



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Chat-työkalun testaus ja käyttöönotto osaksi asiakaspalvelua

Huhtala, Aleks
Keränen, Janne

2017 Laurea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Chat-työkalun testaus ja käyttöönotto osaksi asiakaspalvelua

Alexi Huhtala
Janne Keränen
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2017

Huhtala, Aleks & Keränen, Janne

Chat-työkalun testaus ja käyttöönotto osaksi asiakaspalvelua

Vuosi 2017 Sivumäärä 30

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää BTJ Finland Oy:lle, olisiko heidän asiakaspalvelulleen hyötyä chat-työkalun käyttöönotosta verkkosivuillaan. Pääkohtina oli tutkia erityisesti, pystyykö chatilla vapauttamaan työntekijöiden resursseja pois puhelintyöskentelystä, purkamaan ruuhkia puhelin- ja sähköpostikanavista sekä mahdollisesti parantamaan asiakas-tyytyväisyyttä. Tämän lisäksi tarkoituksena oli vertailla eri sovelluksia, sekä maksullisia että maksuttomia, ja valita yksi sovellus, joka vastaisi näihin tarpeisiin.

BTJ Finland Oy on suomen markkinajohtaja tietopalveluratkaisujen tarjoamisessa kirjastoille, BTJ siis välittää kirjastoille sieltä lainattavaa materiaalia. BTJ:llä on asiakkanaan myös kouluja sekä kirja- ja lehtialan yrityksiä.

Menetelmiksi valittiin kysely, vaatimusmäärittely, benchmarkkaus ja testaus. Kyselyä käytettiin BTJ:n asiakaspalvelun nykytilanteen kartoittamiseen, ja benchmarkkauksen avulla verrattiin kuuden erikokoisen yrityksen kokemuksia chat-työkalusta asiakaspalvelussa BTJ:n mahdollista tulevaa chat-työkalua varten. Näiden kyselyiden tuloksena selvisi, että chat-sovelluksella on mahdollista vastata toimeksiantajan huolenaiheisiin ja potentiaalia lisätä myyntiä.

Työssä avataan chat-käsitettä ja chatin käyttötarkoitusta sekä tietoturvaan liittyviä asioita lyhyesti; mitä vaaroja chatin käytössä piilee ja miten uhkia voidaan torjua. Joidenkin sovellusten tietoturvaan ei voi itse vaikuttaa, sillä ne toimivat palveluntarjoajan omilla palvelimilla.

Työssä esitellään kuusi erilaista chat-sovellusta, joista kaksi valittiin testaukseen benchmarking-vastausten perusteella, ja loput etsimällä verkosta sopivia sovelluksia. Lopputuloksena testaukseen valittiin Giosg, Ninchat, LiveZilla, HelpCenterLive, Tawk.to ja MyLiveChat. Testisivustolla raportoitiin kaikkien sovellusten hyvistä ja huonoista puolista sekä testausten sujuvuudesta. Myös sovellusten hinnastot selvitettiin.

Testien tuloksena parhaimmiksi sovelluksiksi valittiin Giosg, LiveZilla ja Tawk.to helppokäytöisyyden, ominaisuuksien ja hintojen perusteella. Lopputuloksena asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopiva oli Tawk.to, jota suositellaan asiakkaalle ja esitellään lyhyesti käyttööppaan avulla.

Huhtala, Alekski & Keränen, Janne

Testing and Deployment of a Chat Tool as a Part of Customer Service

Year	2017	Pages	30
------	------	-------	----

The topic of this thesis was to study whether it is beneficial for BTJ Finland Ltd to implement a live chat service on their website. The main focus was to research whether it is possible to free up the employees' resources from phone calls for other tasks, to cut phone and email queue wait time and possibly to improve customer satisfaction through live chat service. Moreover, the aim was to compare different services, both paid and free, and to choose one live chat service that would fulfil these needs.

BTJ Finland Ltd is the market leader in providing information service solutions to libraries. This means they supply libraries with the material that is lent by customers. They also provide their services to schools and various book and magazine companies.

Inquiry and benchmarking were chosen as the tools of research. The customer service employees of BTJ were asked various questions in order to assess the current situation there. With benchmarking, employees in six companies of different size were interviewed to determine experiences with using the live chat as part of the customer service. A live chat was already in use in those companies. Based on the results a live chat is a proper tool to meet the employer's requirements. In addition, it has a great potential to increase sales.

In this thesis, the meaning and functions of chat are explained with relevant terminology. Furthermore, the information security of a live chat is covered by describing the risk assessment and ways to encounter threats considering the live chat use. It is not possible to affect the information security of some live chat services, because all the information handled is located on the servers of the service provider.

Six different live chat services were chosen to be studied in this thesis, two of which were chosen based on the benchmarking and the rest by searching through the internet for suitable services. In the end, these six were chosen: Giosg, Ninchat, LiveZilla, HelpCenterLive, Tawk.to and MyLiveChat. All these services were tested thoroughly on the website created solely for this purpose. The pricing and both positive and negative aspects of all services were reported.

Based on the testing, Giosg, LiveZilla and Tawk.to were chosen as the best services, since they were all easy to use, had the most versatile features and proper pricing. Ultimately, Tawk.to was chosen as the best option for BTJ's needs, which is proposed to be implemented on their website with brief instructions on how to use it.

Keywords: Chat, Customer Service, Comparison, Deployment

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Yritysesittely.....	6
3	Chat palveluna.....	7
4	Tietoturva.....	8
5	Nykytilan kartoitus.....	9
6	Chat-työkalujen vertailu ja analysointi.....	12
7	Yhteenveto.....	23
	Lähteet.....	25
	Kuvat.....	26
	Taulukot.....	26
	Liitteet.....	26

1 Johdanto

Työn tavoite sovittiin BTJ Finland Oy:n yhteyshenkilön kanssa. Heillä oli kiinnostusta selvittää, hyötyisikö heidän asiakaspalvelunsa chat-työkalusta. Myös yrityksen johtoryhmä oli kiinnostunut uudesta palvelukanavasta.

Yhteyshenkilö BTJ:llä mainitsi, että heidän asiakaspalvelutiiminsä tekee myös muita töitä asiakaspalvelun ohella, ja usein asiakaspalvelutilanteissa muut työt jäävät kesken erityisesti ruuhka-aikoina. Tällöin muulle työlle ei tahdo oikein löytyä aikaa, joten he halusivat tietää, olisiko chatin avulla mahdollista vapauttaa resursseja muuhun työhön. Heillä on käytössään sekä kotisivut että verkkokauppa ja he pohtivat chatin käyttöönottoa molemmille, aluksi kuitenkin vain todennäköisesti kotisivulle. BTJ:ltä haluttiin selvitystä erilaisista chat-palveluista ja ehdotuksen vaatimusmäärittelyihin parhaiten soveltuvasta palvelusta.

Työn tavoitteena on siten löytää uusi ja tehokas asiakaspalvelukanava puhelimen ja sähköpostin rinnalle. Tämä työkalu esitellään toimeksiantajalle valintaperusteluiden kanssa. Jotta työkalun käyttöönotto olisi mahdollisimman vaivatonta, laaditaan sovelluksen käyttäjien tueksi asennus- ja käyttöohjeet.

2 Yritysesittely

BTJ Finland Oy on perustettu vuonna 1961, jolloin se tunnettiin vielä nimellä Kirjastopalvelu. BTJ tarjoaa tietopalveluratkaisuja kirjastoille, kouluille ja yrityksille. Ratkaisujen tarkoitus on vapauttaa asiakasyritysten voimavaroja omiin tehtäviinsä. BTJ välittää yleisille kirjastoille lähes kaikkea kirjastoista lainattavaa materiaalia. Yritys välittää myös oppikirjoja peruskouluille ja eri koulujen sekä koulutustasojen kirjastoille. Lisäksi yritys myy kirjastokalusteita ja -välineitä sekä julkaisee ammattikirjallisuutta oman kustantamonsa kautta.

Koska BTJ:n tavoitteena on vapauttaa kirjaston työntekijöiden resursseja, tarjoavat he myös kirjojen muovitusta, sidontaa, tulostusratkaisuja, luettelointia ja tietokantapalvelua, jotta kirjat olisivat valmiita käyttöön jo kirjastoon saapuessaan. Lisäksi osallistava valinta-palvelu mahdollistaa kirjaston asiakkaiden ilmaista toiveensa kirjaston sisällöstä.

Vuonna 1995 Kirjastopalvelu siirtyi ruotsalaisen BTJ Groupin haltuun, mutta Suomen Kirjasto-seura omistaa siitä edelleen 20 prosenttia. BTJ on Suomen markkinajohtaja omalla alallaan, jonka suurin asiakasryhmä on kirjastot. Henkilöstön määrä on 50, joista suurin osa työskentelee Helsingin Lauttasaassa.

3 Chat palveluna

Tässä luvussa käydään läpi Chat-palvelun taustaa sekä siihen liittyvää termistöä ja tekniikkaa. Lisäksi käydään läpi muita työhön liittyviä termejä ja menetelmiä.

Chat-palvelu ei ole pelkästään keskustelusovellus asiakkaan ja yrityksen välillä. Sen avulla yritys saa valtavan määrän tietoa asiakkaasta ja hänen ostokäyttäytymisestään. Tätä tietoa voi olla esimerkiksi asiakkaan maantieteellinen sijainti ja kieli, heidän vierailemansa sivut yrityksen verkkosivujen sisällä tai vaikka mitä he ovat laittaneet ostoskoriin. Lisäksi hyödyllistä on, että jokainen keskustelu tallentuu käyttötapahtumien luetteloiksi eli lokeiksi, joita voi tarkastella myöhemmin tai lähettää asiakkaalle. (Brandl 2013)

Chatilla on myös suuri potentiaali muuttaa sivuston vierailijat myyntiliideiksi. Myyntiliidi on käytännössä vierailijan jättämät yhteystiedot, jotta yrityksen myyntihenkilö voi olla asiakkaaseen yhteydessä. Vaikka chatissa ei olisikaan ketään palvelemissa, voi vierailija silti jättää chat-ikkunaan viestin, joka muuntuu asiakaspalvelijalle tiketiksi eli sähköpostiksi. Toiminto laskee vierailijan kynnystä olla yhteydessä asiakaspalveluun huomattavasti ja voi olla jopa ratkaiseva tekijä ostopäätöksen tekemisessä.

Chat-sovellus koostuu yleensä kahdesta osasta: Verkkosivuille sisällytettävästä chat-ikkunasta, jossa asiakas käy keskustelun ja asiakaspalvelijan käyttöliittymästä. Käyttöliittymässä asiakaspalvelija voi vaihtaa asetuksia, hallita chat-työkaluja ja ottaa vastaan keskusteluja.

