voidaan Zendeskissä luoda valmiita toimintaketjuja, joita agentit voivat käyttää nappia painamalla. Saadaan siis tehtyä useampi toiminto yhdellä painalluksella sen sijaan, että tehtäisiin toistuvasti samat valinnat yksitellen. Tämä säästää aikaa ja vaivaa sekä tekee työskentelystä mielekkäämpää.

Makrojen avulla saadaan myös käytettyä valmiita vastauspohjia. Vastauspohjien sisältö kannattaa puolestaan luoda ”**Dynamic Content**” -kohdassa varsinkin, jos tukea annetaan useammalla kielellä. ”Dynamic content” eli dynaaminen sisältö toimii siten, että sama teksti saadaan useammalle kielelle ja niitä hallitaan yhdessä paikasta. Makroon puolestaan kirjoitetaan vain referenssikoodi, josta Zendesk tietää mitä dynaamista sisältöä sen tulee käyttää. Zendesk tarkistaa tiketin yhteyshenkilön kielen ja valitsee sen perusteella minkä kielisen version dynaamisesta sisällöstä se lisää tiketille. Jos samaa kieltä ei ole saatavilla, käytetään Zendeskin ensisijaista kieltä, joka asetetaan asetusten kohdassa Localization.

Makrojen toimintovaihtoehtoja on niin monta, että niitä kaikkia ei kannata listata. Makroilla voidaan käytännössä muuttaa mitä tahansa tiketin kenttää. Makron kentät ovat seuraavat:

- Macro name eli makron nimi, jonka agentit näkevät makrolistassa
- Description eli makron kuvaus, joka näkyy puhekuplan tavoin makrolistassa
- Available for eli ketkä kaikki näkevät kyseisen makron
- Actions eli mitä kyseinen makro varsinaisesti tekee. Näitä voidaan valita useita.

Käyn läpi esimerkkimakrona tiketin muuttamisen asiakasta odottavaan tilaan ja samalla lähetetään viesti asiakkaalle dynaamista viestipohjaa käyttäen. Kyseisessä makrossa muutetaan status tilaan ”Pending”, koska odotamme asiakkaalta vastausta. Tämä onnistuu valitsemalla Actions -kohtaan Status ja seuraavaan pudotusvalikkoon valitaan Pending. Lisätään myös toinen toiminto, johon valitaan ”Comment/Description”, jonka jälkeen näkyviin ilmestyy suuri kirjoituslaatikko. Tähän voidaan suoraan kirjoittaa haluttu viesti,

mutta on suositeltavaa käyttää dynaamista sisältöä, jos tukea annetaan useammalla kielellä. Dynaaminen sisältö täytyy luoda ennen kuin luo makron tai makron voi tässä kohtaa tallentaa ja palata muokkaamaan sitä, kun sisältö on luotu ja dynaamisen sisällön referenssikoodi on tiedossa. Kun makro on valmis, paina Save eli tallenna.

Dynaamisen sisällön luonti tapahtuu ”Dynamic Content” -kohdassa asetuksissa. ”Add item” -nappia painamalla pääsee luomaan uuden ”sisällön”. Sisällölle annetaan otsikko, jonka perusteella sen referenssikoodi myös muodostuu, jonka takia se kannattaa pitää ytimekkäänä. Seuraavaksi valitaan oletuskieli pudotusvalikosta. Jos haluttua kieltä ei näy, sen voi aktivoida asetuksista Account-kohdan Localization -välilehdeltä, joka käsiteltiin kohdassa 4.1.1. ”Content” -kohtaan kirjoitetaan viesti, joka halutaan tiketin kommenttikenttään. Viestissä voidaan käyttää dynaamisia osia, joita kutsutaan placeholderiksi. Niiden avulla voidaan esimerkiksi hakea tiketin yhteyshenkilön nimi viestiin ja näin saadaan tehtyä personoituja dynaamisia pohjia. Esimerkiksi henkilön Taina Testaaja tiketin voisi aloittaa sanoin ”Hei Taina”. Tämä saavutettaisiin kirjoittamalla dynaamisen sisällön Content -kenttään ”Hei {{ticket.requester.first_name}}”. Placeholderit ovat tuota samaa mallia ja tarkemman listan saa esille kirjoittamalla kaksi vasenta aaltosulkua Content -kenttään.

Kun dynaamisen sisällön on kertaalleen tallentanut, pääsee sitä muokkaamaan, tarkistamaan referenssikoodin ja luomaan erikielisiä versioita avaamalla sen Dynamics Content listasta. Add variant -napilla saa lisättyä käännöksiä, References -kohdasta näkee missä kyseistä sisältöä käytetään ja tästä voi myös siirtyä kyseisiin makroiin, triggereihin ja automaatioihin. Placeholder näkyy ylimpänä heti nimen alla. Placeholder eli dynaamisen sisällön referenssikoodi on esimerkiksi muotoa ”{{dc.yritetty_tavoitella}}”. Kun tuo referenssikoodi lisätään makron, triggerin tai automaation ”Comment/Description” kirjoituskenttään, niin sen sisältö tulee toimintoa käytettäessä kommenttikenttään.

4.1.8 Tikettien kentät ja tiketilomakkeet

Tiketeille voidaan luoda omia kenttiä vakiokenttien lisäksi. Tikettikenttiä pääsee muokkaamaan valitsemalla Manage -kohdasta Ticket Fields.

Oletuskenttiä ovat:

- Subject eli otsikko
- Description eli kuvaus
- Status eli tukipyynnön tila, joita ovat Open eli avoin, Pending eli odottaa (asiakasta), On Hold eli pidossa (odottaa kolmatta osapuolta), Solved eli ratkaistu ja Closed eli suljettu pysyvästi
- Type eli tiketin tyyppi, joita ovat Question eli kysymys, Task eli tehtävä, Incident eli yksittäinen ongelma ja Problem eli laaja ongelma

- Priority eli kiireellisyysluokitus, joita ovat Low, Normal, High ja Critical
- Group eli ryhmä
- Assignee eli kenelle tiketti on osoitettu
- Tägit joita käydään läpi kohdassa 4.1.9
- CC eli henkilöt, joille tiketin viestintä lähtee kopiona

Ticket Forms eli tikettilomakkeet antavat mahdollisuuden luoda erilaisia lomakkeita eli tikketipohjia eri tilanteisiin. Käytännössä voidaan siis näyttää eri kenttiä eri tiketeillä eri tilanteissa tarpeen mukaan. Ominaisuuden aktivoimalla saa tiketiltä valittua mitä lomaketta haluaa käyttää kyseisen tiketin kanssa. Oletuksena on olemassa vain yksi lomake ja niitä voi luoda lisää. Lomakkeille voidaan lisätä itse luotuja tikketikenttiä. Zendeskiin on myös tulossa ominaisuus, jossa tikketilomakkeen saa vaihdettua automaattisesti, kun tietyt ehdot täyttyvät.

OM:n käyttöön loin useita tikketikenttiä. Osa tuli toiselle tikketilomakkeelle, joka tukee koneen asennusta. Osa on käytössä molemmilla lomakkeilla. Yksi oleellinen luomani kenttä oli "Related to" -kenttä, johon agentti valitsee pudotusvalikosta mitä palvelua tiketti koskee. Tämän avulla voidaan tehdä tarkempia raportteja tiketeistä. Osa luomistani kentistä liittyi laskutukseen, mutta en avaa niitä tässä työssä sen tarkemmin.

4.1.9 Tägit

Zendeskissä on konsepti, jossa "tägeillä" eli valmiilla avainsanoilla saadaan merkittyä tikettejä automaattisesti. Tiketeille saa lisättyä tägejä myös muilla keinoilla, kuten tikketien custom kenttien avulla tai käsin tiketin tiedoista Näiden avulla voidaan luokitella tiketit, tehdä raportteja, auttaa tukihenkilöä tietämään asiakkaaseen liittyviä asioita ja tehtyä erilaisia ohjauksia ja automaatioita. Näiden avulla saadaan esimerkiksi tiketeille SLA-arvo, jonka avulla lasketaan muun muassa missä ajassa tikettiin tulee viimeistään reagoida.

Zendeskin tägit toimivat niin, että organisaation tägit periytyvät organisaatioon kuuluville henkilöille ja henkilöiden tägit vastaavasti tulevat tiketeille. Voidaan siis luoda tägejä, jotka koskevat kaikkia organisaation henkilöitä ja sellaisia, jotka koskevat vain yksittäisiä henkilöitä. Tägien käyttötarkoitus on esimerkiksi saada tiketille merkintä siitä, minkälainen palvelusopimus yrityksellä on tai mitä tuotteita yritys on ostanut. Tämä tieto periytyy tiketeille ja automaation avulla saadaan tiketti luokiteltua tai tieto voi olla vain hyödyllinen tukihenkilölle, joka näkee suoraan tiketiltä asiakkaan palvelut. Tägit ovat varsin nerokkaita, koska niiden avulla Zendeskin toimintaa saadaan kustomoitua hyvin erilaisiin tarpeisiin yhdessä automaatioiden ja triggereiden kanssa, jotka käydään läpi kohdissa 4.1.10 ja 4.1.11.

