

Opinnäytetyö (AMK)
Tietotekniikka
Hyvinvointiteknologia
2015

Roosa Peltonen

ASIAKASPALVELUN MERKITYS PALVELUPYYNTÖPROSESSISSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Roosa Peltonen

ASIAKASPALVELUN MERKITYS PALVELUPYYNTÖPROSESSISSA

Asiakaspalvelu määritellään palveluyrityksen henkilöstön ja asiakkaan väliseksi vuorovaikutukseksi. Hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa sitä, että asiakas saa yritykseen helposti yhteyttä, häntä kohdellaan asianmukaisesti ja hänen yhteydenottonsa käsitellään kohtuullisessa ajassa. Asiakaspalvelun laatuun tulee panostaa sekä olemassa olevien asiakkaiden säilyttämiseksi että uusien asiakkaiden hankkimiseksi.

Tässä opinnäytetyössä analysoitiin asiakaspalvelun merkitystä yrityksen palvelupyyntöprosessissa. Työn toimeksiantajana toimi Medbit Oy, joka tuottaa ICT-palveluita Satakunnan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiireille. Työ kohdennettiin Medbit Oy:n Satakunnan toimintaan ja opinnäytetyön pohjana toimivat Satakunnan sairaanhoitopiiriin tehty kyselytutkimus koskien Medbit Oy:n asiakaspalvelua (n = 77) sekä Porin Medbit Oy:n palvelupisteeseen tulleiden palvelupyyntöjen palautteet (n = 5023).

Kyselytutkimuksen vastauksien ja palvelupyyntöjen palautteiden pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia asiakaspalvelulaadun parantamiseksi. Lisäksi tutkittiin asiakaspalvelua yleisesti sekä pohdittiin palvelupyyntöjen vastaanottamiseen, kirjaamiseen ja edelleen välittämiseen liittyviä haasteita.

Tutkimuksen perusteella merkittävimmät parannuskohteet Medbit Oy:n palvelussa liittyvät palvelupyyntöprosessin alkuvaiheeseen, kuten yhteyden saamiseen ja prosessin käynnistämiseen. Näin ollen asiakkaiden käytettävissä olevat selkeämmät ohjeistukset ja mahdollinen itsepalveluportaali voisivat heijastua entistä parempana asiakastyytyvyytenä.

Asiakkaan ongelman ymmärtäminen, olennaisen tiedon poimiminen sekä siihen riittävän nopeasti reagoiminen ovat merkittäviä palvelupyyntöprosessia suoritettaessa. Mahdollinen potilasnäkökulma tulisi myös ottaa paremmin huomioon ongelmatilanteen kriittisyyttä arvioitaessa. Asiakastyytyväisyys paranee, jos asiakas saa ongelmaansa ratkaisun yhden puhelun aikana. Lisäksi asiakkaalla tulisi olla oikeus seurata palvelupyyntönsä ratkaisun etenemistä sekä saada tieto palvelupyyntönsä ratkaisun mahdollisesta viivästyisestä.

ASIASANAT:

Asiakaspalvelu, palvelupyyntö, kyselytutkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Information technology | Health informatics

2015 | 44

Instructor: Elina Kontio

Roosa Peltonen

THE ROLE OF THE CUSTOMER SERVICE IN THE PROCESS OF SERVICE REQUESTS

Customer service is defined as an interaction between the customer and the employees of the company that provides the services. Good customer service means that the customer can easily contact the company, he or she will be treated appropriately and his or her reference is processed in a reasonable amount of time. It is worthwhile to invest in the quality of the customer service in order to retain the existing customers and to attract new ones.

The purpose of this research was to analyze the role of the customer service in the company's process of service requests. The research was conducted as an assignment given by Medbit Ltd which is responsible for providing the ICT-services for the healthcare districts of Satakunta and Southwest Finland. The focus of the research is on the operations of Medbit Ltd Satakunta. The thesis is based on two sources: the first one is a survey conducted at the healthcare district of Satakunta regarding the customer service of Medbit Ltd (n = 77) and the second source is the feedback concerning the service requests received by Medbit Ltd Satakunta (n = 5023).

The responses to the survey and the feedback of the service requests have been analyzed. Based on the information gathered, development proposals have been formulated in order to improve the quality of the customer service. In addition, the customer service was generally examined and the service requests were considered through receiving, registering and conveying.

As a result, the research suggests that the most significant improvements at the Medbit Ltd customer service relate to the early-stage connection making and start-up processes of service requests. Therefore, clearer guidelines for clients and possible self-service portal could reflect as an improved customer satisfaction. Understanding the customer's problem as well as collecting the essential information and reacting to it in a decent amount of time, have all a significant role in the process of service request. The possible patient perspective should also be taken better into account in the case of estimating the depth of the problem. The customer satisfaction rises if the customer's problem is solved during one phone call. The customer should also have the right to follow the service request process and receive a notification in case the solution is delayed.

KEYWORDS:

Customer service, servicerequest, survey

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 ASIAKASPALVELU	6
2.1 Asiakaspalvelun merkitys	6
2.2 Asiakastyytyväisyys ja maine	7
3 ICT-PALVELUPYYNTÖ	11
3.1 Asiakastuki	11
3.2 Palvelupyyntöprosessi	13
3.3 Medbit Oy:n ITIL-prosessikehitys	18
4 TYÖN TOTEUTUS	20
4.1 Kyselytutkimus Satakunnan sairaanhoitopiirissä	20
4.2 Kyselyn vastaukset	23
4.3 Satakunnan sairaanhoitopiirin ratkaistujen palvelupyyntöjen palautteet	33
5 POHDINTA	35
5.1 Tulosten analysointi	35
5.2 Palautteiden käsittelyn nykytilanne Medbit Oy:ssä	37
5.3 Kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi	38
5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja todennettavuus	41
LÄHTEET	44

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakaspalvelun merkitystä ja sen onnistumisen tärkeyttä palvelupyynnöprosessissa. Palvelupyynnöprosessi lähtee liikkeelle asiakkaan ongelmasta, jonka hän välittää yritykselle esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai tietojärjestelmän avulla. Kun yrityksen asiakastuki on vastaanottanut palvelupyynnön, se joko ratkaistaan heti, välitetään järjestelmäasiantuntijalle tai lähituelle. Palvelupyynnöön vastaamisen tai sen edelleenvälittämisen tulee tapahtua mahdollisimman nopeasti. Kun pyyntö on ratkaistu, vastaus välitetään asiakkaalle ja yrityksen henkilöstö siirtyy seuraavan ongelman pariin. Asiakkaan ongelman ymmärtäminen sekä olennaisen tiedon poimiminen on ratkaisun kannalta merkittävää palvelupyynnötä vastaanotettaessa, järjestelmään kirjattaessa ja ongelmaa selvitetäessä.

Työn toimeksiantajana toimii Satakunnan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirien alueen terveyden- ja sosiaalihuollon organisaatioiden ICT-palveluita tuottava Medbit Oy.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on selvittää, miten asiakaspalvelukokemus vaikuttaa asiakkaaseen ja miten palvelupyynnöprosessia voitaisiin mahdollisesti parantaa.

Opinnäytetyö sisältää Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstölle suunnatun asiakaspalvelukyselyn sekä Medbit Oy:n asiakaspalvelun ratkaisemien palvelupyynnöjen palautteiden analysoinnin. Näiden pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia Medbit Oy:n asiakaspalvelun parantamiseksi.

2 ASIAKASPALVELU

2.1 Asiakaspalvelun merkitys

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaalle annettua palvelua yrityksessä. Asiakaspalvelun merkitys on nyky-yhteiskunnassa laajalti esiin nouseva keskustelunaihe. Helsingin yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan asiakaspalvelun merkitys on tänä päivänä vahvistunut ja entistä useammat haluavat kehittää palvelun laatua paremman asiakaskokemuksen sekä strategisen kilpailuedun luomiseksi. [1]

Käytännössä hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa sitä, että asiakas saa yritykseen helposti yhteyden, häntä kohdellaan asiallisesti ja hänen yhteydenottonsa käsitellään kohtuullisessa ajassa. [2] Toimivassa organisaatiossa osataan huolehtia sekä asiakkaista että asiakaspalvelijoista. Asiakkaat tulisi ensisijaisesti nähdä ihmisinä ja vasta toiseksi kuluttajina. Useimmat asiakkaat haluavat kokea itsensä kunnioitettuina, tärkeinä, ymmärrettyinä, huomioituina ja autettuina. Aito asiakaspalvelija kykeneekin tunnistamaan asiakkaan tunteita ja säätelemään omiaan eri tilanteisiin mukautuen. [3] Yksilöllisyyden tarve ei tarkoita nöyristelyä asiakkaan edessä, vaan nöyryyttä kuunnella asiakasta ja ottaa hänet vakavasti. Asiakkaan kysymyksiä ja ongelmaa ei tule missään palvelutilanteen vaiheessa kyseenalaistaa.

Täydellinen asiakaspalvelu ylittää asiakkaan odotukset. Asiakaspalvelijan näkökulmasta asiakaskontakti on onnistunut, kun asiakkaan kysymyksiin ja ongelmiin osataan vastata ja näin ollen palvelutilanteen kannalta ratkaista olennaisia asioita. Asiakaspalveluviestinnän onnistuneisuus riippuu olennaisesti koko yrityksen tai yhteisön viestintäkulttuurista. Jos organisaation sisäinen viestintä on kehnoa, ei välttämättä asiakasviestintäkään ole huipputasoista. [3]

2.2 Asiakastyytyväisyys ja maine

Asiakastyytyväisyys on palvelutoiminnan kannalta merkittävää. Asiakastyytyväisyys voidaan jakaa kokonaisvaltaisiin ja toiminnallisiin laadun arviointeihin. Kokonaisvaltaiset arvioinnit ovat laajahkoja kertatutkimuksia, kun taas toiminnallisia arviointeja pyritään suorittamaan jatkuvasti. Kokonaisvaltaisella tutkimuksella saadaan tietoa asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, kun taas toiminnalliset tutkimukset mittaavat asiakastyytyväisyyden tason pysyvyyttä. [4] Jos asiakkaiden mielestä kilpailevat tuotteet ovat suunnilleen yhtä hyviä, palvelu ja muut markkinointitoimenpiteet ratkaisevat tuotteen menestymisen kiristyvässä kilpailussa. Asiakas tekee ostopäätöksen usein asiakaspalvelun tai yrityksen ja tuotteen maineen perusteella.

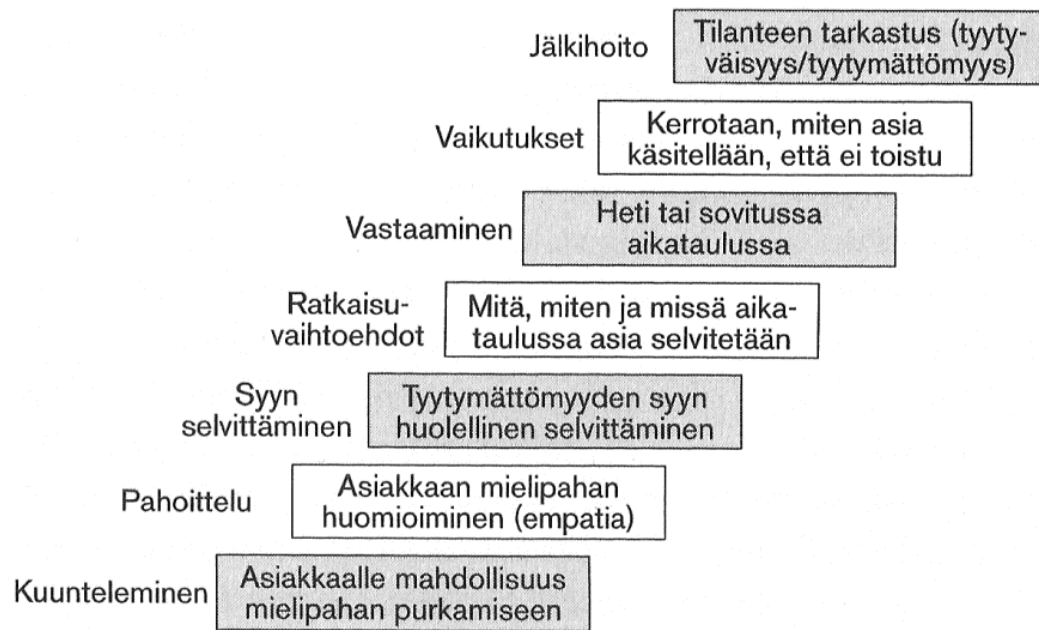
Yritysten henkilöstön tulisi pyrkiä mahdollisimman positiivisen asiakaspalvelun rakentamiseen. Onnistunut asiakaspalvelukokemus luo hyvää tunnetta sekä asiakkaalle että asiakaspalvelijalle. Palvelualttiuteen eivät riitä kohteliaat sanat, vaan henkilön on osattava myös antaa tietoa ja perustella vaikeitakin asioita. Hänellä on oltava kykyä arvioida asiakkaan kokemuksia ja tietoja sekä jatkuva kyky muokata joustavasti ilmaisuun vastaanottajansa mukaan. [4]

Claus Möllerin Suomessa tekemän tutkimuksen mukaan asiakas kertoo saamastaan hyvästä palvelusta keskimäärin kolmelle muulle henkilölle, mutta tyytymätön asiakas huonosta palvelusta jopa 11 muulle henkilölle. Yhden kielteisen palvelukokemuksen korjaaminen vaatii keskimäärin 12 myönteistä kokemusta ennen kuin kielteiset muistot häipyvät mielestä. [5]