Chat-sovelluksia on tyypiltään kahdenlaisia: Reaktiivinen ja proaktiivinen. Reaktiivinen chat-sovellus on sellainen, missä verkkosivuilla vierailevan asiakkaan tulee itse klikata chat-nappulaa päästäkseen keskustelemaan asiakaspalvelijan kanssa. Reaktiivinen sovellus sopii hyvin esimerkiksi tekniseen tukeen, missä myynnillisyyttä ei ole niin tärkeää. Se on lisäksi paljon nopeampi tapa hoitaa asiakaskontakteja kuin sähköposti. (Bush 2014)

Proaktiivinen chat tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelija itse tekee aloitteen yhteyden ottamisessa ja asiakas päättää, lähettääkö hän vastauksen keskustelunavaukseen. Asiakaspalvelija voi joko käsin valita sivustolla vieraileville henkilöille lähettävät chat-kutsut tai luoda sovellukseen sääntöjä eli triggereitä, joilla voi määritellä millaisessa tilanteessa se lähettää verkkosivua selaavalle henkilölle automaattisesti viestin. Sen voi asettaa lähettämään viestin esimerkiksi kaikille uusille vierailijoille, jotka ovat selanneet sivua tietyn ajan verran, tai selanneet jotakin sivuston osa-aluetta tarpeeksi. Asiakaspalvelijat myös näkevät nämä tiedot ja voivat käyttää sitä apuna asiakaspalvelussa. Näin saadaan henkilökohtaisempaa palvelua, mikä johtaa tyytyväisempiin ja uskollisempiin asiakkaisiin sekä suurempiin myyntilukuihin. (Firta 2016)

Käyttöliittymä on joko web- tai client-pohjainen. Web-pohjaisella tarkoitetaan käyttöliittymää johon kirjaudutaan internetselaimen kautta. Client-pohjaisella taas tarkoitetaan sovelusta, joka asennetaan erikseen kaikkien asiakaspalvelijoiden tietokoneille.

Kuten teoksessa *Development models: Benchmarking in practice* (Tuominen, Niva & Malmberg 2005, 5) kuvataan, benchmarking on prosessi, jolla mitataan kilpailijoiden ja/tai markkina-johtajien tuotteita, palveluita tai prosesseja ja verrataan niitä omiin vastaaviin. Benchmarkingin avulla voi tunnistaa, ymmärtää ja omaksua menetelmiä muilta yrityksiltä oman yrityksen suorituksen parantamiseksi.

Kirjassa *Research methods for business students* (Saunders, Lewis & Thornhill 2009, 361) määritellään, että kyselytutkimus on tiedonkeruumenetelmä, jossa jokainen osallistuja vastaa samoihin kysymyksiin. Tämä on tehokas tapa kerätä vastauksia mahdollisimman laajalti ja vertailla niitä keskenään.

4 Tietoturva

Chatin tietoturvan tarkoitus on pitää keskustelu asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä kahdenkeskeisenä ilman, että yksikään kolmas osapuoli pääsee siihen osalliseksi. Kolmansilla osapuolilla on toki mahdollisuuksia vakoilla tai seurata keskustelua, esimerkiksi packet sniffing-tekniikkaa käyttämällä.

Packet sniffing on eräänlaista salakuuntelua, jossa kolmas osapuoli onkii mahdollisesti hyödyllistä informaatiota, esimerkiksi salasanoja ja luottokorttitietoja tietokoneiden välillä liikennöivistä paketeista (eng. packets). Koska suurin osa informaatiosta verkossa liikkuu tekstinä, kenen tahansa, jolla on oikeat työkalut, voi tarkastella dataa tärkeiden tietojen toivossa. Tämän takia on tärkeää suojata verkot ja/tai data, esimerkiksi kryptaamisella. Kryptaaminen tekee informaatiosta turhaa kaikille muille paitsi niille osapuolille, joilla on avain salauksen purkua varten. (Hannah 2011)

Paras tapa suojata selainpohjainen keskustelu lienee SSL (Secure Sockets Layer), joka tunnetaan myös nimellä TLS (Transport Layer Security), joka on tietoliikennettä IP-verkkojen ylitse suojaava protokolla. Kun selain lisää osoiteriviin s-kirjaimen http-osuuden loppuun, se lähettää eteenpäin avaimen ja sertifikaatin ja tarkistaa tuleeko sertifikaatti luotetusta lähteestä, onko se voimassa ja onko sertifikaatilla suhdetta sen sivun kanssa, jolta se on tulossa. Tämän jälkeen selain käyttää avainta kryptatakseen satunnaisen symmetrisen avaimen. Kun kaksi eri tietokonetta käynnistää turvatun istunnon, toinen niistä luo kyseisen avaimen ja lähettää sen toiselle, näin koneet voivat keskustella keskenään. Kun istunto on päättynyt, koneet tuhoavat avaimet. Joka istunnolle luodaan uudet avaimet. (Tyson 2001)

5 Nykytilan kartoitus

Laadimme kyselyn BTJ:n asiakaspalveluhenkilöstölle kartoittaaksemme asiakaspalvelun nykytilan ja mahdollisia tarpeita tai epäkohtia. BTJ:llä on töissä kolme asiakaspalvelijaa ja saimme vastaukset heiltä kaikilta.

BTJ:llä on käytössään kaksi asiakaspalvelukanavaa: puhelin sekä sähköpostit. Puheluita heille tulee keskimäärin yhteensä noin 60 kappaletta päivässä ja sähköposteja noin 120 kappaletta. Sähköposti on siis selvästi suosituimpi yhteydenottokanava kuin puhelin. Kiireellisiä, muiden yhteydenottojen edelle priorisoitavia yhteydenottoja heille tulee noin 25 - 30 kappaletta päivässä.

Asiakaspalvelijat pystyvät hoitamaan yhdestä kolmeen kontaktia samanaikaisesti, mutta heillä voi olla jopa 50 yhteydenottoa kesken samanaikaisesti. Jokaisen asiakaskontaktin käsittelyssä voi mennä aikaa kahdesta jopa kolmeenkymmeneen minuuttia. Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että asiakkaiden käsittelyssä on jatkuvasti liikaa jonoa.

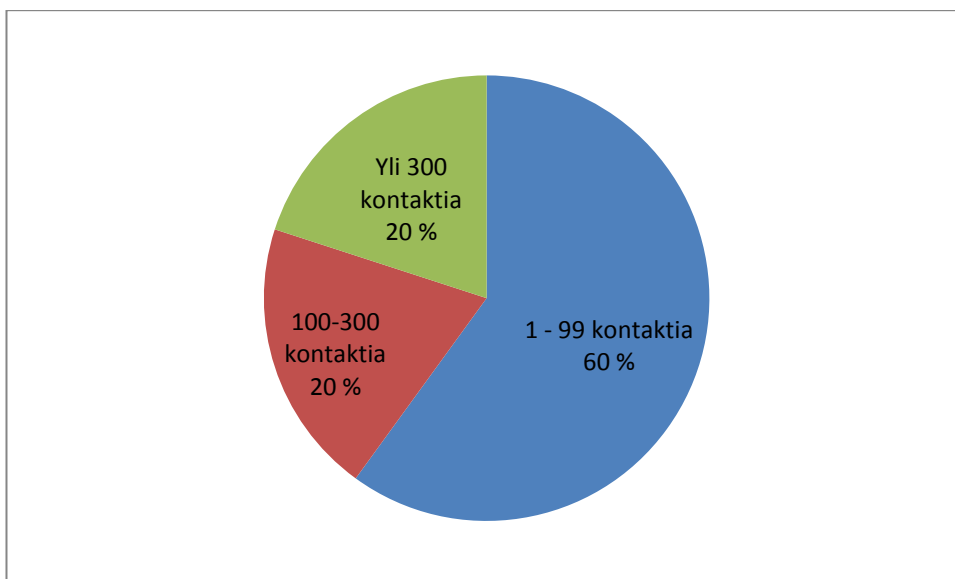
BTJ:n puhelinasiakaspalvelussa ei ole jonotusmahdollisuutta ja sähköposteissa on useita ruuhkahuippuja vuodessa. Tästä johtuen jokainen asiakaspalvelija onkin saanut hyvin paljon negatiivista palautetta asiakkailta palvelun hitaudesta. Kysyttäessä tämänhetkistä asiakastytyväisyystilannetta, selvisi, että kirjastoasiakkaat ovat tyytyväisimpiä palveluun johtuen aineiston saamisen kiireettömyydestä. Sen sijaan koulut ja lehtiäsiakkaat ovat tyytymättömiä, koska aineiston saaminen on kiireellisempää, jolloin pitkät jonotusajat asiakaspalveluun haittaavat toimintaa huomattavasti.

Kaksi kolmesta vastaajasta kertoi pystyvänsä suorittamaan muita töitään asiakaskontaktien hoitamisen yhteydessä. Asiakaspalvelijat eivät osanneet varmasti sanoa, helpottaisiko chatin käyttöönotto heidän työtään johtuen siitä, että yleensä asiakkaan asia vaatii selvitystyötä, johon pitää palata myöhemmin tai hoitaa asia esimerkiksi puhelimitse.

Benchmarkingtulosten perusteella chat-palvelun käyttöönotto kuitenkin vaikuttaa parantavan tehokkuutta ja asiakastytyväisyyttä sekä laskevan jonotusaikaa. Nykyiselläänkin BTJ:lle tulee noin puolet enemmän sähköposteja kuin puheluita, joten asiakkaat selvästi suosivat sähköisiä kanavia. Nopeat tapaukset on helppo hoitaa chatissa loppuun kerralla ja pidempää selvitystä vaativat yhteydenotot voi siirtää sähköpostiin tai tarvittaessa puhelimeen. Chat myös laskee ostoaikaisissa olevan asiakkaan kynnystä ottaa yhteyttä, joten Chat voi potentiaalisesti lisätä myyntiliidien määrää.