OM:n käyttöön tägit tulivat osittain käyttöön organisaatiokenttien kautta, joita käsittelin kohdassa 4.1.6. Pudotusvalikoissa on erilaisia asioita kuten sopimuksen tyyppi ja sen valinnan perusteella organisaatiolle tulee tägi siitä, minkälainen sopimus asiakkaalla on. Tämä taas periytyy kaikille organisaatioon liitetyille henkilöille ja siten myös tiketeille. Loin myös tiketeille omia kenttiä, kuten "Related to" eli mihin palveluumme tiketti liittyy. Valinnan seurauksena tiketille tulee tägi, joten tiketeistä voi ajaa raportteja tägien perusteella. Näin saamme luotua raportteja esimerkiksi siitä, mihin asioihin liittyviä tikettejä meillä on eniten. Loin myös tägien avulla SLA-luokitukset, joista kerron tarkemmin kohdassa 4.1.12. Käyttömahdollisuuksia on varmasti lisää ja niitä tullaan myös hyödyntämään erityisesti business intelligence -mielessä ja automaatioiden muodossa.

4.1.10 Triggerit

Triggereiden avulla saadaan asioita tapahtumaan automaattisesti määritettyjen tapahtumien seurauksena, eli kun tietyt ehdot täyttyvät, kuten englannin sana "trigger" antaa ymmärtää. Nämäkin ovat automaatioita, vaikka Zendeskissä on varsinaiset automaatiot erikseen, joista kerron kohdassa 4.1.11. Triggeri vaatii siis ehtoja, jonka seurauksena voidaan valita mitä tapahtuu. Tällä saadaan esimerkiksi lähetettyä tiketin avaamisesta automaattisesti viesti asiakkaalle. Myös asiakaspalautteiden saapuessa niistä saadaan esimerkiksi lähtemään viesti tiketin käsittelijälle ja tiimin vetäjälle. Käyttötarkoituksia on lukuisia. Triggerille annetaan seuraavat tiedot:

- Trigger name eli triggerin nimi
- Description eli kuvaus, tämä on vapaaehtoinen, mutta suositeltava
- Conditions eli ehdot, joita on kahden tyyppisiä ja kerron niistä seuraavassa kappaleessa
- Actions eli mitä tapahtuu, kun ehdot täyttyvät

Ehtoja on kahdenlaisia ja niitä voidaan sekoittaa keskenään. "Meet all of the following conditions" vaatii, että kaikki listatut ehdot täyttyvät, jotta triggerin "action" toteutuu. "Meet any of the following conditions" puolestaan vaatii, että yksikin siihen listatuista ehdoista toteutuu. Kun halutut ehdot toteutuvat on "action" eli tapahtumavaihtoehtoja useita. Voidaan vaikuttaa kaikkiin tiketin kenttiin kuten statukseen ja lähettää viestejä eri tahoille.

Esimerkkitapauksena esittelen uudesta tiketistä lähtevän viestin. Ehtoihin, joiden kaikkien pitää täytyä, on listattu, että tiketti on vasta luotu, status ei ole ratkaistu ja tiketin yksityisyys on julkinen. "Any" ehtoja ei ole. Toimenpiteeksi on valittu "email user" ja requester", jolloin tiketin yhteyshenkilölle eli asiakkaalle lähtee sähköposti. Sen jälkeen kirjoitetaan viestin otsikko ja kuvauskentät, joissa voidaan hyödyntää placeholdereita, joita kävin läpi kohdassa 4.1.7. Näin saadaan vaikka kyseisen tiketin ID-numero, otsikko ja kuvaus lisättyä viestiin.

OM:n käyttöön tein triggereitä seuraavasti: yksi lähettää sanalliset asiakaspalautteet tiiminvetäjälle ja tiketin käsittelijälle ja toinen siirtää sähköpostin kautta muodostuneet tiketit oikealle ryhmälle. Jätin käyttöön myös osan ilmoitustriggereistä, joita Zendeskissä oli valmiina. Jäin kaipaamaan yhtä mahdollisuutta lisätä asiakkaan pääyhteyshenkilön automaattista tiketille CC:ksi. Se ei ollut mahdollista, vaan ainoastaan agenttien lisääminen onnistuu.

4.1.11 Automaatiot

Automaatioilla voidaan tehdä hyvin samanlaisia toimenpiteitä kuin Triggereillä, mutta automaatio asetetaan tapahtumaan tietyn ajan jälkeen jostain tapahtumasta. Esimerkiksi oletuksena Zendeskissä on automaatio, jolla tiketit suljetaan pysyvästi neljän päivän päästä siitä, kun ne on ratkaistu. Automaatiossa on myös ehdot kuten triggereissä, mutta käyttötarkoitus eroaa siten, että asioita saadaan tapahtumaan tietyn ajan kuluttua jostain tapahtumasta.

Automaation kentät ovat käytännössä samat kuin triggereillä, joten en listaa niitä tähän erikseen. Triggereiden kentät kävin läpi kappaleessa 4.1.10. Erona triggerin kenttiin on tarjotut vaihtoehdot pudotusvalikoissa. Automaatiossa Conditions -valikoista löytyy aikaan liittyviä määreitä kuten "Ticket: Hours since solved" ja niin edelleen. Aikaan liittyviä vaihtoehtoja ei ole triggereissä.

OM:lle otin käyttöön tikettien sulkemisen 72 tunnin kuluttua ratkaisusta, se on pakollinen toimivuuden kannalta, mutta sulkeutumisaian voi muokata mieleisekseen. Sulkemista ennen tapahtuu kuitenkin toinen automaatio: järjestelmä pyytää asiakkaalta asiakaspalautteen. Asiakaspalauttepyyntö lähtee sähköpostilla asiakkaalle ja jos asiakas klikkaa palautteen linkkiä ja antaa palautteen, tallentuu palaute tiketille. Palautetta ei voi kuitenkaan antaa, jos tiketti on jo sulkeutunut. Tämän takia asiakaspalaute pyydetään 24 tunnin kuluttua ja tiketti sulkeutuu vasta 72 tunnin kuluttua tiketin ratkaisemisesta.

4.1.12 SLA

SLA:n asetukset löytyvät Business Rules valikosta. SLA:n avulla konfiguroidaan ja seurataan Zendeskissä tikettien vaste- ja ratkaisuaikoja. Nämä ajat voivat perustua asiakkaan kanssa sovittuihin aikoihin tai jos sopimusta ei ole, niin yrityksen haluamaan viitteelliseen vasteaikaan. Aikoja voidaan asettaa myös tiimin johtamiseen ja työn seurantaan.

Zendesissä voidaan asettaa eri SLA-arvot eri tilanteisiin tikettien prioriteetin mukaan. Lisäksi voidaan määritellä erilaisia vasteaikasääntöjä ehtojen perusteella ja näitä voi olla useita. Yritys voi esimerkiksi tarjota useampaa erilaista tukipakettia, joissa on eri vasteajat ja tehdä jokaisesta näistä oman SLA-sääntökokoelmansa. Voidaan myös säätää täysin organisaatiokohtaisia sääntökokoelmia eri asiakasyrityksille. Zendeskissä sääntökokoelman nimi on Policy. Policyssä määritetään ehdot, jonka perusteella se määräytyy tiketeille. Tämä tuo jälleen paljon joustavuutta ja kustomointimahdollisuuksia Zendeskiin.

SLA Policyn vaihtoehtoihin kuuluvat:

- Policy name eli sääntökokoelman nimi
- Description eli kuvaus, tämä on vapaaehtoinen, mutta suositeltava
- Conditions eli ehdot, joita on kahden tyyppisiä, kuten oli 4.1.10 kohdan triggereissäkin, eli sellaisia, joiden kaikkien tulee täytyä ja sellaisia, joista osan tulee täytyä toteutuakseen. Tässä vaihtoehdot ovat kuitenkin erilaiset.
- Targets eli vasteaika tunneissa, jonka Zendesk asettaa tiketeille, jotka täyttävät edellä säädetyt ehdot.

Targets-kohdassa on seuraavat vaakarivit, joille kullekin voi asettaa eri prioriteetin vasteajat tunneissa. Prioriteetit eli tikettien kiireellisyysvaihtoehdot ovat sarakkeina ja niitä ovat Urgent, High, Normal ja Low.

