



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Timo Hellämäki

Tukikanavan käytön kehittäminen yrityksessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tietotekniikan koulutusohjelma

Insinöörityö

18.5.2020

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Timo Hellämäki Tukikanavan käytön kehittäminen yrityksessä 35 sivua 18.5.2020
Tutkinto	insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Tietotekniikka
Ammatillinen pääaine	Tietoverkot
Ohjaajat	Osaamisaluepäällikkö Janne Salonen Teknologiajohtaja Olavi Ronni
<p>Insinööritöiden tavoitteena oli käydä läpi tukikanava Freshdeskin toimintoja ja selvittää, mihin se kykenee. Tikettijärjestelmä oli ollut jo pitkään käytössä Virva VR -nimisen yrityksen tukiagenttien ja asiakaspalvelijoiden väliseen kommunikointiin ja ongelmien kirjaamiseen. Mahdollisten uusien järjestelmien käyttöönotto sen rinnalle herätti kysymyksen, että voiko järjestelmiä yhdistää toisiinsa ja saadaanko ne kommunikoimaan keskenään. Työn yhtenä osa-alueena oli yrityksen asiakaspalvelijoiden haastattelu. Haastatteluiden tuloksia käytiin läpi ja harkittiin asiakaspalvelijoiden ehdottamia kehitysideoita. Mietittiin myös tukitoiminnan työvaiheita ongelman raportoinnista ongelman ratkaisuun.</p> <p>Asiakaspalvelijat toivoivat joustavampia tapoja tikettien luontiin ja tarkasteluun. Toiveiden mukaisesti käytiin läpi eri sovelluksia, joita voisi integroida tukiagenttien Freshdesk-sovellukseen lisäämättä niiden sovellusten määrää, joita asiakaspalvelijat joutuvat käyttämään.</p> <p>Freshdeskin sisäisten toimintojen tarkastelun ansiosta päästiin konkreettisesti kehittämään osa-alueita järjestelmässä, jotka helpottavat tukiagenttien jokapäiväistä työntekoa. Tämän lisäksi saatiin parempi kuva siitä, mihin Freshdesk taipuu, jos yrityksen tarpeet muuttuvat tai toiminta skaalautuu.</p>	
Avainsanat	Tiketti, Freshdesk, IT-tuki

Author Title	First name Timo Hellämäki Improving a support channel in a company
Number of Pages Date	35 pages 18 May 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Information Technology
Professional Major	Networks
Instructors	Janne Salonen, Head of School (ICT) Olavi Ronni, Chief Technology Officer
<p>The goals of the thesis were to explore a ticketing system called Freshdesk and to see what it is capable of. A company called Virva VR has used the ticketing system for multiple years already. It has been used between the support agents and customer servants to report problems and to communicate feature improvement ideas. With use of new systems and applications rose a question: could different applications be merged and be made to communicate between each other? One part of the thesis was to interview the customer servants of the company. The results of the interviews were reviewed and considered, whether any of the improvement ideas could be implemented. The different stages of support work were also reviewed to see if there were anything to improve.</p> <p>The customer servants hoped for more flexible ways to create tickets and to inspect them. Because of the wishes, different messaging applications were reviewed, whether those could be implemented in the ticketing system. The focus of the application testing was not to increase the amount of applications the customer servants were already using.</p> <p>In the result of exploration of the functions in the ticketing software, concrete improvements could be made, that would make the everyday work of the support agents smoother and faster. Moreover, a better picture of what the ticketing software is capable of was established in case the needs of the company change or if the company scales up.</p>	
Keywords	Ticket, Freshdesk, IT-support

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Freshdesk – asiakastukijärjestelmä	4
2.1	Esittely	4
2.2	Freshdeskin kehitys- tai muokkausmahdollisuuksiin tutustuminen	9
3	Kassahenkilökunnan haastattelu	13
3.1	Haastattelun laatiminen ja jako työntekijöille	13
3.2	Haastattelun tulokset ja kehitysideoiden toteutusmahdollisuudet	15
4	Asiakastukijärjestelmän muokkaaminen	17
4.1	Muiden sovellusten lisääminen Freshdeskiin	17
4.1.1	Slack	18
4.1.2	Microsoft Teams	21
4.1.3	YellowAnt	21
4.2	Tikettien määrääminen tietylle tukihenkilölle tai ryhmälle	26
5	Analyysi ja pohdintoja	31
5.1	Parannukset	31
5.2	Puutteet	31
6	Yhteenveto	33
	Lähteet	34

Lyhenteet

SLA	Service Level Agreement. Palvelutasosopimus, asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen sopimus, jossa määritellään palvelulle tietyt vaatimustasot. Yleensä palvelutason alittamisesta seuraa sovittu sanktio
VPN	Virtual Private Network eli virtuaalinen erillisverkko on tapa, jolla kaksi tai useampia yrityksen verkkoja voidaan yhdistää julkisen verkon yli muodostaen näennäisesti yksityisen verkon.
API	Application programming interface. Ohjelmointirajapinta. Tämän avulla eri ohjelmat voivat tehdä pyyntöjä ja saada tietoja eli keskustella keskenään.
Webhook	Tiedonvälitysmenetelmä, jonka avulla kehittäjät voivat luoda omia HTTP-kutsuja, jotka suoritetaan tietyn tapahtuman yhteydessä.

1 Johdanto

IT-tukitiimi pitää huolen, että yrityksen järjestelmät ja ohjelmistot toimivat kuten kuuluukin, ja huolehtii ongelmien nopeasta ratkaisusta, jotta yrityksen asiakaspalvelu voi jatkua mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. Tukitiimi valvoo ja ylläpitää tietokonejärjestelmiä ja asentaa ja konfiguroi laitteistoja huolehtien, ettei yrityksen sujuva asiakaspalvelu keskeydy. Yleensä tukitiimin tehtävänä on myös nimittää vähintään yksi tukiagentti, joka on aina asiakkaan tai asiakaspalvelijan tavoitettavissa. Tukiagentit voivat päivystää esimerkiksi kännykän, tietokoneen tai molempien kanssa yhtäaikaaisesti. Tukiagenteilta vaaditaan teknistä ongelmanratkaisutaitoa, loogista ajattelukykyä, kykyä pysyä tiukoissa aikatauluissa, priorisointia, delegointia sekä taipuvaisuutta tarkkuuteen ja yksityiskohtiin.

Olen työskennellyt vuoden 2019 alusta lähtien Virva VR -nimisessä startup-yrityksessä IT-tuessa. Yrityksen aputoiminimenä toimii Pikseli Arcade, mikä on myös yrityksen asiakkaille tutumpi nimi. Pikselin toimipisteitä löytyy pääkaupunkiseudulta Espoosta kauppakeskus Iso Omenasta, Vantaalta viihdekeskus Flamingosta sekä Helsingistä kauppakeskus Redistä. Pääkaupunkiseudun ulkopuolelta löytyy myös yrityksen uusin toimipiste Seinäjoen kauppakeskus Ideaparkista, joka avattiin vuoden 2019 syksyllä.

Pikseli on virtuaalitodellisuuspuisto, joka tarjoaa asiakkailleen elämyksiä ja pelejä virtuaalitodellisuudessa. Jokaisesta toimipisteestämme löytyy noin 15 pelitilaa, joissa jokaisessa on HTC Vive -merkkiset virtuaalitodellisuuslasit ja -ohjaimet. Jokaisessa pelitilassa lasit on yhdistetty tehokkaaseen pelitietokoneeseen, jonka kautta virtuaalielämykset pyörivät. Koneille on asennettu Pikselin oma asiakasohjelma, jonka avulla elämyksiä voi vaihtaa kesken pelailun. Asiakasohjelma, jota helpommin sanotaan clientiksi, pitää huolen, että kaikki tarpeelliset ohjelmat käynnistyvät ja virtuaalitodellisuus on asiakkaiden koettavissa heti koneen käynnistyttyä. Kun asiakas kävelee sisälle toimipisteeseen, aluksi hän valitsee peliajan pituuden. Yleensä asiakkaat pelaavat Pikselissä 30 minuuttia – tunnin. Peliajan valinnan jälkeen asiakkaat ohjataan katsomaan 4 minuutin pituinen ohjevideo, jossa opastetaan virtuaalilasien ja -ohjainten käyttöön. Ohjevideossa käydään läpi virtuaalilasien päähän laittaminen, sekä ohjainten näppäimet ja näppäinten toiminnallisuudet. Jossain elämyksissä voi liikkua osoittamalla

ohjaimella tiettyä kohtaa lattialla ja painamalla ohjaimen alla olevaa liipaisinta. Tätä kutsutaan teleporttaamiseksi. Toisissa peleissä liikkuminen tapahtuu ohjaimen päällä olevaa kosketuslevyä painamalla. Kun kosketuslevyä painaa vasemmalle, asiakkaan hahmo liikkuu elämyksessä vasemmalle. Kun kosketuslevyä painaa oikealle, hahmokin liikkuu oikealle. Kaikissa elämyksissä voi myös liikkua pelitilassa fyysisesti ja asiakkaan hahmo liikkuu oikean maailman liikkeiden mukaan. Kokemukset ovat hyvin aidon tuntuista ja myös teleporttaamiseen ja kosketuslevyllä liikkumiseen tottuu helposti. Virtuaalilasit ja tietokone yhdistetään displayport-kaapelilla toisiinsa. Asiakkaan liikkeessä tilassa virtuaalilasien ja kaapelin välinen liitäntä on kovassa rasituksessa ja tämän takia laitteet hajoavat helposti. Laitteet ovat kalliita, ja siksi yritämme jatkuvasti kehittää palveluamme, jotta laitehajoamiset saataisiin minimoitua.

Tärkeimpänä työkalunani IT-tuessa on ollut asiakastukijärjestelmä Freshdesk, jonka kautta Pikselin toimipisteiden asiakaspalvelijat voivat jättää tukipyyntöjä. Kun tukipyyntö on jätetty, saan siitä ilmoituksen puhelimeen ja tietokoneelle ja näen, mitä työntekijä on kirjoittanut tikettiin. Tikettiin kirjataan toimipiste, pelitilan numero ja ongelman tyyppi. Näiden tietojen jälkeen asiakaspalvelija voi vapaasti kirjoittaa tarkennusta ongelmasta. Ongelmat korjataan mahdollisimman nopeasti, jotta asiakkaat pääsevät jatkamaan elämyksiä ongelmitta. Suurena haasteena järjestelmässä on mielestäni se, että IT-tuki tietää vain sen verran ongelmista, mitä asiakaspalvelijat ehtivät tai osaavat kirjoittaa. Jos ruuhka-aikana toimipiste on täynnä asiakkaita ja asiakaspalvelijamme ovat kiireisiä, he eivät välttämättä ehdi ilmoittaa ongelmista (jos edes kiireessä huomaavat niitä). Tämän vuoksi järjestelmä on hyvin riippuvainen asiakaspalvelijan kokemuksesta ja teknisestä osaamisesta. Tukiympäristö eroaa mielestäni muutenkin hyvin paljon normaalista yrityksen sisäisestä asiakastukitoiminnasta. Ongelmien ilmetessä asiakaspalvelijat saattavat soittaa tukeen suoraan, mutta en aina lähde ajamaan paikan päälle korjaamaan ongelmaa. Nopeampaa on neuvoa heitä korjaamaan ongelma itse. Asiakaspalvelijamme osaavat omatoimisesti vaihtaa rikkoutuneet johdot ja virtuaalilasit uusiin. Omatoimisuudessakin on huonot puolensa, jos esimerkiksi vaihdetuista laitteista ei erikseen tehdä tikettiä. Tällöin IT-tuki ei saa tietoa laitehajoamisesta, emmekä tiedä tilata uusia varaosia.

