



# CoZone-asiakasportaalin käyttökokemus

## – Case Azets Insight Oy

Mikko Pyysalo

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**CoZone-asiakasportaalin käyttökokemus  
– Case Azets Insight Oy**

Mikko Pyysalo  
Tietojenkäsittely  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2020

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa CoZone-asiakasportaalin käytöstä asiakasyrityksiltä ja pääkäyttäjiltä sekä käytön mahdollisista ongelmakohtista. Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksesta hyötyvät sekä toimeksiantaja Azets Insight Oy että kaikki järjestelmän käyttäjät järjestelmäkehityksen kautta.

Tietoperustassa käsiteltiin järjestelmän käytettävyyttä, palvelun tuottamaa lisäarvoa ja asiakaskokemusta. Lähteinä käytettiin kirjallisuutta ja verkkolähteitä käytettävyydestä sekä digiajan asiakaskokemuksesta ja lisäarvon tuottamisesta.

Haastattelujen tulokset analysoitiin hyödyntäen tietoperustaa. Tuloksista selvisi, että haastateltavat kokevat työaikaraportointisovelluksessa ongelmalliseksi työaikaraporteilta koostuvien saldojen seurannan. Järjestelmän tulisi myös paremmin estää käyttäjiä tekemästä virheellisiä kirjauksia. Lisäarvoa tuotettiin toiminnolla, jolla voi muistuttaa työntekijöitä ja esimiehiä hoitamaan tehtävänsä ajallaan.

**Laurea University of Applied Sciences**

**Abstract**

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor's Degree

Mikko Pyysalo

**The User Experience of CoZone Portal – A Case Study of Azets Insight Oy**

Year 2020

Pages

33

---

The goal of this thesis is to collect information on how client companies and their admin users use the system and if they have any pain points or problems in the system. This thesis is a qualitative research and the research method used in this thesis was theme interviews. This thesis will benefit the commissioner Azets Insight Oy and all the system users who will benefit through the system's product development.

The theoretical framework of this study/thesis covers system usability, added value created by the service and customer experience. The sources used were literature and web sites on usability, digital customer experience and added value created by a service.

The results were analysed by using the theoretical framework. The results give a clear picture of what the interviewees think is problematic in the system: time reporting and the track of balances. The system should also prevent better the end users from inputting wrong markings. The system creates value to admin users with a function that sends reminders to employees and managers to do their tasks on time.

Keywords: Usability, Customer Experience, added value

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Toimeksiantaja .....	7
3	Tietoperusta.....	7
3.1	SaaS .....	8
3.2	Käytettävyys .....	9
3.3	Palvelun tuottama lisäarvo.....	11
3.4	Asiakaskokemus .....	12
4	Tutkimuksen toteutus ja menetelmät .....	14
4.1	Teemahaastattelu .....	14
4.2	Tutkimuksen toteutus .....	15
5	Tulosten esittely.....	16
5.1	Järjestelmän käyttö .....	17
5.2	Kipupisteet .....	21
5.3	Asiakaskokemus .....	25
6	Pohdinta.....	28
	Lähteet .....	31
	Kuvat .....	33

## 1 Johdanto

Nykypäivänä yritysten talous-, palkka- ja siihen liittyviä muita prosesseja hoidetaan erilaisilla järjestelmillä. Eri järjestelmillä ja niiden toimivuudella on keskeinen tehtävä, jotta taloushallinto sujuu vaivattomasti. Jokaisella eri osa-alueella on eri järjestelmä. Eri tasoilla käyttäjillä on myös omat roolit ja tehtävät järjestelmissä, jotta yritysten taloushallinto hoituu mallikkaasti.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajalla Azets Insight Oy:llä on käytössä CoZone-asiakasportaaliksi, joka pitää sisällään palkanlaskentaa, kirjanpitoa sekä henkilöstöhallintoa tukevia sovelluksia. Asiakasportaalista tarjotaan myös kertakirjautumismahdollisuuksia kolmannen osapuolten järjestelmiin sekä asiakasyrityksen omiin järjestelmiin. Järjestelmien välille on myös mahdollista rakentaa integraatioita, jolloin tiedot liikkuvat järjestelmästä toiseen.

Toimeksiantajan konsernin sisällä on ollut kova halu ajaa CoZone-asiakasportaaliksi isommassa mittakaavassa käyttöön asiakasyrityksille ja pidemmän aikavälin tavoitteena on, että portaaliksi olisi jokaisella asiakkaalla käytössä. Toimeksiantajalla on tarve tutkimukselle, josta käy ilmi, mikä tuo asiakkaalle portaalissa lisäarvoa ja tuo asiakasportaaliksi enemmän asiakasyrityksiä.

Työssä selvitetään: miten nykyiset asiakkaat käyttävät asiakasportaaliksi ja mikä heidän käyttökokemuksensa on. Onko heillä ollut ongelmakohtia käytön kanssa. Mitä ominaisuuksia he toivovat lisää. Minkä pitää toimia paremmin. Mikä heille tuottaa lisäarvoa ja miten.

Tutkimuksessa käytetään menetelmänä teemahaastatteluita palkanlaskennan asiakasyritysten pääkäyttäjille, joilla on laajimmat oikeudet ja täten isoin tehtäväkuvaus asiakasportaaliksi asiakkaan näkökulmasta. Pääkäyttäjillä on laajin osaaminen portaaliksi ja sen sisältämien järjestelmien käytöstä asiakasyritysten puolelta.

Tutkimus rajataan palkanlaskennan asiakkaisiksi ja tarkemmin asiakaskohtaisesti. Jokaiselle asiakkaalle on portaaliksi käyttöönottoaiheessa määritetty tietyt sovellukset sekä tietyt toiminnot ja oikeudet sovelluksien sisällä. Tutkimukseen osallistuu palkanlaskennan yritysten pääkäyttäjiksi, joilla oli mahdollisimman laajat oikeudet sekä asiakasportaaliksi mahdollisimman laajasti käytössä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa toimeksiantajalle asiakasportaaliksi käytöstä asiakasyrityksissä ja järjestelmään liittyvistä tarpeista sekä tuottaa kehitysehdotuksia. Pääpainona pidetään asiakkaan käyttökokemusta ja yleistä käytettävyyttä, koska palvelun tarjo-

ajana haluamme tuottaa asiakkaalle lisäarvoa järjestelmän käytöstä positiivisena asiakaskokemuksena. Kun palvelu tuottaa mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaille, on asiakasportaaliiin helpompi saada lisää yrityksiä ja käyttäjiä.

Nykyisin tuotekehitys ei ole asiakasrajapinnassa ja näin ollen asiakkaiden toiveet ja kehitysehdotukset eivät tule usein perille tuotekehitykseen, vaan jäävät matkalle. Usein myös henkilöt, jotka saavat asiakkaalta kehitysidean ja välittävät niitä eteenpäin eivät osaa arvioida, onko tämä oikeasti asia mitä pitää kehittää vai voiko tämän hoitaa jollain toisella tavalla paremmin ja tehokkaammin.

## 2 Toimeksiantaja

Azets on Pohjoismaiden suurin henkilöstö-, palkka- ja taloushallinnon ulkoistuspalveluja ja teknologiaratkaisuja tarjoava yritys. Azets auttaa yrityksiä ulkoistamaan heidän taloushallinnon palvelunsa ja tukee yritysten kasvua. Azets kehittää ratkaisuja ja palveluita, jotka auttavat yrityksiä pienentämään heidän kustannuksiaan ja parantamaan kilpailukykyä.

Azets toimii kuudessa eri maassa ja Suomessa 16:lla eri paikkakunnalla. Suomessa työntekijöitä on yli 700. Azets on osa Cogital Group-konsernia, johon kuuluvat myös Ison-Britannian yrityksistä Baldwins sekä Blick & Rothenburg. Cogital Group on teknologiavetoinen ja kansainvälinen yrityspalveluihin erikoistunut konserni. Cogital Group perustettiin vuonna 2016. (Azets Insight Oy 2019)

Azets Insight Oy:n tarina alkoi vuonna 1977 nimellä Infocon. Vuonna 2002 Infocon liittyi osaksi Visma-konsernia. Azets irtaantui Vismasta vuonna 2016 ja silloin syntyi yrityksen nykyinen nimi. Azets Insight Oy:llä on noin 6400 asiakasta. Palvelutarjontaan kuuluu: taloushallinto, HR ja rekrytointi, analytiikka ja raportointi, johtaminen, ohjelmistot sekä palkanlaskenta.

Azetsilla pyritään tuottamaan asiakasyrityksille lisäarvoa vahvalla asiantuntijaosaamisella sekä automatisoiden palvelut mahdollisimman pitkälle. Tarkoituksena on, että kone tekee ja ihminen ajattelee. Azetsin motto on: Less hassle. More value. (Azets Insight Oy 2019)

## 3 Tietoperusta

Tutkimuksen tietoperustassa käsitellään aiheita, joihin haluttiin vastauksia teemahaastatteluilla. Käsiteltävinä aiheina ovat tutkimuksen isoimmat aihealueet; SaaS, käytettävyys, asiakaskokemus ja palvelun tuottama lisäarvo.

### 3.1 SaaS

SaaS-palvelu (Software as a service) on selainpohjainen pilvessä sijaitseva palvelu, joka tilataan palveluntarjoajalta. Järjestelmää ei tarvitse erikseen asentaa, vaan se toimii internet-yhteyden kautta. SaaS-palvelu voidaan välittää myös applikaationa tai selaimen ja applikaation hybridinä. Tilaaja ei omista palvelua, vaan palveluntarjoaja ylläpitää palvelua ja tilaaja maksaa käytöstä. Tavallisesti kuukausimaksua sovitusti. SaaS-palvelut ovat nykyaikaisia ja suurin osa järjestelmistä on nykyaikana pilvipalveluita. (Pilvi Cloud 2019)

SaaS-palvelut ovat asiakkaalle erittäin helppokäyttöisiä. Asiakasyritys voi sopia palveluntarjoajan kanssa järjestelmän käytöstä tarkemmin. Yleisenä periaatteena on, että palveluntarjoaja on vastuussa koko palvelun tuottamisesta ja asiakas syöttää tarvittavat tiedot järjestelmään ja käyttää järjestelmää.



Kuva 1: SaaS

CoZone-asiakasportaali on Cogital groupin kehittämä järjestelmä ja käytössä Cogital group konserniin kuuluvilla yrityksillä ja heidän asiakkailtaan. Järjestelmä toimii SaaS-palveluna. Asiakasportaalissa on palkanlaskentaa, kirjanpitoa sekä henkilöstöhallintoa tukevia ja helpotettavia sovelluksia sisällään.

