

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

TIKETÖINTIJÄRJESTELMÄN KÄYT- TÖÖNOTTO ASIAKASPALVELUN HALLINNAN TUEKSI

TEKIJÄ Laura Siippainen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Tutkinto-ohjelma Tietotekniikan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä Laura Siippainen			
Työn nimi Tiketöintijärjestelmän käyttöönotto asiakaspalvelun hallinnan tueksi			
Päiväys	13.12.2022	Sivumäärä/Liitteet	32/0
Toimeksiantaja Hurja Solutions Oy			
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää ja valita toimeksiantajan tarpeisiin sopiva tiketöintijärjestelmä asiakaspalvelun tueksi ja käyttöönottaa se. Työn toimeksiantajana oli kuopiolainen ohjelmistotalo Hurja Solutions Oy. Toimeksiantaja oli kirjoittajalle tuttu opintoihin liittyvän työharjoittelun kautta, jonka aikana opinnäytetyön aihe muodostui. Toimeksiantaja oli uudelleenorganisoimassa asiakaspalveluaan, johon yhtenä osa-alueena kuului tiketöintijärjestelmien kartoittaminen ja käyttöönotto. Toimeksiantajalla ei ollut entuudestaan käytössään keskitettyä järjestelmää tukipyyntöjen hallintaan. Tiketöintijärjestelmän käyttöönoton oletettiin tuovan parannusta asiakaspalvelun laatuun ja suoraviivaistavan yrityksen sisäistä toimintaa. Tavoitteena oli saada tiketöintijärjestelmä käyttöönotettua syksyllä 2022. Tiketöintijärjestelmät ovat ohjelmistoja, joita käytetään asiakkaiden tukipyyntöjen käsittelyyn, hallintaan ja seurantaan tukipyynnön saapumisesta ratkaisuun saakka. Tukipyynnöstä muodostuu tiketöintijärjestelmään tiketti, joka sisältää jatkossa asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliset keskustelut tukipyyntöön liittyen. Tiketöintijärjestelmän avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta ja tehostaa asiakaspalvelun toimintaa. Työssä selvitettiin toimeksiantajan asiakaspalvelun hallinnan tilanne ja toimeksiantajan vaatimukset tiketöintijärjestelmälle sekä tutkittiin ja vertailtiin eri palveluntarjoajien tarjoamia tiketöintijärjestelmiä. Vertailu toteutettiin kesäkuun 2022 ja elokuun 2022 välisenä aikana. Vertailun päätyttyä tulokset esitettiin työn toimeksiantajalle, tehtiin tiketöintijärjestelmän koekäyttö ja lopulta valittiin käyttöönotettava järjestelmä. Valinnan jälkeen syyskuun 2022 aikana perehdyttiin tarkemmin käyttöönotettavaan järjestelmään. Tiketöintijärjestelmän käyttöönotto toteutettiin lokakuussa 2022.			
Avainsanat asiakaspalvelu, käyttöönotto, järjestelmä, tiketti, tiketöintijärjestelmä, tukipyyntö			

Field of Study Technology, Communication and Transport	
Degree Programme Degree Programme in Information Technology	
Author Laura Siippainen	
Title of Thesis Implementation of a Ticketing System to Support Customer Service Management	
Date 13 December 2022	Pages/Appendices 32/0
Client Organisation Hurja Solutions Oy	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to find and select a ticketing system and to carry out its implementation. The ticketing system had to meet the client's needs and to support customer service. The client of this thesis was a software company Hurja Solutions Oy, which is located in Kuopio. The client was reorganizing its customer service. This included, as one part, a mapping of ticketing systems and the implementation of the chosen system. The client did not originally have a ticketing system for managing support requests. The implementation of the ticketing system was supposed to improve the quality of customer service and streamline the company's internal operations. The goal was to have the ticketing system in use in autumn 2022.</p> <p>Ticketing systems are software that are used to process, manage and track customer support requests from their arrival to the solution. A customer support request creates a ticket in the ticketing system, which in the future will contain the conversations between the customer and the customer service concerning the support request. Ticketing systems can be used to improve the customer experience and make customer service more efficient.</p> <p>First, the situation of the client's customer service management and the client's requirements for the ticketing system were clarified. Next, ticketing systems offered by different service providers were studied and compared. The comparison was conducted between June 2022 and August 2022. At the end of the comparison the results were presented to the client, a trial run of the ticketing system was executed and finally, the system to be implemented was selected. After the selection, during September 2022, the system was studied in more detail. The ticketing system was implemented in October 2022.</p>	
<p>Keywords customer service, implementation, system, ticket, ticketing system, support request</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TIKETÖINTIJÄRJESTELMISTÄ.....	7
3	SAUMATON ASIAKASKOKEMUS.....	8
3.1	Monikanavainen asiakaspalvelu	8
3.2	Omnikanavainen asiakaspalvelu	9
4	TOIMEKSIANTAJAN PALVELUNHALLINNAN ALKUTILANNE	10
5	TEKNISET JA LAADULLISET VAATIMUKSET TIKETÖINTIJÄRJESTELMÄLLE	11
6	TIKETÖINTIJÄRJESTELMIEN VERTAILU.....	12
7	ZENDESK.....	15
7.1	Tiketin luominen Zendeskiin	15
7.1.1	Tiketin rakenne	16
7.1.2	Tikettien tilat.....	17
7.2	Zendesk näkymät.....	18
7.3	Zendesk ryhmät.....	19
7.4	Organisaatiot	20
7.5	Käyttäjäroolit	21
7.6	Tiketin ratkaiseminen	22
7.7	Tiketin tyypit ja prioriteetit	22
7.8	Makrot	24
7.9	Laukaisimet ja automatisoinnit.....	25
7.10	Web Widget verkkosivustolle	26
8	ZENDESKIN KÄYTTÖÖNOTTO.....	27
9	YHTEENVETO JA POHDINTA	29
	LÄHTEET	31

KUVALUETTELO

Kuva 1	Kosketuspisteitä, joissa asiakas voi kohdata yrityksen. (Filenius, 2015).....	8
Kuva 2	Toimeksiantajan määrittämät vaatimukset tiketöintijärjestelmälle.....	11
Kuva 3	Tiketöintijärjestelmiltä löytyvät toimeksiantajan määrittämät vaatimukset.....	13
Kuva 4	Toimeksiantajan vaatimuksiin vastaavia lisenssejä hintoineen.	13
Kuva 5	Zendesk tilin "Näkymä" valikko näkyvillä vasemmassa laidassa.	16

Kuva 6 Tiketin sisältö.	16
Kuva 7 Tiketin tilan määrittäminen Lähetä-painikkeen avulla.....	17
Kuva 8 Jatkotiketin luominen suljetulle tiketille tapahtuu "Luo jatko"-painikkeesta.....	18
Kuva 9 Näkymän luominen Zendeskissä.....	19
Kuva 10 Ryhmän luominen Zendeskiin.....	20
Kuva 11 Organisaation lisääminen Zendeskiin.	21
Kuva 12 Käyttäjän lisääminen Zendeskiin.....	22
Kuva 13 Tiketin tyyppin muokkaaminen.	23
Kuva 14 Tiketin prioriteetin vaihtaminen.	23
Kuva 15 Uuden makron luominen.....	24
Kuva 16 Makron käyttäminen tukipyynnölle.	25
Kuva 17 Slack integraatio näkymä asennuksen jälkeen Zendeskin hallinnointikeskuksessa.....	28

1 JOHDANTO

Asiakkaat ottavat yhteyttä yrityksiin monien eri asiakaspalvelukanavien kautta, jolloin yhtenäisen asiakaskokemuksen tarjoaminen voi olla haastavaa. Jotta asiakaskokemuksesta saadaan mahdollisimman sujuva ja saumaton, voidaan kaikki asiakaspalvelukanavat nivota yhteen yhden tiketöintijärjestelmän alle. Kun viestintä asiakkaiden kanssa tapahtuu yhden alustan kautta ja asiakastiedot löytyvät helposti yhdestä järjestelmästä, asiakasrajapinnassa toimivien työ helpottuu ja nopeutuu ja tätä kautta asiakkaat saavat parempaa palvelua. Toimivalla tiketöintijärjestelmällä voidaan parantaa yrityksen palvelunhallintaa ja asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Hurja on kuopiolainen vuonna 2007 perustettu ohjelmistotalo, joka tarjoaa asiakkailleen ohjelmistokehityksen palveluita, jotka tehostavat asiakkaiden kilpailukykyä ja vastaavat muuttuvan maailman tarpeisiin. Hurja työllistää yli kaksikymmentä työntekijää, jotka rakentavat asiakkaille ammattitaidolla räätälöityjä verkkopalveluita, ohjelmistoja, mobiilisovelluksia sekä lisätyn todellisuuden AR-sovelluksia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää toimeksiantajan tarpeisiin sopiva tiketöintijärjestelmä, jonka avulla saadaan tehostettua yrityksen sisäisiä toimintatapoja sekä parannettua asiakaskokemusta. Opinnäytetyö on yhtenä osana toimeksiantajan asiakaspalvelun uudelleenorganisointia. Opinnäytetyössä kerrotaan yleisesti tiketöintijärjestelmistä sekä asiakaskokemuksesta monikanavaisen ja omnikanavaisen asiakaspalvelun näkökulmasta.

Työssä kartoitetaan toimeksiantajan Hurja Solutions Oy:n asiakaspalvelun hallinnan alkutilanne sekä tekniset ja laadulliset vaatimukset tiketöintijärjestelmälle haastatteleamalla toimeksiantajan edustajia. Kartoituksen perusteella etsitään tietoa markkinoilla olevista valmiista tiketöintijärjestelmistä palveluntarjoajien dokumentaatioista ja pyritään löytämään toimeksiantajan vaatimuksiin vastaavia järjestelmiä. Järjestelmät esitellään toimeksiantajalle ja yksi tiketöintijärjestelmä otetaan testikäyttöön. Yhdessä toimeksiantajan edustajien kanssa valitaan käyttöön otettava järjestelmä ja käyttöön otetaan se.

