
FOOTPRINTS-PALVELUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO PALKKAHALLINNOSSA

Case KuntaPro Oy



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Visamäki, syksy 2013

Annika Leppäkoski

Visamäki
Liiketalouden koulutusohjelma
Laskentatoimi ja rahoitus

Tekijä	Annika Leppäkoski	Vuosi 2013
Työn nimi	FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotto Palkkahallinnossa: Case KuntaPro Oy	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessi, käyttöönoton tavoitteet ja käyttöönoton onnistuminen suhteessa tavoitteisiin toimeksiantajayrityksessä KuntaPro Oy:ssä. Tutkimuksen aihe valikoitui toimeksiantajan ehdottamista aiheista sekä tekijän mielenkiinnosta järjestelmää kohtaan. Tutkimuksen toimeksiantajana toimiva KuntaPro Oy tarjoaa kunnille, kuntayhtymille ja kuntien omistamille osakeyhtiöille hallinnon tukipalveluja. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden osastolla työskentelevien HR-asiakaspalvelun työntekijöiden sekä palkkasihteerien näkökulmia.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista menetelmää. Tutkimuksen teoriaosuus koostuu palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin esittelystä ja järjestelmään liittyvien käsitteiden määrittelystä. Empiirisessä osuudessa käydään läpi palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessin etenemistä sekä tutkimuksen kohderyhmälle luotua ohjeistusta FootPrints-palvelunhallintajärjestelmästä. Lisäksi empiirinen osuus koostuu KuntaPro Hämeenlinnan toimipisteen HR-asiakaspalvelun työntekijöiden sekä palkkasihteerien antamista vastauksista FootPrints-käyttäjäkyselyyn sekä vastausten analysoinnista. Kysely oli työntekijöiden vastattavana kolme kuukautta käyttöönoton jälkeen. Kyselyn tavoitteena oli selvittää, kuinka uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa onnistuttiin työntekijöiden näkökulmasta, ja mitattiin järjestelmän käyttäjävällisyyttä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönotto onnistui pääosin hyvin. Kyselyyn vastanneet jäivät kuitenkin kaipaamaan lisäkoulutuksia palvelunhallintajärjestelmän käytöstä sekä tarkempia ohjeistuksia tikettien kirjaamisesta. Kehittämistä olisi myös tiedottamisessa sekä yritykseen tulevien uusien työntekijöiden perehdyttämisessä järjestelmään.

Avainsanat Palvelunhallinta, palvelupyyntö, tiketti, käyttöönotto, palkkahallinto

Sivut 40 s. + liitteet 7 s.

Visamäki
Degree Programme in Business Administration
Accounting and finance

Author	Annika Leppäkoski	Year 2013
Subject of Bachelor's thesis	Initialization of Service Management System FootPrints in Payroll Administration: Case KuntaPro Oy	

ABSTRACT

The aim of this thesis was to describe the initialization process of the service management system FootPrints, its goals and the success in terms of goals in the client company KuntaPro Oy. The subject of this thesis was selected from the client's suggestions for subjects and also from the author's interest towards the system. The client of this study KuntaPro Oy offers administrative advisory systems to municipalities, joint municipalities and limited liability companies which are owned by municipalities. The thesis was limited to focus on the perspective of the employees in HR-customer service and payroll secretaries who work in the department of Human Resource Management at KuntaPro Oy's office in Hämeenlinna.

The research method of this thesis is qualitative. The theory part of the thesis consists of the presentation of the service management system FootPrints and the definition of terms used in the system. The empirical part deals with the progress of the service management system and reviews the instructions of the service management system FootPrints that were created for the focus group. The empirical part also consists of the answers and the analysis of the answers given by KuntaPro Oy Hämeenlinna's HR-customer service employees and payroll secretaries. The survey was available to the employees three months after the initialization. The main focus of the survey was to examine the success of the initialization of the service management system FootPrints from the employees' point of view. Also the user-friendliness of the system was measured.

The results of this thesis indicate that the initialization of the FootPrints succeeded mainly well. The respondents of the survey still desired extra training in using the service management system and more accurate instructions how to scribe a ticket. Also announcements and the introduction of the system to the new employees need development.

Keywords Service management, service request, ticket, initialization, payroll administration

Pages 40 p. + appendices 7 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tausta, tavoite ja tutkimusongelma.....	1
1.2	Toimeksiantajan esittely.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät.....	2
2	PALVELUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ FOOTPRINTS	3
2.1	Palvelunhallinta käsitteenä.....	3
2.2	ITIL-mallin merkitys palvelunhallinnassa	4
2.3	ISO/IEC 20000-standardin käyttö palvelunhallinnassa	5
2.4	Yhteys pilvipalveluihin	5
2.5	Palvelunhallintajärjestelmä asiakkaan näkökulmasta	6
2.6	Palvelupyyntö.....	6
2.7	Yhteydenotto- ja Palvelupiste	7
2.8	Palvelupyyntötiketti	7
2.9	Palvelunhallintajärjestelmä työnohjausjärjestelmänä	8
2.10	Kelluva ja kiinteä lisenssi.....	8
3	KÄYTTÖÖNOTON TOTEUTUS	10
3.1	Lähtötilanne käyttöönottoprojektin alkaessa.....	10
3.2	Palvelunhallintajärjestelmän tavoitteet	11
3.2.1	Tietosuojan tärkeys järjestelmässä	11
3.2.2	Raportoinnin kehittäminen	12
3.3	Käyttöönottoprosessin vaiheet ja eteneminen	12
3.3.1	Prosessin ensimmäinen vaihe	13
3.3.2	Prosessin toinen vaihe	13
3.4	Käyttöönoton haasteet.....	14
3.5	Palautteen hyödyntäminen ja riskien hallinta.....	14
4	PALKKAHALLINNON OHJEISTUKSET.....	15
4.1	Tiketin otsikko.....	15
4.2	Tiketin ratkaisun lähetys sähköpostilla	16
4.3	Kontaktin merkitseminen tikettiin.....	16
4.4	Yrityksen merkitseminen tikettiin.....	17
4.5	Ratkaisun kuvaaminen tiketille	17
4.6	Tiketin tyypin määrittäminen	18
4.7	Poikkeamien alityypit.....	18
4.8	Virhetilanteen vaikutus ja kommentointimahdollisuus.....	18
4.9	HR-salatut tiedot-kentän tärkeys.....	19
4.10	Palvelupyynnön ratkaisuaajan kirjaaminen	19
5	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	20
5.1	FootPrintsin käyttäjäkyselyn tulokset	21
5.1.1	Taustatiedot	21
5.1.2	Käyttöönottoprojekti ja sen sujuvuus	23
5.1.3	Käyttöönoton aikataulutus.....	24
5.1.4	Tiedottaminen käyttöönotosta	27

5.1.5	Koulutukset FootPrintsin käytöstä	29
5.1.6	Palkkahallinnon ohjeistukset	31
5.1.7	Palvelunhallintajärjestelmästä	33
5.1.8	Yleisarvio	34
5.2	Raportoinnissa onnistuminen	36
5.3	Johtopäätökset	37
6	YHTEENVETO	38
	LÄHTEET	40

Liite 1	Haastattelukysymykset Räsänen, A. 26.9.2013
Liite 2	Excel-taulukko Palkkahallinnon ohjeistuksista
Liite 3	Käyttäjäkysely
Liite 4	Haastattelukysymykset Räsänen, A. 15.10.2013

1 JOHDANTO

Palvelunhallintaan kiinnitetään nykypäivänä yhä enemmän huomiota. Palvelun laatua halutaan kehittää, ja varsinkin kasvavien yritysten tulisi pyrkiä saavuttamaan mahdollisimman sujuva tiedonkulku organisaation ja asiakkaan välille. Työskentelyä tehostetaan seuraamalla yleisimpiä virhetilanteita. Palvelunhallinnalla saavutetaan entistä laajemmat tilastointi- ja raportointimahdollisuudet.

1.1 Tausta, tavoite ja tutkimusongelma

Opinnäytetyö perustuu palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottoon KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä. Tutkimus rajoittuu Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden yksikössä toimivaan palkkahallinnon osastoon. Tutkimuksessa keskitytään FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessiin, toivottuihin tavoitteisiin, niissä onnistumiseen sekä käyttäjien palautteeseen. Järjestelmä otettiin käyttöön KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteessä kesäkuussa 2013, ja havainnointi tutkimusta varten suoritettiin saman vuoden kesä – lokakuun aikana.

Opinnäytetyön aihe valikoitui tekijän mielenkiinnon sekä esimiehen antamien aihe-ehdotuksien pohjalta. Kirjoittaja suoritti opinnäytetyöaiheen valinnan aikaan harjoittelua KuntaPro Oy:ssä tehden palkkasihteerin töitä ja käyttäen palvelunhallintajärjestelmää päivittäisessä työssään. Kirjoittajan omat käyttäjäkokemukset otetaan huomioon tutkimuksessa.

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottoprosessi KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen palkkahallinnon yksikössä. Käyttöönottoprosessin onnistuneisuutta mitataan Hämeenlinnan yksikössä työskentelevien palkkasihteerien sekä HR-asiakaspalvelun työntekijöiden käyttäjäkyselyssä antamien vastausten pohjalta. Samalla kyselyllä mitataan FootPrintsin käyttäjäystävällisyyttä.

Opinnäytetyössä pyritään löytämään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä vaiheita FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessiin kuuluu?
- Mitä tavoitteita FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessilla halutaan saavuttaa?
- Kuinka FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa onnistuttiin suhteessa tavoitteisiin?

Opinnäytetyön aihe päätettiin rajata koskemaan KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipistettä, koska käyttöönotto tapahtui Hämeenlinnassa kesäkuussa 2013. KuntaPron Porin yksikössä käyttöönotto toteutettiin vasta syksyllä 2013. Koska toimeksianto ja tutkimuksen tarve tulivat henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon osaston puolelta, päätettiin opinnäytetyö rajata koskemaan vain tätä osastoa. Koko Hämeenlinnan toimipisteen ottaminen tutkimukseen mukaan olisi kasvattanut raportointialueen liian suureksi.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Tutkimuksen toimeksiantaja KuntaPro Oy on asiakkaidensa omistama palvelukeskus, joka tarjoaa kunnille, kuntayhtymille ja kuntien omistamille osakeyhtiöille hallinnon tukipalveluja. Hallinnon tukipalvelut käsittävät talous- ja henkilöstöpalvelut, järjestelmäpalvelut, hankinta- ja kilpailutuspalvelut, logistiikkapalvelut, ICT-palvelut, rekrytointi- ja sijaispalvelut, puhelinvaihteen ja asiakaspalvelun sekä asiantuntijapalvelut. KuntaPro Oy:n toimipaikat ovat Hämeenlinna ja Pori ja yritys on perustettu vuonna 2010. (KuntaPro 2013a.)

1.3.2013 KuntaProhon yhdistyivät aiemmin yrityksen palvelutuottajina toimineet Seutukeskus Oy Häme Hämeenlinnasta ja Taloustuki Kuntapalvelut Oy Porista. Tutkimuksen tekohetkellä yrityksessä työskentelee yli 200 kunta-alan asiantuntijaa, ja liikevaihto vuonna 2013 on noin 24 miljoonaa euroa. KuntaPro tavoittelee kasvattavansa palvelukeskuksien lukumääräänsä muutaman seuraavan vuoden aikana. (KuntaPro 2013a; KuntaPro 2013b.)

KuntaPro Hämeenlinnan toimipisteen Palkkahallinnossa käsitellään FootPrints –palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottohetkellä yhteensä 27 asiakkaan palkanlaskenta. Työntekijöitä Hämeenlinnan toimipisteen Henkilöstöpalveluiden yksikön Palkkahallinnon osastolla on käyttöönottohetkellä noin 30, johon lasketaan sekä vakituiset että määräaikaiset työntekijät. (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aihe on työelämälähtöinen, minkä vuoksi opinnäytetyötä voidaan pitää tapaustutkimuksena. Tämän tapaustutkimuksen kohteena on käyttöönottoprojekti, jolla pyritään kehittämään toimeksiantajayrityksen palvelunhallintaa.

Havainnointi suoritettiin sekä empiirisen tutkimuksen keinoin että haastattelemalla. Haastattelut tapahtuivat avoimilla haastatteluilla, strukturoidulla kysymyslomakkeilla sekä käyttäjäkyselyllä. Haastattelun kohteina olivat yrityksen Hämeenlinnan henkilöstöpalveluiden yksikön palkkahallinnon osaston esimies sekä käyttöönottoprojektiin kuulunutta henkilöstöä. Käyttäjäkysely tehtiin toimeksiantajayrityksen koko Hämeenlinnan toimipistelle, josta tutkimukseen rajattiin ainoastaan palkkahallinnon osaston palkkasihteerien sekä HR-asiakaspalvelussa työskentelevien vastaukset.

Laadullisen tutkimusmenetelmän tapaan tässäkin työssä käytettiin aineiston keräämiseen haastattelujen ja kyselyn lisäksi dokumentteihin perustuva tietoa. Tutkimuksessa hyödynnetään tekijän omakohtaista taustatietoa palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotosta, sähköisiä ja kirjallisia dokumentteja sekä palvelunhallintajärjestelmästä saatavaa raportointia koskevaa aineistoa. Käyttäjäkysely suoritettiin varsinaisen käyttöönottoprojektin päätyttyä.

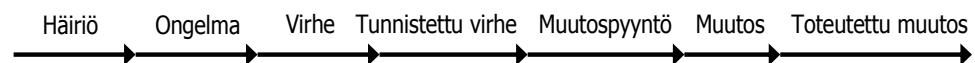
2 PALVELUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ FOOTPRINTS

FootPrints (BMC FootPrints 11.6 Service Core) palvelunhallintajärjestelmän sovellustoimittaja suorittaa teknisen toteutuksen KuntaPro Oy:lle. KuntaProlla on FootPrints-palvelunhallintajärjestelmästä kolmen vuoden tuki- ja ylläpitosopimus. Sovellustoimittajalle maksetaan työperusteisesti sekä järjestelmän lisensseistä. Konsultoinnista vastaa myös ulkopuolinen konsultointiyritys (ks. liite 1). (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

Uusi palvelunhallintajärjestelmä valittiin julkisen sektorin lakien ja säädösten mukaisen kilpailutusprosessin mukaisesti. FootPrintsiin päädyttiin, sillä tuotteessa oli hyvä hinta-laatu-suhde. Järjestelmästä löytyi tarpeeksi kattavat ominaisuudet ja koettiin eduksi, että saman sovellustoimittajan kanssa oli tehty hyväksi todettua yhteistyötä aikaisemminkin FootPrintsiä edeltäneen palvelunhallintajärjestelmän Altiriksen yhteydessä. Erityisesti FootPrints-palvelunhallintajärjestelmässä pidettiin sen ominaisuudesta niin sanottuna pilvipalveluna. (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

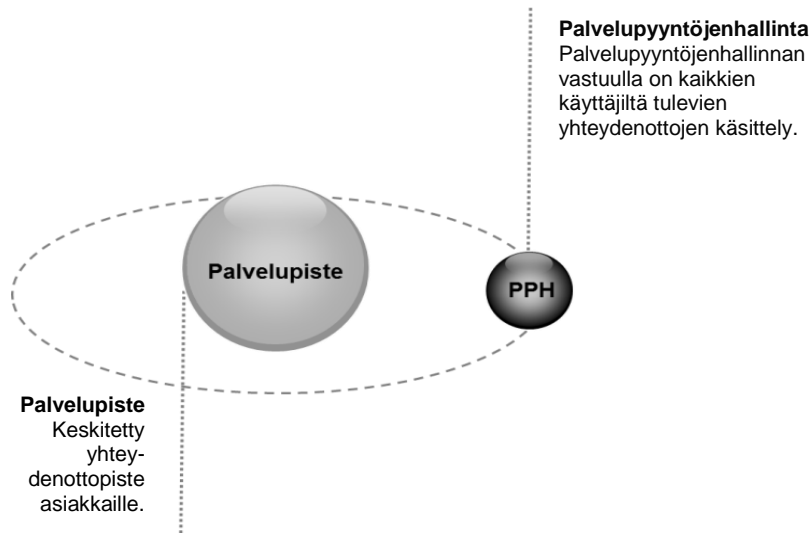
2.1 Palvelunhallinta käsitteenä

Asiakastukiprosessiksi luokiteltava palvelunhallinta käsittää ketjun palvelupyynnöstä muutokseen (ks. kuvio 1). Palvelunhallintaan yhdistetään myös vahvasti ongelmanhallinta- ja muutoksenhallintaprosessit. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 8.)



Kuvio 1. Ongelman ratkaisuprosessi (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 13).

Palvelunhallintaan kuuluvat kaikki palvelupyynnot eli yhteydenotot, jotka tulevat asiakkailta ja niin sanotuilta loppukäyttäjiltä. Palvelunhallinnalla on tarkoitus kontrolloida palvelupyynnön koko ketju vastaanotosta käsitteilyyn ja ratkaisuun (ks. kuvio 2). Näin syntyy käsite palvelupyynnönhallinta. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 7.)



Kuvio 2. Palvelunhallinnan laajuus (Nummiranta, konsultointiluento 22.2.2013, 4).