Asiakasportaalissa voidaan esimerkiksi suorittaa työaika-, poissaolo- ja lomakirjaukset sekä niiden hyväksynät. Portaalia voidaan käyttää myös kevyenä HR-järjestelmänä. Tiedostojen siirrot sekä hyväksynät asiakasyrityksen sekä Azetsin välillä tehdään portaalin sisällä. Myös palkkalaskelmat voidaan toimittaa asiakasportaalissa.

CoZone-asiakasportaaliin voidaan tuoda myös muita järjestelmiä, jolloin käyttäjä pääsee yhdellä kirjautumisella jokaiseen järjestelmään, mitkä hänelle on tuotu portaaliin. Esimerkkinä matkalaskujärjestelmät ja ostolaskujärjestelmät. Muihin järjestelmiin voidaan luoda joko pelkkä kertakirjautuminen tai luoda laajempi integraatio, jolloin tiedot liikkuvat automaattisesti eri järjestelmien välillä.

### 3.2 Käytettävyys

Käytettävyys on laaja käsite ja sillä on useita määritelmiä. Järjestelmän käytettävyys yleisesti määritellään helppokäyttöisyyden, tehokkuuden ja tuloksellisuuden kautta. Käytettyä voidaan helposti mitata, saako käyttäjä toteutettua jonkun tietyn tehtävän, onko se tehokasta ja onko tulos tavoiteltu.

Käytettyydellä tarkoitetaan, kuinka hyvin tuotteen toimintoja voidaan käyttää haluttuun tarkoitukseen ja tavoitteen saavuttamiseen. Mitä helppokäyttöisempi ja tehokkaampi tuote on, sitä käytettävämpi se on. (Mediastudio)

Jos käyttäjä ei osaa käyttää järjestelmää tai ei pääse haluamaansa tavoitteeseen, on järjestelmä silloin mielestäni huonosti käytettävä ja se vaatii kehitystä. Järjestelmän käytön tulee olla tehokasta ja sen käyttöä ei pitäisi tarvita opetella käyttämään. Opittavuus on tärkeä ominaisuus käytettyydessä.

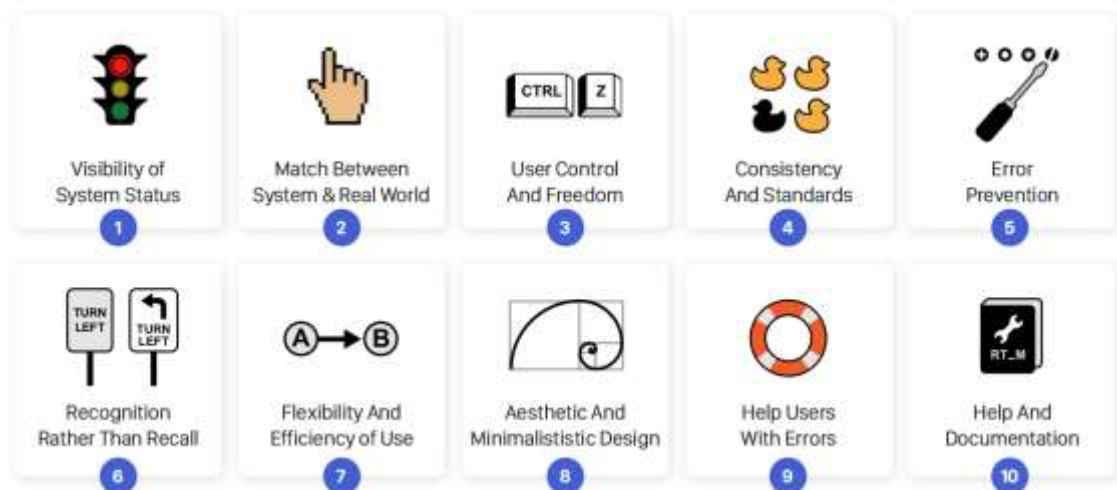
Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen ja Vastamäki (2006, 17) mainitsevat käytettyyden kaksi eniten käytettyä määritelmää ovat ISO 9241-11 Standardi sekä Jacob Nielsenin heuristiikka. Nielsenin määritelmän mukaan käytettyvyys on osa tuotteen käyttökelpoisuutta. Käyttökelpoisuuden eri tekijöitä on monia ja käytettyvyys on näistä vain yksi. ISO 9241-11 Standardi taas määrittelee käytettyyden riippuvaksi käyttötilanteesta.

Jacob Nielsenin mielestä käytettyvyys koostuu opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja tyytyväisyydestä. Käyttäjän tulee oppia nopeasti järjestelmän käyttö. Käyttäjän pitää tehokkaasti saada suoritettua haluamansa tehtävä. Käyttäjän tulee muistaa, miten järjestelmää käytetään, vaikka aikaväli olisikin pitkä. Järjestelmän tulisi sallia käyttäjän tehdä mahdollisimman vähän virheitä ja helposti pystyä korjaamaan virheet. Käyttäjän tulisi kokea olonsa tyytyväiseksi palvelun käytön jälkeen. (Papunet, 2019)

Nielsenin heuristiikassa on 10 eri kohtaa, joita tarkastellaan ja niiden mukaan arvioidaan, onko tuotteen käytettyvyys hyvä. Arvioinnin perusteella on tarkoitus löytää käytettyvyysongelmia tuotteesta. Heuristinen arviointi on asiantuntijamenetelmä eikä käyttäjätestausmenetelmä. Alla Nielsenin heuristiikan 10 säännön muistilista. (Mlab)

1. Tuotteen tilan näkyvyys
2. Tuotteen ja tosielämän vastaavuus
3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. Yhteneväisyys ja standardit
5. Virheiden estäminen
6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus
8. Esteettinen ja minimalistinen design
9. Virhetilanteiden tunnistaminen
10. Opastus ja ohjeistus

Heuristiikan arvioinnin perusteella löydetyt ongelmat luokitellaan vahvuuden mukaan ja ne kertovat, ongelman kriittisyyden. Heuristisen arvioinnin huonoja puolia on, että se edellyttää vahvaa osaamista arvioijalta, ei usein paljasta kaikkia tuotteen ongelmia ja ei tuota ratkaisuja ongelma-kohtiin. (Mlab)



Kuva 2: Nielsenin heuristiikka

ISO (kansainvälinen standardisointiorganisaatio) määrittelee erilaisia standardeja ja ovat määritelleet myös ISO 9241-11 standardin. ISO 9241-11 auttaa tunnistamaan, mitkä ovat vaikuttavia asioita tuotteen käyttötehokkuuteen ja käytön tyytyväisyyteen. Standardi määrittelee käytettävyyttä ja mitä tietoja tarvitaan käytettävyyden määrittelyssä ja arvioinnissa. Standardi antaa ohjeita tuotteen käytön mittaamiseen. Tietoja ja ohjeita tulisi käyttää käytettävyyttä koskevien tietojen suunnittelussa, arvioimisessa, käytettävyyttä koskevien tietojen siirroissa sekä kehittämisessä. Standardi auttaa hahmottamaan mitä pitää huomioida, kun arvioidaan käytettävyyttä loppukäyttäjien näkökulmasta. (ISO 2018)

### 3.3 Palvelun tuottama lisäarvo

Palvelun lisäarvolla tarkoitetaan, kun asiakas kokee saavansa ostamastaan palvelusta enemmän arvoa, kuin hän on maksanut, kun järjestelmä on asiakkaalle kustannuksia arvokkaampi. Asiakasuskollisuuden tärkein lähde on lisäarvo palvelulle. Jokainen asiakas arvioi lisäarvoa eri tavalla, jokainen suhteuttaa hyödyt omaan liiketoimintaansa. (Pietilä 2011).

Lisäarvon tuottaminen jatkuvassa palvelussa on haasteellista, sillä palveluun voidaan lisätä uusia ominaisuuksia, jotka tuottavat lisäarvoa, mutta ei ilman kustannuksia. Lisäarvon tuottaminen on siksi haasteellista ja tasapainottelua. Enemmän on helppo tuottaa, mutta ei vähemmällä. (Pietilä 2011).

Palvelun tuottamaa lisäarvoa ei aina mitata rahallisesti. Raha usein ratkaisee, mutta asiakas saattaa kokea henkilökohtaisen palvelun ja ihmisyyden arvokkaampana kuin rahallisen korvauksen. Esimerkkinä, järjestelmän käyttöönotto myöhästyy kriittisesti ja asiakkaalle annetaan alennus. Vaihtoehtona olisi ollut, että asiakkaalle ilmoitetaan ajoissa, että käyttöönotto myöhästyy. Selitetään kokonaistilanne ja pyydetään anteeksi. Asiakas arvostaa tätä enemmän, koska hänet on pidetty tietoisena ja kohdeltu paremmin. Asiakas on jäänyt jatkon kannalta tyytyväisemmäksi. (Dunn 2016.)

Markkinointitutkimuksessa kysyttiin asiakkailta, mitä mieltä he ovat kohdennetusta mainonnasta heidän henkilötietojen perusteella, jos heitä muistetaan lahjoilla heidän syntymäpäivinä. Asiakkaat olivat paljon tyytyväisempiä tässä tutkimuksessa, kuin aiemmissa vastaavissa, jossa oli ollut kielteistä palautetta. (Dunn 2016.)

