



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

ServiceDesk-portaalin asiakasläh- töinen päivittäminen - Case Laurea-ammattikorkeakoulu

Jaana Huotari

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**ServiceDesk-portaalin asiakaslähtöinen
päivittäminen
- Case Laurea-ammattikorkeakoulu**

Jaana Huotari
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2018

Jaana Huotari

ServiceDesk-portaalin asiakaslähtöinen päivittäminen - Case Laurea-ammattikorkeakoulu

Vuosi 2018 Sivumäärä 30

Tämän toiminnallisen oppinäytetyön tavoitteena oli suunnitella Laurean ServiceDesk-Portaali asiakasystävällisemmäksi. Portaali on tarkoitus toteuttaa laadittavan suunnitelman pohjalta. Työn tilaajana oli Laurea-ammattikorkeakoulun ServiceDesk. Tavoitteena oli määritellä ohjepankki, joka kannustaisi henkilökuntaa ja opiskelijoita lukemaan ohjeita. Ohjepankin on tarkoitus vähentää tukipalveluiden henkilökunnan työtaakkaa. Samalla kaikki ohjeet olisivat samassa paikassa kaikkien laurealaisten nähtävissä.

ServiceDesk - portaalin tietoperustana toimi kokemusperäinen tieto sekä teoreettinen tieto. Suunnitteluvaiheessa haastateltiin Laurean työntekijöitä sekä pidettiin työpaja valituille henkilöstön jäsenille. Suunnitelman laatimiseen ja viimeistelyyn osallistui ennen tilaajalle luovuttamista myös ServiceDeskin henkilöstöä.

Työn tuloksena valmistui suunnitelma toteutusta varten. Ohjepankki tulee olemaan selkeä ja helposti luettavissa oleva. Kategorisointi tehtiin selvemäksi, jolloin henkilöstö löytää ohjeet aikaisempaa helpommin.

Jaana Huotari

Designing a User-friendly Servicedesk Portal - A Case Study of Laurea University of Applied Sciences

Year 2018

Pages

30

The objective of this functional thesis is to design a more user - friendly Laurea ServiceDesk Portal, which is supposed to be easy to execute according to this plan. The thesis was commissioned by Laurea UAS ServiceDesk. The objective was to define a knowledge base, which would encourage the personnel and the students of Laurea to read more guides. The purpose of the knowledge base is to decrease the workload of the support personnel. At the same time all the guides would be in the same place for all Laurea personnel and students to see.

The knowledge for ServiceDesk Portal was acquired through experience and theoretical information. In the planning phase, certain Laurea employees were interviewed, and a workshop was conducted. Some ServiceDesk employees were part of conducting and finishing the design before it was given to the commissioner.

As a result of this thesis, a plan was created to be carried out. The knowledge base will be clear and easy to read. The categorization was made clearer, so personnel will find the guides more easily.

Keywords: ServiceDesk, User-interface, Knowledge Base, User-oriented development.

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Yrityksen esittely.....	6
3	ServiceDesk	7
3.1	ServiceDesk portaali	7
3.2	Käyttötarkoitus ja käyttöoikeudet.....	8
4	Menetelmät ja tietoperusta	9
4.1	Tietoperusta	9
4.2	Menetelmät	9
4.3	Johtopäätökset	10
5	Ehdotukset	11
5.1	Kategorisointi.....	11
5.2	Artikkelien yhtenäistäminen.....	14
5.3	Yhteystieto-välilehti	17
5.4	Palvelut - välilehti	18
5.5	Ohjeiden linkittäminen.....	18
5.6	Muita parantamisehdotuksia.....	19
6	Kehitysideat.....	19
7	Yhteenveto	20
	Lähteet.....	21
	Kuvat	23
	Liitteet	24

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena oli ServiceDesk Portaalin suunnittelu. Työ tehtiin Laurean Service Deskille. Työ suoritettiin työharjoittelun jatkeena Service Deskille. Opinnäytetyön aihe tuli esiin harjoittelun loppuvaiheessa ja alun perin projektia ei oltu toteuttamassa opinnäytetyöllä vaan valituilla Laurean henkilökunnan jäsenille.

Tavoitteena oli saada Knowledge Base enemmän asiakasystävällisemmäksi ja selkeämmäksi päivittämällä koko Service Desk Portaalia sekä Knowledge Basea, joka sisältyy Service Deskiin. Nyt jo käyttäjät olivat vähemmän tuttuja Knowledge Basesta ja soittivat herkemmin Help Deskin puhelintukeen. Muilla yksiköillä oli myös omia ohjeita omissa työympäristöissä ja näin ollen ohjeita oli kaikkialla ja vaikeasti haettavissa.

Täten Knowledge Basen artikkelien luomiseksi luotiin selkeät, yhtenäiset ohjeet. Eritoten tärkeimmiksi pyynnöiksi ilmoitettiin sekä artikkelien otsikointi ja nimeäminen sekä koko tietopankin kategorisointien luominen uudestaan. Näin ohjeiden luonti helpottuu ja kaikki ohjeet löytyvät samasta paikasta. Service Desk portaalia pyrittiin myös päivittämään ulkonäöllisesti selkeämmäksi ja ymmärrettäväksi

Kategorisoinneilla ja otsikoinneilla pyrittiin helpottamaan alun perin uusia opiskelijoita ja henkilökuntaa, mutta kyseisestä päivityksestä hyötyvät myös muutkin laurealaiset. Kun otsikot, kategoriat ja artikkelien tiivistelmät ovat selkeät, niin käyttäjän ei tarvitse lähteä joko soittamaan, laittamaan tikettejä tai käymään paikan päällä Help Deskissä. Kun käyttäjät osaavat helpommin hakea tietoa juurikin Knowledge Basesta, niin myös Help Deskille vapautuu enemmän resursseja haastaviin ongelmiin ja muihin ongelmiin.

2 Yrityksen esittely

Laurea-Ammattikorkeakoulu perustettiin vuonna 2001 kun entiset Vantaan ammattikorkeakoulu ja Espoon-Vantaan ammattikorkeakoulu yhdistyivät. Laurea on osakeyhtiö. Liikevaihto on 50M€ luokkaa. Laureassa voi opiskella perus ammattikorkeatutkintoja sekä ylemmät ammattikorkeatutkinnot että erikoisopinnot. Muista ammattikorkeakouluista poiketen, Laurea pyrkii käyttämään Learning by Development - toimintamallia. Laurean palvelulupaus ” ’Me Laureassa olemme juuri Sinua varten.’ on lupaus opiskelijoillemme hyvästä oppimisesta ja yhteistyökumppaneillemme lupaus kumppanuudesta ja yhdessä kehittämisestä.” (Laurea 2018)

Laurealla on yhteensä kuusi kampusta Uudellamaalla, jotka kattavat noin 8000 opiskelijan ja 500 henkilökunnan jäsenmäärän. Laureassa on myös erittäin suosittu kansainvälinen koulutus ja Laurea tarjoaa ainoana Suomessa turvallisuusalan -, rikosseuraamusalan - ja suomenkielistä kauneudenhoitoalan koulutusta. Yhteensä tutkintoja Laureassa on 16, joista kuusi toteutetaan

englanniksi. Yli 25-vuotisen historian aikana yli 20000 opiskelijaa on suorittanut tutkintonsa Laureassa.

