

Heidi Sirén

Sähköisen palveluprosessin kehittäminen
Case KuntaPro Oy

Liiketalouden koulutusohjelma
2015



Sähköisen palveluprosessin kehittäminen Case KuntaPro Oy

Sirén, Heidi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2015
Ohjaaja: Heiskanen, Katariina
Sivumäärä: 30
Liitteitä: 1

Asiasanat: prosessi, palveluliiketoiminta, prosessijohtaminen, laadun kehittäminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ohjekirja palveluhallintajärjestelmä BMC Footprints Service coren käyttäjille. Ohje tuli KuntaPro Oyn henkilökunnan käyttöön. Tavoitteena opinnäytetyöllä oli luoda ohje, josta olisi apua uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, sekä tuoda ohjelmaa tutummaksi vanhoille työntekijöille.

Työn teoriaosuudessa käydään läpi prosessiajattelua keskittyen siihen miten prosesseilla sekä prosessijohtamisella voidaan kehittää laatua palveluliiketoiminnassa. Opinnäytetyössä tutkittiin myös miten palveluliiketoimintaprosesseja pystyy mittaamaan. Työssä käydään läpi myös KuntaPro Oyn palveluprosessien kehittäminen sekä palveluhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessi.

DEVELOPING DIGITAL SERVICE PROCESS CASE KUNTAPRO OY

Sirén, Heidi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration

February 2015

Supervisor: Heiskanen, Katariina

Number of pages: 30

Appendices: 1

Keywords: process, service business, process leading, quality developing

The purpose of this thesis was to create a manual for service control system for users of BMC Footprints Service core. Manual came in use for staff of KuntaPro Oy. Goal of the thesis was to create a manual to help new employees and make it more familiar with the old employees.

In the theory part of the thesis process thinking is gone through by how process' and process leading can be developed quality in service business. Also service business processes were studied in thesis. Developing service processes and service process systems commissioning for KuntaPro Oy is also went through in this thesis.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT, MENETELMÄT JA TAVOITE.....	6
3	KUNTAPRO OY	8
4	PROSESSIAJATTELU	9
4.1	Prosessikäsitteet	10
4.2	Prosessikuvaus	11
5	PALVELULIIKETOIMINTA	12
5.1	Palveluliiketoiminnan prosessit	13
5.2	Palveluliiketoimintaprosessien laadun mittaaminen	14
6	JOHTAMISELLA LAATUA	15
6.1	Prosessijohtaminen.....	16
6.2	Laatujohtaminen.....	18
7	KUNTAPRON PALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMINEN.....	19
7.1	KuntaPron asiakaspalvelu.....	20
7.2	Palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core.....	21
7.2.1	Footprintsin käyttöönottoprosessi.....	22
7.2.2	Footprints kehittämässä KuntaPron palveluprosesseja	23
8	BMC FOOTPRINTS OHJEISTUS.....	25
8.1	Ohjeiden kirjoittamisprosessi	25
8.2	Ohjeiden kirjoittamisen ongelmat	26
9	LOPPUTULOS	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Liike-elämä on muuttunut huomattavasti muutaman vuosikymmenen aikana. Nykypäivänä kiinnitetään enemmän huomiota organisaation suorituskykyyn sekä organisaation laadun kehittämiseen.

Työskennellessäni työharjoittelussa KuntaPro Oyn Porin toimipisteen pääkäyttäjätiimissä, otettiin yrityksessä käyttöön uusi sähköinen järjestelmä. Työharjoitteluohjaajani ehdotti että tekisin opinnäytetyöni tämän uuden järjestelmän käyttöönottoprosessista sekä kokonais oppaan ohjelman käytöstä. Sähköinen palvelunhallintajärjestelmä, BMC Footprints Service Core, on järjestelmä jonka avulla vastaanotetaan sekä ohjataan asiakkailta palvelupyynnöitä. Ohjelmalla tehostetaan KuntaPron palveluprosesseja monin eri tavoin, esimerkiksi saadaan yksityiskohtaisia raportteja asiakkaiden yhteydenottomääristä, tiimien työmäärien jakautumisesta sekä monenlaista informaatiota myynnin tueksi.

Aiheen valinnalle minulla oli monia erilaisia syitä. Minua kiinnostaa toimintatapojen kehittäminen ja modernisointi siirtämällä toimintoja sähköiseen muotoon. Aiheessa kiinnostaa myös asiakaspalvelukulttuurin ja asiakaspalveluprosessien muuttuminen niin perinteisillä toimintasektoreilla kuin palkka- tai taloushallinto. Näen monia mahdollisuuksia siinä, että organisaatioiden toimintatapoja muutetaan prosesseiksi ja johtamistapa muuttuu asiakaslähtöisemmin, keskittyen siihen miten saada kehitettyä laatua.

Tein opinnäytetyöstäni toiminnallisen opinnäytetyön, se koostuu teoriaosuudesta sekä ohjeistuksesta. Teoriaosuudessa käsitelen prosessi- ja laatuajatuksia eri näkökulmista sekä KuntaPron eli toimeksiantajan näkökulmasta. Myös käsitelen miten BMC Footprints Service Coren käyttöönotto eteni KuntaPron Porin toimipisteessä. Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus on BMC Footprints Service Core palvelunhallintajärjestelmän ohjeistus.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT, MENETELMÄT JA TAVOITE

“Tutkimustyö on kiinnostava, kun se liittyy luontevasti tutkijan jokapäiväiseen elämään ja ajatteluun” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 74).

Juha T. Hakala määrittelee, että opinnäytetyö on harjoittelun rinnalla tärkeimpiä osia opinnoissa, koska se kasvattaa kohtaamaan työelämän vaatimuksia. Eli vaatimuksia joita on tiedonetsintä jonkin täsmällisen ongelman selvittämiseksi, tietojen ja taitojen laaja-alainen soveltaminen, oman työn tavoitteellinen suunnitteleminen ja aikataulutuksen taito sekä prosessimainen työskentely ja oman työn arviointi ja omien työkäytäntöjen kehittäminen. (Hakala 2004, 9-10)

Opinnäytetyö on hyvä kun se on aiheeltaan ja taustaltaan riittävän perusteltu, sekä se on aiheeltaan ajankohtainen ja tärkeä. Opinnäytetyön tulee myös olla suunnitelmallisesti tavoitteisiin etenevä, analyttinen ja looginen. Opinnäytetyön tulee olla hyödynnettävissä sekä hyödyllinen. Laadukas opinnäytetyö osoittaa tekijän tiedonhankintataitoja sekä lähdekriittisyyttä. Hyvä opinnäytetyön tulee olla myös pohtiva sekä kantaa ottava ja myös raportoinniltaan onnistunut. (Hakala 2004, 29–36)

”Tutkimus on systemaattisesta toimintaa tiedon lisäämiseksi” (Holopainen & Pulkkinen 2008, 18).

Opinnäytetyö menetelmiä on monia, mutta valitsin menetelmäkseni toiminnallisen opinnäytetyön koska opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on konkreettinen tuote (Vilkka, Airaksinen 2003, 51).

Konkreettisen tuotteen lisäksi opinnäytetyössä tulee olla myös raportti; raportissa tulee selvittää, että mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty (Vilkka & Airaksinen 2003, 65).

”Tutkimuksen tulisi lähteä liikkeelle jostakin kiinnostusta herättävästä ilmiöstä tai tehdystä havainnosta”

(Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2009, 71)

Opinnäytetyön kirjoittamista siis helpottaa, kun aihe jota käsittelee, liittyy tekijän omiin mielenkiinnon kohteisiin. Silloin kirjoittaminen on mielenkiintoisempaa, sitä tekee suurella innolla ja siitä myös oppii mahdollisimman paljon. Valitsin opinnäytetyölleni aiheen, joka liittyy työssäni kohtaamaan ongelmaan. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 71) toteavat, että tutkimuksella on aina jokin tarkoitus tai tehtävä.

Hanna, Vilka ja Tiina Airaksinen (2003, 24) miettivät, että usein opinnäytetyötä tekevät opiskelijat tahtovat että heidän opinnäytetyöstään on hyötyä jollekin. Tämä toteutuu omalla kohdallani koska opinnäytetyöni tuotollisena tavoitteena on koota ohjekirja opinnäytetyön toimeksiantajalle palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core käyttämisestä. Ohjeistus toimisi apuna myös uusille työntekijöille perehdytysvaiheessa. Eli opinnäytetyöstäni olisi hyötyä opinnäytetyön toimeksiantajan työntekijöille, niin vanhoille kuin uusillekin.

Varsinaista tutkimusongelmaa opinnäytetyön tutkielmassa ei ole vaan lähdin tutkimaan oman kiinnostuksen pohjalta prosessiajattelua, keskittyen palveluliiketoiminnan laadun parantamiseen prosessien ja esimiestyöskentelyn kannalta. Valitsin nämä aiheet opinnäytetyöni raporttiin, koska palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core on otettu työkaluksi organisaatioon juurikin palveluprosessien parantamiseksi sekä antamaan esimiehille informaatiota palvelusta ja sen laadusta. Vilka ja Airaksinen (2003, 83) toteavat, että tutkimuksellinen työ on vain osa toiminnallisesta työstä ja olennaista on kokonaisuus ja osien yhteensopivuus.

Vilkan ja Airaksen mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tuotos erottuisi edukseen muista vastaavanlaisista tuotteista (2003, 53). Opinnäytetyöni teoriaosuus ei varmasti erotu paljoa muista prosessiajattelu tai laadun parantamista käsittelevistä töistä, mutta toiminnallinen tuotos eli käyttöohje on ainutlaatuinen, koska opinnäytetyön toimeksiantajalla ei ole käytössä vielä ohjetta kyseiseen järjestelmään.

3 KUNTAPRO OY

“KuntaPro Oy tarjoaa laadukkaita ja kustannustehokkaita hallinnon tukipalveluja kunnille, kuntayhtymille ja kuntien omistamille osakeyhtiöille.”

(KuntaPro 2015)

KuntaPro Oy on perustettu 2010, Taloustuki Kuntapalvelut Oy ja Seutukeskus Oy Häme toimivat yritykselle palveluntuottajina. Maaliskuussa 2013 Taloustuki Kuntapalvelut Oy ja Seutukeskus Oy Häme yhdistyivät KuntaPro Oyn tullakseen Suomen suurimmaksi kunta-alan yritykseksi.

Taloustuki Kuntapalvelut Oy eli Porin toimipisteen edeltäjä oli Eurajoen kunnan, Laitilan kaupungin, Länsirannikon Koulutus Oy:n, Porin kaupungin, Pomarkun kunnan, Satakunnan sairaanhoitopiirin Ky:n, Ulvilan kaupungin, Prizztech Oy:n ja KuntaPro Oy:n omistama yhtiö. Taloustuki perustettiin vuonna 2006 ja vuoden 2011 liikevaihto oli 5,5 milj. euroa.

Seutukeskus Oy Häme oli Hattulan kunnan, Hämeenlinnan kaupungin, Janakkalan kunnan ja Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin Ky:n omistama yhtiö, joka on perustettu vuonna 1999. Seutukeskuksen liikevaihto vuonna 2011 oli 17,5 milj. euroa. Yrityksellä on työntekijöitä 103. Seutukeskuksen tytäryhtiö on Seuturekry Oy.

Kesäkuussa 2014 Porin ja Hämeenlinnan toimipisteiden rinnalle avautui kolmas toimipiste Tuusulaan, kun Keski-Uudemaan kuntia aiemmin palvelullut Tuusulan Seudullinen Talouspalvelukeskus siirtyi KuntaPron omistukseen. Uusi toimipiste tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja Mäntsälälle, Tuusulalle, Järvenpäälle ja Nurmijärvelle. (KuntaPron tiedote 27.03.2014)

KuntaPron palveluksessa on tällä hetkellä noin 250 ammattilaista erilaisissa tehtävissä ja liikevaihto on noin 27miljoonaa euroa. KuntaPro on asiakkaidensa omistama organisaatio.

KuntaPro Oy hakee kumppaneita aggressiivisesti halunaan laajentua Suomen suurimmaksi kunta-alan yritykseksi. Fuusioitumisien vuoksi palvelukeskuksien työskentelytapoja yhdenmukaistetaan, sekä tahdotaan tehdä mahdollisimman tehokas organisaatio pienillä kustannuksilla. KuntaPron visiona on rakentaa koko maan kattavaa palveluverkkoa ja olla johtava palveluiden tuottaja Suomen kuntakentällä. KuntaPro Oy on asiakkaidensa omistama ja siten tuottaa omistaja-asiakkailleen selkeää lisäarvoa tarjoten heille kaikille sekä toiminnallisia että taloudellisia etuja. (KuntaPro 2014)

4 PROSESSIAJATTELU

Prosessia sanan käytetään monissa erilaisissa merkityksissä. Mikä tahansa organisaatiossa tapahtuva muutos tai kehitys voidaan käsittää prosessina. (Laamanen 2002, 19).

”Organisaation suorituskky ei synny yksittäisten sankaritekojen tai edes osastojen toiminnan tuloksena. Suorituskky syntyy asiakkaiden tarpeita tyydyttävissä prosesseissa, joille tulee erikseen asettaa tavoitteita” (Laamanen 2002, 23).

