

Tukiportaalin tuoma muutos yrityksen asiakaspalveluun

Asiakaspalvelun viestinnän laadun kehittyminen keskitetyn tukiportaalin käyttöönoton seurauksena

Tiivistelmä

Tekijä Toivola, Nuutti	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 45	
Työn nimi Tukiportaalin tuoma muutos yrityksen asiakaspalveluun Asiakaspalvelun viestinnän laadun kehittyminen keskitetyn tukiportaalin käyttöönoton seurauksena		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella aiemmin tehdyn kartoituksen pohjalta valikoituneen Helpy.io ja myöhemmin käyttöönotetun Help Scout tukiportaalien käyttöönottojen vaikutuksia yrityksen asiakaspalvelun laatuun. Työ toteutettiin Seravo Oy nimisessä yrityksessä, joka on tamperelainen korkealaatuista ylläpitoa WordPress-sivustoille tarjoava IT-alan hosting yritys.</p> <p>Työssä perehdyttiin Helpy.io ja Help Scout tukiportaalien tuomiin muutoksiin ja arvioitiin tukiportaali-mallin tuomia parannuksia asiakasviestinnän laatuun sekä Seravon omien työntekijöiden työn tehostamiseen. Lisäksi tarkasteltiin Helpy.io tukiportaalin vaihtamista Help Scout -portaaliin sekä sen johdosta tapahtuneita muutoksia. Yrityksen käytössä ei ollut aiemmin tukiportaalia, joten kehittyneemmän järjestelmän käyttöönotto toi järjestelmällisyyttä asiakasviestinnän ja -dokumentaation hallintaan.</p> <p>Keskitetyn tukiportaalin etuina ovat asiakasviestinnän vaivattomampi hallinnointi ja asiakasviestinnästä kertyvän historiatiedon lisäämä tietämys asiakkaiden tarpeista. Tähän historiatietoon pohjautuen Seravo voi jatkossa helpommin kirjata ylös eniten ongelmia aiheuttaneet osa-alueet ja toimia sekä jatkokehittää palveluitaan vastaamaan näihin asiakkaiden tarpeisiin.</p>		
Asiasanat asiakaspalvelu, tiketointijärjestelmä, tukiportaali, tukialusta, dokumentaatio, viestintä		

Abstract

Author(s) Toivola, Nuutti	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 45	
Title of Publication Change to the customer support after implementing support platform How customer support communication quality improves following the implementation of a support platform		
Name of Degree Tradenomi (UAS)		
Abstract <p>The objective of this thesis was to review the effects on the quality of the customer support after the new support platforms Helpy.io and Help Scout were implemented. The company had already done before a comparison of different platforms and assessed the requirements for the new system. The principal for this work was an IT sector company Seravo Oy that provides premium upkeep for WordPress websites.</p> <p>The thesis studied the benefits of implementing Helpy.io and later Help Scout into the company processes and evaluated the effect these support platforms had on the quality of the customer communication as well as to the efficiency of the Seravo employees. This thesis also examines what effect the changing of the support platform from Helpy.io to Help Scout, had on the company mode of operation. Seravo hadn't utilized a support platform before. The new platform brought a more systematic way to manage the customer support and client documentation.</p> <p>The advantages of a centralized support platform is having a much effortless management of the customer communication and that the system keeps a history of tickets and their content. Based on this gathered historical information the company can systematically take note of specific repeating issues and react to them as well as further improve its services to meet these problems proactively.</p>		
Keywords ticketing system, support platform, customer support, documentation, communication		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta ja aihealueen rajaus.....	1
1.2	Työn rakenne.....	1
1.3	Tutkimusmenetelmät.....	2
1.4	Tapaustutkimukset.....	3
2	Seravo Oy.....	4
3	Asiakaspalvelun merkitys verkkosivustojen ylläpidossa.....	5
3.1	Asiakaskokemus.....	5
3.2	Kehittämistarpeet kohdeyrityksessä.....	6
4	Vanhan järjestelmän käytänteet.....	8
4.1	Sähköpostin käyttö tukiportaalin korvikkeena.....	8
4.2	Asiakasviestinnän vaiheet.....	8
4.2.1	Palvelupyyntöjen vastaanotto.....	8
4.2.2	Palvelupyyntöjen käsittely.....	10
4.2.3	Palvelupyyntöjen sulkeminen.....	11
4.3	Alkuperäinen asiakasdokumentaatio.....	11
5	Tukiportaali-ohjelmistot.....	13
5.1	Yrityksen tarpeet ja vaatimukset.....	13
5.1.1	Asiakasviestinnän eteneminen ihannetapauksessa.....	14
5.1.2	Palvelupyynnön vastaanotto.....	15
5.1.3	Palvelupyynnön käsittely.....	17
5.1.4	Palvelupyynnön sulkeminen.....	18
5.2	Helpy.io tukiportaali.....	19
5.2.1	Ominaisuudet.....	19
5.2.2	Raportointityökalu.....	20
5.2.3	Hinta.....	21
5.3	Help Scout tukiportaali.....	21
5.3.1	Ominaisuudet.....	22
5.3.2	Hinta.....	25
6	Toiminnan muutos.....	27
6.1	Toiminta Helpy.io tukiportaalin käyttöönoton jälkeen.....	27
6.1.1	Asiakasviestintä.....	27
6.1.2	Yrityksen sisäinen viestintä.....	28
6.1.3	Asiakasdokumentaatio.....	29

6.1.4	Yrityksen sisäinen dokumentaatio.....	33
6.1.5	Helpyn ongelmat ja niiden hyvä puoli.....	34
6.2	Toiminta Help Scout tukiportaalin käyttöönoton jälkeen.....	35
6.2.1	Asiakasviestintä.....	36
6.2.2	Yrityksen sisäinen viestintä.....	39
6.2.3	Asiakasdokumentaatio.....	40
6.2.4	Yrityksen sisäinen dokumentaatio.....	41
6.2.5	Help Scoutin ongelmat.....	42
7	Loppupäätelmät.....	43
7.1	Helpy.io ja Help Scout.....	43
7.2	Siirtyminen tukiportaalin käyttäjäksi.....	44
7.3	Tukiportaalin käyttöönoton suurimmat hyödyt.....	45
	Lähteet.....	46

1 Johdanto

1.1 Tausta ja aihealueen raja

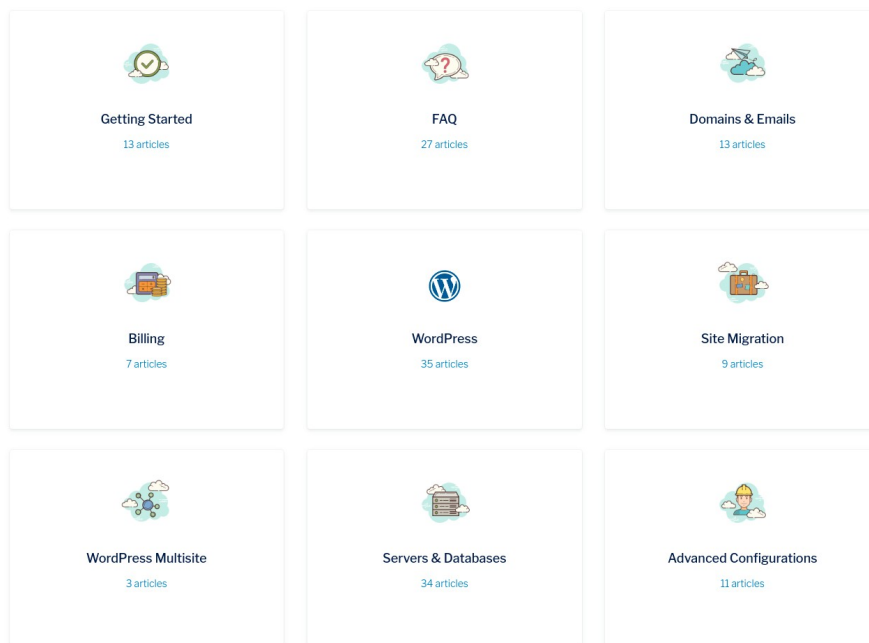
Tämän opinnäytetyön aiheena on tarkastella asiakaspalvelun toiminnan kehittymistä ja palvelun laadun parantamista, kun yritys siirtyy käyttämään keskitettyjä asiakaspalveluportaaleja. Toiminnan laajentuessa ja asiakasmäärän kasvaessa kohdeyritys Seravo Oy halusi säilyttää etulyöntiasemansa alan muihin toimijoihin nähden ja tarjota korkealaatuista palvelua kasvusta huolimatta. Tämän tavoitteen saavuttaminen tarkoitti ensisijaisesti asiakaspalvelun työkalujen kehittämistä vastaamaan kasvaneen asiakasmäärän sekä asiakaspalvelutiimin tarpeita.

Opinnäytetyössä keskitytään havainnoimaan mitä seurauksia tukiportaalien käyttöönotolla on ollut Seravon tarjoaman asiakaspalvelun laatuun. Lisäksi pyritään todentamaan asiakaspalvelun laadun säilyminen ensiluokkaisena asiakkaiden lähettämien tukipyyntöjen kasvusta huolimatta.

1.2 Työn rakenne

Opinnäytetyö jakautuu viiteen osaan. Ensimmäisessä osassa käydään läpi asiakaspalvelun merkitys IT-yritykselle asiakaskokemuksen näkökulmasta. Toisessa osassa käsitellään yrityksen asiakaspalvelun työkalujen lähtötilannetta ja sitä, miten asiakasviestintä toimi ennen tukiportaalin käyttöönottoa.

Kolmas osio käsittelee tukiportaalin käsitettä yleisellä tasolla ja avaa kahden kohdeyrityksessä käytetyn tukiportaalin tarkempia ominaisuuksia. Neljännessä osassa puolestaan käsitellään eri tukiportaalien tuomaa muutosta yrityksen asiakaspalvelun käytännön toimintaan. Viimeinen osio sisältää loppupäätelmät, jotka pohjautuvat aikaisemmissa luvuissa tehtyihin havaintoihin.



Kuva 1. Näkymä Seravon Help Scout portaalin asiakasdokumentaation etusivulle.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimukseksi kutsutaan tutkimusstrategiaa, jossa tarkoituksena on tutkia syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta tai ilmiökokonaisuutta. Tutkimuksessa voidaan yleisesti puhua tapauksista (case), joilla viitataan yksittäisiin tutkimuskohteisiin, jotka yhdessä muodostavat tutkimuksen keskiössä olevien tutkimuskohteiden suppeaan joukkoon. (Jyväskylän Yliopiston Koppa. 2021. Tapaustutkimus.)

Opinnäytetyössä käytetään aineistohankintamenetelmänä osallistuvaa havainnointia. Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa aktiivisesti läsnäolollaan tutkittavaan ilmiöön. Hän voi esimerkiksi olla mukana kehittämistyössä, projektissa tai vastaavassa tilanteessa aktiivisena toimijana. Passiivisella osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan tutkijan osallistumista tutkittavaan tilanteeseen ilman vaikuttamista tilanteiden kulkuun. (KvaliMOTV - 6.4.2. 2021. Osallistuva havainnointi.)

Osallistuva havainnointi valikoitui opinnäytetyön aineistohankintamenetelmäksi pääasias-
sa siitä syystä, että kirjoittajalla on kohdeyritykseen pitkäaikainen työsuhte, joten yrityk-
sen toimintamallit ja prosessit olivat tuttuja jo ennalta. Kirjoittaja on myös ollut mukana va-
litsemassa sekä ottamassa käyttöön kaikkia opinnäytetyössä käsiteltäviä tukiportaaleja.

1.4 Tapaustutkimukset

Tapaustutkimus on tutkimusstrategia, jonka päämääränä on tuottaa yksityiskohtainen esitys tutkittavasta tapauksesta. Tapaustutkimus ei ole tutkimusmenetelmä, vaan tapaustutkimusta voi tehdä monien eri metodien ja aineistojen avulla. (Spoken. 2021. Tapaustutkimus - tutkimus tapauksesta.)

Tapausta voidaan tutkia fakthanäkökulmasta, miten asiat ovat tai miten ne muuttuvat prosessin kuluessa. Yhtä hyvin tapaustutkimuksen näkökulma voi olla konstruktionistinen, jolloin tutkijan kiinnostuksen kohteena ovat ennen muuta toiminnassa ja siihen liittyvässä vuorovaikutuksessa ilmenevät kulttuuriset merkitykset. Kokemusnäkökulma voisi puolestaan soveltua erityisen hyvin yksilöä tai pientä ryhmää koskevaan tapaustutkimukseen. (Tietoarkisto. 2021. Tapaustutkimus.)

Tapaustutkimus sallii yleistykset. Vaikka lähtökohta on, että tapaus on aina yksilöllinen, voi tapaustutkimuksesta nousta esille tapauksia yhdistäviä piirteitä. Tapaustutkimuksen päämäärä on kuitenkin aina tapauksen ymmärtäminen, ei yleistettävien totuuksien löytäminen. (Spoken. 2021. Tapaustutkimus - tutkimus tapauksesta.)

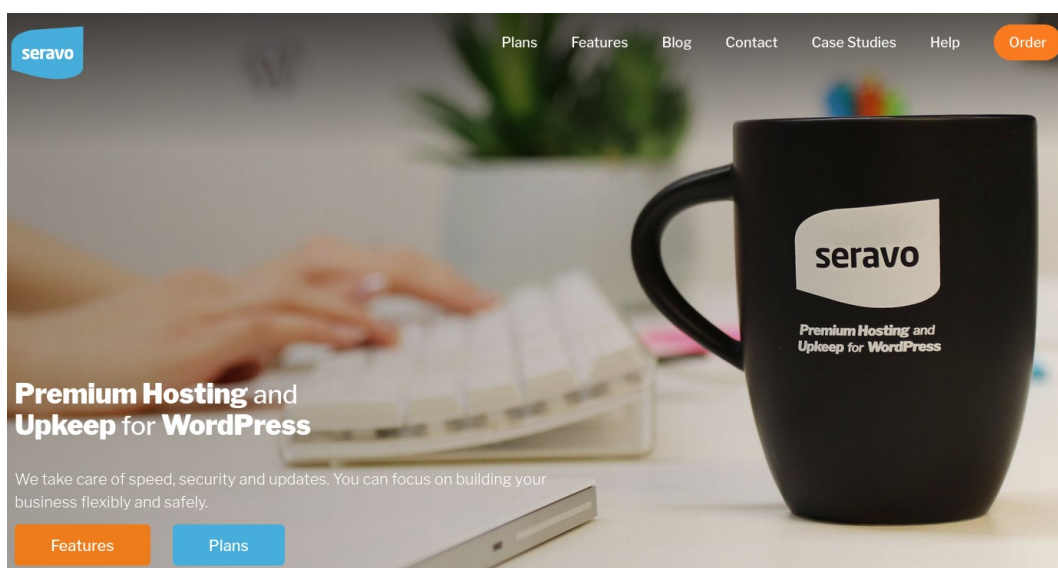
2 Seravo Oy

Seravo Oy on vuonna 2011 perustettu ohjelmistoalan yritys, joka työllistää noin 15 työntekijää. Yritys tarjoaa IT-asiantuntijapalveluita Linuxia ja muita avoimen lähdekoodin ohjelmistoja käyttäville asiakkaille, mutta pääosa yrityksen toiminnasta on vuoden 2014 jälkeen keskittynyt laadukkaan ylläpitopalvelun tarjoamiseen yritysasiakkaiden WordPress-sivustoille Seravon WP-palvelu -tuotteen muodossa.

Seravon toimistotilat sijaitsevat Tampereen keskustassa, missä osa yrityksen henkilöstöstä käy töissä. Useimmat Seravon työntekijöistä työskentelevät kuitenkin etänä eri puolilta Suomea ja tarvittaessa muualta päin maailmaa. Seravolla on palvelimia monessa eri maassa ja asiakkaalla on valittavanaan useampi mahdollinen sijainti verkkosivustolle, kuten esimerkiksi Suomi, Ruotsi, Saksa, Yhdysvallat tai Singapore.

Seravolla on vuonna 2021 ylläpidossa yli 4500 WordPress-julkaisualustan päälle rakennettua verkkosivustoa. Asiakkaina on pieniä muutaman hengen yrityksiä sekä suuria monikansallisia tuhansien työntekijöiden osakeyhtiöitä. Asiakkaiden joukosta löytyy myös merkittäviä poliittisia tahoja sekä julkishallinnon verkkosivustoja. Asiakaskunnan monipuolisuuden vuoksi Seravon asiakaspalvelun tulee olla asiantuntevaa ja viestinnän laadukasta. Tärkeässä osassa tämän laadun saavuttamista ovat yrityksen käytössä olevat työkalut.

Valtaosa kaikesta asiakasviestinnästä, jota Seravo vastaanottaa, on WP-palveluun liittyviä tiedusteluja ja palvelupyyntöjä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Seravon WP-palvelun kautta tulleisiin palvelupyyntöihin ja niiden käsittelyyn tulleeseen muutokseen uudistuneen tukijärjestelmän myötä.



Kuva 2. Seravon verkkosivujen etusivun näkymä vuonna 2021.

3 Asiakaspalvelun merkitys verkkosivustojen ylläpidossa

Verkkosivustojen hosting-palveluiden tarjoaminen ja verkkosivustojen ylläpito on pääsääntöisesti hyvin teknistä toimintaa ja iso osa työhön liittyvästä asioinnista käsittelee näitä teknisiä osa-alueita. Verkkosivustot ovat kuitenkin myös pohjimmiltaan viestintää. Tämän lisäksi verkkosivujen käyttäjien, omistajien sekä kehittäjien kanssa tapahtuva sosiaalinen vuorovaikutus, eli asiakaspalvelu, on olennainen osa ammattimaisen ja ensiluokkaisen verkkosivuylläpidon tarjoamista.

Asiakaspalvelu on ammattimaista arvon tuottamista asiakkaalle, tämä sama lainalaisuus pätee myös verkkosivustojen ylläpidossa. (Flink, et al. 2018. 113.) Asiakas tarvitsee mitä todennäköisimmin jossain vaiheessa apua verkkosivustonsa kanssa ja odottaa Seravolta palvelun tilatessaan, että laadukasta apua on myös tarjolla, mikä tahansa asiakkaan kysymys tuleekaan olemaan.