Kuluttajaviraston johtaja Anja Peltonen toteaa, että yritysten luulisi olevan kiinnostuneita asiakaspalvelunsa laadusta, koska se vaikuttaa niiden maineeseen. Tyytymätön asiakas levittää mielellään huonoja kokemuksiaan. Jos taas kuluttajan valitus hoidetaan tehokkaasti ja reilusti, hän on taipuvainen jatkamaan yrityksen asiakkaana jatkossa. [2]

Asiakaskeskeisyyden ja asiakaslähtöisen toiminnan lisäksi menestyvältä yritykseltä edellytetään maineen merkityksen tiedostamista ja tietoisia ponnistuksia mainepääoman kasvattamiseksi. Mainepääoman kasvattaminen edellyttää maineen olemuksen, sisällön ja rakentumisen ymmärtämistä. Aula ja Heinonen ovat kuvanneet mainetta ”vetovoimaksi, joka kumpuaa organisaation historiasta, suuntautuu tulevaisuuteen ja on aina suhteessa joihinkin muihin organisaatioihin”. Käsitteet imago ja brändi liittyvät olennaisesti maineeseen. Voidaan sanoa, että brändi tehdään, imago rakennetaan ja maine ansaitaan. [6]

Kun asiakas tekee valituksen, se on otettava vakavasti. Vain pieni osa tyytymättömistä asiakkaista tekee konkreettisen valituksen ja siksi palautteiden antamisen kynnyksiä tulisi kaikin tavoin madaltaa. Palvelutilanteessa saatu suullinen negatiivinen palaute ja sen käsittely on asiakaspalvelun vaativimpia tehtäviä. Kuvassa 1 on vaiheistettuna tyytymättömän asiakkaan kohtaamista ja siihen reagoimista. Asiakaspalvelijan kuuntelutaidolla ja empatiakyvyllä on suuri merkitys asiakkaan mielipahan purkamisessa. Syy asiakkaan tyytymättömyyteen tulee selvittää, jonka jälkeen kuuluu tehdä mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Palautteen tehokas käsittely voi parhaimmillaan lisätä asiakkaan luottamusta ja uskollisuutta. Reklamaatioon vastaamisessa kannattaa muistaa kiittää asiakasta palautteen antamisesta, pahoitella tapahtunutta ja hyvittää tilanne. [3]



Kuva 1. Tyytymättömän asiakkaan kohtaaminen (kasvokkain tai puhelimitse). [6]

Vaikka palvelun tavoitteena on kaikin puolin tyytyväinen asiakas, ei erilaisilta valituksilta voida välttyä. On sekä inhimillisiä väärinkäsityksiä, teknisiä häiriöitä että monia muita tekijöitä, jotka estävät palvelun onnistumisen. Itse asiassa valituskin on palvelun kannalta myönteinen tapahtuma, sillä palvelun tuottaja saa tiedon mahdollisesta virheestä tai puutteesta palautteen antajan avulla. Lisäksi asiakkaan hoitaminen tyytyväiseksi on erittäin hyvä keino näyttää palvelukykyä. [7]

Palvelun laatu muodostuu sellaiseksi kuin asiakas sen mieltää. Tähän vaikuttavat kaikki ne tekijät, joista asiakas on luonut ennakkokäsityksensä palvelusta. Näihin mielikuviin vaikuttavat sekä organisaation toteuttama suunnitelmallinen viestintä että asiakkaan vastaanottamat kuulopuheet. Kun asiakas on kerran luonut mielikuvansa organisaation tai toimialan palvelutasosta, hän pitää sitä mielessään, vaikka organisaation edustajat tekisivätkin kaikkensa mielikuvan muuttamiseksi. Tämä johtuu siitä, että ihmisellä on taipumus vahvistaa omia mielikuviaan. Hän etsii piirteitä, jotka ovat yhteneväisiä hänen aikaisempien kokemustensa kanssa.

Tästä syystä palvelua hyvänä pitänyt asiakas ei välttämättä kiinnitä huomiotaan palvelussa esiintyviin heikkouksiin, kun taas tyytymätön asiakas etsii pieniäkin virheitä. [7]

3 ICT-PALVELUPYYNTÖ

Tietotekniikkaan liittyvä palvelupyyntö määritellään useimmiten tukipyynnöksi tai työtilaukseksi. Se voi tarkoittaa myös lisätietopyyntöä, muutospyyntöä tai muuta yhteydenottoa. [8] Palvelupyyntö tulee asiakkaalta, joka tarvitsee apua ongelmaansa tai vastaavasti lisätietoa järjestelmästä, ohjelmistosta tai laitteesta. Palvelupyyntöön vastaanottamiseen on monia keinoja; yleisimpiä ovat puhelin ja sähköposti. Palvelupyyntöt ovat yleistyneet viimevuosien aikana ja tietotekniikka on mahdollistanut niiden käsittelyn prosessimaisesti. Monia palvelupyyntöprosesseja on kehitetty hyödyntäen ITIL-viitekehystä. ITIL eli Information Technology Infrastructure Library on globaalisti tunnustettu prosessikehys, joka sisältää käytäntöjä yritysten IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. [9]

3.1 Asiakastuki

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön kohdeyrityksen asiakastuen järjestämisen mallia. Yleisesti ottaen asiakastuki on työasemakäyttäjille suunnattu palvelu, joka sisältää teknisten työpyyntöjen vastaanottamisen, tukipyyntöjen analysoinnin ja kirjaamisen, käytönneuvonnan, ongelmaselvityksen ja palvelupyyntöjen reitityksen. Lisäksi tehtäviin saattaa kuulua asiakastiedottaminen, palvelupyyntöjen validointi, loppukäyttäjien informointi palvelupyyntöjen tilasta sekä asiakaskohtaisen ohjeistuksen ylläpito.

Asiakastuki koostuu käyttötuesta ja lähituesta. Käyttötuki tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai etäyhteyttä hyödyntämällä ja lähituki on asiakkaan luona annettavaa tukipalvelua.

Medbit Oy:n asiakastuki toimii nimellä palvelupiste. Turun ja Porin yksiköissä ovat omat palvelupisteensä ja Satakunnan sairaanhoitopiiriä palvelee Porin palvelupisteen 10 henkilön lisäksi lähituen henkilöstö.

Käyttötuen eli tässä tapauksessa palvelupisteen asiantuntijat perehtyvät asiakkaan ongelmaan ja pyrkivät ratkaisemaan sen joko välittömästi tai välittämällä pyynnön järjestelmäasiantuntijalle. Monimutkaisissa tapauksissa järjestelmäasiantuntijoilla on käytettävissään tuotteiden valmistajien tukiorganisaation apu.

Jos ongelma ei ratkea käyttötuen puhelinneuvonnan eikä järjestelmäasiantuntijan avulla, ongelmanselvitys siirretään lähituen tehtäväksi. Lähituki on asiakkaan luona tapahtuvaa opastusta ja asennusta.

Kaikki palvelupisteeseen tulevat palvelupyynnöt kirjataan Medbitissä toiminnanohjausjärjestelmä Efecteen. Puhelimitse tulevat pyynnöt kirjataan itse ja sähköpostin kautta saapuvat viestit generoituvat suoraan järjestelmään palvelupyynnöiksi. Asiakkaan ongelmaa ratkoessa asiantuntijat voivat tarvittaessa ottaa etähallintayhteyden käyttäjän työasemaan ja näin tehostaa käytönneuvontaa sekä nopeuttaa ongelmanselvitystä.

Asiakaspalvelutilanteissa on hyvä muistaa, että palveluyrityksen henkilöstölle itsestään selvältä vaikuttavat asiat voivat olla asiakkaalle uusia ja vieraita. Toisaalta asiakaspalvelijalle tilanteet ovat usein samankaltaisia ja rutiininomaisia. Usein saattaa tuntua vaikealta asettua toisen asemaan ja oivaltaa, mitä toinen osapuoli tarvitsee. Ammattisanasto on hyvä esimerkki tästä, sillä varsinkin teknisissä asiakaspalvelutilanteissa käytetään usein sellaisia sanoja, jotka palveluyrityksen henkilöstö ymmärtää, mutta asiakas ei.

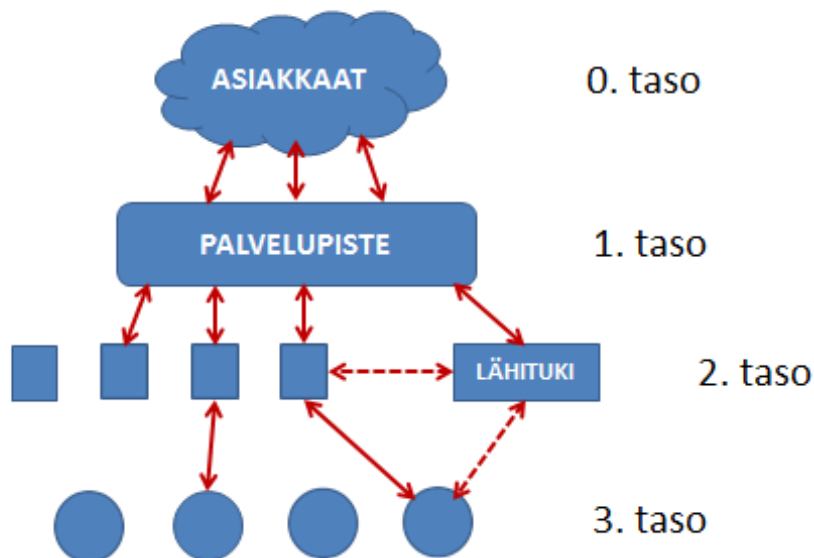
Käyttötuen henkilön ja asiakkaan välillä saattaa tapahtua väärinymmärryksiä puolin ja toisin sekä puhelimitse että sähköpostitse. Asiakaspalvelijan roolissa olevan henkilön on mietittävä tarkkaan, miltä puhe asiakkaan korvaan kuulostaa ja millä tavoin esimerkiksi sähköpostiviestiin vastataan.

Puhelimessa on keskityttävä puhumiseen ja äänellisten tehokeinojen käyttämiseen, koska eleviestinnän keinoja ei voida käyttää hyväksi. Puhelimessa on puhuttava korostetun selvästi sekä käytettävä sanoja, jotka kumpikin osapuoli ymmärtää samalla tavalla. [10]

3.2 Palvelupyöntöprosessi

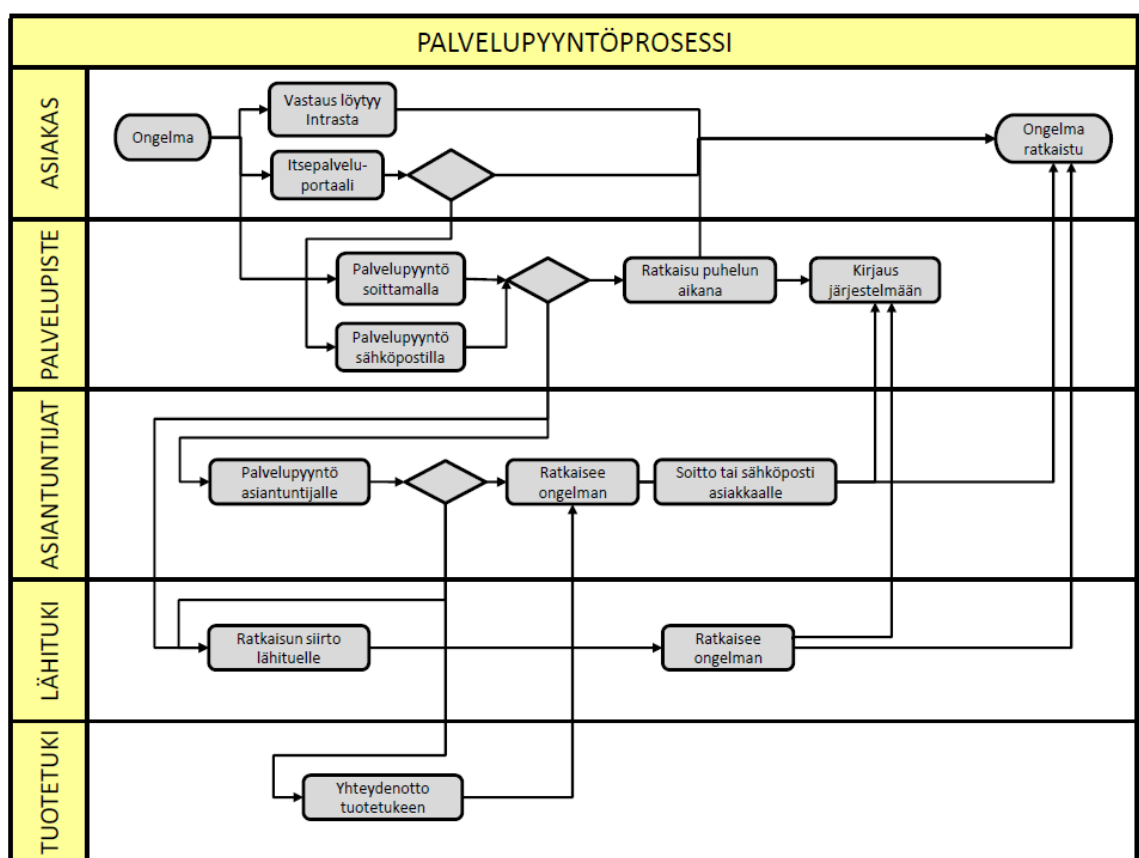
Palveluprosessi tarkoittaa asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostamaa toimintasarjaa. Palveluprosessi koostuu palvelutapahtumista eli palveluntuottajan ja vastaanottajan välisistä vuorovaikutustilanteista. [11] Hyvin suunniteltu palveluprosessi on tehokas ja luotettava.

