

## Rahaxi Processing Oy Teknisen Tuen Päivittäiset Tehtävät

Matias Paananen

Opinnäytetyö  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
2016



<b>Tekijä(t)</b> Matias Paananen	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Rahaxi Processing Oy Teknisen Tuen Päivittäiset Tehtävät	<b>Sivu- ja liite-sivumäärä</b> 99 + 0
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Rahaxi Processing Oy Technical Support Daily Tasks	
<p>Tämän portfoliomaisen päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tekijän päivittäisiä työtehtäviä 10 viikon ajan seurantajaksolla 21.3. – 27.5.2016 teknisen tuen ja asiakaspalvelun roolissa yrityksessä Rahaxi Processing Oy. Työtehtävät kuvataan aikajärjestyksessä päivittäin ja viikon päätteeksi tehtäviä pohditaan, kuvaillaan erikoisempia tehtäviä, sekä niihin haetaan uusia kehittämiskäsitteitä ITIL-kehysmallin kautta viikkoanalyysissä. Työympäristönä on Rahaxin toimisto Helsingissä.</p> <p>Omassa osaamisessa suurin muutos on kokemuksen tuoman ammatillisen varmuuden lisääntyminen. Luottamus omiin tietoihin ja taitoihin on parantunut, kun tehtäviä on suoritettu onnistuneesti pidemmällä aikavälillä. Uusien näkökulmien huomioiminen on lisääntynyt ITIL-kehysmallin hyödyntämisen seurauksena ja pohdinta sen suhteen, että miten asiat voisi tehdä tehokkaammin, tai paremmalla tavalla on myös noussut esiin.</p> <p>Ammatillinen itsenäisyys on myös parantunut päiväkirjamerkintöjen kirjoittamisen jälkeen. Ennen merkintöjen aloittamista kysyin useammin neuvoa varsinkin kassajärjestelmän ongelmien suhteen asiantuntevalta työkaveriltani. Nyt merkintöjen kirjoittamisen jälkeen kykenen kuitenkin hoitamaan myös tällaisia tehtäviä sujuvammin itsenäisesti.</p> <p>Jatkossa työtä voi mahdollisesti hyödyntää toisissa IT-alan pk-yrityksissä, joissa pohditaan ITIL-kehysmallin käyttöönottoa. Viikkoanalyysien esimerkkejä voidaan myös hyödyntää yritysten olemassa olevien prosessien parantamisessa, tai uusien prosessien tuomisessa ympäristöön.</p>	
<b>Asiasanat</b> Maksupäätteet, maksukortit, ongelmanratkaisu, sähköposti	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
1.2	Ammattikirjallisuus .....	3
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	4
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	4
2.2	Kehittyminen .....	5
2.3	Sidosryhmät työpaikalla .....	6
2.4	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	7
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Seurantaviikko 1 .....	9
3.2	Seurantaviikko 2 .....	18
3.3	Seurantaviikko 3 .....	25
3.4	Seurantaviikko 4 .....	37
3.5	Seurantaviikko 5 .....	52
3.6	Seurantaviikko 6 .....	61
3.7	Seurantaviikko 7 .....	69
3.8	Seurantaviikko 8 .....	76
3.9	Seurantaviikko 9 .....	84
3.10	Seurantaviikko 10 .....	90
4	Pohdinta ja päätelmät.....	96
	Lähteet .....	99

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön tekijä on töissä teknisessä tuessa / asiakaspalvelussa yrityksessä Rahaxi Processing Oy. Kuten yleensä työskenneltäessä teknisessä tuessa, asiakkaalla on jokin ongelma ja tähän pyritään löytämään sopiva ratkaisu. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata tekijän päivittäisiä tehtäviä, sekä tuoda näihin tehtäviin sekä ongelmiin ratkaisuja esille. Lisäksi tavoitteena on tuoda tämän alan työtehtäviä paremmin esille. Päiväkirjatyyppinen raportointi tehdään aikavälillä 21.3. – 27.5.2016 eli 10 viikon ajan.

Tekijän työtehtävien vastuualueina on asiakaspalvelu sekä tekninen tuki. Tähän kuuluu lukuisia erilaisia tehtäviä, kuten asiakkaiden kysymysten sekä ongelmien käsitteleminen, tukisähköposteihin vastaaminen, puhelimeen vastaaminen, uusien tilausten käsittely, asiakkaiden sekä maksupäätteiden lisääminen asiakastietokantaan, maksupäätteiden sekä tarvikkeiden pakkaaminen sekä lähettäminen postitse asiakkaille, virheellisten laskujen korjaaminen, pienimuotoinen myynti sekä maksupäätteiden huolto. Sähköpostiin tulleet työtehtävät kirjataan ylös päivittäin ja viikon päätteeksi niitä analysoidaan ja niistä tehdään päätelmiä sekä uusia kehittämiskorjauksia ja – malleja ITIL-kehysmallin avulla.

Työtehtävissä tarvitaan monipuolista osaamista niin tietojenkäsittelyyn, asiakaspalvelun kuin myös myynninkin näkökulmista. Koska työtehtävät ovat monipuolisia ja vaihtelevia, niin mukautuvuus on tärkeä taito. Ongelmanratkaisutaidot ovat myös tärkeässä, ellei jopa tärkeimmässä roolissa asiakaspalvelu / teknisessä työssä. Positiivinen ja reipas asenne on myös tärkeä, koska työssä ollaan suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa.

Rahaxi Processing Oy toimii korttimaksujen alalla ja yritys tarjoaa maksupäätte- ja maksuliikennepalveluja. Yritys on ollut alalla noin 15 vuotta. Rahaxin ydinliiketoimintana on korttimaksutapahtumien varmentaminen verkossa, näiden tapahtumien kerääminen ja välittäminen kauppiaiden maksupäätteiltä sekä kassajärjestelmistä pääasiassa luottokorttiyhtiöille.

Yrityksen omistaa irlantilainen perhe ja aikaisemmin toimintaa sekä työntekijöitä on ollut ympäri maailmaa. Nykyään toiminta keskittyy Helsingin toimistolle ja kotimaisiin asiakkaisiin. Toimistolla on minun lisäkseni töissä neljä henkilöä, eli kyseessä on pienehkö henkilökunta.

## 1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Tässä kappaleessa kuvataan keskeisiä ammattikäsitteitä.

**Maksupäätte:** laite johon asiakas syöttää maksukortin ja usein näppäilee kortin tunnusluvun, jotta korttimaksutapahtuman prosessi lähtee käyntiin.

**Korttimaksutapahtuma tai maksutapahtuma:** prosessi, jossa maksupäätte ottaa yhteyden kortin myöntäjään tarkistaakseen korttiin liitetyn pankkitilin tilan ja lähettää vastauksen maksupäätteelle.

**Offline-tapahtuma:** maksutapahtuma joka tallentuu maksupäätteen muistiin siinä tilanteessa kun maksupäätte ei saa yhteyttä. Maksupäätte lähettää offline-tapahtumat eteenpäin silloin, kun se saa seuraavan kerran yhteyden.

**Päivänpäätös(raportti):** maksupäätteen toiminto jolla voidaan tulostaa edellisen päivän päätöksen jälkeisten maksutapahtumien lukumäärä ja kokonaissumma yhdelle kuitille. Useat asiakkaat käyttävät päivänpäätöstä työpäivän päätteeksi, jolloin saadaan aikaan raportti sen päiväisistä korttimaksuista.

**Kassajärjestelmä:** asiakkaan tietokoneelle asennettava ohjelma, johon kauppias syöttää ostoksen tai palvelusta veloittavan summan muine tarvittavine tietoineen ja ohjelma käsittelee korttimaksun. Käytössä on useita eri kassajärjestelmiä eri toimittajilta.

**OTI (Open Terminal Interface):** Rahaxin käyttämä kassajärjestelmä, joka hoitaa maksukorttien turvallisen käsittelyn ja lähettää tiedon maksutapahtumasta Rahaxin palvelimille. OTI toimii myös osana asiakkaiden käyttämiä kassajärjestelmiä. Rahaxin kassajärjestelmäpalvelussa on aina käytössä asiakkaan valitseman kassajärjestelmän lisäksi Rahaxi OTI, joka liitetään osaksi toista kassajärjestelmää.

**Erillismaksupäätte:** itsenäinen maksupäätte, joka ei ole yhdistetty tietokoneen kassajärjestelmään. Saa yleensä yhteyden joko verkkojohdon tai päätteeseen liitettävän SIM-kortin kautta. Käsittelee maksutapahtuman ”päätteen sisällä” ja lähettää sen eteenpäin.

**Alustus:** maksupäätteelle tehtävä toimenpide, joka tehdään alussa kun päätte otetaan käyttöön ja siihen asetetaan asiakkaan tiedot. Alustus tarvitaan myös sen jälkeen, jos asiakkaan tietoja vaihdetaan maksupäätteelle. Alustus ottaa tällöin uudet tiedot käyttöön.

**Kassajärjestelmään liitettävä maksupääte:** liitetään tietokoneen kassajärjestelmään ja saa yhteyden tietokoneen Internet-yhteyden kautta. Pääte on yhteydessä kassajärjestelmään, joka käsittelee maksutapahtuman ja lähettää sen eteenpäin.

**Kauppiastunnus:** Rahaxin käyttämä asiakasnumero, jonka avulla asiakas tunnistetaan ja tiedot löytyvät tietokannasta.

**Päätetunnus:** Rahaxin käyttämä maksupäätteen yksilöivä numero, jonka avulla maksupäätteen tiedot löydetään tietokannasta.

## 1.2 Ammattikirjallisuus

Tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on tuoda esille uusia kehittämiskäsitteitä ja – malleja päivittäisiin tehtäviin. Tästä syystä työssä tarkastellaan ITIL- kehysmallia (Information Technology Infrastructure Library).

ITIL-kehysmalli on kehitetty luomaan standardi, joka koskee IT-palvelujen valintaa, suunnittelua, toimitusta sekä tukea yritykselle. ITIL pyrkii parantamaan tehokkuutta ja saavuttamaan kohtuullisesti odotettavissa olevaa palvelun tasoa. Lisäksi se haluaa tuoda IT:n yrityksen palvelukseen kumppaniksi sen sijaan että se olisi vain tukiroolissa taka-alalla. (Rouse 2014.)

ITIL valittiin siksi, koska se on todennäköisesti kaikkein laajimmin käyttöönotettu IT-palvelujen hallinnan malli. ITIL on myös hyvä malli siitä syystä, koska sen prosessit ja käytännöt ovat luotettavia ja ne voidaan ottaa käyttöön kaiken kokoisissa yrityksissä ja niitä voidaan aina kehittää edelleen vastaamaan kyseisen yrityksen tarpeita ja vaatimuksia. (TSO 2011, 3.)

Kirjallisena teoksena on ITIL V3 Small-scale Implementation, jonka tekijä on TSO (The Stationery Office). Nimensä mukaisesti teos käsittelee ITIL-kehysmallin pienimuotoista käyttöönottoa pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Teos on siis mainio työssä kuvattujen työtehtävien tehokkuuden parantamisen kannalta. Toinen kirjallinen teos jota työssä on hyödynnetty, on ITIL Continual Service Improvement jonka tekijä on TSO (The Stationery Office). Teos sopii hyvin työn tueksi, koska se käsittelee jatkuvaa palvelujen parantamista ja kehittämistä eteenpäin parempien tulosten ja tehokkaampien palvelujen aikaansaamiseksi.

## **2 Lähtötilanteen kuvaus**

Tässä kappaleessa käydään läpi lähtötilanne ennen päiväkirjan kirjoittamisen aloittamista. Kuvailaan myös tavanomaisia päivittäisiä työtehtäviä sekä arvioidaan omaa osaamisen tasoa. Lisäksi esitellään työpaikan yleisimmät sidosryhmät sekä käydään läpi vuorovaikutustaitoja.

### **2.1 Oman nykyisen työn analyysi**

Työtehtävieni päätarkoitus on ratkaista asiakkaan ongelma. Tyypillisimpiin tehtäviin kuuluvat:

#### **Uuden tilauksen käsittely**

Vastaanotetaan tilaus yleisimmin joko sähköpostilla tai kirjeitse. Tarkistetaan, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Jos tietoja puuttuu, niin asiakkaaseen otetaan yhteyttä yleensä sähköpostilla ja pyydetään tietoihin täydennystä. Kun kaikki tiedot ovat kunnossa, niin lisätään asiakkaan nimi uudelle riville kauppiastaulukkoon sekä maksupäätetaulukkoon. Näistä käy ilmi seuraava vapaana oleva kauppiastunnus sekä päätetunnus, jotka otetaan uuden asiakkaan käyttöön.

Syötetään palvelusopimukseen merkityt tiedot sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Kun tiedot ovat valmiina, niin lopuksi tarvitaan yleensä vielä asennustunnukset maksupäätettä varten joko suoraan asiakkaalle, tai kassajärjestelmän toimittajalle. Lähetän näistä tunnuksista pyynnön sähköpostilla Rahaxin järjestelmäpäällikölle, joka luo tunnukset ja lähettää ne minulle ja lähetän ne edelleen asiakkaalle tai kassajärjestelmän toimittajalle. Lopuksi lähetetään kuittausviesti, että tilaus on käsitelty.

#### **Asiakkaan tietojen muokkaaminen**

Vastaanotetaan pyyntö joko sähköpostilla tai puhelimella. Selvitetään ensin, että järjestelmästä löytyy oikea asiakas ja haetaan sen jälkeen tiedot esiin asiakastietokannasta. Kirjaututaan tietokantaan ja muokataan tarvittavat tiedot asiakkaan pyynnön mukaisesti.

#### **Laskun muokkaaminen**

Vastaanotetaan pyyntö tarkistaa ja mahdollisesti korjata virheellinen lasku joko sähköpostilla tai puhelimella. Samaan tapaan, aina kun haetaan asiakkaiden tietoja, niin selvitetään, että kyseessä on oikea asiakas ja kirjaututaan sen jälkeen laskutusjärjestelmään ja

haetaan oikea lasku. Tehdään laskulle tarvittavat muutokset ja lähetetään lasku asiakkaalle joko suoraan laskutusjärjestelmän kautta, tai sähköpostin liitteenä. Jos lasku lähetetään sähköpostin liitteenä, niin kuittausilmoitus tehdään samalla. Jos lasku lähetetään laskutusjärjestelmän kautta, niin sitten kirjoitetaan erillinen kuittaussähköposti.

### **Maksupääteongelman ratkaisu**

Vastaanotetaan pyyntö selvittää maksupäätteen ongelma joko sähköpostilla tai puhelimella. Näitä tapauksia on monia erilaisia. Esimerkkeinä voisi mainita, että pääte ei saa yhteyttä, pääte hylkää maksukortin, tai päätteen näytöllä on virheilmoitus. Selvitetään ensin minkälainen maksupääte on kyseessä ja sitten kysytään tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ongelmaan liittyen. Tarvittaessa pyydetään asiakasta selvittämään lisätietoja ja ottamaan yhteyttä uudelleen, tai lähettämään lisätietoja sähköpostilla.

## **2.2 Kehittyminen**

Työtehtävissä tarvitaan ongelmanratkaisutaitoja sekä kuuntelutaitoja asiakkaan kertoessa tilanteestaan. Jos asiakas on turhautunut esimerkiksi siksi, kun maksupääte ei saa yhteyttä, on hyvä antaa asiakkaan kertoa asiansa ensin. Tämän jälkeen voi kertoa reippaasti, että tilanne saadaan kyllä kuntoon ja aloitetaan ongelman selvitys. Tärkeä ominaisuus on myös tilanteen tunnistaminen ja siihen reagoiminen sopivalla tavalla.

Olen oppinut työssäni kuuntelemaan asiakkaita paremmin sekä tunnistamaan toistuvia ongelmia. Näin pystyn tekemään ongelman ratkaisun tehokkaammin ja nopeammin. Tämä on hyvä esimerkki useasta muustakin työtehtävästä sen suhteen, kuinka työtä tekemällä siinä kehittyy jatkuvasti ja tulee aina paremmaksi.

Olen myös oppinut hoitamaan asioita puhelimesta paremmin kuin ennen työtä. Olin aikaisemmin hieman arka, kun minun piti soittaa tuntemattomalle henkilölle asioita hoitaakseni. Kiitos työni, tuo arkuus on hävinnyt ja pystyn hoitamaan asioita puhelimesta sujuvasti erilaisten ihmisten kanssa.

Kun työtehtäviä tarkastellaan, niin pääosin olen taitava suoriutuja. Minulla on selkeä kuva ja ymmärrys valtaosasta tehtäviäni ja pystyn vastaamaan haasteisiin niiden vaatimalla tasolla. Erikoisemmissa tehtävissä joita tapahtuu hieman epätavallisemmin, tarvitsen jonkin verran työtoverien antamia neuvoja ja ohjeistusta. Tällaisten tehtävien suhteen olen siis



aloitteleva toimija. Usein kysyn myös neuvoa sellaisissa tilanteissa jotka voivat olla hie-  
man tulkinnanvaraisia. Tällaisia tehtäviä voivat olla joissain tilanteissa virheellisten lasku-  
jen korjaaminen, tai esimerkiksi irtisanomistilanteisiin liittyvät kysymykset.