Asiakaspalvelun ja asiakaspalvelijan on oltava helposti lähestyttävä ja elää juuri tässä hetkessä, sillä asiakkaiden ostokäyttäytymisestä havainnoitaessa on todettu kiistattomasti, että asiakas hakeutuu sen henkilön luo, joka vaikuttaa helpoiten lähestyttävältä. (Flink, et al. 2018. 122. & 127.) Sama huomio on suoraan käännettävissä koskemaan myös Seravon kaltaista teknistä asiakaspalvelua, minkä täytyy kyetä kokonaisuutena olemaan asiakkaalle samaan aikaan helposti lähestyttävä mutta sen lisäksi ulosanniltaan tarpeeksi teknisesti suuntautunut, jotta myös verkkosivukehittäjät kokevat asiakaspalvelun olemassaolon heille hyödylliseksi.

Asiakaspalvelun ja siinä työskentelevien asiakaspalvelijoiden tulee siis olla osaamistasoltaan riittävän kykeneviä vastaamaan kokeneiden kehittäjien kysymyksiin, kuin myös tarpeeksi empaattisia kyetäkseen palvelemaan luontevasti myös vähemmän teknisesti osavia verkkosivukäyttäjiiä ja -omistajia. Tavoitteena asiakaspalvelussa on todentaa, tunnistaa, diagnosoida ja lopulta ratkaista asiakkaiden sekä käyttäjien kohtaamat ongelmat. (Jäntti M., Shrestha A., Cater-Steel A. 2012 Towards an Improved IT Service Desk System and Processes: A Case Study.)

3.1 Asiakaskokemus

Tärkeä avainsana, joka tiivistää asiakaspalvelun ja asiakkaan välisen vuorovaikutustilanteen on asiakaskokemus.

Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen voidaan summata koostuvan kolmesta isommasta kokonaisuudesta, joiden pohjalta asiakkaan todellinen ja pitkäaikainen tunne-

kokemus vastaanottajaa kohtaan syntyy: fyysinen kohtaaminen, digitaalinen ympäristö ja tiedostamaton tunnekokemus. (Ahvenainen, et al. 2017. 34.)

Hyvä asiakaskokemus on erittäin tärkeää kaikenkokoisille yrityksille, mutta Seravon tapauksessa tyytyväinen asiakas on erittäin tärkeässä roolissa. Seravon palvelut ovat luokiteltavissa premium-palveluiksi ja olennaista yrityksen toiminnan onnistumiselle ei ole ylläpidettävien sivustojen määrä, vaan niiden ylläpidon laatu ja asiakkaan kokemus saadusta palvelusta, erityisesti ongelmatilanteissa.

Yleistettynä asiakaskokemus herättää kolmenlaisia reaktioita - "kyllä", "ei" ja "Vau!". Näistä kolmesta "Vau!" on se, johon tähdätään. (Ahvenainen, et al. 2017. 11.) Päästäkseen tähän Vau-kokemukseen, täytyy yrityksen kiinnittää erityistä huomiota moneen osa-alueeseen asiakaspalvelussaan, sillä toiminnallinen laatu muodostuu puolestaan asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutuksesta. (Flink, et al. 2018. 116.) Tämän lisäksi yrityksen tulee ottaa huomioon asiakaspalvelutilanteet, joissa yrityksen asiakaspalvelija ei ole aktiivisena tekijänä itse mukana. Näitä ovat esimerkiksi asiakasdokumentaation käyttö ja automatisoitujen prosessien vaiheet, kun asiakas tilaa lisäpalveluita tai etsii tietoa palvelusta yrityksen verkkosivuilta.

3.2 Kehittämistarpeet kohdeyrityksessä

Jotta asiakaspalvelu Seravon kaltaisessa pienessä mutta kiihtyvässä tahdissa kasvavassa yrityksessä kyetään säilyttämään ensiluokkaisella tasolla, täytyy sitä jatkuvasti kehittää. Kehittämistä varten on huomioitava asiakasrajapinnasta tulevat palautteet asiakkailta ja varmistettava, että automaattiset prosessit ovat kunnossa sekä pidettävä asiakasdokumentaatio ajan tasalla IT-alan ja teknologian kehittyessä.

Yhä useampi yritys ymmärtää, että niiden täytyy tuottaa erinomaista asiakaskokemusta erottuakseen kilpailijoista ja menestyäkseen. Näin totesivat myös markkinoinnin parissa työskentelevät, joista 94 prosenttia sanoi hyvän asiakaskokemuksen tuottamisen olevan organisaatiolle erittäin tärkeää. Silti vain 4 prosenttia heistä uskoi oman organisaationsa pystyvän siihen. (Filenius. 2015. 15.)

Seravon asiakasrajapinnoiksi voidaan laskea tiketöintijärjestelmä tai muu tapa vastaanottaa ja lähettää sähköpostia asiakaspalvelun sekä asiakkaan välillä. Rajapintaan sisältyy tämän pääasiallisen kanavan lisäksi myös puhelinvaihe, asiakasdokumentaatio sekä yrityksen verkkosivut.

Ihmisten toteuttaman suoran asiakaspalvelutilanteen tavoitteena on huolehtia, että palvelutilanteesta poistuessaan asiakkaalle jää tyytyväinen mieli saamastaan palvelusta ja hän

kokee olevansa tervetullut uudestaan. Näin pyritään varmistamaan asiakassuhteen jatkuminen ja sitouttamaan asiakas organisaation toimintaan jämäkämmin. (Flink, et al. 2018. 143.) Tämä suora asiakaspalvelu on olennaisin osa Seravon mahdollisuuksista luoda hyvä asiakaskokemus asiakkaan kanssa. Olennainen osa tätä kokonaisuutta on hyvät työkalut asiakasviestinnän hallintaan, jotta asiakaspalvelijoille jää aikaa palvella asiakasta sen sijaan, että asiakaspalvelijan aika kuluu datan tai työkalujen hallintaan asiakaskokemuksen kustannuksella.

Asiakasrajapinnoista toiseksi tärkeimpänä voidaan pitää asiakasdokumentaatiota, sillä sen pääasiallinen tarkoitus on palvella asiakas niin hyvin, että asiakkaan ei tarvitse olla yhteydessä yrityksen asiakaspalveluun. Asiakasdokumentaatioon myös ohjataan asiakkaita suorista asiakaspalvelutilanteista, joten asiakasdokumentaation sisällön pitää olla laadultaan samassa linjassa varsinaisen asiakaspalvelun kanssa, jotta asiakkaan kokemus laadukkaasta palvelusta säilyy eheänä riippumatta siitä mistä kulmasta asiakas Seravon palvelua tarkastelee.

Asiakasdokumentaatiota luotaessa täytyy olla tarkkana, sillä sanavalinnoilla luodaan merkityksiä. Kun viestimme pelkästään kirjallisesti - sähköisesti tai postitse lähetettävillä asiakirjoilla - sanavalintojen ja lauserakenteiden merkitys kasvaa entisestään ja väärinkäsitysten todennäköisyys kasvaa, koska emme kuule äänensävyjä tai näe elekieliä. (Flink, et al. 2018. 134.)

Asiakasdokumentaatio on staattista sisältöä ja ei lähtökohtaisesti muotoudu asiakkaan omaan tarpeeseen sopivaksi, joten sen tulee kyetä palvelemaan mahdollisimman hyvin jokaista kyseistä dokumentaatiota lukevaa tahoa. Tämän johdosta asiakasdokumentaatiota kirjoittaessa täytyy sanavalintoihin kiinnittää erityistä huomiota.

Kaikkia asiakaspalvelun rajapintoja yhdistää koulutetun ja osaavan henkilöstön lisäksi toimiva ja laadukas tekninen toteutus.

Asiakaspalvelun tekninen laatu on se puoli asiakaspalvelun ammattitaidosta, joka vaaditaan palvelutehtävistä suoriutumiseen. (Flink, et al. 2018. 116.)

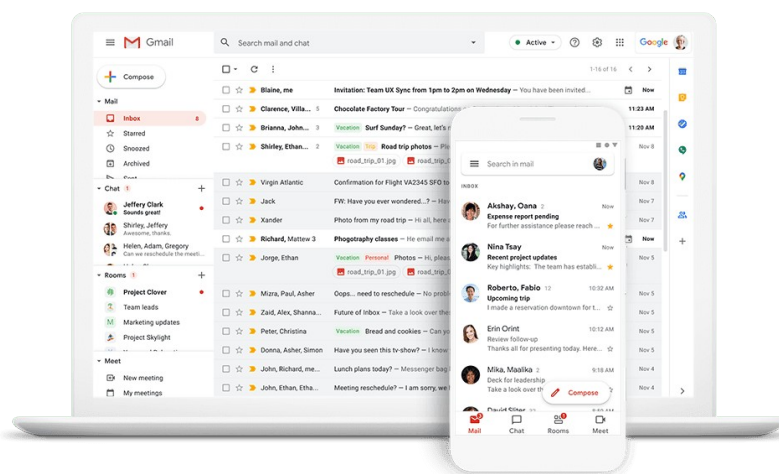
Seravon tapauksessa tekninen laatu tarkoittaa toimivaa tiketöintijärjestelmää sekä puhe-
linvaihdetta ja erityisesti sitä, että työkalujen tuottama laatu välittyy myös asiakkaalle asti.

4 Vanhan järjestelmän käytänteet

4.1 Sähköpostin käyttö tukiportaalin korvikkeena

Seravo on pitkään ylläpitänyt asiakaspalvelussaan yllä korkeaa laatua ja pyrkii jatkuvasti huomioimaan maailman kehittymisen kuin myös asiakkaiden muuttuvat tarpeet, jotta palvelun laatu pysyisi hyvällä tasolla jatkossakin. Yritystoiminnan kasvamisen myötä toivotun laatutason ylläpitäminen tulee kuitenkin haastavammaksi ja yrityksessä huomattiin, että nykyisillä työkaluilla työkuorma alkoi käydä liian suureksi työntekijöille. Oli siis havaittu tarve työkalulle ja prosesseille, jotka automaation kautta helpottavat asiakaspalvelun työtehtäviä.

Ennen Helpy.io alustan käyttöönottoa yrityksessä käytettiin palvelupyyntöjen hallintaan Googlen G Suite -palvelun sähköposti ominaisuutta eli Gmail-palvelua. Asiakkaan lähettäessä viestinsä Seravon tukiosoitteisiin, se saapui automaattisesti Gmail-palveluun tehtyjen ryhmäkäytäntöjen mukaisesti asiakaspalvelua hoitavien työntekijöiden omiin sähköpostilaatikoihin. Jos jokainen palvelupyyntö kasautuu sekavaksi sähköpostiketjuksi, on siinä pyydettyjen tehtävien priorisoiminen ja organisoiminen erittäin haastavaa. (Atlassian. 2021. The value of a help desk)



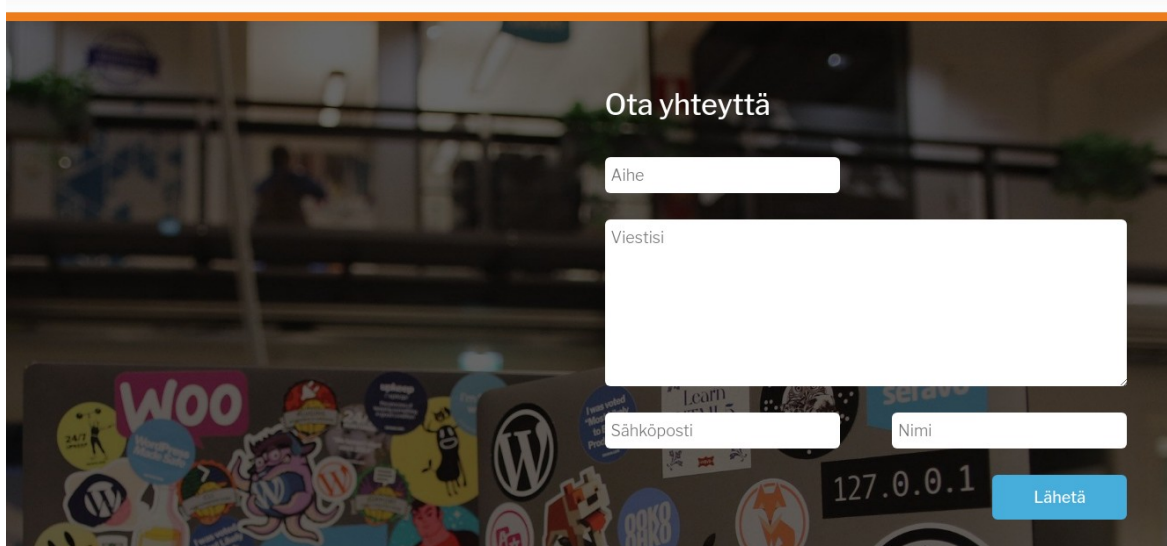
Kuva 3. Googlen G Suite palveluun sisältyvä Gmail tarjoaa perinteisen sähköpostinäytön

4.2 Asiakasviestinnän vaiheet

4.2.1 Palvelupyyntöjen vastaanotto

Yrityksen ja asiakkaan välinen keskustelu palvelupyyntöön liittyen alkaa luonnollisesti siitä, kun asiakas lähettää viestinsä yrityksen asiakaspalveluun. Seravon tapauksessa vanhan käytännön mukaisesti asiakkaan lähettämä sähköposti saapui asiakaspalvelun tuki-osoitteeseen vanha@seravo.fi, joka oli todellisuudessa useamman henkilön jakama Google-ryhmä. Kaikki Google-ryhmän jäsenet näkevät saapuneen viestin.

Palvelupyyntöjä vastaanotettiin yhteisen sähköpostilistan ja asiakaspalvelijoiden omien työsähköposteihin lähetettyjen viestin lisäksi myös verkkosivuilla olevan lomakkeen kautta.



Kuva 4. Seravon verkkosivuilta löytyvä yhteydenottolomake.

Lomakkeen kautta lähetetyt viestit saapuivat kyllä samalla listalle kuin muutkin viestit mutta sähköpostin otsaketiedoissa lomakkeen kautta lähetetty viesti eroteltiin lisäämällä otsikkoon tietoa, kuten "Lähetetty lomakkeesta X:". Lomakkeen kautta lähetettyjä viestejä ei siis kohdeltu täysin samantarvoisesti kuin normaaleja sähköposteja.

Gmailissa ei ollut asetettuna käyttöön automaattivastaaajaa, joten kun asiakkaan viesti saapui perille, ei asiakkaalle lähtenyt tästä minkäänlaista automaattista ilmoitusta. Viestin vastaanottamisen jälkeen kyseistä asiakaspalvelun sähköpostiryhmää tarkkailevat asiakaspalvelijat lukevat asiakkaan viestin ja alkavat selvittämään asiakkaan ongelmaa.

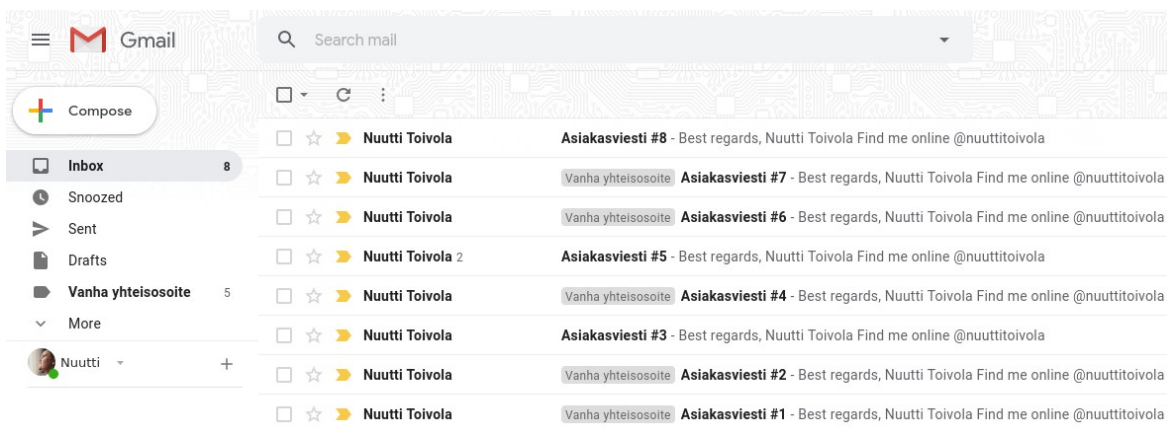
Yhtenä ongelmana kuvatussa käytännössä oli se, että tämän järjestelyn aikana lähes jokainen Seravon työntekijä teki asiakaspalvelua ja koska asiakaspalvelun tukiosoite oli käytännössä vain jaettu sähköpostilista. Kenelläkään ollut tässä tilanteessa tietoa siitä, oliko jokin tietty asiakkaiden lähettämä viesti jo hoidossa jollakulla toisella. Lisäksi, jos yhden asiakaspalvelijan toimesta oli kirjoitettu yhtenä päivänä lähes valmis vastaus, ei seuraavana päivänä toinen asiakaspalvelija tiennyt tästä jo tehdystä työstä mitään, mikäli palvelupyynnön selvitys oli vielä kesken, mutta vain viestin viimeistely enää puuttui.

4.2.2 Palvelupyyntöjen käsittely

Haasteeksi muodostui myös se, että palvelupyyntöjen ottamisesta omaan hoitoonsa täytyi ilmoittaa erikseen yrityksen sisäisessä Slack Chat-työkalussa. Muutoin oli riskinä, että joku muu kirjoitti samaan aikaan vastausta samaan viestiin minkä asiakaspalvelija oli juuri ottanut työn alle. Siitä huolimatta, että palvelupyynnön haltuun ottamisesta ilmoitti yrityksen sisäisessä chatissa, ei voinut aina olla täysin varma, että jokainen mahdollisesti omaa vastaustaan kirjoittava näki kyseisen ilmoituksen ennen viestin lähettämistä. Tuplavastaukset asiakkaille olivat siis melko tavanomaisia. Tiketöntijärjestelmä lisää avoimuutta asiakaspalveluun mahdollistamalla seurannan siitä, mitkä tiimit ja osa-alueet ovat todella kiireisimpiä ja tarvitsevat mahdollisia lisäresursseja. Esihenkilöt näkevät tarvittaessa myös helpommin kunkin palvelupyynnön statuksen, kun kaikki viestiliikenne on firman sisällä julkista. (Luedecke R. 2013. 6 Reasons Why Ticket Tracking Software is Better than Email. Capterra Inc. Blogi)

Asiakkaalle vastatessa kukin asiakaspalvelija käytti omaa henkilökohtaista työ sähköpostiaan. Tämän lisäksi yrityksen käytäntönä oli laittaa sähköpostiin kopiona mukaan aina sama yleinen asiakaspalvelun lista vanha@seravo.fi, mihin asiakas oli viestinsä aiemmin lähettänyt. Näin asiakaspalvelijan vastaus näkyi myös muille yrityksen työntekijöille ja kaikki kyseistä ketjua katsovat tahot näkivät asiakkaan viestiin olevan jo vastattu.

