

# **SERVICENOW**

Palvelunhallinta asiakaspalvelussa



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Syksy 2019

Katja Heljoma

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, tradenomi  
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

---

<b>Tekijä</b>	Katja Heljomaa	<b>Vuosi</b> 2019
<b>Työn nimi</b>	ServiceNow – palvelunhallinta asiakaspalvelussa	
<b>Työn ohjaaja /t</b>	Tommi Lahti, Anne Räsänen	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä käsitellään asiakaspalvelun ja –kokemuksen tärkeyttä yrityksille nykypäivänä sekä tutkitaan palvelunhallintajärjestelmän käyttöä kohdeyrityksessä.

Kilpailukykyisen asiakaskokemuksen tuottamiseen tarvitaan järjestelmää, jolla asiakkaille tuotettavaa palvelua hallitaan. Opinnäytetyössä keskitytään ServiceNow-palvelunhallintajärjestelmään.

Päätutkimuskohde oli osasto, jossa ServiceNow'ta on käytetty noin puoli-toista vuotta. Joillain muilla osastoilla sitä on käytetty pidempään ja näiltä osastoilta pyydettiin vastauksia vertailua varten.

Tutkimuksessa selvitettiin ServiceNow'n käyttöä kohdeyrityksessä sekä haastatteluin että kyselyn avulla. Haastatteluun otettiin muutama avainhenkilö. Muille lähetettiin kutsu verkkokyselyyn. Työn tuloksena järjestelmästä löydettiin muutama erityisesti kohdeosastoa vaivaava haittapuoli. Kohdeyritystä kehoitettiin selvittämään mahdollisuutta niiden korjaamiseen.

**Avainsanat** Palvelu, palvelunhallinta, palvelunhallintajärjestelmät, ServiceNow

**Sivut** 37 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Business Information Technology  
Hämeenlinna University Centre

---

<b>Author</b>	Katja Heljomaa	<b>Year</b> 2019
<b>Subject</b>	ServiceNow – Service Management in Customer Service	
<b>Supervisors</b>	Tommi Lahti, Anne Räsänen	

---

ABSTRACT

This thesis deals with the importance of customer service and customer experience for all the companies today and analyses the use of a service management system in a target company.

For producing a competitive customer experience a company needs a specific system to manage the service. This thesis focuses on the service management system called ServiceNow.

The department where ServiceNow has been used for about one and a half years was the main object of the study. Some other departments have used it for a longer period, and they were asked to attend the survey for comparison purposes.

Data for this thesis was collected through both interviews and a survey. A few key persons were invited for the interview and the rest were invited to attend the online survey. As a result of the work a few disadvantages were found in the system, affecting particularly the target department. The target company was advised to investigate the possibility of remedying them.

**Keywords** Service, service management, service management systems, ServiceNow

**Pages** 37 pages including appendices 3 pages

## KÄSITTEET

### Asiakaskokemus

Asiakkaan kokemus yrityksen toiminnasta. Saattaa poiketa merkittävästi yrityksen omasta näkemyksestä. Merkitys on kasvanut viime aikoina sosiaalisen median voiman kasvaessa. Huono asiakaskokemus voi pilata yrityksen maineen nopeasti.

### Chat

Suhteellisen uusi yhteydenottokanava yritysten verkkosivuilla. Sen avulla asiakas saa kiinni yrityksestä henkilön reaaliajassa lähettämällä pikaviestin yrityksen nettisivuilla olevan sovelluksen kautta. Viestiin vastaa yrityksen työntekijä ja asiakas saa nopeaa palvelua. Joissain yrityksissä viestiin vastaa ensin robotti, chatbot, joka pystyy vastaamaan yleisimpiin kysymyksiin. Vaikeammissa kysymyksissä botti ohjaa keskustelun ihmiselle.

### Customer Center

Kohdeyrityksessä Customer Center vastaa asiakaspalvelusta laajasti monien eri kanavien kautta hoitaen tilausten lisäksi myös verkkokaupan ylläpitoa ja sopimushallinnointia. He tekevät myös tarjouksia ja hallinnoivat asiakkaiden tuotteiden varmuusvarastointia.

### ITIL

ITIL eli Information Technology Infrastructure Library tarkoittaa kokoelmaa erilaisia prosesseja ja käytäntöjä It-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. ITIL:iä käytetään usein lähitukipalveluiden kehittämisessä.

### Jonovastaava

Henkilö, joka käsittelee tiketin ensimmäisenä ja vastaa siitä, että tiketti ohjataan eteenpäin oikealle taholle.

### Palvelu

Palvelun avulla tuotetaan asiakkaalle arvoa auttamalla häntä saavuttamaan tuloksia ilman suuria investointeja ja riskejä. It-yritykset tarjoavat palveluina esimerkiksi it-tukea tai infraa. Näin yrityksen ei tarvitse itse pitää it-tukihenkilöstöä, vaan ostaa vain tarvittavan palvelun.

### Palvelunhallinta

Palvelunhallinta tarkoittaa asiakkaille tuotettavien palvelujen järjestelmällistä seurantaa ja hallintaa. Seurannan avulla voidaan mitata ja kehittää asiakkaille annettavaa palvelua ja niiden taustalla olevia prosesseja.

Palvelunhallintajärjestelmä (Customer Service Management System, CMS)  
Palvelunhallintajärjestelmällä automatisoidaan palvelunhallintaa. Sen avulla palvelusta pyritään saamaan sekä tasalaatuista että mitattavaa. Lisäksi palvelunhallintajärjestelmän ansiosta resursseja voidaan siirtää sinne missä niitä tarvitaan.

### Palvelupyyntö eli tiketti

ServiceNow:ssa käytetään usein sanaa tapahtuma, engl. incident. Ks. Tapahtuma.

### Palvelutaso

Palvelutaso kuvaa palvelun määrää ja laatua. Palvelutasovaatimukset määritellään yleensä palvelukohtaisesti ja tasoa seurataan palvelunhallintajärjestelmän avulla.

### Palvelutasosopimus (SLA)

Palvelutasosopimus on sopimus palvelutuottajan ja asiakkaan välillä. Palvelutasosopimuksessa määritetään vaatimukset eri palveluille. Voidaan määrittää esimerkiksi kuinka nopeasti palvelu pitää toimittaa tai kysymyseen vastattava. Sopimukseen voidaan ottaa mukaan myös laatu eli voidaan seurata vastauksen oikeellisuutta. SLA:ssa määritellään myös niin palvelutuottajan kuin asiakkaankin vastuut.

### Prosessi

Prosessi on sarja toimenpiteitä, jotka on suunniteltu ja järjestetty jonkin lopputuloksen saavuttamiseksi. Prosessi ottaa yhden tai useampia syötteitä ja muuttaa ne määritellyiksi tuloksiksi. Prosessi voi sisältää minkä tahansa roolin, vastuun, välineen ja hallintakontrollin, joka vaaditaan että tulos syntyy luotettavasti. Prosessi voi tarvittaessa määritellä politiikkoja, standardeja, suosituksia, aktiviteetteja ja työohjeita.

### Service Center

Service Center vastaa nimettyjen asiakkaiden palvelunhallinnasta, sopimushallinnoinnista ja palvelujen laskutuksen koordinoinnista sekä asian-tuntijaresurssien koordinoinnista.

### Service Desk

Service Desk on it-tukipalveluita tarjoava osasto. Se on rajapinta it-palveluiden ja käyttäjien välillä. Sen tarkoituksena on varmistaa, että käyttäjät saavat asianmukaista apua it-pulmiinsa mahdollisimman nopeasti.

### ServiceNow

ServiceNow on palvelunhallintajärjestelmä, jolla hallitaan asiakkaille annettavaa palvelua. Se on kehitetty alun perin it-tukipalveluihin, jotta tukipyyntöjen käsittely saadaan yhtenäiseksi. (ServiceNow, 2019) ServiceNow tekee työt näkyviksi ja toiminnan helpommin seurattavaksi.

### Tapahtuma (engl. incident)

Tapahtumalla eli incidentillä tarkoitetaan keskeytystä it-palveluun tai it-palvelun laadun poikkeamaa. Asiakaspalvelussa ei välttämättä ole kyse toimintahäiriöstä, vaan mistä tahansa tapahtumasta muodostuu ServiceNow'hun palvelupyyntö eli tiketti, joka on nimeltään tapahtuma eli incident. Asiakkaan alkuperäinen asia voi olla vaikkapa tilaus tai toimituksen tiedustelu.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	PALVELUN TEORIAA .....	3
2.1	Palveluyritys.....	3
2.2	Asiakaspalvelu.....	4
2.3	Asiakaskokemus.....	5
2.4	Palaute.....	7
2.5	Palvelunhallintajärjestelmä .....	8
3	SERVICENOW .....	10
3.1	Käyttöliittymä .....	11
3.2	Palvelupyyntö .....	12
3.3	Tapahtumanhallinta .....	13
3.4	Asiakaspalautteet.....	15
3.5	Raportointi.....	16
4	TUTKIMUS.....	18
4.1	Haastattelu .....	18
4.2	Kysely.....	21
4.3	Muita huomioita .....	28
4.4	Kehittämisehdotuksia .....	30
5	YHTEENVETO.....	32
	LÄHTEET.....	33
	KYSELY .....	LIITE 1
	KYSELYSSÄ TULLEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA .....	LIITE 2

## 1 JOHDANTO

Globaalin kilpailun kiristyessä palvelu, palvelunhallinta ja asiakaskokemus ovat tulleet yhä tärkeämmiksi ja asiakkaan saama palvelukokemus on yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista. Asiakaspalveluprosessia pyritään siksi automatisoimaan, jotta tuossa kilpailussa voi pysyä mukana.

Asiakaspalveluprosessin automatisoinnissa keskeisessä roolissa on valittu palvelunhallintajärjestelmä. Sen avulla yritykset pyrkivät seuraamaan palvelun nopeutta ja laatua. Sen avulla myös systemaattisiin virheisiin voidaan puuttua nopeasti. Palvelunhallintajärjestelmiä on tarjolla monia erilaisia. Tässä työssä keskityttiin kohdeyrityksen valitsemaan ServiceNow'hun.

Työssä pyrittiin selvittämään palvelunhallintajärjestelmän käytön tehokkuutta kohdeyrityksessä. Yritys on käyttänyt ServiceNow-palvelunhallintajärjestelmää yrityksen Customer Centerissä noin puolentoista vuoden ajan. Osaston johto halusi selvittää järjestelmän käyttöastetta ja käyttäjien kokemuksia järjestelmästä.

Yksi tärkeimpiä selvityksen aihe oli se, kuinka paljon käyttäjät ovat oikeasti siirtyneet käyttämään uutta järjestelmää ja vieneet työnsä sinne omista sähköposteistaan. Jos töitä on paljon muualla kuin ServiceNow'ssa, eivät tilastot ole luotettavia. Jotta palvelua voidaan mitata ja jakaa resursseja oikeudenmukaisesti, on tilastojen tärkeää olla luotettavia.

Samalla kun selvitetään järjestelmän käytön laajuutta, pyritään saamaan selville myös vinkkejä sen käytön tehostamiseen sekä mielipiteitä palvelunhallinnasta yksittäisen työntekijän kannalta. Palaute on tärkeää saada niiden tietoon, jotka asioita seuraavat ja mittaavat, jotta he pystyvät tulkitsemaan saatuja tietoja oikein.

Tärkeimmät tutkimuskysymykset ovat:

- Miten suuri osuus työstä hoidetaan ServiceNow'n kautta?
- Miten ServiceNow'n käyttöä voitaisiin tehostaa ja saada se pääasialliseksi työvälineeksi kaikille?
- Onko palvelunhallinta tehostunut ServiceNow'n käytön aloittamisen myötä?

Tutkimuksessa ei käsitellä ServiceNow'n teknistä toteutusta, vaan vain käyttäjien ja heidän esimiestensä käyttökokemuksia.

Toimeksiantaja on Suomessa yli 30 vuotta toiminut it-palvelutalo. Suomessa sillä on työntekijöitä noin 500 ja kaikkiaan Pohjoismaissa ja Baltiassa

reilut 7000 työntekijää. Jatkossa yritykseen viitataan termillä ”kohdeyritys”.

Tutkimus suoritettiin sekä teemahaastatteluilla että verkkokyselyllä. Koska osastolla työskentelee noin viisikymmentä ihmistä hieman erilaisissa rooleissa, ei kaikkia ollut mahdollista haastatella. Haastateltaviksi valittiin muutamia järjestelmän käytön avainhenkilöitä, joista osa oli ollut mukana järjestelmän käyttöönotossa.

Verkkokysely lähetettiin kaikille Customer Centerissä työskenteleville. Vertailun vuoksi samat kysymykset lähetettiin myös osastoille, joilla järjestelmää on käytetty pidempään. Heiltä toivottiin syvempää näkemystä järjestelmästä ja vinkkejä uudemmille käyttäjille. Lisäksi muutama kysymys lähetettiin Customer Centerin asiakkaille eli tässä tapauksessa myynnille, jotta saataisiin tietää heidän kokemuksistaan järjestelmästä. Lisäksi haluttiin tietää, kuinka paljon he käyttävät järjestelmää yhteydenpidossa Customer Centeriin.



## 2 PALVELUN TEORIAA

Fyysisistä tuotteista puhuttaessa on selvää, että niiden muotoilu on tärkeää. Jos ajatellaan vaikkapa autoa tai kännykkää, on helppo ymmärtää muotoilun olevan tärkeässä roolissa tuotteen houkuttelevuudessa. Myös perinteisillä palvelualoilla, kuten lentoyhtiöissä tai hotelleissa, on jo pitkään ymmärretty palvelun laadun tärkeys. Niissä palvelu on viety pitkälle ja se on keskeinen osa liiketoimintaa. (Rekola, 2007, s. 11) Vähitellen palveluosaamisen tärkeyttä on alettu ymmärtämään myös muillakin aloilla ja se on nousemassa teknisen osaamisen rinnalle samanarvoiseksi ammatti-osaamiseksi. Kun vaikkapa koneita huolletaan, asiakkaalle lisäarvoa tuottava hyvä palvelukokemus sitouttaa asiakkaan varmemmin yrityksen asiakkaaksi. (Rekola, 2007, s. 9) Yritysten kannattaa pitää tavoitteena päästä aidoksi palveluyritykseksi, vaikka sen varsinaisena myytävänä tuotteena olisikin fyysinen tuote. Näin se pystyy tuottamaan asiakkaille myönteisiä kokemuksia ja sitouttamaan heidät yrityksen pitkäaikaisiksi asiakkaiksi.

### 2.1 Palveluyritys

Palveluprosessin kehittäminen on elintärkeää yritykselle, joka haluaa olla aito palveluyritys. Seuraavassa kuvassa esitetään yrityksen matka kohti aitoa palveluyritystä. Ensimmäisellä tasolla palvelua tehdään vain pakon edessä eikä vielä ymmärretä palvelun todellista merkitystä. Toisella tasolla merkitys aletaan jo vähitellen ymmärtää, mutta seuranta ei ole kehitetty vielä tarpeeksi. Kolmannella tasolla ollaan jo kehitetty toimintaa vastaamaan asiakkaiden vaatimuksia, mutta vasta neljännellä tasolla palvelu on oikeasti yrityksen liiketoiminnan keskiössä ja koko liiketoimintakulttuuri kattaa palvelun kaikissa asiakaskontakteissa.