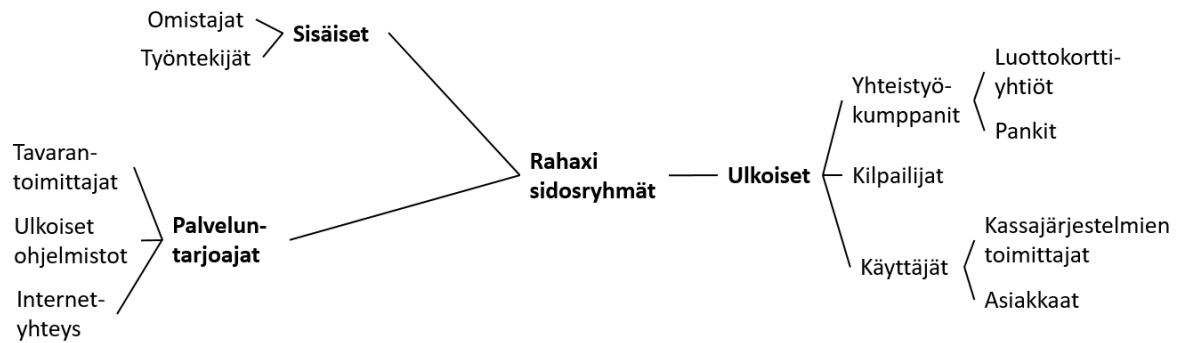
Ennen päiväkirjan kirjoittamisen aloittamista olen ollut Rahaxilla töissä jo miltei vuoden.  
Työsuhde alkoi puolen vuoden työharjoittelujaksolla huhtikuussa 2015. Tässä ajassa olen  
oppinut hyvin ”talon tavoille”, sekä saanut melko kattavan kuvan niistä vaatimuksista, joita  
työtehtävien suorittaminen edellyttää hyvällä tasolla. Kokemus ja luottamus omiin tietoihini  
ja taitoihini antavat minulle varmuutta jotta pystyn selviytymään tehtävistäni taitavan suo-  
riutujan tasolla.

Minun täytyy jatkossa panostaa vielä itsenäisten päätösten tekemiseen kohtuullisessa  
ajassa. Olen huomannut työssäni välillä tilanteita, joissa joudun kertomaan asiakkaalle  
huonoja uutisia. Tämä on ollut minulle toisinaan hankalaa ja pohdin miten kerron uutiset  
mielessäni välillä hieman pidempään kuin olisi tarpeellista. Olen välillä lykännyt tällaisia  
ikävämpiä tehtäviä tuonemmaksi, koska päätöksen tekeminen siitä, että asiakkaan tulee  
saada tieto asiasta, on välillä hankalaa. Haluan siis kehittyä tekemään itsenäisiä päätök-  
siä.

Olen luonteeltani melko sovitteleva henkilö. En hakeudu konflikteihin ja yritän yleensä väl-  
tellä niitä. Haluan saada jonkinlaisen ratkaisun aikaiseksi, joka tyydyttäisi mahdollisimman  
hyvin kaikkia osapuolia. Tämä ei kuitenkaan ole aina realistista ja olen huomannut toisi-  
naan stressaantuvani tilanteista joissa maksupäätte ei toimi normaalisti ja asiakas hermos-  
tuu. Haluaisinkin siis kyetä paremmin irtaantumaan henkisesti tällaisista tilanteista. Tarkoi-  
tan tällä sitä, että en halua stressaantua sellaisista asioista töissä, mihin en ole voinut itse  
vaikuttaa.

### **2.3 Sidosryhmät työpaikalla**

Rahaxilla on useita eri sidosryhmiä. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat omistajat ja työntekijät.  
Palveluntarjoajiin kuuluvat tavarantoimittajat (maksupäätteet), ulkoiset ohjelmistot (lasku-  
tusjärjestelmä) ja Internet-yhteyden tarjoaminen (Internet-operaattori). Ulkoisiin sidosryh-  
miin taas kuuluvat yhteistyökumppanit, kilpailijat ja käyttäjät. Käyttäjiin kuuluvat kassajär-  
jestelmien toimittajat sekä asiakkaat, jotka ovat molemmat meidän asiakkaita.



Kuva 1. Rahaxin sidosryhmät

Keskeisimpiä sidosryhmiä työni kannalta ovat tietysti sisäisiin kuuluvat omistajat ja muut työntekijät, koska heidän kanssa ollaan tekemisissä jatkuvasti. Ulkoisista työni kannalta tärkeimpiä ovat tietysti käyttäjät, eli kassajärjestelmien toimittajat sekä asiakkaat joiden kanssa ollaan tekemisissä päivittäin niin sähköpostilla kuin puhelimellakin. Toisinaan yhteydenottoja tulee myös yhteistyökumppaneilta, kuten luottokorttiyhtiöiltä tai pankeilta.

## 2.4 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työssäni ollaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa niin työtovereiden kuin asiakkaidenkin kanssa. Työskentely perustuu vastuualueisiin ja minun vastuullani ovat tekninen tuki sekä asiakaspalvelu. Työtoverit ovat kaikki samassa toimistossa ja olemme jatkuvasti vuorovaikutuksessa toistemme kanssa eri tehtävien ja ongelmien suhteen, siltä osin kun se koskee itse kunkin vastuualueita.

Normaaleissa tehtävissä hoidan tehtäväni itsenäisesti, mutta erikoisemmissa ongelmatilanteissa tai vastaavissa neuvoa kaipaavissa tilanteissa olen vuorovaikutuksessa yleensä ensin sisäisten sidosryhmien kanssa. Yhteyttä pidetään toimistolla normaalisti suullisesti, mutta myös sähköpostilla, soittamalla sekä tekstiviesteillä ja pikaviestipalveluilla. Ulkoisten sidosryhmien, kuten yhteistyökumppaneiden ja käyttäjien kanssa yhteyttä pidetään pääsääntöisesti puhelimella sekä sähköpostilla. Tärkeämmässä asioissa on pidetty myös kokouksia paikan päällä toimistolla.

Asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on haastavaa lähinnä puhelimessa, koska silloin täytyy yleensä kyetä havainnoimaan asiakkaan ongelma nopeasti, sekä tarjota ratkaisuvaihtoehtoja tilanteen ollessa käsillä. Joissain tapauksissa asiakkaalta pitää jatkokysymyksillä ja tarkennuksilla saada lisätietoa, jotta päästään lähemmäksi ratkaisua. Tällaisissa tapauksissa täytyy myös tunnistaa tavanomaisten selvittelyjen jälkeen ongelman laajuus ja tarve mahdollisille lisäselvityksille, joita ei välttämättä kannata suorittaa pu-

helimessa. Näissä tapauksissa on kerrottava asian laatu asiakkaalle ja jatkettava selvitystä puhelun jälkeen sekä otettava asiakkaalta esimerkiksi sähköpostiosoite ylös jatkoyhteydenpidon kannalta, jotta asiaan voidaan palata myöhemmin.

### **3 Päiväkirjaraportointi**

Raportoinnissa käydään läpi sen päivän työtehtävät asiakaskohtaisesti aikajärjestyksessä ja asiakkaiden nimet jätetään mainitsematta. Asiakkaisiin viitataan raportoinnissa juoksevilla nimeämistyyllillä Sähköpostiasiakas 1, Sähköpostiasiakas 2 jne. Varsin useat tehtävät ovat monesti täysin samanlaisia ja ainoana erona kahden tehtävän välillä on vain eri asiakas.

Välillä päiväkirjamerkintöjen ohessa on ilmoitettu, että tehtävän käsittely jatkuu myöhemmänä ajankohtana. Nämä merkinnät johtuvat siitä, että minulle on tullut esimerkiksi puhelu, johon on pitänyt vastata, lounasaika on alkanut, työkaveri tarvitsee huomioni jonkun oman tehtävänsä suhteen, työpäivä on loppuillaan, tai jokin muu keskeytys, johon on pitänyt reagoida nopeasti ja jättää käsillä oleva tehtävä seuraavaan vapaaseen hetkeen.

Joskus meille tulee useita irtisanomisilmoituksia tai laskutustehtäviä samoihin aikoihin ja jos ne eivät ole kiireellisiä, niin on tehokkuuden kannalta järkevää suorittaa useampi samankaltainen tehtävä kerralla samasta järjestelmästä. Tämä pätee varsinkin laskujen korjaamisiin tai irtisanomisten käsittelyyn. Toisinaan tehtäviä pitää myös priorisoida ja edellä mainittu irtisanomisilmoitusten käsittely ei ole niin kiireellinen asia, kuin tehtävän hoitaminen jossa asiakkaan maksupäätte ei toimi.

Koska työn reaktiivisesta luonteesta johtuen päiväkirjamerkintöihin on erittäin vaikea sisällyttää päiväkohtaisia tavoitteita, niin tavoitteet ovat viikkokohtaisia. Seurantajakson aikana viikkotavoitteet ilmoitetaan aina maanantaisin ja viikkoanalyysissä tarkistetaan, täyttyivätkö tavoitteet. Yleisesti ottaen sanotaan, että viikkotavoitteena on aina asiakkaiden tukipyyntöihin vastaaminen kohtuullisessa ajassa. Kiireisempiä tehtäviä priorisoidaan ja esimerkiksi irtisanomispyyntöt tai virheellisten laskujen korjaamiset eivät pääsääntöisesti ole kiireellisiä tehtäviä.

#### **3.1 Seurantaviikko 1**

Maanantai 21.3.2016

Tämän viikon tavoitteena on vastata asiakkaiden tukipyyntöihin kohtuullisessa ajassa. Lisäksi tavoitteena on huolehtia, että jos asiakkaalle ei pystytä tarjoamaan parasta ratkaisua ongelmaan, niin pyritään löytämään vaihtoehto. Jos vaihtoehtoakaan ei tahdo löytyä, niin ainakin asian kommunikointi tehdään hyvällä tasolla.

Sähköpostiasiakas 1 tiedustelee hyvitystä hajonneesta maksupäätteestä. Tapaus liittyy aikaisemmin tapahtuneeseen tilanteeseen jossa asiakkaan mukaan maksupäätte ei toimi normaalisti ja siitä syystä he haluavat hyvityksen maksupäätteestä. Koska tilanne täytyy ensin tutkia ennen kuin mahdollisia hyvityksiä tehdään, niin välitin sähköpostin eteenpäin työkaverilleni, joka päättää hyvityksistä.

Sähköpostiasiakas 2 on lähettänyt lokitiedostoja sähköpostilla OTI:n asennuksen ongelmaan liittyen. Asiakas on siis yrittänyt asentaa kassajärjestelmää tietokoneelle, mutta asennuksessa on tullut jokin ongelma, johon he tarvitsevat nyt apua. Välitin sähköpostin lokitiedostoineen meidän järjestelmäpäällikölle, joka tutkii lokitiedostot läpi. Järjestelmäpäällikkö kertoo, että lokitiedostosta käy ilmi vain se, että asiakkaan käyttämä kassaohjelma ja Rahaxin OTI eivät saa yhteyttä toisiinsa. Kerron tilanteen asiakkaalle vastausviestissä ja neuvon ottamaan yhteyttä heidän käyttämän kassaohjelman toimittajaan tilanteen selvittämiseksi siltä puolelta.

Sähköpostiasiakas 2 soitti helpdeskiin ja pyysi meiltä OTI-kassajärjestelmän uutta versiota. Lähetin heille sähköpostissa viestin liitteineen, jossa on mukana asennuspaketti sekä ajurit Windows käyttöjärjestelmille. Neuvoin myös asiakasta tarkistamaan heidän koneensa siltä varalta, että sinne on asennettu OTI-kassajärjestelmä kahteen kertaan. Aikaisemmissa tapauksissa kaksi asennusta on aiheuttanut tällaisia ongelmia joita asiakkaalla on. Asiakas otti uudelleen yhteyttä ja kertoi toimineensa saatujen ohjeiden mukaan, mutta ihmetteli asennetun ohjelman versiota ja kysyi, että asensivatko he varmasti oikean version. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 1 lähetti päätetunnustilauksen, sekä tarvittavat sopimukset koskien erillismaksupäätteen päätetunnusta asiakkaalle. Tarkistin, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville maksupäätetaulukkoon, josta käy ilmi seuraava vapaana oleva kauppiastunnus, sekä päätetunnus, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uuden päätetunnuksen tietokantaan.

Koska kyseessä oli erillismaksupäätte, niin valmis päätetunnus löytyy suoraan listalta. Lähetin jälleenmyyjälle uuden päätetunnuksen, sekä kuittausviestin, että tilaus on käsitelty. Kerroin myös, että päätteen voi alustaa ja näin ollen ottaa käyttöön.

Jälleenmyyjä 2 lähetti tilauksen uudesta maksupäätteestä, sekä kassajärjestelmästä asiakkaalle. Tarkistin, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oi-





Keskiviikko 23.3.2016

Toimistomme talousvastaava lähetti sähköpostiviestin ja pyysi minua tarkistamaan perinteisen postin. Kävin tarkistamassa toimiston postilaatikon, mutta siellä ei ollut talousvastaavan odottamaa kirjettä. Vastasin sähköpostiin.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 6 eilen lähettämän viestin käsittelyä, joka koski epäselvyyttä laskulla. Vastasin asiakkaan kysymykseen laskutusepäselvyydestä ja kerroin meidän järjestelmässä näkyvät tiedot maksupäätteiden lopetuspäivämääristä. Meidän järjestelmän tietojen mukaan laskutuksessa ei ollut virhettä. Kerroin viestissä asiakkaalle, että veloitus on tehty oikeasta määrästä maksupäätteitä, koska meidän järjestelmässä näkyy myös, että kyseisillä maksupäätteillä oli vastaanotettu maksutapahtumia. Kerroin myös siitä, että meillä ei ole tietoa siitä, jos nuo järjestelmässämme näkyvät maksupäätteet on siirretty toiseen asiakkaan toimipisteeseen. Asiakkaiden tulisi ilmoittaa tällaisista siirroista myös meille, niin voimme siirtää maksupäätteen järjestelmässä toisen toimipisteen alle ja näin laskutus pysyy myös ajan tasalla.

Sähköpostiasiakas 7 lähetti irtisanomisviestin koskien kahta heidän maksupäätettään toiminnan loppumisen takia. Asiakas tiedusteli myös, että mitkä maksupäätteet ovat vielä aktiivisia heidän muissa toimipisteissään. Avasin Rahaxin asiakastietokannan ja hain asiakkaan irtisanottavat maksupäätteet näkyviin. Tulostin näiden maksupäätteiden tiedot paperille kuun lopussa tehtävää irtisanomista varten. Vastasin viestiin ja kuittasin irtisanotut päätteet. Selvitin lisäksi aktiiviset päätteet muista asiakkaan toimipisteistä. Listaa tutkimalla sain selville mitkä maksupäätteet olivat vielä käytössä ja lähetin näistä tiedon asiakkaalle.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 eilen lähettämien tilausten käsittelyä. Yksi tilaus koski päätetunnusta erillismaksupäätteelle. Tarkistin, että oliko kaikki palvelusopimuksessa tarvittavat tiedot täytetty oikein, mutta sopimus pohjalla ei ollut mitään tietoja. Jälleenmyyjä oli kuitenkin liittänyt mukaan myös luottokorttiyhtiön sopimuksen, josta kävi ilmi kaikki muut tiedot, paitsi asiakkaan käyttämä pankki. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan, lukuun ottamatta tietoa pankista. Koska kyseessä oli erillismaksupäätte, niin valmis päätetunnus löytyy suoraan listalta. Lähetin vastausviestin jälleenmyyjälle, jossa kerroin tilanteen ja pyysin täydennystä tietoihin.



Jälleenmyyjä 2 vastasi viestiin ja kertoi puuttuvat tiedot, sekä liitti uuden palvelusopimuksen viestin mukaan. Nyt kun minulla oli käytössäni myös edellisellä kerralla puuttuneet tiedot, niin täydensin asiakkaan tiedot järjestelmään. Lähetin Jälleenmyyjä 2:lle uuden päätunnuksen, sekä kuittausviestin, että tilaus on käsitelty.

Sähköpostiasiakas 8 lähetti viestin jossa he irtisanoivat palvelusopimuksen ja ilmoittivat tähän tarvittavat tiedot. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 9 lähetti tiedotteen liittyen muutoksiin maksukorttien tiedoissa. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakkaat 10 ja 11 lähettivät tilaukset uusista maksupäätteistä, sekä kassajärjestelmistä, sekä tarvittavat palvelusopimukset. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 6 vastasi aikaisemmin lähettämäni viestiin koskien epäselvyyttä laskulla. Asiakas oli eri mieltä laskutuksen oikeellisuudesta ja pyysi meiltä hyvitystä laskulle. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Torstai 24.3.2016

Jatkoin Sähköpostiasiakas 9:n lähettämän tiedoteviestin asian käsittelyä. Välitin viestin järjestelmäpäälliköllemme sekä IT-insinöörillemme.

Sähköpostiasiakas 12 lähetti kiireellisen tukipyynnön koskien ongelmaa kassajärjestelmään liitettävän maksupäätteen kanssa. Kassajärjestelmän yhteystesti onnistuu vain sen jälkeen, kun maksupäätteen ja tietokoneen välinen johto irrotetaan, tietokone käynnistetään uudelleen, sekä lopuksi johto kytketään takaisin. Tämän jälkeen ongelmaksi muodostuu kuitenkin se, että kun maksupäätteellä yritetään tehdä maksutapahtumaa asiakkaan käyttämällä kassajärjestelmällä, niin se epäonnistuu ja sen jälkeen yhteystestikään ei enää toimi. Asiakas oli myös kokeillut vaihtaa maksupäätettä toiseen saman mallin päätteeseen tuloksetta. Asiakas oli liittänyt sähköpostin mukaan myös lokitiedostot kyseiseltä kassajärjestelmältä tältä päivältä.

Välitin viestin meidän järjestelmäpäällikölle, joka katsoi löytyykö lokeista vihjettä ongelman aiheuttajasta. Järjestelmäpäällikkö vastasi viestiin ja oli saanut selville, että asiakkaan käytössä oli vanha versio OTI:sta. Kokeilisimme OTI version päivitystä saatuaamme asiakkaan käyttämän päätunnuksen selville. Lokeista tai viestistä ei kuitenkaan käynyt ilmi

asiakkaan käyttämää päätetunnusta. Välitin järjestelmäpäällikön viestin Sähköposti-asiakas 12:lle ja pyysin heiltä päätetunnusta, jotta voimme päivittää heidän OTI version ja kokeilla korjaantuuko vika sillä.