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toimintoja, joiden toteuttamiseen tarvitaan resursseja. Perusajatuksena prosessiajattelussa on, että organisaatiossa suorituskky perustuu prosessien toimivuuteen ja niiden parantaminen on keino kehittää liiketoimintaa sekä parantaa tulosta. Prosessi kuvaa miten toimitaan ja miten suorituskkyä sekä laatua asiakaslähtöisesti parannetaan, sekä prosessikuvauksen avulla organisaatio kuvaa toimintojensa logiikkaa. Projekti ja prosessi eroavat toisistaan siten että prosessi on toistuva sarja tehtäviä ja projekti on ainutkertainen (Lecklin 1997, 133)

Prosessiajattelu luo perustan johtamiselle ja laadunhallinnalle. Organisaation kyky hahmottaa ympäristönsä sekä oma toimintansa luo edellytyksen menestykselle. Organisaation pitäisi hahmottaa toimintaprosessinsa, sillä organisaatiossa toiminta ta-

pahtuu prosesseissa. Prosessiajattelu kohdistaa huomiota organisaation asiakkaille ja muille sidosryhmille merkityksellisiin asioihin ja tehostaa toimintaa hälventämällä rajapintoja. (Oy Biatec AB 2015)

4.1 Prosessikäsitteet

Organisaatioiden tulisi käsittää liiketoimintansa prosesseina, eli joukkona toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja tehtäviä, jotka yhdessä tuottavat liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen. Näitä prosesseja kutsutaan liiketoimintaprosesseiksi.

Palveluprosessi on asiakkaan ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostamaa toimintasarjaa.

Toimintoprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.

Avainprosessi ja pääprosessi ovat usein synonyymeja toisilleen. Laajimpia prosesseja systeemeissä voidaan kutsua pääprosesseiksi. Avainprosessit taas tuottavat avainasemassa oleville asiakkaille avaintuotteita ja ovat organisaation menestyksen kannalta kaikkien tärkeimpiä menestystekijöihin liittyviä toimintoja

Ydinprosesseiksi kutsutaan yrityksen ulkoista asiakasta palvelevia ja hänelle arvoa tuottavia prosesseja. Ydinprosessit lähtevät asiakkaalta ja päättyvät heille tuottaen lisäarvoa. Ydinprosessit tarvitsevat avukseen tukiprosesseja. Tukiprosessit edistävät ydinprosessien sujuvuutta ja toimivuutta organisaatiossa sekä luovat ydinprosesseille edellytyksiä ja mahdollisuuksia.

Laaja prosessi voidaan jakaa aliprosesseihin tai osaprosesseihin. Työvaiheista koostuva prosessin osa on osaprosessi. Työ tai vaihe taas on prosessin pienin, jakamaton osa. Prosessiaskelilla kuvataan toiminnan etenemistä eli prosessin siirtymistä vaiheesta toiseen.

Prosessikartta on graafinen kuvaus joka kertoo organisaation yleisistä, tärkeistä prosesseista sekä niiden yhteyksistä toisiinsa. Prosessi voidaan myös kuvata vuokakaviona jossa kuvataan nuolilla ja muuttujia kuvaavilla prosessin keskeiset vaiheet.

Vuokakaaviossa prosessin kannalta olennaiset vaiheet tulevat selkeästi esille ja sen avulla pystytään havainnoimaan tapahtumaketjut sekä löytämään niissä korjauskohteita. (Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiirin Prosessien kuvaamisen perusteet Menettelyohje ProDoc-Projekti 2007, Laatuakatemia 2015)

Prosessiajattelun tavoite on, että jokainen organisaation jäsen ymmärtää kokonaisuuden sekä oman osuutensa siinä. Jokaista organisaatiossa tapahtuvaa toimintaa voidaan kuvata prosessina. Prosessit, jotka ovat organisaatioiden kannalta kiinnostavimpia, ovat liiketoimintaprosessit, pääprosessit ja avainprosessit eli menestyksen kannalta kriittisiä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 121)

4.2 Prosessikuvaus

Hyvän prosessin kuvaksi tulee sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat ja esittää asioiden välisiä riippuvuuksia sekä auttaa organisaatiossa toimivia ymmärtämään kokonaisuutta ja myös omaa rooliaan jotta tavoitteet voitaisiin saavuttaa (Laamanen K. 2002, 76), Prosessikuvauksen tulisi vastata kysymyksiin kuka, mitä, milloin, missä, miten ja miksi. Prosessin kuvaamisesta tulisi tulla yhteinen työväline niin johdolle kuin muillekin työntekijöille. Ne auttavat palveluiden kehittämisessä, kuvata organisaation toimintatapoja, hyödyntää kuormituksen mittaamisessa sekä ilmaista selvästi työnjako ja vastuut.

Marko Kesti kirjoittaa, että prosessien kehittämisryhmä laati alustavat prosessien kuvaukset. Kestin mukaan yleensä tunnistetaan ydinprosessit, apuprosessit sekä tukiprosessit. Sen jälkeen tunnistetuista prosesseista tehdään tarkempi kuvaus. muistuttaa, että prosessi alkaa aina asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen eli prosessi alkaa sisäisen tai ulkoisen asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä ja päättyy esimerkiksi asiakkaan tyytyväisyyden varmistamiseen (2005, 150–153).

Prosessikuvauksessa ensin tunnistetaan alku- ja loppukohdat prosessille, näitä kutsutaan syötteeksi (input) ja tuotokseksi (output), sen jälkeen kuvattava prosessi voidaan rajata hahmottamalla myös yleisellä tasolla koko prosessin rajapinnat, lisäarvo, osa-

tehtävät sekä resurssit. Kriittisempiä prosesseja voidaan tarkastella yksityiskohtaisemmin ja kohdentaa tehtäville niiden vaatimat resurssit. Yksityiskohtaisemmassa prosessikuvauksessa erotetaan mitattavissa ja oheistettavissa olevat tehtävät, tehtävien keskinäinen riippuvuus sekä roolit ja vastuut prosessin osien suorittamiseen. (Martinsuo & Blomqvist)

5 PALVELULIIKETOIMINTA

”Palveluliiketoiminta on liiketoimintaa, jossa palvelu muodostaa arvonluonnin perustan.” Termi-info.

SFS ISO 9004-2 standardin mukaan palvelu on asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi aikaansaatuja tuloksia, jotka on toteutettu toimittajan ja asiakkaan välisessä rajapinnassa tapatuilla toiminnoilla ja toimittajan sisäisillä toiminnoilla. (Johdanto laadunhallintaan ja ISO 9000 -standardeihin; Kalvosarja oppilaitoksille).

Tekes määrittelee palvelukeskeisen liiketoiminnan niin että palvelu kehitetään ja tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tekesin mukaan palvelun arvo syntyy asiakkaan ja palveluntarjoajan yhteistyönä, ei irrallisen ja valmiina palvelu, jonka asiakas ostaa. (Tekesin 2015)

”Palveluliiketoiminnasta on ajan saatossa tullut merkittävämpi liiketoimintamalli kuin hyödyke- tai tuotelähtöisestä liiketoiminnasta” toteavat Janne Löytänä ja Katleena Kortesus (2011, 17). He toteavat myös, että yrityksen tuotto on suoraan verrannollinen yrityksen asiakkailleen tuottamaan arvoon. Palveluliiketoiminnan suunnittaminen asiakaslähtöisemmäksi tuo organisaatiolle lisää tuottoa (2011, 17).

5.1 Palveluliiketoiminnan prosessit

”Liiketoimintaprosessi on joukko toisiinsa liittyviä vaiheita, joka saa aikaan ulkoiselle tai sisäiselle asiakkaalle arvokkaita tuloksia tietyistä syötteistä tietyn ohjauksen alaisena käyttämällä tiettyjä resursseja.” (Savolainen, Saaren-Seppälä & Savolainen 1997, 14)

Organisaatiolla on tavoitteena saavuttaa prosessien kautta sellaista hyötyä, mihin asiakas suostuu ja on valmis maksamaan. Asiakkaalle tuotettu lisäarvo, esimerkiksi palvelun lisäominaisuus voi olla tällainen. Perusajatus prosessijohtamiselle on organisaation toiminnan hahmottaminen liiketoimintaprosessina. Eli kuten joukkona peräkkäisinä toimintoja, jotka toistuvat. Ja niiden toteuttamiseen tarvittavina resursseina, joiden avulla syötteet muunnetaan tuotoiksi (Laamanen 2002, 19). Vanhassa työskentelytavassa organisaation väki jaettiin työryhmiksi kun taas prosessiorganisaatiossa nämä työryhmät jaetaan tiimeiksi. Prosessiorganisaatioon siirtyminen merkitsee olemassa olevien osastojen purkamista ja toiminta-ajatuksen muuttamista prosessien mukaisesti. Tilastoitu ja analysoitu tieto ohjaa prosesseja ja niiden laadun mittareina on sujuvuus, tehokkuus ja läpimenoajat sekä asiakastyytyvyisyys.

Palveluita tuottavan organisaation prosessit on vaikeampia kuin fyysisiä tuotteita valmistavassa teollisuudessa. Teollisuuden prosessit liittyvät yleensä tavaranhankintaan, valmistukseen tai toimitukseen. Teollisuuden prosessit pystytään yleensä hahmottamaan kun tarkastelemalla tavaravirtoja. Palvelualan organisaatiossa prosesseja vaikeuttavat asiakkaat ja heidän mielihalut. Prosessit eivät ole enää peräkkäisiä tapahtumia jotka menevät kivuttomasti vaihevaiheelta, vaan tapahtumat saattavat vaikeutua. Palveluprosessien läpivientiin tarvitaan paljon luovaa toimintaa sekä asiantuntemusta. Prosessien vaiheet voivat myös tapahtua epämääräisessä järjestyksessä. Haasteena on saada palvelutilanne toimimaan niin, että asiakkaille jää organisaatiosta miellyttävä tunne ja he kokevat saaneensa organisaatiolta hyvää palvelua (Laamanen 2002, 20–21).

Laamanen uskoo; että prosessien rajauksessa ainoa toimiva periaate on, että prosessin tulee alkaa asiakkaasta ja päättyä asiakkaaseen (Laamanen 2002, 52). Christian

Grönroos (2009, 69) esittää mielipiteen, että palvelu on prosessi joka koostuu sarjasta aineettomia toiminoja joilla tarjotaan ratkaisua asiakkaan ongelmiin.

5.2 Palveluliiketoimintaprosessien laadun mittaaminen

”Organisaatio on yhtä suorituskykyinen kuin sen prosessit, suorituskyky näkyy tuloksina ja kilpailukykenä” (Moisio 2004, 34).

Prosessiajattelun hyödyt tulevat esille kun organisaatiossa johdetaan prosessien avulla. Silloin tiedetään tarkasti missä kohtaa on pullonkaula eli kohta, jossa toiminto ei etene suunnitelmien mukaan. Vastuita ja valtuuksia voidaan selkeyttää sekä huolehtia järkevästä työnjaosta ja myös poistaa päällekkäisiä toimintoja.

Prosessien kautta riskit kytkeytyvät liiketoimintaan. Laatu, kannattavuus, toiminnallisuus, tehokkuus ja tuottavuus ovat tyypillisimmät liiketoiminnan riskinimikkeitä. Prosessiriskeinä on muun muassa ja palveluiden tuottavuus ja tehokkuus sekä laadun ja näiden kaikkien mittaaminen. Kilpailuerottuvuus on myös prosessien riski. Johtamiseen muodostuu esteitä koska palveluprosessien, sekä palvelun laadun mittaaminen tuottavat usein vaikeuksia. Osaaminen, ja siten palvelun laatu on tyypillinen palveluprosessirisiki Kielteinen asiakaspalveluasenne ja negatiivinen palvelukulttuuri heikentävät palvelun laatua radikaalisti. Suurimpana uhkana on, että lopulta laatua ei edes ole. Huomion kiinnittäminen organisaation toimintaan ja tuotteiden laatuksymyksiin, auttaa johtoa hallitsemaan prosessit sekä prosessijohtamisen. Palveluprosessihkat ovat organisaatioissa sidoksissa asiakassuhteisiin. Kartoittamalla riskit, sekä tekemällä näiden tuloksista vertailuanalyysyjä, pystytään hallitsemaan riskejä, sekä vähentämään näiden todennäköisyyttä sekä vaikutusta (Rautanen, 2011, 85–90).

Laatu on se missä määrin luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. Laatu termiin voidaan liittää adjektiiveja kuten huono, hyvä tai erinomainen. Luontainen tarkoittaa jossakin olemassa olevaa, erityisesti pysyvää ominaisuutta ja vaatimus on ISO -standardin mukaan tarve tai odotus, joka on erityisesti mainittu, yleisesti edelly-

tetty tai pakollinen (Johdanto laadunhallintaan ja ISO 9000 -standardeihin; Kalvosarja oppilaitoksille).

Palveluprosessi ei koostu konkreettisista asioista vaan palvelu koetaan usein hyvinkin subjektiivisesti eli asiakkaiden saama palvelu ei ole koskaan täysin samanlaista. Asiakkaan ja palvelun tuottajan sosiaaliset suhteet vaikuttavat palveluun, joten palveluprosessin laadunvalvonta on vaikeampaa kuin esimerkiksi teollisuuden tuotteiden laadunvalvonta (Grönroos 2009, 80–81). Grönroos määrittelee, että palvelun laadulla on kaksi laatu-ulottuvuutta; lopputuloksen laatu (vastaa kysymykseen Mitä?) ja prosessin toiminnallinen laatu (vastaa kysymykseen Miten?), mutta myös organisaation tai sen osan imago, vaikuttaa siihen miten asiakas kokee palvelunlaadun.