### Palveluliiketoiminnan kypsyystasot

#### Aito palveluyritys

- keskeinen osa yrityksen strategiaa ja liiketoimintaa
- prosessit dokumentoituja, integroitua asiakkaan prosesseihin, mitattuja ja jatkuvasti kehitettäviä
- palvelun kokonaiskokemuksen laatu on hallittu ja ohjattavissa ja puettu palvelutavan muotoon
- palvelusuhde määrittää palveluportfolion ja palvelutavan kehittämistä
- palvelujen kehittäminen innovatiivista, systemaattista
- monipuoliset ansaintamallit, SLA:t, kapasiteetti- ja kokonaisvastuupalvelut
- **palvelukulttuuri**, voimakas ja yhtenäinen palvelutapa kattaa kaikki asiakas-kontaktit

#### Palvelua yrityksen kasvun takia:

- liiketoimintaa omana tuloyksikkönään
- prosessit dokumentoituja, mitattuja ja seurattuja
- tavoitelaatutaso/palvelutaso tunnistettu
- palvelujen kehittäminen ja tuotteistaminen osittain systemaattista
- palvelusuhdetta varten tietojärjestelmätuki, ennakoivia palveluita
- ansaintamalleja useita, osa palveluiden hinnoittelusta perustuu arvoon
- palveluasenne ja palvelualltius vahvoja, mutta kulttuuri puuttuu

#### Palvelua paremman kannattavuuden takia

- liiketoimintaa, mutta ei aina itsenäisenä tuloyksikkönä
- prosessi dokumentoitu, noudatetaan kohtuullisesti, vaikeuksia palvelusuhteessa
- asiakastyytyväisyyttä mitataan, muuten laatu on epäselvää
- palvelujen kehittäminen ja tuotteistaminen heikkoa ja sattumanvaraista – tehdään palvelutuotannon ohessa
- tuotteet kannibalisoivat palveluita ja päinvastoin
- ansaintamalli suora tai välillinen, kustannus- tai resurssipohjainen hinnoittelu

#### Palvelua pakon edessä tuotteiden tueksi

- tehdään vain, koska muuten tuotemyynti kärsii
- prosessit dokumentoimattomia, raskaita, improvisoivia
- tavoitelaatutaso puuttuu eikä laatu mitata
- ei liiketoimintaa – kustannuspaikka
- reaktiivinen toimintamalli, ei palvelu(asiakas)suhdetta
- ansaintamalli suora, kustannusperusteinen hinnoittelu
- mihin asiakas palvelua tarvitsisi on huonosti ymmärretty
- varaosamynti tärkein palvelu

Kuva 1. Palveluliiketoiminnan kypsyystasot (Rekola, 2007, s. 27)

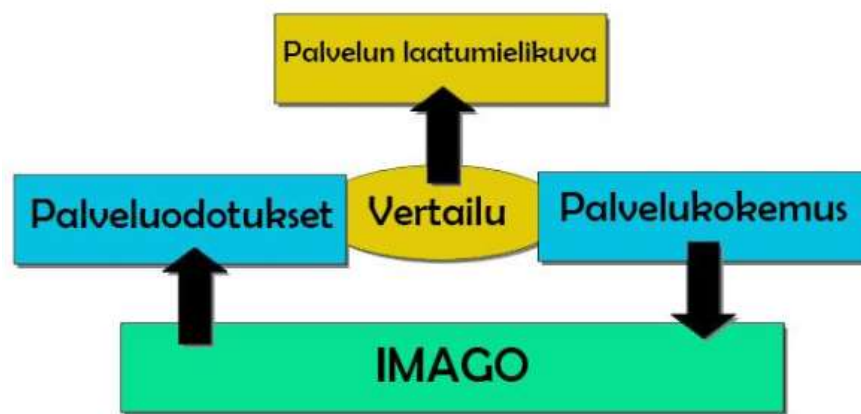
Kuten kuvasta 1 näkee, prosessien seuranta ja dokumentointi on tärkeää yrityksen kehittymisessä aidoksi palveluyritykseksi. (Kuva 1) Palveluprosessien automatisointi auttaa siinä, koska se auttaa hallitsemaan palvelua ja asiakaskokemusta sekä keräämään palautetta. Automatisointi vaatii jotain palvelunhallintajärjestelmää, jolla asiakkaalle tarjottava palvelu tulee näkyväksi ja mitattavaksi. Koska ilman palvelunhallintajärjestelmää tieto on hajallaan eri paikoissa ja siitä on vaikea saada kokonaiskuvaa, on palvelun kehittäminen tehokkaasti mahdotonta.

## 2.2 Asiakaspalvelu

Asiakkaalle tuotettavan palvelun laatu ja asiakaskokemus ovat digitalisoituvassa ja globalisoituvassa maailmassa aina vain tärkeämpiä. Kilpailu kiristyy jatkuvasti ja yksi keino pärjätä siinä on palvelulla erottuminen.

Asiakaskokemus on mielikuva ja tunne, joka asiakkaalle yrityksestä muodostuu erilaisten kohtaamisten kautta. Kohtaamisia tapahtuu monien kanavien kautta ja nykypäivänä yritysten pitäisi pystyä hallitsemaan niitä kaikkia. (Ahvenainen, Gylling & Leino, 2017, s. 9) Tämä onnistuu useimmissa tapauksissa parhaiten kehittyneen teknologian ja yritykselle soveltuvan palvelunhallintajärjestelmän avulla.

Asiakkaan kokema laatumielikuva on asiakkaan tekemän vertailun tulos. Asiakkaalla on jokin odotus palvelusta, joka usein perustuu yrityksen imagoon tai aiempiin asiakaskokemuksiin. Asiakas vertailee jälkikäteen palvelukokemusta suhteessa alkuperäisiin odotuksiin ja tämän vertailun tuloksena syntyy laatumielikuva. (Kuva 2) Tärkeää on pystyä täyttämään asiakkaan alkuperäiset odotukset.



Kuva 2. Palvelun laatumielikuva (Lahtinen & Isoviita, 2001, s. 55)

Toimialasta riippumatta asiakkaat vaativat asiakaspalvelulta entistä nopeampaa reaktionopeutta ja parempaa ongelmanratkaisukykyä, joten asiakaspalvelun on ensisijaisen tärkeää toimia tehokkaasti. (Semenoja, 2019) Tehokkaan asiakaspalvelun tavoite on ratkaista mahdollisimman paljon asiakkaiden ongelmia ja kysymyksiä mahdollisimman nopeasti, mutta samalla kuitenkin laadukkaasti ja mahdollisimman pienin resurssein. Yrityksen on tärkeää pystyä kohdentamaan resurssit oikein ja mahdollisuuksien mukaan automatisoida prosesseja. Tämä onnistuu parhaiten palvelunhallintajärjestelmän avulla.

### 2.3 Asiakaskokemus

Hyvä asiakaskokemus helpottaa asiakashankintaa ja pitää nykyiset asiakkaat yrityksen asiakkaina jatkossakin. Taloudelliselta näkökannaltakin asiakaskokemukseen kannattaa panostaa ja asiakaskokemuksen tehokkuutta voidaan mitata myös taloudellisilla mittareilla, kuten kuva 3 havainnollistaa. ServiceNow on laskenut, että 10% nousu asiakastyytyväisyydessä nostaa yrityksen tulosta noin 2-3%. (Fujitsu, 2019).



Kuva 3. Asiakaskokemuksen taloudelliset mittarit (Suomennos: Löytänä & Korkeakoski, 2014, s. 45) (Alkup. engl. Griebeler, 2015, s. 3)

Asiakaskokemuksen kehittämisen avainprosesseja ovat eri kommunikointikanavat ja niiden keskinäinen integrointi. Asiakkaalle palveluiden saataisuus ja nopeat vasteajat ovat tärkeitä. Aikaisemmin sanottiin, että tiedusteluihin pitäisi vastata 48 tunnissa ja silloin palvelu on laadukasta. Nykyään asiakas odottaa kontaktia 24 tunnin kuluessa tai viimeistään tiedustelun lähettämistä seuraavan työpäivän aikana. Tämä asettaa palveluyrityksille suuren haasteen. (Valvio, 2010, s. 25)

Asiakkaalle pitää tarjota erilaisia yhteydenottokeinoja, jotta hän saa palvelua haluamallaan tavalla. Yksi suhteellisen uusi, mutta nopeasti jalansijaa ottanut kanava on verkkosivustolle lisätty chat-palvelu. Asiakkaat ovat mieltyneet tähän kanavaan nopeutensa takia. Nopeudesta huolimatta se on kuitenkin henkilökohtainen. Nykypäivänä se alkaa olla jo perusvaatimus vähänkään suuremmalla toimijalla.

OP-ryhmä kokeili chatia ensimmäisen kerran vuonna 2011. Chat on nopea kuin puhelu, mutta kirjallisessa muodossa. Koska monet asiakkaatkin työskentelevät avokonttoreissa eivätkä halua puhua toisten kuullen kaikkia asioita, on chat monesti hyvä vaihtoehto pankkiasioiden hoitoon. OP-ryhmän mukaan yksittäisen keskustelun tuotto ei välttämättä ole kummoinen, mutta OP näkee siinä yhden uuden asiakkaalle tarjottavan palvelukanavan ja asiakkaan palvelemisena hänen toivomallaan tavalla. (Korteso, 2014, s. 49)

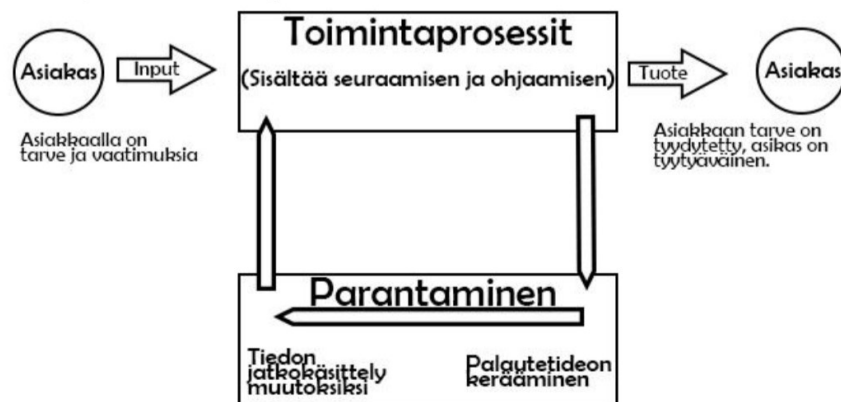
Joskus asiakas ei halua tai pysty käyttämään chatiä, joten myös muiden kanavien oltava tehokkaita. Ottaapa asiakas yhteyttä millä tavalla tahansa, pitää viestien pysyä järjestyksessä ja kanavien keskustella keskenään. Siksi näiden kanavien integrointi on tärkeää. Palvelunhallintajärjestelmältä vaaditaan siis mukautuvuutta erilaisten kanavien toimintaan.

ServiceNow'n tutkimuksen mukaan yksi asiakkaitten suurimpia ongelmia yritysten asiakaspalvelussa on se, ettei hän löydä yrityksestä oikeaa henkilöä vastaamaan kysymyksiinsä. Toiseksi asiakas ei välttämättä ole tyytyväinen ratkaisuun, mutta hänellä ei ole selkeää ja tarpeeksi helppoa kanavaa tehdä valitusta. Kolmanneksi hän ei pysty auttamaan itse itseään itselleen sopivana aikana. (Fujitsu, 2019)

## 2.4 Palaute

Asiakastyytyväisyys on tärkeää ja erityisesti nykyään sosiaalisen median aikana. Sosiaalisessa mediassa myrsky voi nousta yrityksen näkökannalta suhteellisen pienestä asiasta ja yrityksen maine mennä pilalle hetkessä. Asiakkaiden pitäminen tyytyväisenä vaatii palvelussa tapahtuneiden poikkeamien tehokasta käsittelyä ja siksi palautteisiin kannattaa reagoida niin nopeasti kuin mahdollista. (Fujitsu, 2019)

Palautteen saaminen suoraan asiakkailta on tärkeää myös siksi, että yritys voi kiinnittää huomiota ongelmakohtiin ja sitä kautta kehittää toimintaansa. Kuvassa 4 esitetään toimintaprosessien kehittäminen palautteen perusteella. Asiakkaalla on jokin tarve ja vaatimuksia haluamalleen palvelulle. Palvelutapahtuman jälkeen asiakkailta kerätään palautetta siitä, miten hyvin asiakkaan vaatimukset pystyttiin täyttämään. Tuo tieto pitää jalostaa muutokseksi yrityksen toiminnassa, jotta siitä on jotain hyötyä. Kun toimintaa on kehitetty asiakkaiden toiveiden mukaan, on asiakas tyytyväinen ja asiakaskokemus vaatimusten mukainen.



Kuva 4. Palauteprosessi (Pesonen, 2007, s. 51).

Jos palaute on hajallaan eri paikoissa, jopa vain joidenkin ihmisten tiedossa, tapahtuu palvelun kehittäminen helposti yrityksen työntekijöiden henkilökohtaisten mielipiteiden eikä asiakkaiden kokemusten perusteella. Palautteen antaminen pitää tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Lisäksi palaute olisi hyvä saada mahdollisimman pian kontaktin jälkeen, kun tapahtuma on kaikilla asiaan liittyneillä henkilöillä vielä tuoreessa muistissa. (Filenius, 2015, s. 104) Tarvitaan siis palvelunhallinta-järjestelmä, joka kokoaa kaiken asiakkailta saadun palautteen helposti käsiteltävään muotoon ja poikkeamiin voidaan puuttua nopeasti.

## 2.5 Palvelunhallintajärjestelmä

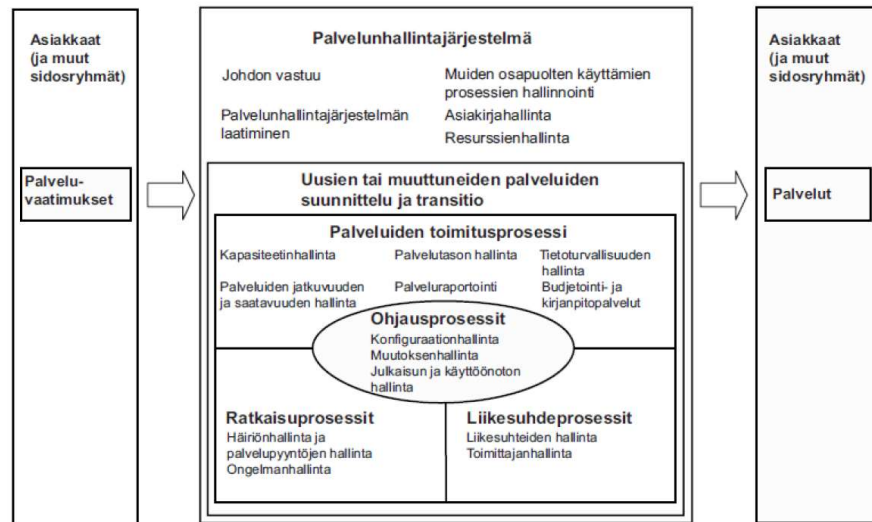
Palvelunhallinta tarkoittaa kaikkia niitä prosesseja, joita yritys tarvitsee tuottaakseen palvelua. It-alalla siitä puhutaan yleisesti kirjainyhdistelmällä ITIL. (Tieturi, 2018) Asiakaspalvelu on kilpailun kiristyessä yrityksille aina vain tärkeämpi erottautumiskeino, mutta asiakaspalvelun kokonaisuuden hallinta saattaa olla haasteellista. Palvelunhallinnassa yritykselle tärkein asia on rajallisten resurssien kohdentaminen oikein ja muuntaminen asiakkaalle tärkeäksi palveluksi. Järjestelmällisen palvelunhallinnan avulla asiakkaille annettavaa palvelua voidaan valvoa ja kehittää.

