

Työharjoittelijan suunnitelma IT Service Desk - työssä

Olli Koutonen



Tekijä(t) Olli Koutonen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Työharjoittelijan suunnitelma IT Service Desk - työssä	Sivu- ja liitesivumäärä 41 + 7
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Trainee's strategy in IT Service Desk employment	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on antaa Service Desk – työssä aloittavalle työharjoittelijalle valmiudet työn aloittamiseen. Suunnitelma auttaa työharjoittelijaa saamaan käsityksen siitä, mitä harjoittelu sisältää ja mitä tämän tulee osata ja tietää. Tietäessään ja osatessaan kaiken sisällön, olisi harjoittelijalla valmiudet jäädä töihin. Opinnäytetyössä esitellään Service Desk:n toimintaa yleisesti ja käsitellään eri työnjaot teoriamateriaalin pohjalta.</p> <p>Opinnäytetyö on toimeksiantajan antama ja pyrkii pureutumaan työharjoittelijan rooliin Service Desk:ssä yleisesti. Toimeksiantaja haluaa pysyä salassa, joten opinnäytetyössä ei mainita yrityksen nimeä tai yrityksessä työskenteleviä henkilöitä. Toimeksianto perustuu yrityksen tarpeeseen saada selkeää dokumentaatiota liittyen harjoittelijan työrooliin ja osaamisvaatimuksiin. Tätä tarvitsee työnantaja, työhön opastaja, sekä itse harjoittelija, jolla ei tässä vaiheessa vielä ole tarvittavan hyvää tietotaitoa Service Desk – työhön.</p> <p>Service Desk on yrityksen yhden yhteispisteen kontakti, joka hallinnoi asiakkaiden ongelmatapauksia ja palvelupyynnöitä, sekä tarjoaa tukea näihin liittyvissä tapauksissa. Tämä tehdään yhteistyön ja ongelmiin kohdistuvan ennakoivan lähestymistavan avulla. Ongelmat liittyvät yleensä laitevikaan, työaseman käyttöongelmiin, tietoliikenneyhteyksiin tai oheislaitteisiin. Asiakas, tai käyttäjä, ottaa yhteyttä kun työnteon suoritus keskeytyy osittain tai kokonaan. Opinnäytetyössä käydään läpi Service Desk:iin liittyviä käytäntöjä ja käsitteitä, sekä mikä työharjoittelijan velvollisuus näissä on.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen osuus koskee Service Desk – työn suurinta vastuutehtävää, ongelmanhallintaa. Tässä osuudessa analysoidaan ongelmanhallintaprosessin roolit sekä prosessin kulkua yleisesti. Materiaalit näihin kerättiin teoriakirjojen ja oman työkokemuksen perusteella.</p> <p>Yleisesti opinnäytetyön sisältö vastasi yrityksen tarpeita ottaen huomioon Service Desk – työn suuren tietomäärän. Työn sisällön rajaamisessa oli alussa ongelmia, jotka sain ajan myötä vastaamaan toimeksiantajan toiveita. Opinnäytetyön sisältö saatiin vastaamaan riskittömästi Service Desk:n toimintaa ja tämän takia suunnitelmaa voisi käyttää usea IT-yritys.</p>	
Asiasanat Työharjoittelija, Service Desk, suunnitelma, työssä oppiminen	

Author(s) Olli Koutonen	
Degree programme Business Information Technology	
Report/thesis title Trainee's strategy in IT Service Desk employment	Number of pages and appendix pages 41 + 7
<p>The aim of this thesis is to help the new Service Desk trainee build readiness to start the work. The strategy makes the trainee aware of what the training period includes, and what is required to know. After getting familiarized with the content, the trainee would have enough knowledge to be employed for the job. The thesis presents the Service Desk's activities in general, and the division of labor is introduced on the basis of theory material.</p> <p>The thesis is assigned by a commissioner and aims to tackle the work routine of a trainee's job at Service Desk in general. The commissioner requested the company name and certain details to be left out, so the thesis does not name the company or persons working in the enterprise. The assignment is based on the company's need for clear documentation related to the trainee's work role, competence and demanding contracts. The strategy is needed for the employer, the work mentor, as well as the trainee, who in this phase does not have the necessary know-how for the Service Desk work.</p> <p>Service Desk is the company's single point of contact, which manages the customers' incidents and service requests, as well as provides support to cases related to these. This is done in co-operation and a proactive solution-centric approach is deployed. The problems are usually associated with hardware issues, workstation usage, data communication connections or peripheral workstations. The customer, or user, contacts when work is interrupted partially or completely. The thesis covers the Service Desk -associated practices and concepts, as well as what the trainee's duties and obligations include.</p> <p>The practical part of the thesis concerns the Service Desk's largest responsibility area: incident management. This section analyzes the incident management process, as well as the distribution roles and the flow of the process in general. These materials were collected through researching literature and reflecting upon own working experience.</p> <p>In general, the content of the thesis responded to the company's needs, taking into account the large amount of existing Service Desk information. At the beginning there were problems in delimitation of needed information, but in the end the commissioner's requirements were met. The object of the study was to comprehensively describe the Service Desk work routine to prevent associated misunderstanding and risks, and because of this the strategy can be deployed in other IT-companies.</p>	
Keywords Trainee, Service Desk, strategy, job learning	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
2	Käytännöt.....	4
2.1	Harjoittelijan ja työntekijän erot	4
2.2	Ensimmäinen viikko	5
2.2.1	Yrityksen perehdytys	5
2.2.2	Työkoneen käyttöönotto	6
2.3	Ergonomia	7
3	Käsitteet.....	8
3.1	Service Desk.....	8
3.2	Roolit ja työnkuvat.....	9
3.2.1	Agentti.....	9
3.2.2	Ensimmäisen tason asiantuntija	10
3.2.3	Ryhmänjohtaja	10
3.2.4	Service Desk:n johtaja	11
3.3	Palvelutasolupaus.....	12
3.3.1	Mittarit.....	12
3.3.2	Käytösytyt	14
3.4	Asiakaspalvelu	14
3.4.1	Puhelinkäytäntö	15
3.5	Projektit.....	17
4	Työkalut ja ohjelmat	18
4.1	Työpyyntökirjausjärjestelmä	18
4.1.1	Tiketin tietovaatimukset.....	18
4.1.2	Yleisimmät tikettitapaukset.....	19
4.2	Asiakkaankirjausjärjestelmä	23
4.3	Active Directory (AD).....	24
4.4	Etähallintatyökalu	25
4.5	Sähköposti/pikaviestintäohjelma	26
4.5.1	Sähköpostivuoro	27
4.6	Ohjeistustietokanta	27
4.7	Yrityksen omat sivustot (Intranet).....	28
5	Ongelmanhallinta	30
5.1	Ongelmanhallinta käsitteenä	30
5.2	Ongelmanhallintaprosessin roolit	31
5.2.1	Prosessin omistaja.....	32
5.2.2	Agentti.....	32

5.2.3 Toisen tason palvelutuki.....	33
5.2.4 Eskalaation haltija	33
5.2.5 Ongelman haltija	34
5.3 Yleinen ongelmanhallintaprosessin kulku.....	34
5.4 Kriittinen ongelma	36
Pohdinta	38
Lähteet	41
Liitteet.....	42
Liite 1. Kuvio 1:n analysointi askeleittain	42

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on IT-yrityksen toimeksiantama aihe. Koska asiakas haluaa pysyä nimettömänä, käsitellään kaikki aiheet läpi yleisellä tasolla, yksityiskohtia mainitsematta. Yritys ottaa ainakin kaksi kertaa vuodessa kaksi henkilöä ammattioppilaitoksen datanomi-linjalta 6-8 viikon työssä oppimiseen keskittyvään kauteen. Sain tehtäväksi luoda työ-suunnitelman kyseisille harjoittelijoille, sillä ns. punaista lankaa yrityksellä ei ole ja on aina hyvin sekavaa ensimmäiset kaksi viikkoa kun uudet työntekijät saapuvat paikalle.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Työharjoittelijan suunnitelma on hyvin toivottu aihe yritykselle. Tätä tarvitsee työnantaja, työhön opastaja, sekä itse harjoittelija, jolla ei tässä vaiheessa vielä ole tarvittavan hyvää tietotaitoa Service Desk – työhön. Ammattikoulutason oppilaalla ei yleensä ole aiempaa työkokemusta tältä alalta. Suunnitelma auttaa työharjoittelijaa saamaan käsityksen siitä, mitä harjoittelu sisältää ja mitä tämän tulee osata ja tietää. Suunnitelman avulla päästään nopeasti työn ääreen ja työharjoittelija saa harjoittelukaudestaan enemmän irti.

Opinnäytetyön tavoitteena on tukea harjoittelijaa pääsemään kärryille IT Service Desk:n toiminnasta. Tietäessään kaiken mitä raportti sisältää, olisi harjoittelijalla valmiudet jäädä yritykseen töihin. Yrityksellä voi myös olla puolen vuoden työharjoittelijoita, pääosin ammattikorkeakouluissa tai yliopistoissa IT-alaa opiskelevia henkilöitä. Nämä harjoittelijat voivat myös lukea raportin ja saada valmiudet pidempään työsuhteeseen.

Opinnäytetyössä käydään läpi tärkeitä käytäntöjä, jotka työharjoittelijan on tiedettävä. Koska harjoittelija ei enää ole koulussa ollessaan yrityksen alaisena, täytyy hänen tietää velvollisuutensa ja oikeutensa yrityksessä ja työelämässä. Opinnäytetyö kattaa myös Service Desk – työn tärkeimmät käsitteet koskien asiakaspalvelua ja tähän liittyviä velvoitteita yritykseltä asiakkaalle. Raportissa käydään läpi työssä käytettäviä ohjelmia, joilla työtä tehdään. Viimeisessä luvussa käydään läpi Service Desk:n tärkein työtehtävä, eli ongelmanhallinta. Harjoittelijalla on rajatut toimenpiteet töitä koskien, joten kaikkia työnjakoja ei käydä läpi. Näihin perehdytään vain työhön opastajan avustuksella, jos harjoittelija jää töihin yritykseen.

Lähteinä käytin IT-kategoriaan liittyvää kirjallisuutta, jotka löytyvät raportin lopussa olevassa lähdeluettelossa. Minulla on yli vuoden kokemus kahdessa eri IT Service Desk – työssä, joten olen itse huomionnut paitsi omiani, myös työkollegoideni työkokemuksia opinnäytetyötä kirjoittaessani. Useimmissa IT Service Desk – töissä koskevat samat faktat

joita tämä raportti käsittelee. Näissä ei koske ainoastaan tehtäväkuvaukset ja käytettävät ohjelmat, vaan myös harjoittelijan velvollisuudet ja säännöt sekä muut käytännöt.

Työharjoittelija ei normaalisti pääse hyödyntämään kaikkea opinnäytetyön sisältöä työsäännön, mutta tällä on oltava valmiudet sekä osaamiset kaikkeen sisältöä koskeviin aiheisiin.

1.2 Keskeiset käsitteet

Agentti on yrityksen laskuun toimiva edustaja, esim. kaupallisessa mielessä. IT Service Desk – työssä agentti on puhelintyöntekijä, ns. linja-agentti, joka edustaa yritystä asiakaspalvelua hyödyntäen.

Asiakas on henkilö joka ostaa tuotteita tai palveluita. Voidaan myös puhua käyttäjänä.

Asiakastyytyväisyys on ero siihen, miten asiakas sanoo tulleensa kohdelluksi ja miten asiakas odottaa tulleensa kohdelluksi.

Eskalointi on tapaus, jossa tiketti siirretään yhdeltä tasolta toiselle ratkottavaksi, esim. ensimmäiseltä palvelutasolta toiselle palvelutasolle.

Incident on suunnittelematon häiriö IT-palvelulle tai vähentävä tekijä IT-palvelun laadulle.

Jono, tai Workgroup on työjono joka koostuu käsittelemättömistä asioista. Tässä voidaan verrata käsittelemättömiin puheluihin, palvelupyyntöihin tai sähköposteihin.

Kategorisointi on tiketin tyyppin määrittely, esim. ongelma/työpyyntö tai tuote/laiteongelma.

Kiireellisyys, tai Urgency on mittaus siihen, kuinka nopeasti tapahtuma on hoidettava kohdistukseen.

Käyttäjä on henkilö joka käyttää palveluita päivittäin. Voidaan myös puhua asiakkaana.

Palvelupyyntö, tai Service Request on kaikki muu asiakaspalvelu, mikä ei ole ongelmallanne IT-infrastruktuurissa. Tähän kuuluu esim. tiedon pyytäminen tai ohjelman mainostuspyyntö.

Prioriteetti on järjestys, missä tapahtumakohtainen asia hoidetaan. Tähän vaikuttaa yleensä vaikutus ja kiireellisyys.

Prosessi on sarja toisiinsa liittyviä toimenpiteitä, joilla pyritään kohdistamaan tavoiteryhmää mitattavin, usein uudelleentoistettavin tavoin.

Standardi on dokumentti, missä on määritelty sovitut ja toistettavat aihekohtaiset menettelytavat.

Tiketti on Service Desk:n järjestelmässä oleva tiedosto, joka sisältää kaiken tiedon koskien pyydettyä palvelua; mitä asia koskee, kuka on asiakas jne. Tiketti on todiste olemassa olevasta pyynnöstä ja tämä on olemassa niin kauan kunnes ongelma korjataan tai suljetaan. Tikettiä voi muokata tarvitsemansa mukaan ja jälleenlähettää vastuulliselle ryhmälle.

Ulkoistaminen on tapaus, jolloin palvelua tarjoaa ulkopuolinen toimittaja oman palveluntarjoajan sijaan.

Vaikutus, tai Impact on mitta liiketoimeen kohdistuvan vaikuttajan laajuudesta ja kriittisyydestä.

Yritys on yhden tai useamman henkilön harjoittama, yleensä taloudellista hyötyä tavoitteleva toiminta.

2 Käytännöt

Työharjoittelijan aloittaessa harjoittelukautensa yrityksessä on hänen tiedettävä oikeutensa sekä velvollisuutensa itseään sekä yritystä kohtaan. Näiden tiedottamisesta tulisi huolehtia sekä oppilaitos jossa harjoittelija opiskelee, että yritys joka harjoittelijan palkkaa. Tässä luvussa käydään läpi eri käytäntöjä, joista harjoittelijan on oltava perillä ennen kuin voi aloittaa harjoittelukautensa yrityksessä. Mikäli harjoittelija ei saa tästä kaikesta tiedosta automaattisesti, tulisi hänen mainita puuttuva informaatio yrityksessä vastaavalle työhön opastajalle. Oppilaitoksen harjoittelukäytännöistä harjoittelija on itse velvollinen ottamaan selvää, ellei oppilaitos pidä tästä erillistä seminaaria/luentoa. Tässä luvussa läpi käytävät käytännöt perustuvat paitsi teoriamateriaaliin, myös omiin kokemuksiini aloittaessani työt kahdessa eri Service Desk:ssä.

