



Microsoft Teams: Tehokkaampi työkalu yritys- asiakkaille

Janne Immonen

2024 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Microsoft Teams: Tehokkaampi työkalu yritysasiakkaille

Janne Immonen
Tradenomi (AMK), tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2024

Janne Immonen

Microsoft Teams: Tehokkaampi työkalu yritysasiakkaille

Vuosi

2024

Sivumäärä

37

Tämä opinnäytetyö tutkii Microsoft Teamsin roolia ja vaikutusta nykyaikaisissa liiketoimintaympäristöissä, keskittyen erityisesti pääkaupunkiseudulla sijaitsevien yritysten käyttökokemuksiin Suomessa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Vetonaula Oy, alallaan tunnettu yksityinen IT-palveluyritys. Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli selvittää, kuinka Microsoft Teams tukee sisäistä projektinhallintaa, edistää asiakassuhteiden kehittämistä, ja tehostaa asiakaspalvelua. Opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa konkreettisia oivalluksia yrityksille, jotka haluavat hyödyntää Microsoft Teamsia osana digitaalista työtilaansa, edistäen näin liiketoiminnan kehitystä ja operatiivista tehokkuutta.

Kehittämistehtävät keskittyivät arvioimaan Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuutta ja käyttäjäystävällisyyttä sekä sen integraatiota muihin yritysjärjestelmiin, kuten CRM- ja projektinhallintatyökaluihin. Kehittämisen ydinalueina oli Teamsin käyttöliittymän suunnittelun ja käytettävyyden analyysi ja parantaminen sekä uusien integraatioiden kehittäminen ja testaaminen, mikä tähtäsi työnkulun sujuvuuden ja tiedon saatavuuden parantamiseen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautui digitaalisen yhteistyön työkalujen kirjallisuuteen, erityisesti niiden vaikutuksiin viestinnässä, tiimityöskentelyssä ja asiakasvuorovaikutuksessa liiketoiminnassa.

Tutkimus suoritettiin tapaustutkimuksena käyttäen sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia kyselymenetelmiä, jotka toteutettiin lomakekyselyjen avulla. Tämä yhdistelmä mahdollisti kattavan näkemyksen Microsoft Teamsin käytöstä ja sen vaikutuksista eri organisaatioissa, ja tarjosi syvällistä tietoa Teamsin käytännön sovelluksista sekä käyttäjien kokemasta tehokkuudesta.

Opinnäytetyön keskeiset löydökset osoittivat, että Microsoft Teams on merkittävästi vaikuttanut positiivisesti työpaikan yhteistyöhön, projektinhallintaan ja asiakaspalvelutoimintoihin. Erityisesti Teamsin integraatiomahdollisuudet muihin järjestelmiin korostuivat työnkulun ja tiedonhallinnan tehostajina. Tutkimus paljasti myös kehityskohteita, kuten käyttöliittymän suunnittelussa ja mukauttamisessa, jotta alusta vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita.

Opinnäytetyön perusteella suositellaan, että yritykset pitävät Microsoft Teamsia keskeisenä välineenä viestinnän ja yhteistyön tehostamisessa. Suositellaan panostusta käyttäjäkoulutukseen, Teamsin integraatioiden optimointiin sekä alustan mukauttamiseen vastaamaan yksilöllisiä liiketoimintaprosesseja ja tarpeita.

Asiasanat: Microsoft Teams, digitaalinen yhteistyö, projektinhallinta, asiakassuhteiden hallinta, käyttäjäkokemus.

Janne Immonen

Microsoft Teams: A More Powerful Tool for Business Clients

Year	2024	Pages	37
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis examined the role and impact of Microsoft Teams in modern business environments, focusing particularly on the experiences of companies located in the Greater Helsinki area in Finland. The commissioner for this thesis was Vetonaula Oy, a well-known private IT service company in the field. The primary objective of the thesis was to determine how Microsoft Teams supports internal project management, enhances the development of customer relationships, and improves customer service. The purpose of the thesis was to provide concrete insights for companies wishing to utilize Microsoft Teams as part of their digital workspace, thereby promoting business development and operational efficiency.

The development tasks concentrated on assessing the intuitiveness and user-friendliness of the Microsoft Teams interface. This effort included its integration with other corporate systems like CRM and project management tools. The primary areas focused on the design and usability analysis to enhance the Teams interface, along with the development and testing of new integrations. These efforts aimed to improve workflow efficiency and information accessibility.

The theoretical background of the thesis was based on the literature of digital collaboration tools, especially their effects on communication, teamwork, and customer interaction in business.

The study was conducted as a case study utilizing both qualitative and quantitative survey methods, implemented through questionnaire forms. This approach provided a comprehensive view on the use and impact of Microsoft Teams across various organizations, offering deep insights into the practical applications of Teams and the efficiency experienced by users.

The key findings of the thesis showed that Microsoft Teams has significantly and positively affected workplace collaboration, project management, and customer service operations. In particular, the integration possibilities of Teams with other systems were highlighted as enhancers of workflow and information management. The research also revealed areas for improvement, such as in the design and customization of the interface, to better meet the users' needs.

The thesis suggests that companies should view Microsoft Teams as a key instrument for improving communication and collaboration. To maximize its potential, investing in user training, refining Teams integrations, and tailoring the platform to align with specific business processes and needs are advisable strategies.

Keywords: Microsoft Teams, digital collaboration, project management, customer relationship, user experience

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työn lähtökohdat.....	7
2.1	Toimeksiantajayritys	8
2.2	Tavoitteet	8
2.3	Tutkimuskysymykset ja kehittämishaasteet	8
2.4	Tutkimuksen rajaus ja painopisteet	9
2.5	Keskeiset käsitteet.....	10
3	Microsoft Teamsin viitekehys yrityskontekstissa	11
3.1	Käyttö yritys ympäristössä	12
3.1.1	Työn tehokkuuden edistäminen	12
3.1.2	Tiimityöskentelyn ja projektinhallinnan vaikutukset	12
3.2	Keskeiset integraatiot	13
3.2.1	Integraatioiden vaikutus työnkulkuun ja tiedonhallintaan	14
3.3	Asiakassuhteiden hallinta	14
3.3.1	Asiakassuhteiden optimointi ja asiakasymmärryksen kehittäminen	15
3.3.2	Merkitys asiakaskeskeisessä viestinnässä.....	15
3.4	Käyttäjakeskeisen suunnittelun merkitys	16
4	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	17
4.1	Tiedonkeruumenetelmät	17
4.2	Analyysimenetelmät	17
4.3	Luotettavuuden ja validiteetin arviointi	17
4.4	Eettiset pohdinnat	17
5	Tutkimus ja kehittämiskohteen toteutus	18
5.1	Tiedonkeruu.....	18
5.2	Käyttäjäpalautteen analysointi ja jatkotoimenpiteet	18
5.3	Päätelmät ja suositukset	19
6	Tutkimuksen tulokset sekä löydökset	19
6.1	Integraatio CRM- ja projektinhallintajärjestelmiin.....	19
6.2	Vaikutukset yritysten sisäisiin prosesseihin ja asiakaspalveluun	20
6.3	Käyttöliittymän intuitiivisuus ja käyttäjäystävällisyys	22
7	Kehittämisehdotukset Microsoftin Teamsin tehokkaampaan hyödyntämiseen	24
8	Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta.....	26
	Kuviot	31
	Taulukot	31

1 Johdanto

Koronapandemian jälkeinen aika on tuonut merkittäviä muutoksia työelämään, joista yksi merkittävimmistä on etätöiden yleistyminen uutena normaalina. Tässä kontekstissa digitaaliset yhteistyötyökalut, kuten Microsoft Teams, ovat nousseet keskeiseen asemaan, mahdollistaen yritysten sisäisen ja ulkoisen kommunikaation jatkuvuuden. Samanaikaisesti työn tehokkuusvaatimukset ovat kasvaneet, mikä on saanut yritykset etsimään tehokkaita käytäntöjä ja työkaluja toimintansa tehostamiseen. (Burns ym. 2020; Pal, Vanijja 2020.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on vastata toimeksiantajayrityksen tarpeeseen selvittää Microsoft Teamsin roolia ja merkitystä nykyaikaisessa yritys ympäristössä, keskittyen erityisesti sen käyttöön Pääkaupunkiseudulla sijaitsevassa kohdeyrityksessä Suomessa. Tutkimuksen päätavoitteena on ymmärtää, miten Microsoft Teams tukee yritysten sisäistä projektinhallintaa, asiakassuhteiden kehittämistä ja asiakaspalvelun tehostamista, sekä selvittää, miten yritykset voivat hyödyntää Teamsia osana digitaalista työympäristöään liiketoiminnan kehittämisen ja operatiivisen tehokkuuden parantamiseksi.

Erityistä huomiota kiinnitetään Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuuteen ja käyttäjäystävällisyyteen sekä sen integraatioon yritysten muiden järjestelmien kanssa. Tutkimuksen metodologia yhdistää sekakäyttöisiä menetelmiä, kuten kvalitatiivisia kyselyjä ja tapaustutkimuksia sekä kvantitatiivisia kyselytutkimuksia, mahdollistaen monipuolisen näkökulman Microsoft Teamsin käytöstä ja sen vaikutuksesta eri organisaatioissa.

Tämä opinnäytetyö vastaa kasvavaan tarpeeseen ymmärtää digitaalisen yhteistyön työkalujen, kuten Microsoft Teamsin, roolia ja vaikutusta yritysten toimintaan. Työn merkitys korostuu erityisesti nykyisessä työelämän murroksessa, jossa etätö ja digitaalinen yhteistyö ovat yhä keskeisempiä. Tutkimalla Teamsin käyttöä, integraatioita ja käyttäjäkokemusta, tämä työ pyrkii tarjoamaan arvokkaita oivalluksia ja suosituksia, jotka tukevat yrityksiä hyödyntämään Teamsia tehokkaammin ja edistämään sen käyttöä osana menestyksekkästä liiketoimintaa.

2 Työn lähtökohdat

Tämän opinnäytetyön inspiraationa toimi Microsoft Teamsin kasvava merkitys yritysmaailmassa, erityisesti sen rooli Pääkaupunkiseudun yritysten päivittäisessä toiminnassa, jossa se on noussut keskeiseksi viestinnän ja yhteistyön välineeksi. Teamsin korostunut merkitys digitaalisen yhteistyön alustana ja sen potentiaali työprosessien tehostamisessa sekä asiakaskokemuksen parantamisessa muodostivat tämän työn ytimen. Vaikka tutkimus toteutettiin

Vetonaula Oy:n toimeksiannosta ja keskittyi ensisijaisesti kyseisen yrityksen käyttökokemuksiin, tavoitteena oli tuottaa yleistettävissä olevaa tietoa. Pyrkimyksenä oli tunnistaa ja analysoida ilmiöitä ja käytäntöjä, jotka ovat sovellettavissa laajasti eri organisaatioiden konteksteissa, tarjoten siten arvokkaita oivalluksia Microsoft Teamsin käytön tehostamiseen liiketoiminnan eri sektoreilla.