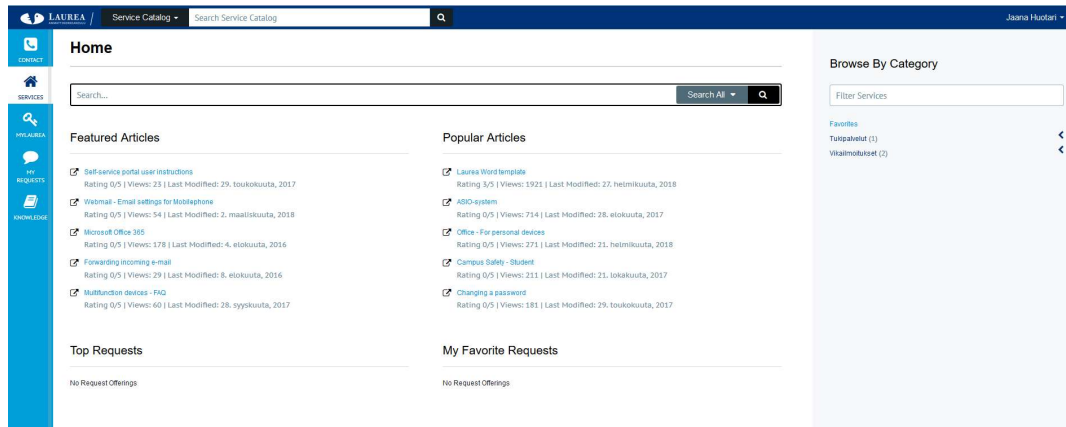
Laureassa voi myös suorittaa harjoittelunsa ja harjoitteluhaut ovat aina auki. Harjoittelun voi suorittaa esim. Service Deskissä. Harjoittelut ovat palkallisia.

3 ServiceDesk

Laurean ServiceDesk on Laurean sisäinen palvelu, joka tukee, korjaa ja palvelee Laurean opiskelijoita sekä henkilökunnan jäseniä erinäisten ongelmien kanssa. ServiceDesk IT-pohjainen tukipalveluyksikkö, jonka kautta saa apua esim. tietoteknisissä ongelmissa. ServiceDesk myös tuottaa joitain palveluita. ServiceDesk pisteet löytyvät jokaiselta kampukselta, joissa on aina vähintään IT-asiantuntija auttamassa. ServiceDeskin pääpiste löytyy Leppävaarassa, jossa myös toteutetaan puhelimen kautta oleva tuki ja lähituki määriteltynä aikoina. Myös Tikkurilassa toteutetaan lähituki ja tarvittaessa puhelimen kautta toteutettava tuki. ServiceDesk toimii viiden harjoittelijan voimin. He ovat muiden tietohallinnon työntekijöiden tukena. Tuki toimii myös toisinpäin. Harjoittelijat toteuttavat puhelintukea joka päivä ja lähitukea joka toinen päivä. Tukea annetaan myös tikettien avulla. Tiketit otetaan vastaan tikettijärjestelmässä. Ongelmia on hyvin erilaisia kuten, tiliongelmissa tietokoneen fyysisiin ongelmiin tai ohjelmien opastuksista laitevikoihin. ServiceDeskin harjoittelijat asentavat uusia koneita uusille ja vanhoille käyttäjille, seuraavat laitteiden elinkaaria ja tukevat käyttäjiä erilaisissa asioissa.

3.1 ServiceDesk portaali

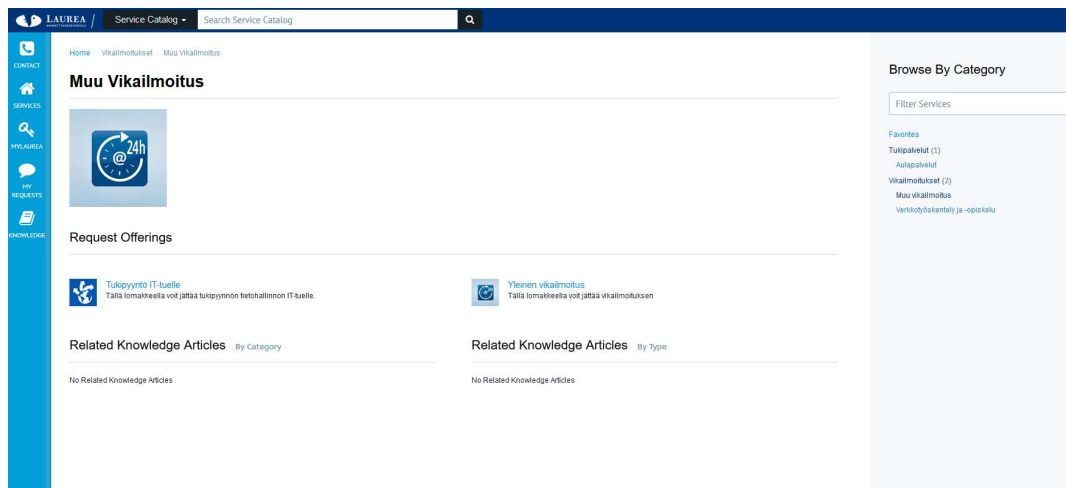
Laurea ServiceDesk - portaali on ns. tietopankki, joka sisältää ohjeita sekä henkilökunnalle että opiskelijoille. Portaaliin pääsee helposti Laurea opiskelijasivun LINK:in kautta, Laurean henkilökunnan INTRA:n tai suoraan www.servicedesk.laurea.fi kautta. Sisäänkirjautuminen kuitenkin vaaditaan, jotta portaalin ohjeisiin pääsee käsiksi. Portaalilla tarkoitetaan verkkopalvelua, jonka yhdeksi ominaisuudeksi luetaan pääsy useisiin verkkopalveluihin. Portaalin etuliitteeksi lisätään aina määritelmä portaalista. Esim. ServiceDesk - Portaali. Portaalilla on pyritty pitämään ensimmäisenä paikkana, jossa käyttäjät kävisivät selvittämässä ongelmansa itsenäisesti. Tämä ei ole kuitenkaan käynyt toteen.