2.1 Harjoittelijan ja työntekijän erot

Yritys noudattaa työharjoittelijaa palkatessa Työsopimuslakia. Yrityksessä työharjoittelijaa ei pidetä muiden palkattujen tavoin työntekijänä, vaan harjoittelijana. IT Service Desk – työssä työntekijä on perinteisesti agentti, mutta harjoittelija ei saa tätä nimikettä. Tämä johtuu työnkuvasta, sillä harjoittelijalla on yrityksessä rajatummat työnkuvat ja työalueet kuin agentilla. Työn laajuus riippuu yleensä siitä, maksetaanko harjoittelijalle palkkaa. Mikäli palkkaa maksetaan, tulisi työn laajuuden olla samalla tasolla agentin kanssa ja summan tulisi noudattaa työehtosopimusta (Opiskelupaikka 2016). Vaikka palkkaa maksettaisiinkin, ei harjoittelija käytä yrityksen palkkajärjestelmää tai työnkirjausraportointia. Mahdollinen palkkasumma mainitaan työsopimuksessa (TEM 2015, 56).

Työharjoittelijan työsopimus noudattaa samaa kaavaa kuin palkatun työntekijän työsopimus. Opiskelupaikan (2016) mukaan sopimuksessa tulee käydä ilmi seuraavat faktat:

- harjoittelijan työtehtävät
- harjoittelijan työaika
- harjoittelun pituus
- yrityksen yhteyshenkilö
- mahdollinen palkkaus.

Työharjoittelijalla on oltava toimeksiannettu työhön opastaja/ohjaaja, joka auttaa tätä aina tarvittaessa ja jolta voi kysyä mitä vain mieleen tulee (Opiskelupaikka 2016). Työohjaajan tehtävänä on huolehtia siitä, että harjoittelija tietää kaiken opinnäytetyössä käsiteltävän sisällön.

Työharjoittelijan ja palkatun työntekijän työsopimus eroaa työaikojen suhteen. Harjoittelijan työajat määräytyvät koulun opetussuunnitelman mukaan, ei toimeksiantajan työaikojen

mukaan. Harjoittelija saa tehdä töitä päivässä 4-8 tuntia (Opiskelupaikka 2016), ylityöt eivät saisi tulla kysymykseen. Pyhäpäivät menevät koulun opetussuunnitelman mukaan, eli pyhinä ei saa harjoittelija tulla töihin, vaikka arkipäivästä olisikin kyse (TEM 2015, 56).

Työharjoittelijalla ei ole palkatun työntekijän työterveysoikeutta tai muita etuja, vaan nämä edut oppilaitoksen kautta. Yritys ei ole vastuussa harjoittelijan terveydestä, koska harjoittelija on yrityksen oppilaitokselta ”vuokraama” lisäresurssi. Oppilaitos korvaa myös päivittäisen lounassumman harjoittelijalle (TEM 2015, 56).

Edellä mainituista eroista huolimatta työharjoittelijan oikeudet sekä velvollisuudet ovat samat kuin palkatulla työntekijällä. Harjoittelukausi on perehdytys työelämään ja samat säännöt pätevät tällä kaudella kuin arkisessa työelämässä. Harjoittelijaa kohdellaan yhtä tasavertaisesti kuin työntekijää ja siksi yrityksen sääntöjä ja käytäntöjä on ehdottomasti noudatettava. Esim. poissaolokäytännöt ovat samat; harjoittelija on velvollinen ilmoittamaan toimeksiantajalleen mahdollisista myöhästymisistä tai sairastumisista (TEM 2015, 56). Harjoittelijan on myös hyvä muistaa edustavansa oppilaitostaan, joka puolestaan haluaa edustaa luotettavia ja omistautuneita oppilaita. Työharjoittelija voi palkatun työntekijän tavoin saada potkut töistä. Työsopimuksessa allekirjoitetaan salassapitosopimus ja harjoittelijan on noudatettava tätä sopimusta.

2.2 Ensimmäinen viikko

Ensimmäinen työviikko yrityksessä on paitsi harjoittelijalle, myös työntekijälle ohjelmaltaan erilainen. Tämän ns. perehdytysviikon aikana ei aloiteta töitä, ellei loppuviikolla jää ylimääräistä aikaa tähän. Harjoittelija saa oman työpisteen jota voi järjestellä haluamansa mukaan. Hänelle luodaan eri tilejä eri ohjelmistoille ja järjestelmille ja näiden valmistumisiin voi mennä useita päiviä. Ensimmäisen viikon jälkeen on harjoittelijalla oltava jo hyvä kuva siitä mitä yritys edustaa, sekä mitä työnkuva IT Service Desk – alalla tarkoittaa.

2.2.1 Yrityksen perehdytys

Ensimmäisenä työpäivänä harjoittelijalle luodaan kulkukortti, jonka avulla harjoittelija pääsee kulkemaan rakennuksessa rajatuin oikeuksin. Ensimmäiset harjoittelukauden päivät menevät hyvin pitkälti työhönopastajan seurassa. Ellei työhaastattelun ohella pidetty informaatiotilaisuutta yrityksestä sekä työnkuvasta, pidetään harjoittelijalle palaveri tähän liittyen. Harjoittelijalle käydään perusteellisesti läpi työnkuvaan liittyviä asioita. Työhönopastaja pitää myös toimitiloja koskevan perehdytyskierroksen ensimmäisenä päivänä.

Ensimmäisinä työpäivinä harjoittelija pääsee seuraamaan vierestä, miten agentti palvelee asiakasta. Agentin puhelimeen kytketään kiinni toiset kuulokkeet, jotta harjoittelija voi kuunnella puhelua asiakkaan kanssa. Kuuntelun tarkoituksena on antaa kuva siitä, millaisia ongelmia Service Desk:ssä ratkaistaan ja miten ensiluokkaista asiakaspalvelua tarjotaan. Tiedonmäärä on alussa sekavaa varsinkin ensikertalaiselle ja tämän on määrä heittää harjoittelijassa paljon ajatuksia.

Ensimmäisen viikon aikana työhönopastaja käy harjoittelijan kanssa läpi kaikki työssä käytettävät ohjelmat. Nämä ovat laajoja ja itseopiskelun ja työn teon ohella harjoittelija oppii omaksumaan tiedot. Työhön opastaja opettaa miten yrityksen omiin ohjelmiin pääsee käsiksi, esim. kertakäyttösalasanoja käyttämällä ja neuvoo miten turvallisuusmenetelmissä tulee toimia. Muina opetusmenetelminä saatetaan käyttää teoreettista opetusta kokoushuoneessa, ääni-, video- sekä internetpohjaisia ohjelmia ja verkkoseminaareja.

Tärkeintä harjoittelijalle on kysyä apua epäselvyyksien sattuessa. Harjoittelija tulee huomaamaan harjoittelukautensa aikana, että avun kysyminen on tarpeellista. On myös hyvä jo alussa tietää, että kaikki yrityksen järjestelmiin kerättävä data muuttuu informaatioksi. Informaatiolla ei ainoastaan seurata ongelmatilanteiden ja työpöytäntöjen ratkaisuja, vaan myös työntekijän henkilökohtaista suoritusta, Service Desk:n kokonaissuoritusta ja lopuksi asiakastytytyväisyyttä (Knapp 2010, 22). Tämän takia on harjoittelijan aina kysyttävä apua, mikäli jokin on epävarmaa.

2.2.2 Työkoneen käyttöönotto

Ensimmäisen viikon aikana harjoittelija saa oman tietokoneen. Tämä on aina kannettava tietokone, joka kiinnitetään omaan telakkaansa harjoittelijan työpisteellä. Tietokoneeseen kytketään yksi tai kaksi näyttöä, joita käytetään näyttöinä. Harjoittelijan tietokoneeseen on korkealla todennäköisyydellä tehty ns. wipe- toiminto, eli se on puhdistettu edellisen käyttäjän aiheuttamista tietokoneen tiedoista. Tietokone on käytännössä täysin tyhjä ja käyttämätön, joten harjoittelijan on heti aluksi asennettava yrityksen yhteiskäytössä oleva käyttöjärjestelmä, esim. Windows 7. Työhön opastaja antaa asennuslevyt.

Työhön opastaja auttaa ohjelmien asennuksissa ja käyttöönotoissa, sekä neuvoo harjoittelijaa miten eri tapauksissa kannattaa toimia. Harjoittelija tulee käyttämään lukuisia salasanoja, joten kannattaa painaa hyvin muistiin minkä salasanan on valinnut mihin järjestelmään. Salasanoja ei pidä turvallisuussyistä kirjoittaa alas paperille, vaan ne on muistettava.

2.3 Ergonomia

Agentti tai harjoittelija ei yleensä voi päättää työpisteensä sijainnista ja suunnittelusta, mutta hän voi parantaa ergonomiaa työn viihtyvyyden saavuttamiseksi. Hyvällä ergonomialla halutaan vähentää työskentelystä aiheutuvaa stressiä, kuten päänsärkyä tai olkapäävaivoja. Harjoittelija on velvollinen ilmoittamaan työhönohastajalleen heti, mikäli jokin työpisteessä työskentely aiheuttaa ongelmia (TEM 2015, 56).

Tuoli kannattaa asettaa asentoon jossa hiiri, näppäimistö, näyttö, puhelin ja kuuloke ovat helposti saatavilla. On suositeltavaa nojata tuoli vähän taaksepäin, jotta selkä ei jatkuvasti nojaa eteenpäin ja aiheuta selkäkipuja. Tuolin korkeus suositellaan säätämään niin, että jalat ovat lattialla (Knapp 2010, 303). Mikäli työpöytä ei ole sopiva tuolin korkeuden kanssa, otetaan yrityksessä huomioon mahdollinen nousevan työpöydän hankkiminen työpisteeseen.

Tietokoneen näyttö suositellaan sijoittamaan suoraan agentin eteen, vähintään 50 senttimetriä silmien edestä. Tämä koskee myös mahdollisten useampien näyttöjen sijaintia työpöydällä. Näyttöä ei kannata kääntää niin, että ikkuna heijastaa siihen. Näppäimistö ja hiiri kannattaa sijoittaa niin, että ranne pysyy aina suorana eikä koskaan nojaa kovaan pintaan. Kynärpäiden tulisi sijaita lähellä kehoa, 90–120 asteen välissä (Knapp 2010, 303-306).

Puhelin ja kuuloke kannattaa sijoittaa 25 astetta sivulle ja 25 senttimetriä kauas agentin sijainnista. Kuulokkeella stressi ja paine vähentyy lankapuhelimeen verrattuna vapaamman kulkemisen ansiosta. Joissakin Service Desk:ssä langaton kuulokesetti helpottaa vielä tästä kulkemista. Volyymi kannattaa laittaa sopivan matalalle (Knapp 2010, 306-307).

Service Desk – työssä voi päivittäin olla pitkiä jaksoja, jossa ei pidetä yhtään taukoa. Tämä jää helposti huomaamatta kiireiseltä agentilta, joka huomaa tämän lopulta ollessaan väsynyt ja stressaantunut. Agentilla ja harjoittelijalla on oikeus ottaa yrityksen standardien mukainen määrä taukoja. Venytys, ikkunasta ulos katsominen, silmien sulkeminen, syvä hengittäminen, lyhyt kävely ja juominen ovat suositeltavia aktiviteetteja oman jaksamisen parantamiseksi. Varsinkin nesteytystä ylläpitämällä vältetään väsymystä, nostetaan energiatasoa ja henkistä virkeyttä.

3 Käsitteet

Tässä luvussa käydään perusteellisesti läpi eri työpaikkaan koskevia käsitteitä, joista työharjoittelijan on oltava tietoinen pikaisesti työn alettua. Tietojen omaaminen helpottaa työnkulkua huomattavasti kun harjoittelija on tietoinen Service Desk:n roolista, sekä eri työntekijöiden työnkuvauksista. Jos harjoittelija tarvitsee apua, tietää hän keneltä tätä voi kysyä. Tässä luvussa käydään myös läpi yrityksen ja asiakkaan välisiin käsitteisiin liittyvää tietoa palvelutasolupausta ja ensiluokkaista asiakaspalvelua kuvaillen. Tärkeänä aiheena on myös harjoittelijalle poikkeavaa työpäivää koskevat mahdolliset projektit.

3.1 Service Desk

Service Desk on yrityksen yhden yhteispisteen kontakti, joka hallinnoi asiakkaiden ongelmatapauksia ja palvelupyynnöitä, sekä tarjoaa tukea näihin liittyvissä tapauksissa. Tämä tehdään yhteistyön ja ongelmiin kohdistuvan ennakoivan lähestymistavan avulla. Ongelmat liittyvät yleensä laitevikaan, työaseman käyttöongelmiin, tietoliikenneyhteyksiin tai oheislaitteisiin. Asiakas, tai käyttäjä, soittaa kun työntöön suoritus keskeytyy osittain tai kokonaan (Virkki 2012, 2).

Service Desk:jä on olemassa useita ja yrityksen tarpeiden mukaan erilaisia, sillä tänä päivänä teknologian runsas kasvu aiheuttaa myös monin verroin ongelmatapauksia, jotka vaativat ratkaisemista. Keskivertoa suuremmalla yrityksellä Service Desk on ns. yhteyskeskus (Contact Center). Tämän luokan Service Desk käyttää monipuolista teknologiaa palveluissaan puhelinpalvelun lisäksi, kuten sähköposti- ja verkkopalvelua omien sivustojen kautta. Monipuolisuudella voidaan hallita korkeaa asiakasmäärää (Knapp 2010, 35).

Service Desk – tyyppinä on pääasiallisesti kaksi; sisäinen Service Desk ja ulkoinen Service Desk. Sisäinen Service Desk palvelee ainoastaan yrityksen sisäisiä asiakkaita ja yrityksen työntekijöitä. Ulkoinen Service Desk palvelee ulkoisia asiakkaita, eli henkilöitä, jotka käyttävät yrityksen tuotteita tai palveluita. On myös ns. sekoitettuja Service Desk:jä, jotka palvelevat sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita (Knapp 2010, 39).

Laitteistojen valmistajat ja ohjelmistojen julkaisijat saavat maailmanlaajuisesti päivittäin miljoonia apupyynnöitä avuttomilta tietokoneen käyttäjiltä. Näistä apupyynnöistä 85 % kuukausittaisista ongelmatapauksista ovat samanlaisia tai määrältään kasvavia (Knapp 2010, 2). Korkean tukimäärän tarpeen ja pienehkön IT-asiantuntijamäärän takia Service Desk:stä on kasvanut laaja uramahdollisuus asiakaspalvelun ja teknisen tuen kannalta. Tämän kasvavan tarpeen takia myös yritykset ovat huomanneet, että Service Desk:n toimintaan on panostettava entistä enemmän. Asiakkaan odotukset ja vaatimukset kasvavat

jatkuvasti. Neljä kriittisintä Service Desk:n onnistumiseen liittyvää aluetta ovat ihmiset, prosessit, teknologia ja informaatio (Knapp 2010, 15).

3.2 Roolit ja työnkuvat

Service Desk:ssä työskentelevä henkilöstö jaetaan pääasiallisesti kahteen ryhmään; etulinjan palveluntarjoajat ja Service Desk:iä hallinnoiva henkilöstö, joka varmistaa asiakas-tyytyväisyyden yrityksen toiminnassa. Hallinnoiva henkilöstö tukee etulinjan palveluntarjoajia, eikä yleensä palvele asiakkaita suoraan. Jokainen Service Desk:n rooli on tärkeä ja jokaisessa roolissa vaaditaan erityisosaamista. Näitä osaamisia on jatkuvasti ylläpidettävä ja kehitettävä. Ensiluokkaisen asiakaspalvelun aikaansaamiseksi on henkilöstön tehtävä jatkuvaa yhteistyötä (Knapp 2010, 80).