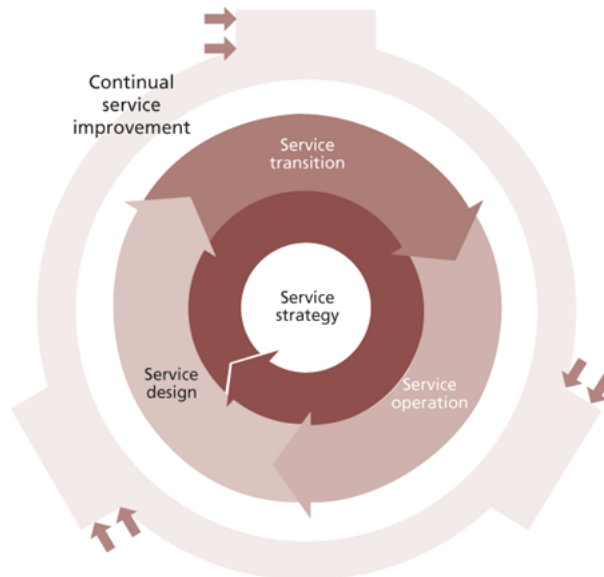
Palvelupyynnöiden hallinta koostuu palvelupyynnöiden vastaanotosta ja niiden käsittelystä. Palvelupyynnöiden vastaanottoa hallitaan toimintamallien ja ohjeistuksien avulla. Vastaanottajalle kuuluu myös tehtävä siirtää palvelupyynnöksi käsiteltäväksi. Palvelupyynnön käsittelyksi luokitellaan kaikki toimenpiteet, jotka pyynnön ratkaisemiseksi on tehtävä. Alla hahmotelma palvelupyynnön käsittelyprosessista (ks. kuvio 3). (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 7.)



Kuvio 3. Palvelupyynnön käsittelyprosessi (Nummiranta, konsultointiluento 22.2.2013, 9).

2.2 ITIL-mallin merkitys palvelunhallinnassa

Palvelunhallintajärjestelmä FootPrints sekä sitä KuntaProssa edeltänyt palvelunhallintajärjestelmä Altiris perustuvat molemmat keskeisimmältä viitekehykseltään ITIL-malliin (ks. kuva 1). ITIL-mallin mukaan palvelupyynnöt ovat osa palvelujen operaatioprosessia. ITIL-mallin päätavoitteena palvelupyynnöidenhallinnassa on ratkaista yksittäiset palvelupyynnöt sekä palauttaa normaali palvelutila mahdollisimman nopealla aikataululla. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 6-7.)



Kuva 1. Operaatioprosessi ITIL-mallissa (ITIL 2011, 3).

Information Technology Infrastructure Library eli ITIL luotiin 80-luvulla de-facti-standardiksi IT-palvelujohtamisen prosessisuunnitteluun. ITILiä voidaan käyttää kaikkien IT-palveluiden kehittämiseen ja kaksi ITIL-mallin keskeisintä palvelumoduulia ovat palvelun toimittaminen ja palvelun tuki. Näitä palvelumoduuleita mukautetaan jokaisen organisaation tarpeisiin sopiviksi ja näin pyritään ratkaisemaan suurimmat IT-ongelmat. (Salmela, Hallanoro, Sippa, Tapanainen & Ylitalo 2010, 37.)

2.3 ISO/IEC 20000-standardin käyttö palvelunhallinnassa

FootPrints-palvelunhallintajärjestelmässä hyödynnetään myös ISO/IEC 20000-laatustandardia. ISO/IEC 20000-laatustandardi tuo ITIL-malliin johtamis- ja kumppanuusprosessit, joiden mukaan määritellään hyvä palvelupyynnöjen hallinta. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 8.)

ISO 20000 on IT-palvelujohtamisen standardi ja on tarkoitettu suurille ja keskisuurille IT-palveluja tuottaville organisaatioille. Standardin päätarkoitus on osoittaa organisaation toimintatapojen laatu. ISO/IEC 20000-standardin mukaan palvelupyynnöt tulisi kirjata järjestelmällisesti palvelunhallintajärjestelmään sekä asiakkaan pitäisi koko ajan nähdä palvelupyynnönsä tila. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 8; Salmela ym. 2010, 48.)

2.4 Yhteys pilvipalveluihin

Pilvipalveluista puhuttaessa viitataan verkon välityksellä tarjottaviin tietotekniikkaresursseihin. Pilvipalveluiden pääperiaatteena voidaankin pitää sitä, että käyttäjän ei tarvitse huolehtia palvelun ylläpidosta. Tietotekniikkaresursseiksi luokiteltavat tietoliikenneyhteydet, sovellukset, palvelut sekä laskenta- ja tallennuskapasiteetti pysyvät käyttäjän näkökentän ulkopuolella. Varsinkin ICT-resurssien tarjonnassa pilvipalveluista on selkeä hyöty. (Salo 2012, 16.)

Organisaatiolle itselleen pilvipalveluista on hyötyä palveluiden kehittämisen ja tehostamisen muodossa. Tietotekniikan oikeanlainen hyödyntäminen mahdollistaa yritykselle muun muassa toiminnan tehokkuuden kasvun, kustannussäästöjä, kustannusrakenteen joustavuuden sekä liiketoimintaprosessien kehittämisen. Pilvipalvelut mahdollistavat asiakkaan pääsyn yhä lähemmäksi organisaatiota ja sen tarjoamia toimintoja. (Salo 2012, 16.)

Palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiä voidaan pitää eräänlaisena pilvipalveluna. FootPrintsin yksi keskeimmistä tavoitteista on tarjota asiakkaalle mahdollisuus lähestyä KuntaProta erilaisissa virhetilanteissa niin, että ratkaisu on asiakkaan saatavilla mahdollisimman nopealla aikataululla. Ratkaisu pitäisi toimittaa asiakkaalle ilman, että asiakkaan pitää itse tietää organisaation sisällä tehdyistä ratkaisuprosessin vaiheista.

2.5 Palvelunhallintajärjestelmä asiakkaan näkökulmasta

FootPrints-palvelunhallintajärjestelmästä pyritään saamaan hyötyä niin asiakkaalle kuin KuntaProlle. Asiakkaat ostavat ennen kaikkea palveluista ja tuotteista kantautuvia hyötyjä. Asiakkaan näkökulmasta palvelun tuottama arvo on se, jonka he kokevat tarjoaman heille tuottavan. FootPrintsin kohdalla arvona voidaan pitää ongelmanratkaisua. (Grönroos 2010, 25.)

Asiakkaat etsivät palveluita, joita he voivat käyttää hyödyksi jokapäivisissä toiminnoissaan. Käytännössä palvelunhallintajärjestelmä FootPrints antaa asiakkaalle mahdollisuuden saavuttaa esimerkiksi palkkasihteeri mahdollisimman nopealla aikataululla ilman, että palkkasihteerin tarvitsee itse olla vastaanottamassa asiakkaan ensisijaista yhteydenottoa. Näin asiakas saavuttaa haluamansa arvon palvelulta sekä palkkasihteeri työskentelyrauhansa.

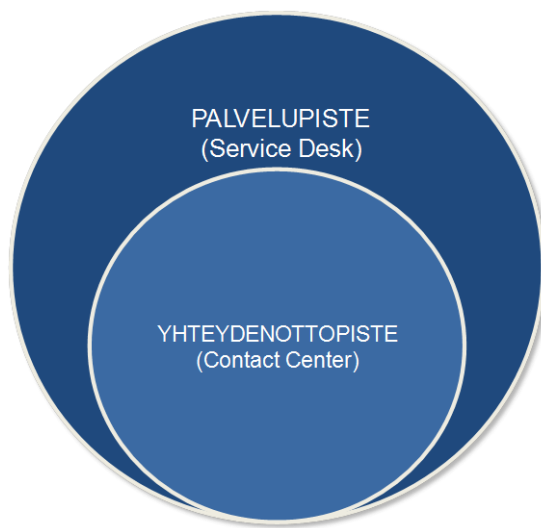
2.6 Palvelupyynnöt

Palvelupyynnöiksi luokitellaan kaikki häiriöilmoitukset ja neuvontatapaukset sekä loppukäyttäjältä tulevat toimeksiannot. Lisäksi erilaiset tilattavat pientoimeksiannot, lisätyöt sekä standardimuutokset, kuten tunnustilaukset ja palautuspyynnöt kategorioidaan KuntaProssa palvelupyynnöiksi. Palvelupyynnöiksi ei luokitella uusia projekteiksi luonnehdittavia suurempia tilauksia tai toimeksiantoja. Projektinomaiset toimeksiannot voidaan ottaa palvelupisteessä vastaan, mutta projektionnin alkaessa niitä koskevien tikkettien seuranta suljetaan. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 15.)

Palvelupyynnöiden ulkopuolelle jätetään myös kaikki palveluiden perustamiseen ja sopimiseen linkitettävät asiat. Palvelupyynnöitä käsitellessä pääperiaate on, että kaikki yhteydenotot kirjataan. Tämän jälkeen arvioidaan yhteydenoton laatu sekä tarve jatkotoimenpiteille tai seurannalle. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 15.)

2.7 Yhteydenotto- ja Palvelupiste

Palvelupyynnöt tulevat ensisijaisesti yhteydenottopisteeseen, josta ne jaetaan oikeaan käsittelypaikkaan (ks. kuvio 4). KuntaPro Oy:ssä yhteydenottopiste käsittää puhelinvaihteen. Puhelinvaihteesta yhteydenotot jaetaan käsiteltäväksi oikeille tahoille. Yhteydenotot eli palvelupyynnöt voivat mennä KuntaProssa myös suoraan yleiseen koko toimipisteen asiakaspalveluun tai henkilöstöpalveluiden omaan HR-asiakaspalveluun. Nämä asiakaspalvelut ovat palvelupisteitä, jotka pyrkivät ensisijaisesti ratkaisemaan tulevat palvelupyynnöt sekä luovat yhteydenotoista tiketit. Mikäli tarve vaatii, tiketit voidaan jatkolähetellä käsiteltäväksi asiaa hoitavalle henkilölle. HR-asiakaspalvelu ohjaa palvelupyynnötikettejä henkilöstöpalveluiden järjestelmäpuolen osaajille ja palkkasihteereille. (Nummiranta, konsultointiluento 22.2.2013, 6.)



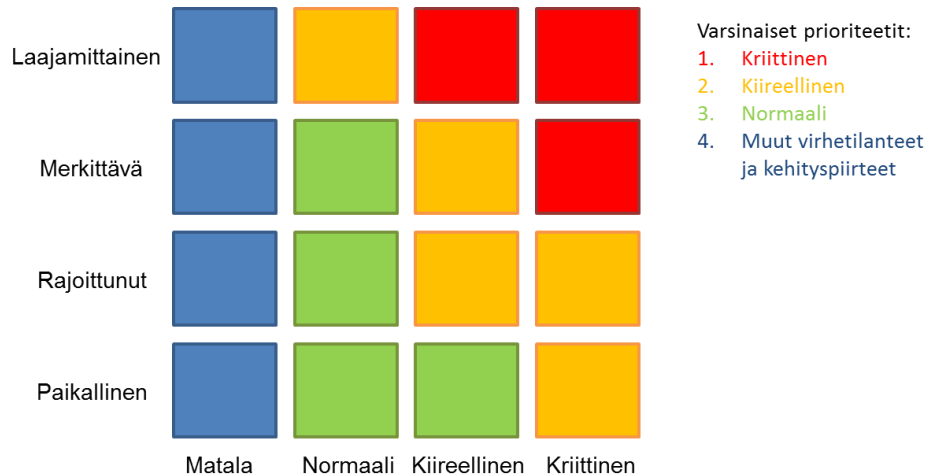
Kuvio 4. Yhteydenotto- ja palvelupisteen keskinäinen asetelma organisaation sisällä (Nummiranta, konsultointiluento 22.2.2013, 6).

2.8 Palvelupyynnötiketti

Kaikki palvelupyynnöt kirjataan palvelupyynnötikettiin. Tikettiin taltioidaan koko käsittelyhistoria palvelupyynnön vastaanotosta sen ratkaisuun saakka. Käsittelyhistoriasta tulisi löytyä jälkikäteen tieto tiketin muutosvaiheista, palvelupyynnön käsittelijä sekä se, kuinka palvelupyynnö on käsitelty ja milloin. Palvelupyynnötjää päivitetään aktiivisesti käsittelyn aikana, jotta tiketin käsittelyhistoriaan jäisi mahdollisimman selkeät tiedot yhteydenotosta ja sen ratkaisusta. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 20.)

Kaikki palvelupyynnötiketit priorisoidaan niiden kiireellisyyden ja vaikutusalueen mukaan. Alla olevassa kuvassa 2 hahmotelma siitä, kuinka nopealla aikataululla erityyppisiin tiketteihin tulisi reagoida. Palvelupyynnö luokitellaan matalaksi ja paikalliseksi, mikäli se koskettaa vain yksittäistä asiaa ja henkilöä, eikä ole kiireellinen ratkaista. Kriittinen ja laajamittainen palvelupyynnö on taas toisesta ääripäästä. Tämän kaltaisessa tapauk-

ssa ratkaisua vaaditaan heti ja häiriötilanne koskee selkeästi suurempaa joukkoa.



Kuva 2. Palvelupyyntöjen priorisointi kiireellisyyden ja vaikutusalueen mukaan (Sovellustoimittaja, koulutusmateriaali 2013, 7).

2.9 Palvelunhallintajärjestelmä työnohjausjärjestelmänä

Organisaation tulee kiinnittää huomiota niin organisaation ja asiakkaan väliseen palvelunhallintaan, kuin myös organisaation sisällä toimivaan palvelunhallintaan. KuntaPro Oy:ssä palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiä hyödynnetään myös talon sisäisissä ongelma- ja virhetilanteissa. Yrityksen tarjotessa asiakkailleen hallinnon tukipalveluja - kuten kirjanpito ja palkanlaskenta - on erittäin tärkeää, että käytössä olevat järjestelmät toimivat virheettää.

KuntaPro Oy:ssä työntekijän havaitessa jonkinlaisen häiriön esimerkiksi palkanlaskentaohjelmassa, voi hän tehdä häiriöstä tiketin. Tämä tiketti osoitetaan KuntaPron järjestelmäpalveluille, jonka henkilöstö pyrkii ratkaisemaan häiriön mahdollisimman nopealla aikataululla. Vaihtoehtoisesti järjestelmäpalveluiden edustaja voi laittaa häiriön edelleen selvitettäväksi sovellustoimittajalle. Näin varmistetaan ohjelmistojen ja laitteiden käytön sujuvuus ja ongelmatilanteiden nopea ratkaisu.

2.10 Kelluva ja kiinteä lisenssi

KuntaPro Oy:n työntekijöiden käytössä on kaksi eri lisenssityyppiä, joiden avulla FootPrints-palvelunhallintajärjestelmää käytetään. Lisenssit ovat nimeltään kelluva ja kiinteä lisenssi. Käyttääkseen järjestelmää KuntaPron työntekijälle tulee olla asetettuna jompikumpi lisenssityyppi.

Kelluva lisenssi on käytössä suurimmalla osalla henkilöstöstä. Kelluvia lisenssejä on rajoitettu määrä ja lisenssi on toiminnassa käyttäjällä aina puoli tuntia (30 min) kerrallaan. Mikäli käyttäjä ei puoleen tuntiin käy tekemässä FootPrintsissä jotain eli niin sanotusti aktivoimassa järjestelmää, kirjaa järjestelmä hänet automaattisesti ulos. Takaisin käyttäjä pääsee päi-

vittämällä sivuston. Kelluva lisenssi helpottaa järjestelmän käytön kuormitusta, kun kaikki käyttäjät eivät ole aina samaan aikaan – käsittäen kokonaisen työpäivän – järjestelmässä.

Toinen käytössä oleva lisenssityyppi on kiinteä lisenssi. Kiinteä lisenssi on aina vähemmistöllä käyttäjistä ja ensisijaisesti niillä käyttäjillä, jotka tarvitsevat FootPrintsiä selvästi enemmän päivittäisessä työssään. Näitä käyttäjiä ovat esimerkiksi asiakaspalvelun työntekijät. Kiinteä lisenssi ei koskaan sulje käyttäjää ulos palvelusta ellei käyttäjä itse kirjaudu ulos.

3 KÄYTTÖÖNOTON TOTEUTUS

Uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton suunnittelu aloitettiin jo hyvissä ajoin alkuvuodesta 2013. Käyttöönottoa suunnittelemaan koottiin projektiryhmä, joka koostui KuntaPro Oy:n jokaisen palveluyksikön asiantuntijoista. Projektiryhmän voimin yhteistyössä sovellustoimittajan ja konsulttiyrityksen edustajien kanssa määriteltiin järjestelmään haluttavat asiat sekä tehtiin tarvittavia muutoksia järjestelmän pilottiversioon. Käyttöönottoprojektin ensisijaisena tavoitteena oli saada FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotto etenemään sujuvasti ja järjestelmä toimintaan KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteessä kesällä 2013.

3.1 Lähtötilanne käyttöönottoprojektin alkaessa

KuntaPro Oy:n henkilöstöstä koottu projektiryhmä on luokitellut toimivaksi palvelujenpyyntöhallinnaksi järjestelmän, johon kirjataan kaikki tulevat yhteydenotot eli palvelupyynnöt. Tämä käsittää sekä puhelimessa, sähköpostitse, palkanlaskentajärjestelmän kautta tai henkilökohtaisesti vastaanotetun yhteydenoton. Tavoitteena on, että asiakas saa kaikissa tilanteissa palvelupyynnönsä läpi ja ne menevät kaikki yhteen palvelupisteseen. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 5.)

Palvelupyyntöjen tulisi olla kaikkien tarvittavien henkilöiden selattavissa ja ne kulkisivat palvelujonojen kautta jättäen sähköposti- ja puhelinliikenteen vähemmälle. Palvelupyynnöt käsitellään mahdollisimman nopealla aikataululla välttämättä tarpeetonta ratkaisun viivästyksiä. KuntaPron tulee voida analysoida palvelupyyntöjä ja tämän pohjalta kehittää palvelunhallintaprosessia toimintaansa sopivammaksi. Suoritusajan pitäisi pysyä palvelutavoitteiden sisällä pyyntöjä ratkaistaessa ja aikaisempia samankaltaisten palvelupyyntöjen ratkaisuja pitäisi pystyä hyödyntämään uusissa yhteydenotoissa. (Nummiranta, konsultointiluento 30.5.2009, 5.)