Kuva 1: ServiceDeskin -portaalin etusivunäkymä

ServiceDesk - portaalin pohjana toimii Microsoftin System Center Service Manager (SCSM), joka on tikkettijärjestelmä. Kyseistä ohjelmaa käytetään juurikin Laurean ServiceDeskissä tikkettijärjestelmässä. Portaali on laajennusominaisuus, jota ylläpitää Yhdysvaltalainen yritys Cireson, joiden pääkonttori sijaitsee San Diegossa. Muita Ciresonin toimistoja sijaitsee Australiassa, Japanissa, Uudessa-Seelannissa, Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa.

3.2 Käyttötarkoitus ja käyttöoikeudet



Kuva 2: Työpyynnön jättäminen ServiceDesk-portaalin kautta

ServiceDesk - portaali toimii suurimmaksi osaksi tietopankkina, josta löytyy ohjeita moneen eri ongelmaan. Ohjeita löytyy sekä opiskelijoille että henkilökunnan jäsenille, jotka on merkitty selvästi käyttäjille. Uutena ominaisuutena on tullut Analyst Content - laatikko, joka on näkyvässä vain henkilöille, joilla on oikeudet kyseisiin tietoihin. Tämä koostuu enimmäkseen

Tietohallinnon ja ServiceDeskin väestä, sekä osista muiden yksikköjen henkilökunnasta. Näin pyritään saamaan kaikki ohjeet samaan paikkaan ja Analystien taakat vähenevät.

Portaalia voi myös käyttää työpyyntöjen lähettämiseen ServiceDeskille. Opiskelijoille pyyntöjen tekeminen on rajoitettu vain osaan, mutta henkilökunnalla on mahdollisuus lähettää pyyntöjä ja laitteiden tilauspyyntöjä. Työpyyntöjen vastaanottajiksi on lisätty nyt aulapalvelut, mutta palvelut laajenevat jatkuvasti.

Työpyyntöjä lähettäessä tukihenkilöstö saa laajemmat tiedot ongelmasta, sillä lomakkeita lähettäessä tulee tarvittavat tiedot helpommin esille. Harva käyttää tätä palvelua portaalin kautta ja lähettää tiketin suoraan sähköpostitse tai soittaa. Näin ollen resurssit menevät enimmäkseen salapoliisityöhön ja lisätietojen kaivamiseen.

Jokaisella käyttäjällä on oma käyttöprofiili, jonka mukaan määräytyy mitä pystytään tekemään portaalissa. Nyrkkisääntönä on, että kaikki ohjeet ovat kaikille näkyviä, ellei ohjeissa tai käyttäjän käyttäjäprofiilissa ole erityistä kieltoa. Ohjeiden muokkausoikeudet ovat jaettu kaikille ServiceDeskin harjoittelijoille ja Tietohallinnon väelle. Myös osalle Laurean muiden yksikköjen työntekijöille on jaettu muokkausoikeudet. Kahdella Tietohallinnon väellä on täydet oikeudet muokata sekä ohjeita, että portaalin ulkonäköä.

4 Menetelmät ja tietoperusta

Opinnäytetyö oli toiminnallinen, joten tiedonkeruumenetelmiä käytettiin vain vähän. Suurin osa tiedosta oli tutkittu jo aiemmin. Näitä tuloksia käytettiin apuna.

4.1 Tietoperusta

Tämän opinnäytetyön pohjana toimii vuonna 2017 valmistunut opinnäytetyö: Käytettävyystudkimus: Laurea ServiceDesk -portaali. Opinnäytetyön on kirjoittanut Laurean entinen opiskelija, Janette Lönnqvist. Janette Lönnqvist oli ServiceDeskin harjoittelija, joka perehtyi ServiceDesk -portaalin kehitykseen. Kun opinnäytetyön aihe tuli esille, toimeksiantajan edustaja oli ehdottanut Lönnqvistin opinnäytetyön pohjalta tehtävää toiminnallista opinnäytetyötä. Tätä opinnäytettä toteuttaessa Lönnqvistin opinnäytetyötä käytettiin aktiivisesti pohjalla.

Kaikki muu tietoperusta joka tässä opinnäytetyössä ilmenee, on tullut harjoittelussa oppimisesta tiedosta. Myös toimeksiantajan edustaja oli perehdyttänyt kirjoittajaa Knowledge Base - tietämyskantaan ja sen rakenteeseen. Näin ollen kirjoittaminen lähti hyvältä pohjalta.

4.2 Menetelmät

Vaikka opinnäytetyö oli toiminnallinen, käytettiin tässä myös osittain tiedonkeruumenetelmiä. Suurimmaksi osaksi kyseessä oli haastattelu. ”Toki haastattelu sopii hyvin moniin

kehittämistehtäviin, sillä haastattelulla saadaan nopeasti kerätyksi syvällistäkin tietoa kehittämisen kohteesta.” (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009, 95)

Haastattelu lähetettiin sähköpostitse viidelle eri yksikön edustajalle. Vastauksia tuli vain kolmelta. Tämän lisäksi haastattelu toteutettiin yhdelle Laurean opiskelijalle. Kysymyksiä oli viisi ja koostuivat enimmäkseen sivuston nykytilanteesta ja mitä tulevalta Knowledge Baselta tahdottiin.

Osalle tukipalveluiden henkilöstölle toteutettiin myös työpaja, jossa opetettiin tuleville käyttäjille, miten Knowledge Basea käytetään. Samalla sovittiin artikkeleiden otsikoinnista ja sen toteuttamisesta, sekä artikkeleiden sisällön kirjoittamisesta.

