

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

Tietoliikenne

2011

Matti Saloaro

# Itsepalvelun merkitys yritysten asiakaspalvelussa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittely | Tietoliikenne

Syyskuu 2011 | Sivumäärä 41

Esko Vainikka

Matti Saloaro

## Itsepalvelun merkitys yritysten asiakaspalvelussa

Itsepalvelu yritysten asiakaspalvelussa on ilmiö, joka yleistynyt. Yritys pystyy säästämään resurssejaan ja asiakkaat voivat hoitaa itse valitsemanaan aikana asioita, jotka ennen piti hoitaa yrityksen aukioloaikoina. Monet eri yritykset tarjoavat asiakkailleen itsepalvelua eri tavoilla. Itsepalvelussa on sekä hyötynäkökulmia, että ongelmia.

Tämän työn tarkoituksena on tutkia itsepalvelun teoriaa, käytettävyyttä, käyttäjiä ja järjestelmää, jolla itsepalvelua pystyy toteuttamaan. Tutkimus on tehty entisen suomalaisen webhotelli- ja domainpalveluita tarjoavan Ammu.com–Internetpalveluiden näkökulmasta ja heidän asiakkailtaan on tiedusteltu asiakaskyselyn muodossa mielipiteitä ja kehitysehdotuksia itsepalvelusta.

Työssä on käsitelty itsepalvelua monelta eri kannalta, kuten miksi, miten ja mitä haittoja sekä hyötyjä palvelussa on. Käytettävyys on erittäin tärkeä osa itsepalvelua ja siihen on myös perehdytty Jacob Nielsenin – ja ISO:n standartisoitujen käytettävyysanalyysien pohjalta.

Käytettävyyteen liittyy suuresti itse palvelun käyttäjä eli ihminen. Käyttäjän näkökulmaa on tutkittu niin aistien kuin vaihtelevan osaamisen ja muiden inhimillisten tekijöiden kannalta. Käytettävyysongelmat liittyvät läheisesti sekä käyttäjään että palveluntarjoajan toimenpiteistä johtuviin ongelmiin. Työssä on tutkittu mahdolliset käytettävyysongelmat ja niihin on myös pohdittu ratkaisua.

Itsepalveluohjelmiston analysoinnissa on käytetty Kayako Softwaren helpdesk-ohjelmistoa, joka tarjoaa erittäin hyvät työkalut itsepalvelun toteuttamiseen yrityksessä, jossa on helpdesk käytössä jossain muodossa.

ASIASANAT:

Itsepalvelu, käytettävyys, käyttöönotto

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Information Technology | Data Communications

September 2011 | Total number of pages 41

Esko Vainikka

Matti Saloaro

## **The role of selfservice in companies customer service**

Self-service is becoming more and more common in many companies' customerservice. A company can save employee resources with self-service and customers can handle service on their own time regardless of the company's working hours. Self-service is provided in many ways and many different kinds of industries are providing it. Self-serivce has many pros and cons.

The idea of this thesis was to investigate the theory of self-service, usability, users and the software which can provide this kind of service. The thesis has been made from the point if view of former Finnish webhotel- and domainservice provider Ammuu.com –Internetpalvelut. The customer survey was made to Ammuu.com's customers. Their opinions and development ideas about self-service were asked.

Self-service has been investigated in many ways in this thesis. Questions why, how and what kind of benefits and drawbacks there are in this kind of services. Usability is an important factor in self-service. Usabiliy was investigated through Jacob Nielsen's and ISO's standardized usability analyzes.

The user is an important thing in usability. Senses and other human factors affect on the way customers use self-service. Many usability problems are also based on human factors but not all. The service provider may also have difficulties providing self-service.

As self-service software I investigated Kayako Software's helpdesk solution which provides good features to provide this kind of services to end users.

KEYWORDS:

Self-service, usability, deployment

## **SISÄLTÖ**

<b>1 Johdanto</b>	<b>5</b>
<b>2 Itsepalvelu</b>	<b>6</b>
2.1 Syitä itsepalvelun tarjoamiselle	7
2.2 Itsepalveluun siirtyminen	8
2.3 Itsepalvelun toteutus	10
2.4 Asenteet	11
<b>3 Käytettävyys</b>	<b>13</b>
3.1 Jacob Nielsenin käytettävyysteoria	14
3.2 ISO-standardisoitu käytettävyys	16
3.2.1 ISO 9421	17
3.3 Käyttäjä	17
3.3.1 Käyttäjän tunnistaminen	20
3.4 Käytettävyysongelmat	20
<b>4 Asiakaskysely</b>	<b>23</b>
4.1 Asiakaskyselyn analyysi	26
4.3 Asiakkaiden ehdotukset itsepalvelusivustolle	28
<b>5 Kayako</b>	<b>32</b>
5.1 Tuotteet	32
5.2 Kayakon ominaisuudet	32
5.2 Itsepalveluominaisuudet	35
<b>6 Pohdinta</b>	<b>38</b>
<b>Lähteet</b>	<b>41</b>

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Pelkistetty esimerkki Question Logicin ja Page Logicin toiminnasta 24

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kayakon kolmen eri tuotteen ominaisuuksien vertailu

33

# 1 Johdanto

IT-ala on kahden viime vuosikymmenen aikana kehittynyt merkittävästi, tämä on mahdollistanut myös itsepalvelun kehittymisen. Palvelut, jotka piti ennen hoitaa paikan päällä yrityksessä, voidaan nyt suurilta osin hoitaa erilaisten automaattien kautta, jotka ovat käytettävissä ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. IT-alan kehitys on mahdollistanut tämän. Yhä useammat ihmiset, joilla on Internet-liittymä kotona, jonka kautta asioita voi hoitaa yrityksen verkkosivuilla ja nekin, jotka eivät kotoa käsin pääse asioita hoitamaan, voivat hoitaa asiat lähikirjastojen Internet-yhteyden omaavilla tietokoneilla tai esimerkiksi pankkiautomaateilla. Itsepalvelu on luonnollista jatkumoa esimerkiksi tehtaiden automatisoinnille, jossa ihmiset korvataan roboteilla. Itsepalvelulla korvataan asiakaspalvelijana toimiva henkilö sovelluksella, jossa asiakas itse hoitaa omat asiansa. Toisaalta itsepalvelu on erittäin hyvä asia asiakkaiden kannalta, mutta esimerkiksi yrityksen työntekijälle se voi pahimmassa tapauksessa tarkoittaa irtisanomista työpaikalta tarpeettomuuteen vedoten.

Tämä opinnäytetyön tarkoituksena on käsitellä itsepalvelua kokonaisvaltaisesti. Itsepalvelussa on monia eri asioita joita yrityksen täytyy ottaa huomioon asiakkaan kannalta, jotta saadaan tarkoituksenmukainen toimiva kokonaisuus. Käyttöönotto, ylläpito, käytettävyys ja käyttäjien kartoitus ovat osa-alueita, joihin täytyy kiinnittää huomiota. Tässä työssä on tehty asiakaskysely entisen suomalaisen webhotelli- ja domainpalveluiden tarjoajan Ammu.com-Internetpalveluiden asiakkaille. Itsepalvelun toteutuksesta on tutkittu esimerkkinä Kayako Softwaren ohjelmistoa, mikä tarjoaa kattavan ratkaisun itsepalvelun toteutukselle yritykselle, missä on Internetin välityksellä toimiva helpdesk käytössä.

Tämä tutkimus on tehty alunperin Ammu.comin näkökulmasta, mutta kyseinen yritys ei enää sellaisenaan ole olemassa, vaan se yhdistyi suomalaiseen Webhotelli.fi -yritykseen 16.2.2011. Työtä voi pitää kuitenkin yleispäteväenä kuvauksena esimerkiksi juuri webhotellirytyksen itsepalvelusta.

## 2 Itsepalvelu

Itsepalvelulla tarkoitetaan sen kaltaista palvelua, jossa asiakas voi itse omalla ajallaan hoitaa ostamansa palvelun käyttöä. Se, mitä asiakas voi hoitaa riippuu siitä, mitä ominaisuuksia palveluntarjoaja on määrittänyt sellaisiksi, joita voi hoitaa itsepalveluna. Tällainen palvelu vaatii yritykseltä monia muutoksia, sillä asiakkaasta itsestään tulee asiakaspalvelija. (Tuorila 2006, 11.) Joissain palveluissa itsepalvelun olemassaolo on ehdoton vaatimus - palvelu ei toimisi tai sen käyttö olisi liian hankalaa ellei asiakas voisi omaehtoisesti käyttää sitä itsepalveluna. Esimerkiksi asiakas voi itse tutkia kaupan hyllyllä olevia tuotteita ennen kuin vie ne kassalle. Toisaalta on myös sen kaltaisia palveluita, jossa itsepalvelu ei tule kyseeseen. Nämä palvelut eivät toimisi tai niiden toimivuus romahtaisi jos asiakas voisi niitä itse hoitaa. Tästä eräänlaisena esimerkkinä voisi pitää ammattiosaamista vaativia tehtäviä, kuten lääkäreiden suorittamia operaatioita. Näiden kahden ääripään väliin mahtuu monia asioita, joissa itsepalvelun käyttöönotto on kiinni vain palveluntarjoajan halusta kehittää palveluita ja asiakkaiden motivaatiosta hoitaa kyseisiä asioita itsepalveluna.

Tekniikka kehittyy koko ajan ja tämä tarjoaa toiminnallista vahvuutta itsepalveluun, jonka avulla ihmiset saadaan asioimaan kyseisen kaltaisessa palvelussa. (Tuorila 2006, 10.) Esimerkkinä voidaan pitää pankkien palveluita: ensin tulivat rahannosto- ja laskunmaksuautomaatit, tämän jälkeen tuli verkkopankki, jossa pystyy hoitamaan pienet pankkiasiat kotitietokoneelta. Ennen näitä palveluita kaikki asiat rahannostosta laskujen maksuun piti hoitaa pankissa. Muutokset saavat yleisesti ihmisissä reaktioita puolesta ja vastaan. Nykyään voi kuitenkin todeta, että pankkien itsepalvelut helpottavat elämää huomattavasti ja ajatus siitä, että kaikissa asioissa pitäisi jonottaa pankissa, ei omasta mielestäni oli mukavaa.

Pankkien itsepalvelun kehittyminen on yksi itsepalvelun menestystarina, toisaalta myös huonoja itsepalvelukokeiluja on erittäin paljon. Esimerkiksi Itella

teki kokeilun, jossa ihmiset saivat itse etsiä postikonttoriin tulleet pakettinsa. Tämä kokeilu epäonnistui täysin, eikä sitä otettu käyttöön.

Nykyinen tekniikka mahdollistaa jo erittäin monen perinteisen palvelun muuttamisen itsepalveluun ja näin onkin monilla aloilla tehty. Tekniikka ei ole niinkään este, vaan lähinnä ihmisten asenteet. Se, millaisia palveluita toteutetaan itsepalveluna tulevaisuudessa, on mielenkiintoinen kysymys.

## 2.1 Syitä itsepalvelun tarjoamiselle

Monet eri syyt vaikuttavat siihen miksi itsepalvelua tarjotaan nykyään vaihtoehtona perinteiselle asiakaspalvelulle. Palveluntarjoajat ovat kertoneet syiksi perinteisen asiakaspalvelun muuttamisen itsepalveluksi muun muassa korkeilla työkuukustannuksilla suhteessa siihen, mitä asiakkaat haluavat maksaa palvelusta. (Reinbooth 2008, 18.) Itsepalveluun siirtymisen syinä ei kuitenkaan aina ole pelkkä kustannusten karsiminen. Tietyissä tilanteissa palvelu, jota voi tehdä itselleen omalla ajallaan on myös suuri hyöty, kuten esimerkiksi pankkien tarjoama mahdollisuus Internetissä tapahtuvaan laskujen maksuun.