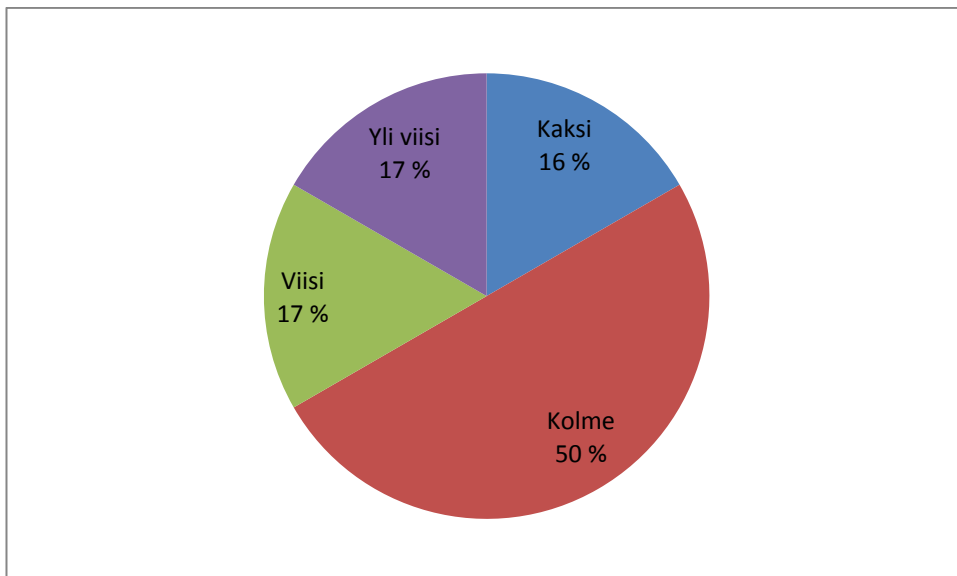
Benchmarking-tekniikalla selvitettiin kuudelta erikokoiselta yritykseltä kokemuksia asiakaspalveluchatista: montako yhteydenottoa heille tulee keskimäärin päivässä, montako kontaktia

he voivat hoitaa samanaikaisesti ja, onko chat helpottanut heidän työskentelyään. Saadut vastaukset olivat hyvin positiivisia. Yritysten edustajien pyynnöstä yritysten nimiä ei julkaista. Lähes kaikilla yrityksillä on ollut chat-sovellus käytössään yli 2 vuotta, ja 50 % niistä oli käytössään Giosg -niminen sovellus.

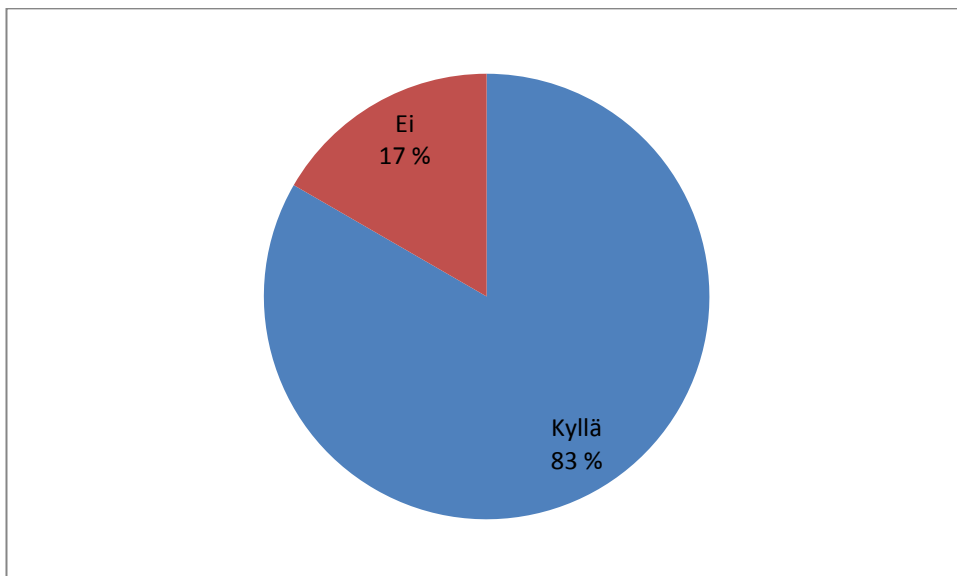


Kuva 1: Chat-kontaktien määrä päivässä

Kuvista 1 ja 2 nähdään, että 60 %:lla vastanneista kontaktimäärät päivää kohden jäivät alle sadan, mikä on jo suuri määrä. Lisäksi puolet vastanneista pystyy chatin avulla hoitamaan samanaikaisesti jopa kolme kontaktia ja 34 % taas viisi kontaktia tai enemmän.



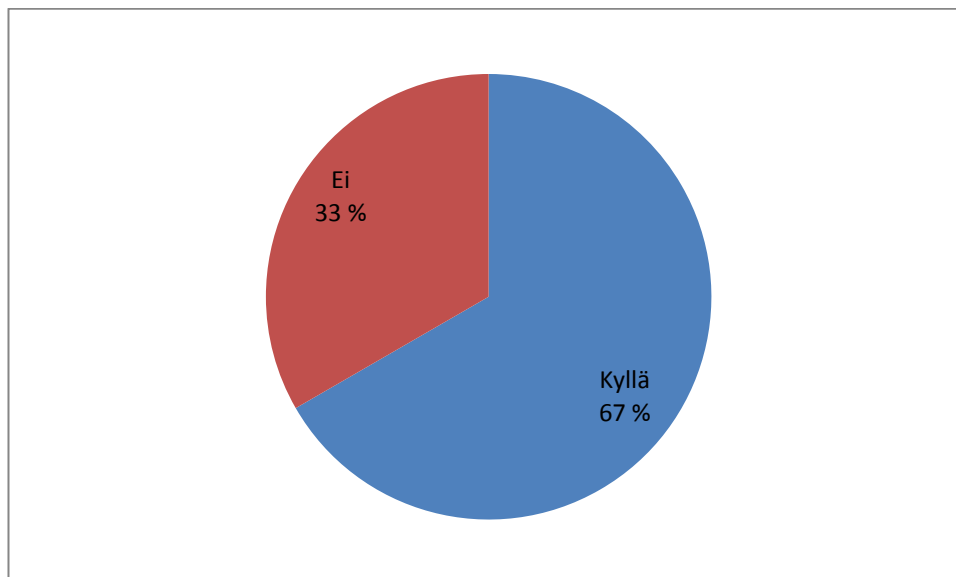
Kuva 2: Samanaikaiset aktiiviset chat-keskustelut asiakaspalvelussa



Kuva 3: Onko chat parantanut asiakaspalvelijoiden tehokkuutta?

Kuvista 3 ja 4 nähdään, että suurin osa vastanneista on sitä mieltä, että chat työkaluna on parantanut työtehokkuutta, ja 67 % on sitä mieltä, että chat on tullessaan helpottanut työn tekemistä jo itsessäänkin. Tämä johtunee juurikin siitä, että chatin avulla on mahdollista hoitaa monta kontaktia samaan aikaan. Näin ollen myös asiakastytytyväisyys paranee, sillä toisin kuin sähköposteissa, vastaus saadaan lähes välittömästi; ja toisin kuin puheluissa, asiakas voi jättää chat-ikkunan hetkeksi hoitaakseen muita asioita, jos vastausta joutuu odottamaan. Chat palvelukanavana myös kasvaa koko ajan, 40 %:lle vastanneista kontaktit chatin kautta

ovat jo luokkaa 20 % tai yli. Lähes 100 % vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, että vaativammat tai isot asiat eivät sovellu chatissa hoidettaviksi, ja silloin asiakas ohjataan perinteisempiin palvelukanaviin.



Kuva 4: Onko chat helpottanut asiakaspalvelijoiden työtä?

Lisäksi saatiin selville, että chatin käyttöönotto oli pääasiassa helppoa ja nopeaa, ainoastaan satunnaisesta kaatuilusta mainittiin, sekä palveluajan määrittely oli joillakin vastaajilla päänvaivana, mutta se ei suoranaisesti liity itse sovellukseen. Positiivista käyttöönotossa oli se, että käytännössä asentamiseen riitti pelkästään koodinpätkän lisääminen sivuille. Itse käyttö sai pelkästään positiivista palautetta; sekä asiakaspalvelijan, pääkäyttäjän että asiakkaiden puolelta. Chattia työkaluna oppii käyttämään nopeasti pelkästään tunnin perehdytyksellä, ja myös asiakkaat ottavat sen melko nopeasti omakseen; kaikesta huolimatta ajoittain tulee myös negatiivista palautetta, kuten perinteisissäkin palvelukanavissa.

Mielenkiintoisin kyselyn avulla selville saatu tieto oli, että lähes 100 % vastanneista koki chat-työkalun loistavaksi apuvälineeksi lisäämään myyntiä. Tämä johtunee juurikin monien samanaikaisten kontaktien hoitamisesta. Verrattuna esimerkiksi puhelinmyyntiin, chatissa on mahdollista tehdä sama tarjous monelle ihmiselle yhtäaikaisesti; tehostaen näin myyntiä. Lisäksi valmisvastaukset ja spiikit voivat olla avuksi.

6 Chat-työkalujen vertailu ja analysointi

Internet on täynnä erilaisia chat-sovelluksia. Suurin osa niistä on maksullisia, mutta mukaan mahtuu myös joitakin yhteisövetoisia vapaan lähdekoodin sovelluksia, jotka pyörivät vapaaehtoisten lahjoitusten avulla. Tutkimuksen perusteella ilmaisversiot ovat kuitenkin ominaisuuk-

siltaan selvästi heikompia kuin maksulliset. Lisäksi ilmaisversioiden käyttöönotto vaatii pääsääntöisesti paljon enemmän työtä. Tämän vuoksi vertailuun valikoitui enemmän maksullisia sovelluksia kuin ilmaisversioita.

	Free version \$0 Forever free for up to 5 agents	Professional version \$10 Per agent per month if billed annually
Chat with website visitors		
Unlimited chats and websites	✓	✓
Customizable chat widget in 20 languages	✓	✓
Mobile version of the chat widget	✓	✓
Offline contact form	✓	✓
Proactively start targeted chats with smart triggers	—	✓
Pre-chat or in-chat contact info collection	—	✓
Service quality ratings by customers	—	✓
Multiple departments	—	✓
Distribute chats based on visitors' locations	—	✓
SSL encryption	—	✓
Mobile SDK to integrate chat in your iPhone or Android app	—	✓
JavaScript API and Webhooks for integration with your software	—	✓
Agent productivity		
Desktop, Mobile and Browser agent apps	✓	✓
Agent-to-agent chat	—	✓
Canned responses with an automatic helper	—	✓
Translator for 90+ languages	—	✓
Complete visitor info with social profiles	—	✓
Pointer tool to direct visitors throughout the site	—	✓
Chat transfer between agents	—	✓
Send files to visitors	—	✓
Message sneak-peek	—	✓
Spell checker	—	✓
Spammers protection	—	✓

Taulukko 1: Esimerkki maksuttoman ja maksullisen sovelluksen välisistä ominaisuuksista (Lähde: <https://www.jivochat.com/pricing/>)

Kuten yllä olevasta kuvasta nähdään, ilmaisversioiden toiminnallisuus on hyvin rajallista verrattuna maksulliseen versioon. Sama kaava toistuu käytännössä jokaisessa sovelluksessa, joka tarjoaa sekä ilmaisen että maksullisen version chatista.