- First reply time eli ajastin, joka vahtii, että uuteen tikettiin vastataan ensimmäisen kerän tietyssä ajassa
- Requester wait time on asiakkaan koko odotusaika. Tämä laskee yhteen ajan, joka tiketti on ollut new, open ja on hold tiloissa. SLA aika pysähtyy vain pending -tilassa, koska silloin odotetaan asiakkaan vastausta.
- Agent work time eli kauanko agentti on työstänyt tikettiä yhteen laskettuna. Tämä tarkoittaa aikaa, jonka tiketti on ollut new ja open -tiloissa. Pending ja On Hold aikoja ei lasketa, koska silloin tiketti odottaa muita osapuolia.
- Next reply time eli aika, jota aletaan laskemaan asiakkaan lähettämästä viestistä tiketille aina siihen asti, kun agentti lähettää asiakkaalle vastauksen
- Periodic update tarkoittaa sitä, että Zendesk laskee aikaa agentin lähettämien julkisten kommenttien välillä. Tällä voidaan tarkkailla, että agentit informoivat asiakasta kirjallisesti tietyin väliajoin esimerkiksi kriittisissä tiketeissä. Aika juoksee kaikissa statuksissa.
- Pausable update tarkoittaa samaa kuin edellä listattu periodic update sillä erolla, että tämä aika pysähtyy aina kun odotetaan asiakasta, jolloin tiketti on pending tilassa.
- Hours of operation eli jokaiselle yksittäiselle statukselle voidaan vielä asettaa omat toiminta-ajat, joiden ulkopuolella SLA-aika ei juokse. Aikatauluja voi olla rajaton määrä ja ne asetetaan Schedules -kohdassa, katso kappale 4.1.1. Mikäli olisi vaikka sovittu, että kriittiset ongelmat hoidetaan heti riippumatta ajankohdasta, niin silloin valitaan Calendar hours, joka tarkoittaa 24/7 palvelua.

OM:lle konfiguroin useamman eri Policyn sopimuksiemme mukaisesti. En avaa niitä tässä sen tarkemmin. Hyödynsin konfiguroinnissa kuitenkin tägejä, joita organisaatioille on asetettu ja, joita siten tiketeiltä löytyy. Niistä on kerrottu tarkemmin kohdassa 4.1.9.

4.1.13 Apps

Zendeskiä löytyy oma Marketplace eli kauppapaikka, jonne kolmannet osapuolet ja Zendesk itse lisäävät sovelluksia, joita voi asentaa helposti Zendeskiin. Osan sovelluksista voi asentaa muutamalla napin painalluksella ja osa vaatii hieman enemmän konfigurointia ja mahdollisesti tilin luontia kolmannen osapuolen palveluun. Lisäosia hallitaan Appsin alta Manage -kohdasta. Office Managementille asensin täältä muutaman lisäosan. Tässä kapaleessa kerron käyttöönotetuista lisäosista.

Ensimmäiseksi otin käyttöön TeamViewer -lisäosan, jolla voi helposti lähettää asiakkaalle TeamViewer linkin ja se tulee myös tiketille näkyviin. Tämän avulla asiakkaille on näppärää avata etäyhteys, mikäli heillä ei ennestään ole TeamVieweriä työasemalla. TeamViewer oli tuossa jo ennestään käytössä. TeamViewer piti yhdistää olemassa olevaan TeamViewer -tiliin ja konfiguroida sen oma tikettikenttä. Käyttöönotto oli helppoa.

Tukipalvelun jäsenillä on yhtenä tavoitteena ratkaista tietty määrä tikettejä joka päivä ja tätä tukemaan löytyi hauska kannustin-lisäosa nimeltä ” Solved Ticket Progress Bar”. Siihen asetetaan viikon tavoite ratkaistujen tikettien osalta ja jokaisella tiketillä näkyy palkki, jossa oma eteneminen on kuvattu. Mikäli pääsee tavoitteeseen, sovellus näyttää onniteluna eri GIF-animaatioita. Tavoitteen laskin kertomalla päivätavoitteen päivien määrällä. Tavoite on siten kova, koska tuo päivätavoitekin on tarkoituksella haastava. Nähtäväksi jää milloin ensimmäinen agentti pääsee tavoitteeseen.

Hakutoimintoja tukemaan löytyi sovellus nimeltä ”Advanced Search”. Tällä edistyneellä haulla saa haettua tarkemmilla hakuehdoilla tikettejä, joka on tarpeellista silloin tällöin etenkin tiimin vetäjälle. Zendeskin oma haku riittää yleensä, mutta välillä tarvitaan enemmän hakuehtoja ja tulokset saa myös vietyä CSV-muotoon. Tämä lisäosa oli Zendeskin tuottama. Sovellus ei vaatinut mitään asetuksia.

Yksi integraation mahdollistajista eli Dynamics 365 Sales Connector oli asennettavissa täältä. Tästä lisäosasta kerrotaan tarkemmin kohdassa 4.2.1.

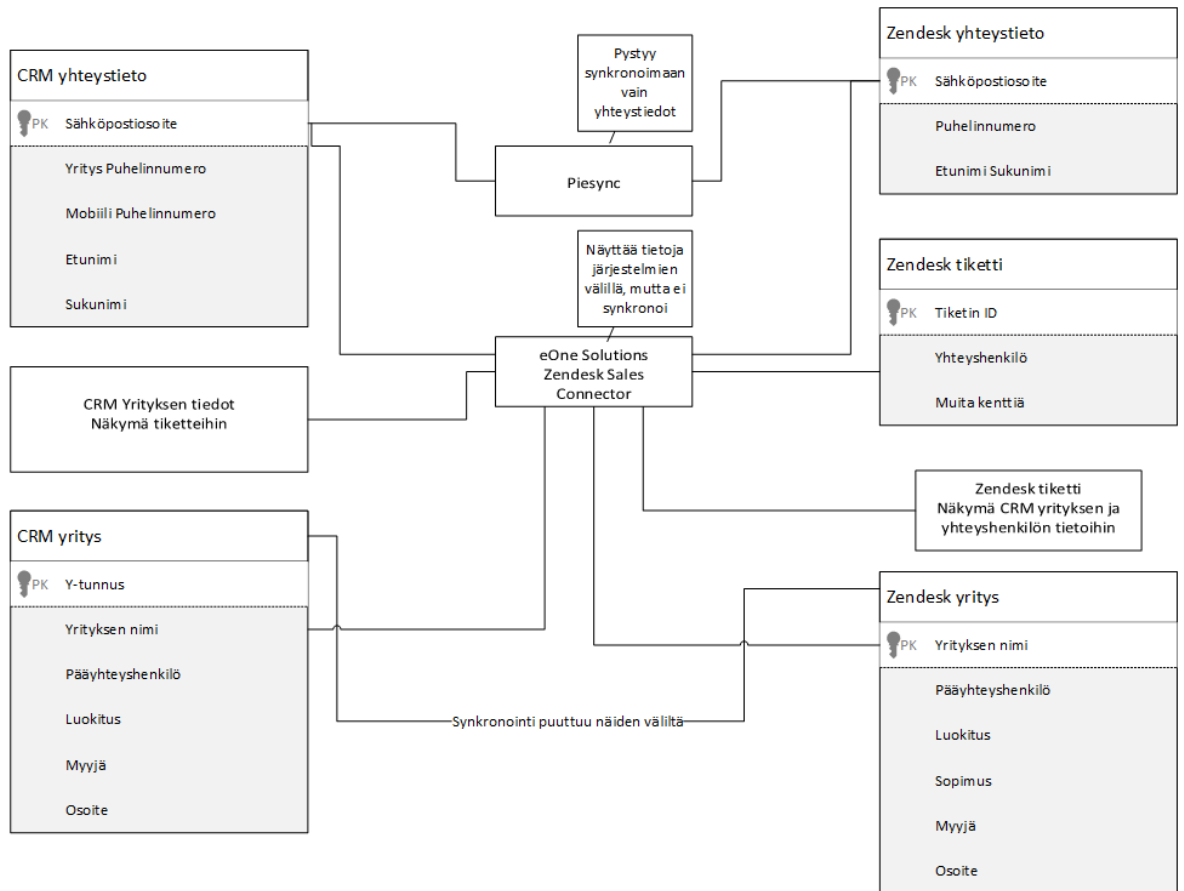
4.2 Integraation suunnittelu CRM ja Zendeskin välille

Tuen siirtyessä Zendeskin käyttöön oli OM:n yksi vaatimuksista saada Dynamics CRM ja Zendesk integroitua käyttäjä- ja organisaatitietojen osalta niin, että ne synkronoituvat. Toiveena oli myös Zendeskin tikettien näkyminen CRM:ssä, jotta muut organisaatiossa

voivat tarvittaessa niitä katsoa. Lähdin etsimään näihin ratkaisua hakemalla eri vaihtoehtoja Googlen hakukoneen avulla. Luin eri sovellusten toiminnasta, vertasin hintoja ja testasin sovelluksen käytettävyyttä luomalla tilin ja kokeilemalla. Suurimpaan osaan sovelluksista sai ilmaisen kokeilujakson. Testasin sovelluksia testiympäristössä ennen tuotantoon siirtymistä. Kerron siitä tarkemmin tulevissa kappaleissa.