2.1 Toimeksiantajayritys

Vetonaula Oy, sijaitsee Espoossa ja on erikoistunut tarjoamaan kattavia IT-palveluita, jotka kattavat IT-toimintojen ulkoistamisen, digitaalisen infrastruktuurin tukemisen ja helpdesk-palvelut. Yrityksen innovatiivinen All Cloud -palvelumalli on suunniteltu vastaamaan yritysten jatkuvasti muuttuviin IT-tarpeisiin. Vetonaula Oy on saavuttanut maineen luotettavana IT-kumppanina, joka ei ainoastaan ymmärrä asiakkaidensa tarpeita, vaan myös yhdistää ne tehokkaasti teknisiin ratkaisuihin. Yrityksen tiimi koostuu yli kolmestakymmenestä kokeneesta IT-ammattilaisesta, jotka ovat sitoutuneet tarjoamaan laadukkaita ja sujuvia IT-palveluita asiakkailleen. Yrityksen tarjoamista palveluista ja ratkaisuista voi lukea lisää heidän virallisilla verkkosivuillaan. (Vetonaula 2024.)

2.2 Tavoitteet

Tämän tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli perehtyä syvällisesti Microsoft Teamsin käyttöön erilaisissa yritys ympäristöissä, erityisesti keskittyen sen käyttöliittymän intuitiivisuuden ja käyttäjäystävällisyyden parantamisen mahdollisuuksiin. Tutkimuksessa pyrittiin erityisesti selvittämään, miten Teamsin integrointi yritysten keskeisiin järjestelmiin, kuten asiakkuudenhallinta- (CRM) ja projektihallintatyökaluihin, vaikuttaa organisaatioiden operatiiviseen tehokkuuteen ja arkipäiväiseen toimintaan.

Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli tunnistaa, miten Teamsin ominaisuudet ja toiminnot voivat tukea yritysten sisäistä projektihallintaa, tehostaa asiakaspalveluprosesseja sekä parantaa palvelun laatua ja tehokkuutta. Tavoitteena oli myös tuottaa konkreettisia suosituksia ja kehitysehdotuksia, jotka auttaisivat yrityksiä hyödyntämään Teamsia strategisemmin ja tuloksellisemmin.

2.3 Tutkimuskysymykset ja kehittämishaasteet

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Microsoft Teamsia voidaan kehittää tehokkaammaksi ja mielekkäämmäksi työkaluksi yritysasiakkaiden kohtaamisissa. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena oli tunnistaa ja kehittää Teamsin ominaisuuksia ja toimintoja siten, että ne vastaavat paremmin yritysten monipuolisiin tarpeisiin. Tutkimuksen suuntaa ja syvällisempää ymmärrystä Teamsin mahdollisuuksista yritys ympäristössä ohjasivat seuraavat keskeiset alikysymykset:

1. Integraatiomahdollisuudet:

- Mitkä ovat Teamsin tarjoamat integraatiomahdollisuudet, ja miten nämä integraatiot edistävät yritysten eri toimintojen välistä saumatonta yhteistyötä?
- Kuinka Teamsin integrointi muihin järjestelmiin ja alustoihin vaikuttaa organisaation työnkulkuun ja tiedonhallintaan?

2. Työtehokkuuden edistäminen:

- Miten Teams tukee työtehokkuuden ja prosessien sujuvuuden parantamista yrityksissä?
- Mitä konkreettisia hyötyjä yritykset ovat havainneet Teamsin käytöstä, erityisesti projektinhallinnan ja tiimityöskentelyn osalta?

3. Asiakassuhteiden vahvistaminen:

- Miten Teams edistää asiakassuhteiden hallintaa ja asiakasymmärryksen syventämistä?
- Mitä toimintoja ja ominaisuuksia Teamsissa tulisi kehittää, jotta se palvelisi paremmin asiakaslähtöistä kommunikaatiota ja yhteistyötä?

4. Käyttäjävälisyyden parantaminen:

- Miten käyttäjät arvioivat Teamsin käyttöliittymän ja käyttäjävälisyyden?
- Missä ovat suurimmat kehitystarpeet?
- Mitä ehdotuksia ja toiveita käyttäjillä on Teamsin käyttökokemuksen parantamiseksi?

Vaikka teoreettinen käsittely on pyrkinyt vastaamaan näihin tutkimuskysymyksiin, on aiheen laajuuden ja monitahoisuuden vuoksi osa käsittelystä jäänyt pintapuoliseksi. Tämän vuoksi tutkimuksessa pyrittiin keskittymään erityisesti niihin alueisiin, jotka ovat olennaisia Teamsin kehittämisen ja yritysten tarpeiden kannalta. Näiden tutkimuskysymysten ja kehittämishaasteiden avulla tavoiteltiin syvällistä ymmärrystä siitä, miten Microsoft Teams voidaan optimoida vastaamaan yritysasiakkaiden tarpeita ja odotuksia paremmin.

2.4 Tutkimuksen rajaus ja painopisteet

Tämä opinnäytetyö keskittyi erityisesti Microsoft Teamsin käytön vaikutuksiin ja mahdollisuuksiin yritys ympäristössä, korostaen käyttöliittymän intuitiivisuutta, käyttäjävälisyyttä ja integraatiota yritysten olemassa oleviin järjestelmiin. Tässä luvussa keskitytään tutkimuksen rajauksiin, jotka määrittelevät tutkimuksen ulottuvuuden ja keskittymisen alueet.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin seuraavat alueet, jotta tutkimus voisi keskittyä olennaisiin ja käytännöllisiin näkökulmiin:

1. Tekninen toteutus ja ohjelmistokehitysprosessit:
 - Teamsin tekninen toteutus tai ohjelmistokehityksen yksityiskohdat jätettiin käsittelemättä, keskittyen sen sijaan käyttäjäkokemukseen ja integraatioihin.
2. Teamsin käyttö muilla toimialoilla tai eri maantieteellisissä sijainneissa:
 - Tutkimus keskittyi erityisesti Pääkaupunkiseudun yrityksiin Suomessa, jättäen huomiotta Teamsin käytön muilla toimialoilla tai eri maantieteellisissä sijainneissa.
3. Teamsin yleinen käyttö ja laajemmat yhteiskunnalliset vaikutukset:
 - Teamsin yleistä käyttöä tai sen laajempia yhteiskunnallisia vaikutuksia ei tarkasteltu, vaan keskityttiin nimenomaan yritys ympäristöön ja siellä esiintyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

Näiden rajoitusten myötä tutkimus pystyi tarjoamaan kohdennettuja tuloksia ja suosituksia, jotka tukevat yritysten liiketoiminnan kehittämistä ja parantamista Microsoft Teamsin avulla. Tämä rajausta mahdollisti syvällisen keskittymisen Microsoft Teamsin käyttöön yritys ympäristössä, erityisesti käyttöliittymän, integraatioiden ja työprosessien näkökulmasta, tarjoten näin arvokkaita oivalluksia ja käytännön suosituksia toimeksiantajayritykselle ja muille samankaltaisissa ympäristöissä toimiville organisaatioille.

2.5 Keskeiset käsitteet

Tässä osiossa selvennetään ja määritellään opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet, jotka ovat olennaisia tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ymmärtämisen ja käytettyjen termien selkeyttämisen kannalta. Käsitteet on järjestetty aakkosjärjestykseen ja kuvattu niiden soveltuvuus Microsoft Teamsin käytön yhteydessä:

- **API (Application Programming Interface):** Rajapinnat, jotka mahdollistavat eri ohjelmistojen välisen kommunikaation ja tiedonvaihdon. Tutkimuksessa arvioidaan, miten Microsoft Teamsin API:t tukevat ulkoisten sovellusten integrointia ja parantavat työkalujen yhteensopivuutta.
- **Asiakaspalvelun tehokkuus ja laatu:** Viittaa asiakaspalveluprosessien kykyyn vastata tai ylittää asiakkaiden odotukset. Tutkimuksessa tarkastellaan, miten Microsoft Teams on vaikuttanut asiakaspalvelun nopeuteen, tarkkuuteen ja kokonaisvaltaiseen asiakastyytyväisyyteen.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Järjestelmät, jotka tukevat yrityksiä asiakassuhteiden hallinnassa. Tutkimuksessa selvitettiin, miten Teamsin integraatio CRM-järjestelmiin on tehostanut asiakassuhteiden hallintaa ja parantanut liiketoiminnan tehokkuutta.

- **Dashboard:** Käyttöliittymän alue tai näkymä, joka tarjoaa keskitetysti tärkeää tietoa ja mittareita käyttäjälle yhdellä silmäyksellä. Tutkimuksessa analysoidaan, miten Microsoft Teamsin dashboardit edistävät projektien hallintaa ja tiedon visualisointia.
- **Digitaalinen yhteistyö:** Työntekijöiden, tiimien ja organisaatioiden välinen kommunikatio ja yhteistyö teknologian avulla. Analysoitiin, miten Microsoft Teams on tukenut digitaalista yhteistyötä ja edistänyt työprosessien sujuvuutta.
- **Ekosysteemi:** Ympäristö, joka muodostuu erilaisista sovelluksista, palveluista ja työkaluista, jotka toimivat yhdessä tietyn tavoitteen tai toiminnan edistämiseksi. Käsiteltiin, miten Microsoft Teamsin ekosysteemi edesauttaa monipuolista ja integroitua työskentelyä.
- **Integraatio:** Kyky yhdistää ja synkronoida Microsoft Teams muiden järjestelmien ja ohjelmistojen kanssa. Tarkasteltiin, miten integraatio on mahdollistanut saumattoman tiedonkulun ja prosessien hallinnan eri järjestelmien välillä.
- **Intuiitiivisuus:** Käyttäjän kyky ymmärtää ja käyttää järjestelmää tai ohjelmistoa vaivattomasti. Arvioitiin, miten käyttäjät ovat kokeneet Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuiitiivisuuden.
- **Käyttäjystävällisyys:** Ohjelmiston tai järjestelmän suunnittelu käyttäjän tarpeiden mukaisesti. Analysoitiin käyttöliittymän selkeyttä ja toimintojen loogisuutta.
- **Projektinhallinta:** Menetelmät ja prosessit projektien suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja hallintaan. Tarkasteltiin, miten Microsoft Teams on tukenut projektinhallintaa.
- **Taloudelliset vaikutukset:** Microsoft Teamsin käytön vaikutukset yritysten taloudelliseen suorituskykyyn. Tutkittiin työajan säästöjä, tuottavuuden kasvua ja mahdollisia kustannussäästöjä.

Nämä käsitteet muodostavat perustan tutkimuksen teoreettiselle viitekehykselle ja auttavat ymmärtämään opinnäytetyön tutkimusalueita sekä niiden merkitystä yritysten toiminnan kehittämässä Microsoft Teamsin avulla.

3 Microsoft Teamsin viitekehys yrityskontekstissa

Tässä osiossa kehitettiin opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, keskittyen Microsoft Teamsin käyttöön yritys ympäristössä ja sen vaikutuksiin organisaation toimintaprosesseihin, käyttäjäkokemukseen ja järjestelmien välisiin integraatioihin. Viitekehys tarjosi kattavan ymmärryksen Teamsin merkityksestä yritysten arjessa, valottaen, kuinka Teams on toiminut keskeisenä välineenä organisaation tehokkuuden ja yhteistyön parantamisessa.