Maksullisten sovellusten hinnoittelu vaihtelee suuresti. Osa yrityksistä hinnoittelee tuotteensa niin, että chat-sovellus on vain yksi osa koko palvelukokonaisuutta. Se voi sisältää lisäksi esimerkiksi internetsivulla vierailevien asiakkaiden käyttäytymisdataa mittaavia sovelluksia, kuten millä sivuston alueilla vierailija on käynyt tai mitä hän on esimerkiksi laittanut ostoskoriinsa.

Suurin osa muista maksullisista chat-sovelluksista hinnoittelee palvelunsa pääsääntöisesti asiakaspalvelijamäärän, käytettävien internetsivujen (palvelimien) ja asiakaskontaktien määrän mukaan. Kaikilla tutkituilla chat-sovelluksilla on erihintaisia palvelupaketteja, joista kaikkein kalleimmassa on eniten lisäpalveluita, kuten raportointityökaluja tai tehokkaampaa tietoturva.

Vertailuun otettavien sovellusten valintaperusteina käytettiin yrityksen luotettavuutta (perustuen arvosteluihin ja sovellusta käyttäviin yrityksiin) sekä sovelluksen käyttöönoton ja asennuksen vaikeustasoa. Lisäksi suoritettujen benchmarkingien perusteella valittiin Giosgin ja Ninchatin.

Testeissä käytettiin kahta eri ilmaista palvelintä: V Host Full sekä Biz.nf. Näiden palveluiden toiminnot ovat hieman rajoitettuja johtuen veloitusettomuudesta. Mahdollisuutta maksullisen täyden palvelun palvelimen käyttöön ei ollut.

Giosg on suomalainen proaktiivinen chat-kokonaisuus, joka toimii yhtiön omilta palvelimilta käsin. Se mainostaa itseään asiakaspalvelua parantavana ja myyntiä lisäävänä palvelukokonaisuutena. Palvelun käyttäjinä on useita suuria yrityksiä, kuten Danske Bank, DHL ja IF-vakuutusyhtiö.

Giosg tarjoaa tekoälyn, joka osaa analysoida Internetsivun kävijöitä ja laskea heidän ostopotentiaalin. Asiakaspalvelija voi seurata kävijöiden ostopotentiaalia reaaliaikaisesti ja lähettää viestin potentiaalisimmille ostajille. Lisäksi asiakaspalvelu voi käsin asettaa omia sääntöjään, milloin ohjelma suosittelee viestin lähetystä vierailijalle. Palvelu mahdollistaa myös liidilomakkeiden luonnin (Lead Call), mitä voi lähettää asiakkaille automaattisesti luomillaan säännöillä.

Giosg on verrattain melko kallis palvelu. Chatin perusominaisuudet kolmelle asiakaspalvelijalle saa käyttöönsä 297 euron kuukausimaksulla. 79 euron lisämaksusta kuussa saa käyttöönsä Lead Calls-toiminnallisuudet sekä 69 euron lisämaksusta proaktiivisuustoiminnot, kuten triggerit.

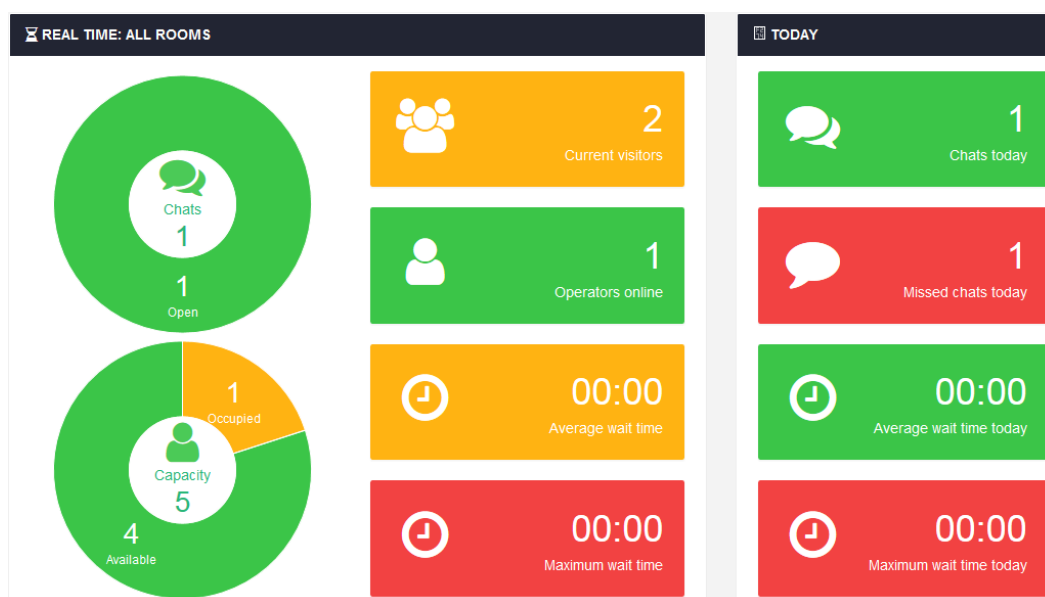
Chatin asennus on nopeaa ja vaivatonta johtuen siitä, että kaikki tieto ja käyttöliittymä sijaitsevat Giosgin omilla palvelimilla. Riittää, että kopioi lyhyen koodin kohdesivustolle ja palvelu on käyttövalmis. Chat-painike ei näy sivustolla, ellei vähintään yksi asiakaspalvelija ole kirjautuneena sisään palveluun.

Käyttöliittymä on selkeä ja helppokäyttöinen, mutta samalla hyvin monipuolinen. Kaikki asetukset ja ulkoasut on muokattavissa mukaan luettuna triggerit, chat-ikkunan ulkonäkö, ter-

vehdysviestit ja valmisvastaukset. Lisäksi palvelu antaa mahdollisuuden lisätä sovellukseen omaa koodia tarpeen mukaan. Giosgin muokkausmahdollisuudet ovatkin testatuista palveluis- ta ehkä kattavimmat pysyen samalla erittäin helppokäyttöisenä.

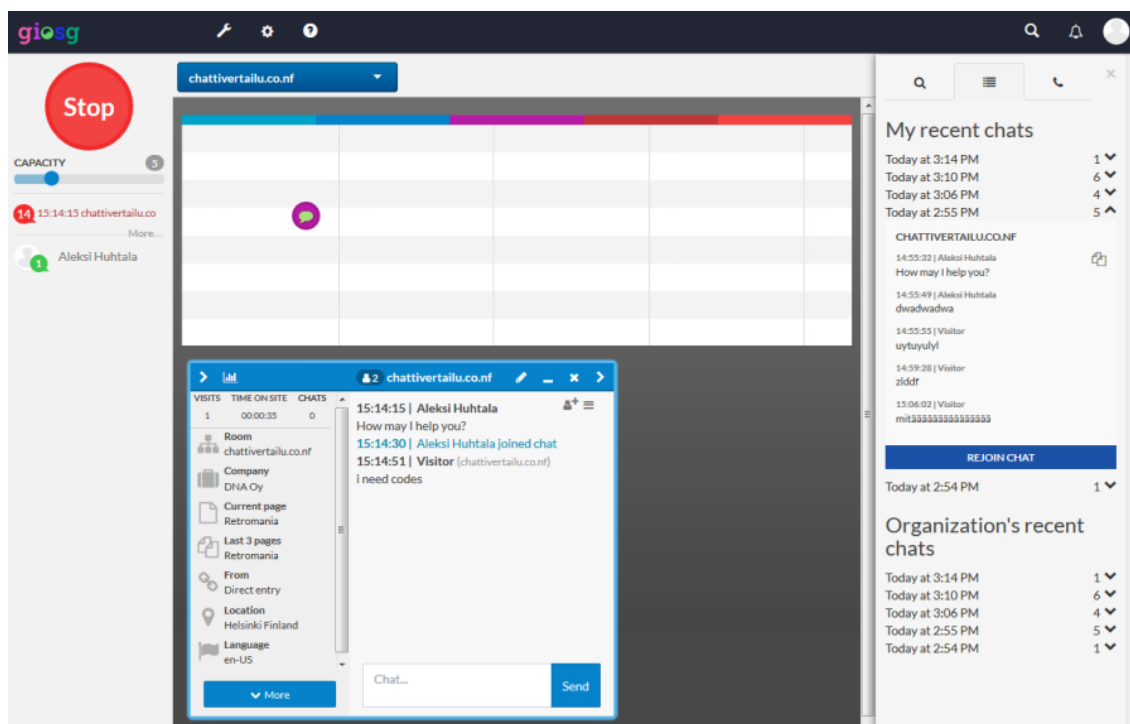
Asiakaspalvelija näkee reaaliaikaisesti kaikki sivustolla olevat vierailijat ja monipuolista tietoa heistä, kuten kuinka monta kertaa he ovat vierailleet sivustolla, mitä sivua he selaavat juuri sillä hetkellä ja kauanko he ovat siellä viipyneet. Asiakaspalvelija voi myös itse aloittaa keskustelun kenen tahansa vierailijan kanssa tai asettaa triggerin lähettämään heille viestin automaattisesti, kun asetettu sääntö toteutuu. Keskusteluikkunassa on mahdollista lisätä muita henkilöitä (esim. kollega) keskusteluun, jakaa tiedostoja ja laittaa vierailija mustalle listalle.

Giosg sisältää myös kattavat raportit käydyistä keskusteluista. Tilastot näyttävät esim. asiakkaiden keskimääräisen jonotusajan, kuinka monta keskustelua on päivän aikana käyty ja kuinka monta keskustelua on mennyt ohi. Lisäksi asiakaspalvelija näkee helposti saman päivän keskusteluhistorian.



Kuva 5: Giosgin raportointi on selkeää ja monipuolista

Negatiivisina puolina Giosg ei tarjoa tikettisysteemiä lainkaan. Heillä on tosin Lead Call- ominaisuus, minkä avulla voi luoda yhteydenottolomakkeen sivuston vierailijoille täytettäväksi silloin, kun chat-palvelu ei ole auki. Lisäksi tietoturva on lähes täysin heidän vastuullaan, koska kaikki toiminnot tapahtuvat heidän palvelimiensa kautta. Giosg tosin mainostaa parasta mahdollista tietoturvaa palvelulleen. Ainakaan testiversiossa ei myöskään ollut automaattista asiakaspalautelomaketta, joka lähetettäisiin asiakkaalle keskustelun jälkeen.



