



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely (AMK)

ICT-palvelupyyntöprosessin kehittäminen

Jyri Heikkinen, Miska Heiskanen

Opinnäytetyö, syyskuu 2024

www.karelia.fi



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2024
Tietojenkäsittelyn koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)

Jyri Heikkinen, Miska Heiskanen

Nimeke

ICT-palvelupyyntöprosessin kehittäminen

Toimeksiantaja

Marski Data Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyömme aiheena oli tutkia, kuinka Marski Data Oy:n ICT-palvelupyyntöprosessia voidaan kehittää tehokkaammaksi ja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. ICT-palvelupyyntöprosessi on olennainen osa Marski Data Oy:n liiketoimintaa ja sen toimivuus vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja organisaation menestykseen.

Tavoitteena oli tunnistaa nykyisen prosessin vahvuudet ja heikkoudet asiakasnäkökulmasta. Tavoitteiden saavuttamiseksi toteutimme kyselytutkimuksen, jolla kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia ja palautetta prosessin toimivuudesta. Kyselytutkimuksen vastaukset analysoitiin, jonka perusteella toteutimme dataan perustuvat kehitysehdotukset.

Tuloksena saimme selvitettyä nykyisen palvelupyyntöprosessin vahvuudet ja heikkoudet asiakasnäkökulmasta ja kehitysehdotukset. Kehitysehdotuksilla pyrimme vähentämään viestintä ongelmia, nopeuttamaan palvelupyyntöjen käsittelyä ja parantamaan asiakastyytyväisyyttä.

Kieli
suomi

Sivuja 41
Liitteet 1
Liitesivumäärä 3

Asiasanat

ict-palvelupyyntöprosessi, kyselytutkimus, asiakastyytyväisyys, prosessin kehittäminen



THESIS
May 2024
Degree Programme in Business Information Technology

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)
Jyri Heikkinen, Miska Heiskanen

Title
Development of the ICT service request process

Commissioned by
Marski Data Oy

Abstract

The topic of our thesis was to investigate how Marski Data Oy's ICT service request process can be developed to be more efficient and better meet the needs of customers. The ICT service request process is an integral part of Marski Data Oy's business, and its functionality affects customer satisfaction and the success of the organization.

The objective was to identify the strengths and weaknesses of the current process from a customer perspective. To achieve these objectives, we conducted a survey to gather customer experience and feedback on the process. The survey responses were analyzed and used as a basis for implementing data-driven recommendations for improvement.

As a result, we identified the strengths and weaknesses of the current service request process from the customer's point of view and identified recommendations for improvement. Our recommendations were aimed at reducing communication problems, speeding up the processing of service requests and improving customer satisfaction.

Language
Finnish

Pages 41
Appendices 1
Pages of Appendices 3

Keywords
ICT-service request, survey, customer satisfaction, process development

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Tietoperusta	7
2.1	Palvelupyyntöprosessi	7
2.2	Prosessin kehittäminen	9
2.2.1	Prosessien toimivuuden vaikutus organisaation tuottavuuteen, kustannuksiin ja asiakastyytyväisyyteen	11
2.2.2	Prosessien kehittämisen vaikutus työntekijöiden tyytyväisyyteen ja työn tehokkuuteen	12
3	Tuki- ja palvelupyyntöprosessi Marski Data Oy:ssä	13
3.1	Prosessin vaiheet	14
3.1.1	Vastaanotto	14
3.1.2	Käsittely	14
3.2	Toimijat	15
3.3	Teknologiat	16
3.3.1	Zendesk	16
3.3.2	N-Central	17
3.3.3	TeamViewer	18
3.3.4	Muut teknologiat	18
4	Kyselytutkimus	19
4.1.1	Kyselytutkimuksen suunnittelu	20
4.1.2	Kyselyaineiston kerääminen	20
4.1.3	Tulosten analysointi ja raportointi	21
4.1.4	Luottavuuden arviointi	21
5	Kyselytutkimus: suunnittelu, toteutus ja analyysi	23
5.1	Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteutus	23
5.2	Vastaustulosten analysointi	25
6	Tulokset	34
6.1	Tulokset	34
6.2	Palvelupyyntöprosessin vahvuudet	34
6.3	Palvelupyyntöprosessin heikkoudet ja kehityskohteet	35
6.4	Yhteenveto tuloksista	35
7	Kehitysehdotukset	35
7.1	Puhelinjärjestelmän muutos	35
7.2	Viestinnän kehittäminen	36
7.3	Reaaliaikainen raportointi Zendeskiin	37
8	Kyselytutkimuksen luotettavuuden arviointi	37
9	Lopputarkastelu ja havainnot	39

Liitteet

Liite 1 Kyselytutkimus

Lyhenneluettelo

ERP	Enterprise Recourse Planning
ICT	Information and Communication Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
SLA	Service Level Agreement
SLO	Service Level Objective

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Marskidata Oy. Marskidata Oy on kasvava, yli kuudenkymmenen asiantuntijan organisaatio, jonka asiakkaana ovat koosta riippumattomat yritykset ja organisaatiot. Marskidatalla työskennellään IT:n, modernin työn ja tulostusratkaisujen parissa. Marskidatan palvelut yltyvät päätelaitteiden, ohjelmistojen ja tulostimen asennuksesta järeisiin konesaliratkaisuihin. Marskidata tarjoaa asiakasyrityksilleen kaikki IT-ratkaisut. (Marskidata 2024.)

Marskidata on perheyritys, joka on perustettu vuonna 1984. Perustaessa yrityksen nimenä toimi Mikkelin Toimistoautomaatio Ay. Marskidata nimi otettiin käyttöön vuonna 2000. (Marskidata 2024.)

Marskidatan yli 60 asiantuntijaa työskentelevät neljällä eri toimipaikalla. Toimipaikat sijaitsevat Mikkelissä, Espoossa, Savonlinnassa ja Joensuussa. Marskidata on valittu yhdeksi Suomen parhaimmista työpaikoista jo kuusi kertaa. (Marskidata 2024.)

Nykyaikaisessa liiketoimintaympäristössä organisaatioiden prosessien toimivuus on olennaista organisaatioiden menestymiselle. Marski Data Oy haluaa selvittää nykyisen palvelupyynnöprosessin tila. Prosessi on olennainen osa Marski Data Oy:n liiketoimintaa ja sen toimivuus vaikuttaa suoraan asiakkaiden kokemukseen ja tyytyväisyyteen. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Marski Data Oy:n palvelupyynnöprosessin nykytilaa ja sen ongelmakohtia.

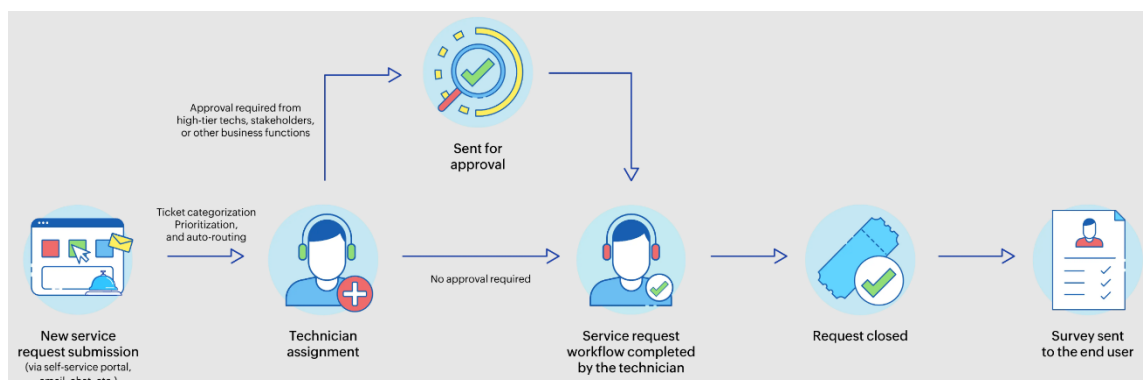
Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Marski Data Oy:n palvelupyynnöprosessia vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja tehostaa prosessia. Tavoitteeseen pääsemiseksi asiakkaille on laadittu kyselytutkimus, jonka avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia, havaintoja ja tyytyväisyyttä. Kyselytutkimuksen aineistoa analysoidaan ja analyysin perusteella havainnoidaan prosessin vahvuudet, heikkoudet ja kehityskohteet. Aineiston perusteella laaditaan konkreettiset ja toteuttamiskelpoiset kehitysehdotukset, joilla prosessia voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja tehokkaammaksi.

2 Tietoperusta

2.1 Palvelupyyntöprosessi

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on kokoelma parhaita käytäntöjä ja standardeja IT-palvelunhallintaan. Se tarjoaa viitekehyksen, joka auttaa organisaatioita suunnittelemaan, kehittämään, toimittamaan ja ylläpitämään korkealaatuisia IT-palveluita, jotka vastaavat liiketoiminnan tarpeita. (Bigelow 2024.) ITIL v3-viitekehyksessä palvelupyyntöprosessi rakentuu viidestä osasta (Kuvio 1).

1. Pyyntön vastaanottaminen (Submission), jossa asiakas tai käyttäjä toimittaa palvelupyyntön palveluntarjoajalle.
2. Arviointi (Assessment), jossa palveluntarjoaja arvioi palvelupyyntön kiireellisyyttä, mitä sidosryhmiä tarvitaan ja mitä toimenpiteitä pyyntön valmiiksi saattaminen vaatii.
3. Työn toteuttaminen (Fulfillment), jossa valikoidut sidosryhmät toteuttavat palvelupyyntön.
4. Päätökseen saattaminen (Completion), palvelupyyntö voidaan sulkea ja mahdolliset ratkaisun vaiheet dokumentoida.
5. Jatkotoimet (Follow up), jossa voidaan kysyä asiakkaalta palautetta työpyyntöön liittyen ja palautteen perusteella kehittää palveluntarjoajan toimintaa. (ServiceNow 2024) .



Kuvio 1. Esimerkkikuva palvelupyyntöprosessista (ManageEngine 2024).

ITIL v3-viitekehykseen kuuluu myös muita termejä ja prosesseja. Asiakkaat tai loppukäyttäjät ottavat yhteyttä organisaation keskitettyyn IT-tukipisteeseen, jota kutsutaan nimellä Service Desk. Käyttäjät voivat pyytää apua, raportoida ongelmista ja pyytää tietoteknisiä palveluita. Yleensä tuen ensimmäinen taso ja loppukäyttäjät kontaktoivat Service Deskiin ensimmäisenä ennen mahdollista ongelman eskalaatiota seuraavalle tasolle, jos Service Desk ei voi ratkaista ongelmaa. (Micro Focus 2024.)

Eskalaatiolla tarkoitetaan prosessia, jossa ongelma tai tilanne siirretään korkeammalle tasolle tai vastuulle yleensä siksi, että se vaatii lisätoimia tai asiantuntemusta. Tämä voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun alhaisempi taso tai osasto ei kykene ratkaisemaan ongelmaa tai tarjoamaan tarvittavaa tukea. Eskalaatio on tärkeä prosessi varmistamaan, että vaikeudet tai haasteet käsitellään asianmukaisesti ja että tarvittavat toimet toteutetaan tehokkaasti ja ajoissa. (TCGen 2023).

Palvelutasosopimus (SLA) on sopimus, joka määrittelee palveluntarjoajan ja asiakkaan välisenä sopimuksena palvelun laadun, tason ja vastuut. Tämä sopimus asettaa selkeät odotukset siitä, mitä palveluntarjoaja tarjoaa ja millä ehdoilla sekä mitä asiakkaalta odotetaan. Yleensä palvelutasosopimuksessa määritellään asiakkaan kanssa palvelun saatavuus, ongelmatilanteiden vasteajat ja ratkaisun vasteajat. Yksi oleellinen osa palvelutasosopimusta on palvelutasotavoite (SLO). Palvelutasotavoite on mittari, joka määrittelee palvelun tason, jonka organisaatio pyrkii saavuttamaan tietyissä tilanteissa, kuten vasteajoissa tai käytettävyydessä. SLA on sopimus palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä, joka määrittelee laadun, tason ja vastuut. SLO:ssa toisaalta määritellään tavoitetaso, joka liittyy palvelun suorituskykyyn, käytettävyyteen ja laatuun. SLA voi kattaa useita eri SLO:ja ja muita mittareita, jotka liittyvät palvelun laatuun ja suorituskykyyn. (Configure8 2022).

Jos palveluntarjoaja ei täytä palvelutasosopimuksessa sovittuja tavoitteita tai velvoitteita, tapahtuu Service Level Agreement Breach. Tämä tapahtuu yleensä

silloin, kun palvelun laatu, käytettävyys tai suorituskyky ei vastaa SLA:ssa asetettuja standardeja tai odotuksia. SLA breach voi johtua monista tekijöistä, kuten palvelun ylläpitovirheistä, teknisistä ongelmista, kapasiteettirajoituksista tai suunnittelemattomista alasajoista. Kun SLA breach tapahtuu, se voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle, kuten liiketoiminnan keskeytymistä, asiakastyytymättömyyttä tai menetettyjä tuloja. Palveluntarjoajan on yleensä korvattava SLA breach sopimuksen mukaisesti, ja usein SLA:ssa määritellään myös sanktiot tai hyvitykset, joita asiakas voi vaatia, jos SLA:t eivät täyty. SLA breachin seuranta ja hallinta ovat tärkeitä osia palvelunhallintaprosessia varmistaakseen, että palveluntarjoaja täyttää sitoumuksensa asiakkaalle. (Welch 2023).