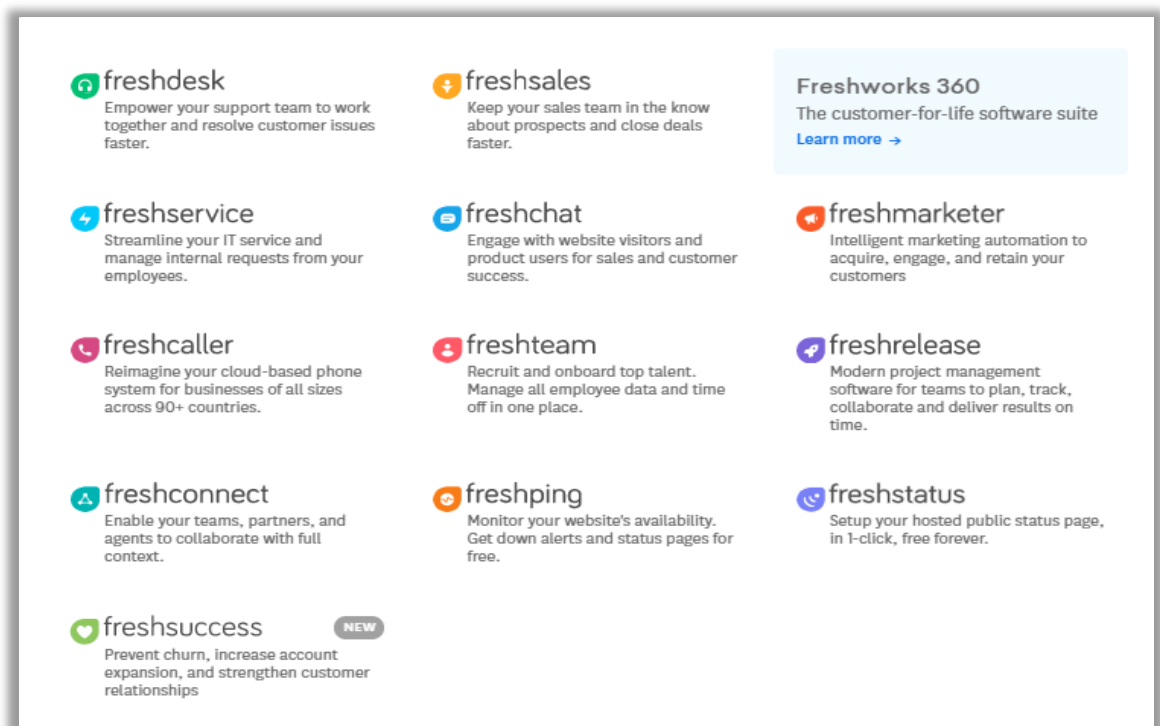
Työssä käydään läpi tikettien sujuvan käsittelyn perusvaihteita. Tikettien käsittely sisältää kaikki vaiheet aina tiketin luomisesta tiketin sulkemiseen. Jos välivaiheet

käsittelyssä on suunniteltu hyvin, kaikkien työnteko on sujuvampaa. Asiakaspalvelijoiden mielipiteet otetaan huomioon ja yritetään kehittää järjestelmää myös heidän tarpeidensa mukaan.

2 Freshdesk – asiakastukijärjestelmä

2.1 Esittely

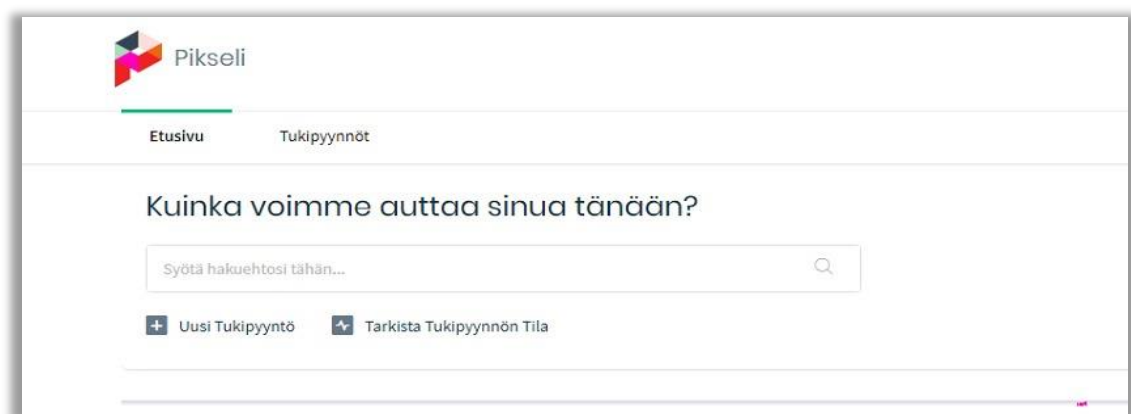
Freshworksin perustajat Girish Mathrubootham ja Shan Krishnasamy loivat käyttäjäkeskeisen pilvipohjaisen asiakastukijärjestelmä Freshdeskin jo vuoden 2010 lokakuussa. Se julkaistiin Intiassa vuoden 2011 kesäkuussa. Neljä päivää myöhemmin ensimmäiset asiakkaat rekisteröityivät Australiasta Atwellin lukiosta. Vuoden 2013 syyskuussa Freshdesk ilmoitti 10,000 asiakkaan rajan ylittyneen. Vuoden 2018 kesäkuussa Freshworks ylitti 100 miljoonan dollarin tuotot ja julkisti uusimman ohjelmistokokonaisuutensa, Freshworks 360:n. Nykyään Freshworksillä on yli 10 eri tuotetta asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. [1.]



Kuva 1. Freshworksin tuoteperhe

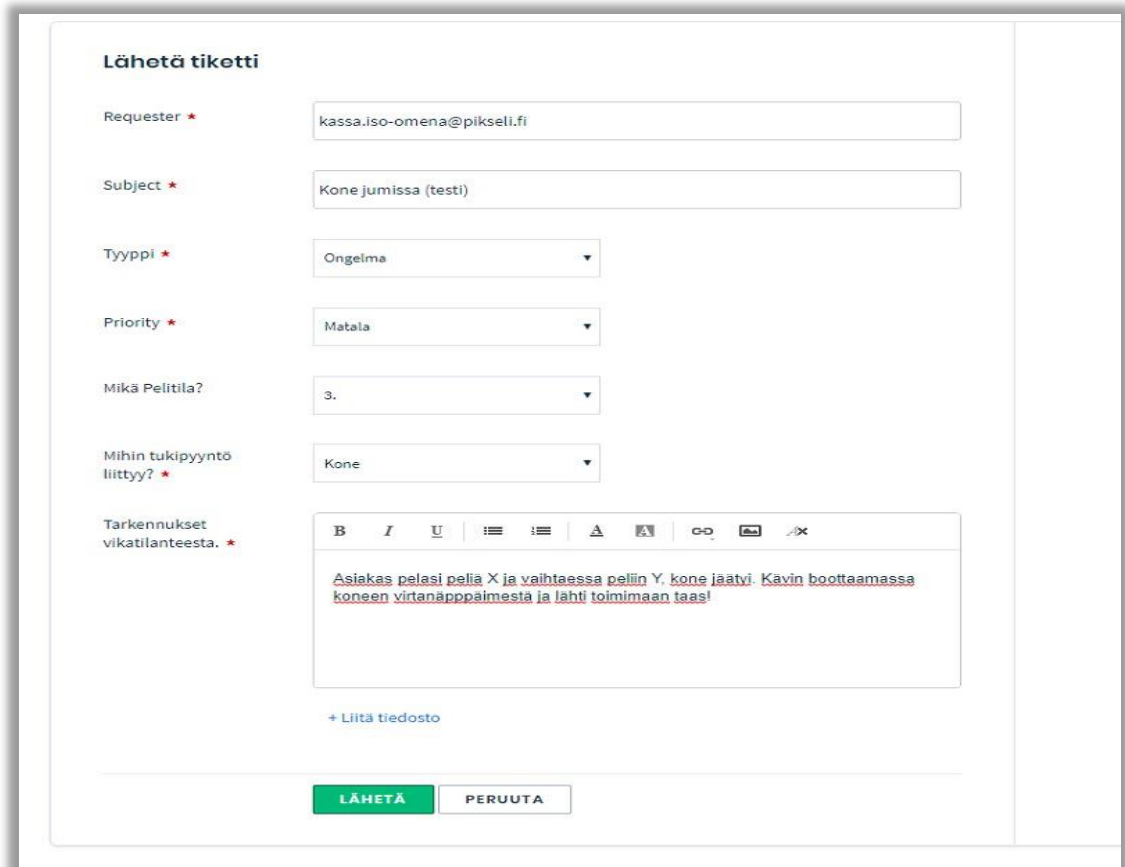
Freshdesk helpottaa tehostamaan yrityksen asiakkaan tukea ja hallitsemaan asiakasryhmiä yrityksen skaalautuessa. Freshdeskillä voi seurata ja hallita tikettejä eri kanavilta yhdessä näkymässä. Vaihtoehtoina asiakkaan kanssa kommunikointiin on sähköposti, puhelu, chatti, sosiaalinen media sekä muut viestittelysovellukset, kuten Whatsapp ja Telegram. Freshdeskin avulla kommunikointi yrityksen eri osastojen välillä on vaivatonta ja tikettejä voi määrätä eri osastoille tai tietylle edustajalle. Tiketteille voi myös luoda sääntöjä ja automatisoida tiketin luonnissa tapahtuvia toimenpiteitä, esimerkiksi asettaa tietyn kiireellisyysluokan tiketit tietylle agentille. Asiakkaille voi luoda tietopankkeja, joiden avulla hän voi ratkaista ongelmansa ilman konsultointia tuen kanssa. Älypuhelimille Freshdeskillä on oma sovelluksensa Googlen ja Applen sovelluskaupoissa. Tietokoneelle järjestelmä on saatavilla vain selaimelle. [2.]

Käytämme Pikselissä Freshdeskiä yrityksen tukiagenttien ja asiakaspalvelijoiden väliseen kommunikointiin. Käytämme Freshdeskiä ongelmien, laitevikojen, kehitysideoiden sekä laiteinventarioiden jättöä varten. Itse käytän Freshdeskin kännykkäsovellusta sekä tietokoneen selainversiota. Asiakaspalvelijoillamme on käytössä sovelluksen asiakasversio toimipisteiden kassan tietokoneella. Freshdeskin tiketit lähetetään myös asiakaspalvelijan sähköpostiin, ja hän voi vastata agentin lähettämiin tiketteihin suoraan sähköpostilla. Ainakaan tällä hetkellä emme käytä Freshdeskiä yrityksen asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Vian ilmetessä asiakaspalvelija avaa kassan tietokoneelta selaimesta Freshdeskin asiakasympäristön, ja alla oleva näkymä aukeaa:



Kuva 2. Freshdeskin aloitusnäkymä asiakaspalvelijalle

Aloituspäätelmästä voi tarkastella vanhoja tikettejä oman toimipisteen osalta painamalla ”Tukipyynnöt”. Myös suljetut ja ratkaistut tiketit näkyvät. Valitaan ”Uusi Tukipyyntö”, kun halutaan kirjoittaa uusi ticketti.



Lähetä ticketti

Requester *

Subject *

Tyyppi *

Priority *

Mikä Pelitila?

Mihin tukipyyntö liittyy? *

Tarkennukset vikatilanteesta. *

Rich Text Editor:

B I U | **☰ ☲** | **🔗 📎** | **🔍 ✖**

Asiakas pelasi peliä X ja vaihtaessa peliin Y, kone jäätty. Kävin boottaamassa koneen virtanäppäimestä ja lähti toimimaan taas!

[+ Liitä tiedosto](#)

LÄHETÄ **PERUUTA**

Kuva 3. Tikein lähettäminen asiakaspalvelijana

Lähetä ticketti -näkömään tulee lähettäjän kohdalle automaattisesti sen toimipisteen sähköposti, jolta tukipyyntö lähetetään. Tämän jälkeen asiakaspalvelija kirjoittaa ongelman tiivistettynä otsikoksi. Kohdasta ”Tyyppi” alasvetovalikosta saadaan vaihtoehdot: kysymys, vikatilanne, ongelma, kehitysideoita ja viikkotarkastus. Esimerkkiin on valittu ongelma. Kohdasta ”Priority” vaihtoehtoina ovat: matala, keskitaso, korkea ja tärkeä. Jokaiselle näistä vaihtoehdoista on määritetty aika, jonka sisällä ongelma kuuluisi ratkaista. Näitä arvoja, eli SLA:ta voimme itse määrittää.