Datan merkitys ja asioiden mitattavuus on ollut tärkeää jo pitkään varsinkin it-osastoilla. Palvelunhallintajärjestelmä mahdollistaa SLA-seurannan, jolloin voidaan mitata, kuinka kauan asiakkaiden lähettämien pyyntöjen ratkaiseminen kestää ja pysytäänkö sovittujen aikarajojen puitteissa. Tämän lisäksi palvelunhallintajärjestelmä pyytää käyttäjiltä palautetta ja näin saadaan tietoa asiakastytytyväisyydestä. (Kovalainen, 2018)

Yksi suurimpia ongelmia palvelunhallinnassa on näkyvyyden puute. Jos käytössä ei ole yhteistä palvelunhallintajärjestelmää, on tieto yleensä hajallaan eri paikoissa, eri tiedostoissa ja ihmisten omissa sähköposteissa, jopa pikaviestinpalveluissa. Johdon on vaikea saada kokonaiskuvaa siitä, mitä tietoa asiakkaan ja yrityksen välillä liikkuu ja millaisia ongelmia siellä ratkotaan.

Kun organisaatio on kasvanut tarpeeksi isoksi, kasvaa samalla eri osastojen välinen kommunikointi. Kommunikaation määrän ollessa iso, muuttuvat kanavat vaikeasti hallittaviksi. Jos kommunikaatio on täysin ihmisten henkilökohtaisissa sähköposteissa, ei muilla ole pääsyä näihin keskusteluihin. Tällöin myöskään eivät toteutetut ratkaisut ja päätökset ole tallessa ja muiden hyödynnettävissä. (Lantinen, 2019)

Tämän takia on usein järkevää ottaa käyttöön palvelunhallintajärjestelmä, joka auttaa tiedon tallentamisessa, analysoinnissa ja hallinnassa. Palvelunhallintajärjestelmän avulla on kaikilla pääsy kaikkiin tietoihin yhdessä paikassa. Se tekee työn näkyväksi kaikille organisaatiossa ja asian hoitoa pystyvät kaikki seuraamaan. Lisäksi on mahdollista tehdä valmiita vastauksia usein toistuviin ongelmiin. Tällöin palvelun laatu saadaan tasaisemmaksi.



Kuva 5. Palvelunhallintajärjestelmä (Lahnahti, 2014, s. 17)

Kuten kuvassa 5 esitetään, niin ulkoisilla kuin sisäisilläkin asiakkailla on tiettyjä odotuksia yrityksen tarjoamalle palvelulle. Yrityksen täytyy pystyä vastaamaan näihin vaatimuksiin hallitsemalla omia prosessejaan ja sitä kautta palvelun laatua. Palvelunhallintajärjestelmässä johdon vastuulla on laatia raamit palvelulle sekä tarjota työkalut palvelun tarjoamiseen. Ensimmäisen tärkeää on saada erilaiset prosessit toimimaan sujuvasti ja jakaa resurssit tehokkaasti, jotta asiakkaille voidaan tuottaa heidän vaatimustensa mukaista palvelua.

Kun yhteydenpito on siirretty sähköposteista palvelunhallintajärjestelmään, sinne alkaa kertyä tietoa, joka auttaa työn seurannassa ja kehittämisessä. Töitä pystytään linkkaamaan toisiinsa ja systemaattisiin virheisiin päästään käsiksi helpommin. (Kovalainen, 2018) Erityisesti hyöty korostuu tuuraustilanteissa, kun käsitellään kysymyksiä, joita tuuraaja ei vielä tiedä. Kun aikaisemmin ratkottuja ongelmia voi käydä tarkastelemassa, on helpompi tietää, miten käsillä oleva ongelma on parasta hoitaa tai mistä lisätietoa kannattaa yrittää hankkia.

Erilaisia palvelunhallintajärjestelmiä on markkinoilla tarjolla useita ja uusia kehitetään jatkuvasti. Suurin osa niistä on alun perin tarkoitettu it-palveluntuottajien käyttöön, mutta yhä enenevässä määrin niitä aletaan käyttää myös muilla osastoilla ja yrityksen sisäisessä kommunikoinnissa. Tunnetuin, ja oman ilmoituksensa mukaan laajimmin käytetty, on ServiceNow (ServiceNow, 2019).

### 3 SERVICENOW

ServiceNow on vuonna 2003 perustetun yrityksen nykyinen nimi. Yhtiön verkkosivuston mukaan ServiceNow ”yksinkertaistaa työn tekemistä pilvipohjaisella alustallaan” ja se tarjoaa ratkaisujaan monille eri aloille ja yritysten eri osastoille. (ServiceNow, 2019) ServiceNow’n omien sanojen mukaan se ei ole vain uusi järjestelmä, vaan myös uusi tapa toimia. (Fujitsu, 2019)

Suomessa ensimmäinen ServiceNow’n auktorisoitu jälleenmyyjä oli Rubik Solutions 2011. (Ollila, 2011) Rubik Solutions sulautui ensin Symfoniin ja tämä taas myöhemmin Fujitsuun, joka on tätä nykyä ServiceNow’n maailmanlaajuinen partneri. Tällä hetkellä ServiceNow’ta tarjotaan paljon erilaisten konsulttiyritysten kautta. (Haastattelu)

ServiceNow’n käyttämiseksi ei tarvita erillistä sovellusta, vaan sitä käytetään internet-selaimella. Näin se on helposti ylläpidettävissä ja päivitykset hoituvat automaattisesti. Lisäksi se on käytettävissä kaikilla päätelaitteilla, joissa on internet-selain. (ServiceNow, 2019) Kuten monet muutkin palvelunhallintajärjestelmät, myös ServiceNow otettiin käyttöön ensin yritysten IT-osastoilla ja IT-tuessa, mutta on myöhemmin laajentunut koko yrityksen sisäiseen kommunikointiin. Siinä siis sovelletaan alun perin tietohallinnon tarpeisiin kehitettyjä ITIL-käytäntöjä myös yrityksen muihin prosesseihin. (Tivi, 2015)

ServiceNow on pilvipohjainen palvelunhallintajärjestelmä, jonka tavoitteena on auttaa automatisoimaan niin yrityksen sisäistä kuin ulkoistakin kommunikointia. Automatisoinnilla pystytään töitä seuraamaan, aikatauluttamaan, resursoimaan ja analysoimaan aiempaa tehokkaammin.

ServiceNow’n tavoitteena on luoda organisaation työntekijöille yksi järjestelmä, josta hakea tietoa. Se kokoaa kommunikaation yhteen paikkaan, jossa se on yrityksen kaikkien työntekijöiden hyödynnettävissä. Jotkut luonnehtivat ServiceNow’ta julkiseksi sähköpostiksi. (Haastattelu) Sillä voi kuitenkin tehdä paljon muutakin. Sen avulla voi automatisoida toimintoja, parantaa prosessien tehokkuutta ja raportoida työtehtävien määrästä ja laadusta. Kaikki, niin työntekijät kuin esimiehetkin, pääsevät käsiksi samoihin tietoihin eikä asioita tarvitse kysellä muilta. (Haastattelu).

Esimerkiksi vuosi- tai sairauslomien aikaan tuuraus on hankalaa, jos tietoa asiakkaasta ei ole. Toisaalta palvelun laadun mittaamisen ja oikeudenmukaisen työkuorman varmistaminen vaatii toimivaa järjestelmää. Jos työt ovat ihmisen omassa sähköpostissa, on kokemus työkuormasta ainoastaan ihmisen subjektiivisen kokemuksen varassa. Lisäksi työtapa voi pysyä tehottomana, jos sitä ei voida seurata. Esimerkiksi sen varmistaminen, että ihminen tekee oikeasti hänelle kuuluvia tehtäviä.

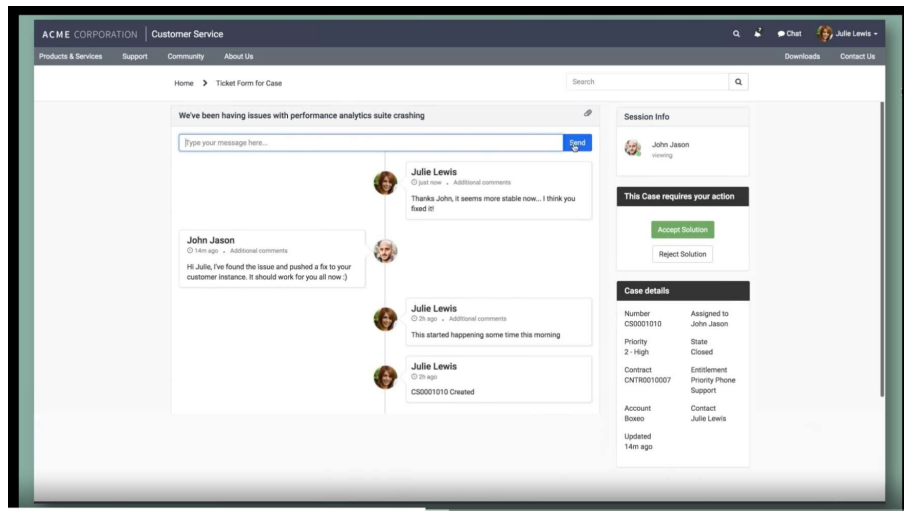


Erilaisilla osastoilla ServiceNow'ta käytetään hieman eri tavalla ja käytössä on erilaisia toimintoja. Tässä työssä käsitellään kohdeyrityksen Customer Centerissä käytössä olevia ja sille tärkeitä toimintoja.

### 3.1 Käyttöliittymä

ServiceNow'ta käytetään hieman erilaisilla käyttöliittymillä, joista kaikki ovat pilvipohjaisia ja internetselaimella käytettäviä. Järjestelmää omassa työssään käyttävillä on käytössään niin sanottu tuotantoversio. Siinä on käytössä ServiceNow'n kaikki toiminnot ja siellä työjonoja hallinnoidaan erilaisten raporttien avulla. Tätä on käsitelty tarkemmin luvussa 3.3 Tapah-tumanhallinta.

Joskus asiakkaille on luotu mahdollisuus käyttää itsepalveluportaalia. Siellä he voivat avata palvelupyynnön ja seurata asian käsittelyn etenemistä. Keskustelu tulee näkyviin pikaviestimistä tutulla tyyllillä, joten se on monelle luonnollinen tapa seurata asian käsittelyä. Sinne tulee näkyviin koko keskustelu ja asiakas voi halutessaan antaa lisätietoja ja -kysymyksiä. (Kuva 6)



Kuva 6. Itsepalveluportaali (Fujitsu, 2019)

Kaikilla asiakkailla ei ole käytössään itsepalveluportaalia. Heille viestintä ServiceNow'sta näkyy tavallisina sähköposteinä eivätkä he välttämättä edes ajattele, että heille saapuvat sähköpostit on lähetetty sieltä eikä tavallisesta sähköpostiohjelmasta. Sähköpostin tunnistaa sen alareunassa olevasta koodista, esimerkiksi muotoa MSGXXXX. Sen avulla sähköposti ohjautuu oikealle tiketille ja onkin tärkeää, ettei asiakas poistaisi sitä. Jos sen poistaa, avautuu järjestelmään uusi palvelupyynnö ja tämä voi hidastaa asian käsittelyä, koska tietoa joudutaan yhdistämään toiselta palvelupyynnöltä.

### 3.2 Palvelupyynnö

Kaikista tapahtumista avataan ServiceNow'hun palvelupyynnö eli tiketti. Usein jokin tietty sähköpostiosoite avaa palvelupyynnön järjestelmään automaattisesti. Jos taas on vastaanottanut omaan sähköpostiin kyselyn asiakkaalta, voi sen viedä ServiceNow'hun yksinkertaisesti lähettämällä sähköpostin edelleen tuohon tiettyyn sähköpostiosoitteeseen. Itsepalveluportaalia käyttävä voi avata tiketin suoraan siellä.

Palvelupyynnön voi avata suoraan järjestelmään täyttämällä lomakkeen tiedot. Tätä vi nopeuttaa jos käytössä on niin sanottuja mallipohjia eli templateja, joiden avulla suurin osa kentistä täytetään automaattisesti. Niitä voidaan käyttää tiketin perustietojen täyttämisen lisäksi esimerkiksi sen sulkemiseen. Näin yhdellä napinpainalluksella saadaan täytettyä tarvittavat kentät ja jokainen järjestelmää käyttävä tekee sen samalla tavalla. Koska tietyt kentät täytetään usein samalla tavalla, voidaan valmiita pohjia käyttämällä nopeuttaa palvelupyynnön luomista.

Alla olevassa kuvassa on tyhjä tiketti. Asiakkaan ja yhteyshenkilön valitsemisen jälkeen kannattaa valita alareunassa näkyvä "Tiketin perustiedot" -templatea. Sitä painamalla monet vaaditut kentät täyttyvät automaattisesti. (Kuva 7)

Kuva 7. ServiceNow'n tyhjä tiketti

Muodostuneita palvelupyynnöjä eli tikettejä käsittelee ensin niin sanottu jonovastaava. Hän käy läpi tiketin asian, asettaa sille prioriteetin ja muut perustiedot ja ohjaa tiketin oikealle henkilölle. Koska tiketille ei suoraan

täyty kaikkia kenttiä, hän käyttää yleensä valmiita mallipohjia eli templa-  
teja nopeuttaakseen töiden käsittelyä.

Kun jonovastaava lähettää palvelupyynnön eteenpäin, hän voi valita vas-  
taanottajaksi joko tietyn jonon tai suoraan jonkun henkilön. Jos hän tietää,  
että asia kuuluu tietylle osastolle, mutta ei tiedä henkilöä, hän laittaa sen  
tuon osaston jonoon. Tiketin ottaa käsittelyyn tuon osaston jonovastaava,  
joka laittaa sen oikealle henkilölle.

Palvelupyynnölle on hyvä merkitä, mitä asialle on tehty kaikissa vaiheissa.  
Näin kokoketju on jälkikäteen nähtävissä niin ajallisesti kuin laadullisesti-  
kin. Jos tiketin lähettää eteenpäin, on sille hyvä merkitä mitä toivoo vas-  
taanottajan sille tekevän. Näin henkilö heti tietää, mitä häneltä toivotaan  
ja asian käsittely nopeutuu.