Asiakastuen organisaatio on yleensä ainakin kaksitasoinen. Ensimmäinen taso eli palvelupiste vastaa yhteydenottoihin ja käsittelee ne mahdollisimman nopeasti. Toinen taso ratkoo vaikeampia ja työläämpiä ongelmia. 3. taso on usein organisaation ulkopuolella, esimerkiksi tuotteiden valmistajat ja maahantuojat kuuluvat tyypillisesti tähän. Asiakastukihenkilö ei yleensä ole suoraan yhteydessä 3. tasoon, vaan ongelma menee jonkun nimetyn 2. tason asiantuntijan kautta. 0. taso on käsite, jolla tarkoitetaan itsepalvelua asiakaspalvelussa. Tällöin asiakas asioi jonkin järjestelmän kanssa ja saa haluamansa palvelun ilman kenenkään asiakaspalvelijan erillistä apua. [12]



Kuva 2. Asiakastuen tasot.

Pelkkä palvelupyynnön vastaaminen ei nykyään riitä, vaan asiakas haluaa tiedon pyytämänsä palvelun suoritusajankohdasta. Informaation parantaminen asiakkaiden suuntaan on oleellinen osa onnistunutta yhteistyötä [13]. Tällä hetkellä Medbit Oy:n asiakkaat saavat tiedon tukipyynnön ratkaisusta, mutta eivät ratkaisun mahdollisesta viivästyisestä tai muista ratkaisuun liittyvistä välivaiheista, ellei ongelmanselvittäjä muista erikseen asiasta ilmoittaa. Oheisessa prosessikaaviossa (kuva 3) havainnollistetaan Medbit Oy:n palvelupyynnöprosessia päävastuualueittain.



Kuva 3. Medbit Oy:n palvelupyynnöprosessi ns. uimarata-kaaviona.

Jokainen vastaanotettu palvelupyyntö kirjataan yrityksen käyttämään palvelupyynnöjen toiminnanohjausjärjestelmään. Kaikki palvelupyynnöt ovat samanarvoisia ja vaikka asiakas ratkaisisi pulmansa itse, on se silti kirjattava järjestelmään ongelman toistumismahdollisuuden takia.

Palvelupyynnön vastaanottamisen, käsittelyprosessin alaisen asiakastiedotuksen, kommunikoinnin sekä toteumaraportoinnin tulee tapahtua yhdenmukaisesti ja keskitetysti maantieteellisestä sijainnista riippumatta. [14] Palvelupisteen työntekijän tulee myös varmistaa, että jokaiseen asiakkaan kysymykseen löytyy oikea vastaus nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Noudattamalla palvelupyyntöjen kirjaamista ja määrämuotoista käsittelyä varmistetaan, että asiakas saa aina vastauksen. Palvelupyyntöjen systemaattinen hallinta vähentää turhia selvittelyitä sekä tehostaa asiakaspalveluprosessia ja nostaa asiakastytyvyyttä. Palvelupyyntöjen ja tapahtumien kirjaamisen tulee olla helppoa ja yksinkertaista.

Asiakkaan pyynnön kuvaus tulee kirjata järjestelmään mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi, sillä työpyynnön vastaanottaja ja ratkaisija eivät välttämättä ole sama henkilö. Pyyntöön aiheen lyhyestä kuvauksesta huolimatta siitä on tultava kaikki olennainen selville. Jokainen pyyntö saa automaattisesti yksilöllisen tunnuksen, jonka avulla pyyntö on haettavissa jälkikäteen. Pyyntöön alkuperä on myös hyvä kirjata, toisin sanoen onko pyyntö saapunut sähköpostitse, puhelimitse vai jollain muulla tavalla.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) kuvataan yleisesti palvelupyynnön kentät. Kaikissa palvelupyynnöissä ei välttämättä esiinny jokaista kenttää.

Taulukko 1. Esimerkki palvelupyynnön kirjattavista tiedoista. [8]

Palvelupyynnön kentät	
Aihe	Kuvaileva kenttä, jota käytetään kuvaamaan pyyntöä esim. "Kotisivuongelmia". Email capture-toiminnossa saapuneen sähköpostin otsikko kopioidaan aiheeksi.
Pyynnön tunnus	Jokainen pyyntö saa automaattisesti yksilöllisen tunnuksen (juokseva numero).
Tyyppi	1. Tukipyyntö tai 5. Työmääräarvio
Tila	Pyynnön tila, esim. 2. Käynnissä tai 5. Valmistunut.
Alkuperä	Miten pyyntö on saapunut (sähköposti, puhelu tms.)
Prioriteetti	Tärkeysjärjestyksellä voi suodattaa pyyntöjä listanäkymässä.
Aloituspäivä	Yleensä sama päivä kuin luontipäivämäärä, voidaan muuttaa. Pyyntö näkyy suorittajien tuntikorteilla alkupäivämäärästä lähtien.
Määräaika	Määräajan ylittymisen jälkeen palvelupyynnön määräaika näkyy listanäytössä ja tuntikortilla punaisella.
Suunniteltu työ	Suunniteltu työmäärä.
Työn valmiusasteen muistutus	Omaan työtilaan voi saada "Muistutukset"-kohtaan muistutuksen, kun palvelupyynnön varattu työaika on täyttymässä.
Laskutustyyppi	Pyyntöön linkitetty projekti määrittelee palvelupyynnön laskutustyyppin. Jos projekti on laskutettava, mutta palvelupyynnön raportoituja tunteja ei jostain syystä haluta laskuttaa, voidaan palvelupyynnön tyyppiä valita "ei-laskutettava".
Suorittaja(t)	Yksi tai useita käyttäjiä tai ryhmiä voidaan asettaa suorittajiksi palvelupyynnölle. Käyttäjien ja ryhmän jäsenet voivat raportoida tunnit pyynnölle. Katso kohta "suunniteltu työ".
Linkitetty	Palvelupyyntö linkitetään asiakkaaseen yhteyshenkilön kautta. Jos palvelupyyntö on luotu email capture -lisätoiminnon avulla, asiakkaaksi tulee automaattisesti sähköpostin lähettäjä, joka tunnistetaan sähköpostiosoitteen avulla. Mahdollinen ratkaisu-viesti lähetetään linkitetyle henkilölle. Projekti ja ylätehtävä-linkitykset liittyvät siihen, mihin projektiin tunnit kirjataan ja mille ylätehtävälle ne halutaan ehkä yhdistää.
Kuvaus	Vapaa tekstikenttä kuvaa pyynnön sisältöä yksityiskohtaisesti. Sisältö lähetetään ratkaisu-viestin ja tilamuutosviestien mukana myös yhteyshenkilölle, sekä sähköpostiviesti-toiminnolla lähetettäessä valituille käyttäjille.
Sisäinen kommentti	Vapaa tekstikenttä sisäiselle keskustelulle pyynnöstä. Lisätietoa pyynnön ratkaisusta. Eri henkilöiden kommentit voi helposti erottaa jos käytetään "Lisää kommentti"-työkalua kentän tekstieditorissa joka kopioi tekstikenttään sekä kyseisen kommentoijan nimen että kommentoinnin ajankohdan.
Ratkaisu	Vapaa tekstikenttä pyynnön ratkaisua varten. Kentän sisältö voidaan lähettää asiakkaan yhteyshenkilölle automaattisesti mikäli Sähköposti kontaktille -valinta on aktivoitu palvelupyynnön asetuksissa.
Liitteet	Palvelupyynnön voi linkittää liitetiedostoja. Email capture-toimintoa käytettäessä sähköpostissa tulevat liitetiedostot näkyvät myös liitteissä.

Yrityksissä on yleensä määritelty jokaisen työntekijän vastuualue. Medbit Oy:n toiminta sisältää asiakaspalvelun lisäksi työasematiimin, tietoliikenne- ja viestintäratkaisut, sovelluspalvelut, tietoturvapalvelut, projektipalvelut sekä koulutus- ja asiantuntijapalvelut. Ennen asiakkaan ongelman siirtämistä järjestelmäasiantuntijalle, palvelupisteen asiantuntija arvioi kenen tiimin ratkaistavaksi pyyntö kuuluu. Tiimit seuraavat toiminnanohjausjärjestelmä Efectestä heille tulleita palvelupyynnöitä ja siten ratkaisevat omiin vastuusovelluksiin liittyvät työpyynnönsä. Palvelupyyntö kirjataan suoritetuksi, kun se on ratkaistu tai käsitelty asiakkaan toivomalla tavalla.

Medbit Oy:n palvelupisteen henkilökunta ratkaisee itse reilusti yli puolet palvelupyynnöistä eli ilman siirtoa järjestelmäasiantuntijan tai lähituen ratkaistavaksi. Palvelupisteen ratkaisukykyyn ja -nopeuteen vaikuttavat asiantuntijoiden ammattitaidon ja kokemuksen lisäksi esimerkiksi laajojen ohjelmistopäivitysten aiheuttamat lisähaasteet. Myös henkilökunnan kokemat epäselvät vastuunjaot omissa ja kollegoiden työtehtävissä saattavat heijastua palvelupyyntöprosessin läpimenoajan pidentymiseen.

Palvelupisteen palveluprosessin haasteena on kontaktien erilaisuus. Asiakkaiden yhteydenotot ovat erilaisia ja myös asiakkaiden osaamistaso saattaa olla erilainen. Asiakaspalveluhenkilöllä tulee kuitenkin olla ratkaisukeinot kaikkiin tilanteisiin. [12]

Mitä nopeammin asiakkaan ongelma tulee ratkaistua, sen tyytyväisempi asiakas on. Tärkeintä on, että asiakas saa tiedon prosessin etenemisvaiheista. Yrityksen sisällä yleisimmät ongelmatapaukset ja niiden ratkaisut olisi hyvä raportoida tulevaisuutta varten.

Palvelupyynnön vastaanottamisessa, kirjaamisessa ja eteenpäin välittämisessä voi tapahtua virheitä. Heti alussa voidaan ajautua hakoteille, jos palvelupyynnön vastaanottaja ymmärtää asiakkaan ongelman väärin. Pyyntö saatetaan ohjata väärälle henkilölle tai liikaa aikaa kuluu pelkästään ongelman tai ongelman ratkaisijan selvittämisessä.

Asiakkaalla on oikeus antaa sekä positiivista että negatiivista palautetta kokemastaan palvelutilanteesta. Medbit Oy:ssä palvelupyynnön ratkaisemisen jälkeen asiakkaalle lähtee automaattisesti palautelomake, jonka hän voi halutessaan täyttää. Tällä tavoin yritys saa tietoa toimintansa kehittämiseksi sekä ongelmakohtien parantamiseksi.

Läheskään kaikki Medbit Oy:n asiakkaista eivät vastaa palautelomakkeeseen. Koska palautteen antaminen edellyttää vaivannäköä, asiakkaan täytyy olla erityisen tyytyväinen tai tyytymätön, jotta hän viitsii tehdä asialle jotain. Asiakkaat eivät yleensä anna palautetta, vaikka eivät olekaan tyytyväisiä palvelun tasoon, mikäli he eivät olettaneetkaan sen olevan parempaa. [15]

3.3 Medbit Oy:n ITIL-prosessikehitys

ITIL-prosessikehitys tarjoaa käytäntöjä yritysten IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. Medbit Oy:n yrityksen johdon lisäksi myös osa muusta henkilökunnasta on perehtynyt ITILiin koulutuksien kautta ja organisaatio toimii jo soveltuvin osin ITIL-pohjaisesti. Prosessiluonteista ajattelu- ja työskentelytapaa ei ole vielä kuitenkaan toteutettu asiantuntijatasolla.

ITILin vuoden 2011-painoksessa esitellään termi ”asiakkaalle näkyvä palvelu” (Customer-Facing Service), jolla tarkoitetaan palveluja, jotka tukevat suoraan asiakkaan liiketoimintaprosesseja, ja jotka auttavat yhden tai useamman asiakkaan odottaman tuloksen aikaansaamista. [16]

ITILin mukainen jatkuva palvelun parantaminen (Continual Service Improvement, CSI) varmistaa, että tuotetut palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita, tuottavat arvoa asiakkaalle, ovat kilpailukykyisiä ja tehokkaasti tuotettuja. Jatkovaa palvelun parantamista voidaan soveltaa palvelustrategiasta palveluiden tuotantoon.

Jatkuva palvelun parantaminen (JPP) tulisi olla luontainen osa palveluiden kehittämistä ja toimittamista. JPP keskittyy seuraavien asioiden mittaamiseen ja valvontaan ja tätä kautta antaa tarvittavaa faktatietoa toiminnan kehittämiseksi:

1. Prosessien noudattaminen (dokumentointi, prosessin vaiheet jne.)
2. Prosessin eri aktiviteettien yltäminen päämääriinsä (laatu, aika, asiakastyytyväisyys jne.)
3. Prosessin suorituskyky (prosessin tehokkuus, läpimenoajat, määrät)
4. Prosessin liiketoiminta-arvo (kustannukset versus hyödyt, asiakkaan kokema arvo jne.)

Jatkuva palvelun parantaminen varmistaa liiketoiminnan kilpailukyyn, asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin sekä henkilöstön tyytyväisyyden palveluiden tuottamiseen. JPP:n periaatteena voisi hyvin ollakin ”Do It Right Second Time” eli tehdään oikein toisella kerralla. [17]

Medbit Oy:n ITIL-kehitystyössä voisi myös ottaa huomioon edellä mainittuja asiakkaalle näkyvää palvelua ja jatkuvaa palvelun parantamista.

4 TYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Medbit Oy:lle, jossa suoritin sekä kesätyöni että ammattiharjoitteluni vuonna 2014. Medbit Oy on vuonna 2008 perustettu julkisomisteinen yritys, joka tuottaa Satakunnan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirien alueen terveyden- ja sosiaalihuollon organisaatioiden tarvitsemia ICT-palveluita.