Ongelmaksi CC-käytännön kanssa muodostuu asiakkaiden toistuva tapa lähettää vastauksensa vain suoraan viestin lähettäneelle asiakaspalvelijalle, jolloin kopiona ollut Seravon asiakaspalvelun osoite tippui pois jakelusta. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan lähettämään viestiin reagoiminen oli vain yhden henkilön tarkkaavaisuuden ja työtilanteen varassa. Viestin omaan sähköpostiin saanut asiakaspalvelija saattoi olla myös hetkellisesti estynyt lukemaan saamiaan palvelupyyntöjä, esimerkiksi koulutuksen johdosta, ja asiakas joutui tällöin odottamaan vastausta viestiinsä mahdollisesti liian kauan. Seurauksena oli tyytymättömiä asiakkaita ja omaan työsuoritukseen tyytymättömiä asiakaspalvelijoita.



Kuva 5. Esimerkinäkymä yksittäisen asiakaspalvelijan inboxiin.

4.2.3 Palvelupyynnöiden sulkeminen

Asiakkaiden lähettämien palvelupyynnöiden merkitseminen ratkaistuksi oli haastavaa, sillä Gmailissa ei ole sisäänrakennettuna ominaisuutta, jonka avulla voisi sulkea palvelupyynnöitä. Jokaista viestiä kohdellaan normaalina sähköpostina ja jokainen asiakaspalvelija on vastuussa omasta sähköpostilaatikostaan. Näiden seikkojen johdosta eri henkilöillä oli edessään erilaiset näkymät sen hetkiseen työkuormaansa ja yhteistä yleiskatsausta oli liki mahdotonta tehdä.

Kuvatun kaltaisessa mallissa asiakasviestinnän hyvän vasteajan ylläpitäminen on liian suurelta osin kiinni siitä, miten asiakas itse käyttää sähköpostiaan. Käytännössä siitä painaako asiakas “Lähetä” vai “Lähetä kaikille” painiketta sähköpostiohjelmassaan ja mitkä oletusasetukset asiakkaalla ovat sähköpostiohjelmassaan käytössä. Lisäksi Seravon asiakaspalvelija saattoi tämän järjestelmän ollessa käytössä myös itse unohtaa lisätä vanha@seravo.fi osoitteen kopioksi mukaan lähettämäänsä vastaukseen, jolloin asiakkaan vastaus saapui varmasti vain tälle kyseiselle asiakaspalvelijalle suoraan.

Sähköpostiviestinnän haasteiden lisäksi jälkeinpäin tarkasteltavan viestintähistorian tutkiminen oli huomattavasti haastavampaa, kun kaikki viestit olivat yhdessä isossa ryhmässä ilman minkäänlaista järjestelmää, jolla esimerkiksi merkitä toistuvia aihepiirejä palvelupyynnöissä. Myös palvelupyynnön lähettäjän ja siihen vastanneen asiakaspalvelijan mukaan tehtävä suodatus suuresta viestimäärästä oli liian työlästä ollakseen tehokasta.

4.3 Alkuperäinen asiakasdokumentaatio

Asiakasdokumentaatio oli alun perin rakennettu Seravon WP-palvelu -tuotteen verkkosivuston (<https://wp-palvelu.fi>) oheen WordPress-sivuna. Ajan kuluessa ohjeita tuli kuitenkin

enemmän ja enemmän, mikä johti ohjesivun paisumiseen. Lopulta asiakasdokumentaatiosta tuli niin pitkä yhtenäinen pätkä kappaleita kappaleiden perään, että sen luettavuus alkoi kärsiä. Sivulla ei ollut hakutoimintoa, joten haluamansa ohjeen etsiminen alkoi muodostua liian vaikeaksi asiakkaille.



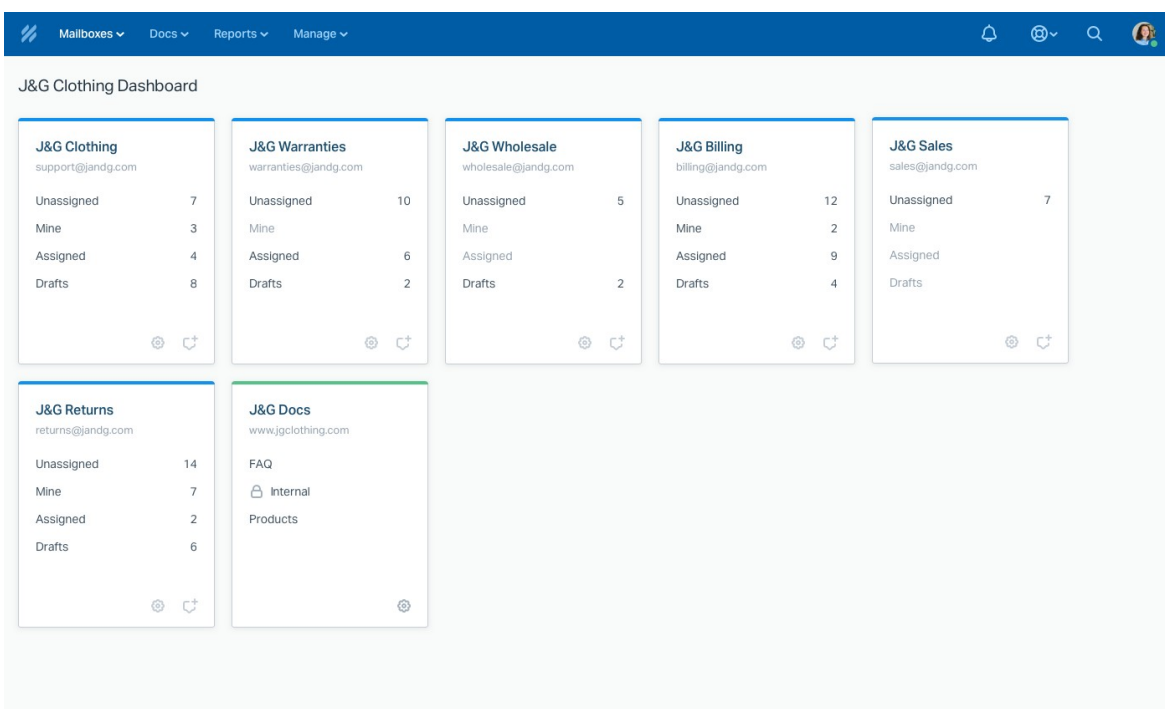
Kuva 6. Seravon ensimmäinen asiakasdokumentaatio oli yksi sivu yrityksen verkkosivuilla

Oli siis havaittavissa, että myös asiakasdokumentaation osalta oli tullut aika tehdä muutoksia ja etsiä parempia ratkaisuja, kuin mitä vanha malli pystyi tarjoamaan. Asiakasdokumentaatio on erittäin tärkeä osa Seravon palvelua, sillä se tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden ratkaista ongelmansa itse ilman yhteydenottoa asiakaspalveluun. Tämä nopeuttaa ongelmatilanteiden ratkaisemista ja vähentää Seravon asiakaspalvelun kuormaa. Hyvän asiakasdokumentaation ylläpito on siis ensiarvoisen tärkeää kestäväen toiminnan kannalta yrityksen asiakasmäärän kasvaessa.

5 Tukiportaali-ohjelmistot

Tukiportaalit ovat usein verkkopalveluna myytäviä tuotteita, jotka mahdollistavat useamman ihmisen samanaikaisen työskentelyn asiakasviestinnässä ilman päällekkäistä työtä. Järjestelmien tarkoituksena on auttaa niitä käyttäviä yrityksiä toimimaan tehokkaammin asiakasrajapinnassa.

Tukiportaalin yhtenä olennaisimpana sisäänrakennettuna ominaisuutena on historiatiedon tarkasteleminen sisäänrakennettujen työkalujen avulla. Kummassakin Seravon käyttämässä palvelussa, niin Helpy.io kuin Help Scout alustassa, on yhtenä ominaisuutena raportointityökalu. Työkalun kautta on mahdollista tarkastella tietyn ajanjakson tapahtumia ja lukuja asiakaspalvelussa.



Kuva 7. Esimerkinäkymä Help Scout -portaalin yleisnäkymästä.

5.1 Yrityksen tarpeet ja vaatimukset

Kun otetaan huomioon, että Seravolla ei aiemmin ollut käytössä tiketöintijärjestelmää, niin lähes mikä tahansa kehittyneempi järjestelmä oli parannusta pelkän sähköpostilistan käyttämiseen verrattuna. Seravolla oli kuitenkin joitain vaatimuksia, joiden perusteella uusia järjestelmiä vertailtiin ennen Helpy.io portaalin käyttöönottoa.

Yhtenä tärkeimpänä vaatimuksena oli käyttöönotettavan portaalin helppokäyttöisyys Seravon asiakkaille. Asiakkaan tulisi saada ongelmaansa helposti ratkaisu, joko saapuessaan asiakasdokumentaatio-sivustolle hakemaan apua ongelmiinsa tai asioidessaan Seravon asiakaspalvelun kautta sähköpostitse.

Toinen hyvin oleellinen asia järjestelmän valinnassa on sen helppokäyttöisyys myös Seravon asiakaspalvelun työntekijöille. Portaalin käyttöönoton tavoitteena on tehostaa asiakasviestintää ja yhtenä ydinosana tässä on työntekijöiden oman työnteon tehostaminen siihen sopivilla työkaluilla.

Uuden järjestelmän tulisi sisältää myös tietopankkiominaisuus, jotta saman tukiportaalin yhteyteen voidaan rakentaa tarvittavat asiakasdokumentaatio-sivustot. Kun asiakasdokumentaatio löytyy samasta sijainnista tukialustan kanssa, pysyy kokonaisuudesta viestiminen selkeämpänä asiakkaalle ja mitä todennäköisimmin sisäänrakennettu dokumentointityökalu helpottaa myös ohjeiden välittämistä asiakkaalle optimaalisesti.

Näiden lisäksi yksi alustan valintaan vaikuttava tekijä oli luonnollisesti hinta. Käyttöönotettavan alustan tuli pystyä tarjoamaan Seravon sen hetkiseen tilanteeseen sopiva järkevä hinnoittelumalli. Esimerkiksi käyttäjien määrään perustuva hinnoittelu oli yksi mahdollinen malli, sillä silloin kustannuksia pystyy hallinnoimaan joustavasti tarpeen mukaan. Kiinteähintainen palvelu saattaa olla tarpeeseen nähden liian suuri ja pienempi palvelupaketti taas liian pieni, joten hinnan joustavuus oli isossa merkityksessä valintaprosessissa.

Seravolla arvostetaan myös avoimen lähdekoodin periaatteita ja yritys onkin ollut mukana monessa avoimen lähdekoodin projektissa ja toimii edelleen aktiivisesti osana eri yhteisöjä. Mikäli tukialusta olisi kokonaan tai osittain avointa lähdekoodia olisi siitä etua valintaprosessissa, sillä Seravo pyrkii omissa työkaluvalinnoissaan käyttämään avointa lähdekoodia aina kun mahdollista.

5.1.1 Asiakasviestinnän eteneminen ihannetapauksessa

Seravon asiakaspalvelu on yrityksen asiakkaiden keskuudessa pidetty sen johdosta, että viestinnän laatu on pidetty korkealla tasolla. Asiakasviestinnän kulussa tavoitellaan mahdollisimman tehokasta ja automatisoitua toimintaa, jonka ytimessä on kuitenkin ihmislähtöinen ajattelutapa ja oikean ihmisen persoonallinen kosketus.

Ihannetilanteessa, kun asiakas lähettää viestinsä Seravon asiakaspalveluun, luodaan siitä automaattisesti uusi palvelupyynnö tukiportaaliin. Palvelupyynnölle asetetaan yksilöivä tunnistenumero ja viestin sisällön perusteella se mahdollisesti kategorisoidaan automaattisesti jonkin ennalta määritetyn kategorian mukaisesti alustavaa selvitystä helpottamaan.

Viestin saavuttua Seravon tukiportaaliin, lähetetään tapahtumasta asiakkaalle automaattinen vahvistus viestin vastaanottamisesta. Vahvistusviestin tarkoituksena on toimia rauhoittavana tekijänä asiakkaalle, jonka lähettämä viesti saattaa olla hyvin kiireellinen. Saa-
dessaan kiittauksen asiakas saa vahvistuksen, että asia on nyt turvallisesti niiden ammat-
tilaisten käsissä, keneltä asiakas on palvelua juuri tällaisten vaikeiden tapausten hoitamis-
ta varten ostanut. Lisäksi automaattinen vahvistusviesti voi sisältää tietoa dokumentaa-
tiosta, joihin asiakkaan kannattaa tutustua tai suoraan vastaanotetun viestin perusteella
räättälöityjä poimintoja dokumentaatiosta viestin aiheeseen liittyen.

Moderniin tukiportaaliin vastaanotettu palvelupyyntö voidaan merkitä tietylle asiakaspalve-
lijalle hänen henkilökohtaiseen jonoonsa. Lähtökohtaisesti tämän merkinnän tekee asiaa
hoitava asiakaspalvelija itse, mutta merkintä on mahdollista tehdä tarvittaessa myös esi-
merkiksi esimiehen toimesta. Palvelupyynnön merkinnän johdosta kaikki portaalia käyttä-
vät asiakaspalvelijat näkevät yhdellä silmäyksellä sen hetkisen tilanteen ja yleisen työ-
kuorman jakautumisen asiakasviestien osalta. Lisäksi merkintä ominaisuus helpottaa vies-
tien suodattamista tai esimerkiksi tietyn työntekijän hoitamien palvelupyyntöjen tarkaste-
lua.

Viestintä näyttäytyy myös asiakkaalle päin selkeänä, kun kaikki kommunikointi tapahtuu
yhden sähköpostiosoitteen välityksellä. Kun kyseinen asiakaspalvelun yleinen osoite on
kaikilla työntekijöillä käytössä, myös lähettäjäosoitteena, pysyy viestien vaihto yhtenäise-
nä koko prosessin ajan ja asiakkaan ei näin tarvitse muistaa esimerkiksi lisätä kopiona
asiakaspalvelun osoitetta mukaan ketjuun. Vastuu viestintäketjun eheydestä säilyy palve-
lua tarjoavalla yrityksellä ja asiakaskokemus paranee. Mahdolliset vastaukset ja jatkoky-
symykset asiakkaan palvelupyyntöön pysyvät selkeänä jatkumona, kun jokainen viesti on
koko asiakaspalvelutiimin nähtävissä, riippumatta siitä lähettikö uuden viestin ketjuun
asiakas itse tai joku Seravon asiakaspalvelijoista.

Yllä mainittujen vaiheiden seurauksena asiakaspalvelun vasteajan tulisi myös parantua.
Keskitetyn tukialustan mukanaan tuoma varmuus siitä, että kaikki kommunikaatio löytyy
samasta ketjusta tai vähintään muutamalla hakutermillä toisesta ketjusta, mahdollistaa tie-
don tehokkaan siirtämisen toiselle työntekijälle tarvittaessa. Henkinen kuorma pysyy mah-
dollisimman pienenä, vaikka palvelupyyntöjä joudutaan väistämättä siirtämään työntekijäl-
tä toiselle esimerkiksi sairastapauksissa tai jos asiakkaan lähettämä pyyntö vaatii osaa-
vamman kollegan tarkastelua. Työn siirtäminen kollegalle ei kuitenkaan tässä tapaukses-
sa tuo mukanaan suurta alkuselvitystä, kun kaikki keskustelu löytyy samasta ketjusta.

5.1.2 Palvelupyynnön vastaanotto

Asiakkaiden viestien vastaanottamisen tulisi tapahtua mahdollisimman luontevasti asiakkaan itsensä kannalta. Keskustelun tulisi kanavasta huolimatta muuntautua normaaliksi sähköpostikeskusteluksi, jotta siitä jäävä kirjallinen jälki olisi mahdollisimman standardissa muodossa, kun tukiportaalia ennen pitkää joudutaan vaihtamaan ja vuosien aikana kertynyt data täytyy saada siirrettyä uudelle alustalle.

Asiakkaan tulee voida lähettää viestinsä normaaliin tapaan suorana sähköpostina Seravon asiakaspalvelun sähköpostiosoitteeseen mutta myös muita palvelun sujuvuuden takaamiseksi rakennettuja kanavia pitkin. Näistä vaihtoehtoisista kanavista lähetetyn viestin tulee kuitenkin muuntautua automaattisesti sähköpostimuotoiseksi palvelupyynnöksi, jotta viestinnän muoto säilyy yhdenmukaisena. Muita vaihtoehtoisia tapoja voivat olla esimerkiksi verkkosivustoilla olevat lomakkeet, palvelupyynnön avaaminen suoraan tukialustan asiakkaille suunnatusta käyttöliittymästä tai Chat-työkalun kautta aloitettu keskustelu. Samoin tulee olla mahdollista Seravon oman työntekijän avata palvelupyyntö suoraan asiakkaan kanssa käydyn puhelinkeskustelun pohjalta.

Palvelupyyntöjen vastaanottaminen tulee tapahtua keskitetysti yhden luukun periaatteella. Seravon työntekijän tulee voida kirjautua yhteen portaaliin ja voitava hoitaa tuon yhden portaalin avulla kaikki asiakkaalle tapahtuva kommunikointi. Yksi yhteinen sähköpostiosoite vastaanottamiseen ja lähettämiseen takaa sen, että mikään viestintä asiakkaiden kanssa ei huku yksittäisen työntekijän omaan henkilökohtaiseen sähköpostiin.

Customer	Conversation	Number	Waiting Since
Customer	Conversation		
Kondo Ieyasu	RE: Forwarding fails I've forwarded the mail. What is see is only this message:	240651	2 min ago
Yvonne Thompson	Emails aren't "syncing" with Google Quick follow-up question, Kristi — can I associate this with another ID?	240644	8 min ago
Laura Gemmell	Odd characters in email body I can't reproduce this using the exact same text/iphone email app. I think I can't reproduce this using the exact sam...	240583	8:37am
Florian Staescheck	Re: "Not invited" for team members Sorry for lighting up your inbox, trying to figure this out and keep finding more problems! I think the issue might be...	240571	2:08am
Steve Carrington	Really needing some help with my look! My new socks don't fit. I just dropped them in the mail to return. Which style best fits small feet?	240570	3 hours ago
Bernd Pfefferberg	Reselling Opportunities I am really interested in reselling your hats at my local men's store here in Anchorage. Can you tell me more about b...	240569	3 hours ago
Nguyễn Linh San	Bug Report Hi Nguyễn, We're still taking a look at the issue you reported. As soon as I have more information, I'll be in touch!	240568	4 hours ago
Tamas Bunce	Gift for My Wife Do you have any suggestions on a gift for my wife? It's her birthday and she loves all your clothes. I'd love to make it...	240567	4 hours ago
Diego Morata	Dress length? I have a question on your safari dress. Where would it hit me on my leg if I'm 6' tall?	240566	4 hours ago
Kendasha Wood	Wholesale inquiry I love your hats. Do you have quantity discounts? I'd like to sell retail at my store. :)	240565	5 hours ago
Dashonte Clarke	Loveliest color orange! I am in love with my new orange dress. Have never seen a color quite this lovely! Can I order another?	240564	5 hours ago
Sebastian Westergren	Next Sale? I am waiting to place my next big order for a huge sale. When's your next blowout?	240563	6 hours ago
Yi Chun-Hwa	Wants to know about shipping timelines @charlie shes for quick shipping can you reach out to the mfg and handle	240562	6 hours ago
4 active conversations			

Kuva 8. Esimerkinäkymä tukiportaalin jaetusta inboxista Help Scout –portaalissa.

