

Tukipyyntöjen käsittely ennen ja nyt Tietohallinnossa

30.5.2023

Johdanto

SeAMKin Tietohallinnon käyttämä tukipyyntöjärjestelmä vaihtui keväällä, melkein kymmenen vuoden käytön jälkeen. Tämä vanha järjestelmä, Service Manager, oli tullut päivitysten ja toimivuuden kannalta tiensä päähän. Muun muassa käyttöliittymä ja käytettävyys eivät olleet enää nykyodotuksien mukaisia. Järjestelmän vaihto toi kaivattuja lisäyksiä digituen toimintaan. Tämä taustajärjestelmän vaihto ei kuitenkaan muuttanut jo totuttuja toimintatapoja Jelpparia lähestyttäessä ongelman kanssa; soittaminen ja sähköpostin lähettäminen Jelppariin toimivat kuten ennenkin.

Aiemmat järjestelmät

Alun perin Jelppari pyöri sähköpostien värikoodaamisen avulla. Vihreällä merkityt sähköpostit (eli tukipyynnöt) kuuluivat jollekin Jelpparilaiselle ja punaiset taas toiselle ja niin edespäin. Tämä järjestely ei kuitenkaan skaalautunut kovin pitkälle, koska asiakkaita eli henkilökuntaa ja opiskelijoita oli ja on melkoinen määrä. Järjestelmien ja ohjelmien tullessa entistä monituisimmiksi ja omituisimmiksi tukipyyntöjenkin määrä vuosien varrella kasvoi. Tähän tarpeeseen tuli tukipyyntöjen hallintaa varten aikoinaan Service Manager.

Service Managerissa oli paljon hyviä puolia. Tukipyynnöt pystyttiin jaottelemaan suhteellisen helposti eri tukialueille (esim. Frami, Kampustalo, jne.) ja määrittelemään tukihenkilöille. Tukipyyntöä ei kuitenkaan voinut

osoittaa useammalle tukihenkilölle samanaikaisesti eikä useita henkilöitä ei voinut liittää käyttäjiksi eli viestien saajiksi tukipyynnölle. Päivitettävyys kaikkien osa-alueiden saralla oli työn takana, joten kategoriat yms. jätettiin suosiolla kuten ne olivat. Päivitettävyyden lisäksi kaikki muukin päivittäinen käyttö oli kankeaa ja hidasta, koska tukipyyntöjä käsitellään ruuhka-aikoina satojakin kappaleita viikossa.

Uuden järjestelmän hankinta ja käyttöönotto

Digikyvyn yhtenä toimenpiteenä oli toteuttaa uusi, monikanavainen palvelualusta digituen käyttöön. Digikyvyn toimesta selvitettiin digituen tarpeet ja tämän selvityksen perusteella aloitettiin vertailemaan eri palvelualustoja. Lopullisella listalla oli kymmenisen järjestelmää. Osa alustoista karsiutui pois erinäisistä syistä, esim. hinnan, ominaisuuksien puuttumisen *tai* niiden yltäkylläisyyden, käyttöliittymän suomen kielen puuttumisen tai vastaavan syyn takia.

Joitain tärkeitä ominaisuuksia vertailussa olivat hinnoittelumalli niin käyttäjien kuin tukihenkilöiden osalta, sopivuus käyttöympäristöömme, ylläpidettävyys ja nykyaikainen käyttöliittymä.

Jitbit valikoitui ominaisuuksiltaan ja muilta vertailukohdiltaan ylitse muiden. Järjestelmä hankittiin loppuvuodesta 2022 ja sitä konfiguroitiin Digikyvyn järjestelmää käyttävien henkilöiden kanssa sopivammaksi Tietohallinnon päivittäiseen käyttöön.

Koska Jitbit tuo mukanaan kaikille käyttäjille mahdollisuuden käyttää palvelualustan portaalia tukipyyntöjen lähettämiseen, seuraamiseen ja sulkemiseen, piti Jitbit vielä kääntää suomen kielelle. Jitbitissä oli jo suomen kielen kielipaketti, mutta se oli selkeästi konekäännettyä tekstiä. Kääntämisen yhteydessä piti tehdä myös terminologian kanssa päätöksiä. Sisäisesti tietohallinnossa keskustellaan niin tukipyynnöistä kuin tiketeistäkin, mutta selkeyden takia järjestelmässä pitää kuitenkin käyttää vain yhtä termiä. Päätimme käyttää tukipyyntö -termiä niin järjestelmän sisällä kuin lähtevissä sähköpostiviesteissäkin.