Etulinjan palveluntarjoajat ovat suorassa yhteydessä asiakkaan kanssa. Alkuvaiheessa käytävä vuorovaikutteinen palvelu asiakkaan kanssa määrittää yrityksestä saatavan kuvan ja mielipiteen (Knapp 2010, 81). Service Desk:iä hallinnoiva henkilöstö koostuu ryhmän johtajasta sekä muista valvojista. Nämä keskittyvät Service Desk:n strategisiin toimiin kuten suunnitteluun ja palvelun parantamiseen (Knapp 2010, 97).

Service Desk:n henkilöstön laajuus riippuu täysin tämän laajuudesta ja rakenteesta. Alla olevat työroolit ovat yleisiä jokaisessa Service Desk:ssä. Opinnäytetyössä ei käydä läpi kaikkia mahdollisia rooleja, vaan ainoastaan yleiset sekä pakolliset työroolit, jotka tekevät Service Desk:n toiminnan mahdolliseksi.

3.2.1 Agentti

Agentti (Level One Analyst) kuuluu etulinjan palveluntarjoajiin ja vastaa Service Desk:n ryhmänjohtajalle (Team Leader). Agentin tehtävänä on tarjota asiakkaalle ensiluokkaista asiakaspalvelua käsittelemällä työpyyntöjä ja raportoimalla ongelmatapauksia, sekä vastaamalla kysymyksiin. Tiedustelu on jatkuvasti toistuva menetelmä. Agentti voi myös saada toimeksiannon osallistua erityisprojekteihin, mikäli tälle nähdään tarvetta.

Knapp listaa kirjassaan (2010, 84, 364) seuraavat velvollisuudet ja vastuut, jotka koskevat agenttia Service Desk – työssä:

- Asiakastytyväisyyden varmistus vastaamalla Service Desk:iin tuleviin yhteydenottoihin. Tähän kuuluu kaikkien työpyyntöjen ja ongelmatapausten kirjaaminen tikettijärjestelmään, sekä osallistuminen niiden ratkaisuun saakka.
- Ongelmatapausten sekä työpyynnön käsittely palvelutasolupauksen määrittämän ajan sisällä. Tämä suoritetaan dokumentoimalla tapauksen vaikutus sekä päättämällä tiketille sopiva prioriteetti ja antamalla tälle looginen ratkaisuaika.

- Alustavan diagnoosin suorittaminen tiketille. Tämä suoritetaan dokumentoimalla menettelytavat käytössä olevilla työkaluilla, sekä selvittämällä ongelman aiheuttama vaikutus ja antamalla korkeammalle palvelutasolle ajankohtainen tilanneraportti.
- Ongelman ratkaisun varmistaminen ylläpitämällä ongelman ratkointaa koskevaa toimintasuunnitelmaa. Tämä suoritetaan alustamalla ja seuraamalla eskalaatiota tekniselle resurssille, myyjälle tai ylemmälle palvelutasolle. Tähän kuuluu myös asiakkaan ajan tasalla pitäminen.
- Kriittisen tai muun suuren ongelman havaitseminen sekä muille Service Desk:ssä työskenteleville asiasta ilmoittaminen.
- Asiakkaan tyytyväisyyden varmistaminen sekä työpyynnön ja ongelmatapauksen sulkeminen.
- Muiden Service Desk:ssä työskentelevien avustaminen ja kouluttaminen.

Harjoittelija lasketaan harjoittelukauden aikana agentiksi ja kaikki yllämainittu koskee myös harjoittelijaa.

3.2.2 Ensimmäisen tason asiantuntija

Ensimmäisen tason asiantuntija (Level One Specialist) kuuluu etulinjan agenteihin ja vastaa Service Desk:n ryhmänjohtajalle (Team Leader). Asiantuntijalla on laaja ymmärrys yrityksen tiedonhallintajärjestelmästä, sekä tietyn osa-alueen asiantuntemus. Asiantuntija käsittelee monimutkaisia ongelmatapauksia ja työpyyntöjä, sekä opastaa tarvittaessa agenttia työssään. Tämän tehtäviin kuuluu myös Service Desk:n laitteisto- ja ohjelmistoluettelon sekä ohjeistustietokannan ylläpito. Ensimmäisen tason asiantuntijalla on täydet valtuudet ratkaista Service Desk:iin saapuvat ongelmatapaukset ja työpyynnöt.

Knapp listaa kirjassaan (2010, 84, 365) seuraavat velvollisuudet ja vastuut, jotka koskevat ensimmäisen tason asiantuntijaa Service Desk – työssä:

- Tiketin diagnoosin sekä ratkaisun antaminen tai ehdottaminen. Tämä koskee agentin avustusta, jos tämä ei osaa ratkaista tapausta itse tai ei ole varma jatkotoimenpiteistä.
- Monimutkaisten ongelmien ja työpyyntöjen tutkiminen sekä näille ratkaisujen kehittämiseen osallistuminen.
- Omaan vahvuusalueeseen liittyvään projektiin osallistuminen. Tähän kuuluu päätöksenteko mahdollisten systeemien ja tuotteiden käyttöönottoon Service Desk:ssä.
- Ensiluokkaisen suullisen- ja kirjallisen kommunikaation osoittaminen.
- Yritystä koskevan strategisen alueen tärkeyden osoittaminen.

3.2.3 Ryhmänjohtaja

Ryhmänjohtaja (Team Leader) kuuluu Service Desk:iä hallinnoivaan henkilöstöön ja vastaa Service Desk:n johtajalle (Service Desk Manager). Ryhmänjohtaja valvoo Service Desk:n toimintaa päivittäisesti ja työskentelee läheisesti etulinjan agenttien kanssa varmistuen, että näillä on tarvittavat resurssit ensiluokkaiseen työn tekoon. Tämä henkilö varmistaa myös, että kaikki ongelmatapaukset ja työpyynnöt kirjataan ja valvotaan, sekä pitää huolen että kaikki Service Desk:n palvelu noudattaa palvelutasolupausta. Ryhmän-

johtajan työ vaatii henkilöltä vahvaa valvonta-, kommunikaatio- ja yhteistyötaitoa, sekä halua ja osoitusta tarjota ensiluokkaista asiakaspalvelua.

Knapp listaa kirjassaan (2010, 366) seuraavat velvollisuudet ja vastuut, jotka koskevat ryhmänjohtajaa Service Desk – työssä:

- Kaikkien ongelmatapausten ja työpyyntöjen tiketiksi kirjaamisen varmistaminen.
- Asiakkaille ja johdolle tiedottaminen ongelmatapauksista ja työpyynnöistä. Tähän sisältyy täsmällinen ja tarkka tila tiketistä, sekä asiakaspalaute.
- Palvelutasolupauksen noudattamisen valvominen.
- Kehitysanalyysin luonti koskien asiakkailta toistuvia ongelmatapauksia.
- Etulinjan resurssien takaaminen, jotta mahdollisimman moni tiketti saadaan ratkaistua.
- Service Desk:n menettelytapojen kehittäminen ja ylläpitäminen sekä näiden noudattamisen varmistaminen.
- Service Desk:n henkilöstön työsuorituksen valvominen ja arvioiminen. Tämä tapahtuu yhteistyössä Service Desk:n johtajan kanssa.
- Harjoitussuunnitelmien kehittäminen sekä Service Desk:n henkilöstön harjoittelemisen varmistaminen.

Harjoittelija vastaa harjoittelukauden aikana ryhmänjohtajalle. Service Desk:n johtaja on sopimuksessa työnantaja, mutta ryhmänjohtaja on harjoittelijan vastuuhenkilö töissä.

3.2.4 Service Desk:n johtaja

Service Desk:n johtaja (Service Desk Manager) kuuluu Service Desk:iä hallinnoivaan henkilöstöön ja vastaa ylemmälle johtajalle yrityksessä. Johtaja on ensisijainen linkki IT-johdon ja asiakashallinnan välillä Service Desk:iin liittyen. Hän tekee jatkuvaa yhteistyötä palvelutasohallinnon kanssa. Yhteistyötehtäviin kuuluu raporttien arvostelu, statistiikan analysointi, palvelutasolupausten perustaminen sekä Service Desk:n prosessien ja tarvittavan teknologian käyttöönoton varmistaminen. Johtaja tekee myös yhteistyötä ylemmän johtajan (Senior Service Desk Manager) kanssa, jonka kanssa varmistaa Service Desk:n budjetin ja suunnittelee tulevan vuoden toimia.

Knapp listaa kirjassaan (2010, 367) seuraavat velvollisuudet ja vastuut, jotka koskevat Service Desk:n johtajaa Service Desk – työssä:

- Harjoitussuunnitelmien kehittäminen ja ohjaaminen kehitysryhmille.
- Koko Service Desk:n henkilöstön valvominen ja työtavoitteiden tarpeiden mukaisen henkilöstön ylläpitäminen.
- Asiakkaita koskevien järjestelmien muutosten täytäntöönpanojen koordinoiminen.
- Service Desk:ssä tuettujen tuotteiden ja palvelujen suorituskyvyn ja saatavuuden analysointi ja raportointi.
- Palveluiden ja myyjien yhteyshenkilönä toimiminen.
- Service Desk:iin liittyvien työkalu- ja teknologiasuosittelujen tekeminen yrityksen johdolle.

3.3 Palvelutasolupaus

Palvelutasolupaus, Service Level Agreement (SLA) on suositus jokaiselle IT-yritykselle, joka ulkoistaa palveluaan toiselle yritykselle/asiakkaalle. SLA on laillinen sopimus joka määrittelee vähimmäisvaatimukset ja odotukset palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Kyseessä ei ole laillisesti sitova sopimus. Tämän solmimisesta vastaa yrityksen sekä asiakkaan ylemmän tason hallinto.

SLA:n tehtävänä on ylläpitää työn laatua yrityksen ja asiakkaan välillä, IT:n kasvaessa jatkuvasti palveluorientoituvammaksi. SLA:n avulla voidaan määritellä asiakkaan odotuksia sekä tarjota mittausvälineet ja tekniikat, joilla nämä odotukset voidaan saada täsmennettyä. Tarkoituksena on varmistaa, että Service Desk:n tarjoamat palvelut vastaavat asiakkaan haluja ja tarpeita ja että kummallakin on samat odotukset palvelutasosta. Sopimus varmistaa, että sekä Service Desk että asiakas tietää velvollisuutensa tämän noudattamiseksi (Knapp 2010, 263).

SLA:t ovat alati muuttuvia dokumentteja, sillä IT-palveluissa tapahtuu jatkuvia muutoksia. Näitä on jatkuvasti tarkistettava ja muutettava, johtuen vaihtelevuuksista markkinoilla ja kehittyvästä teknologiasta ja tekniikoista. Nämä kaikki vaikuttajat muuttavat asiakkaan odotuksia (Brinkkemper & Jansen 2012, 274).

Kun palvelua ulkoistetaan ulkomaille on SLA:n oltava mahdollisimman tarkka johtuen rajat ylittävistä odotuksista ja vaatimuksista. Esim. Suomessa ja Irlannissa voi olla hyvin erilaiset käsitykset siitä, mitä SLA kattaa. SLA samassa maanosassa sijaitsevan asiakkaan kanssa on jo hyvin tärkeä, mutta eri mantereella sijaitsevan asiakkaan kanssa tämä voi ratkaista palvelun onnistumisen tai epäonnistumisen, riippuen miten tarkasti SLA on määritelty ja täytetty (Brinkkemper & Jansen 2012, 274-275).

3.3.1 Mittarit

Service Desk:ssä palvelutasolupausta mitataan eri mittareilla, joista lasketaan keskiarvot. Yritys on sopinut asiakkaan kanssa jokaiselle mittarille minimi- ja maksimi-arvon. Knapp listaa kirjassaan (2010, 265) seuraavat palvelutasolupauksia koskevat mittarit (Taulukko 1), jotka ovat yleisiä Service Desk – työssä:

Taulukko 1. Palvelutasolupauksen mittarit

Mittari	Selitys
Hylkäämisprosentti	Kertoo puhelujen määrän verrattuna saapuneiden puheluiden kokonaismäärään. Hylätty puhelu on tapaus, jossa asiakas laittaa luurin kiinni ennen kuin agentti ehtii vastata puhelimeen.
Puheluun vastaamisen ajan keskiarvo	Kertoo kuinka kauan agentilla kestää vastata saapuvaan puheluun.
Odotusajan keskiarvo	Kertoo kuinka kauan asiakas joutuu odottamaan puhelinjonossa ennen kuin agentti vastaa puhelimeen.
Vastausaika	Kertoo kuinka kauan asiakas joutuu odottamaan vastausta tekemäänsä työpyyntöön.
Ensimmäisen kontaktin tiketinratkaisuprosentti	Kertoo agentin ja asiakkaan kanssa käytävän ensimmäisen puhelun prosenttimäärän, jossa ongelmaan saadaan heti ratkaisu.
Ensimmäisen palvelutason tiketinratkaisuprosentti	Kertoo ensimmäisellä palvelutasolla ratkaistavien tikkettien prosenttimäärän.
Aikarajan sisällä ratkaistujen tikkettien prosenttimäärä	Kertoo annetun aikarajan sisällä ratkaistujen tikkettien prosenttimäärän. Tähän vaikuttaa tiketin prioriteetin korkeus.
Uudelleenavausprosentti	Kertoo suljettujen tikkettien prosenttimäärän, jossa tiketti on avattava uudestaan tietyn aikarajan sisällä. Tämä johtuu yleensä uudelleen toistuvasta ongelmasta, tai agentin tai korkeamman palvelutason henkilöstön tarjoamasta virheellisestä ratkaisusta.

Agentille ja työharjoittelijalle SLA:n kunnioittaminen merkitsee lähinnä sitä, että kaikki tiketit saavat saman kohtelun. Tiketit tulee käsitellä yrityksen lupaaman ajan sisällä. Olemas-

sa olevia tikettejä on päivitettävä säännöllisin ajoin, jotta tiketistä vastuussa oleva henkilö tai asiakas tietää aina, mikä on ongelman tila. Asiakas on aina oikeutettu tietämään mikä on tiketin tila, mutta myös velvollinen noudattamaan SLA:ta. Asiakas ei voi soittaa Service Desk:lle ja vaatia erityistoimenpiteitä, jotka laiminlöisivät SLA:ta.

3.3.2 Käyttösyöt

SLA:t ovat tänä päivänä jatkuvasti suosioltaan kasvavia mahdollisuuksia IT-yritysten ulkoistamistilanteissa. Brinkkemper & Jansen (2012, 276) ovat listanneet seuraavat syyt SLA:n käyttöönottoon yrityksissä:

- SLA:t ovat tarpeellisia, sillä kun näitä neuvotellaan, ovat sekä palveluntarjoaja että asiakas velvollisia miettimään kustannushyödyllisiä ratkaisuja yhteisprojektilleen.
- SLA:t kasvattavat luottamusta ja kunnioitusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Viralliset sopimukset saavat yrityksen vaikuttamaan paljon ammattimaisemmalta kuin ilmoitus siitä, että yritys tekee parhaansa ongelman hoitamiseksi.
- SLA pakottaa tekemään sitoutumisen, mikä on oleellista ammattimaisessa bisneskäytännössä.
- SLA:n menetelmät pakottavat yritykset tunnustamaan, että IT-resurssit ovat vähäisiä ja että näihin liittyviä päätöksiä on tehtävä.
- SLA:n määrittely johtaa palveluvaatimusten ja palveluntarjoajan suorituksen mittaamisen tarkkaan määritelmään.