4.3 Johtopäätökset

Knowledge Base on tietopankki. Se sisältää paljon erilaisia ohjeistuksia ja tietoartikkeleita. Knowledge Base sai kiitosta yksityiskohtaisista artikkeleista, mutta ilmeni että niitä on vaikea löytää Knowledge Basesta. Ohjeita on nyt monessa eri paikassa, ja toivottiin että myös Digi-teamin ohjeet voisi lisätä suoraan Knowledge Baseen, jolloin tietoa ei tarvitsisi etsiä monesta eri paikasta. Toivottiin myös, että linkit Knowledge Basen ohjeisiin voisi linkittää Intraan ja Linkkiin. Suomea ja englantia esiintyy monessa eri artikkelissa, joka sekin ilmoitettiin häiritseväksi. Artikkeleissa olisi hyvä myös olla järkevä tiivistelmä mistä on kyse otsikoinnin ohella: Artikkeleista voisi näkyä aina lyhyt yhden tai kahden rivin kuvaus, että mitä artikkeli käsittelee - otsikot ovat toisinaan vaikeaselkoisia ja lopulta artikkeli kertoo ihan eri asiasta kuin mistä oli tarkoitus lukea. (Niemi 2017)

Knowledge Base nimenä oli myös hämmentävä ja ei kertonut palvelusta mitään: Sana ”Knowledge Base” ei kerro käyttäjälle mitään. Se on vieras termi kaikille muille kuin Servicedeskin omille työntekijöille. Käyttäjä ei ymmärrä, että kyse on arkisista ohjeista. (Burton 2017) Kolme vastaajista oli maininnut Knowledge Base nimen hämäävänä. Nimi toimi erityisesti niillä, jotka tiesivät mistä palvelusta oli kyse. Tämä saattaa olla syy, miksi käyttäjät harvemmin käyttävät Knowledge Base - tietämyskantaa ja ottavat herkemmin yhteyttä Service Deskiin puhelimitse, etsimättä itse ensin tietoa.

Kategorisoinnista ja artikkeleiden otsikoinnista ei myöskään erityisesti pidetty. Samoin haut eivät toimineet niin kuin pitää, vaan käyttäjällä kesti hetki löytää etsimänsä hakukenttää käyttämällä. Toivottiin myös erityistä huomiota uusille laurealaisille: Sana ”Knowledge Base” ei kerro käyttäjälle mitään. Se on vieras termi kaikille muille kuin Servicedeskin omille työntekijöille. Käyttäjä ei ymmärrä, että kyse on arkisista ohjeista. (Niemi 2017)

5 Ehdotukset

Ehdotuksia tuli paljon, joita voisi toteuttaa. Ehdotukset kuitenkin valittiin sen mukaan, kuinka nopeasti ja helposti ne ovat toteutettavissa. Toivomus oli kuitenkin, että kategorisointiin keskityttäisiin erityisesti.

Alla on listattu kaikki helposti lähestyttävät ehdotukset. Ehdotuksia ei pelkästään ollut Knowledge Basen kategorisointiin, mutta myös ohjeistuksia artikkelin kirjoittamiseen. Ehdotuksia on myös ServiceDesk Portaalin muihin osioihin.

5.1 Kategorisointi

Optimaalinen sivuston rakenne muistuttaa pyramidia. Etusivu on pyramidin huippuna ja sen alla on pääkategoriat, joiden alla taas on kuhunkin kategoriaan liittyvät alisivut. Sivuston rakennetta suunniteltaessa pitäisi pyrkiä siihen, että jokainen yksittäinen sivu on korkeintaan kolmen klikkauksen päässä etusivusta. Klikkausten voi ajatella olevan välimatkoja - mitä lähempänä etusivusta yksittäinen sivu on, sitä parempi. (Suomen Digimarkkinointi, 2018.)



Kuva 3: Knowledge Basen kategorisointi

Nykyinen kategorisointi on sekava käyttäjille. Kategoriat ovat vaikealukuisia ja ohjeita oli vaikea löytää näiden kategorioiden avulla. Tämä olikin tärkein aihe tässä lopputyössä, johon pyydettiin keskittymään. Työn toimeksiantaja pyysi Metropolian tyyppistä ratkaisua kategorisointiin ja tätä käytettiin esimerkkinä uutta kategorisointia luodessa.

- ⊕ Hankinnat
- ⊕ Käyttäjätunnukset
- ⊖ Laitteet ja ohjelmistot
 - ⊕ AV-laitteet ja esitystekniikka
 - ⊕ Käyttöjärjestelmät
 - ⊕ Lainalaitteet
 - ⌵ Laitteiden puhdistusohjeet
 - ⊕ Langaton verkko
 - ⊕ Ohjelmat kotikäytössä
 - ⌵ Pilvipalvelut
 - ⊕ Puhelimet ja tabletit
 - ⊕ Sähköposti, viestintä ja videoneuvottelu
 - ⊕ Tietojärjestelmiä
 - ⊕ Tietokoneet ja työasemat
 - ⊕ Tulostus, kopiointi ja skannaus
 - ⊕ Työpöytäohjelmistot
- ⊕ Palvelut ja yhteystiedot
- ⊕ Tietoturva ja säännöt
- ⊕ Tilat
- ⊕ Ajankohtaiset
 - ⌵ In English
- ⊕ Muita ohjeita
 - ⌵ Hakemisto

Kuva 4: Metropolian ratkaisua kategorisoinneille

Näiden toiveiden ja tietojen pohjalta luotiin uusi ja selkeämpi kategorisointivalikko kahdelle yleisemmälle kielelle: suomen- ja englanninkielelle:

1. Yleiset	1. General
2. Laitteet ja Ohjelmisto	2. Devices and Software
3. Järjestelmät	3. Information systems
4. Tietoliikenne	4. Network
5. Palvelut	5. Services

Lueteltuna on uuden kategorisoinnin pääotsikot, joiden alle on pistetty alikategorioita ja niiden alle vielä kategorioita. Näin on tarkkaa ja helppoa löytää tarvitsemaansa tietoa. Jos ei ole varma mitä etsii, yläotsikot toimivat myös linkkeinä ja ohjaavat haluttuun artikkeliin. Otsikoinnissa on myös pyritty vähentämään ammattisanastoa minimiin ja alennettu käyttäjän tasolle. Kahdella eri kielellä merkityt kategoriat helpottavat ymmärtämistä sekä suomea äidinkielenään puhuvilla että muita kieliä puhuvilla henkilöillä. Kokonaisuudessaan kaikki kategoriat löytyvät liitteistä.

5.2 Artikkelien yhtenäistäminen

Knowledge Basen artikkelit olivat ennen lopputyön aloittamista sekaisin ja vaikealukuisia. Artikkelien nimeäminen ei ollut yhtenäistä. Otsikot olivat pitkiä, vaikealukuisia ja huonosti ymmärrettäviä, mistä artikkelissa oli kyse. Sisältö oli myös pitkää ja vaikeasti ymmärrettäviä.