3.1 Käyttö yritysympäristössä

Microsoft Teamsin implementointi yritysympäristöissä on keskittynyt sen rooliin yhteistyön, viestinnän ja projektinhallinnan keskeisenä välineenä. Teamsin integroituminen digitaalisiin työympäristöihin on merkittävästi vaikuttanut työntekijöiden tuottavuuteen, yhteistyövalmiuksiin ja työtyytyväisyyteen, sekä muovannut organisaation kulttuuria kohti avoimempaa kommunikaatiota. Teamsin käyttöönoton on havaittu tuovan merkittäviä muutoksia yhteistyöhön ja tiimityöskentelyyn, mikä on keskeistä modernin työpaikan kehityksessä. (Microsoft Inside Track 2023.)

Teamsin käyttöönoton myötä on havaittu tiimien suorituskyvyn ja tuottavuuden kasvaneen, mikä korostaa Teamsin merkittävää vaikutusta yritysten työskentelytapoihin ja tuottavuuteen. Teamsin käyttöönotto on myös parantanut yhteistyötä ja viestintää organisaatioissa, mikä on keskeistä liiketoiminnan menestykselle. (BDO Digital 2021). Teamsin integrointi suosituihin Microsoft-työkaluihin, kuten Wordiin, Exceliin ja PowerPointiin, on mahdollistanut saumattoman yhteistyön ja tehostanut yhteistyöprosesseja. (Worksighted Team 2023).

3.1.1 Työn tehokkuuden edistäminen

Microsoft Teamsin käyttöönotto on noussut keskeiseksi tekijäksi työn tehokkuuden parantamisessa monenlaisissa yritysympäristöissä. Teamsin yhdistäminen Microsoft 365:n kanssa on mahdollistanut organisaatioille modernin yhteistyön ja tiimityöskentelyn keskuksen luomisen, mikä on antanut työntekijöille valtuudet ja parantanut heidän tuottavuuttaan huomattavasti. Teamsin tarjoama pilvipohjainen yhteistyöalusta on tehostanut työpaikan tuottavuutta ja vähentänyt liiketoiminnan keskeytyksiä, mikä on kriittistä organisaatioiden tehokkuuden ja kilpailukyvyn parantamiseksi. (Centre Technologies 2023; Microsoft Inside Track 2023.)

Teamsin käyttöönoton myötä organisaatiot ovat kokeneet merkittäviä parannuksia kommunikatioissa, tiedon jakamisessa ja projektinhallinnassa. Tämä on mahdollistanut työntekijöille saumattoman yhteistyön riippumatta sijainnista tai laitteesta, mikä edistää joustavuutta ja reagointikykyä työssä. Lisäksi Teamsin integrointi muihin sovelluksiin ja palveluihin on mahdollistanut räätälöityjen työskentelytapojen kehittämisen, jotka vastaavat kunkin organisaation erityistarpeita ja työskentelykulttuuria. (Centre Technologies 2023; Microsoft Inside Track 2023.)

3.1.2 Tiimityöskentelyn ja projektinhallinnan vaikutukset

Microsoft Teams on merkittävästi parantanut tiimityöskentelyn ja projektinhallinnan prosesseja. Alusta tarjoaa yhtenäisen pohjan saumattomalle yhteistyölle ja viestinnälle tiimien välillä, mikä on elintärkeää projektien onnistuneelle hallinnalle ja toteutukselle. Teams mahdollistaa tehokkaan tiedostonjaon ja yhteistyön, varmistaen, että kaikki tiimin jäsenet ovat

ajan tasalla ja pääsevät käsiksi tarvittavaan tietoon. Tämä parantaa yhteistyön tehokkuutta, lisää tuottavuutta ja varmistaa projektien pysymisen aikataulussa. (TrackingTime 2022.)

Teamsin integraatio muihin Microsoft-sovelluksiin, kuten Planneriin ja To Do:hon, tarjoaa kattavat työkalut tehtävien hallintaan ja projektien seurantaan. Tämä edistää organisoidumpaa ja tehokkaampaa projektinhallintaa, mahdollistaen tiimien jäsenten paremman tehtävien priorisoinnin ja aikataulutuksen. Lisäksi Teamsin käyttö mahdollistaa reaaliaikaisen palautteen ja päivitysten jakamisen, mikä tehostaa päätöksentekoprosesseja ja edistää projektien sujuvaa etenemistä. (TrackingTime 2022.)

Teamsin vaikutus tiimityöskentelyyn ja projektinhallintaan ei rajoitu vain sisäiseen kommunikointiin ja tehtävien hallintaan. Se myös parantaa sidosryhmien välistä yhteistyötä tarjoamalla alustan, jossa asiakkaat, toimittajat ja muut ulkopuoliset osapuolet voivat osallistua projekteihin ja kommunikoida tiimien kanssa tehokkaasti. Tämä avoimuus ja läpinäkyvyys projekteissa lisää luottamusta ja yhteistyön laatua kaikkien osapuolten välillä. (TrackingTime 2022.)

Yhteenvetona, Microsoft Teamsin käyttöönotto on tuonut merkittäviä etuja tiimityöskentelyyn ja projektinhallintaan, tehostaen prosesseja ja edistäen avointa sekä tehokasta kommunikointia. Tämä on osoittautunut arvokkaaksi resurssiksi organisaatioille, jotka pyrkivät parantamaan projektien hallintaa ja tiimien välistä yhteistyötä. (TrackingTime 2022.)

3.2 Keskeiset integraatiot

Keskeiset integraatiot ovat olennainen tekijä, kun tarkastellaan Microsoft Teamsin käyttöä organisaatioiden työnkulun ja tiedonhallinnan kehityksessä. Tekniset ja toiminnalliset integraatiot mahdollistavat tiiviimmän yhteistyön ja informaationvaihdon eri järjestelmien välillä, joiden on esitetty voivan parantaa päätöksentekoa, asiakaspalvelua ja resurssien hallintaa. (Microsoft Learn 2023a.)

Teamsin integraatio Office 365 -sovelluksiin, kuten Outlook, SharePoint ja OneDrive, sekä kalenteritoimintoihin, nähdään integroituvina osina päivittäisessä työskentelyssä. Raportoidaan, että nämä yhdistelmät tarjoavat työkaluja, jotka voivat helpottaa sähköpostien, tiedostojen ja kalenteritapahtumien hallintaa suoraan Teamsin alustalta, mikä saattaa tehostaa työprosesseja ja vähentää eri sovellusten välillä hyppäämisen tarvetta. (Microsoft Learn 2023a.)

Lisäksi Teamsin yhdistäminen asiakastukisovelluksiin, kuten Dynamics 365, Zendesk Suite ja HaloCRM, sekä projektinhallintatyökaluihin, kuten Asana, monday.com ja Smartsheet, tukee organisaation sisäistä yhteistyötä ja parantaa asiakastiedon hallintaa. Tämä integraatio ei ainoastaan tehosta asiakaspalvelua, vaan myös vahvistaa asiakassuhteita ja parantaa liiketoiminnan tuloksia. (GetApp 2024.)

Videoneuvotteluintegraatiot, kehitystyökalut ja koodinhallintasovellukset sekä analytiikka- ja raportointityökalut ovat myös tärkeitä Teamsin integraatioita, jotka tukevat monipuolista työskentelyä ja projektien hallintaa. Näiden integraatioiden avulla tiimit voivat kommunikoida ja tehdä yhteistyötä reaaliajassa, jakaa ja hallita koodia sekä seurata projektien edistymistä ja suorituskyyä tehokkaasti. (GetApp 2024; York 2023.)

3.2.1 Integraatioiden vaikutus työnkulkuun ja tiedonhallintaan

Integraatiomahdollisuudet ovat keskeisiä yritysten työnkulun ja tiedonhallinnan tehostamisessa. Microsoft Teamsin yhdistäminen CRM- ja projektinhallintajärjestelmiin, kuten Dynamics 365, ClickUp ja Asana, on mahdollistanut reaaliaikaisen tiedonvaihdon ja yhteistyön. Tämä nopeuttaa päätöksentekoprosesseja, parantaa projektien hallintaa ja vähentää päällekkäisiä tehtäviä sekä manuaalista tiedonsiirtoa. Seurauksena on työntekijöiden keskittymisen ja tehokkuuden paraneminen, mikä on olennainen osa yritysten kilpailukykyyn ja tuottavuuden lisäämistä. (GetApp 2024; Microsoft Learn 2023b.)

Lisäksi Teamsin integrointi CRM-järjestelmiin, kuten Dynamics 365, on parantanut asiakastietojen hallintaa ja mahdollistanut tietojen strategisemmän hyödyntämisen. Tämä johtaa syvempään asiakasymmärrykseen ja kohdennettuihin toimenpiteisiin, mikä on keskeistä yritysten kilpailukykyyn ja asiakastytyväisyyden kannalta. Tiedonhallinnan tehostaminen integraatioiden avulla on tuonut merkittäviä etuja yrityksille, parantaen asiakastietojen hallintaa ja mahdollistaen tietojen strategisemmän hyödyntämisen. (Intapp 2022; Makarova 2023.)

3.3 Asiakassuhteiden hallinta

Tutkimuksen kohteena on Microsoft Teamsin merkitys organisaatioiden toiminnallisuudelle, painottaen erityisesti sen roolia asiakassuhteiden hallinnassa. Teamsin integroiminen yritysten digitaalisiin prosesseihin on muuttanut yhteistyön ja viestinnän dynamiikkaa, mikä on suoraan vaikuttanut projektinhallinnan tehokkuuteen ja työprosessien sujuvuuteen. Tässä yhteydessä on tärkeää arvioida, miten Teamsin käyttöliittymä ja käyttäjäkokemus vaikuttavat työntekijöiden suorituskyykyyn ja tyytyväisyyteen, sekä selvittää, kuinka sen integraatiot muiden järjestelmien kanssa, kuten CRM- ja projektinhallintatyökalut, ovat parantaneet organisaatioiden tiedonhallintaa ja päätöksenteon prosesseja.

Teamsin käyttöönotto on osoittautunut katalysaattoriksi tietotyöntekijöiden ja etulinjan työntekijöiden tehokkaammalle toiminnalle, erityisesti liiketoiminnan kriittisten sovellusten osalta. Teamsin käyttö vähentää kustannuksia ja lisää työntekijöiden tuottavuutta, mikä puolestaan parantaa organisaatioiden taloudellista suorituskyykyä. (Walsh 2023.)

Microsoft Teamsin käyttöönotolla on ollut merkittävä vaikutus työntekijöiden ja yritysten suorituskyykyyn monilla alueilla, kuten tehokkuuden ja taloudellisen suorituskyykyyn

parantamisessa. Microsoft Teams tukee liiketoiminnan menestystä parantamalla yhteistyötä ja viestintää, mikä on olennainen tekijä organisaatioiden menestykselle. (BDO Digital 2021; Forrester 2023.)

3.3.1 Asiakassuhteiden optimointi ja asiakasymmärryksen kehittäminen

Microsoft Teamsin käyttöönotto on keskeisessä asemassa asiakassuhteiden optimoinnissa ja syvällisen asiakasymmärryksen kehittämisessä. Teams mahdollistaa yrityksille nopeamman ja tehokkaamman asiakaspalvelun tarjoamisen, mikä edistää asiakastyytyvyyden ja -uskollisuuden kasvua. Teamsin integrointi CRM-järjestelmiin, kuten Dynamics 365, on tehostanut asiakastietojen hallintaa ja syventänyt asiakasymmärrystä, mikä on kriittistä asiakassuhteiden ylläpidossa. (Van Splunder 2021.)