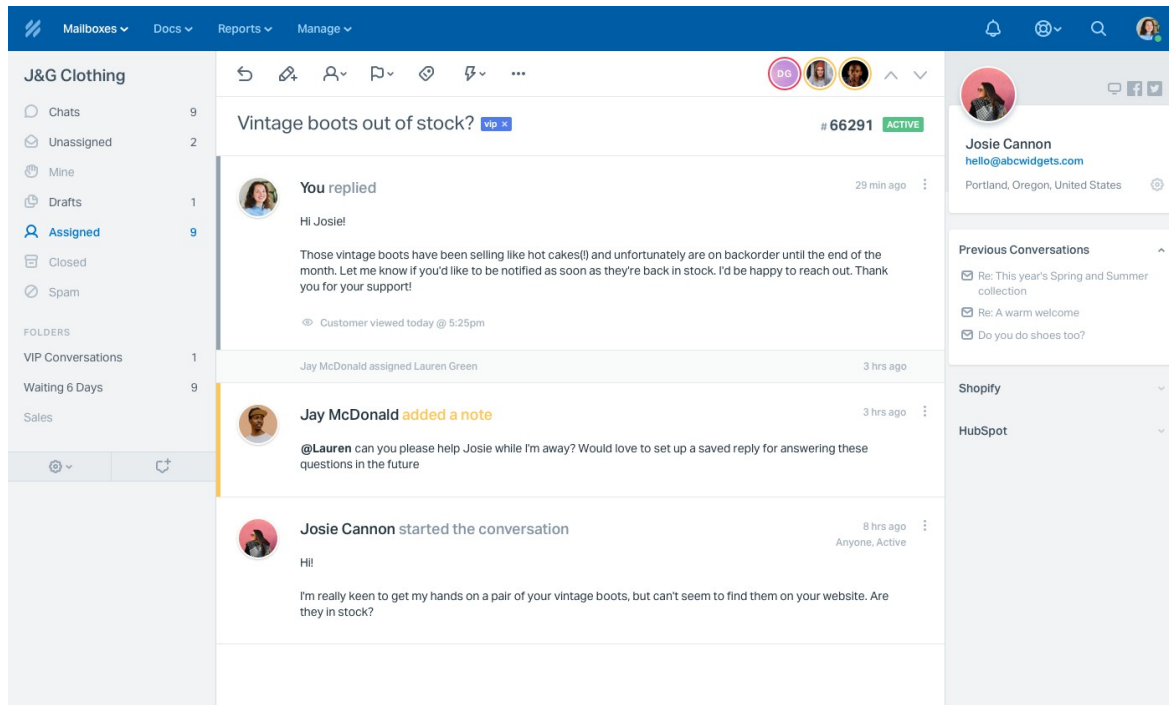
5.1.3 Palvelupyynnön käsittely

Palvelupyynnön saapuessa sisään tukiportaaliin ottaa joku sillä hetkellä työskentelevistä asiakaspalvelijoista sen hoitaakseen ja merkitsee palvelupyynnön itselleen jonoon. Muut asiakaspalvelijat, jotka huomaavat saman saapuneen palvelupyynnön näkevät samanaikaisesti palvelupyynnön merkitsemisen ensimmäiselle asiakaspalvelijalle omasta näkymästään. Näin muut asiakaspalvelijat eivät käytä omaa aikaansa kyseisen palvelupyynnön tarkasteluun, pohtien esimerkiksi onko asia jo jollain hoidossa vai kuuluisiko heidän itsensä ottaa palvelupyynnön käsittelyyn.

Mikäli asiakkaan ongelmasta tulee tiedusteluja esimerkiksi puhelimitse tai muilta kollegoilta, on aiemmin tehdyn merkinnän jälkeen heti selvää, kuka asiaa on viimeksi hoitanut ja keneltä voidaan tarvittaessa kysyä lisätietoa palvelupyynnöstä. Esimerkiksi viimeisimpänä vastauksena ketjuun voi näkyä kollegan lähettämä viesti mutta palvelupyynnön on edelleen merkitty avoimeksi, tällöin voidaan tiedustella kollegalta, onko jokin palvelupyynnön osalta vielä kesken.

Palvelupyynnöt ovat tukiportaalia käytettäessä kaikki samassa sijainnissa, periaatteessa samaan tapaan kuin vanhassa mallissa, jossa käytössä oli vain sähköposti ja sinne luotu

jaettu ryhmä. Tukiportaalissa jokaiselle viestille asetetaan kuitenkin oma tunnistenumeronsa, joka helpottaa tietyn viestin löytämistä jälkeempään. Keskitetty portaali mahdollistaa myös automaattisten raportointi- ja tilastointityökalujen käytön osana työprosesseja. Näiden työkalujen olemassaolo helpottaa historiatietoon pohjautuvaa työskentelyä.



Kuva 9. Esimerkkikuva palvelupyynnön käsittelystä Help Scout –portaalissa.

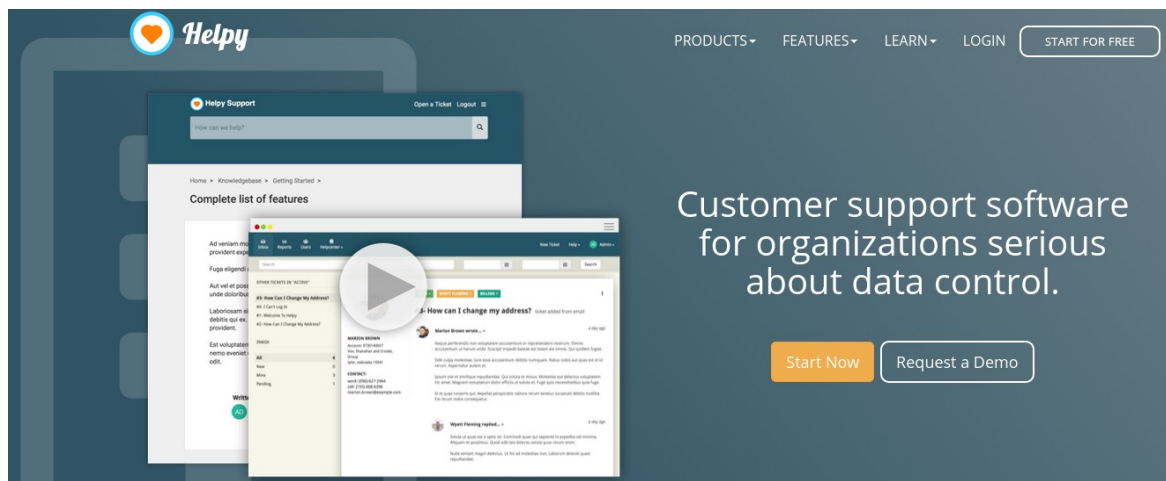
5.1.4 Palvelupyynnön sulkeminen

Myös palvelupyynnöiden sulkemisessa on hyötyä siitä, että alustassa on kaikkien tarkasteltavissa oleva yhteinen näkymä, josta voi nähdä kunkin palvelupyynnön sen hetkisen tilanteen. Esimerkiksi avoimien palvelupyynnöiden määrä on nähtävissä helposti, kuten myös jo suljettujen palvelupyynnöiden määrä. Tilannekatsauksen tekeminen yrityksen työntekijöiden kesken on myös selkeämpää, kun kaikilla on sama data edessään nähtävissä ja palvelupyynnöiden tilanteesta ei tule niin herkästi väärinymmärryksiä tiedon ollessa läpinäkyvää ja asiakaspalvelijoiden kesken julkista.

Mahdollisuus merkitä palvelupyyntö suljetuksi selkeyttää asiakaspalvelijoiden työjärjestystä, kun aikaa ei tarvitse käyttää varmistaakseen onko asiakkaan viestiin vastattu jossain toisessa ketjussa, kun juuri siinä ketjussa, mitä asiakaspalvelija tarkastelee, ei näy vastausta. Mikäli tukiportaalissa palvelupyyntö on merkitty suljetuksi, kantaa merkinnän tehnyt asiakaspalvelija myös vastuun siitä, että asia on oikeasti loppuun käsitelty.

5.2 Helpy.io tukiportaali

Helpy.io on yhdysvaltalaisen vuonna 2016 perustetun Helpy.io, Inc. yrityksen tuote. Kyseinen tuote on suunnattu kaikenkokoisten yritysten käyttöön tukiportaaliksi. Portaalista löytyy niin tietopankki asiakasdokumentaatiota varten kuin myös kyky vastaanottaa ja lähettää viestejä sähköpostipalvelun kautta. Helpy.io kertoo verkkosivuillaan palvelun olevan suunnattu asiakkaidensa tietoturvaan ja datan hallinnasta kiinnostuneille yrityksille. Helpy myös väittää, että portaalialia käyttävät tällä hetkellä tuhannet yritykset.



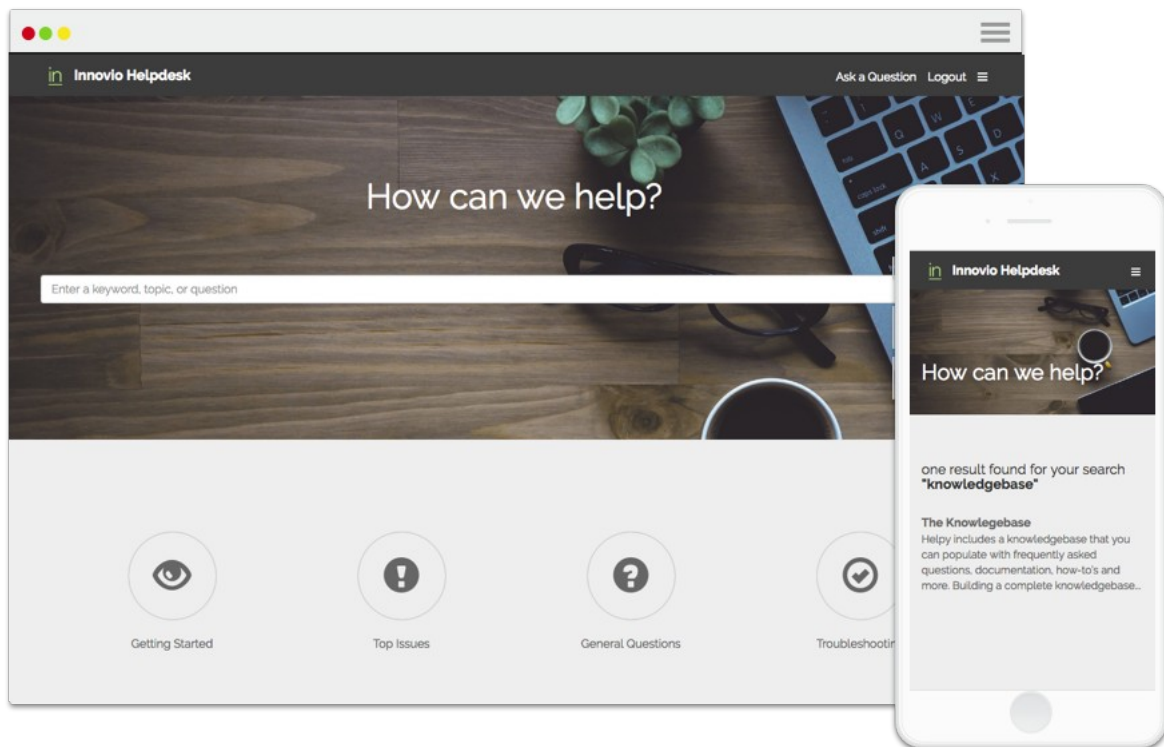
Kuva 10. Helpy.io -portaalin verkkosivun etusivu.

5.2.1 Ominaisuudet

Helpy.io listaa palvelun tärkeimmiksi ominaisuuksiksi palvelupyynnöiden hoitamisen, tietopankin ja Chat-robotin. Palvelupyynnöt vastaanotetaan portaalissa sähköpostiohjelman kaltaiseen näkymään, josta asiakkaiden viesteihin pystyy vastaamaan keskitetysti yhdestä osoitteesta. Hallintapaneelista voidaan vaihtaa palvelupyynnöiden tilaa ja tehdä massatoimintoja useammalle palvelupyynnölle samaan aikaan. (Helpy.io, LLC. 2021. Helpcenter)

Hallintapaneelissa on tarkasteltavissa myös yrityksen asiakaspalvelun kanssa asioineiden henkilöiden yhteystiedot. Portaalissa on mahdollista luoda myös valmiita oletus vastauksia helpottamaan työskentelyä, kun seuraavan kerran asiakkailta saapuu samankaltainen kysymys. (Helpy.io, LLC. 2021. Support ticketing)

Tietopankkiin on mahdollista rakentaa yrityksen asiakasdokumentaatio, josta asiakkaiden on tarkoitus löytää vastaukset kysymyksiinsä ilman, että he joutuvat lähettämään kysymyksen asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu on kuitenkin integroituna tietopankkiin, joten palvelupyynnöiden lähettäminen tapahtuu helposti samalta sivulta mistä tietopankin löytää.

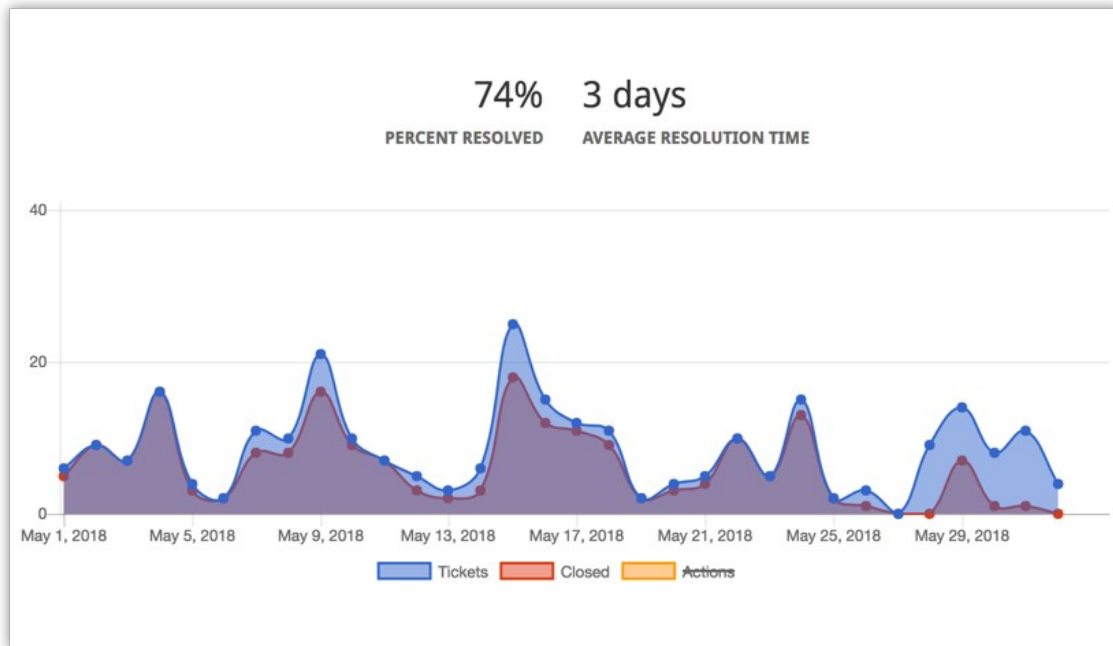


Kuva 11. Esimerkki Helpy.io -portaalin julkisesta asiakasdokumentaatiosta.

Näiden ominaisuuksien lisäksi Helpy.io tarjoaa Chat-robotin helpottamaan yksinkertaisiin kysymyksiin vastaamista. Carin niminen oppiva robotti on tarkoitettu helpottamaan yritysten asiakkaita löytämään tarvitsemansa dokumentaation ja keventämään asiakaspalvelun kuormaa kysymällä yleisimmät helpot asiat, ennen kuin ihminen tulee palvelemaan asiakasta.

5.2.2 Raportointityökalu

Helpy.io portaalista löytyy myös perustason raportointityökalut, vaikka portaali ei niitä listakaan varsinaisiksi pääominaisuuksiksi. Työkalujen tarkoituksena on helpottaa yrityksen päätöksiä tarjoamalla reaaliaikaista dataa asiakaspalvelusta.



Kuva 12. Esimerkki Helpy.io -portaalin raportointityökalusta.

Raportointityökalu koostuu kolmesta pääasiallisesta osa-alueesta. Ensimmäinen on operatiivinen raportointi, joka tarjoaa dataa palvelupyyntöihin liittyen. Toinen alue koostuu tietopankin kävijämäärien ja suosituimpien artikkelien listauksesta. Kolmas osio taas sisältää asiakastytyväisyyden seurantaan tarkoitettuja työkaluja.

5.2.3 Hinta

Helpy.io portaalia tarjotaan kolmessa eri kategoriassa, jotka ovat Community, Cloud Hosted ja Pro (private cloud). Helpy.io:n peruskäyttö on ilmaista avoimena lähdekoodina julkaistun Community-version kautta. Toukokuussa 2020 Helpy.io ei listannut verkkosivustollaan maksullisten palvelupakettien hintoja, Seravon käyttäessä Helpy.io portaalia kustannus oli kuitenkin noin 100 € kuukaudessa. Cloud Hosted on Helpy.io omilla palvelimilla ylläpidettävä palvelu, josta maksetaan suoraan Helpy.io:lle. Pro-versio taas ylläpidetään ostajan omalla palvelimella ja kustannus riippuu valitusta palveluntarjoajasta, kuten AWS, Azure tai Google Cloud ja näiden palveluntarjoajien sen hetkisestä hinnoittelusta.