Palvelun laadun kehittämisen tulisi olla jatkuva prosessi johon organisaation johdon tuli jatkuvasti kiinnittää huomiota.

”Johdon käsitykset asiakkaiden odotuksista ohjaavat palvelun laatuvaatimuksia koskevia päätöksiä, joita organisaatio noudattaa palvelun toimituksen aikana” (Grönroos 2009, 143). Johdon tulisi kytkeä palveluprosessien laadun kehittämisen yrityksen strategiaan. Laamanen uskoo, että organisaation strategia on valinta ja oletus, jota toteutetaan käytännössä prosesseissa (2001, 228). Laadun mittaaminen palvelualalla on hankalaa, koska asiakas antaa harvoin vapaaehtoista palautetta saamastaan palvelusta. Myös palvelunlaadun mittareiden valinta on vaikeaa; mittaamisen ongelmana luotettavan asiakaspalautteen saaminen sekä tiedon välittäminen organisaatiossa niille, jotka vaikuttavat palvelun laatuun (Blåfield 1996, 20).

6 JOHTAMISELLA LAATUA

Organisaatiossa esimiehen tehtävänä on varmistaa että kaikki työt tulee tehdyksi. Esimiehen työtehtäviin kuuluu myös tarttua kielteisiin ilmiöihin organisaatiossa. Prosessijohtamisella nämä työt eivät tule poistumaan ja organisaatioissa tarvitaan yhä

perinteisen mallin esimiehiä. Prosessit saavat tiimit työskentelemään itsenäisesti ja jokaista asiaa ei tarvitse varmistaa esimieheltä vaan vaiheet ovat ennalta arvioitu prosessia kehittäessä (Laamanen 2002, 119–120). Tämän vuoksi prosessikuvaus nousee tärkeään rooliin organisaatioissa.

”Prosessikuvauksen tarkoitus on, että ihmiset ymmärtävät kokonaisuuden ja oman roolinsa hyvien tulosten aikaansaamisessa” (Laamanen 2002, 118)

Organisaatiot muuttuvat, työryhmät muodostuvat tiimeiksi joiden tavoitteet sekä työnjako sovitaan yhdessä. Samankaltaisesti esimiesten rooli muuttuu tiiminvetäjiksi ja prosessijohtamiseen.

”Henkilöstön kehittäminen on asiakassuuntautuneisuuden ja prosessijohtamisen ohella laatuajattelun kulmakiviä. Vallalla on vahva uskomus, että juuri henkilöstöön panostamalla saavutetaan lähitulevaisuudessa merkittävimmät laatu- ja tulosparannukset.” (Lecklin 1999, s.256)

6.1 Prosessijohtaminen

”Prosessijohtamisen taustalla on peruskysymys siitä, miten organisaatio luo arvoa asiakkaalle.” (Laamanen & Tinnilä 2009, 10)

Laamasen mukaan organisaatiossa tulee johtaa toimintajärjestelmiä, osaamista ja ihmissuhteita. Toimintajärjestelmät ovat Laamasen mukaan niitä infrastruktuureita ja työympäristöjä, missä ihmiset tekevät päivittäiset työnsä. Eli toisin sanoen toimintajärjestelmät ovat niitä keinoja joilla saavutetaan organisaation päämäärät. Laamasen mukaan toimintajärjestelmät koostuvat kolmesta kerroksesta: ohjausmallista, yhteistyömallista ja tekemisen mallista (Laamanen 2002, 34–35).

Prosessijohtamisen tavoitteet eivät eroa perinteisestä johtamisesta vaan keinot näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ovat erilaisia. Prosessijohtamisessa korostetaan kustan-

nustehokkuuden rinnalla nopeutta ja joustamista sekä organisaation yhteistyökykyä sekä menettelytapojen ja tiimien kehittämistä. Kehittämisen ansioista asiakkaat saavat parempaa palvelua ja organisaatiossa voidaan karsia lisäarvoa tuottamattomia töitä (Laamanen & Tinnilä 2009, 7).

Blåfieldin (1996, 37) mukaan prosessijohtaminen korostaa reaalitaloutta jossa tulosvastuu ja toiminnan tehostamisen menetelmät eivät ole päämääriä vaan keinoja tehokkaaseen toimintaan. ”Prosessijohtamisella tavoitellaan selkeitä menetelmiä ja helpompaa toteutusta” (Blåfield 1996 s. 38-39).

Blåfield toteaa myös, että prosessijohtamisella voidaan varmistaa, että toiminnan kehittäminen parantaa aina kokonaistulosta (Blåfield 1996, 5).

Prosessijohtaminen ja prosessin omistajuus tulisi silti pitää toisistaan erillä. Prosessinomistajuus on prosessiajattelun tuoma johtamisen rooli. Prosessinomistaja on vastuussa yhden (tai monien) prosessien kokonaisvaltaisesta kehittämisestä. Prosessijohtamisella kehitetään organisaation käytäntöjä lähestyä jotakin sen tarvetta, luomalla tehokas ja toimiva prosessi. Prosessinomistajan tehtävänä on varmistaa tulos ja suorituskyky koko prosessin osalta. (Kesti 2005, 151, Blåfield 1996, 39, Lecklin 1999, 141)

”Prosessijohtaminen vaatii kokonaisvaltaista ajattelutapaa” (Blåfield 1996, s.45).

Jos keskitytään vähemmän merkityksellisiin toimintoihin eikä kriittisiin prosesseihin, eikä toteuteta pitkän tähtäimen kehittymisen kannalta välttämättömiä uudistuksia, prosessijohtaminen epäonnistuu. Organisaatio joka on prosessilähtöinen voi olla tehokas, mutta siihen saattaa liittyä myös riskejä. Yhtenä riskinä on se, että prosessijohtamisen sijaan organisaation prosessiajattelu keskittyy pelkästään prosessien erittelyyn ja kuvaamiseen (Blåfield 1996, 45–47).

Puhtaassa prosessijohtamisessa luovutaan funktionaalisesta organisaatiosta ja yrityksen johto muodostuu silloin tärkeimpien prosessien omistajista ja yrityksen toiminta nähdään prosessirakennelmana, jossa prosessit liittyvät verkkomaisesti toisiinsa. (Lecklin 1999, 138)

”Puhdas prosessijohtaminen on vaikea toteuttaa eikä se sovi kaikkiin toimintoihin. Helpointa sen soveltaminen on loogisesti eteneviin prosesseihin, joilla on aina määrittänyt alkutapahtuma, tietty järjestys toimintoketjussa ja selkeä lopputulos.” (Lecklin 1999, 138)

6.2 Laatujohtaminen

Kokonaisvaltainen laatujohtamisen malli eli Total Quality Management (TQM) – käsite vakiintui 1980-luvulla. TQM:n ajatuksena on että laatua voidaan parantaa jatkuvasti niin tuotantoprosesseissa kuin organisaation muissakin osa-alueissa. (Löytäntä & Korteso 2011, 20).

Professori David A Garvinin mukaan; laatu on osa yrityksen strategiaa ja kilpailukykyä, jolloin toiminnoista päätettäessä asetetaan aina myös puitteet laatuavoitteille ja jotta tavoitteet saavutetaan, on tärkeää että koko organisaatio sitoutuu laadun tuottamiseen. Laadun tuottamista johdetaan, joten ylimmän johdon ohjaava rooli muodostuu keskeiseksi tekijäksi.

TQM on saanut standardisoituneen aseman ISO 9000-standardin kautta sekä laajan levinneisyyden vuoksi. TQM opissa korostetaan laadun tavoittelussa johdon roolia sekä hallinnon roolia. Lähtökohtaisesti ideana on että toimintaprosesseilla pyritään jatkuvaan parantamiseen tiukan valvonnan alla. (Vopla 2015)

”TQM on asiakaskeskeistä toimintaa” (Lecklin 1999, 88)

Lopullisen arvon laadulle antaa aina asiakas ja asiakkaalla on aina tietty odotusarvo yrityksen palveluiden laadusta. Laadun hallintaa ja kehittämistä tulisi ohjata asiakkaan tyytyväisyyden ja asiakaspalautteen perusteella, eli asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata. Mittauksen tavoitteena on saada johtamisen tueksi mahdollisimman todennukainen ja monipuolinen kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä sekä yritykseen suhtautumisesta (Lecklin 1999, 89).

7 KUNTAPRON PALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMINEN

”Johdon tärkein strategia on linjata strategia ja sen jälkeen mahdollistaa se.”

(Löytänä & Korteso 2011, 76)

KuntaPro Oyn vuoden 2015 painopisteinä on prosessien kehittäminen ja yhdenmukaistaminen sekä tuottavuus ja tehokkuus. Tähän tähdätään uudella toimintakulttuurilla, jossa johdetaan tiedolla ja pyritään systemaattisuuteen joka palvelualueella. 2015 vuoden painopisteinä on myös kustannustehokkaat ja laadukkaat tuotteistetut palvelut sekä asiakaslähtöinen palvelu. Tuotantoympäristössä tietojärjestelmiä modernisoidaan kustannustehokkaammiksi sekä aletaan tuotantoympäristöjen siirtämistä pilveen (KuntaPron toimitusjohtajan katsaus joulukuu 2014)

KuntaPron uusi toimintakulttuuri lähti toimimaan jo syksyllä 2014 kun organisaatiota uudistettiin. Muutokseen suurimpina syinä oli yhtiön voimakas kasvu ja uuden toimipisteen avaaminen sekä yhtiön järjestelmäkehitys.

”Toiminnan kasvaessa ja muuttuessa pitää myös organisaatioon tehdä muutoksia, jotta resurssit, työnkuvat ja tehtävät olisivat yhtiössä mahdollisimman hyvin kohdenettu.” (KuntaPro 2014)

Organisaatio uudistuksella haettiin parempia mahdollisuuksia prosessien kehittämiseen sekä resurssien ohjaamiseen. Organisaatioon valittiin prosessinomistajia niin taloushallinnon kuin henkilöstöhallinnon puolelle, joiden ensimmäiseksi tehtäväksi tuli tunnistaa KuntaPron prosessit ja kuvata nämä, sen jälkeen lähteä yhdenmukaistamaan ja kehittämään prosesseja.

Uudessa toimintajärjestelmässä tähdätään tiedolla johtamiseen sekä systemaattiseen seurantaan, tämä tarkoittaa mittareiden ja palveluhallintajärjestelmän tehokkaampaa hyödyntämistä. Läsnaolon seurannasta pyritään tekemisen seurantaan erilaisilla työajanseuranta ohjelmistoilla.

7.1 KuntaPron asiakaspalvelu

“Asiakaspalveluhenkilöillä on keskeinen rooli yrityksen toiminnassa. He kohtaavat asiakkaan ja heidän kauttaan muodostuu yrityksen ulkoinen kuva.”

(Leclin 1999, 128)

KuntaPron asiakaspalvelupisteen tavoitteena on olla ensimmäinen yhteydenottopiste asiakkaiden ja KuntaPron asiantuntijoiden sekä muun henkilökunnan välillä. Hämeenlinnan toimipisteessä asiakaspalvelu on toiminut jo ennen Seutukeskus Hämeen ja Taloustuen fuusiota. Porin toimipisteessä helmikuussa 2014 avattiin asiakaspalvelupiste johon lähdettiin siirtämään vaiheittain tehtäviä eri palvelualoilta. 01.01.2015 KuntaPron asiakaspalvelupisteet muuttivat nimekseen eTiski, yhden mukaistaakseen toimintatapoja.

” eTiskin palvelun tuottaminen muuttuu jatkossa entistä joustavammaksi, koska palvelu ei ole sidottu tiettyyn paikkaan. Samalla kehitämme myös käyttöoikeusprosessejamme vastaamaan paremmin nykyisiä tarpeita.”

KuntaPron asiakastiedote 16.12.2014

KuntaPron eTiskin tehtäviin kuuluu vastaanottaa tukipyynnöt, kirjata sekä ohjata oikeille tahoille nämä, tiedottaa, pyrkiä ongelmanselvitykseen, tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja asiantuntijoiden kanssa sekä toimia prosessikehityksen tukena.

KuntaPron eTiskissä on tällä hetkellä 8 henkilöä kahdessa eri toimipisteessä, Porissa sekä Hämeenlinnassa. Keskeisimpänä työkaluna asiakaspalvelussa on palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core jolla joidetaan viestintä asiakkaiden sekä asiantuntijoiden välillä.

KuntaPron asiakaspalvelupisteen etuja on tehokkuus, vastaukset tulevat nopeammin sekä myös palveluprosessin kehittäminen asiakastyytyväisyyden perusteella.

7.2 Palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core

Palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core on sähköinen, verkkopohjainen järjestelmä jonka avulla vastaanotetaan sekä ohjataan asiakkailta saapuneita tilauksia, tukipyynnöitä, kehitysehdotuksia tai asiakaspalautteita.

BMC Footprints Service Core on selainpohjainen palvelunhallinnan sovellusratkaisu, jota pystyy käyttämään sekä sisäiset että ulkoiset asiakkaat. BMC Footprints Service Coressa on joustava tiimeihin ja rooleihin pohjautuva arkkitehtuuri jossa on niin sanottuja kelluvia eli yhtaikaisia käyttäjälisenssejä ja myös kiinteitä eli nimettyjä lisenssejä. Työtiloja on rajaton määrä ja se sisältää Audit trail -historialokin kaikille palvelupyynnöille ja ratkaisukannan. Sisäänrakennetut raportointityökalut, tyytyväisyyskyselyt ja se on helposti muokattavissa yksilöllisemmäksi (Prestantia 2013).