Sähköpostiasiakas 13 lähetti tilauksen uudesta maksupäätteestä, sekä kassajärjestelmästä, sekä tarvittavan palvelusopimuksen. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohdana.

Sähköpostiasiakas 14 lähetti viestin koskien ongelmaa jossa maksupäätte ei saa yhteyttä kassajärjestelmään. Asiakas oli päivittänyt tietokoneeseen Windows 10 käyttöjärjestelmän ennen ongelman alkamista. Tarkistin ensin, mikä maksupäätte asiakkaalla on käytössä asiakastietokannasta. Saatuani päätteen selville tiesin, että Windows 10 päivityksessä voi tulla ongelmia tuon kyseisen päättemallin kanssa.

Vastasin asiakkaan viestiin. Kerroin, että Rahaxin tiedossa on, että tämän kyseisen päätteen mukana lähetetty USB-adapteri, jolla päätte kytketään tietokoneeseen, ei ole yhteensopiva Windows 10:n kanssa. Kun tilanne on tämä, niin asiakkaalla on kolme vaihtoehtoa. Aluksi asiakas voi tarkistaa löytyykö kassatietokoneesta sarjaporttia. Jos löytyy, niin maksupäätteen voi kytkeä suoraan siihen eikä USB-adapteria tarvita. Jos sarjaporttia ei ole, niin toinen vaihtoehto on hankkia Windows 10:n kanssa yhteensopiva USB-sarjaportti-adapteri. Jos kumpikaan näistä vaihtoehtoista ei ole mahdollinen, niin viimeisenä on palauttaa vanha käyttöjärjestelmä.

Sähköpostiasiakas 14 vastasi viestiin ja kysyi, että miten tarkistetaan löytyykö tietokoneesta sarjaporttia. Hän kysyi lisäksi, mistä Windows 10 kanssa yhteensopivia USB-sarjaportti-adaptereita saa, sekä onko meillä ohjetta siihen, jos haluaa palauttaa vanhan käyttöjärjestelmän.

Vastasin Sähköpostiasiakas 14 viestiin ja kerroin, että jos kyseessä on pöytäkone, niin sarjaportti löytyy koneen kotelon takaa minne muutkin johdot kytketään. Kerroin myös, että ikävä kyllä Rahaxilla ei ole Windows 10 kanssa yhteensopivia USB-sarjaportti-adaptereita ja että niitä löytyy tietokoneliikkeistä. Kerroin myös vanhan käyttöjärjestelmän palautuksesta, että se on isompi toimenpide ja ikävä kyllä meidän tukemme ulottumattomissa. Neuvoin asiakasta olemaan yhteydessä heidän omaan (jos sellaista on) IT-tukeen, tai siihen henkilöön, joka on vastuussa heidän laitteistosta ja ohjelmistoista.

Liitin viestin mukaan myös Rahaxin perusohjeen kassajärjestelmän yhteystestejä varten. Ohjeessa käydään läpi tavanomaiset ratkaisut ongelmiin. Tarkistetaan aluksi kaikki mak-

supäätteen johdot, sekä mahdolliset näkyvät vauriot itse päätteessä sekä johdoissa. Tämän jälkeen tarkistetaan, että verkko ja Internet-yhteys varmasti toimivat normaalisti. Seuraavaksi käynnistetään maksupäätteen yksinkertaisesti uudelleen. Jos näiden tarkistusten jälkeen ongelma ei ole korjaantunut, niin edetään yhteystesteihin.

Normaalissa tilanteessa Rahaxi OTI on auki järjestelmän taustalla ja tämä näkyy Windows-järjestelmien oikeassa alakulmassa "system trayssa" ikonina, jota napsauttamalla hiiren oikealla napilla saadaan auki valikko, josta löytyy yhteystestit. Jos yhteystestit eivät mene läpi, niin asiakasta neuvotaan ottamaan mahdolliset virheilmoitukset ylös ja kertomaan meille, jotta voimme tutkia asiaa tarkemmin.

Jälleenmyyjä 2 lähetti viestin jossa hän kysyi löytyykö meiltä hyvä kuntoista käytettyä erillispäätettä jonka voisi myydä asiakkaalle. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että ikävä kyllä meiltä ei löydy erillispäätteitä.

Sähköpostiasiakas 15 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien heidän palvelusopimustaan. Asian käsittely jatkuu myöhempana ajankohtana.

Perjantai 25.3.2016

Pitkäperjantai

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla saavutin viikkotavoitteet hyvin. Pääosin pystyin tarjoamaan asiakkaille parhaan ratkaisun heidän ongelmaansa tukiviesteissä. Jos en pystynyt tarjoamaan parasta ratkaisua, kuten perjantaina Jälleenmyyjä 2:lle, joka kysyi hyvä kuntoisesta käytetystä erillispäätteestä, niin sain kuitenkin tiedon lähetettyä heille tilanteesta vielä saman päivän aikana. Viikkotavoitteet tulivat siis täytettyä, kuten oli suunniteltu viikon alussa.

Ensimmäisen viikon tehtävät olivat suhteellisen monipuolisia. Toisinaan asiakkailla on samanlaisia ongelmia tai tehtäviä, kuten se, että monta asiakasta haluaa aloittaa yhteistyön ja he lähettävät palvelusopimuksia, jotka muodostavat suuren osan viikon töistä, mutta tällä viikolla tällaisia tehtäviä tuli vain muutama kappale.

Ensimmäisellä viikolla sattui myös yksi täysin uusi kysymys Jälleenmyyjä 2:lta jonka kanssa ollaan normaalisti yhteydessä useita kertoja viikossa. He kysyivät torstaina meiltä, että voiko ulkomailta hankkia meidän järjestelmien kanssa yhteensopivan erillispäätteen.

Loppujen lopuksi kysymys ei ole mitenkään epätavallinen, mutta se oli mielestäni mielenkiintoinen siksi, koska tunnen tätä alaa jo jonkin verran ja yleensä maksupäätteiden suhteen standardit ja rajoitukset ovat sangen tiukat tietysti siksi, että niiden kautta kulkee maksuliikenne.

Oli mielenkiintoista pohtia mielessäni, että voisiko esimerkiksi vanhan maksupäätteen vaihtaa / ottaa käyttöön helposti niin, että tilaa vaikkapa verkkokaupasta tai jälleenmyyjältä tietyn mallisen päätteen ja siihen syötetään halutut tiedot, siihen tyyliin kuin Jälleenmyyjä 2 kysymyksellään viittasi. Vai liittyykö tällaiseen tilanteeseen enemmän rajoituksia, jotka maksupäätteeseen on asetettu ja sitä ei voi vaihtaa niin vaivattomasti. Vertasin mielessäni maksupäätettä tietokoneen näppäimistöön, koska loppujen lopuksi molemmat laitteethan ovat käyttöön tarkoitettuja tuotteita, jotka saattaa joutua vaihtamaan uuteen jossain vaiheessa.

Pohdittuani Jälleenmyyjä 2 kysymystä ITIL-kehysmallin kautta, sain selville, että olin toiminut osittain oikein kysyessäni asiasta tarkemmin työkaveriltani. Pk-yrityksille on tyypillistä se, että henkilökunta on pieni ja tieto rajattua. Usein yhden työntekijän täytyy täyttää useampi rooli yrityksessä ja joissain tapauksissa tehdä myös oman roolin ulkopuolisia tehtäviä. Tällaisissa tapauksissa kun yhden työntekijän resurssit eivät riitä ratkaisemaan ongelmaa, niin voidaan hyödyntää kolmansien osapuolien palveluita ja tietämystä. Näin saadaan talon sisäistä tietoa laajennettua ja saadaan väliaikaisesti paremmat mahdollisuudet ratkaista ongelma. (TSO 2009, 28–29.)

Tällaisten ulkopuolisten palvelujen käyttäminen voi olla tietysti taloudellinen kysymys ja jos näin on, niin silloin yrityksen johdon pitää selvittää mahdollisuudet etukäteen. Tässä tapauksessa minulla oli kolme nopeasti käytössä olevaa vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto oli ottaa yhteyttä esimerkiksi yhteistyötä kanssamme tekeviin jälleenmyyjiin ja kysyä heiltä, että onko tällainen ulkomailta hankitun maksupäätteen käyttöönotto mahdollista ja toimiiko päte toivotulla tavalla suomalaisten järjestelmien kanssa. Toinen vaihtoehto, jota käytinkin tässä tapauksessa, oli kysyä asiasta kokeneemalta työkaveriltani. Kolmas vaihtoehto oli etsiä tietoa itsenäisesti Internetistä. Koska kyseessä on kuitenkin maksupäätteen hankinta ja koska päte käsittelee korttimaksuja, niin tarvitsin luotettavaa tietoa. Koska toisinaan Internetistä löydettyjä tietoja voi olla hankala varmentaa, niin päädyin toiseen vaihtoehtoon.

Tällä viikolla kehityin tietysti hieman paremmaksi työntekijäksi, sekä kokemus tuo aina jatkon kannalta lisää varmuutta tekemiseeni. Kehitystä on kuitenkin jo melkein vuoden työn jälkeen hieman vaikeampi yrittää arvioida viikkotasolla. Uskon, että kehitystä tietysti

tapahtuu, mutta arvioisin, että se ei ole enää niin selkeästi mitattavissa tai näkyvässä, kuin esimerkiksi ensimmäisten kuukausien tai viikkojen aikana jolloin opittavaa on todella paljon ja joka päivä eteen osuu uusia asioita ja tehtäviä.

Tässä vaiheessa tehtäviäni noin vuoden työnteon jälkeen sanoisin, että kehitys on enemmänkin kokemuksen kartuttamista ja varmuuden tunteen lisäämistä tehtävien suhteen. Tietysti kuitenkin silloin tällöin, kuten esimerkiksi nyt tällä ensimmäisellä seurantaviikollakin tulee vielä täysin uusia tehtäviä ja kysymyksiä jotka laajentavat ja kasvattavat kehittymistä, tietoja ja taitoja eteenpäin.

Ratkaisin valtaosan tehtävistä taitavan suoriutujan tasolla, koska valtaosa tehtävistä oli tuttuja asioita, joihin tiesin ratkaisut aiemman kokemuksen perusteella. Joissain tehtävissä kysyin tietysti neuvoa työkavereiltani, kuten esimerkiksi aikaisemmin mainitussa Jälleenmyyjä 2:n kysymyksessä sekä kassajärjestelmän asennukseen liittyvissä ongelmissa, joissa asiakkaat lähettivät lokitiedostoja, jotka Rahaxin järjestelmäpäällikkö sitten tarkisti ja lähetin lopuksi vastauksen asiakkaille.

### **3.2 Seurantaviikko 2**

Maanantai 28.3.2016

Tällä viikolla tavoitteena on edellisen viikon tapaan vastata asiakkaiden tukipyyntöihin hyvin ajoissa. Viikkotavoitteena on myös yrittää tarjota parasta ratkaisua ja jos sellaista ei löydy, niin tarjota sopivaa vaihtoehtoa. Näiden lisäksi tavoitteena on käsitellä viime viikolla lähetetyt uudet palvelusopimukset, sekä irtisanomispyynnöt valmiiksi omalta osaltani.

2. pääsiäispäivä

Tiistai 29.3.2016

Sähköpostiasiakas 16 lähetti kysymyksen liittyen kassajärjestelmään liitetyn maksupäätteen kuitin tulostukseen. Asiakas kertoi, että tulostettaessa kuittia kaikki tiedot eivät mahdu paperille. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 2 vastasi aikaisemmin lähettämäni viestiin ja kertoi, että heillä on kova tarve yhdelle päätteelle nyt. He kysyivät meiltä ohjeita siihen, että mitä päätteen tiedoista pitää tietää, jos haluaa tilata ulkomailta oikeanlaisen yhteensopivan päätteen. Koska tämä oli uusi kysymys johon en tuntenut vastausta ennakoon, niin välitin viestin työkaverilleni.

Jälleenmyyjä 2 lähetti kysymyksen liittyen erillismaksupäätteen alustukseen. Jälleenmyyjä kertoi, että kun päätteeseen yritetään ladata tietoja käyttöönottoa varten, niin pääte antaa virheilmoituksen, eikä alustuksessa pääse eteenpäin. Koska kyseessä oli virheilmoitus josta minulla ei ollut ennakkotietoa, niin välitin kysymyksen työkaverilleni. Epäilin kuitenkin jo tässä vaiheessa, että jälleenmyyjän pääte on mennyt rikki.

Sähköpostiasiakas 17 lähetti kysymyksen liittyen erillismaksupäätteen tulostamaan päivänpäätösraporttiin. Asiakas kertoi, että päivän myynneistä puuttuu yksi maksutapahtuma, josta on kuitenkin tulostettu kuitti tapahtuman yhteydessä. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 2 lähetti viestin liittyen erään maksupäätemallin ohjeisiin. Heillä oli erillispääte, joka oli kadottanut ohjelman ja asetukset. He pyysivät ohjetta, jolla ohjelma ja asetukset saadaan ladattua päätteeseen uudelleen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Keskiviikko 30.3.2016

Jatkoin Sähköpostiasiakas 17 lähettämän kysymyksen käsittelyä, joka koski puuttuvaa maksutapahtumaa päivänpäätösraportilla. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että tällaisissa tapauksissa puuttuvan tapahtuman syynä on usein ns. offline-tapahtuma. Kerroin asiakkaalle, että silloin kun pääte ei saa yhteyttä, niin maksupääte tallentaa tapahtuman muistiinsa ja se lähetetään eteenpäin silloin, kun pääte saa seuraavan kerran yhteyden. Offline-tapahtumat eivät tule näkyviin päivänpäätösraportille ennen kuin ne on lähetetty eteenpäin. Tästä syystä ne saattavat kirjautua myös toisen päivän myynnteihin, riippuen siitä milloin pääte saa taas yhteyden. Liitin viestini mukaan myös taulukon, josta käy ilmi kaikki meille rekisteröityneet maksutapahtumat kyseiseltä päivältä kyseiseltä maksupäätteeltä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 16 lähettämän kysymyksen käsittelyä ja kirjoitin viestiini mistä tulostusasetukset löytyvät OTI:sta, jonka pitäisi ratkaista ongelma. Kerroin viestissäni kuitenkin myös, että tulostuksen jälki riippuu myös heidän kyseisestä tulostin-ratkaisusta, ja että me emme voi vaikuttaa siihen.

Sähköpostiasiakas 18 lähetti jatkokysymyksen liittyen aikaisemmin maaliskuussa lähetettyyn kysymykseen. Rahaxin järjestelmä on lähettänyt asiakkaan järjestelmään hakupyynn-

töjä päivittäin ja asiakas kyseli näiden hakujen tarpeellisuudesta, koska he olivat sulke-  
massa tuota järjestelmäänsä. Vastasin asiakkaan viestiin, että Rahaxi saa nuo hakujen  
tulokset myös toista kautta, joten haut eivät ole tarpeellisia enää asiakkaan järjestelmästä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 lähettämän kysymyksen käsittelyä, joka koski erillismaksupäätteen  
ohjekirjaa ohjelmiston ja asetuksien uudelleen latauksen osalta. Minulla ei ollut saatavilla  
kyseisen päätteen ohjekirjaa, joten välitin kysymyksen työkaverilleni.

Jälleenmyyjä 1 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien asiakkaan palvelusopimusta. Asian  
käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Työkaverini vastasi aikaisemmin lähettämäni viestiin koskien asiakkaan kysymystä käy-  
tetyin maksupäätteen hankkimisesta ulkomailta ja ottamisesta käyttöön. Hän vastasi sekä  
minulle, että suoraan asiakkaalle ja kertoi, että jos jostain löytyy oikealla aluekoodilla  
oleva erillispäätte, niin se voidaan ottaa käyttöön.

Työkaverini vastasi myös aikaisemmin lähettämäni viestiin koskien erillispäätteen virheil-  
moitusta. Hän vastasi sekä minulle, että suoraan asiakkaalle ja kertoi, ettei muista tarkasti  
oliko kysymys vain vääristä tiedoista alustuksen yhteydessä, vai oliko päätte oikeasti rikki.  
Viestin liitteenä oli kuitenkin kyseisen maksupäätteen ohjekirja.

Torstai 31.3.2016

Sähköpostiin oli tullut automaattinen varoitusviesti järjestelmästä, joka koskee tilityksiä.  
Koska varoitusviesti oli potentiaalisesti asiakkaiden tilityksiä koskeva ja koska varoitus-  
viestissä kerrottiin, että jokin tilityksiä koskeva prosessi ei ole onnistunut, niin päätin tarkis-  
taa asian. Välitin viestin Rahaxin järjestelmäpäällikölle ja IT-insinöörille. IT-insinööri vas-  
tasi viestiini ja kertoi, että tämän varoituksen suhteen ei tarvita toimenpiteitä, koska tuohon  
kyseiseen järjestelmään ei enää lähetetä tietoja.