Teamsin käyttökokemuksen parantaminen on suoraan vaikuttanut asiakassuhteiden laadun parantumiseen, mahdollistaen tiimien rakentaa vahvempia ja kestävämpiä suhteita asiakkaisiin. Tämä korostaa käyttäjäkokemuksen merkitystä asiakassuhteiden hallinnassa. (ANYWHERE365® 2023.)

Lisäksi on havaittu, että Teamsin käyttöönotto parantaa yhteistyötä ja tiimityöskentelyä, mikä välillisesti parantaa asiakassuhteiden laatua ja syvyyttä. Tehokas sisäinen kommunikatio ja yhteistyö ovat olennaisia tekijöitä asiakassuhteiden kehittämisessä. (Microsoft Inside Track, 2020.)

Teamsin hyödyntäminen asiakaspalvelussa mahdollistaa asiakaskohtaamisten muuttamisen asiakaskeskeisemmiksi, keskustelelevammiksi ja inhimillisemmiksi. Teams tarjoaa työkalut tehokkaaseen kommunikaatioon, yhteistyöhön ja nopeaan ongelmanratkaisuun, mikä parantaa asiakaspalvelun laatua ja tehokkuutta. (Kashi 2024.)

3.3.2 Merkitys asiakaskeskeisessä viestinnässä

Microsoft Teams on merkittävästi vaikuttanut asiakaskeskeisen viestinnän kehittymiseen, tarjoten alustan, jossa asiakaspalvelutiimit voivat kommunikoida tehokkaasti sekä sisäisesti että asiakkaiden kanssa reaaliajassa. Teamsin käyttö on mahdollistanut henkilökohtaisemman ja tehokkaamman asiakaspalvelun toteuttamisen, mikä on parantanut asiakaskokemusta ja vahvistanut asiakassuhteita.

Teams Contact Center -integraation käyttöönotto tarjoaa työkaluja asiakasvuorovaikutuksen hallintaan, mahdollistaen yhteyksien keskitetyn koordinoinnin ja hallinnan sekä organisaation sisällä, että asiakaskommunikaatiossa. Tällainen yhdistetty viestintäratkaisu on suunniteltu tukemaan asiakaspalvelutiimien työtä, ja sen on ehdotettu vähentävän tarvetta loikkia soveluksesta toiseen, mikä voi edistää asiakaspalvelun tehokkuutta ja parantaa palvelun laatua. (Microsoft Learn 2024).

Teamsin integroiminen asiakaspalveluinfrastruktuuriin on mahdollistanut neuvonantajien tarjota tukea ilman tarvetta vaihtaa alustojen välillä, mikä on parantanut asiakaspalvelun tehokkuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Tämä yhtenäinen lähestymistapa korostaa Teamsin roolia asiakaspalvelun tehostamisessa. (Talkative 2022.)

Teamsin käyttö asiakaspalvelussa mahdollistaa liiketoimintatietojen integroinnin suoraan keskusteluihin, mikä lisää luottamusta ja varmuutta asiakaspalveluprosesseissa. Tämä lähestymistapa on keskeinen asiakaspalvelun laadun ja tehokkuuden parantamisessa. (Van Splunder 2021.)

3.4 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun merkitys

Käyttäjästävällisyyden merkitys työympäristöjen kehittämisessä on korostunut, erityisesti Microsoft Teamsin käyttökontekstissa. Käyttäjäkokemuksen jatkuva arviointi ja kehitystarpeiden tunnistaminen ovat olleet keskeisiä prosesseja, jotka ovat vaikuttaneet merkittävästi työntekijöiden tuottavuuteen ja työtyytyväisyyteen. Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuus ja käyttäjästävällisyys ovat keskeisiä tekijöitä, jotka edistävät työntekijöiden sitoutumista ja tehokkuutta.

Käyttäjäkokemuksen parantaminen Teamsissa on osoittautunut olennaiseksi työntekijöiden päivittäisen työnkulun ja yhteistyön tehostamisessa. Selkeä ja intuitiivinen käyttöliittymä mahdollistaa nopeamman perehtymisen ja vähentää tarvetta jatkuvalla tekniselle tuella, mikä vapauttaa resursseja tuottavampaan työhön. Lisäksi, kun työntekijät kokevat vähemmän teknisiä esteitä ja ongelmia, heidän työtyytyväisyytensä ja sitoutumisensa paranevat, mikä johtaa parempiin työtuloksiin ja innovaatioihin. (Raju 2023.)

Teamsin käyttäjästävällisyyden parantamiseksi suoritettavat toimenpiteet, kuten keskusteluhistorian helpompi haku ja ilmoitusasetusten optimointi, ovat myös parantaneet merkittävästi loppukäyttäjien kokemusta. Nämä parannukset ovat tehneet Teamsista tehokkaamman työkalun, joka tukee paremmin erilaisia työskentelytapoja ja -prosesseja. (Kesarla Suresh 2020.)

Käyttäjien ehdotukset ja palaute ovat olleet keskeisiä Microsoft Teamsin käyttökokemuksen jatkuvassa parantamisessa. Käyttäjäpalautteen perusteella tehdyt muutokset ovat auttaneet muokkaamaan Teamsia vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja mieltymyksiä, mikä on lisännyt työkalun arvoa organisaatioissa. Aktiivinen käyttäjäpalaute ja sen huomioon ottaminen kehitysprosesseissa ovat keskeisiä tekijöitä käyttäjäkeskeisen työympäristön rakentamisessa. (Warren 2023.)

4 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Tässä luvussa esitellään ja perustellaan opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja kehittämismenetelmät. Menetelmien valinta on perustunut tutkimuksen tavoitteisiin, pyrkien varmistamaan saavutettujen tulosten luotettavuuden, pätevyyden ja relevanssin. Käytetyt menetelmät kattavat laajan kirjon tutkimusstrategioita, mukaan lukien tiedonkeruu, analyysi sekä luotettavuuden ja validiteetin arviointi. Tutkimuksessa on otettu huomioon myös eettiset näkökohdat kaikissa vaiheissa.

4.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelminä käytettiin kyselyitä, jotka ovat olennaisia tutkimuksen luotettavuuden ja kattavuuden kannalta. Kyselymenetelmä mahdollisti laajan datan keräämisen ja trendien tunnistamisen suurelta joukolta käyttäjiä. Kvalitatiivinen tutkimus tarjosi syvällistä tietoa yksittäisten käyttäjien kokemuksista, asenteista ja mielipiteistä. (Hirsjärvi, Hurme 2015, luku 3). Tapaustutkimukset mahdollistivat yksityiskohtaisen ja kontekstisidonnaisen analyysin Microsoft Teamsin käytöstä ja vaikutuksista tietyissä yrityksissä tai projekteissa. (Eskola, Suoranta 1998, luku 4).

4.2 Analyysimenetelmät

Analyysissä hyödynnettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia lähestymistapoja. Kvalitatiivinen analyysi keskittyi kyselyiden ja tapaustutkimusten tulosten perusteelliseen tarkasteluun, mikä mahdollisti monimutkaisten ilmiöiden ja yksilöllisten kokemusten ymmärtämisen. (Juuti, Puusa 2020, luku 4). Kvantitatiivinen analyysi puolestaan käytti tilastollisia menetelmiä ja numeerista dataa kyselyistä, mahdollistaen suurten aineistojen systemaattisen analyysin ja trendien tunnistamisen. (Tuomi 2018, luku 3).

4.3 Luotettavuuden ja validiteetin arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden ja validiteetin varmistaminen oli keskeistä tutkimuksen uskottavuuden ja pätevyyden kannalta. Luotettavuus tarkoitti, että tutkimusmenetelmät tuottivat johdonmukaisia ja toistettavia tuloksia. Validiteetti puolestaan viittasi siihen, kuinka hyvin menetelmät mittasivat sitä, mitä niiden oli tarkoitus mitata. Tutkimuksessa käytettiin erilaisia menetelmiä, kuten ristiinvalidointia ja asiantuntija-arvioita, varmistamaan tulosten luotettavuuden ja validiteetin. (Alasuutari 2011, luku 2.)

4.4 Eettiset pohdinnat

Tutkimuksessa noudatettiin korkeita eettisiä standardeja kaikissa vaiheissa. Tämä sisälsi osallistujien informoidun suostumuksen keräämisen, henkilötietojen suojaamisen ja tutkimustulosten rehellisen ja avoimen raportoinnin. Lisäksi tutkimuksessa huomioitiin eettiset

näkökohdat, kuten osallistujien yksityisyyden suoja, heidän oikeutensa kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistuminen milloin tahansa, sekä sovellettavien lakien ja säännösten, kuten tietosuojalainsäädännön noudattaminen. (Vilkkä 2021, luku 2.)

5 Tutkimus ja kehittämiskohteen toteutus

Tässä luvussa esitetään yksityiskohtaisesti, miten tutkimus ja kehityshanke toteutettiin käytännössä. Kuvailaan, kuinka teoreettiset pohdinnat ja valitut metodologiat sovellettiin konkreettisesti tutkimuksen aikana. Lisäksi analysoidaan, miten eri vaiheet linkittyivät toisiinsa ja edistivät tutkimuksen sekä kehityshankkeen tavoitteiden saavuttamista.

5.1 Tiedonkeruu

Tiedonkeruuprosessi suunniteltiin vastaamaan tutkimuksen tavoitteita ja toteutettiin käyttäen kahta erilaista kyselylomaketta: kvalitatiivista ja kvantitatiivista. Kvalitatiivinen kysely, joka koostui puolistrukturoiduista kysymyksistä, lähetettiin viidelle avainhenkilölle, jotka edustivat eri osa-alueita tutkitussa organisaatiossa. Tämän kyselyn kysymykset sekä vastausvaihtoehdot on dokumentoitu liitteessä 1. Tämä mahdollisti syvällisemmän ymmärryksen saavuttamisen yksittäisten käyttäjien mielipiteistä ja kokemuksista. Kvantitatiivinen kyselylomake, jonka kysymykset ja vastausvaihtoehdot on esitetty liitteessä 2, suunniteltiin ottaen huomioon kohderyhmän erityistarpeet. Tämä kysely lähetettiin sähköisesti valikoidulle joukolle vastaajia, johon kuului 30 henkilöä, jotka toimivat erilaisissa rooleissa yrityksessä, mukaan lukien projektinhallinnan, asiakaspalvelun ja IT-tuen tehtävissä. Tämä monipuolinen vastaajajoukko valittiin, jotta saataisiin kattava ymmärrys Microsoft Teamsin käytöstä eri näkökulmista.

Kerättyjä vastauksia kvalitatiivisesta kyselystä analysoitiin sisällönanalyysin avulla, mikä mahdollisti keskeisten teemojen ja näkökulmien tunnistamisen. Kvantitatiivisesta kyselystä saatuja vastauksia analysoitiin käyttäen kvantitatiivisia menetelmiä, mikä mahdollisti laajan käyttäjäkokemusten ja asenteiden yleiskuvan muodostamisen.

5.2 Käyttäjäpalautteen analysointi ja jatkotoimenpiteet

Kerätystä palautteesta ja tutkimustuloksista arvioitiin ehdotettujen jatkokehitysehdotusten relevanssia ja tehokkuutta. Tässä vaiheessa keskityttiin erityisesti käyttäjien kohtaamiin haasteisiin ja parannusehdotuksiin. Analyysi auttoi tunnistamaan, missä ehdotetut toimenpiteet vastasivat käyttäjien tarpeita ja missä oli vielä kehitettävää.