Vinkit, kuinka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle palvelulla: Prosesseista pitää tehdä ostaminen ja käyttäminen mahdollisimman helpoksi ja jokaiselle erilaiselle asiakkaalle sopivaksi, käytettävyyttä. Jokainen asiakas on yksilö ja heitä tulee kohdella omana itsenään. Asiakkaan kanssa yhdessä rakennettu ratkaisu, tarvittaessa räätälöity, asiakaskokemus. Asiakkaan tavoitteiden sekä liiketoiminnan ymmärrys, lisäarvon tuottaminen. Palveluiden ja prosessien kehittäminen, edellä mainittuihin osa-alueisiin. (Mercuri International 2017)

Kun yritys luo lisäarvoa asiakkailleen, rakentavat ja kasvattavat he brändiä itselleen. Tätä kautta luovat lisäarvoa itselleen sekä kasvattavat oman yrityksensä kokonais arvoa. (Riley 2017)

Palvelumuotoilusta on tullut tietynlainen trendi yritysmaailmassa, ja parantamalla palvelun laatua yritykset tavoittelevat parempaa asiakastytyväisyyttä. Lisäarvon tuottamisen edellytys on hyvä palvelu ja ammattimaisuus. Ilman tätä ei voida tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Yleisesti lisäarvon tuottamisessa asiakas odottaa hyvää palvelua, mutta palvelu ylittääkin heidän

odotuksensa ja he kokevat saaneensa enemmän kuin mistä ovat maksaneet. (Rantalainen 2018)

Lisäarvoa ei aina sidota tuotteeseen tai johonkin palveluun. Asiakkaan kokema lisäarvo voi olla myös henkisellä puolella. Eli hyvä asiakaspalvelu ja sitä kautta asiakaskokemus voi tuoda asiakkaalle tunteen, että hän sai enemmän mistä maksoi. Palvelun suunnitteluvaiheessa on jo erittäin tärkeää tutustua asiakkaaseen, jotta ymmärtää asiakkaan palveluodotuksen tason. Tämän jälkeen voi lähteä suunnittelemaan ja ylittämään asiakkaan arvo-odotusta. (Rantalainen 2018)

Asiakkaiden arvo-odotukset ovat aina asiakkaista kiinni ja jokaiseen tulee kiinnittää huomiota eri lailla. Osalle saattaa riittää, että saavat mitä tilasivat ajallaan ja sen lisäksi jonkun pienen muiston kaupan päälle. Osalla saattaa taas ennako odotukset olla niin korkealla, että tuotteen pitäisi olla parempi mitä se on. Tällaiset tapaukset ovat hankalampia ja vaativat erilaista lähestymistapaa. Tässäkin tapauksessa on erittäin tärkeää tutustua asiakkaaseen etukäteen ja miettiä, miten muuten voi tuoda lisäarvoa asiakkaalle, jos pelkkä tuote ei siihen riitä. (Rantalainen 2018)

Kun asiakas on saanut palvelua tai tuotteen, joka ylittää hänen odotuksensa, suosittelee hän yleensä tutuilleen tätä. Luotetulta henkilöltä saatu neuvo on paljon uskottavampi kuin tunte mattomalta myyjältä, joka kehuu omaa palveluaan. (Rantalainen 2018)

### 3.4 Asiakaskokemus

Fischer ja Vainio kertovat kirjassaan (2014, 9), että asiakaskokemuksella tarkoitetaan tunnetta ja kokemusta, joka saa asiakkaan palaamaan aina uudestaan ja kertomaan muillekin positiivisesta kokemuksestaan. Asiakkaan subjektiivinen odotusarvo vaikuttaa aina asiakaskokemukseen. Toisin sanoen, palveluntarjoajan on mahdotonta tietää, mikä vaikuttaa aina asiakkaan asiakaskokemukseen. Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakas pyritään huomioimaan yksilönä mahdollisimman hyvin. Pyritään kuuntelemaan ja ymmärtämään hänen tilanteensa, ollaan yhteydessä asiakkaaseen. Positiivinen asiakaskokemus edellyttää, että tehdyt lupaukset pidetään ja palvelun laatu pidetään korkeana. Eli jokaisesta asiakkaasta pyritään ymmärtämään heidän tarpeensa ja mielihalunsa ja palvelemaan niiden pohjalta.

”Onnistunut asiakaskokemus on digitalisaation aikana tuotettava joka kerta - se, miten asiakas viestii kokemuksestaan eteenpäin, määrittää nopeasti, mihin suuntaan yrityksen brändi ja maine kehittyvät.” (Korkiakoski 2014)

Kari Korkiakoski kertoo, kuinka asiakaskokemus on digitalisaation aikana tuotettava joka kerta asiakkaalle. Nykyaikana, käyttäjät voivat arvostella tuotetta tai palvelua ja jopa yksi erittäin

negatiivinen palaute voi johtaa massapalautteeseen ja asiakaskatoon. Eikä riitä, että asiakasta palvellaan kerran hyvin, vaan se on odotusarvo jokaisella kerralla. Yksi huono asiakaskokemus voi vaikuttaa todella paljon. Asiakaskokemuksen tarkoitus ei ole, olla jotain kivaa. Tarkoituksena on tuottaa yritykselle taloudellista menestystä ja parempaa katetta. (Korkiakoski 2014)

## Tunne-energia ohjaa toimintakykyä ja asiakaskokemusta



copyright@ Fischer & Vainio 2014

Kuva 3: Tunne-energia ohjaa toimintakykyä ja asiakaskokemusta

Pitää muistaa, että vaikka asiakaspalvelu on toimittajan vastuulla, niin asiakaskokemuksen synnyttämisessä on asiakkaalla erittäin tärkeä rooli myös. Palvelun ja asiakkaan vuorovaikutus luo asiakkaalle kokemuksen ja jos siinä ei ole toista ihmistä välissä, vaan asiakas käyttää järjestelmää, niin järjestelmän tulee olla tunteita herättävä ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen. Järjestelmässä vaikutetaan positiiviseen asiakaskokemukseen helpokäyttöisyyden sekä palvelun tuottaman lisäarvon perusteella. Mikäli nämä kohdat onnistuvat, niin silloin todella suurella todennäköisyydellä myös asiakaskokemus on positiivinen.

#### 4 Tutkimuksen toteutus ja menetelmät

Työ suoritettiin laadullisena tutkimuksena ja menetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. Haastateltavina oli viisi asiakasyrityksien pääkäyttäjää. Teemahaastattelu valittiin menetelmäksi sen joustavuuden takia. Haastatteluun pystyy valitsemaan yläteemat, joita haluaa käyttää ja ohjata keskustelua. Keskustelu haastateltavien kanssa haluttiin pitää mahdollisimman rentona ja avoimena. Ei haluttu lähteä ohjaamaan liikaa ja liian tarkasti kysymyksillä haastateltavia. Ongelmakohtissa haluttiin esittää jatkokysymyksiä ja selvittää mahdollisen ongelman juurisyytä. Teemahaastatteluiden valmisteluissa tutustuttiin asiakkaiden CoZone-asiakasportaalien rakenteeseen sekä pääkäyttäjän oikeuksiin, jolloin haastattelu voitiin personoida juuri haastateltavalle sopivaksi yläteemoja hyödyntäen.

##### 4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu ei etene muiden haastattelumuotojen tapaan suoraviivaisesti, vaan on enemmän vapaa ja etenee ylätasoon teemojen mukaan. Teemahaastattelu on kuitenkin enemmän strukturoidumpi kuin vapaa haastattelu. Ylätasoon teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, mutta jatkokysymykset etenevät joustavasti haastateltavan vastauksien mukaan. Jokainen haastattelu on erilainen, vaikka noudatetaan samoja yläteemoja. Teemojen haastattelujärjestys on vapaa. Teemojen lisäksi voi olla laadittuna jatkokysymyksiä tai avainsanoja. Teemahaastattelu edellyttää haastattelijalta syvää asiantuntemusta. Teemat on valittu asiantuntemuksen tai huolellisen perehtymisen pohjalta. Haastateltavien valintaan tulee myös kiinnittää huomiota, jotta he myös tuntevat aiheet joista keskustellaan. Teemahaastattelua on melko helppo lähteä analysoimaan teemojen mukaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Vaikka teemahaastattelu on avoimempi kuin muut haastattelumuodot, niin tutkimuksessa haluttiin silti johtaa keskustelua aktiivisesti, että saatiin käytyä omat teemat läpi ja tuloksiin mahdollisia ongelma- ja kehityskohtia, joita voi hyödyntää tuotekehityksessä myöhemmin. Teemahaastattelussa oli 3 ylätasoon teemaa, joista haluttiin keskustella asiakasyritysten pääkäyttäjien kanssa. Teemat olivat: Järjestelmän käyttö, Asiakaskokemus ja kipupisteet.

Järjestelmän käyttö teemalla haluttiin selvittää, miten pääkäyttäjä käyttää asiakasportaalissa, mihin kaikkeen ja kuinka usein. Onko hänellä jäänyt joitain toimintoja käyttämättä portaalissa ja miksi, jos on. Haluttiin tietää tarkasti, miten asiakas käyttää portaalissa, millainen koko prosessi on käyttäjälle. Kauanko käyttäjällä normaalisti kuluu aikaa eri sovelluksissa portaalissa ja saako hän kaiken haluamansa tehtyä. Onko asiakasportaalissa käyttäjälle joitain asioita, mitä hän ei saa tehtyä. Haluttiin myös perehtyä enemmän tehtyjen toimintojen taustoihin. Miksi hän tekee tämän asian, mihin hän tarvitsee tämän tiedon. Mitä hän tekee saadulla

tiedolla. Haluttiin myös kysellä käytön helppoudesta. Tyytykö asiakas nykypalveluun vai pitääkö asiakasportaalin toimia tehokkaammin ja tuottaa enemmän haluttua tietoa. Kysyttiin myös, miten muut organisaation käyttäjät, joilla vähemmän toimintoja ja valtuuksia käyttävät portaalia. Teeman kysymyksillä haluttiin selvittää asiakkaan järjestelmän ja sen sisältämien sovellusten käyttöä sekä käytettävyyttä.

Toisena teemana oli asiakaskokemus. Teemassa kyseltiin portaalin käyttöön liittyvästä kokemuksesta. Palvelun tarjoavana yrityksenä on erittäin tärkeää, että asiakas kokee saaneensa hyvää palvelua käyttäessä asiakasportaalia ja kaikki toimii kuten pitää. Jos jokin asiaa ei toimi, niin miten siihen reagoidaan. Kokeeko asiakas saaneensa rahoilleen vastinetta asiakasportaalista. Tuottaako portaali asiakkaalle lisäarvoa. Jos tuottaa, niin millaista? Teemassa haluttiin tietää, miten järjestelmä tuottaa asiakkaalle niin hyvän kokemuksen, että hän palaa järjestelmän pariin aina tyytyväisenä eikä pakon edestä. Suositteletko asiakas asiakasportaalilla muille kokemuksensa perusteella? Teemassa haluttiin selvittää asiakaskokemusta sekä palvelun tuottamaa lisäarvoa asiakkaalle.

Kolmantena teemana oli kipupisteet. Teemalla haluttiin selvittää asiakkaan mahdollisia ongelma-kohtia asiakasportaalin käytössä. Teema liittyy edellä mainittuihin teemoihin. Jos sieltä tuli negatiivista palautetta tai koettiin, että joku asia ei toimi portaalissa niin haluttiin selvittää mahdollista juurisyytä miksi. Haastattelua ohjattiin jatkokysymyksillä ja pyrittiin selvittämään mistä ongelma alkujaan on lähtöisin, voisiko sen kiertää jollain tavalla. Mikäli asiakas ei koe saavansa lisäarvoa palvelusta, halutaan tietää saavatko he vastinetta rahoilleensa. Jos eivät mielestään saa, niin miksi näin on? Minkä arvoiseksi he luokittelevat tuotteen. Teema-haastattelussa ei pyritty saamaan vastausta ainoastaan kysymykseen, vaan pyrittiin myös selvittämään ongelman taustat ja mistä kaikki on lähtöisin. Jos juurisyy paikannetaan ja korjataan, niin tuottaako asiakasportaali silloin lisäarvoa, vaikei portaalissa itsessään tapahdu muutoksia?