2 TIKETÖINTIJÄRJESTELMISTÄ

Tiketöintijärjestelmä on sovellus, jota käytetään asiakkaiden tukipyynnöiden hallintaan (Inabo, 2022). Sen avulla voidaan koota asiakkailta eri kanavista tulevat yhteydenotot sekä asiakkaiden tiedot yhteen järjestelmään. Asiakkailta voi tulla yhteydenottoja samaa asiaa koskien monien eri asiakaspalvelukanavien kautta. Tiketöintijärjestelmään voidaan liittää eri yhteydenottokanavat, jolloin tukipyynnot kaikista järjestelmään liitetystä kanavista voidaan muuttaa yhdeksi tiketiksi. Tämän avulla pystytään välttämään asiakaspalvelijoiden päällekkäistä työtä ja vapauttamaan asiakaspalvelijoiden työaika, sillä asiakkaan kaikki yhteydenotot ovat samassa järjestelmässä ja samaan tukipyyntöön liittyviä yhteydenottoja ei käsitellä useaan kertaan. Asiakkaiden historiatiedot jäävät asiakaspalvelijoiden työn tueksi näkymään järjestelmään. Järjestelmästä voidaan seurata, kuinka nopeasti pyyntö saadaan käsiteltyä ja minkä tyyppisiä pyyntöjä asiakkailta yleensä tulee. (Tiketöinti, 2019)

Tiketöintijärjestelmään on mahdollista lisätä tiimejä yrityksen tarpeen mukaan. Tukipyynnöitä voidaan vastuuttaa ja jakaa yksittäiselle työntekijälle tai tiimille asiakaspalvelijoiden työjonojen tai taitojen perusteella. Palvelupyynnöiden jakamiseen eri työntekijöille tai tiimeille voidaan hyödyntää myös automaatioita. Tiketöintijärjestelmistä löytyy usein raportointityökaluja ja mittareita, joiden avulla voidaan seurata pyyntöjen läpimenoaikoja, yhteydenottomääriä ja niiden syitä sekä SLA:n eli palvelulupauksen toteutumista. Raportteja voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisen työkaluna. (Tiketöinti, 2019) Tiketöintijärjestelmän avulla voidaan automatisoida toistuvia tehtäviä. Nämä lyhentävät yrityksen asiakaspalvelun odotusaikoja sekä tukipyynnöiden ratkaisuun käytettäviä aikoja. (Inabo, 2022)

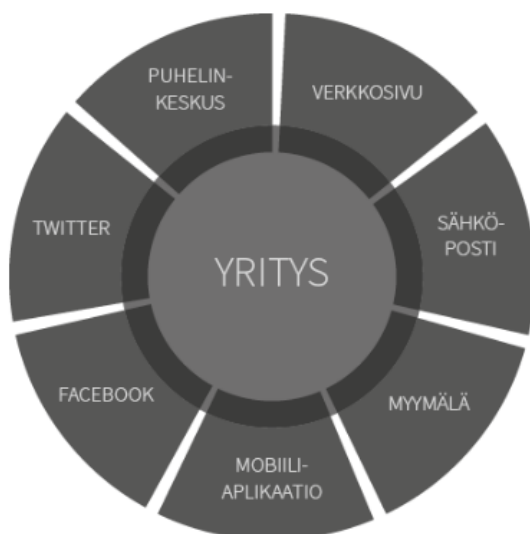
Tiketti

Tiketti on mistä tahansa asiointikanavasta tullut asiakkaan tukipyyntö, joka kirjataan tiketöintijärjestelmään. Asiointikanavia voi olla esimerkiksi sähköposti, puhelu, asiakasportaali sekä WhatsApp-, Instagram tai Facebook-viesti. (Tiketöinti, 2019). Tukipyynnöstä muodostuu automaattisesti järjestelmään tiketti. Tiketti pitää sisällään asiakastietoja, asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisiä keskusteluja tukipyyntöön liittyen sekä mahdollisia yrityksen sisäisiä huomautuksia. Tikettejä voidaan priorisoida ja järjestää keskitetysti. (Inabo, 2022)

Jokaisella tiketeillä on tilatieto, joista yleisimpiä ovat "uusi", "avoin", "odottaa", "ratkaistu" ja "suljettu". Tilatieto kuvaa mitä tiketille on tehty tai vaatiiko se toimenpiteitä. Yleensä järjestelmissä on lisäksi mahdollisuus tikettien prioriteetti- ja luokitteluluokitteluun, joiden avulla voidaan määrittää pyyntöjen kiireellisyys. Tikettien käsittelylle voidaan määrittää vastaus- ja ratkaisuaajat, jotta mahdollistetaan asiakkaille palvelulupauksen täyttyminen. Niin tikettien prioriteetti- ja luokitteluluokille kuin asiakkaille voidaan asettaa palvelulupauksia, johon mennessä tiketteihin kuuluu vastata tai tiketit tulee saada ratkaistuksi. (Tiketöinti, 2019)

3 SAUMATON ASIAKASKOKEMUS

Asiakas olettavat saavansa tasoltaan samanlaista palvelua asiakaspalvelukanavasta riippumatta. Asiakkaan kokemus yrityksen tarjoamasta palvelusta syntyy useiden kohtaamisien kautta. Asiakaskokemus on jokaiselle asiakkaalle henkilökohtainen, yksilöllinen ja tilannekohtainen tapahtuma, joka on puhtaasti yksilön tulkinnan varassa. Yritys ei pysty vaikuttamaan siihen, minkä kanavan kautta asiakas ottaa yritykseen yhteyttä. Yrityksen tulee huolehtia, että kaikissa näissä kanavissa, toisin sanoen kosketuspisteissä, asiakaspalvelukokemus on yhtä laadukasta. Tasalaatuisen asiakaskokemuksen tuottaminen asiakaspalvelukanavien, asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden vaihtuessa on yrityksille haasteellista, mutta välttämätöntä kilpailuedun luomiseksi markkinoilla. (Filenius, 2015)



Kuva 1 Kosketuspisteitä, joissa asiakas voi kohdata yrityksen. (Filenius, 2015)

3.1 Monikanavainen asiakaspalvelu

Yritykset tarjoavat asiakkailleen monikanavaista asiakaspalvelua, jotta asiakkaat saavat palvelua haluamansa kanavan kautta. Siinä missä yksi asiakas haluaa selvittää asiansa puhelimitse, toinen voi haluta hoitaa sen sosiaalisen median viestipalvelun kautta, chatissa tai sähköpostitse. Monikanavaisuus on siis toimintaa, jossa yritys palvelee asiakkaitaan ja viestiin asiakkaiden kanssa useiden eri kanavien kautta. (Tiketöinti, 2019)

Monikanavaisen asiakaspalvelun haasteita on asiakaspalvelun saumattomuus ja se, että asiakasrajapinnassa työskentelevät eivät näe suoraan kokonaiskuvaa asiakkuudesta, saati asiakkuuden historia-tietoja. (Tiketöinti, 2019) Kun asiakaspalvelijat joutuvat siirtymään eri asiakaspalvelukanavien välillä, ei pystytä näkemään kokonaiskuvaa siitä, kuinka toimivaa asiakaspalvelu on tai poikkeako se eri kanavissa. Kanavista ei ole myöskään saatavilla yhtenäistä raportointia asiakaspalvelun kehittämisen tueksi. (Advania, 2022)

3.2 Omnikanavainen asiakaspalvelu

Omnikanavaisella asiakaspalvelulla tarkoitetaan toimintaa, jossa kaikista kanavista tulevat tiedot on koottu yhteen järjestelmään ja viestintä asiakkaan kanssa tapahtuu useiden kanavien sijaan yhden järjestelmän kautta keskitetysti. Omnikanavaisuus mahdollistaa asiakkaalle yhteneväisen palvelukokemuksen kanavariippumattomasti, kun asiakaspalvelijoilla on asiakkaan koko yhteys- ja palveluhistoria saatavilla 360-näkymänä. (Novellus, 2019) Asiakaspalvelijat pystyvät jatkamaan asiakkaan asian selvittämistä saumattomasti, vaikka asiakas olisi aiemmin ottanut yhteyttä chatin kautta ja myöhemmin soittamalla (Advania, 2022).

Asiakkaalle palvelukokemus näyttäytyy yhtenäisenä ja sujuvana palveluna, koska asiakaspalvelijat ovat perillä asiakkaan kanssa aiemmin käydyistä keskusteluista asiakastietojen avulla. Myös asiakaspalvelun resursointi tehostuu, kun yhteydenotot voidaan käsitellä niiden kiireellisyyden perusteella. Asiakaspalvelukanavien toimivuutta voidaan mitata järjestelmän keräämien raportointitietojen avulla sekä käyttää dataa yrityksen toiminnan kehittämiseen. (Advania, 2022)

4 TOIMEKSIANTAJAN PALVELUNHALLINNAN ALKUTILANNE

Toimeksiantajan palvelunhallinnan tilannetta alettiin kartoittamaan yhdessä toimeksiantajan edustajien kanssa. Alkutilanteen kartoittamiseksi käytiin läpi sen hetkisiä asiakaspalvelun toimintamalleja ja työkaluja, haasteita asiakaspalveluprosessiin liittyen, odotettuja hyötyjä tiketöintijärjestelmän käyttöönotosta sekä tiketöintijärjestelmän teknisiä vaatimuksia. Toimeksiantajan tavoitteena on ollut uudelleenorganisoida asiakaspalveluprosessiaan. Yksi osa asiakaspalvelun uudelleenorganisointiin oli toimeksiantajan tarpeisiin sopivan tiketöintijärjestelmän löytäminen asiakaspalvelun tueksi.

Toimeksiantajalla ei ollut käytössä keskitettyä järjestelmää, kuten tiketöintijärjestelmää, asiakkaiden tukipyynnöiden käsittelyyn. Tukipyynnöitä on hoidettu usealla eri työkalulla. Toimeksiantaja on palvellut asiakkaitaan monikanavaisesti eli asiakkailta on tullut palvelupyynnöitä monista eri asiakaspalvelukanavista. Pyyntöjä on tullut niin puhelimitse asiakaspalvelunumeroon, asiakaspalvelun sähköpostiin kuin suoraan yhteyshenkilöille heidän omiin puhelimiinsa ja sähköposteihinsa. Lisäksi asiakaspalvelupyynnöitä on voinut tulla WhatsApp viesteinä tai tekstiviesteinä sekä sosiaalisen median kanavien, kuten Instagramin ja Facebookin, kautta.

Asiakkaiden pyyntöihin ja yhteydenottoihin on vastannut keskimäärin viisi henkilöä. Asiakaspalvelupyynnöiden määrästä ja siitä, mistä kaikista asioista asiakkailta tulee pyyntöjä, ei ole ollut selkeää kuvaa. Asiakkailta on tullut hyvin monenlaisia tukipyynnöitä. Pyyntöt ovat voineet liittyä verkkosivuston ylläpitoon ja muokkaamiseen, sähköpostipalveluihin, laskutusosoitteiden muutoksiin, irtisanomisilmoituksiin sekä tarjouspyyntöihin verkkopalveluiden lisäkehitystarpeista. Asiakkaat eivät ole saaneet automaattisesti kuittausta tukipyynnöiden vastaanottamisesta tai niiden etenemisestä, vaan kuittaukset on hoidettu manuaalisesti asiakkaiden kanssa toimivien työntekijöiden toimesta. Tukipyynnöitä ei olla pystytty myöskään kategorisoimaan tarpeeksi hyvin, jotta saataisiin selkeä kokonaiskuva, mistä asioista pyyntöjä eniten tulee. Pyyntöjen jakamiseen eri työntekijöille on kaivattu myös selkeyttä. Myös asiakasrajapinnassa toimivien lomien ja mahdolliset muut poissaolot ovat tuottaneet haasteita asiakkailta tulevien pyyntöjen hoitamiseen, sillä tiedot asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista on olleet vain tiettyjen yrityksen työntekijöiden takana.

Nykyinen toimintamalli asiakkaiden tukipyynnöiden hoitamiseen on koettu haastavaksi hallita ja seurata. Asiakaspalvelun tilannetta helpottamaan ja asiakaspalvelun uudelleenorganisoinnin tueksi halettiin etsiä sopiva tiketöintijärjestelmä, joka vastaa parhaalla mahdollisella tavalla toimeksiantajan haasteisiin asiakaspalveluprosessissa. Tiketöintijärjestelmän käyttöönoton oletettiin antavan parannusta asiakaspalvelun laatuun sekä yrityksen sisäiseen toimintaan.

5 TEKNISET JA LAADULLISET VAATIMUKSET TIKETÖINTIJÄRJESTELMÄLLE

Toimeksiantajan tehtävänä oli määrittää tekniset vaatimukset tiketöintijärjestelmälle. Tiketöintijärjestelmän avulla haluttiin voida tehostaa ja parantaa asiakaspalvelun laatua sekä helpottaa ja selkeyttää asiakaspalvelun organisointia ja työnjakoa. Kun asiakaspalvelupyynnöt, historiatiedot ja asiakastiedot löytyvät yhdestä järjestelmästä, tiedonjakaminen yrityksen sisällä paranee ja asiakaspalvelun toiminta tehostuu, kun päällekkäistä työtä voidaan ehkäistä. Lisäksi pyyntöjen käsitteleminen helpottuu, viestintä asiakkaan suuntaan paranee ja asiakaspalvelun laatu paranee.