5.3 Päätelmät ja suositukset

Perustuen kerättyyn tietoon ja analyysiin, laadittiin yhteenveto tutkimuksen keskeisistä löydöksistä ja tehtiin suositukset jatkotoimenpiteiksi. Tämä sisälsi ehdotuksia siitä, miten Microsoft Teamsin käyttökokemusta voitaisiin parantaa vastaamaan käyttäjien todellisia tarpeita ja edistämään merkittävää parannusta käyttökokemuksessa.

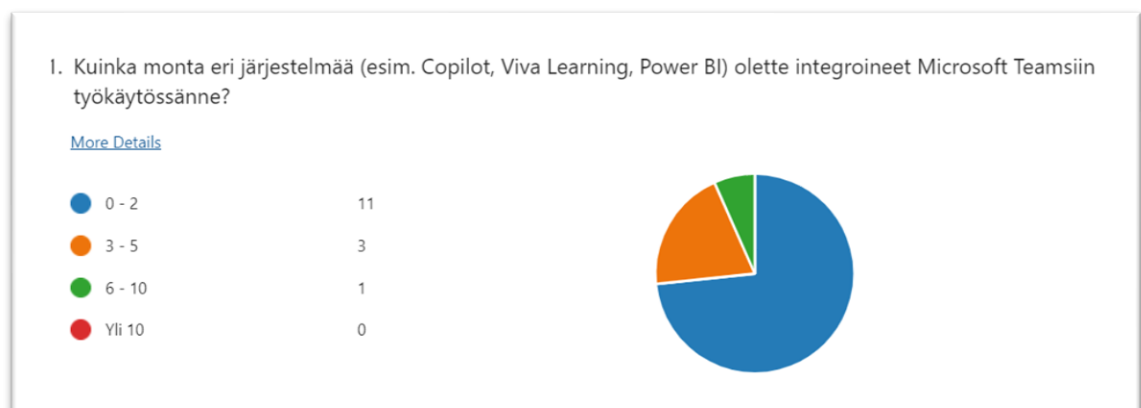
6 Tutkimuksen tulokset sekä löydökset

Tässä osiossa esitellään opinnäytetyön keskeiset tulokset ja löydökset. Analysoitujen tietojen ja havaintojen perusteella on tehty johtopäätöksiä asetettujen tutkimuskysymysten suhteen. Lisäksi tarkastellaan, miten tulokset vastaavat opinnäytetyön tavoitteita ja millainen vaikutus niillä voi olla jatkotutkimuksiin tai käytännön sovelluksiin.

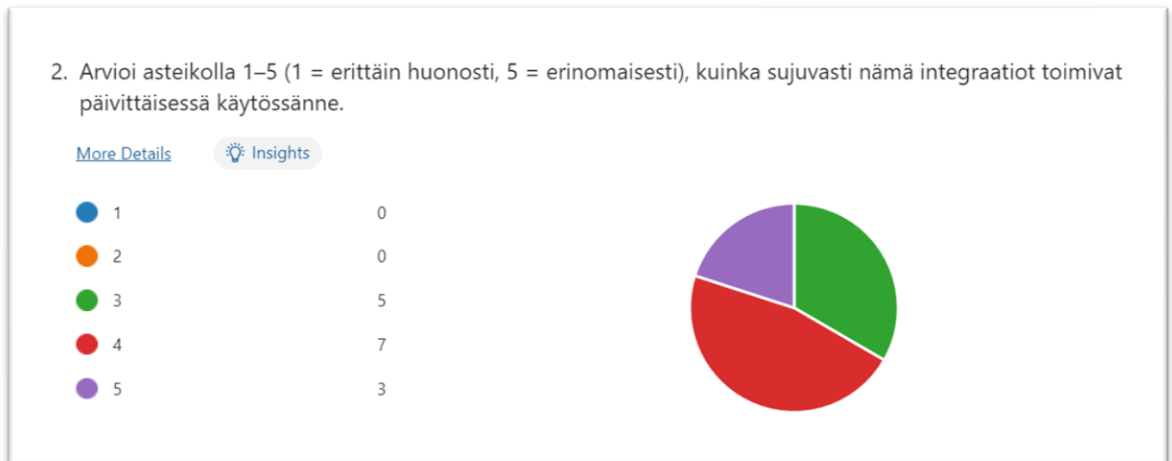
6.1 Integraatio CRM- ja projektinhallintajärjestelmiin

Tutkimuksen kohteena oli selvittää, miten CRM- ja projektinhallintajärjestelmien integrointi Microsoft Teamsiin vaikuttaa yritysten työnkulkuun ja yleiseen tehokkuuteen. Saadut vastaukset viittaavat siihen, että integraatiot yleisesti parantavat työn sujuvuutta, mikä heijastuu nopeammissa päätöksenteon prosesseissa ja sujuvammassa tiedonkulussa organisaation sisällä.

Seuraavaksi kuviossa 1 esitetään, kuinka monta järjestelmää vastaajat ovat integroineet Microsoft Teamsiin työkäytössään. Kuviossa 2 tarkastellaan, kuinka sujuvasti nämä integraatiot toimivat päivittäisessä käytössä. Lisäksi kuviossa 3 annetaan mahdollisuus vastaajille perustella vastauksiaan tai mainita, jos jokin integraatio toimii erityisen hyvin tai huonosti.



Kuvio 1: Kuinka monta järjestelmää olette integroineet Microsoft Teamsiin työkäytössänne?



Kuvio 2: Kuinka sujuvasti nämä integraatiot toimivat päivittäisessä käytössäsi?

3. Halutessasi voit perustella vastaustasi tai mainita, jos jokin integraatio toimii erityisen hyvin tai huonosti.

3 Responses

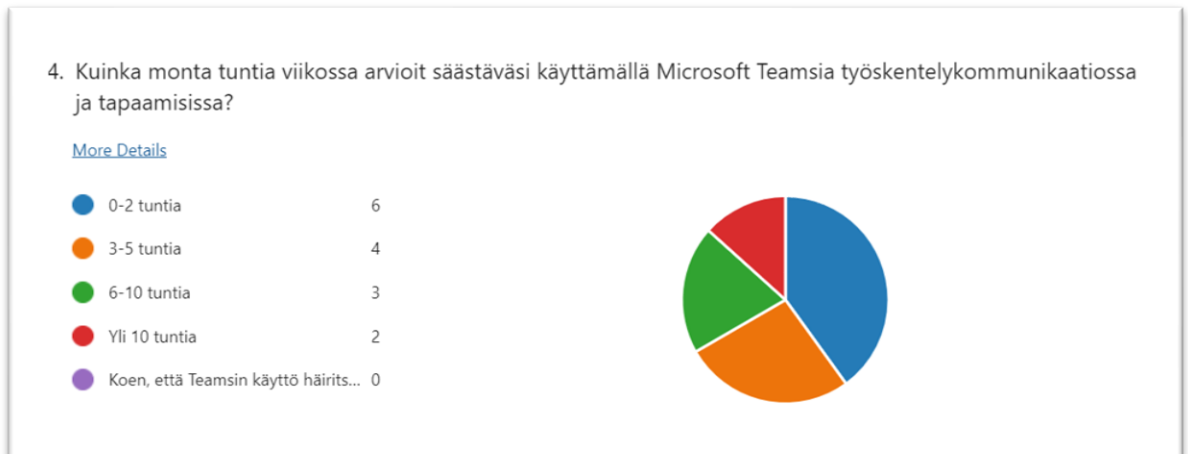
ID ↑	Name	Responses
1	anonymous	Power BI, Bookings ja kalenteriominaisuus.
2	anonymous	Teams välillä kirjaa ulos, autentikaattori auttaa.
3	anonymous	Teams toimii erityisen hyvin Microsoftin ekosysteemin kanssa integroituna, kuten SharePoint, OneDrive ja Outlook jne. Sen integraatiot muiden sovellusten kanssa voivat kuitenkin olla haastavia ja vaativat usein kolmannen osapuolen ratkaisuja.

Kuvio 3: Halutessasi voit perustella vastaustasi tai mainita, jos jokin integraatio toimii erityisen hyvin tai huonosti.

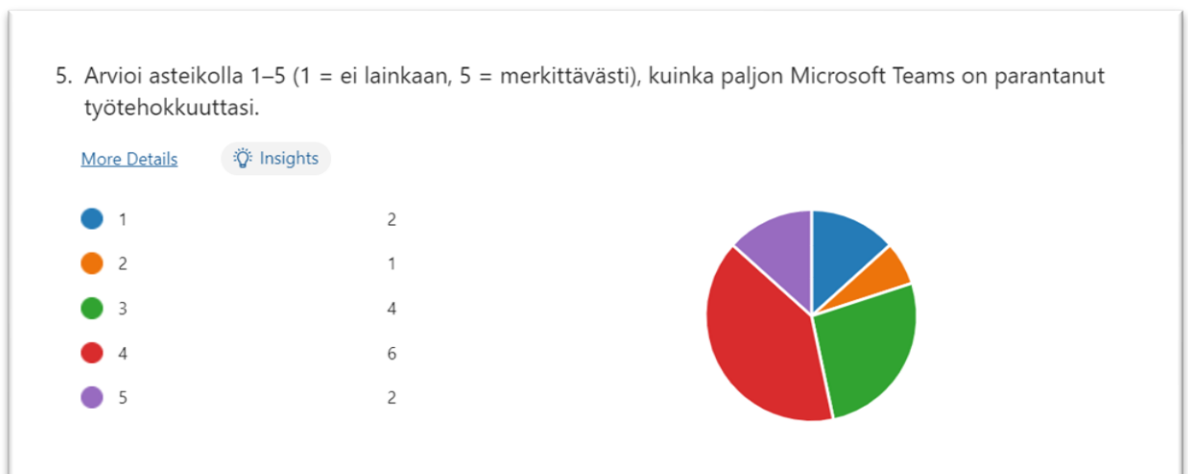
6.2 Vaikutukset yritysten sisäisiin prosesseihin ja asiakaspalveluun

Tutkimustulokset osoittavat, että Microsoft Teamsin käytöllä on ollut merkittävä positiivinen vaikutus yritysten sisäiseen viestintään ja projektinhallintaan. Useimmat vastaajat kokivat, että Teams on edistänyt tiimityöskentelyn tehokkuutta ja projektien hallinnan selkeyttä.