Itsepalvelussa on monia hyötynäkökulmia, ajan säästäminen on yksi suurimmista. Vanha sanonta ”aika on rahaa” pitää hyvin paikkansa. Omasta mielestäni itsepalvelu parhaimmillaan on rentouttavaa, sillä enää ei tarvitse elää yrityksen aukioloaikojen mukaan, vaan palvelun voi toteuttaa silloin, kun se itselle sopii. Asiakas päättää itse onko hänen mielestään itsepalvelu hyödyllinen vai hyödytön, eli vastaako palvelu asiakkaan tarpeita jotta asiakas kokee tämän kaltaisen palvelumallin hyödylliseksi, täytyy palvelun saada asiakkaan arvostus. (Reinbooth 2008, 18.) Itsepalvelu on myös eräissä tapauksissa asiakkaalle tapaa oppia uusia asioita palvelustaan. Jos asiakkaalle annetaan mahdollisuus toteuttaa ostamansa palvelun eri osa-alueita itsenäisesti, hänen tietämyksensä palvelua kohtaan saattaa lisääntyä huomattavasti. Esimerkiksi Internet-yhteyksien tarjoajista Sonera on koonnut kotisivuilleen kattavan tietopaketin modeemeista, joita he suosittelivat käytettävän ADSL-yhteyksissään (Sonera



2010.) Tämänkaltainen itsepalvelu antaa asiakkaalle uutta tietoa palvelun tekniikasta ja ominaisuuksia.

Itsepalvelu on hyvin toteutettuna erittäin hyvä palvelu asiakkaalle. Huonosti toteutetulla itsepalvelulla voi taas olla täysin päinvastainen vaikutus. On sanomattakin selvää, että huonosti toteutettu palvelu aiheuttaa harmia ja lisää ongelmatilanteita loppukäyttäjällä. Itsepalvelun suurimmat haitat tulevat siinä vaiheessa esiin, jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun, kun itsepalvelu ei toimi tai tuota haluttua lopputulosta. Haittoja ja hyötyjä listattaessa ongelmaksi tulee myös se, että kaikki hyvät puolet voivat olla jonkun mielestä huonoja puolia. Ihmiset ovat yksilöitä ja jokaisella on omanlaisensa tarpeet ja vaatimukset.

## 2.2 Itsepalveluun siirtyminen

Itsepalvelun käyttöönottoa ei yrityksen tulisi koskaa toteuttaa hätäisesti. Kyseisestä palvelusta olisi hyvä tehdä tarkka selvitys. Siirtyminen perinteisestä fyysisestä asiakaspalvelusta itsepalveluun tulisi myös hoitaa pienissä osissa. Tämä takaa sen, että tuloksia ja kehitystä voidaan tutkia paremmin. Palvelun täytyy saada asiakkaiden hyväksyntä ja huomioon täytyy ottaa monia suuria ja pieniä asioita. Jotkin asiat saattavat näyttää suunnitelmavaiheessa paperilla hyviltä, mutta käytännön toteutus voi ontua. Tämän vuoksi on mielestäni ensiarvoisen tärkeää tutkia, minkälainen asiakaskunta tuotteilla on ja mitkä ovat asiakkaiden omat toiveet uuden palvelun suhteen. Tällä pystytään varmistumaan myös osittain siitä, että uudella palvelumuodolla on asiakkaiden hyväksyntä, sillä ovathan he omalta osaltaan olleet mukana vaikuttamassa itsepalvelun toteutukseen. Uusi palvelu tulisi toteuttaa mahdollisimman hyvin toimivaksi niin asiakkaiden näkökulmasta kuin myös yrityksen työntekijöiden kannalta.

## **Asiakkaiden näkökulma**

Asiakas sitoutuu varmimmin itsepalveluun saadessaan siitä jonkin konkreettisen hyödyn tai lisäarvon. Esimerkiksi ajan säästäminen ja se, että tuotteesta voi oppia uusia puolia, ovat hyviä kannustimia asiakkaalle. (Reinbooth 2008, 19.) Itsepalveluun siirtymiseen täytyy varata myös asiakkaan kannalta tarpeeksi aikaa. Ei ole hyvä jos asiakas melkeinpä pakotetaan toteuttamaan nopealla aikataululla itse kaikki ne palvelut, jotka ennen hoituivat pelkällä yhteydenotolla yritykseen.

Tiedottaminen uuden palvelun ominaisuuksista on tärkeää, ettei asia tule yllätyksenä. Mielestäni uusista itsepalveluominaisuuksista voisi tehdä esimerkiksi yrityksen kotisivuille uutisia, joissa kerrottaisiin uuden palvelun mukanaan tuomia positiivisia puolia. Tämä olisi hyvä kuitenkin tehdä ennen kuin varsinainen palvelu avataan, jotta asiakkaan mielenkiinto heräisi palvelua kohtaan. Tiedottamisessa tulisi myös käydä ilmi se, mitkä asiat tulevat itsepalvelun piiriin, jottei asiakas luule joutuvansa hoitamaan kaikkia asiakaspalveluun kuuluvia asioita, varsinkaan niitä, jotka eivät omatoimisen palvelun alaisuuteen kuulu. (Reinbooth 2008, 18.)

Varsinaisen palvelun ominaisuudet tulisi räätälöidä siten, että itsepalvelu olisi asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta, kuten esimerkiksi toteuttamalla web-käyttöliittymä yrityksen kotisivuilla, jonka avulla asiakas voisi hoitaa palveluita. Väkisinkin itsepalvelut ovat suurille massoille tehtyjä toimintoja, joiden käyttö on samanlaista, oli asiakas teknisiltä taidoiltaan hyvä tai huono. Yritys voi myös halutessaan ottaa huomioon erikoistapaukset, jolloin palvelua voisi räätälöidä yksilöllisemmäksi, kuten ottamalla huomioon, mitä tuotteita yksittäinen asiakas on tilannut ja tarjoamalla niihin kohdennettua palvelua. (Tuorila 2006, 10.)

## **Työntekijöiden näkökulma**

Siirryttäessä itsepalveluun ei ainakaan aluksi asiakaspalvelijoiden työtaakka välttämättä kevene, vaan töitä voi jopa tulla lisää. Osa asiakkaista varmasti haluaa vielä neuvoja palvelun käyttöön, vaikka ohjeet olisivatkin selvät. He

haluavat varmistua, että tekevät asiat varmasti oikein. Mielestäni ajan myötä tilanne helpottuu, kun asiakkaat tottuvat käyttämään itsepalvelua. Vanhojen asiakkaiden siirtyminen itsepalveluun voi olla hankalampaa kuin uusien. Nykyiset asiakkaat ovat saattaneet käyttää vuosia vanhoja palvelumalleja, kun taas uudet asiakkaat voidaan suoraan ohjata itsepalveluihin, sillä heillä ei ole kokemusta vanhan mallisesta palvelusta.

Jotta uusi palvelu saataisiin mahdollisimman sulavasti käyttöön, on syytä varmistaa, että työntekijät ovat perillä uuden palvelun ominaisuuksista. Tällöin he osaavat opastaa asiakkaan oikeille urille. Työntekijöiden tulisi panostaa asiakkaiden neuvontaan. (Reinbooth 2008, 17.) Vaikka yrityksen sivuilla olisikin kattavat ja selkeät ohjeet asioiden hoitamiseen, mielestäni olisi hyvä, että työntekijät auttaisivat asiakkaita itsepalveluun käyttöön liittyvissä asioissa enemmän kuin yrityksen palvelun tasomallin mukaan olisi tarpeellista, ainakin palvelun käyttöönoton alkuvaiheessa. Näin asiakkaille muodostuisi positiivisempi kuva uudesta palvelusta.

### 2.3 Itsepalvelun toteutus

Mielestäni itsepalvelun toteutuksen tärkeimpiä mietinnän aiheita on se, miten itsepalvelua tarjotaan. Yksi parhaista tavoista tarjota itsepalvelua on tehdä yrityksen kotisivuille itsepalveluosio, jossa asiakas voi hoitaa asioitaan omatoimisesti. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on nimenomaan internetissä toimiva palveluntarjoaja, joten oikeastaan muulla tapaa itsepalvelua ei kannata miettiä kuin nettisivuilla toteutettava palvelumalli.

Itsepalvelu voidaan toteuttaa hyvinkin yksinkertaisesti, kuten esimerkiksi pelkillä ohjeteksteillä, mikäli asiakkaalla on hallintaohjelma tuotteeseensa. Tässä tapauksessa webhotelleissa on hallintaohjelma, jolla nettisivut voi luoda. Pelkät kirjalliset ohjeet eivät kuitenkaan ole välttämättä se paras vaihtoehto, johtuen ihmisten erilaisista osaamisen tasosta. Itsepalvelua tulisi tarjota interaktiivisena kokonaisuutena, jossa ei olisi niinkään väliä osaako asiakas välttämättä kaikkia alan termejä. Niin sanottu troubleshooter-toiminto on hyvä esimerkki tästä.

Yleensä se on internetselaimessa toimiva ohjelma, joka ohjaa asiakasta kohta kohdalta vian selvityksessä. Sillä pystyy tekemään kartoittavia kysymyksiä ja asiakkaan vastausten mukaan troubleshooter antaa eri ratkaisuvaihtoehtoja. Kirjallisten ohjeiden interaktiivisempänä muotona voidaan pitää myös pienimuotoisia videopätkiä, joissa on vaikkapa webhotellin hallintaohjelman käytöstä otettu kuvankaappausvideo. Siinä näytetään kohta kohdalta miten jokin toiminto, esimerkiksi lisäsähköpostilaatikon luonti, kotisivuille onnistuu.

## 2.4 Asenteet

Itsepalvelun onnistumisen yksi tärkeimmistä tekijöistä on se millaisella asenteella asiakkaat ottavat palvelun vastaan. Siirryttäessä vanhasta palvelusta uuteen esiintyy varmasti jonkinasteista muutosvastarintaa, kun palveluntarjoaja yrittää saada ihmiset hoitamaan itse palvelun, jonka ennen hoiti asiakaspalvelu. Jokaisella ihmisellä on omat mielipiteensä asioista ja mielestäni heidät voi pääpiirteittäin jakaa kolmeen ryhmään palvelun hyväksymisen kannalta

- Ryhmä 1. Ihmiset, jotka vastustavat palvelua, eivätkä suostu opettelemaan sen käyttöä.
- Ryhmä 2. Ihmiset jotka mukautuvat uuteen tilanteeseen, eivätkä miellä uutta palvelua positiiviseksi eikä negatiiviseksi.
- Ryhmä 3. Ihmiset, jotka ovat innoissaan uudesta mahdollisuudesta ja ottavat suuren hyödyn irti uusista palvelumahdollisuuksista.

Näiden kolmen kärjistetyn esimerkkiryhmän välille mahtuu myös paljon asiakkaita, joiden mielipide lukeutuu kahden ryhmän eri välimuodoksi.