#### 4.2 Tutkimuksen toteutus

Teemahaastattelut järjestettiin asiakasyritysten pääkäyttäjien kanssa aikavälillä 14.11.2019-29.11.2019. Haastatteluihin osallistui viisi pääkäyttäjää palkanlaskennan asiakasyrityksistä. Tavoitteena oli saada viidestä kymmeneen haastateltavaa, jotta saataisiin otantaa vastauksille mahdollisimman paljon ja haastattelujen tuloksien analysointi ei silti kuormittaisi liikaa. Minimitavoite saavutettiin haastattelumäärien suhteen.

Ennen kuin pyyntöjä osallistua haastatteluun lähetettiin, tutustuttiin asiakasyrityksien portaalin käyttöön ja tätä kautta rajattiin jo asiakasyrityksiä pois, joilla portaalin käyttö ei ollut toivotun laajaa. Pyyntöjä lähetettiin 14:n asiakasyrityksen pääkäyttäjälle. Ennen haastatteluja

pidettiin vielä kokeneen johdon konsultin kanssa sparrausessio, jossa käytiin teemoja ja mahdollisia haastattelukysymyksiä läpi.

Haastatteluja pidettiin videopuhelutyökalujen avulla virtuaalisesti sekä asiakkaan toimitiloissa neuvotteluhuoneissa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin tietokoneella ja haastateltavilta kysyttiin lupa hyödyntää materiaalia järjestelmäkehityksessä sekä tutkimuksessa. Ennen kuin varsinainen haastattelu aloitettiin, esittelin vielä itseni ja kerroin haastateltaville taustat tutkimukselle ja mihin kerättyä tietoa käytetään.

Haastatteluissa näytettiin näytön jaon avulla tai neuvotteluhuoneen screeniltä asiakasportaalien ja saatiin näin visualisoitua sekä käytyä paremmin läpi tiettyjä toimenpiteitä ja mahdollisia ongelmakohtia.

Kaikkiin haastatteluihin oli varattu aikaa tunti. Aikaa kului keskimäärin 54 minuuttia. Haastattelujen päätteeksi kerrottiin vielä omat kokemukset kuullun perusteella sekä miten väliaikaisesti voidaan kehittää asiakkaan portaalin käyttöä jo olemassa olevilla toiminnoilla. Kiitettiin asiakasta käytetystä ajasta sekä tärkeästä palautteesta ja tiedoista.

Jokainen haastattelu oli erilainen, vaikka teemat olivat samat. Asiakasyrityksien rakenteisiin portaalissa sekä haastateltavan käyttäjätunnuksien oikeuksiin ja toimintoihin piti tutustua etukäteen, jotta voi tietää ennalta, mitä voi kysyä haastateltavalta ja mihin suuntaa haastattelua voi johtaa.

Asiakasportaalista saadaan palautetta säännöllisesti useiden kanavien kautta, joten ennakoon oli jo tiedossa mahdollisia ongelma- ja kehityskohtia yleisellä tasolla. Näihin ei kuitenkaan haluttu johdattaa haastattelua, ellei haastateltava itse kyseisiä kohtia maininnut. Haastattelun johdattamisen suhteen oli siis oltava tarkka, ettei anna haastateltavalle vastauksia valmiina, vaan hän kertoo omat mielipiteensä.

## 5 Tulosten esittely

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen tuloksia. Tutkimustulokset on jaettu teemahaastattelun teemojen mukaan kolmeen eri kategoriaan. Teemahaastattelun teemat olivat järjestelmän käyttö, asiakaskokemus ja kipupisteet. Teemahaastattelujen aikana teemojen välillä hyppittiin todella paljon, sillä haastattelun aikana tietokoneen näyttö oli jaettu ja pystyttiin visualisoida käyttäjälle Asiakasportaalien. Samalla pystyttiin edetä loogisesti sekä samassa järjestyksessä portaalissa ja haastattelussa, miten käyttäjä käyttäisi oikeasti käyttäisi ja etenisi portaalissa.

Järjestelmän käytössä teemat tukevat toisiaan ja ovat toisiinsa sidoksissa, tämä on toinen syy, minkä takia teemojen välillä hypittiin paljon haastattelun aikana. Yksi asia mahdollistaa toisen sekä yhden asian puuttuminen saattaa evätä myös toisen teeman. Teemojen aiheet ja haastattelujen kysymykset ovat vahvasti sidoksissa teoriaosuuteen.

Jokaisella asiakasyrityksellä asiakasportaalin rakenne eroaa toisista haastateltavista ja teema-haastattelut eroavat hiukan toisistaan. Teemojen alla käytettiin tukikysymyksiä sen mukaan, mihin suuntaan haastattelu eteni. Tästä huolimatta teemoissa huomaa, että samat asiat nousivat esiin haastateltavilta.

## 5.1 Järjestelmän käyttö

Haastateltavat kuvailivat omaa sekä organisaationsa asiakasportaalin käyttöä. Asiakasportaalilla käytiin läpi osa-alueittain loogisesti edeten aina kirjautumisesta alkaen. Asiakkailta kyseltiin, miten he käyttävät asiakasportaalaa ja miksi käyttävät näin. Millaisia tehtäviä heillä on portaalissa. Onko ollut ongelmallisia kohtia järjestelmän käytössä. Samalla kyseltiin, miten heillä on käyttö sujunut, onko se helppoa vai onko ollut haasteita. Tässä teemassa keskityttiin asiakkaan asiakasportaalin käyttöön ja sitä kautta pyrittiin tunnistamaan käytettävyysoongelmia, kipupisteitä asiakasportaalin käytössä sekä hyviä puolia portaalissa.

Kaikki haastateltavat organisaatiot käyttävät melko samalla tavalla asiakasportaalaa. Osa yrityksistä hyödyntää portaalin toimintoja paljon, kun taas osalla on eri järjestelmiä rinnalla ja tämän takia käyttö hiukan suppeampaa, eikä tarvetta kaikille ominaisuuksille.

"Käytämme järjestelmää työaika-, poissaolo- ja lomakirjauksiin. Sekä meillä on palkkamateriaalien toimitus- ja hyväksyntäprosessi järjestelmässä. Kaikkinensa järjestelmän käyttö toimii ihan hyvin. Mutta on ongelmakohtia, joihin tarvitaan parannuksia."

"Käytämme itse järjestelmää tiedostojen siirtoon palkanlaskennan välillä ja palkkojen hyväksyntään. Matkalaskuihin, työaika, poissaolo- ja lomakirjauksiin. Ilmoitan myös työntekijöiden lounassetelit tapahtumien raportoinnin kautta."

"Käytän päivittäin, monta kertaa päivässä. Työaika, HR ja matkalaskut osiota päivittäin. Vuosisuunnitelmaa todella vähän. Joskus käyn tarkastamassa aikataulun. Tiedostojen siirtoon ja hyväksyntään tarkoitettua sovellusta kuun loppuoliskolla. HR-osiossa lisään uudet työntekijät ja muokkaan henkilötietoja. Tarkastan kaikkien työaikaraportit, vaikka en niitä hyväksykään. Toimin palkanlaskennan yhteyshenkilönä, joten varmistan, että tiedot ovat oikein. Lataan työntekijöille kuukausittain heidän käyttämänsä lounassetelit järjestelmään."

”Meidän konsernissamme on globaalisti toinen järjestelmä käytössä. CoZone toimii sen rinnalla. CoZonessa on työaika-, poissaolo- ja lomakirjaukset. Se mitä emme saa palkanlaskentaan toisesta järjestelmästä, tulee CoZonesta ja mitä ei ole CoZonessa on toisessa järjestelmässä.”

Organisaatiot ja pääkäyttäjät haluavat vähentää omaa työtaakkaansa portaalissa ja luottavat omiin työntekijöihinsä antamalla heille vastuuta. Kaikissa asiakasyrityksissä ei toki näin ole ja pääkäyttäjän vastuulle jää tietojen oikeellisuus sekä toimitus palkanlaskentaan. Joissain yrityksissä asiakasportaalissa säilytetään kaikkia työntekijöiden tietoja ja joissain tapauksissa ainostaan pakolliset tiedot käyttäjätunnuksien perustamista varten. Haastattelussa myös huomattiin, että pääkäyttäjät eivät välttämättä aina ole tietoisia tiettyjen toimintojen prosesseista. Esim. Käyttäjätunnuksien hallinta voi olla kokonaan asiakasyrityksen omalla vastuulla, tai sitten he voivat toimittaa työntekijän tiedot järjestelmään ja tunnukset luodaan loppuun palvelun tarjoajan kautta. Tällöin heillä on vain työntekijöiden tiedoille turvallinen toimituskanava, mistä tieto kulkee palkkajärjestelmään. Huomattiin myös, että yrityksillä on paljon työntekijän tiedoissa kenttiä, joita he eivät hyödynnä. Nämä ovat heidän mielestään turhia tietoja heidän yritykselleen ja haluaisivat pois ne. Käytettävyyden kannalta ylimääräiset kentät häiritsevät asiakkaan pääkäyttäjää ja suurentavat virhemahdollisuuksia.

”Kun uusia työntekijöitä aloittaa, perustan heidät järjestelmään ja tiedot siirtyvät palkanlaskentaan.”

”Haluamme, että työntekijät itse muokkaavat omia henkilö-, osoite- ja pankkitietojaan järjestelmässä. Tällöin esimiehillä ja HR:ssä työskenteleviltä otetaan työtaakkaa hieman pois.”

”Käyttäjien tiedoissa on paljon kenttiä mitä voisi täyttää, mutta meillä ei ole kuin varmaan puolet näistä käytössä.”

”Olen toimittanut henkilötiedot palkanlaskentaan HR-osion kautta perustamalla uuden työntekijän, mutta uusi työntekijä on saanut käyttäjätunnukset järjestelmään vasta paljon myöhemmin. Miksi näin?”