Palvelunhallintajärjestelmässä käsitellään niin sanottuja tikettejä. Tiketit voivat olla ilmoituksia häiriöstä tai palvelupyynnöistä. ITIL (IT Infrastructure Library) määrittelee että häiriö on odottamaton, yllättävä asia joka poikkeaa normaalista toiminnasta ja palvelupyynnöksi on käyttäjän/asiakkaan pyyntö saada informaatiota, neuvoa ja normaa leita toimintoja tai IT puolella pääsyä toimintoihin/ohjelmiin. (HDI Support center Analyst Student Material 2013)

BMC Footprints Service Coressa on monipuolisesti ominaisuuksia, joilla pystyy helpottamaan jokapäiväistä työskentelyä. Henkilökohtaisilla asetuksilla, ohjelman pystyy muokkaamaan oman näköisesti. Haku toiminnolla ohjelmasta saa esille halutut palvelupyynnöt, joko sana haulilla tai tarkemmilla hakukriteereillä.

Järjestelmällä pystyy rakentamaan valmiita ratkaisuja eli mallipohjia joilla saadaan automatisoitua sekä yksinkertaistettua rutiininomaisia töitä. Mallipohjassa on valmiiksi rakennetut kategoriat sekä vastausviesti. Täten saadaan tehostettua raportointia, sekä asiakkaalle päin näkyvää toimintatapaa saadaan yhtenäistettyä. Ratkaisukantaa hyödyttämällä saadaan myös helpotettua työskentelyä, koska sinne voidaan lisätä ratkaisuja esimerkiksi yleisiin ongelmiin, usein kysytyihin kysymyksiin sekä esi-

merkiksi kerätä tietoa voimassa olevista asiakkuuksista ja asiakkailta käytössä olevista palveluista ja tuotteista.

7.2.1 Footprintsin käyttöönottoprosessi

Palvelunhallintajärjestelmä otettiin käyttöön KuntaPron molemmissa palvelukeskuksissa helpottamaan jokapäiväistä kanssa käymistä asiakkaiden kanssa.. Synä palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoon ovat KuntaPron suuri koko ja laajentumisodotukset, sekä toimipisteiden maantieteellinen ero. Myös työympäristö on monimutkaistunut vuosien saatossa ja asiakkaiden odotukset ovat muuttuneet.

Tarkoituksena palvelunhallintajärjestelmällä on vähentää päällekkäisiä työtehtäviä, helpottaa kommunikointia eri tiimien ja toimipisteiden välillä sekä saada tuotettua raportteja ajankäytöstä ja työtehtävistä. Palvelunhallintajärjestelmä Footprints vähentää henkilösidonaisuudesta johtuvia ongelmia eli loma-aikana saapuneet postit eivät jää hautumaan lomailevan sähköpostiin vaan tulevat automaattisesti tiimille josta pystytään jakamaan sijaisille tehtävät. Tämä myös helpottaa tiimikohtaisen työkuorman seurantaa ja saadaan todennettua tehty työmäärä. (KuntaPron Henkilöstöinfo 25.8.2013)

BMC Footprints Service Coressa palvelunhallintajärjestelmän käytön koulutukset järjestetään koko henkilöstölle neljänä ryhmänä viikolla 38. Koulutuksissa käydään läpi kaikille yhteiset tavat käyttää järjestelmää. Tämän lisäksi jokainen organisaatio käy läpi sisäiset toimintamallit omissa koulutuksissaan. Syyskuun aikana käyttöä voi harjoitella. Tuotantoon siirto käynnistyy organisaatioiden määrittelemällä tavalla 1.10.2013 ja tarvittaessa järjestetään lokakuussa yksi koulutuspäivä halukkaille kun käyttökokemusta on kertynyt (Palvelunhallintamallin jalkauttaminen Porin toimipistelle -tiedote 23.8.2013).

Teknisellä koulutuksella tarkoitetaan koulutusta jossa opetellaan tiketin kirjaamista ja ohjelma teknistä käyttöä myös sitä mitä jokaisen organisaation jäsenen tulisi kirja-

ta. Käydään läpi yhteiset käytännöt jotta tikettien tuottama raportointi olisi todenmukaista.

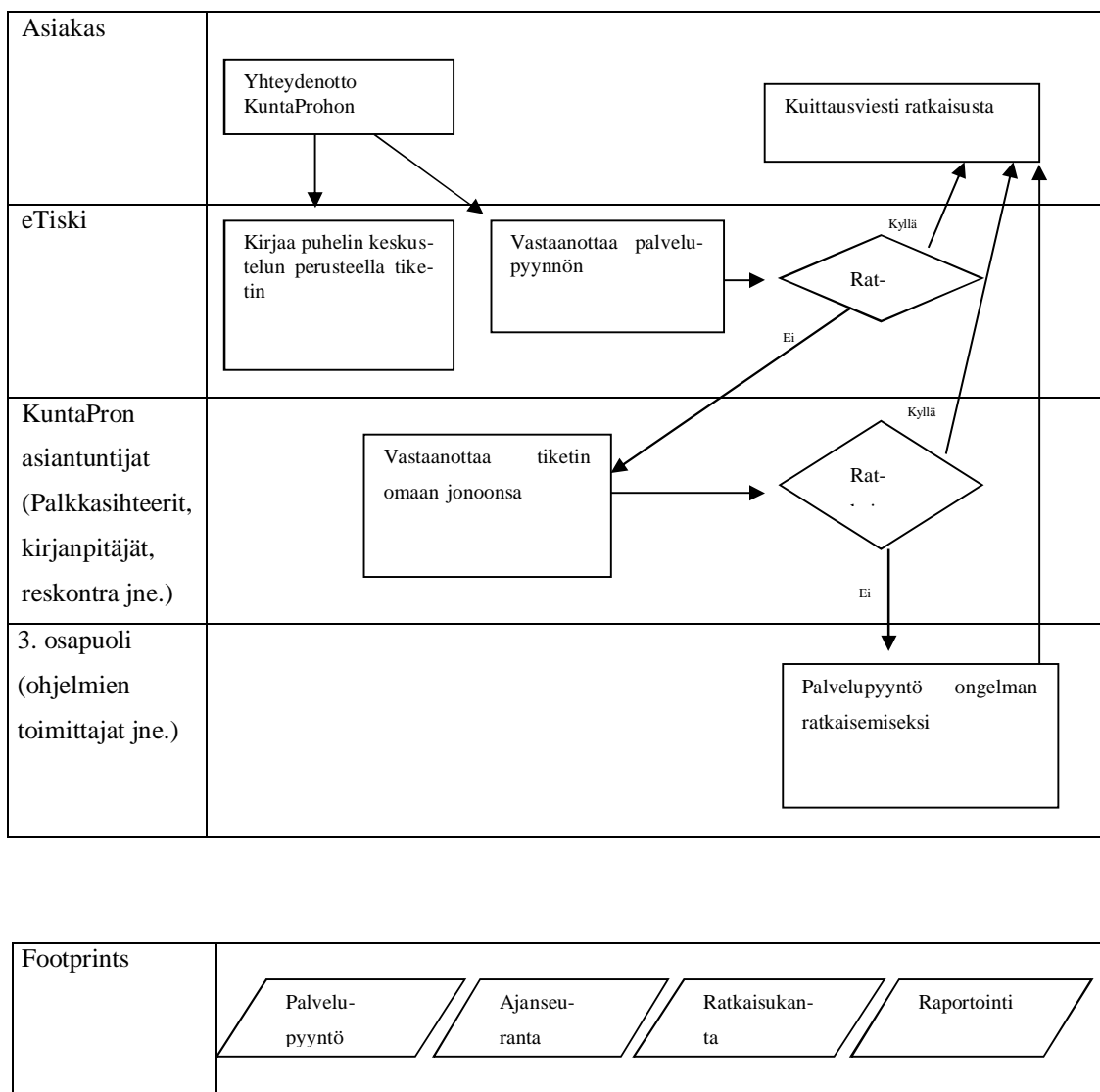
Sähköinen palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Coressa otettiin käyttöön Porin toimipisteessä syksyllä 2013, Hämeenlinnan palvelukeskuksessa kyseistä ohjelmaa oli käytetty jo kesästä 2013 asti. Erona Hämeenlinnan ja Porin palvelukeskusten välillä oli että Hämeenlinnassa toimii oma keskitetty asiakaspalvelukeskus jo aikaisemmin sekä heillä oli jo ennen Footprintsia käytetty toisenlaista palvelunhallintajärjestelmää. Porissa ei ollut aikaisempaa kokemusta sähköisestä palvelunhallinnasta, vaan toimipisteessä oli aina hoidettu yhteydenotot asiakkaisiin sähköpostilla, puhelimitse sekä tarpeen vaatiessa kasvokkain.

7.2.2 Footprints kehittämässä KuntaPron palveluprosesseja

Laamasen mukaan siis prosessi alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen (Laamanen 2002, 52). Laamanen ja Tinnilä ovat kirjassaan *Prosessijohtamisen käsitteet* (2009, 29), sitä mieltä että monet prosessit ovat riippuvaisia tietojärjestelmien toimivuudesta. Heidän mukaan prosesseissa toiminta tuottaa usein tapahtumista tietoa järjestelmiin esimerkiksi palvelutilanteiden määrästä, tämän tiedon perusteella pystytään tekemään johtopäätöksiä prosessien toimivuudesta ja tehokkuudesta.

Palveluprosessi palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core kautta on käytännössä samanlainen kuin sähköpostiviestien lähettäminen asiakkaan ja KuntaPron työntekijän välillä, mutta on raportoivissa, mikä parantaa pitkällä aikavälillä palvelun laatua koska työtehtävät eivät ole enää henkilösidonnoisia ja viestit kulkevat paremmin tiimien ja osastojen välillä.

Palvelunhallintajärjestelmällä esimiehet pystyvät seuraamaan tiimikohtaista työtaakkaa sekä tuotantopäälliköt pystyvät järjestelmän tuottamien raporttien pohjalta tehostamaan palvelua, hinnoitella, löydetään pullonkaulat sekä pystytään osoittamaan asiakkaillekin työpanos josta hän laskutetaan. Organisaatiot ratkaisevat itse kukin, mitä tunnuslukuja käyttävät toiminnan ohjaamiseen sekä organisaation laadun kehittämiseen (Laamanen K. 2002, 159).



Kuvio 1. Palveluprosessi Footprintsin kautta

Suurimpana riskinä palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core käyttöönotossa oli kielteinen suhtautuminen uutta palveluprosessia kohtaan. Muutosvastarintaa odotettiin niin organisaation sisältä kuin asiakkailtakin päin. Suurena riskinä koettiin, että organisaation työntekijät eivät sitoudu uuteen toimintamalliin. Laamanen uskoo kirjassaan, että varsinainen sitoutuminen uuteen toimintamalliin tapahtuu ensin hyväksymällä muutoksen positiiviset vaikutukset (Laamanen Kai, 2002 261). Muutoksen ymmärtäminen ja sen tarkoitus sekä välttämättömyys uusiin toimintatapoihin vaikuttaa sitoutumiseen.

Kun muutos ja sen vaikutus omaan elämään on ymmärretty, ihminen pystyy lopulta kallistumaan joko hylkäämään tai hyväksymään sen. Sitoutuminen tapahtuu vasta kun ihminen on kokenut omakohtaista vaikuttamista, sitoutuminen on sitä että ihminen toimii oma-aloitteisesti muutoksen puolesta (Laamanen 2002, 261–262).

Marko Kesti kirjoittaa kirjassaan *Hiljaiset signaalit – Avain organisaation kehittämiseen* (2005, 147), että organisaation jatkuva kehittäminen pitää yllä muutosvalmiutta ja oikeaa asennetta. Organisaatio, joka on tottunut muutokseen, ei koe niitä uhkina vaan mahdollisuuksina.

Käyttöönottoprosessissa KuntaPro pyrki tuomaan paljon omakohtaisia kokemuksia työntekijöilleen. Palvelunhallintajärjestelmästä kerrottiin henkilöstöinfossa koko väelle, sen jälkeen tietoa syvennettiin tiimijohtajien keskuudessa. Tiiminjäsenten kouluttaminen aloitettiin pienissä ryhmissä ja aikaa koekäyttöön järjestettiin. Ennen varsinaista käyttöönottoa asiakkaita tiedotettiin palvelujärjestelmästä. Käyttöönoton aikaan tiimien välillä kiersi kokeneita käyttäjiä jotka opastivat ja vastasivat kysymyksiin.

8 BMC FOOTPRINTS OHJEISTUS

8.1 Ohjeiden kirjoittamisprosessi

Mielestäni tunnen BMC Footprintsin hyvin, koska olen käyttänyt palvelunhallintajärjestelmää kesästä asti. Hyvästä tuntemuksesta ja paljosta käytöstä asti ohjeiden kirjoittaminen oli haasteellista. KuntaPro:lla oli jaettu ohjelmantoimittajan toimittama BMC Footprints Service Core 11.5 Agenttikäyttäjien koulutus – opas, jota käytin ohjeiden kirjoittamisen pohjalla. Omassa ohjeessa keskityin ohjelmantoimittajan opasta enemmän Tiketin luomiseen eli Palvelupyynnöiden luomiseen sekä näiden käsittelyyn. Ohjeistuksen tein käyttäjälle selkeäksi ja helppolukoiseksi, jotta käyttäjät saisivat mahdollisimman paljon irti ohjelmasta.