Kuva 6: Asiakaspalvelijan keskustelunäkymä Giosgissa

Ninchat on niin ikään kotimainen proaktiivinen chat-kokonaisuus. Erityisominaisuutena se tarjoaa chat-sovellusta verkkosivujen lisäksi myös mobiiliversioon ja yrityksen Facebook-sivulle. Ninchat on mahdollista yhdistää yrityksen olemassa olevaan asiakkuudenhallinta- tai toiminnanohjausjärjestelmään, kuten SAP Contact Centeriin.

Palvelu osaa seurata ja rekisteröidä vierailijan jokaisen liikkeen sivustolla; millä sivuilla hän on käynyt, mitä painikkeita painanut ynnä muuta sellaista. Tämä tarjoaa asiakaspalvelijalle mahdollisuuden arvioida, mitä vierailija etsii jo ennen kuin hän on ottanut asiakaspalvelijaan yhteyttä.

Ninchat on melko kallis palvelu verrattuna muihin testattuihin chatteihin. Asennuskustannukset ovat 500 euron ja 3000 euron välillä sekä lisäksi asiakaspalvelijoista veloitetaan erikseen 25€ per asiakaspalvelija kuukaudessa.

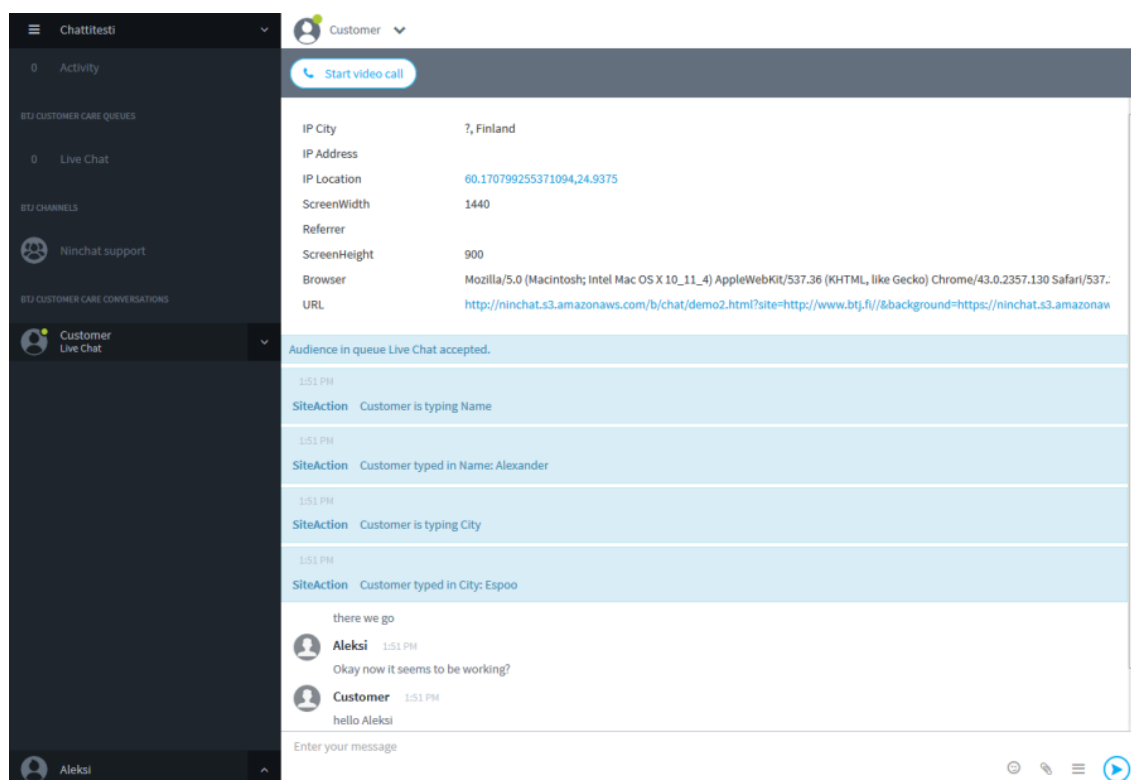
Sekä Giosgin että Ninchatin toiminnot ovat heidän omilla palvelimillaan. Tästä johtuen asennukseen riittää lyhyen koodin kopioiminen kohdeyrityksen verkkosivuille. He tarjoavat myös erillistä Google Chrome-selainsovellusta palvelustaan.

Käytetty testiversio on hyvin puutteellinen, eikä palvelu suoraan näytä lisäominaisuuksia, joita maksullinen versio sisältää. Testiversiossa on mahdollista käyttää vain chat-palvelua ja sää-

tää joitakin asetuksia. Maksullinen versio sisältää triggerit, vierailijoiden seurannan ja kaikki proaktiivisuusominaisuudet. Käyttöliittymä on hieman vaikeaselkoinen.

Keskusteluikkunassa näkyy vierailijan IP-osoite, kaupunki ja summittainen maantieteellinen sijainti koordinaatteina. Nämä tiedot eivät ole automaattisesti näkyvissä, vaan ne tulee ensin aktivoida asetuksista.

Negatiivisina puolina mainittakoon tietoturva, joka jää palveluntarjoajan vastuulle. Asiakas ei myöskään saa minkäänlaista palautelomaketta keskustelun päätteeksi. Lisäksi testeissä huomattiin, että asiakkaalla keskustelu jää päälle sen loputtuakin. Asiakas ei siis voi aloittaa uutta keskustelua puhtaalta pöydältä, koska vanha keskustelu on edelleen aktiivinen, vaikka se on lopetettu. Keskustelun tiedot jäävät ilmeisesti välimuistiin ja selaimen välimuistin tyhjentäminen korjaa asian.



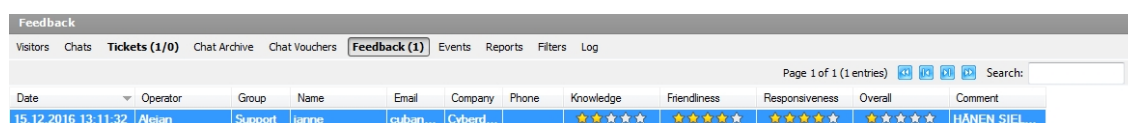
Kuva 7: Asiakaspalvelijan keskustelunäkymä Ninchatissa

LiveZilla on client-pohjainen chat-sovellus, joka pitää asentaa niin monelle työasemalle kuin on eri asiakaspalvelijoitakin. Sovelluksesta on tarjolla sekä ilmainen että maksullinen versio. Ilmainen versio eroaa maksullisesta sillä tavalla, että sen voi asentaa vain yhdelle palvelimelle ja sitä voi käyttää vain yksi asiakaspalvelija kerrallaan. Sovelluksen verkkosivujen mukaan ilmaisversio ei sisällä vierailijoiden paikannusmahdollisuutta, eli asiakaspalvelija ei näe asiak-

kaan tarkkaa sijaintia. Testeissä paikannus kuitenkin toimi ainakin tiettyyn tarkkuuteen asti; vierailijan maa ja kaupunki olivat näkyvissä.

LiveZillan maksullisuus on tehty hyvin poikkeuksellisesti verrattuna muihin toimijoihin. He veloittavat kertamaksun lisenssistä, minkä jälkeen muita kuluja ei koskaan tule. Hinta riippuu asiakaspalvelijoiden määrästä. Esimerkiksi kolmen asiakaspalvelijan käyttölisenssi maksaa kirjoittamishetkellä 179,90 euroa ja viiden 279,90 euroa. Lisähintaa tulee 149,90 euroa, mikäli haluaa poistaa LiveZillan linkit chat-sovelluksesta ja lähetetyistä sähköposteista.

Perusominaisuuksina LiveZilla tarjoaa verkkosivuille liitettävän chat-sovelluksen, tikettijärjestelmän, vierailijoiden seurantapalvelun ja proaktiivisuustoiminnot. Lisäksi LiveZillassa on vertailun kattavin asiakaspalautejärjestelmä.



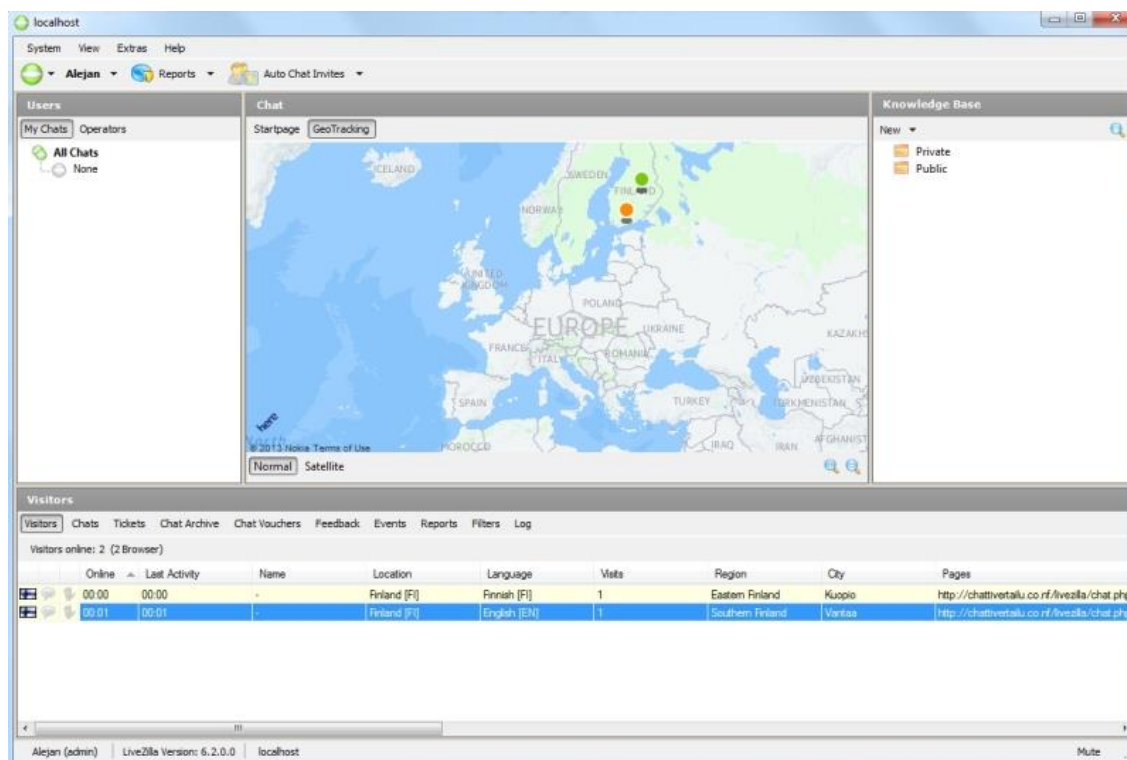
Date	Operator	Group	Name	Email	Company	Phone	Knowledge	Friendliness	Responsiveness	Overall	Comment
15.12.2016 13:11:32	Alejan	Support	janne	cuban...	Cyberd...		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	HÄNEN SIEL...