Harjoittelija, tai edes agentti, ei välttämättä mieti SLA:ta tehdessään töitä, mutta näitä ei koskaan pidä unohtaa. Service Desk:n ryhmänjohtaja (Team Leader) huomauttaa näistä tarpeen tullen, mikäli jokin huonosti toteutettu tilanne tähän pakottaa.

3.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu ja tässä työskentelevä agentti tai harjoittelija on Service Desk:n tärkein komponentti. Service Desk, eli ensimmäisen tason asiakaspalvelu on alustava yhteydenottaja asiakkaan kanssa kun kyseessä on ongelma tai palvelupyyntö. Asiakaspalvelu on ensimmäisellä tasolla tärkein, sillä tällä tasolla yritetään ratkaista ongelma ennen kuin tämä mahdollisesti eskaloidaan toiselle tai kolmannelle palvelutasolle. Yhteydenoton aikana agentti toteuttaa yrityksen sekä osaston asiakaspalvelulaatua ja käytäntöjä ja tämän on aina pystyttävä antamaan asiakkaalle ammattimaisen ja eettisen käyttäytymistavan omaavan kuvan Service Desk:stä. Tämän asiakas kokee jokaisessa asiakaspalveluun liittyvässä toimenpiteessä.

Knappin (2010, 18, 364) mukaan seuraavat henkilökohtaiset taidot (Taulukko 2) ovat tarpeellisia Service Desk – työssä:

Taulukko 2. Asiakaspalveluun tarvittavat henkilökohtaiset taidot

Taito	Kuvaus
Liiketoimintaosaaminen	Agentin on pystyttävä sujuvasti keskustelemaan ja ymmärtämään bisneskieltä, sekä analysoimaan ja ratkaisemaan näihin liittyviä ongelmia. Agentin on ymmärrettävä asiakkaan odotusten ja vaatimusten täyttämisen tärkeys.
Tekniset taidot	Agentin on osattava tukea Service Desk:n tukemia tuotteita ja teknologiaa. Tähän kuuluu myös tietokoneen ja ohjelmistojen perusosaaminen.
Pehmeät taidot	Agentin täytyy osata pienet yksityiskohdat kommunikaatiossa, kuten kuuntelutaito, verbaalinen kommunikaatio, asiakaspalvelu, ongelmanratkaisu, kirjoitusilmaisu sekä ryhmähenkisyys.
Itsehillintä	Agentin täytyy voida hallita stressiä ja ajankäyttöä, menettämättä malttiaan. Paineen alla on silti onnistuttava tekemään töitä tehokkaasti sekä pysymään organisoituneena.
Omistautuneisuus	Agentin on pystyttävä omistautumaan yrityksen ideologiaan ja vahvaan asiakaspalveluun, sekä olemaan motivoitunut oppimaan uusia asioita.
Päätäväisyys	Agentilla on oltava vahva ongelmanratkaisumotivaatio, sekä uskalltaa tehdä päätöksiä.

3.4.1 Puhelinkäytäntö

Asiakaspalvelussa on laaja puhelinkäytäntö koskien mitä asiakkaalle saa sanoa ja mitä taas ei. Agentin on aina pystyttävä pysymään ongelmanratkonnan aiheessa, menettämättä luottamusta asiakkaaseen. Empatia, kärsivällisyys ja sitkeys ovat oleellisia ensiluokkaisessa asiakaspalvelussa. (Knapp 2010, 18).

Tärkeä osuus puhelinkäytännössä on, ettei asiakas ole aina oikeassa. He eivät voi aina saada mitä haluavat ja milloin haluavat, vaan yrityksen standardeja ja turvallisuussääntöjä on noudatettava (Knapp 2010, 22). Agentin ja harjoittelijan on aina kuunneltava tai

luettava tiketin sisältö kunnolla läpi ennen kuin aloittaa toimenpiteet. Asiakkaalle on tehtävä selväksi, mitä Service Desk voi tehdä tai ei voi tehdä ongelmalle.

Knapp (2010, 23) on kuvaillut seuraavat neljä asiakkaan odotusten seurauksia aiheuttavat tilanteet, jotka agentin täytyy asiakaspalvelussa välttää:

- Agentti lupaa enemmän kuin voi toimittaa.
- Agentti toimittaa enemmän kuin lupaa, mikä nostaa asiakkaan odotuksia.
- Agentti lupaa yhden asian ja toimittaa jotain muuta.
- Agentti ei lupaa mitään erityistä, jättäen asiakkaan määrittämään odotukset.

Kaikki nämä skenaariot aiheuttavat lopulta asiakkaan tyytymättömyyden. Puhelinasiakaspalvelussa on keskityttävä neljään asiakaspalveluun liittyvään vaiheeseen (Taulukko 3), joihin on täytettävä kriteerit ensiluokkaisen asiakaspalvelun takaamiseksi.

Taulukko 3. Ensiluokkaisen puhelinasiakaspalvelun vaiheet

Vaihe 1: Puheluun vastaaminen

- Esittäydy asiakkaalle
- Puhu asiakkaalle ystävällisellä ja miellyttävällä äänensävyllä
- Ota asiakkaan tiedot ylös ja kirjaa työpyyntökirjausjärjestelmään
- Kuuntele asiakasta

Vaihe 2: Ongelman tunnistaminen

- Tarjoa apua asiakkaalle
- Puhu tehokkaasti ja selkeästi
- Esitä tarvittavat kysymykset ongelman selvittämiseksi
- Hae asiakkaalta omin sanoin annettu ongelman vahvistus
- Osoita ymmärrystä ja empatiaa asiakasta kohtaan
- Käytä yrityksen antamia ohjeita ongelman tunnistamisessa
- Arvioi ongelman tekninen puoli
- Arvioi ongelman vaikutus asiakkaan työskentelyyn ja toimintaan
- Arvioi pyynnön oikea vaikutus asiakkaan ympäristöön

Vaihe 3: Ongelman ratkaiseminen

- Pidä asiakas ajan tasalla kertomalla mitä toimia teet puhelun aikana
- Ohjaa ja neuvo asiakasta ongelman ratkaisemiseksi
- Käytä sovittuja ongelmanratkaisumenetelmiä
- Käytä etähallintatyökaluja helpottaaksesi ongelman ratkaisua

- Kirjaa työpyyntö selkeästi, tarkasti ja sisältäen kaikki tarvittavat tiedot
- Ilmoita asiakkaalle tikettinumero, mikäli tämä jää auki

Vaihe 4: Puhelun lopettaminen

- Esitä ongelman ja ratkaisun yhteenveto asiakkaalle
- Tarjoa asiakkaalle apua myös jatkossa mahdollisiin syntyviin tilanteisiin
- Kiitä asiakasta puhelun lopuksi

Kun kaikki taulukossa mainitut toimenpiteet käydään läpi, vältetään mahdollisista takaisinsoitoista koskien esim. informaation puuttumista.

3.5 Projektit

Service Desk – työssä saattaa ajoittain tulla vastaan ongelmatapaus, työpyyntö tai muu toivottu toimenpide, joka saattaa viedä tavallista enemmän aikaa suorittamiseen. Tämä voi olla esim. massatilaus, jossa Service Desk:iä pyydetään suorittamaan monta samaa toimenpidettä usealle eri henkilölle. Yleinen tapaus on esim. ohjelman poistaminen tai asentaminen usean käyttäjän tietokoneelle, useaa käyttäjää koskeva identtinen toimenpide tai identtisten tikkien sulkeminen. Näitä ns. tavallisesta työstä poikkeavia töitä kutsutaan projekteiksi.

Koska projektin suorittaminen vie aikaa, suorittaa agentti tätä työtä määrätyllä ajalla. Yleensä hän voi keskeyttää oman työnsä täksi ajaksi. Projektin antaminen harjoittelijalle on looginen tapa Service Desk:n työnlaadun ylläpitämiseksi, sillä tässä tapauksessa ei agentin tarvitse keskeyttää työtään ja asiakaspalvelussa on näin enemmän työntekijöitä. Harjoittelija voi suorittaa projektia kun hänelle on annettu tarvittava koulutus ja opastus. Työhön opastaja on tästä vastuussa.

Projektissa harjoittelijan työnkuva poikkeaa siinä, että hän voi joutua suorittamaan asiakaspalvelua puhelimitse joko ohjelman poisto- tai asennustoimenpiteessä tai soittopyynnön jättämisessä. Kaikki projektiin liittyvät toimenpiteet käydään yhdessä läpi työhön opastajan kanssa ennen työn aloittamista tai työn ohella.

4 Työkalut ja ohjelmat

Agentilla on lukuisia työkaluja käytettävissään Service Desk – työssä, joista suuri osa on yrityksen omia ohjelmia. Tärkeimmät työkalut ovat tietokone ja puhelin. Ohjelmia käytetään tietokoneella ja puhelimella hoidetaan asiakaspalvelu. Nämä kulkevat käsi kädessä. Tässä luvussa käsitellään työkaluja ja ohjelmia, joita agentti käyttää työssään. Alla listatut työkalut ja ohjelmat ovat kaikissa Service Desk:ssä yleisiä, mutta nämä ovat yksityiskohtaan erilaisia yrityksissä. Tietoturvallisuuden takia näitä käsitellään yleisellä tasolla, yrityskohtaisia yksityiskohtia mainitsematta. Tässä luvussa läpi käytävät työkalut ja ohjelmat pohjautuvat paitsi teoriamateriaaliin, myös omiin kokemuksiini työskennellessäni kahdessa eri Service Desk:ssä.

4.1 Työpyyntökirjausjärjestelmä

Työpyyntökirjausjärjestelmä, eli tikkijärjestelmä on suurimmassa käytössä oleva ohjelma Service Desk - työssä. Kaikki asiakkaan kanssa oleva kommunikaatio kirjataan tähän järjestelmään, oli kyseessä puhelu, järjestelmästä löytyvä tiketti tai sähköposti. Kirjatusta tiedosta muodostuu työpyyntö ja tälle muodostuu oma identifiointinumero (Incident ID). Tätä kutsutaan tikkettinumeroiksi. Työpyyntöön kirjataan aina asiakas jonka kanssa työpyyntöä käsitellään, käyttämällä asiakkaan käyttäjätunnusta. Mikäli asiakkaan kanssa olevasta aiheesta on jo olemassa työpyyntö, lisätään kerätty tieto alkuperäiseen työpyyntöön. Työpyynnön voi etsiä käyttämällä tämän tikkettinumeroa, tai vaihtoehtoisesti asiakkaan käyttäjätunnusta. Aina kun työpyyntö avataan, saa tikketin yhteyshenkilöksi merkitty asiakas tästä ilmoituksen sähköpostitse (Virkki 2012, 3).

4.1.1 Tiketin tietovaatimukset

Jokainen järjestelmässä oleva tiketti saa agentilta saman kohtelun ja kaikissa tiketeissä on oltava tarvittavat tiedot, jotta tiketti voidaan luokitella kelvolliseksi. Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 38–39) mukaan seuraavat tiedot on löydettävä tikketistä tämän elinkaaren ajan:

- Ainutlaatuinen tikkettinumero. Jokaisesta kirjatusta työpyynnöstä muodostuu oma tikkettinumero.
- Ongelman luokitteluparametri. Tähän sisältyvät osakategoria, palvelukategoria, tyyppi, vaikutusalue, kiireellisyys, prioriteetti ja sulkemiskoodi (syy sulkemiseen).
- Tiketin avauksen päivämäärä ja kellonaika.
- Tikettiä koskevan asiakkaan käyttäjätunnus.
- Tikettiä työstävän agentin/muun henkilön käyttäjätunnus.
- Asiakkaan sijaintiyksikkö/puhelimen sijainti.
- Ongelman/pyynnön tarkka kuvaus.
- Tiketin tila.

- CI (Configuration Item). Tämä on IT-infrastruktuurin osatekijä tai konfiguroinnin hallinnan alla oleva liittyvä asia.
- Tukiryhmä tai tukihenkilö, kelle tiketti on siirretty.
- Tiketin ratkaisu ja sulkemispäivämäärä – ja aika, sekä kuka tiketin sulki.

Tiketin tila on aina oltava merkitty ja ajan tasalla. Seuraavat tiketin tilat, tai statukset, (Taulukko 4) ovat yleisimmät Service Desk – työssä:

Taulukko 4. Tiketin tilat (Rondon 2010, 55)

Tila	Kuvaus
Tyhjä (Open)	Tiketti on koskematon ja odottaa käsittelyn aloitusta.
Työn alla (Work In Progress)	Tiketti on työn alla, tai odottaa jatkotoimenpiteitä tätä parhaillaan hallinnoivalta agentilta/muulta henkilöltä
Odottaa (Pending)	Tiketti on odotustilassa. Tässä odotetaan yleensä asiakkaan yhteydenottoa tai vastausta, tai ylemmän tason ratkaisutoimenpiteitä.
Ratkaistu (Resolved)	Tiketti on ratkaistu ja makaa tässä tilassa yrityksen sopiman ajan verran. Tämän ajan aikana voi asiakas avata tiketin uudestaan, mikäli ongelma ei ole poistunut.
Suljettu (Closed)	Tiketti on suljettu. Asiakas on vahvistanut palvelun palautuksen

4.1.2 Yleisimmät tikettitapaukset

Service Desk – työssä kohdataan monenlaisia eri tapauksia, joissa tarvitaan agentin avustusta. Kaikki tapaukset eivät ole ongelmia, vaan myös pyyntöjä. Tiketit voidaan Rondonin mukaan (2010, 57) määritellä neljään eri kategoriaan:

- Ongelma (Incident) on tiketin oletusarvo. Ongelma on lopputulos tuote- tai palveluvirheestä, kun tämä ei toimi oletuksen mukaisesti. Ongelma voi olla etukäteen tiedustettavissa tai suunnittelematon.
- Tukipyyntö (Support Request) on pyyntö, jonka asiakas voi pyytää yrityksen raameissa olevissa palveluvaihtoehdoissa. Kaikkien tukipyyntöjen on noudatettava palvelutasoluopauksista.
- Työpyyntö (Work Request) ei ole katettu palvelutasoluopauksessa. Tähän sisältyy konsultaatio, hankinta ja muutoksen hallinta.

- Palaute on tapaus, jossa asiakas antaa tietoa koetusta palvelutasosta verrattuna odotamaansa palvelutasoon.