Jälleenmyyjä 1 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien asiakkaan palvelusopimusta. Otin  
viimeviikolla lähetetyt Sähköpostiasiakas 8:n ja 15:n, sekä juuri lähetetyt, että aikaisem-  
min lähetetyt Jälleenmyyjä 1:n irtisanomisviestit työn alle. Etsin asiakkaiden tiedot asia-  
kastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Irtisanomisia varten toimis-  
tolla on laatikko papereille, johon irtisanottujen asiakkaiden tiedot tulostetaan ja käydään  
läpi aina kuun lopussa. Sen jälkeen, kun irtisanottujen asiakkaiden tiedot käydään läpi,  
niin irtisanottujen asiakkaiden tieto irtisanomisesta kirjataan ylös asiakastietokantaan. Lai-

toin Sähköpostiasiakas 8:n ja 15:n sekä Jälleenmyyjä 1 ilmoittamien asiakkaiden tulostetut tiedot tuohon irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen kirjoitin Sähköpostiasiakas 8:lle, 15:lle sekä Jälleenmyyjä 1:lle kuittaussähköpostit jossa kerroin, että irtisanomisilmoitukset on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 10, 11 sekä 13 lähettämien tilauksien käsittelyä. Tarkistin, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaiden nimet uusille riveille kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukon, jotka otettiin uusien asiakkaiden käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävät maksupäätteet, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uusista päätetunnuksista. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemani tiedot. Lähetin asiakkaille kuittausviestit, että tilaukset on käsitelty, sekä asennustunnukset.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 6:n aikaisemmin lähettämän viestin käsittelyä, joka koski epäselvyyttä laskulla. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että koska kyseessä on vanhempi lasku ja ennen kuin voin tehdä korjauksia laskulle, niin pitää saada tietää ovatko he vielä maksaneet tuota laskua. Kerroin heille, että jos laskua ei ole vielä maksettu, niin voin korjata saman laskun suoraan meidän sähköiseen laskutusjärjestelmään ja lähettää heille korjatun version.

Sähköpostiasiakas 6 vastasi viestiin ja kertoi, että laskua ei ole vielä maksettu. Kirjauduin laskutusjärjestelmäämme ja hain asiakkaan kyseisen laskun esiin. Kun laskuja korjataan ja asiakas pyytää hyvityslaskua, niin kopioidaan alkuperäinen lasku ja tehdään muokkaukset kopiolle. Alkuperäiselle laskulle tehdään sen jälkeen vähennys kaikille riveille, joilla näkyy palvelut / tuotteet, sekä niiden hinnat. Näin saadaan alkuperäinen lasku negatiiviseksi, joka nolaa alkuperäisen laskun summan.

Tämän jälkeen muokataan kopioitua laskua, jossa on vielä alkuperäiset tiedot. Kopiolta poistetaan ne rivit, jotka ovat väärin sekä lisätään korjatut tiedot. Näin laskutusjärjestelmä sekä kirjanpito pysyvät myös ajan tasalla korjauksien suhteen. Lopuksi nämä kaksi korjattua laskua lähetetään sitten asiakkaalle. Lähetin asiakkaalle viestin jossa kerroin, että lasku on nyt korjattu ja että heille on lähetetty korjauslasku sekä uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Sähköpostiasiakas 19 lähetti viestin koskien puuttuvia lähetyraportteja. Asiakkaan ongelmana oli, että 17. ja 18.3 päiviltä puuttui lähetyraportit heidän kaikilta maksupäätteiltään.



Rahaxin järjestelmäpäällikkö kykenee laittamaan mahdolliset puuttuvat raportit uudelleen haettaviksi ja välitin asiakkaan viestin siis hänelle.

Sähköpostiasiakas 20 lähetti kiireellisen uuden tilauksen koskien kassajärjestelmää ja päätetunnusta. Tarkistin että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uuden kauppias- ja päätetunnuksen tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätte, niin tarvitaan asennustunnus Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemani tiedot. Lähetin asiakkaalle kiittäusviestin, että tilaukset on käsitelty, sekä asennustunnukset. Kerroin viestissäni myös, että normaalisti meillä on viikon käsittelyaika uusille tilauksille, mutta että tämä tilaus on nyt poikkeuksellisesti käsitelty nopeammalla aikataululla asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Jälleenmyyjä 1 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien asiakkaan kahta maksupäätettä. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 3 lähetti viestin liittyen aikaisemmin saapuneeseen Sähköpostiasiakas 20:n palvelusopimukseen. Jälleenmyyjä kertoi viestissä, että asiakas oli täyttänyt tilityksien viitteellisyyttä koskevan kohdan sopimuksesta väärin ja että se pitää korjata meidän järjestelmään. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 21 lähetti kysymyksen koskien Rahaxin osakkeita. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Perjantai 1.4.2016

Jatkoin Sähköpostiasiakas 21 lähettämän kysymyksen käsittelyä. Koska en itse vastaa kysymykseen liittyvistä asioista, enkä osannut antaa asiakkaalle suoraa vastausta, niin välitin viestin Rahaxin toimitusjohtajalle, joka todennäköisesti osaa vastata kysymykseen.

Sähköpostiasiakas 22 lähetti kysymyksen liittyen maksupäätteen irtisanomiseen. Asiakkaan kysymyksenä oli, että miten he voivat irtisanoa maksupäätteensä. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen vastasin asiakkaan viestiin jossa kerroin, että irtisanomisilmoituksen voi tehdä näin sähköpostilla ja että tämä tieto riittää meille, sekä että irtisanominen on nyt siis vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 23 lähetti viestin koskien uusia laskutustietoja. Asian käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

Sähköpostiasiakas 24 lähetti viestin liittyen erään maksukorttityypin varmennusyhteyden sulkemiseen ja asiakkaaseen, jolla on meidän palvelu ja joka käyttää tuota kyseistä varmennusyhteyttä. Asiakas kyseli, että onko meillä tarkempia tietoja liittyen mahdollisiin syihin, jotka voisivat estää tuon varmennusyhteyden katkaisemisen, tai siihen mitä tarvitaan, jos yhteys haluttaisiin rakentaa uudelleen. Koska kysymys on osaamisalueeni ulkopuolella, niin välitin viestin Rahaxin järjestelmäpäällikölle.

Sähköpostiasiakas 25 lähetti irtisanomispyynnön. Asian käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

Jälleenmyyjä 2 lähetti kysymyksen liittyen OTI:n lähetysraportteihin. Asiakas kyseli tietoja siitä, kuinka kauan OTI:n raportit pysyvät ohjelman muistissa ja mistä sijainnista niitä voi etsiä paikallisella tietokoneella. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että OTI:n raportit pysyvät ohjelman muistissa kaksi viikkoa sekä kerroin mistä hakemistosta raportit löytyvät.

Jälleenmyyjä 4 lähetti kysymyksen liittyen aikaisempaan tapaukseen, jossa heille oli lähetetty avoimia laskuja uudelleen. Jälleenmyyjä kysyi, että olivatko nämä lähetetyt laskut kaikki auki olevia, vai oliko tässä kyseessä vain vanhimmat. Vastasin Jälleenmyyjä 4 viestiin ja kerroin, että nämä kaksi olivat ainoat auki olevat laskut.

## Viikkoanalyysi

Tällä viikolla viikkotavoitteisiin päästiin suunnitellusti. Asiakkaille kyettiin antamaan hyvät ratkaisut heidän ongelmiinsa pääasiallisesti. Toisella viikolla tavoiteltiin myös viime viikolla aloitettujen uusien palvelusopimusten käsittelyn, sekä irtisanomisilmoitusten valmistamista. Myös näihin tavoitteisiin päästiin hyvin.

Tällä viikolla tavanomaiset tehtävät jatkuivat, niin kuin mitä todennäköisimmin myös jatkossakin. Tämä viikko oli kuitenkin hieman normaalista poikkeava, koska tämä oli kuukauden viimeinen viikko. Tämä tarkoittaa joka kuukauden lopussa sitä, että irtisanomisilmoitukset tarkistetaan tällä viikolla. Jos irtisanotuissa asiakkaissa ei ole mitään erikoista, kuten avoimia laskuja tai muuta epäselvyyttä, niin näille asiakkaille kirjataan lopetuspäivämäärä asiakastietokantaan. Lopetuspäivämäärien oikean asettamisen jälkeen näillä asiakkailla lakkaa myös laskutus.

Olen pohtinut yrityksen käytäntöä kuukauden lopulla tehtävistä irtisanomisista jo useamman kerran. Tämä tehtävä on työkaverillani, joten en tiedä henkilökohtaisesti kuinka nopea ja sujuva tämä kuukausittainen prosessi on. Hän on kuitenkin kuvaillut prosessin minulle.

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön aikanakin olen merkinnyt useita tehtäviä, joissa meille tulee irtisanomisia jälleenmyyjien ilmoittamana, tai suoraan asiakkailta. Aina kun saadaan tieto irtisanomisesta, niin siitä tulostetaan lomake, jossa näkyy asiakkaan tiedot. Tämä lomake laitetaan irtisanottavien asiakkaiden laatikkoon. Aina kuun lopulla työkaverini tarkistaa kaikki nämä kuukauden aikana tulleet irtisanottavien asiakkaiden lomakkeet ja jos asiakkaan tiedoissa on kaikki kunnossa, niin asiakkaalle syötetään asiakastietokantaan lopetuspäivämäärä. Prosessi toistuu joka kuukausi ja siihen menee aina tietty aika. Mielestäni prosessia voisi parantaa ja nopeuttaa, tai ainakin työkaverini tekemien tarkastusten aikaa voisi pienentää. Kun asiaa pohditaan ITIL-kehysmallin kautta, niin tähän pätee jatkuva palvelun parantaminen, eli CSI (continual service improvement).

Seuraavissa kappaleissa käsitellään TSO:n mukaista CSI:n lähestymistapaa. Jatkuva parantaminen on kuvattu sykleissä, joka voisi parantaa kuukausittain tapahtuvaa irtisanottavien asiakkaiden tietojen käsittelyä. Ensiksi hyväksytään liiketoimintaa parantava visio, jonka pitäisi olla linjassa liiketoiminnan ja IT:n strategioiden kanssa. Visiona olisi siis sujuvampi kuukausittainen irtisanottavien asiakkaiden lomakkeiden käsittely jossa työkaverini aikaa säästyisi. CSI-syklin mukaan seuraavaksi arvioidaan nykyinen todellinen tilanne. Nykyinen tilanne on se, että työkaverini mukaan prosessiin menee aina suunnilleen puolet työpäivästä ja jos irtisanottavia asiakkaita on tavallista enemmän, tai useamman asiakkaan tiedoissa on jotain poikkeavaa jota pitää selvittää, niin jopa kokonainen työpäivä.

Seuraavana vaiheena ymmärretään ja hyväksytään vision mukaiset parannukseen tarvittavat prioriteetit. Tämän jälkeen tehdään suunnitelma parannuksien aikaansaamiseksi jossa joko tuodaan uusia IT:n palvelunhallintaan, eli ITSM:iin (IT Service Management) liittyviä prosesseja, tai parannetaan olemassa olevia.

Uusi prosessi voisi olla se, että muokataan asiakastietokantaa niin, että minä pystyn syöttämään suoraan tietokantaan asiakkaan toivoman irtisanomispäivämäärän. Näin meidän ei tarvitsisi tulostella aina irtisanottavien asiakkaiden tietoja lomakkeille. Työkaverini aikaa säästyisi, kun hänen ei enää tarvitsisi tutkia lomakkeita ja hän voisi tarvittaessa tarkistaa irtisanottavien asiakkaiden tiedot suoraan tietokannasta. Tämä myös säästäisi hieman

esimerkiksi tulostuksen kuluissa ja pitkällä tähtäimellä yrityksen kuluissa muutenkin. Seuraavaksi CSI-syklissä todennetaan, että parannuksia on saatu aikaan ja että tavoitteet saavutettiin. Viimeisenä varmistetaan, että toimivat muutokset otetaan pysyvään käyttöön yrityksessä. (TSO 2011, 35.)

Erikoisempina tehtävinä aikaisempiin verrattuna oli torstaina Sähköpostiasiakas 20:n kiireellinen tilaus, joka piti käsitellä poikkeuksellisesti saman päivän aikana. Minulla oli hyvät valmiudet tähän ja sain myös asennustunnuksen tilattua Rahaxin järjestelmäpäälliköltä saman päivän aikana. Tämä tehtävä onnistui siis hyvin kiireellisyydestä huolimatta ja asiakas sai tilauksensa käsiteltyä nopeasti.

Toinen erikoisempi tehtävä oli torstaina saapunut Sähköpostiasiakas 21:n kysymys Rahaxin osakkeista. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun osakkeista kysyttiin minulta. Koska minulla ei ole osakkeista tietoa, niin välitin kysymyksen suoraan Rahaxin toimitusjohtajalle.

Tällä viikolla kehityin edelleen paremmaksi työntekijäksi lähinnä kokemuksen kartuttamisen sekä varmuuden lisäämisen myötä. Ratkaisin tällä viikolla suurimman osan tehtävistä taitavan suoriutujan tasolla. Useat tehtävät, kuten uusien tilausten käsittely, irtisanomisten käsittely sekä kassajärjestelmiin liittyvät ongelmat sujuvat suurimmilta osin rutiinilla.

Tästä huolimatta tälläkin viikolla sattui muutamia tehtäviä joissa tarvitsin neuvoa työkavereiltani. Näistä hyviä esimerkkejä ovat Sähköpostiasiakas 21:n kysymys osakkeista, Jälleenmyyjä 2 kysymyksen jatkokäsittely, joka koski maksupäätteen hankkimista ja käyttöönottamista ulkomailta, sekä sähköpostiin tullut automaattinen varoitusviesti, joka koski tilityksiä. Näihin kysymyksiin kysyin neuvoja työkavereiltani ja näiden tehtävien suhteen suoriuduin aloittelevan toimijan tasolla.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

Maanantai 4.4.2016

Tämän viikon viikkotavoitteet ovat samaan tapaan aikaisemman viikon mukaan vastata asiakkaiden tukipyyntöihin kohtuullisessa ajassa. Lisäksi pyritään tarjoamaan asiakkaalle paras mahdollinen ratkaisu heidän ongelmaansa. Edelleen, jos ongelmaan ei voida tarjota sopivaa ratkaisua, niin yritetään löytää yhdessä vaihtoehto joka tyydyttää molempia osapuolia. Lisäksi tavoitteena on hoitaa edellisellä viikolla lähetetyt irtisanomisilmoitukset loppuun.

Sähköpostiasiakas 19 lähetti viestin, jossa he pyysivät lähettämään laskut jatkossa uuteen sähköpostiosoitteeseen. Rahaxilla muodostetaan kuukauden vaihteessa aina myyntilaskut asiakkaille ja tästä syystä aina kuukauden alussa on usein laskutukseen ja sen muutoksiin liittyviä tehtäviä. Työkaverini on vastuussa myyntilaskujen muodostamisesta ja niiden lähettämisestä. Välitin asiakkaan sähköpostin työkaverilleni.

Sähköpostiasiakas 26 lähetti kysymyksen koskien heille lähetettyyn maaliskuun laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli väärä laskutuskausi. Tarkistin laskun ja laskulla oli tosiaan väärä laskutuskausi. Varmistettuani asian työkaveriltani hän kertoi, että laskutuksen muodostamisen kanssa oli ongelmia ja siitä syystä hän joutui syöttämään laskutuskaudet käsin ja tästä syystä osassa laskuista voi olla väärä laskutuskausi. Muilta osin laskujen tiedot ovat oikein. Vastasin Sähköpostiasiakas 26 viestiin ja kerroin, että laskutuskausi oli todellakin väärin, mutta että muilta osin lasku on oikein ja sen voi maksaa siis tästä huolimatta.

Sähköpostiasiakas 27 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien kolmea heidän maksupäätettään. Jälleenmyyjä 5 lähetti myös irtisanomisilmoitukset koskien kahdeksaa asiakasta. Etsin Sähköpostiasiakas 27 sekä Jälleenmyyjä 5 ilmoittamien asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 27 ja Jälleenmyyjä 5 viesteihin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 28 lähetti kysymyksen liittyen laskutuskauteen maaliskuun laskulla. Aikaisemmasta tehtävästä tiesinkin jo, että tällaisia kyselyjä saattaa tulla useampia nyt, koska laskutusjärjestelmässä oli ongelmia. Tarkistettuani laskun vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että laskutuskausi on väärin edellä mainitusta syystä johtuen ja että muut tiedot laskulla ovat oikein.

Sähköpostiasiakas 19 lähetti kyselyn liittyen puuttuviin lähetysraportteihin. Asiakas tiedusteli puuttuvia lähetysraportteja välitilinpäätöstä varten. Jouduin ilmoittamaan asiakkaalle, että Rahaxin järjestelmäpäällikkö, joka vastaa lähetysraporteista, on lomilla tämän viikon ja palaa ensi viikolla jolloin palaamme asiaan.

Sähköpostiasiakas 29 lähetti kysymyksen koskien laskutusta. Välitin asiakkaan viestin työkaverilleni.

Sähköpostiasiakas 30 lähetti pyynnön heidän maksupäätteensä käyttöönotosta kesäkuudeksi. Maksupäätte oli ollut poissa käytöstä tähän asti ja nyt se oli tarkoitus ottaa taas

käyttöön. Etsin asiakkaan maksupäätteen Rahaxin tietokannasta ja kävin ottamassa loppuspäivämäärän pois. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että maksupäätteen on taas käytössä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 23 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski laskutustietojen päivittämistä. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja päivitin laskutusosoitteet asiakkaan ilmoittamien tietojen mukaisiksi. Lähetin lopuksi asiakkaalle kuitausviestin, jossa kerroin, että tiedot on nyt päivitetty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1:n viime torstaina ja Sähköpostiasiakas 25 viime perjantaina lähettämien irtisanomisviestien käsittelyä. Etsin asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin Jälleenmyyjä 1 ilmoittaman asiakkaan, sekä Sähköpostiasiakas 25 tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen kirjoitin molemmille kuittaussähköpostit joissa kerroin, että irtisanomisilmoitukset on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 3 viime torstaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski Sähköpostiasiakas 20 lähettämän palvelusopimuksen tilityksen viitteellisyyttä koskevaa kohtaa, jossa oli virhe. Korjasin kyseisen kohdan asiakastietokantaan asiakkaan tietoihin ja kirjoitin vastausviestin jälleenmyyjälle, jossa kerroin että asia on korjattu.