SLA breachin syiden löytämiseen voidaan käyttää menetelmää nimeltä Root Cause Analysis (Juurisyyanalyysi). Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan ongelma ja määritellään se. Tämä voi olla esimerkiksi toistuva ongelma, vika tai virhe, joka vaikuttaa palveluun tai tuotteeseen. Seuraavaksi kerätään riittävästi tietoa tapahtumasta tai ongelmasta. Tämä voi sisältää tietojen keräämistä havainnoista, asiakaspalautteesta, tilastoista, lokeista tai muista lähteistä. Analysoimalla kerättyjä tietoja pyritään selvittämään, mikä aiheutti SLA Breachin. Tässä vaiheessa etsitään syy-seuraussuhteita ja kartoitetaan mahdollisia syitä tapahtuneelle. Analyysin perusteella pyritään tunnistamaan juurisyy tai juurisyitä, jotka ovat aiheuttaneet rikkomuksen. Tarkoituksena on löytää syvemmällä olevat tekijät, jotka ovat mahdollistaneet tilanteen syntymisen. Kun juurisyys on tunnistettu, suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä tai ratkaisuja, jotka poistavat ongelman perimmäisen syyn ja estävät sen toistumisen tulevaisuudessa. (Tableu 2023).

2.2 Prosessin kehittäminen

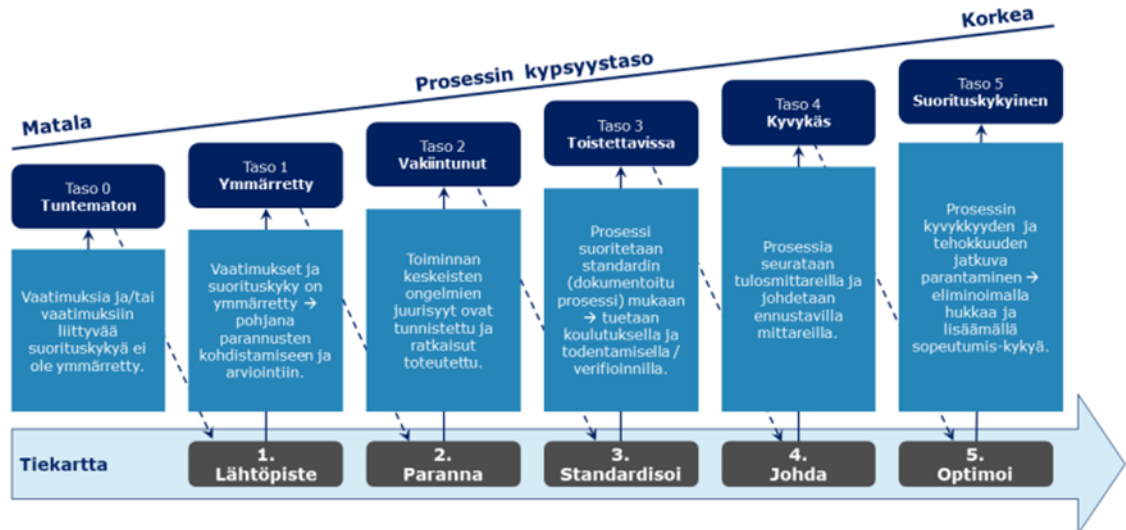
Prosessit muodostavat organisaatioiden liiketoiminnan perustan ja niiden toimivuus ja tehokkuus vaikuttavat monella eri tavalla organisaation toiminnan osa-alueisiin, kuten suorituskykyyn ja kilpailukykyyn. Jatkuva prosessien kehittäminen on tärkeä ja avaintekijä modernissa liiketoiminnassa, sillä se

vaikuttaa suoraan organisaation tuottavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen (Kukkonen 2023). On monia viitekehyksiä ja lähestymistapoja, joilla voidaan mahdollistaa prosessien jatkuva kehittäminen ja kehittämisen hyödyt.

Prosessin kehittäminen on merkittävä osa organisaation toiminnan jatkuvaa parantamista. Priorisointi on prosessin kehittämisen alkuvaiheita. On tärkeää tunnistaa prosessit, joita lähteä kehittämään ja että niihin kohdistetaan resurssit oikein. Alkuvaiheessa tärkeää on myös riskien arviointi ja niiden vaikutukset. (Arter Oy 2023.) Opinnäytetyöhömmme on valittu kehittämisen ja tarkastelun kohteeksi palvelupyyntöprosessi, koska se tuottaa arvoa itse organisaatiolle, mutta myös asiakkaillemme.

Prosessien kehittämisessä tulee ottaa huomisen asiakaslähtöisyys. Etenkin palveluprosessia kehittäessä tulee ymmärtää asiakkaan odotukset ja tarpeet. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan kanssa on oltava jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja todellisesti kuunneltava asiakkaan toiveita ja otettava ne huomioon. Tiedonkulun varmistaminen ja kommunikointi on muutenkin tärkeä osa prosessin kehittämistä. Kommunikaation on toimittava, jotta prosessin kehitykseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät ovat ajan tasalla prosessissa tapahtuvista muutoksista ja tavoitteista. Tiedonkulun varmistamisella lisätään osallistamista kehitysprosessiin. Tällä keinoin varmistetaan, että muutokset toteutuvat onnistuneesti. (Arter 2023.)

Mittaaminen on olennainen osa prosessin kehittämistä ja oikeiden mittareiden valinta on tärkeää (Arter Oy 2023). Mittaamisella varmistetaan prosessin jatkuva paraneminen ja mittaamisen tulosten perusteella päästään prosessin kehittämisessä oikeisiin johtopäätöksiin (Lindroos 2024). Tehokkuuden seurannan ja päätöksen teon tukena mittarit ovat elintärkeitä. Dataan perustuvat päätökset ovat tehokkaampia ja varmempia, kuin arvailuun perustuvat päätökset. Kuviossa 2 voidaan tarkastella prosessin kypsymistä lähtöpisteestä valmiiseen prosessiin, jota ollaan valmiita optimoimaan. (Kuvio 2).



Kuvio 2. Tiekartta prosessien kehittämisestä (Lindroos 2022a).

2.2.1 Prosessien toimivuuden vaikutus organisaation tuottavuuteen, kustannuksiin ja asiakastyytyväisyyteen

Toimiva palvelupyyntöprosessi on keskeinen ja kriittinen osa liiketoimintaa ja organisaatiota, joka tarjoaa IT-asiantuntija- ja -tukipalveluita.

Palvelupyyntöprosessi kattaa koko palvelupyyntöprosessin elinkaaren palvelupyyntöprosessin vastaanottamisesta, käsittelystä ja ratkaisusta. Prosessi vaikuttaa suoraan asiakastyytyväisyyteen ja liiketoiminnan tuottavuuteen (ServiceNow 2024).

Optimoitu ja tehokas palvelupyyntöprosessi voi tuoda huomattavia kustannussäästöjä organisaatioille, kun siitä saadaan karsittua turhat ja työlää vaiheet pois (Numminen 2023). Manuaalisen työn korvaaminen automaatioilla vähentää kustannuksia ja nopeuttaa palvelupyyntöjen ratkaisuaikaa, millä on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Prosessien standardointi voi vähentää virheiden riskiä ja siten myös vaikuttaa kustannuksiin, kun takuukorjaukset ja mahdolliset muut korjaukset vähenevät vakiintuneiden käytäntöjen vuoksi. (Lindroos 2022b.)

Palvelupyyntöprosessin toimivuus vaikuttaa suuresti asiakastyytyväisyyteen. Asiakas on palvelupyyntöprosessin laukaisija, joka aloittaa

palvelupyyntöprosessin. Jos prosessi on monimutkainen tai hankalasti saavutettavissa, vaikuttaa tämä suoraan asiakastyytyväisyyteen.

Prosessien optimointi voi auttaa lisäämään asiakastyytyväisyyttä monin tavoin. Ensinnäkin tunnistamalla prosessin pullonkaulat ja tehottomuudet yritykset voivat vähentää asiakkaiden odotusaikoja. Optimointi voi parantaa asiakaskokemusta, jolloin asiakkaat saavat yhteyden oikeisiin resursseihin nopeammin ja helpommin (Baird 2024).

Tehokkaalla resurssien hallinnalla yritykset voivat varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun nopeasti ja vaivattomasti. Tämä tarkoittaa resurssien oikeanlaista kohdentamista ja käyttöä, mikä lyhentää ratkaisuaikoja ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. Samaan aikaan tämä lähestymistapa tehostaa myös seurantaprosesseja varmistaen, että asiakkaat saavat ajantasaiset päivitykset ja tiedot kyselyihinsä liittyen. Tämän seurauksena asiakkaiden luottamus yritykseen vahvistuu ja yleinen asiakaskokemus paranee entisestään. Tehokas resurssien käyttö on siis avainasemassa asiakaspalvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden edistämisessä. (Baird 2024.)

2.2.2 Prosessien kehittämisen vaikutus työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja työn tehokkuuteen

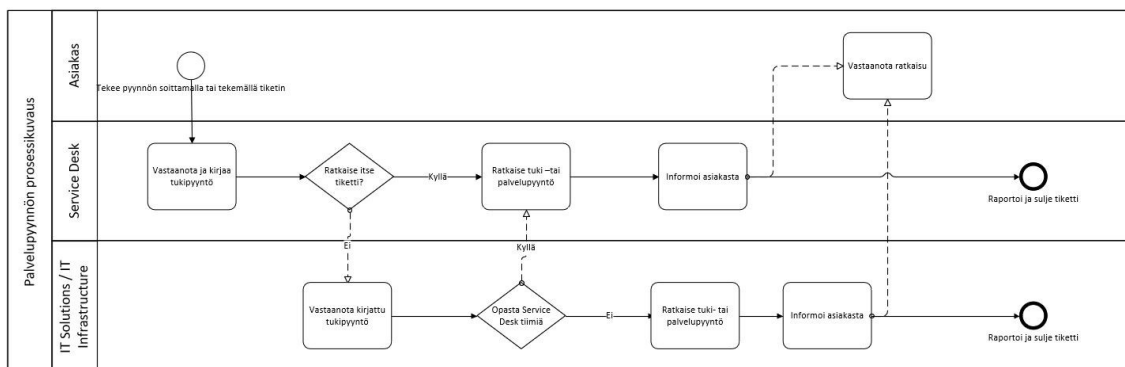
Prosessien toimivuus vaikuttaa myös organisaatioon sisäisesti, kuten työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja työntehokkuuteen. Prosessien kehittämällä voidaan saada aikaan paljon asioita, jotka vaikuttavat työntekijöiden tyytyväisyyteen ja heidän tehokkuuteensa töissä. Prosessien kehittämällä tehtäväkeskeisestä toiminnasta mennään kohti asiakastarpeita toteuttavaa toimintaa, mikä lisää työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista organisaatioon tehtäväkuvan ja vastualueiden monipuolistumisen ja lisääntymisen takia. (Arter Oy 2024.) Vastuualueiden ja vaatimusten monipuolisuuden lisääntymisellä on tutkitusti innostavia vaikutuksia työhön (Hakanen 2009, 13).

Kehityksen mukana työntekijöiden vastuut kasvavat, minkä vuoksi työntekijät joutuvat tekemään nopeampaa reagointia asiakkaiden pyyntöihin ja tarpeisiin, mikä tarkoittaa nopeampi päätöksentekoprosesseja. Työntekijät kokevat suurempaa vastuuta ja itsenäisyyttä työstään, mikä myös lisää innostavaa vaikutusta työhön. (Arter Oy 2023.)

Palvelupyynnöprosessin kehittämisellä, kuten minkä tahansa prosessin kehittämisellä, voi olla merkittäviä vaikutuksia työn tehokkuuteen ja työntekijöiden kokemaan työtyytyväisyyteen. Kehityksen myötä tehtävien siirtyessä asiakastavoitteiden saavuttamiseen työntekijät voivat tuntea työnsä merkittävämpänä (Arter Oy 2023). Parantuneiden ja virtaviivaistuneiden prosessien tarkoituksena on myös tehostaa ja helpottaa työskentelyä. Tämä puolestaan voi johtaa parempaan lopputulokseen organisaation osalta. Täten palvelupyynnöprosessin kehittäminen voi olla myös tärkeä tekijä sekä työntekijöiden hyvinvoinnin että tehokkuuden näkökulmasta.

3 Tuki- ja palvelupyynnöprosessi Marski Data Oy:ssa

Palvelu- ja tukipyynnöprosessi on tärkeä toimenkuva Marski Data Oy:n liiketoiminnassa ja IT-toiminnoissa. Prosessi kattaa pyynnön elinkaaren tuki- ja palvelupyynnöjen vastaanottamisesta niiden lopulliseen ratkaisuun (Kaavio 1). Prosessin toimivuudella on vaikutuksia asiakastytytyväisyyteen, yrityksen toiminnan sujuvuuteen ja IT-tuen tehokkuuteen.