Kuva 8: Asiakaspalaute LiveZillassa

LiveZillan asennus on hieman monimutkaista, mutta asennusohjeet ovat onneksi kattavat. Asennus hoituu askel askeleelta ohjelman samalla opastaessa. Sen yhteydessä tulee luoda palvelimelle MySQL-tietokanta ja yhdistää se sovellukseen. Tietokannan luonti onkin ainoa varsinaisesti käsin erikseen suoritettava tehtävä. LiveZillan asennustoiminnot tekevät suurimman osan muista tehtävistä käyttäjän puolesta.

LiveZilla ilmoittaa reaaliaikaisesti sekä uusista vierailijoista sivuilla että uusista viesteistä chatissa, vaikka asiakaspalvelija ei juuri sillä hetkellä katsoisikaan sivustoa tai chat-ikkunaa. LiveZillassa lähes kaikki sisältö on muokattavissa ja lisäksi se sisältää kattavat tilastot muun muassa sivujen vierailijoista, chat-lokeista ja asiakaspalautteista. Siinä on myös mahdollista vaikuttaa chatin tietoturvaan, sillä koko systeemi tulee käyttäjän omalle palvelimelle.

Testiympäristössä ei saatu toimimaan muuta kuin chattilinkki. Se on sivustolle lisättävä painike, jota painamalla chat-ikkuna aukeaa vierailijalle uuteen ikkunaan. Chattilinkki on nykypäivänä melko vanhentuneen näköinen. Tarjolla on kuitenkin erilaisia moderneja interaktiivisia ja huomiota herättäviä chat-välilehtiä, joita ei kuitenkaan saatu toimimaan ilmaisessa nettipalvelimessa. Tikettijärjestelmä saatiin toimimaan osittain; asiakkaan jättämä viesti näkyi sovelluksessa, mutta asiakaspalvelun vastaus ei tullut perille asti.



Kuva 9: LiveZilla asiakaspalvelijanäkymä

HelpCenterLive on täysin ilmainen chat-sovellus, joka lupaa tuottaa kaikki samat palvelut kuin isot maksulliset sovellukset. He mainostavat itseään parhaana chat-sovelluksina valmistavana yhteisönä.

Sovellusta yritettiin asentaa testisivuille. Asennus oli kuitenkin tehty hankalaksi ja ohjeet olivat hyvin puutteelliset. Asennusvaiheen jälkeisistä toiminnoista ohjeita ei ole saatavilla ainakaan heidän omilla sivuillaan. Sovelluksen sivuilta löytyy demot sekä admin-osiosta että asiakasnäkymästä, mutta molempia painaessa sivusto ohjautuu takaisin pääsivulle.

Sovellus ei toiminut testiympäristössä lainkaan. Tämä saattaa johtua joko chat-sovelluksen käyttämästä vanhasta MySQL-koodista tai testikäytössä olleen ilmaisen nettipalvelimen rajoituksista. Sovellusta yritettiin asentaa kahdelle eri ilmaiselle palvelimelle. Asennus epäonnistui molemmilla kerroilla.

Tawk.to on lähestulkoon täysin ilmainen proaktiivinen chat-sovellus. Ainoa asia mistä yritys joutuu halutessaan maksamaan, on yhdeksän dollaria kuussa lisätäkseen oman brändinsä logon chat-ikkunaan. Se sisältää kaikki samat perusominaisuudet kuin maksullisetkin versiot: tikkijärjestelmän, muokattavan tervehdystekstin, muokattavat säännöt, vierailijoiden reaaliaikai-

sen seurannan ja muokattavat säännöt, joilla sivuilla vieraileville asiakkaille lähetetään automaattisia viestejä.

The screenshot shows a chat window titled "RE : Chat with Janne Keränen". It contains a system message: "Visitor navigated to Retromania" at 12:13. Below it is a message from "Janne Keränen" at 12:40. The message content includes: "visitor_name : Janne Keränen", "Sähköposti : cubanectus@gmail.com", and "Hei haluaisin tiedustella onko teillä myynnissä auringonkukansiemeniä". There is also a "Submitted From" field with the URL "http://chattivertailu.co.nf/". At the bottom of the message area is a "View transcript" link. Below the message area is a "Message" input field with a "Type here..." placeholder and "Discard" and "Create" buttons.

Kuva 10: Viesti Tawk.to:n tikettijärjestelmässä

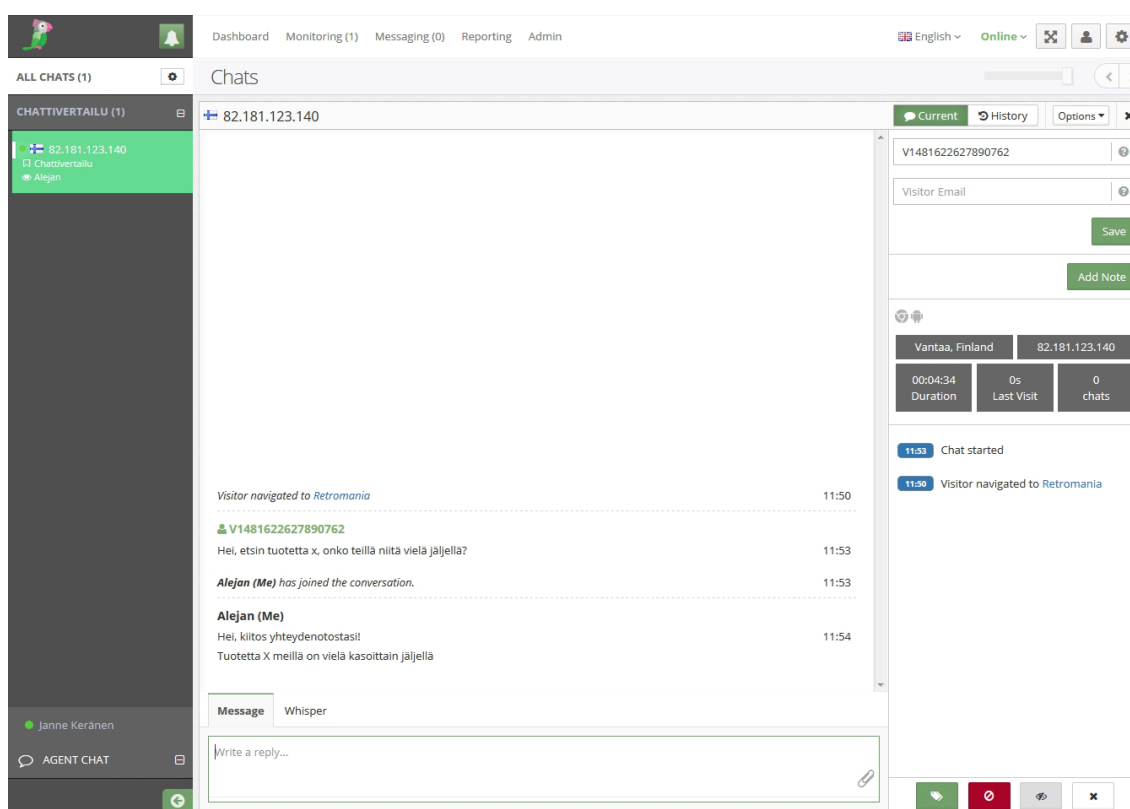
Uutena lisäominaisuutena Tawk.to tarjoaa asiakaspalvelun ulkoistamista niinkin alhaisilla kustannuksilla kuin yhdellä dollarilla per tunti. Tällä hetkellä palvelua tarjotaan vain englannin kielellä, mutta lähitulevaisuudessa saataville tulee muitakin kieliä.

Tawk.to:n asentaminen on erittäin vaivatonta. Kaikki ydintoiminnallisuudet sijaitsevat Tawk.to:n omilla palvelimilla, joten riittää että rekisteröityy käyttäjäksi heidän verkkosivulleen ja lisää pienen pätkän koodia sivustolle, jolle chatin haluaa. Koodi yhdistää sivuston Tawk.to:n palvelimiin, jonka jälkeen asennus on valmis ja chat-ominaisuus on heti käytettävissä. Asiakaspalvelija kirjautuu tunnuksillaan Tawk.to:n kotisivuilta web-pohjaiseen sovellukseen, jonka jälkeen hän on valmis vastaanottamaan kontakteja.

Sovellus tallentaa chat-historian ja mahdollistaa valmisvastausten tallennuksen suoraan sovellukseen. Tawk.to:hon sisältyy myös automaattisesti mobiiliversio. Siinä voi hallita useampia chat-ikkunoita samanaikaisesti. Lisäksi ylläpitäjä pystyy valvomaan kaikkia käynnissä olevia keskusteluja reaaliaikaisesti. Asiakaspalvelija myös näkee asiakkaan viestin jo ennen kuin se on lähetetty, ja asiakas pystyy antamaan palautteen välittömästi chat-ikkunan kautta ylös- tai alaspäin osoittavien peukaloiden avulla. Tawk.to kerää datan näistä palautteista graafeihin.

Tikettijärjestelmä on helppokäyttöinen ja toimiva. Ainoana havaittuna hankaluutena on, että mikäli asiakas vastaa asiakaspalvelusta saamaan viestiin sähköpostistaan, tulee asiakkaan kirjoittaa vastausviesti juuri sille tarkoitettuun kohtaan. Muutoin se ei välttämättä saavu asiakaspalveluun perille.

Ainoa huolen aihe sovelluksessa on tietoturva, mikä jää lähes kokonaan Tawk.to:n vastuulle, sillä palvelu on heidän palvelimillaan.