Järjestelmän vaatimukset		
Ominaisuus	Pakollinen	Ei pakollinen
Verkkopohjainen järjestelmä.	x	
Mahdollisuus lisätä useita agentteja eli tikettien käsittelijöitä.	x	
Palvelupyynnöt pitää pystyä lähettämään järjestelmään sähköpostitse.	x	
Tikettejä pitää pystyä delegoimaan järjestelmässä valituille agenteille.	x	
Asiakkaille tulee pystyä lähettää tiketöintijärjestelmästä automaattivastauksia.	x	
Sähköposteja pitää pystyä personoimaan sekä versioimaan eri kielille.	x	
Tikettejä pitää pystyä priorisoimaan tilojen avulla.	x	
Tikettejä pitää pystyä kategorisoimaan avainsanoilla.	x	
Tiketeistä pitää pystyä lähettämään muistutuksia.	x	
Järjestelmästä tulee löytyä raportointiominaisuus pyyntöjen käsittelyn seuranta varten.	x	
Integraatiomahdollisuus Slack-sovellukseen.	x	
Järjestelmän tulee olla GDPR-yhteensopiva.	x	
Integraatio Visma Severaan.		x
Usein kysytyt kysymykset-sivu.		x

Kuva 2 Toimeksiantajan määrittämät vaatimukset tiketöintijärjestelmälle

Tarkoituksena oli löytää verkkopohjainen tiketöintijärjestelmä, johon pystytään lisäämään useita agentteja eli tikettien käsittelijöitä. Tukipyynnöt piti pystyä lähettämään järjestelmään sähköpostitse ja tikettejä jakamaan järjestelmässä valituille agenteille. Asiakkaille täytyi pystyä lähettää tiketöintijärjestelmästä automaattivastauksia ja sähköposteja personoimaan sekä versioimaan eri kielille.

Tikettejä täytyi pystyä priorisoimaan tilojen avulla, kategorisoimaan avainsanoilla sekä tiketeistä lähettämään muistutuksia. Järjestelmästä tuli löytyä raportointiominaisuus pyyntöjen käsittelyn seuranta varten sekä integraatiomahdollisuus Slack-sovellukseen. Lisäksi järjestelmän tuli olla GDPR-yhteensopiva. Muita hyödyllisiä, mutta ei pakollisia ominaisuuksia järjestelmälle olivat integraatio Visma Severaan sekä usein kysytyt kysymykset-sivu. Tiketöintijärjestelmien vertailussa tuli lisäksi ottaa huomioon järjestelmien hinnoittelu.

Vaatimusten määrittäminen oli tärkeää, jotta voitiin saada kuva yrityksen tarpeisiin mahdollisimman hyvin vastaavasta järjestelmästä. Asiakaspalvelun työnkulun läpikäyminen ja nykyisten toimintamallien tunnistaminen olivat avainasemassa, jotta voitiin tunnistaa nykyiset haasteet. Tekniset vaatimuserittelyt antoivat raamit järjestelmältä vaadituille ominaisuuksille. Näiden määrittelyiden pohjalta voitiin lähteä kartoittamaan markkinoilla olevia järjestelmiä ja vertailemaan niiden eri ominaisuuksia.

6 TIKETÖINTIJÄRJESTELMIEN VERTAILU

Tiketöintijärjestelmiin tutustuminen aloitettiin etsimällä yleistietoa järjestelmistä ja tutustumalla eri palveluntarjoajien järjestelmiin. Tiketöintijärjestelmiä löydettiin markkinoilta valtavasti ja niissä tunnistettiin paljon yhteneväisiä ominaisuuksia. Tämän vuoksi vertailuun valittavien järjestelmien määrää päädyttiin rajaamaan reilusti. Ensin päädyttiin tutkimaan, mikä toimeksiantajan määrittämistä järjestelmän vaatimuksista tulisi toimimaan järjestelmien valinnassa suurimpana rajaavana tekijänä.

Toimeksiantajan vaatimuksia ja tiketöintijärjestelmiä läpi käytäessä huomattiin, että kaikista järjestelmistä ei automaattisesti löydy integraatiomahdollisuutta Slack-järjestelmän kanssa. Vertailuun päädyttiin ottamaan ne järjestelmät, joihin pystyttiin toteuttamaan suora integraatio Slackin kanssa, koska kyseinen integraatiomahdollisuus määritettiin aiemmin yhdeksi järjestelmän päävaatimukseksi. Slackin dokumentaatiosta löydettiin hyvin tietoa integraatiomahdollisuuksista eri tiketöintijärjestelmien kanssa ja tiketöintiin sopivia järjestelmiä löydettiin useita.

Slack on viestintäkanava yritysten käyttöön. Slackissa voidaan viestiä kenelle tahansa yrityksen sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Slackissa on tyypillisesti eri kanavia, joiden avulla tieto on mahdollisimman hyvin saavutettavissa sitä tarvitseville ja hakeville. (Slack, ei pvm) Slack App Directory tarjoaa yli 2000 eri sovellusta, joita voidaan asentaa tarpeen mukaan. Slack App Directoryn avulla voidaan helpottaa työntekoa, kun kaikki tarvittavat työkalut löytyvät saman järjestelmän alta. Sovelluksia voidaan yhdistää eri kanaville, jotta niitä voidaan käyttää parhaalla mahdollisella tavalla. (Slack, ei pvm)

Vertailuun valittiin 5 eri tiketöintijärjestelmää, jotka on mahdollista yhdistää Slack-sovelluksen kanssa. Kyseisten järjestelmien ominaisuuksiin alettiin perehtyä tarkemmin. Toimeksiantajan vaatimukset järjestelmältä ja vertailuun valitut 5 tiketöintijärjestelmää kirjattiin ylös Excel-tiedostoon. Järjestelmä kerrallaan lähdettiin etsimään palveluntarjoajien dokumentaatioista, löytyykö kustakin järjestelmästä toimeksiantajan vaatimia ominaisuuksia. Tiketöintijärjestelmistä löydettiin eri hintaisia, eri ominaisuuksia sisältäviä lisenssitasoja, jotka kaikki huomioitiin tässä vaiheessa. Tiedot järjestelmien ominaisuuksista koottiin palveluntarjoajien verkkosivuilta sekä tukisivustoilta.

Kaikista viidestä vertailuun valituista tiketöintijärjestelmistä löydettiin ne ominaisuudet, jotka vastasivat toimeksiantajan pakollisiin vaatimuksiin. Yhden järjestelmän osalta tietoja eri lisensseistä ja hinnoista ei löydetty suoraan palveluntarjoajan sivustoilta ja yhteydenottopyyntöihin asiaan liittyen ei vastattu, jonka vuoksi kyseinen järjestelmä jätettiin pois lisenssitasojen vertailusta.

Tiketöintijärjestelmien vertailu					
Ominaisuus	Järjestelmä				
	Freshdesk	Zendesk	Jira Service	ServiceNow	Zoho Desk
Verkkopohjainen järjestelmä.	x	x	x	x	x
Mahdollisuus lisätä useita agentteja eli tikettien käsittelijöitä.	x	x	x	x	x
Palvelupyyntöjä pitää pystyä lähettämään järjestelmään sähköpostitse	x	x	x	x	x
Tikettejä pitää pystyä delegoimaan järjestelmässä valituille agenteille.	x	x	x	x	x
Asiakkaalle tulee pystyä lähettää tiketöintijärjestelmästä automaattivastauksia.	x	x	x	x	x
Sähköposteja pitää pystyä personoimaan sekä versioimaan eri kielille.	x	x	x	x	x
Tikettejä pitää pystyä priorisoimaan tilojen avulla.	x	x	x	x	x
Tikettejä pitää pystyä kategorisoimaan avainsanoilla.	x	x	x	x	x
Tiketeistä pitää pystyä lähettämään muistutuksia.	x	x	x	x	x
Järjestelmästä tulee löytyä raportointiominaisuus pyyntöjen käsittelyn seuranta varten.	x	x	x	x	x
Integraatiomahdollisuus Slack-sovellukseen.	x	x	x	x	x
Järjestelmän tulee olla GDPR-yhteensopiva.	x	x	x	x	x
Ei pakollinen: integraatio Visma Severaan.	-	x	x	-	-
Ei pakollinen: usein kysytyt kysymykset-sivu.	x	x	x	-	x
(Hinnoittelu saatavilla)	x	x	x	-	x

Kuva 3 Tiketöintijärjestelmiltä löytyvät toimeksiantajan määrittämät vaatimukset.

Järjestelmistä alettiin seuraavaksi tutkia tarkemmin, mitkä lisenssitasot kustakin järjestelmästä sopivat toimeksiantajan tarpeisiin. Kaikista valituista tiketöintijärjestelmistä löydettiin erilaisia lisenssejä eri kokoisten yritysten tarpeisiin. Eniten ominaisuuksia sisältävien lisenssien hinnat olivat kalleimpia, kun taas vähiten ominaisuuksia sisältävät olivat edullisempia tai joillakin palveluntarjoajilla jopa ilmaisia. Palveluntarjoaja kerrallaan lähdettiin käymään läpi jokaisen järjestelmän eri lisenssit ja niistä löytyvät ominaisuudet ja verrattiin niitä toimeksiantajan määrittämiin vaatimuksiin. Näin saatiin karsittua pois sellaiset lisenssitasot, jotka eivät olleet riittäviä tai sisälsivät turhan paljon ominaisuuksia toimeksiantajan tarpeisiin nähden. Karsintaa tehtiin myös hinnoittelun näkökulmasta ja pyrittiin valitsemaan mahdollisimman edulliset lisenssit, jotka kuitenkin edelleen vastasivat toimeksiantajan vaatimuksiin.

Lopulta kaikista vertailuun valituista neljästä järjestelmästä löydettiin toimeksiantajan vaatimuksiin sopivat lisenssitasot. Neljä järjestelmää lisenssitasoineen esiteltiin toimeksiantajalle ja jäätiin odottamaan päätöstä valinnasta. Tarkoituksena oli, että vertailua ja kartoitusta jatketaan, mikäli päätökseen valinnasta ei päästäisi.

Toimeksiantajan vaatimuksiin vastaavat lisenssitasot			
Järjestelmä	Lisenssin nimi	Hinta/kk/käyttäjä kuukausimaksulla	Hinta/kk/käyttäjä vuosisopimuksella
Freshdesk	Growth	15 €	18 €
Zendesk	Support Team	-	19 €
Jira Service Management	Standard	20\$	(1-3 käyttäjälle) 600\$/vuosi
Zoho	Professional	35 €	23 €

Kuva 4 Toimeksiantajan vaatimuksiin vastaavia lisenssejä hintoineen.

Kaikista järjestelmistä löydettiin mahdollisuus ilmaiseen kokeilujaksoon. Toimeksiantajan kanssa päädyttiin ottamaan aluksi kokeiluun Zendesk. Zendeskin kokeilujakso on mahdollista aktivoida rekisteröitymällä heidän verkkosivuillaan osoitteessa <https://www.zendesk.com/register/>. Viikon kokeilujakson aikana kartoitettiin ohjelman käytettävyyttä toimeksiantajan työntekijöiden tarpeisiin sekä asiakkaiden näkökulmasta. Zendesk osoittautui toimivaksi koekäytössä toimeksiantajalle, joten lisävertailua eri järjestelmien välillä ei koettu tarpeelliseksi. Kokeilujakson päätteeksi sovittiin, että Zendesk otetaan käyttöön asiakaspalveluun mahdollisimman pian.