Tiketiltä on mahdollista lähettää sähköposteja sellaisillekin henkilöille,  
joilla ei ole pääsyä ServiceNow'hun, mutta joita asia koskee. Myös tämä  
sähköposti tallentuu palvelupyynnölle ja kaikki voivat nähdä, kehen otettu  
yhteyttä ja mitä asialle on tehty. Näin on jälkikäteen mahdollista tietää  
ketä asia on koskenut. Jos saman tyyppinen ongelma tulee jatkossa, voi  
oikeat henkilöt löytyä ServiceNow'n historiasta.

### 3.3 Tapahtumanhallinta

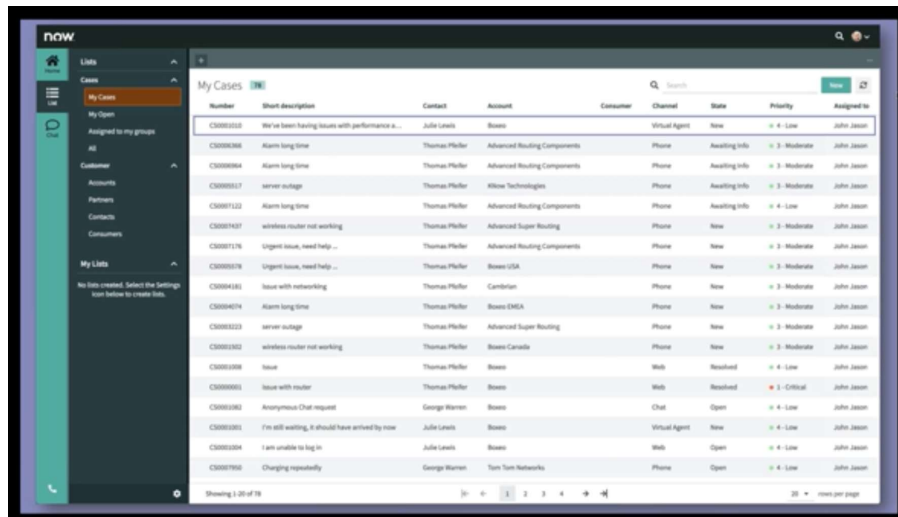
ServiceNow'n tapahtumanhallinta toimii erilaisilla raporteilla. Tapahtumat  
järjestetään raporteiksi, joita muokkaamalla voi löytää ne tapahtumat, joi-  
hin ensiksi pitää reagoida. Järjestelmään on valmiiksi luotu joitain raport-  
teja ja lisäksi käyttäjä voi luoda itselleen sellaisia raportteja, joita eniten  
tarvitsee.

Tärkeimpänä useimmille on raportti, josta näkee omat avoimet palvelu-  
pyynnöt eli tiketit. Raportin sarakkeista voi valita etusivulla nähtäväksi ha-  
luamansa tiedot. Esimerkiksi joku saattaa valita sen, milloin tiketti alun pe-  
rin luotu, mitä asiakasta tiketti koskee tai milloin sitä on viimeksi muokattu.  
Näin raporttia voi helposti lajitella näiden hakuehtojen mukaan ja nähdä,  
mihin tikettiin pitää ensimmäisenä reagoida. (Kuva 8)

Lisäksi monet luovat raportteja, joista näkee muiden avoimia tikettejä,  
josta niitä on helppo poimia esimerkiksi tuuraustilanteissa. Jonovastaavat  
käyttävät näitä myös työkuorman tasaamiseen laittamalla tikettejä niille,  
joilla niitä on vähiten ja seuraamalla sitä, ettei joku kuormitu liikaa. (Haas-  
tattelu)

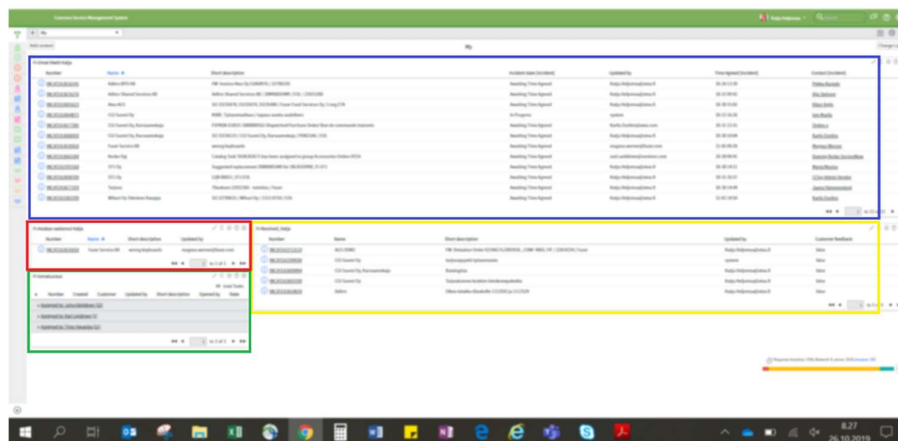
On hyvä myös luoda raportti, josta näkee omiin tiketteihin tulleet vastauk-  
set tai asiakaspalautteet. Näin ne eivät jää huomiotta. Varsinkin ratkaistut  
tiketit jäävät helposti huomiotta, jos niistä koostettua raporttia ei seuraa.  
Asiakas voi vastata myös ratkaistuun tikettiin ja jos tuota raporttia ei

seuraa, asiakkaan viesti voi jäädä huomaamatta ja asiakas ilman tarvitsemaansa palvelua.



Kuva 8. ServiceNow'n työjono (Fujitsu, 2019)

Aloitussäkymää voi personoida oman näköiseksi. Värimaailmaa voi vaihtaa ja etusivua muokata sisältämään juuri ne raportit, joita itse päivittäisessä työssä tarvitsee. Työntekoa voi nopeuttaa paljon sillä, että aloitussivulla on saatavilla kaikki tarvittava tieto yhdellä silmäyksellä. Esimerkiksi alla olevassa kuvassa 9 on eräs ServiceNow'n muokattu aloitussäkymä. Siihen on merkitty eri väreillä eri osiot. Henkilön omat tiketit ovat sinisessä laatikossa. Tikit, joihin asiakas on vastannut ja niihin pitää todennäköisesti reagoida, on merkitty punaisella. Tuurausparien jonot, joita henkilön pitää seurata on vihreällä ja ratkaistut tiketit keltaisella. Näin henkilö näkee yhdellä silmäyksellä tilanteen avatessaan ServiceNow'n etusivun. Etusivulle voi halutessaan lisätä muutakin, vaikkapa loppukäyttäjätyytyväisyyden ja palautteet.



Kuva 9. ServiceNow'n muokattu aloitussäkymä

### 3.4 Asiakaspalautteet

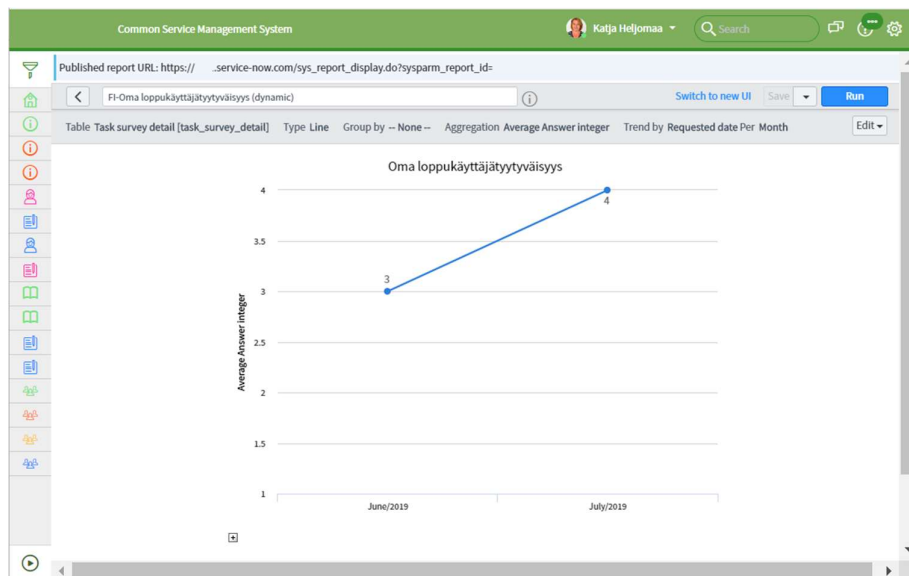
ServiceNow tarjoaa asiakkaille helpon väylän antaa suoraa palautetta. Palautetta pyydetään heti palvelutapahtuman jälkeen sähköpostilla, joten asiakkaan on helppo siihen vastata. Hän antaa halutessaan palvelutapahtumalle arvosanan ja sanallisen palautteen. Kun tämä tapahtuu heti palvelutapahtuman jälkeen, on asia tuoreessa muistissa kaikilla osapuolilla.

Sähköpostilla tullut pyyntö antaa palautetta sisältää linkin, jota klikkaamalla asiakas pääsee palautelomakkeelle. Lomakkeella on helppoja monivalintakenttiä, joihin kiireinenkin jaksaa antaa arvion. Lisäksi on kenttä, johon asiakas voi halutessaan antaa sanallista palautetta. (Kuva 10)

Kuva 10. Palautelomake (Fujitsu, 2019)

Palaute rekisteröityy tietokantaan ja kiinnittyy oikeaan palvelutapahtumaan. Jokainen voi seurata omia asiakaspalautteitaan itse ja lisäksi esimiehet näkevät kaikki palautteet. Järjestelmästä voi ajaa raportteja, joista palautteen näkee sekä numeroarvioina että tekstinä niin henkilöittäin, osastoittain kuin käyttäjäryhmittäinkin.

Asiakaspalautteista kerätään käyttäjälle tietoa ja koostetaan raportti. Käyttäjä näkee kokonaistilanteen kaaviosta, jossa on näkyvissä palautteiden numeroarvosanojen keskiarvo kuukausittain. (Kuva 11) Kaavion lisäksi käyttäjä pääsee näkemään myös asiakkaiden kirjoittamat tekstimuotoiset palautteet. Tämä helpottaa ymmärtämään numeroarvosanan taustalla olevia ajatuksia ja auttaa kehittämään omaa toimintaa.



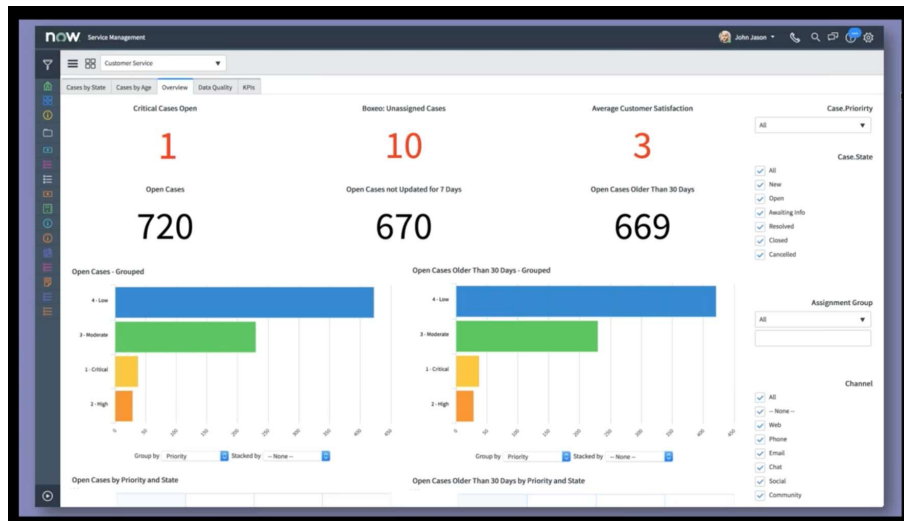
Kuva 11. Loppukäyttäjätyytyväisyyskaavio

### 3.5 Raportointi

ServiceNow:ssa on laajat mahdollisuudet ajaa erilaisia raportteja, koska ServiceNow tallentaa kaikki tiketin tapahtumat tietokantaansa. Näitä tapahtumia ovat esimerkiksi tiketin käsittelyyn käytetty aika, SLA:n pitävyys tai käsiteltyjen tikkettien määrä. Raporttien näkyvyyttä voi rajoittaa niin, että niihin pääsee käsiksi vain tietyt henkilöt. Raportit voi myös ajastaa saapumaan tietyille henkilöille sähköpostitse haluttuina aikoina. (ServiceNow, 2019)

Tästä on hyötyä kaikille, mutta erityisesti esimiehille. Raporteista heidän helppo seurata, mitä osastolla tapahtuu. Voi nähdä yksittäisen ihmisen, osaston tai käyttäjäryhmän työkuorman ja ohjata apua sinne, missä sitä tarvitaan. Lisäksi raporteilla on suuri rooli resursoinnissa. Raporttien avulla voidaan näyttää yrityksen johdolle esimerkiksi töiden määrä lisääntymisen edellisestä vuodesta ja näin perustella lisäresurssien tarvetta.

Esimerkkikuvassa esimies näkee heti, kuinka monta tapausta on auki ja montako niistä on kriittisiä. Hän pystyy myös seuraamaan, onko sellaisia tapauksia, joita ei ole vielä laitettu eteenpäin kenellekään ratkaistavaksi. Hän näkee onko tullut asiakaspalautteita ja kuinka vanhoja tapauksia on vielä auki. Suoraan raporttia klikkaamalla hän pääsee näkemään tarkemmin, mitä tapauksia raportin takana on ja sitä kautta mahdollisesti puuttua tilanteeseen. Ajan myötä hän myös oppii näkemään, milloin tilanteeseen pitää puuttua. Tämä sekä nopeuttaa esimiestyötä paljon että auttaa esimiestä ymmärtämään, mitä osastolla tapahtuu ja millaisten tapausten kanssa työntekijät painivat. (Kuva 12)



Kuva 12. Esimerkkiraportti (Fujitsu, 2019)

## 4 TUTKIMUS

Kohdeyrityksessä ServiceNow'ta on käytetty muutamalla osastolla jo usean vuoden ajan. Noin puolentoista vuoden ajan sitä on käytetty myös Customer Centerissä, joka on tämän opinnäytetyön ensisijaisena tutkimuskohteena.

Kohdeyrityksen tavoite oli selvittää, miten paljon työtä tehdään ServiceNow'n kautta ja miten paljon omissa sähköposteissa. Esimiehille on tärkeää palvelunhallinnan mitattavuus sekä raporttien luotettavuus. Siksi heidän on tärkeää tietää järjestelmän käyttöaste. Samalla haluttiin selvittää käyttäjien kokemuksia järjestelmästä ja saada vinkkejä käytön tehostamiseen ja käyttöasteen nostamiseen.

Tutkimustulokset kerättiin pääasiassa kahdella tavalla; haastatteluilla ja Webropol kyselylomakkeilla (Liite 1). Haastateltaviin kuului asiantuntijoita, käyttäjiä ja asiakkaita. Asiantuntijoita haastateltiin henkilökohtaisesti. Käyttäjille ja asiakkaille lähetettiin pyyntö osallistua kyselyyn verkossa.