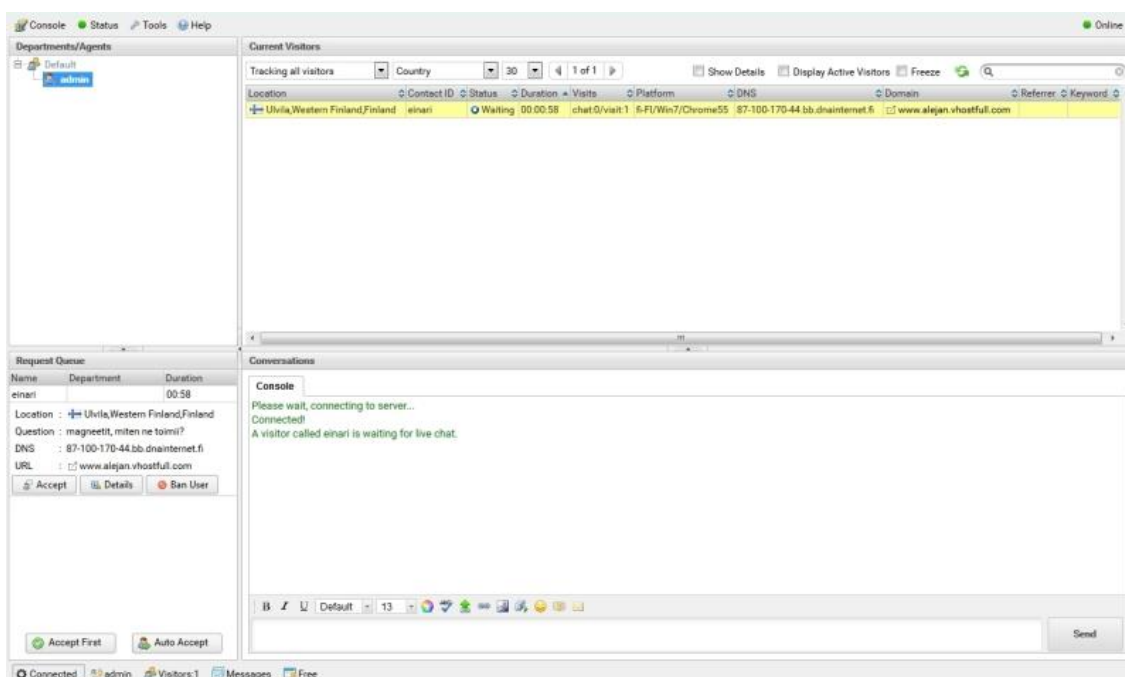
Kuva 11: Asiakaspalvelijan chat-näkymä Tawk.to:ssa

MyLiveChat on proaktiivinen chat-sovellus, joka kovasti mainostaa itseään ilmaisena palveluna. Todellisuudessa MyLiveChat tarjoaa sekä ilmaisen että maksullisen version chatista. Ilmainen versio on käytettävissä vain yhdellä asiakaspalvelijalla kerrallaan, eikä se sisällä kaikkia ominaisuuksia.

Maksullinen versio maksaa kirjoittamishetkellä 59 dollaria kuussa viidelle asiakaspalvelijalle ja 29 dollaria kuussa kahdelle asiakaspalvelijalle. Yrityksellä on myös mahdollisuus hankkia erikseen ylimääräisiä asiakaspalvelupaikkoja lisähintaan.

MyLiveChat toimii samalla periaatteella kuin Tawk.to, eli kaikki toiminnot tapahtuvat heidän omilla verkkosivuillaan, jonne asiakaspalvelijan on kirjaututtava sisään. Tästä syystä asennus on hyvin helppo: rekisteröidytään käyttäjäksi heidän kotisivuillaan, kopioidaan lyhyt koodinpätkä omille verkkosivuille, jonka jälkeen palvelu on käytettävissä. MyLiveChat tarjoaa lisäksi asiakaspalvelijoiden omille tietokoneille asennettavan erillisen sovelluksen, joka on identtinen webkayttöliittymän kanssa. Sovellukseen pääsee kirjautumaan asiakaspalvelijan omilla tunnuksilla, joka nopeuttaa toimintoja hieman, muttei oleellisesti.

Sovellus itsessään on helppokäyttöinen ja yksinkertainen kaikilla perustoiminnoilla (esim. triggerit) varustettu paketti, johon kuuluu sekä client- että selainpohjaiset käyttöliittymät. Näiden lisäksi on myös mobiilisovellus, jolla asiakaspalvelija voi vastata chatteihin puhelimeen. MyLiveChatin triggerit toimivat moitteetta, mutta niitä ei voi tehdä itse lisää omilla säännöillä, eikä niiden tervehdystekstejä voi muokata. Tikettijärjestelmässä ei asiakkaan viesteihin voi vastata suoraan, vaan vastaukset pitää lähettää erikseen sähköpostitse. Suomenkielinen versio sovelluksesta on kielellisesti erittäin heikkolaatuinen.



Kuva 12: Chat-näkymä asiakaspalvelijalle MyLiveChatissa

Huomioitavaa on myös, että tietoturva on suurimmilta osin MyLiveChatin käsissä, sillä kaikki tieto ja toiminnot sijaitsevat heidän palvelimillaan. Keskustelut on mahdollista salata SSL-yhteydellä, mikä tekee siitä turvallisemman.

7 Yhteenveto

Chat-sovelluksissa ilmeni melko paljon vaihtelevuutta. Osa oli helpommin asennettavissa, joidenkin käyttöliittymä oli selkeämpi tai ominaisuudet olivat parempia. Suurin osa sovelluksista näyttäisi toimivan palveluntarjoajan omilla palvelimilla, jolloin tietoturva on heidän vastuullaan. Toisaalta sovelluksen sijaitseminen palveluntarjoajan palvelimella nopeuttaa ja helpottaa asennusprosessia huomattavasti. Lähes kaikista sovelluksista, jotka tarjosivat sekä ilmaista että maksullista versiota, ilmaisversio on huomattavasti suppeampi, eikä kovinkaan järkevä vaihtoehto yritykselle. Valitsimme lopulta testauksen perusteella kolme parasta sovellusta vähän eri tarpeisiin.

Täysin maksullisista sovelluksista parhaaksi osoittautui Giosg. Se on todella nopea asentaa ja helppo oppia käyttämään. Käyttöliittymä on selkeä ja monipuolinen. Kaikki asetukset chat-ikkunan ulkonäöstä aina triggereiden asettamiseen on tehty hyvin selkeäksi ja helpoksi muokata. Vaikka Giosgissa ei tikettijärjestelmää suoranaisesti olekaan, ajaa Lead Call-ominaisuus suunnilleen saman asian, vaikka se onkin erikseen maksullinen.

Giosg sopii hyvin yritykselle, jolla ei ole mielenkiintoa tai mahdollisuuksia panostaa chatin tietoturvaan, sillä Giosg hoitaa sen yrityksen puolesta. Toisaalta yritys ei voi myöskään itse vaikuttaa tietoturvaan juuri lainkaan, vaikka mielenkiintoa löytyisikin.

Giosg ei välttämättä sovellu pienen yrityksen tarpeisiin kalleutensa vuoksi. Yritys joutuu maksamaan enemmän halutessaan laadukkaan chat-kokonaisratkaisun avaimet käteen -periaatteella.

Osittain maksullisista sovelluksista parhaimmaksi havaittiin LiveZilla. Sen ilmaisversiokin tarjoaa lähes samat ominaisuudet kuin maksullinen, mutta vain yhdelle asiakaspalvelijalle kerrallaan. LiveZillan maksullinen versio on hyvin kohtuuhintainen: 179,90 euron kertamaksulla saa palvelun käyttöönsä loputtomasti kolmelle asiakaspalvelijalle.

LiveZillan asennus oli näistä kolmesta sovelluksesta vaikein johtuen siitä, että sekä sovellus että tietokanta sijaitsevat käyttäjän omilla palvelimilla. Toisaalta asennusohjeet ovat kattavat ja hyvin suoraviivaiset. Mikäli yritys haluaa itse vaikuttaa tietoturvan tasoon, on LiveZilla ehdottomasti paras vaihtoehto.

Käyttöliittymä LiveZillassa on selkeä, mutta hieman vanhanaikaisen oloinen. Asiakaspalvelijan ohjelmisto tulee asentaa kaikille koneille erikseen, joilla chattia on tarkoitus käyttää. Asiakaspalautteen pyytäminen toimii parhaiten LiveZillassa. Se lähettää keskustelun jälkeen asiakkaalle automaattisesti kyselyn, missä henkilö voi arvioida saamansa palvelun laadun eri osa-

alueilla. Näistä asiakaspalautteista se kerää erillisen yhteenvedon jokaiselle asiakaspalvelijalle.

Tikettijärjestelmä löytyy LiveZillasta, mutta sitä ei saatu testiympäristössä täysin toimimaan. Asiakkaan viestit saatiin vastaanotettua, mutta lähetetty vastaus ei saapunut koskaan perille. Ominaisuus kuitenkin mitä todennäköisimmin toimii ainakin maksullisessa versiossa ja yrityksen omilla palvelimilla.

Täysin ilmaisista chat-sovelluksista paras oli Tawk.to. Se on yhtä helppo asentaa kuin Giosg ja tarjoaa ilmaisenakin kaikki samat toiminnot kuin maksulliset palvelut aina proaktiivisuustoiminnoista tikettijärjestelmään. Käyttöliittymä on selkeä ja kaikki muokkaukset ulkoasuun tai säätöihin on hyvin helppo tehdä. Lisäksi Tawk.to tarjoaa myös mobiiliversion chatista, mikä ilmestyy vierailijalle automaattisesti, mikäli hän käyttää mobiililaitetta sivun selaamiseen.

Tawk.to tarjoaa myös ominaisuuden, missä asiakaspalvelija näkee reaaliaikaisesti, mitä asiakas on kirjoittamassa keskusteluun. Vastaavaa ominaisuutta ei ollut missään muussa testatussa chat-palvelussa.

Tikettijärjestelmä toimii parhaiten Tawk.to:ssa. Asiakkaan lähettämät viestit saapuvat nopeasti perille ja niihin vastaaminen on helppoa. Mikäli asiakas vastaa asiakaspalvelijan lähettämään viestiin sähköpostistaan, tulee hänen varmistaa, että kirjoittaa vastauksen juuri sille osoitettuun kohtaan.

Ottaen huomioon BTJ Oy:n nykytilan ja tarpeet chatin näkökulmasta, näistä kolmesta sovelluksesta Tawk.to on tutkimuksen perusteella yritykselle paras vaihtoehto. Lisäksi yksi haastelluista yrityksistä käytti Tawk.to:ta ja vastaukset olivat erittäin positiivisia. Käytössä ei ole ilmennyt haasteita ja sovellus on ollut erittäin helppokäyttöinen.