Integroinnin osalta päädyin kahteen erilliseen tuotteeseen. Niistä ensimmäinen oli eOne Solutionsin Dynamics 365 Sales Connector. Nimestä huolimatta tällä sovelluksella saadaan tiketit näkymään Dynamics CRM:n puolella. Sovelluksen avulla ei kuitenkaan saanut yhteystietoja ja yritysten tietoja synkronoitua, joten sitä varten piti löytää erillinen sovellus. Tähän tarkoitukseen löysin PieSyncin, joka on yksinkertainen työkalu erilaisten pilvialustojen välisiin synkronointeihin. Työkalusta löytyi tarvitsemamme CRM:n ja Zendeskin välinen yhteys. PieSync ei kuitenkaan osaa synkronoida yritysten tietoja, ainoastaan yhteys henkilöiden tiedot. Tämä oli harmittava takaisku, joten tutkin muita vaihtoehtoja.

Yritykseltä eOne Solutions, joka on tuottanut myös tuon ensimmäisen integraatiotyökalun, löytyi sopiva tuote, mutta se näytti olevan vain paikallisilla palvelimilla pyörivää CRM:ää varten. Lähetin heidän tukeensa kyselyn ja he vahvistivat, että online-versio on kehityksessä ja julkaistaisi tulevana keväänä. Teimme päätöksen siirtyä siihen, kunhan tuo sovellus julkaistaan. Siihen asti päivittäisimme asiakasyritysten tietoja manuaalisesti. Tein integraatioiden yhteyksistä kuvaajan Visiolla ja kuvasin siinä myös tuon toistaiseksi puuttuvan yhteyden yritysten tietojen osalta Zendeskin ja CRM:n väliltä (kuva 5).



Kuva 4. Kuvaus integraatioista Zendeskin ja CRM:n välillä.

4.2.1 Integraation konfigurointi: Dynamics 365 Sales Connector

eOne Solutionin tuottama Dynamics 365 Sales Connector oli saatavilla Zendeskin sovel-luskaupasta (Zendesk 2018f). Sen konfigurointiin löytyi myös selkeä ohje eOne Soluti-onilta (Chris Hanson 2017). Tämä integraatio ei varsinaisesti synkronoisi mitään tietoa, vaan näyttäisi Zendeskin tietoja CRM:ssä ja vastaavasti CRM:n tietoja Zendeskissä.

Sovelluksen ostamisen ja Zendeskiin lisäämisen jälkeen asensin yllä mainitun ohjeen mu-kaisesti sovelluksen CRM:n testiympäristöön. Siinä ei ollut vaikeuksia, vaikka uutta asiaa olikin. Sovellusta konfiguroitaessa CRM:ssä totesin, että tarvitsen erillisen tunnuksen, jolla integraatio toimii. Tunnuksen piti olla niin sanottu konetunnus eli sitä ei käytetä muuhun, koska siihen ei voi laittaa kaksivaiheista tunnistautumista. Tarvitsin järjestelmänvalvoja-tunnukset sekä CRM:ään että Zendeskiin.

Seuraavaksi piti kertoa sovellukselle mitkä kentät vastaavat toisiaan Zendeskissä ja CRM:ssä. Silloin huomasin, että CRM:n kentät olivat järjestelmässämme hieman eri ta-valla konfiguroitu kuin ohjeessa, joten en voinut tehdä suoraan ohjeen mukaan vaan mi-

nun piti soveltaa ohjetta. CRM:ssä meillä ei ollut liidejä käytössä, joten jätin ne pois. Jos-tain syystä nämä ”mäppäykset” olivat tyhjiä, kun palasin näkymään uudelleen, joka ai-heutti hieman hämmennystä, mutta tiedot olivat silti tallentuneet.

Kolmas vaihe oli tikettinäkömään lisääminen CRM:ään. Tässä oli kaksi vaihtoehtoa, joko tiketit laitettaisiin näkymään yhteyshenkilön tiedoissa tai asiakasyrityksittäin. Meillä oli en-tuudestaan käytössä tikettien liittäminen yrityksiin, joten tikettinäkömään tulisi yrityksen tietoihin. Lisäksi se olisi paljon käyttökelpoisempi, kuin tikettien selaaminen henkilöittäin silloin kun myyjä haluaa asiakaskäynnin yhteydessä katsoa meneillään olevat asiat. Ava-sin sattumanvaraisen yrityksen ja lähdin muokkaamaan sivua valitsemalla Form editor. Li-säsin tikettinäkömään sivun alimmaksi. Web Resource -kohtaan piti lisätä eone_Account-TicketGrid, koska näkyviin haluttiin asiakasyritystä koskevat tiketit. Ohjeesta huomasin, että sovellus hakee tiedot yrityksen nimen perusteella eli yrityksen nimet pitää olla täysin samalla tavalla kirjoitettuna Zendeskissä ja CRM:ssä.

Ohjeen mukaan Zendeskin puolella oleva sovellus piti konfiguroida vasta nyt, mutta olin tehnyt sen jo aikaisemmin sitä asennettaessa. Muutin vielä tuon synkronointiin käytettä-vän tilin, koska olin luonut integraatiota varten myöhemmin oman tilin. Testauksessa tiketit näkyivät oikein Dynamicsin puolella ja niitä pääsi myös sieltä päivittämään. Samoin Zen-deskissä näkyi yhteyshenkilöstä ”mäpätetyt” tiedot tiketillä omassa sivupalkissaan. Järjes-tyksellä on merkitystä, joten tärkeimmät tiedot kannattaa laittaa ylimmäksi.

4.2.2 Synkronoinnin konfigurointi: PieSync

PieSync käyttöönotto vaikutti yksinkertaiselta. Edellisen integraation tapaan valittaisiin mitkä tiedot vastaavat toisiaan CRM:n ja Zendeskin välillä ja synkronointi laitettaisiin käyn-tiin. PieSyncin hallinta tapahtuu heidän webpalvelunsa kautta. Sovellus oli selkeä ja it-seselitteinen. Ensin valittiin mitkä sovelluksen yhdistetään. Sen jälkeen molempiin sovel-luksiin kirjaututtiin käyttöliittymässä. Käytin tässä aiemmin luomiani integraatiotunnuksia. Sen jälkeen pääsin valitsemaan säännöt. Otin käyttöön kaksisuuntaisen synkronoinnin, jolloin päivitykset menisivät molempiin suuntiin ja siten tiedot pysyisivät kaikille ajantasai-sina. Integraatiosäännöiksi laitoin seuraavat säännöt, kuvaan ne tässä englanniksi, koska ne näkyvät sovelluksessa juuri näin ja kerron sitten mitä asetukset tarkoittavat:

- IF a contact is in Microsoft Dynamics 365 and status equals Active THEN sync it two-way between Microsoft Dynamics 365 and Zendesk eli jos kontakti on aktiivinen CRM:ssä se synkronoidaan sovellusten välillä
- IF a user is in Zendesk and is Active and is End-User and Phone has any value THEN sync it two-way between Microsoft Dynamics 365 and Zendesk and set Owner to Team Customer support eli jos käyttäjä on aktiivisena Zendeskissä, tyyppi on loppukäyttäjä ja sille on asetettu puhelinnumero se synkronoidaan CRM:ään ja asetetaan yhteystiedon omistajaksi Customer Support, jotta voidaan nähdä mistä tiedot on peräisin

- Only sync contacts that have an email address eli sähköpostittomia yhteyshenkilöitä ei synkronoida

Asetin ehdot niin, ettei turhia yhteystietoja synkronoitaisi. Zendeskiin muodostuu yhteyshenkilö aina kun joku lähettää sähköpostia tuen osoitteeseen, joten turhia kontakteja ei mene CRM:ään, kunhan asiakkaille lisätään puhelinnumerot. CRM:n puolella on puolestaan turhia yhteyshenkilöitä ja mahdollisesti duplikaatteja, joten sähköpostittomia yhteystietoja ei synkronoida.

Seuraavaksi vielä liitin oikeat tiedot toisiinsa. Etu- ja sukunimi kentät synkronoituvat Zendeskiin koko nimeksi. Ongelma tuli "Business Phone" -kentän kanssa. Organisaatiomme on käyttänyt "Mobile phone" -kenttää pääsääntöisesti ja se on pakollinen meidän CRM:ssä, kun taas "Business phone" -kenttää on käytetty vain asiakasyritysten yleisille numeroille numeroksi. Jostain syystä PieSync on tehty niin yksinkertaiseksi, että Zendeskin phone -kenttää ei saa valittua uudestaan ja siihen saa synkronoitua vain ja ainoastaan tuon Business phone -kentän. Synkronointi ei onnistunut, vaikka otin valmiina olevan Business phone – phone synkronoinnin pois päältä. Tämän sain vahvistettua PieSyncin ohjeista (PieSync 2018b).