Kuvio 3. Yksinkertaistettu BPMN-kaavio palvelu- ja tukipyyntöprosessista.

3.1 Prosessin vaiheet

3.1.1 Vastaanotto

Prosessi alkaa pyyntöjen vastaanottamisella puhelimitse tai vastaanottamalla pyyntö tiketöintijärjestelmään. Service Desk -ryhmä on Marski Data Oy:n ”single point of contact” karkeasti suomennettuna ainoa yhteyspiste. Service Desk -ryhmä vastaanottaa kaikki saapuvat puhelut ja kirjaavat puheluista pyynnöt tiketöintijärjestelmään. Tuki- ja palvelupyyntöjä kirjataan myös Marski Data Oy:n asiantuntijoiden toimesta. Järjestelmäasiantuntijat valvovat proaktiivisesti asiakkaiden ympäristöjä ja ottavat yhteyttä asiakkaisiin, jos heidän ympäristöissään nähdään puutteita esimerkiksi palomuurien päivityksissä tai lisenssien voimassaoloajoissa.

3.1.2 Käsittely

Pyynnöt luokitellaan pyynnön luonteen ja kiireellisyyden mukaan. Tukipyyntö priorisoidaan kiireellisyyden ja toiminnan kannalta. Kiireelliset pyynnöt käsitellään ensimmäiseksi.

Pyyntöjen käsittely aloitetaan prioriteetin mukaisesti. Service Desk -ryhmä eskaloii pyynnöt tikettien luonteen mukaisesti ryhmälle tai asiantuntijalle, keillä

on tietotaito ratkaista pyyntö tehokkaasti. Asiantuntijat ovat pyynnöntehtijään yhteydessä tiketöintijärjestelmän tai puheluyhteyden kautta. Asiakasta informoidaan pyynnön tilasta, aikatauluista ja ratkaisuksista. Asiakas pyritään pitämään ajan tasalla, kuinka pyynnön käsittely etenee.

Kun pyyntö on ratkaistu, informoidaan asiakasta ja merkitään tiketöintijärjestelmän tiketti ratkaistuksi ja raportoidaan tehdyt toimenpiteet. Tukipyyntö voidaan avata uudelleen, jos ongelma toistuu tai ilmenee uusia ongelmia.

Lopulta tiketti siirtyy ”Suljettu” -tilaan, jonka jälkeen asiakkaalle lähtee palautekysely, kuinka tyytyväinen käyttäjä on pyynnön käsittelyyn ja ratkaisuun. Palautetta voidaan antaa asteikolla ”Hyvä – Huono” kommenttien kanssa tai ilman.

3.2 Toimijat

Marski Data Oy:ssa toimii kolme erilaista asiantuntijaryhmää, jotka käsittelevät ja ratkaisevat tuki- ja palvelupyyntöjä.

Service Desk -ryhmä on ensimmäinen asiakkaiden ensimmäinen yhteydenottopiste. Tämä ryhmä vastaa puhelinvaihteeseen tuleviin puheluihin ja kirjaa pyynnot tiketöintijärjestelmään ja delegoi tiketin luonteen ja prioriteetin mukaisesti oikealla ryhmälle tai asiantuntijalle. Yleisimmät pyynnot Service Desk -ryhmä pyrkii ratkaisemaan ensimmäisen puhelun aikana. Yleisimpiä pyyntöjä ovat:

- ohjelmaongelmat
- ohjelmien asennus
- käytönopastus
- tulostin huoltojen kirjaus

Service Deskin jälkeen tulee toisen tason tukiryhmä. Toisen tason asiantuntijat ratkaisevat pyyntöjä, jotka edellyttävät vaativampia ja vaativat mahdollisesti paikan päällä käyntiä. Toisen tason tukiryhmä ratkaisee esimerkiksi:

- pääte- ja verkkolaitteiden asennukset ja konfiguroinnit

- uusien käyttäjien luonteja eri ympäristöihin.
- laajempaa selvitystä vaativat ongelmatilanteet.
- taustajärjestelmien ylläpito.
- myynnin tuki asiakaspalavereissa.

Kolmannen tason asiantuntijoiden vastuualueella on IT-infrastruktuuriin liittyvät työt. Kolmas taso ratkaisee esimerkiksi seuraavia pyyntöjä:

- palvelinympäristöjen ongelmatilanteet
- palvelinympäristöjen konfiguroinnit
- palvelinympäristöjen päivitykset
- erilaiset varmistusteknologiat
- konesaliratkaisuiden käyttöönotot

Erilaiset pyynnöt ovat luokiteltu eri ryhmien vastuualueiksi, mutta silti tehdään yhteistyötä ryhmärajojen yli.

3.3 Teknologiat

Päivittäisessä pyyntöjen käsittelyssä ja ratkaisussa on käytössä monta eri teknologiaa ja työkalua, joilla jokaisella on kriittinen osa prosessin toimivuudessa. Puhelinjärjestelmän, tiketointijärjestelmän ja etäyhteyspalveluiden tulee toimia tehokkaasti, jotta pyynnöt pystytään käsittelemään ja ratkaisemaan tehokkaasti.

3.3.1 Zendesk

Zendesk on ympäri maailmaa käytössä oleva tikettijärjestelmä Zendesk tarjoaa yritykselle monipuolisen, mutta yksinkertaisen ratkaisun helpottamaan päivittäisiä tehtäviä asiakasrajapinnassa. Zendeskiä on mahdollista kustomoida omaan käyttöön ja näin on tehty Marski Datalla. Tikettien SLA on ennalta määriteltä asiakkailla ja ne näkyvät selkeästi tukihenkilöille, jotta tikettejä voidaan priorisoida sen mukaan. Loppukäyttäjän lähettäessä sähköpostia tuen sähköpostiosoitteeseen tulee automaattinen vastaus lähettäjälle, että

tukipyyntösi on vastaanotettu. Sähköpostivastaus lähtee myös, kun tiketin tila muuttuu uudesta avatuksi ja jos tukihenkilö tarvitsee loppukäyttäjältä lisätietoja ja kun tiketti on ratkaistu. Ratkaistun tiketin jälkeen lähtee tyytyväisyyskysely loppukäyttäjälle. Tiketeille merkataan työhön käytetty aika ja työn tyyppi, joita voidaan tarvittaessa seurata mihin tukihenkilöiden aika kuluu tai tarvitseeko lisääpua tietynlaisten tehtävien kanssa. Tiketin ratkaisun jälkeen tiketin tiedot siirtyvät automaattisesti laskutukseen, joka säästää tukihenkilöiden aikaa, ettei heidän tarvitse itse kirjata laskutukseen. Vanhoja tikettejä on mahdollista tutkia ja etsiä vastauksia uudistuneeseen ongelmaan, mikäli ratkaisua ei löydy dokumentaatiosta, eikä tukihenkilö muista, miten aiempi ongelma ratkaistiin.

3.3.2 N-Central

N-Central on N-Ablen tarjoama RMM (Remote Monitoring and Management) palvelu, joka on Marski Data Oy:lla käytössä. N-Central on palveluntarjoajien käytössä oleva palvelu, jonka avulla voidaan hallita, monitoroida, varmuuskopioida ja automatisoida tehtäviä palvelimista työasemiin riippumatta siitä, ovatko laitteet fyysisiä vai sijaitsevatko ne pilvessä. (N-Able 2024.) Marski Data käyttää näistä ominaisuuksista kaikkia, mutta enimmäkseen monitorointia ja hallinnointia.

N-Central on tärkeä työkalu asiakkaiden laitteiden ylläpidossa. Asiantuntijat näkevät reaaliajassa esimerkiksi verkkokatkokset, levytilan täyttymiset ja varmuuskopioiden epäonnistumiset. Asiantuntija voi tutkia ja ratkaista kyseisiä ongelmatilanteita jopa ennen kuin asiakas huomaa tai tunnistaa niitä. Palvelun avulla voidaan tuottaa asiakkaalle mahdollisimman korkeaa saatavuutta ja nopeaa vasteaikaa. Päivitysten hallinnoinnin avulla voidaan hallita käytetyimpien käyttöjärjestelmien päivityksiä ja kolmansien osapuolten sovelluksien päivityksiä. Tämän takia asiakkaalla ei tarvitse olla käytössä esimerkiksi Windows Server Update Serviceä (WSUS) hallinnoimaan päivityksiä. N-Centralin Take Control -komponentti tarjoaa vaivattoman etäyhteyden asiantuntijoiden ja loppukäyttäjien välillä. N-Centralin avulla pystytään näkemään loppukäyttäjien koneiden komponentit, takuutiedot ja

käyttöjärjestelmän versio, jotka voivat tarjota arvokasta tietoa ongelman ratkaisuun ennen yhteydenottoa loppukäyttäjään.

3.3.3 TeamViewer

Asiakkaita voidaan tukea myös TeamViewer-etäyhteysohjelmiston avulla, mikäli heillä ei ole N-Central-palvelua käytössä. Asiakkaan soittaessa asiantuntijalle ja huomataan, että heillä ei ole N-Centralia käytössä, ohjataan heidät lataamaan Marski Datan TeamViewer yrityksen tukisivustolta. Loppukäyttäjän ladattua TeamViewerin ohjeistetaan häntä kertomaan ID-numerosarja ja salasana. Asiantuntija syöttää nämä tiedot TeamVieweriin ja etäyhteys on saatu päätelaiteeseen. Jos asiantuntijalla on tiedossa päätelaitteen paikallinen järjestelmävalvoja, niin on myös mahdollista yhdistää pelkällä ID-numerosarjalla ja paikallisen järjestelmävalvojan tunnuksella. Tällä keinolla saadaan käynnistettyä TeamViewer korotetuilla oikeuksilla ja päätelaitteen hallinta on huomattavasti laajempaa.

TeamViewer on laajalti käytetty ohjelmistosovellus etäohjaukseen, työpöydän jakamiseen ja tiedostojen siirtoon tietokoneiden välillä. Se on patentoitu ohjelmisto, jonka avulla käyttäjät voivat käyttää ja hallita toista tietokonetta aivan kuin he olisivat sen edessä. Tuen vastaanottaminen etäyhteyden avulla ei vaadi loppukäyttäjältä TeamViewer-lisenssin hankkimista. Yrityskäyttöön tarkoitetussa tuessa pitää hankkia lisenssi, jonka hinta määräytyy yhdenaikaisten yhteyksien ja käyttäjien mukaan. (TeamViewer 2024).

3.3.4 Muut teknologiat

Muut tärkeät teknologiat, jotka ovat päivittäin osana palvelupyyntöprosessia etenkin Taso 1 -väellä, ovat pilvipohjainen verkkotulostimien hallintapalvelu ja

ERP-järjestelmä, jonka avulla asiakkaiden tulostimiin tilataan huollot, värikasetit ja muut osat. Verkkotulostimien hallintapalvelu proaktiivisen väriaineiden hallinnan. Asiakkaalle pystytään toimittamaan uusi värikasetti, ennen kuin vanha ehtii loppumaan. Hallintapalvelusta pystytään myös tarkkailemaan tulostimien osien, kuten rumpujen kulumisasetta ja huolto pystytään järjestämään ennakoidusta, tai ainakin saadaa ennakkotietoa mikä tulostimessa on voinut hajota.

ERP-järjestelmän kautta luodaan asiakkaiden tulostimille huoltopyynnot, joko Marski Datan omalle printtitiimille tai alihankkijoille. ERP-järjestelmän kautta tilataan myös väriaineet, joko omalta varastolta tai tukkureilta. ERP-järjestelmä toimii myös tietopankkina tulostimille. ERP:istä voidaan tutkia tulostimien historiaa huoltojen ja väriainetilausten osalta.

4 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on menetelmä kerätä ja tarkastella tietoa. Kyselytutkimusta voidaan käyttää monipuolisesti erilaisiin tarkoituksiin. Tietoa voidaan kerätä yhteiskunnan toiminnasta tai kyselytutkimusta voidaan käyttää perinteisessä palautekyselyssä. Kyselylomake toimii välineenä tiedon mittaamisessa. (Vehkalahti 2019, 11.)

Opinnäytetyössämme hyödynnämme kyselytutkimusta tiedon keräämiseen ja prosessin mittaamiseen siitä, kuinka organisaation asiakkaat kokevat palvelupyyntöprosessin toimivuuden ja tehokkuuden. Tällä menetelmällä meidän on mahdollista saada laaja näkemys asiakkaiden omista kokemuksista ja prosessin toimivuudesta sen eri vaiheissa.

Kyselytutkimuksemme avulla pyrimme ymmärtämään asiakkaidemme odotuksia ja kokemuksia, joiden perusteella pystymme tunnistamaan kehityskohteita ja rakentamaan parannusehdotuksia. Kyselytutkimuksen avulla pyrimme

arvioimaan myös asiakastyytyväisyyttä ja selvittämään, millaisilla muutoksilla asiakastyytyväisyyttä olisi mahdollista parantaa. Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä objektiivista ja systemaattista tietoa, joka antaa arvokasta tietoa päätöksenteon tueksi ja prosessin kehittämiseen. (Vehkalahti 2019, 11–13.)

4.1.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu

Suunnitteluvaihe vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen lopputulokseen ja luotettavuuteen. Operationalisointi on tärkeä vaihe suunnittelua.