Ehdotuksena oli yhtenäinen ohjeistus artikkeleiden otsikointiin. Tästä voisi luoda ohjeistuksen jokaisen yksikön välillä, miten tämä tehtäisiin. Ehdotuksena oli ns. kolmiosainen otsikointi. Ensiksi otsikossa pitäisi olla palvelu tai laite jota artikkeli käsittelee. Mieluiten palvelu jonka alla kyseinen artikkeli on kategorioissa. Ensimmäisen osan jälkeen, otsikkoon lisätään mistä otsikko kertoo. Artikkelin lopuksi pistetään sulkuihin, ketä artikkeli koskee, kuten henkilökuntaa tai opiskelijoita. Tätä voi myös hieman muuttaa ja lisätä esim. lyhenteet OP tai HK merkkinä siitä, kenelle tämä artikkeli on. Esimerkkinä:

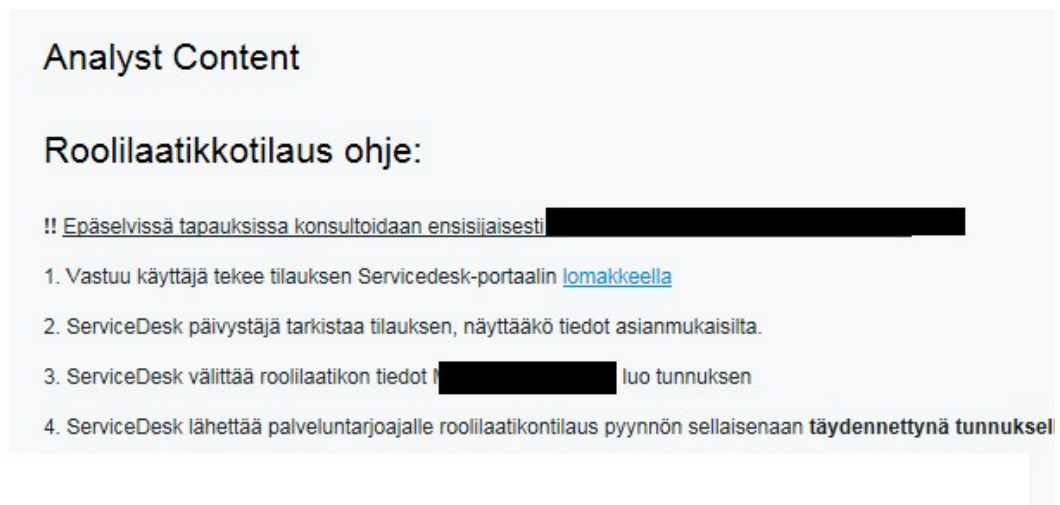
- ASIO - kalenterin luominen (Henkilökunta)
- TULOSTIMET - tulostaminen
- WLAN - verkon jakaminen

Otsikon alle lisätään vielä lyhyt tiivistelmä siitä, mistä artikkelissa on kyse. Näin ollen on helpompi löytää itseä koskeva artikkeli.



Kuva 5: Esimerkki artikkelin otsikoinnista

Jotkut artikkelit ovat nyt listattu saman ohjeen alle ja ohjeisiin on lisätty oma kategorisointi, joka on jaettu opiskelijoiden ja henkilökunnan ohjeisiin. Ohjeet ovat selkeät, mutta venyvät pitkiksi ja saattavat aiheuttaa päänvaivaa. Yksi tapa jolla tämän voisi saada helpommaksi on jakaa ohjeet kahteen osaan: henkilökuntaan ja opiskelijoihin ja listata kaikki kyseisen aihealueen ohjeet samaan paikkaan. Näin ei tarvitsisi selata koko artikkelia, jotta oman ongelman ratkaisu löytyisi.



Kuva 6: Analyst Content - laatikko

Kategorisointi artikkelin sisällä olisi kuitenkin hyvä säilyttää helppolukuisuuden takia. Koska Knowledge Base - tietämuskantaa aletaan käyttämään myös ServiceDeskin sisäisissä ohjeissa.

Näin ollen käyttäjillä, joilla on lupa tarkastella Analyst Content - laatikkoa, pääsevät nopeasti kiinni tarpeelliseen tietoon selaamatta koko ohjetta läpi kerralla. Jopa kiireimmissä ongelmissa tarvittava tieto löytyy nopeammin.

Ohjeiden hakusanat ovat nyt myös hieman ongelmalliset ja niihin on sekoitettu sekä suomea että englantia. Hakusanojen pitäisi pysyä kyseisen artikkelin kielisenä. Hakusanojen pistämistä pitäisi myös harkita. Mitkä ovat tarpeeksi selvät ja ymmärrettävät hakusanat, jotta taaperokin voisi löytää artikkelin. Ennen hakusanojen kirjoittamista, voisi vaikka kysyä työkaverilta, millä hakusanoilla hän etsisi kyseistä artikkelia, jos hän etsisi sitä. Saman voisi kysyä itseltäkin ennen kirjoittamista. Vaikeaa ”ammattilaissanastoa” ei kannata tässä käyttää, vaan tippua käyttäjän tasolle. Tämä pätee myös artikkelin kirjoittamisessa.

Wiion (2004, 85) mukaan käyttäjäystävällinen sovellus keskustelee käyttäjän kanssa hänelle tutulla kielellä sekä hänen tarpeisiinsa liittyvillä käsitteillä.

Kuvia ja videoita olisi hyvä lisätä ohjeiden selventämiseksi. Esimerkit ja vaikeammat ongelmat voisivat olla juurikin selventävinä kuvina. Videoita ei voi lisätä suoraan artikkeleihin tekniestien rajoitteiden takia. Joten suosituksena olisi, että jos videon haluaa lisätä, voi lisätä kuvankaappauksen videosta ja pistää linkin kyseiseen videoon kuvaan hyperlinkkinä. Näin ollen, kun kuvaa klikkaa, avautuu uusi välilehti videoon.

Nyt artikkeleissa on myös kommentoinnit, mutta harva käyttää sitä ominaisuutta. Tämä saattaa sekoittaa hieman käyttäjäkokemusta. Näin ollen kommentoinnin voisi kokonaan poistaa ja pistää jokaisen artikkelin alle linkin ServiceDeskiin. Näin ollen jos käyttäjillä ilmenee ongelmia, he voivat olla suoraan yhteydessä tukipalveluihin ja saamaan lisätietoa.

Knowledge Base artikkeleita löytyy paljon, jopa liikaa. Osa artikkeleista ovat palveluista jotka ovat vanhentuneet tai poistuneet käytöstä, mutta löytyvät vielä Knowledge Basesta. Näitä olisi hyvä alkaa karsimaan tai arkistoimaan. Joitakin artikkeleita voi myös yhdistää johonkin muuhun artikkeliin. Tämän voisi vaikka suorittaa projektina ServiceDeskin harjoittelijoilla.