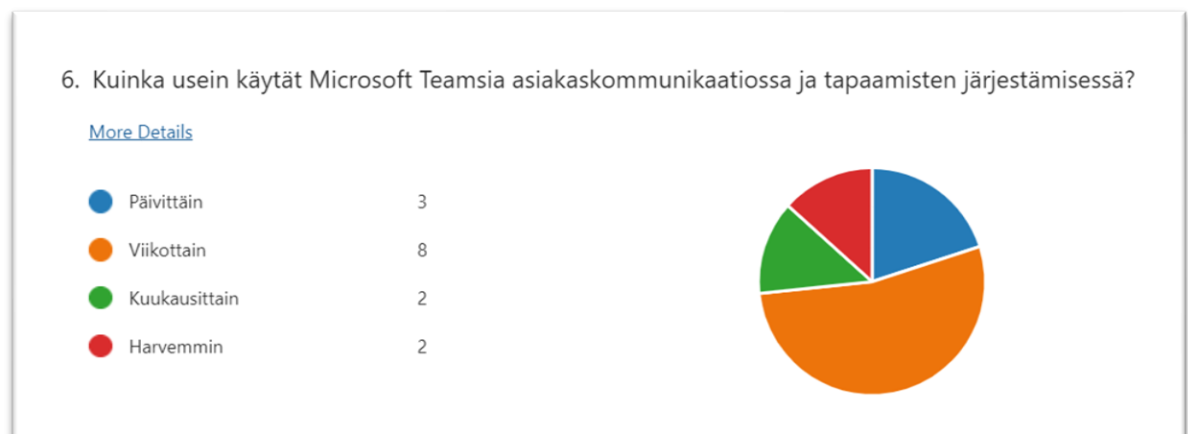
Seuraavissa kuvioissa 4 ja 5 esitetään, kuinka monta tuntia viikossa vastaajat arvioivat säästävnsä käyttämällä Microsoft Teamsia työskentelykommunikaatiossa ja tapaamisissa sekä kuinka paljon Microsoft Teams on parantanut heidän työtehokkuuttaan. Kuvioissa 6 ja 7 käsitellään Microsoft Teamsin käyttöä asiakaskommunikaatioissa ja sen tehokkuutta asiakassuhteiden hallinnassa.



Kuvio 4: Kuinka monta tuntia viikossa arvioit säästäväsi käyttämällä Microsoft Teamsia työskentelykommunikaatiossa ja tapaamisissa?



Kuvio 5: Kuinka paljon Microsoft Teams on parantanut työtehokkuuttasi?



Kuvio 6: Kuinka usein käytät Microsoft Teamsia asiakaskommunikaatioissa ja tapaamisten järjestämisessä?



Kuvio 7: Kuinka tehokkaasti Microsoft Teams tukee asiakassuhteiden hallintaa?

6.3 Käyttöliittymän intuitiivisuus ja käyttäjäystävällisyys

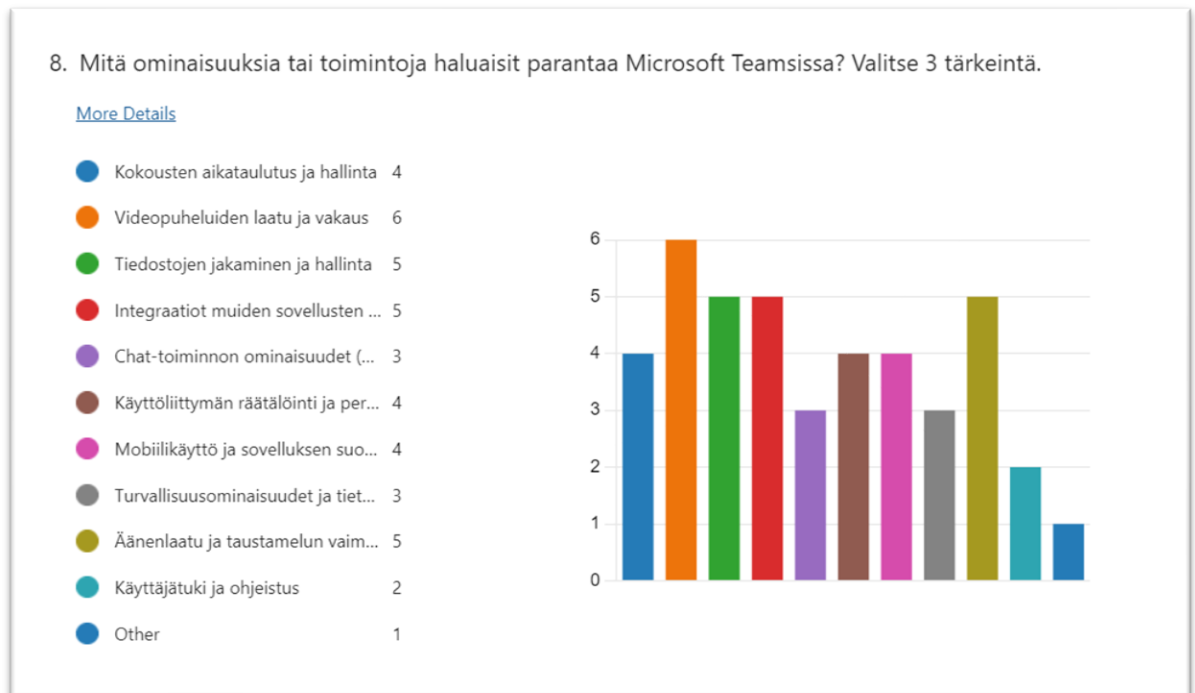
Opinnäytetyössäni syvennyttiin tutkimaan käyttäjien kokemuksia Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuudesta ja käyttäjäystävällisyydestä, erityisesti ottaen huomioon integroitujen järjestelmien lukumäärän ja niiden toiminnallisuuden. Analyysi paljasti, että käyttäjät, jotka olivat integroineet verrattain vähän järjestelmiä Teamsiin, kohtasivat usein haasteita käyttöliittymän navigoinnissa. Tämä havainto viittaa siihen, että käyttöliittymän monimutkaisuus voi kasvaa järjestelmien lisääntyessä, mikä saattaa heikentää käyttökokemusta ilman asianmukaista koulutusta ja tukea.

Suurin osa vastaajista arvosti Teamsin intuitiivisuutta, mutta samanaikaisesti moni toi ilmi tarpeen käyttöliittymän selkeyden ja navigoinnin loogisuuden parantamiseksi. Tämän perusteella suosittelen, että Microsoft Teamsin kehittäjät keskittyvät entistä enemmän käyttöliittymän selkeyteen ja käyttäjäystävällisyyteen, erityisesti monimutkaisten integraatioiden kontekstissa. Yritysten olisi myös syytä tarjota työntekijöilleen säännöllistä koulutusta ja tukimateriaaleja, jotta he voivat hyödyntää Teamsin tarjoamia ominaisuuksia mahdollisimman tehokkaasti.

Yhteenvetona todettakoon, että Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuus ja käyttäjäystävällisyys ovat avainasemassa alustan menestyksellisessä käytössä. Jatkuva kehitystyö ja käyttäjäpalautteen huomioon ottaminen ovat välttämättömiä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Käyttäjäystävällisemmän toimintaympäristön luominen ei ainoastaan lisää työntekijöiden päivittäistä tehokkuutta, vaan edistää myös positiivista käyttäjäkokemusta, mikä on olennaista pitkäaikaisen menestyksen kannalta digitaalisissa työtiloissa.

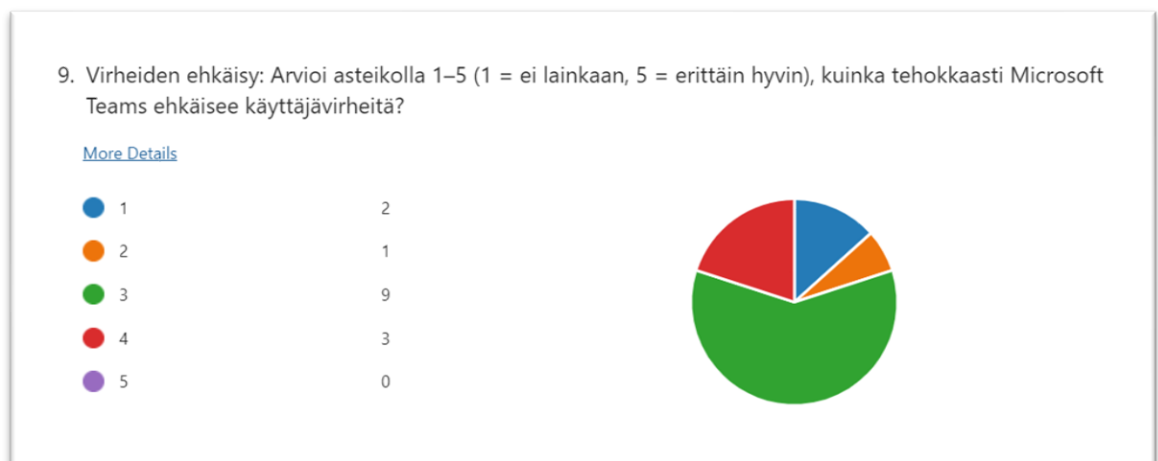
Seuraavaksi esittelemme visualisoinnit, jotka kartoittavat käyttäjien näkemyksiä Microsoft Teamsin käyttöliittymästä.

Tämä kuvio esittelee, mitä ominaisuuksia tai toimintoja käyttäjät toivoisivat parannettavan Microsoft Teamsissa. Tämän visualisoinnin avulla pyritään hahmottamaan prioriteetit käyttäjävälisyyden kehittämiseksi.



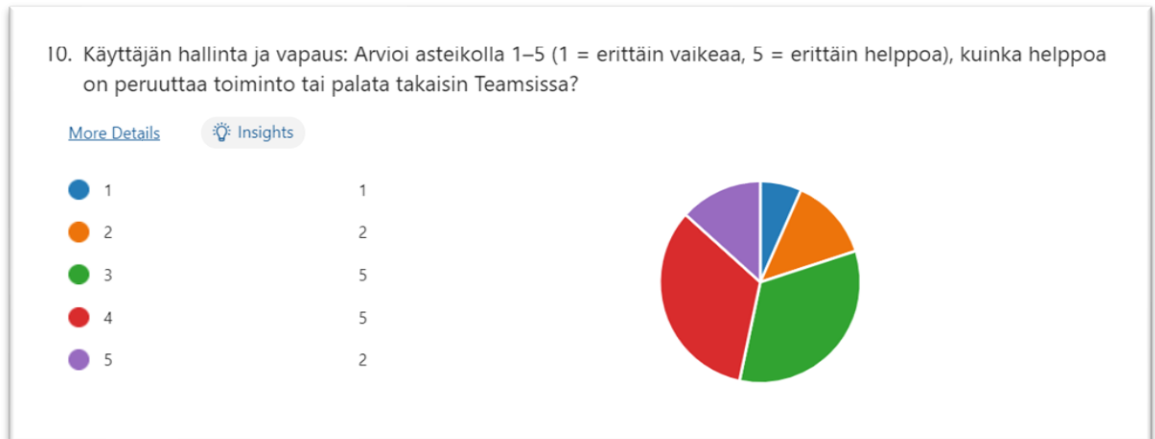
Kuvio 8: Mitä ominaisuuksia tai toimintoja haluaisit parantaa Microsoft Teamsissa?

Seuraava kuvio arvioi, kuinka tehokkaasti Microsoft Teams ehkäisee käyttäjävirheitä. Tämän kuvion avulla tarkastellaan alustan suorituskykyä virheiden ennaltaehkäisyssä.



Kuvio 9: Kuinka tehokkaasti Microsoft Teams ehkäisee käyttäjävirheitä?

Tämä kuvio tarkastelee, kuinka helppoa käyttäjien on kumota toimintoja tai palata takaisin Teamsissa. Tämä antaa käsityksen alustan joustavuudesta ja käyttäjän hallinnasta.



Kuvio 10: Kuinka helppoa on peruuttaa toiminto tai palata takaisin Teamsissa?

Viimeinen kuvio kuvaa käyttäjäystävällisyyden kokonaisarviointia Microsoft Teamsin käyttöliittymästä. Tämä kuvio auttaa ymmärtämään, missä määrin käyttäjät kokevat alustan käyttöliittymän miellyttävänä ja helposti navigoitavana.