7 ZENDESK

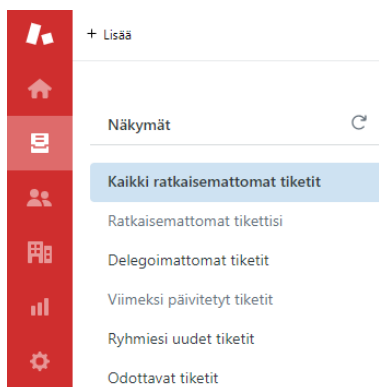
Vertailun lopputuloksena käyttöönotettavaksi järjestelmäksi valikoitui Zendeskin versio Support Team. Zendesk saadaan käyttöön rekisteröitymällä kokeiluversioon osoitteessa <https://www.zendesk.com/register#company> (Anton de Young, 2022). Zendesk lähettää rekisteröitymisen jälkeen sähköpostiin linkin, joka toimii jatkossa kirjautumislinkkinä Zendesk-tuki palveluun. Kaikkia asiakas-tukea tarjoavia yrityksiä yhdistää se, että asiakkaat etsivät ratkaisuja ongelmiinsa. Asiakkaat voivat olla yhteydessä eri kanavien kuten sähköpostin, yrityksen verkkosivujen lomakkeen kautta, puhelimitse tai sosiaalisen median kautta. Zendeskin käyttöönotossa yritys voi itse päättää mitä kanavia halutaan sisällyttää Zendeskiin.

Zendeskiin voidaan ladata sovelluksia, jotka avulla voidaan lisätä toiminnallisuutta ja saadaan yhdistettyä eri palveluntarjoajien tuotteita yhteen. (Anton de Young, 2022) Zendeskiin lisättävät sovellukset löytyvät osoitteesta: <https://www.zendesk.com/marketplace/apps/>. Zendeskiä löytyy eri lisensitasoja ja tässä luvussa käsitellään nimenomaan Zendesk Support Team versiota. Lisäksi käydään läpi toimeksiantajan kannalta olevia tärkeimpiä Zendeskin ominaisuuksia ja sen käyttöä.

7.1 Tiketin luominen Zendeskiin

Asiakkailta eri kanavien kautta tulleet tukipyynnöt muuttuvat Zendesk Support-tiketeiksi. Tiketteihin tallentuu asiakkaan alkuperäinen tukipyyntö sekä kaikki muut keskustelut, joita asiakkaan kanssa on käyty ongelman ratkaisemisen aikana. Tikettejä voidaan tehdä lähettämällä sähköposti osoitteeseen support@thenameofyouraccount.zendesk.com, lisäämällä tiketti manuaalisesti asiakkaan puolesta suoraan tiketöintijärjestelmään, ohjaamalla jonkin ulkoisen osoitteen sähköpostit suoraan tiketöintijärjestelmään tai täyttämällä Zendesk-lomake yrityksen verkkosivuilla. (Anton de Young, 2022) Tikettejä voidaan myös muodostaa Slack-sovelluksen kautta suoraan Zendeskiin, kun Slack for Zendesk Support-sovellus on asennettuna Slackissa.

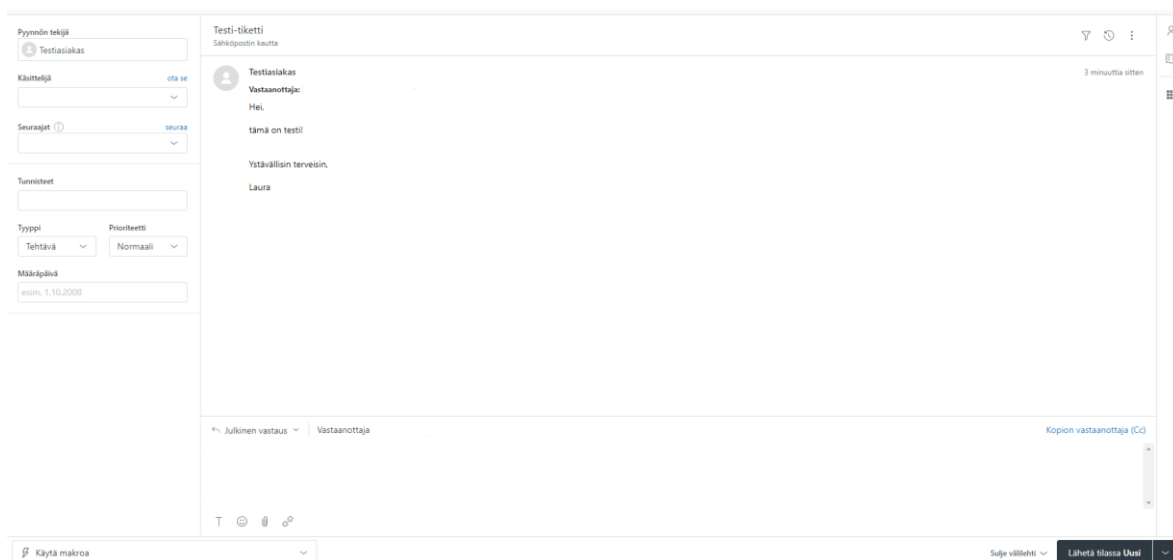
Tikettejä voidaan luoda Zendeskiin sen käyttöönoton jälkeen. Tiketin luomista voidaan testata lähettämällä sähköposti sellaisesta sähköpostitilistä, jota ei ole käytetty rekisteröidyllä Zendesk-tilillä. Sähköposti lähetetään osoitteeseen support@thenameofyouraccount.zendesk.com, jonka jälkeen uusi tiketti muodostuu tiketöintijärjestelmään. Sähköpostissa olevan "thenameofyouraccount" tilalle muutetaan oman Zendesk-tilin nimi. Kirjautumalla Zendesk-tuki palveluun ja klikkaamalla "Näkymät" - kuvaketta saadaan näkyviin kaikki Zendeskiin tulleet tiketit. Tiketti voidaan luoda tarvittaessa sähköpostin lähetyksen sijaan myös manuaalisesti Zendesk tililtä klikkaamalla "+Lisää" painiketta. (Anton de Young, 2022)



Kuva 5 Zendesk tilin ”Näkymä” valikko näkyvillä vasemmassa laidassa.

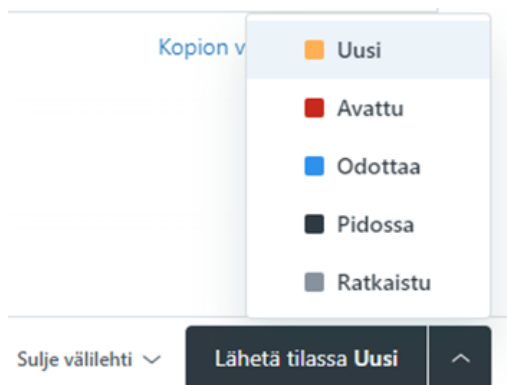
7.1.1 Tiketin rakenne

Tiketti voidaan avata klikkaamalla sen otsikkoa. Tiketti sisältää aiheen ja viestin sekä mahdollisuuden vastata suoraan asiakkaalle tai mahdollisuuden sisäisten kommenttien jättämiseen muille agenteille eli tikettien käsittelijöille. Lähettämällä julkisen vastauksen, vastaus näkyy kaikille tikettien käsittelijöille sekä lähtee myös asiakkaalle. Vastaukseen voidaan liittää myös liitteitä. Sisäisiä huomautuksia käytetään yrityksen sisäiseen viestintään. Niiden avulla voidaan merkitä yrityksen työntekijöitä tikettiin ja kysellä esimerkiksi neuvoja muilta työntekijöiltä ongelman ratkaisemiseksi. Sisäiset huomautukset eivät mene asiakkaalle. Tiketistä nähdään myös pyynnön tekijän nimi, luomispäivämäärä ja -aika sekä kanavan, jota kautta tukipyynnö on tullut. Tiketille täytyy määrittää käsittelijä, jotta tiketti voidaan ratkaista ja sulkea. Tiketille voidaan määrittää myös seuraajia, joille menee ilmoitukset tiketteihin tehdyistä muutoksista. (Anton de Young, 2022)



Kuva 6 Tiketin sisältö.

Tiketin alareunassa on Lähetä-painike, jota painamalla voidaan vastata asiakkaalle tai tallentaa sisäiset kommentit sekä vaihtaa tiketin tilaa. Tiketin tiloja ovat ”uusi”, ”avattu”, ”odottaa”, ”pidossa” ja ”ratkaistu”. Tikettiin voidaan vastata myös vakiovastauksella käyttämällä ”Käytä makroa”-toimintoa. (Anton de Young, 2022)

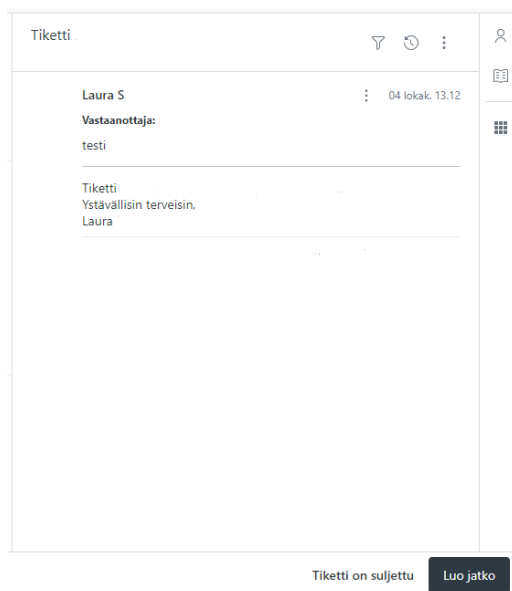


Kuva 7 Tiketin tilan määrittäminen Lähetä-painikkeen avulla.

7.1.2 Tikettien tilat

Tiketin tilaa muutetaan sen matkalla uudesta tiketistä ratkaistuksi tiketiksi, jotta voidaan seurata missä vaiheessa tukipyynnön ratkaisu on menossa (Anton de Young, 2022). Zendeskissä tiketeillä on eri tiloja, jonka avulla voidaan päätellä, mitä tiketille on tehty tai mitä sille tullaan tekemään. Uusi-tilassa oleva tiketti tarkoittaa, että tiketille ei ole tehty toimenpiteitä. Kun tiketille on jo tehty mikä tahansa toimenpide, sitä ei voi enää palauttaa Uusi-tilaan. Avoin-tila tarkoittaa, että tiketille on määritetty käsittelijä. Odottaa-tilassa olevissa tiketeissä tiketin käsittelijä odottaa lisätietoja pyynnön tekijältä. Kun lisätiedot on saatu pyynnön tekijältä, tiketti palautuu automaattisesti Avoin-tilaan. Pidossa tarkoittaa, että tiketin käsittelijä odottaa tietoja joltain muulta, kuin pyynnön tekijältä. Tiketin ratkaisemista voidaan jatkaa, kun lisätiedot saadaan. Pynnön tekijälle ei mene koskaan ilmoitusta siitä, että tiketti on Pidossa-tilassa vaan kyseinen tila on tarkoitettu yrityksen sisäisiin toimiin. Ratkaistu-tila tarkoittaa sitä, että tiketin käsittelijä on ratkaissut tiketin. (Aimee Spanier, 2022)

Tiketin sulkeminen ja ratkaiseminen tarkoittaa käytännössä sitä, että tiketin käsittelijä on saanut valmiiksi toimenpiteet, jotka vaaditaan tiketin ratkaisemiseen ja pyynnön tekijä on tyytyväinen tiketin käsittelijän antamaan ratkaisuun. Tämä ei kuitenkaan estä pyynnön tekijää avaamasta tikettiä uudelleen vastaamalla takaisin, jos hänen mielestään ongelmaa ei ole vielä ratkaistu. Kun pyyntöön on saatu ratkaisu, joka miellyttää kaikkia osapuolia, tiketti voidaan siirtää Ratkaistu-tilaan. Ratkaisun jälkeen tiketti siirtyy automaattisesti neljän päivän kuluttua suljetuksi. Järjestelmänvalvoja voi tarvittaessa muokata tätä asetusta niin, että tiketit sulkeutuvat vasta 28 päivän kuluttua ratkaisusta. Tiketin mentyä suljetuksi, sitä ei voida enää avata uudelleen. Suljettuun tikettiin voidaan luoda jatkokopyyntöjä, joissa säilyy viittaus alkuperäiseen tikettiin. Tikettiin voidaan lisätä jatkoa avaamalla suljettu tiketti ja painamalla "Luo jatko"-painiketta. Tikettejä voidaan myös poistaa, jos käyttäjällä on oikeudet poistaa niitä. (Aimee Spanier, 2022)



Kuva 8 Jatkotiketin luominen suljetulle tikelille tapahtuu "Luo jatko"-painikkeesta.