Set SLA target as:

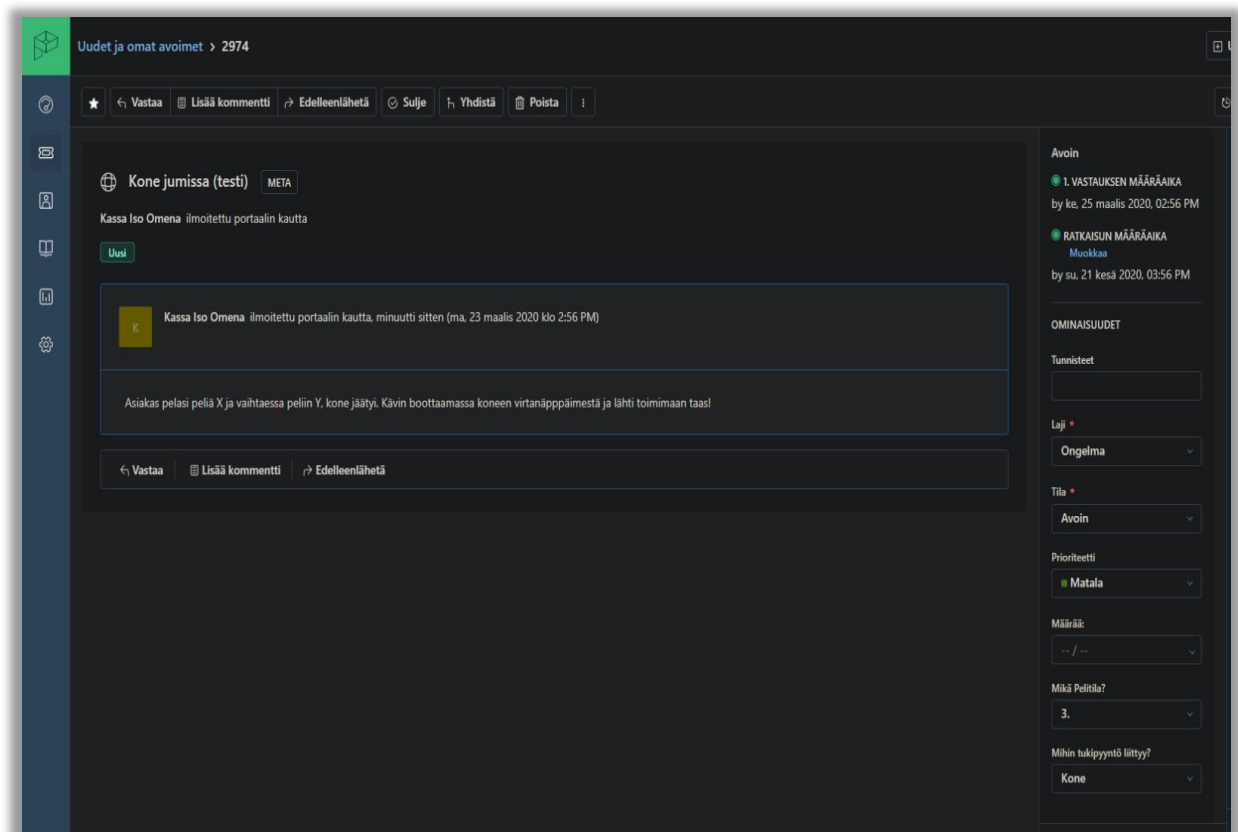
Priority	First response time	Every response time	Resolution time	Operational hours	Escalation
Urgent	1h	Enter time span	4h	Business hours	<input checked="" type="checkbox"/>
High	4h	Enter time span	12h	Business hours	<input checked="" type="checkbox"/>
Medium	8h	Enter time span	1d	Business hours	<input checked="" type="checkbox"/>
Low	1d	Enter time span	3d	Business hours	<input checked="" type="checkbox"/>

Kuva 4. Freshdesk SLA, kiireellisyyden määitykset

Yleensä SLA on asiakkaan ja yrityksen välinen sopimus, mutta se voi olla myös yrityksen sisällä osastojen välinen sopimus, kuten meidän tapauksessamme. Se määrittää, minkä tasoista palvelua on odotettavissa palveluntarjoajalta. Jos määritetty palvelun taso ei toteudu, maksetaan ennalta sovittu sopimuskorvaus. Esimerkiksi telealan yrityksissä voidaan luvata verkon 99,999 prosentin toimivuus, eli alle viiden minuutin häiriöaika vuodessa. Jos yrityksen verkon toimivuus ei yllä tälle tasolle, asiakkaan maksuille annetaan alennuksia. Meidän tapauksessamme SLA on lähinnä käytössä vain sitä varten, että voimme asettaa sääntöjä eri kiireellisyyksille. [3.]

Kohtaan "Pelitila" valitaan pelitilan numero toimipisteellä väliltä 1-15. Jos tukipyyntöjä on lähetetty paljon tietystä toimipisteestä, pelitilan numeron määrittäminen erilliseksi arvoksi on hyödyllistä. Tällöin jos tietty pelitila aiheuttaa paljon tikettejä, voimme päätellä, että tietokoneessa saattaa olla esimerkiksi jotain rikki fyysisesti ja kone täytyy vaihtaa tai lähettää huoltoon. Viimeisenä kohtana alasvetovalikoista on "Mihin tukipyyntö liittyy", jossa vaihtoehtoina ovat: *client/gamelaucher*, kassa, kone, ohjaimet, pelit, pelitila, *Vive/headset*, äänet, viikottainen tarkistus sekä "Muu? Tarkenna alle". Alasvetovalikoiden täyttämisen jälkeen asiakaspalvelija kirjoittaa vielä omin sanoin tarkennuksen vikatilanteesta. Jos tiettyä ongelmaa esiintyy paljon, voimme ohjeistaa asiakaspalvelijoita antamaan tietyt tiedot tapauksesta, esimerkiksi kellonaika tai mikä peli oli käynnissä ongelman tapahtuessa. Kun kaikki kentät on täytetty, tiketin voi

lähettää. Tästä tulee ilmoitus tukiagentille. Tiketin tyypin määrittäminen on tärkeää, sillä sen avulla Freshdeskistä voi seurata, minkälaisia ongelmia tulee eniten ja sen perusteella voidaan priorisoida korjauksia ja päivityksiä. Jos esimerkiksi tietyynä päivänä useita tikettejä lähetettäisiin liittyen tietokoneisiin, voitaisiin lähteä selvittämään, onko Windowsilta tullut uutta päivitystä, joka ei olekaan täysin yhteensopiva käyttämämme laitteistojen kanssa ja onko ongelmaan korjausta, joka voitaisiin asentaa kaikille pelikoneille.



Kuva 5. Tiketti tukiagentin näkökulmasta

Vastaanotettuaan tiketin agentti käy sen läpi ja tekee tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi. Esimerkkitapauksessa ei konkreettisia toimenpiteitä tarvita. Jos tällä tietyllä pelitilalla ilmenisi lisää samankaltaisia ongelmia, asiaa kannattaisi tutkia. Jos ongelma vaatisi lisätoimenpiteitä, agentti voi ottaa etäyhteyden ongelmakoneeseen VPN-verkon avulla. VPN, eli *Virtual Private Network* mahdollistaa kahden tietoverkon yhdistämisen toisiinsa internetin läpi. VPN-verkkoja käytetään varsinkin

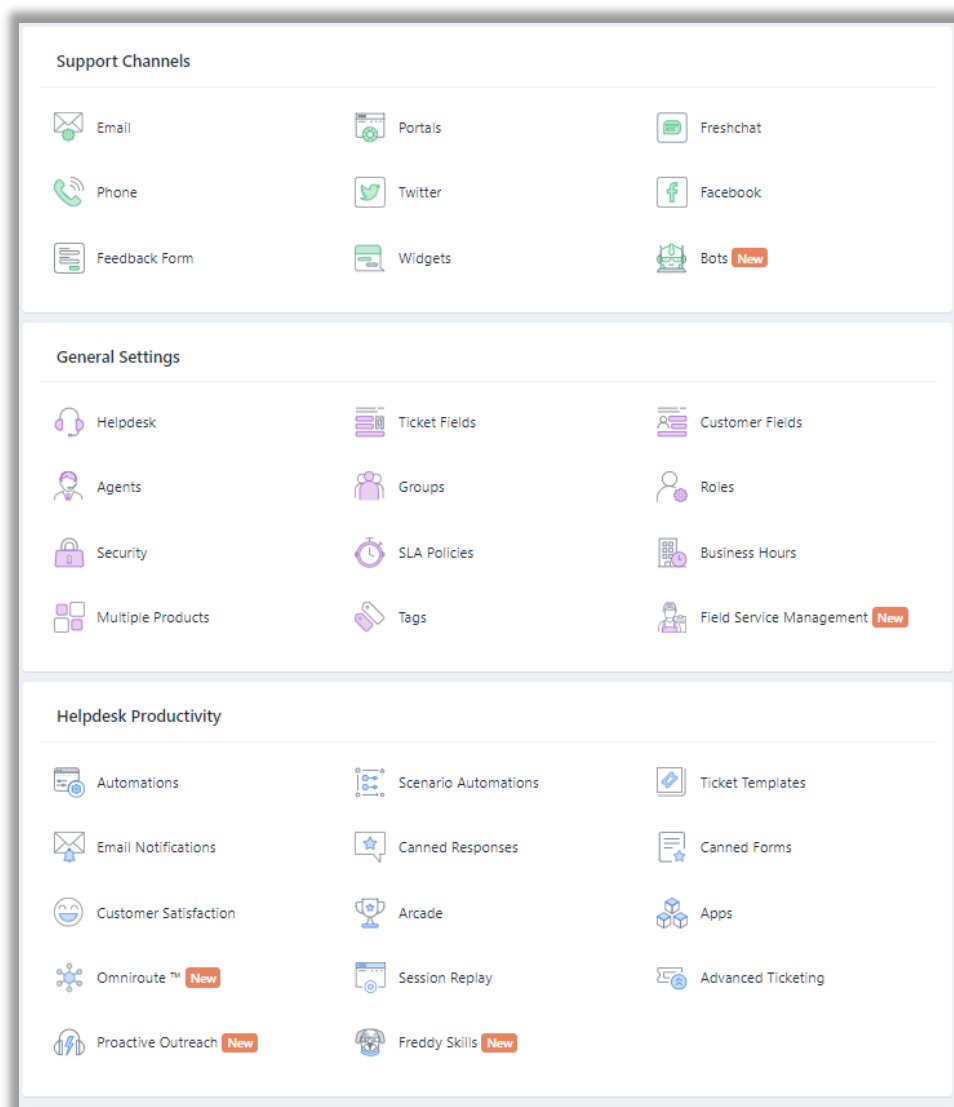
yksityiskäytössä, kun käyttäjä haluaa päästä käsiksi maakohtaiseen sisältöön tai lisätä internetsuojaustaan. VPN yhdistää käyttäjän laitteen palvelimeen, joka sijaitsee käyttäjän valitsemassa fyysisessä sijainnissa, ja mahdollistaa internetin käytön palvelimen kautta samalla tavalla, kun käyttäjä olisi samassa sisäverkossa kuin palvelin. Koska tietokone käyttäytyy kuin olisi samassa sisäverkossa, käyttäjä pääsee käsiksi kyseisen sisäverkon laitteisiin. Meidän tapauksessamme sisäverkossa sijaitseviin pelikoneisiin saadaan helposti yhteys. [4.]