Monissa artikkeleissa on sekaisin suomea ja englantia, sekä osassa artikkeleissa esiintyy kielivirheitä. Tämä aiheuttaa monelle ongelmia ymmärtämisessä. Tähän suositeltaisiin käytettäväksi enemmän aikaa ja käydä vaikka projektiluontaisesti artikkelit läpi ja korjata virheitä ja erotella kielet toisistaan.

5.3 Yhteystieto-välilehti

Contact

ServiceDesk:



Mon-Fri: 08:00 - 16:00

Phone: +358 (9) 8868 7112

E-mail: ServiceDesk@laurea.fi

Exceptions in the opening hours

ServiceDesk is closed on public holidays.

Note also following exceptions.

- Summertime: 26.6. - 11.8. (9 - 13)

[Send a feedback for us!](#)

[Open ServiceDesk remote support](#)

Kuva 7: Yhteystieto - välilehti

Yhteystieto-välilehti on siisti ja sisältää kaiken tarvittavan. Tämä välilehti kuitenkin sisältää vanhentunutta tietoa esim. kesäaukioloajoista. Sekä suomenkielisellä että englanninkielisellä välilehdellä on molemmissa yhteystiedot ja muu informaatio englanniksi. Nämä olisi hyvä vaihtaa omille kielilleen, jotta myös ne jotka englantia eivät ymmärrä, saavat selvää sivusta. Englanninkielisessä tekstissä on myös kirjoitusvirheitä, jotka voisi korjata.

Joku Tietohallinnon henkilökunnasta voisi ottaa itselleen hoidettavaksi joka vuosi välilehden päivityksen. Tästä voisi tehdä kalenterimerkinnän joka vuosi, josta sitten Tietohallinnon työntekijä voisi delegoida kyseisen tehtävän ServiceDeskin harjoittelijalle. Näin saataisiin kesäaukioloaikojen päivämäärät aina pysymään oikein ja samalla voidaan päivittää muita välilehden infoa.

Sähköpostiosoitteeseen voisi pistää hyperlinkin. Näin kun käyttäjä painaa sähköpostia, niin sähköpostiohjelma avautuu samalta istumalta. Tämä tapa nopeuttaisi käyttäjän yhteydenottoa.

Välilehdessä on "Open ServiceDesk remote support" -linkki, jota painamalla avaa etäyhteys ohjelman. Tämä toimii kuitenkin vain Laurean henkilökunnan laitteissa ja linkin avaaminen

aiheuttaa error viestin muille koneille. Linkin voisi poistaa, jotta muut käyttäjät eivät sekoaisi linkkiä vahingossa painaessa.

5.4 Palvelut - välilehti

Palvelut - välilehden etusivu on sekava. Heti etusivuun päästessä, löytyy linkkejä Knowledge Basen artikkeleihin. Nämä ovat turhia tässä välilehdessä. Nämä voisi poistaa. Näiden tilalle voisi kylläkin pistää ”Yleisimmät pyynnöt” ja ”Usein lähetetyt lomakkeet”. Näin lomakkeiden ja pyyntöjen löytäminen tällä välilehdellä helpottuisi.

Myös lomakkeiden löytäminen on vaikeaa, koska lomakekuvakkeita ei löydy kunnolla etusivulta. Aikaisemmassa versiossa kuvakkeet olivat etusivuilla, mutta olivat niin pienikokoisia. Koska kuvakkeet olivat niin pieniä, niitä oli vaikea löytää monien eri kuvakkeiden joukosta.

Myös tässä välilehdessä voisi kategoriat uudistaa. Nykyiset kategoriat ovat hyvin suppeita eikä hirveästi auta käyttäjiä. Lomakkeet voisi siten jaotella helpommin kategorioiden välille ja jotkut kategoriat voisivat olla piilossa muilta kuin henkilökunnan jäseniltä. Ehdotetut pääkategoriat ovat alla. Tilaukset-pääkategoria olisi kokonaan poissa näkyvistä opiskelijoilla ja näkyisi vain henkilökunnalla.

Tilaukset

Tukipalvelu

Vikailmoitukset ja Häiriöt

Palaute

Suosikit

Ohessa ehdotus uusille pääkategorioille Palvelut - välilehdelle. Kun käyttäjä avaa esimerkiksi Tilaukset - kategorian, aukeaa Tilaukset - kategorian etusivu ja lomakkeet jotka koskevat kyseistä kategoriaa. Etusivun voi suunnitella niin, että sivun vasemmalla puolella olisivat kuvakkeet lomakkeisiin. Sivun oikealla puolella taas on ikkuna joka sisältää ”Usein kysytyt kysymykset”. Kun painaa jotain kysyttyä kysymystä, käyttäjä voisi siirtyä suoraan artikkeliin, joka käsittelee kyseistä ongelmaa. Tällä tavalla voidaan yrittää laskea tikettien määrää. Kokonaisuudessaan kaikki kategoriat löytyvät liitteistä.

5.5 Ohjeiden linkittäminen

Opiskelijoille ja henkilökunnalle löytyy tällä hetkellä ohjeita kolmesta paikkaa: opiskelijoiden LINK-palvelusta, henkilökunnan Intrasta sekä Knowledge Basesta. Ohjeet eivät ole ehkä samoja eri sivustoilla ja näin ollen sekoittaa käyttäjää. Ohjeita voisi tosin olla kaikissa

palveluissa, mutta kaikki ohjeet olisivat kuitenkin Knowledge Basessa. Ohjeista voisi tehdä lyhyitä versioita Intraan ja Linkkiin, joista löytyisi kuitenkin linkki tarkempiin ohjeisiin. Tarkemmat ohjeet löytyisivät kuitenkin Knowledge Basesta.

Jos olisi mahdollista, myös muihin Laurean palveluihin voisi lisätä linkit Knowledge Baseen. Erityisesti kyseisen palvelun ongelmien artikkeleihin.

5.6 Muita parantamishdotuksia

Knowledge Base ei avaa käyttäjälle suoraan, mistä on kyse. Nimen vaihtamista voisi suositella johonkin selvään ja avaavaan. Samalla nimen pitäisi olla ytimekäs ja molemmille kielille helposti kääntyvä. Tai vaihtoehtoisesti voisi keksiä nimilyhennelmän, jonka kaikki ymmärtävät, jos palvelu esiintyy lauseessa.

ServiceDesk - portaalin sivun logo on toimimaton ja se löytyy yläpalkista. Olisi hyvä, jos logoa painamalla pääsisi joko suoraan Knowledge Basen tai ServiceDeskin etusivulle. Jos tätä ei ole mahdollista toteuttaa, voisi logon poistaa kokonaan.