Tässä tutkimuksessa asiantuntijoihin kuului henkilöitä, jotka ovat joko järjestelmän pääkäyttäjiä tai olleet mukana järjestelmän käyttöönotossa. Kaikki toimivat kohdeyrityksessä esimiesasemassa. Käyttäjiin kuuluvat ne henkilöt, jotka käyttävät järjestelmää päivittäin omassa työssään sekä Customer Centerissä että muilla osastoilla. Customer Centerin asiakkaisiin kuului tässä tutkimuksessa myynnin henkilöitä.

### 4.1 Haastattelu

Haastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, jotta aihepiiristä saataisiin seläistäkin tietoa, jota haastateltavilta ei etukäteen osattu kysyä. Haastattelun etu kyselyyn verrattuna on joustavuus. Sekä haastattelija että haastateltava voivat esittää lisäkysymyksiä tai selventää sanamuotoja, jotta käsitteet ymmärretään varmasti samalla tavalla. Haastattelussa on mahdollista vaihtaa kysymysten ja aiheiden käsittelyn järjestystä tilanteen vaatimalla tavalla ja poiketa varsinaisesta haastattelurungosta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 62)

Haastatteluaineisto voidaan analysoida monella eri menetelmällä. Yleispätevää kaavaa aineiston analyysiin ei ole. Jokainen tutkija käyttää tässä omaa harkintaa. Analyysi on kovaa työtä, vaikka sana kuulostaa hienolta. Aineiston pohtiminen, järjesteleminen ja sisällön erittelemine ja jäsentäminen on aikaa vievää ja vaatii keskittymistä. Aineistosta pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta keskeiset seikat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tässä tapauksessa analyysimenetelmänä käytettiin aineiston toistuvaa luentaa. Pyrittiin löytämään yhtäläisyyksiä eri haastattelujen välillä. Ensimmäisellä lukukerralla aineistosta pyrittiin saamaan yleiskuva. Toisella kerralla tarkasteltiin tarkemmin sisältöjä ja pyrittiin



löytämään yhtäläisyyksiä. Kolmannella lukukerralla tehtiin tiivistelmä yhtäläisyyksistä ja arvioitiin niiden tärkeysjärjestys.

Asiantuntijoihin kuului henkilöitä, jotka olivat mukana järjestelmän hankinnassa ja käyttöönotossa tai ovat järjestelmän pääkäyttäjiä. Kaikki toimivat esimiesasemassa. Haastattelut suoritettiin lokakuun lopussa reilun viikon kuluessa. Haastateltavia oli neljä ja heidät haastateltiin yksitellen. Tämän kohderyhmän henkilöt haastateltiin vapaamuotoisen, keskustelutyyllisen haastattelurungon avulla. Tässä haastattelussa oli kaksitoista kysymystä, joita käytiin läpi keskustelumaisesti ja avoimesti. Haastateltava pystyi puhumaan vapaasti haluamistaan näkökulmista ja haastattelu eteni vastaajan ehdoilla. (Vilka, 2015, s.81)

Haastattelut suoritettiin ensimmäiseksi, jotta saataisiin mahdollisimman paljon taustatietoa aiheesta ja lisäksi vinkkejä siihen, mitä tietoja ServiceNow'ta työkseen käyttäviltä kannattaisi verkkokyselyssä kysyä. Haastateltavien ajateltiin asiantuntijoina pystyvän auttamaan tässä. Avainhenkilöt antoivat haastattelussa erittäin hyviä vinkkejä kysymysten asetteluun ja siihen, miten saisi mahdollisimman paljon vastauksia. Lisäksi neuvottiin aseteikon määrittelemisessä. He antoivat myös hyviä neuvoja siitä kenelle kysely kannattaa lähettää ja keneltä talon sisällä saa tarvittaessa apua.

Asiantuntijoiden haastattelurunkoon kuului kysymyksiä ServiceNow'n käyttöönottoon liittyvistä asioista, hankkeen taustoista ja tavoitteiden täyttymisestä. Lisäksi kysyttiin asiantuntijoiden omia mielipiteitä ServiceNow'sta. Haastattelukysymyksiä läpikäydessä nousi selkeästi esiin se, että palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotolle oli aikanaan suuri tarve ja painavat syyt. Esimiehet toivat voimakkaasti esiin sen, että sen käytöstä on ollut jo nyt suuria etuja ja toivoivat kaikkien alkavan käyttää sitä yrityksen ohjeiden mukaan, jotta kaikki tavoitteet voitaisiin saavuttaa.

ServiceNow'n käyttöönotto oli konsernitason päätös, johon paikallisesti ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Muitakin palvelunhallintajärjestelmiä oli alkuun ollut harkinnassa, mutta konsernitason päätöstä oli kaikkien noudatettava. Järjestelmä on yritykselle räätälöity, joten siihen ei ole juurikaan mahdollista asentaa päälle erilaisia sovelluksia, joita ServiceNow'n sivuilla tarjotaan. (ServiceNow, 2019) Päivityksiä järjestelmään tulee usein, mutta niiden käyttöönottoa harkitaan yrityksessä tapauskohtaisesti. Järjestelmän räätälöinnistä johtuen kaikkia ei suoraan oteta käyttöön.

Jokainen haastateltavista mainitsi järjestelmän eduksi sen läpinäkyvyyden eli sen, että työt ovat kaikkien seurattavissa. Tätä pidettiin järjestelmän tärkeimpänä ominaisuutena. Aiemmin kun työt olivat ihmisten omissa sähköposteissa, oli niitä mahdotonta seurata. Nyt kaikki voivat nähdä, mitä asialle on tehty eikä tarvitse kysellä muilta ja käyttää aikaa sen selvittelyyn, kuka asiaa mahdollisesti hoitaa ja mitä sille on tehty. Esimiehille myös eskaloidaan asioita ja järjestelmän ansiosta he näkevät järjestelmästä asian tilanteen ja pystyvät vastaamaan kyselyyn välittömästi.

Läpinäkyvyyden ansiosta töitä on helppo tarkastella jälkikäteen, koska ne on tallennettu yhteisessä käytössä olevaan järjestelmään. Tämän tärkeys korostuu erityisesti tuuraustilanteissa. Tuuraaja voi nähdä suoraan järjestelmästä, miten jokin asiakkaan ongelma on aiemmin hoidettu ja saada siitä apua käsillä olevaan ongelmaan. Aiemmin tämä ei ollut mahdollista, koska kaikki tieto oli tuurattavan sähköpostissa, johon tuuraajalla ei pääsyä ollut.

Toisena tärkeänä käyttönoton syynä pidettiin järjestelmän tarjoamia mittareita ja raportointimahdollisuuksia. Eräs esimies sanoi, ettei hänellä aiemmin ollut mitään mahdollisuuksia tietää, mitä osastolla tapahtui. Kaikki oli jokaisen oman subjektiivisen käsityksen varassa. Nyt järjestelmän avulla hän pystyy seuraamaan työtilannetta reaaliaikaisesti. Tämä esimies oli luonut ServiceNow'hun itselleen lukuisia erilaisia graafisia mittareita, joista hän näkee nopeasti tilanteen osastolla. Hän seuraa sieltä esimerkiksi avointen tikettien määrää ja ikää, tikettien läpimenoaikoja tai jakamattomien tiketin määrää. Grafiikasta hän pääsee yhdellä klikkauksella käsiksi tiketteihin ja voi tarkastella sieltä tilannetta tarkemmin. Näin hän voi puuttua mahdollisiin ongelmiin nopeasti. Hän sanoikin järjestelmän olevan hänelle esimiestyössä elintärkeä.

Tarkka raportointi auttaa myös resursointia. Esimiehet kokivat, että heidän oli aiemmin vaikea perustella lisäresurssien tarvetta ylemmille tahoille ilman selkeitä lukuja. Nyt kun työt ovat selkeästi mitattavissa, se on paljon helpompaa.

Yhtenä erittäin suurena etuna palvelunhallintajärjestelmässä pidettiin asiakaspalautteiden helppoa saatavuutta. Näin palvelun laatua on mahdollista seurata niin yksilötasolla kuin osastoittain. Myös epäkohtiin päästään tarttumaan nopeasti. Kun asiakas antaa huonon arvosanan, häneen otetaan heti yhteyttä ja korjataan tilanne. Näin asiakkaan huonon asiakaskokemuksen vauriot pyritään rajaamaan mahdollisimman pieniksi.

Suurimpana haasteena haastatteluissa tuli ilmi muutosvastarinta. Ihmiset ovat tottuneet hoitamaan töitään tietyllä tavalla ja syvään juurtuneita tapoja on vaikea muuttaa. Asiakkaat kokivat, että tuttu henkilö katosi tikettien taakse. Käyttäjät eivät myöskään välttämättä ymmärrä syitä siihen, miksi kaikkien olisi tärkeää käyttää yhtä järjestelmää. Opetteluvaiheessa uusi järjestelmä usein saattaa tuntua kankealta ja hyödyt huomataan vasta myöhemmin.

Esimiehet ovat myös huomanneet, etteivät ihmiset välttämättä käytä järjestelmää neuvotulla tavalla ja tämä saattaa tehdä epäselvyyksiä raporteihin. Esimerkiksi tikettien läpimenoaikoihin voi tulla heittoa siksi, ettei tiketin tiloja ole käytetty neuvotulla tavalla. Joskus tiketti on suljettu liian aikaisin ja asian käsittely on jäänyt kesken. Lisäksi joskus tiketin työ siirretään tehtäväksi omaan sähköpostiin eikä seurantaa näin ollen ole mahdollista enää tehdä luotettavasti. Muiden on mahdoton tietää, onko asia yleensä hoidettu vai ei.

Esimiehet tunnistivat järjestelmässä Customer Centerin kannalta joitakin ongelmakohtia eikä se välttämättä ole täysin sopiva myynnin tuen tehtäviin. Esimerkiksi näkymän sekavuus on ongelma varsinkin, jos tiketiltä lähetetään paljon sähköposteja. ServiceNow'ta luonnehdittiinkin nimenomaan tiketointijärjestelmäksi, ei niinkään sähköpostiohjelmaksi. Sähköpostitoimintoja yritettiin aiemmin kehittää, mutta nyt projekti vaikuttaa pysähtyneen. Tämä on huono asia Customer Centerille, koska sieltä lähetetään asiakkaille paljon sähköposteja. Esimiehet toivoivat kehittämisen jatkuvan jollain aikavälillä.

Myöskään liitteiden hankala käyttö hankaloittaa Customer Centerissä ServiceNow'n käyttöä. Esimerkiksi ratkaisuviestiin ei pysty lisäämään liitettä, vaikka se töiden kannalta on tärkeää. Tämän takia liite on lähetettävä erillisellä sähköpostilla ja sen lisäksi luotava ratkaisuviesti tikettiä suljettaessa. Tämä hidastaa työntekoa verrattuna siihen, että liitteen saisi lisättyä suoraan ratkaisuviestiin.

Esimiehet pitivät ServiceNow'ta pääsääntöisesti toimivana ja siitä oli suurimmaksi osaksi saatu se hyöty, mitä etukäteen toivottiin. Tavoitteet on saavutettu täysin nimenomaan siltä osin kuin sitä käytetään. Ongelma on se, että osa ihmisistä ei järjestelmää käytä. Kaikkien esimiesten mielestä täyden hyödyn saamiseksi kaikkien pitäisi siirtyä käyttämään sitä. Yrityksessä on päätetty ottaa järjestelmä käyttöön eikä kukaan saisi enää ottaa erivapautta olla käyttämättä sitä.

## 4.2 Kysely

ServiceNow'n käyttäjillä konkreettinen työntekotapa on muuttunut ja kohdeyritystä kiinnostaa heidän kokemuksensa siitä. Käyttäjille lähetettiin kysely Webropol-ohjelmalla tehdyllä lomakkeella ja heiltä pyrittiin saamaan selville mielipiteitä ServiceNow'sta ja omasta osaamisestaan sen käyttämisessä. Tärkeä tieto on se, kuinka paljon he ovat siirtyneet tekemään töitä ServiceNow'ssa. Lisäksi kartoitetaan mahdollista lisäkoulutuksen tarvetta sekä toiveita ServiceNow'n kehittämiseen.

Päätutkimuskohde tutkimuksessa oli Customer Center, mutta samat kysymykset lähetettiin myös Service Deskissä ja Service Centerissä työskenteleville. He ovat käyttäneet ServiceNow'ta pidempään, joten heidän vastauksiaan käytettiin vertailupohjana. Haluttiin nähdä poikkeavatko vastaukset paljon näiden ryhmien välillä. Myynnille lähetettiin hieman eri kysymykset, koska he eivät käytä ServiceNow'n tuotantoversiota. Heiltä haluttiin vastauksia siksi, että nähtäisiin tarvitsevatko he esimerkiksi koulutusta järjestelmän käytössä.

Kyselylomakkeen laatiminen kannattaa miettiä tarkkaan kyselyn ja vastaajien kannalta. On turhaa tehdä kyselyä, johon kukaan ei jaksa vastata. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi sillä, että kysymykset ovat aseteltu loogiseen

järjestykseen ja, että niihin on helppo vastata. Kyselyn ei kannata myöskään olla liian pitkä. Jos kysely on liian pitkä ja sekava, jää vastaaminen helposti kesken. (KvantiMOTV, 2010)

Tässä tutkimuksessa kysymykset aseteltiin pääsääntöisesti haastattelussa esiin tulleiden asioiden perusteella. Haastateltavilla oli kokemusta kysymysten asettelusta ja heidän apunsa oli korvaamatonta. Heiltä tuli ehdotus esimerkiksi siitä, että monivalintakysymyksiin saa paremmin vastauksia kuin avoimiin kysymyksiin. Siksi tässä kyselyssä päädyttiin suurimmaksi osaksi niihin. Yrityksessä työntekijät ovat yleisesti hyvin kiireisiä, joten näin pyrittiin varmistamaan se, ettei kyselyn täyttämistä jätetä kesken sen takia, että vastaaminen vaikuttaa vievän liikaa aikaa.

Lisäksi haastateltavat neuvoivat asteikon asettamisessa. Yrityksen sisällä suoritettavissa kyselyissä käytetään asteikkoa yhdestä neljään sen takia, että silloin on pakko ottaa hieman kantaa jompaankumpaan suuntaan eikä ole mahdollista valita keskeltä neutraalia vaihtoehtoa. Jos käyttää asteikkoa yhdestä viiteen, niin monesti vastauksesi saattaa tulla keskeltä kolmosen ja tällöin tuloksissa ei saada aikaan selvää eroavaisuutta. Tämän tutkimuksen kaavioissa vastaus, joka on täysin eri mieltä on tummansinisellä, eri mieltä punaisella, samaa mieltä vihreällä ja täysin samaa mieltä keltaisella. (Esim. kuva 13)

Customer Centerissä työskentelee ihmisiä erilaisissa rooleissa. Jotkut toimivat jonovastaavina, jotka huolehtivat sisään tulleet tiketit eteenpäin oikeille henkilöille. Osa vastaa puhelin- ja chat-kyselyihin ja siirtävät ne kysymykset, joihin eivät osaa suoraan vastata eteenpäin muille. Lisäksi siellä toimii henkilöitä asiakasvastuullisissa tuotemyyntirooleissa ja myynnin tuen erilaisissa rooleissa. Alkuun kyselyyn ajateltiin laittaa myös rooli, mutta tällöin henkilön tunnistaminen olisi helpottunut huomattavasti eikä kyselyn anonymiteetti olisi enää ollut aukoton. Siksi rooli päätettiin jättää pois, koska keskeisten tutkimuskysymysten kannalta sillä ei lopulta ole merkitystä.