Tiistai 5.4.2016

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin jossa he pyysivät sulkemaan asiakkaan maksupäätteen erääntyneiden laskujen takia. Hain asiakkaan maksupäätteen esiin Rahaxin tietokannasta ja sain selville, että tällä asiakkaalla on käytössä OTI-kassajärjestelmä. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan maksupäätteen pitää saada sulkulistalle, jotta päätteen sulkemisesta ei aiheudu lisäongelmia jatkossa. Tämä kuitenkin edellyttää toimia Rahaxin järjestelmäpäälliköltä, joka on tällä viikolla lomilla. Vastasin asiakkaan viestiin ja selvitin tilanteen, sekä ilmoitin, että pääsemme tästä johtuen tekemään sulun aikaisintaan ensi viikolla 11.4 alkaen. Jälleenmyyjä 5 vastasi viestiin ja kertoi, että he olivatkin saaneet asiakkaan kiinni ja olivat sopineet maksusuunnitelmasta. Maksupäätettä ei siis tarvitsekaan sulkea enää. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin että sulku on nyt siis peruttu meidänkin puolesta.

Sähköpostiasiakas 31, sekä 32 lähettivät kysymyksen liittyen maaliskuun laskutukseen jossa heille oli lähetetty sama lasku uudelleen samoilla tiedoilla. Tiesin edellisten tehtävien osalta, että näissä on kyseessä todennäköisesti samanlainen tehtävä kuin aikaisemmissakin laskutus kysymyksissä. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 33 lähetti viestin koskien ongelmaa heidän kassajärjestelmän, sekä siihen kytketyn maksupäätteen kanssa. Asiakas kertoi viestissään, että jos maksutapahtuma tehtäessä se keskeytetään, tai jokin aiheuttaa tilanteen, jossa maksutapahtuma ei mene läpi, niin pääte ei enää toimi normaalisti sen jälkeen. Seuraavaksi se vaatii aina maksupäätteen, sekä kassatietokoneen uudelleen käynnistämisen. Asiakas kertoi lisäksi, että maksupäätteellä on ollut ongelmia aina siitä lähtien kun se otettiin käyttöön. Asiakas lähetti meille lokitiedostot kyseisestä tapauksesta. Välitin viestin lokeineen Rahaxin järjestelmäpäällikölle tulkintaa varten.

Sähköpostiasiakas 34 lähetti viestin, jossa he pyysivät lähettämään laskut jatkossa sähköisessä muodossa. Viestin mukana oli liite, josta kävi ilmi ohjeet, sekä osoitteet sähköistä lähetystä varten. Välitin viestin työkaverilleni.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin, joka koski asiakkaan palvelusopimuksen irtisanomista. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 35 lähetti viestin, jonka aiheena oli, että Windows 10 päivityksen jälkeen maksupääte ei enää saa yhteyttä OTI-kassajärjestelmään. Vastasin Sähköpostiasiakas 35 viestiin ja liitin viestin mukaan myös Rahaxin perusohjeen kassajärjestelmän yhteystestejä varten. Ohjeessa käydään läpi tavanomaiset ratkaisut ongelmiin.

Tarkistetaan aluksi kaikki maksupäätteen johdot, sekä mahdolliset näkyvät vauriot itse päätteessä sekä johdoissa. Tämän jälkeen tarkistetaan, että verkko ja Internet-yhteys varmasti toimivat normaalisti. Seuraavaksi käynnistetään maksupääte yksinkertaisesti uudelleen. Jos näiden tarkistusten jälkeen ongelma ei ole korjaantunut, niin edetään yhteystesteihin. Rahaxi OTI on auki järjestelmän taustalla ja tämä näkyy Windows-järjestelmien oikeassa alakulmassa "system trayssa" ikonina, jota napsauttamalla hiiren oikealla napilla saadaan auki valikko, josta löytyy yhteystestit. Jos yhteystestit eivät mene läpi, niin asiakasta neuvotaan ottamaan mahdolliset virheilmoitukset ylös ja kertomaan meille, jotta voimme tutkia asiaa tarkemmin.

Asiakas vastasi viestiin ja kertoi, että ohjeiden avulla he saivat maksupäätteen toimimaan, mutta nyt heillä on uusi ongelma. Nyt ongelmana on, että kun kassatietokoneen sammuttaa ja käynnistää uudelleen, niin OTI-kassajärjestelmä ei käynnistyäkään automaattisesti.

Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että OTI-kassajärjestelmän pitäisi käynnistyä automaattisesti viimeistään silloin kun asiakkaan käyttämä kassaohjelma käynnistetään.

Jos näin ei ole, niin OTI:n voi tietysti myös lisätä järjestelmän automaattisesti käynnistyvien ohjelmien joukkoon, jotka käynnistyvät automaattisesti kun järjestelmä käynnistyy. Lisäksi neuvoin viestissä, mistä hakemistosta OTI:n ajettava ohjelma löytyy ja kuinka siitä voi tehdä pikakuvakkeen työpöydälle.

Asiakas vastasi viestiin ja kertoi, että aikaisemmassa viestissä kuvailemaani tiedostoa ei löydy ilmoittamastani hakemistosta. Muilta osin OTI kuitenkin toimii. Asiakas lähetti kuitenkin hyvin pian uuden viestin, jossa hän kertoi, että oikea tiedosto löytyi ja että he saivat myös OTI:n lisättyä järjestelmän mukana automaattisesti käynnistyvien ohjelmien joukkoon. Ongelmat saatiin siis ratkaistua.

Sähköpostiasiakas 36 lähetti viestin liittyen virheeseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Laskulla oli vanhaa tietoa ja asiakas pyysi meitä lähettämään uuden laskun. Kirjautuin laskutusjärjestelmään ja etsin asiakkaan laskut esiin. Hain myös asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta. Vertailemalla tietoja kävi ilmi, että asiakkaalle lähetetyssä laskussa oli todellakin vanhaa tietoa. Korjasin oikeat tiedot laskulle ja lähetin uuden laskun asiakkaalle suoraan meidän sähköisen laskutusjärjestelmän kautta.

Työkaverini lähetti viestin jossa hän pyysi minua lähettämään käytettyjä erillismaksupäätteitä Jälleenmyyjä 2:lle. Etsin toimiston varastolta päätteitä ja löysin kaksi toimivaa käytettyä päätettä jotka lähtivät päälle ilman virheilmoituksia. Löysin myös kaksi akkua kyseisille päätteille. Pakkasin löytämäni tavarat laatikkoon. Seuraavaksi kirjautuin Postin Prinetti-palveluun Rahaxin tunnuksia käyttäen ja syötin pakettikortille Jälleenmyyjä 2:n tiedot ja tulostin kortin. Liimasin kortin pakkaamani paketin päälle ja paketti oli valmis lähetettäväksi.

Sähköpostiasiakas 37 lähetti englannin kielisen viestin, joka koski toimitusjohtajamme kanssa sopimaa tapaamista. Välitin viestin toimitusjohtajalle.

Sähköpostiasiakas 38 lähetti viestin, jossa he pyysivät meitä lähettämään laskut jatkossa verkkolaskuina. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 39 ja Jälleenmyyjä 1 lähettivät viestit koskien palvelusopimuksen irtisanomista. Jälleenmyyjä 1 ilmoitti asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomisesta ja Säh-



köpostiasiakas 39:llä oli yrityksen toiminta loppunut. Etsin asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen vastasin molempien viesteihin ja kerroin, että irtisanomiset on nyt siis vastaanotettu ja käsitelty.

Jälleenmyyjä 6 lähetti viestin koskien virhettä viimeksi lähetetyllä laskulla. Lähetetyllä laskulla oli samat tiedot kuin aikaisemmalla laskulla. Kyseessä on siis samanlainen tehtävä aikaisempien laskutukseen liittyvien tehtävien kanssa johtuen laskutusjärjestelmän ongelmista. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Keskiviikko 6.4.2016

Sähköpostiasiakas 40 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetetyn laskun laskutuskauteen. Uusimmalla laskulla oli edellisen kuukauden laskutuskausi, eli kyseessä on samanlainen tehtävä aikaisempien laskutusksymysten kanssa. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 41 lähetti viestin liittyen laskutusosoitteen muutokseen. Hain asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja päivitin asiakkaan laskutusosoitteen heidän antamien tietojen ja pyynnön mukaisesti. Vastasin Sähköpostiasiakas 41 viestiin ja kerroin, että laskutusosoite on nyt päivitetty.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen uuden päätetunnuksen tilaukseen asiakkaalle. Jälleenmyyjä lähettää asiakkaalle maksupäätteen ja he tarvitsevat sitä varten meiltä päätetunnuksen. Koska kyseessä on olemassa oleva asiakas, niin päätetunnuksen lisääminen on nopea toimenpide.

Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville maksupäätetaulukkoon, josta varataan seuraava vapaana oleva päätetunnus asiakkaan käyttöön. Syötin maksupäätteen tiedot asiakkaan tietoihin tietokantaan. Koska kyseessä on kassajärjestelmään liitettävä maksupäätte, niin tarvitaan vielä asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle asennustunnuksista pyynnön sähköpostilla ja sain vastauksena asennustunnukset. Vastasin Jälleenmyyjä 5 viestiin ja kerroin, että päätetunnustilaus on käsitelty sekä liitin viestin mukaan asennustunnukset sekä muut tarvittavat tiedot.

Sähköpostiasiakas 42 lähetti kysymyksen liittyen virheeseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Tarkistin asian laskutusjärjestelmästä hakemalla asiakkaan laskut esiin. Huomasin, että

kyseessä on samanlainen ongelma, kuin aikaisemmilla asiakkailla, jotka olivat kyselleet laskutuksen virheistä. Asiakkaalle oli lähetetty lasku, joka sisälsi vuosiylläpidon, joka oli jo laskutettu viime laskulla, sekä laskulla oli väärä laskutuskausi. Poistin ylimääräisen vuosiylläpidon, sekä korjasin laskutuskauden ja lähetin uuden laskun asiakkaalle. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että lasku on nyt korjattu ja heille on lähetetty uusi lasku suoraan meidän sähköisen laskutusjärjestelmän kautta.

Sähköpostiasiakas 43 lähetti viestin liittyen palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin Sähköpostiasiakas 43 tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaan kassatietokoneen vaihtamiseen. Koska kassatietokone vaihtuu, niin kassajärjestelmä pitää tietysti asentaa uudelleen ja tähän tarvitaan asennustunnuksia. Tarkistin kyseisen asiakkaan päätteen tiedot tietokannasta jälleenmyyjän sähköpostin tietojen perusteella. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja liitin viestin mukaan kyseisen päätteen asennustunnukset.

Sähköpostiasiakas 44 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun jossa oli asiakkaan mukaan virhe laskutuskauden suhteen. Varmistettuani asian laskutusjärjestelmästä ja saatuani selville, että lasku oli muilta osin oikein, sekä korjattuani laskutuskauden, vastasin Sähköpostiasiakas 44 viestiin. Kerroin viestissä, että laskutuskausi oli todellakin väärin, mutta heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Sähköpostiasiakas 45 lähetti kysymyksen liittyen virheeseen laskulla. Asiakkaan mukaan laskutamme liian monesta maksupäätteestä. Verrattuani tietoja laskutusjärjestelmästä asiakastietokantaan huomasin, että laskulla oli tosiaan laskutettu ylimääräisestä päätteestä. Korjasin ylimääräisen päätteen pois laskulta ja lähetin asiakkaalle uuden laskun oikeilla tiedoilla. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin koskien heidän asiakkaiden maksukorttien tietoja. Jälleenmyyjä pyysi meiltä listausta maksukorttien tiedoista viestissä listatuilta asiakkailta. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 46 ja 47 lähettivät kysymykset liittyen viimeisimpiin laskuihin joissa oli asiakkaiden mukaan virhe. Asiakkaiden mukaan viimeisimmilla laskuilla oli laskutettu vuosiylläpito uudestaan, vaikka se oli jo maksettu aikaisemmillä laskuilla. Tarkistin asian kirjautumalla laskutusjärjestelmään ja hakemalla asiakkaiden laskut esiin. Vertasin laskuja ja

viimeisimmillä laskuilla oli tosiaan laskutettu vuosiylläpito uudelleen virheellisesti. Korjasin nuo vuosiylläpidot pois laskuilta ja lähetin asiakkaille uudet laskut oikeilla tiedoilla. Vastasin asiakkaiden viesteihin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uudet laskut oikeilla tiedoilla.

Sähköpostiasiakas 48 lähetti viestin liittyen vaihtuneeseen laskutusosoitteeseen. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja päivitin asiakkaan laskutusosoitteen heidän ilmoittamien tietojen mukaisesti.

Sähköpostiasiakas 49 lähetti viestin koskien virhettä viimeisimmällä laskulla. Asiakkaan mukaan laskulla oli laskutettu vuosiylläpito uudelleen, vaikka se oli maksettu aikaisemalla laskulla. Lisäksi maksutapahtumien lukumäärä oli asiakkaan mukaan täysin sama kuin viime laskulla. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Torstai 7.4.2016

Sähköpostiasiakas 50 lähetti kysymyksen liittyen viimeisimpään laskuun, jossa oli asiakkaan mukaan virhe. Laskulla oli laskutettu vuosiylläpito uudelleen, vaikka se oli jo maksettu aikaisemmassa laskussa. Tarkistin asian kirjautumalla laskutusjärjestelmään ja hakemalla asiakkaan laskut esiin. Vertasin laskuja ja totesin, että vuosiylläpito oli tosiaan laskutettu uudelleen virheellisesti. Korjasin tuon vuosiylläpidon pois laskulta ja lähetin asiakkaalle uuden laskun oikeilla tiedoilla. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen.

Sähköpostiasiakas 51 lähetti viestin liittyen virheeseen laskulla. Asiakkaan mukaan laskulla oli täysin sama maksutapahtumien lukumäärä kuin aikaisemmalla laskullakin. Huomasin tästä tiedosta, että kyseessä on mitä todennäköisimmin samankaltainen tapaus kuin Sähköpostiasiakas 49:llä. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 31 sekä 32 viime tiistaina lähettämien viestien käsittelyä. Kirjautuin laskutusjärjestelmään ja etsin asiakkaiden laskut esiin. Vertasin aikaisempia laskuja näihin laskuihin, joita kysymys koski. Vertailusta kävi ilmi, että Sähköpostiasiakas 31:n aikaisemmalla laskulla asiakkaalta oli veloitettu vuosittainen ylläpitomaksu, sekä normaali kuukausittainen palvelumaksu, niin kuin pitikin. Kysymyksessä olleella laskulla oli kuitenkin myös virheellisesti veloitettu tämä vuosittainen ylläpitomaksu uudelleen. Muokasin nykyistä laskua ja poistin sieltä tuon virheellisen vuosiylläpidon. Sähköpostiasiakas 32 laskujen vertailussa taas näkyi, että viimeksi lähetetty lasku oli virheellisesti lähetetty

kokonaan. Poistin kyseisen laskun järjestelmästä. Lopuksi vastasin asiakkaiden viesteihin ja selitin tilanteen.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 40 keskiviikkona lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asia koski mahdollista virheellistä laskutuskautta. Varmistettuani asian laskutusjärjestelmästä ja saatuani selville, että lasku oli muilta osin oikein, sekä korjattuani laskutuskauden, vastasin Sähköpostiasiakas 40 viestiin. Kerroin viestissä, että laskutuskausi oli todellakin väärin, mutta muilta osin lasku on oikein ja sen voi maksaa siis tästä huolimatta.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin Jälleenmyyjä 5 viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jälleenmyyjä 2 lähetti uuden tilauksen koskien asiakkaansa erillismaksupäätettä, jonka olimme lähettäneet heille aikaisemmin. Kyseinen asiakas oli jo olemassa oleva asiakas, jolle lisätään käyttöön erillismaksupäätteen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 keskiviikkona lähettämän viestin käsittelyä joka koski heidän asiakkaiden maksukorttien tietojen listaamista. Hain listan asiakkaiden tiedot esille asiakastietokannasta ja täytin maksukorttien tiedot listalle jälleenmyyjän pyynnön mukaisesti. Vastasin Jälleenmyyjä 5 viestiin ja liitin viestin mukaan luomani listan joka sisälsi heidän pyytämänsä tiedot.

Perjantai 8.4.2016

Jälleenmyyjä 2 lähetti uuden tilauksen koskien uutta kassajärjestelmää ja maksupäätettä asiakkaalleen. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksukorttien tietojen vaihtumiseen. Tällaisissa tilanteissa on otettava huomioon se, että tiedot on vaihdettava sellaisena ajankohtana, kun maksupäätteellä ei ole maksuliikennettä. Muussa tapauksessa riskinä on, että maksutapahtumien tilitykset menevät sekaisin. Vastasin Jälleenmyyjä 1 viestiin ja kerroin, että tiedot päivitetään ja lisäksi kysyin, että mikä olisi asiakkaalle sopiva ajankohta tietojen vaihtamiselle. Jälleenmyyjä 1 vastasi viestiini ja kertoi, että seuraavan viikon maanantai-aamu on sopiva aika tietojen päivitykselle. Asian käsittely jatkuu siis seuraavana maanantaina aamulla.

Sähköpostiasiakas 52 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan heidän yrityksensä on jo irtisanonut sopimuksensa aikaisemmin maaliskuun alussa, mutta heille on siitä huolimatta lähetetty lasku. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja tarkistin löytyykö asiakkaalta lopetuspäivämäärää. Lopetuspäivämäärä löytyi, joten asiaa piti tutkia tarkemmin. Kirjauduin seuraavaksi laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Huomasin, että laskutusjärjestelmästä tosiaan löytyi vielä viime laskutuksessa lähetetty lasku asiakkaalle, joka oli kuitenkin jo irtisanonut sopimuksensa. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 51 eilen lähettämän kysymyksen käsittelyä. Kyseessä on samankaltainen tapaus kuin Sähköpostiasiakas 49:llä, eli laskutus perustuu maksutapahtumien lukumäärään ja niiden hakeminen näin jälkikäteen pitää tehdä käsin ja siinä voi olla suurikin työ. Tästä johtuen ehdotin heille samaa asiaa kuin Sähköpostiasiakas 49:lle, eli että he maksaisivat laskun sellaisenaan ja me antaisimme heille hyvityksen seuraavalle laskulle.