Kuvio 11: Kuinka käyttäjäystävällisenä pidät Microsoft Teamsin käyttöliittymää?

7 Kehittämissuhteet Microsoftin Teamsin tehokkaampaan hyödyntämiseen

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset, jotka keskittyvät Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuuteen ja käyttäjäystävällisyyteen. Analyysin mukaan käyttäjät, jotka olivat integroineet vähemmän järjestelmiä, kokivat mahdollisesti suurempaa tietoisuuden puutetta tai pienempää tarvetta monimutkaisille integraatioille. Vastaajien antamat arviot

integraatioiden sujuvuudesta viittaavat siihen, että kokemukset ovat pääosin positiivisia; kuitenkin oli havaittavissa selkeää parannustarvetta, erityisesti käyttöliittymän intuitiivisuuden ja käyttäjäystävällisyyden alueilla. Tämä ilmenee myös yleisistä käyttäjäystävällisyysarvioinneista, joissa valtaosa vastaajista koki Teamsin käyttöliittymän olevan kohtuullisen käyttäjäystävällinen, mutta tunnisti samalla parannustarpeita.

Kehitysvaiheessa esitettiin jatkokehitysehdotuksia, jotka pohjautuivat aiemmin tunnistettuihin parannustarpeisiin. Tämä sisälsi ehdotuksia käyttöliittymän uudistamiseksi, integraatioiden kehittämiseksi ja uusien toimintojen mahdollisuuksien arvioimiseksi. Jatkokehitysehdotusten avulla pyrittiin arvioimaan ehdotettujen ratkaisujen käytännöllisyyttä, tehokkuutta ja käyttäjäkokemuksen parantamisen potentiaalia ennen niiden mahdollista toteuttamista. (Vilka 2021, luku 6.)

Taulukko 1: Microsoft Teamsin kehittämisehdotukset yrityksille

Ehdotus	Kuvaus
Käyttäjäopastuksen monipuolistaminen	Lisää dynaamisia opastusvideoita ja interaktiivisia opetusohjelmia, jotka käsittelevät erilaisia toimintoja ja tyypillisiä käyttötilanteita.
Kustomoitavuuden lisääminen	Mahdollista käyttäjille suurempi määrä valintoja käyttöliittymän mukauttamiseksi omien mieltymystensä ja työtapojensa mukaisesti.
Palautekanavien tehostaminen	Rakenna tehokkaampi järjestelmä käyttäjäpalautteen keräämiseksi ja hyödyntämiseksi reaaliajassa, jotta käyttöliittymää voidaan jatkuvasti parantaa käyttäjäkokemusten perusteella.
Integraatio-ekosysteemin laajentaminen	Tee yhteistyötä muiden ohjelmistotoimittajien kanssa laajentaaksesi integraatioiden kirjoa ja helpottaaksesi Teamsin integroimista laajempiin työympäristöihin.
Avointen API:en kehittäminen	Tarjota kehittäjille avoimet API:t, jotka mahdollistavat räätälöityjen integraatioiden

	luomisen ja olemassa olevien työkalujen saumattoman yhdistämisen Teamsiin.
Integraatio-ohjeistuksen parantaminen	Laadi yksityiskohtaisia ohjeita ja parhaita käytäntöjä integraatioiden suunnitteluun ja toteutukseen, jotta organisaatiot voivat hyödyntää Teamsia mahdollisimman tehokkaasti.
Työnkulun automatisointityökalujen kehittäminen	Kehitä ja tarjoa työkaluja, jotka mahdollistavat rutiinitehtävien automatisoinnin Teamsin sisällä, parantaen työn tehokkuutta ja tarkkuutta.
Tiimityön tehostamisen seurantatyökalut	Luo visuaalisia työkaluja ja dashboard-näkymiä, jotka tarjoavat selkeän yleiskuvan tiimien työskentelystä ja projektien edistymisestä Teamsin kautta.
Koulutus- ja tukimateriaalien laajentaminen	Tarjoa laajempi valikoima koulutusmateriaaleja ja tukiresursseja, jotka kattavat Teamsin monipuoliset käyttömahdollisuudet ja auttavat organisaatioita hyödyntämään alustaa mahdollisimman tehokkaasti.

Näiden kehittämisehdotusten ja jatkokehitysehdotusten tavoitteena on varmistaa, että Microsoft Teams palvelee entistä paremmin organisaatioiden ja niiden työntekijöiden muuttuvia tarpeita nykypäivän nopeatempoisessa työympäristössä. Jatkokehitysprosessi korostaa jatkuvan parantamisen filosofiaa, jossa käyttäjäpalautetta ja tutkimustuloksia hyödynnetään aktiivisesti Teamsin kehittämiseksi.

8 Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta

Tämän osion tarkoituksena on tarjota yhteenveto tutkimuksen keskeisistä vaiheista, tuloksista ja johtopäätöksistä sekä pohtia tutkimuksen merkitystä, sen rajoituksia ja mahdollisia vaikutuksia tulevaisuuden tutkimukseen ja käytännön sovelluksiin. Lisäksi tarkastelemme, kuinka tutkimus on syventänyt ymmärrystämme aihealueesta ja millaisia vaikutuksia sillä voi olla alan kehitykseen.

Tutkimus on havainnut Microsoft Teamsin käyttöönoton tuovan merkittäviä etuja yritys ympäristöihin parantamalla yhteistyötä, viestintää ja projektinhallintaa. Teamsin integraatiot tarjoavat monipuolisen työkaluvalikoiman, joka tukee useiden toimintojen hallintaa ja tehostaa niin organisaation sisäistä kuin ulkoistakin yhteistyötä. Tämä nostaa Teamsin merkittäväksi resurssiksi organisaatioille, jotka pyrkivät kehittämään työskentelytapojaan ja tehostamaan liiketoimintaprosessejaan.

Vetonaula Oy:n kaltaisena toimeksiantajana tunnustetulla innovatiivisella IT-palveluntarjoajalla oli keskeinen rooli tässä tutkimuksessa. Saadut tiedot vastaavat heidän tarpeitaan ja tarjoavat oivalluksia, jotka voidaan sovittaa monipuolisesti useille organisaatioille ja toimialoille. Tulokset tarjoavat tärkeitä näkemyksiä ja suosituksia Teamsin kehittämiseen, mikä edistää organisaatioiden digitaalista yhteistyötä ja kommunikaatiota.

Tutkimuksen rajoitukset:

1. Kohderyhmän rajausta:

- Tutkimus keskittyi pääasiassa Pääkaupunkiseudulla toimiviin yrityksiin, mikä voi rajoittaa tulosten yleistettävyyttä. Tulevaisuuden tutkimuksissa on suositeltavaa harkita laajempaa otantaa, joka sisältäisi useita toimialoja ja maantieteellisiä alueita.

2. Tutkimusmenetelmien valinta:

- Sekakäyttöiset menetelmät tarjosivat monipuolisia näkökulmia, mutta lisämenetelmien, kuten etnografisten tutkimustapojen käyttöä, voidaan suositella syvällisemmän ymmärryksen saavuttamiseksi käyttäjäkokemuksista.

3. Teknologian kehitys:

- Teknologian, mukaan lukien Microsoft Teamsin, nopea kehitys voi vaikuttaa tutkimuksen ajankohtaisuuteen. Tämä vaatii tutkimussuunnitelmien joustavaa päivittämistä.

Tulevaisuuden tutkimussuunnat:

4. Integraatioiden vaikutukset:

- Tulevaisuuden tutkimuksissa olisi hyödyllistä tutkia syvällisemmin integraatioiden vaikutuksia yritysten sisäisiin prosesseihin ja asiakassuhteisiin.

5. Muutosvastarinnan hallinta:

- On tarpeen tutkia, kuinka organisaatiot voivat ylittää muutosvastarintaa ja edistää käyttäjien sitoutumista uuteen teknologiaan.

6. Käyttäjäkoulutuksen rooli:

- Kattavampi tutkimus koulutusmenetelmien vaikutuksesta Microsoft Teamsin tehokkaaseen käyttöönottoon organisaatioissa.

Tämä tutkimus on parantanut ymmärrystämme Microsoft Teamsin roolista nykyaikaisissa työympäristöissä ja korostanut sen strategista merkitystä yritysten työprosessien tehostamisessa ja digitaalisen yhteistyön edistämiseksi. Teamsin tuomat edut yhteistyöhön ja viestintään ovat vahvistaneet sen asemaa keskeisenä välineenä digitaalisessa työympäristössä.

Käyttäjävälisyyden edelleen parantaminen on tärkeää työympäristöjen kehittämisessä. Käyttäjälähtöinen suunnittelu yhdessä jatkuvan palautteen kanssa on tehnyt Teamsista alustan, joka tukee työntekijöiden tuottavuutta ja edistää yhteistyötä, parantaen työtyytyväisyyttä ja organisaation kokonaistehokkuutta.

Tutkimuksen tulokset tarjoavat arvokasta tietoa yrityksille, jotka pyrkivät hyödyntämään Microsoft Teamsia osana digitaalista transformaatiotaan, ja antavat suuntaviivoja tulevaisuuden tutkimukselle sekä käytännön sovelluksille. Tulokset auttavat ymmärtämään, kuinka organisaatiot voivat tehokkaammin käyttää digitaalisia yhteistyötyökaluja toimintansa tehostamiseksi ja kilpailukykyyn säilyttämiseksi jatkuvasti muuttuvassa liiketoimintaympäristössä.

Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Viitattu 29.2.2024. E-kirja. Suomi.
- ANYWHERE365® 2023. How to Enrich Microsoft Teams For Excellent Customer Engagement. Viitattu 23.2.2024. <https://www.linkedin.com/pulse/how-enrich-microsoft-teams-excellent-customer-engagement/>
- BDO Digital. 2021. The Impact of Microsoft Teams. Viitattu 18.2.2024. <https://www.bdodigital.com/insights/modern-workplace/the-impact-of-microsoft-teams>
- Burns, A., Henderson, D., Mehta, J., Smith, P., Winteringham, G., & Yates, T. 2020. Rapid implementation of Microsoft Teams in response to COVID-19: one acute healthcare organisation's experience. *BMJ Health Care Inform.* 27 (3), e100209. doi: 10.1136/bmjhci-2020-100209. Article from PubMed. Viitattu 10.3.2024. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/neli.lau-rea.fi/33177050/>
- Centre Technologies. 2023. The Impact of Cloud-Based Collaboration Tools on Modern Workplaces. Viitattu 10.2.2024. <https://blog.centrotechnologies.com/how-microsoft-teams-enhances-a-collaborative-work-culture>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Viitattu 29.2.2024. E-kirja. Osuuskunta vastapaino.
- GetApp. 2024. Best Project Management Integrations with Microsoft Teams 2024. Viitattu 25.2.2024. <https://www.getapp.com/project-management-planning-software/project-management/w/microsoft-teams/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Viitattu 1.3.2024. Gaudeamus. E-kirja.
- Intapp. 2022. Consultant Data Management: 8 Tips for Using Microsoft Teams to Collaborate Efficiently, Safely, and Effectively. Viitattu 16.2.2024. <https://www.intapp.com/blog/teams-consultant-data-management/>
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Viitattu 1.3.2024. E-kirja. Gaudeamus.
- Kashi, G. 2024. How to Effectively Utilize Microsoft Teams for Customer Service. Viitattu 15.2.2024. <https://www.bolddesk.com/blogs/microsoft-teams-for-customer-service>
- Kesarla Suresh, S. 2020 Usability review & analysis: Microsoft Teams. Viitattu 15.2.2024. <https://uxplanet.org/usability-review-analysis-microsoft-teams-e91ff3d9cdc9>
- Makarova, O. 2021. The Benefits of Integrating Microsoft Teams with Other Business Apps. nBold. Viitattu 18.2.2024. <https://nbold.co/the-benefits-of-integrating-microsoft-teams-with-other-business-apps/>
- Microsoft Inside Track. 2023. Microsoft Teams increases collaboration in the modern workplace at Microsoft. Viitattu 20.2.2024. <https://www.microsoft.com/insidetrack/blog/microsoft-teams-increases-collaboration-in-the-modern-workplace-at-microsoft/>
- Microsoft Learn. 2023a. Considerations for Teams integration. Viitattu 17.2.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/samples/integrating-web-apps>
- Microsoft Learn. 2023b. Integrate web apps. Viitattu 20.2.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/samples/integrate-web-apps-overview>