Tawk.to:n ainoa todellinen huolenaihe on tietoturva. Kaikki käsitelty tieto sijaitsee Tawk.to:n omilla palvelimilla, mikä tarkoittaa, ettei palvelua käyttävä yritys voi vaikuttaa tietoturvaan. Se herättääkin kysymyksen, onko ilmaista palvelua tarjoavalla yrityksellä mielenkiintoa ylläpitää tietoturvaa sivustollaan? Toisaalta, mikäli tietoturva huolettaa, voi ottaa säännöksi, että arkaluontoista tai henkilökohtaista tietoa käsitellessä siirrytään puhelinkeskusteluun.

Lähteet

Kirjalliset:

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. 2009. Research Methods for Business Students. Harlow: Pearson Education Ltd.

Tuominen, K., Niva, M., & Malmberg, L. 2005. Development Models: Benchmarking in practice. Turku: Benchmarking Ltd.

Sähköiset:

Brandl, R. 2013. The practical guide to live chat implementation. Viitattu 27.10.2016.

<http://wpcurve.com/the-practical-guide-to-live-chat-implementation/>

BTJ Finland Oy.

<http://www.btj.fi/>

Bush, J. 2014. The Basics: Reactive vs Proactive Live Chat. Viitattu 27.10.2016.

<http://blog.thechatshop.com/the-basics-reactive-vs-proactive-live-chat>

Firuta, J. 2016. What Is Proactive Customer Service and Why It's so Good for Business. Viitattu 27.10.2016.

<https://www.livechatinc.com/blog/proactive-customer-service/>

Giosg

<https://www.giosg.com/>

Hannah, A. 2011. Packet Sniffing Basics. Viitattu 27.10.2016.

<http://www.linuxjournal.com/content/packet-sniffing-basics?page=0,0>

HelpCenterLive

<https://www.helpcenterlive.com/>

LiveZilla

<https://www.livezilla.net/>

MyLiveChat

<https://mylivechat.com/>

Ninchat

<https://ninchat.com/>

Tawk.to

<https://www.tawk.to/>

Tyson, J. 2001. How Encryption Works. Viitattu 27.10.2016.

<http://computer.howstuffworks.com/encryption.htm>

Kuvat

Kuva 1: Chat-kontaktien määrä päivässä	10
Kuva 2: Samanaikaiset aktiiviset chat-keskustelut asiakaspalvelussa	11
Kuva 3: Onko chat parantanut asiakaspalvelijoiden tehokkuutta?	11
Kuva 4: Onko chat helpottanut asiakaspalvelijoiden työtä?	12
Kuva 5: Giosgin raportointi on selkeää ja monipuolista	15
Kuva 6: Asiakaspalvelijan keskustelunäkymä Giosgissa	16
Kuva 7: Asiakaspalvelijan keskustelunäkymä Ninchatissa	17
Kuva 8: Asiakaspalaute LiveZillassa	18
Kuva 9: LiveZillan asiakaspalvelijanäkymä	19
Kuva 10: Viesti Tawk.to:n tikettijärjestelmässä	20
Kuva 11: Asiakaspalvelijan chat-näkymä Tawk.to:ssa	21
Kuva 12: Chat-näkymä asiakaspalvelijalle MyLiveChatissa	22

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki maksuttoman ja maksullisen sovelluksen välisistä ominaisuuseroista (Lähde: https://www.jivochat.com/pricing/)	13
--	----

Liitteet

BTJ Oy:n asiakaspalvelun haastattelu	27
Benchmarking -kysymykset	28
Tawk.to käyttöohjeet	29

BTJ Oy:n asiakaspalvelun haastattelu

1. Montako puhelua hoidat keskimäärin päivässä?
2. Montako sähköpostia hoidat keskimäärin päivässä?
3. Kuinka monta kiireellistä, muiden edelle priorisoitavaa puhelua ja sähköpostia hoidat keskimäärin päivässä?
4. Kuinka monta asiakaskontaktia pystyt hoitamaan samanaikaisesti?
5. Kuinka kauan keskimäärin yhden kontaktin käsittelyssä menee aikaa?
6. Onko teillä asiakaspalvelussa usein paljon jonoa kontakteissa?
7. Jos kyllä, ovatko asiakkaat antaneet negatiivista palautetta jonotuksen määrästä?
Kuinka usein?
8. Miten määrittelisit tämän hetkisen asiakastyytyväisyyden?
9. Pystytkö suorittamaan muita töitäsi samalla, kun hoidat asiakaskontakteja?
10. Uskoisitko oman työsi helpottuvan chat-asiakaspalvelun käyttöönoton myötä?

Benchmarking -kysymykset

1. Kuinka kauan teillä on ollut Chat-sovellus käytössä?
2. Mikä Chat-sovellus teillä on käytössä?
3. Kuinka haastavaa Chat-sovelluksen käyttöönotto oli?
4. Mitä haasteita käyttöönotossa esiintyi?
5. Onko sovelluksen käyttö ollut sujuvaa ja oliko sen käyttö helppo oppia?
6. Montako asiakaskontaktia teille tulee keskimäärin päivässä?
7. Kuinka ne jakaantuvat keskimäärin puheluiden, sähköpostien ja Chat-kontaktien välille?
8. Entä tuleeko kiireellisiä yhteydenottoja? Montako kappaletta keskimäärin?
9. Kuinka monta asiakaskontaktia pystyt hoitamaan samanaikaisesti?
10. Onko chatin käyttöönotto helpottanut työtäsi?
11. Onko Chat parantanut tehokkuuttasi?
12. Millaista palautetta olette saaneet asiakkailtanne chatista?
13. Millaisissa asiakaspalvelutilanteissa koet ettei Chat ole riittävän tehokas työkalu asian ratkaisemiseksi?
14. Onko Chat-työkalulla mielestäsi mahdollista lisätä myyntiä?
15. Oletko itse lisännyt myyntiäsi chatin avulla?

Tawk.to käyttöohjeet

Asennus

- 1) Chatin ylläpitäjä rekisteröityy käyttäjäksi osoitteessa <https://www.tawk.to/>
- 2) Vahvista ylläpitäjän sähköpostiosoite klikkaamalla linkkiä saapuneessa sähköpostissa
- 3) Kirjaudu sisään ylläpitäjän tunnuksilla osoitteessa <https://dashboard.tawk.to/login>
- 4) Klikkaa ylävalikosta Admin-painiketta → Kopioi ”Widget Code”-koodi ja liitä se sivustosi <body>-tagien sisälle

Asiakaspalvelijoiden lisäys

- 1) Valitse ylävalikosta Admin → Property Members
- 2) Valitse Invite Member → Syötä asiakaspalvelijan sähköpostiosoite ja valitse rooli
- 3) Halutessasi voit lisätä useamman asiakaspalvelijan kerralla klikkaamalla ”+Add Another” - painiketta
- 4) Kun olet valmis, klikkaa Send Invitation - painiketta
- 5) Asiakaspalvelijoiden tulee rekisteröityä käyttäjiksi saamansa vahvistussähköpostin kautta
- 6) Mikäli yrityksessäsi on useita chatia käytäviä osastoja, voit lisätä ne kohdasta Admin → Departments

Chatin käyttö

- Kirjaudu palveluun asiakaspalvelijan tunnuksilla osoitteessa <https://dashboard.tawk.to/login>
- Sivun oikeasta yläreunasta voit valita statuksesi: Online/Away/Invisible
- Dashboard -välilehdeltä näet sivuston vierailijat reaaliaikaisesti sekä yhteenvedon kontakteista, keskusteluhistoriasta ja asiakastytyvyydestä.
- Monitoring -välilehdeltä näet kaikkien sivustolla sillä hetkellä vierailevien henkilöiden tiedot. Klikkaamalla vierailijaa, voit aloittaa keskustelun hänen kanssaan.
- Mikäli asiakas lähettää viestin ensin, kuuluu merkkiäni sekä ruudun vasemman reunaan ilmestyy tiedot asiakkaasta punaisella taustalla. Klikkaamalla tietoja, pääset itse keskusteluun
- Ensin näet asiakkaan viestin ja klikkaamalla Join -painiketta, liityt keskusteluun ja pääset vastaamaan asiakkaalle
- Kun haluat päättää keskustelun, paina ruksia chat -ikkunan oikeassa yläkulmassa

Tikettijärjestelmän käyttö

- Mikäli asiakas lähettää viestin, kun kukaan asiakaspalvelija ei ole paikalla, menee se Messaging -välilehdelle. Sieltä näet kaikki avoimet ja suljetut tiketit
- Klikkaa tikettiä avataksesi se
- Klikkaa Convert To Ticket -painiketta
- Klikkaamalla View Transcript -painiketta, näet asiakkaan viestin
- Kirjoita Message -kohtaan esimerkiksi ”Asiaa hoitaa henkilö X” ja paina Create. Asiakas saa tämän viestin kun asiaa aletaan käsitellä.
- Nyt voit kirjoittaa varsinaisen vastauksen ikkunan alareunaan sille tarkoitettuun kohtaan. Kun olet valmis, paina ”Send”
- Jos sinun tarvitsee lähettää kokonaan uusi viesti asiakkaalle, paina Messaging -välilehdeltä painiketta ”+New Ticket”

Triggerit (Automaattinen yhteydenottoviestin lähetys)

- 1) Kirjaudu Admin -tunnuksilla sisään osoitteessa <https://dashboard.tawk.to/login>
- 2) Klikkaa Admin → Triggers → Add Trigger
- 3) Valitse ”Type” -kohdasta ”Basic - Page Notification”
- 4) ”Trigger Name” -kohtaan triggeriä kuvaava nimi
- 5) ”Delay” -kohdasta voit valita kuinka pitkään vierailijan tulee olla tietyllä sivulla, ennen kuin hänelle lähetetään automaattinen viesti
- 6) ”Visitor Page URL” -kohtaan voi eritellä sivuston osa-alueen jolla vierailijan tulee olla, jotta triggeri aktivoituu
- 7) ”Agent’s Name” -kohtaan voi eritellä henkilön, joka automaattisten viestien vastauksia käsittelee
- 8) ”Trigger Message” -kohtaan voit määritellä vierailijalle automaattisesti lähetettävän viestin sisällön
- 9) Kun olet valmis, paina ”Save”
- 10) Mikäli haluat määritellä triggerin toimivuuden tarkemmin, valitse ”Type” -kohdasta ”Advanced”

Tarvittaessa lisäopastusta löytyy osoitteesta
<https://www.tawk.to/knowledgebase/>