7.2 Zendesk näkymät

Näkymien avulla voidaan hallita ja organisoida tikettejä niiden kaikissa eri vaiheissa. Näkymät ovat välttämättömiä tikettien työnkulun hallinnassa. Näkymien avulla tiketit voidaan ryhmitellä niiden ominaisuuksien perusteella. Sama tiketti voi näkyä useammassa näkymässä yhtä aikaa, jos se täyttää näkymän kaikki kriteerit. Zendesk tarjoaa ennalta määritettyjä näkymiä, jotka ovat kaikkien tikettien käsittelijöiden nähtävillä ja sinne on mahdollista luoda uusia näkymiä sekä muokata olemassa olevia näkymiä tarpeen mukaan. Järjestelmänvalvojat voivat luoda näkymiä, joita vain tietyt henkilöt voivat nähdä ja muokata ennalta määritettyjen näkymien pääsyoikeuksia. Käyttäjät voivat itse luoda henkilökohtaisia näkymiä, joihin kukaan muu ei pääse. (Anton de Young, 2022)

Näkymiä voidaan luoda Zendesk-hallinnointikeskuksessa. Hallinnointikeskukseen pääsee suoraan esimerkiksi klikkaamalla "Näkymät"-painiketta ja sieltä löytyvää "Hallitse näkymiä"-linkkiä klikkaamalla. Zendeskin hallinnointikeskuksen valikko "Työtilat > Näkymät" avautuu uuteen välilehteen. Uuden näkymän luominen tapahtuu klikkaamalla "Lisää näkymä" painiketta. Näkymälle lisätään otsikko, joka on näkymän nimi. Näkymälle määritetään käyttöoikeudet eli tieto siitä, kenellä on oikeus nähdä kyseinen näkymä. Näkymälle lisätään ehdot, jotka määrittävät, mitkä tiketit näkyvät jatkossa kyseisen näkymän alla. Lisäksi voidaan määrittää muotoilusetuksia kuten tikettien järjestys. Näkymää voidaan esikatsella "Esikatsela" painikkeesta. Uusi näkymä tallennetaan lopuksi ja se tulee näkyville heti "Näkymät" valikkoon Zendesk-tuki palveluun. (Anton de Young, 2022)

Uusi näkymä
⚠ Otsikko pakollinen

Kuvaus

Kenellä on käyttöoikeus?
Kuka tahansa tuke...

Ehdot
Hallitse sitä, mikä näkyy näkymässä, käyttämällä ehtoja **Kaikki** ja **Mikä tahansa**.

Tikettien on täytettävä kaikki nämä ehdot näkyäkseen näkymässä

Lisää ehto

Tiketit voivat täyttää mitkä tahansa näistä ehdoista näkyäkseen näkymässä

Lisää ehto

Esikatsele
Katso etukäteen, mikä on ehtojesi yhteisvaikutus tikkettien suodattamiseen.

Esikatsele

Muotoiluasetukset

Sarakkeet (0/10)
Valitse enintään 10 saraketta, jotka näkyvät näkymässä. Järjestä ne uudelleen vetämällä ja pudottamalla.

Lisää sarake

Ryhmittele seuraavan mukaan
(Ei ryhmää)

Järjestä seuraavan mukaan
Tunnus

Nouseva
 Laskeva

Nouseva
 Laskeva

Peruuta Tallenna

Kuva 9 Näkymän luominen Zendeskissä.

7.3 Zendesk ryhmät

Osa Zendeskin ennalta määritetyistä näkymistä viittaa ryhmiin. Zendeskissä voidaan jakaa tarpeiden mukaan tikkettien käsittelijät eri ryhmiin. Kun tiketti delegoidaan tiketin käsittelijälle, se liitetään samalla myös ryhmiin, johon kyseinen tiketin käsittelijä kuuluu. Tikettejä voidaan delegoida myös ryhmille, eikä tietyille käsittelijälle. Tällöin kyseiseen ryhmään kuuluvat tikkettien käsittelijät voivat itse päättää, kuka ottaa tiketin käsittelyyn. Zendesk-tuessa on oletuksena yksi ryhmä, johon kaikki tikkettien käsittelijät lisätään, koska ryhmä on oltava olemassa, jotta tikettejä voidaan jakaa käsittelijöille ja ratkaista. (Anton de Young, 2022)

Ryhmistä voidaan poistaa henkilöitä ja niihin voidaan lisätä henkilöitä vapaasti. Uusia ryhmiä voidaan luoda oman tarpeen mukaisesti niin monta kuin halutaan. Tyypillisesti ryhmiä käytetään ryhmittelemään tiketien käsittelijät osaamisalojen, asiantuntemuksen, kielitaidon tai sijainnin mukaisesti. Yritys päättää itse millaisia näkymiä tai ryhmiä tarvitaan. Pienelle tiimille voi toimia yksi näkymä, josta tiketien käsittelijät voivat valita itselleen tikettejä. Isompi tiimi voi tarvita näkymiä jokaiselle ryhmälle erikseen. (Anton de Young, 2022)

Uuden ryhmän lisääminen tapahtuu Zendeskin hallinnointikeskuksessa. Hallinnointikeskukseen päästään klikkaamalla ”Järjestelmänvalvoja” painiketta, vasemmalla olevasta valikosta Zendesk-tuki palvelussa ja klikkaamalla ”Siirry Hallinnointikeskukseen”-linkkiä. Zendeskin hallinnointikeskuksessa vasemmalla olevasta valikosta valitaan ”Henkilöt > Ryhmät” ja klikataan painiketta ”Luo ryhmä”. Ryhmälle annetaan nimi ja ryhmään valitaan tarvittavat henkilöt. Ryhmä tallennetaan lopuksi klikkaamalla ”Luo ryhmä”-painiketta. (Anton de Young, 2022)

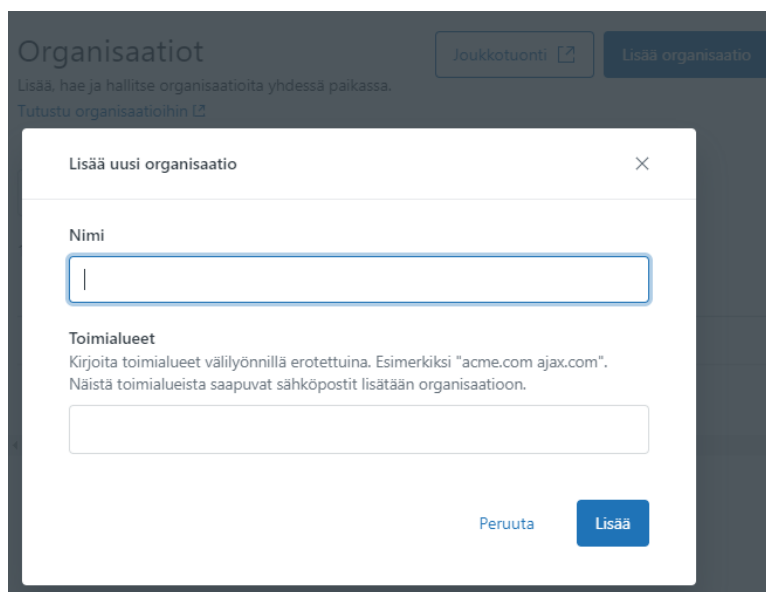
Kuva 10 Ryhmän luominen Zendeskiin

7.4 Organisaatiot

Organisaatioita voidaan käyttää tiketien seurannan apuna, asiakkaiden kanssa tehtyjen palvelutasosopimusten tukena, tiketien käsittelyyn yrityksen nimen tai verkkotunnuksen perusteella tai tiketien hallintaan sijainnin tai kielen mukaan. Oletusorganisaatio, johon asiakas kuuluu, liitetään jokaiseen hänen tikettiinsä automaattisesti. Tiketin työnkulun hallintaa voidaan helpottaa lisäämällä asiakas yhteen tai useampaan organisaatioon. Myös tiketien käsittelijöitä ja kokonaisryhmiä voidaan

lisätä organisaatioihin, jolloin voidaan rajoittaa käsittelijöiden tai ryhmien pääsyä vain tietyn yrityksen tiketteihin. Tikettejä voidaan myös automaattisesti määrittää meneväksi käsittelyyn tietylle ryhmälle. Organisaatioiden avulla voidaan sallia tietyille käyttäjille oikeus nähdä kaikki oman organisaationsa tiketit, joka lisää näkyvyyttä Zendesk-tuen ongelmista. (Anton de Young, 2022)

Oletuksena Zendeskissä ei ole organisaatioita, vaan ne tulee luoda itse, jotta niitä voidaan hyödyntää. Uusi organisaatio lisätään Zendesk-tuessa vasemmalla olevasta valikosta klikkaamalla ”Organisaatiot” ja klikkaamalla ”Lisää organisaatio” -painiketta. Organisaation nimi lisätään ja sen jälkeen voidaan lisätä yksi tai useampia sähköpostin verkkotunnuksia organisaatiolle, jonka perusteella kaikki uudet saman sähköpostiverkkotunnuksen omaavat käyttäjät lisätään kyseiseen organisaatioon. Lopuksi klikataan ”Lisää”-painiketta. (Anton de Young, 2022)



The screenshot shows the 'Organisaatiot' (Organizations) page in Zendesk. At the top right, there are buttons for 'Joukkotuonti' (Import) and 'Lisää organisaatio' (Add organization). Below this is a modal dialog titled 'Lisää uusi organisaatio' (Add new organization). The dialog contains a text input field for 'Nimi' (Name), a section for 'Toimialueet' (Domains) with a text input field and explanatory text, and two buttons at the bottom: 'Peruuta' (Cancel) and 'Lisää' (Add).

Kuva 11 Organisaation lisääminen Zendeskiin.