2.2 Freshdeskin kehitys- tai muokkausmahdollisuuksiin tutustuminen

Freshdeskin asetukset ovat hyvin monipuoliset ja niillä voi esimerkiksi

- luoda jokaiselle agentille oma käyttäjä ja jokaiselle tietyt oikeudet
- asettaa agenteille omat sähköpostiosoitteet
- asettaa ohjelma, tai *botti*, joka osaa kysyä asiakkaalta, että missä ongelmassa hän kaipaa apua, ja lähettää asiakkaalle linkkejä usein kysyttyihin kysymyksiin
- määrittää SLA asetukset
- määrittää chatti asiakkaan ja tukiagentin välille
- asettaa tikettien automatisointiin tarkoitettuja sääntöjä
- tallentaa vastauspohjia, joita voi käyttää asiakkaan tiketeissä.
- tallentaa tikettipohjia
- luoda skenaarioita, joilla voi suorittaa monta tehtävää kerralla.

Käydään seuraavaksi tarkemmin tiketin automaatioon tarkoitettuja toimintoja. [5.]



Kuva 6. Freshdesk -asetukset

Valitaan "Automations"-väliotsikko "Helpdesk Productivityn" alta. Automaatiolla voidaan nimittää tiketeille oikeat agentit tai ryhmät, määrittää kiirellisyysasetukset ja tiketin tyyppi. Tikettejä voidaan myös todeta roskapostiksi tai poistaa automaattisesti.

The screenshot displays the 'Automations' configuration interface. At the top, the 'Rule name' field contains the text 'If subject is kysymys set type as question'. Below this, the 'On tickets with these properties:' section is active, showing a configuration for 'Match ANY of the below'. The condition is set to 'In Tickets' if 'Subject' 'Is' 'kysymys', with the 'Match case' checkbox checked. A dashed line connects this condition to the 'Perform these actions:' section, which is configured to 'Set type as' 'Question'. Both sections have '+ Add new condition' and '+ Add new action' buttons. At the bottom, there are 'Preview and save' and 'Cancel' buttons.

Kuva 7. Automations

Tikettien luontia on mahdollista automatisoida kuvan 7 tavoin. Esimerkissä luodulla säännöllä uudet tiketit, joiden otsikossa lukee sana "kysymys", tyyppi asetetaan vaihtoehdoksi "Question". Jos tyyppin asettaminen automatisoitaisiin, ohjelmalle olisi todennäköisesti opetettava paljon sanoja, jotta luoduista tiketeistä löytyisi aina avainsana, jonka mukaan tiketin tyyppi asetetaan.

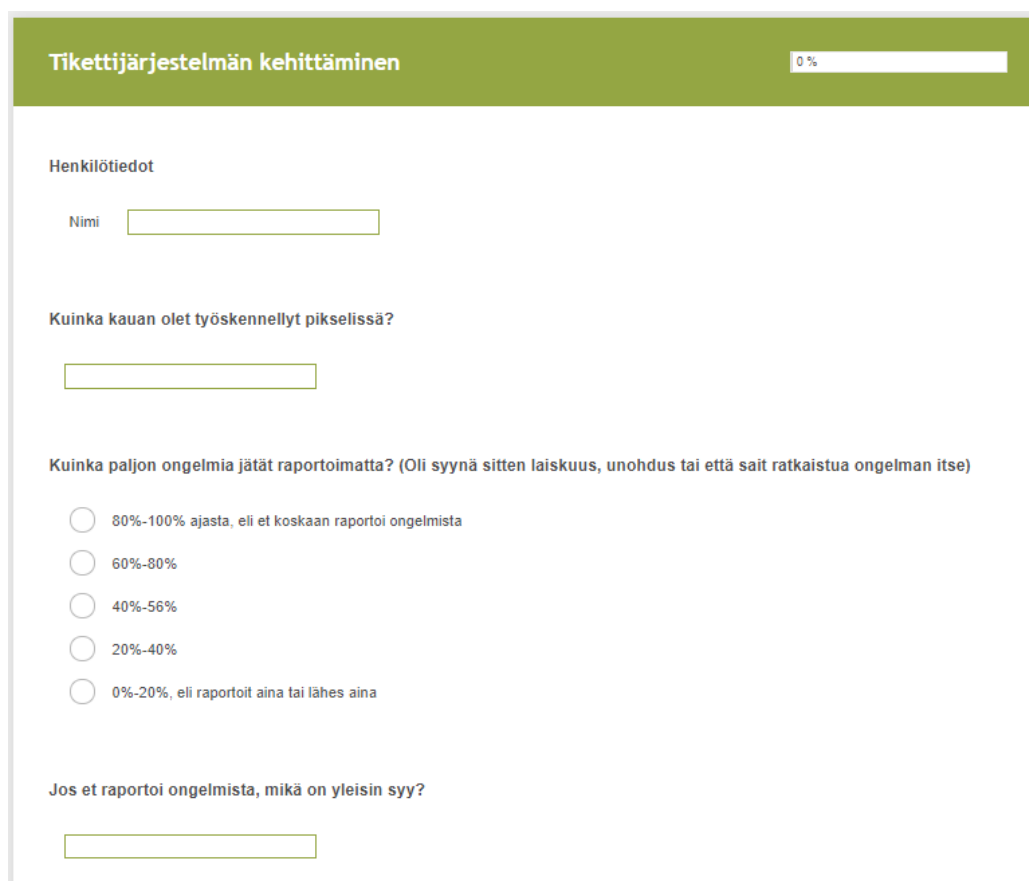
Automatisoinnilla voidaan myös asettaa ajastettuja toimintoja. Esimerkiksi jos tikettiin ei ole tehty muutoksia 12 tuntiin, tiketin voi automaattisesti siirtää toiselle saatavilla olevalle agentille, muuttaa tiketin prioriteetin korkeammaksi tai ilmoittaa työnjohtajalle ja asettaa

hänet tiketin valvojaksi. Ajastetut toiminnot ajavat itsensä joka tunti ja käsittelevät ne tiketit, joita on muutettu viimeisen 30 päivän ajan. Toiminnot ajavat itsensä peräkkäin, joten sääntöjen järjestys on tärkeää. Tietty sääntö saattaa laukaista toimintoja, jotka laukaisevat peräkkäisiä sääntöjä. [6.]

3 Kassahenkilökunnan haastattelu

3.1 Haastattelun laatiminen ja jako työntekijöille

Loin kyselyn ilmaisella nettisivulla ja annoin linkin kaikille asiakaspalvelijoille. Valmiilla ohjelmalla vastaukset saadaan samaan paikkaan kasattua. Kysymykset oli muotoiltu niin, että yksittäisenkin asiakaspalvelijan vastauksista saisi kerättyä edes jotain tietoa, vaikka vastaaja ei jaksaisi omin sanoin kirjoittaa pitkää tekstiä. Kysymyksissä piti siis olla monivalintoja ja erilaisia vastausvaihtoehtoja, joilla ymmärrettäisiin paremmin, mihin suuntaan asiakastukijärjestelmää pitäisi kehittää. Monivalintakysymysten lisäksi kyselyn loppuun oli hyvä jättää kenttä, johon innokkaimmat vastaajat saivat kirjoittaa omin sanoin esimerkiksi kehitysehdotuksia.



Tikettijärjestelmän kehittäminen 0 %

Henkilötiedot

Nimi

Kuinka kauan olet työskennellyt pikselissä?

Kuinka paljon ongelmia jätät raportoimatta? (Oli syynä sitten laiskuus, unohtus tai että sait ratkaistua ongelman itse)

☐ 80%-100% ajasta, eli et koskaan raportoi ongelmista
☐ 60%-80%
☐ 40%-56%
☐ 20%-40%
☐ 0%-20%, eli raportoit aina tai lähes aina

Jos et raportoi ongelmista, mikä on yleisin syy?

Kuva 8. Kyselyn ensimmäinen sivu

Kyselyn ensimmäisen sivun tarkoituksena oli saada parempaa kuvaa siitä, kuinka usein tikettejä jätetään kokonaan ilmoittamatta. Jos uusia tikettejä ei luoda, tukiagenttien on mahdotonta tietää, onko toimipisteissa niin kiire, ettei tikettejä ehditä luomaan, vai toimiiko kaikki vain niin kuin pitäisikin. Esittämäni toinen vaihtoehto on tietysti se parempi vaihtoehto, ja siihen pyritään aina!

Arvostele tikettijärjestelmässä kehitettävät asiat tärkeysjärjestykseen (1 ylimpänä tärkein, 4 alimpana ei niin tärkeä. Järjestystä voi muuttaa vasemmalla olevasta nuolesta)

- ⬆️ ▼ Tiketin luomisen yksinkertaistaminen (esim vähemmän täytettäviä kohtia)
- ⬆️ ▼ Tikettien luominen muilla laitteilla (esim.padilla,kännykällä)
- ⬆️ ▼ Tiketin luominen muilla tavoilla kirjoittamisen sijaan (esim. puheentunnistus)
- ⬆️ ▼ Tikettien automatisointi (kaikkia tikettejä ei varmasti saada automatisoitua)

Mikä asia sinun mielestäsi olisi tärkeintä kehittää/muuttaa tikettijärjestelmässä?

Onko sinulla esittää parannusehdotuksia?

Kuva 9. Kyselyn toinen sivu

Kyselyn toisella sivulla halusin ymmärtää paremmin, mitä asiakaspalvelijat itse kaipaavat. Kysymys, jossa piti asettaa asiat tärkeysjärjestykseen, on sitä varten, että jos vastaaja ei keksi asioita omin sanoin, saisin silti hyvää materiaalia kyselystä. Kaksi viimeistä kysymystä on innokkaammille vastaajille, joilla on enemmänkin sanottavaa.

3.2 Haastattelun tulokset ja kehitysideoiden toteutusmahdollisuudet

Haastattelut onnistuivat mielestäni hyvin ja niistä nähdään, että kyselyyn eniten panostaneet asiakaspalvelijat toivoivat kaikki samankaltaista kehitystä järjestelmälle. Haastattelun perusteella kaikki asiakaspalvelijat luovat suurimmasta osasta ongelmista tiketin, mutta arviolta noin 20 % ongelmista jää raportoimatta joko kiireen tai ongelman vähäpätöisyyden takia. Vähäpätöisetkin ongelmat pitäisi silti saada raportoitua, koska niihin saattaa olla helppo korjaus. Usean pienen ongelman ratkaisuun saa kulumaan yhdenkin päivän aikana paljon aikaa ja ongelmat voidaan saada korjattua lopullisesti. Osa vastaajista oli jaksanut kirjoittaa myös omin sanoin kehitysideoita ja muutoksia ja kokosin ne alle:

- Vanhojen tikettien tarkastelu/paikkakohtainen tikettihistoria. Saisi katsoa, onko joku piste temppuillut samalla tavalla aikaisemmin.
- Tikettien luominen esimerkiksi puheen perusteella auttaisi kiiretilanteissa.
- Kiireessä tilanteesta saataisiin esimerkiksi kuvankaappaus näytöstä tai lyhyt video etäyhteyden aikana.
- Tällä hetkellä valokuvan lisääminen on hankalaa. Parannusehdotus: kännykällä voisi ottaa kuvan ja lähettää eteenpäin.
- Puheen lisääminen tikettiin olisi myös hyvä.
- Tiketin luonti on hallussa niillä jotka olleet töissä pitempään. Uudet työntekijät eivät ehkä näe tiketin tekemistä, ongelmien korjaamista, toimintatapojen parantamista tai toiminnan helpottamista niin tärkeässä osassa.
- Tikettien tekemisessä on tarvetta kouluttaa työntekijöitä tekemään ne oikein, oikealla sisällöllä ja oikeaan aikaan. Mitä tiketteihin kirjataan, milloin kirjataan ja vielä omalla nimellä kuittaus.
- Tikettien luonnista tehtävä dokumentaatiota ja esimerkkejä, jotta kokemattomatkin asiakaspalvelijat osaavat tehdä tiketit oikein. Tällöin myöskään tukiagenttien ei tarvitse kysyä lisäkysymyksiä tiketteihin liittyen niin usein.
- Osa työntekijöistä tekee vain viikonloppuvuoroja, niin tarkennukset ongelmaan saatetaan saada viikon päästä, tai jopa kahden päästä ja silloin ongelma on jo unohdettu.
- Nyt kun tuesta tulee vastaus johonkin kysymykseen, tai kysymyksiä ongelman tarkennukseksi, ne häviävät helposti kassan sähköpostiin. asiakastukijärjestelmässä voisi olla näkyvissä jokin ilmoitus, esimerkiksi punainen numero yksi, jos tikettiketjussa yksi uusi viesti. Tällöin asiakaspalvelijat voisivat itse ilmoittaa vuorossa olleelle työntekijälle, että

saataisiin tuelle vielä tarkennukset perille. Tikettejä saattaa siis jäädä kommentoimatta, koska ne näkyvät sähköpostissa vain sille päivälle.