Kun muuta vaihtoehtoa puhelinnumeroiden synkronointiin ei ollut, tein Zendeskiin käyttäjien tietoihin uuden kentän nimeltä "Mobile" tarkoitukseni laittaa synkronointi CRM:n "Mobile phone" -kentästä tuohon kenttään. Tuessa jouduttaisiin aikanaan kopioimaan numerot sieltä Zendeskin varsinaiseen puhelinnumero -kenttään. Tämä ei kuitenkaan mennyt onnistua, vaan kenttä pysyi sitkeästi harmaana eikä ollut valittavissa. Pienen ihmettelyn jälkeen tajusin, että kentät olivat eri tyyppisiä, eikä niitä sen takia voinut synkronoida kahdensuuntaisesti. PieSyncin ohjeissa oli tästä myös maininta (PieSync 2018c). Zendeskin kenttä piti muuttaa tekstikentäksi ja sen jälkeen yhdistäminen onnistui.

Ennen PieSync -synkronoinnin käynnistämistä varmistin Zendeskin tuesta, että saan yhteystiedot poistettua helposti ja nopeasti ennen kuin siirrymme tuotantoon. Testiympäristömme nimittäin sisältää paljon yhteystietoja. En halunnut, että Zendeskiin jäisi turhia yhteystietoja tai, että ne synkronoituisivat tuotantoon. Tuesta vastattiin, että tämä onnistuu helposti. Aloitin synkronoinnin. Yhteyshenkilöitä ilmestyi Zendeskiin ja päivitykset toimivat molempiin suuntiin kuten pitikin.

4.3 Tuotantoon siirtyminen

Tuotantoon siirtymisen suunnittelin tapahtumaan torstai-iltana niin, että järjestelmä olisi käytössä perjantai-iltana 5.10.2018. Perjantain valitsin ensimmäiseksi tuotantopäiväksi,

koska se on viikon hiljaisin arkipäivä. Torstai-iltana käyttöönoton alussa tulisi mahdollisimman vähän sähköposteja ja puheluita, joten jos jotain menisi pieleen, niin sen korjaaminen ei olisi niin työlästä.

Torstai-illan suunnitelmana oli ensin irrottaa Zendeskin integraatiot CRM-testiympäristöstä, tyhjentää Zendesk kontakteista, jotka oli synkronoitu aikaisemmin testiympäristöstä, yhdistää Zendesk tuotannossa olevaan CRM:ään, tuoda yritysten tiedot CSV-tiedostolla CRM:stä Zendeskiin ja viimeisenä kytkeä CCC:n sähköpostiosoite Zendeskiin automaattista tiketöintiä varten.

4.3.1 Dynamics testiympäristön irrottaminen Zendeskistä

Torstaina iltapäivällä aloin valmistelemaan siirtymistä tuotantoon. Ensin irrotin integraatiot eli PieSyncin ja Dynamics 365 Sales Connectorin testiympäristöstä. PieSyncin synkkauksen sain lopetettua poistamalla yhteyden sen webkäyttöliittymästä. Tämä oli järkevin vaihtoehto, koska yhteyttä ei saanut enää muokattua eri CRM-osoitteelle ja synkronointi oli toisaalta aika nopea perustaa uudelleen tuotantoon, koska sen oli jo kerran tehnyt. Sales Connectorin sain puolestaan Zendeskistä pois päältä. Sieltä saisin sen vaihdettua toimimaan eri CRM-osoitteen kanssa. Otin sen toistaiseksi pois päältä ennen kuin saisin asennettua Connectorin komponentin tuotannon CRM:n puolelle.

Seuraavaksi siirryin poistamaan kontakteja, jotta ne eivät synkronoituisi tuotannon puolelle. Tämä tapahtui People -kohdasta "Bulk end user delete" -toiminnolla. Järkytyksekseni niitä ei saanutkaan helposti poistettua bulkkina, kuten Zendeskin tuki oli sanonut, vaan tämä "bulkki" tarkoitti vain kolmeakymmentä kappaletta kerrallaan. Olin tuelta kysynyt saako tuhannet kontaktit helposti pois ennen kuin alun perin synkronoin meidän CRM-testiympäristömme kontaktit Zendeskiin. Tämä oli pieni järkytys ja kun mitään parempaa keinoa ei tähän ollut, poistin kaikki noin 170 sivua kontakteja sivu kerrallaan. Pieni takapakki, mutta selvisin siitä kohtuullisessa ajassa.

4.3.2 Siirtymän toimenpiteet

Yksi etukäteen tiedostamistani haasteista liittyi automaattiseen tiketöintiin, sillä meille tuli paljon turhia automaattiviestejä sähköpostitse, joihin ei tarvinnut reagoida, mutta ne saataisivat ruuhkauttaa tikettijärjestelmän. Tätä varten olisi aluksi tärkeää seurata tilannetta ja lisätä tällaiset osoitteet estolistalle asetuksista.

Zendeskissä henkilöt liittyvät organisaatioihin sähköpostiosoitteiden perusteella, joten se tapahtuisi automaattisesti, mutta organisaatiot pitäisi saada Zendeskiin. Päivällä olin jo

suunnitellut CRM-asiantuntijamme kanssa, miten yritysten tiedot tuotaisi Zendeskiin CSV-tuonnin avulla ja ottanut CRM:stä yritykset ulos muutaman yrityksen jälkeen. Yksi haasteista liittyi juuri domain-osoitteen saamiseen jokaiselle yritykselle, koska sitä ei pelkää tuossa muodossa CRM:ssä ollut.

Datan muokkaaminen Zendeskiin sopivaan muotoon vei jonkin aikaa, ja tähän en ollut osannut varautua myöskään tarpeeksi. CSV-tiedoston otsikot piti tietysti olla Zendeskin ohjeen osoittamalla tavalla (Jessica Marasco 2018). CSV-tiedosto piti myös olla oikein formatoitu eli UTF-8 muodossa ja erottimena piti käyttää pilkkua. Olin tehnyt CSV-tiedostoja ja niiden muokkausta aikaisemminkin, joten se ei sinänsä aiheuttanut ongelmia. CSV-tiedostossa piti myös olla meidän Zendeskin custom kentät, joita käsittelin kappaleessa 4.1.8. Custom kenttien lisäämistä varten Zendeskistä piti katsoa niiden määrittäminen, joka löytyi avaamalla jokaisen yksittäisen custom kentän Zendeskin asetuksista.

Toin CSV-tiedoston Zendeskiin People-kohdasta, jonka oikealla puolella löytyy valinta "Bulk organization import". Muuten kaikki olisi mennyt hyvin, mutta en ollut huomannut, että osassa organisaatioista asiakkaan lisätietokentän teksti sisälsi pilkkuja. Tämä sekoitti kentät kyseisiltä riveiltä, koska CSV-tiedostoissa pilkkua käytetään sarakkeiden erottimena. Sen seurauksena kyseisten organisaatioiden tiedot eivät menneet kohdilleen, joten osa Zendeskin kentistä jäi tyhjiksi väärän formaatin takia. Huomasin tämän vasta myöhemmin, muuten olisin voinut vielä tehdä uuden tuonnin paremmalla CSV-tiedostolla, joka olisi korjannut tiedot ylikirjoittamalla.

4.3.3 Integraatioiden liittäminen tuotantoon

PieSyncin liittäminen sujui sulavasti, mutta huomasin parin päivän päästä, että yhteys oli katkennut. Tätä tapahtui muutaman kerran, kunnes tutkin asiaa ja tajusin, että käytin yhdistämiseen tiliä, joka ei ollut konetili, toisin kuin tein testiympäristössä. Tietoturvasyistä tämä ei toiminut. Vaihdoin käyttöön konetilin ja tämän jälkeen ongelmaa ei enää esiintynyt.

Onnekseni seurasin synkronoinnin statusta jonkin aikaa päivittäin, sillä muutaman viikon päästä huomasin synkronoinnin olevan tauko -tilassa, eikä se suostunut käynnistymään. Hetken tutkimisen jälkeen syyksi paljastui se, että olin alun perin tilannut kokeilujakson, johon kuului custom määrittäykset. Peruspaketti, jonka olimme tilanneet ei kuitenkaan niitä sisältänyt. Tämä ei sinänsä ollut ongelma, koska kaikki kontaktit, joilla puhelinnumero oli mobile phone -kentässä CRM:ssä, jota varten custom määrittäminen tarvittiin, oli jo synkronoitu.

Jatkossa voisimme kirjata numerot business phone -kenttään, joka kuuluu vakiomäärittäisiin. Siispä poistin tuon custom määrittämyksen ja sain synkronoinnin takaisin toimintaan.