Asiakas vastasi viestiin ja kertoi, että ehdotukseni ei ikävä kyllä käy, sillä he olivat ehtineet jo hylätä tuon virheellisen omasta järjestelmästä ja tarvitsevat nyt välttämättä uuden korjatun laskun. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 eilen lähettämän tilauksen käsittelyä. Koska kyseessä on olemassa oleva asiakas, jolla on jo tiedot asiakastietokannassa, niin uuden erillismaksupäätteen lisääminen on nopea toimenpide. Lisäsin maksupäätetaulukkoon uudelle vapaalle riville asiakkaan tiedot, jotta asiakkaalle saadaan uusi erillismaksupäätteen päätetunnus käyttöön. Tämän jälkeen lisäsin uuden maksupäätteen tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietokantaan. Koska kyseessä on erillismaksupäätteen, niin saan tarvittavat asennustunnukset suoraan järjestelmästä, eikä tässä tapauksessa tarvita asennustunnusten pyytämistä järjestelmäpäälliköltä. Lopuksi vastasin Jälleenmyyjä 2 viestiin ja kerroin, että tilaus on nyt käsitelty. Lisäksi liitin viestin mukaan tarvittavat tiedot ja asennustunnukset.

Sähköpostiasiakas 6 lähetti viestin liittyen 22.3 lähetettyyn viestiin, jossa olin korjannut heidän epäselvän laskunsa. Asiakas kertoi viestissään, että he saivat helmikuun laskun uudelleen ja pyysivät korjaamaan asian. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 53 lähetti viestin liittyen asiakkaansa laskutusosoitteeseen. He pyysivät viestissään päivittämään asiakkaansa laskutusosoitteen. Hain asiakkaan tiedot esiin

asiakastietokannasta ja päivitin laskutusosoitteen asiakkaan sähköpostin tietojen ja pyynnön mukaisesti. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 53 viestiin ja kerroin, että laskutusosoite on nyt päivitetty.

Sähköpostiasiakas 41 lähetti viestin liittyen heidän kassatietokoneen käyttöjärjestelmän uudelleen asennukseen. Kun käyttöjärjestelmä asennetaan uudelleen, niin silloin myös kassajärjestelmä pitää asentaa uudelleen. Asiakas kyseli maksupäätteensä asennustunnuksia. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa maksukorttien tietoihin. Jälleenmyyjä pyysi näitä tietoja meiltä. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 2 lähetti meille viestin, jossa he tiedustelivat löytyykö meiltä tietyn mallisia erillismaksupäätteitä. He kertoivat, että vaikka päätteet olisivat ulkoisesti huono kuntoisia, mutta ne toimivat muuten, niin he pystyvät todennäköisesti kunnostamaan päätteet myyntikuntoon. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

#### Viikkoanalyysi

Tälläkin viikolla viikkotavoitteet täyttyivät pääsääntöisesti. Asiakkaille saatiin vastattua kohtuullisessa ajassa. Myös tavoitteet viime viikkoisten tapahtumien tekemisestä loppuun asti tällä viikolla saatiin suoritettua tavoitteiden mukaisesti. Pari tehtävää tällä viikolla ei ehkä päässyt ihan tavoitteisiin ja ne olivat Sähköpostiasiakkaat 49 ja 51 joilla oli maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus. Koska asiaa jouduttiin selvittämään hieman normaalia pidempään, niin vastaukset asiakkaille viipyivät ja tehtäviin palataankin ensi viikolla.

Lisäksi Sähköpostiasiakas 19:lle jouduttiin kertomaan, että lähetyraportit saadaan lähetettyä heille vasta seuraavalla viikolla. Tässä tehtävässä ei saatu parasta ratkaisua tarjottua asiakkaalle riittävän nopeasti, mutta tilanne kuitenkin kommunikointiin selkeästi. Tältä osin kohtuullisen nopean kommunikoinnin tavoite saatiin täytettyä.

Tällä viikolla näkyvimmit tehtävät olivat poikkeuksetta laskutukseen liittyvät tehtävät. Viikonloppuna ennen kolmatta seurantaviikkoa laskutusjärjestelmän kanssa oli ollut teknisiä ongelmia. Työkaverini, joka vastaa laskutuksen tekemisestä kertoi, että tästä ongelmasta johtuen hän oli joutunut syöttämään laskujen tietoja käsin. Lisäksi hän oli joutunut käyttämään helmikuun laskuja pohjana osalle laskuista, koska laskut eivät muodostuneet oikein järjestelmästä.

Tästä seurasi, että joillekin asiakkaille lähetettiin laskuja, joissa oli helmikuiset ylläpitomaksut ja näitä jouduttiin korjaamaan tällä viikolla. Lisäksi joillekin asiakkaille lähetettiin laskuja, joissa oli muuten oikeat tiedot, mutta laskutuskaudeksi oli jäänyt helmikuu ja nämä asiakkaat tiedustelivat asiaa sähköpostilla. Todennäköisesti seuraavallakin viikolla tulee vielä tähän liittyviä kysymyksiä ja tehtäviä.

ITIL-kehysmallia voisi hyödyntää tässä laskutustapauksessa erittäin hyvin. Laskutustapausta käsitellään Anthony Orrin oppaan mukaan seuraavissa kappaleissa ja käyttöön sopisikin ongelmien hallinnan prosessi. Ensimmäiseksi tietysti havaitaan ongelma, joka on tässä tapauksessa huomattu silloin kun laskutusjärjestelmä ei muodosta laskuja normaalisti. Seuraavaksi kirjataan ongelma ylös, päivämäärineen, käyttäjätietoineen, kuvauksiineen ja muine tarvittavine tietoineen. Tässä vaiheessa ongelma täytyy myös lajitella sopiviin kategorioihin, sekä priorisoida sen vakavuuden mukaan. Koska kyseessä on laskutus, niin ongelma on vakava.

Tämän jälkeen ongelman syytä aletaan tutkia. Tässä vaiheessa myös tarkistetaan, löytyykö aikaisemmin tietoon tulleista ongelmista tämän tyyppistä ongelmaa, joka voisi auttaa selvitystyötä. Seuraavana voidaan joutua käyttämään ongelman kiertotapaa (workaround) väliaikaisena ratkaisuna, jos ongelmaa ei ole mahdollista korjata tarvittavassa ajassa. Meidän tapauksessamme kiertotapana oli se, että työkaverini joutui tekemään kyseiset laskut käsin käyttäen pohjana edellisen kuukauden laskuja. Ongelman perimmäisen syyn selvittäminen on kuitenkin tärkeää, koska kiertotavat ovat vain väliaikaisia ratkaisuja.

Kun ongelma on saatu selvitettyä, niin luodaan ratkaistusta ongelmasta raportti tunnettujen ongelmien joukkoon. Tämä helpottaa vastaavien ongelmien selvittelyä jatkossa. Kun selvitys on tehty, niin lopuksi tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet jolla saadaan palvelu palautettua käyttöön. Kun on saatu varmistus, että virhe on korjattu ja palvelu toimii taas, niin prosessi on suoritettu. (Orr, The Essential Guide To ITIL Problem Management.)

Vaikka tässä on kyseessä pienen yrityksen ongelman ratkaisu, niin tarkoituksena on hallinnoida tarjottuja palveluita, ei tarjota pelkästään eristettyä näkökulmaa tuesta tai ongelman ratkaisusta. Vaikka kyseessä on siis usean askeleen prosessi ongelman ratkaisussa, niin pienenkin yrityksen on sisällytettävä kaikki avainasiat jotka muodostavat prosessin, eli tässä tapauksessa ongelman ratkaisun. Näin ollen kun pieneen yritykseen voidaan ottaa käyttöön kevennettyjä ITIL:n malleja, se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että niistä leikattaisiin tärkeitä osa-alueita pois. (TSO 2009, 33.)

Kehittyminen on edelleen näkyvintä kokemuksen karttumisena. Kokemus tuo työhöni lisää varmuutta ja tehokkuutta. Kykenen suorittamaan tehtävät ammattimaisesti niiden vaatimalla tavalla.

Erityisempiä tehtäviä, jotka jäivät mieleen tältä viikolta, oli esimerkiksi Sähköpostiasiakas 19:sta tiedustelu puuttuvien lähetyksraporttien osalta. Asiakas olisi tietysti halunnut raportit saataville pian, koska heillä oli välitilinpäättöksen aika. Rahaxin järjestelmäpäällikkö oli kuitenkin lomilla tämän viikon, joten en pystynyt siitä syystä lähettämään asiakkaalle heidän tarvitsemiaan raportteja. Jouduin kertomaan asiakkaalle, että ikävä kyllä pystymme lähettämään raportit aikaisintaan seuraavalla viikolla, johon asiakas ei todennäköisesti ollut kovin tyytyväinen, mutta joskus asiat eivät tapahdu niin nopeasti kuin haluaisi. Vaikka asiakas ei todennäköisesti ollut viivytykseen tyytyväinen, niin tilanne saatiin hallintaan kertomalla asiakkaalle rauhallisesti ja selkeästi viivytyksen syy ja kesto. Selkeä kommunikointi oli tässä tehtävässä tärkeässä osassa.

Toinen mielenkiintoinen mainittava tehtävä tältä viikolta oli Sähköpostiasiakas 35 lähettämä kysymys kassajärjestelmän ja maksupäätteen toiminnan ongelmista Windows 10 käyttöjärjestelmän päivityksen jälkeen. Ongelmatilanteen sattuessa maksupäätte ei enää toiminut normaalisti ja se vaati niin päätteen, kuin myös kassatietokoneen uudelleen käynnistämisen.

Ongelma saatiin kuitenkin ratkaistua käymällä läpi kärsivällisesti eri ongelmanratkaisu- vaihtoehdot ja kysymällä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä, joiden kautta päästiin lopulta ratkaisuun. Rauhallinen suhtautuminen, sekä ohjeiden noudattaminen ja niiden välittäminen asiakkaalle olivat tässä tehtävässä tärkeässä roolissa.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

Maanantai 11.4.2016

Tällä viikolla tavoitteena on vastata asiakkaiden tukipyyntöihin realistisesti odotettavissa olevassa ajassa. Halutaan myös tarjota asiakkaille tarkat ja sopivat ratkaisut heidän ongelmiinsa. Näiden lisäksi tämän viikon tavoitteeksi otetaan selvittää Sähköpostiasiakkaiden 49 ja 51 laskutustehtävät loppuun asti.

Sähköpostiasiakas 54 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Kysymys oli samanlainen, kuin viime viikonkin laskutukseen liittyvät kysymykset, eli miksi laskulla on laskutettu vuosiylläpitomaksu uudelleen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.



Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin, jossa hän pyysi sulkemaan erään asiakkaan maksupäätteen erääntyneiden laskujen takia. Lisäksi he lähettivät kolmen asiakkaansa irtisanomispyynnöt. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski asiakkaan maksukortin tietojen päivittämistä. Viime viikolla sovittiin siitä, että tänä aamuna tiedot päivitetään. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja päivitin maksukorttien tiedot jälleenmyyjän välittämien tietojen mukaisesti. Lopuksi vastasin Jälleenmyyjä 1 viestiin ja kuittasin, että asiakkaan maksukorttien tiedot on nyt päivitetty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 19 viime maanantaina lähettämän tehtävän suorittamista, joka koski puuttuvia lähetysraportteja. Rahaxin järjestelmäpäällikkö palasi tällä viikolla lomiltaan ja hän laittoi nuo puuttuvat raportit taas haettavaksi asiakkaalle. Lähetin asiakkaalle sähköpostin jossa kerroin, että kyseiset raportit ovat nyt haettavissa. Kerroin lisäksi, että raporttien hakemisen voisi ehkä automatisoida niin, että lisää raportit hakevan ohjelman käyttöjärjestelmän ajastettuihin toimintoihin, jolloin se hakisi raportit automaattisesti.

Asiakas vastasi viestiin ja kysyi vielä 19.3 raportista joka puuttui myös haettavien raporttien joukosta. Lähetin pyynnön asiakkaan puuttuvasta lähetysraportista järjestelmäpäällikölle ja hän laittoi myös tuon 19.3 raportin haettavaksi. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että tuokin raportti on nyt haettavissa.

Jatkoin Jälleenmyyjä 6 viime tiistaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski virhettä laskulla. Laskun tutkimisen jälkeen kävi ilmi, että jälleenmyyjällä on asiakkaita joilla on maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus. Laskun korjaaminen tässä tapauksessa tarkoittaisi sitä, että minun pitäisi etsiä jälleenmyyjän asiakkaiden joukosta ne, joilla on maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus, sekä käydä läpi heidän kuukauden maksutapahtumansa ja laskea niiden lukumäärät. Koska kyseessä on potentiaalisesti suuri työ minun osaltani, niin päätin ensin ehdottaa jälleenmyyjälle sitä, että jos he maksaisivat tämän laskun sellaisenaan, niin voisimme antaa heille hyvityksen seuraavalle laskulle. Vastasin siis jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen.

Jälleenmyyjä 6 vastasi viestiin ja kertoi, että ehdotukseni ei valitettavasti käy. Lähetin tässä vaiheessa viestin työkaverilleni ja kysyin häneltä jotain vaihtoehtoista ehdotusta tähän tilanteeseen, jotta minun ei tarvitsisi alkaa laskemaan mahdollisesti useiden eri asiakkaiden yksityiskohtaisia maksutapahtumien lukumääriä viime kuulta. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 56 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan heille oli lähetetty sama lasku kahteen kertaan. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja ja maaliskuun laskulla oli tosiaan laskutettu sama määrä maksutapahtumia. Tällä asiakkaalla on siis maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjät 5 ja 7, sekä Sähköpostiasiakas 27 lähettivät viestit liittyen palvelusopimuksen irtisanomiseen. Jälleenmyyjä 5:n osalta erään heidän asiakkaansa palvelusopimus oli tarkoitus irtisanoa huhtikuun lopussa. Jälleenmyyjä 7 ja Sähköpostiasiakas 27 sopimuksen sai irtisanoa heti. Asioiden käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 49 viime keskiviikkona lähettämän viestin käsittelyä. Tällä asiakkaalla on maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus. Koska kyseessä on tilanne jossa minun pitäisi alkaa laskemaan asiakkaan maksutapahtumien lukumääriä maaliskuun ajalta, niin halusin ensin ehdottaa asiakkaalle samaa ratkaisua kuin Sähköpostiasiakas 51:lle ja Jälleenmyyjä 6:kin, eli että maksaisivat laskun sellaisenaan ja me annamme heille hyvityksen seuraavassa laskussa. Koska tällä laskulla oli kuitenkin laskutettu myös vuosiylläpito uudelleen virheellisesti, niin korjasin tietysti sen uudelle laskulle ja lähetin sen asiakkaalle suoraan meidän sähköisen laskutusjärjestelmän kautta. Vastasin Sähköpostiasiakas 49 viestiin ja kerroin tilanteen sekä ehdotukseni.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 52 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Kyseessä oli lasku, joka oli lähetetty irtisanoutuneelle asiakkaalle. Kysyin asiasta tässä vaiheessa työkaveriltani, joka hoitaa laskutusta. Hän kertoi, että lasku on mitä todennäköisimmin lähtenyt virheellisesti laskutusjärjestelmässä tapahtuneen häiriön takia, joka oli sattunut siihen aikaan, kun hän oli tehnyt maaliskuun laskutusta aikaisemmin. Tästä virheestä johtuen usealle asiakkaalle oli myös mennyt laskuja osittain väärällä laskutuskaudella ja niitä onkin korjailtu edellisellä viikolla reilusti.

Lisäsin Sähköpostiasiakas 52:lle myös laskutuksen eston järjestelmään, jotta heille ei ainakaan enää voi mennä laskuja. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen, sekä sen, että lasku on virheellinen, eikä sitä tarvitse maksaa.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 41 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Kyseessä oli uudelleen asennettavan tietokoneen asennustunnukset kassajärjestelmän uudelleen asentamista varten. Etsin asennustunnukset niiden omasta taulukosta asiakkaan nimellä.

Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 41 viestiin ja liitin viestin mukaan asennustunnukset, sekä varmuuden vuoksi myös OTI-kassajärjestelmän asennuspaketin.

Sähköpostiasiakas 55 lähetti kysymyksen liittyen ongelmaan erillismaksupäätteen käytössä. Asiakkaan ongelmana oli, että kun maksupäätteen käynnistää, niin ruudulle ilmestyy asetusvalikko. Kun siitä yrittää päästä pois, niin maksupäätteen herjaa että se ei saa yhteyttä.

Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan meidän normaalit erillismaksupäätteen ongelmanratkaisuohteet. Ohjeissa käydään läpi asetukset, jotka asiakkaan tulee tarkistaa ohjeen avulla. Eräs yleinen ongelma, joka asetusten läpi käymisessä sattuu usein, liittyy päätteen valikon suunnitteluun, joka altistaa helposti virheelle. Asetuksien joukosta löytyy SSL-asetus, jonka tulee olla päällä, jotta pääte saa yhteyden. Kun asetuksia selataan päätteellä, niin ruudulla edetään painamalla vihreää nappia.

Kun ollaan tuon SSL-asetuksen kohdalla, niin vihreä nappi ottaa asetuksen pois päältä. Tämän asetuksen kohdalla täytyy huomata painaa keltaista nappia, jolloin SSL-asetusta ei oteta pois päältä. Kun asetuksia selaa läpi nopeasti useita kertoja, niin vihreää nappia painetaan nopeasti useita kertoja ja silloin tuo SSL-asetus menee helposti pois päältä ja sen jälkeen pääte ei saa enää yhteyttä. Ohjeissa käydään läpi lisäksi huoltosalasanat ja normaalit päätteen uudelleen käynnistämiset yms.