Asiakaspalvelijoilla on käytössään asiakasversio Freshdeskistä eikä sen avulla voida tarkastella muiden asiakkaiden, eli tässä tapauksessa muiden toimipisteiden, tikettihistoriaa. Tikit voitaisiin viedä johonkin muuhun sovellukseen kaikkien tarkasteltavaksi, mutta tämän toteuttaminen olisi aikaa vievää, eikä asiakaspalvelijoiden tarvitse edes tietää muiden toimipisteiden ongelmista. On tukiagenttien tehtävä yhdistää samankaltaiset ongelmat toisiinsa ja tehdä johtopäätökset siitä, johtuvatko ongelmat samasta asiasta. Hyvin usein ongelmat vaikuttavat samanlaisilta, mutta eivät silti liity toisiinsa.

Puheen lisäämistä tikettiin tullaan tutkimaan luvussa neljä. Tiketteihin voi aina lisätä tiedostoja liitteenä, mutta jotta toiminnallisuus olisi käytännöllinen asiakaspalvelijoille. Heidän pitäisi pystyä ottamaan äänitys muutamaa näppäintä painamalla ja jatkaa työtänsä.

Asiakkaalle ei voi tällä hetkellä suoraan tukiportaalin kautta lähettää kuvallista ilmoitusta, kun agentti on vastannut tikettiin. Freshdeskin tukiportaalia voi muokata ohjelmointikielillä CSS, Javascript ja HTML. Tämä muokkaustapa on käytössä vain "Estate" -tasoisella maksusuunnitelmalla Freshdeskissä. Meillä ei tätä maksusuunnitelmaa ole käytössä. [7.]

4 Asiakastukijärjestelmän muokkaaminen

4.1 Muiden sovellusten lisääminen Freshdeskiin

Tällä hetkellä Freshdeskin mobiilisovellus on saatavilla vain tukiagenttien käyttöön. Jos mobiilisovelluksen olisi voinut asentaa asiakaspalvelijoille, he olisivat pystyneet kirjaamaan tikettejä kännykältään ilman, että heidän tarvitsisi kävellä aina koneen ääreen. Tutkitaan siis muita vaihtoehtoja tikettien luontiin tai hallintaan asiakaspalvelijoille. Se, että joutuu liiketilassa kävelemään tietokoneen ääreen päästäkseen kirjaamaan tikettiä, saattaa kuulostaa varsin pieneltä ongelmalta, mutta itse asiakaspalveluakin Pikselissä tehneenä tiedän, ettei kiireessä välttämättä ehdi kävelemään liikeen toiselta puolelta toiselle ilman, että asiakkaat joutuvat odottamaan. [8.]

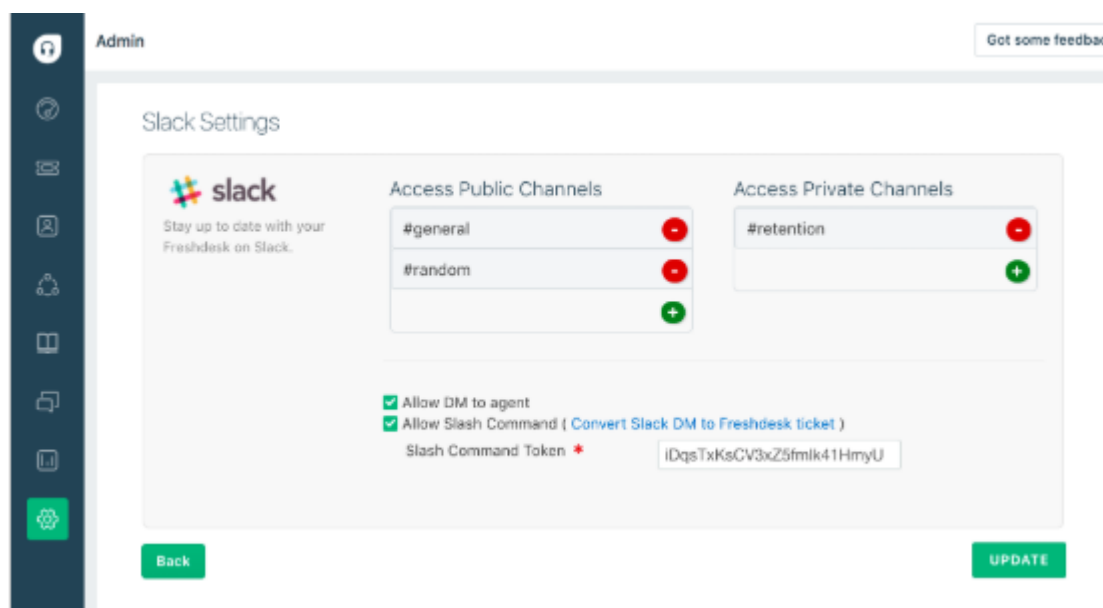
Freshdeskillä on jokaiselle tukiagentille oma sähköpostiosoite, joka on muodossa support@yourcompany.freshdesk.com. Lähettämällä sähköpostin kyseiseen osoitteeseen tiketti luodaan automaattisesti. Jos agentilla on valmiiksi käytössä joku muu sähköposti, ja hän saa siihen tukipyyntöjä, edelleenlähettämällä (*forward*) saadut sähköpostit Freshdeskin sähköpostiin uusi tiketti luodaan ja lähettäjänä näkyy viestin alkuperäinen lähettäjä. Oletussähköpostin voi myös vaihtaa Freshdeskistä, jotta uusia sähköposteja ei tarvitse joka kerta edelleenlähettää tiketin luontia varten. [9.]

Freshdeskin sovellukseen on mahdollista yhdistää lukemattomia tunnettuja sovelluksia. Asiakaspalvelijoiden kännykkään voisi asentaa jonkin viestittelysovelluksen, jolla tikettejä voitaisiin mahdollisesti luoda. Eri viestisovellusvaihtoehtoja ovat esimerkiksi WhatsApp, Telegram ja Slack. WhatsAppin tai Telegramin liittäminen Freshdeskiin maksaa kuitenkin sen verran paljon, että ainoaksi ilmaiseksi vaihtoehdoksi jää Slack. Jos Slackin avulla voisi lähettää ääniviestejä, tekstiviestejä, kuvia ja sen kautta olisi mahdollista luoda tikettejä, jopa kiireessä ehdittäisiin raportoida kaikista ongelmista.

4.1.1 Slack

Slackin yhdistäminen Freshdeskiin tapahtui seuraavasti:

1. Kirjaudu Freshdeskiin ylläpitäjänä.
2. Mene Admin → Apps → Get More Apps.
3. Etsi listasta Slack ja valitse se.
4. Slackiin täytyy kirjautua sisään ja antaa sille oikeudet Freshdeskiin. Slackin tilillä on oltava ylläpitäjän oikeudet ja pääsy kaikille kanaville.
5. Valitse kanavat, joille Freshdeskille halutaan pääsy.
6. Jos halutaan asettaa automaattiosääntöjä ja ilmoittaa agenteille viestillä muutoksista tiketteihin, täytyy valita laatikko "Allow DM to Agent".
7. Jos agenteille halutaan oikeus käyttää komentoja, kuten tiketin luominen, valitaan "Allow Slash Command".
8. Viimeisenä valitaan "Update", jotta muutokset astuvat voimaan.

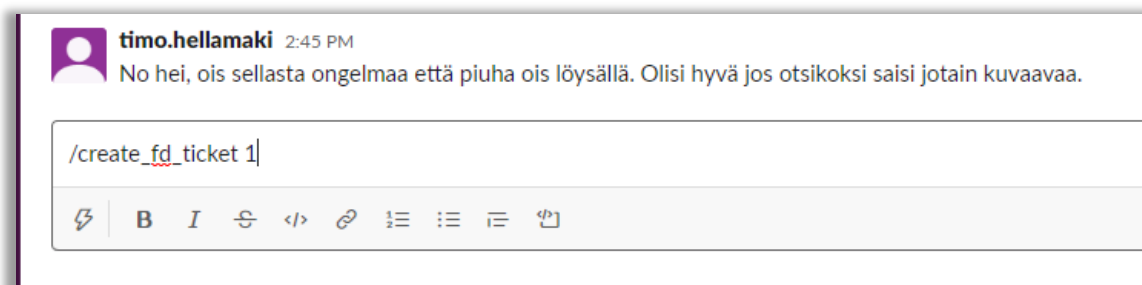


Kuva 10. Freshdeskin näkymä Slackin asetuksiin

Edellämainittujen vaiheiden jälkeen Freshdeskin botti ilmestyy Slackiin ja sille voi lähettää viestejä. Agentit voivat luoda tikettejä Slackin keskusteluista komennolla

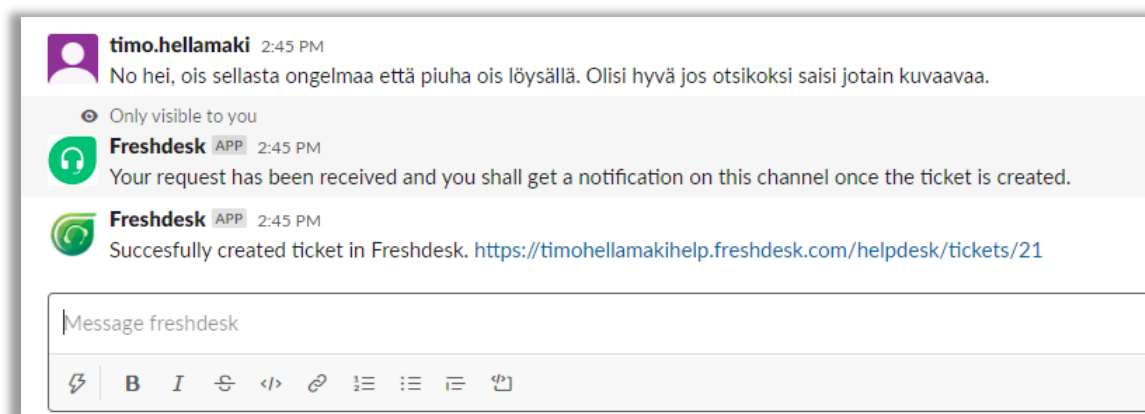
"/create_fd_ticket". Oletusarvoisesti edelliset 200 viestiä sisällytetään luotuun tikettiin. Käyttämällä komentoa "/create_fd_ticket 20" vain edelliset 20 viestiä sisällytetään. [10.]

Huonona puolena tiketin luonnissa Slackilla on, että vain tukiagentit voivat luoda tiketin. Myös tiketin rakenne on hieman epäselvä: otsikosta ei välttämättä heti selviä, mikä ongelma on kyseessä. Jos tukiagentille on määrätty useita Slackilla luotuja tikettejä, hän joutuu avaamaan jokaisen tiketin erikseen tietääkseen, mitä asiaa ticketti koskee. Toisaalta taas tiketit avataan ja ratkaistaan järjestyksessä, ja jos ratkaisemattomia tikettejä on useita, tukiagentti aloittaa ratkaisemisen tärkeimmästä tiketistä joka tapauksessa.