Opinnäytetyö koostuu kahden eri aineiston analysoinnista: Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstölle suunnatusta asiakaspalvelu-tutkimuksesta sekä ratkaistujen palvelupyyntöjen palautteiden analysoinnista.

Asiakaspalvelu-tutkimuksen luomiseen ja toteuttamiseen käytettiin Webpolsurveys.com-sivustoa, kun taas ratkaistujen palvelupyyntöjen palautteiden sisällön analysointia varten saatiin materiaali Medbit Oy:n asiakaspalvelupäälliköltä.

4.1 Kyselytutkimus Satakunnan sairaanhoitopiirissä

Asiakaspalvelukyselyä varten tutkimuksen aihe tuli hyväksyttäväksi Satakunnan sairaanhoitopiirin kehittämisylivoimajohtajalla, jonka jälkeen opinnäytetyön lupahakemus lähetettiin Satakunnan sairaanhoitopiirin yhtymähallintoon. Lisäksi työstä laadittiin kirjallinen tutkimussuunnitelma. Luvanhakuprosessissa kesti noin kuukauden ja sen jälkeen kysely päästiin toteuttamaan Webropol-sivuston avulla.

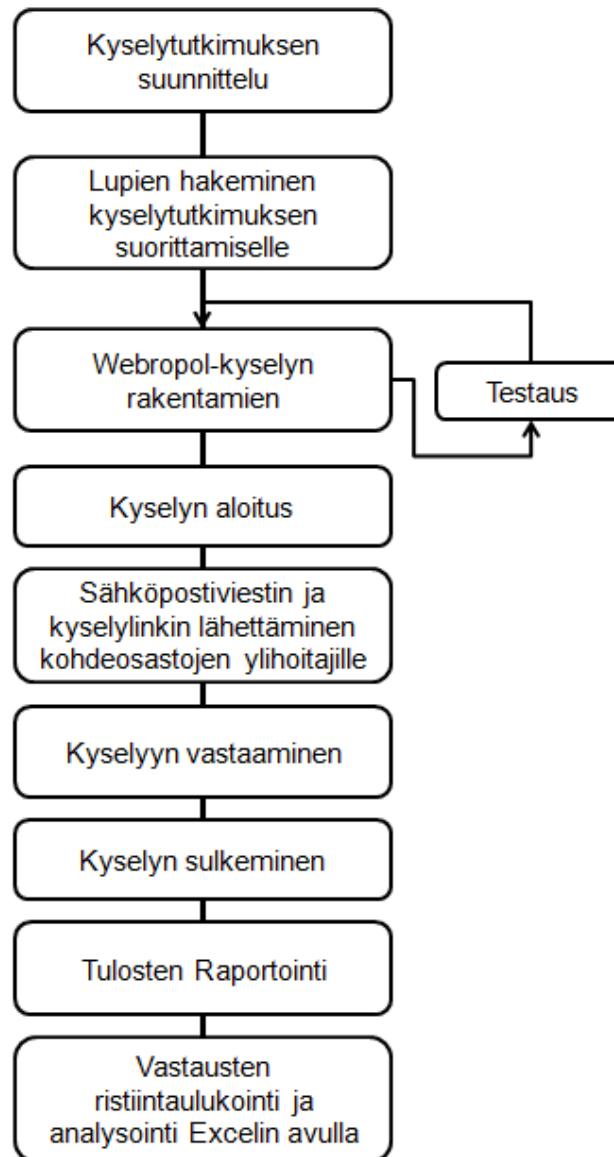
Koska Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstömäärä on suuri, tutkimus suoritettiin otantatutkimuksena eikä kokonaistutkimuksena. Medbit Oy:n Porin yksiköltä saadun materiaalin mukaan pystyttiin tarkastamaan palvelupisteeseen eniten yhteydessä olleet osastot. Niiden perusteella vastaajakohderyhmäksi valikoitui ensihoito ja päivystys, silmätaudit, kirurgian poliklinikka, syöpätaudit, lastentaudit, sisätaudit ja kuvantamisen yksiköt.

Kysely lähetettiin edellä mainittujen osastojen ylihoitajille joulukuun lopulla, ja heitä pyydettiin välittämään se osastoidensa hoitohenkilökunnalle. Kysely suoritettiin anonyymisti, eli kenenkään yksittäisen henkilön vastaukset eivät tulleet ilmi tietojen käsittelyssä.

Kyselyn testausvaiheessa tuli esiin muutama virhe, jotka korjattiin ennen kyselyn lähettämistä. Koska kysely sisälsi ”hyppy”-toimintoja (kysymykselle osoitettuja jatkokysymyksiä), vastausvaihtoehdot oli suunniteltava tarkkaan. Esimerkiksi kysymyksessä ”Millaista palvelua olet saanut Medbit Oy:n asiantuntijoilta?” henkilön vastatessa ”Hyvää”, tuli vastaajalle jatkokysymys ”Mistä hyvä palvelu on mielestäsi johtunut?”. Tämä rakenteellinen osuus kyselyn luomisessa ja testauksessa tuotti eniten haasteita.

Kyselyn tarkoituksena oli tavoittaa noin 200 hoitohenkilökuntaan kuuluvaa, joista lopulta 77 vastasi kyselyyn. Kyselyn päättymisajankohdan oli alun perin tarkoitus olla jo 11.1.2015, mutta se osoittautui liian varhaiseksi, sillä vastauksia tuli ensimmäisen viikon aikana ainoastaan 10. Kysely suljettiin lopulta 6.2.2015.

Tulosten analysointivaiheessa osa vastauksista siirrettiin Excelliin, jonka avulla suoritettiin ristiintaulukointi. Kuvassa 4 on esitetty kyselytutkimuksen toteutuksen vaiheet.



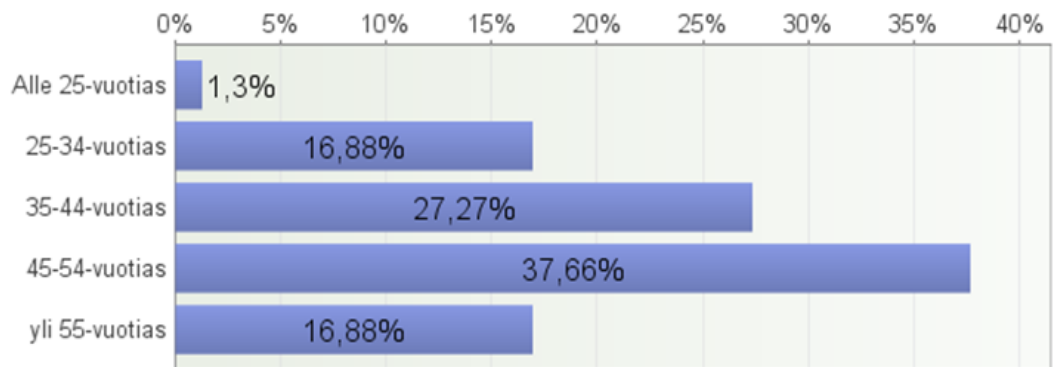
Kuva 4. Kyselytutkimuksen toteutuksen vaiheet.

4.2 Kyselyn vastaukset

Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstöltä (n = 77) kysyttiin Medbit Oy:n asiakaspalvelusta yhteensä 16 kysymystä, joista 11 oli pakollisia. Taustamuuttujina olivat ikä, sukupuoli ja osasto.

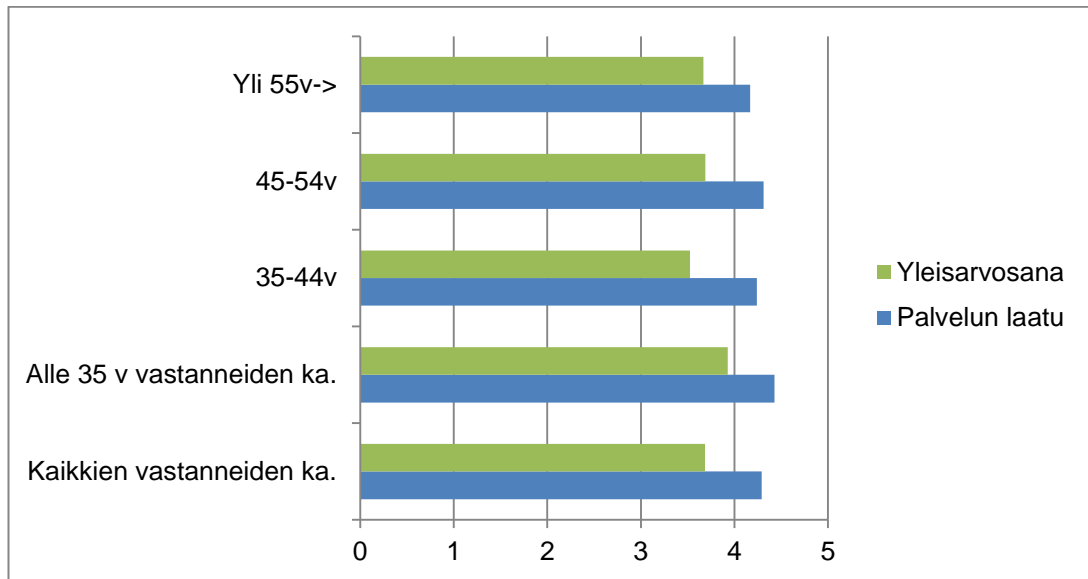
1. Ikä

Vastaajien määrä: 77



Kuvio 1. Webropol-kyselyyn vastanneiden henkilöiden ikäjakauma.

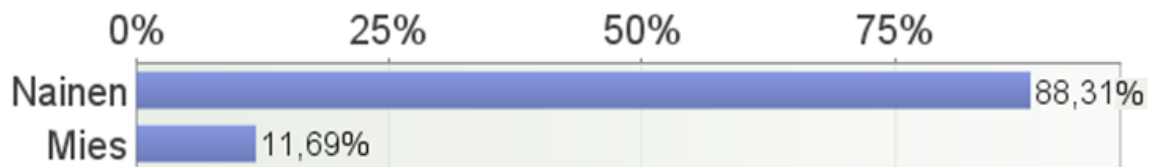
Kuten kuvio 1 osoittaa, suurimmaksi vastaajaryhmäksi osoittautuivat 45–54-vuotiaat.



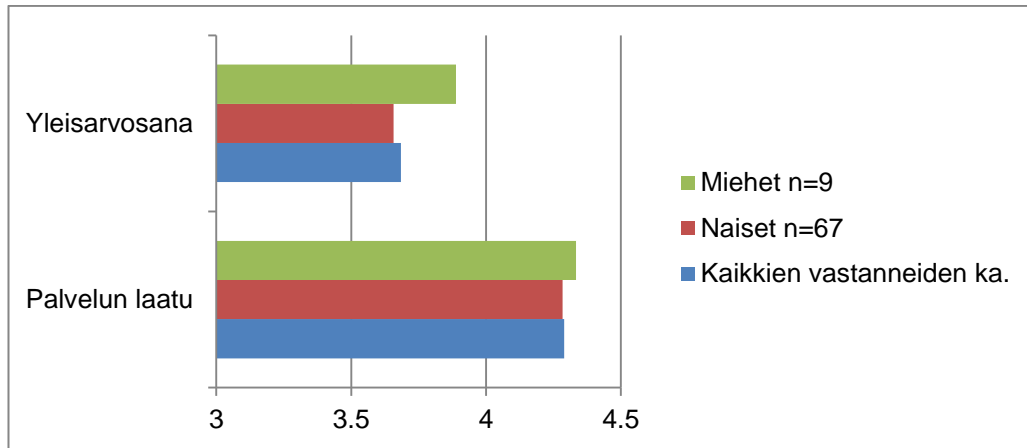
Kuvio 2. Ristiintaulukointi iän vaikutuksesta annettuun palvelun laadun- tai asiakaspalvelun arvosanaan.

2. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 77



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneista (n = 77) suurin osa oli naisia. Toisaalta myös hoitohenkilökunnasta suurin osa on naisia.

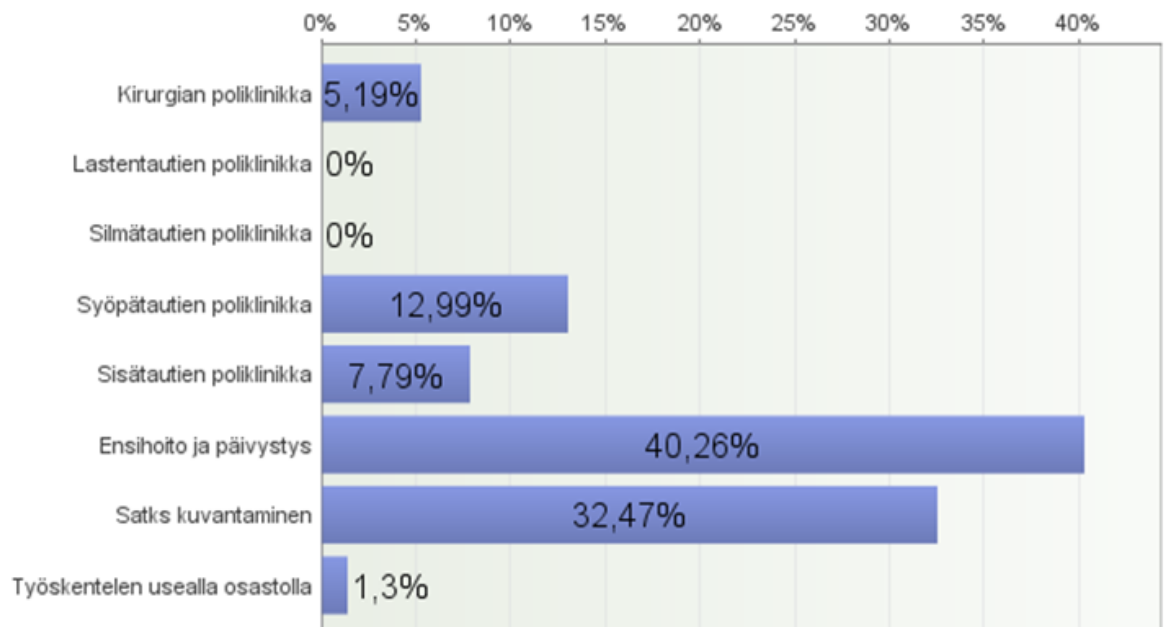


Kuvio 4. Ristiintaulukointi sukupuolen merkityksestä annettuun palvelun laadun- tai yleisarvosanaan.