Konsulttiyrityksen edustajan mukaan FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän päätavoitteena konsulttiyrityksen näkökulmasta oli vähentää tietoteknisten palvelujen tuottamisesta aiheutuvaa tuskaa asiakasorganisaatioissa. Konsulttoijan tehtävänä oli perusmääritysten tekeminen ja käyttöönottoprosessin laatiminen yhteistyössä KuntaPron käyttöönottoprojektitiimin kanssa. Konsulttoija toimi niin sanottuna välikätenä ja tulkkina sovellustoimittajan ja KuntaPron välillä. Pohjana käytettiin vuonna 2009 edellisen palvelunhallintajärjestelmä Altirixen käyttöönoton yhteydessä luotuja prosessipohjia, sillä prosessikuvaukseen nähden itse käyttöönottosysteemi muuttuisi melko vähän. (Nummiranta, haastattelu 24.5.2013.)

Konsultti luonnehti uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin hankkimiselle KuntaPron suurimmaksi syyksi sen, että edellinen käytössä ollut järjestelmä Altiris oli ollut iäkäs tuote jo sen käyttöönottohetkellä eikä siihen olisi saatavilla enää myöhemmin lisenssiä. Konsulttoija uskoi käyttöönoton aiheuttavan muutosvastarintaa KuntaPron työntekijöiden keskuudessa, mutta ei kuitenkaan niin suurta kuin edellisen järjestelmän Altirixen käyttöönotossa. (Nummiranta, haastattelu 24.5.2013.)

3.2 Palvelunhallintajärjestelmän tavoitteet

FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoa varten koottu projektiryhmä asetti ennen käyttöönottoa FootPrints-palvelunhallintajärjestelmälle selkeät tavoitteet, jotka järjestelmän tulisi saavuttaa. Erityisesti parannusta toivottiin aikaisemmin käytössä olleessa Altiris-palvelunhallintajärjestelmässä havaittuihin ongelma-kohtiin. Palvelupyynnöiden käsittelyä haluttiin helpottaa sekä nopeuttaa, jonka pohjalta viestintä haluttiin keskittää FootPrintsiin. Käytännössä tämä tarkoitti Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon osaston kohdalla sitä, että asiakkaiden ja palkansaajien yhteydenotot ohjattaisiin ensisijaisesti aina asiakaspalveluun sekä palkkahallinnon HR-asiakaspalveluun.

Yhteydenotot pyrittäisiin ratkaisemaan KuntaProssa ensisijaisesti asiakaspalveluissa. Asiakaspalveluista ohjattaisiin yhteydenotot tarvittaessa palvelupyynnötiketteinä palkkasihteereille ratkaistaviksi. Näin minimoitaisiin palkkasihteerien sähköposti- sekä puhelinliikenne ja maksimoitaisiin työrauha.

Ennen FootPrintsiä käytössä olleen palvelunhallintajärjestelmä Altirixen suurimpia heikkouksia oli käyttöliittymän sekavuus. FootPrintsistä haluttiin mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen sekä mahdollisuus laittaa palvelupyynnön kontaktiksi useampi kuin yksi henkilö. Kontaktina toimii useimmiten yhteydenoton tehnyt henkilö tai henkilö, jota asia koskee. Useampi kontakti mahdollistaa palvelupyynnön ratkaisun lähettämisen kerralla useammalle henkilölle tiedoksi. Tärkeää oli, että ratkaisut saataisiin dokumentoitua järjestelmään.

3.2.1 Tietosuojan tärkeys järjestelmässä

KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen HR-asiakaspalvelun käyttöön otettiin erityisesti tietosuojaan liittyviä salattuja kohtia. Käytännössä tämä tarkoittaa palkansaajien erilaisten henkilökohtaisten tietojen, kuten henkilöturvattuuden ja palkkasumman poistamista yleisestä näkymästä. Tämän mahdollistaisi tiketti-lomakkeeseen asetetut salatut kentät, jotka näkyisivät ainoastaan henkilöstöpalveluiden henkilöstölle.

3.2.2 Raportoinnin kehittäminen

Yksi selkeimmistä parannustavoitteista koski palvelunhallinnan raportointia ja sen kehittämistä. Asiakkaat toivovat raportteja heitä koskevista palvelupyynnöistä. Eniten asiakkaita kiinnostavat palvelupyyntöjen lukumäärä sekä laatu. Lisäksi KuntaPron henkilöstöpalveluiden palvelujohtaja toivoo raportoinnin mahdollisuutta palvelupyyntöjen ratkaisujajoista, jotta palvelunhallintaprosessia voitaisiin kehittää entisestään. Ratkaisunopeutta lisäisi myös mahdollisuus nähdä asiakaskohtaiset historiatiedot ratkaistusta palvelupyynnöistä uutta selvittäessä. Tämän mahdollistaisi vanhojen tikkettien hakumahdollisuus. (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

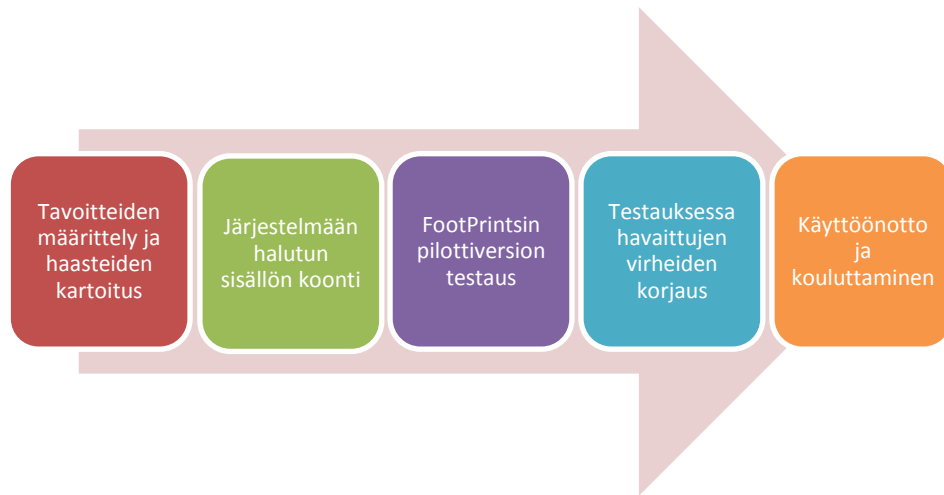
KuntaPron ja erityisesti Palkkahallinnon toivomat raportointimahdollisuudet uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton jälkeen:

- Asiakaskohtainen raportointi
 - Palvelutasoissa pysymisen todentaminen
 - Läpimenoajat
 - Sopimukseen kuulumattoman työn todentaminen
 - Kustannuspaikkakohtainen raportointi
 - Yhteydenottojen syyt
 - Kuukausittaisten, viikoittaisten ja päivittäisten yhteydenottojen lukumäärien seuranta
 - Yleisimpien ongelmatilanteiden kartoitus
- Neljännesvuosittaiset raportit palvelujohtajille
 - Trendiraportit asioiden kehityksestä
 - Työnjakaumaraportit

Päätavoitteena käyttöönotossa voitiin kuitenkin pitää toimintatapojen yhtenäistämistä. Varsinkin Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon yksikössä palvelupyyntöjen kirjaus- sekä ratkaisutavat ovat olleet hyvin eroavaisia palkkasihteeristä riippuen. Tähän haluttiin tuoda muutosta suunnittelemalla yhteisiä koulutuksia uuden palvelunhallintajärjestelmän käytöstä. Analysoimalla palvelunhallintajärjestelmästä kertynyttä tikkettidataa, pystyttäisiin parantamaan palvelukeskuksen tuottamaa palvelua. Erityisesti tuloksien avulla pyritäisiin poistamaan palvelua haittaavia ja prosessia hidastavia tekijöitä. (Nummiranta, konsultointiluento 22.2.2013; Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

3.3 Käyttöönottoprosessin vaiheet ja eteneminen

KuntaPro Oy:n FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessi luokiteltiin heti aluksi eri vaiheisiin. Ensimmäinen vaihe käsittää palvelupyyntöjenhallintaprosessin läpikäynnin KuntaPron projektiryhmän, sovellustoimittajan sekä konsulttiyrityksen kesken. Varsinainen käyttöönottoprojekti aloitettiin 20.2. käynnistyspalaverilla. Toinen vaihe käsittää FootPrints-järjestelmän käyttöönoton KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteessä. Seuraava kuva havainnollistaa käyttöönoton osavaiheita (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessi.

3.3.1 Prosessin ensimmäinen vaihe

Ensimmäisessä vaiheessa käytiin läpi, mitä kaikkea järjestelmältä halutaan ja kuinka halutut asiat on mahdollista toteuttaa sekä suoritettiin monimuotoista testityötä projektiryhmän voimin. Projektiryhmä osallistui niin sanottuihin prosessityöpajoihin, joissa työstettiin erilaisia toimeksiantoja ja käytiin läpi mahdollisia ratkaisuskenaarioita. Ensimmäinen vaihe käsittää aikavälin 20.2.-10.6.2013.

KuntaPron tarpeisiin mitoitettu ensimmäinen versio FootPrints-järjestelmästä saatiin testikäyttöön 8.5.2013, kun KuntaPron henkilöstöstä koottu pilottiryhmä aloitti FootPrintsin testaamisen. Testaus tapahtui aikavälillä 8.5.-27.5.2013. Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluista pilottiryhmään osallistuivat tämän tutkimuksen tekijä, palvelupäällikkö, perehdytyshenkilö sekä HR-asiakaspalvelun työntekijät. Pilottiryhmällä oli mahdollisuus kokeilla FootPrintsin käyttöä testiympäristössä kokeillen kirjata erilaisia palvelupyyntötilanteita. Osa pilottiryhmästä oli käynyt jo tässä vaiheessa sovellustoimittajan pitämän koulutustilaisuuden palvelunhallintajärjestelmän käytöstä. Loput pilottiryhmästä osallistui koulutukseen 28.5.2013.

KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluille (käsittäen järjestelmätiimin sekä palkkahallinnon) järjestettiin Henkilöstöpalveluiden henkilöstökoordinaattorin pitämä koulutus FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käytöstä 6.6.2013. Tässä koulutuksessa keskityttiin puhtaasti järjestelmän tekniseen puoleen. Tavoite oli saada työntekijät ymmärtämään järjestelmän toimivuus teknisesti.

3.3.2 Prosessin toinen vaihe

Varsinainen FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän tuotantokäyttö alkoi KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä 11.6.2013. Vanhat (aktiiviset) palvelupyntötiketit siirrettiin edellisestä palvelunhallintajärjestelmä Altiriksesta FootPrintsiin käyttöönottoa edeltävänä päivänä. Käyttöönoton jälkeen palkkasihteereiden annettiin tutustua järjestelmään ja sen käyttöön

pari päivää itsenäisesti, jonka jälkeen heidät ohjeistettiin palkkahallinnon omiin käytäntöihin. Palkkahallinnon ohjeistuksien tavoitteena on luoda palkkasihteereille yhtenäinen toimintatapa tikettien kirjaukseen.

3.4 Käyttöönoton haasteet

Uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoa suunnitellessa kartoitettiin käyttöönottoprojektiryhmän sekä esimiesten toimesta mahdolliset käyttöönotossa eteen tulevat haasteet. Suurimmaksi haasteeksi niin palkkahallinnon kuin koko KuntaPron osalta koettiin etukäteen tekniset seikat. KuntaPro Oy:n asiakasympäristö on hyvin epäyhtenäinen ja moninainen, mikä aiheuttaa sen, että selkeää yhtenäistä linjaa on vaikeata löytää. Varsinkin palkkahallinnon puolella uskottiin ilmenevän pienimuotoista muutostarintaa käyttöönottohetkellä. Uskottiin kuitenkin, että suurin muutostarinta oli jo edellisen järjestelmän Altiriksen käyttöönotossa, jolloin koko palvelupyyntöjen kirjaamiskulttuuri oli uutta. (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen palkkahallinnon puolella on jo pitkään pidetty suurena haasteena luoda yhtenäinen linja. Palkkasihteereillä on jokaisella ollut oma tyylinsä ja tapansa kirjata palvelupyntöjä, niiden usein jääden kirjaamatta kokonaan. Varsinkin puhelimitse hoidetut asiat jäävät helposti kirjaamatta tiketiksi. FootPrintsiä edeltävästä palvelunhallintajärjestelmä Altiriksestä on työntekijöillä hyvin eriäviä tuntemuksia. Haasteena on markkinoida uusi järjestelmä paremmaksi kuin vanha. Monilla palkkasihteereillä tuntui olevan jo valmiiksi iso kynnys käyttää palvelunhallintajärjestelmää. Tästä kynnyksestä tulisi päästä eroon, jotta uudesta saataisiin parempia raportteja aikaiseksi. (Räsänen, haastattelu 26.9.2013.)

3.5 Palautteen hyödyntäminen ja riskien hallinta

Palaute on jokaiselle yritykselle välttämätöntä ja se kertoo, kuinka organisaation toiminnoissa voidaan menestyä. Palaute voi olla kriittistä tai kehuva, mutta niiden pohjalta yritykselle tarjoutuu myös mahdollisuuksia kehittää toimintaansa. Mikäli palautetta ei tasaisin väliajoin kysellä, on vaarana, että yrityksen strategia ja tavoitteet hämärtyvät sekä näin myös tehokkuus heikkenee. Lisäksi nämä seikat ovat suoraan yhteydessä työnteon motivaatioon. Palautteen voidaankin katsoa olevan suoraan yhteydessä työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen. (Kupias, Peltola, Saloranta 2011, 16-17.)

Jokaisessa projektissa tulisi ottaa huomioon mahdolliset riskit ja potentiaaliset ongelmat. Tulevaisuuden ennakointi ei ole vaikeaa, mikäli tarkastelee vain tarpeeksi hyvin menneisyyttä. Aikaisemmassa samankaltaisessa projektissa havaitut ongelmat havaitaan hyvin todennäköisesti myös tulevassa projektissa, mikäli niitä ei ennakoita. Täytyy kuitenkin muistaa, että paras mahdollinenkaan ennakoititaktiikka ei sulje pois kaikkia tulevia ongelmia. Ennakoimalla riskit voidaan kuitenkin minimoida mahdollisimman pieniksi. (Pelin 2009, 225.)

4 PALKKAHALLINNON OHJEISTUKSET

FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprosessin yksi osa oli ohjeistuksien luominen KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden yksikön palkkahallinnon osastolle. Käytännössä ohjeistukset tulivat palkkasihteerien käyttöön, mutta myös HR-asiakaspalvelun työntekijät hyötyisivät ohjeistuksista paljon. Lähtökohtana ohjeistuksia tehdessä oli saada palkkasihteerien keskuuteen yhtenäinen linja, jota noudatettaisiin kirjatessa tikettejä FootPrintsiin. Tavoitteena oli myös, että samat käytänteet olisivat lopulta toiminnassa myös KuntaPron Porin toimipisteen palkkasihteereillä.

Palkkahallinnon ohjeistukset työstivät KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteessä työskentelevät henkilöstöpalveluiden henkilöstökoordinaattori, palkkahallinnon perehdytyshenkilö sekä opinnäytetyön tekijä, jotka kaikki toimivat myös palkkasihteereinä Hämeenlinnan toimipisteessä. Ohjeistukset luotiin muutamalla tapaamiskerralla ja esiteltiin Hämeenlinnan toimipisteen palkkasihteereille 14.6.2013, muutama päivä palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton jälkeen.

Ohjeistukset kerrottiin palkkasihteereille sen jälkeen, kun ensin oli kysytty heidän omia käsityksiään tikettien kirjaamistavoista. Ohjeistukset näytettiin palkkasihteereille PowerPoint-esityksen muodossa. Tukena oli myös Exceliin tehty esimerkkikaavio (ks. liite 2) yleisimmistä tapauksista, joita tiketin kirjaamisessa tulee vastaan. Tiketin ulkonäkö ja sisältö tulee jatkossa olemaan samanlainen KuntaPron Hämeenlinnan ja Porin henkilöstöpalveluiden yksiköissä.

4.1 Tiketin otsikko

Palkkasihteereille painotettiin ensimmäiseksi tiketin avaustapaa, jota ei saisi tehdä tiketin otsikon (ks. kuva 3) kautta. Mikäli palvelupyyntötiketin avaa sen otsikosta, lukittuu tiketti 30 minuutiksi avaajan käyttöön. Tämän 30 minuutin aikana muilla käyttäjille ei ole mahdollisuutta päästä muokkaamaan tikettiä. Palvelupyyntötiketti tulisikin avata otsikon alla olevasta Muokkaa-painikkeesta.

[VL: Yhteydenotto](#)
[Kuvaukset](#) | [Yksityiskohdat](#) | [Muokkaa](#)

Kuva 3. Tiketin otsikonäkymä (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

Ohjeistuksissa käytiin läpi tiketin otsikon tarkoitus ja siihen tuleva sisältö. Otsikon tulisi olla mahdollisimman lyhyt, mutta asiaa kuvaava. Suurin osa KuntaPron kunta-asiakkaista luokitellaan kustannuspaikkojen mukaan, mutta osalla asiakkaista ei kustannuspaikkoja ole käytössä. Näiden asiakkaiden kohdalla palkkasihteerejä ohjeistettiin nimeämään tiketin otsikkoon henkilö, jota tiketti koskee.