7.5 Käyttäjäroolit

Tikettien käsittelijät eli agentit ja asiakkaat ovat ensisijaiset käyttäjäroolit Zendeskissä. Tikettien käsittelijät ratkaisevat ja korjaavat apua pyytävien asiakkaiden ongelmia. Zendesk tarjoaa muitakin käyttäjärooleja. Tikettien käsittelijät ratkaisevat tikettejä. Tikettien käsittelijöiden oikeuksia päästä eri osa-alueisiin Zendeskissä voidaan hallita. Zendeskistä löytyy lisäksi järjestelmänvalvoja, joka toimii Zendeskin ylläpitäjänä. Ylläpitäjä pystyy tekemään Zendeskissä muutoksia kaikkeen mahdolliseen, kuten käyttäjien hallintaan tai näkymiin liittyen. Zendesk Support Enterprise versiossa voidaan luoda mukautetumpia rooleja. Support Team versiossa voidaan lisätä joko asiakkaita tai tikettien käsittelijöitä. Käyttäjien lisääminen tapahtuu Zendesk-tuki palvelusta ”+Lisää”-linkin alta ja valitsemalla valikosta ”Käyttäjä”. Käyttäjälle lisätään nimi ja sähköpostiosoite. Käyttäjän ollessa asiakas, valitaan käyttäjätyypiksi ”Loppukäyttäjä” ja käyttäjän ollessa henkilöstöä, valitaan käyttäjätyypiksi ”Henkilöstön jäsen” ja lisätään käyttäjälle rooliksi tukihenkilö tai järjestelmänvalvoja. (Anton de Young, 2022)

The image shows a screenshot of the Zendesk user creation interface. The window title is 'Lisää uusi käyttäjä'. It features several input fields: 'Nimi' (Name), 'Sähköposti' (Email), and 'Rooli' (Role) which is a dropdown menu currently showing 'Tukihenkilö'. Under 'Käyttäjätyyppi' (User type), there are two radio button options: 'Loppukäyttäjä' (End user) and 'Henkilöstön jäsen' (Staff member), with the latter being selected. At the bottom right, there are two buttons: 'Peruuta' (Cancel) and 'Lisää' (Add).

Kuva 12 Käyttäjän lisääminen Zendeskiin.

7.6 Tiketin ratkaiseminen

Tiketin ratkaiseminen alkaa siitä, että asiakkaalle kerrotaan tukipyynnön tulleen perille. Ratkaiseminen voi sisältää ongelmien ratkaisua yhdessä asiakkaan tai kollegan kanssa, tiketin historian tarkastelua, sen ratkaisua tai toistuvien ongelmien ratkaisemista. Kun asiakas lähettää tukipyynnön, Zendesk Support lähettää automaattisesti asiakkaalle takaisin sähköposti-ilmoituksen, jossa on tieto siitä, että tukipyyntö on vastaanotettu. Sähköposti-ilmoitus sisältää linkin, jonka avulla asiakas voi seurata ja päivittää tukipyyntöä tarvittaessa. Linkin voi halutessaan poistaa kokonaan sähköposti-ilmoituksista, mikäli ei käytä muita kanavia sähköpostin lisäksi asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Asiakas voi vastata tähän sähköpostiin, mikäli haluaa jättää tukipyyntöön uusia kommentteja tai huomioita. Sähköposti-ilmoituksien ulkoasua voidaan myös muokata oman brändin näköiseksi. Sähköposti-ilmoitus on yksi esimerkki Zendeskin laukaisimen käytöstä. (Anton de Young, 2022)

7.7 Tiketin tyypit ja prioriteetit

Tikettien hallinnan tukena voidaan käyttää tiketin tyyppiä ja prioriteettia. Molempia voidaan käyttää apuna kunkin tukipyynnön kiireellisyyden havainnoinnissa, mutta niiden käyttäminen ei ole pakollista. Ennalta määritettyjä tukipyynnön tyyppejä ovat "tehtävä", "ongelma", "kysymys" ja "tapahtuma". Tehtävä-tyyppiset tukipyynnot ovat tikettejä, joille määritetään tiketin käsittelijä ja asetetaan päivämäärä, mihin mennessä tehtävä tulee olla tehtynä. Tukipyyntö on tyyppiä ongelma silloin, jos asiakkaalla on tuotteen tai palvelun kanssa ongelma, joka todennäköisesti ilmenee myös muilla asiakkailla. Tapahtuma-tyyppisiä tukipyyntöjä voidaan käyttää tapauksiin, jossa ongelma koskee useita asiakkaita. (Anton de Young, 2022)

Tapahtuma-tyyppiset tiketit linkitetään yhteen ongelmaticettiin ja sen ratkaisemisen jälkeen muutkin siihen linkitetyt tiketit ratkaistaan automaattisesti. Kysymys-tyyppiset tiketit ovat enemmän kysymyksiä kuin ratkaistavia ongelmia. (Anton de Young, 2022)

The screenshot shows a ticket management interface with a red sidebar on the left. The main content area has several fields: 'Pyynnön tekijä' (Testiasiakas), 'Käsittelijä' (Asiakaspalvelu), 'Seuraajat', 'Tunnisteet', 'Tyyppi' (Tehtävä), and 'Prioriteetti' (Normaali). The 'Tyyppi' dropdown menu is open, showing options: Tehtävä (selected), Kysymys, Tapahtuma, Ongelma, and Tehtävä (checked).

Kuva 13 Tiketin tyypin muokkaaminen.

Tiketin prioriteetteja ovat "matala", "normaali", "korkea" ja "kiireellinen". Prioriteetin avulla voidaan määrittää tukipyynnön kiireellisyys ja niitä voidaan käyttää apuja sääntöjen määrittämisessä. Prioriteettia voidaan vaihtaa esimerkiksi tukipyynnön tehneen asiakkaan perusteella tai sen perusteella, kuinka pitkään uuden tukipyynnön saapumisesta on. (Anton de Young, 2022)

The screenshot shows the same ticket management interface as in Kuva 13. The 'Prioriteetti' dropdown menu is open, showing options: - (selected), Matala, Normaali (checked), Korkea, and Kiireellinen. The 'Tyyppi' dropdown menu is also visible, showing 'Tehtävä' as the selected option.

Kuva 14 Tiketin prioriteetin vaihtaminen.

7.8 Makrot

Makrot ovat ennalta määritettyjä vastauksia, joita voidaan käyttää tukipyyntöjen ratkaisemiseen tai asiakkaalle vastaamiseen. Makroja voidaan käyttää toistuvien ja samankaltaisten asiakkailta tulevien tukipyyntöjen käsittelemiseen. Makroja voidaan luoda joko kaikille tikettien käsittelijöille käytettäväksi, henkilökohtaisiksi tai tietyn ryhmän sisäisiksi makroiksi. Esimerkiksi makron luominen voi olla hyödyllinen tilanteisiin, jossa asiakkaat pyytävät toistuvasti apua salasanojen vaihtamiseen. Tällöin tiketin käsittelijät voivat vastata asiakkaille käyttämällä ennalta määritettyä vastausta eli makroa, eikä heidän tarvitse kirjoittaa jokaista viestiä erikseen ja työaika säästyy. Makroja voidaan personoida niin, että asiakas tuntee saavansa persoonallisen vastauksen automaattivastauksen sijaan. Makroiin voidaan lisätä asiakaskohtaisia tietoja, kuten asiakkaan nimi. (Anton de Young, 2022)

Makroja voidaan luoda Zendeskin hallinnointikeskuksessa, jonne päästään klikkaamalla ”Järjestelmänvalvoja” painiketta, vasemmalla olevasta valikosta Zendesk-tuki palvelussa ja klikkaamalla ”Siirry Hallinnointikeskukseen”-linkkiä. Hallinnointikeskuksessa valitaan ”Työtilat > Makrot” ja sen jälkeen klikataan ”Lisää makro” -painiketta. Makrolle lisätään nimi ja määritetään kuka makroa voi käyttää. Lisäksi lisätään sääntöjä ja lopuksi tallennetaan ”Luo” -painikkeesta. (Anton de Young, 2022)

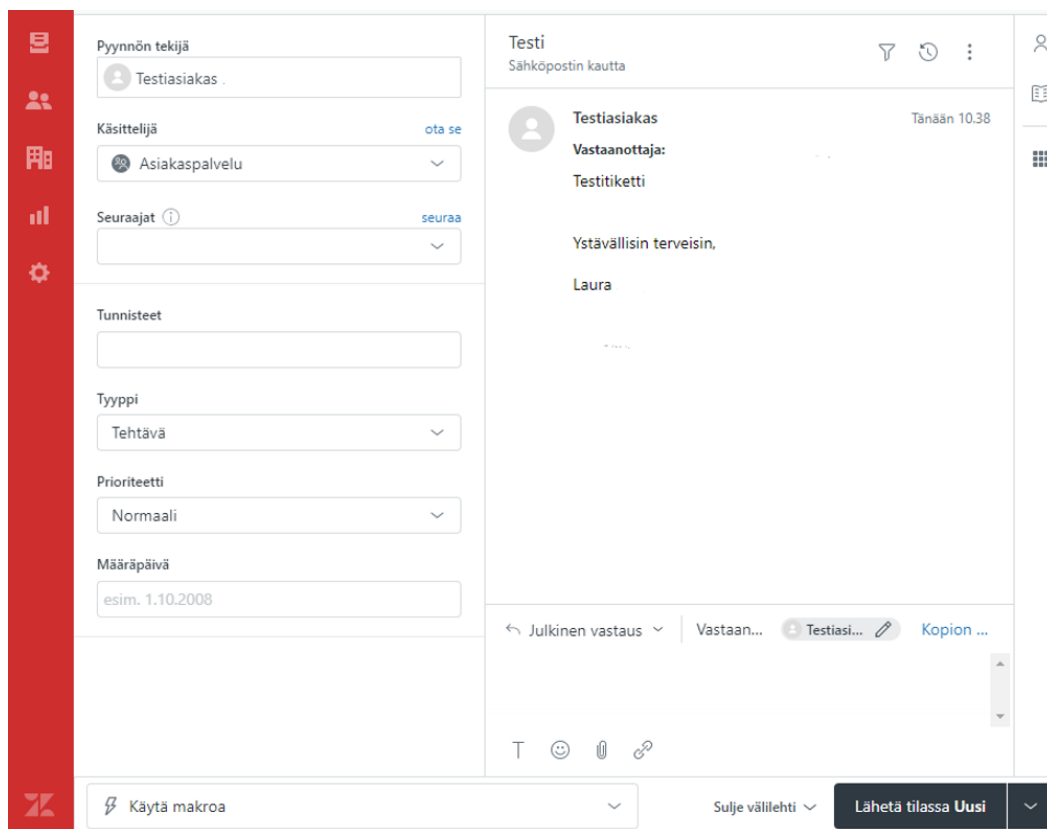
The screenshot shows the Zendesk admin interface for creating a new macro. On the left, a sidebar menu is visible with the 'Työtilat' (Workspaces) section expanded, and 'Makrot' (Macros) selected. The main content area is titled 'Lisää uusi makro' (Add new macro). It contains a form with the following fields:

- Makron nimi*** (Macro name): A text input field with the placeholder 'Lisää makron nimi'.
- Kuvaus** (Description): A text area with the placeholder 'Kirjoita valinnainen kuvaus'.
- Käytettävissä** (Available to): A dropdown menu currently set to 'Kaikille tukihenkilöille' (Available to all support agents).
- Toiminnot** (Actions): A section with the text 'Lisää toimia kommenttien lisäämiseksi tikettiin tai tiketin kenttäarvojen päivittämiseksi.' and a 'Lisää toiminto' button.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Peruuta' (Cancel) and 'Luo' (Create).

Kuva 15 Uuden makron luominen.

Makroa voidaan käyttää avaamalla haluttu tiketti, avaamalla sivun alalaidassa oleva ”Käytä makroa”-valikko ja valitsemalla sieltä makro, jota halutaan käyttää. Valinnan jälkeen tiketti päivittyy makrossa olevilla toimilla. Tiketin muutokset tallennetaan Lähetä-painikkeesta. (Anton de Young, 2022)



Kuva 16 Makron käyttäminen tukipyynnölle.