Sales Connectorin lisäosan asentaminen tuotantoon sujui kuten testiinkin. CRM:ssä piti lisäksi antaa asianmukaiset oikeudet käyttäjille, jotta he näkisivät lisäosan Account -tiedoissa. Zendeskin puolella piti vain vaihtaa tunnukset ja CRM:n osoite. Tässä tein jälleen saman virheen kuin aikaisemmin PieSyncin kanssa, kun en käyttänyt konetiliä kuten alun perin, joka aiheutti sen, ettei tikettejä näkynyt ollenkaan, vaikka lisäosa oli paikallaan. Kun tili oli vaihdettu konetiliksi, alkoi yhteys toimia. Haasteita tuli myöhemmin yksittäisten organisaatioiden kohdalla, johon huomasin syyksi hieman erilaisen kirjoitusasun joidenkin organisaatioiden nimissä CRM:n ja Zendeskin välillä. Kun nimet muuttua täysin samanlaisiksi niin tiketit tulevat näkyviin.

4.3.4 Tiketit CRM:stä Zendeskiin

Olemassa olevat tiketit päätettiin siirtää Zendeskin puolelle hiljalleen sähköposti-integraation avulla. Ne tiketit, joiden yhteyshenkilöä ei tavoitettu puhelimitse tai asiaa hoidettiin muista syistä sähköpostilla, siirtyivät asiakkaan vastattua viestiin. Asiakkaan vastauksesta muodostui automaatiolla tiketti Zendeskiin, joka laitettiin alkuperäisen tiketin käsittelijälle. Tiketin käsittelijä kopioi mahdollisesti tarvittavat historiatiedot CRM:n tiketiltä Zendeskiin ja sulki tiketin CRM:stä sovitulla vakiovastauksella tiketin käsittelystä uuden järjestelmän puolella, joka sisälsi uuden tikettinumeron. Näin päästiin mahdollisimman pienellä kuormituksella siirtymään pelkästään Zendeskin käyttöön. Ne asiakkaat, jotka tavoitettiin puhelimitse olemassa oleviin tiketteihin liittyen, ratkaistiin suoraan vanhassa järjestelmässä. Kahden järjestelmän pitäminen rinnakkain hetken aikaa oli rasittava tilanne, mutta pienempi paha, kuin kaikkien tikettien siirtäminen käsin. Tikettimme kulkevat nopealla syklillä, joten siirtymävaihe ei kuitenkaan vienyt ajallisesti kuin muutaman viikon.

5 Pohdinta

Lähdin tekemään projektia tarvelähtöisesti ja hyvin tiiviillä aikataululla. Suurin kysymysmerkki oli integraatioiden saaminen toimintaan CRM:n ja Zendeskin välille tai muuten projekti jouduttaisiin keskeyttämään. Toinen haaste oli tietysti Zendesk järjestelmän oppiminen läpikotaisin parissa päivässä integraatioiden ohella. Tästä en oikeastaan ollut huolissani, sillä olen yleensä oppinut tuntemaan järjestelmien toiminnan nopeasti. Integraatioiden saatavuudesta ja toimivuudesta ei kuitenkaan ennen projektin toteuttamisviikkoa ollut takeita.

Kaiken kaikkiaan, pienistä haasteista huolimatta, projekti onnistui odotusten mukaisesti ja ajallaan. Järjestelmä saatiin käyttöön suunnitellusti ja se on helpottanut valtavasti työskentelyä. Zendeskin kehitys ei toki jäänyt tähän yhteen projektiin vaan on pikemminkin jatkuva prosessi. Uusia ominaisuuksiakin tulee jatkuvasti ja se osaltaan kertoo myös oikean alustan valitsemisesta – yrityksemme pyrkii kehittymään jatkuvasti, joten myös työkalujemme täytyy siihen pystyä.

Toimeksiantajan kanssa yhteistyö sujui hyvin. Työ oli hyvin itsenäinen, eikä siihen tarvittu paljon tukea toimeksiantajalta. Työtä edeltäneet päätökset saatiin toimeksiantajalta ajallaan, mikä mahdollisti projektin toteuttamisen. Pidin toimeksiantajan ajan tasalla työn etenemisestä ja sen vaiheista. Toimeksiantaja sai tietää tarkasti, miten työ tulisi vaikuttamaan palvelutuotantoon. Toimeksiantaja on ollut erittäin tyytyväinen erityisesti asiakastytyvyyden noususta, tukipalvelun tehostumisesta, paremmasta työn seurannasta ja laadukkaammasta raportoinnista, jonka uusi järjestelmä on mahdollistanut.

5.1 Mitä olisin voinut tehdä toisin

Kaiken kaikkiaan hirveästi en tekisi toisin, jos tekisin tämän projektin uudelleen. Matkalla tuli kuitenkin muutama ongelma, jotka olisin voinut ratkaista toisin, mutta joita en olisi voinut ennakoida. Olen tyytyväinen projektin kulkuun kaiken kaikkiaan. Pidempi aikataulu olisi helpottanut tilannetta ja henkilökunnan olisi voinut esimerkiksi kouluttaa erikseen ennen käyttöönottoa.

Testausvaiheessa yhdistin CRM:n testiympäristön Zendeskiin PieSyncillä, jotta sain testattua integraatiota ja näin tulikin tehdä. PieSync synkronoi kaikki kontaktit Zendeskin ja CRM:n välillä laitettujen ehtojen mukaisesti. Testiympäristössä oli kuitenkin valtava määrä

kontakteja ja vaikka varmistin Zendeskin tuesta etukäteen, että saisin ne helposti poistettua siirtymävaiheessa, ei tämä onnistunutkaan niin helposti kuin tuki antoi ymmärtää. Kontakteja oli noin yksitoistatuhatta ja Zendeskistä saikin poistettua kontaktit toki ”bulkkinä”, mutta tämä tarkoitti poistamista vain sivu kerrallaan. Sivulla oli kolmekymmentä kontaktia ja sivuja tuli siis noin 170. Tämä aiheutti ylimääräistä työtä käyttöönoton yhteydessä. Jos tekisin projektin uudelleen, siivoaisin ensin CRM:stä kontakteja pois reippaalla kädellä. Poistotoiminnon olisi toki voinut testata etukäteen.

Yritysten tiedot olisi myös voinut tuoda sujuvammin Zendeskiin. Tähän ei saatu integraatiota, joten hoidin sen CSV-tiedoston avulla. CSV-tiedoston vienti ja tuonti oli tehtävänä torstaina, mutta vei odotettua enemmän aikaa. Muokkasin CSV-tiedostoa massamuokkauksen avulla. En kuitenkaan huomannut, että lisätieto -kentässä oli pilkkuja tekstissä ja sen seurauksena ylimääräisiä pilkkuja sisältäneet rivit menivät loppujen tietojen osalta pieleen. Tämän olisi voinut huomata ja toisaalta korjata jälkikäteen korvaamalla nuo pilkut muilla merkeillä. En kuitenkaan huomannut tuota ennen kuin myöhemmin, jolloin korjauksen olisi toki voinut edelleen suorittaa. Tein muutoksia kuitenkin käsin sitä mukaan kuin virheellisiä tietoja tuli vastaan. Virhettä ei heti huomattu, koska virheitä ei ollut suurimassa osassa yrityksistä. Mahdollisesti väljemmällä aikataululla tuo pilkkuvirhe olisi huomattu, mutta tuotannollisesti haittaa siitä ei kuitenkaan koitunut.

Viimeinen haaste liittyi integraatioissa käyttämiini tileihin. Testausvaiheessa tein erilaiset tilit kuin mitä käytin tuotantoon siirryttäessä. Tilanne oli kuitenkin nopeasti korjattu, eikä siitä aiheutunut haittaa. Tarkemmin asiasta kerroin kappaleessa 4.3.3. Tästä opin kuitenkin sen, että on hyvä ja tärkeä käytäntö dokumentoida toimintatavat testatessa ja toimia täysin samalla tavalla tuotantoon siirryttäessä.

5.2 Mitä olen oppinut

Zendeskin käyttöönotto opetti tietysti valtavasti järjestelmästä itsestään ja siitä, miten hyvä järjestelmä voi tukea toimintaa sen sijaan, että toimintaa on muokattu järjestelmää ajatellen. Järjestelmä piti toki suunnitella toimimaan toimintaamme ajatellen. Olen toiminut tikkien ja tukipalveluiden maailmassa niin kauan, että niihin liittyvät prosessit ja niiden kehittäminen on tuttua ja osa tapaa toimia. Sen takia en pahemmin pohtinut prosessikehittämistä tehdessäni projektia, sillä se tuli ikään kuin luonnostaan.

Nyt projektin jälkeen tätä pohtiessani huomaan, että prosessikehittämisestä olisi projektin aikataulun salliessa voinut tehdä kokonaisen osion ja siihen voisi mahdollisesti palata tulevaisuudessa, koska aina voi tehdä uusia havaintoja. Zendeskin toimintaperiaate tarjosi

vahvan pohjan, jonka päälle rakensin oman toimintatapamme yhdistäen vanhaa ja uutta. Taaksepäin katsoessani huomaan, että opin uutta myös toiminnanohjauksesta, sen kehittämisestä ja prosien uudistamisesta.