Tuloksissa, joissa n = 76, on jätetty huomiotta yksi vastaaja, joka ei halunnut antaa yleisarvosanaa.

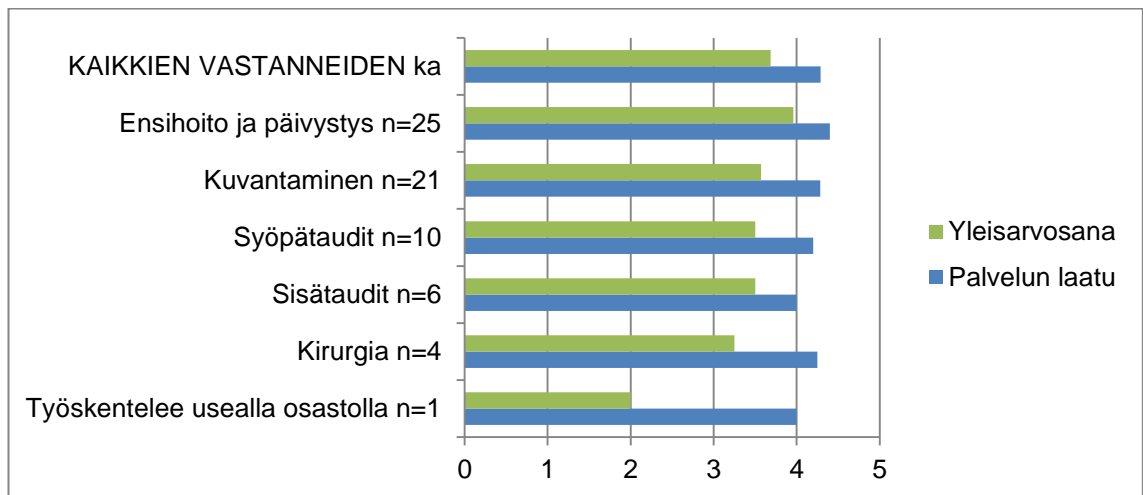
3. Osasto

Vastaajien määrä: 77



Kuvio 5. Osastot, joilla kyselyyn vastanneet työskentelevät.

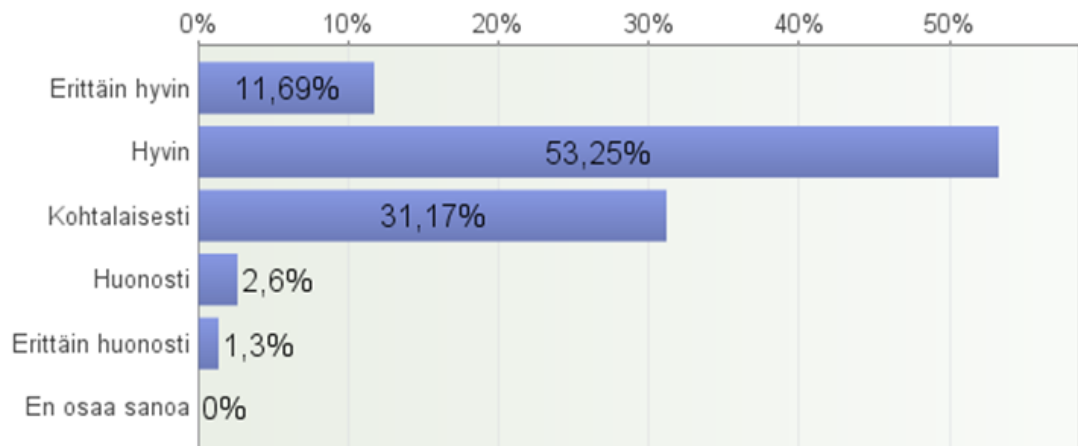
Kuviosta 5 voidaan päätellä, että aktiivisimmaksi vastaajaryhmäksi osoittautui ensihoidon- ja päivystyksen yksikkö, jolta tuli kaiken kaikkiaan 37 vastausta. Myös kuvantamiselta tuli paljon vastauksia, 25 kappaletta. Lastentautien- ja silmätautien poliklinikoiden henkilökunta ei vastannut kyselyyn ollenkaan, mutta syy ei ole tiedossa.



Kuvio 6. Ristiintaulukointi vastaajan osaston merkityksestä palvelun laadun- tai yleisarvosanaan.

4. Kuinka hyvin Medbitin asiantuntijat ovat tavoitettavissa?

Vastaajien määrä: 77

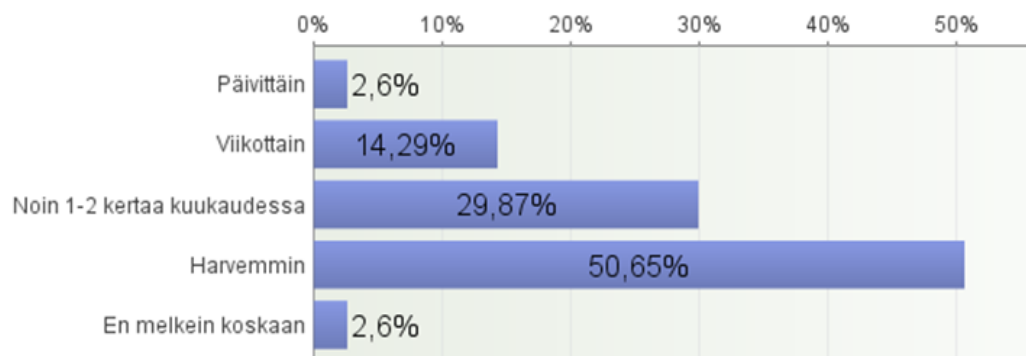


Kuvio 7. Medbitin asiantuntijoiden tavoitettavuus.

Yli puolet vastaajista (n = 77) oli sitä mieltä, että Medbitin asiantuntijat ovat hyvin tavoitettavissa ja 12 % koki tavoitettavuuden erittäin hyväksi. Noin 30 % oli sitä mieltä, että yhteyden saa kohtalaisesti (kuvio 7).

5. Kuinka usein olet yhteydessä Medbittiin?

Vastaajien määrä: 77

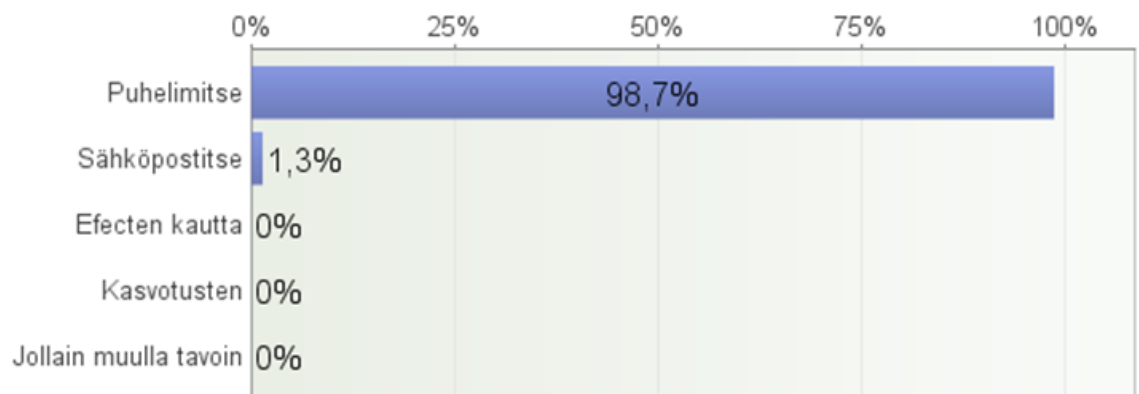


Kuvio 8. Työntekijöiden yhteydenotot.

Kuvion 8 mukaan noin puolet vastaajista sanoi olevansa harvemmin yhteydessä Medbittiin. ”Harvemmin”-määritelmänä on sumea, joten tarkkaa yhteydenottomäärää ei ole tiedossa. Yksi vastausvaihtoehdoista oli 1 - 2 kertaa kuukaudessa, joten harvemmin on oletettavasti vähemmän kuin kerran kuukaudessa. Henkilökunta, joka ei ole koskaan ollut yhteydessä Medbittiin, ei vastannut kyselyyn.

6. Millä tavoin olet yleensä ollut yhteydessä Medbittiin? (Eniten)

Vastaajien määrä: 77

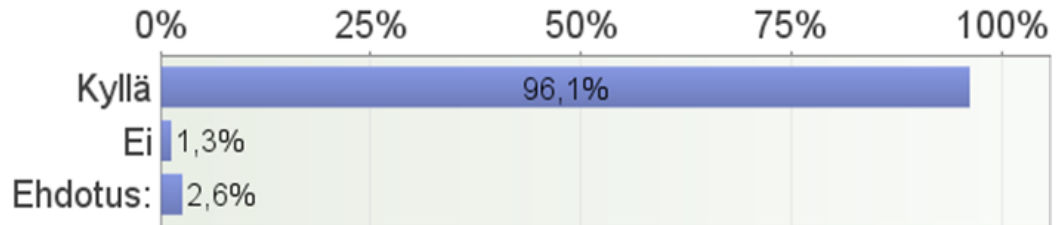


Kuvio 9. Suosituin yhteydenottotapa Medbittiin.

Lähes kaikki vastaajista sanoivat olleensa Medbittiin yhteydessä puhelimitse. Ainoastaan 1 vastaajista (1,3 %) oli ollut yhteydessä sähköpostitse (kuvio 9).

7. Onko edellä valitsemasi yhteystapa mielestäsi hyvä?

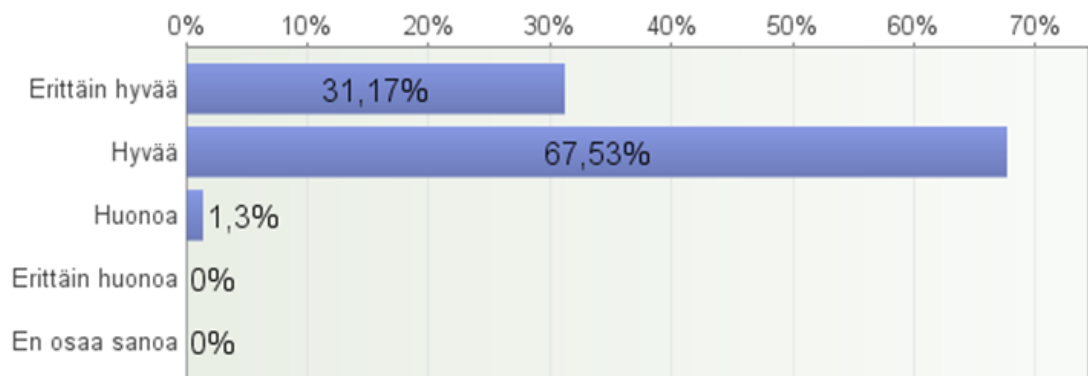
Vastaajien määrä: 77



Kuvio 10. Lähes kaikki vastaajista olivat tyytyväisiä puhelimella yhteydessä olemiseen.

9. Minkälaista palvelua olet saanut Medbit Oy:n asiantuntijoilta?

Vastaajien määrä: 77

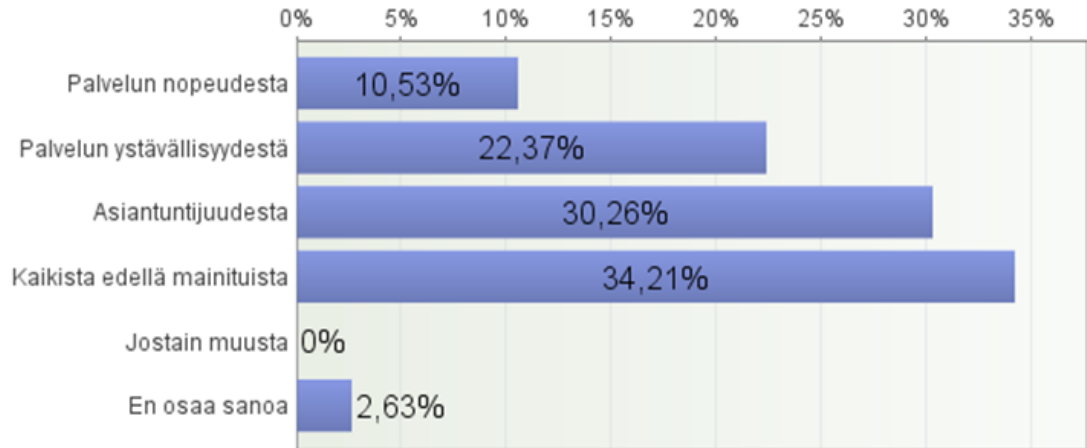


Kuvio 11. Yleinen palvelutaso.