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 5) nähdään yleisimmät yllämainittuun neljään kategoriaan kuuluvat asiakaspalvelutapaukset Service Desk – työssä:

Taulukko 5. Yleiset asiakaspalvelutapaukset tikettimäärittelyn näkökulmasta (Rondon 2010, 56)

Tiketin kategoria	Ongelma	Tukipyyntö	Työpyyntö	Palaute
Käyttäjän lisäys		x		
Käyttäjän poisto		x		
Käyttäjän muokkaus		x		
Salasanan uusiminen		x		
Lisäys		x	x	
Muokkaus		x	x	
Poisto		x	x	
Tarkistus		x	x	
Varmuuskopio ja palautus	x	x	x	
Tulostus	x	x		
Suunniteltu palvelukatko		x		
Suunnittelematon palvelukatko	x			
Konsultointi		x	x	
Neuvo ja opastus		x	x	
Siirtäminen		x	x	
Suorituskyky	x	x		
Asiakasvalitus				x
Asiakaskehu				x
Ympäristö	x	x	x	
Laitteisto	x	x	x	
Ohjelmisto	x	x	x	
Ylläpito		x	x	
Turvallisuus	x	x	x	
Kommunikaatio	x	x		
Laskutus		x		

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 6) selitetään, minkälaisia tapauksia liittyy Taulukon 5 listaamiin asiakaspalvelutapauksiin:

Taulukko 6. Yleisten asiakaspalvelutapausten kuvaukset (Rondon 2010, 57-64)

Tiketin kategoria	Kuvaus
Käyttäjän lisäys	Uuden käyttäjätunnuksen lisäyspyyntö järjestelmään.
Käyttäjän poisto	Olemassa olevan käyttäjätunnuksen poisto järjestelmästä.
Käyttäjän muokkaus	Käyttäjätunnuksen yksityiskohtien muokkauspyyntö. Tähän kuuluu myös käyttäjätunnuksen siirtopyyntö serveriltä toiselle serverille.
Salasanan uusiminen	Käyttäjätunnuksen salasanan uusimispyyntö.
Lisäys	Yrityksen raameissa olevan ohjelmiston, laitteiston, tuotteen tai palvelun lisäyspyyntö.
Muokkaus	Ympäristön, tuotteen tai palvelun muokkauspyyntö. Muokkaus tehdään tietokoneelle, kannettavalle, keskuskoneelle, keskialueelle, serverille, laitteistolle tai ohjelmistolle.
Poisto	Pyyntö koskien ympäristössä, tuotteessa, verkkopalvelussa tai tietokoneessa tehtävää poistoa, kuten laitteiston tai ohjelmiston poisto.
Tarkistus	Pyyntö koskien tietyn koneen tai kokonaisen ympäristön tarkistusta.
Varmuuskopio ja palautus	Varmuuskopio- tai palautuspyyntö koskien tiettyä ohjelmaa, tiedostoa tai muuta kadonnutta tietoa.
Tulostus	Tulostusta koskeva ongelma tai pyyntö, kuten tähän liittyvä laitteisto tai ohjelmisto-ongelma.
Suunniteltu palvelukatko	Kaikkien sidosryhmien tiedostama ja hyväksymä palvelukatkoa aiheuttava muutospyyntö. Tähän liittyy myös pyyntö, jossa halutaan suunnitella palvelukatko.

Suunnittelematon palvelukatko	Tuotteeseen tai palveluun liittyvä palvelukatko, tai muu kriittisesti ympäristöön vaikuttava ongelma, jota ei ole erikseen suunniteltu tai hyväksytty.
Konsultointi	Pyyntö, missä pyydetään konsultointipalvelua yrityksen tietyn alueen asiantuntijoilta.
Neuvo ja opastus	Pyyntö, missä pyydetään neuvoa tai opastusta koskien tiettyä ongelmaa tai pyyntöä.
Siirtäminen	Siirtopyyntö. missä halutaan siirtää tuotetta tai palvelua käyttäjän ympäristössä, sisältäen henkilöstön siirtämistä.
Suorituskyky	Pyyntö koskien suorituskyvyn monitorointia eri ympäristössä. Tähän kuuluu tietokone, serveri sekä verkkoympäristöt.
Asiakasvalitus	Asiakkaan valitus koskien yrityksen tarjoamaa palvelua tai tuotetta.
Asiakaskehu	Asiakkaan kehu koskien yrityksen tarjoamaa palvelua tai tuotetta.
Ympäristö	Pyyntö koskien ympäristöä, kuten sähköongelma.
Laitteisto	Pyyntö koskien laitteisto-ongelmaa tai tähän liittyvää tiedustelua.
Ohjelmisto	Pyyntö koskien ohjelmisto-ongelmaa tai tähän liittyvää tiedustelua.
Ylläpito	Kaikkeen IT-ympäristöön, tuotteeseen tai palveluun liittyvää ylläpitoa koskeva pyyntö. Tähän lasketaan skannauksen ajaminen tietokoneessa, tai epämääräisen käyttäjätunnuksen poisto serveriltä.
Turvallisuus	Fyysiseen tunkeutumiseen ja tiedonpääsyyn liittyvä pyyntö. Tähän lasketaan kaikki epäilyttävä toiminta, kuten spam-sähköpostin vastaanottaminen sähköpostiin tai yritys päästä käsiksi tiedostoihin.

Kommunikaatio	Kommunikaatioon liittyvä pyyntö. Tähän lasketaan kaikki tietoon, ääneen, verkkotuotteeseen ja palveluun liittyvä toiminta.
Laskutus	Laskutusta koskeva pyyntö, kuten kysely tai lisätiedon kerääminen.

Yllä mainituista tapauksista useat ovat rutiininomaisia ja toistuvia ja harjoittelijalle annetaan toimeksi näitä tapauksia. Yksinkertaisimmat tuki- ja työpyynnöt, kuten käyttäjätunnukseen lisääminen tai poistaminen, tai tunnuksen muokkaus, ovat yleisimmät harjoittelijalle käsiteltäväksi annettavat työpyynnöt. Ongelmatapauksia saatetaan antaa, mutta nämä ovat erityistapauksia, ns. tavallisesta työpäivästä poikkeavia projekteja.

4.2 Asiakkaankirjausjärjestelmä

Asiakkaankirjausjärjestelmä kattaa lähes kaiken tiedon, mikä liittyy yritykseen. Agentti voi ensisijaisesti etsiä järjestelmästä teknistä tietoa. Asiakashausta löytyy tiedot kaikista yrityksen järjestelmässä olevista käyttäjätunnuksista, sisältäen yrityksen sisäiset sekä ulkopuoliset asiakkaat. Asiakkaan tietoihin kuuluvat henkilökohtainen työasema, työpisteen sijainti, sähköposti- ja puhelintiedot sekä asiakkaan esimiestiedot. Asiakashaussa löytyy kaikki asiakkaaseen liittyvät tekniset tiedot, kuten käytössä olevat ohjelmat ja järjestelmät, laskuja aiheuttavat lisenssituotteet ja lisävarustukset (esim. työmatkapuhelimen liittymäsopimus tai maksullinen työohjelma), pääsyoikeuksia vaativat kohteet (esim. serveri) sekä muut mahdollisesti annetut erityisluvat ja asiakkaan nimessä olevat tiketit. Mikäli jokin ongelma liittyy näihin, tutkitaan voimassaolot, näihin myönnettyt luvat tai nykyinen tila ensisijaisesti asiakkaankirjausjärjestelmästä.

Service Desk – työssä asiakkaankirjausjärjestelmää käytetään eniten tikettien tilan tutkimiseen. Tiketin voi hakea tikettinumeroa tai asiakkaan käyttäjätunnusta hyödyntäen. Kaikki tiketit eivät sijaitse yrityksen tikettijärjestelmässä, vaan ovat jonkin toisen tason hallinnassa. Nämä tiketit eivät käytä yrityksen järjestelmän mukaista tikettinumeroa, vaan asiakkaan on viitattava eri tikettinumeroon, jonka hän on sähköpostitse saanut tiketin avauduttua järjestelmässä. Tikettihaussa tarkastellaan näiden tikettien tilaa, mikäli asiakas tätä pyytää. Agentti ei voi suoraan vaikuttaa ulkoisen palvelutason tikettiin, mutta voi lähettää vastuulliselle ryhmälle sähköpostin sisältäen viitattuun tikettiin liittyvää tietoa.

Asiakkaankirjausjärjestelmästä löytyy myös tiedot yrityksen käyttämistä ja asiakkaalle mainostettavista ohjelmista. Ohjelma tai tuote, mikä ei löydy järjestelmästä, ei ole yrityk-

sen käytössä. Tuotehaussa löytyy tarkemmat tiedot esim. ohjelmien mahdollisista lisenssiehdoista sekä manuaaliasennustarpeen sattuessa ohjelman sijainnin yrityksen tietokannassa. Ohjelmaan tai tuotteeseen liittyvät yhteys- ja vastuuhenkilöt ja ryhmät löytyvät myös tuotehaussa.

Asiakkaankirjausjärjestelmässä on lukuisia muita hakuvaihtoehtoja, joita ei edes agentti työssään joudu käyttämään. Muita käytettäviä hakuja ovat serverihaku sekä asiakkaan lisävarustehaku (esim. rekisteröity Thin Client – kone). Näissäkin hauissa löytyvät kaikki tekniset tiedot hakukohteeseen liittyen.

Harjoittelija ei pääsääntöisesti joudu käyttämään asiakkaankirjausjärjestelmää työssään, sillä hänelle toimeksiannetut tiketit eivät yksinkertaisuudessaan yleensä vaadi tarkempien tietojen selvittämistä. Mikäli jokin on harjoittelijalle epäselvää, voi asiakkaankirjausjärjestelmästä tutkia asiaa. Harjoittelijan kannattaa aluksi kysyä apua työhön opastajalta, sillä asiakkaankirjausjärjestelmän laajuuden takia on helppoa etsiä väärää tietoa, tai etsiä tietoa väärästä paikasta. Koska asiakkaankirjausjärjestelmä sisältää hyvin yksityiskohtaista ja laajaa tietoa on myös järkevästi tiedettävä, mitä tietoa asiakkaalle voi antaa ja mitä ei.

4.3 Active Directory (AD)

Active Directory on yleinen järjestelmä käyttäjätilien hallitsemiseen. Järjestelmä on Microsoftin kehittämä ja toimii Windows-käyttöjärjestelmän ympäristöissä. Active Directory tarjoaa kaikki mahdollisuudet käyttäjätilien hallitsemiseen. Ainoina vaikuttajina ovat työntekijä – sekä käyttäjäkohtaiset muokkausoikeudet järjestelmässä. Järjestelmän avulla määritellään käyttäjän oikeuksia päästä yrityksen eri järjestelmiin. Tämä tehdään luomalla, muokkaamalla, poistamalla tai jakamalla objekteja. Usea Service Desk:iin liittyvä ongelma koskee Active Directory – järjestelmää.

Active Directory - järjestelmän ollessa hierarkkinen voidaan tässä muokata suuria tai pieniä muutoksia. Suuriin yksiköihin kuuluvat kokonaiset toimialueet sekä näiden organisaatioyksiköt. Organisaatioyksiköiden alle kuuluvat käyttäjät ja näille kuuluvat resurssit, kuten tietokoneet (Virkki 2012, 6).

Järjestelmän rakennetta voidaan katsoa usealla eri tasolla: Verkkotunnus (domain), puu (tree) ja metsä (forest) ovat loogiset jaot Active Directory:ssa. Verkkotunnuksen määrittää verkko-objektien määrittämä looginen ryhmä, joka jakaa saman tietokannan. Ryhmään kuuluu tietokoneet, käyttäjät ja laitteet. Kun on yksi tai useampi toiseensa luottamushierarkiassa linkitetty verkkotunnus samassa nimiavaruudessa, kutsutaan tätä puuksi. Tason

huipulla on metsä, joka on kokoelma puita. Näitä puita yhdistää maailmanlaajuisen katalogin, hakemistokaavion, loogisen rakenteen sekä hakemistomuodon jakaminen.

Verkkotunnuksen sisällä olevat objektit voidaan ryhmitellä organisaatioyksiköksi (OU). Organisaatioyksikkö voi tarjota hierarkian verkkotunnukselle, helpottaa tämän hallinnointia, sekä muuttaa organisaation rakennetta johto- ja maantieteellisin termein. Organisaatioyksikkö voi sisältää muita organisaatioyksiköitä – verkkotunnukset ovat tässä tapauksessa säiliöitä. On suositeltua käyttää organisaatioyksiköitä rakenteen muodostamisessa mieluummin kuin verkkotunnuksia, sillä nämä yksinkertaistavat käytäntöjen ja hallinnointin täytäntöönpanoa. Mikäli ryhmäkäytäntöjä halutaan määritellä, kannattaa nämä tehdä organisaatioyksikkötasolla.

Lähes kaikki harjoittelijalle toimeksiannetut tiketit liittyvät jollain tapaa Active Directory:ssa tehtäviin perusmuutoksiin käyttäjätunnuksessa. Tähän sisältyvät käyttäjätunnuksen voimassaolon pidentäminen sekä ohjelman lisäys tai poisto.

4.4 Etähallintatyökalu

Yksi tärkeimmistä työkaluista Service Desk:n asiakaspalvelussa on etähallintatyökalu, eli ohjelma, jolla voidaan ottaa etäyhteys asiakkaan tietokoneeseen. Työkalulla saadaan hallinta asiakkaan koneen näppäimistöstä, näytöstä sekä hiirestä. Etähallintaohjelma on yrityksen kaikille Service Desk -työntekijöille valitsema yhteinen ohjelma. Etäyhteys asiakkaan tietokoneelle otetaan lähes aina, kun ongelma tai ongelman ratkaisu ei ole heti tiedostettavissa, tai kun asiakkaan koneelle on suoritettava jokin toimenpide. Toimenpiteisiin kuuluu ohjelman manuaalinen asennus, omien admin-oikeuksien tarjoaminen vaaditussa tilanteessa, tai muu tarkka toimenpide, kuten eri tilanteissa avustaminen ja neuvon antaminen.

Etäyhteys on aina suositeltava toimenpide, sillä asiakas ei välttämättä aina pysty selittämään ongelmatilannetta omin sanoin. Omin silmin näkeminen tuo perspektiiviä ongelmanratkaisuun. Mikäli ongelma täytyy välittää ylemmän tason palvelutuelle on suositeltavaa ottaa etäyhteydessä näkyvästä ongelmasta ruudunkaappaus, mikä liitetään ongelmasta avattuun tikettiin.

Asiakkaan tietokoneeseen saadaan etäyhteys kyseessä olevan koneen yrityskohtaista koneen numeroa käyttämällä. Koneen numero löytyy kaikista yrityksen työntekijälle antamista tietokoneista. Mikäli asiakas on ulkoinen yhteistyötekijä, eikä hänellä ole yrityksen antamaa tietokonetta, ei hänen tietokoneelle voida ottaa etäyhteyttä. Mikäli ei koneen nu-

meroa käyttämällä jostain syystä saada etäyhteyttä, voidaan yhteys yrittää ottaa koneen IP-osoitetta käyttäen. IP-osoite voidaan selvittää yrityksen omia ohjelmia käyttäen, vaihtoehtoisesti neuvomalla asiakasta miten IP-osoite saadaan tietokoneesta selville. IP-osoitteen näkyminen ja etäyhteyden saaminen vaatii, että asiakkaan tietokone on kytketty yrityksen sisäiseen verkkoon. Tämä on aina tarkistettava ja tehtävä selväksi alussa, mikäli yhteysongelmia ilmenee.