Tällä hetkellä Suomen palveluyhteiskunta elää niin sanottua murroskautta. Uuden tekniikan myötä ei ole vielä selvää, haluavatko ihmiset palveluiden kehittyvän enemmän itsepalvelun suuntaan vai päinvastoin. Ihmisten asenteisiin vaikuttaa selvästi se, saavatko he jonkin konkreettisen hyödyn itsepalvelusta. (Tuorila 2006, 9.) Hyödyistä puhuttaessa käsitellään usein materiaalisia tai muuten näkyviä hyötyjä, mutta esimerkiksi se, että itsepalvelu on yritykseltä

ikään kuin luottamuksen osoitus asiakkaan taitoja kohtaan, unohdetaan kokonaan. (Tuorila 2006, 15.) Taitava asiakaspalvelija voi luoda asiakkaalle palvelutilanteesta elämyksen, mutta itsepalvelu voi myös luoda asiakkaan konkreettisella tekemisellä elämyksen. (Tuorila 2006, 23-24.)

### 3 KÄYTETTÄVYYS

Palvelun käytettävyys tarkoittaa sitä, kuinka hyvin käyttäjä pystyy tarjottavan palvelun puitteissa käyttämään sen ominaisuuksia päästäkseen haluamaansa päämäärään. Verkkopalvelun käytettävyydestä puhuttaessa on kyse siitä kuinka hyvin ihminen ja virtuaalinen ohjelma pystyvät toimimaan vuorovaikutuksessa. (Knuuti 2003, 13.) Erilaisten tietokoneohjelmien ja virtuaalipalveluiden kanssa tekemisissä olleet käyttäjät ovat kohdanneet mitä erilaisimpia käyttöliittymiä, joiden käytettävyys vaihtelee laidasta laitaan. Jokaisella palvelulla ja ohjelmalla on paljon toisistaan eroavia ominaisuuksia, mutta myös samoja standardeja on käytössä. Standardit ovat lähinnä itsestäänselvyyksiä, kuten että hiiren kursorilla liikutaan palvelussa ja hyperlinkeistä pääsee eri osa-alueille. Ilman näitä standardeja ei kannata mielestäni edes lähteä luomaan ohjelmaa, sillä sen käyttö olisi monille hyvin hankalaa. Ohjelmien eroavaisuudet ovat puolestaan niitä ominaisuuksia, jotka tekevät ohjelmista erilaisia ja jopa uniikkeja muihin vastaaviin verrattuna. Näiden ominaisuuksien perusteella voidaan arvioida ohjelmien käytettävyyttä.

Tutkin kahta eri määritelmää käytettävyydestä. Toinen on tunnetun käytettävyyden tutkijan Jacob Nielsenin ja toinen kansainvälisen standardisoimisjärjestö ISON määritelmä. Jacob Nielsenin määritelmä on paljon yksityiskohtaisempi ja eräällä tavalla humanimpi tapa tutkia käytettävyyttä. Siinä määritellään kaikki tärkeimmät ja selvimmät ominaisuudet siitä miten pystyy luomaan hyvän käytettävyyden. ISON teoria on mielestäni hieman suoraviivaisempi ja anteeksiantamattomampi määritelmä siitä, mitä on hyvä käytettävyys. Molemmissa teorioissa on vahvuutensa ja heikkoutensa. ISON määritelmä on parhaimmillaan vertailussa vanhan ja uuden palvelun välillä ja Nielsenin teoria toimii sellaisenaan uuden palvelun suunnitteluun tärkeimpien ominaisuuksien määrittämisessä.

### 3.1 Jacob Nielsenin käytettävyysteoria

Jacob Nielsen on Kööpenhaminan yliopiston tohtori, joka erikoistunut ihmisten ja tietokoneiden väliseen kanssakäymiseen. Hän on toiminut Sun Microsystems -yrityksen suunnittelijana pääasiallisena työtehtävänä tutkia Internet-käytettävyyden eri osa-alueita. Lisäksi hän on työskennellyt Bellcorella (Bell Communications Research), IBM:llä ja Kööpenhaminan yliopistossa. Nielsen on tunnettu siitä, että hän keksi niin sanotusti ”edulliset tavat kehittää käytettävyyttä”. Pienillä muutoksilla pystyi tekemään käytettävyydestä huomattavasti miellyttävämpää. Hänellä on hallussaan 79 USA:ssa rekisteröityä patenttia, jotka liittyvät internetin käytettävyyden parantamiseen. Tällä hetkellä Nielsen työskentelee Nielsen Norman Groupissa, jonka yksi perustajajäsenistä hän on. Nielsen on myös kirjoittanut monia kirjoja käytettävyydestä. (Use it 2011.)

#### **Osa-alueet**

Käytettävyys koostuu pääsääntöisesti muutamasta eri osa-alueesta, jotka ovat opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Näiden osa-alueiden välille täytyy luoda oikea tasapaino ja mitä paremmin jokainen osa-alue on toteutettu, sitä paremmasta käytettävyydestä on kyse. Tutkiessani näitä eri osa-alueita huomasin, että ne ovat pitkälti yhtä suurta kokonaisuutta eivätkä varsinaisesti eri osa-alueita. Jacob Nielsen kehitti tämän käytettävyysteorian vuonna 1993. (Parkkinen 2002, 28.)

#### **Opittavuus**

Opittavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helposti sovelluksen käyttämisen oppii ja pystyy kehittämään käyttötaitoa. Tähän vaikuttaa tosin myös suurelta osin käyttäjän halukkuus oppia. Monimutkaisten asioiden hallintaan tarkoitettu palvelusta ei voi tehdä liian yksinkertaista ominaisuuksiltaan vain sen takia, ettei käyttäjä välttämättä jaksaa opetella sen hallintaa. Tutkimusten mukaan käyttäjällä kestää noin kuudesta sekunnista kahteen minuuttiin omaksua se,

vastaako sivusto hänen tarpeitaan ja mistä kohtaa hän voi etsiä ratkaisua kysymyksiinsä (Parkkinen 2002, 28.) Käyttäjien turhautumiskynnys on yleisesti ottaen hyvin matala. Tietenkin poikkeustapauksia aina löytyy, varsinkin sellaisessa itsepalvelussa, jossa käyttäjillä on mahdollisuus ottaa yhteyttä tekniseen tukeen, jos ei itse pysty vikaa selvittämään.

### **Muistettavuus**

Hyvän käytettävyyden omaavan sivuston käyttöä ei pidä joutua opettelemaan joka kerta uudelleen. Sivuston muistettavuus on erittäin tärkeässä osassa, liittyen myös opittavuuteen. Tätä voidaan edesauttaa yhtenäistämällä sivuston rakennetta ja toimintoja, jolloin käyttäjä tietää, miten hän liikkuu sivustolla ja minkälaisista toiminnoista seuraa mitäkin tapahtumia. Yksinkertaisesti sanottuna sivun käyttöliittymä on yhtenäinen, eikä niin sanottu tilkkutäkki johon on kerätty erinäköisiä palveluita esimerkiksi eri grafiikan alle. Palvelut voi olla toteutettu eri tekniikoilla, mutta graafinen ilme tulisi säilyttää mielestäni suhteellisen samankaltaisena, että käyttäjä tietää vielä olevansa samalla sivustolla ja tietää esimerkiksi vian ratkaisuprosessin etenevän. (Parkkinen 2002, 28.)

### **Visuaalisuus**

Ihmisen kuvamuisti on tunnetusti pitkäaikainen ja visuaalisuus on sen myötä erittäin tärkeä osa-alue hyvää käytettävyyttä. Erilaiset selkeät symbolit ja kuvat ovat aina parempia kuin pitkät lauseet, sanonta ”kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa” pitää paikkansa tässäkin. Asian ratkaisuun ei välttämättä vaikuta se, millainen on sivuston värimaailma, mutta alitajuntaan vaikuttavana tekijänä se on suuri. Ärsytyskynnys alenee varmasti monella käyttäjällä, jos sivuston värit ottavat silmiin liian kirkkaalla tai tekstin erottaminen liian tummien kirjainten takia on vaikeaa. Visuaalisuus kannattaa myös olla sidottuna yrityksen brändistä tuttuihin väreihin, jotta käyttäjä tuntee olonsa turvalliseksi. (Parkkinen 2002, 28.)



## Virheettömyys

Virheet eli niisanotut bugit ovat monien tietokoneohjelmien riesa. Niitä löytyy jokaisesta ohjelmasta, sillä toteutukset ovat yleensä monimutkaisia eikä virheitä voi välttää kokonaan vaikka ohjelmaa testattaisiin kuinka kauan. Virhe tarkoittaa esimerkiksi sitä, että hyperlinkistä ei pääsekään haluamalleen sivustolle tai vaikkapa ohjelma kaatuu, jos yrittää tehdä tiettyjä toimintoja. Vaikka virheitä ei ole helppo saada kokonaan eliminoitua, olisi niitä silti erittäin tärkeä minimoida. Selvää on, että ohjelmaa joka sisältää paljon virheilyä ei ole miellyttävä käyttää ja käyttäjä turhautuu kyseiseen ohjelmaan nopeasti, sillä se ei toimi hänen odottamallaan tavalla. Virheet ohjelmista pystyy poistamaan parhaiten riittävällä ohjelmantestauksella ja käyttäjien palautteen perusteella. Sovellus ei saa myöskään ohjata käyttäjää tekemään virheitä. Hyvä sovellus ei takaa, ettei käyttäjä tekisi virheitä. Hyvät virheilmoitukset ja ohjetekstit minimoivat käyttäjän virhemahdollisuutta. (Parkkinen 2002, 29.)

## Miellyttävyys

Kaikki edelliset osa-alueet kulmineituvat viimeiseen osa-alueeseen, joka määrittää sen, että ohjelman täytyy olla miellyttävä käyttää. Epämiellyttävää ohjelma ei ketään halua käyttää, muuten kuin pakon edessä, ja tämä taas on palveluntarjoajalle erittäin huonoa mainosta. Kuten aikaisemmin totesin, käyttäjät turhautuvat keskimäärin erittäin nopeasti. Ohjelman miellyttävyys täytyy siis saada kuntoon, jotta ohjelmasta otettaisiin paras hyöty irti.

### 3.2 ISO- standardisoitu käytettävyys

International Organization for Standardization eli ISO on kansainvälinen standartisoimisjärjestö, joka on perustettu helmikuussa 1947. Yhtiön pääasiallinen tehtävä on tuottaa kansainvälisiä standardeja, jotka helpottavat yhtenäistämään IT-alan osa-alueita. ISO:n jäseniä ovat eri maiden standardisoimisjärjestöt, eikä se ole minkään hallituksen alainen. Suomea

järjestössä edustaa Suomen Standardisoimisliitto SFS. ISON standardit eivät ole mitenkään pakollisia käyttää vaan ne ovat luonteeltaan suosituksia. (ISO.) ISON standardit ovat laajasti käytettyjä ja monet kohtaavat niitä jokapäiväisessä elämässään. Esimerkiksi A4-paperi, PDF-tiedosto ja kirjaston kirjoissa olevat ISBN-viivakoodit ovat ISON tuottamia standardeja

### 3.2.1 ISO 9421

ISON standardi 9421 on moniosainen kokonaisuus, jossa on käsitelty ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutusta. Juurikin standardikokoelman laajuuden vuoksi käsittelen vain olennaisinta osaa siitä eli ISO Standardia 9421-11, joka antaa määrityksen käytettävyydelle ihmisten ja tietokoneiden välisessä kanssakäymisessä. ISO määrittää käytettävyyden siten, ettei ole olemassa yhtä tiettyä oikeaa yleispätevää tapaa toteuttaa hyvää käytettävyyttä vaan se riippuu aina kontekstista ja käyttäjästä. Kontekstillä tarkoitetaan sitä, mitkä ovat käyttäjän entuudestaan käyttämät työtavat, tiedot ja taidot. Käytettävyyttä suunniteltaessa käyttäjä täytyy tuntea. Käyttäjän lisäksi myös käyttötilanteiden täytyy olla tuttuja, jotta voidaan mitata käytön tehokkuutta, taloudellisuutta ja miellyttävyyttä. Tehokkuus on eräänlainen mittari, jolla voidaan verrata oman tuotteen toimivuutta kilpaileviin tuotteisiin. Taloudellisuudella mitataan sitä kuinka paljon vähemmän saavutettu tulos vie rahaa ja resursseja. Miellyttävyydestä puhuttaessa ISO on samoilla linjoilla kuin Nielsenkin: ilman miellyttävyyttä ei ole hyvää käytettävyyttä. (Parkkinen 2002, 31.)