Kysely toteutettiin Webropol- ohjelmalla ja se lähetettiin kaiken kaikkiaan 85 henkilölle siihen vastasi 48 henkilöä. Vastausprosentti oli siis 55,3%, mitä voi pitää kohtuullisen hyvänä tuloksena. Customer Centeristä vastauksia tuli 29, kun se lähetettiin 46:lle. Customer Centerin vastausprosentti oli siis 63%.

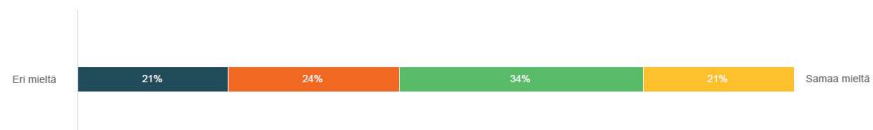
Vastauksia on helppo vertailla ja analysoida suoraan Webropol-ohjelmalla. Vastauksista ajettiin erilaisia raportteja, joiden perusteella voitiin tehdä johtopäätöksiä. Kyselyaineiston havaintoja on joskus tarkoituksenmukaista painottaa, jotta pystytään tekemään paremmin vertailuja (KvantiMOTV, 2008) Siksi vastauksia lajiteltiin osaston mukaan ja myös vastausten mukaan. Näin saatiin syvempää näkemystä lukuihin.

Vastaukset moniin kysymyksiin jakaantuivat Customer Centerissä selvästi. Mihinkään kysymykseen ei vastattu selkeän yksimielisesti. tässä on selkeä

ero Service Deskin ja Service Centerin vastauksiin, joissa taas vastaukset olivat paljon yhtenäisemmät. Ensin käsitellään ServiceNow'n tuotantoversiota käyttävien mielipiteitä.

Ensimmäisen kysymyksen vastaukset ServiceNow'n helppokäyttöisyyteen jakaantuivat Customer Centerissä täysin (Kuva 13). Kaikki vastaukset saivat noin neljäsosan äänistä. Kun taas vertailuryhmässä lähes kaikki pitivät sitä helppokäyttöisenä. Kukaan ei ollut valinnut "täysin eri mieltä" -vaihtoehtoa ja vain yksi oli hieman eri mieltä väitteestä. (Kuva 14)

2. ServiceNow:ta on helppo käyttää.  
Vastaajien määrä: 29



Kuva 13. Customer Center

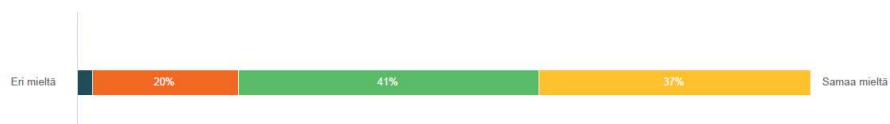
2. ServiceNow:ta on helppo käyttää.  
Vastaajien määrä: 12



Kuva 14. Vertailuryhmä

Suurin osa ServiceNow'n käyttäjistä oli sitä mieltä, että he ovat saaneet tarpeeksi koulutusta järjestelmän käyttöön. Vain yksi henkilö oli täysin eri mieltä ja osastokohtaisesta raportista näkee hänen työskentelevän Customer Centerissä. Noin viidesosa kaikista vastaajista sanoo, ettei koulutusta ole ollut tarpeeksi (Kuva 15). Vertailuryhmästäkin noin 17% oli täysin eri mieltä (Kuva 16)

3. Olen saanut tarpeeksi koulutusta ServiceNow:n käyttöön.  
Vastaajien määrä: 41



Kuva 15. Kaikkien vastaukset koulutukseen

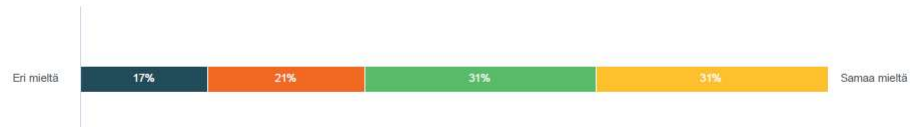
3. Olen saanut tarpeeksi koulutusta ServiceNow:n käyttöön.  
Vastaajien määrä: 12



Kuva 16. Vertailuryhmän vastaukset

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, osaako henkilö itse käyttää järjestelmää tehokkaasti, vastaukset Customer Centerissä jakaantuivat, mutta vertailuryhmässä olivat selvästi yhtenäisemmät (Kuvat 17 ja 18).

4. Osaan käyttää ServiceNow:ta tehokkaasti.  
Vastaajien määrä: 29



Kuva 17. Customer Centerin vastaukset

4. Osaan käyttää ServiceNow:ta tehokkaasti.  
Vastaajien määrä: 12



Kuva 18. Vertailuryhmän vastaukset

Eli Customer Centerissä koettiin, että koulutusta on ollut tarpeeksi. Silti järjestelmää ei osata käyttää yhtä tehokkaasti kuin mitä koulutusta on ollut. Vertailuryhmässä taas osattiin käyttää järjestelmää paremmin kuin mitä arvioitiin koulutuksen riittävyys. Tässä on hieman ristiriitaa. Tähän olisi varmastikin pitänyt tehdä jatkokysymys, jossa aihetta olisi voinut kommentoida vapaasti. Olisi ollut kiinnostava saada mielipiteitä siihen, miksi järjestelmää ei koulutuksesta huolimatta osata käyttää.

Kysymys siitä, onko työnteko tehostunut järjestelmän käyttöönoton myötä hajautti myös vastaukset. Vertailuryhmässä työnteko oli tehostunut lähes kaikkien mielestä. Customer Centerissä vain neljä vastaajaa täysin samaa mieltä ja yli puolet oli sitä mieltä, ettei ollut.

Kun vastaukseen otettiin mukaan vain ne, jotka sanoivat käyttävänsä omassa työssään ServiceNow'ta alle 25% ajasta, oli kuva vielä synkempi. Näitä vastaajia oli 8 ja heistä 7 oli sitä mieltä, että työnteko ei ollut tehostunut. (Kuva 19) Tässä mietityttää korrelaatio järjestelmän vähäisen käytämisen ja tämän mielipiteen välillä. Eihän työnteko tietysti voi tehostua sellaisen järjestelmän avulla, jota ei käytä.

5. Työnteko on tehostunut järjestelmän käyttöönoton myötä.  
Vastaajien määrä: 8



Kuva 19. Vastaajina vähän ServiceNow'ta käyttävät

Kun taas tarkasteluun otetaan henkilöt, jotka käyttävät järjestelmää paljon, on mielipide jo paljon valoisampi. Heistä yli 70 % oli sitä mieltä, että työnteke on tehostunut ServiceNow'n käyttöönoton myötä. (Kuva 20)

5. Työnteke on tehostunut järjestelmän käyttöönoton myötä.  
Vastaajien määrä: 22



Kuva 20. Vastaajina paljon ServiceNow'ta käyttävät

Yleisvaikutelma ServiceNow'sta oli Service Deskissä neutraali, Service Centerissä positiivinen, mutta Customer Centerissä mielipiteet taas jakaantuvat melko lailla puoliksi. Suuri osa pyrki valitsemaan neutraalin vaihtoehdon. Onneksi ei ollut mahdollisuutta valita keskeltä, vaan oli pakko kallistua jompaankumpaan suuntaan. (Kuva 21)

6. Yleisvaikutelma ServiceNow:sta on hyvä.  
Vastaajien määrä: 29



Kuva 21. Customer Centerin vastaus

Kaikkien osastojen vastaajien mielestä ylivoimaisesti eniten ServiceNow'ssa pitäisi kehittää liitteiden käyttöä ja sähköpostitoimintoja. Seuraavaksi eniten äänestettiin suljettuun tikkettiin saatavien vastausten kehittämistä. (Kuva 22) Omia, vapaamuotoisia vastauksia tuli Customer Centeristä aika vähän, vain viisi kappaletta. Kehitysehdotuksena esitettiin näkymää käyttäjätasavälisemmäksi, turhien välitoimintojen poistamista tai "snipping tool" -tyyppistä ratkaisua. Toivottiin myös kohdeyrityksen logoa valmiiksi vastausviesteihin. Yksi toivoi koko järjestelmän käytön lopettamista.

	n	Prosentti
Sähköpostitoiminnot	30	73,17%
Liitteiden käyttö	33	80,49%
Ulkoasu	18	43,9%
Suljetun tikketin vastaukset	21	51,22%
Jokin muu, mikä?	13	31,71%

Kuva 22. Kaikkien vastaajien kehitystoiveet

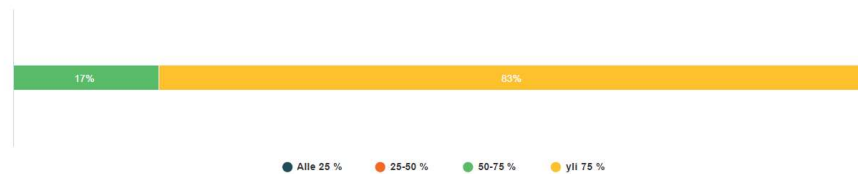
Tässä vastaukset erosivat Service Deskin kanssa. Heille liitteiden käyttö ja sähköpostitoiminnot eivät olleet yhtä tärkeitä. Heistä lähes 80 % antoi sanallisen kommentin ja lähes kaikissa niistä huomautettiin järjestelmän hitauteista. Yhdessä ehdotettiin valmiita allekirjoituksia sähköposteihin, mutta muuten kaikki toivoivat nopeutta lisää. Tässä tulee varmasti esille se piirre, että Service Deskin työ poikkeaa asiakaspalvelun työstä ja myöskin järjestelmän pitäisi tukea hieman eri toimintoja.

ServiceNow'n parhaana puolena pidettiin läpinäkyvyyttä. Jopa 80% valitsi tämän vaihtoehdon ja se nousi ensimmäiseksi kaikissa ryhmissä. Toiseksi tuli lähes yhtä suosittuna omien töiden seurattavuus. Kommentteja tähän kysymykseen ei juurikaan tullut miltään ryhmältä. Yksi henkilö oli vastannut, että työtaakkaa pystyy jakamaan kätevästi ryhmän tai henkilöiden kesken ja toinen piti ServiceNow'ta monipuolisena.

Tärkeä kysymys yritykselle oli se, kuinka paljon ihmiset omasta työstään hoitavat ServiceNow'n kautta. Tämä on vaikea arvioida, koska osuus saattaa vaihdella päivästä toiseen ja jopa kuukauden eri aikoina. Lisäksi ihmisten saattaa olla hankalaa arvioida sitä. Arviointia helpottamaan vastausvaihtoehdoista yritettiin tehdä väljät ja summittaiset.

Ihan ennako-oletusten mukaan vertailuryhmässä lähes kaikki hoitavat yli 75 % töistään ServiceNow'n kautta.

9. Kuinka suuren osan työstäsi hoidat ServiceNow:n kautta?

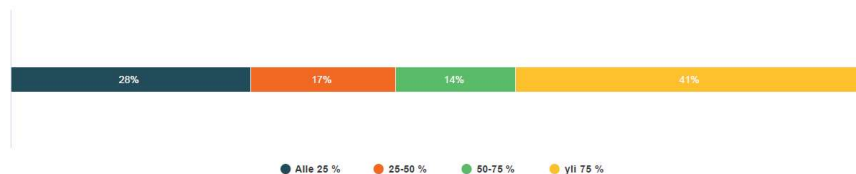


Kuva 23. Vertailuryhmän vastaukset

Customer Centerissä luvut ovat selvästi erilaiset. Ilahduttavaa on se, että yli 40% sanoo hoitavansa melkein kaikki työt siellä. Kuitenkin vielä melkein puolet ilmoittaa hoitavansa alle puolet työstään siellä.

9. Kuinka suuren osan työstäsi hoidat ServiceNow:n kautta?

Vastajien määrä: 29



Kuva 24. Customer Centerin vastaukset

Ero näiden ryhmien välillä on siis todella suuri. Toki työtehtävät ja roolit ovat hieman erilaiset, joten ihan samaan tulokseen ei ehkä koskaan päästä. Kuitenkin selvästi näkyy kulttuuri, johon eri ryhmissä on kasvettu.



Vertailuryhmissä moni työntekijä on käyttänyt ServiceNow'ta jo vuosia, mahdollisesti siitä saakka kuin henkilö on tullut yrityksen palvelukseen. Vanhoja tapoja hoitaa työtä ei siis ole ollut.

Tässä kohtaa huomattiin jälkikäteen, että olisi pitänyt perustiedoissa kysyä, kuinka pitkään ihminen on ollut kohdeyrityksessä töissä. Olisi ollut mielenkiintoista verrata, onko sillä eroa. Vapaamuotoisissa keskusteluissa tuli ilmi ajatus, että lähiaikoina töihin tulleet ovat heti alusta saakka oppineet käyttämään järjestelmää. Siksi he ehkä käyttävät sitä enemmän. Pidempään toisella tavalla työnsä hoitaneiden on taas vaikeampi tottua uuteen tapaan tehdä töitä. Mutta tämä jäi kysymättä, joten varmaa vastausta siihen ei voida tämän tutkimuksen perusteella antaa.

Kysymykseen siitä, mikä auttaisi nostamaan käyttöastetta vastattiin Service Deskissä taas tasaisesti järjestelmän nopeuden nostamisen puolesta. Customer Centerissä taas tähän kysymykseen saatiin runsaasti erilaisia vastauksia. (Liite 2) Lähes kaikki heidän kommenttinsa liittyivät hyvin samoihin asioihin kuin mitä haastattelussakin tuli ilmi. Tärkeimpinä kehittämiskohteina koettiin ulkoasu ja selkeys, sähköpostitoiminnot, liitteiden käsittely ja suljettuihin tiketteihin tulleet vastaukset, jotka jäävät huomiotta. Eräs vastaaja kiteytti kaikki nämä omassa kommentissaan:

*”Sähköpostin lähetys tiketiltä on hankalaa. Fonttien määrittely ja koko vaikea asetella. Liitteiden liittäminen liian aikaa vievää. Pitäisi olla parempi seurattavuus tiketteihin, nyt on follow toiminne, mutta se ei riitä. Liian paljon tulee asiakkaiden viestejä suljettuihin tiketteihin, jotka jäävät huomiotta.”*

– Kyselyn vastaaja

Vastauksissa tuotiin esille se, että ServiceNow ei aivan istu asiakaspalvelutyön luonteeseen. Lisäksi ServiceNow'ta pidettiin hankalana ja sekavana. Ehdotettiin yksinkertaisemman ja selkeämmän järjestelmän käyttöönottoa tai muutoksia ServiceNow'hun.