4.2 Tiketin ratkaisun lähetys sähköpostilla

Ohjeistuksissa käytiin läpi myös tiketin ratkaisun lähettämistä yhteydenoton tehneelle henkilölle. FootPrints-palvelunhallinta-järjestelmässä on mahdollisuus niin sanotusti ruksata vaihtoehto lähettää tiketin sen hetkinen ratkaisutila palvelupyynnön esittäjälle (ks. kuva 4). Uutena seikkana FootPrintsiin tuli kopion lähettämisen mahdollisuus. Tätä mahdollisuutta ei ollut KuntaProssa aiemmin käytössä olleessa palvelunhallintajärjestelmä Altiriksessä. Käytännössä toiminto tarkoittaa sitä, että tiketin ratkaisutexti on mahdollista lähettää kahdelle eri henkilölle sähköpostilla. Tikeettiin kirjataan ensisijainen vastaanottaja sekä viestin kopion vastaanottaja. Lisäksi ratkaisuviesti on mahdollista lähettää myös tiketin käsittelijän omaan sähköpostiin.

Lähetä sähköpostia

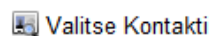

Käsittelijät
 Kontakti
 CC:

Kuva 4. Sähköpostikuittauksen valitseminen tiketillä (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

Tärkeää palkkasihteerien kannalta on muistaa poistaa nuo automaattisesti tulevat ruksit, mikäli ratkaisuvastausta ei halutakaan lähettää yhteydenoton jättäjälle. Suurin osa tiketeistä on tämän kaltaisia. Ratkaisuvastaus lähetetään yleensä vain, jos palvelupyynnön jättäjä itse pyytää kuittausta asiasta tai palkkasihteeri kokee tarpeelliseksi kysyä aiheesta lisätietoa tiketin välityksellä.

4.3 Kontaktin merkitseminen tikettiin

Uutena palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiin tuli niin sanotun osoitekirjan hyödyntäminen. Osoitekirjasta löytyvät kaikki KuntaPro Oy:n asiakkaat sekä suurin osa asiakkaiden yhteyshenkilöistä. Palkkasihteeri pystyy hakutoiminnolla (ks. kuva 5) hakemaan oikean asiakkaan tiedot osoitekirjasta.

Sukunimi*

Kuva 5. Kontaktin haku osoitekirjasta (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

Tärkeää on, että kaikki palkkasihteerit käyttävät osoitekirjaa (ks. kuva 6), jotta asiakkaiden tiedot tulisivat samalla mallilla näkyviin jokaiseen tikeettiin.

Sukunimi	Etunimi
TH 110	Hämeenlinnan kaupunki
TH 120	Janakkalan kunta
TH 130	Hattulan kunta
TH 400	Koulutuskeskus Tavastia

Kuva 6. Osoitekirjan selausnäkyvä (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

Mikäli ratkaisuviestin lähettäminen palvelupyynnön jättäjälle ei ole tarpeellista, riittää tiketin kontaktihenkilöksi pelkkä asiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan kuntaa, kaupunkia tai yritystä. Ratkaisuviestin lähettämisen ollessa tarpeellinen, tulee kontaktiksi hakea asiakkaan yhteyshenkilön tiedot osoitekirjasta.

4.4 Yrityksen merkitseminen tikettiin

Palvelupyyntötiketin kontaktina voi olla siis joko organisaatio tai yksittäinen henkilö. Jotta tiketit saataisiin luokiteltua asiakkaittain, on tiketin kontaktikohdassa pakollinen täyttökohhta yritykselle (ks. kuva 7). Tähän kohtaan kirjataan organisaation nimi, jota palvelupyyntö koskee.

Yritys

Kuva 7. Yrityskenttä tiketillä (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

Palkkasihteereille painotettiin ohjeistuksissa yrityksen kirjaamisen tärkeyttä, sillä ohjeistuksia kerrottaessa kenttä ei ollut vielä pakollinen täyttää järjestelmässä. Raportoinnin kannalta on tärkeää, että kaikki palkkasihteerit kirjoittavat yrityksen nimen (ks. kuva 8) samassa muodossa.

Yritys

Janakkalan Kunta

Kuva 8. Asiakkaan nimi Yritys -otsikon alla (Palkkahallinnon ohjeistukset 2013).

4.5 Ratkaisun kuvaaminen tiketille

Ohjeistuksissa käsiteltiin myös Tiketin kuvaus-kenttää. Kuvauskenttään kirjoitetaan asia, mitä tiketti koskee. Jos tiketistä lähtee ratkaisukuittaus asiakkaalle, on tärkeää, että kuvaus on muotoiltu oikein. Kuvauksesta tulisi käydä selväksi ketä teksti koskee ja kuka sen on kirjoittanut. Näin vastaanottaja ymmärtää, mistä on kyse.

Itse tiketille merkitään lisäksi palvelukomponentti, jolla määritellään yhteydenoton aihe. Aihevaihtoehdot ovat; verotus, palkkatodistus/-laskelma, palvelussuhdetodistus, raportit, vuosilomat, keskeytykset, SV-päivärahat/tapaturmahakemus, ilmoitetut palkkatapahtumat, palveluaika,

palkanmaksu ja aikataulu, palkkaennakko/maksumääräys, sähköinen asiointi/lomakkeet, matkalaskut, luottamustoimet, hankeselvitykset, HML lomakkeet kust.jako, HML lomakkeet hlop/hlop2, HML lomakkeet palk.muutos sekä tilitykset ja kirjanpito. Näistä vaihtoehtoista valitaan aina yksi tikettiin yhteydenoton aiheeksi eli palvelukomponentiksi.

4.6 Tiketin tyyppin määrittäminen

Kenties eniten sekaannusta tikettien kirjaamisessa on aikaisemmin palkkasihteerien keskuudessa aiheuttanut tiketin Tyyppin määrittäminen. Uudessa palvelunhallintajärjestelmässä FootPrintsissä tiketin tyyppiä on huomattavasti enemmän kuin vanhassa järjestelmässä Altiriksessä. Tämä antaa mahdollisuuden entistä tarkempaan raportointiin. Tiketin tyyppi kertoo, minkä kaltainen yhteydenotto on ollut. Tiketin Tyyppiä voi FootPrintsissä valita seuraavat; häiriö, poikkeama, neuvonta, tilaus/toimeksianto, palaute ja kehitystyö. Näistä Poikkeama, Neuvonta ja Tilaus/toimeksianto ovat ne, joita palkkasihteeri useimmiten käyttää. Tyypeistä poikkeama on asiakkaan kanssa tehtyyn palvelusopimukseen kuulumatonta työtä.

Palkkahallinnon ohjeistuksissa käytiin läpi esimerkkejä, minkälaiset tapaukset ovat mitäkin tikettityyppejä. Tarkoitus on saada palkkasihteereille samat käsitykset eri tyyppien alle tulevista asioista. Tämän ansiosta myös kirjaamistavat yhtenäistyvät ja järjestelmästä otettavat raportit ovat jatkossa luotettavampia.

4.7 Poikkeamien alityypit

Poikkeama-tyypille on tiketissä myös alityypit, jotka täsmentävät vielä entisestään yhteydenoton laatua. Nämä alityypit kertovat käytännössä sen, kenestä palvelupyyntöön johtanut virhetilanne on johtunut. Alityyppejä ovat seuraavat; tieto myöhässä, tieto virheellistä, tieto puuttuu, KuntaPron virhe ja huolenpito.

4.8 Virhetilanteen vaikutus ja kommentointimahdollisuus

Palkkasihteereitä ohjeistettiin lisäksi tiketin vaikutukseen liittyvistä asioista. Tikettiin tulee aina määritellä, kuinka laajaa aluetta ja henkilöitä virhetilanne käsittää. Useimmiten palkkasihteerit käyttävät pienintä mahdollista kiireellisyysstatusta.

Sisäiset tiedot-kenttään voi palkkasihteeri kirjoittaa oman kommenttinsa liittyen käsiteltävään asiaan ilman, että kentän sisältö välittyy asiakkaalle ratkaisukuittausta lähettäessä. Sisäisiin tietoihin ei kuitenkaan koskaan saa kirjoittaa mitään asiata kommenttia. Aina on mahdollisuus ohjelmavirheeseen, jolloin kommentti lähteekin suoraan asiakkaalle luettavaksi.

4.9 HR-salatut tiedot-kentän tärkeys

Palkkahallinnon ohjeistuksissa koettiin tärkeäksi painottaa tietosuojan huomioon ottamista palvelunhallintajärjestelmää käytettäessä. FootPrintsiin tuli uutena ominaisuutena lähinnä HR-asiakaspalvelun käyttöön tullut HR-salatut tiedot-kenttä, jolla taataan se, että palkansaajien henkilökohtaiset tiedot eivät olisi kaikkien käyttäjien luettavissa. HR-salatut tiedot-kenttä näkyy vain henkilöstöpalveluiden sekä asiakaspalvelun työntekijöille. Kentän tietoihin merkitään esimerkiksi henkilötunnukset ja palkkasummat. Palkkasihteerin on tärkeää muistaa olla kirjaamatta näitä tietoja tiketin Kuvaus-kenttään. Myös mahdolliset salaisia tietoja sisältävät Liitteet pystytään lukitsemaan tikettiin niin, että ainoastaan henkilöstöpalveluiden tai asiakaspalvelun työntekijä pystyy sen avaamaan.

4.10 Palvelupyynnön ratkaisuaajan kirjaaminen

Viimeisenä asiana ohjeistuksissa käsiteltiin tiketille kirjattavaa käsittelyaikaa. Tämä löytyy palvelupyyntötiketillä kohdasta ajanseuranta. Tikettiä avatessa lomakkeella käynnistyy automaattisesti digitaalinen kello, joka mittaa kirjaamiseen kuluvaa aikaa tiketin yläreunassa. Tämän lisäksi ajanseurannan alla olevaan Lisäksi työaika käytetty –kohtaan merkitään aika, joka kului itse palvelupyyntöä ratkaistaessa. Aikaa voidaan merkitä useassa eri erässä. Tämä helpottaa varsinkin tilanteissa, jolloin yhdellä tiketillä pyydetään ratkaisemaan montaa eri asiaa ja tikettiä ratkaisee useampi kuin yksi henkilö.

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aihe lähti toimeksiantajan kiinnostuksesta selvittää uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottoprosessin sujuvuus työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton onnistumiset ja epäonnistumiset sekä kehittää prosessitoimintaa KuntaPron sisällä. Uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton yksi päätavoitteista KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon osastolla oli luoda kaikkien palkkasihteerien kesken yhtenäinen linja koskien järjestelmän käyttöä. Tutkimuksen toinen päätavoite oli selvittää raportoinnin kehitystä uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton myötä.

KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen työntekijöille tehdyn kyselyn (ks. liite 3) perusteella selvitettiin palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton onnistuneisuutta. Opinnäytetyöhön rajattiin Hämeenlinnan henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon osasto, johon kuuluvat HR-asiakaspalvelu sekä palkkasihteerit. HR-asiakaspalvelua ja palkkasihteereitä voidaan pitää opinnäytetyön osalta kyselyn perusjoukkona.

Kysely suoritettiin Webropol-ohjelman kautta lähettämällä kyselyn linkki sähköpostilla kaikille KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen työntekijöille. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Suurin osa kyselyn kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, mutta kysely sisälsi myös muutamia avoimia kysymyksiä. Kysely jaoteltiin kahdeksaan eri aihealueeseen otsikoiden mukaan. Nämä kyselyssä olleet aihealueet olivat; taustatiedot, käyttöönottoprojekti ja sen sujuvuus, käyttöönoton aikataulut, tiedottaminen käyttöönotosta, koulutukset FootPrintsin käytöstä, palkkahallinnon ohjeistukset, palvelunhallintajärjestelmästä sekä yleisarvio.

Taustatiedoilla pyrittiin kartoittamaan vastaajan tehtäväkuva, jotta kyselystä pystyttäisiin erottamaan HR-asiakaspalvelun työntekijöiden ja palkkasihteerien vastaukset sekä käyttöönoton projektiryhmään kuuluneet henkilöt. Lisäksi taustatiedoissa selvitettiin, kuinka aktiivinen tikettien käsitteittä vastaaja on. Monivalintakysymykset kartoittivat käyttöönoton onnistumisastetta vastaajan näkökulmasta sekä sulki pois henkilöt, joilla ei ollut kysyttävästä asiasta tietoa. Avoimissa kysymyksissä vastaajia pyydettiin vertaamaan uutta palvelunhallintajärjestelmää vanhaan käytössä olleeseen palvelunhallintajärjestelmään Altirikseen ja luettelemaan tärkeimmät FootPrintsiin tulleet parannukset. Kyselyn lopuksi vastaajat saivat jättää vapaaehtoisen kommenttinsa siitä, mitä heidän mielestään olisi käyttöönotossa tullut tehdä toisin.

Kyselyn julkaisuajankohta päätettiin asettaa varsinaisen FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottoprojektin päättymisen jälkeen, jolloin suurimmat lomakaudet työntekijöiden keskuudessa olivat menneet. Siihen mennessä lähes kaikki Hämeenlinnan työntekijät olivat myös ehtineet käyttää uutta palvelunhallintajärjestelmää jo useamman kuukauden. Kysely oli KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen työntekijöiden vastattavana aikavälillä 7.10.-15.10.2013. Vastaamisaikaa oli noin viikko ja sinä

aikana Hämeenlinnan henkilöstöpalveluille lähetettiin kerran muistutus-sähköposti, jossa kehoitettiin työntekijöitä käymään vastaamassa kyselyyn.

5.1 FootPrintsin käyttäjäkyselyn tulokset

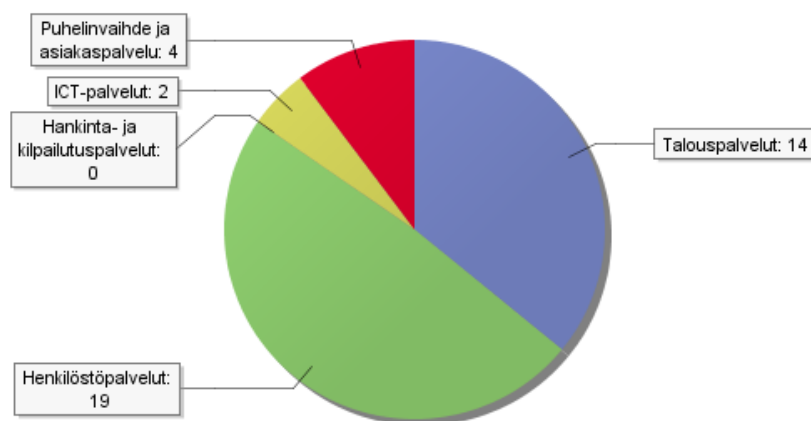
KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteelle tehtyyn kyselyyn vastasi reilusta sadasta työntekijästä yhteensä 39 henkilöä. KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluista kyselyyn vastasi 19 henkilöä, joista 15 työskenteli kyselyhetkellä palkkahallinnossa palkkasihteerinä tai HR-asiakaspalvelussa. Nämä 15 vastaajaa toimivat tämän tutkimuksen kohde-ryhmänä.

Palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottohetkellä kesäkuussa 2013 KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteessä työskenteli palkkasihteerinä sekä HR-asiakaspalvelussa yhteensä 28 henkilöä. Käyttäjäkyselyn teko-
kohdetkellä lokakuussa 2013 luku oli 24. Huomioitavaa on, että käyttöönotto-
tohetkellä yrityksessä työskenteli myös määräaikaista kesätyöntekijöitä, jotka eivät enää kyselyn ajankohtana olleet työsuhteessa.

Näin ollen kyselyn vastausprosentiksi muodostui 62,5 %. Tämä luku saadaan, kun 24:stä HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä työskentelevistä 15 vastasi kyselyyn. Seuraavassa käydään läpi kyselyn tuloksia aihealuiden mukaan.

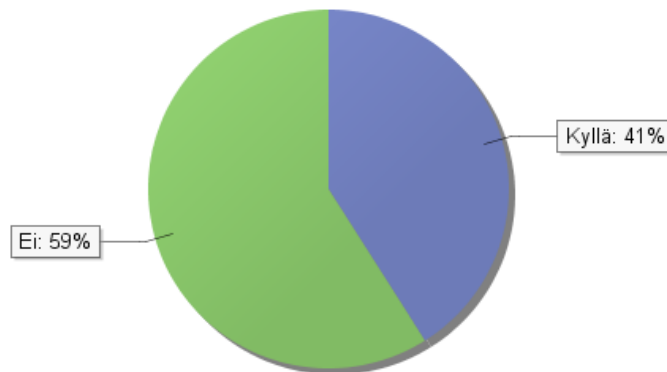
5.1.1 Taustatiedot

Ensimmäisenä kyselyssä haluttiin tietää, missä organisaatio-osassa KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä vastaaja työskentelee. Vastausvaihtoehtoina olivat kaikki Hämeenlinnan toimipisteen viisi organisaatio-osaa. Lisäksi selvitettiin työskenteleekö vastaaja HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä. Kuviossa 6 nähdään piirakkadiagrammiin havainnollistettuna henkilöstöpalveluiden yksikön vastaajien osuus koko KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen vastaajista.



Kuvio 6. Kaikkien vastaajien työskentelypaikat organisaatio-osittain KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä.

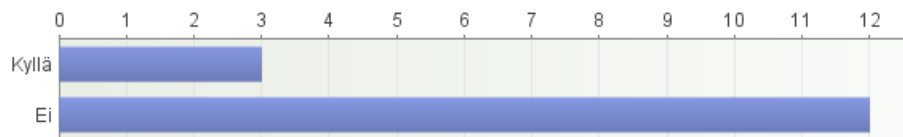
Kuviossa 7 nähdään HR-asiakaspalvelun ja palkkasihteerien osuus prosentteina suhteessa kaikkiin kyselyyn vastanneisiin. Kyllä-vastanneet työskentelevät HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä.



Kuvio 7. Työskenteletkö HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä?