Operationalisointi tarkoittaa käsitteiden muuttamista sellaiseen muotoon, jotka ovat helposti mitattavissa (Vehkalahti 2019, 18).

Kyselytutkimuksen käsitteet on määritettävä, jotta ne voidaan mitata kyselylomakkeella. Suunniteltaessa aineiston keräämistä täytyy päättää missä laajuudessa aineisto kerätään. Aineiston keräämiseen kuuluu itse kyselylomakkeen rakentaminen, kysymysten muotoilu, aikataulutus ja resurssit. Mitta-asteikon valitseminen on tärkeä päätös, sillä se määrittää kuinka vastaajat voivat ilmaista mielipiteensä. Mitta-asteikkoa valintaan vaikuttaa tutkimuksen tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa täytyy myös arvioida perusjoukon määrä ja laatu, jolla varmistetaan otoksen edustavuus sekä valita otantamenetelmä. Otantamenetelmiä ovat kokonaisotanta, yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta ja klusteriotanta. (Vilkkä 2007, 45–56.)

Kaikki nämä toimet tehdään ennen kyselytutkimuksen julkaisua. Huolellinen suunnittelu on edellytys luotettavalle tulokselle. Huolellinen suunnittelu varmistaa myös sen, että tulokset vastaavat tutkimuksen tavoitteita.

4.1.2 Kyselyaineiston kerääminen

Opinnäytetyössä laadittu kyselytutkimus toteutettiin verkkolomakkeella. Verkkolomakkeen tietoa ei tarvitse tallentaa erikseen digitaaliseen muotoon ja data tallentuu automaattisesti (Vehkalahti 2019, 48). Lisäksi tiesimme, että asiakkaat ovat helposti saavutettavissa verkkolomakkeen kautta.

Lomake toteutettiin Microsoft Forms -työkalulla. Microsoft Formsiin päädyttiin, koska se on tuttu työkalu ja se integroituu Microsoftin ekosysteemiin. Microsoft Forms on helppokäyttöinen ja käyttäjäystävällinen ja se tarjoaa monipuoliset kysymystyypit. Formsilla on mahdollista toteuttaa monivalinta-, avoimet teksti- ja asteikkokysymykset. Formsissa on sisäänrakennettu analysointityökalu, jonka todettiin olevan hyödyllinen vastausten analysoinnissa. Lisäksi Forms on tietoturvallinen ja kyselyitä on helppo jakaa vastaajille. (Microsoft 2024.) Tämä puolsi päätöstämme tehdä kyselytutkimus Microsoft Formsilla.

4.1.3 Tulosten analysointi ja raportointi

Tulosten analysoimisessa hyödynnetään Microsoft Formsin analysointityökalua. Microsoft Formsin analysointityökalu mahdollistaa vastausten analysoinnin selkeästi ja on tukena kyselytutkimuksen raportoinnissa. Analysointityökalu mahdollistaa vastausten tarkastelun monella eri tasolla. Voidaan tarkastella kokonaismäärää, jakaumaa, mediaaneja ja keskiarvoja.

Formsin analysointityökalu mahdollistaa vastausten esittämisen erilaisilla graafisilla esitysmuodoilla kuten pylväs- ja piirasdiagrammit, joiden avulla kyselyn teettäjän on helpompi havainnollistaa tuloksia itselleen sekä lukijalle (Vilkkä 2007, 138).

4.1.4 Luottavuuden arviointi

Tutkimuksen mittaus kulminoituu kahteen käsitteeseen: validiteetti ja reliabiliteetti. Vastausprosentti on myös yksi tekijä, joka ilmaisee tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan, onko mitattu sitä, mitä on ollut tarkoitus ja reliabiliteetilla tarkoitetaan kuinka luotettavasti mittari mittaa. Validiteetista voidaan arkikielessä kutsua pätevyydeksi ja reliabiliteettia luottavuudeksi. (Vehkalahti 2019, 40.)

Vastausprosentti on luotettavuuden arvioinnissa tärkeä tekijä, se kertoo, kuinka moni henkilö on vastannut kyselyyn. Jos vastausprosentti on jäänyt alhaiseksi, voi herätä epäilyksiä tutkimuksen edustavuudesta. Vastauskato voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, mikä vastausprosentti on erittäin alhainen, jopa alle 10 %. Raportoinnissa on tärkeää tuoda ilmi vastausprosentti, jotta tulkinta on luotettavaa. (Vehkalahti 2019, 44.)

Validius ja reliaabelius muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Kokonaisluotettavuutta voidaan pitää hyvänä silloin, kun otos vastaa perusjoukkoa ja satunnaisvirheitä sisältyy mahdollisimman vähän mittaamiseen. Kokonaismittauksen arviointi voidaan suorittaa uudelleenmittauksella. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan parantaa monella eri tavalla, jo prosessin aikana. (Vilka 2007, 149–152.) Luotettavuutta parantavat esimerkiksi seuraavat asiat:

- selkeästi määritelty asia –ja tutkimusongelma
- sopivan otantamenetelmän valitseminen kohderyhmälle
- analyysimenetelmän valitseminen, joka tuottaa merkityksellistä tietoa
- ymmärrettävien ja konkreettisten kysymysten käyttäminen
- sopiva määrä kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. (Vilka 2007, 152 - 154.)

Lomakkeen testaaminen ja kommenttien saaminen on myös tärkeää kokonaisluotettavuuden kannalta. Kriittinen diskurssi on hyvä käydä tutkimuksen eri vaiheista, esimerkiksi kollegojen tai aihealueen asiantuntijoiden kanssa. (Vilkka 2007, 153.)

Omassa tutkimuksessamme testasimme kollegoilla ja esimiehillä tutkimuslomakkeen ja kyselyt. Heidän palautteensa perusteella tutkimuslomake sai viimeisen muotonsa.

5 Kyselytutkimus: suunnittelu, toteutus ja analyysi

Työskentelemme molemmat Marski Data Oy:lla järjestelmäasiantuntijoina ja opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Marski Data Oy:lle. Opinnäytetyön aihetta rajaamassa olivat mukana Marski Data Oy:n toimitusjohtaja, Service Deskin ryhmänvetäjä ja tietohallintopäällikkö.

Palvelupyyntöprosessin kehittämiseen päädyttiin, koska tämän prosessin kehittäminen tuottaa lisäarvoa Marski Data Oy:lle ja myös asiakasorganisaatioille.

5.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Marski Data Oy:n palvelupyyntöprosessin nykyiset haasteet ja ongelmat asiakkaiden näkökulmasta. Kyselylomakkeella kartoitettiin tietoa asiakastyytyväisyydestä, asiakkaiden kokemuksia ja parannustoiveita. Kyselyn avulla pyrittiin ymmärtämään, mitkä osa-alueet vaativat parannuksia ja millaiset muutokset tuottaisivat lisäarvoa asiakkaille.

Kyselyssä käytettiin monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä ja Likert-asteikon kysymyksiä. Monivalintakysymykset ja Likert-asteikon kysymykset ovat suljettuja. Näihin kysymyksiin saatiin tutkimuksen kannalta riittävä tarkkuus. Suljetuissa kysymyksissä mittaustarkkuus ei ole täydellinen, vaan karkea (Vehkalahti 2019, 25). Avointa kysymystä käytettiin kartoittamaan yksityiskohtaisempia kokemuksia ja parannusehdotuksia. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää saada yksityiskohtaisia kokemuksia, jotta tietoa saadaan kattavasti erilaisilta käyttäjiltä erilaisista ympäristöistä. Avoimilla kysymyksillä saadaan tietoa, jotka voisivat suljetulla kysymyksellä jäädä saamatta (Vehkalahti 2019, 25). Saavutettavuuden vuoksi kyselylomake toteutettiin suomen ja englannin kielellä. Kaikki lomakkeen kysymykset olivat pakollisia.

Ennen lopullista kyselyn lähettämistä kyselylomake testattiin Marski Data Oy:n sisällä muutamalla henkilöllä, millä varmistettiin lomakkeiden ja kysymysten toimivuus. Yhdessä Service Deskin ryhmänvetäjän ja tietohallintopäällikön kanssa katsottiin lomake läpi, jotta kysymykset ovat kattavia ja ymmärrettäviä, sekä ne palvelevat tutkimusta. Saadulla palautteella kysymyksiä muokattiin hieman, ennen kuin ne lähetettiin asiakkaille. Kyselylomakkeen testaamisella pyrimme parantamaan kyselyn kokonaisluotettavuutta. Kyselylomakkeen testaamisella ja korjaamisella sekä keskustelulla aiheen valinnasta ja kysymyksistä voidaan parantaa tutkimuksen kokonaisluotettavuutta (Vilkkä 2007, 152-153).

Kysely toteutettiin kolmelle asiakasorganisaatiolle. Kohderyhmäksi valittiin nämä asiakasorganisaatiot, koska tilastojen perusteella näiden organisaatioiden käyttäjät lähettävät eniten palvelu- ja tukipyyntöjä Marski Data Oy:n tiketointijärjestelmään. Valinnan perusteena oli, että näiden organisaatioiden käyttäjillä on paras näkemys nykyisen palvelupyyntöprosessin toimivuudesta ja mahdollisista kipukohdista. Näiltä käyttäjiltä kerätty kokemus ja tieto on arvokasta, koska he ovat palvelupyyntöprosessin aktiivisia käyttäjiä. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöille, jotka puolestaan laittoivat sisäisesti kyselylomakkeen jakoon käyttäjille. Kolmen asiakasorganisaation lisäksi kyselyä aloitettiin jakamaan myös ratkaistujen

palvelupyyntöjen yhteydessä, jotta saisimme suuremman otannan asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista.

Kyselylomakkeet olivat täysin anonyymeja ja niissä ei kerätty lainkaan tietoja käyttäjistä tai yrityksestä, jossa he työskentelevät. Anonymiteettiin päädyttiin, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman rehellisiä ja avoimia.

Saateviestissä kerrottiin kyselyn taustatiedot, miksi ja mihin tarkoitukseen tietoa kerätään. Saateviestissä ilmoitettiin, että kysely on täysin anonyymi eikä henkilö- tai yritystietoja kerätä.

Kyselytutkimus lähetettiin loppukäyttäjille vuoden 2024 ensimmäisen kvartaalin aikana. Vastauksia saatiin yhteensä 91 kappaletta. Emme voi todentaa, kuinka monen loppukäyttäjän kysely lopulta saavutti, koska kyselyä lähetettiin myös ratkaistujen palvelupyyntöjen yhteydessä ja tästä syystä tarkkaa määrää on hankala todentaa. Kyselylomake sisälsi yhteensä kymmenen kysymystä. Kahdeksan kysymyksistä oli monivalintoja, yksi Likert-asteikon kysymys ja yksi avoinkysymys. Monivalintakysymyksillä kartoitettiin asiakkailtamme, kuinka usein he käyttävät palveluita, millä tavalla, kuinka nopeaa käsittely on, onko saanut riittävästi tietoa palvelupyynnön etenemisestä, millaisia parannuksia he kaipaavat ja ovatko he kokeneet pettymyksiä. Likert-asteikon kysymyksellä kartoitettiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Marski Data Oy:n palveluita. Vapaalla kysymyksellä kysyimme palautetta ja kokemuksia Marski Data Oy:n tarjoamista palveluista.

5.2 Vastaustulosten analysointi

Vastaustulokset esiteltynä diagrammeina. Kuvioissa näkyvät yksiköt ilmaisevat vastausmääriä, ei prosentteja.

Kyselyyn vastaajista 5,5 % käyttävät Marski Data Oy:n palveluita useammin kuin viikoittain. Loput 94,5 % vastaajista käyttävät Marski Data Oy:n palveluita kuukausittain tai harvemmin (Kuvio 4).

Kyselyyn vastaajista noin puolet ottavat yhteyttä asiantuntijoihin sähköpostitse tai tikettijärjestelmän kautta. Neljännes vastaajista ottavat yhteyttä asiantuntijoihin puhelinvaihteen kautta. Loput vastaajista ottivat yhteyttä asiantuntijoihin muun muassa: suora yhteydenotto asiantuntijaan, kasvotusten lähituen kanssa tai Teamsilla (Kuvio 5).

Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä Marski Data Oy:n nykyiseen palvelupyynnöprosessiin. Vastaajista noin 80 % olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä nykyisen palvelupyynnöprosessin toimivuuteen, 18 % vastaajista olivat passiivisia ja loput vastaajista olivat tyytymättömiä (Kuvio 6).

Kysyttäessä palvelupyynnöjen ratkaisunopeudesta, vastaajat kokivat, että palvelupyynnöt ratkaistaan nopeasti. 91 % vastaajista kertoivat, että palvelupyynnöt ratkaistaan muutaman tunnin kuluessa tai viimeistään yhden arkipäivän sisällä. Loppujen vastaajien mielestä pyynnöt ratkaistaan useiden päivien sisällä (Kuvio 7).

Vastaajista suurin osa kokivat saaneensa tarpeeksi tietoa palvelupyynnön etenemisestä. 85 % vastaajista kokivat saaneensa riittävästi tietoa pyyntöjen etenemisestä useimmiten tai aina. Loput 15 % vastaajista kokivat saavansa tietoa joskus tai harvoin (Kuvio 8).