Pääkäyttäjät olivat tyytyväisiä esimiesten sekä henkilöstöhallinnon mahdollisuuksiin hyväksyä työaikaraportteja ja poissaoloja. Pääkäyttäjät eivät olleet kuulleet tästä asiasta myöskään negatiivista palautetta esimiehiltä, jotka käyttävät hyväksynnät osiota portaalin sovelluksessa. Erityisen tyytyväisiä pääkäyttäjät olivat siihen, että voivat itse lähettää esimiehille ja työntekijöille muistutuksia portaalista helposti ja nopeasti, mikäli he eivät ole hoitaneet tehtäviään

asiakasportaalissa määräaikaan mennessä. Ilman tätä toimintoa pääkäyttäjät joutuisivat tarkastelemaan kuukausittain työaika raporttien statukset sekä lähettelemään sähköpostimuistutuksia tai muistutuksen jollain toisella tavalla. Toiminto helpottaa käyttäjien arkea ja työaika raportteja ei jää niin paljon käsittelemättä ja palkanlaskenta on ajan tasalla. Tällöin organisaation kirjanpito on myös ajan tasalla, kun palkkatapahtumia ei käsitellä takautuvasti.

”Hyväksynät osio on mielestäni ollut looginen ja esimiehiltä en ole kuullut negatiivista palautetta.”

”Lähetän työntekijöille ja esimiehille muistutuksia järjestelmästä, jos he eivät ole sulkeneet/hyväksyneet työaika raportteja määräaikaan mennessä. Tämä on ongelma, jos he eivät tee näitä määräaikaan mennessä ja tämän takia heidän sen kuukauden tapahtumia ei käsitellä palkanmaksussa.”

”Olen ollut todella tyytyväinen siihen toimintoon hyväksynät osiossa, että voin itse lähettää muistutuksia työntekijöille ja esimiehille sulkemattomista ja hyväksymättömistä työaika raporteista. Olen hyödyntänyt sitä kuukausittain.”

Asiakasportaaliin on tuotu toiminto luoda vuosisuunnitelma ja aikataulu palkanlaskentaprosessille. Pääkäyttäjät ovat olleet tähän tyytyväisiä, sillä he saavat sähköpostimuistutuksen järjestelmästä, kun heidän tulee tehdä jotain tai toisen osapuolen on tehtävä jokin aktiviteetti määräaikaan mennessä. Aikataulut ovat aiemmin olleet Excel tiedostoilla ja tiedostot ovat olleet aina hukassa, kun aikaa sen teosta on kulunut hetken verran. Yleisellä tasolla Excel tiedostoista halutaan myös päästä eroon yrityksen puolella ja he haluavat, että järjestelmät korvaavat tiedostot.

”Palkanlaskennan aikataulu tuotuna järjestelmään on hyvä uudistus. Aikaisemmin meillä ollut Excelissä aina aikataulu ja tiedosto sitten ensimmäisen kuukauden jälkeen aina hukassa.”

Kokonaisuudessaan saatiin positiivista palautetta asiakasportaalin käytöstä ja toiminnoista. Asiakasyritykset ovat pärjänneet portaalin kanssa. Tämä ei tietenkään ole hyvä asia, että vain pärjätään vaan asiakasportaalin pitäisi helpottaa muuta työskentelyä ja poistaa ylimääräisiä prosesseja asiakkaan puolelta. Käytettävyys on ollut kaikinensa hyvää, vaikkakin joissain asioissa koetaan, että toiminnot eivät ole riittäviä. Asiakasportaali on koettu visuaalisena ja uudenäköisenä sekä sen toiminnot ja painikkeet ovat itseohjaavia, joten opittavuus on silloin

myös hyvä. On myös koettu suurena etuna, että asiakasportaali pitää sisällään monta eri sovellusta ja kaikkiin toimintoihin pääsee samalla käyttäjätunnuksella ilman erillistä kirjautumista ja säästää aikaa siihen verrattuna, että olisi irralliset järjestelmät.

"Periaatteessa joo olemme tykänneet käyttää järjestelmää. Meillä kuitenkin käyttö on melko harvaa. Olemme pärjänneet."

"Helppokäyttöinen, mutta en ole aina tyytyväinen meille näkyvään osioon ja mitä meidän on mahdollista tehdä järjestelmässä. En koe millään tavalla, että käyttö olisi vaikeaa. Mutta tietyt asiat ärsyttävät. Esim., jos emme saa kaikkea tietoa järjestelmästä mitä palkanlaskija saa."

"Nyt kun olen hieman tutustunut toiseen työaikakirjausjärjestelmään, mikä meille on tulossa käyttöön, niin voin sanoa, että CoZone on visuaalisesti ymmärrettävän ja helppokäyttöisen näköinen. Tämä on ehdoton etu. Myöskin, HR henkilön näkökulmasta on erittäin suuri etu ollut minulle, että kaikki on ollut saman järjestelmän sisällä eikä ole tarvinnut järjestelmää vaihdella."

"Olen itse aloittanut yrityksessä siten, että järjestelmä on ollut jo käytössä, enkä ole pyytänyt erikseen koulutusta järjestelmän käyttöön, joten minusta tuntuu, etten ole hyödyntänyt kaikkia toimintoja mitä järjestelmä tarjoaa. Käyttöni on ollut melko suppeaa mahdollisuuksiin nähden. Olisin varmasti osannut esimiehiäkin kouluttaa paremmin, jos olisin tiennyt enemmän. Palkanlaskija minulle joskus ohjeisti, kun tiedustelin häneltä työaikaraporttien statuksia, että voin itse tarkastaa kaiken ja lähettellä muistutuksia. Kuitenkin koen, että järjestelmä on todella helppokäyttöinen ja itseohjaava. Aika loogisesti, kun vain klikkailee asioita saa selville kaiken ja löytää."

Henkilötietoja ja muutenkaan arkaluontoista materiaalia ei nykypäivänä haluta lähettää ilman suojausta ja tietoturvallista kanavaa pitkin. Asiakasyrityksen osapuolten ja palkanlaskennan viestiessä tiedot toimitetaan portaalin sisällä olevalla sovelluksella, joka on tietoturvallista ja tiedot eivät päädy henkilöiden silmiin, ketkä niitä eivät saa nähdä. Portaalissa on sovellus tiedostojen toimitukseen asiakasyrityksen ja palveluntarjoajan välillä. On myös kommentointi mahdollisuudet tiedostoille ja käyttäjät voivat lähettää suojatun viestin Palkanlaskentaan tai kirjanpitoon. Portaalissa on ennen ollut Viestit-sovellus, joka on toiminut chatin kaltaisesti ja siellä on voinut käydä keskustelua suojatusti. Muutama pääkäyttäjä on pettynyt, että tätä sovellusta ei enää ole portaalissa. Jokainen pääkäyttäjä ei edes ollut tietoinen kommentointi ja viestintä mahdollisuuksista portaalin sisällä. Tässä olisi käytettävyyden ja viestinnän osalta parannettavaa, sillä käyttäjä ei ole löytänyt näitä portaalista, vaikka toimintojen pitäisi olla

käytetyimpiä toimintoja portaalin sisällä. Myöskin jos asiakkaat kokevat, että nämä toiminnot eivät toimi niin hyvin, vaan laittavat sekä sähköpostia että käyttävät portaalaa.

"Laitan aina palkanlaskijalle sähköpostia, jos pitää olla yhteydessä tai tarvitsemme jotain. Onko meillä edes mahdollista käydä järjestelmän sisällä keskustelua? Suojattu chat yhteys palkanlaskennan kanssa olisi hyvä. Nyt tuottaa ongelmaa aina, kun ollaan sähköpostilla yhteydessä, mutta ei saa tietoja liikuttua sillä. Kanava jossa voitaisiin tehdä kaikki."

"Aikaisemmin järjestelmässä oli Viestit toiminto, jossa pystyi keskustelemaan ja lähettämään tietoja palkanlaskijalle todella helposti. Käytimme tätä aina, jos piti jotain lähettää palkanlaskentaan. Olemme pettyneitä, että tämä toiminto on poistettu käytöstä. Sähköpostilla jos lähetämme samankaltaisia tietoja, niin viestit pitää aina salata."

## 5.2 Kipupisteet

Tämän teeman kysymykset ovat paljolti jatkokysymyksiä aiemman teeman kysymyksille järjestelmän käytöstä. Jos käyttäjä ei ole jostain syystä tyytyväinen johonkin toimintoon. Kysyttiin, puuttuuko heidän mielestään kokonaan jokin toiminto, jota heidän organisaationsa tarvitsisi asiakasportaalissa. Pyrittiin etsimään ongelmakohtia, käytettävyysongelmia ja selvittämään mistä ongelma johtuu ja voisiko sen toteuttaa jollakin toisella jo olemassa olevalla toiminnolla tai ratkaisulla.

Monelle pääkäyttäjälle nousi ongelmaiseksi asiakasportaalin yhdessä sovelluksessa työaikakirjaukset poissaolojen ja lomien osalta ja niiden oikeellisuus. Suomessa vuosilomalakiin sisällettään lauantait mukaan ja normaalisti vuosilomaa on neljä viikkoa kesälomaa, jossa on neljä lauantaita sekä viikko talvilomaa, jossa on yksi lauantai. Järjestelmä ei osaa huomioida aina lauantaita lomapäiviksi tai jos lauantaita ei kuuluisi lisätä vuosiloma kirjaukseen, niin järjestelmä ei osaa tätäkään tilannetta aina huomioida. Palkanlaskenta tarkastaa lomakirjaukset ja tekee korjaukset sen mukaan, pitääkö kirjaukseen sisältyä lauantai lomapäiväksi vai ei. Tämä vaikuttaa myös järjestelmässä näkyvään vuosilomasaldoon. Jos kirjaus on virheellinen, niin silloin on myös kirjausten yhteenveto ja niistä saatavat raportit ovat virheellisiä ja pääkäyttäjällä ei voi luottaa näihin raportteihin, joita saa portaalista ulos. Pääkäyttäjillä nousi myös ongelmakohdaksi saldojen reaaliaikaisuuden puuttuminen. Portaalien sovelluksessa on mahdollista asettaa vuosilomalle reaaliaikainen laskuri, joka päivittää käyttäjälle vuosilomasaldoa, mutta tätä ei Suomessa ole käytetty paljon, koska jos kirjaukset ovat virheellisiä niin silloin saldo on myös virheellinen ja työntekijä voisi kirjata lomaa enemmän kuin hänellä on lomasal-

doa oikeasti. Saldot on tämän takia päivitetty vasta palkka ajon ja tarkastuksen jälkeen. Työaikakirjauksessa koettiin ongelmaiseksi, että järjestelmä ei laske liukumakirjauksia reaaliaikaisena ja näytä käyttäjälle, kuinka paljon hänellä on liukumasaldoja jäljellä. Kävi myös ilmi, että osa käyttäjistä on pitänyt työaikajärjestelmän rinnalla omaa excel tiedostoa, jossa on seurannut omia kirjauksiaan ja liukumasaldoaan. Tämä on tilanne jota ei pitäisi tapahtua, sillä asiakkailla on työaikajärjestelmä sen takia, että työaika seurataan siellä eikä tarvitse seurata excel tiedostolla.