### 3.3 Käyttäjä

Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka on ohjelman tai palvelun loppukäyttäjä. Ilman käyttäjää ei luonnollisesti voi myöskään olla käytettävyyttä. Jotta käytettävyyttä voidaan mitata, täytyy käyttäjän olla ulkopuolinen henkilö, joka ei tiedä järjestelmän toiminnan tekniikasta tai rajoitteista, vaan ainoa mitä hän näkee järjestelmästä, on julkinen osuus, jolla tehtävät tehdään. Jos järjestelmän suunnittelija testaa ohjelmaa, ei testin tulos ole luotettava, sillä hänellä on tieto siitä, miten tekniikka toimii ja millä tavalla ohjelman heikkouksia pystyy

kiertämään. (Parkkinen 2002, 26.) Käyttäjien ajattelumallista voidaan nostaa kolme pääkohtaa esille mietittäessä asioita heidän kannaltaan:

- Käyttäjällä ei välttämättä ole tietoa millä tekniikalla järjestelmä on toteutettu ja se ei myöskään häntä välttämättä yhtään kiinnosta.
- Mikäli palveluntarjoajan organisaatorakenne vaikuttaa jotenkin palveluun, esimerkiksi eri osastojen yhteistoiminta, käyttäjä ei tästä ole tietoinen eikä se saa vaikuttaa hänen saamansa palveluun negatiivisesti.
- Käyttäjillä on paljon niin sanottua hiljaista tietoa, jota on vaikea saada selville. Käyttäjä tietää aina enemmän kuin palvelun suunnittelija siitä, miten ja millaisiin tarpeisiin hän käyttää palvelua.

Omasta mielestäni nämä kolme asiaa kuvaavat erittäin hyvin sitä faktaa, että käyttäjä näkee vain palvelun lopputuloksen. Se, mitä palvelun sisällä tapahtuu, ei saa vaikuttaa hänen saamaansa palveluun. Tästä esimerkkinä käy se, että mikäli yrityksessä on monta eri osastoa, jota tekevät huonoa yhteistyötä, ei ole hyväksyttävä selitys kertoa asiakkaalle tämän olevan syy miksi hän saa huonoa palvelua. Tämän kaltaiset tapaukset tuottavat yritykselle paljon huonoa mainetta.

## **Inhimillisyys**

Kuten todettua käyttäjä on ihminen. Ihmisellä on niin fyysiset, henkiset kuin psyykkisetkin rajoitteensa yksilökohtaisesti. Vaikkakin tämä asia kuulostaa itsestäänselvältä, on sen unohtaminen käytettävyyttä suunniteltaessa ehkä pahin virhe, minkä voi tehdä. Harvaa ohjelmaa pystyy suunnittelemaan jokaiselle yksilöllisesti, mutta suurelle massallekin suunniteltaessa käyttäjiä ei saa kohdella robottimaisina olentoina, jotka automaattisesti tekevät kuten ohjelmansuunnittelijan mielestä olisi parasta toimia. Ihminen toimii vuorovaikutuksessa maailman kanssa aistiensa välityksellä. Aistit ja vaistot ohjaavat suurelta osin ihmistä eteenpäin ja niiden perusteella hän päättää mitä valintoja tekee. Mielestäni tältä kannalta käytettävän ohjelman loogisuus nousee avainasemaan. Kaikille lienee selvää, että jos ohjelmasta painaa OK-

näppäintä, se tarkoittaa, että jokin toiminto hyväksytään ja päästään eteenpäin asiassa. Kun tuo kyseinen logiikka yritetään säilyttää myös sellaisessa tilanteessa, jossa käyttäjän täytyy valita esimerkiksi kymmenestä eri kohdasta kymmenen eri vaihtoehtoa, jotta asiassa päästään eteenpäin, täytyisi aikaisemmin kertomani yksinkertaisen esimerkin logiikan säilyä taustalla, jotta voidaan puhua loogisesta käytettävyydestä.

## **Näkö ja muisti**

Ajateltaessa ihmisen käyttämiä aisteja verkkopalvelussa, näköaisti nousee ehdottomasti tärkeimmäksi. Tämä on hyvä syy sille miksi graafisen ulkoasun täytyy olla selkeä ja helposti ymmärrettävä. (Knuuti 2003, 25.) Sivustolla voi olla niin sanotusti kaikki maailman tieto, mutta jos graafinen ulkoasu on laiminlyöty ei käyttäjä rekisteröi aisteillaan tarjolla olevaa tietoa tarpeeksi tehokkaasti. Aistit myös tunnetusti ärsyyntyvät tietyissä tilanteissa, mikä aiheuttaa verkkopalvelutilanteissa lähinnä turhautumista. Huonosti valittu värimaailma tai epäselvät fontit turhauttavat käyttäjää ja tekevät käyttökokemuksesta sen kaltaisen, ettei sen ominaisuuksista halua tutkia kuin pakollisia oman asian hoitamiseksi, jos edes niitäkään.

Jacob Nielsen on ottanut käytettävyysteoriaansa muistin ja opittavuuden osaksi hyvää käytettävyyttä. Muisti on yksi tärkeä piirre, joka tekee käyttäjästä inhimillisen. Ihmisillä on tunnetusti tapana unohtaa jo opittuja asioita, joten verkkopalvelun niin sanotut tienviitat eivät ole pahitteeksi, jotta löytää tarvitsemansa helposti uudelleen, mikäli se on kerran jo unohdettu. Samalla tavalla kuin tietokoneissa myös ihmisellä muisti jaetaan lyhytkestoiseen työmuistiin ja pidempiaikaiseen muistiin. Pidempiaikaisessa muistissa monella on varmastikin ohjelmien perusominaisuudet ja standardit, joita käytetään myös muissa ohjelmissa. Lyhytkestoiseen muistiin voidaan mielestäni luokitella ohjelmien omat uniikit ominaisuudet. Ne siirtyvät ihmisen pitkäkestoiseen muistiin vain toistojen ja oppimisen kautta.

### 3.3.1 Käyttäjän tunnistaminen

Käyttäjän tunnistamisella tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoajan täytyy olla tietoinen ketkä käyttävät heidän tarjoamaansa palvelua ja mihin tarkoitukseen (Parkkinen 2002, 33.) Käyttäjien ja käyttäjäryhmien tunnistamisen jälkeen voidaan alkaa kartoittaa sitä, minkälaisiin tarkoituksiin käyttäjäryhmät ohjelmaa tarvitsevat. Tämän työn kannalta käyttäjien tarpeet ovat ongelmatilanteiden ratkaisu, uusien asioiden oppiminen ja uutiset uusista palveluista ja päivityksistä.

Tarpeiden kartoituksen jälkeen ne voidaan jakaa eri alakategorioihin. Nämä kategoriat koostuvat niistä tehtävistä, joita varten ohjelmaa käytetään. Tehtäviin vaikuttaa suurelta osin se, onko kyseinen tehtävä tehty ennen käyttäen samankaltaista ohjelmaa vai jollain muulla tavalla.

Mikäli käyttäjä on käyttänyt ennen samankaltaista ohjelmaa suorittaakseen tehtävän, voi se vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti. Positiivinen vaikutus saadaan silloin kun ohjelma on ollut samankaltainen toiminnaltaan tai kyseessä on ollut nykyisen ohjelman aikaisempi versio. Negatiivisuutta voi aiheuttaa se, jos käyttäjällä ei ole aikaisempaa tuntemusta samankaltaisista ohjelmista tai jos käytettävä ohjelma on yksinkertaisesti huono käytettävyydeltään ja ominaisuuksiltaan. (Parkkinen 2002, 34.) Mielestäni myös turhautumista voi aiheuttaa se, jos aikaisemmin käytetty ohjelma on ollut helppo käyttää ja nykyisellä ohjelmalla ei pääse yhtä vaivattomasti ja tehokkaasti tavoiteltuihin päämääriin.

### 3.4 Käytettävyysongelmat

Käytettävyysongelmat voidaan karkeasti jakaa kahteen pääryhmään: palveluntarjoajan toimista ilmenevät käytettävyysongelmat ja ihmisen omista tiedoista ja taidoista johtuvat käytettävyyttä huonontavat asiat. Palveluntarjoaja voi tietenkin tuoda helpotusta käyttäjälle, jonka omat taidot eivät ole riittävät hänelle koituvien teknisten ongelmien ratkaisuun. Jossain menee kuitenkin raja

siitä, kuinka yksinkertainen käytettävyys voi olla. Mikäli käytettävyys tehdään liian yksinkertaiseksi, se ei enää välttämättä riitä kaikkien tarpeellisten tehtävien tekemiseen, jotka vaativat monimutkaisempaa tekniikkaa ohjelmalta. Tähän ongelmaan yhtenä ratkaisuna voisi olla se, että käytettävässä ohjelmassa olisi kattavat ohjeet siitä, miten sitä käytetään, eikä käytettävyydestä karsita pois ominaisuuksia liialla yksinkertaistamisella. On tietenkin eri asia kuinka moni käyttäjä on motivoitunut lukemaan pitkiä ohjetekstejä.

### **Terminologia**

Ohjelman terminologialla tarkoitetaan sitä, minkä tyyppisellä sanastolla ohjelma tarjoaa tekstiä käyttäjälle. Ohjelma voi olla kirjoitettu hyvällä yleiskielellä, jota lähes kaikki ymmärtävät. Toinen ääripää on luonnollisesti se, että sanasto on liian teknistä, eivätkä kaikki käyttäjät ymmärrä sitä. Terminologia on yksi suurimmista yksittäisistä käyttökokemusta heikentävistä tekijöistä. Tällöin viesti ei mene perille vaikeiden termien vuoksi. (Parkkinen 2002, 35.) Webhotellien ja domainien hallinnasta puhuttaessa käytetään paljon englanninkielisiä termejä, jotka ovat vakiintuneet käyttäjien sanastoon. Tämän vuoksi monia sanoja ei voi suomentaa yhdellä sanalla. Paras ratkaisu tähän olisi mielestäni se, että kaikki erikoissanat selitettäisiin erillisessä osiossa, jolloin käyttäjä voi helposti tarkastaa sanan merkityksen apusivustolta.