Microsoft Learn. 2024. Teams Contact Center. Viitattu 21.2.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect>

Pal, D. & Vanijja, V. 2020. Perceived usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in India. Child Youth Serv Rev. 119, 105535. doi: 10.1016/j.chilyouth.2020.105535. Article from PubMed. Viitattu 10.3.2024. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.nelli.laurea.fi/33020676/>

Raju, A. 2023. 16 Ways to Improve Your Microsoft Teams End User Experience. Viitattu 15.2.2024. <https://www.desk365.io/blog/microsoft-teams-end-user-experience/>

Forrester. 2023 The Total Economic Impact of Microsoft Teams. Viitattu 15.2.2024. <https://tools.totaleconomicimpact.com/go/microsoft/teams/index.html?lang=en-us>

Talkative. 2022. How to Use Microsoft Teams For Customer Service: The Key to Success. Viitattu 14.2.2024. <https://gettalkative.com/info/microsoft-teams-for-customer-service>

TrackingTime. 2022. The Role of Microsoft Teams in Enhancing Project Management and Team Collaboration. Viitattu 18.2.2024. <https://trackingtime.co/best-practices/maximizing-collaboration-with-microsoft-teams-best-practices.html>

Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Viitattu 2.3.2024. Tammi. E-Kirja.

Van Splunder, F. 2021. Building customer relationships through relevant and unified personal experiences. Microsoft Dynamics 365 Blog. Viitattu 20.2.2024. <https://cloudblogs.microsoft.com/dynamics365/bdm/2021/02/11/building-customer-relationships-through-relevant-and-unified-personal-experiences/>

Vetonaula. 2024. Etusivu. Viitattu 8.2.2024. <https://vetonaula.fi/>

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. Viitattu 2.3.2024. PS kustannus. E-kirja.

York, A. 2023. The 13 Best Microsoft Teams Project Management Apps. Teamwork.com. Viitattu 15.2.2024. <https://www.teamwork.com/blog/microsoft-teams-project-management-apps/>

Walsh, D. 2023. The Total Economic Impact of Microsoft Teams as a Platform. Microsoft Tech Community. Viitattu 12.2.2024. <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-teams-blog/the-total-economic-impact-of-microsoft-teams-as-a-platform/ba-p/3838181>

Warren, T. 2023. The new Microsoft Teams is here with big performance improvements and UI changes. The Verge. Viitattu 12.2.2024. <https://www.theverge.com/2023/3/27/23657938/microsoft-teams-overhaul-performance-improvements-ui-design-changes-features>

Worksighted Team. 2023. 4 Reasons Why Microsoft Teams Is the Best Collaboration Software for Businesses. Worksighted. Viitattu 15.2.2024. <https://worksighted.com/resources/4-reasons-why-microsoft-teams-is-the-best-collaboration-software-for-businesses/>

Kuviot

Kuvio 1: Kuinka monta järjestelmää olette integroineet Microsoft Teamsiin työkäytössänne?	19
Kuvio 2: Kuinka sujuvasti nämä integraatiot toimivat päivittäisessä käytössänne?	20
Kuvio 3: Halutessasi voit perustella vastaustasi tai mainita, jos jokin integraatio toimii erityisen hyvin tai huonosti.	20
Kuvio 4: Kuinka monta tuntia viikossa arvioit säästäväsi käyttämällä Microsoft Teamsia työskentelykommunikaatioissa ja tapaamisissa?	21
Kuvio 5: Kuinka paljon Microsoft Teams on parantanut työttehokkuuttasi?	21
Kuvio 6: Kuinka usein käytät Microsoft Teamsia asiakaskommunikaatioissa ja tapaamisten järjestämisessä?	22
Kuvio 7: Kuinka tehokkaasti Microsoft Teams tukee asiakassuhteiden hallintaa?	22
Kuvio 8: Mitä ominaisuuksia tai toimintoja haluaisit parantaa Microsoft Teamsissa?	23
Kuvio 9: Kuinka tehokkaasti Microsoft Teams ehkäisee käyttäjävirheitä?	23
Kuvio 10: Kuinka helppoa on peruuttaa toiminto tai palata takaisin Teamsissa?	24
Kuvio 11: Kuinka käyttäjäystävällisenä pidät Microsoft Teamsin käyttöliittymää?	24

Taulukot

Taulukko 1: Microsoft Teamsin kehittämisehdotukset yrityksille	25
--	----

Liitteet

Liite 1: Kvalitatiivinen kyselytutkimus	34
Liite 2: Kvantitatiivinen kyselytutkimus	35

Liite 1: Kvalitatiivinen kyselytutkimus

Integraatiomahdollisuudet

Kuvaile kokemuksiasi Microsoft Teamsin integraatioista muiden järjestelmien kanssa, kuten SharePoint, Outlook, tai kolmansien osapuolten sovellukset kuten Trello. Miten nämä integraatiot vaikuttavat päivittäiseen työskentelyysi? Ovatko tietyt integraatiot erityisen hyödyllisiä, vai oletko kohdannut haasteita niiden käytössä?

Mitä parannuksia ehdottaisit integraatioprosessiin, jotta Teams yhdistyisi sujuvammin muiden käyttämienne työkalujen kanssa?

Työn tehokkuus

Miten Microsoft Teams on vaikuttanut päivittäiseen työskentelyysi ja tapaamisten järjestämiseen?

Miten Microsoft Teamsin jatkuva käyttö ja sen ominaisuuksien kehittyminen ovat vaikuttaneet työtehokkuuteenne viime vuosina? Oletteko havainneet merkittäviä muutoksia siinä, miten Teams tukee päivittäistä työtänne, erityisesti uusien työkalujen tai integraatioiden käyttöönoton jälkeen? Onko tietyt ominaisuudet tai käyttötavat parantaneet tai haastaneet työn sujuvuutta?

Asiakassuhteiden vahvistaminen

Kuvaile, miten Microsoft Teams on vaikuttanut asiakassuhteiden hallintaan ja asiakaskommunikaatioon.

Millaisia haasteita olet kohdannut käyttäessäsi Teamsia asiakastyössä?

Käyttäjästävällisyyden parantaminen

Miten arvioisit Microsoft Teamsin käyttöliittymän intuitiivisuuden ja käyttäjästävällisyyden?

Mitä ehdotuksia sinulla on käyttöliittymän parantamiseksi, jotta se tukisi paremmin työskentelykommunikaatiota ja tapaamisten järjestämistä?

Parempi kohtaamispaikka

Miten sinusta Microsoft Teams voisi kehittyä paremmaksi kohtaamispaikaksi yritysasiakkaille?

Millaisia ominaisuuksia tai toiminnallisuuksia lisäisit tai muuttaisit, jotta asiakastapaamiset tai tiedon ja informaation välitys olisivat entistä sujuvampia ja tuottavampia?

Liite 2: Kvantitatiivinen kyselytutkimus

Integraatiomahdollisuudet

1. Kuinka monta eri järjestelmää (esim. Copilot, Viva Learning, Power BI) olette integroineet Microsoft Teamsiin työkäytössänne?

- 0-2
- 3-5
- 6-10
- Yli 10

2. Arvioi asteikolla 1-5 (1 = erittäin huonosti, 5 = erinomaisesti), kuinka sujuvasti nämä integraatiot toimivat päivittäisessä käytössä.

- 1,2,3,4,5

Halutessasi voit perustella vastaustasi tai mainita, jos jokin integraatio toimii erityisen hyvin tai huonosti.

Työn tehokkuus

3. Kuinka monta tuntia viikossa arvioit säästäväsi käyttämällä Microsoft Teamsia työskentelykommunikaatiossa ja tapaamisissa?

- 0-2 tuntia
- 3-5 tuntia
- 6-10 tuntia
- Yli 10 tuntia
- Koen, että Teamsin käyttö häiritsee työskentelyäni ja vie enemmän aikaa kuin säästää.

4. Arvioi asteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan, 5 = merkittävästi), kuinka paljon Microsoft Teams on parantanut työtehokkuuttasi.

- 1,2,3,4,5

Asiakassuhteiden vahvistaminen

5. Kuinka usein käytät Microsoft Teamsia asiakaskommunikaatiossa ja tapaamisten järjestämisessä?
- Päivittäin
 - Viikoittain
 - Kuukausittain
 - Harvemmin
6. Arvioi asteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan, 5 = erittäin tehokkaasti), kuinka tehokkaasti Microsoft Teams tukee asiakassuhteiden hallintaa.
- 1,2,3,4,5

Käyttäjäturvallisuuden parantaminen

7. Mitä ominaisuuksia tai toimintoja haluaisit parantaa Microsoft Teamsissa? Valitse 3 tärkeintä.
- Kokousten aikataulutus ja hallinta
 - Videopuheluiden laatu ja vakaus
 - Tiedostojen jakaminen ja hallinta
 - Integraatiot muiden sovellusten ja palveluiden kanssa (esim. kalenteri, sähköposti, projektihallintatyökalut)
 - Chat-toiminnon ominaisuudet (esim. viestien muokkaus, haku, ryhmäkeskustelut)
 - Käyttöliittymän räätälöinti ja personointi
 - Mobiilikäyttö ja sovelluksen suorituskyky eri laitteilla
 - Turvallisuusominaisuudet ja tietosuojakäytännöt
 - Äänenlaatu ja taustamelun vaimennus
 - Käyttäjätuki ja ohjeistus
 - [Avoin vastauskenttä]

8. Virheiden ehkäisy: Arvioi asteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan, 5 = erittäin hyvin), kuinka tehokkaasti Microsoft Teams ehkäisee käyttäjävirheitä?
- 1,2,3,4,5
9. Käyttäjän hallinta ja vapaus: Arvioi asteikolla 1-5 (1 = erittäin vaikeaa, 5 = erittäin helppoa), kuinka helppoa on peruuttaa toiminto tai palata takaisin Teamsissa?
- 1,2,3,4,5
10. Käyttäjäystävällisyys: Arvioi asteikolla 1-5 (1 = erittäin vaikeakäyttöinen, 5 = erittäin käyttäjäystävällinen), kuinka käyttäjäystävällisenä pidät Microsoft Teamsin käyttöliittymää.
- 1,2,3,4,5