"Lomien kirjaamisessa lauantait tuottavat päänvaivaa. Järjestelmä ei aina huomioi lauantai päiviä lomiksi ja niitä joudutaan ylemmältä taholta ja palkanlaskennan kanssa selvittämään. Joudumme käymään taaksepäin käyttäjän lomakirjauksia läpi, pitäisikö lauantai sisältyä lomapäiväksi vai ei."

"Ongelmia meillä järjestelmän käytössä eniten tuottaa lomasaldojen ja tuntien seuranta. Kaikista hienointa meidän kannalta olisi, että ne päivittyisivät itsestään järjestelmään."

"Suurin kompastuskivi, koska saldot eivät ole reaaliaikaisia. Eli jos nyt kirjaan loman työaikaraportille, niin se ei päivity ennen kuin kyseisen kuun palkka ajo on ollut ja saldot on päivitetty. Herättänyt hirveästi kysymyksiä, mikä on minun todellinen lomasaldoni tai liukumasaldoni. Työntekijät ovat pitäneet omia excel tiedostoja liukumasaldoistaan, joka on tilanne mitä me emme yrityksen puolesta todellakaan halua. Jos saldot olisivat reaaliaikaiset ja järjestelmä niitä laskisi itse, niin olisin todella tyytyväinen."

Portaalin sovelluksessa ei ole mahdollista muokata HR-osiossa työntekijöiden tietokenttien otsikoita, vaan ne tulevat vakiona ja voidaan yhdessä sopia asiakasyrityksen kanssa, mitä kenttiä käytetään ja mitä tietoja halutaan säilyttää järjestelmässä. Ongelmaiseksi koetaan, että niitä ei voi muokata ja sitä kautta tietoja palkanlaskentaan jää toimittamatta uusien työntekijöiden osalta. Sitten kun näitä tietoja tarvitaan, niistä tulee tarkistuspyyntöjä.

"Yrityksessämme palkanlaskija tekee joka vuosi EK:n palkkailmoituksen. Järjestelmässä ei ole käyttäjien henkilötiedoissa mahdollisuutta EK koodeille ja tämän takia joudutaan joka vuosi tarkastelemaan työntekijöiden koodeja ja toimittamaan niitä excel tiedostoilla. Meille on pyydetty lisäämään nämä koodit henkilöiden lisätietoihin järjestelmään. Olisiko näitä työntekijöiden tiedoissa olevia kenttiä mahdollista muokata ja luoda omia? Meillä on toinen HR-järjestelmä, näitä tietoja käytetään ainoastaan palkanlaskentaa varten."

Moni koki ongelmaisena, että ei saa tarpeeksi kattavia raportteja portaalin sovelluksesta ulos työntekijöiden kirjauksista ja tiedoista. Järjestelmässä on suppea raportointi osio ja siellä ei voi pureutua syvemmin tietoihin yksilötasolla sekä nähdä mistä kirjaukset koostuvat. Raportointi on yksinkertainen yhteenveto kirjauksista ja sitä voi suodatella lyhyesti. Kyseistä sovellusta ei ole suunniteltu raporttijärjestelmäksi, vaan kevyeksi työajankirjaus sekä HR järjestelmäksi. Raportointia varten ja syvempään tarkasteluun on tarjolla eri järjestelmiä ja sovelluksia, jotka voidaan kytkeä CoZoneen sekä palkkajärjestelmään. Näistä järjestelmistä saa personoitua niin paljon erilaisia raportteja ja luotua erilaisia analytiikka Dashboardeja. Näitä ensisijaisesti tarjotaan asiakasyrityksille, jotka haluavat parempaa ja laajempaa raportointia.

Virheelliset kirjaukset työaika raporteilla on korjattu palkanlaskennan puolesta palkkajärjestelmään, mutta ei ole aina korjattu CoZoneen, joka vääristää raportteja, joita asiakas saa ulos. Tämä on valitettavaa, jota ei ole tajuttu palkanlaskennan puolesta, että asiakas tarvitsee oikeellisen tiedon eikä riitä, että tieto heillä palkkajärjestelmässä on oikein. Asiakasportaalin käytettävyyden kannalta olisi hyvä, jos asiakasyrityksen pääkäyttäjä voisi palauttaa työaika raportit, jotka on viety jo palkkajärjestelmään ja tehdä tarvittavat korjaukset itse. Tällöin säästettäisiin aikaa kaikilta osapuolilta ja asiakkaan data olisi oikein joka paikassa.

"Haluaisin, että voisin ajaa raportin jokaisen työntekijän pitämättömistä lomapäivistä sekä muista saldoista mitä heillä on järjestelmässä. Joudun näitä raportteja pyytämään säännöllisesti palkanlaskennasta."

"Järjestelmässä on todella paljon dataa, mutta meille ei näy kaikki data. Haluaisimme itse pystyä hyödyntämään näitä ja saada parempia raportteja. Voisimme luoda itsekin raportteja tiedoilla, jos saisimme niitä ulos järjestelmästä. Nyt joudumme aina pyytämään tietoja ja meitä laskutetaan ajasta, joka käytetään raportin luomiseen."

"Jos työntekijä on kirjannut lomansa väärin ja ilmoitamme palkanlaskentaan. He tekevät korjauksen, mutta se ei meille näy järjestelmässä, koska he ovat tehneet korjauksen pelkästään palkkajärjestelmään. Tällöin en voi luottaa raporteihin mitä otan kuukausittain ulos järjestelmästä, sillä työaika raporteilla on virheellisiä kirjauksia, vaikka ne onkin palkanlaskentaan korjattu. Käyttäisin raportteja, mutta en voi olla varma, että työntekijä on raportoinut oikein järjestelmään kirjaukset ja sen takia en voi luottaa raporteihin."

Kipukohdaksi koettiin asiakasportaalissa, kun esimiesten tulee hyväksyä työntekijöiden lomaanomukset ja työaikaraportit erillisinä. Eli esimiehen tulee ensin hyväksyä työntekijän lomanomus ja tämän jälkeen työntekijä voi vasta lähettää kyseisen kuun työaikaraportin hyväksyttäväksi esimiehelle. Tämän takia työntekijät eivät ole aina pystyneet sulkemaan työaikaraporttejaan määräaikaan mennessä ja se on vaikuttanut palkanlaskenta prosessin aikatauluun. Joissain tapauksissa työaikaraportteja on jäänyt käsittelemättä kyseisen kuun palkanlaskennassa, koska niitä ei ole suljettu tai hyväksytty ajallaan. Tämä koetaan ongelmallisena sekä palkanlaskennan, että asiakasyritysten puolelta, jos työaikaraportteja käsitellään takautuvasti. Portaalin sovellukseen on suunniteltu kehitys tätä prosessia varten, että työntekijä voi lähettää työaikaraporttinsa esimiehelle hyväksyttäväksi, vaikka siellä on hyväksymättömiä lomia. Esimies hyväksyy sitten molemmat samalla kerralla tai tekee tarvittavat toimenpiteet.

"Työntekijä ei voi lähettää työaikaraporttiaan esimiehelle, jos se sisältää hyväksymättömiä lomia. Haluamme, että lomiat hyväksytetään järjestelmässä kuten nytkin esimiehillä, mutta jos esimies ei sitä ole muistanut tehdä niin silloin työntekijä ei voi sulkea työaikaraporttiaan ja tällöin ollaan myöhässä aikataulusta."

"Hyväksymättömät lomanomukset estävät työntekijöitä sulkemasta työaikaraportteja ja tämän takia on joskus jäänyt siirtymättä palkkoihin ajallaan tiedot. Lähetän järjestelmästä muistutuksia sulkea ja hyväksyä kaikki, mutta en tiedä mitä voisimme enempiä tehdä, jos niitä ei työntekijät ja esimiehet suorita ajallaan. Esimiehen hyväksyntä on kuitenkin meille tarpeellinen ja pakollinen steppi. "

Ongelmallisena koettiin myös, että asiakasportaalissa ei estä kaikissa asioissa virheitä. Virheiden estäminen kuuluu käytettävyyden pilareihin ja sen tulisi olla kunnossa järjestelmässä. Toki kaikkea ei voida estää portaalissa, sillä osa on käyttäjän virheitä ja jos nämä estettäisiin niin käyttäjät eivät voisi raportoida ja käytettävyys kärsisi tästä.

"Järjestelmän tulisi paremmin estää ja ohjata työntekijöitä kirjaamisessa. Esim. jos on etäpäivä, niin hänelle kuuluisi lounasseteli eikä tarjottu lounas."

"Tärkeimmät asiat ovat olleet, että tarkastelen työaikaraportteja ja lähetän muistutuksia niistä. Tärkein kehityskohta mielestäni on saldojen reaaliaikaisuus ja virheiden estäminen kirjauksissa."

Asiakkaan käyttäjillä ei ole järjestelmän HR-osiossa mahdollista asettaa henkilönnumeroa työntekijän tietoihin, sillä tämä kenttä pitää aina määritellä palkanlaskentajärjestelmässä ja olla sama CoZonessa. Eli asiakkaan pääkäyttäjät yleisesti luovat uudet käyttäjät asiakasportaaliin ja tiedot siirtyvät palkkajärjestelmään. Kun palkanlaskija on täydentänyt tiedot palkkajärjestelmässä, niin hän vie saman henkilönnumeron uudelle työntekijälle CoZoneen kuin palkkajärjestelmässä. Ongelmalliseksi koettiin, tiedon puute tämän suhteen ja järjestelmän ohjaavuus. Asiakasportaalin pitäisi paremmin neuvoa mitä pitää tehdä ja mitkä ovat pakollisia tietoja. Erikoisuutena on ulkomaiset käyttäjät organisaation toisessa maassa sijaitsevassa yrityksessä, joita ei viedä palkkajärjestelmään. Heille voidaan luoda käyttäjätunnukset normaalisti, mutta käyttäjän tietoja ei viedä palkkajärjestelmään ja näille käyttäjille ei tarvita henkilönnumeroita. Pitäisi olla paremmat ohjeet järjestelmän sisällä tällaisiin poikkeustapauksiin ja miten niissä toimitaan. Nyt näistä kysellään usein järjestelmästä, miten tunnukset tulisi luoda ja miten niiden kanssa toimitaan. Vaikka prosessi on aivan sama.