### **Kontrolli**

Kontrollilla tarkoitetaan sitä, kumpi kontrolloi ohjelmaa, käyttäjä vai ohjelma. Ohjelma luonnollisesti määrittelee ominaisuuksillaan mitä toimenpiteitä sillä voidaan tehdä ja millä tavalla, mutta liiallinen kontrollin ottaminen käyttäjältä ei ole hyväksi käytettävyyttä ajatellen. Käyttäjällä täytyy olla kontrolli siitä, millaisia ratkaisuja ja toimenpiteitä hän haluaa tehdä ohjelman tarjoamissa puitteissa. Ohjelmassa ei saisi olla linkkejä, jotka aukaisevat uuden ikkunan ohjelmaan käyttäjän haluamatta. Tämä aiheuttaa ongelmia ohjelman hallinnassa. Back-painikkeen käyttö tulisi myös olla mahdollista. Jos käyttäjä menee vahingossa väärälle sivulle ohjelmassa, paluun täytyy olla helppoa, ettei toimenpidettä

tarvitse aloittaa kokonaan uudestaan. Ylimääräiset sivustot, jotka aukeavat käyttäjän haluamatta, ovat myöskin ylimääräistä päänvaivaa aiheuttava huono ratkaisu. Tällaisiin sivustoihin kuuluvat muun muassa erilaiset mainossivut. (Parkkinen 2002, 37.) Jonkin tason kontrolli täytyy silti säilyttää käyttäjään, jottei hän jää niin sanotusti heitteille ohjelmassa. Ohjelman on hyvä avustaa kertomalla, missä tilanteessa tällä hetkellä ollaan ja miten tästä pääsee eteenpäin. Turhaan navigointiin kulutettu aika syö käyttäjän positiivista käyttökokemusta suuresti ja heikentää ohjelman tehokkuutta. (Parkkinen 2002, 39.)

### **Konsistenssi**

Konsistenssilla tarkoitetaan yhdenmukaisuutta. Ohjelman tulisi olla yhdenmukainen, niin ulkoasun kuin käyttöliittymänsäkin puolesta. Ulkoasun samankaltaisuus viestittää käyttäjälle sitä, että hän on edelleen samassa ohjelmassa ja aihepiirissä ja meneillään oleva työ etenee palvelun tarjoamissa puitteissa. Käyttöliittymälogiikaltaan eri osuuksissa olevat komponentit toimivat ohjelman sisällä eri tavalla, mutta käyttäjälle niiden tulisi näkyä loogisina ja samankaltaisina. Jos näin ei ole, opittavuus kärsii huomattavasti. (Parkkinen 2002, 43.)

## 4 Asiakaskysely

Pyrin tekemään selvityksen asiakaspalvelun itsepalvelutyökalujen käytöstä ensisijaisesti asiakaslähtöisesti. Mielestäni pelkkä teoria ja omat kokemukset eivät ole riittäviä tietolähteitä sellaisinaan. Tärkeimmän mielipiteen selvitykseen antavat asiakkaat, joille palveluita ollaan kehittämässä. Tietenkään selvitystä ei voi tehdä pelkästään asiakkaiden mielipiteiden pohjalta vaan on myös mietittävä toimeksiantajan antamat rajoitukset. Asiakaskyselyllä on myös toinenkin tarkoitus: sen avulla pyritään saamaan asiakkaat miettimään itsepalvelua, ja tämän myötä heiltä voi tulla myös uusia hyviä ideoita, joita ei välttämättä itselle olisi tullut mieleen.

### Toteutus

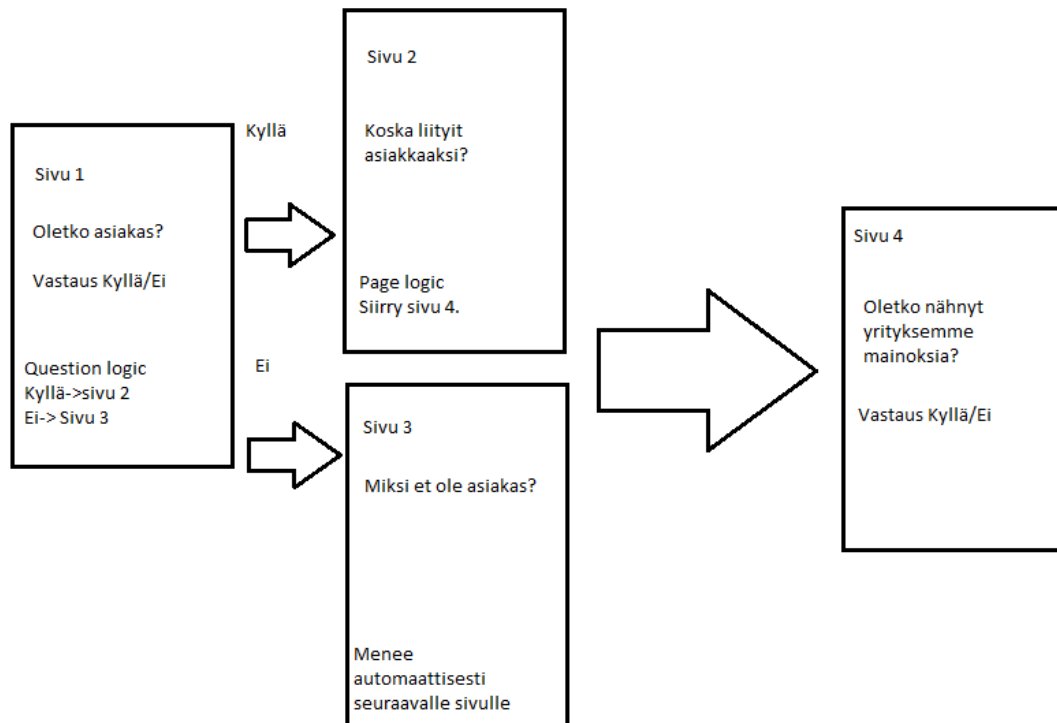
Asiakaskysely toteuttiin Survey Monkey –nimisen yrityksen tarjoamalla palvelulla. Kyseessä on yritys, joka tuottaa helppokäyttöisen työkalun, jolla voi tehdä erittäin monimuotoisia kyselyjä. Palvelun lisenssi maksaa halvimmillaan 25\$ kuukaudessa. (SurveyMonkey 2011) Ammuu.com-palvelulla on käytössä premiumlisenssi, joka mahdollistaa ohjelman rajattoman käytön. Tämä helpotti kyselyn tekemistä huomattavasti sillä kaikki kyselytyökalun ominaisuudet olivat käytössä. En tutkinut muita kyselynteko-ohjelmia vaihtoehtona, sillä toimeksiantaja suositteli ohjelmaa ja kertoi sen helppokäyttöisyydestä. Koska heillä on premiumlisenssi, olisi ollut turha työ lähteä etsimään toista ohjelmaa, jolla kysely olisi toteutettu.

### Ominaisuudet

Survey Monkeyllä on helppo toteuttaa erittäin monimuotoisia kyselyitä. Kysymysten vastausvaihtoehdot voi toteuttaa esimerkiksi monivalinta-vastauksina, vapaana tekstinä tai matriisiarvosteluna. Ehkä tärkein ominaisuus tämänkaltaisessa kyselyssä, jossa asiakas ohjautuu vastausten perusteella eri kysymyspoluille, on ohjelmassa käytössä oleva Question Logic –toiminto. Tämän avulla voi määritellä sen, mistä vastauksesta kysely ohjautuu millekin



polulle. Logiikan voi määrittellä kysymyskohtaisesti Question Logic -toiminnolla tai sivukohtaisesti Page Logic -toiminnolla, alla olevan kuvan mukaisesti.



Kuvio 1. Pelkistetty esimerkki Question Logicin ja Page Logicin toiminnasta.

Pelkistetystä esimerkikuvasta saa hyvän käsityksen siitä, miten eri vastaus antaa eri sivun vastauksen jälkeen. Tämä ominaisuus on pakollinen, jos halutaan tehdä kysymykset siten, että eri vastauksilla tulee erilaisia jatkokysymyksiä. Mikäli tällaista toimintoa ei olisi, kyselystä ei saisi tarpeeksi tarkkaa, sillä kaikki asiakkaat joutuisivat vastaamaan samoihin kysymyksiin riippumatta siitä mitä vastaavat. Tämän takia kysymyksistä tulisi liian yleismaailmallisia, ja tarkkaa tietoa olisi vaikeampi saada esille.

### Kysymykset

Ideoin asiakaskyselyn kysymykset yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Pysin kartoittamaan aluksi asiakkaiden yhteydenottojen käyttäytymismallit. Ensin kartoitin onko asiakas ottanut yhteyttä asiakaspalveluun, miten hän on ottanut

yhteyttä ja mitä asia on koskenut. Tässä vastaukset jakautuivat eniten, siinä miten kysely etenee. Luonnollisesti ne asiakkaat, jotka eivät olleet ottaneet yhteyttä asiakaspalveluun ohjattiin kysymyksessä sellaiselle polulle, jossa tiedusteltiin lähinnä, miksi heidän ei ole tarvinnut ottaa yhteyttä. Vaihtoehtoina tälle oli seuraavanlaisia kohtia:

- Mitään vikoja ei ole ollut
- Ratkaisin ongelman omilla taidoillani ja tiedoillani
- Löysin ratkaisun Ammuu.com sivustolta tai joltain muulta internetsivustolta.

Tämän jälkeen vastanneilla oli vielä mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan. Tarkennusta kysyttiin esimerkiksi siitä, mistä Ammuu.com –sivustolta vastauksen löysi tai mitä kautta sen löysi muulta Internet-sivustolta.

Tämän opinnäytetyön kannalta merkittävimmät tiedot saatiin niiltä asiakkailta, jotka olivat joutuneet ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun. Heiltä kysyttiin tarkentavana kysymyksenä ensimmäiseksi, mikä oli yhteydenoton syy. Sen jälkeen kartoitettiin, mitkä olivat asiakkaan ensimmäiset toimenpiteet ennen yhteydenottoa asiakaspalveluun. Lähinnä kysyttiin, oliko asiakas yrittänyt löytää vikatilanteelle ensin itse ratkaisua. Asiakaspalvelun itsepalvelutyökalujen tutkimuksen kannalta on tärkeää saada käsitys siitä, miten ihmiset toimivat vian havaittuaan. Kuten itsepalvelun teoriaosuudessa on todettu, osa ihmisistä ei viitsi tai ehdi selvittää vikaa ollenkaan ennen yhteydenottoa. Vastaajilta pyrittiin myös selvittämään, millaisella asenteella he ottaisivat vastaan paremman itsepalvelumahdollisuuden Ammuun kotisivuilla.

Kyselyssä kartoitettiin myös yleisiä asioita Ammuun asiakaspalvelun parantamiseksi sekä niiltä, jotka ovat ottaneet yhteyttä että niiltä, jotka eivät ole ottaneet yhteyttä asiakaspalveluun. Tällaisia asioita olisivat esimerkiksi Ammuun Blogin ja Facebook-profiilin luominen. Lisäksi selvitettiin, millainen

itsepalvelusivusto olisi heidän mielestään hyvä ja mitä ominaisuuksia siinä olisi hyvä olla.

#### 4.1 Asiakaskyselyn analyysi

Asiakaskyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrä jäi hieman vähäiseksi, ehkä johtuen kyselyn ajankohdasta, joka ajoittui kesälomakuukausiin. Toisena varteenotettavana seikkana omasta mielestäni oli asiakaskyselyyn vastanneiden suuri tyytyväisyys Ammuun toimintaan. Jos tuote toimii hyvin, niin harvemmin siitä otetaan yhteyttä, kun taas vikatilanteissa asiakkailla on tapana kertoa huolensa heti, ainakin oman kokemukseni mukaan. Yli puolet kyselyyn vastanneista kertoivat ettei mitään vikoja ole ollut, tämän vuoksi heidän ei ole tarvinnut ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Webhotellitilan vuokraajat ovat usein erittäin tietotaitoista joukkoa, jotka pystyvät ratkaisemaan omalla toiminnallaan ongelmat helposti. He erottavat täten selkeästi, koska vika on palveluntarjoajan korjattavissa ja koska kyse on omien virheiden, kuten esimerkiksi virheellisen sivujen koodauksen korjauksessa.