5.3 Help Scout tukiportaali

Help Scout on yhdysvaltalaisen Help Scout PBC yrityksen toteuttama tukiportaali. Help Scout perustettiin vuonna 2011 ja työllistää vuonna 2020 100 henkilöä, jotka työskentele-

vät yli 75:ssä eri maassa. Kaikki Help Scoutin työntekijät ovat etätyöntekijöitä, ja Help Scoutilla ei ole omaa keskustoimistoa.

Help Scoutin mukaan sen palvelua käyttää tällä hetkellä yli 10 000 asiakaspalvelutiimiä yli 140 maasta. Palvelu on suunnattu kaikenkokoisille yrityksille, aina hyväntekeväisyysjärjestöistä suuriin monikansallisiin yrityksiin.

5.3.1 Ominaisuudet

Help Scout on tukiportaalin erittäin monipuolinen ja ominaisuuksia tulee jatkuvasti lisää. Tärkeimpinä voidaan listata sähköpostin hallinnointi, tietopankki, live chat, raportointityökalut ja integrointimahdollisuudet.

Help Scoutin tavoitteena on tarjota yritykselle selkeät tehokkuutta parantavat työkalut ja yrityksen asiakkaille miellyttävä asiakaspalvelukokemus. Palvelun ytimessä on sähköpostin hallinnointityökalut, jotka mahdollistavat järjestelmällisen ja tarvittaessa automatisoidun tavan käsitellä saapuvia palvelupyynnöitä.

Mailbox	Unassigned	Mine	Assigned	Drafts
J&G Clothing (support@jandg.com)	7	3	4	8
J&G Warranties (warranties@jandg.com)	10		6	2
J&G Wholesale (wholesale@jandg.com)	5			2
J&G Billing (billing@jandg.com)	12	2	9	4
J&G Sales (sales@jandg.com)	7			
J&G Returns (returns@jandg.com)	14	7	2	6
J&G Docs (www.jgclothing.com)				

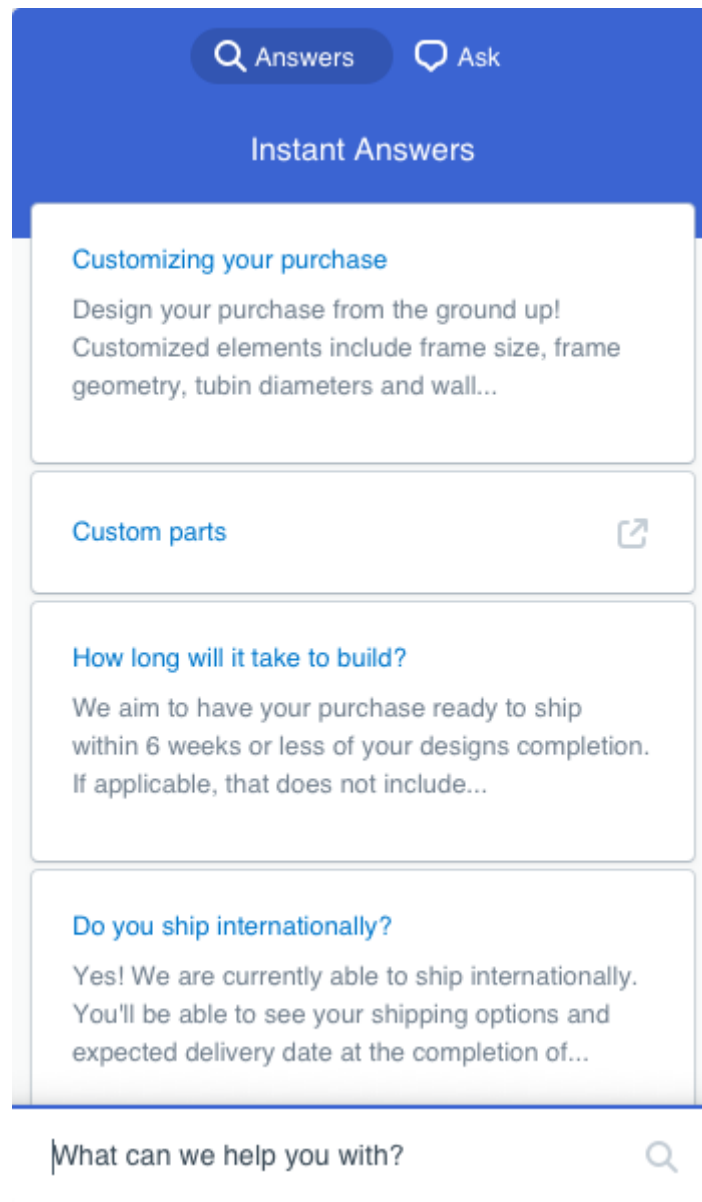
Kuva 13. Esimerkinäkymä Help Scout -portaalin yleisnäkymästä.

Mailboxes ▾ Docs ▾ Reports ▾ Manage ▾				🔔	👤	🔍	👤
J&G Clothing		Customer	Conversation	Number	Waiting Since		
Chats	9	<input type="checkbox"/>					
Unassigned	2	<input type="checkbox"/>	Kondo Ieyasu RE: Forwarding fails I've forwarded the mail. What is see is only this message:	3 240651	2 min ago		
Mine		<input type="checkbox"/>	Yvonne Thompson Emails aren't "syncing" with Google Quick follow-up question, Kristi — can I associate this with another ID?	2 240644	8 min ago		
Drafts	1	<input type="checkbox"/>	Laura Gemmell Odd characters in email body I can't reproduce this using the exact same text/iphone email app. I think I can't reproduce this using the exact sam	240583	8:37am		
Assigned	9	<input type="checkbox"/>	Florian Staeschek Re: "Not invited" for team members Sorry for lighting up your inbox, trying to figure this out and keep finding more problems! I think the issue might be	6 240571	2:08am		
Closed		<input type="checkbox"/>	Steve Carrington Really needing some help with my look! My new socks don't fit. I just dropped them in the mail to return. Which style best fits small feet?	240570	3 hours ago		
Spam		<input type="checkbox"/>	Bernd Pfefferberg Reselling Opportunities I am really interested in reselling your hats at my local men's store here in Anchorage. Can you tell me more about b	240569	3 hours ago		
FOLDERS		<input type="checkbox"/>	Nguyễn Linh San Bug Report Hi Nguyễn, We're still taking a look at the issue you reported. As soon as I have more information, I'll be in touch!	240568	4 hours ago		
VIP Conversations	1	<input type="checkbox"/>	Tamas Bunce Gift for My Wife Do you have any suggestions on a gift for my wife? It's her birthday and she loves all your clothes. I'd love to make it	240567	4 hours ago		
Waiting 6 Days	9	<input type="checkbox"/>	Diego Morata Dress length? I have a question on your safari dress. Where would it hit me on my leg if I'm 6' tall?	240566	4 hours ago		
Sales		<input type="checkbox"/>	Kendasha Wood Wholesale inquiry I love your hats. Do you have quantity discounts? I'd like to sell retail at my store. :)	240565	5 hours ago		
		<input type="checkbox"/>	Dashonte Clarke Loveliest color orange! I am in love with my new orange dress. Have never seen a color quite this lovely! Can I order another?	240564	5 hours ago		
		<input type="checkbox"/>	Sebastian Westergren Next Sale? I am waiting to place my next big order for a huge sale. When's your next blowout?	240563	6 hours ago		
		<input type="checkbox"/>	Yi Chun-Hwa Wants to know about shipping timelines @charlie shes for quick shipping can you reach out to the mfg and handle	240562	6 hours ago		
		4 active conversations					

Kuva 14. Esimerkinäkymä Help Scout -portaalin saapuneista palvelupyynnöistä.

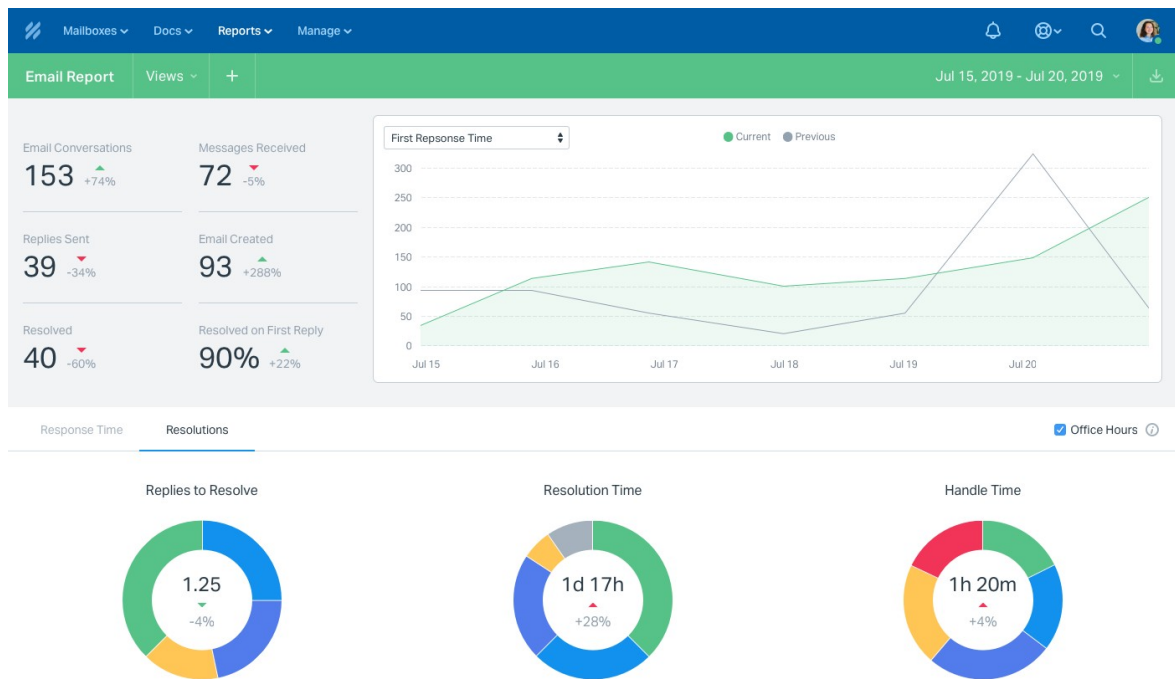
Help Scoutin tietopankkiminäisyys on rakennettu helppokäyttöisyyttä ja integroitavuutta silmällä pitäen. Tietopankki on suunniteltu käytettäväksi yhdessä Help Scoutin Beacon nimisen chat-työkalun kanssa. Tietopankkiin on helppo luoda nopeasti uusia artikkeleita ja yrityksen oman asiakasdokumentaatio-sivun rakentaminen onnistuu muutamalla valinnalla.

Beacon chatin kautta asiakkaat voidaan ohjata eri automaatioasteella joko suoraan keskusteluun asiakaspalvelijan kanssa tai laittaa asiakas etsimään ensin dokumentaatiosta vastausta kysymyksiinsä. Beaconin tärkein ominaisuus onkin sujuva osuvan dokumentaation tarjoaminen vastausta ongelmaansa etsivälle asiakkaalle.



Kuva 15. Esimerkki Help Scout -portaalin upotettavasta Beacon-viestintätyökalusta.

Help Scoutin raportointityökalut antavat monipuolisen katsauksen yrityksen asiakaspalvelun eri osa-alueisiin. Työkalusta on nähtävissä esimerkiksi tilastoja asiakasdokumentointi kävijämääristä ja hakutermeistä, kuin myös sähköposti ja Chat keskusteluista. Samasta työkalusta löytyvät niin ikään asiakastytyväisyys raportit ja asiakaspalvelijoiden henkilökohtaiset tilastot.



Kuva 16. Esimerkinäkymä Help Scout -portaalin raportointityökalusta.

Integraatiot ovat myös yksi oleellinen osa Help Scoutin palveluvalikoimaa. Portaaliin on saatavilla yli 50 eri integraatoratkaisua valmiina lisäosana, joiden asentaminen on vain yhden painalluksen päässä. Integraatioiden tarkoituksena on tarjota Help Scout tukiportaalia käyttävälle yritykselle mahdollisuus laajentaa portaalin toimintaa, esimerkiksi puhelinkeskussovelluksella tai yhdistämällä Help Scout asiakkuudenhallintajärjestelmään. Help Scout tarjoaa myös API:n, joka mahdollistaa oman sovelluksen kehittämisen, jos yrityksellä on tarvetta räätälöidylle ratkaisulle.


5.3.2 Hinta

Help Scoutin hinnoittelu on kerrottu yrityksen verkkosivustoilla avoimesti ja se perustuu käyttäjämäärään. Jokainen käyttäjä lisää palvelun kuukausihintaa samoin kuin joidenkin lisäominaisuuksien hankkiminen. Standard paketti kustantaa 20 \$ per käyttäjä ja Plus paketti 35 \$ per käyttäjä. Tarjolla on myös mahdollisuus räätälöityyn enterprise hinnoitteluun.

Help Scoutin hinnoittelussa on huomionarvoista se, että Help Scouttiin laitettu raha jää portaaliin käytettäväksi krediittinä. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun kustannukset elävät sitä mukaa, kuinka monta käyttäjää ja lisäpalvelua tilaukseen on kulloinkin liitettyä. Esimerkiksi kesällä käyttäjiä voi olla enemmän, kun yritys työllistää kesätyöntekijöitä, joten kesän ajalta kustannus on hieman suurempi per kuukausi kuin muuna aikana.

Help Scout tarjoaa myös hinnaltaan alennettuja palvelupaketteja vasta aloitteleville yrityksille ja hyväntekeväisyysjärjestöille.

Looking for a discount?

<p style="text-align: center;">Help Scout for Good</p> <p style="text-align: center;">For organizations with a focus on the environment & social impact.</p> <p style="text-align: center;">Learn More ></p>	<p style="text-align: center;">Help Scout for Startups </p> <p style="text-align: center;">For new companies that could use a price break for the first year.</p> <p style="text-align: center;">Learn More ></p>
--	--

Kuva 17. Help Scout -portaalin markkinointimateriaalia yrityksen verkkosivuilta.

6 Toiminnan muutos

6.1 Toiminta Helpy.io tukiportaalin käyttöönoton jälkeen

Seravon asiakaspalvelussa, johon saapuvat palvelupyynnot koskevat suurelta osin WordPress-sivustojen ylläpitopalvelua, oli havaittavissa selkeä toimintamallien muutos Helpy.io:n käyttöönoton jälkeen.

Konkreettisin esimerkki tästä muutoksesta on se, että asiakkaiden lähettämät viestit löytyivät yhden kirjautumisen takaa ja palvelupyyntöjen tila oli selkeästi esitetty. Aiemmin asiakas saattoi lähettää viestinsä epähuomiossa yksittäiselle työntekijälle, jolloin kyseisen asiakaspalvelijan ollessa estynyt vastaamaan, muiden työntekijöiden ei ollut käytännössä mahdollista nähdä mitä viestejä tuolle estyneelle asiakaspalvelijalle oli lähetetty.

6.1.1 Asiakasviestintä

Kun Helpy.io tuli käyttöön Seravolla mainostettiin asiaa yrityksen viestintäkanavissa, kuten blogissa ja uutiskirjeessä, sillä samalla käytössä vaihtui myös asiakaspalvelun yleinen sähköpostiosoite. Uuden sähköpostiosoitteen myötä Seravo aloitti siirtymän aikaan, jossa kaikki asiakaspalvelu tapahtuu yhden osoitteen takaa.

Aikaisemmin osoitteita olivat olleet seravo@, info@, wordpress@ sekä henkilöstön henkilökohtaiset osoitteet ja verkkosivustoilla olevat lomakkeet. Helpyn käyttöönoton jälkeen sähköpostiosoitteet joko vaihtuivat kaikki uuteen help@ osoitteeseen tai asiakkaita kehoitettiin lähettämään viestinsä oikeaa kanavaa pitkin. Tämä loi lisää selkeyttä asiakkaille siitä mitä kautta asioinnin Seravon kanssa tulee tapahtua.

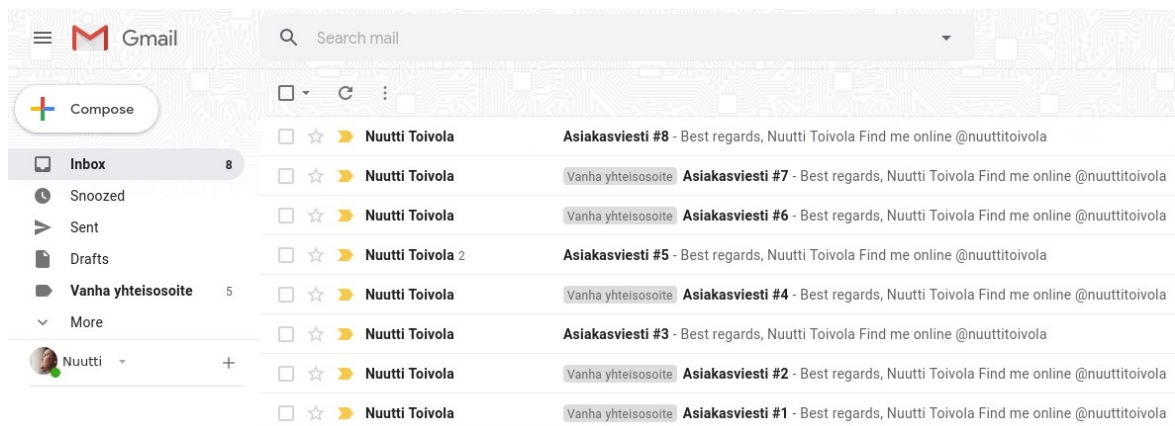
Asiakkaiden kirjavat käytännöt sähköpostiviesteihin vastaamisessa aiheuttivat lisätyötä asiakaspalvelussa, mikä johti edelleen hitauteen palvelupyyntöihin vastaamisessa. Yleisin esimerkki oli asiakkaan vastaaminen vain suoraan viestin lähettäjälle sen sijaan, että olisi vastannut kaikille ketjun vastaanottajille. Toinen toimintatapa oli lähettää viesti eri vastaanottajille eri vaiheissa palvelupyynnön hoitamista. Tämä johti tilanteeseen, jossa viestiketjussa mukana olleet ihmiset tiesivät eri asioista, ja kokonaisuus oli asianomaisille haastavampi hahmottaa.

Kuvatut tilanteen eivät tietenkään ole täysin asiakkaan viestinnästä johtuvia vaan isona ongelmana oli Seravon asiakaspalvelun sähköpostiosoitteen oleminen toissijaisena vastaanottajana siinä tilanteessa, kun asiakas lähettää vastausta Seravolta saamaansa viestiin. Uuden tukiportaalin myötä käyttöön tuli yksi osoite, jota kautta viestit vastaanotettiin ja lähetettiin asiakkaille.