Yli puolet vastaajista eli noin 68 % oli sitä mieltä, että Medbit Oy:n asiantuntijoilta saama palvelun laatu on ollut hyvää. Jopa 31 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu on ollut erittäin hyvää. Ainoastaan 1 henkilö koki saaneensa huonoa palvelua (kuvio 11).

10. Mistä mielestäsi saamasi hyvä palvelu on johtunut?

Vastaajien määrä: 76

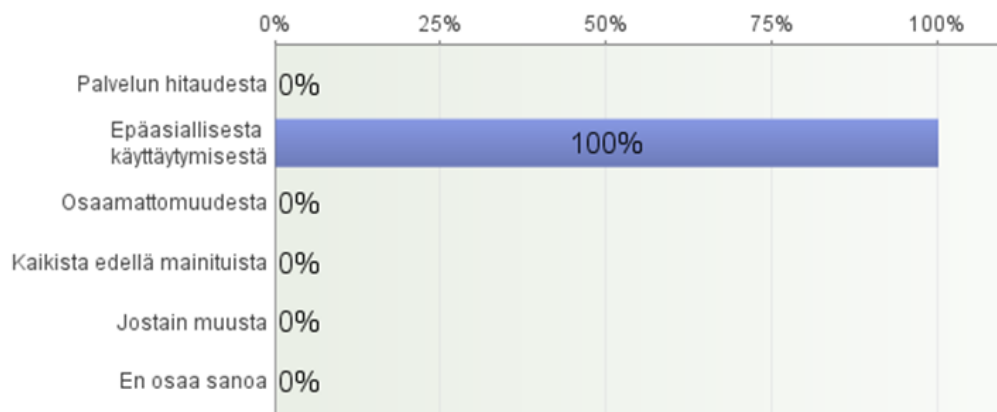


Kuvio 12.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Medbit Oy:stä saama onnistunut palvelukokemus on johtunut palvelun nopeudesta, ystävällisyydestä ja asiantuntijuudesta. Näistä kolmesta vaihtoehdosta asiantuntijuus nousi eniten esille (kuvio 12).

12. Mistä mielestäsi saamasi huono palvelu on johtunut?

Vastaajien määrä: 1



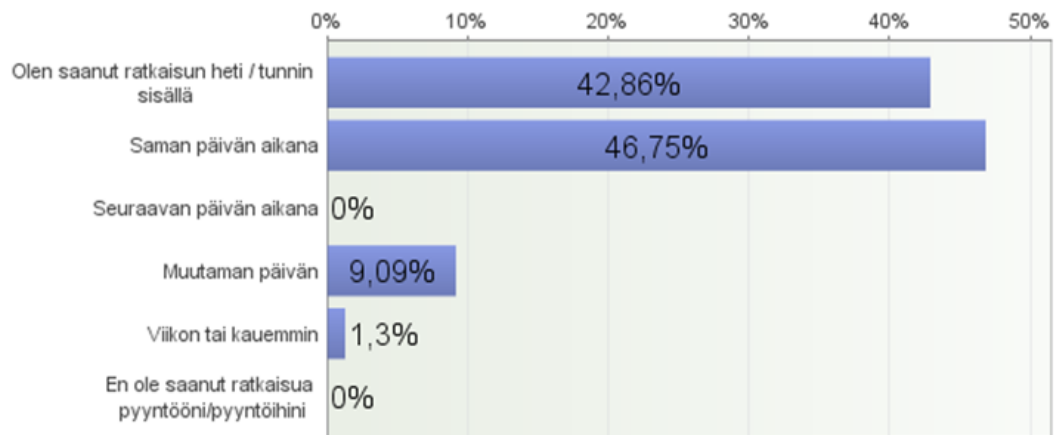
Kuvio 13. Huom! Vastaajien lukumäärä 1.

Vastaajista yksi koki, että häntä on kohdeltu palvelutilanteessa epäasiallisesti.

14. Kuinka kauan palvelupyynnösi ratkaiseminen on yleensä kestänyt?

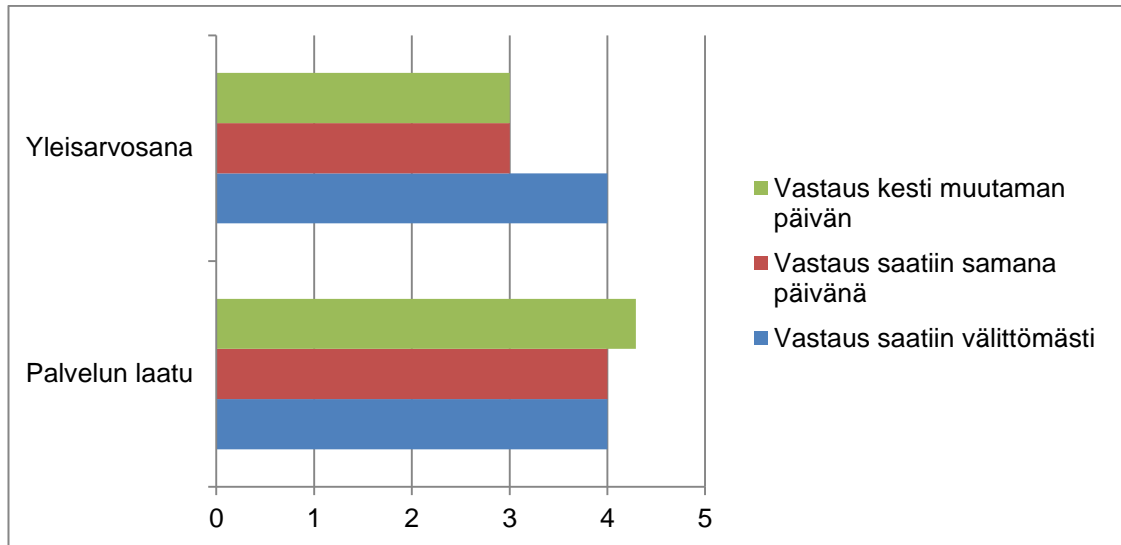
Jos olet asioinut Medbitin asiantuntijoiden kanssa useasti, valitse se vaihtoehto, joka kuvaa työpyyntöjesi ratkaisunopeutta useiten.

Vastaajien määrä: 77



Kuvio 14.

Suurin osa vastaajista on saanut ratkaisun ongelmaansa joko heti tai saman päivän aikana. Palvelupisteen asiantuntijat pyrkivät mahdollisuuksien mukaan ratkomaan ongelmat heti, mutta osa pyynnöistä siirtyy väkisinkin järjestelmäasiantuntijoiden ratkottavaksi. Järjestelmäasiantuntijat ratkaisevat ongelmat yleensä pyynnön kriittisyyden mukaan.

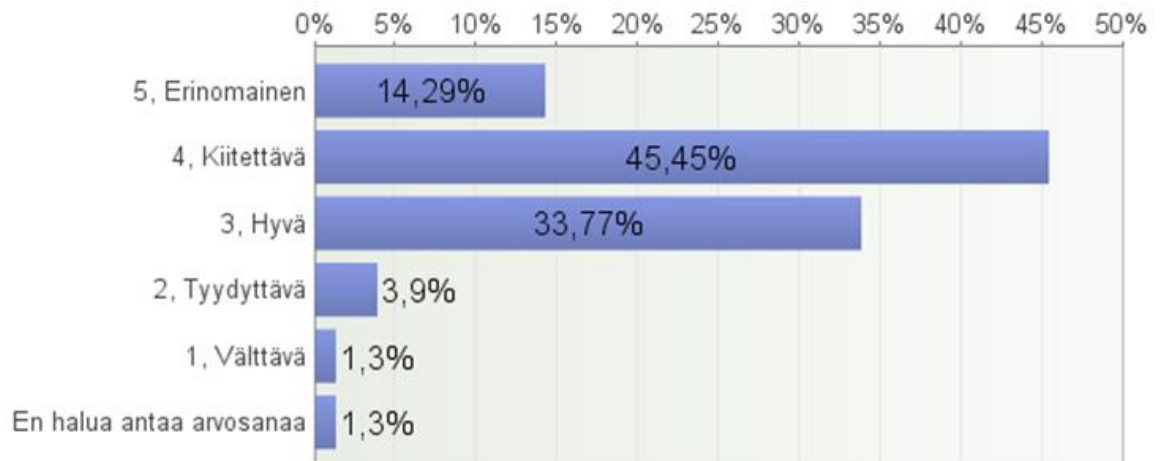


Kuvio 15.

Kuviosta voidaan päätellä, että palvelun laadusta annettiin parempi arvosana, vaikka vastauksen saaminen kestitkin muutaman päivän.

16. Minkä asiakaspalvelun yleisarvosanan (1-5) antaisit Medbit Oy:lle?

Vastaajien määrä: 77



Kuvio 16.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Medbit Oy:n palvelutaso ylittää kiitettävään tai erinomaiseen. Kuitenkin kolmasosa vastaajista (34 %) antoi arvosanan 3, joten Medbit Oy:n asiakaspalvelun yleisarvosanan keskiarvo on tällöin 3,7 (n = 76). Laskuista on jätetty pois henkilö, joka ei halunnut antaa arvosanaa.

4.3 Satakunnan sairaanhoitopiirin ratkaistujen palvelupyynnöiden palautteet

Toisena tutkimuskohteena työssä analysoitiin Medbit Oy:n Satakunnan alueen vuonna 2014 ratkaistuista palvelupyynnöistä automaattisesti lähetetyn palauteomakkeen palautteita. Kaikki palvelupisteeseen tulevat palvelupyinnöt kirjataan palveluohjausjärjestelmään Efecteen. Kun Medbitin henkilöstön jäsen kirjaa palvelupyynnön ratkaistuksi, Efecte lähettää automaattisesti palauteomakkeen palvelupyynnön lähettäjälle eli asiakkaalle palvelupyynnöprosessin onnistumisesta. Medbit Oy Porin yksikön mukaan palvelupyynnöjä tuli vuoden 2014 tammikuusta lokakuuhun yhteensä 11831. Palauteomakkeeseen vastasi kaikista palvelupyynnöiden lähettäjistä 5023 henkilöä, mikä tarkoittaa, että vastausprosentti oli noin 42. Näistä henkilöistä 1869 antoi arvosanan lisäksi sanallisen palautteen. Kaikkien palautteiden keskiarvo oli 9,25, joka merkitsee kiitettävän rajan ylitystä. Seuraavassa kuvassa on esitetty palauteomakkeeseen vastanneiden henkilöiden antamat arvosanat ja niiden lukumäärät.

Taulukko 2. Palauteomakkeeseen vastanneiden henkilöiden antamat arvosanat ja niiden lukumäärät.

Arvosana:	Kaikki palautteet	Sanalliset palautteet
10	3273	1093
9	967	301
8	397	162
7	140	89
6	52	44
5	60	55
4	36	34
3	29	28

2	21	19
1	13	13
0	35	31

Yllä olevasta taulukosta voidaan päätellä, että lähes kaikki huonon arvosanan antaneista ovat halunneet myös perustella arvosanansa. Asiakkaiden antamien kommenttien perusteella suurin syy tyytymättömyyteen johtui palveluprosessin hitaudesta.

5 POHDINTA

5.1 Tulosten analysointi

Asiakaspalvelukyselyn suurimmaksi vastaajaryhmäksi osoittautuivat 45–54-vuotiaat. Kysymystä luodessa tarkoituksena oli selvittää vaikuttaako vastaajan ikä Medbitistä saatuun asiakaspalvelukokemukseen. Vastauksista voidaan päätellä, että alle 35-vuotiaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä Medbit Oy:n asiantuntijoiden palveluun, kuin vanhempi henkilöstö.

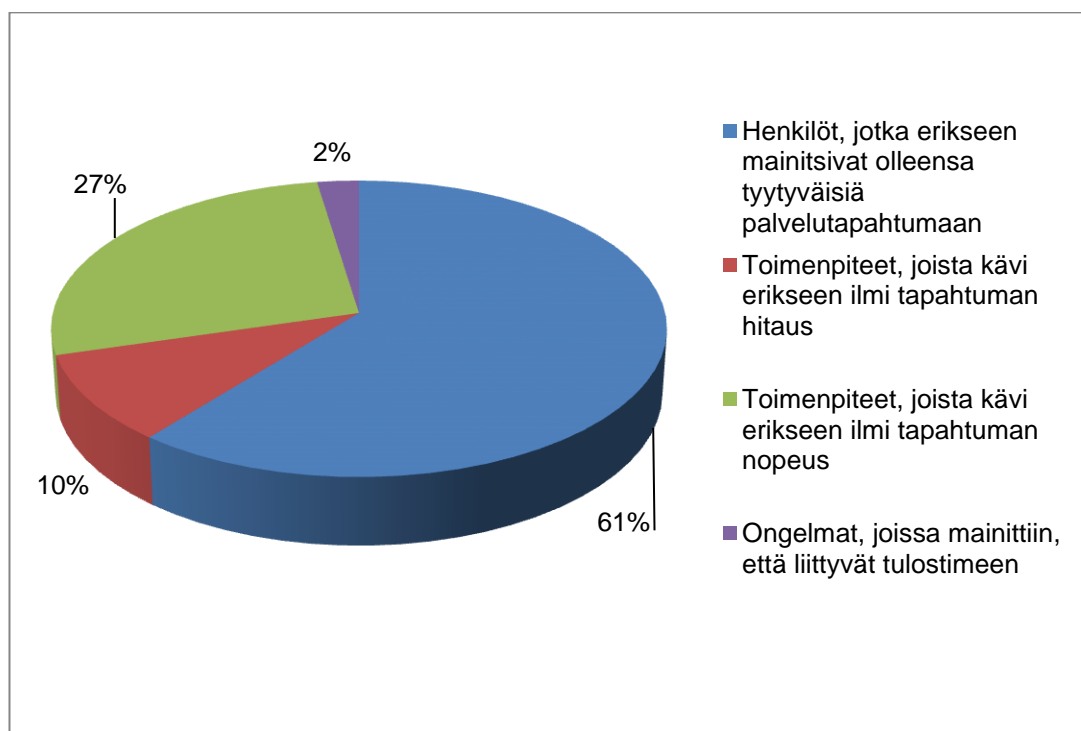
Ristiintaulukoinnin avulla saatiin päätelmä, jonka mukaan sisätaudit -osaston henkilöstö oli tyytymättömin palvelun laatuun, kun taas parhaimman yleisarvosanan antoi ensihoidon ja päivystyksen yksikkö. Tuloksissa tulee huomioida, että palvelun laatu vaikuttaa keskiarvona paremmalta, koska neutraali vaihtoehto ”kohtalainen” oli vastausvaihtoehtoista pois.