7.9 Laukaisimet ja automatisoinnit

Järjestelmänvalvojat voivat luoda ja hallita Zendeskissä laukaisimia ja automatisointeja. Laukaisimet ja automatisoinnit ovat joukko toimintoja, jotka tapahtuvat, kun tiketti vastaa tiettyihin ehtoihin. Niitä voidaan luoda Zendeskin hallintointikeskuksessa klikkaamalla siellä ”Objektit ja säännöt”-valikosta ja valitsemalla sieltä joko ”Laukaisimet” tai ”Automatisoinnit”. (Anton de Young, 2022)

Automatisointien tarkoituksena on manuaalisten toistuvien tehtävien minimoiminen. Automatisoinnit suoritetaan aikaperusteisten ehtojen mukaan kuten tikettien päivitys tiettyjen tuntimäärien ja tapahtumien jälkeen. Automatisoinnin avulla voidaan esimerkiksi muuttaa tiketin tila kiireelliseksi tietyn ajan kuluessa tukipyynnön saapumisesta järjestelmään, luoda tikettien käsittelijöille aikaperusteisia ilmoituksia tiketeistä tai sulkea ratkaistuja tikettejä tietyn ajan kuluessa. (Anton de Young, 2022)

Laukaisimet koostuvat yhdestä tai useammasta toiminnosta, jotka suoritetaan tiketin luomisen tai sen tilan päivityksen jälkeen. Laukaisimet suorittavat automaattisesti toimintoja, kun määritellyt ehdot täyttyvät. Laukaisimia voidaan käyttää sähköposti-ilmoituksien toimittamiseen asiakkaille ja tiketin käsittelijöille. Zendesk Support tarjoaa oletuksena laukaisimia. Oletuslaukaisimia ei kannata poistaa kokonaan käytöstä, sillä sen jälkeen kaikki tiketteihin liittyvät ilmoitukset poistuvat käytöstä. Jos oletuslaukaisinta halutaan muuttaa, tulee se ensin kloonata ja luoda uusi laukaisin, jonka jälkeen oletuslaukaisin voidaan kytkeä pois käytöstä. Kuitenkin voidaan harkita tiimin koon mukaan, tarvitseeko ilmoituksia kaikista uusista tiketeistä lähettää kaikille tiketin käsittelijöille, jotta sähköposti-laatikot eivät mene tukkoon. Mikäli kaikille lähteville ilmoituksille ei ole tarvetta, voidaan kyseinen laukaisin ottaa pois käytöstä. (Rowe Jennifer, 2022)

7.10 Web Widget verkkosivustolle

Web Widget on verkkosovellus, joka voidaan upottaa verkkosivulle. Web Widget mahdollistaa asiakkaiden yhteydenotot Zendeskin kautta yrityksen asiakaspalvelijoihin. Sen avulla voidaan luoda itsepalveluportaaleja, jotka voivat vähentää asiakkailta tulevien yhteydenottojen määrää ja helpottaa asiakkaiden avun saantia. Web Widgetin kokoa yhtein käyttöliittymään yhteydenottolomakkeen, takaisinsoittopyynnöt tai puhelut, itsepalveluportaalin ja halutessaan myös live chatin, jolloin asiakkaan ei tarvitse käyttää aikaa näiden etsimiseen yrityksen verkkosivustolta erikseen. (Rowe Jennifer, 2022)

Järjestelmänvalvojan oikeuksilla päästään määrittämään ja hallitsemaan Web Widgetin ominaisuuksia. Widgetin konfigurointi aloitetaan määrittämällä widgetin komponentit, jonka jälkeen widgetin koodi voidaan lisätä yrityksen verkkosivuille. Loppukäyttäjälle eli asiakkaalle näkyvät ominaisuudet riippuvat siitä, mitä komponentteja on otettu käyttöön ja ovatko asiakaspalvelijat online-tilassa. Mikäli useita komponentteja on otettu käyttöön, ne näkyvät asiakkaalle verkkosivuilla seuraavassa järjestyksessä: itsepalveluportaali, live chat, puhelut ja yhteydenottolomakkeet. (Rowe Jennifer, 2022)

Itsepalveluportaalissa asiakas voi hakea itse apua ongelmaansa kirjoittamalla hakusanoja tekstikenttään, jonka jälkeen hakutulokset tulevat näkyviin. Hakukentän alle voidaan lisätä ehdotettuja artikkeleita. Asiakkaalla on tässä näkymässä mahdollisuus myös siirtyä suoraan yhteydenottolomakkeelle, mikäli vastausta kysymykseen ei itsepalveluportaalista löydy. Live chatin avulla asiakkaat voivat ottaa yhteyttä reaaliajassa asiakaspalvelijoihin. Puhelinsoitot-komponentin avulla asiakkaat voivat jättää takaisinsoittopyyntöjä, katsoa puhelinnumeron, johon he voivat soittaa suoraan sekä tarkastella takaisinsoiton odotusaikoja. Yhteydenottolomakkeen avulla asiakas voi lähettää suoraan tukipyynnön, johon hän tulee saamaan vastauksen sähköpostitse. Asiakkaan tarvitsee oletuksena täyttää lomakkeelle nimi, sähköpostiosoite ja kuvaus ongelmastaan. Asiakkaan yhteydenottolomakkeen kautta lähettämästä viestistä muodostuu automaattisesti tiketti Zendeskiin. (Rowe Jennifer, 2022)

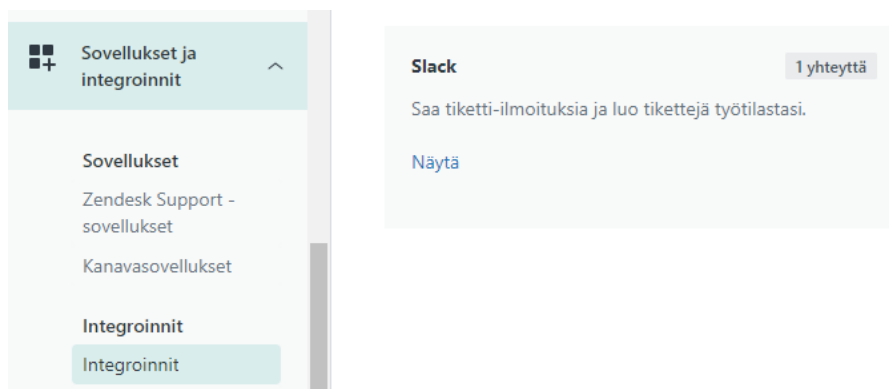
8 ZENDESKIN KÄYTTÖNOTTO

Zendesk Support Team otettiin käyttöön rekisteröitymällä järjestelmän kokeiluversioon osoitteessa: <https://www.zendesk.com/register/>. Kokeiluversio sisälsi ominaisuudet, jotka löytyvät Zendesk Support Professional-versiosta. Pyytämällä Zendeskiltä, kokeiluversio saatiin vaihdettua ominaisuuksiltaan suppeampaan Support Team-versioon. Jo kokeilujakson aikana voi halutessaan valita käyttöön yrityksen tarpeisiin olevan version maksamalla luottokortilla tai PayPalilla rekisteröimältään tililtä. Toinen vaihtoehto on kokeilla rauhassa järjestelmää kokeilujakson päättymiseen saakka ja maksaa ja valita tarvittava versio käyttöön kokeilujakson päätyttyä. Kaikki tiedot ja asetukset säilyvät tällöinkin rekisteröimällä tilillä tallessa. Toimeksiantajan kanssa kokeiltiin tiketöntijärjestelmää ensin kokeilujakson loppuun saakka, jonka jälkeen valittiin käyttöön Support Team versio maksamalla se.

Yhtenä tiketöntijärjestelmän vaatimuksista oli mahdollisuus Slack integraatioon. Integraation asennus edellytti järjestelmänvalvojan oikeudet Zendesk-tuessa ja Slackissa luvat asentaa sovelluksia työtilaan. Slack integraation avulla voidaan yhdistää Zendeskin tuki palvelu yhteen tai useampaan Slackin työtilaan. Integraation avulla Slackiin saadaan tuotua ilmoituksia tikettien tapahtumista. Laukaisimien avulla voidaan määrittää ehdot, joiden täytyttyä ilmoituksia halutuille Slack-kanaville tulee ja ilmoitusviesteihin sisältyviä tietoja. Integraatio mahdollistaa uusien tikettien luomisen suoraan Slack kanavalta ja sivukeskusteluiden käymisen tiketteihin liittyen. Nämä toiminnallisuudet on tarkoitettu yrityksen sisäisiin käyttötarkoituksiin, jolloin voidaan luoda tikettejä esimerkiksi asiakkaan puolesta.

Slackin integraation asentaminen aloitettiin kirjautumalla Slackiin ja menemällä Slackin Zendesk integraatio sivustolle osoitteeseen <http://slack.zendesk-integrations.com/slack/install>. Seuraavaksi sallittiin Zendeskin oikeudet käyttää Slackin työtilaa, jonka jälkeen lisättiin Zendeskin verkkotunnus. Asennuksen jälkeen Zendeskin Hallinnointikeskuksessa valikon "Sovellukset ja integroinnit > Integroinnit" alta päästiin näkemään, että sinne on ilmestynyt Slack-sovellus.

Integraation jälkeen minkä tahansa Slack kanavan kautta tiketin luominen onnistuu kirjoittamalla Slackin viesti-palkkiin `/zendesk create_ticket` -komento. Asiakaspalvelijat voivat halutessaan luoda Slackin kautta nopeasti uuden tiketin esimerkiksi puhelun aikana asiakkaan soittaessa asiakaspalvelijalle. Zendesk pitää kuitenkin lisätä jokaiselle kanavalle, johon halutaan ilmoituksia Zendeskistä. Zendeskin lisääminen Slack kanavalle tapahtui kirjoittamalla viestipalkkiin `/invite @Zendesk` komento, sillä kanavalla, mihin Zendeskin ilmoituksia jatkossa haluttiin käytettävän. Kanavan näkymisen tukisovelluksessa vie aikaa 10-15 minuuttia. Zendeskin poistaminen Slackin kanavalta tapahtuu kyseisen kanavaan `/remove @Zendesk`-komennon kirjoittamalla.



Kuva 17 Slack integraatio näkymä asennuksen jälkeen Zendeskin hallinnointikeskuksessa.

Hallinnointikeskuksessa määritettiin tilin brändäykseen ja ulkoasuun liittyviä asetuksia. "Tili > Ulkoasu > Brändäys"-valikon alta lisättiin Zendesk-tilin nimi, joka tulee näkyviin asiakkaille sähköposti-ilmoituksissa, brändin väri, favicon sekä osoitteen linkitys. Zendeskiin voitiin määrittää useita sähköpostiosoitteita, joihin lähetetyistä viesteistä tulee automaattisesti tikettejä. Käyttöönottovaiheessa ei ollut tarvetta lisätä Zendeskiin muita tukiosoitteita. Jatkossa "Kanavat > Puhe ja sähköposti > Sähköpostiosoite > Tukiosoitteet" -valikon alta pystytään liittämään tarvittaessa myös ulkoisia osoitteita Zendeskiin kuten esimerkiksi asiakaspalvelun sähköpostiosoite. Tukiosoitteista löytyy automaattisesti sähköpostiosoite, johon esimerkiksi asiakaspalvelijat voivat tarvittaessa välittää asiakkaiden viestejä omista sähköposteistaan. Saman valikon alta, kohdassa "sähköpostin mallit" pystyttiin muokkaamaan asiakkaalle lähtevän sähköpostin ulkoasua ja sisältöä.