Kyselyyn vastanneet arvioivat Marski Data Oy:n tarjoamat palvelut laadukkaiksi. 36 % vastaajista arvioivat palvelujen laadun erinomaiseksi, noin 60 % vastaajista arvioivat palvelujen laadun hyväksi. Loput vastaajista pitivät palvelujen laatua tyydyttävänä tai heikkona. 3 % vastaajista arvioivat palvelun laadun tyydyttävänä ja 1 % vastaajista arvioivat palvelujen laadun heikoksi. Yhteenvetona voidaan todeta, että 96 % vastaajista pitivät Marski Data Oy:n palvelujen laatua hyvänä (Kuvio 9).

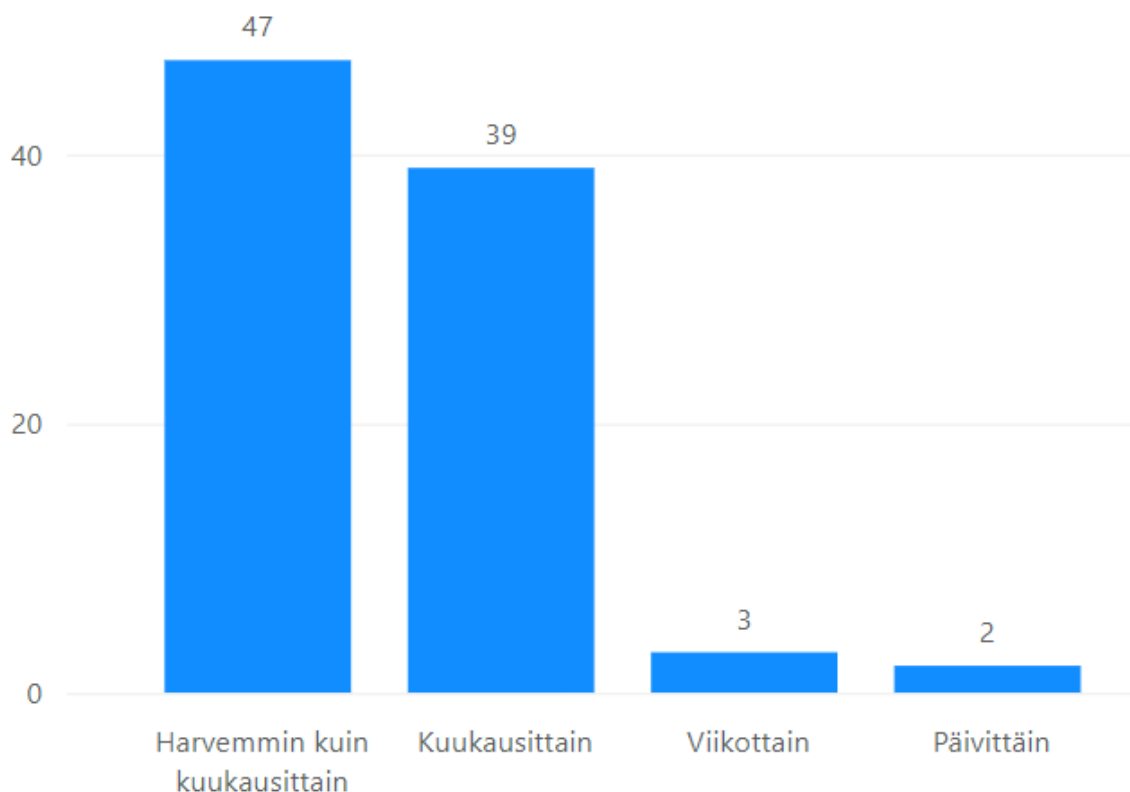
Kyselyyn vastanneista 84 % ei ole kohdannut palvelujen laadussa ongelmia tai pettymyksiä juurikaan tai lainkaan. 15 % vastaajista kokivat, että ongelmia ja

pettymyksiä on ollut joskus ja 1 % vastaajista kokivat, että ongelmia tai pettymyksiä on ollut usein (Kuvio 10).

Noin kolmannes vastaajista toivovat nopeampaa käsittelyaikaa ja selkeämpää viestintää. Noin 3% vastaajista toivovat palvelujen laadun parantamista muun muassa: ”Soittopyyntöihin soitettaisiin nopeammin”. Loput 64% vastaajista toivoivat muita parannusehdotuksia. Kaikki parannusehdotukset eivät liittyneet palvelupyyntöprosessiin vaan asiakkaiden sisäisiin järjestelmiin. Muut parannusehdotukset liittyivät myös soittopyyntöjen toimimattomuuteen tai hitauteen, viestintään tai tukipyyntöjen seurantaan (Kuvio 11).

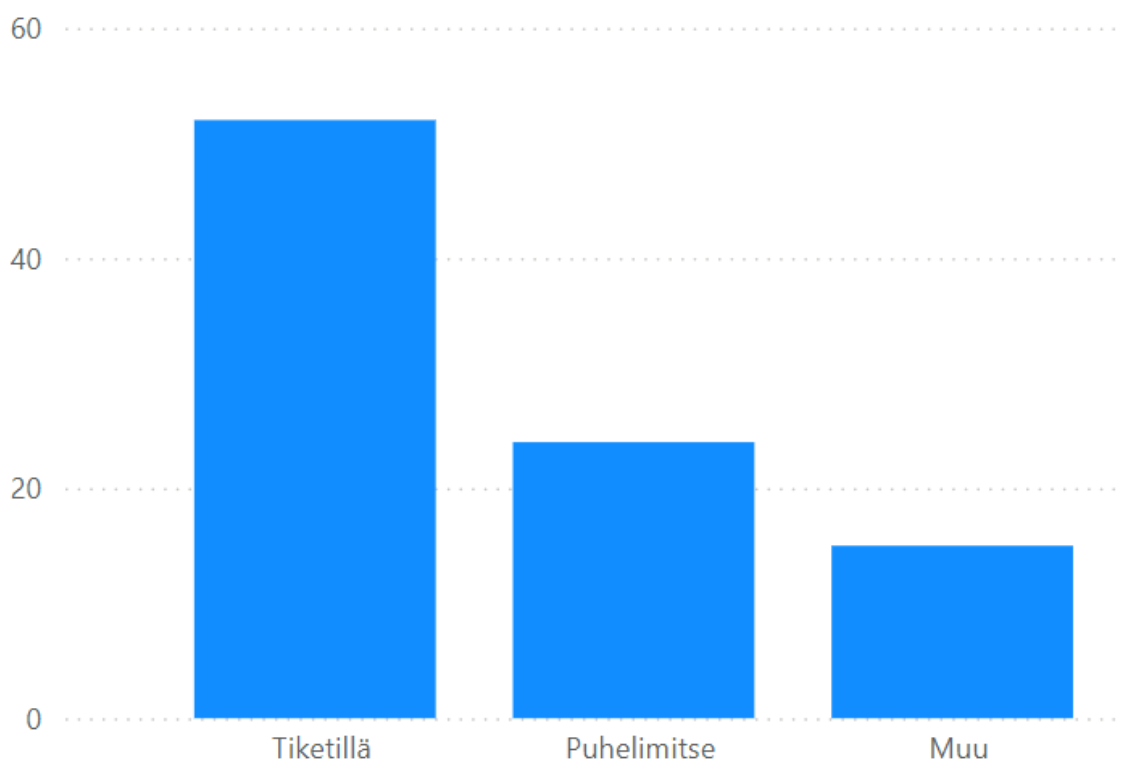
Vastaajista 86% suosittelisi Marski Datan ICT-palveluja todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti. Noin 10% olivat passiivia ja noin 3% eivät suosittelisi Marski Data Oy:n ICT-palveluja (Kuvio 12).

Kuinka usein käytät ICT-palvelujamme?



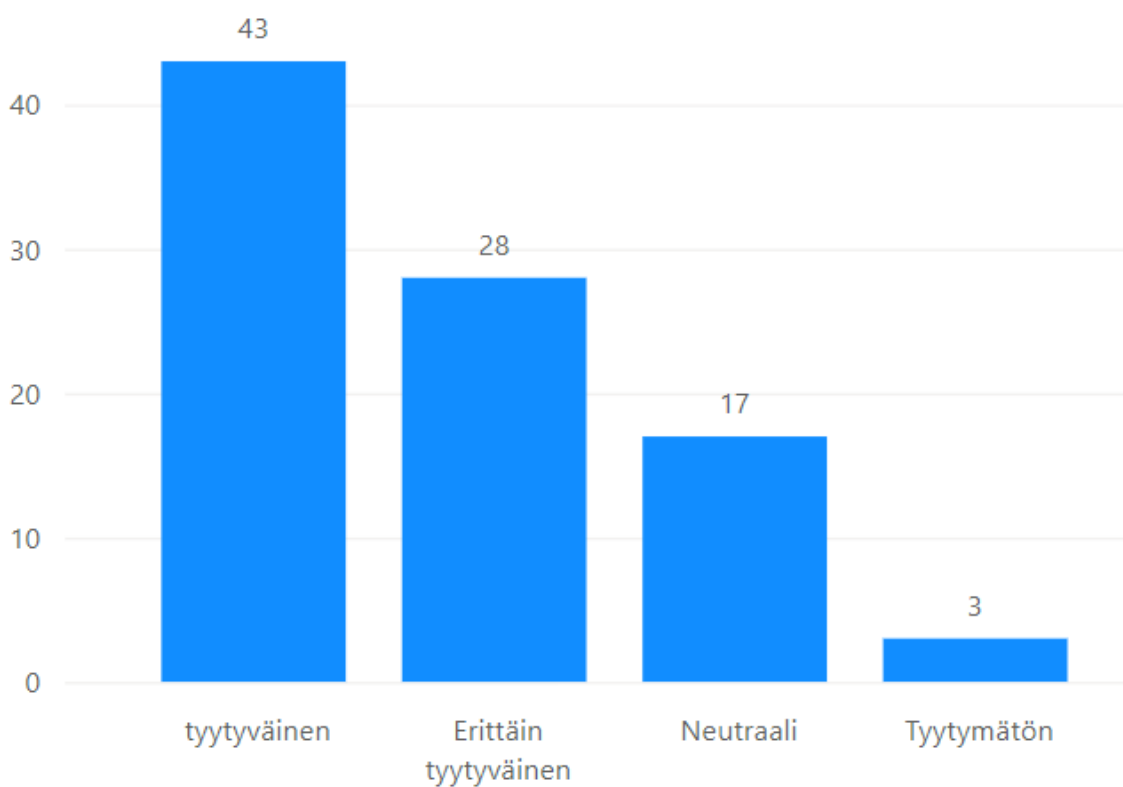
Kuvio 4. Vastausten jakauma Marski Data Oy:n ICT-palveluiden käyttötiheydestä.

Miten yleensä teet palvelupyynnön?



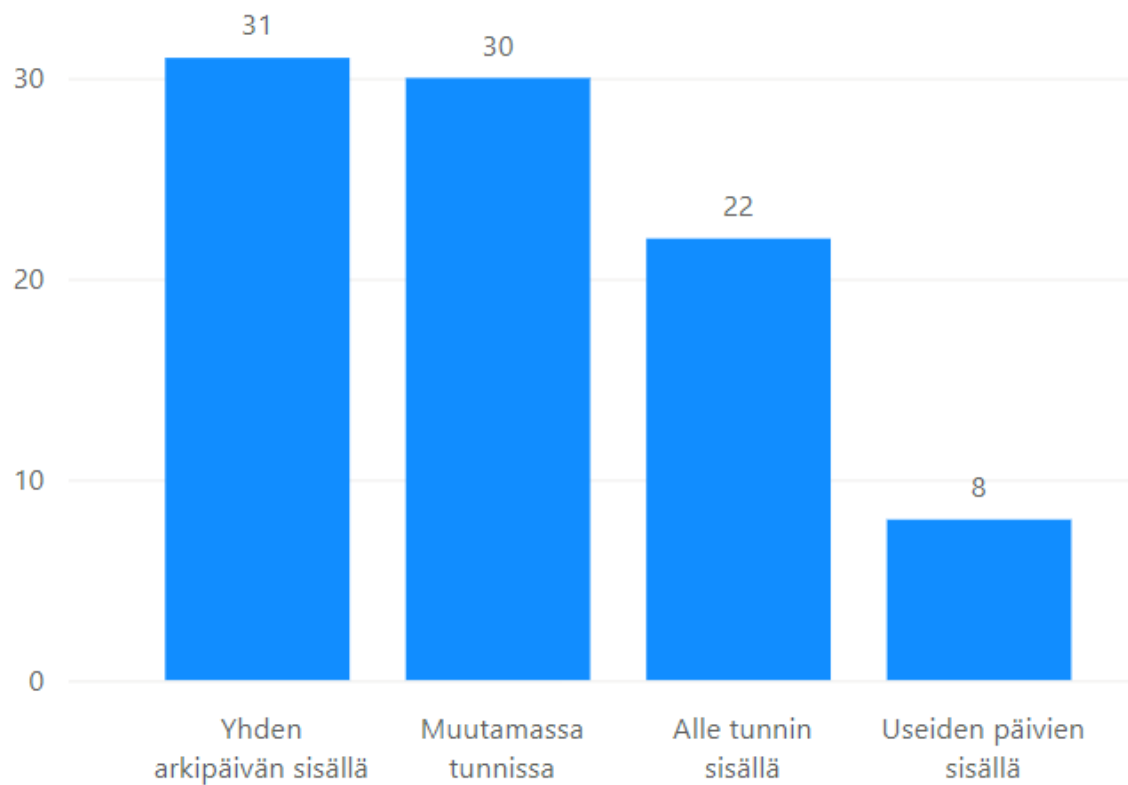
Kuvio 5. Jakauma, millä tavalla ovat yhteydessä Marski Data Oy:n asiantuntijoihin.