Harjoittelija ei pääsääntöisesti joudu ottamaan etäyhteyttä asiakkaan koneelle, ellei hänelle ole annettu erityistoimenpidettä tai projektia hoidettavakseen, esim. tietyn ohjelman poistoa tietokoneelta.

4.5 Sähköposti/pikaviestintäohjelma

Yritys käyttää aina yhteistä sähköpostiohjelmaa. Nykyään ohjelma on yleisesti Microsoft Outlook. Mikäli sähköpostitili sijaitsee Microsoft Exchange:lla, käytetään tätä Outlook:ssa. Yrityksessä käytetään omaa sähköpostiosoitetta ja jokaisen työntekijän osoite on 'etunimi.sukunimi@yrityksentunnus.com'. Sähköpostiohjelma kannattaa pitää auki työpäivän aikana, sillä ohjelmassa tiedotetaan koko Service Desk:iä koskevaa tietoa, kuten kriittisiä ongelmatilanteita, uusia säädöksiä ja päivitettyjä tietoja/toimenpiteitä, sekä yleistä yritykseen liittyvää asiaa.

Yrityksellä on käytössä yleinen sähköpostiosoite, johon tulee kaikki työhön liittyvä sähköposti. Osoite voi olla esim. 'yrityksennimiservicedesk@yrityksentunnus.com'. Yleinen osoite on jokaisen Service Desk - työntekijän käytössä ja kaikkien työntekijöiden on hyödynnettävä tätä. Yleistä osoitetta ja omaa osoitetta ei saa sekoittaa keskenään. Kun kommunikoidaan asiakkaan kanssa on käytettävä yleistä osoitetta. Tämä johtuu siitä, ettei henkilökohtaista keskustelua suositella käytävän asiakkaan kanssa. Kaikki tiketteihin liittyvä tieto on agenteille julkista tietoa, koska agentilla on velvoite työstää kaikkia tikettejä. Omaa osoitetta saa käyttää ainoastaan henkilökohtaisessa kommunikaatiossa, esim. yrityksen henkilöstön kanssa.

Yritys käyttää yhteistä pikaviestintäohjelmaa. Yleisessä käytössä oli ennen Microsoft Office Communicator, nykyään käytössä on Microsoft Lync/Skype For Business. Service Desk:ssä käytetään päivittäin yhteistä pikaviestintäkeskustelua, eli chat:ia. Keskustelussa ovat mukana kaikki paikalla olevat agentit, Level One Specialist sekä Team Leader. Keskustelussa kommunikoidaan jatkuvasti sovittujen standardien mukaan. Jotta työnteko pysyy sujuvana on keskustelussa suositeltavaa kysyä tai ilmoittaa kaikille mahdollisesta kriit-

tisestä ongelmatilasta tai muusta huomioonotettavasta asiasta. On myös mainittava taukoilut sekä niistä paluu, ettei liian moni agentti poistu työpisteestään yhtäaikaisesti.

4.5.1 Sähköpostivuoro

Useilla yrityksillä on erillinen työaika tai agentti, jonka vastuuna on sähköpostivuoro, tai mailivuoro. Kyseinen agentti hallinnoi yleisen sähköpostikansion sähköposteja. Kaikki yleiseen kansioon saapuva sähköposti liittyy uusiin ja olemassa oleviin ongelmiin ja työpyyntöihin, tai julkisiin huomautuksiin. Agentin tehtävänä on luoda uudesta ongelmasta tai työpyynnöstä tiketti työpyyntökirjausjärjestelmään. Riippuen yrityksessä sovituista toimenpiteistä, sähköpostien määrästä ja ajan käytöstä, saattaa agentti olla velvollinen ottamaan uuden ongelman tai työpyynnön työn alle saman tien. Mikäli ongelma on olemassa, pitäisi sähköpostista löytyä siihen liittyvän tiketin tikettinumero. Mikäli tikettinumeroa ei löydy on tiketti etsittävä käsiin tiketin omistajan nimeä käyttäen. Tämä henkilö on yleensä sama kuin sähköpostin lähettäjä. Sähköpostissa oleva tieto päivitetään tiketin lokiin ja agentin velvollisuus on myös huomauttaa tiketin nykyistä haltijaa päivitetystä tiedosta.

Käsitellyssä sähköpostissa on suositeltua käyttää omaa annettua lyhennetunnusta, joka merkitään sähköpostin otsikon alkuun ennen kuin sähköposti siirretään pois Saapuneet -kansioista. Tämä johtuu siitä, että tiedetään kuka sähköpostia käsitteli, mikäli jokin ongelmatilanne syntyy. Sähköpostien käsittely näkyy myös statistiikassa ja jokainen henkilökohtaisesti käsitelty sähköposti on tämän takia tärkeä merkitä omalla tunnuksella. Agentin on luotava oma puumerkkinsä sähköpostiin yrityksen sovittujen standardien mukaan. Tähän sisältyy agentin nimi sekä Service Desk:n yhteystiedot.

Harjoittelija ei pääsääntöisesti joudu käyttämään sähköpostia asiakkaan kommunikaatiossa, ellei jokin erityistoimenpide tai projekti tätä vaadi. Service Desk:n perustoimenpiteenä on lähettää asiakkaalle sähköpostimuistutus, mikäli tämä ei vastaa puhelimeen. Sähköpostissa pyydetään ottamaan Service Desk:iin yhteyttä koskien viitattua tikettinumeroa. Soittopyynnön jättäminen on ns. Strike -toimenpide. Yrityksen sovittujen käytäntöjen mukaan Strike -muistutus lähetetään esim. joka toinen päivä, jos asiakas ei ota yhteyttä tähän mennessä. Viimeisen Strike -muistutuksen ohella viitattu tiketti suljetaan sovittujen käytäntöjen mukaan. Harjoittelija saattaa joutua lähettämään ensimmäisen Strike -pyynnön, jos hänelle on annettu tehtäväksi soittaa asiakkaalle, joka ei lopulta vastaa.

4.6 Ohjeistustietokanta

Yrityksellä on oma ohjeistustietokanta, jonka tehtävänä on auttaa agenttia työssään pikaisesti. Ohjeistustietokanta ei ole yhtä kattava ja yksityiskohtainen kuin asiakkaankirjausjär-

jestelmä, vaan tätä käytetään enemmän työn ohella pikaisiin toimenpiteisiin. Ohjeistustietokanta on jatkuvasti päivittyvää dokumentaatiota ja jokaisesta päivityksestä tai tiedotuksesta tulee sähköpostihuomautus omaan sähköpostiosoitteeseen. Kaikki tietokannasta löytyvät prosessit ovat yrityksen sovittujen toimintatapojen mukaisia ja näitä tulee aina noudattaa.

Ohjeistustietokanta sisältää teknisiä ohjeita asiakkaiden ja yrityksen käyttämiin sovelluksiin. Yhden ohjelmaotsikon alla lukee kyseistä ohjelmaa koskevat yleiset ongelmat, sekä miten näissä toimitaan. Ohjeissa mainitaan kenelle tai mihin tiketti tarpeen mukaan eskaloidaan.

Ohjeistustietokannassa oleva tieto ei ainoastaan koske ongelmatilanteita, vaan sisältää myös yrityksen sovittuja prosesseja eri tilanteissa. Näihin sisältyvät ohjelmien käyttö- ja asennusohjeita, tietyn ongelmatapauksen toimivaksi todettuja yksittäisiä ratkaisuaskeleita sekä asiakkaalle kerrottavia hyväksytyjä ohjeita. Tietokanta sisältää myös kaikki eri palvelutason yhteyshenkilöt, joita agentti työssään voi tarvita.

Agentti ei itse lisää tietoja ohjeistustietokantaan, vaan tämän tehtävän suorittaa erillisesti toimeksiannettu henkilö, yleensä Level One Specialist. Agentti voi lisätä julkiseen tietopalstaan haluamansa informaation ja tämä tieto välittyy kaikille Service Desk – työssä oleville agenteille sähköpostitse. Tätä käytetään yleensä ainoastaan kriittisen ongelman ilmoittamisen yhteydessä, sisältäen tätä koskevan tiketin tiedot sekä tikettinumeron.

Harjoittelija saattaa joutua turvautumaan ohjeistustietokantaan, mikäli tavalliset työtehtävät poikkeavat jollain tapaa erityistoimenpidettä tai projektia työstäessä. On pitkälti harjoittelijan oma-aloitteisuudesta kiinni, haluaako hän etsiä mahdollisen tiedon ohjeistustietokannasta vai kysyä apua kollegoilta.

4.7 Yrityksen omat sivustot (Intranet)

Yrityksellä on omat verkkosivustonsa, mihin pääsee käsiksi ainoastaan kun kone on yhdistettynä yrityksen omaan verkkoon. Tämä ns. Intranet-sivusto on kaikille yrityksen työntekijöille (ei ainoastaan Service Desk – työntekijöille) yhteinen sivusto. Sivustoilla on julkiset uutiset ja huomautukset koskien yritystä ja sen toimintaa, sekä oikotiet yrityksessä käytettäviin ohjelmiin. Kotisivua voi muokata haluamukseen siinä, mitkä ohjelmat halutaan pikavalikkoon. Yrityksen kotisivujen on määrää palvella yrityksen työntekijää vastaamalla kysymyksiin ja ohjaamalla tämä henkilö oikeaan määränpäähän. Mikäli yrityksen työnteki-

jä hyödyntää kotisivustoja oikein etsimällä itse vastauksia askarruttaviin kysymyksiin, vähentää tämä Service Desk:n työmäärää.

Service Desk – työssä Intranetiä käytetään oman mielenkiinnon mukaan, mutta omaan työhön tämä ei vaikuta, sillä yrityksen kotisivustot eivät ole julkisia huomautuksia lukuun ottamatta asiakaspalveluun liittyviä. Ainoastaan linkit muihin ohjelmiin nopeuttavat työn kulkua.

5 Ongelmanhallinta

Ongelmanhallinta (Incident Management) on yksi Service Desk – työn suurimmista vastuutehtävistä. Tässä luvussa käydään läpi ongelmanhallintaan liittyviä yleisiä toimenpiteitä analysoimalla eri prosessirooleja sekä prosessikulkua. Ongelmanhallintaan liittyvää sanastoa painotetaan, jotta lukija ymmärtää paremmin prosessinkulkuun liittyviä toimenpiteitä ja yksityiskohtia.

5.1 Ongelmanhallinta käsitteenä

Ongelmanhallinnassa hallinnoidaan päivittäistä tukea palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä ja tarkoituksena on minimoida palveluhäiriöitä ratkaisemalla ongelmia IT-ympäristössä. Tähän kuuluu ongelmien hallinnointi, yrityksen operaatioiden tukeminen sekä ratkaisuja koskevien informaatioiden tuottaminen. Tarkoituksena on palauttaa palvelunkulku entiseen toimintaansa mahdollisimman nopeasti sekä minimoida kielteisen vaikutuksen leviäminen yrityksen operaatioihin. Kaiken ongelmanhallintaan liittyvän toiminnan on noudatettava palvelutasolupausta (Rondon 2010, 12).

Ongelman prioriteetti päätetään sen vaikutuksen laajuudesta yrityksessä, sekä kiireellisyydestä jolloin ongelmaan on saatava ratkaisu tai väliaikaisratkaisu. Nämä prioriteetit käsitellään palvelutasolupauksessa. Service Desk – työssä pyritään saamaan ratkaisu ongelmaan jo ensimmäisellä tasolla, eli kun agentti vastaanottaa puhelun. Mikäli ratkaisua ei saada aikaiseksi, voi ongelman (eli tiketin) luovuttaa ongelmaa koskevalle asiantuntijaryhmälle. Tämän tason ryhmä on toisen tai kolmannen tason asiakaspalvelu. Toisen tason ongelmanratkaisussa henkilöstöllä on laajempi IT-tietämys, enemmän aikaa sekä resursseja ongelmanratkontaan. Kolmannella tasolla saatetaan jo käyttää ulkoistettuja toimituksia (Rondon 2010, 16).

Tiketin siirtäminen eteenpäin kutsutaan eskaloinniksi. Mikäli näin on tehtävä, nopeuttaa ongelmanratkaisua tiketin lokiin kirjoitettu päivitys. Tämän on aina oltava ajan tasalla, jotta ongelmaa seuraavaksi käsittelevä asiantuntija tietää, mitä on tehty ja mitä voisi jatkossa tehdä. Kun ongelmaan on saatu toimiva ja asiakkaalle ymmärrettävä ratkaisu, suljetaan tiketti (Rondon 2010, 16).

Ongelmanhallinnan hyödyt yrityksessä ovat riskien vähentyminen. Hierarkkinen toiminta mahdollistaa tehokkaan ja aikaa säästävän ongelmanhallinnan. Ongelmien jäljittely ja seuranta mahdollistaa jatkossa ilmestyvien ongelmien nopeaan varautumiseen ja ratkaisutoimenpiteisiin. Ongelmanhallinta vähentää maksukuluja yrityksessä, sillä henkilökuntaa

hyödynnetään tuottavammin, mikä vähentää ns. seisokkeja asiakkaan puolella. Palvelun laatu paranee kasvavan palvelutason, asiakaskeskittymisen sekä yrityksen ohjelmien tehokkaan tuen ansiosta (Rondon 2010, 12).

5.2 Ongelmanhallintaprosessin roolit

Jokaisella ongelmanhallinnan prosessilla on oma roolinsa vastuualueineen koskien prosessin suunnittelua, kehitystä, toteutusta ja hallintaa. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 7) nähdään ongelmanhallinnalle vaadittavat operaatiot sekä hallinnoijat perinteisessä ongelmanratkaisutilanteessa, sekä näiden roolit ja vastuut. Taulukossa ei oteta huomioon mahdollisia roolien jakoja, esim. yksi henkilö joka voi olla vastuussa useasta prosessista, tai päinvastoin. Toisen tason asiakaspalvelussa ei oteta huomioon mahdollisia operaatioita ja ulkoisia palveluntarjoajia.

Taulukko 7. Perinteisen ongelmanhallintaprosessin roolit ja vastuualueet (Rondon 2010, 21)

V = vastuullinen, VO = vastuussa oleva, AK = aiemmin konsultoitu

Prosessi	Käyttäjä	Service Desk Analyst (Agentti)	Second to nth Level Support (Toisen tason palvelutuki)	Escalation Manager	Incident Manager
1. Yhteydenotto Service Desk:iin	V				
2. Ongelman ylöskirjaus	AK	V			VO
3. Ensimmäisen tason diagnoosi ja ratkonta		V			VO
4. Toisen tason diagnoosi ja ratkonta			V		VO
5. Eskaloinnin hallinta					VO & V
6. Poikkeusongelmien diagnoosi ja ratkonta				V	VO
7. Ongelman sulkeminen	AK	V			VO

5.2.1 Prosessin omistaja

Prosessin omistaja (Incident Management Process Owner) omistaa ongelmanhallintaprosessin sekä sitä tukevan dokumentaation. Henkilön tehtävänä on valvoa koko prosessia IT-yrityksessä sekä varmistaa, että prosessi hoidetaan yrityksen toimintatapojen mukaisesti. Mikäli prosessissa on virheellisiä tekijöitä on prosessin omistajan voitava identifioida mikä tämän aiheuttaa ja varmistaa, että virheet saadaan hoidettua oikealla metodilla. Prosessin omistaja vahvistaa myös prosessin muutoksia sekä kehityksiä ja parannuksia koskevia tilanteita.

Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 22) mukaan seuraavat toimenpiteet ovat prosessin omistajan vastuulla ongelmanhallintaprosessissa:

- Prosessi on määritelty, dokumentoitu, ylläpidetty ja kommunikoitu yritys- sekä paikallistasolla.
- Prosessin tehokkuutta tarkastellaan sekä prosessin kehitysmahdollisuuksia huomioidaan.
- Prosessin onnistuminen tai epäonnistuminen otetaan vastuuseen ja edustetaan ylläpitoa prosessia koskevissa päätöksissä.
- Määrittelee ja kehittää ongelmanhallintaprosessin yhteisiä mittareita ja raportointivaatimuksia.
- Varmistaa prosessin ja työkalujen integroitumisen muihin Service Desk:n prosesseihin ja työkaluihin.
- On vastuussa ongelmanhallintatyökalujen vaatimuksista ja ohjeista.
- Varmistaa yrityksen kiinnittymisen prosessiin.
- Varmistaa riittävän prosessia vaativan harjoittelun yritykselle.

5.2.2 Agentti

Agentti (Service Desk Analyst) ottaa ensimmäisellä palvelutasolla vastaan ongelmatilanteen ja kommunikoi ensimmäisenä asiakkaan kanssa ongelman sisällöstä.

Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 22) mukaan seuraavat toimenpiteet ovat agentin vastuulla ongelmanhallintaprosessissa:

- Ottaa hyväksyvästi vastaan ongelmatilanteen puhelimitse, sähköpostitse tai tikettijärjestelmästä.
- Varmistaa käyttäjän henkilöllisyyden ja että tämä kuuluu asiakaskuntaan.
- Luo uuden tiketin oikeilla tiedoilla.
- Päivittää olemassa olevaa tikettiä uudella tiedolla lokiin.
- Luokittelee ja kategorisoi ongelman oikeaan kohderyhmään.
- Suorittaa tarvittavat muutostoimenpiteet tikettiin, kuten priorisoi ongelman vakavuustason ja eskaloii tiketin tarvittaessa asiantuntevalle palveluryhmälle.
- Yrittää ensisijaisesti ratkaista ongelman itse, mikäli tämä on mahdollista.

- Ymmärtää palvelutason ja suorittaa ongelmatilannetta tämän mukaisesti.
- Tarjoaa mahdollisia teknisiä väliaikaisratkaisuja asiakkaalle.
- Hakee vahvistuksen asiakkaalta, toimiko ongelman ratkaisu.
- Sulkee tikettejä jos ongelma on korjattu tai muita jatkotoimenpiteitä on sovittu.

5.2.3 Toisen tason palvelutuki

Toisen tason palvelutuki (Second to nth Level Support) koostuu suuntautuvimmista asiantuntijoista ja teknisesti laajemmin osaavasta henkilöstöstä, jotka ratkovat näille eskaloituja tikettejä.

Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 23-24) mukaan seuraavat toimenpiteet ovat toisen tason palvelutuen vastuulla ongelmanhallintaprosessissa:

- Diagnosoi sekä ratkoo monimutkaisia ongelmatilanteita.
- Suorittaa toimenpiteet palvelutason mukaan.
- Eskaloi tarvittaessa tiketin kolmannen tason palveluryhmälle kelvollisin motivaatioin.
- Tarjoaa tarvittaessa teknistä kommunikaatiota asiakkaalle.
- Huomaa mahdolliset ongelmat ja ilmoittaa näistä ongelman haltijalle (Incident Manager).
- Tarjoaa osaamista ja tietoa ensimmäisen tason palvelutuelle.
- Tekee tarvittaessa yhteistyötä kolmannen tason palvelutuen kanssa ratkaisun löytämiseksi.
- Pitää ensimmäisen tason palvelutuen jatkuvasti ajan tasalla.

5.2.4 Eskalaation haltija

Eskalaation haltija (Escalation Manager) osallistuu ongelmanhallintaprosessiin ongelman haltijan (Incident Manager) pyynnöstä. Hän hallinnoi eskalaatioita poikkeusongelmatiketeille, kunhan ennalta laaditut kriteerit sopivat näihin.

Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 23) mukaan seuraavat toimenpiteet ovat eskalaation haltijan vastuulla ongelmanhallintaprosessissa:

- Omistaa ja on valtuutettu ratkaisemaan eskaloituja tikettejä.
- Suorittaa eskalaatioarviointeja.
- Järjestää ratkaisutiimien luonnin.
- Toimii yhteyshenkilönä ratkaisutiimeille.
- Hallinnoi mahdolliset jatkoeskalaatiot.
- Hallinnoi kaikkea eskaloitua tikettiä koskevaa kommunikaatiota sekä huolehtii sopivien resurssien osallistumisesta.
- Vetoaa tarvittaessa katastrofinpalautusprosessiin.
- Suorittaa tarvittaessa eskalaation jälkiselvittelykatsauksen.

5.2.5 Ongelman haltija

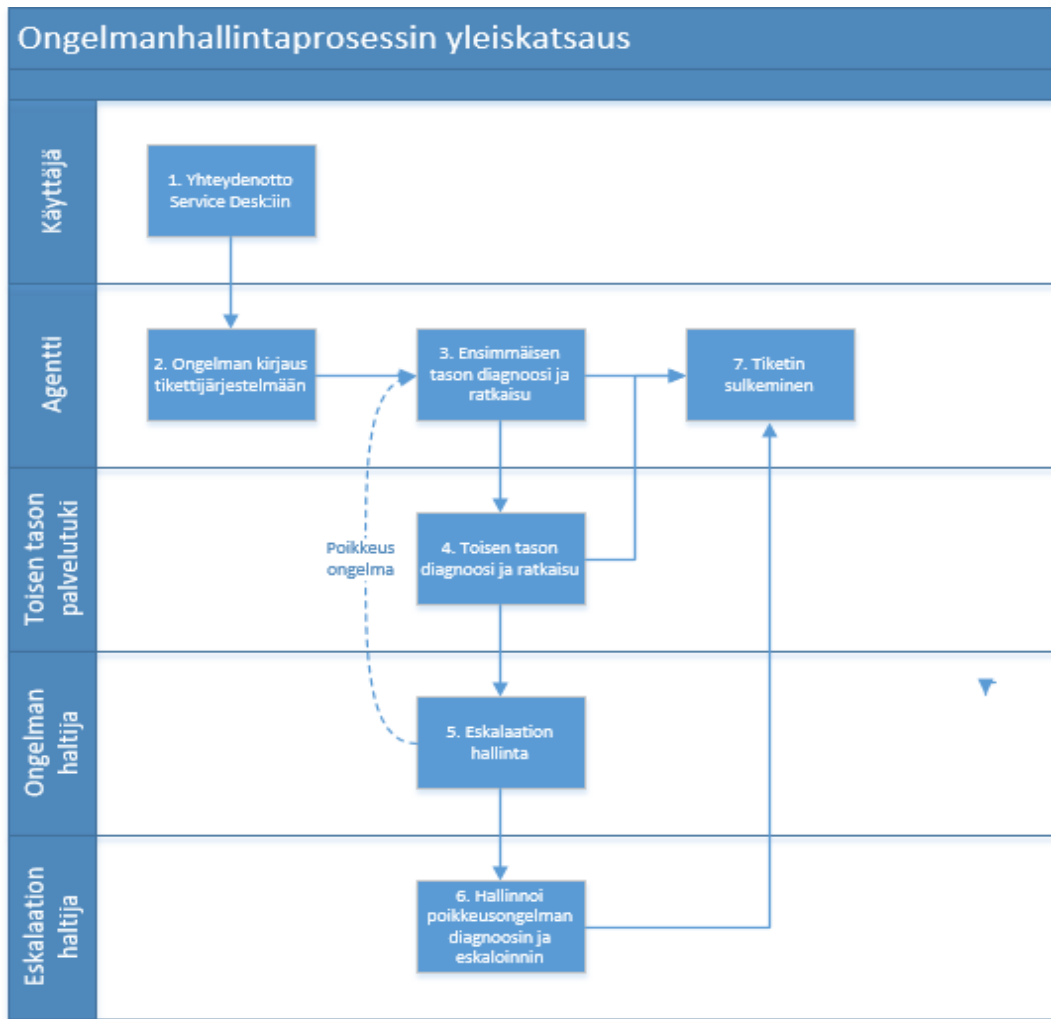
Ongelman haltija (Incident Manager) suorittaa ongelmanhallintaprosessin ja koordinoi kaikki tarvittavat toimenpiteet niin, että nämä vastaavat palvelutasolupauksen kriteerejä. Ongelman haltija on kaikkien ongelmatilanteiden omistaja ja toimii perinteisen ongelmanhallinnan eskalaatiopisteenä.

Government of Ontario Information & Technology Standards – opuksen (Rondon 2010, 23) mukaan seuraavat toimenpiteet ovat ongelman haltijan vastuulla ongelmanhallintaprosessissa:

- Varmistaa, että kaikella Service Desk:n henkilöstöllä on riittävät ongelmanratkaisutaidot.
- Hallinnoi Service Desk:n ongelmanhallintasuoritusta, sekä luo ja suorittaa tarvittaessa parannussuunnitelmia.
- Hallinnoi tikkettien jaon ja työmäärän jakelun.
- Valvoo Service Desk:n asiakkaille tarjoamaa palvelua.
- Tarjoaa palvelulaadun ja asiakastytyväisyyden hallintalaadun.
- Pyytää tarvittaessa eskalaation haltijan toimeksiantoa.
- Tunnistaa mahdolliset ongelmat ja tiedottaa nämä ongelmanhallintaryhmälle (Problem Management team).
- Tunnistaa prosesseja koskevia kehitysideoita.

5.3 Yleinen ongelmanhallintaprosessin kulku

Alla oleva prosessikaavio (Kuvio 1) selittää perinteisen ongelmanhallintaprosessin eri kuvaiheet niin, että prosessiin liittyvät tärkeimmät ongelman haltijat saavat osansa ongelman ratkaisussa. Kuvion alla selitetään prosessi yksityiskohtaisesti. Kuvio 1:n analysoinnista löytyy opinnäytetyön lopussa liitteenä (Liite 1) taulukkomuotoinen selitys ongelmanhallintaprosessista. Huomioon otetaan myös tikketin kriteerit siihen, miksi tämä on laitettu tarvittavan palvelutason ratkaistavaksi, sekä mikä tikketin tila voi tällä tasolla olla.



Kuvio 1. Ongelmanhallintaprosessin yleiskatsaus (Rondon 2010, 26)

Ongelmanhallintaprosessin käynnistää ensimmäinen vaihe, jossa käyttäjä ottaa yhteyden Service Desk:iin hyväksytyyn kanavaan kautta, kuten puhelin tai sähköposti. Ongelma (Incident) voi myös olla työpyyntö (Service Request), eli ei ongelmatilanne, vaan pyyntö koskien esim. oikeuksien lisäämistä.

Toisen vaiheen käynnistää tapahtumanhallintajärjestelmiltä saapunut automatisoitu tapaus, Service Desk:lle puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoliittymän kautta saapunut palvelualueinen tapahtuma. Agentti vastaanottaa ongelman ja arvioi, onko ongelma uusi, identtinen ongelma, vai toiseen, yhä auki olevaan ongelmaan liittyvä tapaus. Agentti todentaa käyttäjän olemassa olevaksi. Kaikki vastaanotettu informaatio käydään läpi, jotta kaikki tieto varmasti todetaan oikeaksi. Ongelma luokitellaan ja priorisoidaan kiireellisyyden ja vaikutuksen mukaan.

Kolmannen vaiheen käynnistää tikettijärjestelmään rekisteröity tiketti. Agentti arvioi yksityiskohdat, analysoi, diagnosoi sekä tunnistaa tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti. Mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua tällä tasolla, tai

pyyntöä ei voida saada täytäntöön, eskaloidaan tiketti toisen tason palvelutasolle. Poikkeusongelmat eskaloidaan ongelman haltijalle, joka päättää eskaloinnin haltijan tarpeellisuudesta.

Neljännän vaiheen käynnistää ensimmäisen tason palvelutuelta määritelty tiketti. Toisen tason palvelutuki arvioi yksityiskohdat, analysoi, diagnosoi sekä tunnistaa tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti. Mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua tällä tasolla, tai pyyntöä ei voida saada täytäntöön, eskaloidaan tiketti ongelman haltijalle.

Viidennen vaiheen käynnistää tiketti, joka täyttää kriteerit eskalaatioon. Eskalaatio korostaa tiketin näkyvyyttä ongelman haltijalle, joka päättää eskalaation haltijan tarpeellisuudesta. Eskaloituneet tiketit ovat yhä ongelmanhaltijan omistamia, valvomia ja hallinnoimia. Ainoastaan tiketin omistajuus siirtyy eskalaation haltijalle.

Kuudennen vaiheen käynnistää ongelman haltijan määrittämä tiketti. Eskalaation haltija arvioi ongelman yksityiskohtia ja rakentaa asiantuntijoista koostuvan ryhmän arviomaan yksityiskohdat, analysoimaan, diagnosoimaan sekä tunnistamaan tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti.

Seitsemännen ja viimeisen vaiheen käynnistää ratkaistu tiketti. Kun ongelma on ratkaistu tai palvelu toimitettu, siirtää ylemmän tason palvelutuki tiketin ensimmäisen tason agentille suljettavaksi. Agentti arvioi vielä tuloksen, sekä kommunikoi asiakkaan kanssa yksityiskohdista ennen tiketin sulkemista.

5.4 Kriittinen ongelma

Kriittinen ongelma menee aina kaikkien muiden tapausten edelle ja tähän on reagoitava välittömästi hätätilanteena. Kriittinen ongelma on suunnittelematon katko tai tuotantosysteemin suuren toiminnallisuusosuuden menetys, mistä vaikuttuu usea käyttäjä.

Ongelman vastaanottava agentti suorittaa nopean analyysin ongelmasta ja päättelee tästä jos ongelma täyttää kriittisen ongelman kriteerit. Agentin on oltava asiakkaan kanssa yhteydessä suorittaessaan analyysia. Kaikki mahdollinen tieto koskien ongelmaa on saatava kirjatuksi tikettiin, tärkeänä asiana vaikutuksen laajuus. Ongelman sijainti on tiedostettava tarkasti (Rondon 2010, 110).

Kriittinen ongelma eroaa perinteisestä ongelmasta siinä, että tämä on vahvistettava kolmannen tason ongelmaksi. Ongelman vahvistaa yrityksen toimeksiantama vastuhenkilö, yleensä IT-sertifikaattineuvostoa edustava henkilö. Tämän annettua hyväksynnän kriittisestä tasosta, ns. HIGH-tasosta, voidaan tiketti eskaloida vastuulliselle ryhmälle. Agentin velvollisuutena on välittömästi soittaa vastuuryhmälle ja saada vahvistus saapuneesta kriittisestä ongelmasta. Tätä kutsutaan kädenpuristukseksi.

Kriittisestä ongelmasta on tehtävä yleinen ilmoitus. Tämä tehdään yrityksen sopimalla tavalla, kuten ohjeistustietokantaan sijaitsevalla palstalla. Tähän kirjataan tikettinumero sekä ongelman kuvaus. Kirjatusta ongelmasta tulee sähköposti-ilmoitus kaikille.