Sähköpostiasiakas 1 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli laskutettu vuosiylläpito uudelleen, vaikka se oli jo laskutettu aikaisemalla laskulla. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 viime perjantaina lähettämän uuden tilauksen käsittelyä kassajärjestelmästä sekä maksupäätteestä. Tarkistin, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätteen, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemani tiedot. Lähetin jälleenmyyjälle kuittausviestin, että tilaus on käsitelty, sekä linkin postin lähetystenseurantaan, josta he voivat seurata maksupäätteen etenemistä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 6 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä, joka koski kahta samanlaista laskua. Laskulle oli virheellisesti merkitty laskutuskausi laskutusjärjestelmässä sattuneen virheen takia. Tarkistin asiakkaan maksupäätteiden tiedot ja vertasin niitä laskulle. Laskun tiedot olivat laskutuskautta lukuun ottamatta oikein. Lähetin asiakkaalle viestin, jossa kerroin tilanteen.

Sähköpostiasiakas 57 lähetti viestin liittyen ongelmiin vanhojen maksupäätteiden kanssa. Asiakas pyysi uusia maksupäätteitä vanhojen tilalle. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin uusien maksupäätteiden hinnan. Koska tässä tilanteessa ollaan korvaamassa vanhoja maksupäätteitä uusilla, niin päätetunnukset voidaan päivittää uuden mallisia päätteitä tuleviksi. Asiakkaan kanssa tulee kuitenkin sopia päivitysajankohdasta sen varalta, että jostain odottamatonta tapahtuu, kun päätetunnukset vaihdetaan ja uudet maksupäätteet otetaan käyttöön. Tiedustelin viestissäni myös tuota päivitysajankohtaa.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Jälleenmyyjä pyysi meiltä asiakkaansa maksukorttien tietoja. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja liitin viestin mukaan asiakkaan maksukorttien tiedot heidän pyyntönsä mukaisesti.

Tiistai 12.4.2016

Työkaverini vastasi Jälleenmyyjä 6 laskutusta koskevaan viestiini, jonka olin lähettänyt eilen. Hän ehdotti, että minun kannattaa kysyä meidän järjestelmäpäälliköltä olisiko hänellä jotain keinoa, jolla saisi laskettua asiakkaiden maksutapahtumien lukumääriä helpommalla tavalla, kuin manuaalisesti käsin.

Sähköpostiasiakas 57 vastasi eiliseen viestiini ja pyysi postittamaan uudet maksupäätteet. Lisäksi hän kertoi, että päätetunnusten päivitykselle sopiva aika on seuraavana tiistai-aamuna, eli 19.4. Asian käsittely jatkuu siis 19.4 tiistai-aamuna.

Lähetin viestin järjestelmäpäällikölle, jossa selvitin Jälleenmyyjä 6 laskutusta koskevan tilanteen ja kysyin, että löytyisikö häneltä jotain työkalua noiden maksutapahtumien lukumäärän selvittämiseen. Järjestelmäpäällikkö vastasi viestiini ja kertoi, että hän saa tapahtumien lukumäärän kyllä esiin, mutta se on käytännössä myös manuaalisesti etsimistä. Tässä vaiheessa oli siis aika lähettää viesti Jälleenmyyjä 6:lle ja kertoa tilanne.

Vastasin Jälleenmyyjä 6, sekä Sähköpostiasiakas 51 (sama tilanne) viestiin ja kerroin, että nuo maksutapahtumien lukumäärät on haettava manuaalisesti ja että työssä tulee

kestämään jonkin aikaa muiden töiden ohella. Kerroin lisäksi, että olemme uudelleen yhteydessä kun työ on valmis. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 54 eilen lähettämän laskutuskyselyn käsittelyä. Etsin asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja. Huomasin, että maaliskuun laskulla oli tosiaan virheellisesti laskutettu vuosiylläpito uudelleen. Korjasin tuon ylimääräisen vuosiylläpidon pois laskulta ja lähetin asiakkaalle korjatun laskun. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 54 viestiin ja kerroin tilanteen, sekä että heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 eilen lähettämän viestin käsittelyä, joka koski erään asiakkaan maksupäätteen sulkemista erääntyneiden laskujen takia sekä kolmen muun asiakkaan palvelusopimusten irtisanomista. Etsin suljettavan asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja laitoin maksupäätteen ei-aktiiviseen tilaan jolloin asiakas ei voi enää tehdä maksutapahtumia.

Tämän jälkeen etsin asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin jälleenmyyjän ilmoittamien asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen kirjoitin jälleenmyyjälle kuittaussähköpostin, jossa kerroin, että suljettavan asiakkaan maksupäätteen on nyt ei-aktiivisessa tilassa ja että heidän tulee ilmoittaa meille uudestaan, kun maksupäätteen saa taas avata. Lisäksi ilmoitin, että irtisanomisilmoitukset kolmen muun asiakkaan osalta on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 56 eilen lähettämän laskutuskysymyksen käsittelyä. Koska asiakkaalla on maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus, niin kyseessä on samanlainen tilanne, kuin Sähköpostiasiakas 49 ja 51 kanssa, eli maksutapahtumien lukumäärät pitäisi laskea nyt uudelleen manuaalisesti. Päätin siis ehdottaa asiakkaalle samaa ratkaisua.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 ja 7, sekä Sähköpostiasiakas 27 eilen lähettämien irtisanomisviestien käsittelyä. Etsin tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjien, sekä asiakkaan viestiin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 1 eilen lähettämän laskutuskysymyksen käsittelyä. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja

ja tästä kävi ilmi, että maaliskuun laskulla oli tosiaan laskutettu vuosiylläpito uudestaan virheellisesti. Korjasin tuon vuosiylläpidon pois ja lähetin asiakkaalle uuden laskun. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 1 viestiin ja kerroin tilanteen, sekä että heille on nyt lähetetty uusi lasku.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa maksupäätteiden sulkemiseen. Jälleenmyyjä kertoi, että asiakkaalla on ollut käytössä kolme päätetunnusta ja nykyään käytössä on enää yksi. Minun piti tarkistaa, että mikä noista kolmesta maksupäätteestä on käytössä oleva ja kaksi muuta päätettä piti sulkea.

Hain Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan tiedot esille asiakastietokannasta ja tarkistin, että millä päätetunnuksilla asiakas on tehnyt maksutapahtumia. Kävi ilmi, että viimeisen kahden kuukauden aikana asiakas on käyttänyt kahta maksupäätettä, eikä vain yhtä kuten jälleenmyyjä ilmoitti. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen. Kerroin, että suljemme tuon yhden maksupäätteen, jota ei ole käytetty viimeiseen kahteen kuukauteen. Pyysin varmistusta sille, että pidetäänhän nämä kaksi käytössä ollutta maksupäätettä auki vielä toistaiseksi.

Jälleenmyyjä 5 vastasi viestiini ja varmisti, että nuo kaksi maksupäätettä suljetaan, juuri kuten olin viestissäni kysynyt. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan kahden suljetun maksupäätteen tiedot asiakastietokannasta ja tulostin kyseiset tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen näiden kahden maksupäätteen osalta on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 58 lähetti viestin liittyen viimeksi lähetettyihin laskuihin. Asiakas oli saanut kolme laskua joissa oli laskutettu osittain samoista asioista kuin aikaisemmalla laskulla. Asiakkaalla on useampia toimipisteitä ja jokaiseen toimipisteeseen lähetetään oma laskunsa. Hain asiakkaan laskut esille laskutusjärjestelmästä ja vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja.

Kävi ilmi, että yhdellä toimipisteellä oli maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus. Tämän laskun suhteen siis oli sama tilanne kuin Sähköpostiasiakas 49 ja 51 laskuilla, eli maksutapahtumien lukumäärä pitäisi selvittää näin jälkikäteen manuaalisesti. Ehdotin siis tämän laskun osalta samaa, kuin Sähköpostiasiakas 49:lle ja 51:kin, eli että asiakas maksaisi tämän laskun sellaisenaan ja me antaisimme heille hyvityksen seuraavalle laskulle.

Toisella laskulla ainoana virheenä oli laskutuskausi, eli muilta osin lasku oli oikein. Kolmannella laskulla oli virheellisesti laskutettu vuosiylläpito uudelleen, vaikka se oli jo laskutettu helmikuussa. Korjasin laskulta tuon vuosiylläpidon pois. Vastasin Sähköpostiasiakas 58 viestiin ja kerroin tarkistamani tiedot sekä ehdotukseni. Asiakas vastasi viestiin ja kertoi, että kahden laskun osalta asia on kunnossa ja että ehdotukseni kolmannen laskun suhteen sopii. He siis maksavat laskun normaalisti nyt ja me annamme heille hyvityksen seuraavalle laskulle.

Jälleenmyyjä 5 välitti asiakkaansa viestin liittyen heidän kahden toimipisteensä muutoksiin maksupäätteisiin liittyen. Asiakas kertoi, että toisen toimipisteen maksupäätteet on vaihdettu toisen palveluntarjoajan maksupäätteisiin ja että meidän maksupäätteet irtisanotaan. Toisen maksupäätteen suhteen käyttöön jää enää yksi maksupäätte. Hain jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan toisen toimipisteen tiedot, sekä toisen toimipisteen tiedot koskien kahta käytöstä poistettua maksupäätettä, ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Työkaverini välitti minulle Sähköpostiasiakas 59 kysymyksen liittyen uuden asiakasyrityksen palvelusopimukseen. Asiakas tiedusteli yleisesti, mitä kaikkea pitää ottaa huomioon tässä vaiheessa, kun ollaan hankkimassa uutta maksupäätettä ja palvelusopimusta uuteen toimipisteeseen. Asiakas kertoi, että he olivat jonkin aikaa sitten hankkineet uuden maksupäätteen meiltä toiseen toimipisteeseensä ja että he haluaisivat samanlaisen maksupäätteen uuteen pisteeseenkin. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että maksupäättesopimukset kannattaa ensin hoitaa kuntoon pankin kanssa. Liitin viestin mukaan myös maksupäätteen hinnan, sekä meidän palvelusopimuksen täyttämistä varten.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen, koska maksupäätte oli mennyt rikki. Vastasin Jälleenmyyjä 1 viestiin ja kerroin, että irtisanomisilmoitus on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 33 lähetti viestin liittyen kysymykseen korttitilityksistä 30.3. Asiakkaan mukaan heidän kassajärjestelmään on kirjautunut suurempi summa, kuin Rahaxin raportille. Asiakas ihmetteli mistä ero johtuu. Viestin oli mukana liitteet, joista kävi ilmi molempien raporttien tiedot.

Tarkistin ensin asiakkaan lähettämät liitteet, joista kävi ilmi, että Rahaxin raportin päiväys oli 30.11.2015 ja heidän kassajärjestelmän raportin päiväys oli 30.3.2016. Kyseessä oli

siis kokonaan eri päivä. Epäilin tässä vaiheessa tietysti asiakkaan tehneen erehdyksen, mutta tarkistin vielä raportit meidän järjestelmästä. Huomasin, että meidän järjestelmän 30.3.2016 luvut täsmäsivät asiakkaan lähettämän kassajärjestelmän raportin kanssa.

Asiakaspalvelun järjestelmästä, joka siis minulla on käytössäni, ei kuitenkaan pääse tutki-  
maan kahta kuukautta vanhempia maksutapahtumia ja ne on haettava erikseen palveli-  
melta, joka on erikseen laskutettavaa työtä. Vastasin Sähköpostiasiakas 33 viestiin ja ker-  
roin tilanteen, sekä että tässä on todennäköisesti erehdys päivämäärien kanssa. Sähkö-  
postiasiakas 33 vastasi viestiini ja vahvisti, että kyseessä oli todellakin erehdys päivämää-  
rien kanssa ja että nyt uuden tarkistuksen jälkeen heidänkin raporttien luvut täsmäävät.

Sähköpostiasiakas 35 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan  
mukaan laskulla oli väärä laskutuskausi. Tarkistin tilanteen kirjautumalla laskutusjärjestel-  
mään ja hakemalla asiakkaan laskut esiin. Vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja ja huo-  
masin, että maaliskuun laskulla oli todellakin väärä laskutuskausi. Korjasin laskutuskau-  
den oikeaksi ja lähetin asiakkaalle uuden laskun. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 35  
viestiin ja kerroin, että heille on lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Keskiviikko 13.4.2016

Sähköpostiasiakas 56 vastasi eiliseen viestiini ja kertoi, että he maksavat laskun tällaise-  
naan ja meidän tulee antaa heille hyvitys seuraavassa laskussa. Laitoin asiakkaan tietoi-  
hin ylös muistutuksen tämän asian osalta.

Jatkoin Jälleenmyyjä 6 eilen kesken jääneen tehtävän käsittelyä. Kirjautuin Rahaxin las-  
kutusjärjestelmään ja etsin jälleenmyyjän laskut esiin. Hain myös jälleenmyyjän asiakkai-  
den tiedot esiin asiakastietokannasta. Vertailemalla tietoja sain selville, että onneksi aino-  
astaan kahdella jälleenmyyjän asiakkaalla on maksutapahtumien lukumäärään perustuva  
laskutus. Sain ensimmäisen asiakkaan maksutapahtumien lukumäärän selville. Asian kä-  
sittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 7 lähetti viestin liittyen 18.3 tehtyyn maksutapahtumaan, jota ei ollut  
vieläkään tilitetty. Asiakas pyysi tarkistamaan asian ja kertoi maksupäätteen päätetunnuk-  
sen. Heti nähtyäni päätetunnuksen huomasin, että kyseessä ei todennäköisesti ole mei-  
dän päätetunnus, sillä en ole nähnyt koskaan päätetunnusta vastaavassa muodossa, kun  
asiakas sen ilmoitti. Lisäksi aikaisemmin on sattunut sellaisia tapauksia, että asiakas vaih-  
taa maksupäätetoimittajaa, mutta maksupäätetoimittajan yhteystietoja ei muisteta päivit-  
tää samalla. Tästä johtuu, että asiakas kysyy meiltä eri toimittajien maksupäätteistä.



Tarkistin kuitenkin asian kyseisen asiakkaan tiedoista tuolta 18.3 päivältä molemmilta maksupäätteiltä jotka heidän tiedoistaan löytyivät. Vastaavaa maksutapahtumaa ei kuitenkaan löytynyt kyseiseltä päivältä. Vastasin siis asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen ja pyysin heitä tarkistamaan, että onko kyseessä todella meidän maksupäätte.

Jälleenmyyjä 4 lähetti viestin liittyen kolmen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin jälleenmyyjän ilmoittamien asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen kirjoitin jälleenmyyjälle kuittaussähköpostin, jossa kerroin, että irtisanomisilmoitukset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 60 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli väärä laskutuskausi. Tarkistin tilanteen kirjautumalla laskutusjärjestelmään ja hakemalla asiakkaan laskut esiin. Vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja ja huomasin, että maaliskuun laskulla oli todellakin väärä laskutuskausi. Korjasin laskutuskauden oikeaksi ja lähetin asiakkaalle uuden laskun. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heille on lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Sähköpostiasiakas 61 lähetti viestin liittyen hyvitykseen maksetulta laskulta. Asiakas oli maksanut viimeksi lähetetyn laskun, mutta huomannut vasta laskun maksamisen jälkeen, että lasku oli maksettu virheellisesti, koska asiakas oli jo irtisanonut palvelusopimuksensa aikaisemmin. Sopimuksen irtisanoneelle asiakkaalle oli lähetetty lasku laskutusjärjestelmässä sattuneen virheen takia. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen sekä pyysin heiltä pankkitietoja hyvitystä varten. Asiakas vastasi viestiini ja lähetti pyytämäni tiedot. Välitin asiakkaan kertomat tiedot eteenpäin työkaverilleni, joka vastaa talousasioista.

Sähköpostiasiakas 48 lähetti viestin liittyen laskutusosoitteen muutokseen. Asiakas ilmoitti viestissään uuden laskutusosoitteen ja pyysi meitä päivittämään tiedot järjestelmäämme. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja päivitin laskutusosoitteen asiakkaan lähettämien tietojen mukaisesti. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että laskutusosoite on nyt päivitetty.

Jälleenmyyjä 7 lähetti viestin liittyen virheilmoitukseen maksupäätteellä. Päätteen näytöllä oli ilmoitus, jossa oli viesti, että ohjelmaa ei saada ladattua ja maksupäätte käynnistyy uudelleen hetken päästä. Viesti tuli aina näytölle uudelleen käynnistämisen jälkeen. Tämä on tuttu virheilmoitus ja se löytyy meidän tunnettujen virheiden listalta. Virheilmoitus tarkoittaa ikävä kyllä sitä, että päätettä ei saa enää kuntoon, jos se on päätynyt tuohon tilaan. Vastasin Jälleenmyyjä 7 viestiin ja jouduin kertomaan ikävät uutiset.

Sähköpostiasiakas 62 lähetti viestin liittyen ongelmaan erään maksukorttityypin kanssa. Asiakas kertoi, että heidän asiakkaiden maksutapahtumat, jotka tehdään Master Card Business kortilla, menevät aina selvitystilille. Asiakas tiedusteli, että voiko meidän kauttamme tehdä jotain asialle. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 63 lähetti viestin liittyen 21.3 tilityksiin. Asiakas kertoi, että he eivät ole vielä saaneet tuon päivänä tilityksiä. ja tiedusteli, että onko niiden suhteen jokin ongelma. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 2 lähetti uuden tilauksen koskien maksupäätettä sekä kassajärjestelmää. Viestin liitteenä oli myös täytetty palvelusopimus. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 5 lähetti kysymyksen liittyen asiakkaansa kolmen toimipisteen maksukorttietoihin. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Torstai 14.4.2016

Sähköpostiasiakas 64 lähetti irtisanomisilmoituksen koskien palvelusopimustaan. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 6 eilen kesken jääneen tehtävän käsittelyä. Asia koski laskujen korjaamista. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja etsin jälleenmyyjän laskut esiin. Hain myös jälleenmyyjän asiakkaiden tiedot esiin asiakastietokannasta. Tutkimalla maksutapahtumia sain toisenkin asiakkaan maksutapahtumien lukumäärän selville. Näillä tiedoilla pystyin nyt korjaamaan asiakkaan virheellisen laskun.