Kuinka tyytyväinen olet palvelupyyntoprosessiin?



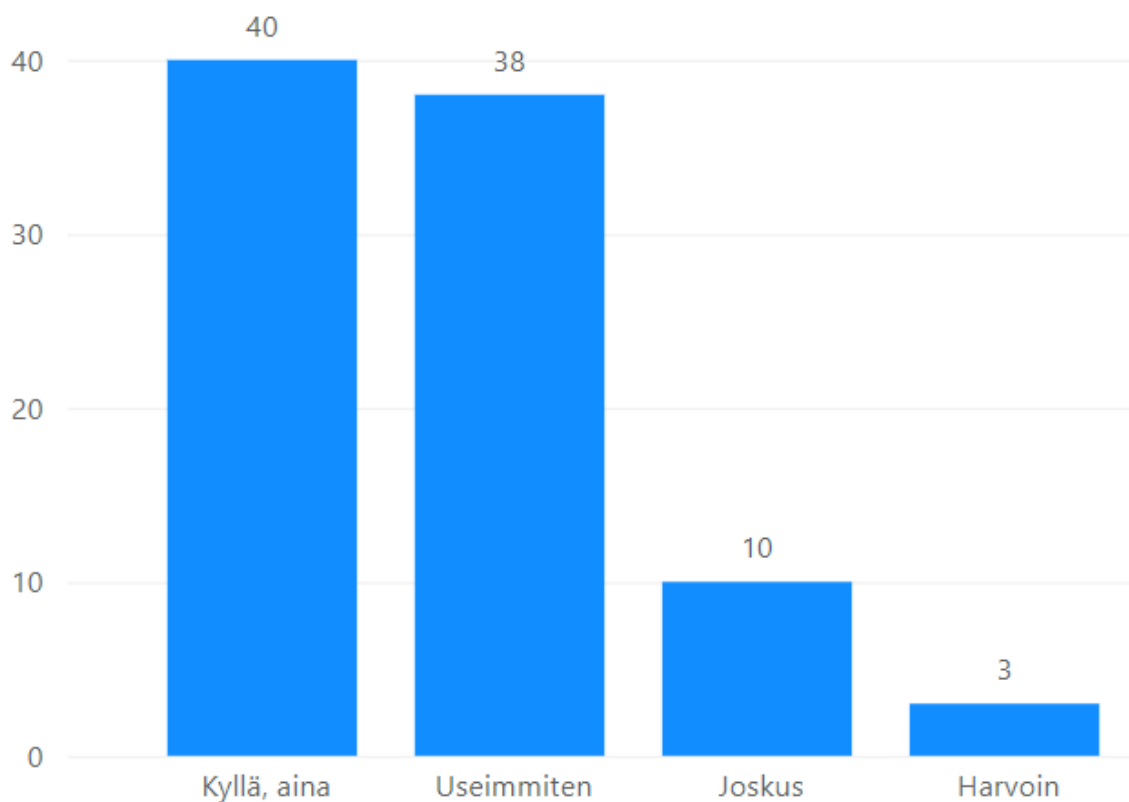
Kuvio 6. Jakauma asiakkaiden tyytyväisyydestä nykyiseen palvelupyyntöprosessiin.

Kuinka nopeasti palvelupyyntösi käsitellään?



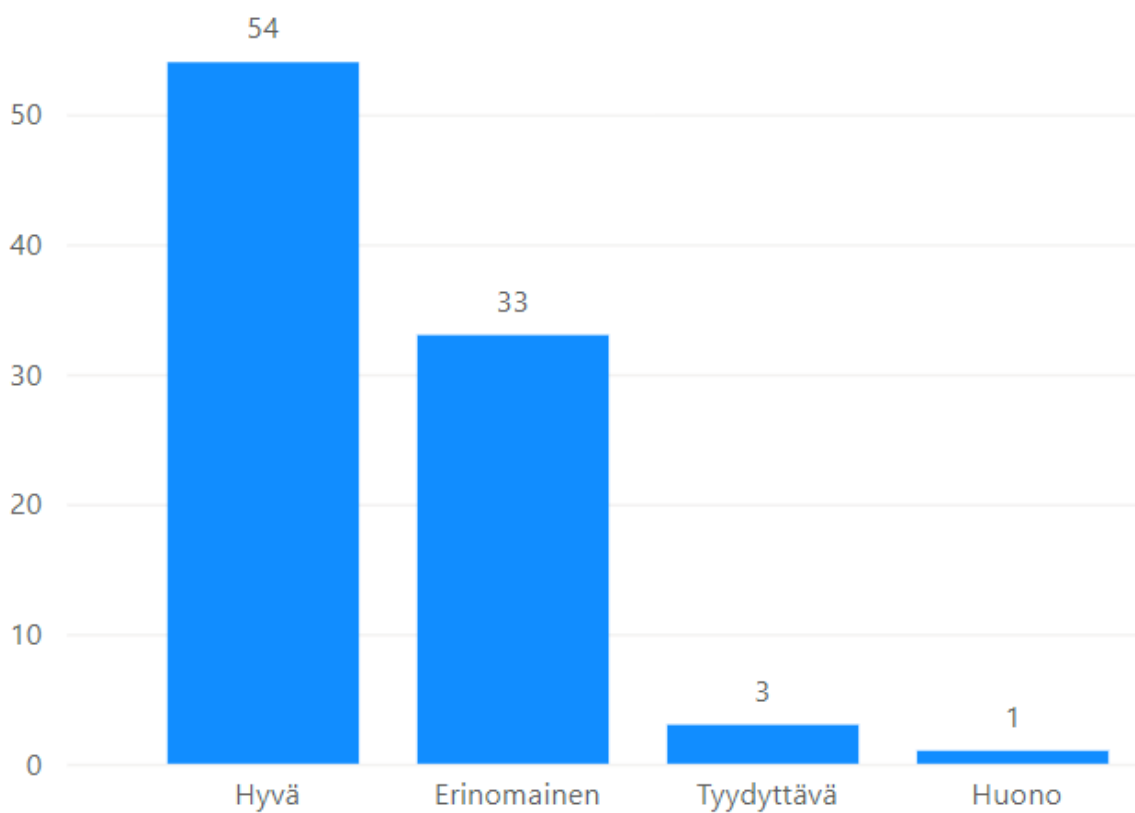
Kuvio 7. Jakauma asiakkaiden kokemuksesta, kuinka usein heidän tukipyyntöönsä vastataan.

Oletko saanut riittävästi tietoa pyyntösi etenemisestä?



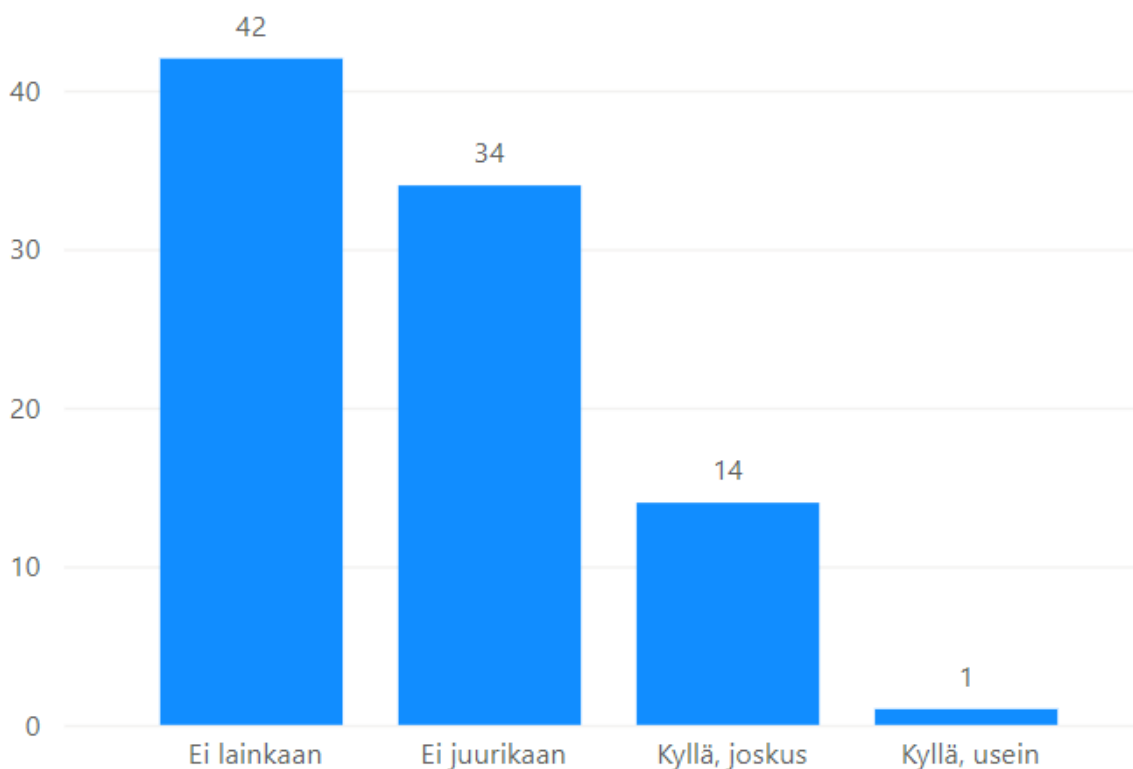
Kuvio 8. Jakauma asiakkaiden kokemuksesta, saavatko he riittävästi tietoa palvelupyynnön etenemisestä.

Miten arvioit saatujen palveluiden laatua?



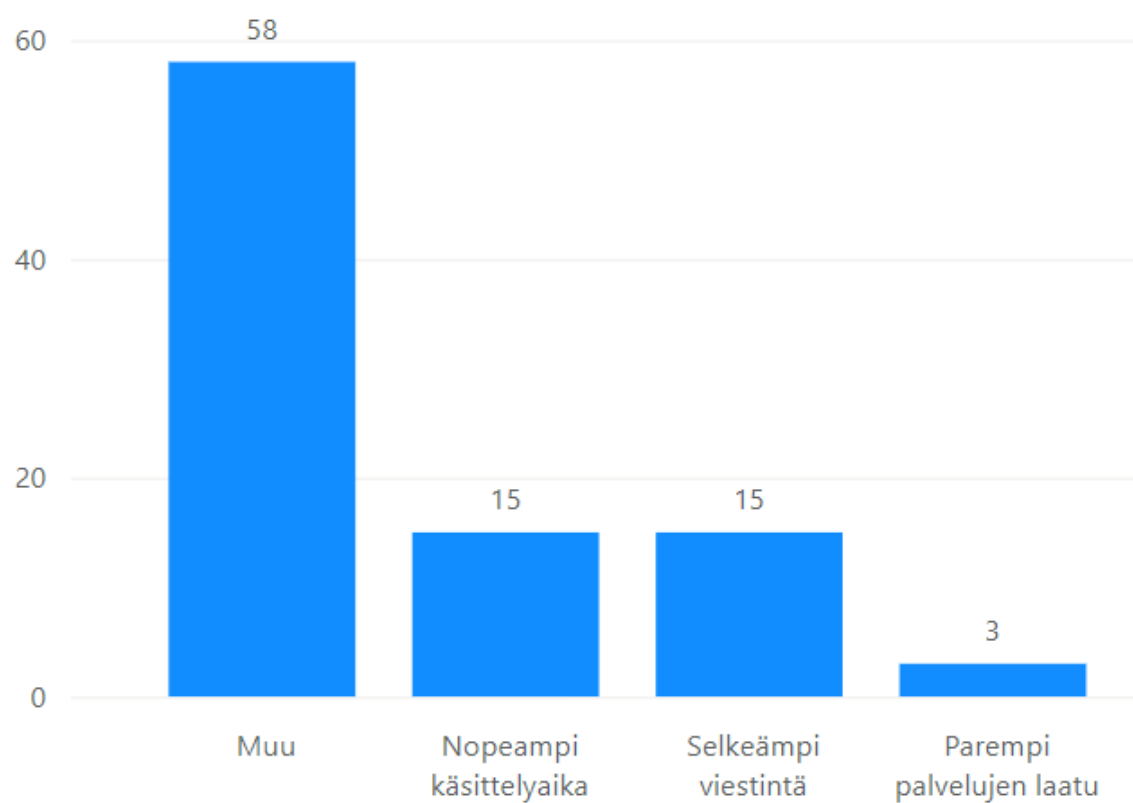
Kuvio 9. Jakauma asiakkaiden arviosta palvelun laatua kohtaan.

Onko ollut ongelmia tai pettymyksiä palveluidemme laadussa?