Suurin osa, lähes puolet (49 %) koko kyselyyn vastanneista työskentelee henkilöstöpalveluiden osastolla. Tämä vastausprosentti voi johtua siitä, että palvelunhallintajärjestelmää käytetään tässä organisaatio-osassa koko KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen mittakaavassa kaikkein aktiivisimmin, jolloin kyselyyn oltiin halukkaampia vastaamaan. Lisäksi henkilöstöpalvelut oli ainoa organisaatio-osa, jolle laitettiin kyselystä muistutusviesti sähköpostitse. Samasta syystä voidaan olettaa johtuvan myös suuri HR-asiakaspalvelun ja palkkasihteerien vastaajien osuus (41 %) kaikista vastanneista.

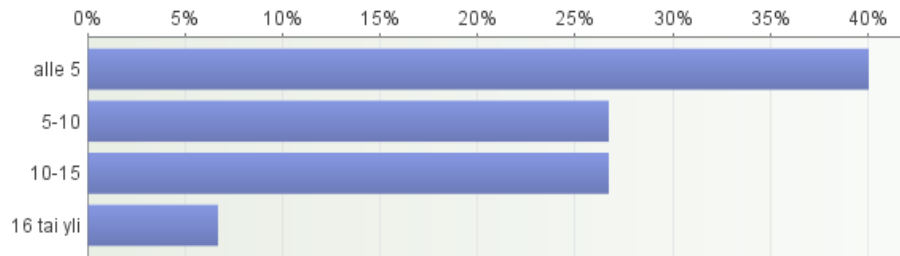
Kolmas taustatietokysymys koski käyttöönottoprojektia. Tällä kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan vastaajista ne, jotka kuuluivat FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän projektitiimiin ja olivat testaamassa ja kehittämässä järjestelmää ennen varsinaista käyttöönottoa. Kuviossa 8 havainnollistetaan pylväsdiagrammin avulla lukumäärät, kuinka suuri oli käyttöönottoprojektiin osallistuneiden määrä Hämeenlinnan toimipisteen HR-asiakaspalvelussa ja palkkasihteerinä työskentelevien kesken.



Kuvio 8. Olitko mukana FootPrintsin käyttöönottoprojektissa?

Ainoastaan kolme HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä työskentelevää vastaajaa kertoi osallistuneensa käyttöönottoprojektiin. Tämä oli oletettu tulos, sillä käyttöönottoprojektiin kuuluneiden henkilöiden lukumäärä oli selkeä vähemmistö koko Hämeenlinnan toimipisteessä ja näin myös henkilöstöpalveluissa. Tarkoitus oli, että nämä projektin kulkuun vaikuttaneet henkilöt toimisivat sitten muiden HR-asiakaspalvelussa sekä palkkasihteereinä toimivien henkilöiden apuna käyttöönottohetkellä. Käyttöönoton määrittelyssä oli myös etuna, että projektitiimi oli rajattu sopivaan henkilömäärään eikä kasvaisi liian suureksi.

Viimeisellä taustakysymyksellä pyrittiin selvittämään, kuinka aktiivisesti kukin vastaaja käyttää uutta palvelunhallintajärjestelmää FootPrintsiä päivittäisellä tasolla. Vastaajan tuli määrittellä, kuinka montaa tikettiä hän käsittelee keskimäärin päivässä. Vastausvaihtoehdoiksi oli annettu neljä eri vaihtoehtoa. Alla olevasta kuviosta 9 selviää pylväsdiagrammin muodossa, kuinka monta prosenttia vastaajista vastasi mihinkin vaihtoehtoon.



Kuvio 9. Tikettien päivittäinen käsittelymäärä (lkm) henkilötasolla.

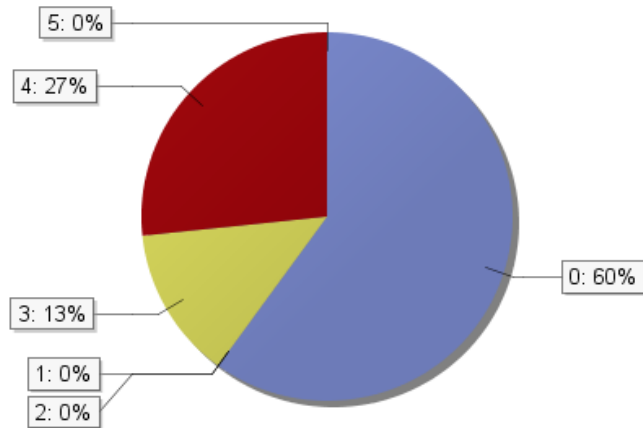
Neljännän kysymyksen vastauksista voidaan päätellä, että HR-asiakaspalvelussa ja palkkasihteerinä Hämeenlinnan toimipisteessä työskentelevien keskuudessa yleisin keskimääräinen tikettien käsittelymäärä per päivä on alle viisi kappaletta. Selkeä enemmistö (40 %) vastasi vaihtoehdoista pienimmän lukumäärän. Voidaan kuitenkin huomata, että vastausvaihtoehdot haajantuivat laajasti ja jokainen vastausvaihtoehto tuli valituksi. Tämä johtuu varmasti pääosin siitä, että vastaajilla on hyvin erilaisten asiakkaiden palkkoja käsiteltävänä ja eri asiakkaat ottavat yhteyttä eri volyyymilla. Näin kirjattavien tikettien määrät voivat vaihdella esimerkiksi palkkasihteerien välillä hyvinkin paljon.

Myös suurin vaihtoehto eli 16 tai yli sai vastauksia. HR-asiakaspalvelussa työskentelevä henkilö joutuu vastaamaan asiakaspalvelupuhelimeen useita kertoja päivässä sekä välittämään yhteydenottoja eteenpäin palkkasihteereille. Heidän voidaan siis olettaa joutuvan kirjaamaan huomattavasti enemmän tikettejä kuin palkkasihteerinä työskentelevä.

5.1.2 Käyttöönottoprojekti ja sen sujuvuus

Kyselyn toinen aihepiiri koski käyttöönottoprojektia ja oli ensisijaisesti suunnattu käyttöönottoprojektissa mukana olleille henkilöille. Kysymykseen sai kuitenkin vastata myös projektin ulkopuolinen vastaaja, mikäli koki omaavansa asiasta jonkinlaisen mielipiteen ja taustatiedon. Tämän aihepiirin kysymykset olivat kaikki monivalintakysymyksiä.

Ensimmäisessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, kuinka onnistuneeksi vastaaja koki projektinhallinnan ja sen sujuvuuden. Vastausvaihtoehdot olivat kaikissa kyselyn monivalintakysymyksissä seuraavat viisi; 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=EI hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä. Lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus valita vaihtoehto 0, mikäli hänellä ei ollut tietoa asiasta. Alla olevassa kuviossa 10 havainnollistetaan piirakkadiagrammin avulla jakauma vastauksista.



0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 10. Projektinhallinnan ja suvuuden onnistuminen vastaajien mielestä.

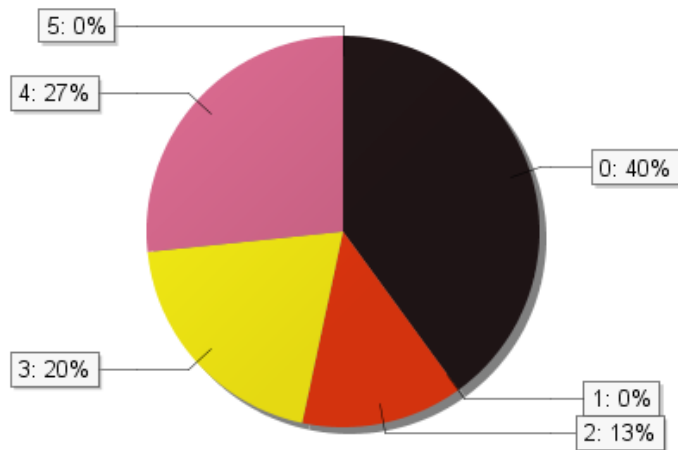
Diagrammin jakaumasta huomataan, että suurimmalla osalla (60 %) vastaajista ei ollut kokemusta kyseisestä asiasta. Tätä linjaa noudattavat myös muiden tämän aihepiirin kysymysten vastaukset. Tutkimukseen poimittiin Hämeenlinnan toimipisteen HR-asiakaspalvelussa ja palkkasihteerinä toimivien kannalta oleelliset vastaukset, joten kyselyn toisesta aihepiiristä poimittiin tähän tutkimukseen vain osa aihepiirin kysymyksistä.

Kokonaisuudessaan kuviosta 10 voidaan päätellä, että FootPrints-projektin hallintaa pidettiin melko onnistuneena ja se koettiin melko hyvin sujuneeksi (27 % vastaajista). 13 % vastaajista koki, että projektinhallinta ja sujuvuus ei ollut hyvää, mutta ei myöskään huonoa. Tästä voidaan päätellä, että projektinhallinta oli riittävän hyvää saattamaan käyttöönottoprojekti päätökseen sekä tarpeeksi sujuvaa, jotta suurempia ongelmia ei projektin aikana tullut eteen.

Muut aihepiirissä kysytyt kysymykset koskivat sovituisissa asioissa pysymistä, käyttöönoton organisointia, projektipäällikön ammattitaitoa sekä yhteistyötaitoa ja määrittelyyn osallistuneiden konsulttien ammattitaitoa sekä yhteistyötaitoa. Kaikki nämä kysymykset saivat yli puolet HR-asiakaspalvelussa tai palkkasihteerinä työskentelevistä vastaamaan vaihtoehdon 0, mikä tarkoitti sitä, ettei heillä ole asiasta tietoa. Muihin vaihtoehtoihin vastanneiden kesken selkeästi suosituin vastausvaihtoehto oli jokaisessa kysymyksessä 3 eli ei hyvä, mutta ei varsinaisesti huonokaan.

5.1.3 Käyttöönoton aikataulut

Kolmannessa aihepiirissä selvitettiin FootPrintsin käyttöönoton aikataulutukseen liittyviä asioita. Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin tietää, oliko käyttöönoton ajankohta onnistunut. Käyttöönotto tapahtui 11.6.2013. Alla olevasta kuviosta 11 nähdään prosentiosuudet valituista vaihtoehdoista.



0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

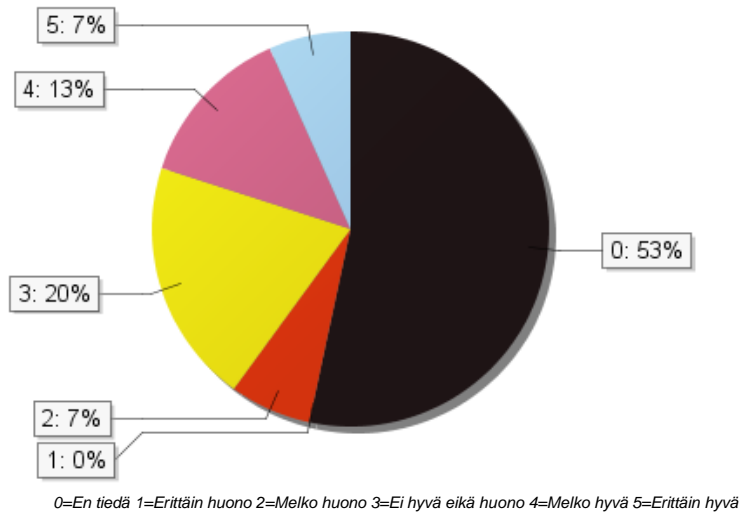
Kuvio 11. Käyttöönoton ajankohdassa onnistuminen vastaajien näkökulmasta.

Tämän kysymyksen luotettavuudesta voidaan olla useampaa mieltä, sillä heti ensiksi voidaan huomata, että 40 % vastaajista on valinnut vaihtoehdon 0. Vaihtoehdon 0 tarkoittaessa sitä, että vastaajalla ei ole kyseisestä asiasta tietoa, on tulkinta hieman sekava, sillä lähes jokainen vastaaja tiesi käyttöönoton ajankohdan. Vain murto-osa vastaajista on voinut tulla yritykseen vasta käyttöönoton jälkeen. Toiseksi suurin osa vastaajista (27 %) pitää kuitenkin käyttöönoton ajankohtaa melko onnistuneena.

Kolmanneksi suurin osa (20 %) piti ajankohtaa ei hyvänä, muttei huononakaan. 13 % vastaajista – mitä voidaan pitää yllättävän isona määränä – piti ajankohtaa melko huonona. Tämän voidaan kuitenkin päätellä johtuvan siitä, että käyttöönotto tapahtui kesällä. Kesäkaudella hyvin suuri osa työntekijöistä on vuosilomalla, jolloin moni työntekijä on voinut kokea jääneensä paitsi tärkeästä järjestelmän koulutustarjonnasta.

Käyttöönoton ajankohdaksi muodostunutta kesäkuuta 2013 puoltaa kuitenkin se seikka, että kesälomien aikaan myös asiakkaiden yhteydenotot KuntaProhon vähenevät huomattavasti. Tämän ansiosta uusi järjestelmä on helpompi ottaa käyttöön kesäaikaan kuin esimerkiksi alkuvuodesta, jolloin tehdään vuosi-ilmoitukset sekä toimitetaan uudet verokortit. Hiljainen liikenne yhteydenotoissa helpottaa käyttöönoton organisointia sekä siirtymisprosessia vanhasta järjestelmästä uuteen.

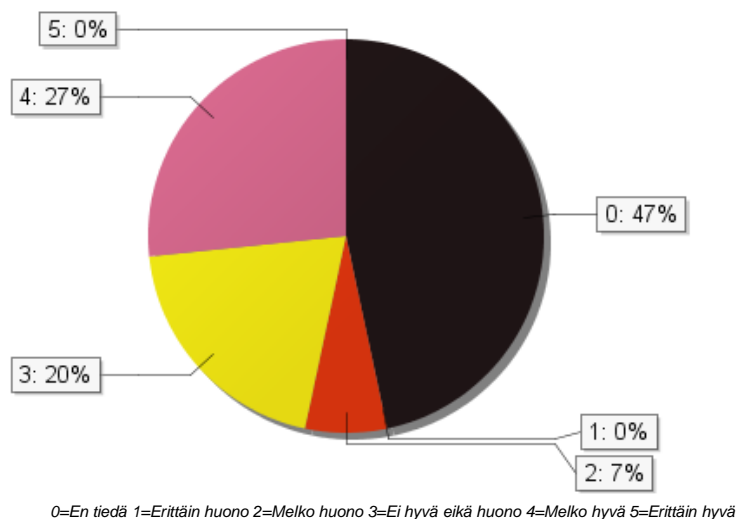
Aihepiirin toisessa kysymyksessä selvitettiin aikataulutuksen pitävyyttä. Kysymyksellä tarkoitettiin pääasiassa päivämäärien pysymistä alkuperäisessä suunnitelmassa. Seuraavassa kuviossa 12 nähdään prosenttijakauma kysymyksen vastauksista.



Kuvio 12. Aikataulutuksessa pysyminen käyttöönottoprojektin osalta vastaajien mielestä.

Yli puolet (53 %) vastaajista koki, että heillä ei ole kyseisestä asiasta tietoa. Tämän voidaan päätellä johtuvan siitä, että aikataulutus oli määritelty hyvin pitkälti käyttöönottoprojektitiimin voimin eikä näin ollen ollut yleisessä jaossa. Toiseksi suurin osa (20 %) koki, että aikataulussa ei pysytty hyvin, mutta ei huonostikaan. Yhtä suuri osa (7 % / 7 %) vastaajista koki aikataulutuksessa pysymisen olleen erittäin hyvää ja melko huonoa. Suurin vaikutus aikataulutuksen pitävyyteen voidaan olettaa olleen koulutuksilla, joita jouduttiin lisäämään sekä hieman siirtämään alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen.

Kolmas kysymys aihepiiristä käsitteli käyttöönottoon varattua aikaa. Käytännössä käyttöönottoprojekti kesti käyttöönottopäivästä alkaen noin neljä kuukautta. Varsinainen HR-asiakaspalvelun ja palkkasihteerien työskentelyyn vaikuttanut käyttöönottoaikataulu rajoittui kuitenkin pääasiassa kesäkuun 2013 ajalle, jolloin järjestettiin koulutukset palvelunhallintajärjestelmään sekä opeteltiin käyttämään FootPrintsiä. Seuraavassa kuviossa 13 piirakkadiagrammi kysymyksen vastauksista.

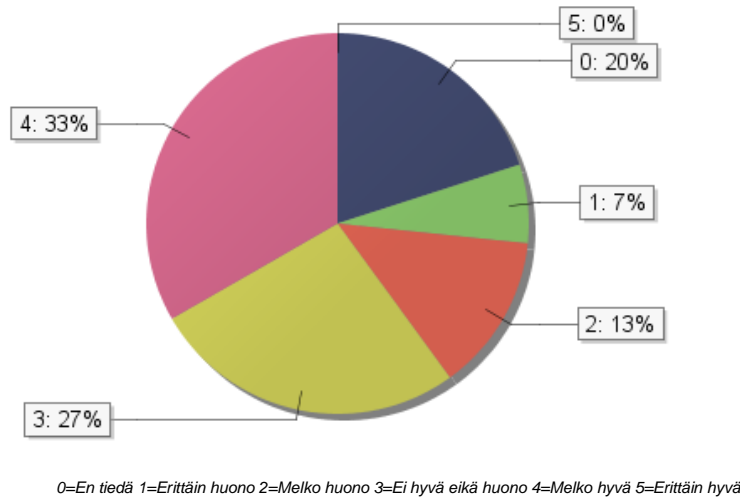


Kuvio 13. Käyttöönottoon varatun ajan riittävyys vastaajien näkökulmasta.