Vastauksissa tuotiin ilmi myös huoli siitä, että asenne järjestelmää kohtaan on negatiivinen. Muutosvastarinnan unohtamalla ja uuden järjestelmän opiskelulla ja käyttämisellä kaikki hyötyisivät. Toivottiin jopa, että koko yritys alkaisi käyttämään järjestelmää.

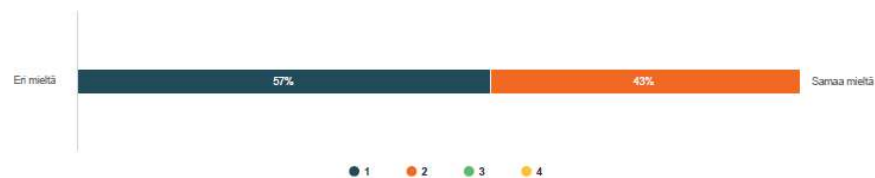
Järjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut myös Customer Centerin asiakkaisiin. Tässä tutkimuksessa asiakkaina oli myynnin henkilöstöä. Myynnillä ei ole pääsyä ServiceNow'n tuotantoversioon, vaan he käyttävät järjestelmää itsepalveluportaalin kautta. Sen kautta he pystyvät seuraamaan tikeitin käsittelyä.

Asiakkailta kysyttiin Webropol-ohjelmalla tehdyllä lomakkeella, miten järjestelmään siirtyminen on näkynyt heille ja ovatko he saaneet tarpeeksi opastusta itsepalveluportaalin käyttöön. Lisäksi haluttiin tietää, onko uusi järjestelmä vaikuttanut heidän saamansa palvelun tasoon. Heiltä toivottiin myös kehitysehdotuksia.

Kysely lähetettiin yhteensä kahdellekymmenelle ja heiltä vastaus saatiin seitsemältä. Vähäisen vastausmäärän vuoksi vastauksia on hankala yleistää, mutta toisaalta vähäinen vastausmäärä jo kertoo siitä, ettei ServiceNow ole heille kovin kiinnostava. Tutkimuksen mukaan myynnin henkilöstö käyttää ServiceNow'ta omassa työssään alle 25%. Tulos on odotettu, koska he käyttävät ServiceNow'ta lähinnä yhteydenpitoon muiden osastojen kanssa. Se ei ole heidän varsinainen työskentelyvälineensä.

Kukaan vastaaja tästä ryhmästä ei sanonut osaavansa käyttää ServiceNow'ta tehokkaasti, kuten kuvassa 20 näkyy. Suurin osa oli täysin eri mieltä väitteestä: "Osaan käyttää ServiceNow'ta tehokkaasti".

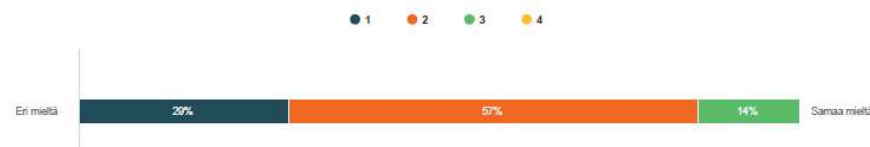
12. Osaan käyttää ServiceNow'ta tehokkaasti.  
Vastaajien määrä: 7



Kuva 25. Myynnin vastaus ServiceNow'n käytön osaamiseen

Vain yksi oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Osaan käyttää ServiceNow'n itsepalveluportaalia". Enemmistö eli yli 70% oli sitä mieltä, että eivät osaa käyttää sitä. Vain yksi oli sitä mieltä, että on saanut riittävästi koulutusta järjestelmän käyttöön. (Kuva 21)

13. Olen saanut tarpeeksi koulutusta ServiceNow:n käyttöön.  
Vastaajien määrä: 7



Kuva 26. Myynnin vastaus ServiceNow'n koulutuksen riittävyyteen

Yhteydenpito Customer Centeriin ei myöskään ollut heidän mielestään nopeutunut. Avoimessa vastauksessa pidettiin outona luokitella sisäisiä sähköposteja tiketeiksi.

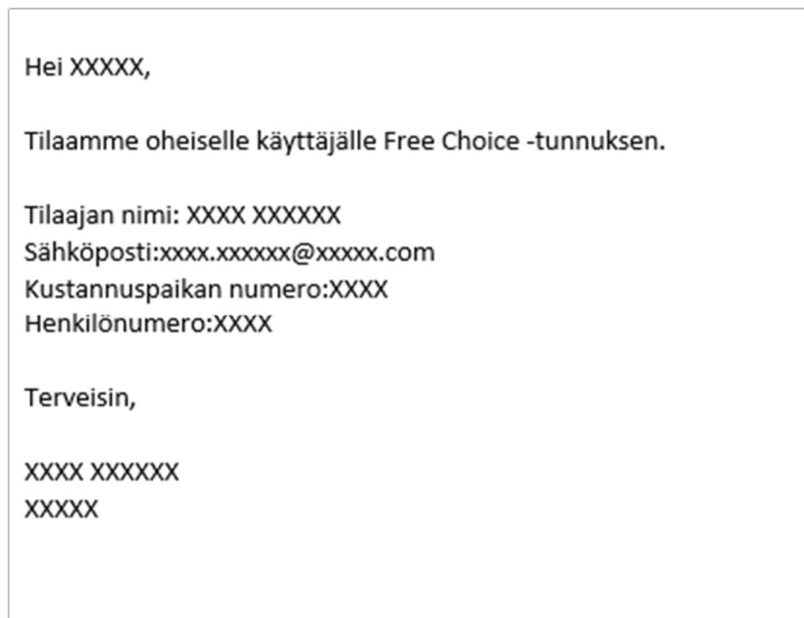
### 4.3 Muita huomioita

Tutkimuksen aikana käytiin myös vapaamuotoisia käytäväkeskusteluja ServiceNow'ta käyttävien kanssa. Monesti toistui huomio, ettei järjestelmästä saada kaikkea irti, niin kauan kuin kaikki eivät sitä käytä. Tosin keinoja käyttöasteen nostamiseen oli sitten jo huomattavasti vaikeampi keksiä. Yleensä vain toivottiin, että aikaa myöden ihmiset ymmärtäisivät siirtyä käyttämään sitä.

ServiceNow'n puutteet nimenomaan Customer Centerin työssä koettiin usein yhdeksi esteeksi käytölle. Yksi käytäväkeskusteluissa ilmi tullut valituksenaihe oli ServiceNow'n hieman sekava tapa lähettää tietoa. Järjestelmästä lähtevässä sähköpostissa on paljon vastaanottajalle turhaa tietoa. Seuraavassa vertailun vuoksi kaksi kuvaa, joissa toinen sähköposti on tullut ServiceNow'sta, toinen kilpailevasta palvelunhallintajärjestelmästä, Efectestä. Kuten voi huomata, asiakkaalle ServiceNow'sta tuleva sähköposti on huomattavasti monimutkaisempi kuin Efectestä lähetetty. Siinä on asiakkaalle aivan turhaa ja ylimääräistä tietoa, joka helposti vain sotkee. (Kuvat 27 ja 28)

<p>Short Description: Task TASK0026438 notification</p> <p>Priority: 3 - Moderate</p> <p>Category: Inquiry / Help</p> <p>Description:  Short Description: Order: FreeChoice mobile phone order for XXXX XXXXXX  Assignment group: Service Desk and EUS  Assigned to:  Due date:  Click here to view Task: TASK0026438 [<a href="https://xxxx.service-now.com/nav_to.do?uri=sc_task.do%3Fsys_id=78d675b6db56fb00dec49ea9db9619d0%26sysparm_stack=sc_task_list.do%3Fsysparm_query=active=true">https://xxxx.service-now.com/nav_to.do?uri=sc_task.do%3Fsys_id=78d675b6db56fb00dec49ea9db9619d0%26sysparm_stack=sc_task_list.do%3Fsysparm_query=active=true</a>]</p> <p>Description: Handle order according to process. Once done, close this task.</p> <p>Work notes:</p> <p>01.07.2019 14:28:25 EEST - XXXX XXXXXX Work notes  FreeChoice  Tilaustunnukset.</p> <p>Nimi: XXXX XXXXXX  Sähköposti: <a href="mailto:xxxx.xxxxxx@xxxx.com">xxxx.xxxxxx@xxxx.com</a>  Henkilönumero: XXXX  Kustannuspaikka: XXXX</p> <p>BR  XXXX XXXXXX</p> <p>Ref:MSGMUP0672485</p> <p>Click here to view Ticket: <a href="#">INCATEA3233385</a></p> <p>Customer: XXXX Oy, Free choice</p> <p>Comments and Work notes:  Ref:MSGATEA26467730</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kuva 27. ServiceNow'sta lähetetty sähköposti



Kuva 28. Efectestä lähetetty sähköposti

Käytäväkeskusteluissa tuli ilmi myös huoli siitä, että kaikki tieto ei vielä ole ServiceNow'ssa. Vaikka asian käsittely aloitetaan sieltä, saatetaan asiaa hoitaa loppuun omassa sähköpostissa. Tällöin toiset eivät voi tietää, mitä, milloin ja miten asiakkaalle on vastattu. Tämä hankaloittaa myös tuuraus-tilanteita, kun ei voida tietää, miten jokin asia on hoidettu aiemmin. Siksi monet pitivät tärkeänä sitä, että kaikki työt hoidettaisiin kokonaan järjestelmässä ja omaan sähköpostiin tullut kysely siirrettäisiin myös sinne.

#### 4.4 Kehittämisehdotuksia

Tutkimuksessa kehitysehdotuksia tuli ilmi paljon. Kaikkein tärkeimpänä kehittämiskohteena pidettiin liitteiden hankalaa käyttöä. Liite pitää tallentaa omalle koneelle, että sen voi liittää tiketiltä lähetettävään sähköpostiin, vaikka liite jo olisi valmiiksi tiketillä. Myöskään ratkaisuviestiä ei voi lisätä liitettä. Tätä esitetään kohdeyritykselle ensisijaisena kehityskohteena, koska se nousi sekä haastattelussa että kyselyssä eniten esille.

Lähes yhtä tärkeänä pidettiin sähköpostitoimintojen kehittämistä. Tällä hetkellä erityisesti sähköposteihin vastaaminen on hankalaa ja usein sähköposti puuroutuu sellaiseksi, ettei sitä voi lähettää sellaisenaan eteenpäin. Se pitää muotoilla itse uudelleen ja tämä on aikaa vievää. Siksi saatetaan olla houkuttelevaa käyttää oikeata sähköpostiohjelmaa, joka on nopeampi käyttää. Lisäksi asiakkaalle meneviin sähköposteihin tulee turhaa tietoa, joka vain tekee viestistä sekavan. On myös hankalaa nähdä kenelle kaikille asiakkaan vastaus on mennyt.

Myös ServiceNow'n ulkoasua olisi syytä kehittää. Tiketille tulee sama viesti useaan kertaan ja varsinkin, jos tiketiltä on lähetetty pitkiä sähköpostiviestejä, kärsii luettavuus todella paljon. Tiketeillä on myös paljon turhaa

tietoa, joka vain sotkee. Sähköpostien pitäisi olla mahdollisimman yksinkertaisia.

Suuri ongelma on myös se, että tiketin sulkemisen jälkeen asiakas pystyy vastaamaan siihen vain kolmen päivän ajan. Sen jälkeen vastaukset eivät enää mene mihinkään. Tämä on aiheuttanut turhautuneita yhteydenottoja asiakkailta, joiden viestit ovat hävinneet johonkin.

Sen lisäksi, että itse järjestelmää muokataan, voi myös jokainen itse kehittää työtapoja jo olemassa olevilla toiminnoilla. ServiceNow'ssa on paljon toimintoja, jotka nopeuttavat sen käyttöä. Esimerkiksi etusivulle voi laittaa monta seurattavaa jonoa tai graafisia mittareita. Näin yhdellä silmäyksellä näkee koko tilanteen eikä tarvitse odotella jokaisen jonon avaamista erikseen. ServiceNow'ssa on olemassa Quick Message, valmiit allekirjoitukset, watchlistit, erilaisia seurantavälineitä ja paljon muita työtä helpottavia ja nopeuttavia toimintoja.

Vaikka vastaajat olivat tyytyväisiä koulutuksen määrään, on kuitenkin ehkä syytä kerrata ServiceNow'n käytön vinkkejä. Esimiehet muistuttivat säännöllisesti järjestettävistä ServiceNow-klinikoista, joissa kerrotaan erilaisia vinkkejä. Lisäksi esimiehen ja alaisen kanssa käytävissä keskusteluissa voisi käydä läpi ServiceNow'n käyttövinkkejä.

Eräs esimies ehdotti sitä, että tiketillä olisi omistaja, joka valvoisi asian hoitamisen loppuun ja vain hän pystyisi sulkemaan sen sitten, kun asia on hoidettu. Tällä estettäisiin tiketin liian varhainen sulkeminen. Tätäkin kannattaisi ehkä harkita.

Lisäksi tietysti työntekijöille kannattaa muistuttaa ServiceNow'n hyödyistä. Luultavasti jokainen haluaa, että oman loman aikana asiat hoituisivat mahdollisimman hyvin. Kun tiedot ovat yhteisessä järjestelmässä on tuuraajan helpompi toimia oikein. Esimiehet muistuttivat myös GDPR:n merkityksestä. Pitäisi enemmän kertoa siitä, mitä liitteitä lain mukaan saa pitää omassa sähköpostissa. ServiceNow täyttää GDPR:n vaatimukset, joten sekä yritys että työntekijä toimivat varmasti lain mukaan, jos käytetään ServiceNow'ta.

ServiceNow'n käyttöastetta nostaa myös se, että niin yrityksen sisäiset kuin ulkoisetkin asiakkaat ohjataan käyttämään ServiceNow'ta. Oikeaa toimintatapaa pitää yhä edelleen painottaa kaikille. Lisäksi yrityksen sisällä kannattaa varmasti opettaa käyttämään ServiceNow'n itsepalveluportaalia. Se on hyvin helppokäyttöinen.

Tämän tutkimuksen perusteella käyttäjät toivovat siis ensisijaisesti sähköpostin ja liitteiden käytön parantamista. Lisäksi ServiceNow'n ulkoasua on syytä selkeyttää ja suljettuihin tiketteihin tulleiden vastausten häviäminen estettävä. Toivottavasti järjestelmää kehitetään käyttäjien toiveiden mukaan. Näillä parannuksilla varmasti helpotettaisiin järjestelmän käyttämistä ja sitä kautta sen käyttöaste nousisi.

## 5 YHTEENVETO

Asiakaspalvelu ja palvelunhallinta ovat erittäin tärkeitä kaikille yrityksille ja teorian tiedon lukeminen niistä oli oleellinen edellytys työn onnistumiselle. Molemmat ovat kehittyneet valtavasti parin vuosikymmenen aikana. Siksi teorian tutkiminen oli tärkeä tehdä tutkimuksen pohjaksi. Myös ymmärrys palvelunhallintajärjestelmien käytön tarpeellisuudesta laajeni huomattavasti.