Ohjelma ei ole saanut KuntaPron toimipisteessä kovin hyvää vastaanottoa, koska se koettiin työtä kuormittavaksi. Porin toimipisteelle Footprints oli ensimmäinen palvelunhallintaohjelma, tähän asti toimipisteessä oli totuttu asioimaan asiakkaiden kanssa henkilökohtaisten sähköpostien kautta sekä puhelimitse.

Toinen syy huonolle vastaanotolle oli selkeiden ohjeiden puuttuminen. Vaikka käyttöönoton alussa pidettiin perehdytystä, sekä ohjelmaa jo ennemmin käyttäneet henkilöt kiersivät opettamassa, ei ollut selkeää kirjallista ohjeistusta johon tukeutua ongelmien tullessa eteen. Ohjeita tarvittiin myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Pyrin kirjoittamaan ohjeet mahdollisimman selkeiksi ja koska kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa halusin sisällyttää ohjeisiin paljon kuvia. En lähtenyt opastamaan tarkemmin miten luokitella tiketit, koska eri osastoilla on eri käytännöt johtuen käytössä olevien palveluiden ja tuotteiden määrästä. Tahdoin että ohjeistus on enemmänkin tekninen ja tiivis sekä hyödynnettävissä joka tiimissä, niin taloushallinnon puolella kuin palkkahallinnon puolella..

Ohjeet etenevät loogisesti ja selkeästi, sisällysluettelon avulla etsityt kohdat löytyvät helpommin. Ohjeet lähtevät aivan alusta, siitä mistä ohjelma löytyy ja miten siihen kirjaudutaan ja mitä ohjelmassa kenelläkin näkyy. Sen jälkeen ohjeissa kerrotaan henkilökohtaisten käyttöasetuksien muokkaaminen ja mihin nämä vaikuttavat. Koska ohjelma on palvelunhallintajärjestelmä ja järjestelmässä liikkuu palvelupyyntöjä eli tikettejä, on ohjeista suurimman osan haukannut tiketin kirjaaminen ja niiden käsittely. Tiketin kirjaamis-osion tahdoin tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisen, koska se on käyttäjien mielestä ollut hankalinta. Ohjeissa on myös käyty lävitse mallipohjien käyttö sekä haut, sillä nämä helpottavat käyttäjää.

8.2 Ohjeiden kirjoittamisen ongelmat

Suurin ongelmani ohjeiden kirjoittamisessa, sekä myös opinnäytetyöprosessissa oli aikataulutuksen puute. Aloitus venyi kohtuuttomasti, ideoita ei löytynyt ja toteutus

tuntui mahdottomalta projektilta. Aikataulutus petti myös käyttöönottoprosessissa, sillä alkujaan ohjelma piti ottaa käyttöön koko talossa yhtä aikaa, mutta sitten joko johtuen asiakaspalvelupisteen avaamisesta tai tiimien vastahakoisuudesta käyttöönotto tehtiin ripottaen. Vieläkään ohjelma ei ole koko talon tehokkaassa, joka päiväsessä käytössä.

Ongelmana ohjeiden kirjoittamisessa oli tarpeeksi ulkopuolinen ote. Koin ongelmalliseksi katsoa ohjelmaa tarpeeksi vasta-alkajan silmin, koska itse käytän ohjelmaa jatkuvasti ja olen käyttänyt ja opiskellut sitä paljon enemmän kuin monet muut organisaation henkilöt. Yksi ohjeiden kirjoittamisen ongelma oli rajaaminen koska palveluhallintajärjestelmä on käytössä niin talous- kuin palkkahallinnon sekä kirjanpidon puolella. Jos olisin lähtenyt tarkasti ohjeistamaan poikkeamien ja sisällön kirjaamiseen, ohjeista olisi tullut turhan laajat ja yksityiskohtaiset, joten päätin rajata ohjeet tekniseen puoleen. Täten ohjeita voisi käyttää jokainen käyttäjä palvelualasta tai tiimistä riippumatta, ja saada ymmärrystä miten ohjelma toimii.

9 LOPPUTULOS

Olen opinnäytetyöhöni tyytyväinen, mielestäni se ei ole täydellinen, mutta lopputulos on selkeä, sekä helppolukuinen.

Tämän hetkisiä ohjeita pystyy hyödyntämään koko KuntaPro, mutta jatkossa ohjeita voisi kehittää taloushallinnon palvelualalle omansa, sekä palkkahallinnon palvelualalle omansa. Täten ohjeiden avulla tikettejä pystyttäisiin kirjaamaan yhtenäisemmiksi ja siten johto saisi Footprintsistä raportteja ja mittareita joiden tulos olisi vertailu kelpoisempaa sekä laadukkaampaa.

Opinnäytetyöni raporttiosuus koostuu aiheista, jotka ovat ajankohtaisia case yrityksessä. Aiheet ovat rajatusti käyty, jotta raporttiosuudesta ei olisi tullut liian laaja, mutta silti raportti on kattava katsaus aiheeseen.

Ohjeen luki ja kommentoi toimeksiantaja edustajista Järjestelmäpäällikkö Marko Vuorinen sekä palkkahallinnon tuotantopäällikkö Anu Aho. Marko Vuorinen toimii KuntaPro Oyn eTiskin esimiehenä sekä pääkäyttäjänä palvelunhallintajärjestelmä Footprintsissä.

”Opinnäyte työ on sujuvasti rakennettu opasmateriaali BMC Footprints ohjelman käyttöön. Ohjeessa on käytetty hyvässä suhteessa kuvia sekä selventäviä tekstejä jotta se on helppolukuinen. Ohje sisältää olennaiset osat järjestelmän käyttöön eikä siinä ole tartuttu epäolennaisiin asioihin.

KuntaPron käytössä on ollut vanha käyttöönoton aikainen tukimateriaali mikä on vanhentunut eikä muutenkaan ole riittävän räätälöity yrityksen tarpeisiin. Tämä ohje tullaan ottamaan käyttöön sisäisesti ja olemme suunnitelleet sen lisäämistä uuden henkilön perehdytykseen.” (Vuorinen sähköposti 27.2.2015)

”Opinnäytetyö Sähköisen palveluprosessin kehittäminen (Case KuntaPro Oy) on ajankohtainen aihe organisaatiossamme ja sitä kokonaisuudessaan on mahdollista hyödyntää mm. työntekijöiden perehdyttämisessä. Palvelunhallintajärjestelmän FootPrints -opas käyttäjälle on käyttäjän kannalta selkeä, havainnollinen sekä siinä on käyttäjän kannalta olennaisimmat asiat hyvin esitetty. Ohje on hyvä ja tarpeellinen kaikille, jotka käyttävät ko. ohjelmaa.” (Aho sähköposti 27.2.2015)

LÄHTEET

- Aho A. Sähköisen palveluprosessin kehittäminen opinäytetyö vastaanottaja: Heidi Sirén Lähetetty 27.0.2.2015. Viitattu 27.02.2015
- Blåfield H. 1996 Laatu palveluihin prosessijohtamisella. Helsinki: Suomen kunta-
liitto
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- IMS Business Solutions Oy www-sivut 2013. Viitattu 05.11.2013. <http://www.ims.fi>
- HDI Support Center Analyst studen manual version 3.0 2014
- Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiirin Prosessien kuvaamisen perusteet Menet-
telyohje ProDoc-Projekti 2007
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja Kirjoita. 15.–16.uud.p. Helsin-
ki: Tammi.
- Jyväskylän Yliopiston laatu- sanasto n.d Viitattu 20.11.2013 <http://www.jyu.fi>
- Kesti M. 2005 Hiljaiset signaalit – Avain organisaation kehittämiseen Tallinna: Edita
- Laamanen K. & Tinnilä M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet Helsinki: Otava
- Laamanen K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Helsinki: Otava
- Lecklin O. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Gummerus
- Kantola M 2013 KuntaPro Henkilöstöinfo 25.8.2013
- Kantola M. 2014, KuntaPro. Toimitusjohtajan katsaukset syyskuu 2014 & joulukuu
2014
- KuntaPro Oy:n www-sivut 2014, 2015. Viitattu 28.1.2014 ja 13.1.2015.
<http://www.kuntapro.fi>
- KuntaPro lehdistötiedote 14.03.2014 viitattu 21.01.2015
<http://www.kuntapro.fi/materiaali>
- Martinsuo, M & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan ke-
hittämistä. Viitattu 07.12.2014 <http://dSPACE.cc.tut.fi>
- Prestantia Oy:n www-sivut 2013 Viitattu 20.11.2013 [http://www.prestantia.fi/bmc-
footprints](http://www.prestantia.fi/bmc-footprints)
- Oy Biatec AB:n www-sivut 2015 Viitattu 20.001.2015 www.biatec.fi
- Rautanen K. 2011. Aineettomien riskienhallinta johdon työkaluna

Terminifonin www-sivut 2014 Viitattu 07.12.2014 <http://www.terminfo.fi>

Tuurala T. 2010. Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessin ohjaus. Viitattu 08.11.2013. <http://www.kotiposti.net/tuurala>

Vilkkala H & Airaksinen T. 2003 Toiminnallinen opinäytetyö Jyväskylä: Tammi

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2013. Viitattu 20.11.2013.
<http://www.tuottavuustyo.fi>

VirtuaaliAMK Saumaton palveluketju 2010. Viitattu 10.12.2013.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030702/1115120704266.html>

Vopla Verkko-opetuksen laadunhallinta ja laatupalvelu 2015 Viitattu 10.01.2015
www.vopla.fi

Vuorinen M. KuntaPro eTiskin esittely 22.01.2015

Vuorinen M. Sähköisen palveluprosessin kehittäminen opinäytetyö vastaanottaja:
Heidi Sirén Lähetetty 27.02.2015. Viitattu 27.02.2015

LIITE 1

Palvelunhallintajärjestelmä FootPrints -opas käyttäjälle

10 SISÄLLYS

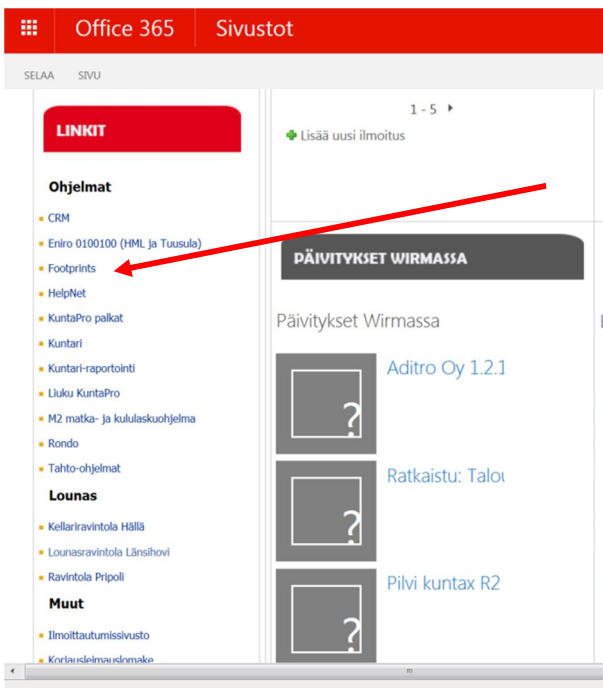
SISÄLLYS	32
1. JOHDANTO	33
2. KOTISIVU.....	34
3. KÄYTTÖASETUKSET	34
4. UUDEN TIKETIN KIRJAUS	39
5. TIKETTIEN KÄSITTELY.....	48
6. HAUT	49

1. JOHDANTO

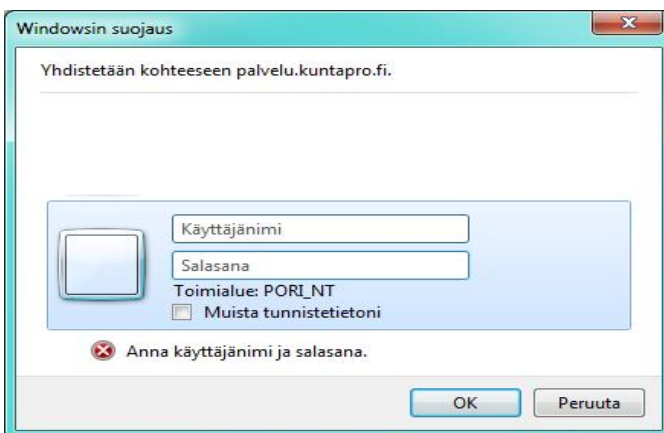
11

Palvelunhallintajärjestelmä BMC Footprints Service Core on sähköinen, verkkopohjainen järjestelmä jonka avulla vastaanotetaan sekä ohjataan asiakkailta saapuneita tilauksia, tukipyyntöjä, kehitysehdotuksia tai asiakaspalautteita.

Ohjelmaan löydä linkin Wirman etusivun Linkit palkin alta



Ohjelmaan kirjaututaan omilla sähköpostitunnuksilla.



2. KOTISIVU

Jokaisella käyttäjällä on kotisivu jonka ulkoasun pystyy vaikuttamaan omien tarpeiden ja mielihalu-
jen mukaan käyttöasetuksista (kts. seuraava kappale).