"HR-osiossa, kun perustan uusia käyttäjiä, en voi perustaa käyttäjää ilman henkilönnumeroa ja en itse tiedä henkilönnumeroa, sillä palkanlaskenta täyttää sen tiedon. Miten perustan ulkomailla olevat esimiehet järjestelmään, kun henkilönnumero tieto on pakollinen, mutta he eivät ole palkkajärjestelmässä ja täten heillä ei ole henkilönnumeroita?"

Yhtenä ongelmakohtana koettiin, kun asiakasportaalin etusivulta avaa eri sovelluksia niin sovellus aukeaa aina uuteen ikkunaan. Käyttäjät välillä sulkevat ylimääräiset ikkunat, jolloin ne eivät häiritse heitä, mutta sovelluksien sisällä ei ole minkäänlaista paluu mahdollisuutta takaisin etusivulle, josta pääsee muihin sovelluksiin. Tällöin käyttäjä joutuu avaamaan CoZone-etusivun uudelleen ja navigoimaan haluamaansa sovellukseen. Käytettävyyden kannalta siirtyminen sovelluksien välillä tulisi olla mahdollisimman helppoa, eikä pitäisi mennä aina etusivun kautta.

"Kun avaan portaalin etusivulta toisen sovelluksen mihin haluan mennä ja olen ollut siellä hetken, niin minulla ei ole minkäänlaista paluu nappia, mistä pääsin takaisin etusivulle."

### 5.3 Asiakaskokemus

Tässä teemassa käsiteltiin asiakaskokemusta. Kaksi aikaisempaa teemaa ovat vahvasti läsnä ja niiden onnistuminen edesauttaa hyvää asiakaskokemusta, kun taas niiden epäonnistuminen

saattaa tuottaa huonon asiakaskokemuksen. Teeman kysymykset ovat edellä mainittujen teemojen jatkokysymyksiä. Jos käyttökokemus on ollut hyvä, on kyselyt minkä takia on ollut hyvä ja mikä siinä on ollut hyvää. Pyrittiin löytämään juurisyytä mistä asiakaskokemus on muodostunut portaalin parissa ja onko se positiivinen vai negatiivinen. Edellisen teeman kysymyksissä käsiteltiin jo kipukohtia, mitkä vaikuttavat negatiiviseen asiakaskokemukseen.

Pääkäyttäjällä on ollut huono kokemus asiakasportaalin käytön kanssa ja häntä on jäänyt vaivaamaan se. Tämän takia hänelle on muodostunut tietynlainen ennakkoluulo portaalista, koska se ei ole aikaisemmin toiminut, niin hän ei voi luottaa sen toimivuuteen enää. Tässä tapauksessa työntekijän esimies on hyväksynyt lomat, vaikka hänen tulisi tarkastaa kuinka monta päivää työntekijällä on lomaa jäljellä. Huono kokemus on vaikuttanut todella suuresti sekä työntekijän itsensä työaikaanraporttiin sekä hänen lomaansa. Huono kokemus on tässä tapauksessa tuottanut huonon asiakaskokemuksen käyttäjälle ja se vaikuttaa hänen tyytyväisyyteensä portaalista aina, koska hän muistaa tuon tapauksen eikä luota järjestelmään.

"Meillä on juuri ollut tapaus, jossa on selvitetty työntekijän lomamääriä ja kirjauksia järjestelmässä. Työntekijällä on ollut 12 päivää vuosilomaa ja hän on pystynyt kirjaamaan kuukaudelle 24 päivää vuosilomaa. En ymmärrä miten tämä on mahdollista järjestelmässä. Tätä on selvitetty, mistä nämä 12 ylimääräistä lomapäivää otetaan. Pitääkö niiden mennä seuraavan vuoden lomakertymästä?"

Henkilöstöhallinnossa työskentelevät pääkäyttäjät suosittelivat työntekijöitään suunnittelemaan talvilomansa hyvissä ajoin ja kirjaamaan ne. Yrityksessä on kuitenkin tapahtunut useana vuotena, että seuraavan vuoden työaikakalenteria ei ole vielä päivitetty heidän yritykselleen, kun työntekijät tekevät ajoissa syksyllä talvilomakirjauksia. Tästä syystä johtuen työntekijät eivät ole aina pystyneet tekemään kirjauksia asiakasportaalissa ennen kuin heidän yritykselleen on päivitetty työvuorokalenteri seuraavalle vuodelle. Tässä tapauksessa ilmenee huonoa käytettävyyttä, koska käyttäjä ei pääse tekemään hänen tehtävänsä järjestelmässä. Tavoite jää saavuttamatta ja sen perusteella järjestelmän käytettävyys on tuon toiminnon osalta huono. Huono käytettävyys ja tehtävän tekemättömyys vaikuttavat jokaisen käyttäjän kokemukseen asiakasportaalista ja tätä kautta antaa negatiivisen asiakaskokemuksen. Asiakaskokemukseen toki vaikuttavat monet muutkin asiat ja tämän toiminnon puutteellisuus ei vielä vaikuta kokonais tyytyväisyyteen merkittävästi.

"Kun suosittelemme hyvissä ajoin syksyllä työntekijöitä anomaan talvilomia, käy ilmi, että ensi vuoden työaikakalentereita ei ole vielä avattu työntekijöille.

Tämä sama toistuu yleensä joka vuosi. Kalentereista puuttuvat työajat ja pyhäpäivät ja ne sotkevat työntekijöiden lomakirjauksia ja joissain tapauksissa estävät kirjaukset."

Positiivista palautetta on tullut toiminnosta, jossa voi lähettää muistutuksia esimiehille ja työntekijöille työaikaraporttien sulkemisista ja hyväksymisistä. Kun pääkäyttäjälle on tästä toiminnosta jäänyt positiivinen kokemus ja hän hyödyntää sitä kuukausittain, niin se vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen. Toiminto on säästänyt aikaa ja sen ansiosta palkanlaskennassa on suurimmaksi osin ollut aina kaikki materiaalit ajoissa käsiteltävänä eikä materiaaleja ole puuttunut. Eli toiminto on tuottanut lisäarvoa sekä käyttäjälle, heidän yritykselleen sekä palkanlaskenta palveluille.

"Olen ollut todella tyytyväinen siihen toimintoon hyväksynnät osiossa, että voin itse lähettää muistutuksia työntekijöille ja esimiehille sulkemattomista ja hyväksymättömistä työaikaraporteista. Olen hyödyntänyt sitä kuukausittain. Meillä jää muuten paljon auki työaikaraportteja, jos en lähettelisi näitä muistutuksia. Tämä on toiminto mitä jään kaipaamaan, sillä uusi työaikajärjestelmä ei tarjoa minulle tätä toimintoa ja pelkään, että se lisää minun työmäärääni."

Kysymyksessä kävi ilmi, että asiakas on kokonaisuudessaan ihan tyytyväinen ja hänen mielestään asiakasportaali on helppokäyttöinen. Kuitenkin käyttäjää ärsyttää välillä, että hän ei saa asiakasportaalista kaikkea irti, mitä haluaisi saada. Käyttäjä toivoisi, että voisi tehdä samat asiat kuin palkanlaskenta, joka päivittää heille tietoja asiakasportaaliin. Asiakaskokemus on tässä tilanteessa neutraali. Eli ei positiivinen eikä negatiivinen. Asiakaskokemukseen vaikuttaa moni tekijä, joten pienet puutteet järjestelmässä voidaan korvata asiakaspalvelulla tai jollain muulla tavalla. Tällöin kokonais asiakaskokemus jää positiiviseksi, vaikka pieniä puutteita siellä täällä olisikin.

"Helppokäyttöinen, mutta en ole aina tyytyväinen meille näkyvään osioon ja mitä meidän on mahdollista tehdä järjestelmässä."

Käyttäjälle on jäänyt positiivinen kokemus asiakasportaalin käytöstä, kun hän voi omalla tunnuksellaan vaihtaa järjestelmässä yrityksen konsernin sisällä. Näin hän ei tarvitse jokaiseen Pohjoismaahan omia tunnuksia järjestelmiin, vaan voi samalla tunnuksella hallinnoida kaikkia yrityksiä vaihtamalla yritystä asiakasportaalin sisällä kirjautumatta ulos. Myös esimiehet,

jotka sijaitsevat konsernin toisen maan yrityksissä pääsevät normaalisti hyväksymään yrityksen työntekijöiden poissaoloanomuksia ja työaikaraportteja.

Asiakaskokemukseen vaikuttaa positiivisesti, kun käyttäjän mielestä asiakasportaali toimii todella hyvin ja hän säästää aikaa, kun pystyy hallinnoimaan useaa yritystä saman tunnuksen alta. Toiminnot tuottavat organisaatiolle lisäarvoa, sillä he eivät tarvitse kuin yhden järjestelmän ja yhden tunnuksen, millä voivat hallinnoida kaikkia konsernin yrityksiä. Tämä säästää asiakkaalla kustannuksia sekä aikaa.

”Mielestäni on ollut hyvä asia, että pääsen samalla tunnuksella myös konsernimme muiden maiden yritykseen, kun kaikilla on ollut sama järjestelmä osittain käytössä. Eri maissa olevat esimiehet ovat päässeet maasta ja yrityksestä riippumatta hyväksymään työaikaraportteja.”

Asiakkaalle on jäänyt hämmentynyt tunne, koska ei ole ymmärtänyt minkä takia hänen hylkäämiään palkkatiedostoja ei voida poistaa asiakasportaalista, vaikka tilalle on ladattu uudet oikeat tiedostot. Tilannetta ei ilmeisesti ole selitetty sen tarkemmin käyttäjälle ja hänelle on jäänyt epätietoinen ja hämmentynyt tunne. Käyttäjien tunteet vaikuttavat eniten asiakaskokemukseen ja niihin pitäisi aina vedota positiivisella tavalla. Hyvä asiakaspalvelu yleensä tuottaa käyttäjille hyvän kokemuksen, vaikka järjestelmässä olisikin virhe tai se ei toimisi halutulla tavalla. Eli tilanteen olisi voinut selvittää asiakkaalle minkä takia toimitaan näin ja hän olisi ymmärtänyt tilanteen. Tästä olisi voinut heti jäädä positiivinen tunne käyttäjälle, kun hän olisi ymmärtänyt kokonaisprosessin ja minkä takia on tärkeää säilyttää kaikki tieto asiakasportaalissa.