Kysymyksen 7 eli yleisimmän yhteydenottotavan jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus kertoa oma ehdotus yhteydenottotavaksi. Yhden asiakkaan mielestä puheluihin tulisi vastata muistakin kuin päivystys- tai palvelunumeroista. Etenkin jos asia on jäänyt tietyn Medbit Oy:n henkilökunnan edustajan kanssa kesken, tulisi häneen olla mahdollisuus saada uudelleen yhteys. Toisen asiakkaan mielestä hoitohenkilökunnan olisi hyvä nähdä kenen vastuulla mikäkin asia Medbitissä on. Näin ollen asiakas voisi suoraan soittaa ongelmasta vastaavalle ilman palvelupisteen kuormittamista.

”Hyppy”-toiminnon takia palvelun taso-kysymyksen vastausvaihtoehtoista jätettiin tarkoituksella ”kohtalaista”-vaihtoehto pois. Erittäin hyvän ja hyvän vaihtoehtojen vastanneille tuli jatkokysymys ”mistä mielestäsi saamasi hyvä palvelu on johtunut?”, kun taas huonon ja erittäin huonon vastanneille ”mistä mielestäsi saamasi huono palvelu on johtunut?”. Yksi vastaajista antoi palautetta, että olisi vastannut ”kohtalaista”, jos sellainen vaihtoehto olisi ollut. Tämä osuus kyselystä saattaa siis väärentää tulosta.

Vastausten perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että lähes kaikki kyselyyn vastanneista olivat jollain tasolla tyytyväisiä palvelun tasoon.

Ratkaistujen palvelupyyntöjen palautelomakkeista saaduista arvosanoista ja kommentteista voidaan päätellä, että suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä Medbit Oy:n asiakaspalvelun laatuun. Positiivisen arvion eli arvosanan 8, 9 tai 10 antoi 4637 henkilöä, joka tarkoittaa noin 92 %. Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikutti ongelman ratkaisunopeus, palveluhenkilökunnan asiantuntijuus sekä ystävällisyys. Vastaavasti arvosanan väliltä 0 - 3 antoi 98 henkilöä, joka tarkoittaa vain noin kahta prosenttia. Heistä suurin osa koki ratkaisun saamisen hankalaksi, joko puhelimesta jonottamisen tai prosessin etenemisen takia. Palvelupisteeseen toivottiin henkilökuntaa paikalle jo aamulla kello 7, koska usein kahdeksan aikaan puhelinlinjat ruuhkautuvat. Tulostinongelmia ilmeni suhteellisen paljon ja niiden ratkaisunopeus koettiin hitaaksi. Tulostimien ollessa tärkeä työväline niiden toivoisi toimivan ilman ongelmia. Lisäksi isot ohjelmistopäivitykset aiheuttavat usein lisähaasteita.



Kuva 14. (n = 1869) eli sanallisen palautteen antaneet.

Suurin osa sanallisen palautteen antaneista mainitsi erikseen olleensa tyytyväisiä palvelutapahtumaan. Ongelmanratkaisun nopeudesta mainittiin useammin kuin hitaudesta. Kuitenkin suurin osa negatiivisen palautteen antaneista koki ratkaisun saamisen hitaaksi.

Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ei ole kuitenkaan helppoa. Haasteita aiheuttavat lukuisat epävarmuudet: edustivatko kyselyyn osallistuneet tutkimuksen perusjoukkoa, saatiinko tarpeeksi vastauksia, mittasivatko kysymykset tutkittavia asioita, toimivatko mittarit luotettavasti ja oliko kyselyn ajankohta hyvä. [18]

5.2 Palautteiden käsittelyn nykytilanne Medbit Oy:ssä

Medbit Oy:n asiakaspalvelupäällikkö käy asiakaspalautteita päivittäin läpi ja puuttuu lähinnä negatiivisiin palautteisiin. Hän kysyy tarkennusta joko asiakkaalta itseltään tai ongelmaa selvittäneeltä henkilöltä ja pyrkii tällä tavoin ratkaisemaan syyn negatiiviseen palautteeseen. Asiakkaille pyritään kertomaan palautteeseen johtaneet syyt ja pahoittelemaan tapahtunutta. Asiakkaiden kanssa eniten kontaktissa olevat palvelupiste ja työasematiimi seuraavat myös palautteita jatkuvasti. Lisäksi Medbit Oy:n tiimipäälliköt välittävät kuukausittain oman tiiminsä palautteet ryhmänsä jäsenille. Hyvä palaute pyritään antamaan ongelmaa ratkoneelle asiantuntijalle häntä motivoidakseen.

Palvelupisteen aukioloa aikaistettiin puoli tuntia vuoden 2014 aikana, joten nykyään palvelupisteeseen saa yhteyden jo kello 7.30. Lisäksi Medbit Oy:n puhelinpäivystys palvelee sairaanhoitopiirin henkilöstöä iltaisin, öisin ja viikonloppuisin.

Satakunnan sairaanhoitopiirin joka toinen kuukausi pidettävässä IT-johtoryhmän kokouksessa keskustellaan Medbit Oy:n palvelun tilanteesta. Esimerkiksi palvelupyyntöjen määrä ja ratkaistujen palvelupyyntöjen keskiarvot käydään läpi.

Palautteisiin reagoitiin myös sillä, että Porin palvelupisteeseen palkattiin vuoden 2014 aikana yksi asiantuntija lisää Satakunnan sairaanhoitopiiriin tietohallintopäällikön palautteen pohjalta.

5.3 Kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi

Sekä tutkimuskyselystä että ratkaistujen palvelupyyntöjen palautteista tuli ilmi, että Medbitiin yhteydessä ollessa puhelimesta jonotusta esiintyy todella paljon eikä soittopyyntöihin reagoida tarpeeksi nopeasti. Henkilöstöressit on oltava riittävät yrityksen toiminnan kasvuun ja asiakkaiden määrään suhteutettuna. Akuutit tilanteet on ratkaistava todella nopeasti, joten henkilökuntaa on oltava riittävästi. Myös mahdolliset sairauslomien ja suuret ohjelmistopäivitykset tulee ottaa henkilökunnan määrässä huomioon.

Sanallisista kommentteista nousi vahvasti esille erilaiset tulostinongelmat, joten niiden hallitsemiseksi Medbitiin voitaisiin nimetä erillinen tulostinvastaava. Tulostinongelmien ilmetessä asiakas voisi soittaa suoraan tulostinvastaavalle, jonka avulla lähituen tai tulostinvastaavan saisi nopeasti paikalle. Jos erillistä tulostinongelmille suunnattua palvelunumeroa ei haluta, palvelupisteeseen voisi harkita ratkaisua, jonka avulla lähituen henkilöstölle lähtisi välittömästi viesti esimerkiksi mobiililaitteeseen tulostinongelman saapuessa. Tulostinongelmiin liittyvien palvelupyyntöjen ratkaisunopeuksiin vaikuttaen asiakkaiden työasemiin voitaisiin asentaa valmiiksi varatulostin. Ongelman esiintyessä päätulostimessa, varatulostin suorittaisi halutun toiminnon.

Satakunnan sairaanhoitopiiriin hoitohenkilökunnalle tehdyssä kyselytutkimuksessa kysyttiin ehdotuksia Medbit Oy:n asiakaspalvelun kehittämiseksi. Kysymys oli vapaaehtoinen ja siihen vastasi 17 henkilöä. Asiakkaiden toivomuksena oli, että heille tiedotettaisiin, jos johonkin palvelupyyntöön tulee viivettä. Tämä on jopa suotavaa, sillä asiakas kokee palvelutilanteen onnistuneemmaksi, jos hän tietää missä vaiheessa suoritus on. Tällöin ei synny turhia spekulatioita ja asiakas saattaa antaa anteeksi viivästymisen, jos sen taustalla on kunnollinen syy. Medbit Oy:n henkilöstö voisi

lähettää esimerkiksi sähköpostiviestin asiakkaalle aina, kun huomaa palvelupyynnön ratkaisun viivästyneeksi. Oletusarvona on, että palvelupyynnön ratkaistaan mahdollisimman nopeasti, mutta suurempien ongelmien ratkaisemisessa saattaa kestää useita päiviä. Ratkaisun hidastuminen voi olla myös Medbit Oy:stä riippumaton syy. Asiakkaan tiedottaminen mahdollisuuksien mukaan parantaa asiakastytyväisyyttä. Varsinkin pyynnön ratkaisun siirtyessä 2. tason asiantuntijan selvitettäväksi, palvelupyynnön käsittelyn aloittamisesta sekä ratkaisuprosessin etenemisvaiheista olisi hyvä tiedottaa.

Myös huolto- ja käyttökatkoihin toivottiin selkeämpää suunnitelmaa ja tiedottamista, jotta yksiköissä osattaisiin varautua niihin. Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstön toiveena oli myös se, että Medbit Oy:n palvelupisteen voisi soittaa jo aamulla klo 7. Palvelupisteen puhelinlinjojen aukioloajat ovat nykyisin 7.30–16. Yleensä kahdeksan aikaan puhelinlinjat ruuhkautuvat ja yhteyttä puhelimitse on vaikea saada. Soittopyynnön saa jätettyä, mutta siihenkään ei välttämättä ehditä reagoida. Kiireellisissäkin tilanteissa tulisi varmistaa riittävä henkilöstöresurssit. Medbit Oy:n henkilöstön olisi hyvä myös saada asiakkaidensa koneen numerot ja sijainnit itselleen. Laiteasennuksia toivottiin nopeammiksi ja tehokkaimmiksi, sillä usein koneiden vaihdon jälkeen ohjelmat ei välttämättä pelaa ja asiantuntijat eivät ole tietoisia ongelman syystä.

Asiakaspalvelutilanteissa voi ilmetä myös kommunikaatio-ongelmia eri alojen ihmisten välillä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työskentelevät ihmiset eivät välttämättä ymmärrä tekniikan alan termistöä ja toisin päin. Satakunnan sairaanhoitopiirin intranettiin voisi lisätä yleisimpiä tietotekniikan termejä, joita Medbit Oy:n järjestelmäasiantuntijatkin käyttävät. Toki asiakkaille tulee silti selittää ratkaisut selkeästi ja heitä kyseenalaistamatta.

Palvelupisteen työntekijöiden kokemus epävarmuus omista ja muiden roolien tehtävänkuvista heijastuu osittain palveluprosessin hitauteen. Selkeämmät vastuut ja tehtävien työnjako toisivat varmuutta Medbit Oy:n asiantuntijoille.

Palvelupyyntöjen luokittelu kiireellisyyden lisäksi esimerkiksi kriittisyyden ja aihealueiden mukaan voisi olla tarpeellista. Potilasnäkökulma on otettava huomioon palvelupyyntöjen validoinnissa.

Palkitsemisella vaikutetaan tehokkaasti asiakastyytyväisyyteen. Helsingin yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan parhaat tulokset asiakastyytyväisyydessä syntyvät, kun henkilökuntaa palkitaan tiheästi. Tiheällä palkitsemisella parannetaan henkilöstön työtyytyväisyyttä, joka vuorostaan johtaa parempaan palvelun laatuun. Medbit Oy:n henkilökunnan kesken voisi toteuttaa palkitsemiskäytäntöä esimerkiksi merkittävästä onnistumisesta asiakastyytyväisyyden parantamisessa. [1]

Edellä mainittujen asioiden lisäksi Medbit Oy voisi teettää kerran vuodessa asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka pohjalta yrityksen toimintaa kehitettäisiin. Kyselyn avulla yritys näkisi vuositasolla asiakkaidensa tyytyväisyystason ja raportoimalla tuloksista myös asiakkaille, yritys osoittaisi kiinnostuksensa ja arvostuksensa asiakkaiden mielipiteisiin.

Medbit Oy voisi tiedottaa Satakunnan sairaanhoitopiirin intranetissä tekemistään parannuksista. Myös asiakkaita voitaisiin mahdollisesti palkita hyvistä kehitysehdotuksista.

Satakunnan sairaanhoitopiirin intranetiin voisi toteuttaa Medbit Oy:n asiakkaille suunnatun Q&A-sivusto (questions & answers), joka sisältäisi useimmiten kysytyt kysymykset sekä vastaukset niihin. Tämän avulla asiakkaat voisivat saada vastauksen kysymykseen ilman puhelimesta jonottamista. Toisaalta jos asiakkaalla on kriittinen ongelma ohjelmiston tai laitteen kanssa, hän tuskin ehtii tai haluaa siinä tilanteessa selata Q&A-sivustoa mahdollisen ratkaisun löytämiseksi.

Asiakkaan ongelmat tulisi yleisestikin käsitellä kahdessa vaiheessa. Akuutteihin tilanteisiin tulee löytää väliaikainen ratkaisu, jonka ansiosta asiakas pystyy jatkamaan työskentelyä, kunnes varsinainen ratkaisu keksitään. Toki tämä ei ole kaikissa tilanteissa mahdollista.