Kotisivulla näkyy silti jokaisella käyttäjällä samojakin asioita, osan sisältöön pystyy itse lisäämään
asioita.

Itse muokattavissa

esim. Tiketin siirtoon tarkoitettuja pikatoimintoja

Vakio haut -lista. Täältä löydä itse tekemäsi ja tallentamasi haut, sekä valmiiksi tallennettuja hakuja.

3. KÄYTTÖASETUKSET

Footprintsin pystyy muokkaamaan jokaiselle henkilökohtaiseksi käyttöasetuksia muuttamalla. Nä-
mä vaikuttavat siis vain ohjelmaan kirjautuneen käyttäjän asetuksiin. Käyttöasetukset löydät Kotisi-
vun oikeasta yläkulmasta

Ensimmäisellä välilehdellä on Henkilökohtaiset tiedot. Sieltä pystyt tarkistamaan mihin osoitteeseen sähköposti-ilmoitukset lähevät. Näihin asetuksiin ei tarvitse koskea jos kaikki tiedot ovat oikein.

Hei, Heidi S [Käyttöasetukset](#) [Kirjaudu ulos](#) [Ohje](#)

KuntaPro Lisäasetukset

[Kotisivu](#) [Uusi Tiketti](#) [Raportit](#) [Hallinta](#) [Lisää](#)

Olet nyt KuntaPro työssäsi.

Omat käyttöasetukset [Ohje](#)

TALLENNA

Henkilökohtaiset tiedot | [Tiketti sivu](#) | [Kotisivu](#) | [Executive Dashboard](#) | [Sekalaiset](#)

Nimi Heidi Siren

Ensisijainen email osoite heidi.siren@kuntapro.fi Lähetä sähköposti-ilmoitukset tähän osoitteeseen

Haku email osoite Lähetä sähköposti-ilmoitukset tähän osoitteeseen

Langaton email osoite Lähetä sähköposti-ilmoitukset tähän osoitteeseen

Vaihda salasana Tämä FootPrints Service Core järjestelmä käyttää Web-palvelin salasanan autentikointia. Turvallisuussyistä, salasanaasi ei voida vaihtaa FootPrints Service Core sisällä.

Oletustyötilä KuntaPro

Oletussivu nykyisessä työssäsi Työtilän kolisivu

Paikallinen aikavyöhykeesi Finland - Europe/Helsinki (EET) (GMT+0200)

Päivämäärän esitystapa Eurooppalainen - PP/KK/VVVV

Haluttu kieli Käytä oletusta

U.S.A:n hallituksen "Section 508 Compliance" (näkövammaisten käyttöasetus) Ota käyttöön Jos käytössä, FootPrints Service Core on optimoitu käytettäväksi "JAWS" ja muiden tekstistä-puheeksi tyyppisten selainten kanssa

FootPrints Service Core sarjanumero FP111499

Tiketti sivu-välilehdellä pääset muokkaamaan miltä tiketit näyttävät sinulle. Muokkaukset tulevat aina voimaan painamalla TALLENNA painiketta sivun yläosassa. Tiketti sivu välilehdellä pystyt myös lisäämään, muokkaamaan ja poistamaan henkilökohtaisia Kuvauksia sekä allekirjoituksia.

Omat käyttöasetukset [Ohje](#)

TALLENNA

Henkilökohtaiset tiedot | **Tiketti sivu** | [Kotisivu](#) | [Executive Dashboard](#) | [Sekalaiset](#)

Liittymätyyli Välilehdet Laajenna/Pienennä

Laajennetut osiot

Osio	Uutta luotaessa	Muokattaessa	Yksityiskohtia katsottaessa
Käsittelijät ja ilmoitukset	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Muutoshallinta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontakti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontakti 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuvaus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Description	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguraationhallinta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liitetiedostot	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Related Tiketit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aikaa käytetty	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SolutionComments	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Automaattinen olkeinkirjoituksen tarkistus Ota käyttöön Poista käytöstä

Rikas teksti Kuvaus :n muokkaus Ota käyttöön Poista käytöstä

Flip-Thru Kuvaus :n katselu Ota käyttöön Poista käytöstä

Näytä koko Kuvaus muokattaessa Ota käyttöön Poista käytöstä

Muokkaa viimeisin Kuvaus Ota käyttöön Poista käytöstä

Esitäytä uudet Tiketit omilla Kontakti tiedoillani Ota käyttöön Poista käytöstä

Avaa liitetiedostot uudesta ikkunasta Ota käyttöön Poista käytöstä

Toiminto Tiketti luonnin/muokkauksen jälkeen

Henkilökohtaiset Kuvaukset -pohjat/allekirjoitukset

Liittymätyyli kohdassa tapahtuu tiketin ulkoasun muokkaaminen.

Henkilökohtaiset tiedot **Tiketti sivu** Kotisivu Executive Dashboard

Liittymätyyli Välilehdet Laajenna/Pienennä

Välilehdet- vaihtoehto:

TALLENNA Ohje

Luonut Heidi Siren
Päivittänyt Heidi Siren

Uusi Tiketti työtilaan KuntaPro Valitse Käytä valittua mallipohjaa 00:00:02

Otsikko*

Prioriteetti* Tila* Yhteydenototapa
Avoin Puhelin

SLA tiedot

Käsittelijät ja ilmoitukset

Kontakti*
Kuvaus*
Litteet
Ajanseuranta

Käsittelijät Tarkista saatavuus

Työtilan jäsenet
+HML ASPA
+HML HR-ASPA
+HML ICT Puhelinvaihe
+HML ICT Tier2
+HML PH JARJESTELMAASIAT
+HML PH KVTES
+HML PH M2
+HML PH OVTES
+HML PH REKRY
+HML PH YHTIOT

Lähetä sähköpostia

Käsittelijät
 Kontakti
CC:

TALLENNA

Laajenna/Pienennä-vaihtoehto:

TALLENNA Ohje

Uusi Tiketti työtilaan KuntaPro Valitse Käytä valittua mallipohjaa 00:00:02

Otsikko*

Prioriteetti* Tila* Yhteydenototapa
Avoin Puhelin

SLA tiedot

Käsittelijät ja ilmoitukset

Käsittelijät Tarkista saatavuus

Työtilan jäsenet
+HML ASPA
+HML HR-ASPA
+HML ICT Puhelinvaihe
+HML ICT Tier2
+HML PH JARJESTELMAASIAT
+HML PH KVTES

Lähetä sähköpostia

Käsittelijät
 Kontakti
CC:

Kontakti*

Valitse Kontakti Historia Tyhjennä

Sukunimi* Etunimi* Sähköpostiosoite


Käyttäjätunnus Puhelin* Mobili

Osoite Postinumero Kaupunki

Yritys* Osasto Titteli
Tee valinta

Kontaktin lisätiedot UPN

Tikettien kirjaamista pystyy automatisoimaan luomalla valmiiksi Kuvaus pohja sekä allekirjoituk-
sia. Tikettiä kirjattaessa valmiita kuvaus-pohjia pystyy lisäämään viestiin niin monta kuin tahtoo.

 Kun painat Määritä henkilökohtaiset
Kuvaukset –pohjat/allekirjoitukset-
painiketta, pääset sivulle missä pystyt
tekemään uuden Pika kuvaus pohjan tai

FootPrints Service Core - Windows Internet Explorer

Pika Kuvaukset Ohje

Tämä sivu tarjoaa mahdollisuuden luoda uusia Kuvaus pohjia, kuten myös muokata ja poistaa olemassaolevia. Nämä Kuvaukset mahdollistavat ennakkoon määritetyn tiedon välittämisen Kuvaus kenttään nopeasti ja helposti. Tätä voidaan käyttää henkilökohtaisen allekirjoituksen luomiseen, tai valmiiden yleiskäyttöisten vastausten luontiin. Kuvaukset ovat agenttikäyttäjien käytettävissä alusvetovalikosta Kuvaus välilehdellä. (Ne ovat näkyvissä vain mikäli vähintään yksi Kuvaus pohja on määritetty).

Luo uusi

Luo uusi Kuvaus pohja nimeltään:

Muokkaa, uudelleenjärjestä tai poista Kuvaukset

Valitse Kuvaus pohja:

Salasana
Allekirjoitus
Lisäohjeita
Salasanat
Basware IP

Lajittele nousevasti
Lajittele laskevasti

FootPrints Service Core - Windows Internet Explorer

Pika Kuvaukset Ohje

Tämä sivu tarjoaa mahdollisuuden luoda uusia Kuvaus pohjia, kuten myös muokata ja poistaa olemassaolevia. Nämä Kuvaukset mahdollistavat ennakkoon määritetyn tiedon välittämisen Kuvaus kenttään nopeasti ja helposti. Tätä voidaan käyttää henkilökohtaisen allekirjoituksen luomiseen, tai valmiiden yleiskäyttöisten vastausten luontiin. Kuvaukset ovat agenttikäyttäjien käytettävissä alusvetovalikosta Kuvaus välilehdellä. (Ne ovat näkyvissä vain mikäli vähintään yksi Kuvaus pohja on määritetty).

Luo uusi

Luo uusi Kuvaus pohja nimeltään:

Muokkaa, uudelleenjärjestä tai poista Kuvaukset

Valitse Kuvaus pohja:

Salasana
Allekirjoitus
Lisäohjeita
Salasanat
Basware IP

Lajittele nousevasti
Lajittele laskevasti

FootPrints Service Core - Windows Internet Explorer

Pika Kuvaukset

eTiskin allekirjoitus

Kuvaus pohjan nimi:

Terveisin:
 KuntaPro eTiski
 etiski.pori@kuntapro.fi
 02 620 77 20

Kotisivu – välilehdellä saat muokattua miltä kotisivusi näyttää. Saat myös muokattua, että missä järjestyksessä tiketit ovat, sekä mikä jono näkyy oletuksena sinulla.

Pystyt myös asettamaan virkistysvälin haluamaksesi sekä määrittelemään sen kuinka monta tikettiä sivulla näkyy.

Muokkaukset tulevat näkyviin kun painat TALLENNA – painiketta.

Ensimmäisen Kotisivu-välilehdellä on ”kojelaudan” näkymä. Pysty määrittelemään Kolumnien määrän sekä mitä komponentteja siinä näkyy. Esimerkissä näkyy kahdessa kolumnissa eli rivissä neljä erilaista komponenttia.

Kotisivun komponentit toimivat myös linkkeinä. Esimerkiksi pääset tarkistamaan oman jonosi Avoimet, painamalla joko selite kentän Avoin kohtaa tai piirakka-kuviossa olevaa samaa tarkoittavaa väriä.

Kotisivun määrittelyssä voit myös muokata miltä etusivusi näyttää, mitä työjonoja näet Vakiohaku-listassa sekä mitä tiketit näyttävät kotisivullasi. Saat myös muokattua oletuslajittelun eli sen missä järjestyksessä tiketit ovat.

Vakiohaut/listaukset kohtaan pääset lisäämään kohtia kun tallennat hakuja (Katso Haut-kappale).

Vakiohaut/listaukset käytettävissä kotisivulla

Omat käsiteltävät kaikissa työoloissa

Omat käsiteltävät ja Palvelupyynnöt
 Globaalit Tiketit
 Poistetut Tiketit
 Palvelupyynnöt
 Henkilökohtaiset tallennetut haut

Oletushakulistaus

Automaattinen virkistysväli

Tiketit maksimimäärä sivulla

Oletuslajittelu
 (poistuksen työllojen välinen)

Kotisivun kolumnit

Tietokentän tyyppi

Valittavat kentät

Näytettävät kentät

Otsikko kolumnien asetukset

Alimmaisen Kotisivun asetuksissa on Otsikko kolumnien asetukset, eli se miltä tiketti näyttää kotisivulla. Tiketin pystyy määrittämään niin että näkyy vain otsikko ja pikalinkit tai sitten niin että jo kotisivulla näkyy kuvauksesta haluttu määrä. Eli jos valitaan Näytä pienennetty Kuvaus, näkyy kuvauksentässä olevasta tekstistä ensimmäistä lausetta tai jos valitaan Näytä laajennettu kuvaus, näkyy otsikon lisäksi viestiosuutta paljon enemmän.

Otsikko kolumnien asetukset

Otsikko kolumnin esitystapa

Näytä laajennettu Kuvaus

Näytä pienennetty Kuvaus

Näytä laajennettu Kuvaus

Ala näytä Kuvaus itta

Esimerkki

Otsikko

Tämä on Tiketti

Kuvaukset | Yksityiskohtat | Muokkaa

Muista painaa aina TALLENNA sivun yläosasta kun muokkaat näkymiä.

4. UUDEN TIKETIN KIRJAUS

Valitse etusivulta Uusi Tiketti

Kotisivu Uusi Tiketti Raportit

Uusi Tiketti

Omat käsitt

Uusi globaali

Lisää ratkaisukantaan

PIKATIKETTIPOHJAT

Aspa_AD_salasanar

Aspa_Cisco_report

Aspa_konekortti

Aspa_laskun_siirto

Aspa_lasku_TUU

Aspa_tulostus

Aspa_O365_salasana

Palvelupyyr

Aspa_lasku_TUU

Aspa_tulostus

Aspa_O365_salasana

Uusi Tiketti avautuu ponnahdusikkunana. **Punaiset**, tähdillä merkityt kohdat ovat pakollisia, tiketti ei tallennu eli lähde jos näissä kohdissa ei ole tekstiä.