Helpy.io portaalissa myös automaattisten vastauksien asettaminen ja muokkaaminen oli helpompaa. Sähköpostipalvelu Gmail:ssa sähköpostiryhmän automaattisia vastauksia kykenivät muokkaamaan vain ne käyttäjät, joilla oli tarpeeksi korkea käyttöluokitus yrityksen G Suite -alustassa. Tästä johtuen kyseisten viestien asettaminen ja muokkaaminen oli kankea prosessi ja riippuvainen muutamasta avainhenkilöstä.

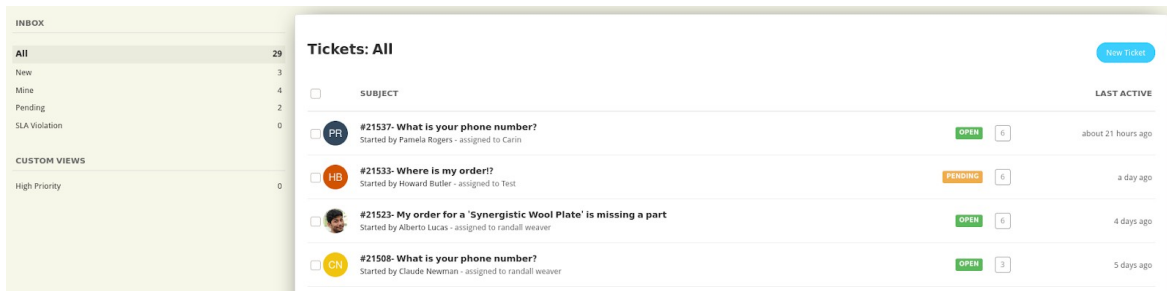
6.1.2 Yrityksen sisäinen viestintä

Palvelupyynnön sulkeuduttua asiakkaan kanssa käyty keskustelu on tärkeää olla löydettävissä jälkepäin, jotta menneistä tapauksista voivat oppia nekin, jotka eivät kyseistä palvelupyynnöä olleet mukana hoitamassa. Palvelupyynnöiden arkistointiin tulee siis olla tarpeeksi helppokäyttöistä. Helpy.io toi tähän helpotusta tarjoamalla yhden yhteisen osoitteen ja sähköpostilaatikon viestien vastaanottamiseen, käsittelyyn sekä arkistointiin. Asiakaspalvelun viestinnän ns. sisäinen julkisuus auttoi yritystä tarkentamaan yhteisiä prosesseja sekä löytämään jonkin verran parannuskohteita, joiden korjaaminen säästi aikaa sekä vaivaa asiakaspalvelun hoitamisessa.



Kuva 18. Esimerkinäkymä saapuneista palvelupyynnöistä vanhalla Gmail-alustalla.

Yllä olevan kuvan kaltaisessa perinteisessä sähköposti-käyttöliittymässä ei ole yhdellä silmäyksellä nähtävissä jokaisen palvelupyynnön sen hetkistä tilaa. Näkymä on myös yksilöllinen jokaiselle asiakaspalvelijalle ja tiimin työskenteleminen yhtenä yksikkönä vaatii suurehkon työn.



Kuva 19. Yleisnäkömä saapuneista palvelupyynnöistä Helpy.io -portaalissa.

Helpy.io tukiportaalissa näkömä antoi oletusasetuksillaan jo enemmän tietoa vanhaan sähköposti näkömään verrattuna. Heti sisään kirjauduttaessa oli nähtävissä jokaisen palvelupyynnön tila, eli oliko asia jo jollain kollegalla hoidossa, ja kategorioittain lukuja kussakin tilassa olevista palvelupyynnöistä.

Eräs helposti itsestäänselvyytenä otettava muutos toi mukanaan merkittävän parannuksen viestinnän selkeyteen yrityksen sisällä. Helpy.io käyttöönoton jälkeen asiakaspalvelun viestintä oli eriytetty muusta viestinnästä. Aikaisemmin asiakaspalvelijalla saattoi olla sähköpostiohjelmassa vierekkäin asiakkaiden viestejä sekä yrityksen omaa sisäistä viestintää. Seuraavan firman virkistyspäivän ja kiireellisen palvelupyynnön asettaminen vierekkäin oli omiaan vaikeuttamaan keskittymistä sen hetkiseen työhön. Gmailissa on erilaisten filtereiden avulla kyllä mahdollista suodattaa tietyn sähköpostilistan viestit erillisen hakemiston alle, mutta suodattaminen asettaminen on jokaisesta työntekijästä itse kiinni ja luositen epätasa-arvoiset lähtökohdat työympäristölle.

6.1.3 Asiakasdokumentaatio

Helpy.io:n tarjoaman sähköpostityökalun lisäksi tärkeä osa tukiportaalia ovat asiakasdokumentaatio-sivustot. Ennen tukiportaalin käyttöönottoa Seravon asiakasdokumentaatio oli asiakkaiden nähtävissä vain yrityksen omien verkkosivujen kautta. Ohjeet listattiin yhdessä isossa artikkelissa ja eroteltiin toisistaan otsikoilla mutta sisäänrakennettua hakutoiminnallisuutta ei ollut.



WordPress-sivuston perustaminen

Haluun perustaa uuden WordPress-sivuston, miten se tapahtuu?

Kun olet perustamassa uutta sivustoa, tilaa haluamasi WP-palvelupaketti [tilauslomakkeen](#) kautta. Käsittelemme tilauksesi mahdollisimman nopeasti, tavallisesti saman työpäivän aikana. Saat sähköpostitse tunnukset, joilla kirjaudut uuden sivustosi WordPress-hallintaan. Sinun ei siis tarvitse asentaa tai ladata mitään omalle tietokoneellesi.

Voinko siirtää vanhan WordPress-sivustoni WP-palveluun?

Kyllä. Sivuston siirron voit joko ostaa Seravon asiantuntijoilta muutaman tunnin lisäyönä tilauksen yhteydessä (varsinainen työ määrä riippuu sivuston koosta ja siirrettävien komponenttien määrästä), tai voit siirtää sivuston itse käyttämällä apuna [WP-palvelun siirto-ohjetta](#).

Sivuston siirto geneerisestä hosting-palvelusta WordPressille erikoistuneeseen WP-palveluun tuottaa paljon etuja laadun, tietoturvan ja suorituskyvyn parantumisen myötä. Suosittelemme lämpimästi kokeilemaan kuinka paljon nopeammin sivustosi toimii WordPressiä varten optimoidulla alustalla aikaisempaan verrattuna.

Tilatessasi meiltä sivuston siirron varmistamme, että sivusto toimii moitteettomasti uudessa ympäristössä.

Miten kirjaudun WordPress-sivustolleni?

Siirry kohtaan

- WordPress-sivuston perustaminen
 - Haluan perustaa uuden WordPress-sivuston, miten se tapahtuu?
 - Voinko siirtää vanhan WordPress-sivustoni WP-palveluun?
 - Miten kirjaudun WordPress-sivustolleni?
- WP-palvelupaketin valinta
 - Mikä WP-palvelun pakettivaihtoehdoista minun kannattaa valita?
 - WP-palvelun kuukausihinta on korkeampi kuin kilpailijoilla, miksi?
- Verkkotunnukset
 - Miten saan sivustolle oman verkkotunnuksen (domain)?
 - Miten saan sivustolle useita verkkotunnuksia?
 - Minulla on jo oma verkkotunnus (domain), miten saan sen liitettyä uudelle sivustolle?
 - Mitä tarkoittaa verkkotunnuksen

Kuva 20. Seravon alkuperäinen asiakasdokumentaatio yrityksen verkkosivuilla.

Seravon verkkosivu-uudistuksen myötä myös vanhan dokumentaationsivun ulkoasu koki pienen muutoksen. Teksti muuttui hieman luettavammaksi kirjasimen koon vaihtuessa, lisäksi sisällön asettelu muuttui. Pääasiallinen toiminnallisuus säilyi kuitenkin samana, kuten myös samat vanhat ongelmat.



WordPress-sivuston perustaminen

Haluan perustaa uuden WordPress-sivuston, miten se tapahtuu?

Kun olet perustamassa uutta sivustoa, tilaa haluamasi WP-palvelupaketti [tilauslomakkeen](#) kautta. Käsittelemme tilauksesi mahdollisimman nopeasti, tavallisesti saman työpäivän aikana. Saat sähköpostitse tunnukset, joilla kirjaudut uuden sivustosi WordPress-hallintaan. Sinun ei siis tarvitse asentaa tai ladata mitään omalle tietokoneellesi.

Voinko siirtää vanhan WordPress-sivustoni WP-palveluun?

Kyllä. Sivuston siirron voit joko ostaa Seravon asiantuntijoilta muutaman tunnin lisätyönä tilauksen yhteydessä (varsinainen työmäärä riippuu sivuston koosta ja siirrettävien komponenttien määrästä), tai voit siirtää sivuston itse käyttämällä apuna WP-palvelun siirto-ohjetta.

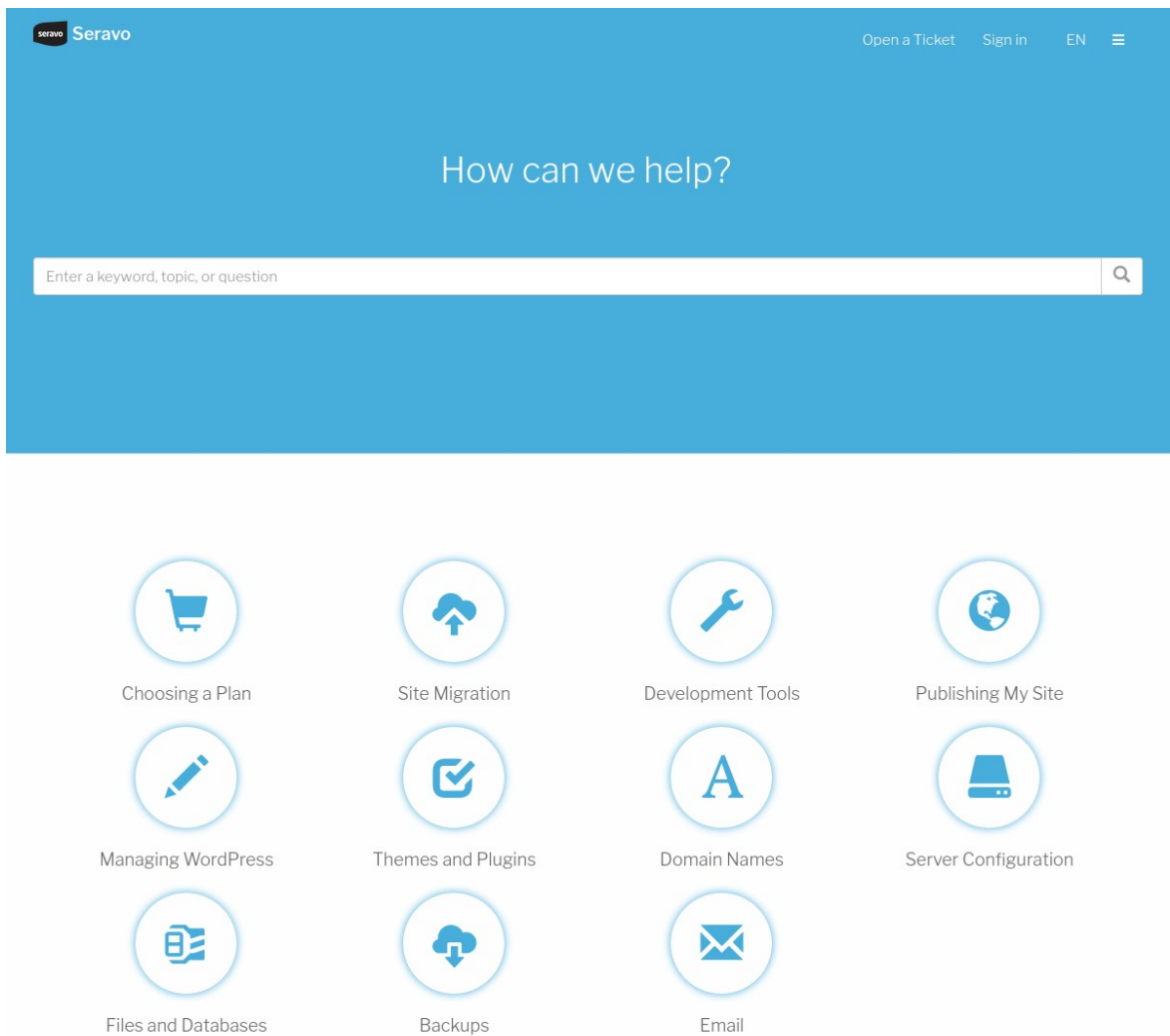
Sivuston siirto geneerisestä hosting-palvelusta WordPressille erikoistuneeseen WP-palveluun tuottaa paljon etuja laadun, tietoturvan ja suorituskyvyn parantumisen myötä. Suosittelemme lämpimästi kokeilemaan kuinka paljon nopeammin sivustosi toimii WordPressiä varten optimoidulla alustalla aikaisempaan verrattuna.

Tilatesiasi meiltä sivuston siirron varmistamme, että sivusto toimii moitteettomasti uudessa ympäristössä.

Kuva 21. Seravon asiakasdokumentaation verkkosivu yrityksen verkkosivu-uudistuksen jälkeen.

Sivustojen ilmeen päivityksen myötä tullut muutos asiakasdokumentaatio-sivuun ei kuitenkaan ollut vielä riittävästi kattamaan kasvavat tarpeet kehittyneemmälle työkalulle. Helpy.io käyttöönoton yhteydessä otettiin käyttöön tukiportaalin omat työkalut dokumentaatiota varten ja Seravon asiakaspalvelutiimi lähti rakentamaan asiakasdokumentaatiota uudelle alustalle.

Ensimmäinen suuri ero aiempaan yksittäiseen tekstidokumenttiin verrattuna oli se, että uudelta alustalta sisällön löytäminen oli helpompaa. Tämä oli seurausta kahdesta syystä, paremmasta kategorisoinnista ja hakutoiminnoista. Asiakkaan saapuessa asiakasdokumentaatio-sivustolle sai hän eteensä, aiemmasta mallista poiketen, selkeän listauksen dokumentaation kategorioista.



Kuva 22. Näkymä Seravon asiakasdokumentaation etusivusta Helpy.io -portaalissa.

Uudessa Helpy.io portaalissa oli myös sisäänrakennettuna ominaisuutena hakutoiminnallisuus, joka mahdollisti sisällöstä hakemisen hakusanoilla.

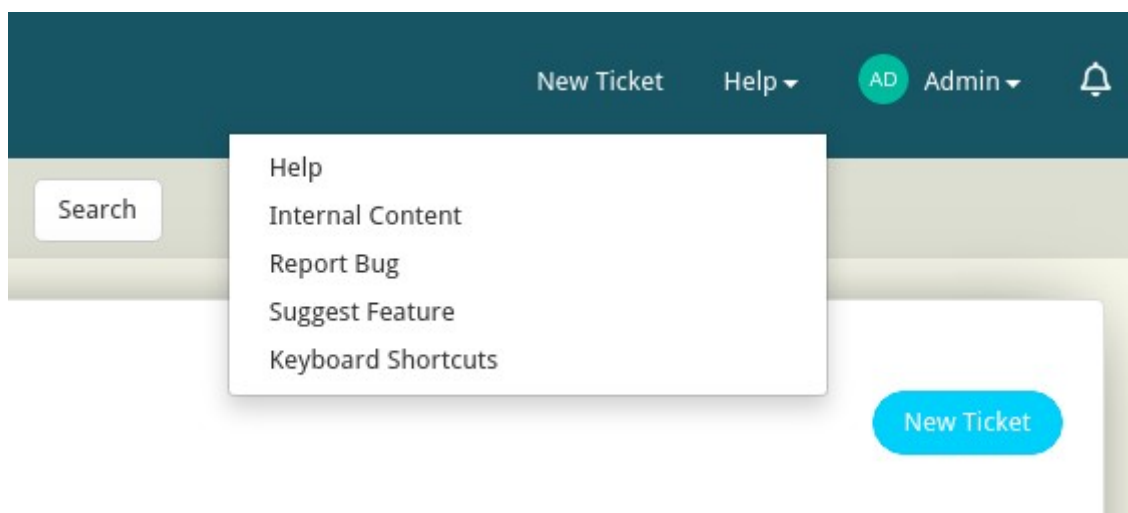
Tukiportaalissa oli myös valittavissa valmiista teemoista haluttu ulkoasu asiakasdokumentaatio-sivuille. Teemoja oli myös mahdollista rakentaa itse, kuten Seravon lopulta tekikin. Ulkoasun lisäksi portaaliin oli upotettavissa omaa koodia, käytännössä CSS ja JS kielellä kirjoitettuja pätkiä, jonka avulla sivustolle pystyi toteuttamaan haluamia lisätoiminnallisuuksia.

Seravon asiakkaille tukiportaalin yhteyteen keskitetty asiakasdokumentaatio toi selkeyttä siihen mistä apua tarvittaessa löytää. Asiakasdokumentaatio löytyi osoitteesta help.seravo.com ja tukiosoitteena toimi help@seravo.com.

6.1.4 Yrityksen sisäinen dokumentaatio

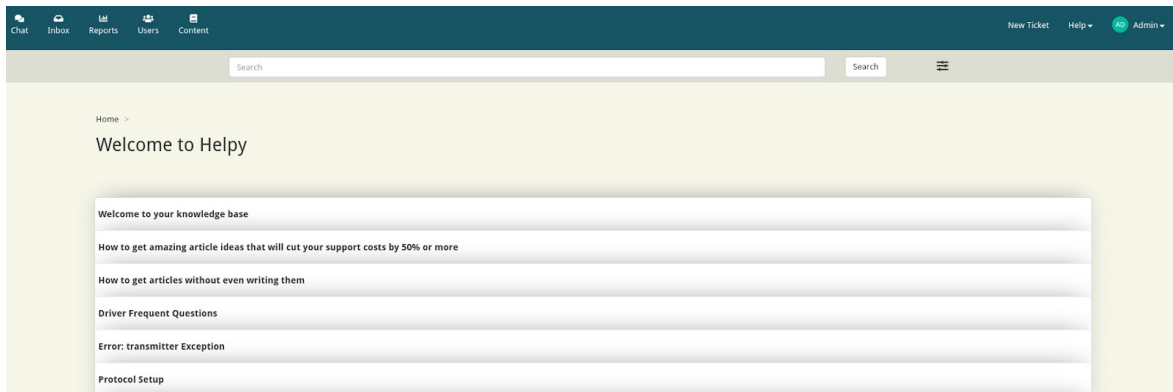
Yksi tärkeä osa-alue mihin tukiportaalin työkalujen tulee kyetä vastaamaan, on yrityksen oman sisäisen dokumentaation sijoittaminen tukiportaalin yhteyteen. Sisäisen dokumentaation tulee olla kirjautumattomilta käyttäjiltä ja asiakkailta piilotettuna mutta silti helposti saavutettavissa heti sisään kirjaututtaessa.