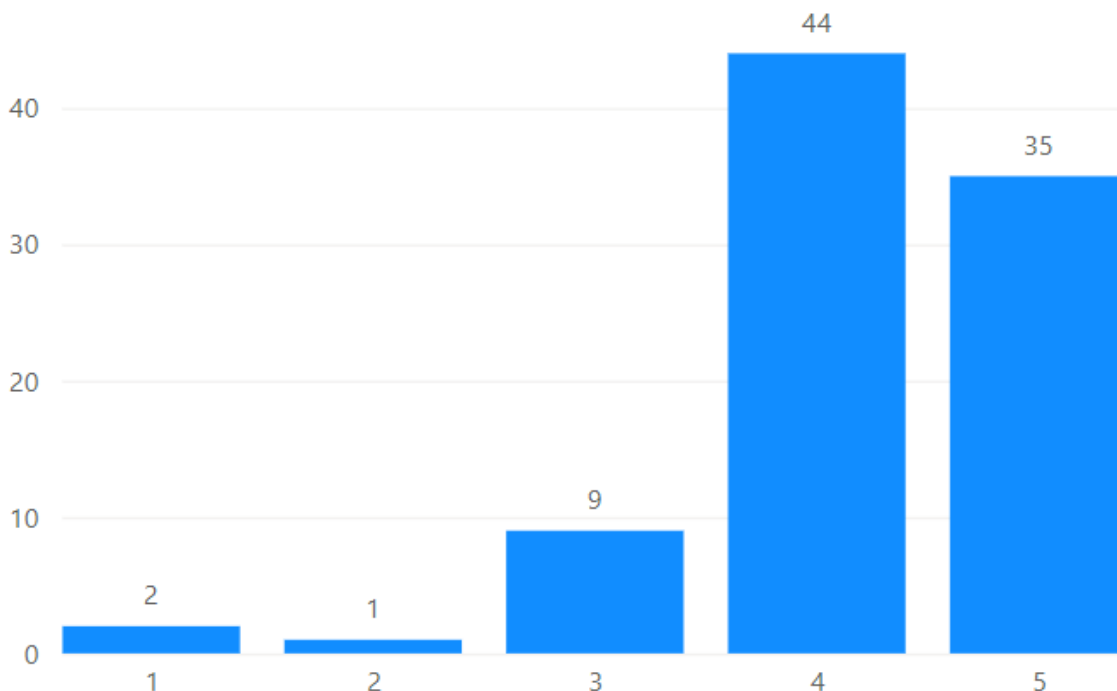
Kuvio 10. Jakauma vastaajien kokemuksista ongelmien ja pettymysten esiintyvyydestä.

Mitä parannuksia toivoisit palvelupyyntöprosessiin?



Kuvio 11. Vastanneiden toivomat parannusehdotukset.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit meitä muille? 1 erittäin epätodennäköisesti. 5 erittäin todennäköisesti.



Kuvio 12. Jakauma, kuinka todennäköisesti suosittelisi Marski Data Oy:n palveluita muille.

Avoimissa tekstikysymyksissä tuli runsaasti palautetta. Suuri osa palautteista olivat positiivisia, joissa nykyistä toimintaa keuhuttiin ja vastaajilla ei ollut ehdotuksia, millaisia parannuksia he toivoisivat palveluun. Vastaajat kertoivat omista positiivisista kokemuksistaan seuraavasti: "Hoidatte hienosti palvelupyynnöt sovitussa aikataulussa ja aina tulee asiat kuntoon. Kiitos oikein hyvistä ja laadukkaasta yhteistyöstä", "Really good service, allows me to do things almost as "fire and forget" and if there are any misconceptions or unknowns in the support request, I'm being asked before going further. Love it". Positiivista palautetta tuli siitä, että asiakaspalvelua saa yhä suomen kielellä, mikä ei ole vastaajien mielestä nykypäivänä itsestäänselvyys.

Avoimissa tekstikysymyksissä toistui samoja teemoja. Useammassa palautteessa tuli ilmi, että moni asiantuntija on ollut yhteydessä samasta

ongelmasta vuoron perään. Aiemmin ilmi tullut palaute oli soittopyyntöjen hitaus tai toimimattomuus, mihin vastaajat halusivat parannusta. Viestinnän parantamista toivottiin myös vapaissa palautteissa, kuten esimerkiksi seuraavassa lainauksessa: ”Palvelupyynnöistä tulee nopeasti kuittaus, että se on vastaanotettu, mutta seuraava askel jää usein pimentoon ja vaatii käyttäjältä aktiivisuutta tai perään kyselyä”.

6 Tulokset

6.1 Tulokset

Vastauksista voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista ovat tyytyväisiä Marski Data Oy:n tarjoamiin ICT-palveluihin ja voisivat suositella palveluita muillekin. Tätä tukee myös Marski Data Oy:n itse tekemä asiakastyytyväisyys kysely, jonka mukaan 96% asiakkaista suosittelee Marski Data Oy:ta IT-kumppaniksi (Marskidata 2024). Kyselyn tuloksista ja palautteista löydettiin kuitenkin nykyisen palvelupyyntöprosessin kipukohtia ja asiakkaiden itse havainnoimia parannusehdotuksia prosessin kehittämiseksi.

Kyselyyn vastasi 91 käyttäjää. Vastaajien profiilia ei voida kuvailla, koska kysely toteutettiin anonymisti. Todellista vastausprosenttia on hankala todentaa, koska kyselytutkimusta lähetettiin myös tikettijärjestelmän kautta osalle asiakkaista tukipyyntöjen ratkaisun yhteydessä. Kehitysehdotukset kuitenkin perustuvat suoraan kyselyn dataan ja kyselyssä toistuikin samat teemat, johon asiakkailla oli tyytymättömyyttä.

6.2 Palvelupyyntöprosessin vahvuudet

Kyselyn perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä nykyisen prosessin toimivuuteen. Datan perusteella suurin osa sitä mieltä, että nykyinen malli toimii hyvin eikä parannusehdotuksia ole. Vastaajista 96% koki Marski Data Oy:n palvelut laadukkaiksi ja 80% vastaajista kokivat olevansa tyytyväisiä nykyisen

palvelupyyntöprosessin toimivuuteen. Vastaajat olivat etenkin tyytyväisiä siihen, että palvelu on asiakaslähtöistä, asiakaspalvelu on ystävällistä ja asiat hoidetaan aina ammattitaidolla ja perustellusti.

6.3 Palvelupyyntöprosessin heikkoudet ja kehityskohteet

Tulosten perusteella parannusta tarvitaan soittopyyntöjen käsittelemiseen. Vastauksesta kävi ilmi, että useat käyttäjät olivat tyytymättömiä takaisinsoiton hitauteen, mikä aiheuttaa turhautumista. Osa vastaajista koki saavansa nopeammin apua, kun he ovat itse useammin yhteydessä. Tämä taas aiheuttaa lisäkuormaa ja vaivaa asiakkaille. Asiakkaiden uudelleensoittelu Service Deskiin saattaa myös aiheuttaa enemmän ruuhkautumista.

Viestinnän epäselvyys todettiin heikkoutena vastausten perusteella. Vastaajien mielestä nykyinen viestintä ei aina ole tarpeeksi yksiselitteistä ja palvelupyyntöjen etenemisestä ei saada tarpeeksi tietoa. Selkeämmällä ja johdonmukaisemmalla viestinnällä voidaan parantaa asiakaskokemusta ja vähentää epävarmuutta palvelupyyntöjen etenemisestä.

6.4 Yhteenveto tuloksista

Yhteenvetona tuloksista toteamme, että suurin osa vastaajista on tyytyväisiä Marski Data Oy:n tarjoamiin palveluihin ja nykyisen palvelupyyntöprosessiin, mikä näkyy korkeana asiakastyytyväisyysprosenttina ja asiakkaiden positiivisena palautteena ammattitaidosta ja asiakaslähtöisyydestä. Kyselyn vastausten perusteella nousi esiin myös selkeitä kehityskohteita soittopyyntöjen käsittelyyn ja viestinnän epäselvyyteen. Heikkouksia kehittämällä voidaan parantaa nykyistä palvelupyyntöprosessia tehokkaammaksi, lisää asiakastyytyväisyyttä ja vähentää asiakkaiden turhautumista.

7 Kehitysehdotukset

7.1 Puhelinjärjestelmän muutos

Marski Data Oy:lla on sisäisestikin huomattu ongelmia puhelinjärjestelmän kautta, mikä on heijastunut asiakkaille pitkinä odotusaikoina ja soittopyyntöjen viivästymisessä. Tästä ongelmasta Marski Data Oy on saanut jo aiemmin asiakaspalautetta ja ongelma on tiedostettu. Datan perusteella kehitysehdotuksena ehdotettaisiin puhelinjärjestelmän tilan selvittelyä ja uudelleen konfigurointia. Tämän opinnäytetyön tekoaikana Marski Data Oy on tullut päätökseen luopua nykyisestä puhelinjärjestelmästä ja vaihtaa toiseen. Aiempien palautteiden ja tämän kyselyn perusteella puhelinjärjestelmän vaihtaminen on perusteltua, mikä voi tuottaa lisäarvoa Marski Data Oy:lle ja asiakasorganisaatioille.

Toimivalla puhelinjärjestelmällä tuotetaan lisäarvoa organisaation tuottavuuteen, asiakastyytyväisyyteen ja työntekijöiden tyytyväisyyteen. Toimiva puhelinjärjestelmä mahdollistaa nopean yhteydenoton asiantuntijoihin, mikä nopeuttaa ongelman ratkaisua ja lisää organisaation tuottavuutta. Toimiva puhelinjärjestelmä vähentää asiantuntijoiden turhaumista ja heille vapautuu enemmän aikaa varsinaisiin työtehtäviin ilman, että heidän tarvitsee huolehtia puhelinjärjestelmän teknisistä haasteista.

7.2 Viestinnän kehittäminen

Viestintää täytyy parantaa ulkoisesti, että sisäisesti. Toistuva palaute oli, että työpyyntösi on vastaanotettu, mutta myöhempiä vastauksia ei saatu ilman, että käyttäjä itse ottaa uudelleen yhteyttä. Kehitysehdotuksena linjata viestintämalli, jossa asiakkaaseen oltaisiin yhteydessä aktiivisemmin ja pidettäisiin asiakas aina ajan tasalla pyynnön etenemisestä. Mahdollisesti asiantuntija voi soittaa asiakkaalle ja kysyä tiketillä lisätietoja tai tilannetta. Asiantuntijoille voitaisiin myös järjestää koulutuksia ulkoisesta viestinnästä, millä voitaisiin kehittää asiantuntijoiden viestintää selkeämpään ja asiakasystävällisempään suuntaan.

Sisäisen viestinnän kehittämisellä voidaan vähentää väärinymmärryksiä, joka säästää asiantuntijoiden sekä asiakkaiden aikaa, millä voidaan parantaa

organisaation tehokkuutta ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Selkeällä viestinnällä parannetaan asiakkaan kokemusta tukipyyntöjen tekemisestä ja vähennetään päällekkäistä työskentelyä. Päällekkäisen työskentelyn välttämällä mahdollistetaan palvelupyyntöjen tehokkaampi käsittely.

7.3 Reaaliaikainen raportointi Zendeskiin

Suurin osa asiantuntijoista käyttää jo Zendeskissä tikettien sisäisiä kommentteja, joilla he raportoivat tilanteesta ja toimenpiteistä, mutta ei riittävän selkeästi. Paremmalla sisäisellä kommunikaatiolla voidaan vähentää turhaa yhteydenottoa asiakkaaseen. Asiantuntijat voivat sisäisiä kommentteja seuraamalla tarkistaa, onko työpyynnölle tehty jo jotain vai odottaako työpyyntö toimenpiteitä. Tällä vältetään ylimääräiset toimenpiteet ja epäselvyydet. Tarkemmalla raportoinnilla parannetaan myös resurssienhallintaan, kun ymmärretään tarkemmin mikä työ on kelläkin asiantuntijalla työn alla. Tällä voidaan vähentää turhaa asiantuntijoiden välistä viestin vaihtoa ja näin vapautetaan aikaa itse työntekeemiselle. Tällä pystytään myös mahdollisesti lyhentämään palvelupyyntöjen ratkaisuaikaa, kun ymmärretään selkeästi mitkä työt ovat vailla tekijää ja mitkä työt ovat jo työnalla.

Selkeä ja tarkka raportointi mahdollistaa myös sen, että Zendeskiä voidaan käyttää hakukoneena osana ongelmanratkaisua. Palvelupyynnön saapuessa voidaan etsiä aiemmin ratkaistuja vastaavia tapauksia, jos aiempien tapausten ratkaisut ovat raportoitu tarkasti. Tällä keinolla voidaan löytää nopeasti ratkaisuehdotus, mikä nopeuttaa ratkaisuaikaa. Aiemmat ratkaisut voidaan hyödyntää uudelleen, mikä vapauttaa enemmän aikaa uusien palvelupyyntöjen ratkaisuun.