Oikean yläkulman kellon voi halutessaan pysäyttää painamalla sen vieressä olevaa painiketta. Kello liittyy ajanseurantaan, joka löytyy tiketin alareunasta. Ajan seuranta -kohtaan kirjataan työaika, mitä on käytetty asian ratkaisemiseksi ja kellossa ollut aika, eli aika mikä on mennyt tiketin kirjaimiseen, lisäytyy automaattisesti mukaan työaikaan.

Tiketin voi kirjata itse tai sitten voi käyttää mallipohjia. Mallipohjia rakennetaan toiveiden mukaisesti ja ne ovat tehty helpottamaan toistuvien työtehtävien kirjaamista, koska se täyttää automaattisesti halutut määritykset sekä myös kuvaus kohdan. Valitse-valikon takaa löytyvät mallipohjat ja klikkaamalla Käytä valittua mallipohjaa ticketi täyttyy. Jokaisella tiimillä on hieman erilainen mallipohja valikko.

Ticketi eli palvelupyynnö eli järjestelmään tehty kirjaus, koostuu eri lohkoista joiden täyttämällä määritellään miten se käyttäytyy, kenelle se lähtee ja miten se näkyy raporteilla.

Tiketin ensimmäisen kohta on Otsikko, sen ensisijainen tarkoitus on helpottaa tiketin löytämistä jälkikäteen järjestelmästä. Se on pakollinen kenttä ja se käyttäytyy pääasiassa samankaltaisesti kuin sähköpostin aihe-kenttä.

Tila- alavetovalikosta valitaan se missä tilassa tahdotaan tiketin tallentuvan järjestelmään. Jos tähän ei koske, niin Tiketti tallentuu automaattisesti avoimena.

Käsittelijät ja ilmoitukset – kohdassa määritellään käsittelijä. Käsittelijät ovat jaettu tiimeihin ja jokaisella tiimillä on oma jono, jokainen työntekijä on siis käsittelijä ja liitetty ainakin yhteen tiimiin. Klikkaamalla Tiimin nimeä avautuu sen alle lista tiimin jäsenistä. Valitsemalla nimen tai monta nimeä ja painamalla vieressä olevaa nuolta saa siirrettyä ne Käsittelijät laatikkoon. Käsittelijät laatikkoon voit myös valita monta tiimiä tai käyttäjiä monesta eri tiimistä.

Lähetä sähköpostia kohdasta pystyy määrittelemään kenelle sähköposti lähtee. Jos ruksi on Käsittelijät kohdassa, posti lähtee sille kenen nimi on Käsittelijät laatikossa. Jos ruksi on Kontakti – kohdassa sähköposti lähtee sille kenen tiedot on alempana Kontakti-kohdassa ja jos tahtoo lähettää tiketin sähköpostina vielä kolmannelle osapuolelle (tai useammalle) voi laittaa ruksin CC –kohtaan. Painamalla CC:n perässä olevaa tyhjää kohtaa, avautuu ponnahdusikkuna johon voi syöttää sähköposti-osoitteen tai valita vaikka toisen tiimin jäsenen jolle tahtoo viestin menevän tai etsiä osoitekirjan valmiiksi tallennettu osoite.

FootPrints Service Core - Windows Internet Explorer

CC Osoitteet:

Syötä sähköpostiosoitteet:
(Erottele kukin osoite välilyönnillä.)

Valitse FootPrints Service Core käyttäjät:

- +HML ASPA
- +HML HR-ASPA
- +HML ICT Puhelinvaihte
- +HML ICT Tier2
- +HML PH JARJESTELMA
- +HML PH KVTES
- +HML PH M2
- +HML PH OVTES

lisää valitut käyttäjät

Valitse Kontakti osoitekirjasta:
Valitse Kontakti

CC lähetä näihin osoitteisiin:
 kaikista muokkauksista kun Tiketti luodaan

JATKA

Jos kuittausta ei ole tarkoitus lähettää kenellekään voi poistaa valinnat ”Lähetä sähköpostia”- kohdista. Silloin tiketti tallentuu merkittyn tilaan järjestelmään, mutta sähköpostia ei lähde kenellekään.

Huomaa, että Käsittelijät ja lähetä sähköpostia kohdat eivät ole pakollisia. Jos Käsittelijät kohtaan ei ole valittu ketään siirtyy tiketti HML Aspa jonoon. Sähköposti lähtee automaattisesti Tilan mukaan eli:

- Kun tila on Avoin tai Odottaa KuntaProta tiketti lähtee automaattisesti Käsittelijälle
- Kun tila on Työn alla tai Ratkaistu tiketti lähtee automaattisesti Kontaktille ja CC:lle

Kontakti kohdassa määritellään kuka on kontakti ja kenelle tiketti vastaus menee. Kontakti tiedoista pakollisia ovat Sukunimi, Etunimi, Puhelin ja Yritys eli huomaathan että sähköpostiosoite ei ole pakollinen ja jos se puuttuu, ohjelma ei herjaa siitä ollenkaan.

Tiketin Kontaktin tiedot voit kirjata itse tai hakea osoitekirjasta. Osoitekirjasta pystyy hakemaan tiedot kahdella eri tapaa. Eli joko klikkaamalla valitse Kontakti tai sitten kirjoittamalla esimerkiksi sukunimen ja painamalla Enteriä.

Kontakti*

Valitse Kontakti Historia Tyhjennä

Sukunimi* Etunimi* Sähköpostiosoite

Käyttäjätunnus Puhelin* Mobiili

Osoite Postinumero Kaupunki

Yritys* Osasto Titteli

Tee valinta

Kontaktin lisätiedot UPN

Osoitekirjaa voi käyttää monin eri tavoin, voi Hakea suku- tai etunimellä tai Yritys kohdasta. Esimerkiksi etsi haluttu yritys ja sen jälkeen paina jatka, avautuu näkymään kaikki ne henkilöt joiden tiedot ovat halutusta yrityksestä tallennettu osoitekirjaan.

Jos teet tiketin, josta ei ole tarvetta lähettää kuittausta kontaktille voit käyttää asiakas-yhteystietoa jotka löydät osoitekirjasta TH alkuisina. Eli sukunimi kohtaan TH ja Enter avautuu osoitekirja automaattisesti siitä kohtaa missä kaikki asiakas-yhteystiedot ovat.

Tiketin kuvaus- kohdat muuttuvat pakollisiksi tilan mukaan. Avoin, odottaa KuntaProta, odottaa Asiakasta, työn alla ja aikataulutettu-tiloissa pakollisia kuvauskenttiä ovat ainoastaan Tyyppi, Kiireellisyys, Vaikutus ja Kuvaus.

Ratkaistessasi tikettiä esiin tulevat pakollisiksi kentiksi Toimiala, Tuote, Palvelu, Määrä ja Palvelu-komponentti.

Toimiala määrittelee sen mitä ohjelmia Tuote- valikosta löytyy. Alla näkyy taloushallinto toimialan tuotteet ja palvelu.

Toimiala

Ei valintaa

Ei valintaa

Henkilöstöpalvelut

Taloushallinto

Asiakaspalvelu

ICT

Hankinta ja Logistiikka

Tuotekehitys

Palvelu*

Tee valinta

Tee valinta

Raportointi

Matkalaskut

Kirjanpito

Myyntilaskutus

Myyntireskontra

Arkisto

Järjestelmä

Ostolaskut

Maksetut palkat-raportit

Ostotilaukset

Maksuliikenne

Palvelukomponentilla pystytään tarkentamaan mitä on tehty missäkin ohjelmassa (eli tuote). Alla olevat palvelukomponentti-lista kuuluu Taloushallinnon palvelukomponentteihin.

Tuote*

Tee valinta

Tee valinta

Basware BP

Basware eOffice

Basware Finance

Basware FPM

Basware GC

Basware IP

Basware Maksuliike

Basware palvelukassa

Econet 2000

Group Consolidation

Intime Plus

Kofax Capture

Kuntari

Kuntax 2009

Kuntax 2012

Personec KOM

Personec Meritt

Pro Economica

Pro eLaskutus

Raindance

Rondo

Palvelukomponentti*

Tee valinta

Tee valinta

Pankkitilien hallinta (saldovajeet)

Palkkaennakot

Saapuva maksuliikeaineisto

Kuitin tulostus asiakkaalle

Maksupalautus pankista + laskun uudelleen maksu

Viitteiden aineistovirhe (arkistossa)

Tiketin priorisointi tapahtuu määrittelemällä vaikutus, tyyppi ja kiireellisyys

Vaikutus*

Tee valinta

Tee valinta

Paikallinen

Tyyppi*

Tee valinta

Tee valinta

Häiriö

Poikkeama

Neuvonta

Tilaus/Toimeksianto

Palaute

Kehitystyö

Kiireellisyys*

Tee valinta

Tee valinta

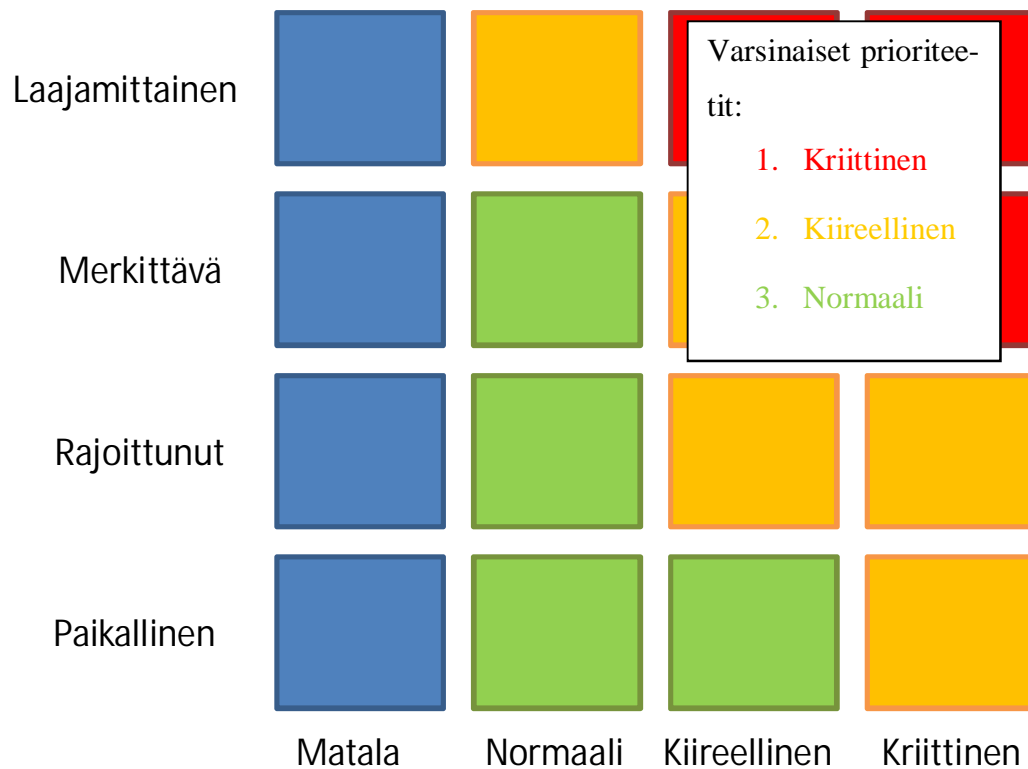
Matala

Normaali

Kiireellinen

Kriittinen

Priorisointi tapahtuu seuraavanlaisesti:



Vaikutuksen määritelmä	
Vaikutus	Esimerkki kuvauksen mukaisesta vaikutuksesta
Laajamittainen	<p>Häiriö vaikuttaa laajamittaisesti organisaation toimintaan. Esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tapahtuma vaikuttaa niin monen käyttäjän työskentelyyn, että se häiritsee merkittävästi asiakkaan liiketoimintaa - tapahtuma vaikuttaa koko organisaatioon, kokonaiseen toimistokerrokseen, kokonaiseen osastoon, tulosyksikköön, toimintoon tai vastaavalla tavalla ulkoiseen asiakkaaseen tai - tapahtuma vaikuttaa yli 100 käyttäjään (sisäinen tai ulkoinen käyttäjä)
Merkittävä	<p>Häiriö vaikuttaa merkittävästi organisaation toimintaan. Esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tapahtuma vaikuttaa kokonaiseen työryhmään, osaan organisaation osastosta tai merkittävästi häiritsee ulkoista asiakasta tai - tapahtuma vaikuttaa 11-100 käyttäjään (sisäinen tai

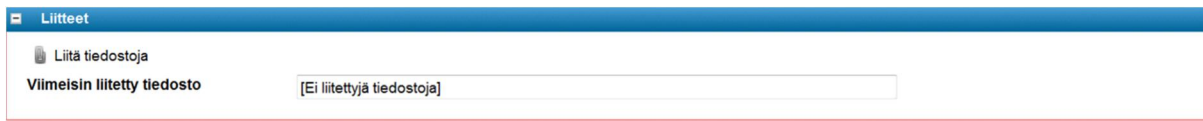
	ulkoinen käyttäjä)
Rajoittunut	Häiriön vaikuttavuus on rajoittunut. Esimerkiksi: - tapahtuma vaikuttaa 2-10 käyttäjään (sisäinen tai ulkoinen käyttäjä)
Paikallinen	Häiriön vaikutus on paikallinen. Esimerkiksi: - tapahtuma vaikuttaa 1-2 käyttäjään (sisäinen tai ulkoinen käyttäjä)
Kiireellisyyden määritelmä	
Kiireellisyys	Esimerkki kuvauksen mukaisesta kiireellisyydestä
Kriittinen	Sovellus, esim. toiminnan- tai henkilöstönohjauksjärjestelmä pois käytöstä tai merkittävä operatiivinen toiminto ei toimi esim. lähetystoiminta - Tapahtumalla on vaikutuksia henkilöturvallisuuteen
Kiireellinen	Sovelluksessa merkittävää hitautta tai sovelluksen jokin toiminto ei toimi.
Normaali	Sovelluksen käytössä yksittäinen vähäinen häiriö
Matala	Tehtävän suoritus voidaan erikseen sopia ja aikatauluttaa

Kuvaus on se kohta mikä lähtee kontaktille ja se toimii kuten sähköposti viesti eli se tulee kirjoittaa selkeästi.