Koska vanha järjestelmä ei ollut selainpohjainen kuten Jitbit, lähitukihenkilöiden ei ollut mahdollista nähdä tukipyyntöjä muuta kautta kuin sähköpostin kautta. Jitbit tuo helpotusta tähän kännykän selaimen kautta toimivan käyttöliittymän kautta.

Käyttöliittymään itsessään ei tarvinnut tehdä kuin kosmeettisia muutoksia pienellä JavaScriptin palasella tuolla, pienellä html-palasella täällä. Taustalle tehtiin erilaisia automatisointeja työnkulkujen suhteen. Näitä automatisointeja ovat esim. ilmoituksen lähteminen oikeille tahoille tukipyynnöstä Jelpparin käsittelyn jälkeen ja automaattiset muistutusviestit avoimista tukipyynnöistä.

Tukipyyntökategorioita luotiin vanhan järjestelmän perusteella, kuitenkin tarpeellisella nykyaikaistuksella. Emme ehkä enää kuitenkaan toivottavasti tarvitse Winha-kategoriaa. Uusia kategorioita myös muodostettiin tukipyynnöille nykypäivän järjestelmien ja ohjelmistojen mukaan. Uusia kategorioita on myös muodostettu käyttöönoton jälkeen, kun jokin tukipyyntö ei olekaan sopinut mihinkään aluksi luotuihin kategorioihin.

Vaikutukset

Jitbit tuo loppukäyttäjälle eli kaikille organisaatiomme jäsenille mahdollisuuden seurata omia tukipyyntöjään portaalin kautta. Portaalin kautta voidaan lähettää uusia tukipyyntöjä, vastata ja lukea tukihenkilöiden lähettämiä vastauksia ja kurkata myös omia vanhoja, jo suljettuja tukipyyntöjä. Portaali antaa myös mahdollisuuden sulkea oman tuki pyynnön, jos vika tai ongelma korjaantui. Portaaliin pääsee katsomaan omia tukipyyntöjään Jelpparin lähettämien viestien kautta, jotka sisältävät linkin portaaliin. Portaali vaatii organisaation tunnukset ja monivaiheisen tunnistautumisen kuten suurin osa muistakin verkkopalveluistamme.

Järjestelmän vaihto ei tosiaan kuitenkaan tuonut muutosta jo totuttuihin käytäntöihin: Jelppariin saa edelleen normaalisti yhteyden sähköpostitse ja puhelimitse ja kaiken viestinnän voi suorittaa halutessaan pelkästään sähköpostitse kuten aiemminkin. Jelpparin sähköpostiosoite ja puhelinnumero pysyvät samoina – sähköpostiviestien ulkoasu muuttuu hieman aiemman järjestelmän lähettämistä viesteistä ja sisältää nykyään tuon aiemmin mainitun portaalin linkin.

Tulevaisuudessa saadaan toivottavasti testattua muitakin yhteydenottokanavia, kuten chattia. Tätä uutta järjestelmää päivitetään aktiivisesti palveluntarjoajan toimesta kuukausittain niin tietoturvan kuin lisäominaisuuksien saralla – Tietohallinnossa ei välttämättä oteta kaikkea uutta heti käyttöön, mutta mahdollisuudet digituen kehittämiseen ovat kuitenkin uudella tavalla auki.

Teemu Virtanen
Projektipäällikkö
SeAMK

Kirjoittaja toimii DigiKyky – Digitaalisten kyvykkyyksien kehittäminen ja hyödyntäminen -hankkeessa asiantuntijana. Hankerahoitus on toimintalinjasta 9. REACT-EU:n ESR-toimenpiteet. REACT-EU -hankkeet rahoitetaan osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

*DigiKyky – Digitaalisten kyvykkyyksien kehittäminen ja hyödyntäminen -hanke.

Lue lisää hankkeen verkkosivuilta.