Helpy.io tukiportaalissa yhtenä ominaisuutena on sisäänrakennettu dokumentaatiotyökalu, jonka avulla on mahdollista rakentaa sisäisiä ohjeita nähtäväksi sisään kirjautuneille pääkäyttäjille. Sisäinen dokumentaatio löytyy hallintapaneelin kirjautuneena samasta sijainnista mistä muitakin ohjeita muokattiin.

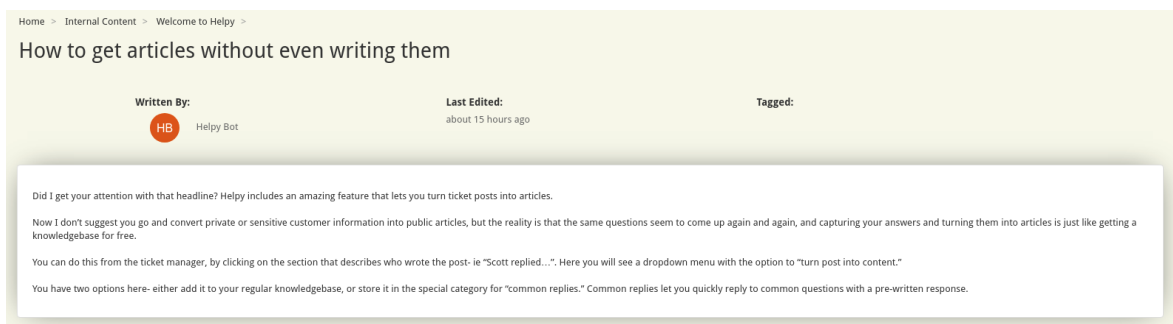


Kuva 23. Esimerkinäkymä hallintavalikosta Helpy.io -portaalissa.

Aikaisemmin erillistä sisäistä dokumentaatiota ei ollut olemassa, sen sijaan käytettiin Googlen omia dokumentointityökaluja, kuten Google Docsia, kun tuli tarve tallentaa jokin asia kaikkien saataville. Erillisten dokumenttien luominen Googlen pilvipalveluun ei kuitenkaan skaalautunut hyvin, sillä Google Driven hakutoiminto ei aina löydä toisen työntekijän luomaa dokumenttia ja järjestelmästä puuttuu helposti selattava hakemistorakenne.



Kuva 24. Esimerkinäkymä asiakasdokumentaation hallintanäkymään Helpy.io -portaalis-
sa.



Kuva 25. Esimerkki asiakasdokumentaatiosta Helpy.io -portaalis-
sa.

6.1.5 Helpyn ongelmat ja niiden hyvä puoli

Kun Helpy.io alustaa oli käytetty useamman kuukauden ajan, siinä havaittiin jonkin verran puutteita niin ominaisuuksissa kuin myös käytettävyydessä. Mikään yksittäinen ohjelmisto ei tietenkään ole täydellinen mutta Helpy.io tukiportaalin kohdalla ongelmat muodostuivat lopulta yhdessä niin suureksi kokonaisuudeksi, että Seravo alkoi etsimään korvaajaa tukiportaalille.

Helpy.io tukiportaalin yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi muodostui se, että portaaliin lähetettävien sähköpostien saapumiseen perille ei voinut aina luottaa. Samoin tukiportaalin käyttöaikana havaittiin, että kaikki asiakkaille lähetettävät viestit eivät myöskään kulkeneet perille normaalisti.

Ongelmia selvitettiin yhdessä Helpy.io perustaja Scott Millerin kanssa, mutta niihin ei lopulta löydetty lopullista ratkaisua. Todennäköisimpänä syyllisenä pidettiin sitä, että Hel-

py.io:n käyttämät SendGrid sähköpostin lähetyspalvelun IP-osoitteet olivat joutuneet joidenkin muiden sähköpostipalveluntarjoajien roskapostilistoille.

Sähköpostiviestinnän toiminta tukiportaalissa on luonnollisesti ensiarvoisen tärkeää, joten kuvatus kaltaiset ongelmat olivat hyvin ongelmallisia. Asiakaspalvelu on yksi Seravon toiminnan kulmakivistä, ja apua tarvitsevat asiakkaat kokevat helposti saavansa huonoa palvelua, jos heidän näkökulmastaan katsottuna palvelupyyntöihin ei vastata.

Toinen konkreettinen ongelmanaiheuttaja havaittiin, kun Helpy.io tukiportaalissa oli palvelinongelmia 2019 kesällä. Palvelun ollessa alhaalla kello oli 13–16 Suomen aikaa, mutta Yhdysvalloissa oli hyvin aikainen aamu. Helpy.io:n perustaja ja ainoa pääasiallinen ylläpitäjä ei ollut vielä tähän aikaan hereillä, mikä johti siihen, että Seravon asiakaspalvelu oli käytännössä poissa toiminnasta useamman tunnin normaalina kiireisenä arkipäivänä.

Samaan ongelmaan liittyen havaittiin myös, että koska Helpy.io portaalissa palvelupyyntöjen vastaaminen hoidettiin samasta osoitteesta mistä asiakasdokumentaatio sijaitsi, olivat nämä molemmat samanaikaisesti alhaalla. Näin ollen Seravon asiakaspalvelu oli asiakkaidensa tavoittamattomissa, mutta lisäksi myös jokapäiväisessä käytössä oleva asiakasdokumentaatio oli pois käytöstä.

Mainitut ongelmat palvelun saatavuuden kanssa ja sähköpostin kulussa olivat itsessään jo riittävästi aiheuttamaan liikehdintää Seravolla. Näiden lisäksi Helpy.io tukiportaalissa oli myös muutama vähäpätöisempi mutta silti normaalia toimintaa häiritsevä ongelma.

Keväällä 2019 Helpy.io joutui roskaposti hyökkäyksen kohteeksi, jonka aikana automaattiset botit lähettivät muun muassa Seravon tukiosoitteeseen kymmeniätuhansia tarpeettomia viestejä kolmen tunnin ajanjaksolla. Asiakaspalvelun viestintäkanavat menivät tästä luonnollisesti tukkoon ja Helpy.io portaalin käyttö muodostui mahdottomaksi, sillä portaalin palvelimet kaatuilivat äkillisen kuorman seurauksena.

Rauhallisempinakin aikoina Helpy.io tukiportaalin käyttö työllisti Seravon henkilökuntaa, sen sijaan että se olisi vähentänyt asiakaspalvelun työtaakkaa. Konkreettinen esimerkki tästä on Seravon kehittämä Nordic-teema Helpy.io alustaa varten. Helpy.io on osittain avointa lähdekoodia, joten he ottavat vastaan yhteisön tekemiä korjauksia ja muutoksia. Seravon tekemä teema otettiin ilolla vastaan ja kyseinen teema on nyt yhtenä vaihtoehtona kaikissa maailman Helpy.io-asennuksissa. Ongelmallisen asiasta tekee se, että Seravo teki oman teeman helpy.io tukiportaaliin vain, jotta Seravo sai haluamansa ominaisuudet sisäänrakennettuna tukiportaalin asiakasdokumentaatio-sivustolle. Helpy.io kehittäjät ottivat kyllä vastaan ehdotuksia ja bugikorjauksia, mutta ominaisuuksien kehitys eteni liian hitaasti ollakseen hyödyksi.

Yhteenvetona kaikista Helpy.io tukiportaalin ongelmista voidaan sanoa niiden johtuneen pääasiallisesti siitä, että portaalia oli käytännössä kehittämässä, ylläpitämässä ja suunnittelemassa yksi henkilö. Yhden ihmisen aika ei riitä kaikkeen ja Seravon tarpeisiin ei aina pystytty vastaamaan, mikä yhdessä saatavuusongelmien kanssa tuotti vakavan ongelman Seravon asiakaspalvelulle.

6.2 Toiminta Help Scout tukiportaalin käyttöönoton jälkeen

Kuten Helpy.io on myös Help Scout samankaltainen tukiportaali-palvelu, joten ensi katsovalta suurta muutosta ei ollut odotettavissa vanhaan tukiportaaliin verrattuna. Syvällisemmin Helpy.io:n ongelmia ja puutteita tarkasteltaessa huomataan kuitenkin merkittäviä parannuksia monella osa-alueella, etenkin palvelu luotettavuuden eli saatavuuden osalta.

Kirjoittamishetkellä Help Scout on ollut Seravolla käytössä reilun vuoden ajan ja portaalin tuoma helppous asiakaspalvelun prosesseihin on selkeästi havaittavissa.

6.2.1 Asiakasviestintä

Aikaisempi alusta Helpy.io mahdollisti yhden sähköpostiosoitteen politiikan: asiakas lähettää viestinsä samaan osoitteeseen mistä tulee saamaan myös vastauksen. Helpy-portaalin heikkoutena oli kuitenkin mahdottomuus lisätä useampi sähköpostiosoite portaalin itsensä asetuksiin alias-osoitteena. Help Scoutissa alias-osoitteiden määrittely sujui helposti ja ominaisuus oli sisäänrakennettuna portaaliin. Aliasten käytön johdosta Seravolla voitiin luopua erillistä ratkaisusta joko vastaanottaa tai ohjata muiden käytössä olleiden sähköpostiosoitteiden sähköpostiliikenne haluttuun paikkaan. Lopputuloksena erilaisten viestintäkanavien määrä väheni entisestään ja kaikki asiakaspalveluviestintä voitiin keskittää Help Scout-portaaliin.

Yhtenä esimerkkinä voidaan mainita Seravon verkkosivustojen yhteydenottolomakkeet. Helpy.io-portaalia käytettäessä WordPress-sivustojen lomakkeiden viestejä ei pystynyt ohjaamaan suoraan portaaliin, sen sijaan lomakkeiden kautta tullessiin yhteydenottoihin täytyi vastata vielä vanhan sähköpostilistan kautta. Tämä taas vaati, että käytössä oli jokin yleisen asiakaspalvelun sähköpostin help@seravo.com ulkopuolinen osoite, jonka kautta viesteihin vastattiin.

Help Scout sen sijaan tuki alusta asti WordPressin päälle rakennettujen lomakkeiden suoraan liittämistä portaaliin. Näin asiakaspalvelun viestintäkanavien määrä väheni entisestään, kun myös verkkosivujen lomakkeiden kautta lähetetyt viestit käsitellään samaan tapaan kuin normaalit suoraan sähköpostin välityksellä saapuneet palvelupyynnöt.

Uudessa Help Scout-portaalissa otettiin lisäksi käyttöön erilliset Inbox-laatikot asiakaspalvelulle(Support), myynnille(Sales) ja laskutukselle(Billing). Tämä selkeytti entisestään viestintäkanavia, niin Seravon työntekijöiden kuin asiakkaan näkökulmasta, kun kaikki asiakkaille päin tapahtuva viestintä toteutuu saman portaalin välityksellä.

Help Scoutin ominaisuuksiin kuuluu perinteisten automaattivastauksien lisäksi myös mahdollisuus tallentaa vastauspohjia ja luoda niin kutsuttuja workflow-jonoja.

Jokaiselle Help Scoutin sisäiselle sähköpostilaatikolle (Support/Sales/Billing) on mahdollista asettaa oma automaattivastauksensa, joka heijastaa parhaiten kyseisen laatikon käyttötilannetta ja antaa heti viestin saapumisen jälkeen asiakkaalle mahdollisimman hyvin tietoa jatkotoimenpiteistä. Ehkäpä tärkein käyttötarkoitus automaattivastaukselle on kuitenkin vakuuttaa asiakas siitä, että viesti on saapunut perille ja otetaan pian käsittelyyn.

Vastauspohjien tallentaminen on oiva tapa helpottaa toistuvien asioiden käsittelyä tulevaisuudessa. Vastauspohjilla esihenkilöt voivat myös luoda esimerkkivastauksia tiimiläisten käytettäväksi, jotta jokaisen uuden työntekijän ei tarvitse niin sanotusti keksiä pyörää uudelleen. Vastauspohjat ovat laatikkokohtaisia, eli niitä voi muokata tarpeen mukaan sopiviksi niin asiakaspalvelun kuin myynninkin tarpeisiin.

Oleellinen työn arkea helpottavaksi tekijäksi Help Scoutissa on kuitenkin muodostunut mahdollisuus luoda workflow-jonoja. Workflow:ta luotaessa määritellään aluksi, onko kyseessä manuaalinen tai automaattinen workflow.

Workflows

✓ Choose Type > ✓ Conditions > ✓ Actions > 4 Summary

If ... Edit

Conversation subject contains **Order Confirmation**

Then ... Edit

Add tag(s) **order-confirmation**

AND Send an email notification to **Me**

AND Copy to folder **Order Confirmations** which is visible to everyone

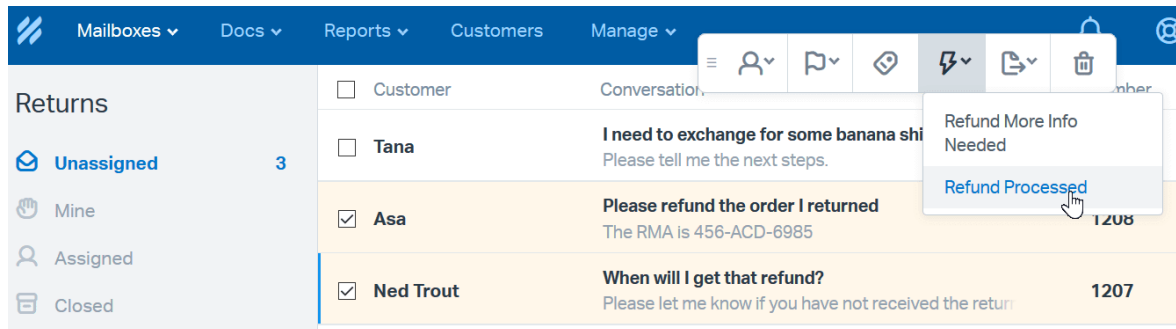
Apply to Previous ?

⚠ These conditions don't match any existing conversations. You may want to double-check to make sure they are correct.

Activate Workflow

Kuva 26. Esimerkinäkymä workflow-ajojen luomisesta Help Scout –portaalissa.

Tämän jälkeen edetään muutamassa vaiheessa ja luodaan ehtoja, joiden mukaan workflow tulee jatkossa toimimaan. Lopputuloksena asiakaspalvelija voi suorittaa monimutkaisenkin prosessin saapuneelle palvelupyynnölle, mutta käyttää omaa aikaansa vain yhden klikkauksen verran.



Kuva 27. Esimerkinäkymä workflow-ajojen teosta Help Scout –portaalissa.

Kun vanhoja asiakasviestejä halutaan Help Scout-portaalia käytettäessä kaivaa esiin, onnistuu se sisäänrakennetun tehokkaan haun kautta helposti ja nopeasti. Help Scout näyttää myös selkeästi kaikki vaiheet mitä kyseiselle palvelupyynnölle on missäkin vaiheessa tehty ja kenen toimesta.

The screenshot shows the Help Scout search interface. At the top, there is a search bar with the query 'tag:shirts mailbox:J&G Support'. Below the search bar, the results are displayed in a table format. The table has columns for 'Customer', 'Conversation', and 'Assigned To'. The results are as follows:

Customer	Conversation	Assigned To
<input type="checkbox"/> Customer	Conversation	Assigned To
<input type="checkbox"/> Aaron McDaniels	shirts Quick qu Hey team, I'm loc	Josie Gato
<input type="checkbox"/> Rahul Roy	shirts Actually, Sorry for so man	Ron McNea
<input type="checkbox"/> Rahul Roy	shirts How abo I mean, the bana	Ron McNea
<input type="checkbox"/> Ned Trout	shirts Quick qu @ron Would you	

On the left side of the interface, there are sections for 'Recent' and 'Filters'. The 'Recent' section shows the search query 'tag:shirts mailbox:J&G Support'. The 'Filters' section includes a 'BASICS' category with filters for 'assigned:', 'customer:', 'mailbox:', 'status:', and 'subject:'.

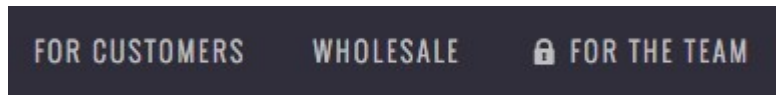
Kuva 28. Esimerkinäkymä Help Scout -portaalin sisäisestä tikettihausta.

Tehokkaan haun lisäksi palvelupyynnöitä voidaan myös merkitä tageilla, jotta samankaltaiset tai samaa asiaa käsittelevät palvelupyynnöt ovat helpommin löydettävissä jatkoa varten.

6.2.2 Yrityksen sisäinen viestintä

Help Scout ei eroa juurikaan Helpy.io-portaalista, kun tarkastellaan perustoiminnallisuuksia sisäisen viestinnän näkökulmasta. Näkymä asiakkaiden palvelupyynnöihin on kaikkien käyttäjien kesken jaettu, joten jokainen voi halutessaan tarkistaa kunkin palvelupyynnön tilanteen. Viestien historia on kaikkien luettavissa ja kollegan ohjaaminen keskustelussa viitattuun palvelupyyntöön on muutaman painalluksen takana.

Help Scout tukee myös muistiinpanojen tekemistä ja nämä muistiinpanot näkyvät osana palvelupyynnön viestiketjua sekä ovat kaikkien työntekijöiden nähtävissä, samoin kuin normaali viestintä. Muistiinpanot eivät kuitenkaan lähde asiakkaalle asti vaan ovat nähtävissä vain Help Scout-portaalin kautta kirjautuneille käyttäjille.

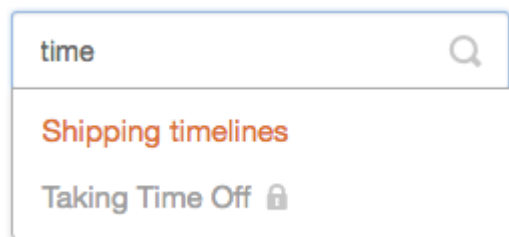


Kuva 29. Esimerkkikuva Help Scout -portaalin dokumentaatiokategorioista.

Help Scoutissa on Seravolla eroteltuna kolme eri sähköpostilaatikkoo: Support, Sales ja Billing. Näille laatikoille on asetettu myös omat erilliset sähköpostiosoitteensa, joten eri kategoriaan kuuluvia viestejä on helpompi erotella sekä jakaa eri tiimien hoidettaviksi. Portaaliin on mahdollista luoda tarvittaessa niin monta sähköpostilaatikkoo, kuin mitä katsotaan tarpeelliseksi.