Nollavastauksien jälkeen suurin osa vastaajista (27 %) valitsi vaihtoehdon 4, eli käyttöönottoon varattu aika koettiin melko hyväksi. Tästä voidaan päätellä, että käyttöönottoa ei pidetty liian kiireelliseksi ja sille oli varattu tarpeeksi aikaa. Käyttöönottoa suunniteltiin hyvissä ajoin ja järjestelmää kehitettiin vielä pitkään varsinaisen käyttöönoton jälkeen. Aikataulutusta ei vedetty liian tiheälle aikavälille.

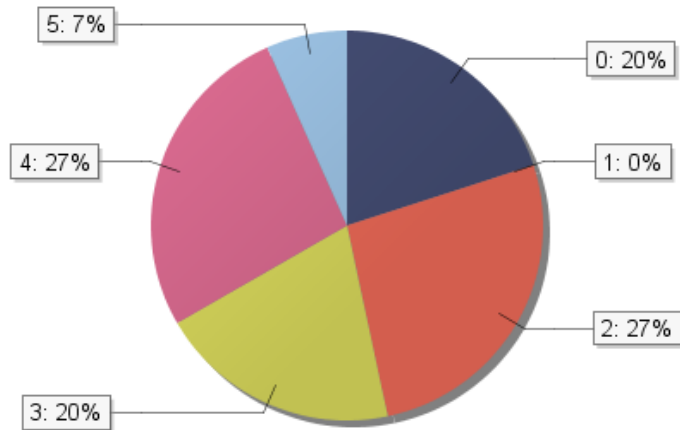
5.1.4 Tiedottaminen käyttöönotosta

Neljäs aihepiiri käsitteli palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton tiedottamiseen liittyviä asioita. Aihepiirin päätavoitteena oli selvittää, kuinka työntekijöiden näkökulmasta koettiin tiedottamisessa onnistuminen. Ensimmäinen aihepiirin kysymys koski tiedottamista käytännön asioista. Haluttiin tietää, kuinka käytännön asioista, kuten aikataulutuksesta, muutoksista ja käyttöönotossa edistymisestä tiedotettiin työntekijöiden silmin. Alla olevassa kuviossa 14 havainnollistettuna mielipiteet aihepiirin ensimmäisestä kysymyksestä.



Kuvio 14. Onnistuminen tiedottamisessa käytännön asioista käyttöönoton aikana.

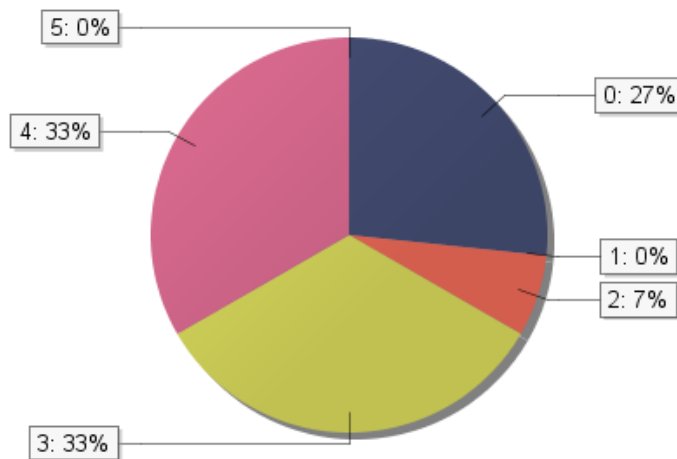
Seuraavassa kuviossa 15 havainnollistetaan mielipiteet tiedotuksien selkeydestä. Selkeydellä tarkoitetaan tiedotteiden luettavuutta ja ymmärrettävyyttä.



0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 15. Tiedotuksien selkeys.

Kolmannessa kuviossa 16 mielipiteet tiedotuksien saavutettavuudesta. Saavutettavuudella tarkoitetaan tiedotusreittiä ja kuinka hyväksi vastaaja reitin kokee.



0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 16. Tiedotuksien saavutettavuus.

Yllä olevista kolmesta piirakkadiagrammista voidaan päätellä, että uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton tiedottamiseen liittyvät asiat koettiin pääosin melko hyväksi. Vain tiedotuksien selkeydessä (kuvio 15) voidaan huomata vaihtoehdon 2 (=melko huono) saaneen melko suuren osan vastauksista (27 %). Tämän voidaan päätellä kertovan siitä, että tiedotuksiin olisi kaivattu enemmän johdonmukaisuutta ja selkeämpää informaatiota.

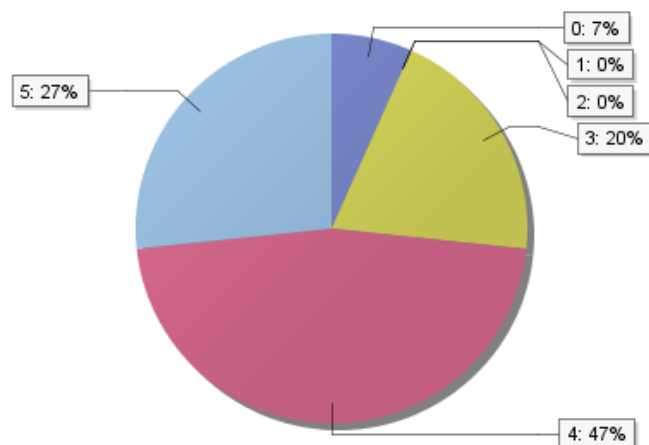
Varsinkin ICT-puolelta tulevia tiedotuksia on usein melko vaikeata tulkita palkkahallinnon näkökulmasta, sillä palkkasihteereille ei useimmiten ole samanlaista IT-sanavarastoa käytössään. Hämmennystä on voinut aiheuttaa myös tiedottaminen muutoksista. Palkkasihteeri ei helposti koe ym-

märtävänsä, mitä asiaa muutos varsinaisesti koskee. Tiedotuksien saavuttavuuden voidaan olettaakin olevan hyvällä tasolla, sillä KuntaProssa tiedotukset lähetetään useimmiten työntekijöiden sähköpostiin, jolloin ne ovat helppo huomata ja lukea.

5.1.5 Koulutukset FootPrintsin käytöstä

Käyttäjäkyselyn viidennessä aihepiirissä haluttiin selvittää, kuinka FootPrintsin käyttöön valmentavat koulutukset koettiin työntekijöiden keskuudessa. Jokaisella käyttöönottohetkellä paikalla olleella työntekijällä oli mahdollisuus osallistua koulutukseen, jossa palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin sovellustoimittajan edustaja opasti palvelunhallintajärjestelmän teknisessä puolessa. Lisäksi KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden yksikössä järjestettiin oma perehdytystapaaminen HR-asiakaspalvelussa työskenteleville sekä palkkasihteereille ja heidän lähiesimiehilleen.

Aihepiirin ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajilta koulutuksen tarpeellisuudesta. Koska Hämeenlinnan toimipisteessä oli ollut käytössä jo vastaavanlainen palvelunhallintajärjestelmä entuudestaan, ei uudessa järjestelmässä ollut niin paljon opeteltavaa kuin mitä KuntaPro Oy:n Porin toimipisteessä tulisi olemaan. Seuraavassa kuviossa 17 havainnollistetaan piirakkadiagrammin avulla koulutusten tarpeellisuus vastaajien mielestä.



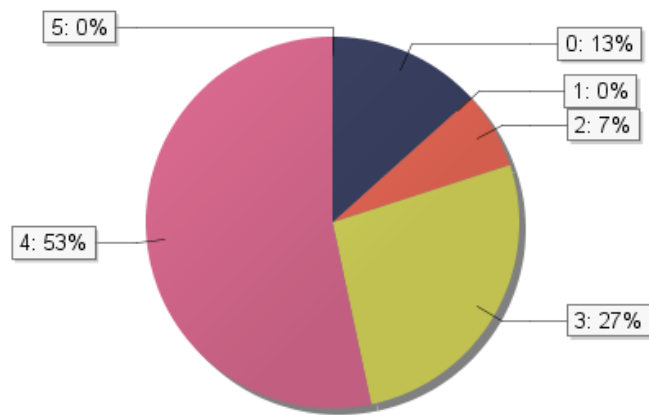
0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 17. Koulutusten tarpeellisuus.

Melkein puolet vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon 4, mikä tarkoittaa sitä, että koulutuksia pidettiin melko tarpeellisina. Toiseksi eniten sai vastauksia vaihtoehto 5, eli koulutuksia pidettiin erittäin tarpeellisina. Nämä tulokset olivat melko odotettavissa, sillä aina uutta järjestelmää otettaessa käyttöön, tulisi siitä järjestää jonkin muotoinen koulutus. Uudessa järjestelmässä voidaan aina olettaa olevan uusia toimintoja ja parhaiten niitä tulisi käyttäjän hyödynnettyä, mikäli hän saisi järjestelmään koulutuksen.

KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden osastolla keskimääräinen työntekijöiden ikä on tutkimushetkellä lähemmäs 60 vuotta. Vanhempien ikäluokkien atk-aidot voidaan yleisesti todeta olevan nykynuorisoa heikkomat, jolloin erilaisia uusia järjestelmiä on selkeästi hitaampi oppia käyttämään verrattuna selkeästi nuorempiin. Tämän vuoksi erilaisten ohjelmistokoulutusten tärkeys on yhä oleellisempaa työelämässä, jossa valtaväestö lähestyy eläkeikää.

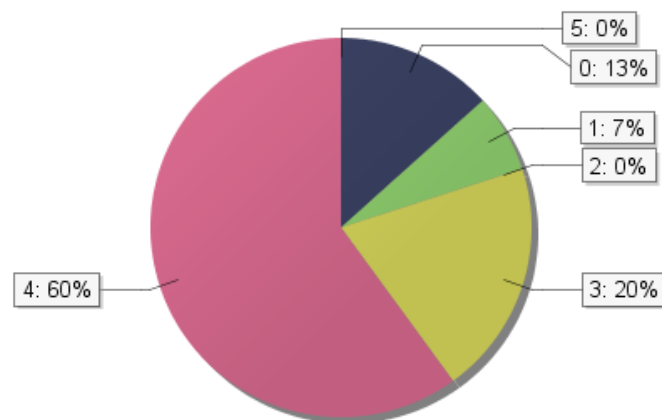
Käsiteltävän aihepiirin toisessa ja kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin kouluttajan ammatti- ja yhteistyötaitoa. Tässä kohtaa tulee ottaa huomioon, että kouluttajia oli useampia kuin yksi. Kouluttajana toimi niin sovellustoimittajan edustajia kuin KuntaPron omia käyttöönottoprojektissa mukana olleita työntekijöitä. Alla havainnollistettuna kuviossa 18 mielipidejakauma kouluttajien ammattitaidosta.



0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 18. Kouluttajien ammattitaito.

Seuraavassa havainnollistetaan kuvion 19 avulla vastaajien mielipidejakauma kouluttajien yhteistyötaidosta.

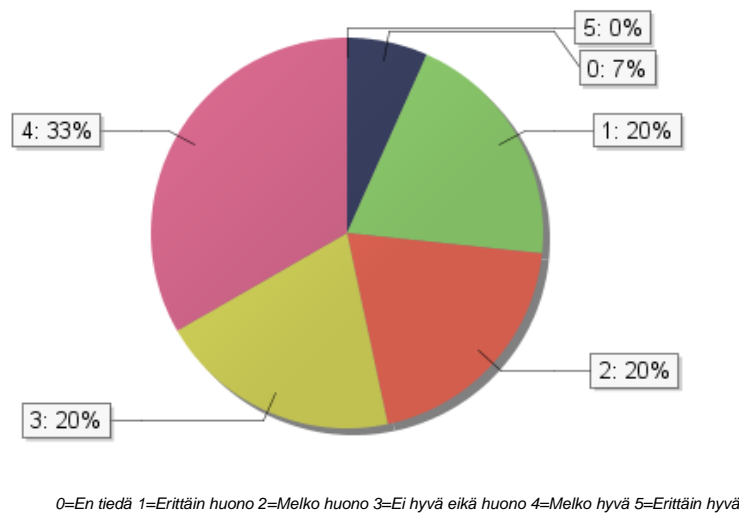


0=En tiedä 1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=Ei hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

Kuvio 19. Kouluttajien yhteistyötaito.

Molemmista ylläolevista kuvioista voidaan huomata heti, että sekä kouluttajan ammatti- että yhteistyötaitoa pidettiin suurimman osan (yli 50 %) vastaajien mielestä melko hyvänä. Pientä parannettavaa voidaan kuitenkin joidenkin vastaajien mielestä tehdä molemmissa osa-alueissa. Vastausten perusteella kouluttajia pidettiin asiansa osaavina sekä vuorovaikutuksen taidon omaavina. Palkkahallinnossa koulutuksia helpotti varmasti myös se, että osan koulutuksista piti henkilöstöpalveluiden oma työntekijä, joka oli HR-asiakaspalvelussa työskenteleville ja palkkasihteereille tuttu.

Koulutus-aihepiirin neljännessä kysymyksessä tutkittiin vastaajien mielenpitoja koulutusten riittävydestä. Tämä kysymys sai kenties kyselyn tasaisimmin jakautuneet vastaukset HR-asiakaspalvelun työntekijöiden ja palkkasihteerien osalta. Kuvio 20 näyttää jakauman piirakkadiagrammin avulla.



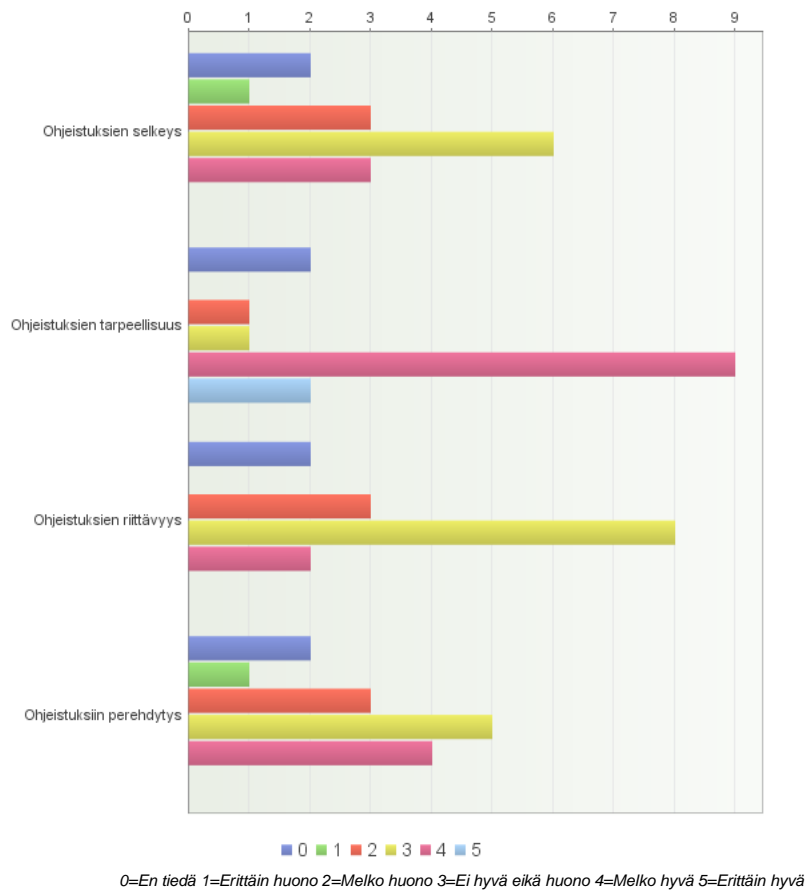
Kuvio 20. Koulutusten riittävyys.

Suurin osa vastaajista (33 %) oli sitä mieltä, että koulutuksia oli melko riittävästi. Vaihtoehdot 1, 2 ja 3 saivat kuitenkin kaikki 20 %:n kannatuksen, mikä saattaa viitata siihen, että koulutuksia ei ollut tasapuolisesti tarjolla kaikille työntekijöille. Tämän voidaan päätellä johtuvan siitä, että käyttöönotto- ja koulutushetkellä kesäkuussa 2013 moni HR-asiakaspalvelussa ja palkkasihteerinä työskentelevä henkilö oli vuosilomalla. Joillakin lomat saattoivat osua vielä niin, että tämä henkilö ei päässyt osallistumaan edes korvaavaan koulutukseen. Käyttöönottoa ja koulutuksia suunniteltaessa tulisikin vastedes ottaa paremmin huomioon työntekijöiden mahdollinen vuosilomakausi.

5.1.6 Palkkahallinnon ohjeistukset

Kyselyn kuudes aihepiiri koski pelkästään Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden palkkahallinnon osastoa. Tässä aihepiirissä haluttiin saada tarkentavia mielipidejakaumia siitä, kuinka palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiin kirjattavien tikettien ohjeistukset koettiin palkkahallinnon työntekijöiden näkökulmasta. Aihepiirin kysymyksissä keskityttiin ohjeistuksien selkeyteen, tarpeellisuuteen, riittävyteen sekä perehdytyk-

seen. Vastaukset noudattivat lähes tulkoon kaikissa kysymyksissä samantilaista jakaumaa. Alla kuvio 21 havainnollistaa Palkkahallinnon mielipiteitä ohjeistuksista.