”Tiedostojen siirrossa ja palkkojen hyväksynnässä, meillä on käynyt sillä tavalla, että palkkojen hyväksyntätiedostot ovat virheelliset, olen nämä hylännyt ja sen jälkeen sinne on lisätty uudet, mistä pyydetään hyväksyntää. Olen kysynyt voisiko vanhat virheelliset poistaa, sillä siellä on muuten tosi paljon tiedostoja ja ne hieman sekoittivat minua. Ei kuulemma voi poistaa tiedostoja vaan ne siirrettiin toiseen paikkaan. Minua jäi tämä vähän mietityttämään miksi?”

## 6 Pohdinta

Työn tarkoituksena oli saada syvällisempää tietoa palkanlaskennan asiakasyritysten ja pääkäyttäjien asiakasportaalien käytöstä sekä sitä kautta käyttökokemuksen myötä selvittää hyviä ja huonoja puolia portaalissa. Asiakasportaalien kokemusten perusteella pystyttiin arvioimaan

ja selvittämään, tuottaako järjestelmä lisäarvoa asiakasyritykselle sekä minkälainen asiakaskokemus palvelusta jää. Asiakasportaalin parissa pitkään työskennelleenä minulla oli jo ennakkoon oletukset mitkä kohdat portaalissa nousevat esille, sillä kehitysideoita ja palautetta järjestelmän käytöstä kerätään muillakin tavoin. Ennako oletuksiin saatiin vahvistusta haastattelujen myötä, mutta nousi myös uusia asioita esille, mitä ei ole aikaisemmin mietitty tuotekehityksen osalta. Tuloksia pohtiessa täytyy huomioida, että otanta on todella pieni verrattuna portaalin kokonaiskäyttäjämäärään.

Tutkimus menetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta ja teemahaastatteluja. Teemahaastattelun yläteemat olivat jokaisella haastateltavalle samat, mutta vastauksien ja haastateltavan portaalin käytön mukaan kohdistettiin jatkokysymyksiä eri tavalla. Teoria osuus pohjautuu järjestelmän käyttöön sekä järjestelmäkehityksessä tärkeisiin asioihin. Teemahaastattelut menetelmänä osoittautuivat haastateltaville mielekkääksi menetelmäksi. Teemahaastattelut olivat avointa keskustelua molemmin puolin, vaikka teemojen ja jatkokysymysten osalta pyrittiin ohjaamaan keskustelua. Asiakkaan pääkäyttäjä sai kerrottua mielipiteensä ja tunteen, että pääsee vaikuttamaan järjestelmän tuotekehitykseen. Teemahaastatteluissa tehtiin rajaus haastateltavien suhteen siten, että pyrittiin saamaan palkanlaskennan asiakasyrityksiä ja heidän pääkäyttäjiään, jotka käyttävät asiakasportaalia mahdollisimman laajasti eri sovellusten ja toimintojen osalta.

Haastattelujen tuloksissa saatiin vahvistus oletuksille ja loppukäyttäjän näkökulma jo tiedossa oleville haasteille. Saatiin myös arvokasta lisätietoa, mikä ei toimi ja mitkä ongelma kohdista ovat kriittisiä myös muiden toimintojen osalta.

Yleisesti todettiin, että asiakasportaalin käytettävyyden on hyvä. On toimintoja, jotka eivät käyttäjien mielestä toimi tai niissä on vajavaisuuksia. Asiakasportaalia mainittiin itseohjauksiksi ja visuaalisesti selkeiksi, joka on käytettävyyden kannalta hyvä. Portaalin opittavuus on täten helpompaa. Mielestäni järjestelmän käyttöä ei pitäisi erikseen opetella, vaan järjestelmän tulisi olla niin helposti opittava, että kuka vain osaa sitä käyttää ilman erillistä koulutusta. Nyt tähän ei päästä joka kerta. Osa toivoi, että olisi koulutuksia enemmän ja käyttäjät eivät ole hyödyntäneet kaikkia toimintoja portaalissa, koska eivät ole niistä tienneet. Järjestelmä ei mielestäni ole silloin hyvin käytettävä, jos käyttäjä ei löydä hänelle tärkeitä ominaisuuksia.

Lisäarvoa asiakasportaali on tuottanut joissain määrin. Joissain tapauksissa taas koettiin, että on jouduttu tekemään ylimääräistä selvittelyä järjestelmän kirjausten takia. Lisäarvolla tarkoitetaan tässä tapauksessa, kun käyttäjä on säästänyt selkeästi aikaa asiakasportaalin toimintojen avulla ja ovat saaneet palkanlaskentaan kaikki materiaalit ajoissa toimitettua toimintojen ansiosta. Toinen tapaus, missä ei ole tuotettu lisäarvoa, on kun kirjaukset ovat ol-

leet virheellisiä ja näitä on jouduttu selvittämään monen eri osapuolen kanssa. Tällöin työmäärä on kasvanut hirveästi ja vahinko on jo tapahtunut. On jouduttu selvittämään, miten tilanne voitaisiin korjata.

Kipupisteitä on koettu paljon asiakasportaalin käytössä. Tähän on varmasti vaikuttanut, että haastatteluun pyydetessä käyttäjille on mainittu, että haastatellaan asiakasportaalin käytöstä, ongelmakohtista sekä mahdollisista kehityskohdista. Tällöin haastateltavat ovat jo ennakoon miettineet ongelmakohdat esille ja maininneet ne haastattelu tilanteessa. Yleisesti negatiivisiin ja puutteellisiin kohtiin puututaan ja nostetaan aina esille, kun taas positiiviset kohdat helpommin jää mainitsematta, koska oletetaan että tämä on standardi ja näin sen pitääkin toimia.

Kaikki aikaisemmat kohdat ja muut kokonaispalvelussa muodostavat asiakkaalle asiakaskokemuksen. Tutkimuksessa haluttiin keskittyä, miten järjestelmän avulla voitaisiin vaikuttaa asiakaskokemukseen myönteisesti. Järjestelmän toimivuus on todella tärkeää tässä ja kipupisteet vaikuttavat negatiivisesti asiakaskokemukseen. Asiakaspalvelu on erittäin tärkeässä roolissa hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa. Tähän ei keskitytty, vaan lähdettiin keskittymään järjestelmän käytettävyyden, lisärvon tuottamisen sekä kipukohtien karsimisen avulla. Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että asiakaskokemus on hyvä. Järjestelmän puutteet virheellisten kirjausten estämisen sekä reaaliaikaisen saldojen seurannan kanssa vaikuttavat järjestelmästä saatuun kokemukseen ja se laskee kokonaisuutta hiukan. Näitä kohtia on syytä kehittää järjestelmäkehityksessä.

Tuloksien luotettavuuteen voidaan uskoa, sillä ennakoon saadun palautteen perusteella voidaan todeta samat puutteet. Vaikka otanta oli pientä kokonaiskäyttäjämäärään verrattuna, saadaan tuloksista arvokasta tietoa järjestelmän käytöstä sekä kehityskohteista.

Tulokset esitellään tuotekehitystiimille ja siellä tarkastellaan ongelma kohdat sekä kehityskohteiden priorisointi. Jatkokehityksen kannalta tärkeimmät kohdat ovat virheellisten kirjausten estäminen. Tämä vaikuttaa palkanlaskentaan, työntekijän saldoihin, asiakasyrityksen palkkakirjanpitoon ja asiakasportaalista saataviin raportteihin. Toinen kehityskohde, joka nousi jokaisessa haastattelussa esiin, saldojen reaaliaikaisuus järjestelmän sisällä. Eli jos käyttäjä kirjaa liukumakirjauksia tai vuosilomaa, niin järjestelmä tarkastaa käyttäjän nykyiset saldot ja päivittää ne heti. Tässä kohdassa pitää olla huomioituna virheellisten kirjausten estäminen. Eli jos käyttäjällä ei ole vuosilomaa jäljellä järjestelmän mukaan, niin siitä täytyy tulla jonkinlainen varoitus tai estää koko kirjaus.

## Lähteet

### Painetut

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. painos. Helsinki: Edita, IT Press.

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi - Rohkeus + Rakkaus = Raha. Talentum. Print Best, Viro.

Fischer, M., Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Talentum. Print Best, Viro.

### Sähköiset

Azets Insight Oy. 2019. Viitattu 18.12.2019 <https://www.azets.fi/yritys/azets/>

Pilvi Cloud. 2019. Viitattu 20.12.2019 <https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/>

Pietilä. 2011. Viitattu 21.12.2019 [https://blog.loyalistic.com/fi/asiakasuskollisuus-syntyy-4-lahteesta\\_17.html](https://blog.loyalistic.com/fi/asiakasuskollisuus-syntyy-4-lahteesta_17.html)

Mercuri International. 2017. Viitattu 21.12.2019 <https://mercuri.fi/insights/paras-asiakaskokemus/>

Matthew Dunn. 2016. Viitattu 21.12.2019 <https://www.experian.co.uk/blogs/latest-thinking/marketing/customer-value/>

Tutor2u, Jim Riley. 2017. Viitattu 21.12.2019 <https://www.tutor2u.net/business/reference/enterprise-adding-value>

Mediastudio. Viitattu 19.1.2020 <http://www.uiah.fi/mediastudio/survey4/11.html>

Mindtools. Content team. Viitattu 19.4.2020 [https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC\\_5W.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_5W.htm)

Mlab. Viitattu 19.4.2020 [http://mlab.uiah.fi/polut/Design/tyokalu\\_heuristinen\\_arvio.html](http://mlab.uiah.fi/polut/Design/tyokalu_heuristinen_arvio.html)

Viitattu 19.4. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Businesslike, Kari Korkiakoski. Viitattu 19.4.2020 <https://businesslike.fi/miksi-asiakaskokemus-on-niin-tarkea-kari-korkiakoski/>

The International Organization for Standardization. Viitattu 19.4.2020

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>

Pro Akatemia. Anniina Rantalainen Viitattu 19.4.2020 <https://essee pankki.proakatemia.fi/mista-asiakkaan-vau-kokemus-muodostuu/>

KvaliMOTV. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka Viitattu 10.5.2020

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Papunet, Viitattu 10.5.2020 <http://papunet.net/saavutettavuus/mita-on-kaytettavyys>

## Kuvat

Kuva 1: SaaS <https://witsmind.com/software-services/>

Kuva 2: Nielsenin heuristiikka [https://miro.medium.com/max/2620/1\\*RYw0T2QQzbD7kHOx-Hls81g.png](https://miro.medium.com/max/2620/1*RYw0T2QQzbD7kHOx-Hls81g.png)

Kuva 3: Tunne-energia ohjaa toimintakykyä ja asiakaskokemusta [https://docplayer.fi/docs-images/44/2619480/images/page\\_9.jpg](https://docplayer.fi/docs-images/44/2619480/images/page_9.jpg)