Niille vastaajille, jotka olivat ottaneet yhteyttä asiakaspalveluun, annettiin mahdollisuus kertoa, mihin aihealueeseen vika liittyi ja kuinka hyvin heidän mielestään Ammu korjasi tai selvitti kyseisen vian. Vastaukset jakautuivat erittäin tasaisesti laskutuksen, domainien ja webhotelliin liittyvien vikojen osalta. Samaa vastauskaavaa noudattivat myös pisteytykset vian hoidosta. Arvosanaasteikko oli 1-5, jossa arvosana 1 oli heikoin arvosana. Jokaisessa osaluueessa arvosanojen 1 ja -2 välillä oli vähiten vastauksia kun taas arvosanan 5 kohdalla oli eniten vastauksia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat siis selvästi tyytyväisiä Ammuun asiakaspalvelun toimintaan. Kysyttäessä, ratkaistiinko vikatilanne, yli 90 % asiakkaista vastasi myöntävästi ja yli 70 % vastasi, että vika korjattiin heidän mielestään tarpeeksi nopeasti.

Kyselyssä kartoitettiin myös niitä syitä, miksi asiakkaat kokivat tarpeelliseksi ottaa yhteyttä asiakaspalveluun ja miten he totesivat, etteivät pysty itse korjaamaan vikatilannetta. Yli puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että kyseessä oli

vikatilanne, jossa vaaditaan palveluntarjoajan toimenpiteitä kun taas alle viidennes vastasi olettavansa, ettei vikaa pysty itse korjaamaan. Asiakkaat saivat myös kirjoittaa vapaasti molempien kohtien jälkeen tarkentavasti syitä miksi vastasivat juuri niinkuin vastasivat.

Avoimia vastauksia kysymykseen siitä, miten vastaaja totesi ettei pysty ratkaisemaan itse vikatilannetta:

- En osannut selvittää vikaa, vaikka yritin.
- En tiennyt ohjeiden sijaintia, mutta kun sain ohjeet pystyin ratkaisemaan vian itse.
- Ammuun serverillä oli IP-osoitteen esto päällä, jota ei voi itse poistaa.
- En tiennyt voiko domainin linkittää itse kotisivuihin.
- Sivut antoivat Internal server error –virheilmoituksen.

Nämä viisi esimerkkitapausta antavat hyvän yleiskuvan avoimista vastauksista. Osa ongelmista todella vaatii ylläpidon tekemiä toimenpiteitä, mutta suurin osa asioista olisi itse ollut ratkaistavissa, jos ohjeet olisivat olleet helpommin löydettävissä tai jos asiakas itse olisi paneutunut asiaan enemmän.

Kartoitettaessa paremman itsepalvelusivuston tarvetta asiakkaiden vastaukset menivät aika tarkkaan tasan. Hieman yli puolet vastaajista kaipasi parempaa itsepalvelusivustoa, kun taas vähän alle puolet ei kokenut tarvitsevansa kyseisen ominaisuuden parantamista. Kuitenkin vastaajista yli 90 % olisi mielestään valmiita käyttämään itsepalvelusivustoa ennen yhteydenottoa asiakaspalveluun. Tarkasteltaessa kahden edellä mainitun vastauksen prosenttiyksikköjä voisi päätellä, että itsepalvelusivusto on jo hyvällä tasolla ja monet käyttävät sitä ennen yhteydenottoa asiakaspalveluun. Oman työkokemukseni perusteella kyseisessä yrityksessä tiedän ettei asia ole näin yksiselitteinen. Sen sijaan pohdin olisiko mahdollista, että tähän kyselyyn suurin osa vastanneista on niin sanottuja hiljaisia asiakkaita, joiden ei tarvitse ottaa

yhteyttä asiakaspalveluun korkean tietotaidon, itsepalvelusivuston ja ylläpitäjän peruspalveluiden hyvän toiminnan vuoksi.

Kyselyssä kartoitettiin myös mitä vaihtoehtoisia tapoja olisi tarjota asiakkaille palvelua perinteisen help deskiin sähköpostilla yhteyttä ottamisen lisäksi. Selvästi suurimman kannatuksen sai blogi-muotoinen palsta, jossa kerrotaisiin esimerkiksi uusista ominaisuuksista ja jaettaisiin tietoa palvelun jo olemassa olevista ominaisuuksista. Blogissa käyttäjät voisivat myös osallistua keskusteluun ja kertoa omia kokemuksiaan. Ammuulla on jo käytössä toimiva foorumi, joka ei kuitenkaan ole saavuttanut suosiota odotetulla tavalla. Asiakaskyselystä selviää, että yli puolet vastanneista ei ole ikinä käyttäyt kyseistä foorumia ja vain noin kolmanneksen mielestä se olisi hyödyllinen ajatellen Ammuun tarjoamaa palvelua. Sosiaalinen media ei myöskään saanut paljoakaan kannatusta. Vain noin alle kolmannes vastaajista totesi Facebookin kautta tapahtuvan viestinnän tuovan lisäarvoa omalle palvelukokemukselleen. Muutaman prosenttiyksikön verran kannatusta sai puhelimen välityksellä toimiva yhteydenotto help deskiin.

#### 4.3 Asiakkaiden ehdotukset itsepalvelusivustolle

Kyselyn yksi tärkeimmistä yksittäisistä kohdista oli asiakkaille annettu mahdollisuus kertoa vapaasti millainen olisi heidän mielestään hyvä itsepalvelusivusto. Tämän kaltainen toimintatapa on mitä mainioin kehitettäessä uusia ideoita tai mietittäessä mitä vanhoja ideoita kannattaa korostaa. Yksin miettimisen sijasta monta eri henkilöä antaa mielipiteensä, josta voi koostaa keskeisimmät ideat ja toiveet siitä millainen palvelun tulisi olla.

#### **Perustieto**

Ylivoimaisesti suurin argumentti monella vastaajalla oli se, että itsepalvelusivuston tulisi olla mahdollisimman kattava perustiedoiltaan. Itse sain vastauksista sen käsityksen, että asiakkaat haluavat tietoa perusasioiden

toiminnasta ja hallinnasta, jotta he voivat saada tietoa ja taitoja käytettävästä palvelusta. Kuten aiemmin on todettu webhotellitilan vuokraajat ovat otollinen kohde itsepalvelulle, sillä heillä riittää varmasti mielenkiintoa kehittää osaamistaan kotisivujen tekemisessä ja hallinnassa. Esimerkiksi Internet-palveluntarjoajan asiakkaat eivät varsinaisesti tarvitse kyseisen palvelun toiminnasta tarkkaa tietoa, sillä palvelu on taustalla.

Perustiedon lisäksi toivottiin myös yksityiskohtaisempaa tietoa kokeneemmille käyttäjille, sillä he luonnollisesti tietävät suurimman osan kevyimmästä perustiedosta, jota tarjotaan. Vaikka ”laidasta laitaan” –termi on huono melkein jokaiseen tilanteeseen, voidaan tässä aiheessa hyvin käyttää kyseistä termiä kuvaamaan käyttäjien tietotaitoa. Erilaisia käyttötarpeita ja tapoja on niin valtavasti, että perustietosivun tulisi olla erittäin kattava. Tässä tulee omasta mielestäni ongelmaksi se, mihin raja vedetään - sivustolle ei millään voi listata kaikkea mahdollista tietoa ja jokaista eri variaatiota.

### **Selkeys**

Selkeys on käytettävyyden yksi tärkeimmistä peruselementeistä, jota monet kyselyyn vastanneet toivoivat itsepalvelusivustolta. Selkeyden ja perustiedon osalta vastaukset menevät aika tavalla ristiin, sillä monet vastaajat eivät niinkään tarkoittaneet selkeydellä graafista ulkoasua vaan lähinnä asiasisällöllistä selkeyttä. Vastaajat painottivat selkeydessä sitä, että ohjeet etenevät loogisessa järjestyksessä ja kaikki tärkeimmät työvaiheet on selitetty siten, että vähemmän perehtyneet käyttäjätkin pystyvät seuraamaan niitä. Tähän liittyi myös vahvasti se, että ohjeita toivottiin selkeällä suomen kielellä. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että teksti ei ole liian teknistä. Tämän tyyppisiä asioita ohjeistettaessa teknistä sanastoa on toki käytettävä. Mielestäni se myös lisää teknisten termien merkityksen oppimista, mistä on hyötyä, kun niitä käytetään standardisoidusti muissakin yhteyksissä. Eräänlainen teknisten termien selvittäminen erillisessä osiossa olisi mielestäni hyvä ratkaisu tähän.

## **Usein kysytyt kysymykset**

UKK tai englanniksi FAQ, tarkoittaa tietovarastoa, johon palveluntarjoaja on listannut käyttäjien yleisimmin esittämät kysymykset ja niihin kerrotut vastaukset. Käyttäjät toivoivat, että kyseiseen tietovarastoon kerättäisiin yleisimmät vikatilanteet ja niiden ratkaisut. Tämä on teoriassa erittäin hyvä idea, mutta vaatii luonnollisesti paljon työtä, kuten vanhojen asiakaskontaktien tutkimista siltä pohjalta, mitkä asiat ja teemat toistuvat useimmiten ongelmatilanteissa. Raja on tässäkin asiassa vedettävä johonkin, sillä kaikkien virhetilanteiden kertominen julkisesti, varsinkin niiden jotka ovat niin sanotusti palveluntarjoajan virheitä, saattavat antaa merkittävää etua kilpailijoille. Oikean aihealueen löytymiseen haluttiin selkeää hakukonetta tai loogisesti luokiteltua järjestystä.

## **Troubleshooter**

Troubleshooterilla eli niin sanotulla ongelmanratkaisijalla tarkoitetaan interaktiivista käyttöliittymää, joka tarjoaa käyttäjälle ratkaisuja ongelmaan eräänlaisen kyselysarjan avulla, jonka tulokset muuttuvat sen perusteella miten niihin vastataan. Tämän kaltainen itsepalvelu on mielestäni erittäin hyvä varsinkin silloin, kun käyttäjä ei tarkkaan tiedä mistä hänen ongelmansa johtuu ja miten sitä tulisi alkaa ratkoa. Toimivassa troubleshooterissa tarvitsee olla tiedossa vain ongelman aihe, ja tämän jälkeen ohjelma johtaa tiettyjen tarkentavien kysymysten sarjan kautta käyttäjän mahdolliseen ongelma-ratkaisuun.

Toimivaa troubleshooter-palvelua oli toivottu kyselyssä, mutta yllättäen aika vähän kuitenkin. Tähän ei löytynyt selkeää syytä. Oman arvioni mukaan tämä saattaa johtua siitä, että monelle tämän kaltainen ohjelma ei ole tuttu eikä sitä tämän vuoksi ole osattu ehdottaa. Toinen vaihtoehto voi olla se, että erittäin hyvin toimivia troubleshootereita ei välttämättä ole paljoa. Yleensä nämä palvelut ovat jokseenkin torsoja eivätkä tarjoa tarpeeksi spesifistä tietoa, mikä on sinänsä ymmärrettävää, sillä vikatilanteessa vaihtoehdot saattavat kasvaa eksponentiaalisesti erittäin monimuotoisiksi.

## Vinkkisivusto

Vinkkisivustolla vastaajat eivät niinkään tarkoittaneet vinkkejä vian korjaukseen, vaan lähinnä uusien ja vanhojen palveluiden ominaisuuksista kertovaa yleistä sivustoa. Tälle sivustolle oli myös ehdotettu linkki-arkistoa hyvälle Internet-sivustoille, joista löytäisi tietoa asioista. Vinkkisivustossa olisi erittäin paljon potentiaalia saada käyttäjät ottamaan täysi hyöty irti palveluista. Mielestäni parhaiten tämän kaltainen sivusto toimisi siten, että palveluntarjoaja antaisi myös käyttäjille mahdollisuuden jakaa vinkkejä ja ideoitaan, jotta mahdollisimman monet eri tekniikat ja palveluiden ominaisuudet tulisivat tietoon mahdollisimman monille eri käyttäjille.