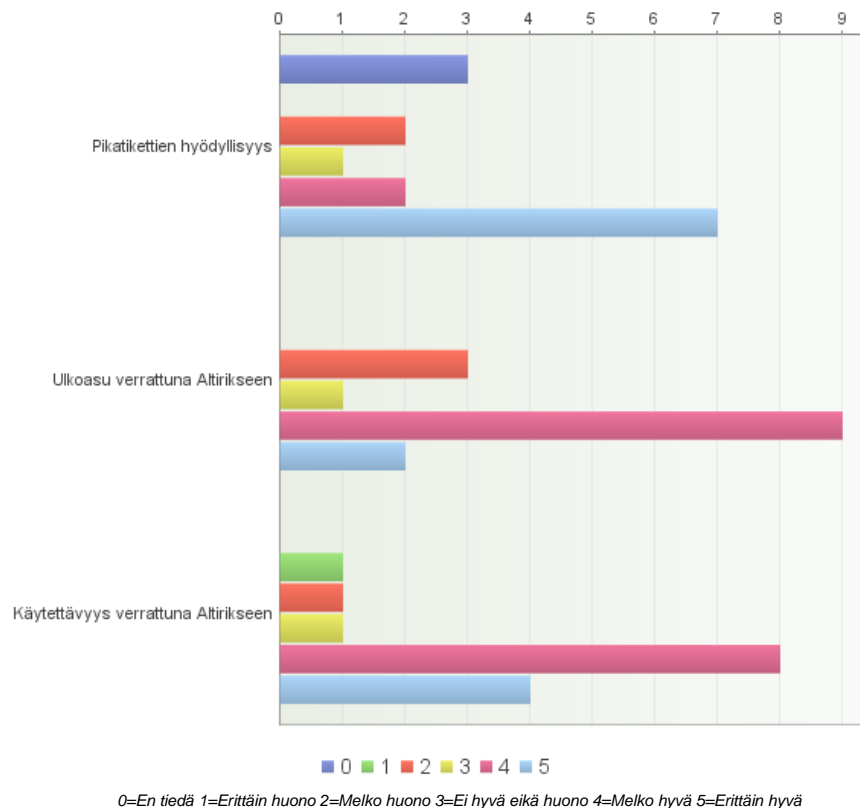
Kuvio 21. Palkkahallinnon ohjeistukset vastaajien mielestä.

Ohjeistuksien tarpeellisuus koettiin melko tärkeänä suurimman osan vastaajien (9 kpl) mielestä. Palkkasihteerien keskuudessa on aikaisemmin ollut hyvinkin paljon vaihtelevuutta tikettien kirjaamistavoissa ja yhtenäiset ohjeistukset ovat olleet jo pitkään hyvin toivottuja varsinkin palkkasihtee-reille. Kyselyn voidaankin tulkita tukevan tätä väitettä. Jokainen kysymys sai vastauksia hyvin laajalta skaalalta. Enemmistö vastaajista ei kuitenkaan pitänyt ohjeistuksia täysin huonona.

Parannettavaa olisi kuitenkin vielä palkkahallinnon ohjeistuksien selkeydessä, riittävytydessä ja perehdytyksessä. Myös ohjeistuksien esittelyn aikaan osa työntekijöistä oli vuosilomalla, jonka vuoksi ohjeistuksiin perehdytys jäi joiltakin työntekijöiltä puuttumaan. Näiden henkilöiden osalta ohjeistuksiin perehdytys olisi erittäin tärkeätä suorittaa uudella tapaamis-kerralla. Selkeätä hyötyä voisi olla myös samojen asioiden kertaamisesta jo perehdytyksessä olleiden kanssa. Tutkimushetkellä on suunnitteilla järjestää lisäkoulutusta FootPrintsistä pienempien koulutusryhmien muodossa.

5.1.7 Palvelunhallintajärjestelmästä

Käyttäjäkyselyn seitsemäs aihepiiri käsitteli palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiä koskevia yleisiä asioita. Pääasiassa tässä aihepiirissä vertailtiin FootPrintsiä sitä edeltäneeseen palvelunhallintajärjestelmä Altirikseen. Ensimmäinen kysymys koski palkkahallinnossa käytössä olevia pikatikettejä ja niiden hyödyllisyyttä. Pikatiketit mahdollistavat sen, että käyttäjän ei tarvitse useimmiten käyttämässään lomaketyypeissä avata aina täysin uutta pohjaa vaan järjestelmässä on valmiina muutama osaksi täytetty pikatiketti. Pikatikettejä on palvelukomponenteille poikkeama, neuvonta ja tilaus. Nämä komponentit ovat yleisimmin tarvittavia HR-asiakaspalvelussa työskentelevien ja palkkasihteerien keskuudessa. Toinen kysymys koski FootPrintsin ulkoasua ja kolmas kysymys FootPrintsin käytettävyyttä. Alla kuvio 22 havainnollistaa kysymysten tuloksia.



Kuvio 22. FootPrintsin hyödyt verrattuna Altirikseen.

Kaikki kolme kysymystä keräsivät suurimmaksi osaksi vastaukset vaihtoehtoista 4 ja 5. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että FootPrintsiä pidetään huomattavasti miellyttävämpänä järjestelmänä käyttää kuin edeltävää palvelunhallintajärjestelmää Altirista sekä FootPrints koetaan selkeämpänä. Näistä tuloksista saadaan johtopäätökset, että siirtyminen vanhasta järjestelmästä Altiriksestä uuteen FootPrintsiin on koettu pienen tutustumisen jälkeen erittäin kannattavaksi. Tutkijan omakohtainen havainto FootPrintsistä tukee myös näitä tutkimustuloksia. FootPrintsissä on huomattavasti enemmän muokkausmahdollisuuksia kuin vanhassa järjestelmässä ja jokainen pystyy tekemään järjestelmän ulkoasusta sellaisen kuin itse kokee parhaimmaksi. Asetuksien rajoitusten puitteissa kuitenkin.

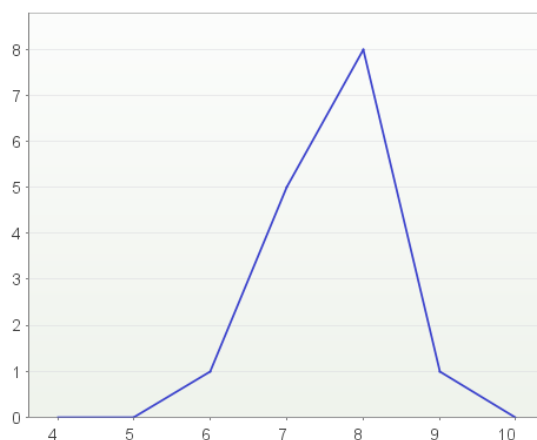
Pikatikettien kokeminen vastaajien keskuudessa erittäin hyödylliseksi oli myös hyvin odotettava tulos. Pikatiketeistä on palkkahallinnon työntekijöille pelkästään hyötyä, sillä ne mahdollistavat sen, että osa täyttökohdistista on jo täytetty käyttäjän puolesta. Tämä puolestaan on suoraan verrannollinen tiketin kirjaamiseen kulutettavaan aikaan sekä tietokoneen hiiren klikkausten määrään. Pikatikettien voidaan katsoa tehostavan työskentelyä selkeästi.

Seitsemännessä aihepiirissä oli kyselyn ensimmäinen avoin kysymys. Kysymyksessä haluttiin perehtyä vastaajien mielipiteeseen siitä, mitkä ovat kolme oleellisinta muutosta, jotka FootPrintsiin tuli verrattuna edelliseen KuntaProssa käytössä olleeseen palvelunhallintajärjestelmään Altirikseen. Kysymykseen tuli vastata sanallisesti.

Yleisimmät parannukset FootPrintsissä verrattuna Altirikseen koettiin liittyvän FootPrintsin selkeyteen ja ulkonäköön. Uusi palvelunhallintajärjestelmä koettiin helpommaksi ja nopeammaksi käyttää sekä pidettiin siitä, että järjestelmään tulleita uusia tikettejä ei ilmoitettaisi enää sähköpostilla palkkasihteereille. Näillä sähköposteilla oli vanhan järjestelmän aikaan tapana tukkia monen palkkasihteerin postilaatikko ja viesti jäi helposti huomaamatta. Vastauksissa kiiteltiin myös tiketin kirjaamisessa käytettävien vaihtoehtojen vähenemistä ja selkeytymistä. Yksittäisissä vastauksissa kiiteltiin myös näitä seikkoja; tikettien uusi hakuominaisuus, liitteiden lähettämisen helpottuminen sekä tiketin kopiointimahdollisuus.

5.1.8 Yleisarvio

Kyselyn viimeisessä aihepiirissä pyydettiin vastaajia antamaan kouluarvosana (4-10) palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotolle sekä annettiin mahdollisuus kommentoida vapaasti, mitä vastaaja olisi toivonut käyttöönotossa tehtävän toisin. Alla olevassa kuviossa 23 nähdään arvosanajakauma käyttöönotosta lukumäärinä. Kuvio 23 esitetty viivadiagrammin muodossa. Vaakatasossa nähdään arvosanat.



Kuvio 23. Kouluarvosanat käyttöönotolle.

Selkeä enemmistö (53 %) HR-asiakaspalvelun työntekijöistä ja palkkasih-teereistä koki FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton koulu-arvosanoissa kahdeksan (8) arvoisena suorituksena. Kukaan vastaajista ei antanut käyttöönotolle täyttä kymmentä (10), mutta myös huonoimmilta arvosanoilta välttyttiin. Keskiarvoksi käyttöönotolle muodostui 7,6. Tämän perusteella voidaan päätellä käyttöönoton onnistuneen keskimäärin hyvin. Väitettä tukee myös se, että järjestelmä on edelleen käytössä ja sitä käytetään aktiivisesti kokoajan. Lisäksi käyttöönotto ei kokenut dramaattisia myöhästymisiä aikataulussa tai suuria teknisiä ongelmia.

Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon vastaaja sai kertoa oman mielipiteensä seikoista, joissa hänen mielestään ei käyttöönotossa onnistuttu. Vastaajista viisi kertoi mielipiteensä ja vastaukset näyttivät seuraavilta:

Olen tullut vasta käyttöönoton jälkeen, enkä ole vielä saanut koulutusta järjestelmään, vaikka tarvitsen sitä päivittäin.

Vastaaja 1

Jonot asiakkaittain ehdottomasti, ei sopimuksittain.

Vastaaja 2

Projektipäällikkönä tässä oli käsittääkseni --- mutta yllä kommentoin omaa näkemystä käyttöönottoon liittyen lähinnä palkkahallinnon omien ohjeistusten ja määrittelyjen tekemisen kautta. --- on vetänyt projektin hienosti ja jos jotain olisin itse toivonut tehtävän toisin olisi se ollut varmaan se että palkoissa heti "alkumäärittelyissä" olisi ollut mukana ne joiden asiasta piti tarkemmin tietää, eikä niin että joku on alussa mukana ja jää pois (---), ja joku toinen kesken kaiken jollain osuudella mukana ilman kokonaisuudesta/jo sovituis-ta asioista kunnolla tajua (---).

Vastaaja 3

Olisin käsitellyt käyttöönottopaikat erikseen eli Hämeenlinnan ja Porin erikseen. Sisäiset prosessit on kuitenkin erilaiset ja mielestäni saavatkin olla kun käytössä on eri järjestelmätöiden tekoon.

Vastaaja 4

Koulutuksen olisin halunut olevan hieman pikkutarkempaa, että kaikki ajattelisimme asiat samoin, tehdessämme tikettiä.

Vastaaja 5

Yllä olevista vastauksista voidaan päätellä, että palvelunhallintajärjestelmään tulisi järjestää tasaisin väliajoin koulutusta, jolloin myös tulevat uudet työntekijät perehdyttäisiin järjestelmällisesti FootPrintsin käyttöön. Lisäkoulutusmahdollisuudet vanhoille työntekijöille koetaan myös tarpeellisina. Yksi vastaaja koki, että uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton määrittely olisi tullut tehdä selkeämmin ja valita alusta saakka

projektitiimiin henkilöt, jota tulisivat olemaan paikalla käyttöönottoprojektin alusta loppuun saakka.

5.2 Raportoinnissa onnistuminen

Palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottoprojektiin lähettäessä oli tavoitteena, että uudesta palvelunhallintajärjestelmästä saataisiin tulostettua KuntaPron toimesta ulos raportteja, joita ei edellisestä käytössä olleesta palvelunhallintajärjestelmästä Altiriksesta ollut mahdollista saada. Varsinaisen käyttöönottoprojektin tullessa päätökseensä voidaan todeta, että raportointitarpeet ovat edelleen samat kuin projektiin lähtiessä. Lokakuussa 2013 ei systemaattista raportointia ole vielä sovittu eli voidaan katsoa projektin raportointiosan tulevan jäljessä suhteessa muihin käyttöönottoprojektin osa-alueisiin. (Räsänen, haastattelu 15.10.2013.)

KuntaPron henkilöstöpalveluiden palvelujohtaja tavoittelee saavansa raporteilla työvälineitä tuotannon, asiakkuuksien sekä toimintojen seurantaan kehittämisenäkökulmasta. Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden ja etenkin palkkahallinnon osalta FootPrintistä on otettu tutkimuksen tekoheikellä vasta Keskimääräinen ratkaisuaika (kaikki tiketit) – raportti, jota käytetään osana laskutusperustetta palkanlaskennan pääkäyttäjäpalvelussa. Muut palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiin valmiiksi viedyt raporttipohjat ovat; tikkettien määrä ajanjaksolla (malli – kuluva kausi), tikkettien määrä prioriteetin mukaan, tikkettien määrä sulkukoodeittain (ratkaistu/suljettu), tiketit (luotu tässä kuussa) (asiakas), tikkettien määrä tyypeittäin (asiakas). (Räsänen, haastattelu 15.10.2013.)

Palvelutuotannon näkökulmasta lähtökohtana oli, että KuntaProlla tulisi olla valmius tulostaa käyttöönoton alusta lähtien vastaavat raportit palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsistä kuin mitä edellisestä järjestelmästä Altiriksesta oli mahdollista saada. Uusilla raportointimahdollisuuksilla pyrittiin nimenomaan kehittämään raportointia ja toimintaa. Raportoinnin kannalta uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa Hämeenlinnan henkilöstöpalveluiden osastolla ongelmaksi muodostui oman toiminnan mittaaminen, jonka tuotanto on ollut hieman pysähdyksissä johtuen sekä käyttöönotosta että yrityksessä tapahtuneesta fuusiosta ja tämän myötä yhteisten toimintatapojen hakemisesta. (Räsänen, haastattelu 15.10.2013.)

KuntaPro Oy:n henkilöstöpalveluiden palvelujohtaja uskoo käyttöönotossa onnistuttaneen henkilöstöpalveluiden ja näin ollen myös palkkahallinnon osalta ajallaan saaduissa laskutusperusteissa (asiakaslaskutus). Raportoinnin niin sanottu odotusvaihe ei ole aiheuttanut ongelmia johtuen siitä, että asiakkaat eivät vielä odota KuntaProlta säännöllistä raportointia FootPrintsin osalta. Saamatta ovat kuitenkin vielä tuotannon seuranta ja kehitystä tukevat raportit. Henkilöstöpalveluiden palvelujohtajan mukaan Henkilöstöpalveluilla ei ole ollut kovin suuria resursseja syksyllä 2013 panostaa raportoinnin kehittämiseen, sillä resurssit ovat vielä toistaiseksi kiinni monessa muussa hankkeessa. Jatkossa on tarkoitus hyödyntää ratkaisutietokantaa, joka nopeuttaa palvelupyyntöjen käsittelyaikoja. Uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa onnistuttiin kuitenkin siinä mielessä,

että projekti saatiin vietyä onnistuneesti läpi (ks. liite 4). (Räsänen, haastattelu 15.10.2013.)

5.3 Johtopäätökset

Tutkimuksessa selvisi, että selkeä enemmistö (53 %) HR-asiakaspalvelussa työskentelevistä ja palkkasihteereistä koki uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönoton melko onnistuneeksi. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana sen puolesta, että kysely suoritettiin useampi kuukausi uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönoton jälkeen. Tämän ansiosta vastaajilla oli jo kyselyä tehdessä selkeä käsitys siitä, miten FootPrints toimii. Tutkimuksen luotettavuuteen voidaan kuitenkin kokea vaikuttavan vähentävästi se, että vastaajissa oli myös henkilöitä, jotka olivat vastikään aloittaneet työnsä KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä henkilöstöpalveluiden osastolla. Näillä henkilöillä ei ole kokemusta itse käyttöönottohetkestä eikä vastaavasti niin pitkää aikaväliä järjestelmään tutustumisessa kuin vanhemmilla työntekijöillä.

Tutkimuksen kyselyn perusteella kävi ilmi, että suurimmaksi ongelmaksi käyttöönotossa koettiin HR-asiakaspalvelussa työskentelevien ja palkkasihteerien keskuudessa koulutusten riittämättömyys. Sekä monivalintakysymysten vastaukset että avoimet vastaukset tukevat käsitystä siitä, että koulutuksia tulisi järjestää palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsistä vielä lisää. Palkkahallinnon ohjeistuksista kaivataan lisäksi vielä selkeämpää linjausta työntekijöille. Samaa selkeyttä kaivataan myös tiedottamiseen liittyvissä asioissa ja etenkin tiedotteiden sisältöihin.

Raportoinnin havaittiin tutkimuksessa kulkevan muuta kehitystä jäljessä. Henkilöstöpalveluiden osalta ainoastaan laskutuksen kannalta oleellinen raportti on vasta otettu ulos FootPrints-palvelunhallintajärjestelmästä, mutta kaivatut uudet raportointimenetelmät odottavat vielä kehittelyä. Raportoinnin viivästymisen ei kuitenkaa koeta vaikuttavan yrityksen toimintaan tutkimushetkellä, joten ongelmaa ei ole koettu niin suureksi. Selkeätä kehitystä seuraavien kuukausien aikana tulisi kuitenkin tulla nimenomaan raportoinnissa. Varsinkin nyt, kun itse palvelunhallintajärjestelmä FootPrints on saatu onnistuneesti käyttöön.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön lähtökohtana oli kuvata uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönottoprosessi ja mitata käyttöönoton onnistuneisuutta toimeksiantajayrityksen KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen henkilöstöpalveluiden yksikön palkkahallinnon osastolla työskentelevien HR-asiakaspalvelun työntekijöiden ja palkkasihteerien näkökulmasta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitkä olivat käyttöönoton tavoitteet ja kuinka niissä onnistuttiin. Onnistuneisuutta mitattiin haastatteluiden ja käyttäjäkyselyn avulla.