Sain hyvää kokemusta projektin läpiviennistä. Olin toki työssäni ennenkin tehnyt erilaisia projekteja sisäisesti ja asiakkaille, mutta niissä tilanteissa olen joko tuntenut järjestelmät etukäteen, kuten SharePoint projekteissa, tai toimintaohjeet ovat tulleet ulkopuolelta. Nyt suunnittelin ja toteutin projektin uudesta järjestelmästä alusta loppuun itsenäisesti. Projektissa oli vastuullisia ja aikataulullisia paineita. Kaikki sujui pääpiirteittäin suunnitelmien mukaisesti noita edellisessä kappaleessa kuvaamiani muutamia asioita lukuun ottamatta. Aikataulu piti ja siitä olen todella tyytyväinen.

Zendeskistä opin tietysti paljon. Toki siellä on vielä opittavaa esimerkiksi erilaisten käyttötapauksien tuntemusta voisi laajentaa automaatioissa ja työnkuluissa, jotka korostuvat suuremman organisaation ja siten suuremman tukitiimin ollessa kyseessä. Projektin jälkeen oppiminen on tietysti jatkunut ja järjestelmä on kaikkiaan hyvin tuttu kirjoittamishetkellä. Kokemusta karttui niin paljon, että pystyisin varmaankin tekemään Zendeskin käyttöönottoprojekteja muille pk-yrityksille. Tämä ei toki ole intohimoni, enkä ole siihen suuntautumassa.

Opinnäytetyön tekeminen opetti enemmän kuin osasin odottaa. Opinnäytetyössä määritellään ennalta aikataulu puolenvuoden ajalle ja suunnitellaan mitä tehdään missäkin vaiheessa viikkotasolla. Projektin toteutus sijoittui aivan opinnäytetyön alkuun ja kirjoitustyö jaksottui siitä seuraaville kuudelle kuukaudelle. Aikataulusta oli tärkeää pitää kiinni, jotta työt eivät kasaantuneet ja tässä auttoi kuukausittaiset tapaamiset ohjaajan kanssa. On mielenkiintoista katsoa nyt taaksepäin ja miettiä miten onnistuin kirjoitusprosessia hahmottelemaan etukäteen. Aikataulu petti hieman alkukeväästä, sillä tein samalla paljon kursseja ja ne työllistivät odotettua enemmän, joka aiheutti kiirettä loppua kohden.

Alussa kirjoittaminen oli vaikeampaa kuin nyt työn loppuvaiheessa. Koen, että tekstin tuottamiseni on kehittynyt paljon ja tekstin jäsentely mennyt selkeämpään suuntaan. Olen palannut korjaamaan alkupään kirjoituksia ja huomannut oikoluvun tärkeyden. On tehnyt myös hyvää pohtia ja analysoida omaa tekemistä. Työelämässä olisi hyvä säännöllisesti pohtia päivittäistä tekemistään kriittisesti ja miettiä voisiko jotain tehdä toisin, näin aion jatkossa tehdä kuukausittain. Minun tulee usein työskenneltyä niin, ettei selkeää aikataululista suunnitelmaa kehityskohteille ole. Tämän voisin muuttaa niin, että minulla olisi työssäni jatkuva viikkotasoinen kalenteri ja varaisin erilaisille kehitysideoille oman aikansa tie-

tylle viikolle. Tämä konkretisoisi tavoitteita ja jaksottaisi kehitystyötä. Näin asiat tulisi varmemmin myös tehtyä kiireenkin keskellä. Aikataulun pitävyyttä voisin aina tarkistaa kuukausitasolla opinnäytetyöohjaajan tapaamista peilaten.

5.3 Zendeskin hyödyt käytännössä ja tavoitteiden täyttyminen

Työn tavoitteena oli ottaa Zendesk tuotantokäyttöön 5.10.2018. Tärkeimmäksi määritellyt ominaisuudet alun kannalta olivat automaattinen sähköpostien tiketöinti ja Zendeskin integroiminen CRM-järjestelmän kanssa. Kaikki nämä tavoitteet täyttyivät. Mikäli aikataulu olisi sallinut, olisin varmasti saanut järjestelmän vielä valmiimmaksi ja henkilökunnan perehdytettyä perusteellisemmin. Kaikki sujui kuitenkin hyvin ja tiukalle aikataululle oli hyvät perusteet. Pystyin tukemaan tiimiä uuden järjestelmän käytössä, joten perehdytys jatkui työn ohessa.

Sähköpostien automaattinen tiketöinti ja vastausviestien ohjautuminen automaattisesti oikealle tiketille vapauttivat jo itsessään paljon resursseja. Aikaisemmin tätä tehtävää piti hoitaa yhden henkilön lähes kokopäiväisesti. Muutoksen jälkeen piti ainoastaan jakaa tiketit henkilöille, joka vie keskimäärin viisi minuuttia joka tunnilta. Tikettien jakamisenkin voi automatisoida Zendeskin avulla ja tämä on yksi jatkokehityskohteista.

Toinen tavoite eli integraatiot saatiin rakennettua Zendeskin ja CRM:n välille kahden sovelluksen avulla. Yritysten tietoja ei saatu integroitua, koska sopivaa integrointisovellusta ei ollut vielä julkaistu. Sopiva sovellus tähän oli kuitenkin jo kehitteillä eOne Solutionsilla ja kävin siitä keskustelua heidän teknikkonsa kanssa. Heiltä luvattiin ilmoittaa, kun sovellus julkaistaan ja se otetaan sen jälkeen OM:lle käyttöön nykyisen PieSyncin tilalle. Tuleva integraatio korvaa PieSyncin yhteystietojen synkronoinnissa ja synkronoi lisäksi yritysten tiedot. Se myös tulee tuomaan paljon paremmat kustomointimahdollisuudet integraatioon. eOne Solutionsilta otettiin käyttöön jo toinen integraatio, joka antaa näkymän tiketteihin CRM:n puolelle, jotta OM:n muu henkilökunta pääsee niitä katsomaan tarvittaessa. Integraatio vastaavasti näyttää CRM:n tietoja Zendeskin puolella yrityksestä ja yhteyshenkilöstä aina tikettikohtaisesti suoraan tikettinäkymässä.

Zendesk toi uusia näkökulmia tikettityöskentelyyn. Zendesk käyttää välilehtiä käyttöliittymässä ja mahdollistaa siten erittäin tehokkaan ”multitaskaamisen” eli monen asian samanaikaisen tekemisen, joka on tukipalveluissa välttämätöntä. Mitään asiaa ei tarvitse sulkea tai tehdä ns. valmiiksi, vaan välissä voi käydä tekemässä toisen asian ja palata sitten takaisin juuri siihen mihin jäi. Edellinen järjestelmä vaati joko useamman ikkunan aukipitämisen, joka aiheutti virhetilanteita säännöllisesti, tai yhden asian tekemisen kerrallaan.

CRM:ssä piti ensin tallentaa tekemisensä, ennen kuin pystyi siirtymään toiseen asiaan järjestelmän sisällä, esimerkiksi etsimään tarvitsemiaan lisätietoja tikettiä varten tai tekemään uutta tikettiä samanaikaisesti tulleesta puhelusta.

Zendeskin työjonot ovat selkeät ja helpottavat, yksi parhaista ominaisuuksista. Koska kaikki kommunikaatio onnistuu Zendeskistä käsin, pystyy Zendesk myös seuraamaan ja päivittämään tikettien tilan automaattisesti. Kun asiakas vastaa esimerkiksi sähköpostilla tikettiin, muuttuu sen tila avoimeksi odottavasta ja niin edelleen. Edellisessä järjestelmässä tällaisia ominaisuuksia ei ollut ja se teki työjonon seuraamisesta vaikeaa. Zendeskissä tiketit on järjestetty kätevästi tilan eli statuksen mukaisesti, joten tukihenkilö voi keskittyä oikeisiin tiketteihin oikealla hetkellä. Zendeskin SLA-näkymä on myös loistava ja jokaisesta tiketistä näkyy listanäkymässä suoraan, milloin siihen on viimeksi OM:ltä vastattu, milloin asiakas on vastannut ja milloin OM:n reagointia seuraavan kerran odotetaan.

Zendeskin automaatiot ovat myös nerokas ratkaistu. Niillä on saatu säästettyä työaikaa, kun rutiininomaisia tehtäviä on automatisoitu. Tägeillä on saatu luokiteltua yritykset sopimuksien mukaan, joista Zendesk osaa laskea SLA-ajat. Niillä saatiin myös oleellisia tietoja asiakkaasta suoraan tiketeille, joka nopeuttaa asiakaspalvelijan työtä. Tägeillä voidaan tulevaisuudessa rakentaa automaatioita, joissa esimerkiksi tietyn tägin omaavat ohjautuvat automaattisesti oikealle henkilölle. Tägien avulla on saatu tarkempia raportteja tiketeistä ja tukipalvelun toiminnasta.