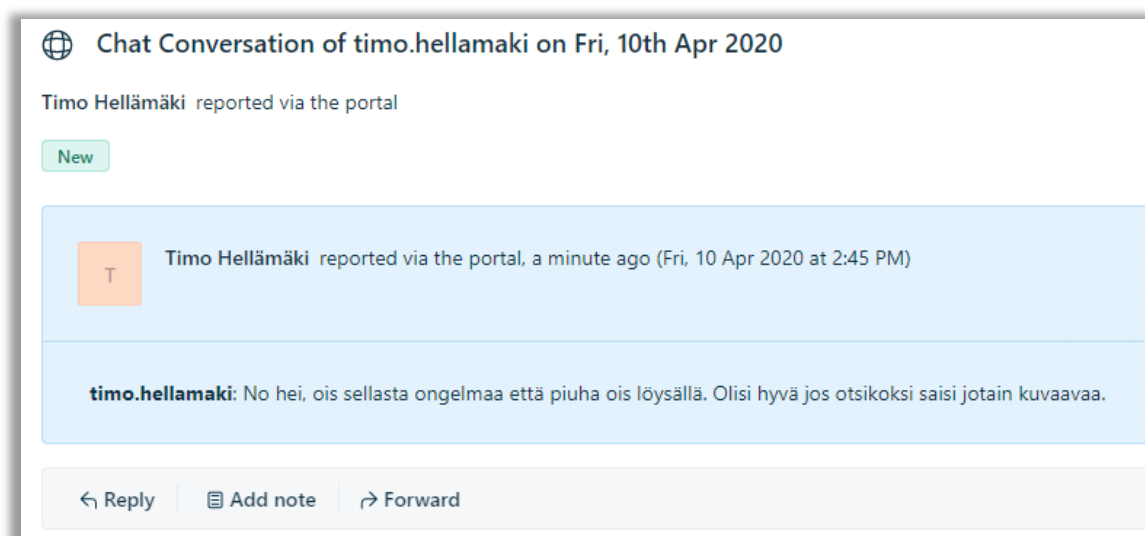
Kuva 11. Ongelmasta raportoitu ja agentti kirjoittamassa komentoa jolla ticketti luodaan.

Yllä näkyvällä komennolla vain yksi viesti lähetetään luotuun tikettiin (komennossa on numero yksi).



Kuva 12. Komennon jälkeen ilmestyy ilmoitus, että tiketti on luotu onnistuneesti ja annetaan linkki tikettiin.

Agentin kirjoittamaa komentoa ei enää näy. Freshdeskin automaattisesti kirjoitettu vahvistus näyttää, että komento on kirjoitettu oikein ja vastaanotettu onnistuneesti.



Kuva 13. Näkymä Freshdeskissä luodusta tiketistä.

Kuten kuvasta 13 nähdään, otsikko ei kuvaa ongelmaa millään tavalla. Tiketti on erikseen avattava, jotta nähdään, mistä viasta on kysymys. Jokaisen tiketin omista asetuksista voidaan kuitenkin erikseen muokata tiketin otsikkoa. Kuten luvussa 2.2 todettiin, automatisointisäännölle olisi opetettava paljon sanoja, jotta tiketin tyyppi

kirjautuisi oikein. Jos vain harva tiketti luotaisiin jatkossa Slackilla, tyypin puuttuminen ei haittaa. Tyypin määrittämisen tärkeys perustuu siihen, että saadaan pitkällä aikavälillä hyödyllistä dataa siitä, mitä ongelmia on eniten. Oli hyödyllistä selvittää, että Freshdeskiin asetetut automaattiosäännöt pätevät myös Slackistä luotuihin tiketteihin. Slackista otetuista keskusteluista tiedostot eivät siirry mukana tikettiin, joten äänityksen käyttö tiketin teossa ei onnistu tällä tavalla. Slack on nyt otettu käyttöön ja suurin osa mahdollisuuksista tutkittu.

Työn valmistumisen jälkeen on jatkettava tutkimuksia Slackin käyttöönotosta ja on suoritettava uusi kysely ohjelmiston käytännöllisyydestä asiakaspalvelijoille. Jos siirtyisimme käyttämään Slackiä vain kommunikointitarkoituksessa asiakaspalvelijoiden kanssa, voisin töissä ollessa kokeilla, helpottaako Slack työtäni. On vaikea sanoa sen hyödyllisyydestä kokeilematta sitä käytännössä. Miten ikinä kävikään, otettiin Slack käyttöön tai ei, oli hyvä tutkia sen mahdollisuuksia tulevaisuuden varalta. Voisimme mahdollisesti käyttää Slackiä vain tukiagenttien kesken ja luoda pitkistä keskusteluista yksittäisiä tikettejä vaivattomasti.

4.1.2 Microsoft Teams

Toinen mahdollisuus lisätä kommunikointikeinoja asiakaspalvelijoidemme kanssa on Microsoft Teams. Teams voisi olla järkevä ratkaisu sovellusten yhtenäistämiseen, varsinkin kun se on yrityksemme käytössä jo muilla osa-alueilla. Opinnäytetyön tekemisen aikana käytössäni olleet testiversiot Teamsista ja Freshdeskistä eivät antaneet vaihtoehtoa yhdistää niitä toisiinsa. Tätä mahdollisuutta tullaan tutkimaan työn valmistumisen jälkeen lisää. Aiheesta löytynyt dokumentaatio vaikutti lupaavalta ja näytti siltä, että ohjelmisto olisi hyvin joustava ja toimisi hyvin myös yrityksen skaalautuessa.

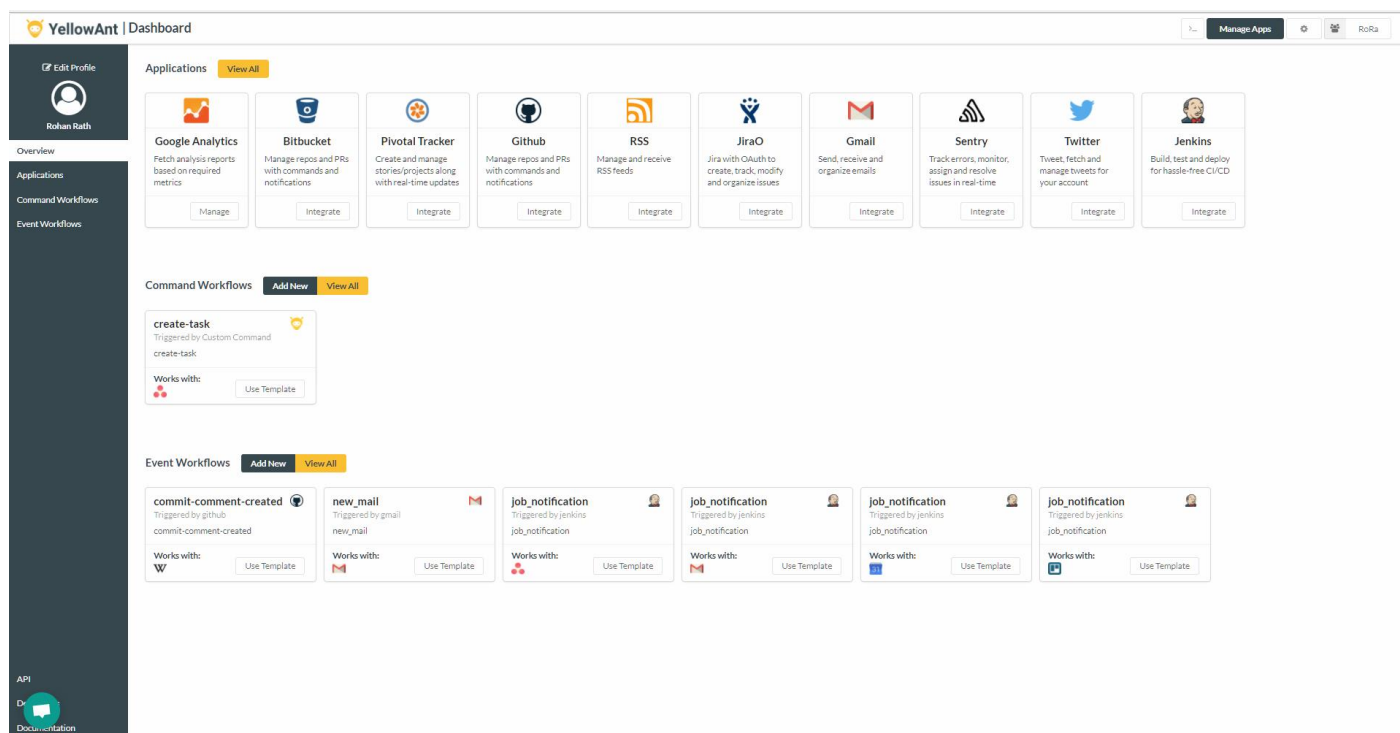
4.1.3 YellowAnt

YellowAnt on avustajabotti, joka mahdollistaa muiden sovelluksien hallinnan ja automatisoinnin. Työni kannalta kiinnostavimpina sovelluksina YellowAntin tukemista sovelluksista löytyvät Freshdesk, Slack, sekä Teams. YellowAnt on saatavilla erillisenä

selainsovelluksena sekä bottina Slackiin ja Teamsiin. Se yhdistää työpaikan sovellukset, kuten:

- tehtävien hallinnan
- sähköpostin
- kalenterin
- pilvitallennuspalvelut
- ohjelmointisäilöt
- sovellus- ja palvelinseurantaohjelmistot
- sekä paljon muuta.

Edellämainitun listan kaikista sovelluksista saadaan myös reaaliaikaista tietoa ja päivityksiä. Kaikki ilmoitukset sovelluksista tarjoavat interaktiivisia vaihtoehtoja, joiden avulla voi suoraan ilmoituksesta valita toimenpiteet, ja antaa YellowAntin suorittaa ne. Koska YellowAnt on yhdistetty kaikkiin ohjelmiin, sen avulla voi luoda myös ohjelmien välisiä työnkuluja. Ne voidaan laukaista joko käyttäjän kirjoittamalla käskyllä tai tietyn tapahtuman alkaessa. [11.]