Mikäli kriittisen ongelman aiheuttamia ongelmatapauksia tulee muilta asiakkailta, kirjataan ongelmasta perinteinen tiketti, alkuperäisen ongelman tiedoilla. Tiketissä viitataan olemassa olevaan ongelmaan tämän tikettinumeroilla. Tikettiä ei eskaloida erikseen vastuulliselle ryhmälle, vaan tämä liitetään olevassa olevaan ongelmaan käyttämällä tämän tikettinumeroa (Rondon 2010, 118). Kaikki liitetyt tiketit saavat alkuperäisen tiketin sulkemisen yhteydessä yhteisen ratkaisuilmoituksen. Kaikki ongelmanhallintaprosessin aikana ilmenevät ilmoitukset ja päivitettyt tiedot päivitetään alkuperäiseen tikettiin, ei liitettyihin tiketteihin.

Kriittinen ongelma ei koske harjoittelijaa, sillä hänen työtehtävät eivät liity näihin ongelmiin. Ongelma on silti hyvä tiedostaa, sillä Service Desk:ssä on tärkeätä saada kriittinen ongelma hoidettua nopeasti ja rauhallisesti eteenpäin. Tässä vaaditaan sujuvaa kommunikaatiota kollegoiden kanssa ja työnjaon on oltava selvä.

Pohdinta

Tavoitteenani oli luoda suunnitelma, joka auttaa työharjoittelijaa saamaan käsityksen siitä, mitä Service Desk – työharjoittelu sisältää ja mitä tämän tulisi osata ja tietää. Suunnitelman avulla pitää päästä nopeasti työn ääreen ja työharjoittelija saisi harjoittelukaudesta enemmän irti. Tietäessään kaiken mitä raportti sisältää, olisi harjoittelijalla valmiudet jäädä yritykseen töihin. Nämä tavoitteet olivat minulle ja toimeksiantajalleni jo kättelyssä selvät.

Suunnitelman laajuuden luonti oli vaativa prosessi. Istuin toimeksiantajani kanssa kokouksessa, missä suunnittelimme läpikäytäviä aiheita. Ideoita oli lopulta niin paljon, että rajaus-toimenpiteet tuntuivat hyvin haastavilta projektisuunnitelmaa tehdessäni. Projektisuunnitelmassa aiheet olivat hyvin yksinkertaistettuja vaikka itse suunnitelma oli erittäin laaja. Ison organisaation tapa kuvata jokainen vaihe Service Desk:ssä tapahtuvissa prosesseissa tarkasti suunnitelmassa ei ollut minulle vaihtoehto. Projektisuunnitelman luonnissa ei ollut aihealaajuuden suunnittelun ohella mitään muita ongelmia.

Alustavan sisällysluettelon luonti johti lopulta erittäin hyvin suunniteltuun kokonaisuuteen. Alustava sisällysluettelo näytti toimeksiantajani mielestä hyvin suunnitellulta, minkä seurauksena minulle näytettiin vihreätä valoa työn aloittamiseen.

Opinnäytetyön käsittelemä aihe oli itselleni hyvin ajankohtainen. Olin lopettamassa työni toimeksiantajani luona, samalla kun aloitin heti työt uudessa Service Desk – työssä. Uudessa yrityksessä aloittaminen salli minulle hyvät tilaisuudet vertailla vanhaa ja uutta työtä, sekä miten opinnäytetyön sisältö vastasi Service Desk – toimintaa yleisellä tasolla. Se materiaali, mikä ei ole teoriakirjasta on molempien Service Desk – töideni yhteisiä tekijöitä. Jatkuva vertailu antoi minulle hyvät käsitykset siitä, mistä voin kirjoittaa ja mistä en.

Opinnäytetyön haastavin prosessi oli tiedon yleistäminen. En missään tapauksessa saanut käyttää yrityksen henkilökohtaisia toimitapoja ja prosesseja esimerkkeinä. Tämä painoi mieltäni eniten valitessani tämän aiheen opinnäytetyökseni. Onnistuin onneksi löytämään hyvin tiedostavaa teoriamateriaalia ja sain materiaalin avulla hyvän käsityksen siitä, mikä on jo yleistä tietoa. Kaikki käsittelemäni tieto ei tietenkään ole identtistä jokaisessa Service Desk – työssä; suurimmat erot näkyvät käytännöissä. Olen työskennellyt kahdessa hyvin erilaista kulttuuria edustavassa IT-yrityksessä ja näillä yrityksillä on hiukan eri käsitykset esim. työmoraalista. Opinnäytetyön toisessa luvussa (Käytännöt) minulla oli aluksi ongelmia tiedon yleistämisessä, mutta turvauduin lopulta siihen, mihin Suomessa ollaan velvollisia noudattamaan; Suomen laki. Työskentelen nykyisin intialaiselle suuryritykselle, eivätkä kaikki läpi käymäni käytännöt ole heille samanlaisia itsestäänselvyksiä.

Minulla oli opinnäytetyötä kirjoittaessani välillä ongelmia IT-terminologian kanssa. Toimeksiantajani käyttää omaa IT-kieltään töissä, enkä voinut noudattaa samaa sanastoa opinnäytetyössä (yrityksen sisäinen sanasto ei ole täysin korrektia). Välillä tuntui vaikealta saada lukija ymmärtämään mistä lukee, samalla pitäen mielessä toimeksiantajan toiveet. Kolmannessa ja neljännessä luvussa IT-sanaston noudattaminen oli haastavinta. Toimeksiantajani painotti roolien ja työnjakojen sisältämisen tärkeyttä aloituskokouksessa ja mielestäni kuvasin näitä tarpeeksi tarkasti ja selvästi käyttäen oikeita IT-termejä.

Neljäs luku (Työkalut ja ohjelmat) oli minulle pitkäkestoisin ja haastavin prosessi. Listasin ylös kaikki yleisesti tunnetut Service Desk:ssä käytettävät ohjelmat, samalla verraten molempien työpaikkojeni ohjelmia. Tässä salassapitosopimuksen noudattaminen oli erityisen haastavaa. Molemmista yrityksistä löytyivät luvussa käsiteltävät ohjelmat ja niiden sisältö oli suurin piirtein samanlaista.

Minulla oli jatkuvasti mielessä opinnäytetyön tärkein tehtävä; harjoittelijan on pakko oppia suunnitelmasta. Mietin jonkin verran miten voisin kuvailla harjoittelijalle Service Desk:n työn toimintaa. Alkuperäinen suunnitelmani oli luoda erilaisia tikettiratkaisuja käyttäen toimeksiantajani työjärjestelmää. Apuna olisin käyttänyt lukuisia kuvakaappauksia Active Directory:ssa, kovalla sensuurilla. Päätin idean olevan tälle suunnitelmalle epäsovelia. Vaikka harjoittelijan työtehtäviä voisikin kuvailla yksinkertaisuuden takia helposti, en nähnyt malliratkaisujen luontia oikeaksi ratkaisuksi. Päädyin siihen vaihtoehtoon, että kuvailen ongelmanhallintaprosessia yleisesti. Olen erittäin tyytyväinen ratkaisuun ja mielestäni koko viimeinen luku kuvailee ongelmanhallintaa tarpeeksi laajasti ja ymmärrettävästi. Prosessin kulun analysointi antoi minulle mahdollisuuden hyödyntää neljässä ensimmäisessä luvussa käsiteltäviä asioita yhteen kokonaisuuteen. Tämä herättää toivon mukaan harjoittelijassa ajatuksia ja tajuaa tässä voivansa selailta opinnäytetyötä etsiessään tiettyä asiantunnettavaa asiaa.

Huomasin opinnäytetyötä kirjoittaessani ja uutta työtä aloittaessani, että tämä suunnitelma voisi hyödyntää harjoittelijoita useassa yrityksessä. Opinnäytetyön sisältö onkin sen verran yleistetty ja rajattu, ettei muiden yritysten suunnitelman käyttäminen aiheuttaisi haittaa. Olen molemmissa Service Desk – töissä ollut oman aiheeni uhri; on ollut hyvin sekava ensimmäiset viikot mistä aloittaa. Tämä tunne myös motivoi minua tekemään opinnäytetyötä kunnolla.

Yleisesti projekti sujui hyvin. Saatuaani alun sekavuuden järjestykseen, pääsin aloittamaan työt nopeasti ja tehokkaasti. En aluksi karsinut pois riskejä, mutta projektin edetessä on-

nistuin minimoimaan niitä. Hyödynsin vapaa-aikaani tehokkaasti ja työstin suunnitelmaa päivittäin useita tunteja. Löytämäni teoriamateriaali tuki hyvin suunnitelman sisältöä, enkä missään vaiheessa saanut negatiivisia ajatuksia päähäni. Olin jatkuvasti projektisuunnitelmassa tekemäni aikataulun edellä, mutta etenin silti samassa järjestyksessä. Minulla oli vapaat kädet koko projektin aikana. Kaikkia ehdotuksiani kuunneltiin, eikä negatiivista ilmapiiriä saatu aikaiseksi.

Opinnäytetyöprojekti oli minulle kertausprosessi oppimisprosessin sijaan, mutta koen valmiin suunnitelman olevan monelle työntekijälle hyödyksi. Opin kirjoittamaan pitkän raportin koulun standardien mukaisella tavalla ja oppimistavoitteet tieteellisen kirjoittamisen metodien harjaannuttamisesta ja kirjallisuuden tulkitsemisesta onnistuivat odotetusti.

Lähteet

Brinkkemper, S. & Jansen, S. 2012. Collaboration in outsourcing – A journey to quality. Palgrave Macmillan. Iso-Britannia.

Knapp, D. 2010. A guide to service desk concepts – Third edition. Cengage Learning. Boston.

Opiskelupaikka 2016, Työharjoittelun pelisäännöt. Luettavissa:
<http://www.opiskelupaikka.fi/Tyopaikka-harjoittelu/Tyoharjoittelu/Tyoharjoittelun-pelisaannot>. Luettu: 18.2.2016

Rondon, A. 2010. Service Desk best practices. Emereo Pty Ltd. Australia.

TEM 2015, Työsopimuslaki. Luettavissa:
https://www.tem.fi/files/26154/2_2015_Tyosopimuslaki_01072015.pdf. Luettu: 18.2.2016

Virkki, J. 2012. Uuden työntekijän käsikirja Service Deskissä – Hämeen Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettavissa: <http://theseus.fi/handle/10024/43906>

Liitteet

Liite 1. Kuvio 1:n analysointi askeleittain

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
1.	Yhteydenotto Service Desk:iin	Pyyntö käyttäjältä	<p>Käyttäjä käynnistää prosessin ottamalla yhteyttä Service Desk:iin hyväksytyn kanavan kautta (puhelin, sähköposti).</p> <p>Ongelma (Incident) voi myös olla pyyntö (Service Request), eli ei ongelmallanne, vaan pyyntö koskien esim. oikeuksien lisäämistä.</p>	Ongelma / pyyntö	Uusi tiketti

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
2.	Ongelman kirjaus tiketti-järjestelmään	<p>Laukaisija: tapahtumanhallintajärjestelmiltä saapunut automatisoitu tapaus, Service Desk:lle puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoliittymän kautta saapunut palveluaiheinen tapahtuma</p>	<p>Agentti vastaanottaa ongelman ja arvioi, onko ongelma uusi, identtinen ongelma, vai toiseen, yhä auki olevaan ongelmaan liittyvä tapaus.</p> <p>Agentti todentaa käyttäjän olemassa olevaksi. Kaikki vastaanotettu informaatio käydään läpi, jotta kaikki tieto varmasti todetaan oikeaksi. Ongelma luokitellaan ja priorisoidaan kiireellisyyden ja vaikutuksen mukaan.</p>		

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
3.	Ensimmäisen tason diagnoosi ja ratkaisu	Panos: tikkettijärjestelmään rekisteröity tiketti	<p>Agentti arvioi yksityiskohdat, analysoi, diagnosoi sekä tunnistaa tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti.</p> <p>Mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua tällä tasolla, tai pyyntöä ei voida saada täytäntöön, eskaloidaan tiketti toisen tason palvelutasolle.</p> <p>Poikkeusongelmat eskaloidaan ongelman haltijalle, joka päättää eskaloinnin haltijan tarpeellisuudesta.</p>	<p>Ongelma ratkaistaan</p> <p>Mikäli ongelman ratkaisu ei onnistu, eskaloidaan tiketti toisen tason palvelutuelle, sekä dokumentoidaan tiketin lokiin syyt tähän</p>	<p>Määritetty</p> <p>Työn alla</p> <p>Odottaa</p> <p>Palautettu</p>

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
4.	Toisen tason diagnoosi ja ratkaisu	Panos: tiketti määritetty ensimmäisen tason palvelueltä	<p>Toisen tason palvelutuki arvioi yksityiskohdat, analysoi, diagnosoi sekä tunnistaa tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti.</p> <p>Mikäli ongelmaa ei saada ratkaistua tällä tasolla, tai pyyntöä ei voida saada täytäntöön, eskaloidaan tiketti ongelman haltijalle.</p>	<p>Ongelma ratkaistaan</p> <p>Mikäli ongelman ratkaisu ei onnistu, eskaloidaan tiketti ongelman haltijalle, sekä dokumentoidaan tiketin lokiin syyt tähän</p>	<p>Määritetty</p> <p>Työn alla</p> <p>Odottaa</p> <p>Palautettu</p>

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
5.	Eskalaation hallinta	Panos: kriteerit eskalaatioon	<p>Eskalaatio korostaa tiketin näkyvyyttä ongelman haltijalle, joka päättää eskalaation haltijan tarpeellisuudesta.</p> <p>Eskaloidut tiketit ovat yhä ongelmanhaltijan omistamia, valvomia ja hallinnoimia. Ainoastaan tiketin omistajuus siirtyy eskalaation haltijalle.</p>	<p>Tiketti luovutetaan toisen tason palvelutuelle</p> <p>Ongelma</p>	<p>Määritetty</p> <p>Työn alla</p> <p>Odottaa</p>
6.	Hallinnoi poikkeusongelman diagnoosin ja eskaloinnin	Panos: ongelman haltijan määrittämä tiketti	Eskalaation haltija arvioi ongelman yksityiskohtia ja rakentaa asiantuntijoista koostuvan ryhmän arviomaan yksityiskohdat, analysoimaan, diagnosimaan sekä tunnistamaan tarvittavat toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi mahdollisimman nopeasti.	Ongelma ratkaistaan	<p>Määritetty</p> <p>Työn alla</p> <p>Palautettu</p>

Numero	Prosessi	Aikaansaava tilanne	Kuvaus	Ratkaisukriteeri	Tiketin tila
7.	Tiketin sulkeminen	Panos: tiketti ratkaistaan / eskaloidut tiketit	Kun ongelma on ratkaistu tai palvelu toimitettu, siirtää ylemmän tason palvelutuki tiketin ensimmäisen tason agentille suljettavaksi. Agentti arvioi vielä tuloksen, sekä kommunikoi asiakkaan kanssa yksityiskohdista ennen tiketin sulkemista.	Ongelma suljetaan. Palaute käyttäjältä / tyytyväisyyskysely	Palautettu Suljettu