Makrojen avulla on rakennettu vastauspohjia eri tilanteita varten, joissa osa tekstistä tulee dynaamisesti avainsanojen perusteella ja on siten personoitua. Osassa makroista muutetaan myös muita tiketin kenttiä, joka muuten tehtäisiin manuaalisesti, joten hyöty ei rajoitu pelkkiin vastauspohjiin, vaikka niiden hyöty toiminnan tehostamisessa on suurin. Tukipalvelussa käsitellään samanlaisia pyyntöjä, joihin ei ole järkevää kirjoittaa samaa tekstiä yhä uudelleen. Makroilla säästetään paljon tukihenkilöiden aikaa ja tehdään työstä mielekkäämpää.

Zendeskestä on ollut niin paljon hyötyä käytännössä edelliseen järjestelmään verrattuna, ettei jokaista asiaa oikein pysty edes kuvailemaan. Muun muassa yksi tärkeimmistä mittareistamme eli asiakastyytyväisyys on kasvanut huomattavasti kommunikaation parantumisen ja tikettien uuden käsittelytavan ansiosta. Juuri tehdyssä asiakastutkimuksessa suositteluindeksimme on noussut huomattavasti vuoden takaisesta ja on nyt yli toimialan keskiarvon.

Zendeskin avulla saamme asiakastyytyväisyydestä jatkuvasti tietoa, sillä jokaisesta tiketistä on pian projektin jälkeen asetettu lähtemään tyytyväisyyskysely asiakkaalle. Tiketeiltä

lähteissä asiakastytyväisyysmittauksissa tulokset ovat myös nousseet 96-99% välille. Mikäli joku antaa huonon palautteen, selvitetään tilanne aina tapauskohtaisesti.

Saamme myös selkeitä ja ajantasaisia raportteja ja tiedämme työtilanteen paremmin kuin ennen. Pystymme myös tutkimaan ongelmakohtia Zendeskistä saatavan datan avulla ja parannettua tuen toimintaa. Tämä oli yksi hyödyistä, jonka olin aliarvioinut etukäteen.

Voisin antaa suoria lukuja siitä, miten toiminta on tehostunut ja minkälaisia määriä tikettejä käsitellään nykytahdilla entiseen verrattuna, mutta ne on toivottu jätettävän yrityssalaisuudeksi, joten jätän ne tämän työn ulkopuolelle. Voidaan vain todeta, että Zendesk on täyttänyt ja jopa ylittänyt odotuksemme. Asiakkaat oppivat nopeasti uuteen asiointitapaan ja ovat myös kiitelleet parannusta. Projektin läpivienti onnistuneesti oli paitsi henkilökohtaisesti tärkeää, myös työni kannalta korvaamatonta.

5.4 Zendeskin jatkokehitys

Zendeskistä otettiin projektissa käyttöön vain Support-osio, kuten oli tarkoituskin. Projektin jälkeen konfiguraation kehittämistä on jatkettu viikoittain ja aina tarpeen vaatiessa. Omia raportteja on myös luotu tarpeen mukaan. Olen kevään aikana opetellut Microsoft PowerBI:n käytön ja olen toukokuussa 2019 julkaisemassa muutaman koontinäytön Zendeskin datasta OM:n eri osastojen käyttöön. Jatkan Zendeskin kehittämistä osana työtehtäviäni kuten tähänkin asti. Zendeskistä on vielä ottamatta tuotantokäyttöön seuraavat osat: Chat, Guide ja Talk.

Zendesk Guide-osio tarkoittaa itsepalveluportaalia ja sen kehitys on saatu huhtikuussa 2019 ensimmäiseen pilottivaiheeseen, jossa muutama pääyhteyshenkilö pääsee koekäyttämään järjestelmää. Seuraavaksi on tarkoitus kerätä palautteet pilottiasiakkailta ja tehdä mahdolliset kehitystoimenpiteet niiden perusteella. Guide sisältää myös asiakasohjeita, joista on vielä tuottamatta ennen tuotantoon siirtymistä tuotekuvaukset ja laite-esittelyt. Toiminnallisten ohjeiden tuottaminen on jatkuvaa. Guide osion toisessa pilottivaiheessa myös pilottiasiakkaiden loppukäyttäjät pääsevät käyttämään portaalia ja sinne aktivoidaan myös Chat-palvelu. Chat-palvelua saadaan näin testattua ensin rajatulle ryhmälle ja pilotoitua Chatin toimintaa osana tukipalvelua. Kun pilotit on saatu päätökseen, otetaan Guide ja Chat -palvelut käyttöön kaikille sopimusasiakkaille.

Tammi-helmikuussa tutkittiin Zendesk Talkin ominaisuuksia ja nyt kesäkuussa 2019 nykyinen erillinen puheratkaisu vaihdetaan Zendeskin Talk-järjestelmään. Puhelut tulevat siten

suoraan Zendeskiin ja niistä muodostuu automaattisesti tiketit. Järjestelmä myös tunnistaa soittajan, joten asiakas saa paremman asiointikokemuksen.

Zendesk julkaisee päivityksiä ja uusia ominaisuuksia säännöllisesti. Tämän takia osallistun Zendeskin webinaareihin, jossa uusia ominaisuuksia esitellään ja otan niitä käyttöön oleellisilta osin. Suuremmista käyttöönotoista, kuten yllämainitut uudet palvelut, keskustellaan ja sovitaan aina ensin organisaation sisällä päättävissä elimissä.

Lähteet

Aerion 2018. Parempaa asiakaspalvelua Zendeskin avulla. Luettavissa: <http://www.aerion.fi/tuotteet/zendesk-asiakaspalveluratkaisu>. Luettu: 25.4.2019.

Andrew Gori 2017. Keeping your word: the support SLA. Luettavissa: <https://www.zendesk.com/blog/keeping-word-support-sla/>. Luettu: 15.5.2019

Cedric F. Jacob 2017. Mastering Zendesk. Luettavissa: <https://books.google.fi/books?id=1U8oDwAAQBAJ&lpg=PA186&dq=zendesk&hl=fi&pg=PA186#v=onepage&q=zendesk&f=false>. Luettu: 3.10.2018

Chris Hanson 2017. Zendesk Dynamics 365 Sales Connector. Luettavissa: <https://www.eonesolutions.com/help-article/zendesk-dynamics-365-sales-connector/>. Luettu: 3.10.2018.

Jessica Marasco 2018. Bulk importing organizations. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/115007490787-Bulk-importing-organizations>. Luettu: 4.10.2018

Michal Wlosik 2018. What Is a CRM and How Does It Work? Luettavissa: <https://clear-code.cc/blog/how-does-crm-work/>. Luettu: 16.5.2019

PieSync 2018a. Getting started with PieSync. Luettavissa: <https://help.piesync.com/features/getting-started>. Luettu: 3.10.2018.

PieSync 2018b. Default Field Mapping. Luettavissa: <https://help.piesync.com/features/new-default-field-mapping>. Luettu: 3.10.2018.

PieSync 2018c. Customizable Field Mapping. Luettavissa: <https://help.piesync.com/features/new-customizable-field-mapping>. Luettu: 3.10.2018.

Santeri Salo 2018. ITIL-prosessikehitys suuren IT-alan yrityksen Service Deskissä. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145172/Salo_Santeri.pdf?sequence=1. Luettu: 10.5.2019.

Sovellin 2018. Zendesk – parempaa asiakaspalvelua. Luettavissa: <https://www.sovellin.com/zendesk/>. Luettu: 25.4.2019.

Stafford Vaughan 2013. Practical Zendesk Administration. Luettavissa:
https://books.google.fi/books?id=fxgtvWGLWf4C&pg=PA14&dq=zendesk&hl=fi&sa=X&ved=0ahUKEwjC7rmokI_iAhXK-yoKHSfUBc8Q6AEIOTAC#v=onepage&q=zendesk&f=false.
Luettu: 9.5.2019

Zendesk 2018a. Getting Started with The Suite. Luettavissa:
<https://help.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000988788-Getting-Started-with-The-Suite>.
Luettu: 2.10.2018

Zendesk 2018b. Support Help. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us>. Luettu:
2.10.2018.

Zendesk 2018c. Creating, managing, and using groups. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203661966-Creating-managing-and-using-groups>. Luettu:
2.10.2018.

Zendesk 2018d. Getting started with email - Part 1: How the email channel works. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203663256-Getting-started-with-email-Part-1-How-the-email-channel-works>. Luettu: 2.10.2018.

Zendesk 2018e. Using macros to update tickets. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203690796>. Luettu: 2.10.2018.

Zendesk 2018f. Dynamics 365 Sales Connector. Luettavissa:
<https://www.zendesk.com/apps/support/dynamics-365-sales-connector/>. Luettu:
3.10.2018.

Zendesk 2018g. About ticket fields. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203661506-About-ticket-fields>. Luettu: 3.10.2018.

Zendesk 2018h. Configuring end-user access and sign-in. Luettavissa: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/203663776>. Luettu: 3.10.2018.

Liitteet

Liite 1. Tiketin kulku Zendeskissä