Käyttöönoton yhteydessä testattiin useaan otteeseen eri käyttäjien toimesta tikettien luomista eri toimintojen, kuten sähköpostin, Slackin ja Zendesk-tuki palvelun kautta sekä tiketteihin vastaamista, tikettien tilojen muuttamista ja sisäisien kommenttien tekoa. Samalla mietittiin asiakkaan näkökulmasta eri käyttötapauksia. Ennen Zendeskin varsinaista käyttöä asiakastapauksiin lisättiin tarvittava määrä käyttäjiä ja käytiin läpi kaikkien käyttäjien kanssa yhteisessä palaverissa Zendeskin käyttöön liittyviä toimia. Palaverin tavoitteena oli perehdyttää kaikki käyttäjät Zendeskin käyttöön. Käyttäjiä lisättiin Zendeskin hallinnointikeskuksessa "Henkilöt > Tiimi > Tiimin jäsenet" -valikon alta klikkaamalla "Lisää tiimin jäsen" -painiketta ja syöttämällä sinne käyttäjän nimi ja sähköpostiosoite. Käyttäjälle määritettiin myös rooli. Tallentamisen jälkeen käyttäjä sai sähköpostiinsa ilmoituksen kutsusta Zendeskiin, joka sisälsi linkin, jonka avulla käyttäjä pystyi luomaan tilinsä. Sähköpostiviesti sisälsi myös linkin, jota kautta käyttäjä pääsi käyttämään Zendeskiä suoraan. Uusi ryhmä päästiin lisäämään hallinnointikeskuksessa " Henkilöt > Tiimi > Ryhmät" alta klikkaamalla "Luo ryhmä" painiketta. Ryhmälle määritettiin nimi ja tukihenkilöt.

Käyttöönoton yhteydessä Web Widgetia ei vielä otettu käyttöön, mutta tutustuttiin, kuinka sellaisen saisi lisättyä toimeksiantajan verkkosivulle. Web Widgetin asetukset löytyvät Zendeskin hallinnointikeskuksessa "Kanavat > Klassinen > Web Widget" -valikosta. Siellä kohdassa mukauttaminen voidaan määrittää widgetin perusasetukset ja valita käyttöön halutut komponentit. Välilehdestä "Asetukset" löytyy scripti, joka voidaan lisätä toimeksiantajan verkkosivuille ja saada Web Widget sivustolle käyttöön.

9 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tiketöintijärjestelmien käyttäminen asiakaspalvelun työvälteenä ei ollut ennen tätä opinnäytetyötä itselle tutuin aihe entuudestaan. Asiakkaan näkökulmasta olin kuitenkin törmännyt tiketöintijärjestelmiin ja tehnyt tukipyyntöjä järjestelmiin. Koin hyödylliseksi ja mielenkiintoiseksi, että sain opinnäytetyön aiheeksi itselle tuntemattomamman asian, jotta pääsin opettelemaan uutta ja hyödyntämään yleistä tuntemustani tietojärjestelmistä käytäntöön. Tietotekniikan insinööriopintojeni aikana olen käyttänyt aikaa lukuisten dokumentaatioiden tulkitsemiseen ja soveltamiseen, joten ajattelin sen auttavan opinnäytetyössä eri palveluntarjoajien tarjoamien tiketöintijärjestelmien dokumentaatioihin syventymiseen.

Kirjallisten lähteiden löytäminen opinnäytetyöhön osoittautui hyvin haastavaksi, joten suurimmaksi osaksi opinnäytetyö pohjautuu käyttöönotetun järjestelmän eli Zendeskin dokumentaatioista löytyviin tuoreimpiin materiaaleihin. IT-ala ja sovellukset kehittyvät nopeaa tahtia, jonka vuoksi pyrin löytämään ja hyödyntämään lähteinä tietoja, jotka ovat mahdollisimman tuoreita. Lähdin etsimään tietoa erilaisista tiketöintijärjestelmistä ja päädyin kerta toisensa jälkeen lukemaan tietoa ehkä juuri tällä hetkellä suosituimmista järjestelmistä. Tiketöintijärjestelmiä on markkinoilla valtavasti ja niistä löytyy paljon yhteneväisiä ominaisuuksia. Koin siis järkeväksi rajata tutkimustyötä reilusti.

Tiketöintijärjestelmien ominaisuuksien tutkiminen, peilaten toimeksiantajan vaatimukseen, eri palveluntarjoajien sivustoilta osoittautui yllättävän haastavaksi, sillä aina ei ollut selkeästi ilmaistu kaikkia tarjottavia ominaisuuksia. Jouduin osan palveluntarjoajien kohdalla tukeutumaan myös tukisivustoon, jossa muutkin käyttäjät olivat tiedustelleet samoja ominaisuuksiin liittyviä asioita ja ottamaan yhteyttä palveluntarjoajaan esimerkiksi hinnoittelun puuttumisen vuoksi.

Järjestelmän käyttöönoton osalta opinnäytetyö osoittautui odotettua suppeammaksi, sillä konfiguraatioita käyttöönoton yhteydessä ei tarvittu niin paljon, kuin aluksi odotin. Koin järkeväksi laajentaa Zendeskistä kertovaa yleistä osuutta, jossa avaan Zendeskin hyödyllisiä ominaisuuksia ja joita voidaan jatkossa ottaa käyttöön toimeksiantajalle tarpeen vaatiessa.

Opinnäytetyö oli hyvin pitkälti itsenäisesti toteutettava työ. Toimimme hyvässä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja pyrimme pitämään pieniä palaverieita opinnäytetyöprosessin aikana, jotta kumpikin osapuoli tiesi, missä oltiin menossa. Tiketöintijärjestelmä onnistuttiin saamaan käyttöön syksyn 2022 aikana eli suunnitellussa aikataulussa. Zendesk-järjestelmästä otettiin käyttöön Support Team versio, joka on todettu käyttöönoton jälkeenkin hyvin sopivaksi toimeksiantajan tämänhetkisiin tarkoituksiin. Jatkossa tarpeen tullen, voidaan Zendeskiin lisätä käyttäjien määrää tai päivittää Zendesk-lisenssi laajemmilla ominaisuuksilla varusteltuihin versioihin.

Perehtyminen tiketöintijärjestelmiin antoi minulle tietämystä, kuinka kehittää asiakaspalvelun toimintaa tietojärjestelmän avulla. Opin valtavasti Zendesk-järjestelmästä sekä tiketöinnistä ja sen hyödyistä asiakaspalvelun tukena ylipäätään. Järjestelmän käyttöönotolle oli määritetty aikataulu, joka loi painetta työn etenemiselle. Muuten työn toteuttamisen aikataulun suunnittelin itse, joten se vaati itseltäni paljon oman työn johtamista ja suunnittelua. Sain arvokasta kokemusta projektin läpiviemisestä maaliin aikataulussaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää toimeksiantajan vaatimuksiin vastaava tiketöintijärjestelmä tukemaan asiakaspalvelun toimintaa. Tavoite saavutettiin, kun vaatimuksia vastaava järjestelmä vertailun ja dokumentaatioiden tutkimisen jälkeen löydettiin. Tiketöintijärjestelmän hyödyt tulevat ilmi vielä paremmin tulevaisuudessa sitä mukaa, kun järjestelmää käytetään. Hyötyjä käyttöönoton jälkeen on kuitenkin toimeksiantajalla jo havaittu. Tukipyyntöjen käsittely on helpottunut, työnjako tukipyyntöjen käsittelyyn on selkeytynyt ja päällekkäinen työ vähentynyt sekä tiedonjakaminen yrityksen sisällä on parantunut. Asiakkaiden viestit ja tiedot löytyvät jatkossa yhdestä järjestelmästä, jonka avulla saadaan parannusta asiakaspalvelun laatuun.

Zendeskin ominaisuuksia kuten automaatioita, makroja ja laukaisimia tullaan varmasti jatkossa hyödyntämään tarpeen mukaan helpottamaan tikettien parissa työskentelevien arkea. Myös mahdollisesti Widgetin käyttöönotto toteutetaan opinnäytetyöni toteutuksen ulkopuolella.

Opinnäytetyö osana työn tilaajan asiakaspalvelun uudelleenorganisointia onnistui tavoitteiden mukaisesti ja olen lopputulokseen tyytyväinen. Opinnäytetyö oli antoisa ja mielenkiintoinen, sillä tiesin työlläni olevan merkitystä toimeksiantajan toiminnan kehittämisen ja oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta.

LÄHTEET

- Advania. (24.6.2022). Saumaton asiakaskokemus omnichannel-asiakaspalveluratkaisulla. Haettu 15.7.2022 osoitteesta Advania: <https://www.advania.fi/blogi/saumaton-asiakaskokemus-omnichannel-asiakaspalveluratkaisulla>
- De Young, Anton. (2.9.2022). Getting started with Zendesk Support. Haettu 07.10.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408884056346>
- De Young, Anton. (2.9.2022). Getting started with Zendesk Support: Ticket Basics. Haettu 07.10.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408881925786>
- De Young, Anton. (2.9.2022). Getting started with Zendesk Support: Organizing tickets and users. Haettu 31.10.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408883609370>
- De Young, Anton. (8.9.2022). Getting started with Zendesk Support: Solving tickets. Haettu 4.11.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408882997530>
- De Young, Anton. (2.9.2022). Getting started with Zendesk Support: Business Rules. Haettu 9.11.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408885959066>
- Filenius, Marko. (2015). Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.
- Inabo, Stella. (4.1.2022). What is a ticketing system? Haettu 24.11.2022 osoitteesta Zendesk: <https://www.zendesk.com/blog/ticketing-system/>
- Novellus. (13.4.2019). Omnikanavainen asiakaspalvelu. Haettu 8.7.2022 osoitteesta Novellus: <https://novellus.fi/freshdesk/omnikanavainen-asiakaspalvelu/>
- Rowe, Jennifer. (14.7.2022). About triggers and how they work. Haettu 4.11.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408822236058-About-triggers-and-how-they-work>
- Rowe, Jennifer. (2.9.2022). About triggers and how they work. Haettu 4.11.2022 osoitteesta Zendesk: https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408828984346#topic_gfx_23d_ybb
- Rowe, Jennifer. (2.9.2022). Using Web Widget (Classic) to embed customer service in your website. Haettu 11.11.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408836216218-Using-Web-Widget-Classic-to-embed-customer-service-in-your-website>
- Slack. (ei pvm). What is Slack. Haettu 19.9.2022 osoitteesta Slack: <https://slack.com/help/articles/115004071768-What-is-Slack->
- Slack. (ei pvm). Guide to apps in Slack. Haettu 19.09.2022 osoitteesta Slack: <https://slack.com/help/articles/360001537467-Guide-to-apps-in-Slack>
- Spanier, Aimee. (2.9.2022). Updating and solving tickets. Haettu 29.10.2022 osoitteesta Zendesk: <https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408832151834-Updating-and-solving-tickets>
- Tiketöinti. (3.7.2019). Mikä on tiketöinti. Haettu 30.6.2022 osoitteesta Tiketöinti: <https://tike-tointi.fi/mika-on-tiketointi/>

Tiketöinti. (17.11.2019). Tikettijärjestelmällä tehoa verkkokaupan asiakaspalveluun. Haettu 1.7.2022 osoitteesta Tiketöinti: <https://tiketointi.fi/asiakaspalvelu/tikettijarjestelmalla-tehoa-verkkokaupan-asiakaspalveluun/#more-100>

Tiketöinti. (8.11.2019). Siiloutunut asiakaspalvelu pilaa tehokkuuden ja asiakaskokemuksen. Haettu 8.7.2022 osoitteesta Tiketöinti: <https://tiketointi.fi/asiakaspalvelu/siiloutunut-asiakaspalvelu-pilaa-tehokkuuden-ja-asiakaskokemuksen/>