ServiceNow'ssa on paljon erilaisia ominaisuuksia, joista kävin läpi vain kohdeyrityksen Customer Centerille tärkeitä. ServiceNow'n laajuus yllätti ja sen monia eri toimintoihin tarkoitettuja versioita olisi mielenkiintoista tutkia lisää, koska tätä työtä tehdessä ei ollut mahdollisuutta tutkia niitä kaikkia.

Haastattelu onnistui paremmin kuin hyvin. Kaikki haastateltavat osallistui haastatteluihin mielellään ja kertoivat avoimesti ja innokkaasti järjestelmästä. Yllättävä seikka oli se, miten samalla tavalla kaikki esimiehet esittivät asiat. Lähestulkoon samat asiat toistuivat kaikissa keskusteluissa vain pienin painotuseroin. Tämä kertoo mielestäni siitä, että järjestelmässä on tietyt edut, jotka kaikki näkevät ja ne pitää saada käyttöön täysin.

Haastattelut toivat uutta tietoa järjestelmän käyttöönoton taustoista ja siitä miten esimiehet näkevät käytön tärkeyden. Tämä kannusti jatkamaan itsekin järjestelmän käytön opettelua, jotta oppisin itse käyttämään sitä tehokkaasti ja niin, että se palvelee yrityksen tarpeita tarkoituksenmukaisesti. Erityisesti erään esimiehen esittämät graafiset raportit herättivät kiinnostuksen ja uskon, että niiden käyttämistä kannattaa opetella.

Kysely oli hankalampi toteuttaa, koska siinä ei ole mahdollista tehdä tarkentavia kysymyksiä. Helposti käy niin, että jälkikäteen ymmärtää, miten jokin kysymys olisi kannattanut asettaa. Jokainen vastaaja myös tulkitsee kysymykset omalla tavallaan. Siksi kysymysten pitäisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä. Lisäksi kyselyn rajaaminen isossa yrityksessä tietylle joukolle oli haastavaa.

Työssä opin itse ServiceNow'sta paljon. Toki olin oppimisen polulla siinä muutenkin, koska aloitin järjestelmän käytön itse vasta puoli vuotta sitten. Koen kuitenkin, että opinnäytetyöhön tekemäni tutkimuksen avulla opin ymmärtämään laajemmin, miten ServiceNow liittyy yrityksen omaan toimintaan ja sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden palvelemiseen. Opin myös, ettei yrityksen ole mahdollista tuottaa hyviä asiakaskokemuksia, jos sen omat prosessit eivät ole kunnossa.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyötä on ollut antoisaa tehdä ja siitä on ollut todella paljon hyötyä myös omassa työssäni. Olen saanut vahvan perustan aiheeseen ja voin jatkaa järjestelmän syvempää opiskelua.

## LÄHTEET

Ahvenainen, P, Gylling, J & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus – menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo. Helsinki.

Fujitsu. 2019. Webinar: Be a Customer Service Superstar Fujitsu Service-Now Practice. Opetusvideo. Haettu 1.10.2019 osoitteesta <https://info.symfoniesm.com/csm-webinar-servicenow>

Gerdt, B & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus – oppia kansainvälisiltä huipuilta. Alma Talent. Helsinki.

Griebeler, J. 2015. Oracle White Paper - January 2015. Customer Experience (CX) Metrics and Key Performance Indicators. Pdf-julkaisu. Oracle Corporation. Redwood Shores. Haettu 12.10.2019 osoitteesta <http://www.oracle.com/us/products/applications/cx-metrics-kpi-dictionary-1966465.pdf>

Kortesuo, K. 2014. 50 keissiä asiakaspalvelusta. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki

Kovalainen, A. 2018. Mihin IT-palvelunhallintaa tarvitaan. Blogikirjoitus. Ambientia. Haettu 20.8.2019 osoitteesta <https://www.ambientia.fi/blogi/mihin-it-palvelunhallintaa-tarvitaan>

KvantiMOTV. Kyselyaineiston havaintojen painottaminen. 7.5.2008. Haettu 14.10.2019 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/painottaminen/painotus.html>

KvantiMOTV. Kyselylomakkeen laatiminen. 26.8.2010. Haettu 23.9.2019 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Lahnahti, J. 2014. SFS-ISO/IEC 20000-1 (2013): palvelunhallintajärjestelmän vaatimukset Standardin julkaisutilaisuus 2014-01-22. Pdf-julkaisu. Inspecta. Haettu 22.9.2019 osoitteesta [https://www.sfs.fi/files/4468/SFS\\_SFS-ISOIEC\\_20000-1\\_Lahnahti.pdf](https://www.sfs.fi/files/4468/SFS_SFS-ISOIEC_20000-1_Lahnahti.pdf)

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Ensimmäinen painos. Gummerus. Jyväskylä.

Lantinen, J. 29.03.2019. Miltä näyttää moderni asiakaspalvelukeskus? Haettu 22.10.2019 osoitteesta <https://ainia.fi/moderni-asiakaspalvelukeskus>

Löytänä, J & Korkeakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi - rohkeus + rakkaus = raha. Talentum. Helsinki

Ollila, K. 6.4.2011. ITIL-hyvää myös it-prosessien ulkopuolelle. Haettu 26.10.2019 osoitteesta <https://www.tivi.fi/uutiset/itil-hyvaa-mynos-it-prosessien-ulkopuolelle/6635fa83-b390-30f1-bd69-cdfef588d851>

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. WS Bookwell Oy. Juva.

Rekola, K. 2007. Palvelutapa teollisuuden kilpailukeinona. Teknologiateollisuus ry. Helsinki.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen WWW-dokumentti. Haettu 13.9.2019 osoitteesta [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html)

Semenoja, M. 5.8.2019. 10 kriittistä taitoa, jotka asiakaspalvelutiimisi tarvitsee viimeistään vuonna 2022. Haettu 26.10.2019 osoitteesta <https://www.salesforce.com/fi/blog/2019/10-taitoa-joita-asiakaspalvelutiimi-tarvitsee-viimeistaan-vuonna-2022.html>

ServiceNow, 2019. Haettu usean kerran osoitteesta <https://www.servicenow.com>.

Tieturi. 2019. ITIL, IT-palvelunhallinta. Haettu 20.8.2019 osoitteesta <https://www.tieturi.fi/koulutukset/itil-it-palvelunhallinta>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Alma Talent. Helsinki.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki

Vilka, H. 2015. Tutki ja Kehitä. Uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.



## KYSELY

Tutkin opinnäytetyössäni ServiceNow'n käyttöä yrityksessämme. Järjestelmää on nyt käytetty täällä reilun vuoden ja yritys haluaa selvittää käyttäjien mielipiteitä siitä. Toivottavaa on saada myös kehitysehdotuksia, jotta järjestelmää voidaan kehittää käyttäjien toiveiden mukana. Vastaan mielelläni lisäkysymyksiin ja otan vastaan kommentteja. Kysely toteutetaan anonymisti. Toivottavasti ehdit vastata siihen.

Ystävällisin terveisin,  
Katja Heljomaa

### Taustakysymys

1. Osasto, jolla työskentelet  
Customer Center / Service Desk / Service Center / Myynti

### Kysymykset käyttäjille

1. ServiceNow'ta on helppo käyttää. 1-4
2. Olen saanut tarpeeksi koulutusta ServiceNow'n käyttöön. 1-4  
Kaipaen lisää.
3. Osaan käyttää ServiceNow'ta tehokkaasti. 1-4
4. Työnteko on tehostunut järjestelmän käyttöönoton myötä. 1-4  
Kommentti.
5. Yleisvaikutelma ServiceNow'sta 1-4  
Avoin
6. Mitä ServiceNow'ssa pitäisi mielestäsi muuttaa tai kehittää? Vaihtoehdot:  
Sähköpostitoiminto, liitteet, ulkoasun selkeys, suljettu tiketti ei enää aukea asiakkaan vastatessa  
Jokin muu, mikä?
7. Järjestelmässä on parasta:  
Avoimuus, kaikki työt ovat nähtävillä, läpinäkyvyys, johdolle raportoinnin helpottuminen, työn seurannan helpottuminen,  
Jokin muu, mikä?
8. Kuinka suuren osan työstäsi hoidat ServiceNow'n kautta?  
Alle 25 %, 25-50%, 50-75%, yli 75 %
9. Mikä auttaisi lisäämään ServiceNow'n käyttöä?  
Avoin.

### Kysymykset asiakkaille

1. Osaan käyttää ServiceNow'n itsepalveluportaalia. 1-4
2. ServiceNow'n itsepalveluportaalia on helppo käyttää. 1-4
3. Olen saanut tarpeeksi koulutusta ServiceNow'n käyttöön. 1-4  
Kaipaen lisää.
4. Kuinka suuren kyselyistä Customer Centeriin hoidat ServiceNow'n kautta?  
Alle 25 %, 25-50%, 50-75%, yli 75 %
5. Yhteydenpito Customer Centeriin on nopeutunut ServiceNow'n myötä. 1-4

6. Yleisvaikutelma ServiceNow'sta 1-4  
Avoin
7. Mikä auttaisi lisäämään ServiceNow'n käyttöä?  
Vapaa sana.

**Haastattelu:**

1. Kyselyn kysymysten läpikäynti.
2. Miksi ServiceNow otettiin käyttöön?
3. Harkittiinko monia palveluntarjoajia?
4. Mikä versio ServiceNow'sta on käytössä?
5. Onko perusversioon otettu käyttöön joitain lisäsovelluksia?
6. Onko tulossa lisäsovelluksia?
7. Minkälaisia haasteita käyttöönoton jälkeen on ilmennyt?
8. Onko tavoitteet mielestänne saavutettu?
9. Mitä templateja siihen on luotu ja miksi? Miten Riikan templatet?
10. Millaisia raportteja olet luonut? Miten käytät niitä?
11. Ketä kannattaa haastatella?
12. Vapaa sana

## KYSELYSSÄ TULLEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

### 10. Mikä mielestäsi auttaisi nostamaan ServiceNow:n käyttöä? Tai tuleeko mieleen muuta ServiceNow:hun liittyen.

Vastaajien määrä: 20

Vastaukset
Asenne. Aikaa käyttämää ja lopettaa vikinä siitä mihin ei voi vaikuttaa.
Ulkoasun selkeyttäminen tekisi jo hyvää. Nyt on vaikea seurata tulevia viestejä ja vastailla tuleisiin sähköposteihin. Nyt käytössä oleva Service Now ei palvele kovinkaan hyvin asiakaspalvelutyössä, sillä viestit sulkeutuvat arkistoitumisen sijaan, liitteiden hallinta on monimutkaista ja tiketit sulkeutuvat arkistoitumisen sijaan.
ServiceNow tuntuu olevan hieman sekava tällä hetkellä, menee liian paljon aikaa tietojen hakemiseen. Kun laitan jotain viestiä en ole koskaan ihan satavarma meneekö viesti penille, meneekö viesti oikealle henkilölle. Vaikea hakea tietoa sekä mistä koko viestiketju on lähtenyt liikkeelle, täytyy scrollata koko ketju edestakaisin että löytää tiedon jota on hakenut.
Järjestelmä toimii tietynlaisissa perustehtävissä. Se on kuitenkin varsin sekava laajemmissa kokonaisuuksissa ja pitkissä ketjuissa, joissa pitää liikuttaa liitetiedostoja ja asioida moneen suuntaan.
Kohdassa 7 mainittujen asioiden kehittäminen parantaisi ServiceNow:n käytettävyyttä ja nostaisi myös ServiceNow:n käyttöastetta.
Muutosvastarintaisuuden unohtamalla saisi enemmän irti SN:stä työvälineenä.
Pelkäästään se, että sieltä lähetettävät viestit olisivat kauniimpia, lisääisi käyttöastetta. Viestiketjujen luettavuus paremmalla yksinkertaisemmalla näkymällä, eikä samaa viestiä näkyisi kolmeen kertaan peräkkäin.
Tietokannan toimivuus on melko tahmeaa, joskus joutuu odottamaan 20 sekunnista jopa useaan minuuttiin 'running transaction' laskurin juostessa.
Toimintatehokkuus. SD käyttää todella paljon Service Nowta, ja jo kymmenen sekunnin odottelu joka tallennus vaiheessa, olettaen että agentti käsittelee 20 työpöytäpäivä, 4-5 tallennusta per työpöytä on usean minuutin työajan menetys päivittäin, ja koska 10 sekuntia on vakio eikä esim minuutin odottelut ole olleet epätavallisia, aiheutuu nopeasti kuukaudessa jo useamman tunnin aikahukkiä
ServiceNow vaatii yleensä jonkin toimenpiteen moniin eri kenttiin. Siksi yksittäisen asian hoitaminen siinä vie pitemmän aikaa kuin melissä.
Sähköpostin lähetys tiketillä on hankalaa. Fonttien määrittely ja koko vaikea asetella. Liitteiden liittäminen liian aikaa vievää. Pitäisi olla parempi seurattavuus tiketeihin, nyt on follow toiminne, mutta se ei riitä. Liian paljon tulee asiakkaiden viestejä suljettuihin tiketeihin, jotka jäävät huomiotta.
Toimintaa olisi syytä saada nopeutetuksi. Toisinaan tietojen haku kestää todella kauan.
Toimii liian hitaasti ja jumittaa, päivitystä kaipailaan tähän, sillä sittenkun on enemmän rasitusta melkein käyttämätön.
Selkeämpi ulkoasu, ettei tarvitse kilometrikaupalla selaila eri viestejä tiketillä. Sama viesti usein 2-3 kertaa tiketillä. Aina ei pysty selkeästi vastaamaan replyllä asiakkaalle. Kauniimpi ulkoasu/fontit olisi plussaa. Liitteiden lisääminen tallentamatta niitä omalle koneelle.
*Jos lähetän sähköpostin, niin on todella vaikeaa katsoa, esim. onko vastannut henkilö vastannut kaikille vaiko vain lähettäjälle. *Sähköpostin jälki on ala-arvoista, sekavaa ja vaatii kovasti muokkaamista lähetettävään kuntoon *Vaikea etsiä "historiassa" olevat tikettejä jolle tiedä tikettinumeroa *Johonkin rooliin ServiceNow saattaa sopia mutta omassa roolissani sähköposti ja siihen liittyvät "boksit" toimi kyllä huomattavasti jouhevemmin!
Helpompi käyttöliittymä, turhat valinnat/vaihtoehdot pois
XXXX käyttämään/hyödyntämään ko. järjestelmää vähintään niin, että kaikki viestit CC:lle lähetetään yhteen osoitteeseen henkilökohtaisten sähköpostiosoitteiden sijaan.
SN:n pitäisi olla yhtä vaivaton kuin Outlook.
Järjestelmän valitto selkeämpään järjestelmään, nimenhän voi pitää tarvittaessa samana.
Asiakaspalvelua ei pysty hoitamaan nykyisellä versiolla. Pitää saada kuntoon ainakin seuraavat osa-alueet: -Liitteet saatava toimimaan (aivan älytöntä joka viestissä tallentaa uudelleen liitteet oman koneen kautta) -Viestien reply/reply all toiminne kuntoon (nyt teksti puuroutuu ja sitä ei voi käyttää)