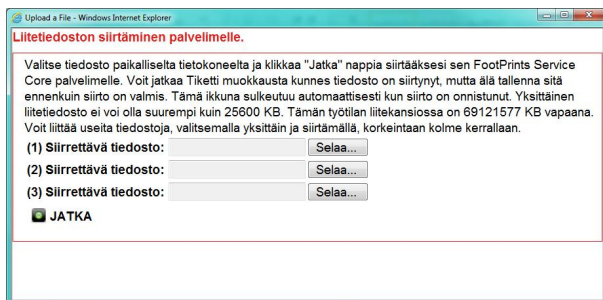
Sisäiset lisätiedot kenttään voit kirjoittaa informaatiota seuraavalle käsittelijälle, tämä kenttä ei näy asiakkaalle.

The screenshot shows a web form interface. At the top, there is a title 'Kuvaus*' and a search bar 'Etsi ratkaisukannasta'. Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, font family, font size, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, and help. The main content area is empty. Below the editor is a section titled 'Sisäiset lisätiedot' with a text input field containing the placeholder text 'Sisäiset lisätiedot'. At the bottom right, there is a section for attachments titled 'Liitetiedostolukko' with the text 'Vapaa' and a small icon.

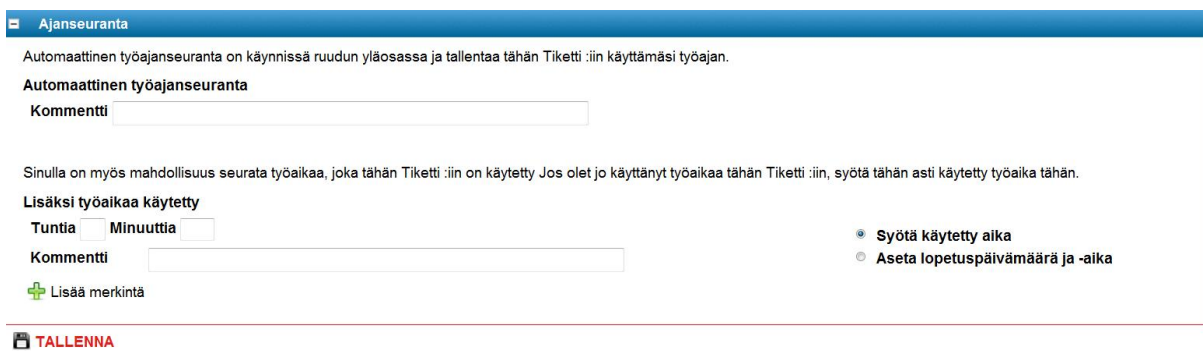
Tiketille voidaan lisätä myös liitteitä joita lähetetään asiakkaalle tai tahdotaan tallentaa järjestelmään.



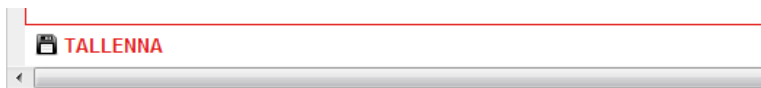
Paina Liitä tiedostoja ja esiin ponnahtaa liitetiedostojen siirtämiseen tarkoitettu ikkuna, painamalla jatka liitteet siirtyvät tiketille ja lähtevät eteenpäin.



Ajanseuranta – kohta löytyy aivan pohjalta, sinne pystyy lisäämään käytetyn työajan useana eri merkintänä



Kun tiketti on valmis, paina TALLENNA joko tiketin alareunasta tai vaihtoehtoisesti vasemmasta yläreunasta. Tiketti tallentuu järjestelmään ja lähtee halutuille henkilöille sen mukaan miten Kontakti ja Lähetä Sähköpostia -kohdat ovat täytetty.



5. TIKETTIEN KÄSITTELY

Kun käsittelet järjestelmään saapunutta palvelupyyntöä tai tikettiä, niin ohjelma toimii aivan samoin kuin uuden tiketin kirjaus. Jonosta voit avata tiketin muokkaukseen painamalla Muokkaa. Silloin lasku lukkiutuu käsittelevälle. Yksityiskohdat – linkistä tiketin saa auki pelkkää katselua varten.

Kuvaukset –linkistä aukeaa tiketin kuvauskenttä, kuvauskentässä pystyt vaihtamaan tilan Yksityiskohtaan tai edit –painikkeella pääset muokkaamaan tikettiä.

Numero	Tila	Käsittelijä	Yritys	Kustannuspa...	Jättänyt	Priorite...	Otsikko	Viimeksi päivitetty
138098	Palvelupyyntö	PORI ASPA	Espoon seudun koulutuskeskus... Omnia	-	riitta.ramo@...		Lasku Omniaalle Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	1 min sitten
138097	Palvelupyyntö	PORI PH JAKSO Pori	Pori kaupunki	-	anu.j.tuomih...		MMJLehtinen Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	1 min sitten
138096	Palvelupyyntö	HML HR- ASPA	Tuusula	-	marja.karkk...		tilinauha Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	1 min sitten
138095	Palvelupyyntö	HML ASPA	Tekme Oy	-	anna-kaisa.anttila...		En pääse kirjautumaan N'asemalle Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	1 min sitten
138094	Palvelupyyntö	HML ASPA	-	-	riikka.ingstr...		Vieli ennen tilinpäätöstä 2014 Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	4 min sitten
138093	Palvelupyyntö	PORI TH Myyntiresko...	-	-	satu.makine...		pylytyslasku Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	7 min sitten
137947	Palvelupyyntö	PORI TH Myyntiresko...	Porin kaupunki	-	tiina.airaksi...		VL Skannaus kopiokoneesta Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	7 min sitten
138081	Palvelupyyntö	HML ASPA	-	-	markkikarkk...		Tiketti #137983 Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	10 min sitten
138091	Palvelupyyntö	HML ASPA	HML	-	tuula.rasane...		yhteystietojen muutoksia Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	13 min sitten
138090	Palvelupyyntö	HML ASPA	HML	-	ville.niskanen		Populus salasana Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	13 min sitten
137967	Palvelupyyntö	PORI TH Myyntiresko...	Porin kaupunki	-	anne.renfor...		Sirtoaineisto Pori TPK Kuljetus 1.1 - 18.1.2015 Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	13 min sitten
138089	Palvelupyyntö	PORI TH Myyntiresko...	Satakunnan ammattikorkeakoulu Oy	-	eeva.yli-launila@sa...		Laskujen ALV Kuvaukset Yksityiskohdat Muokkaa	15 min sitten

Jos tiketti suljetaan kesken muokkauksen esimerkiksi punaisesta ruksista, pysyy tiketti yhä sen avanneella käsittelevällä lukkiutuneena. Jos tiketin avaa vanhingosessa muokkaukseen, niin sen pystyy palauttamaan kun painaa ylhäällä Tallenna – painikkeen vieressä olevaa Yksityiskohdat –painiketta.

Järjestelmään saapuneella tai sinne jo kirjatulla tiketillä on valmiina jo otsikko, tila sekä kontaktitiedoissa jo valmiina tietoja sekä kuvaus-teksti.

Käsittelijä kohdasta näet missä jonossa tiketti on ja pystyt siinä vaihtamaan jonoa sekä asettamaan myös käsitteleviä.

TALLENNA Yksityiskohdat Luonut helena.pekkola@pori.fi 26 min sitten; Päivittänyt helena.pekkola@pori.fi 26 min sitten

Muokkaa Palvelupyynnö 138082 työtilassa KuntaPro Valitse Käytä valittua mallipohjaa 00:00:34

Otsikko*
Laksu

Prioriteetti* Tila* Yhteydenottotapa
Avoin Sähköposti

SLA tiedot

Käsittelijät ja ilmoitukset

Käsittelijät Tarkista saatavuus Lähetä sähköpostia

Työtien jäsenet

- +HML ASPA
- +HML HR-ASPA
- +HML ICT Puhelinvaihte
- +HML ICT Tier2
- +HML PH JARJESTELMAASIAT
- +HML PH KVTES

Käsittelijät

PORI ASPA

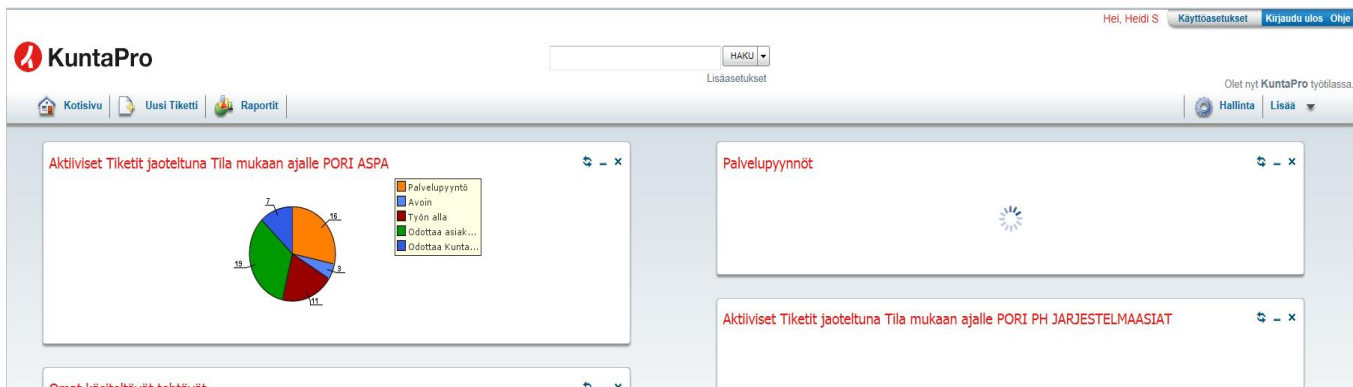
Käsittelijät

Kontakti

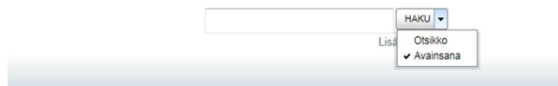
CC:

6. HAUT

Footprintsissä pystyy hakemaan tikettejä monin eri tavoin. Kotisivun ylälaudassa on haku-kenttä jossa pystyy hakemaan joko sanoilla tai tiketti numerolla tikettejä.



Haku-kentän toimintoa pystyy muokkaamaan painamalla nuolta HAKU sanan vieressä. Sieltä pystyt valitsemaan, että hakeeko Footprints haetulla sanalla/numerolla Otsikosta vai Avainsanan koko viestistä.



Footprintsissä pystyy myös hakemaan tarkemmin tikettejä sekä tallentamaan omat hakunsa, jolloin nämä löytyvät etusivulla olevasta alasvetovalikosta.

Tarkemmin rajattuun hakuun pääset HAKU-painikkeen alla olevasta Lisäasetukset linkistä.

The screenshot shows the KuntaPro web application interface. At the top, there is a search bar with a 'HAKU' button and a dropdown arrow. Below the search bar, the text 'Lisäasetukset' is visible, with a red arrow pointing to it. The main header includes the KuntaPro logo, navigation links for 'Kotisivu', 'Uusi Tiketti', and 'Raportit', and a user profile for 'Hei, Heidi S' with a 'Käyttöasetukset' link. The main content area is titled 'Haun lisäasetukset' and contains several filter sections: 'YLEISTIEDOT', 'Otsikko', 'Kuvaus', 'Käsittelijät', 'Avalnsana', 'Litetiedoston nimi', 'Lähetettäväkuoja', 'Prioriteetti', and 'Tila'. Each section has a dropdown menu or input field. At the bottom, there are options for 'Yhteydenottotapa' (Web, Kolmannen osapuolen sähköpostiosoite) and 'Käyttökäyttö' (servicesesk@mapco.fi, Kolmannen osapuolet).

Käyttäjät pystyy esimerkiksi tallentamaan itselleen oman jononsa ratkaistut tiketit määrittelemällä Käsittelijä-laatikosta oman tiimisi ja sen jälkeen valitset Tila-laatikosta CTRL-pohjassa ne tilat mitä tahdot oleva ja sitten vaihdat Tallenna/Suorita välilehdelle ja nimeät haun ja painat JATKA.

Jos hakua ei nimeä Tallenna/Suorita välilehdellä, se ei tallennu vaan pelkästään avautuu.

Kontakti kriteerit –välilehdellä hakua voi rajata kontaktitietoihin perustuen. Esimerkiksi rajata tietyn organisaation tiketit omassa jonossa.

Lisäkriteerit välilehdellä pystyy vielä hakua rajamaan ajan mukaan.