Knowledge Basen etusivu on myös hieman epäsiisti ja sitä voisi siivota. Kaikki etusivun sarakkeet ovat nyt allekkain, jopa jos selaimen ikkuna on kokoruutu tilassa. Sarakkeet voisi siirtää vierekkäin kokoruudussa, ja allekkain vain, jos ruutu on pienennetyssä tilassa. ”Top rated articles” ja ”Featured articles” ovat turhia Knowledge Basen etusivulla. Nämä voisi poistaa kokonaan.

6 Kehitysideat

Portaalia voi ja pitääkin vielä pitkällä tähtäimellä kehittää entisestään. Janita Lönnqvistin opinnäytetyö keskittyi tiedon hakemiseen ja parannusehdotuksiin. Tämä opinnäytetyö taas keskittyi tärkeimpien ja juuri tällä hetkellä olennaisten pyyntöjen toteuttamiseen. Nämä pyyntö oli Knowledge Basen ehostus.

ServiceDesk - portaalin ulkonäköä voisi muokata hieman selvemmäksi ja optimoida jokaiselle alustalle sopivaksi. Kun portaali avautuu eri laitteille, sivu rikkoutuu osittain. Jotkin sivut eivät avaudu ja logo leviää yläpalkkiin. Myös artikkeleita muokatessa ilmenee joitakin ongelmia.

Nämä eivät ole helppoja kehitysideoita eikä kovin helposti korjattavia. Tähän vaaditaan tietotaitoa sekä ohjelmointikykyä. Tämä työ vaatisi ulkopuolisen konsultin korjaamaan sivustoa paremmaksi. Jos tähän ei ole mahdollisuutta, tästä voisi tehdä opinnäytetyön harjoittelijalle, joka osaa ohjelmoida. Kuitenkaan jälkimmäiseltä ei saisi vaatia liikoja.

Portaalia kuitenkin voisi ja täytyy vielä edistää siitä, missä pisteessä Portaali nyt on. Sinkkosen, Nuutilan ja Törmän (2009, 28) mukaan ihmisillä, joilla on hyviä kokemuksia palvelusta,

käyttävät sitä jatkossakin ja jopa kertomaan siitä toisille. Myös huonoista kokemuksista kerrotaan eteenpäin.

7 Yhteenveto

Työn tavoitteena oli Laurean ServiceDeskin Knowledge Base - tietämuskannan päivittäminen. Harjoittelussa saadulla tiedolla ja kokemuksella pyrittiin luomaan käyttäjille helpompi lähestymistapa Knowledge Baseen suunnitelman avulla. Näin ollen Knowledge Basen sisäisten ohjeiden hakemista pyrittiin helpottamaan uudella kategorisoinnilla sekä artikkeleiden yhtenäistämällä. Pohjana käytettiin aikaisempaa opinnäytetyötä, jonka pohjalta juuri tämä opinnäytetyö perustuu. Apuna käytettiin myös eri yksiköiden edustajien haastattelua. Myös muiden korkeakoulujen lähestymistapaa heidän tietämuskantoihin tutkittiin.

Opinnäytetyön aikana tuli vastaan haasteita. Ajalliset haasteet olivat suurimmat haasteet opinnäytetyön aikana. Myös pienimuotoisen sähköpostihaastatteluun vastasi vain 3 Laurean eri yksiköiden edustajista, vaikka haastatteluja oli lähetetty 5. Haasteisiin kuului myös Ciresonin luoman laajennusominaisuuden vähäinen tuki muokata portaalialueita haluamalla tavalla, joka aiheutti monien ideoiden uudelleen suunnittelemista. Nämä eivät kuitenkaan aiheuttaneet hirveästi ongelmia, vaan haasteiden ylitsepääsemiseksi tarvittiin vain pitkäjänteisyyttä ja joidenkin suunnittelujen muuttamista tai vähentää ehdotuksia.

Uuden Knowledge Base - tietämuskannan avulla pyritään saamaan Laurean opiskelijoita sekä henkilökuntaa herkemmin lukemaan artikkeleita ja ohjeita ensin Knowledge Basesta ja sitten ottamaan yhteyttä ServiceDeskiin, jos ongelmaan ei löydy ratkaisua. Näin taakka ServiceDeskin puolella rauhoittuu ja henkilökunnalla jää aikaa keskittymään tärkeimpiin ongelmiin, jotka vaativat enemmän keskittymistä.

Lähteet

Painetut

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Suomentaja Ketola, V-P. Helsinki: Readme.fi

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1. painos. Porvoo: WSOY

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Wiio, A. 2004. Käyttäjäystävällisen sovelluksen suunnittelu. 1. painos. Helsinki: Edita.

Sähköiset

Laurea. 2018. Laurea-ammattikorkeakoulun tarina. Viitattu 26.2.2018.

<https://www.laurea.fi/laurea/laurea-organisaationa>

Laurea. 2018. Laurea työnantajana. Viitattu 26.2.2018.

<https://www.laurea.fi/laurea/laurea-tyonantajana>

Lönnqvist, J. 2018. Käytettävyystutkimus: Laurea ServiceDesk -portaali. Viitattu 10.3.2018.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017060812928>

Suomen Digimarkkinointi. 2018. Hyvä verkkosivuston rakenne. Viitattu 25.3.2018.

<https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/hyva-verkkosivuston-rakenne>

Wikipedia. 2018. Laurea-Ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.2.2018.

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Laurea-ammattikorkeakoulu>

Wikipedia. 2018. Portaali (internet). Viitattu 18.3.2017.

[https://fi.wikipedia.org/wiki/Portaali_\(internet\)](https://fi.wikipedia.org/wiki/Portaali_(internet))

Julkaisemattomat

Burton, M. 2017. Sähköpostihaastattelu. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tulostettu 1.4.2018.

Ovaska, A. 2017. Haastattelu 12.12.2017. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo

Niemi, J. 2017. Sähköpostihaastattelu. Laurea- ammattikorkeakoulu. Tulostettu 1.4.2018.

Voutilainen, M. 2017. Sähköpostihaastattelu. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tulostettu 1.4.2018.