Kuten SN4 Mobilen toimitusjohtaja Jukka Hyttinen Aalto Yliopiston kanssa tehdyssä asiakaspalvelun menestystekijät -tutkimuksessaan toteaa, parhaiden asiakaspalvelukäytäntöjen tunnistaminen on vasta ensimmäinen askel muutokseen. Suurin työ tehdään käytäntöjen suunnittelussa ja juurruttamisessa osaksi organisaation kulttuuria. Optimaalisen tehokkuuden ja laadun saavuttaminen edellyttää niiden yhdenmukaista mittaamista, seuranta sekä onnistumisista palkitsemista. Se edellyttää myös kykyä perustella uudet toimintamallit koko asiakaspalveluhenkilöstölle. Parhaiden käytäntöjen tuominen ja vakiinnuttaminen organisaation käyttöön vaatii sitä, että halutut toimintamallit ovat esillä päivittäin seurannan, palkitsemisen ja organisaatiossa käytävien keskusteluiden kautta. [1]

Samalla kun Itil-prosessikäytäntöjä ollaan soveltamassa Medbit Oy:n toimintaan, voitaisiin myös uusia kehitysideoita huomioida asiakaspalvelulaadun parantamiseksi.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja todennettavuus

Kyselytutkimusten vastausten analysoinnissa tulee tarkastaa kyselyn täydellisyys, täsmällisyys ja yhtenäisyys. Täydellisyys tarkoittaa sitä, onko kaikkiin kysymyksiin saatu vastaus. Tutkimuksen kannalta olennaiset kysymykset asetettiin pakollisiksi, joten vastauksia ei pystynyt tallentamaan ilman pakollisiin kysymyksiin vastaamista. Täsmällisyydessä tarkastetaan vastausten huolellisuus, sillä huolimattomuudet vaikuttavat tulosten luotettavuuteen. Yhtenäisyys merkitsee sitä, ovatko kaikki ymmärtäneet ja tulkinneet kysymykset samalla tavalla. Kyselytutkimuksen kysymykset luotiin yksinkertaisesti ja selkeästi, ettei vastaajalle jäänyt epäselvyyksiä. Osassa kysymyksistä esitettiin tarkentava kysymys sulkeissa, jotta lukija ymmärtäisi, mihin ja millä tarkkuudella vastaus halutaan.

Tutkimuksen kohderyhmä valittiin sen perusteella, mitkä osastot olivat olleet eniten yhteydessä Medbit Oy:n palvelupisteeseen. Tutkimuksen tulokset ovat siis yleistettävissä, mutta paremman arvion olisi saanut haastattelemalla kaikkia

osastoja. Satakunnan Sairaanhoidopiirin henkilöstömäärä on kuitenkin niin suuri, että kyselyn vastausten analysoimiseen olisi kulunut liikaa aikaa. Kyselyn 77 vastaajaa antoi tähän tarkoitukseen kohtuullisen tuloksen.

Kyselytutkimuksen kysymykset suunniteltiin itse, jonka jälkeen ne hyväksyttiin Medbit Oy:n asiakaspalvelupäälliköllä. Kyselyssä pyrittiin kysymään asiakaspalveluun liittyviä peruskysymyksiä, joiden avulla pystyttäisiin analysoimaan palvelun laatua ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Kysymys palvelunlaadusta vastausvaihtoehtoineen oli hieman johdatteleva, sillä vastausvaihtoehdoista kohtalainen oli jätetty pois. Näin ollen vastaustulokset saattavat väärentää kyselyyn vastanneiden todellista mielipidettä.

Kyselyssä kysyttiin 11 pakollista kysymystä, joka mielestäni oli optimaalinen määrä. Ihmiset saattavat kyllästyä vastaamaan tätä useampaan kysymykseen ja toisaalta vähemmällä kysymysten määrällä ei välttämättä olisi saatu yhtä kattavia tuloksia.

Kysely oli avattu 16 kertaa ilman vastauksen lähettämistä, mutta toisaalta näistä henkilöistä osa on kuitenkin saattanut vastata kyselyyn myöhemmin. Koska kysely välitettiin hoitohenkilökunnalle ylihoitajien kautta, pystyi Webropol-asetuksien takia kyselyyn vastaamaan useamman kerran. Luultavasti kaikki ovat kuitenkin vastanneet vain kerran, vaikka varmuutta tästä ei olekaan.

Jälkikäteen ajateltuna olisin asettanut kysymykset ”kuinka hyvin Medbit Oy:n asiantuntijat ovat tavoitettavissa?” ja ”kuinka usein olet yhteydessä Medbittiin?” toisin päin loogisuuden takia.

Tutkimusmenetelmänä kyselytutkimus oli mielestäni kiireiselle hoitohenkilökunnalle hyvä, sillä kyselyyn vastaaminen vei ainoastaan noin 5 minuuttia aikaa. Lisäksi selain -pohjaiseen kyselytutkimukseen ihminen uskaltaa vastata, kun hän tietää pysyvänsä anonyyminä. Havainnoinnin eli observoinnin avulla saataisiin tietoa siitä, toimivatko ihmiset todella niin kuin sanovat toimivansa. Havainnoinnin avulla olisi kuitenkin haastavaa tutkia

asiakaspalvelua. Ihmiset reagoivat palveluun eri tavoin eivätkä välttämättä antaisi todellista kuvaa mielipiteistään tiedostaessaan jonkun tarkkailevan heitä.

Tutkimustulosten perusteella Medbit Oy:n palveluprosessia tulee kehittää aiempaa nopeammaksi ja tehokkaammaksi. Laadukas asiakaspalvelu on tärkeässä roolissa, jotta yhteistyö asiakkaan ja ongelmanratkojan välillä sujuu vaivattomasti. Asiakaspalvelija on kokenut onnistuneensa tehtävässään otettuaan asiakas huomioon ja saadessaan ratkaisun ongelmaan mahdollisimman nopeasti.

Tämän tehdyn kyselytutkimuksen perusteella toteutettujen kehitystoimenpiteiden vaikuttavuutta asiakaspalveluun voisi selvittää toistamalla kysely esimerkiksi vuoden kuluttua.

Yleisesti ottaen asiakaspalvelun kriittisinä tekijöinä nähdään henkilöstön tavoitettavuus, henkilöstön asiantuntemus, yrityksen maine, palvelun yksilöllisyys ja reagointinopeus. Asiakas on yrityksen olemassaolon edellytys ja asiakaspalvelun laatuun tulee panostaa. Koska asiakkaan tarpeet ratkaisevat, ei kaikkea voi suunnitella kuitenkaan viimeistä piirtoa myöten valmiiksi. Asiakaspalvelun tuleekin olla joustavaa niin, että asiakkaan mukaisilla ratkaisuilla ja muutoksilla jää sijaa. Hyvässä palvelussa asiakas asetetaan aina etusijalle. [20]

Asiakkaat ovat asiakaspalvelijan kumppaneita, jotka auttavat asiakaspalvelijaa viihtymään työssään. Asiakas ei ehkä aina ole oikeassa, mutta hän on silti aina asiakas. [21]

LÄHTEET

- [1] Asiakaspalvelun menestystekijät -tutkimus. [Internet-sivu] Saatavilla: http://www.sn4.com/fi/blog/category/asiakaspalvelu/page/2/?post_type=sn4_blog. Viitattu 9.2.2015
- [2] Kuluttajavirasto, hyvä asiakaspalvelu on kuluttajan perusoikeus. [Internet-sivu] Saatavilla: <http://km.bbm.fi/Default.aspx?tabid=3419>. Viitattu 4.12.2015
- [3] Asiakaspalvelu. [pdf-dokumentti] Saatavilla: http://www.herkkuammatti.fi/pdf/Fidary_asiakaspalvelu_lowres.pdf Viitattu 11.2.2015
- [4] Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- [5] Asiakaspalvelun perussäännöt. [Internet-sivu] Saatavilla: http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/palat/pdf_t/asiakaspalvelun_perussaannot.pdf Viitattu 10.2.2014
- [6] Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WS Bookwell Oy.
- [7] Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- [8] Palvelupyynnöt. [Internet-sivu] Saatavilla: <http://wiki.planmill.com/pages/viewpage.action?pageId=428400> Viitattu 3.1.2015
- [9] Wikipedia. ITIL määritelmä. Viitattu 2.3.2015
- [10] Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.
- [11] Virtuaali AMK, palveluprosessi. [Internet-sivu] Saatavilla: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030702/1115120704266/1115123610672/1115123658085/1115123893278.html> Viitattu 4.1.2015
- [12] Roos, A. & Systä, P. 2001. Yhteyskeskus käsikirja. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- [13] Digipaper [www-dokumentti] Saatavilla: <http://www.digipaper.fi/solisti/90255/index.php?pgnumb=12> Viitattu 4.1.2014
- [14] Digia, Menestystarinoita. [Internet-sivu] Saatavilla: <https://www.digia.com/fi/Mita-teemme/Menestystarinoita/Certia/> Viitattu 5.1.2014
- [15] Javne, B. & Marckwort, R. 2013 Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse. Suomen Yrityskirjat Oy.
- [16] Wakaru. Asiakkaalle näkyvät palvelut. [Internet-sivu] Saatavilla: <http://www.wakaru.fi/etusivu/lue-lisaa/itil3/asiakkaalle-nakyvat-palvelut> Viitattu 19.2.2015
- [17] Wakaru. Jatkuva palvelun parantaminen. [Internet-sivu] Saatavilla: <http://www.wakaru.fi/etusivu/lue-lisaa/itil3/jatkuva-palvelun-parantaminen> Viitattu 19.2.2015
- [18] Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab. Helsinki: Otava.
- [19] Kvalimotv, havainnointi. [Internet-sivu] Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html

[20] Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu – tiedettä, taikautta vai talonpoikaisjärkeä? AMK-Kustannus.

[21] Vaittinen, M. 1985. Tehoa asiakaspalveluun. Kirjayhtymä.

Kyselytutkimus Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstölle saateviesteineen

Hei,

Teen opinnäytetyöhöni liittyen tutkimuksen Satakunnan sairaanhoitopiirin henkilöstölle Medbit Oy:n asiakaspalvelua koskien.

Kysely suoritetaan nimettömästi ja vastaaminen kestää alle 10 minuuttia.

Kiitos jo etukäteen avustanne Medbit Oy:n asiakaspalvelun kehittämiseksi!

Vastaukset mielellään 11.1.2015 mennessä.

Linkki kyselyyn löytyy alapuolelta

Roosa Peltonen

Turun AMK Tietotekniikka

insinööriopiskelija



Kysely Medbit Oy:n asiakaspalvelun kehittämiseksi

Vastaajan perustiedot

Ikä *

- Alle 25-vuotias
- 25–34-vuotias
- 35–44-vuotias
- 45–54-vuotias
- yli 55-vuotias

Sukupuoli *

- Nainen
- Mies

Osasto *

- Kirurgian poliklinikka
- Lastentautien poliklinikka
- Silmätautien poliklinikka
- Syöpätautien poliklinikka
- Sisätautien poliklinikka
- Ensihoito ja päivystys
- Satks kuvantaminen
- Työskentelen usealla osastolla

Medbit Oy:n asiakaspalveluun liittyvät kysymykset

Kuinka hyvin Medbitin asiantuntijat ovat tavoitettavissa *

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti
- Erittäin huonosti
- En osaa sanoa

Kuinka usein olet yhteydessä Medbittiin? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Noin 1-2 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin
- En melkein koskaan

Millä tavoin olet yleensä ollut yhteydessä Medbittiin? (Eniten) *

- Puhelimitse
- Sähköpostitse
- Efecten kautta
- Kasvotusten
- Jollain muulla tavoin

Onko edellä valitsemasi yhteystapa mielestäsi hyvä? *

- Kyllä
- Ei
- Ehdotus:

Ehdotus yhteydenottotavaksi. (Vapaaehtoinen)

300 merkkiä jäljellä

Minkälaista palvelua olet saanut Medbit Oy:n asiantuntijoilta? *

- Erittäin hyvää
- Hyvää
- Huonoa
- Erittäin huonoa
- En osaa sanoa

Mistä mielestäsi saamasi hyvä palvelu on johtunut? *

- Palvelun nopeudesta
- Palvelun ystävällisyydestä
- Asiantuntijuudesta
- Kaikista edellä mainituista
- Jostain muusta
- En osaa sanoa

Saamasi hyvä palvelu on johtunut jostain muusta, mistä?

200 merkkiä jäljellä

Saamasi hyvä palvelu on johtunut jostain muusta, mistä?

200 merkkiä jäljellä

Saamasi huono palvelu on johtunut jostain muusta, mistä?

200 merkkiä jäljellä

Kuinka kauan palvelupyyntösi ratkaiseminen on yleensä kestänyt? *

Jos olet asioinut Medbitin asiantuntijoiden kanssa useasti, valitse se vaihtoehto, joka kuvaa työpyyntöjesi ratkaisunopeutta useimmiten.

- Olen saanut ratkaisun heti / tunnin sisällä
- Saman päivän aikana
- Seuraavan päivän aikana
- Muutaman päivän
- Viikon tai kauemmin
- En ole saanut ratkaisua pyyntööni/pyyntöihini

Ehdotuksia Medbit Oy:n asiakaspalvelun kehittämiseksi.
(Vapaaehtoinen)

300 merkkiä jäljellä

Minkä asiakaspalvelun yleisarvosanan (1-5) antaisit Medbit Oy:lle? *

- 5, Erinomainen
- 4, Kiitettävä
- 3, Hyvä
- 2, Tyydyttävä
- 1, Välttävä
- En halua antaa arvosanaa