Help Scout-portaalin käyttäjille voidaan antaa erilaisia oikeuksia eri laatikoihin, joten teoriassa on mahdollista erottaa esimerkiksi laskutusta, myyntiä ja asiakaspalvelua tekevät tiimit omiin sähköpostilaatikoihin. Jokaisen tiimin esihenkilölle voidaan kuitenkin antaa pääsy kaikkiin laatikoihin, jotta kokonais kuvan hahmottaminen on tarpeen vaatiessa helpompaa.

Seravolla on mainittujen sähköpostilaatikoiden ja tiimien lisäksi myös järjestelmänylläpitoa tekevä tiimi. Tällä tiimillä ei ole omaa laatikkooan Help Scoutissa, sillä he lähettävät viestinsä aina suoraan palvelinympäristöstä, missä WordPress-sivusto sijaitsee. Asiakkaan vastatessa tähän viestiin saapuu se kuitenkin Help Scoutin Support-jonoon, josta se asetetaan järjestelmäylläpitäjien tiimille hoidettavaksi.



Kuva 30. Esimerkki dokumentaatiohausta Help Scout -portaalissa.

Useamman eri tiimin viestinnän yhdistäminen osaksi samaa tukiportaalia antaa mahdollisuuden tutkia viestintäprosesseja kokonaisuutena sen sijaan, että palvelupyynnön vaiheet täytyisi koostaa eri kanavista.

6.2.3 Asiakasdokumentaatio

Kuten Helpy.io-portaalissa, niin myös Help Scoutissa on mukana mahdollisuus rakentaa julkinen asiakasdokumentaatio-sivusto. Peruseriaatteiltaan kumpikin portaali tarjoaa samankaltaisen käyttökokemuksen asiakkaalle mutta tälläkin osa-alueella Help Scout toi mukanaan muutamia parannuksia ja lisäominaisuuksia vanhaan portaaliin nähden.

Käyttökokemuksen osalta oleellinen ero Helpyn ja Help Scoutin välillä on nähtävissä jo selaimen osoiterivillä. Siinä missä Helpy.io:n asiakaspalveluportaali ja asiakasdokumentaatio löytyivät saman help.seravo.com osoitteen alta, toimii Help Scoutin asiakaspalveluportaali erillisessä secure.helpscout.net osoitteessa asiakasdokumentaation osoitteen säilyessä samana.

Yhtenä syynä portaalin vaihdolle oli tarve kehittää oma kustomoituja ominaisuuksia tuottava teema Help.io-portaaliin, jotta asiakasdokumentaatio vastaisi Seravon tarpeisiin. Oman teeman luomiseen ja testaukseen kului kuitenkin arvokasta työaikaa, jonka olisi voinut käyttää Seravon omien palvelujen kehittämiseen. Help Scout-portaalissa Seravon toivotut ominaisuudet ovat sisäänrakennettuna.

Toivottuja ominaisuuksia on esimerkiksi asiakasdokumentaation kategorisoinnissa käytettävä alakategorioiden luonti. Aiemmassa Helpy.io-portaalissa oli mahdollista luoda vain yhden tason kategorisointi, mutta Help Scout sen sijaan antaa mahdollisuuden luoda kolmen tason kategorisointia. Tämä antaa dokumentaatiota tekevälle huomattavasti lisää mahdollisuuksia ja vapautta suunnitella dokumentaation rakennetta paremmaksi asiakkaan käyttökokemuksen kannalta.

Toinen olennainen osa asiakasdokumentaation käyttökokemusta on visuaalinen ulkoasu. Helpy.io-portaalissa ulkoasua ja toiminnallisuuksia säädeltiin erilaisten teemojen kautta. Mikään oletusteema ei kuitenkaan ollut Seravon käyttöön sopiva ja yritys joutuikin tekemään oman teeman, jotta halutut ominaisuudet saatiin käyttöön. Oman teeman valmistamiseen kului yritykseltä resursseja, jotka olivat pois muusta kehitystyöstä. Help Scout-portaalissa erilliselle teemalle ei ole tarvetta, mutta ulkoasua voi muokata luomalla oman CSS-tyylitiedoston, jossa määritellään käyttöön esimerkiksi yrityksen ilmeen mukainen värimaailma ja kuvaikonit. Muokkaaminen ei kuitenkaan ole tarpeellista saadakseen perustoiminnot mitä käyttäjä odottaa asiakasdokumentaatiota käyttäessään. Tyylitiedostolla muokataan vain nimensä mukaisesti asiakasdokumentaation visuaalista tyyliä.

6.2.4 Yrityksen sisäinen dokumentaatio

Help Scout alustalla on myös mahdollista rakentaa sisäinen dokumentaationsivusto pelkästään yrityksen työntekijöiden käytettäväksi. Aiemmin mainittujen ominaisuuksien lisäksi Help Scout eroaa tältä osin Helpy.io-portaalista myös siten, että sisäinen dokumentaatio on kirjautuneille käyttäjille helpommin käytettävissä suoraan samalta sivulta mistä muutaakin dokumentaatiota luetaan.

Sisäisen dokumentaation hallintanäkymä on otettu huomioon alustan kehityksessä ja on siten normaali osa käyttökokemusta.

6.2.5 Help Scoutin ongelmat

Help Scout on alustana kattavampi kuin mihin Helpy.io kykeni mutta kattavampaa ominaisuusvalikoimaa ei saavutettu ilman lisäpanostusta. Merkittävin ero kahden portaalin välillä onkin hinta. Siinä missä Helpy.io kustansi kiinteän 100 € kuukaudessa, lasketaan Help Scoutin kustannukset portaalia käyttävien henkilöstön lukumäärän mukaan. Lisäksi asiakasdokumentaatio-sivustoista vain toinen sisältyy paketin hintaan ja toinen on käytettävissä lisämaksusta.

Toinen yrityksen jatkuvuuden kannalta olennainen haaste on avoimen lähdekoodin puute. Mikäli Help Scoutista halutaan joskus luopua, täytyy sen sisältämän yrityksen asiakaspalvelun datan olla siirrettävissä omaan hallintaan ja uudelle alustalle riittävän helposti.

Yhtenä tulevaisuuden haasteena voidaan myös nähdä alustan mahdollinen paikoilleen jäähäntäminen. Käyttäjällä ei ole juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa suoraan Help Scoutin kehitykseen. Suoran ohjelmointityön sijaan yritys voi esittää Help Scoutille toiveita ominaisuuksista, mutta takeita näiden tulemisesta ei luonnollisesti ole.

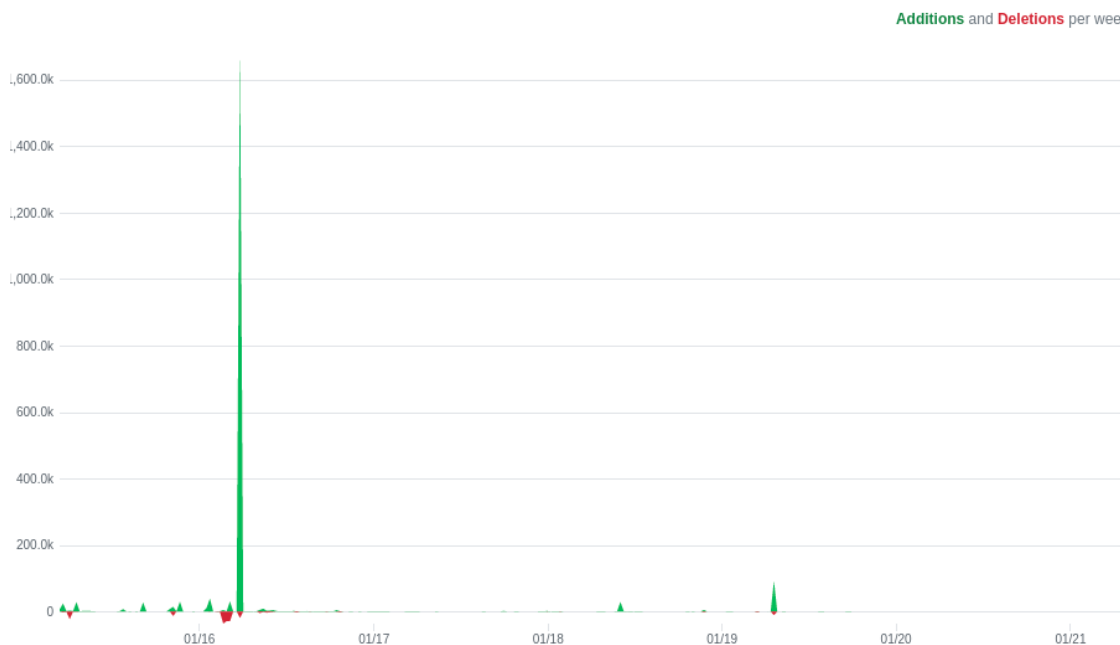
7 Loppupäätelmät

7.1 Helpy.io ja Help Scout

Kun tarkastellaan kahden tiketöntijärjestelmän, Helpy.io:n ja Help Scoutin, eroja ja punnitaan niiden tuoman laadullisen parannuksen taso edeltävään järjestelmään nähden, voidaan todeta Help Scoutin olevan alustana Helpyä kypsempi ja siten valmiimpi ammattikäyttöön.

Työmäärä mitä Helpy.io vaati alustan ylläpitämiseen, sitä käyttävän yrityksen taholta, on suhteessa Help Scoutin käyttöönoton vaatimaan työmäärään liian suuri. Helpyn taustavoimana toimii yksittäinen henkilö, joka hoitaa sekä asiakaspalvelun viesteihin vastaamisen että alustan koodaustyön. Help Scoutilla sen sijaan on useampia työntekijöitä huolehtimassa eri osa-alueista. Käyttäjäyrityksen itsensä kasvaessa asiakaspalvelun portaalin toimintavarmuudelle ja saavutettavuudelle on entisestään suurempi kysyntä.

Alla olevista graafeista on nähtävissä ero Helpy.io ja Help Scout portaalien välillä, kun tarkastellaan kehitystyön aktiivisuutta. Graafit on otettu kummankin portaalin aktiivisimmasta julkisesta GitHub-arkistosta. Ensimmäinen kuva Helpy.io portaalin tilastoista näyttää, että kun kehitystä tapahtuu, niin se tapahtuu pyrähdyksittäin. Alemman Help Scoutista kertova tilasto sen sijaan kertoo tarinaa jatkuvasta muutoksesta ja aktiivisesta julkaisukalenterista.



Kuva 31. Aktiiviteettitilastoja Helpy.io portaalin GitHub-profiilista.



Kuva 32. Aktiviteettitilastoja Help Scout portaalin GitHub-profiilista.

7.2 Siirtyminen tukiportaalin käyttäjäksi

Sähköpostiprotokollan ylitse tapahtuvan asiakasviestinnän keskittäminen yhden portaalin alle toi etuja sen osalta, miten tehokkaasti jatkuvasti kasvavaa datamäärää voidaan hallinnoida ja käyttää hyödyksi. Tukiportaaliin siirryttäessä kaikki asiakasviestintä saatiin keskitettyä samalle alustalle, sen sijaan että viestintä olisi hajautettuna useamman eri sähköpostiosoitteen taakse. Jatkossa historiadatan hyödyntäminen tulee olemaan tehokkaampaa ja vanhan viestihistorian selaaminen huomattavasti sujuvampaa.

Sähköpostin ja siihen rakennettujen ryhmien käyttäminen asiakaspalvelun pääsääntöisenä viestintäkanavana osoittautui kestävämmäksi ratkaisuksi pitkällä aikavälillä. Kun yritys ja sen viestintätarpeet kasvoivat ja moninaistuivat, niin järjestelmällisempi alusta, kuten Help Scout toi mukanaan suuria laadullisia etuja työtä helpottamaan. Työntekijöiden ja siten yrityksen aikaa säästyy jatkossa toteuttamaan yrityksen ydintoimintaa sen sijaan, että sama aika käytettäisiin omien työkalujen ylläpitoon.

Asiakkaan näkökulmasta kaikki viestintä myös tapahtuu nyt yhtenäisen yritysilmmeen takaa ja yhden osoitteen kautta. Tämä luo selkeyttä ja varmuutta, kun asiakkaan täytyy olla Se-ravoon yhteydessä, siten että asiakas kokee saavansa ensiluokkaista palvelua ammattimaiselta toimijalta.

7.3 Tukiportaalin käyttöönoton suurimmat hyödyt

Ottamalla käyttöön tukiportaalin asiakaskokemuksen parantamiseksi ja yrityksen asiakaspalvelun skaalautumisen takaamiseksi tulevaisuudessa oli Seravolle erittäin opettavainen kokemus. Siirtymä yksinkertaisesta jaetusta Gmailin sähköpostilistasta avoimen lähdekoodin Helpy.io tukiportaaliin opetti yrityksen henkilöstölle eri vaiheista ja ratkaistavista ongelmatilanteista, mitä tukiportaalin käyttöönotto vaatii.

Edelleen käyttämällä uutta tukiportaalia reilun vuoden ajan ja sen kehitykseen osallistamalla Seravo sai arvokasta tietoa vastaavien alustojen toiminnasta ja kokemusta kyseisten alustojen teknisistä haasteista. Tästä saavutetusta tietotaidosta oli huomattava apu, kun yritys päätti seuraavan kerran uudistaa asiakaspalvelun työkalujaan ja vaihtaa Helpy.io alustasta Help Scout:iin.

Yksittäisenä suurimpana hyötynä voidaan ehdottomasti pitää toimivien ja lähes ongelmattomien työkalujen mukanaan tuomaa rentoutta asiakaspalvelun käytännön työn eri vaiheisiin. Seravon asiakaspalvelussa työskentelevän henkilön ei enää nykyään tarvitse käyttää merkittävää osaa työajastaan sen varmistamiseen, että jokaiseen asiakaskontaktiin on vastattu, sillä työkalut hoitavat tarkistamisen hänen puolestaan ja merkitsevät viestiketjut helposti yhdellä silmäyksellä tarkastettavaksi.

Toinen merkittävä parannus on asiakasdokumentaation ylläpidon ja jatkokehittämisen helppous. Sisällyttämällä asiakasdokumentaation osaksi tukiportaalia varmistetaan, että dokumentaatio otetaan automaattisesti huomioon aina yrityksen palveluita ja asiakkaille suunnattuja työkaluja kehittäessä.

Lähteet

Painetut lähteet

Ahvenainen P., Gylling J., Leino S., 2017. Viiden tähden asiakaskokemus 1. Painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari

Filenius M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. 1. Painos. Jyväskylä: Docendo

Flink K-M., Kerttula T. Nordling A-M., Rautio V., 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. 3. Painos. Helsinki: Edita

Elektroniset lähteet

Atlassian. 2021. The value of a help desk [viitattu 2.10.2021]. Saatavilla: <https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk>

Helpy.io, LLC. 2021. Helpcenter [viitattu 2.10.2021]. Saatavilla: <https://helpy.io/helpcenter/>

Helpy.io, LLC. 2021. Support ticketing [viitattu 2.10.2021]. Saatavilla: <https://helpy.io/help-desk-software>

Jyväskylän Yliopiston Koppa. 2021. Tapaustutkimus. [viitattu 22.11.2021]. Saatavilla: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Jännti M., Shrestha A., Cater-Steel A. 2012 Towards an Improved IT Service Desk System and Processes: A Case Study. [viitattu: 2.10.2021] Saatavilla: <https://core.ac.uk/download/pdf/11049962.pdf>

KvaliMOTV - 6.4.2. 2021. Osallistuva havainnointi. [viitattu 22.11.2021]. Saatavilla: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4_2.html

Luedecke R. 2013. 6 Reasons Why Ticket Tracking Software is Better than Email. Capterra Inc. Blogi [viitattu 2.10.2021]. Saatavilla: <https://blog.capterra.com/6-reasons-why-ticket-tracking-software-is-better-than-email/>

Spoken. 2021. Tapaustutkimus - tutkimus tapauksesta. [viitattu 22.11.2021]. Saatavilla: <https://spoken.fi/tapaustutkimus/>

Tietoarkisto. 2021. Tapaustutkimus. [viitattu 22.11.2021]. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/tapaustutkimus/>

Kuvalähteet

KUVA 1. Seravo Knowledge Base [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://help.seravo.com>

KUVA 2. Seravo [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://seravo.com>

KUVA 3. Gmail: Secure Enterprise Email for Business [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://workspace.google.com/products/gmail/>

KUVA 4. Ota yhteyttä | Wp-palvelu [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://wp-palvelu.fi/ota-yhteytta/>

KUVA 5. Gmail Inbox [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox>

KUVA 6. Ohjeita WP-palvelun käyttäjille, Wayback machine [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://web.archive.org/web/20161115021638/https://wp-palvelu.fi/ohjeet/>

Kuva 7. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 8. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 9. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 10. Hosted, private cloud and open source customer support helpdesk software [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://helpy.io>

Kuva 11. Helpy.io [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://helpy.io/content/images/collage3.png>

Kuva 12. Tour: Hosted, private cloud and open source ticketing system [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://helpy.io/content/images/v2/tickets-graph.png>

Kuva 13. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 14. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 15. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 16. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 17. Help Scout Pricing: Affordable Customer Support Software [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://www.helpscout.com/pricing/>

Kuva 18. Gmail Inbox [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox>

Kuva 19. Helpy Support [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://demo.helpy.io/admin>

Kuva 20. Ohjeita WP-palvelun käyttäjille, Wayback machine [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://web.archive.org/web/20161115021638/https://wp-palvelu.fi/ohjeet/>

Kuva 21. Ohjeita WP-palvelun käyttäjille | WP-palvelu [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://wp-palvelu.fi/ohjeet/>

Kuva 22. Seravo. Arkistokuva Helpy.io asiakasdokumentaatiosta [Viitattu 2.10.2021]

Kuva 23. Helpy Support [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://demo.helpy.io/admin>

Kuva 24. Helpy Support [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://demo.helpy.io/admin>

Kuva 25. Helpy Support [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://demo.helpy.io/admin>

Kuva 26. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 27. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 28. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 29. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 30. Resources | Help Scout Brand Guidelines, Press kit [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://content.helpscout.net/hubfs/style-guide/presskit.zip>

Kuva 31. GitHub Code frequency - helpyio/helpy [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://github.com/helpyio/helpy/graphs/code-frequency>

Kuva 32. GitHub Code frequency - helpscout/hsds-react [Viitattu 2.10.2021] Saatavissa: <https://github.com/helpscout/hsds-react/graphs/code-frequency>