Kuvat

Kuva 1: ServiceDeskin -portaalin etusivunäkymä	8
Kuva 2: Työpyynnön jättäminen ServiceDesk-portaalin kautta	8
Kuva 3: Knowledge Basen kategorisointi	12
Kuva 4: Metropolian ratkaisua kategorisoinneille	13
Kuva 5: Esimerkki artikkelin otsikoinnista	15
Kuva 6: Analyst Content - laatikko	15
Kuva 7: Yhteystieto - välilehti	17

Liitteet

Liite 1: Sähköpostihaastattelun kysymykset	25
Liite 2: Ehdotus Knowledge Basen kategorisoinnille suomeksi	26
Liite 3: Ehdotus Knowledge Basen kategorisoinnille englanniksi	28
Liite 4: Ehdotus Palvelut välilehden kategorisoinnille	30

Liite 1: Sähköpostihaastattelun kysymykset

1. Mitä mielestäsi on hyvää nykyisessä Knowledge Basessa?
- 1.2. Mitä mielestäsi olisi hyvä lisätä?
2. Mitä mielestäsi on huonoa/turhaa nykyisessä Knowledge Basessa?
- 2.2. Mitä mielestäsi olisi hyvä poistaa?
3. Mitä Knowledge Basessa pitäisi olla mielestäsi, jotta Knowledge Base olisi helppo ja kattava paketti uusille opiskelijoille/työntekijöille?
4. Onko jotain muuta, jota voisi harkita/lisätä pitkällä tähtäimellä?
5. Muuta sanottavaa Knowledge Basesta?

Liite 2: Ehdotus Knowledge Basen kategorisoinnille suomeksi

- YLEISET
- LAITTEET JA OHJELMISTOT
 - a. AV-LAITTEET
 - i. KAMERA
 - ii. PROJEKTORI
 - b. TULOSTUS JA SKANNAUS
 - i. MONITOIMILAITTEET
 - ii. VERKKOTULOSTIMET
 - c. TIETOKONEET
 - i. KANNETTAVAT
 - ii. PÖYTÄKONEET
 - iii. PALVELIN
 - d. OHJELMAT
 - i. ADOBE
 - 1. ADOBE CREATIVE CLOUD (CC)
 - 2. ADOBE CONNECT
 - 3. ADOBE ACROBAT
 - ii. F-SECURE
 - iii. KALENTERI
 - iv. KÄYTTÖJÄRJESTELMÄT
 - 1. WINDOWS
 - 2. MacOS
 - v. OFFICE
 - 1. ACCESS
 - 2. EXCEL
 - 3. OFFICE365
 - 4. OUTLOOK
 - 5. POWERPOINT
 - 6. WORD
 - vi. MOBIILIAPPLIKAATIOT
 - vii. SELAIMET
 - 1. INTERNET EXPLORER
 - 2. MOZILLA FIREFOX
 - 3. SAFARI
 - viii. SPSS
 - ix. SÄHKÖPOSTI
 - x. MUUT
 - e. PUHELIMET
 - f. TABLETIT
 - g. LISÄLAITTEET
- JÄRJESTELMÄT
 - a. ASIO
 - b. BASSWARE
 - c. E-LOMAKE
 - d. KUNTAPRO
 - e. OPTIMA

- f. PEPPI
- g. RAINDANCE
- h. REPO
- i. SOLEOPS
- j. VERKKOLEVYT
- k. VIIVI
- l. WINHA
- TIETOLIIKENNE
 - a. DIRECT ACCESS (ETÄYHTEYS)
 - b. LAN
 - c. WLAN
- PALVELUT
 - a. AULAPALVELU
 - b. BARLAUREA
 - c. DIGITEAM
 - d. EVENTS
 - e. HR
 - f. ISÄNNÄT
 - g. KIRJASTO
 - h. MARKKINOINTI
 - i. OPINTOTOIMISTO
 - j. SERVICEDESK
 - k. VERKKOPALVELUT
 - l. VIESTINTÄ

Liite 3: Ehdotus Knowledge Basen kategorisoinnille englanniksi

- GENERAL
- DEVICES AND SOFTWARES
 - a. AUDIOVISUAL DEVICES
 - i. CAMERA
 - ii. PROJECTORS
 - b. PRINTING AND SCANNING
 - i. MULTIFUNCTION DEVICES
 - ii. NETWORK PRINTERS
 - c. COMPUTERS
 - i. LAPTOPS
 - ii. DESKTOP COMPUTERS
 - iii. SERVER
 - d. PROGRAMS
 - i. ADOBE
 - 1. ADOBE CREATIVE CLOUD (CC)
 - 2. ADOBE CONNECT
 - 3. ADOBE ACROBAT
 - ii. F-SECURE
 - iii. CALENDARS
 - iv. OFFICE
 - 1. ACCESS
 - 2. EXCEL
 - 3. OFFICE365
 - 4. OUTLOOK
 - 5. POWERPOINT
 - 6. WORD
 - v. OPERATING SYSTEMS
 - 1. WINDOWS
 - 2. MacOS
 - vi. MOBILE APPLICATIONS
 - vii. INTERNET BROWSERS
 - 1. INTERNET EXPLORER
 - 2. MOZILLA FIREFOX
 - 3. SAFARI
 - viii. SPSS
 - ix. E-MAIL
 - x. OTHERS
 - e. MOBILE PHONES
 - f. TABLET COMPUTERS
 - g. ACCESSORIES
- INFORMATION SYSTEMS
 - a. ASIO
 - b. BASSWARE
 - c. E-LOMAKE
 - d. KUNTAPRO
 - e. OPTIMA
 - f. PEPPi

- g. RAINDANCE
- h. REPO
- i. SOLEOPS
- j. VERKKOLEVYT
- k. VIIVI
- l. WINHA
- NETWORK
 - a. DIRECT ACCESS
 - b. LAN
 - c. WLAN
- SERVICES
 - a. FACILITY SERVICES
 - b. BARLAUREA
 - c. DIGITEAM
 - d. EVENTS
 - e. HR
 - f. LOBBY SERVICES
 - g. LIBRARY
 - h. MARKETING
 - i. STUDENT AFFAIRS OFFICE
 - j. SERVICEDESK
 - k. WEB COMMUNICATIONS

Liite 4: Ehdotus Palvelut välilehden kategorisoinnille

- SERVICE CATALOG
- TILAUKSET
 - SOVELLUKSET
 - KÄYTTÄJÄTUNNUKSET
 - SÄHKÖPOSTIPALVELUT
 - VERKKOLEVYASEMAT
- TUKIPALVELUT
 - AULAPALVELU
 - DIGITEAM
 - HR
 - ISÄNNÄT
 - KIRJASTO
 - OPINTOTOIMISTO
 - SERVICEDESK
- VIKAILMOITUKSET JA HÄIRIÖT
 - LAITTEET
 - OPINTOASIAINHALLINTO
 - VERKKOYHTEYDET
 - VERKKOTYÖSKENTELY JA - OPISKELU
 - MUU VIKAILMOITUS
- PALAUTE
- SUOSIKIT

Tummenetut ylä- ja alaotsikot ovat näkyvissä vain henkilökuntaprofililla olevilla henkilöillä.