Opinnäytetyö aloitettiin käytännön työllä eli käyttöönottoprojektin eteen jo tehdyn työn kartoittamisella ja lähtökohtien selvittämisellä. Varsinainen käyttöönottoprojekti alkoi jo alkuvuodesta 2013, mutta opinnäytetyön aihe valikoitui vasta toukokuussa 2013. Jälkikäteen ajateltuna aihe olisi ollut hyvä tietää jo alkuvuodesta, jolloin opinnäytetyö olisi voinut olla projektissa vahvasti mukana heti alusta saakka.

Opinnäytetyön tekijänä olin toukokuusta 2013 alkaen aktiivisesti mukana kaikissa FootPrints-palvelunhallintajärjestelmän käyttöä koskevissa palavereissa, luomassa tiketin kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia HR-asiakaspalvelun työntekijöille ja palkkasihteereille sekä avustamassa koulutustilaisuuksissa. Taustakartoituksen jälkeen alkoi teoriaosuuden koaminen tutkimuksen tueksi.

Olin koko tutkimuksen ajan arkityössä palkkasihteerinä toimeksiantajayrityksessä ja opinnäytetyön teko heijastui vahvasti myös käytännön töihin. Tutkimuksen vuoksi minusta valmistui muita palkkasihteereitä nopeammin osaava uuden palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttäjä. Tätä seikkaa hyödynnettiin niin Hämeenlinnan kuin myöhemmin Porin toimipisteen osalta käyttöönoton jälkeisessä tukityössä.

Tutkimuksen valmistuminen tapahtui omia lähtökohtaisia odotuksiani myöhemmin. Tämä johtui suurimmaksi osaksi siitä, että käyttäjäkysely onnistui tehdä vasta myöhemmin kuin alun perin oli suunnitelmassa. Jälkikäteen ajateltuna oli erittäin hyvä, että kysely suoritettiin vasta lokakuussa 2013 eikä jo aikaisemmin syksyllä. Näin saatiin käyttäjille mahdollisimman laaja kuva käyttöönotosta ja järjestelmästä sekä suurin vuosilomakausi oli jo ohi.

Opinnäytetyön tekemisessä motivoi suurimmaksi osaksi se, että tutkimus oli työelämälähtöinen ja käyttöönoton etenemistä pääsi konkreettisesti itse seuraamaan. Uskon myös olevani etevämpi käyttämään järjestelmää nyt, kuin mitä olisin ollut muiden palkkasihteerien asemassa. Pidin myös siitä, että pääsin näkemään läheltä KuntaPro Oy:n projektimenetelmiä.

Varsinkin raportoinnin osalta uudessa palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsissä on vielä paljon kehitettävää, mutta itse käyttöönotto onnistui hyvin ja tutkimuksen kannalta materiaalia oli kiitettävästi saatavilla. Tutkimuksen tekijänä sain runsaasti apua KuntaPron henkilöstöltä niin taustamateriaalien hankinnassa, haastatteluiden muodossa kuin käyttäjäkyselyn

luomisessa. Lähtökohdat opinnäytetyön luomiselle KuntaPro Oy:ssä olivatkin erittäin hyvät. Uskon työstäni olevan hyötyä palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsiä koskevissa jatkotoimenpiteissä.

LÄHTEET

Grönroos C. 2010. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WSOYpro Oy.

ITIL. 2011. ITIL Service Transition. 2nd edition. Iso-Britannia: Crown.

KuntaPro. BMC Footprints Service Core 11.5.: Agenttikäyttäjien koulutus –materiaali. 2013. Telecity Oy.

Kupias P., Peltola R. & Saloranta P. 2011. Onnistu palautteessa. Juva: WSOYpro Oy.

Nummiranta A. 2013. KuntaPro: Palvelupyyntöjenhallinnan peruskäsitteet ja palvelupistemekanismi. Konsultointiluento. KuntaPro Oy. 22.2.2013. SilverPlanet Oy.

Nummiranta A. 2009. Seutukeskus Oy Häme: Palvelupyyntöjenhallinta – Prosessikuvaus. Konsultointiluento. Seutukeskus Oy Häme. 30.5.2009. SilverPlanet Oy.

Pelin R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. 6. uud. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salmela H., Hallanoro M., Sippa S., Tapanainen T. & Ylitalo J. 2010. Ketterän organisaation IT. Helsinki: Talentum Media Oy.

Salo H. 2012. Hyötyä pilvipalveluista. Jyväskylä: Docendo.

Sähköiset lähteet:

KuntaPro. 2013. Palkkahallinnon ohjeistukset. Henkilöstöpalvelut. KuntaPro Y-asema. Viitattu 14.6.2013.

KuntaPro. 2013a. Yleistä. KuntaPro Oy. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.kuntapro.fi/yleista>

KuntaPro. 2013b. Visio ja tavoitteet. KuntaPro Oy. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.kuntapro.fi/visio>

Haastattelut:

Nummiranta, A. 2013. Konsultoiija. SilverPlanet Oy. Haastattelu 24.5.2013.

Räsänen, A. 2013. Palvelujohtaja. KuntaPro Oy. Haastattelu 26.9.2013.

Räsänen, A. 2013. Palvelujohtaja. KuntaPro Oy. Haastattelu 15.10.2013.

HAASTATTELUKYSYMYKSET RÄSÄNEN, A. 26.9.2013

1. Miksi KuntaPro halusi vaihtaa palvelunhallintajärjestelmää?
2. Kuinka uuden palvelunhallintajärjestelmän haku suoritettiin? Kilpailutus?
3. Miksi päädyttiin juuri Telecityyn ja Footprintsiin?
4. Mitä selkeitä parannuksia Footprintsiltä toivotaan verrattuna vanhaan palvelunhallintajärjestelmään Altirikseen?
 - a. Käyttöönoton tavoitteet?
5. Minkälainen maksupolitiikka Footprintsistä on käytössä?
 - a. Kuinka ketju jatkuu, miten asiakasta veloitetaan palveluun kuulumattomista tiketeistä?
 - b. Minkälainen sopimus KuntaProlla on toimittajan kanssa järjestelmän käytöstä?
6. Kuinka tiheästi Footprintsistä on tarkoitus ottaa raportteja tulevaisuudessa?
 - a. Minkätyyppisiä raportteja?
 - b. Mitä raporteilla tehdään?
7. Kuinka monen asiakkaan palkat lasketaan tällä hetkellä KuntaPron Hämeenlinnan toimipisteen Palkkahallinnossa?
8. Kuinka muutosvastarintaan (palkkasihteerien osalta) varauduttiin etukäteen?
9. Mitkä olivat etukäteen ajateltuna suurimmat haasteet uuden palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa?
10. Omnian kanssa on tehty sopimus palvelutasomäärittelyistä eli ns. reagointiajoista, onko tätä tulossa muille asiakkaille?

EXCEL-TAULUKKO PALKKAHALLINNON OHJEISTUKSISTA

Palvelu	Palvelukomponentti	Tiketin tyyppi	Alityyppi	Mitä kirjataan?
Palkkahallinto				
	Verotus	Tilaus/toimeksianto		Verokortin palautus
				Veroprocentin korotus
		Neuvonta		Ennakkopidätyksen määrään liittyvät kyselyt
		Poikkeamat	Huolenpito	Verokortin pyytäminen palkansaajalta
			Tieto myöhässä tai puuttuu	Takautuvat veronkorjaukset
			KuntaPron virhe	Pidätystä ei toimitettu verokortin mukaisesti
	Palkkatodistus/-laskelma	Tilaus/toimeksianto		Palkkatodistuksen tekeminen
		Neuvonta		3.osapuolen tiedustelut annetusta palkkatodistuksesta
				Palkkalaskelmaan liittyvä neuvonta
	Palvelusuhdetodistus	Tilaus/toimeksianto		Palvelusuhdetodistuksen tekeminen (tilaajana esimies tai palkansaaja)
		Neuvonta		Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
	Raportit	Tilaus/toimeksianto		Eriksen asiakkaalta laskutettavat KuntaProlta tilatut raportit
		Neuvonta		Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
	Vuosilomat	Neuvonta		Vuosilomaoikeuksien tarkistaminen
				Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
		Poikkeamat	Tieto myöhässä tai puuttuu	Asiakas ei ole tehnyt päätöstä / ilmoittanut palkansaajan vuosilomasta palkanlaskentaan
	Keskeytykset	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
		Poikkeamat	Tieto myöhässä tai puuttuu	Asiakas ei ole tehnyt päätöstä / ilmoittanut palkansaajan poissaoloista palkanlaskentaan
			Tieto virheellistä	Poissaololomituksessa virheitä (syykoodi väärin, päiväysvirhe, osapäivän poissaolon tuntimäärä puuttuu)
	SV-päivärahat/tapaturmahakemus	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta lääkärintodistusten lähettämisestä
				Asiakkaan tai palkansaajan neuvonta hakemuksen käsittelystä
		Poikkeamat	Tieto myöhässä	3.osapuolen neuvonta hakemuksen tiedoissa
			Tieto puuttuu	Hakemus hylätty: Lääkärintodistus on tullut myöhässä KuntaPro:hon
			KuntaPron virhe	Hakemus hylätty: Palkansaaja ei ole toimittanut tarvittavaa lisäselvitystä
				Hakemus hylätty: Hakemus lähetetty myöhässä Kelaan
	Ilmoitetut palkkatapahtumat	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
		Poikkeamat	Tieto virheellistä	Titaniaan merkitty valmiiksi virheelliset tiedot -> tuotteen valittava Titania
			Tieto virheellistä	Palkkatapahtumat tallennettu virheellisesti järjestelmään
	Palvelu aika	Neuvonta		Palkansaajan tai asiakkaan neuvonta palvelulisan hakemisessa
		Poikkeama	Huolenpito	Asiakkaan neuvonta palkansaajan palveluaikakertymästä
				Palkansaajan muistuttaminen täytyvästä lisästä
	Palkanmaksu ja aikataulu	Neuvonta		Palkansaajan tai asiakkaan neuvonta palkanmaksuaikatauluissa
				Verkkopalkkalaskelman löytäminen verkkopankista
		Poikkeama	KuntaPron virhe	Ay-jäsenmaksuun liittyvät kyselyt
				KuntaPron virheen vuoksi palkanmaksusta on jäänyt jotain puuttumaan
	Palkkaennakko/maksumääräys	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta palkkaennakon/maksumääräyksen maksamiseen liittyen
		Poikkeama	Tieto myöhässä/virheellistä/puuttuu	Asiakkaan virheestä johtuen päädytään maksamaan palkansaajalle palkkaennakkoa
			KuntaPron virhe	KuntaPron virheestä johtuen päädytään maksamaan palkansaajalle palkkaennakkoa
	Sähköinen asiointi/lomakkeet	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta lomakkeiden täyttämistä / tietojen syöttämistä järjestelmään
		Poikkeama	Tieto virheellistä	Virheellisen lomakkeen palauttaminen asiakkaalle
			Tieto myöhässä	Lomake hyväksytty myöhässä, mutta huomioitu palkanmaksussa myöhästymisestä huolimatta
	Matkalaskut	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta järjestelmän käytöstä
		Poikkeama	Tieto virheellistä	Matkalasku tallennettu virheellisesti järjestelmään
	Luottamustoimet			
	Hankeselvitykset	Tilaus/toimeksianto		Eriksen asiakkaalta laskutettavat KuntaProlta tilatut hankeselvitykset
	HML lomakkeet kust.jako	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta Kustannustenjako -lomakkeen täyttämistä.
		Poikkeama	Tieto virheellistä	Virheellisen Kustannustenjako -lomakkeen palauttaminen asiakkaalle
			Tieto myöhässä	Kustannustenjako -lomake hyväksytty myöhässä, mutta huomioitu palkanmaksussa myöhästymisestä huolimatta
	HML lomakkeet hlop/hlop2	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta hlop/hlop2 -lomakkeen täyttämistä.
		Poikkeama	Tieto virheellistä	Virheellisen hlop/hlop2 -lomakkeen palauttaminen asiakkaalle
			Tieto myöhässä	Hlop/hlop2 -lomake hyväksytty myöhässä, mutta huomioitu palkanmaksussa myöhästymisestä huolimatta
	HML lomakkeet palk.muutos	Neuvonta		Asiakkaan neuvonta Palkan muutos -lomakkeen täyttämistä.
		Poikkeama	Tieto virheellistä	Virheellisen Palkan muutos -lomakkeen palauttaminen asiakkaalle
			Tieto myöhässä	Palkan muutos -lomake hyväksytty myöhässä, mutta huomioitu palkanmaksussa myöhästymisestä huolimatta
Järjestelmäasiat				
	Tilitykset ja kirjanpito	Häiriö		Järjestelmän tuottamassa tilityksineistossa havaittu virhe
		Poikkeama	KuntaPron virhe	Tilitykset ovat jääneet tekemättä KuntaPron virhe

KÄYTTÄJÄKYSELY



KÄYTTÄJÄKYSELY FOOTPRINTSIN KÄYTTÖÖNOTOSTA KUNTA PRO OY:n HÄMEENLINNAN TOIMIPISTEESSÄ

Hyvä työntekijä,

KuntaPro Oy:ssä pyrimme jatkuvasti kehittämään projektitoimintaamme sekä palveluidemme laatua. Kesäkuussa 2013 yrityksemme Hämeenlinnan toimipisteessä otettiin käyttöön uusi Palvelunhallintajärjestelmä FootPrints. Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää FootPrintsin käyttöönoton onnistumista työntekijöiden näkökulmasta.

Vastaajina toimivat KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen työntekijät.

Kyselyn on laatinut KuntaProssa palkkasihteerinä työskentelevä Hämeen ammattikorkeakoulun opiskelija Annika Leppäkoski, joka tekee opinnäytetyötä Palvelunhallintajärjestelmä FootPrintsin käyttöönotosta KuntaPro Oy:n Hämeenlinnan toimipisteessä. Opinnäytetyön tutkimus rajoittuu koskemaan Hämeenlinnan toimipisteen Henkilöstöpalveluiden Palkkahallinnon yksikköä, jonka vuoksi kyselystä löytyy myös pelkästään HR-asiakaspalvelua ja palkkasihteereitä koskevia kysymyksiä.

Vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 10 minuuttia. Pyydämme vastauksesi tiistaihin 15.10.2013 mennessä. Juuri Sinun palautteesi on tärkeä, kiitos jo etukäteen!

Mikäli Sinulla tulee kysyttävää kosken kyselyä, otathan yhteyttä:

Annika Leppäkoski

TAUSTATIEDOT

Valitse seuraaviin kysymyksiin sopivin vastausvaihtoehto:

1. Organisaatio-osa, jossa työskentelet *

- Talouspalvelut
- Henkilöstöpalvelut
- Hankinta- ja kilpailutuspalvelut
- ICT-palvelut
- Puhelinvaihte ja asiakaspalvelu

PALVELUNHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ

10. Arvioi seuraavia FootPrints -palvelunhallintajärjestelmään liittyviä yleisiä asioita asteikolla 1-5. Vastaa nolla (0) niihin, joista sinulla ei ole kokemusta ko. aiheen parissa: *

1=Erittäin huono 2=Melko huono 3=EI hyvä eikä huono 4=Melko hyvä 5=Erittäin hyvä

	0	1	2	3	4	5
Pikatikettien hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu verrattuna Altirikseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytettävyys verrattuna Altirikseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Luettele mielestäsi kolme (3) keskeisintä FootPrintsiin tullutta parannusta verrattuna edelliseen käytössä olleeseen Palvelunhallintajärjestelmään Altirikseen: *

YLEISARVIO

12. Omien kokemustesi perusteella antaisit FootPrintsin käyttöönotolle kouluarvosanan (4-10): *

4 5 6 7 8 9 10

13. Olisitko toivonut jotain tehtävän toisin FootPrints -palvelunhallintajärjestelmän käyttöönotossa?

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ.

Mukavaa päivänjatkoa!

HAASTATTELUKYSYMYKSET RÄSÄNEN, A. 15.10.2013

1. Käyttöönottoprojektiin lähtiessä oli tavoitteena, että järjestelmästä saataisiin tu-
lostettua ulos raportteja, joita ei Altiriksen aikaan ollut mahdollista saada. Nyt,
kun käyttöönotto on tapahtunut, kuinka tavoitteessa onnistuttiin? Minkälaisia ra-
portteja järjestelmästä saa tällä hetkellä ulos?

(Tässä muistiksi hieman raportteja, joita aluksi listattiin tavoitteeksi:

- Asiakaskohtainen raportointi

- Palvelutasoissa pysymisen todentaminen

- Läpimenoajat

- Sopimukseen kuulumattoman työn todentaminen

- Kustannuspaikkakohtainen raportointi

- Yhteydenottojen syyt

*- Kuukausittaisten, viikoittaisten ja päivittäisten yhteydenottojen luku-
lukumäärien seuranta*

- Yleisimpien ongelmatilanteiden kartoitus

- Neljännesvuosittaiset raportit palvelujohtajille

- Trendiraportit asioiden kehityksestä

- Työnjakaumaraportit)

2. Onko raportteja jo otettu käyttöönoton jälkeen ulos järjestelmästä? Millaisia?
3. Kuinka nopeasti alun perin oli tavoite saada ensimmäiset raportit?
4. Tuliko raportoinnin kannalta jotain ongelmakohtia vastaan käyttöönoton yhtey-
dessä?
5. Kuinka raportoinnissa onnistuttiin omasta mielestäsi ja ennen kaikkea Henkilös-
töpalveluiden näkökulmasta?