Tarkennuksena vinkkisivustoon osa vastaajista oli toivonut sivuston ylläpitäjän opasta, jossa kerrottaisiin, mitä tulee ottaa huomioon ylläpidettäessä Internet-sivustoa. Oppaassa kerrottaisiin muun muassa mistä osa-alueista sivuston ylläpitäjän eli adminin tulisi huolehtia ja mitkä ovat palveluntarjoajan vastuulla. Sivuston tietoturvaan haluttiin myös selkeitä vinkkejä ja ohjeita.



## 5 Kayako

Kayako Infotech Ltd. on vuonna 2001 perustettu helpdesk -ohjelmia tuottava yritys. Yritys kertoo sivuillaan olevansa yksi maailman johtavista helpdesk-ohjelmien ja asiakaspalveluratkaisujen kehittäjistä. Se myös mainitsee olevansa itsenäinen ja omarahoitteinen yhtiö, mikä on sen mielestään avain- asemassa yrityksen hyvien tuotteiden kehittämisessä (Kayako 2011b.) Esimerkkiasiakkaita ovat muun muassa Sega, Nasa, Music Television ja monet USA:n yliopistot. (Kayako 2011a.) Kayakon ohjelmat ovat web-käyttöliittymällä toimivia asiakaspalvelun tehostamiseen tarkoitettuja ratkaisuja, jotka mahdollistavat yhtiön mukaan paremman tuen ohjelmia käyttävien yrityksen asiakkaiden hallintaan ja tukeen. Ohjelmistoja tarjotaan kahdessa eri muodossa:

- On demand -versiona, jossa palvelua ylläpidetään Kayakon omalla suojatulla palvelimella.
- Download -versiona, jossa ohjelmiston ostaja ylläpitää itse ohjelmaa omalla serverillään.

Ohjelmistoihin pystyy myös helposti yhdistämään omia yrityksen tärkeiksi kokemia ohjelmistoja. Kayako kertoo sivuillaan heidän ohjelmistojensa omaavan laajan ohjelmointirajapinnan, jonka kanssa monien ohjelmien on helppo keskustella sellaisenaan. Ytimenä toimiva webkäyttöliittymä pohjautuu avoimeen koodiin, joten tarvittaessa myös ohjelmistoa käyttävä yritys voi muokata rajapintoja omiin tarpeisiinsa sopiviksi (Kayako 2011b.)

### 5.1 Kayakon tuotteet

#### **Engage**

Engage sisältää ominaisuuksia, joilla pystyy työskentelemään reaaliaikaisesti asiakkaiden kanssa muun muassa Live Chat ja Visitor monitoring -sovellusten avulla. Yhtiö itse kertoo näiden ominaisuuksien tarjoavan perinteisestä asiakaspalvelusta poikkeavaa toimintatapaa asiakasyritykselle (Kayako 2011c.)

## Resolve

Resolve on kokonaisvaltainen helpdesk-ohjelmisto, jolla pystyy käsittelemään perinteisiä tikettejä ja sähköpostiviestejä. Näillä ominaisuuksilla voidaan pitää asiakaskontaktit järjestyksessä ja vähentää sekaannuksista aiheutuvaa turhaa työtä (Kayako 2011c.)

## Fusion

Fusion on nimensä mukaan yhdistelmä Engage- ja Resolve-versioista tarjoten molempien ohjelmien ominaisuudet samassa paketissa. Samalla ohjelmalla pystyy hoitamaan tiketit, sähköpostit, reaaliaikaiset keskustelut, soitot ja etätyöpöytä-työskentelyn. Kayako pitää Fusion-ohjelmaa parhaana heidän tarjoamaan kokonaisuutena asiakaspalveluyrityksen tarpeisiin. (Kayako 2011c.)

TAULUKKO 1. Kayakon kolmen eri tuotteen ominaisuuksien vertailu

	Fusion	Engage	Resolve
Tiketöinti	X		X
Sähköposti-ominaisuus	X		X
Sähköpostien kategorointi	X		X
Reaaliaikainen keskustelu	X	X	
Kävijöiden raportointi	X	X	
Etätyötuki	X	X	
Hinnat:			
Download-versio	Alkaen 999\$	Alkaen 599\$	Alkaen 599\$
On Demand -versio	Alkaen 99\$ /kk	Alkaen 59\$ /kk	Alkaen 59\$ /kk

### 5.2 Kayakon ominaisuudet

Tutkittuani Kayakon tarjoaman helpdesk-ohjelmiston ominaisuuksia totesin sen erittäin kattavaksi. Se tarjoaa kaiken, mitä tarvitaan toimivan verkkoasiakaspalvelun luomiseksi toteutuksen näkökulmasta. Esittelen

seuraavaksi asiakaspalvelun ominaisuuksia, jotka liittyvät epäsuorasti itsepalveluun. Kyseiset ominaisuudet helpottavat asiakaspalvelun työkuormaa. Lisäksi kerron myös varsinaisista itsepalveluominaisuuksista, joita ohjelmisto tarjoaa.

### **Mail Rule**

Kun yrityksen helpdeskiin tulee paljon tikettejä eri aihealueilta, ensimmäiseksi tärkeäksi tekijäksi muodostuu se, että miten tiketit saadaan sijouttumaan oikeiden kategorioiden alle. Kayakon ohjelmisto tarjoaa Mail Rule - ominaisuuden, joka tarkoittaa sitä, että kun asiakas kirjoittaa sähköpostilla tiketin ja se saapuu helpdeskin sähköpostiin, ohjelmisto ohjaa sen automaattisesti oikean kategorian alle. Viestin aiheesta ja sisällöstä riippuen se voidaan ohjata tietyn osaston tai tietyn henkilön käsiteltäväksi. Mail Rule voidaan määrittää käyttäen tiettyjä ennalta päätettyjä avainsanoja. Kayakon ohjelma tunnistaa avainsanat asiakkaan lähettämästä viestistä ja ohjaa sen tämän jälkeen oikeaan tulevien viestien laatikkoon. Kyseinen ominaisuus voidaan määrittää myös siten, että asiakas ei voi lähettää viestiä suoraan omasta sähköpostistaan, vaan yhteydenotot tehdään yrityksen kotisivuilta löytyvällä lomakkeella. Tämä lomake on integroitu Kayakon ohjelmistoon tarjoten asiakkaalle vaihtoehtoja, siitä mihin asia liittyy. Tämän jälkeen ohjelma lähettää viestin oikean osaston käsiteltäväksi. Tämä helpottaa asiakaspalvelun toimintaa ja viesteihin vastaaminen on nopeampaa, kun viestejä ei tarvitse enää siirrellä yrityksen sisällä oikeisiin osoitteisiin.

### **Ticketmacros**

Asiakaspalveluun on tapana tulla usein viestejä samasta aiheesta eri asiakkaiden kysymänä. Ticket Macros -ominaisuus tarkoittaa sitä, että Kayakon ohjelmaan voi tallentaa valmiita vastauksia. Yleisesti ottaen tätä ominaisuutta käytetään juuri käsiteltäessä niitä aiheita, joista kysytään usein, mutta jotka ovat kuitenkin helposti selitettävissä yhdellä valmiilla vastauksella tai muokkaamalla hieman valmista vastausta. Tämä ominaisuus nopeuttaa myös asiakaspalvelun

toimintaa, sillä joka kerta ei tarvitse kirjoittaa uudestaan samoja vastauksia. Nämä valmiit vastaukset pystyy määrittämään täysin oman yrityksen tarpeiden mukaan ja ne pystyy myös kategorisoimaan siten, että vastaukset eri aihealueista on helposti löydettävissä. Itsepalvelun kannalta tätä ominaisuutta voi käyttää sellaisiin kysymyksiin, jotka ovat ratkaistavissa yrityksen itsepalvelun avulla. Viestit voivat olla esimerkiksi pelkistetysti muotoa: "Hei, kyseisen ongelman pystyt itse ratkaisemaan käyttäen itsepalvelusivustoamme. Paina oheista linkkiä niin pääset hoitamaan asian helposti."

### **Tietojen seurantaominaisuudet**

Kayakon helpdesk -ohjelmisto sisältää myös monia eri ominaisuuksia, joilla voi seurata töiden tuloksia ja asiakkaiden lähettämien viestien sisältöä. Näiden ominaisuuksien avulla pystyy keräämään tietoa siitä, millaisia viestejä asiakaspalveluun tulee, kuinka paljon niiden ratkaisuun käytetään työaikaa ja mitkä asiat ovat eniten yhteydenottoa aiheuttavia tekijöitä. Näiden tietojen avulla yritys voi kehittää tekemistään ja määrittää, mitkä asiat kuormittavat asiakaspalvelua eniten. Mielestäni on syytä tutkia tarkkaan, ovatko nämä asiat oikeita epäkohtia, joista tulee aiheellisia yhteydenottoja asiakkailta, vai johtuvatko yhteydenotot pelkästään siitä, että yritys ei tarjoa tietoa tarpeeksi kattavasti asiakkaille. Kyse voi olla myös siitä, että asiakkaat eivät osaa kyseisiä asioita itse ratkaista. Itsepalvelun kannalta tämä on erittäin tärkeää informaatiota, jota voi hyödyntää palveluiden kehittämisessä.

### **5.3 Itsepalveluominaisuudet**

#### **Pika-apu**

Search-as-you-type -ominaisuus tarkoittaa vapaasti suomennettuna pika-apua. Kyseisen ominaisuuden avulla voidaan vastata asiakkaan kysymykseen erittäin nopeasti ja yhteydenottoa asiakaspalveluun ei välttämättä tarvitse. Ominaisuus toimii siten, että kun asiakas kirjoittaa palvelupyyntöä yrityksen

asiakaspalveluun, Kayakon ohjelma tunnistaa asiakkaan kysymyksestä avainsanoja, jotka löytyvät yrityksen itsepalvelutietokannasta. Tämä vaatii sen, että asiakas lähettää viestin lomakkeella, joka on Kayakon ohjelmistoon integroitu. Kun asiakas kirjoittaa esimerkiksi "Minulla on ongelmia webhotellin ja domainin linkityksessä" ohjelma tunnistaa avainsanat ja tarjoaa asiakkaalle lomakkeen alalaidassa apua itsepalvelutietokannasta. Kyseinen ominaisuus on mielestäni erittäin nerokas, sillä se voi tavoittaa myös ne asiakkaat, jotka haluavat lähettää suoraan viestin asiakaspalveluun eivätkä suostu käyttämään itsepalvelua sen takia, että kokevat sen hankalaksi tai eivät viitsi käyttää sitä. Viestiä kirjoittaessaan he huomaavat, että heidän kysymykseensä löytyy vastaus vain yhden painalluksen päästä. Mikäli he tarttuvat tähän mahdollisuuteen, voivat he innostua itsepalvelusta helpommin. Tämä tietenkin vaatii sen, että yrityksen itsepalvelu on hyvin hoidettu ja vastaukset kysymyksiin oikeasti löytyvät ja ne tarjoavat kattavan vastauksen.