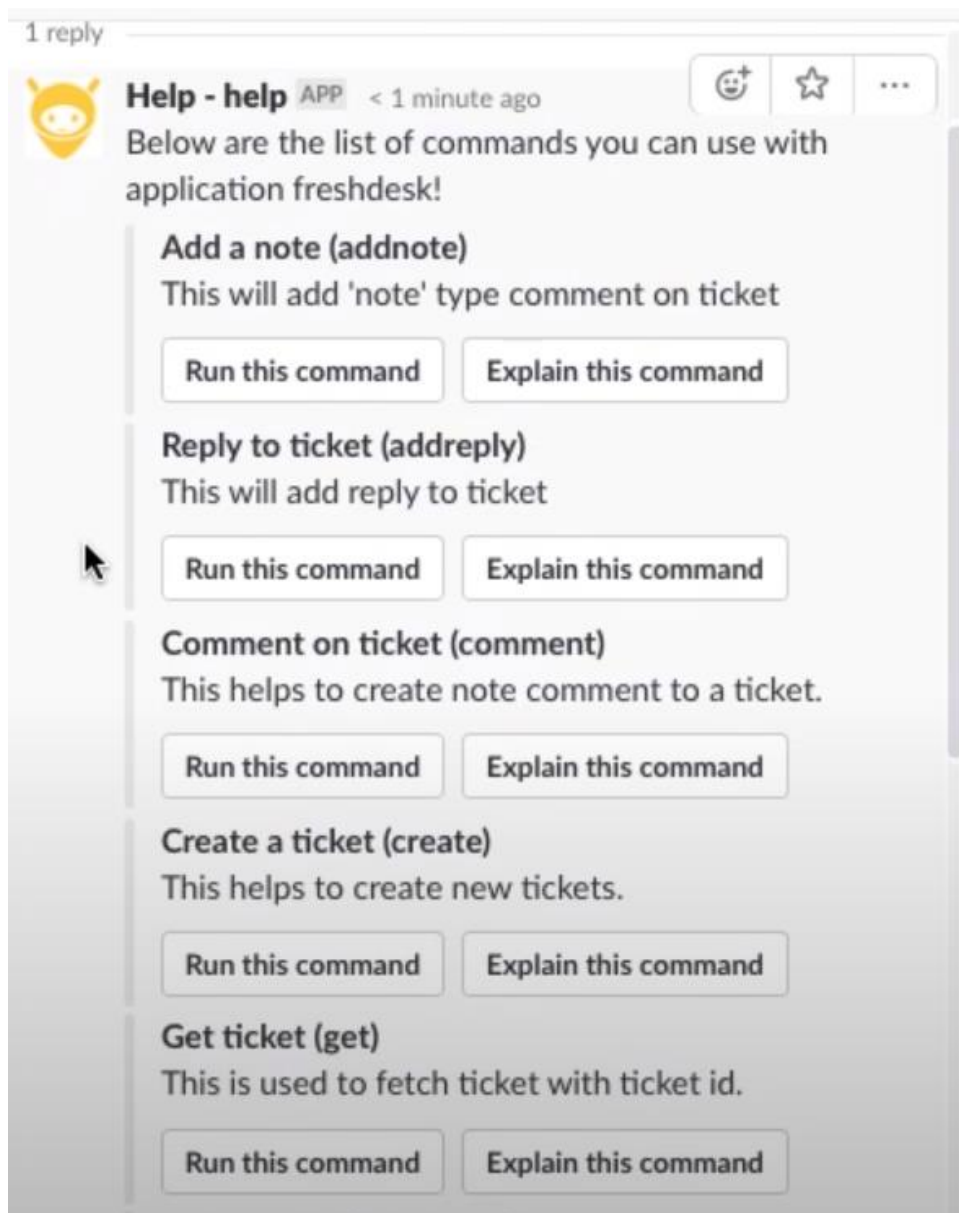


Kuva 14. YellowAntin yleisnäkymä

Kuvassa 14 on YellowAntin yleisnäkymä. Yleisnäkymä antaa tiivistelmän kaikista sovelluksista ja työnkuluista. Yleisnäkymä on jaettu kolmeen osaan: sovellukset, käskyllä tapahtuvat työnkulut sekä tapahtuman laukaisemat työnkulut. Esimerkkikuvassa näkyy sekä valmiina tulevia sekä käyttäjän lataamia sovelluksia ja työnkulkuja.

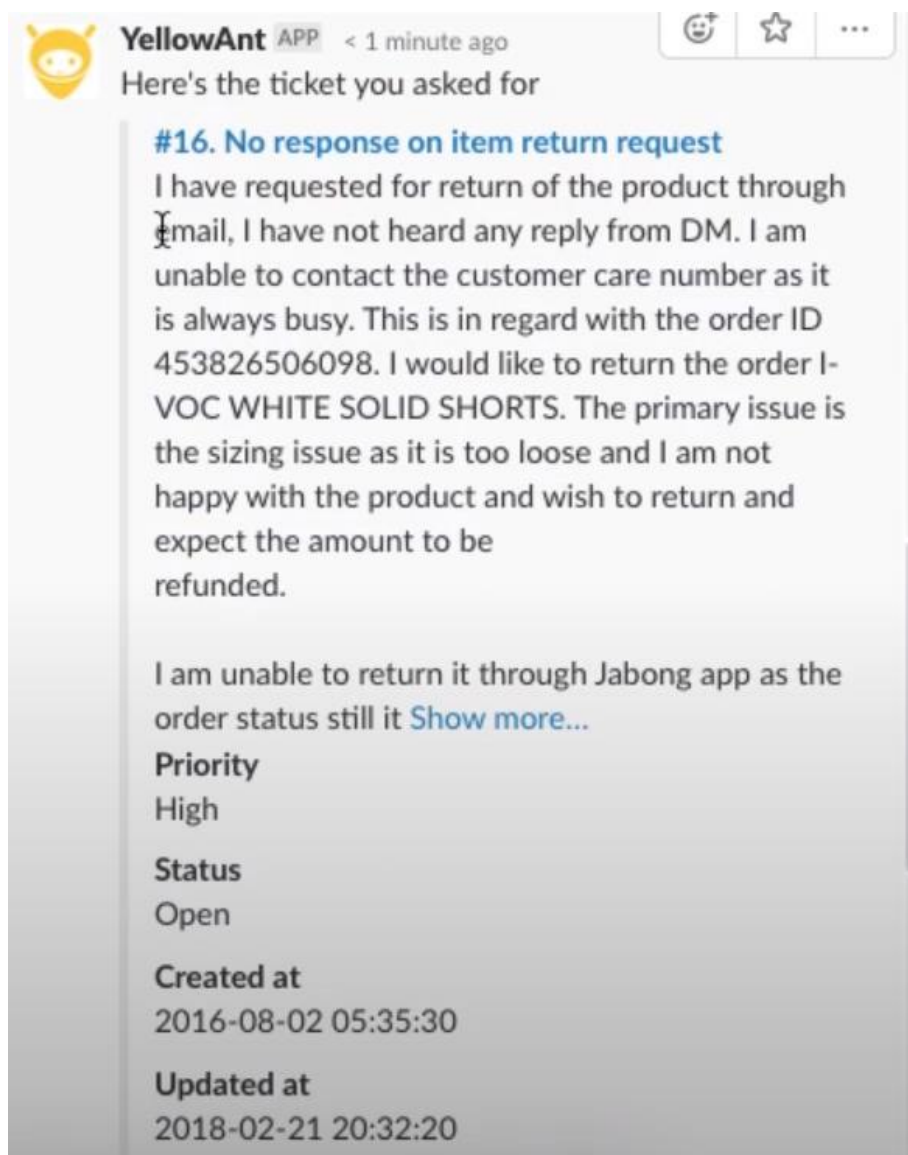
Freshdeskin integrointi aloitetaan hakemalla Freshdesk YellowAntin sovelluskaupasta ja painetaan "Integrate". YellowAnt tarvitsee Freshdeskin API, eli ohjelmointirajapinta avaimen ja nettiosoitteen. Tämän jälkeen Freshdesk tarvitsee YellowAntin webhook-nettiosoitteen. Webhookin avulla YellowAnt voi lähettää tiketti-ilmoituksia suoraan Slackiin. Webhookin asettamisen jälkeen YellowAntiin on luotava sääntö, että kun tiketti luodaan Freshdeskiin, se lähetetään Slackiin. YellowAntin asetuksista voi valita, mitkä tiedot Slackiin lähetetään. Vaihtoehtona ovat kaikki aikaisemmissa luvuissa käydyt alasvetovalikot ja jopa otsikkokenttä. Säännön luonnin jälkeen YellowAnt on otettu käyttöön ja Freshdesk ja Slack on integroitu. Nyt Slackiin on ilmestynyt YellowAnt-botti,

ja sille voi kirjoittaa komentoja. Jos komennot eivät ole tuttuja, komennolla 'Freshdesk' saadaan alla oleva lista näkyviin



Kuva 15. YellowAnt-botti Slackissa.

Yllä näkyviä komentoja on myös lisää. Nappeja painamalla voidaan esimerkiksi luoda tikketti. Kun painetaan kuvan alinta vaihtoehtoa "Get ticket(get)", uusi ikkuna aukeaa, johon voi kirjoittaa tikketin numeron ja hyväksyä käskyn. Käskyn hyväksymisen jälkeen YellowAnt tuo tikketin Slackiin tarkasteltavaksi



Kuva 16. YellowAnt toi tiketin numero 16 näkyviin Slackiin

Tuoduissa tiketeissä näkyvät tikettien kiireellisyydet sekä kaikki muut lisätiedot. Tiketteihin voi myös esimerkiksi vastata, ratkaista, sulkea ja muuttaa kiireellisyyttä suoraan Slackistä. YellowAnt toimii samalla tavalla Teamsissä kuin Slackissäkin. Myös Teamsin kautta voi hakea tikettejä niiden järjestysnumeroiden mukaan. YellowAntin avulla saadaan luotua myös ilmoituksia Slackiin ja Teamsiin. [12] Kuten luvussa 3.2 todettiin, asiakaspalvelijat toivoivat muitakin ilmoituksia kuin vain sähköpostin. Tässä voisi olla ratkaisu. Työn tekemisen aikana ongelmia ilmeni YellowAntin käyttäjätunnuksen

luomisessa, joten sitä ei päästä kokeilemaan käytännössä pidemmälle. Ohjelma vaikuttaa kuitenkin niin tehokkaalta, että sen käyttöönottoa kannattaisi harkita jatkossa.

4.2 Tikettien määrääminen tietylle tukihenkilölle tai ryhmälle

Freshdeskissä voi määrittää yrityksen aukioloajat jokaiselle päivälle erikseen. Aukiolojen asettamisen ideana alun perin Freshdeskissä oli se, että Freshdesk voi automaattisesti laskea, miten hyvin SLA:sta eli palvelutasosopimuksesta on pidetty kiinni. Kun aukioloajat on määritetty Freshdeskiin, mitään tapahtumia aukiolojen ulkopuolella ei kelloiteta. Tällä toiminnolla on mahdollista pitää kiinni usean aikavyöhykkeen SLA:sta samanaikaisesti. Koska meillä Pikselissä asiakkaat eivät käytä Freshdeskiä, voimme käyttää aukioloaikojen määrittämiä myös muihin tarkoituksiin. Päivystämme toisen tukihenkilön kanssa vuorotellen niin, että hän päivystää arkisin ja minä viikonloppuisin. Koska tehtävänjako on ennalta tiedossa, voin automatisoida tiketin määräämisen tietylle tukihenkilölle aikakohtaiseksi. Tikit voidaan siis ohjata tietylle tukihenkilölle aukioloaikojen perusteella.

Business Hours

Name *

Description

Time Zone

Helpdesk Hours

Default

Default Business Calendar

Helsinki

You can change your default time zone under [Helpdesk Settings](#)

☐ 24 hrs x 7 days
 ☒ Select working days/hours

☒ Monday

1:00

am

to

11:30

pm

22 hrs 30 mins

☒ Tuesday

1:00

am

to

11:30

pm

22 hrs 30 mins

☒ Wednesday

1:00

am

to

11:30

pm

22 hrs 30 mins

☒ Thursday

1:00

am

to

11:30

pm

22 hrs 30 mins

☐ Friday

8:00

am

to

5:00

pm

☐ Saturday

8:00

am

to

5:00

pm

☐ Sunday

8:00

am

to

5:00

pm

Yearly Holiday List

Holidays will be ignored when calculating SLA for a ticket

Kuva 17. Aukioloaikojen määrittäminen

Kuvassa 17 asetetaan aukiolot alkamaan maanantaista torstaihin kello yksi yöllä ja loppumaan kello 23:30. En onnistunut asettamaan aukioloja kellon ympäri, mutta sillä ei käyttötarkoituksellemme ole väliä, koska tikettejä harvemmin muutenkaan luodaan klo 23:30 ja 01:00 välisenä aikana.

New rule for:
Ticket creation

Rule name

Arkena tietyille tukiagentille

On tickets with these properties:

☒ Match **ANY** of the below ☐ Match **ALL** of the below

In Tickets if Created During

Business Hours

+ Add new condition

+ Add new filter

Perform these actions:

Assign to agent Timo Hellämäki

+ Add new action

Preview and save Cancel

Kuva 18. Aukioloaikojen aikana tiketit määrätään tietyille agentille.

Kun kuvassa 17 määritetty kellonaika osuu kohdalle, tiketti määrätään tietylle tukihenkilölle. Testitililläni ei nyt ole muita tukihenkilöitä, mutta tarvittaessa tätä on helppo soveltaa käytännössä muillekin käyttäjille.

New rule for:
Ticket creation

Rule name

Enter rule name

On tickets with these properties:

☒ Match **ANY** of the below ☐ Match **ALL** of the below

In Tickets if Created During

Non-Business hours

+ Add new condition

+ Add new filter

Perform these actions:

Assign to agent Timo Hellämäki

+ Add new action

Preview and save Cancel

Kuva 19. Aukioloaikojen ulkopuolella tiketit määrätään eri agentille.