8 Kyselytutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kysely päätettiin lähettää tikettijärjestelmän kautta laajalle asiakaskunnalle tukipyyntöjen ratkaisujen yhteydessä, mistä syystä vastausprosenttia on hankala todentaa. Tällä tavalla kyselylle saatiin suurempi määrä vastaajia, eikä kysely ollut rajoittunut pelkästään valittuihin asiakasympäristöihin. Tämä laajempi otanta voi parantaa kyselyn yleistettävyyttä, vaikka varmentamaton vastausprosentti aiheuttaa epäselvyyttä tulosten luotettavuudelle. Suuremmalle ja satunnaiselle asiakaskunnalle kyselyn lähettäminen paransi kyselytutkimuksen reliabiliteettia, koska vastauksia saatiin muiltakin kuin kolmen asiakasorganisaation loppukäyttäjiltä.

Kyselytutkimuksen reliabiliteettia ja johdonmukaisuutta tukee kyselytutkimuksen vastausten selkeä samankaltaisuus. Useissa vastauksissa nousi esiin samat kehitysehdotukset, kuten viestinnän selkeys ja soittopyyntöjen käsittelyn hitaus. Yhtenäisyys vastauksissa viittaa siihen, että kyselyn avulla olemme onnistuneet tavoittamaan keskeiset kehityskohteet nykyisessä palvelupyyntöprosessissa. Yhteneväisyydellä voidaan myös todeta, että kysymykset ovat olleet ymmärrettäviä ja asiakkaat ovat tulkinneet kysymykset samalla tavalla.

Suuri osa vastaajista ilmaisi tyytyväisyytensä nykyiseen prosessiin. Tästä voidaan päätellä, että nykyinen palvelupyyntöprosessi toimii pääosin hyvin ja kyselyllä on pystytty mittaamaan asiakkaiden yleinen mielipide palveluista ja palvelupyyntöprosessin toimivuudesta.

Vaikka vastausprosentin todentamattomuus rajoittaa tutkimuksen yleistettävyyttä, voidaan tehdä johtopäätös, että kyselytutkimus on ollut tarpeeksi luotettava antamaan tietoa nykyisen palvelupyyntöprosessin vahvuuksista ja kehityskohteista. Kyselytutkimuksen vastausten samankaltaisuus tukee tätä johtopäätöstä. Kyselytutkimuksen validiteettia vahvistaa, että asiakastyytyväisyys on tässä mittauksessa ollut samalla tasolla kuin Marski Data Oy:n aiemmin tekemissä asiakastyytyväisyyskyselyissä. Tulevaisuudessa olisi mahdollista toteuttaa kysely uudelleen tarkemmin valitulla otannalla. Tuloksia voitaisiin verrata ja vahvistaa löydökset, mikä parantaisi validiutta ja reliaabeliutta.

9 Lopputarkastelu ja havainnot

Opinnäytetyö itsessään oli laaja ja opettavainen prosessi, joka tarjosi onnistumisen, että epätoivon tunteita. Parityönä toteutus toi opinnäytetyöhön omat haasteensa. Parityö tuntui luontealta valinnalta, koska molemmat työskentelemme Marski Data Oy:lla samoissa tehtävissä. Työnjaossa onnistuttiin, mutta aikataulujen yhteensovittamisessa oli haasteita, sillä työ- ja henkilökohtaiset menot kahdella henkilöllä vaativat joustavuutta ja kompromisseja. Parityö toi mukanaan myös mahdollisuuksia. Parityönä toteutettu opinnäytetyö mahdollisti useamman näkökulman hyödyntämisen reaaliajassa. Parityö auttoi ylläpitämään motivaatiota opinnäytetyönprosessin aikana ja vertaistuki kannusti jatkamaan opinnäytetyötä valmiiksi asti. Parityönä toteutettavaa opinnäytetyötä voimme suositella, jos meidän tapaamme työskentelee samassa työpaikassa samoissa tehtävissä ja saa toimeksiantona mielenkiintoisen aiheen työnä tai muuten jakaa samat mielenkiinnonkohteet. Ennen kuin aloittaa opinnäytetyön parityönä niin suosittelimme pitämään aiheenvalinnasta ja itse opinnäytetyöprosessista tarkemman palaverin ongelmien välttämiseksi. Näin voidaan välttää suuret näkemyserot työn toteuttamisessa.

Merkittävin havaintomme työn aikana oli opinnäytetyön eri vaiheiden toteutusjärjestys. Kyselytutkimus suoritettiin opinnäytetyön alkuvaiheessa jo ennen kirjallisuuskatsausta. Jälkikäteen pohdittuna tämä tuntui virheeltä. Perehtymällä syvemmin aiheeseen kirjallisuuden kautta, olisimme voineet rakentaa ja kohdentaa kysymyksiä tarkemmin. Lisäksi tutkimuksen kohderyhmä olisi pitänyt rajata tarkemmin, jotta olisimme voineet tutkia myös vastausprosenttia ja sitä kautta tarkentaa tutkimuksen validiutta. Kaikesta huolimatta kyselytutkimukseen oltiin tyytyväisiä. Kyselytutkimuksen vastauksen avulla saatiin toistuvia vastauksia, joissa toistui samat teemat, millä varmistettiin, että kyselyllä saatiin selvitettyä selkeät palvelupyyntöprosessin selkeät kehityskohteet. Lomake oli testattu selkeyden ja toimivuuden kannalta, mikä mahdollisti merkitykselliset vastaukset. Toteutusjärjestyksen muuttaminen

olisi varmasti parantunut tulosten syvyyttä ja tutkimuksen luotettavuutta silti kyselytutkimuksesta voidaan pitää onnistuneena. Opinnäytetyö on oppimisprosessi ja päällimmäiseksi opiksi jäi, että annettua ohjeistusta ja opinnäytetyönprosessin vaiheita tulee noudattaa, mikä helpottaa itse työn loppuun saattamista.

Opinnäytetyöprosessin aikana opimme paljon erityisesti kyselytutkimuksen toteuttamisesta ja aineiston systemaattisesta tulkitsemisesta. Prosessin aikana sai arvokasta oppia aineiston käsittelystä, kehityskohteiden tunnistamisesta ja niiden esittämisestä konkreettisesti. Kyselytutkimuksen tulosten analysointi vaati meiltä pitkäjänteisyyttä ja taitoa löytää poikkeavuudet ja toistuvat teemat. Opimme kuinka voimme tunnistaa ja havainnoida kehityskohteet ja muuttaa ne kehitysehdotuksiksi. Kehitysideoiden laatiminen kehitti viestinnän taitoja, sillä kehitysehdotukset tuli saada esitettyä toimeksiantajalle selkeästi ja ymmärrettävällä tavalla. Opimme myös, kuinka arvokasta palaute on jatkuvan kehityksen kannalta.

Opinnäytetyö- ja tutkimusprosessiin olemme tyytyväisiä, sillä tutkimuksen avulla löysimme nykyisen palvelupyyntöprosessin kehityskohteet. Kehityskohteet tunnistamalla saimme laadittua konkreettiset ja toteuttamiskelpoiset kehitysehdotukset, jotka käyttöön panemalla voidaan saada paremmin toimiva ja asiakaslähtöisempi prosessi. Vastaavanlaista kyselytutkimusta voidaan hyödyntää myös Marski Data Oy:n muissa prosesseissa, jos halutaan selvittää muidenkin prosessien vahvuuksia ja kehityskohteita.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että opinnäytetyön prosessin eri vaiheet on kuvattu läpinäkyvästi. Johtopäätökset ja kehitysehdotukset ovat perusteltuja aineistoon liittyen ja työn epäkohdat ovat on tiedostettu ja raportoitu, kuten vastausprosentin puuttuminen. Johtopäätöksenä saadut tulokset olivat riittävän luotettavia Marski Data Oy:n palvelupyyntöprosessin arvioinnin näkökulmasta, mutta tulokset eivät kuitenkaan ole laajasti yleistettävissä. Yleistettävyyden parantamiseksi ja kehitysehdotuksen käyttöönoton arvioimiseksi

tulevaisuudessa voitaisiin toteuttaa kysely uudelleen laajemmin ja tarkemmin määritetyllä kohderyhmällä.

Lähteet

- Arter Oy. 2023. Pikaopas Prosessit.
<https://www.arter.fi/app/uploads/2024/01/Arter-pikaopas-Prosessit-12-2023.pdf>. 15.4.2024.
- Baird, S. 2024. Call center process optimization.
<https://www.processmodel.com/blog/call-center-process-optimization/> 15.4.2024.
- Bigelow, S. 2024. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
<https://www.techtarget.com/searchdatacenter/definition/ITIL> 16.4.2024.
- Carter, J. 2023. Escalation Process In 4 Steps With Escalation Template
<https://www.tcgen.com/blog/escalation-process/> 25.7.2024.
- Configure8. 2022. SLO vs SLA: What's the Difference and How Does SLI Relate? <https://www.configure8.io/blog/slo-vs-sla-whats-the-difference-and-how-does-sli-relate> 5.8.2024.
- Hakanen, J. 2009. Työn imun arviointimenetelmä. Helsinki. Työterveyslaitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134804/Ty%C3%B6n_arviointimenetelm%C3%A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 15.4.2024.
- Kukkonen, J. 2023. Lean-ajattelu käytännössä.
<https://www.excellencefinland.fi/lean-ajattelu-kaytannossa/> 16.4.2024.
- Lindroos, E. 2022a. 15 keinoa prosessien kehittämiseen ja suorituskyvyn parantamiseen. <https://www.arter.fi/tyokalut-ja-menetelmat-prosessien-kehittaminen/> 15.4.2024
- Lindroos, E. 2022b. Kuinka nostaa organisaation prosessityöskentely seuraavalle tasolle? <https://www.arter.fi/kuinka-nostaa-organisaation-prosessityoskentely-seuraavalle-tasolle/> 16.4.2024.
- Lindroos, E. 2024. Prosessimittarit – miten määrittää ja kehittää niitä?
<https://www.arter.fi/prosessimittarit-miten-maarittaa-ja-kehittaa-niita/> 15.4.2024.
- ManageEngine. 2024. Service request management.
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/service-request-management.html> 16.4.2024.
- Marskidata. 2024. Marskidatan tarina. <https://www.marskidata.fi/marskidata/> 20.5.2024.
- Micro Focus. 2024. Service Desk within the ITIL framework.
https://docs.microfocus.com/SM/9.52/Hybrid/Content/BestPracticesGuide_PD/ServiceDeskBestPractice_streamlined/The_service_desk_within_the_ITIL_framework.htm 25.4.2024.
- Microsoft. 2024. Microsoft Forms. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/online-surveys-polls-quizzes>. 15.4.2024
- N-Able. 2024. The #1 unified management platform does it all. <https://www.n-able.com/products/n-central-rmm> 10.7.2024.
- Numminen, L. 2023. Process optimization explained – Methods, benefits & tools. <https://urly.fi/3Cvr> 15.4.2024.

- ServiceNow. 2024. What is service request management ?
<https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-service-request-management.html#what-is-a-service-request> 16.4.2024.
- Tableau. 2024. Root Cause Analysis Explained: Definition, Examples, and Methods
<https://www.tableau.com/learn/articles/root-cause-analysis> 25.4.2024.
- Teamviewer. 2024. Pricing FAQ. <https://service.teamviewer.com/en-fi/overview/a> 3.9.2024.
- Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki. Helsingin yliopisto.
<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content> 15.4.2024.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Tammi.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 15.4.2024.
- Welch, R. 2023. Managing SLA breaches: best practices to avoid violations.
<https://newrelic.com/blog/best-practices/managing-sla-breaches> 16.8.2023.

Liite 1 Kyselytutkimus

Survey!

We welcome you to participate in a short survey aimed at improving the user experience of our ICT services. We want to hear your views and suggestions on how we can make the process of making and handling ICT service requests smoother and more satisfying. We value your feedback and it will help us to provide you with better services in the future. Thank you for your participation!

The survey is completely anonymous and no personal or company information is collected.

You can change the preferred language from the surveys top right corner!
Voit vaihtaa haluamasi kielen lomakkeen oikeasta yläkulmasta!

1. How often do you use our ICT services? *

- ☐ Daily
- ☐ Weekly
- ☐ Monthly
- ☐ Rarely

2. How do you usually make service requests? *

- ☐ By email
- ☐ By phone
- ☐ Muu

3. How satisfied are you with the process of making service requests ? *

- ☐ Very satisfied
- ☐ Satisfied
- ☐ Neither satisfied nor dissatisfied
- ☐ Somewhat dissatisfied
- ☐ Very dissatisfied

4. How quickly is your service request usually processed ? *

- ☐ In less than an hour
- ☐ In a couple of hours
- ☐ Within one working day
- ☐ Within several days

5. Have you received sufficient information on the progress of your request ? *

- ☐ Yes, always
- ☐ Commonly
- ☐ Sometimes
- ☐ Rarely
- ☐ Never

6. How do you assess the quality of the services received? *

- ☐ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Fair
- ☐ Poor
- ☐ Very poor

7. Have there been any problems or disappointments with the quality of our services? *

- ☐ Yes, often
- ☐ Yes, sometimes
- ☐ Not much
- ☐ Not at all

8. What improvements would you like to see in the service request process ? *

- ☐ Faster processing time
- ☐ Clearer communication
- ☐ Better quality of services

☐ Muu

9. How likely would you be to recommend us to others? (scale 1-5) 1 (Very unlikely) 5 (Very likely) *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

10. Free feedback on our services and suggestions for changes that would improve the services we offer. *

Kirjoita vastaus