### **Ongelmanratkaisija**

Askel askeleelta ohjaava ongelmanratkaisija eli troubleshooter on yksi Kayakon ominaisuuksista. Ongelmanratkaisija toimii siten, että asiakas voi valita jonkin tietyn aihealueen, jonka jälkeen ohjelma alkaa kysyä häneltä ennalta määritettyjä kysymyksiä joihin hän vastaa. Ohjelma ohjaa asiakasta hänen kysymystensä perusteella eteenpäin ja tarjoaa ratkaisua ongelmaan. Mikäli ongelmaa ei pystytä ratkaisemaan, tarjoaa ohjelma mahdollisuutta tehdä asiasta tiketti käyttäen pohjana kysymyksiä, joihin asiakas on jo vastannut. Näin ollen helpdesk-henkilöiden on helpompi nopeasti ymmärtää mihin aihealueeseen asiakkaan ongelma liittyy ja ratkaista se asiakkaan antamien vastausten perusteella. Tämä kyseinen toiminto on toimiessaan yksi parhaista itsepalvelun apuvälineistä asiakkaille. Ongelmanratkaisija vaatii kuitenkin erittäin hyvää ylläpitoa ja lähes jatkuvaa päivittämistä, sillä ongelmien eri variaatiot voivat kasvaa eksponentiaalisesti erittäin suuriksi kokonaisuuksiksi. Tämä vaatii myös asiakkaalta harrastuneisuutta ja tietoa asioista, sillä kysymyksissä voidaan joutua käyttämään erittäin teknisiä termejä, jotta ongelmaan saadaan ratkaisu. Lisäksi kysymykset ovat samassa muodossa

kaikille asiakkaille, niin asioista tietäville kuin aloittelijoillekin. Mielestäni kysymyksissä olisi hyvä löytää kompromissi teknisen ja yleiskielen väliltä.

### **Tietopankki**

Sitä mukaa, kun asiakkaiden vikatilanteita ratkaistaan, olisi erittäin hyvä, että ratkaisut tallennettaisiin myöhempää hyötykäyttöä varten. Tietopankki eli Knowledgebase on tähän hyvä ratkaisu. Vikatilanteiden ratkaisut voidaan tallentaa ensin sellaisinaan helpdeskin käyttöön ongelmien ratkaisun helpottamiseksi ja esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämiseksi. Kuten jo aiemmin on todettu monet asiakkaiden vikatilanteista olisivat olleet myös asiakkaiden itsensä ratkaistavissa tai vikatilanteet ovat jonkun kolmannen osapuolen vikoja, joihin helpdesk ei voi korjausta tehdä. Molempien edellämainittujen tapausten tietopankista löytyvät ratkaisut voitaisiin myös jalostaa ulkoisen tietopankin, eli sellaisen johon asiakkaatkin pääset esimerkiksi yrityksen nettisivuilta. Vastaukset olisi hyvä järjestää aihealueittain, jolloin omaan ongelmaan voisi helposti etsiä ratkaisua. Hyvä ominaisuus tähän olisi myös se, että asiakkaat voisivat jättää palautetta siitä, oliko tiedosta heille apua. Myös parannusehdotukset ynnä muut olisivat suuri apu palvelun ylläpidossa ja kehityksessä.

## 6 Pohdinta

Itsepalvelu on käsitteenä erittäin kaksijakoinen asia. Hyviä puolia löytyy monia, mutta palvelun huonot puolet saattavat usein painaa vaakakupissa enemmän ja tuhota palvelun hyvät puolet. Mielestäni itsepalvelua yleisesti ottaen lähestytään väärältä kannalta niin yritysten kuin asiakkaidenkin näkökulmasta.

Varsinkin pörssiyritykset näkevät itsepalvelun liian kapeakatseisesti rahansäästönä, jolla pystytään vähentämään varsinaisten työntekijöiden määrää ja näin ollen säästämään kustannuksissa. Tämä johtaa usein siihen, että itsepalvelu otetaan käyttöön pahasti keskeneräisenä tuotteena, joka aiheuttaa monille asiakkaille suoranaista mielipahaa. Yritykset antavat enemmän painoarvoa sille, että työntekijäkustannuksissa säästetään kuin sille, että asiakkaat saattavat luopua maksullisista lisäpalveluista tai jopa kokonaan vaihtaa toiselle palvelun tarjoajalle, mikäli itsepalvelu ei toimi niin kuin asiakkaat toivoisivat sen toimivan.

Valitettavan moni asiakas myös näkee itsepalvelun automaattisena pahana tai vähintäänkin suhtautuvat siihen oletusarvoisesti negatiivisesti. Tällöin palvelun lähtöarvo on miinusmerkkinen ja asiakkaita täytyy miellyttää erittäin paljon, jotta heidän mielipiteensä kääntyvät positiiviseen suuntaan. Pienetkin vastoinkäymiset palvelussa aiheuttavat heti enemmän negatiivisuutta kuin silloin, jos palveluun suhtauduttaisiin alunperin positiivisesti ja pienistä ongelmista annettaisiin rakentavaa palautetta yhteistyöhengessä.

Olen työskennellyt koko tämän opinnäytetyön tekemisen ajan erään laajakaistaoperaattorin teknisessä asiakaspalvelussa, joten olen pystynyt miettimään näitä asioita myös yrityksen työntekijän näkökulmasta ja omasta mielestäni tunnen niin sanotun läpileikkauksen Internet-palveluita tarjoavan yrityksen asiakaskunnasta. Vaikkakin nykyinen työnantajani tarjoaa asiakkaille erilaisia palveluita kuin Ammuu.com, jossa suoritin työharjoitteluni, tuntuu siltä, että ongelmat pysyvät periaatteessa samanlaisina. On oikeita ongelmia palvelussa sekä ongelmia, jotka jäävät palvelun ulkopuolelle, ja ongelmia, jotka

oikeastaan ovat palvelun rajoitteita tai asiakkaiden tietämättömyydestä johtuvia kuvitteellisia ongelmia.

Sukupolvien välillä on selvästi eroa siinä miten asiakkaat ylipäättänsä käyttäytyvät teknisissä ongelmatilanteissa. Vaikka yleistäminen on aina pahasta, niin olen itse huomannut selvän eron eri ikäluokkien välillä. Nuoremmat ihmiset hyväksyvät selvästi paremmin itsepalvelun, sillä heillä on enemmän kokemusta erilaisten teknisten palveluiden käytöstä, kun taas hieman vanhemmat ihmiset vaativat henkilökohtaista asiakaspalvelua. Tämä oli erittäin kärjistetty esimerkki ja kaikista ikäluokista löytyy erilaisia ihmisiä eritasoisilla taidoilla. Tätä asiaa voisi myös ajatella siltä kannalta, että ne asiakkaat, jotka ovat enemmän teknisesti valveutuneita, ottavat itsepalvelun paremmin vastaan kuin ne jotka ovat epävarmoja palvelun tekniikasta ja siitä, mitä he itse voivat vikatilanteille tehdä tai mistä ne johtuvat.

Jokainen asiakas on yksilö ja jokaisella on erilainen tekninen osaamistaso. Tämä on sellainen asia, johon yritys ei voi suorasti vaikuttaa asiakkaiden vaihtelevasta määrästä johtuen. Vastuu asioiden oppimisesta jää suurelta osin asiakkaalle. Yrityksen täytyy mielestäni vain hyväksyä kyseinen asia ja miettiä, miten he voivat tarjota palvelua, asiakkaiden tarpeet täyttäen. Asiakaskunta on aina suuri massa, jossa kaikkia ei voida palvella yksilöinä, vaan täytyy löytää jonkinasteinen kultainen keskitie.

Itsepalveluun siirtymisessä tai sitä kehittäessä pitäisi työ aloittaa mielestäni aina perusteellisella kartoituksella siitä, mitä palvelua ollaan tarjoamassa ja kenelle. Tämä vaatii asiakaskunnan kartoituksen, mikäli se ei vielä ole selkeästi yrityksellä tiedossa. Sen jälkeen kun asiakaskunnasta saadaan jonkinasteinen käsitys, voidaan alkaa miettiä tarjottavan itsepalvelun vaatimustasoa. Yksi järkevä ratkaisu olisi mielestäni mennä niin sanotusti heikoimpien ehdoilla ja tarjota myös edistyneille käyttäjille heidän osaamistaan vastaavia jonkinasteisia erikoistietoja. Kokeneimmat käyttäjät eivät ole pääsääntöisesti kiinnostuneita palvelun perusominaisuuksista, sillä heille kyseiset asiat ovat itsestäänselvyyksiä.



Tässä työssä kahden eri teorian pohjalta tutkittu käytettävyys on yksi tärkeimmistä itsepalvelun ominaisuuksista. Kun asiakas on osittain tai kokonaan itsepalveluun siirtynyt tai saatu yrityksen toimesta siirrettyä, täytyy myös asiakkaan kokeman palvelun tasoa ylläpitää. Tässä käytettävyys on erittäin tärkeässä asemassa. Asiakas saadaan käyttämään itsepalvelua mikäli sitä on loogista käyttää tai sillä asiat saadaan edes hoidettua jollain tasolla. Itsestänselvyydet ovat yksi kompastuskivi johon palveluntarjoaja ei saa kompastua. Täytyy miettiä tarkoin mikä oikeasti on itsestänselvyttä asiakkaille ja mikä ei.

Kayakon ohjelmisto on oivallinen esimerkki siitä, miten itsepalvelua voi tarjota asiakkaille kohtuullisen pienellä hinnalla. Itsepalvelun ohjelma eli raamit palvelulle voidaan hankkia pienellä kustannuksella, mutta sisältöä ei kyseiset ohjelmat tarjoa, se täytyy yrityksen toteuttaa itse omalle asiakaskunnalleen. Sisällön ylläpitoon pitäisi myös varata resursseja jatkuvasti, sillä palvelua täytyy ylläpitää. Valmista itsepalvelusisältöä ei ole olemassa johtuen tekniikan kehityksestä ja ongelmien luonteen muuttumisesta.

Tämä työ ei tarjoa yksiselitteistä ratkaisua siihen, miten itsepalvelua tulisi toteuttaa. Työssä on pohdittu monta eri näkemystä siitä miten itsepalvelun saa toteutettua huonosti mikäli siihen ei käytetä tarpeeksi resursseja, pohdintaa ja aikaa. Koska yhtä ainoa ratkaisua ei ole olemassa, olisi ehkä parempi aloittaa mietintä siitä mihin virheisiin ei kannata sortua?

## LÄHTEET

- ISO 2011. About ISO. Viitattu 20.4.2011 <http://www.iso.org/iso/about.htm>
- Kayako 2011a. Customers. Viitattu 22.2.2011 <http://www.kayako.com/company/customers/>
- Kayako 2011b. Company. Viitattu 22.2.2011 <http://www.kayako.com/company/>
- Kayako 2011c Compare. Viitattu 27.7.2011 <http://www.kayako.com/products/compare/>
- Knuuti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arvioini. Helsinki: Talentum.
- Metsämäki, M. 2000. Verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Edita.
- Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Helsinki: Infor oy TAT
- Reinbooth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakapalvelua. Helsinki: Tammi.
- Sonera 2011. ADSL-modeemit. Viitattu 25.5.2011 <http://www5.sonera.fi/ohjeet/ADSL-modeemit>
- SurveyMonkey 2011. Plans and pricing. Viitattu 7.9.2011  
[http://www.surveymonkey.com/Home\\_Pricing2.aspx](http://www.surveymonkey.com/Home_Pricing2.aspx)
- Tuorila H. 2006. Itsepalvelun ikääntyvä ihmema? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Use it 2011. Jacob Nielsen bio. Viitattu 20.3.2011 <http://www.useit.com/jakob/>