Tämän lisäksi myös esimerkiksi kehitysideat voidaan siirtää suoraan kehitysryhmälle. Jos asiakaspalvelijoille tulee kehitysideoita, tukihenkilöiden on turha avata niitä tikettejä. Kehitysideat olisi hyvä ohjata suoraan eteenpäin.

Rule name

Kehitysideat kehitysryhmälle

Summary

- When ticket is **created**
- If Ticket Type is **Feature Request**
- Assign to Group **Kehitysryhmä**

On tickets with these properties:

☒ Match **ANY** of the below ☐ Match **ALL** of the below

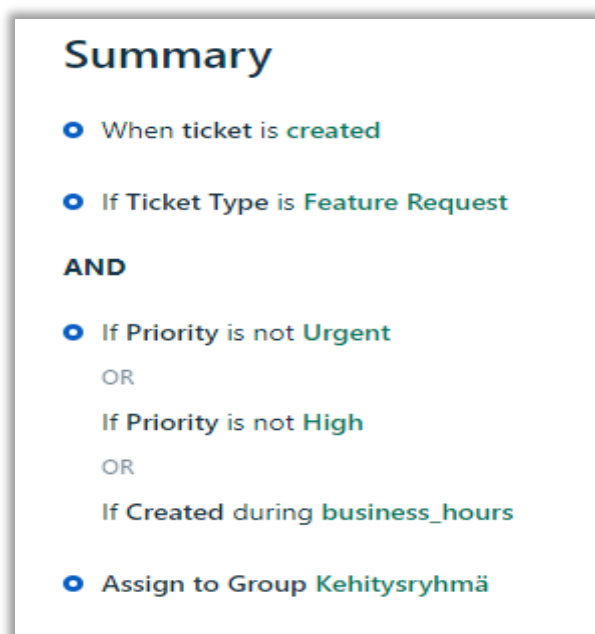
In Tickets if Type Is

Feature Request

Kuva 20. Kehitysideat kehitysryhmälle.

Kuten kuvista 18–19 voi huomata, säännöissä tiketit määrätään aina minulle, sillä testiympäristössä ei ole muita käyttäjiä. Luonnollisesti Pikselin omalla Freshdesk-tilillä on useampia käyttäjiä. Esimerkillä pystyin osoittamaan hyvin, että tiketin määrääminen tietyille tukihenkilöille on helppoa. Aukioloajat määritettiin maanantaista torstaihin, sillä silloin toinen tukiagentti päivystää. Perjantaista sunnuntaihin on taas toisen päivystysvuoro. Kuten aikaisemmassa luvussa oli jo puhetta, tikettien säännöt ajetaan järjestyksessä ja jos listan ensimmäisessä säännössä on ehto, joka toteutuu, muita sääntöjä ei käydä läpi. Jotta säännöt toimivat kuten kuuluukin, kehitysidea-sääntö on ensimmäisenä listalla. Tällöin (riippumatta ajankohdasta) kaikki kehitysideat siirretään kehitysryhmälle. Kehitysidea-sääntöä on kuitenkin vielä muokattava. Jos tiketti luodaan viikonloppuna ja sen kiireellisyys on korkea, sitä ei kannata antaa suoraan kehitysryhmälle. Kehitysryhmä ei välttämättä ole töissä viikonloppuisin, jonka takia tiketti jäisi huomaamatta. On lisättävä uusi ehto: milloin tiketti annetaan kehitystiimin hoidettavaksi ja milloin tukihenkilö ottaa sen vastaan ja päättää, mitä tiketillä tehdään.

Tiketin on oltava kehitysehdotus ja tämän lisäksi myös tiketin kiireellisyys ei saa olla korkea. Muokataan sääntöä vielä sen verran, että molempien ehtojen on toteuduttava, jotta tiketti lähetetään eteenpäin. Nyt jos kiireellinen kehitysidea luodaan, päivystävä tukihenkilö saa sen ja päättää, pitääkö kehitystiimiin olla yhteydessä puhelimitse vai voiko tiketin antaa eteenpäin heidän hoidettavakseen kun he ovat taas töissä. Tällaisia tapauksia tulee kuitenkin sen verran harvoin, ettei tukihenkilöiden työtaakka oikeastaan kasva. Samalla pidetään huoli siitä, että mikään tiketti ei jää päivystävältä tukihenkilöltä näkemättä.



Kuva 21. Muokattu sääntö kehitysryhmälle

Kuvassa 21 sääntö on saatu valmiiksi. Kun kehitysideatiketti luodaan, ja jos jompi kumpi alla mainituista ehdoista on tosi, tiketti annetaan kehitysryhmän hoidettavaksi. Muussa tapauksessa tukihenkilö saa ilmoituksen uudesta tiketistä ja voi toimia itse parhaaksi näkemällään tavalla.

Ehdot ovat:

- Prioriteetti ei ole kiireellinen tai korkea.
- Tiketti luodaan aukiolojen puitteissa.

5 Analyysi ja pohdintoja

5.1 Parannukset

Työssä päästiin konkreettisesti muuttamaan asioita asiakastukijärjestelmässä, mistä olen erittäin tyytyväinen. Pääsin myös tutustumaan järjestelmään nyt syvällisemmin. Uusia mahdollisesti käyttöön otettavia järjestelmiä löydettiin ja päästiin tutkimaan osan toiminnallisuuksia. Osassa järjestelmistä oli ilmaisia kokeilujäsenyyksiä, jonka avulla päästiin tutustumaan niihin. Kävin sellaisia Freshdeskin ominaisuuksia läpi, jota työajalla en olisi koskaan tullut ajatelleeksi. Nyt k

un toiminnallisuudet ovat tuttuja, niitä osaa myös hyödyntää tarpeen tullen.

Kehityin myös itse kirjoittajana työn aikana. Työn aloittaminen oli vaikeaa ja jokainen lause tuntui väärältä. Lopulta asiaa rupesi syntymään. Nyt kun työtä on lukenut jälkeinpäin, niin hyvin se meni!

5.2 Puutteet

Freshdeskin raportointimahdollisuuksia olisi pitänyt käydä tarkemmin läpi. Analytiikasta ja raportoinnista on paljon hyötyä suuremman kuvan saavuttamisesta tukitoiminnassa. Tiketeistä pystyy keräämään lisätietoja tyyppien ja avainsanojen perusteella.

Freshdeskin automaatioasetukset saisivat olla hiukan laajemmat ja tikettien määräämiset tietyille agentille aikakohtaisesti pitäisi olla helpompaa. Tällä hetkellä ainoa tapa määrätä tiketit tietyille agentille vaatii sen, että tukiagentteja on vain kaksi ja että aukioloaikojen määrittämiselle Freshdeskissä ei ole muuta käyttötarkoitusta.

Vaikka insinööritö onkin koko ajan elävä projekti, jota muokataan ja hiotaan jatkuvasti, näin jälkeinpäin koen, että työtä olisi pitänyt suunnitella enemmän ennen aloittamista. Olisi pitänyt käydä tarkemmin läpi sitä, miksi tämä tietty aihe on valittu ja mitä sillä yritetään saavuttaa.

Freshworksin muita tuotteita olisi voinut käydä läpi myös. Ne olisivat ainakin olleet varmasti yhteensopivia keskenään.

Joidenkin ominaisuuksien puuttuminen, koska kalliimpi järjestelmä ei ole käytössä. Freshdeskin toiminnallisuudet olisivat olleet laajemmat ja pelkästään asetusten laajuuskin olisi voinut muuttua kalliimmalla maksusuunnitelmalla.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa pohjatyö, joka antaa suuntaa antavan hahmotelman siitä, kuinka Freshdeskistä saadaan entistä toimivampi ja käytännöllisempi työkalu yrityksen tarpeisiin. Valmiina olevan ohjelmiston lisäksi hahmoteltiin muiden ohjelmien käyttöönottoa Freshdeskin rinnalle tehostamaan toimintaa. Työssä tutkittiin samalla myös yrityksen asiakaspalvelijoiden toiveita ja tarpeita tukitoiminnan kehittämiseksi heidän kannaltaan.

Työn alussa minulle oli vielä epäselvää, mitä kaikkea Freshdeskillä pystyi tehdä pelkän tiketin vastaanottamisen ja lähettämisen lisäksi. Ruvettiin käymään läpi työvaiheita tiketin luomisesta lähtien. Vaikka vaiheet luvussa 2.1 olivat minulle jo ennestään hyvin tuttuja, oivalsin silti uusia asioita ja näkökulmia lukua kirjoittaessa. Perusasioden jälkeen tutustuttiin edistyneempiin toimintoihin, joihin minulla ei edes ole ollut työssäni pääsyä käyttöoikeuksien puutteen takia.

Kun asiakastukijärjestelmä oli käyty läpi, laadittiin kysely, joka jaettiin asiakaspalvelijoille. Kyselyn tavoitteena oli saada parempi ymmärrys asiakaspalvelijoiden tarpeista. Vaikka asiakaspalvelijoita ollaan aikaisemminkin haastateltu kehitysideoista, mitään kirjallista haastattelua ei olla ennen tehty. Kirjallisen kyselyn avulla asiakaspalvelijat saivat kaikessa rauhassa miettiä vastaukset ja kyselyn avulla heräsi ideoita, joita ei aikaisemmin oltu kuultu.

Kyselyn pohjalta käytiin läpi eri muokkausmahdollisuuksia. Mietittiin että mitä on mahdollista tehdä heti, ja mitä vasta myöhemmin. Vasta tässä vaiheessa työtä kävi selväksi, että pelkän Freshdeskin avulla ei välttämättä voida tyydyttää kaikkien toiveita. Internetistä ei löytynyt mitään tiettyä ainoaa oikeaa ohjelmaa parantamaan tukitoimintaa, joten kaikki oli suunniteltava itse. Lopullinen paras yhdistelmä meille eri sovellusten käytöstä selviää vain kokeilemalla, sillä jokaisen yrityksen tarpeet eroavat toisistaan.

Lähteet

- [1.] About Freshworks Inc. Verkkoaineisto.
<<https://www.freshworks.com/company/about>>. Luettu 9.3.2020.
- [2.] Self-Service Portal. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/folders/272625>>. Luettu 9.3.2020.
- [3.] Overby, Stephanie; Greiner, Lynn; Gibbons Paul, Lauren. 2017. What Is an SLA? Best Practices for Service-level Agreements. Verkkoaineisto. <<https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>>. 5.7.2017. Luettu 11.3.2020.
- [4.] Hoffman, Chris. 2019. What Is a VPN, and Why Would I Need One? Verkkoaineisto. 22.11.2019. <<https://www.howtogeek.com/133680/htg-explains-what-is-a-vpn/>>. Luettu 12.3.2020.
- [5.] Using and Verifying a Scenario. 2019. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37617-using-and-verifying-a-scenario>>. 1.8.2019. Luettu 14.3.2020.
- [6.] Automations. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/folders/275464>>. Luettu 14.3.2020.
- [7.] Getting Started with FreshThemes. 2020. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/65021-getting-started-with-freshthemes>>. 20.2.2020. Luettu 17.3.2020.
- [8.] Freshdesk FAQ / Mobile & Apps. 2018. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/225276-is-there-an-app-where-my-customers-or-clients-can-login-to-raise-tickets->>. 12.12.2018. Luettu 17.3.2020.
- [9.] Forward and Convert Your Support Emails to Tickets in Freshdesk. 2020. Verkkoaineisto. <<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37541-forward-and-convert-your-support-emails-to-tickets-in-freshdesk>>. 18.3.2020. Luettu 12.4.2020.
- [10.] The Slack App. 2019. Verkkoaineisto.
<<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/206103>>. 20.8.2019. Luettu 12.4.2020.
- [11.] Krishnakumar, Vishwa. 2018. Yellowant. Verkkoaineisto.
<<https://docs.yellowant.com/>>. 2018. Luettu 13.4.2020.

[12.] Yellowant. 2018. Verkkoaineisto.
<<https://www.youtube.com/watch?v=PxW5a4mQsOc>>. 22.2.2018. Luettu 13.4.2020.