Tällaisessa tilanteessa kun laskuja korjaillaan, niin kopioidaan alkuperäinen lasku ja tehdään muokkaukset kopiolle. Alkuperäiselle laskulle tehdään sen jälkeen vähennys kaikille riveille joilla näkyy palvelut / tuotteet sekä niiden hinnat. Näin saadaan alkuperäinen lasku negatiiviseksi joka nolaa alkuperäisen laskun summan. Tämän jälkeen muokataan kopioitua laskua jossa on vielä alkuperäiset tiedot. Kopiolta poistetaan ne rivit jotka ovat väärin sekä lisätään korjatut tiedot. Näin laskutusjärjestelmä sekä kirjanpito pysyvät myös ajan tasalla korjauksien suhteen. Lopuksi nämä kaksi korjattua laskua lähetetään sitten jälleenmyyjälle. Vastasin Jälleenmyyjä 6 viestiin, jossa kerroin, että lasku on nyt korjattu ja että heille on lähetetty korjauslasku, sekä uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 63 eilen lähettämän kysymyksen käsittelyä. Koska kyseessä oli kysymys 21.3 tilityksistä, niin lähetin kysymyksen järjestelmäpäällikölle, joka huolehtii tilitysaineistojen lähettämisestä eteenpäin. Hän vastasi viestiini ja kertoi, että nuo tilityserät ovat lähteneet normaalisti eteenpäin ja niistä on myös saatu kuittaus, että tilitykset ovat tulleet perille. Koska tilanne noiden tilitysten suhteen näyttää normaalilta, niin vastasin asiakkaan viestiin. Kerroin asiakkaalle, että tässä tilanteessa kannattaa ottaa yhteys suoraan heidän tilitykset käsittelevään tahoon.

Jälleenmyyjä 2 lähetti kaksi uutta tilausta joista toinen koski vain maksupäätettä ja kassajärjestelmää ja toinen koski näiden lisäksi kassajärjestelmän alakäyttäjää. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 49 maanantaina ja 51 tiistaina kesken jääneiden laskutustehtävien käsittelyä. Heidän tapauksessaan käytiin läpi samanlaiset tarkistukset, maksutapahtumien laskeminen sekä korjaukset kuin Jälleenmyyjä 6:kin. Lopuksi vastasin asiakkaiden viesteihin ja lähetin heille uudet korjatut laskut.

Sähköpostiasiakas 65 lähetti kysymyksen liittyen viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli väärä laskutuskausi. Varmistettuani asian laskutusjärjestelmästä ja saatuani selville, että lasku oli muilta osin oikein, sekä korjattuani laskutuskauden, vastasin Sähköpostiasiakas 65 viestiin. Kerroin viestissä, että laskutuskausi oli todellakin väärin, mutta heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Perjantai 15.4.2016

Sähköpostiasiakas 66 lähetti viestin liittyen kuittipaperin loppumiseen maksupäätteestä. Asiakas kertoi, että kuittipaperi oli loppunut, kun he yrittivät tehdä päivänpäätösraporttia tänään ja pyysi meiltä tietoa kyseisestä tapahtumasta. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 20 lähetti viestin liittyen nimen vaihdokseen. Asiakas kertoi, että heidän asiakkaidensa mukaan maksutapahtumien veloitukset näkyvät pankin tiliotteella väärällä nimellä ja tuo nimi pitäisi vaihtaa. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja vaihdoin nimen asiakkaan lähettämän viestin mukaisesti. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että nimi on nyt vaihdettu.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa omistajan vaihdokseen. Jälleenmyyjä liitti viestin mukaan tarvittavat tiedot tietojen päivittämistä varten. Tarkistin liitteen

tiedot ja huomasin, että siitä puuttui tieto siitä, mikä pankki asiakkaalle otetaan käyttöön. Vastasin Jälleenmyyjä 5 viestiin ja pyysin heiltä tuota puuttuvaa tietoa pankista. Jälleenmyyjä 5 vastasi viestiini ja ilmoitti puuttuvan tiedon pankista. Tässä tilanteessa minulla oli kaikki tarvittavat tiedot. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja päivitin ne jälleenmyyjän välittämän liitteen mukaisesti. Lopuksi vastasin Jälleenmyyjä 5 viestiin ja kerroin, että tiedot on nyt päivitetty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 62 aikaisemmin keskiviikkona lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asiakkaan ongelmana oli, että Master Card Business maksutapahtumat menevät jostain syystä aina selvitystilille. Master Card kuuluu meillä hyväksytyjen korttien listalle, eikä se vaadi asiakkaalta, eikä meiltäkään mitään erikoistoimenpiteitä toimiakseen. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen. Pyysin asiakkaalta myös lisätietoja jostakin Master Card Business maksutapahtumasta, koska sitä kautta voisimme nähdä onko tuollaisessa maksutapahtumassa jotain normaalista poikkeavaa.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 keskiviikkona lähettämän kysymyksen käsittelyä. Jälleenmyyjä kysyi asiakkaansa kolmen toimipisteen maksukorttitietoja. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja liitin tarvittavat tiedot näiltä kolmelta toimipisteeltä vastausviestiini.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 64 eilen lähettämän irtisanomisviestin käsittelyä. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 67 lähetti kysymyksen liittyen heidän käytössä olevaan erillismaksupäätteeseen. Asiakas tiedusteli, että kuinka kauan kyseistä päätettä voi vielä käyttää. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heidän maksupäätteen tilanne on kunnossa ja että päätettä voi vielä käyttää hyvin toistaiseksi. Näillä näkymin päätteen tuki ja ylläpito jatkuu, ellei mitään odottamatonta tapahdu.

#### Viikkoanalyysi

Tämän viikon tavoitteet saatiin suuremmilta osin täytettyä suunnitelmien mukaisesti. Asiakkaiden tukipyyntöihin saatiin vastattua pääosin kohtuullisessa ajassa ja asiakkaille tarjottiin sopivia ratkaisuja ongelmiin. Myös Sähköpostiasiakas 49 ja 51 laskutustehtävät saatiin viimein korjattua, eli tämän suhteen voidaan olla tyytyväisiä. Samanlaisia laskujen korjauksia tuli tällä viikolla useampia ja nekin saatiin onneksi hoidettua kuntoon.

Tältä viikolta erikoisempaan tehtävänä mieleen jäi Jälleenmyyjä 2 lähettämä kysymys vanhoista erillismaksupäätteistä, jotka he halusivat hankkia ja yrittää kunnostaa. Minun piti hakea toimiston varastolta vanhoja päätteitä, jotka meidän kokemuksemme ja tietojemme mukaan eivät enää toimineet. Jälleenmyyjä 2 kuitenkin pyysi meitä pakkaamaan kaikki kuvaukseen sopivat meiltä löytyvät päätteet pakettiin ja lähettämään heille. Tehtävä osoittaa, että välillä voi löytyä uusia keinoja, joilla vanhoja menetetyiksi luultuja laitteita saadaan vielä korjattua. Oli mielenkiintoista pohtia tilannetta, että vanhoista ”rikkinäisistä” maksupäätteistä voisi vielä korjata käyttökelpoisia päätteitä.

Lisäksi tällä viikolla jatkui tehtävien ketju jossa joidenkin asiakkaiden laskuja piti korjata. Näillä esimerkin asiakkailta tosin oli maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus ja tämä aiheutti omat viivytyksensä laskujen korjaamisen suhteen, koska tapahtumien määrät piti hakea manuaalisesti. Näiden lisäksi tietysti oli asiakkaita joiden laskutusta piti korjata muilla tavoin. Nämä tehtävät osoittivat, että laitteiston ja ohjelmistojen huolellinen ja jatkuva ylläpitäminen ja huoltaminen ovat tärkeitä, koska luultavasti sillä olisi voitu vaikuttaa laskutusjärjestelmässä sattuneeseen virheeseen.

Tämä aiheutti ylimääräistä turhaa työtä muiden töiden päälle ja näin käytetyn työajan tehokkuus ja tuottavuus laskivat. Tällä viikolla laskutuskysymyksiä tuli vielä aikaisemmin sattuneen laskutusjärjestelmän vian takia, mutta huomattavasti vähemmän kuin aikaisemmin. Vaikuttaa siltä, että suurin osa noista laskuista on nyt saatu korjattua.

Koska tällä viikolla tuli muutamia tehtäviä, joissa käsittelin uusien asiakkaiden tilauksia ja palvelusopimuksia, niin rupesin pohtimaan meidän palvelusopimuslomakkeen toimivuutta. Olen huomannut, että melko yleisenä ongelmana ja viivytyksenä tilausten käsittelemiselle loppuun asti, on osittainen tietojen puuttuminen. Asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä kaikkia lomakkeella kysytyjä tietoja ja varsinkin maksukortteihin liittyvät kohdat lomakkeella aiheuttavat ongelmia ja ne kohdat ovat tyhjillään. Joudun selvittämään näitä tietoja jälkikäteen, joka tietysti viivyyttää palvelun käyttöönottoa.

Palvelusopimuslomakkeelle voisi tehdä yksinkertaisen muutoksen, jossa meidän järjestelmän, sekä palvelun käyttöönottamisen kannalta välttämättömät kentät merkittäisiin ns. pakollisiksi kentiksi. Tämä todennäköisesti ainakin vähentäisi jälkikäteen tehtyjen puuttuvien tietojen selvittelyyn kuluva työtä. Tällainen muutos voitaisiin tehdä ITIL-kehysmallin mukaisesti.

Kyseessä on jatkuva palvelun parantaminen, eli aikaisemminkin mainittu CSI (Continual Service Improvement). Suositellaan, että pidetään yllä CSI-rekisteriä johon kirjataan kaikki

mahdollisuudet parannuksiin. Nämä parannuksen mahdollisuudet tulisi myös luokitella pieniin, keskikokoisiin tai suuriin muutoksiin niiden vaatiman työn mukaan. Parannusmahdollisuudet tulisi myös priorisoida sen mukaan, mikä tehostaa työskentelyä eniten. (TSO 2011, 36–37.)

Tässä tapauksessa kyseessä olisi joko pieni tai keskikokoinen muutos keskitason prioriteetilla, koska palvelusopimuslomakkeen muokkaaminen tällä tavalla ei ole kovin suuri työ ja viikoittain käsiteltävät palvelusopimusten käsittelyt sujuvat nopeammin. Pystyn tarvittaessa jopa itse tekemään tarvittavat muokkaukset, koska minulla on tällä hetkellä paras ymmärrys siitä, mitkä tietokentät aiheuttavat eniten viivytyksiä.

CSI-rekisterin ylläpitäminen tuo näkyvyyttä sille, että parannusmahdollisuudet saadaan kirjattua ylös sekä myös toteutettua. Tämä auttaa yritystä saavuttamaan parempaa tehokkuutta ja näkyvämpiä asteittaisia parannuksia työn tuottavuudessa. (TSO 2011, 37.)

Tällä viikolla kehittyminen näkyy eniten uusien näkökulmien huomioonottamisena. Esimerkkeinä ovat tehtävät vanhojen maksupäätteiden lähettämisestä Jälleenmyyjä 2:lle korjattavaksi, sekä ymmärrys siitä, että laskujen korjaaminen on ollut ylimääräistä työtä joka olisi mahdollisesti voitu välttää. Näiden asioiden ymmärtäminen on tärkeää kehittymisen kannalta. Kun asian ymmärtää, niin sitten voidaan tehdä työtä sen eteen, jotta parannuskeinot saadaan käyttöön ja niitä noudatetaan. Tässä tapauksessa parannuskeinot olisivat laskutusjärjestelmän huoltaminen ja päivittäminen, sekä huolellinen seuraaminen esim. virheilmoitusten tai muutosten suhteen.

Lisäksi kehittyminen näkyy tällä viikolla kokemuksen karttumisena, sekä ammatillisena kasvuna näiden uusien näkökulmien myötä. Tällä viikolla tuli hyviä esimerkkejä, joilla voi osoittaa kehittymistä, toisin kuin aikaisemmillä viikoilla. Aikaisemmillä viikoilla on ollut lähinnä tuttuja ”normaaleja” tehtäviä, joita on tehty paljon aikaisemminkin. Näin ollen kehittyminen on ollut jo aikaisemminkin mainittua varmuuden lisäämistä tehtävien suorittamisessa, sekä kokemuksen kartuttamista. Tämä parantaa luottamusta omiin taitoihin ja tietoihin ja osaltaan edesauttaa tehtävien suorittamisessa paremmalla tasolla.

### 3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 18.4.2016

Tällä viikolla tavoitteena on vastata asiakkaiden tukipyyntöihin riittävän nopeasti, aikaisempien viikkojen tapaan. Jos sopivaa ratkaisua ei syystä tai toisesta pystytä tarjoamaan, niin pyritään etsimään vaihtoehtoinen ratkaisu ja kommunikoidaan asiasta selkeästi asiakkaille. Lisäksi tavoitteeksi otetaan hoitaa Jälleenmyyjä 2 tehtävä, joka on venynyt jonkin aikaa. Tehtävässä piti etsiä varastolta tietyn mallisia maksupäätteitä, pakata ne laatikkoon ja lähettää postipaketti heille.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 68 lähetti viestin liittyen virheeseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Asiakkaan mukaan vuosiylläpito oli laskutettu uudelleen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 69 lähetti viestin liittyen virheeseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Asiakkaan mukaan laskulla oli veloitettu liittymismaksu toiseen kertaan, vaikka se oli jo veloitettu ja maksettu aikaisemmalla laskulla. Kyseessä oli siis uusi asiakas, joka oli ottanut palvelun käyttöön vasta. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 70 lähetti viestin liittyen virheeseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Asiakkaan mukaan laskulla oli veloitettu vuosiylläpito uudelleen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 viime torstaina lähettämien tilauksien käsittelyä. Tilaukset koskivat maksupäätettä ja kassajärjestelmää pääkäyttäjänä, sekä sen alakäyttäjää. Tällaisessa tapauksessa, kun halutaan ottaa kassajärjestelmään pääkäyttäjän lisäksi alakäyttäjää, niin silloin tehdään kaksi päätetunnusta ja liitetään ne molemmat saman kauppiaan alle. Asiakas asentaa kassajärjestelmään kaksi päätetunnusta. Aina kun kassajärjestelmällä tehdään maksutapahtumia, niin kyseinen kauppias vaihtaa kassajärjestelmän valikosta oman päätetunnuksensa aktiiviseksi ja näin maksutapahtumat ohjautuvat oikein.

Tarkistaessani tilauksen mukana lähetettyjä palvelusopimuksia huomasin, että alakäyttäjältä puuttui tieto tilityksistä. Vastasin Jälleenmyyjä 2 viestiin ja pyysin heiltä täydennystä tietoihin. Jälleenmyyjä vastasi viestiini ja ilmoitti tarvitsemani lisätiedot. Nyt minulla oli

kaikki tarvittavat tiedot asiakkaiden luomista varten. Lisäsin molempien asiakkaiden, pääkäyttäjän, sekä alakäyttäjän nimet uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uusien asiakkaiden käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätte, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uusista päätetunnuksista. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemiä tiedot. Lähetin jälleenmyyjälle kiittäusviestin, että tilaus on käsitelty, liitin mukaan asennustunnukset molemmille käyttäjille, sekä linkin postin lähetystenseurantaan, josta he voivat seurata maksupäätetietojen etene- mistä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 perjantaina 8.4. lähettämän viestin käsittelyä. Jälleenmyyjä kysyi meiltä, että löytyisikö meiltä tietyn mallisia erillismaksupäätteitä. Etsin päätteitä toimiston varastolta vanhojen maksupäätteiden joukosta ja löysin yhteensä 10 kpl oikean mallisia päätteitä. Löysin lisäksi 4 kpl akkuja noille maksupäätteille, jotka toimivat testatessa ja pakkasin niin päätteet, kuin akutkin kaikki laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen ja varmistin vielä, että haluavatko he nämä maksupäätteet. Jälleenmyyjä vastasi viestiini ja kertoi, että nämä päätteet ovat juuri sopivia ja että he haluavat minun lähettävän ne heille. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 71 lähetti viestin liittyen ongelmaan erillispäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että päätteen näytölle tulee virhekoodi, kun sillä yritetään tehdä maksutapahtumaa. Vastasin asiakkaan viestiin ja pyysin asiakkaalta lisätietoja. Kysyin, että minkälainen virhekoodi näytölle ilmestyy.

Sähköpostiasiakas 71 vastasi viestiini ja kertoi, että näytölle ilmestyy heti virheilmoitus, kun päätteellä yritetään tehdä maksutapahtumaa, mutta ei mitään numeroita. Koska virheilmoituksesta ei saada tarkempaa tietoa, niin lähetin asiakkaalle vastausviestissäni erillismaksupäätteiden perusohjeet vikojen korjaamiseksi. Ohjeessa käydään läpi perusasiat, kuten johtojen, sekä Internet-yhteyden toiminnan tarkistaminen, päätteen uudelleen käynnistäminen, yhteystesti, päivitysten tarkistaminen, sekä lataaminen maksupäätteelle jne. Asiakas vastasi viestiini ja kertoi, että maksupäätte lähti taas toimimaan.

Tiistai 19.4.2016

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa kolmen maksupäätteen palvelusopimuksen irtisanomisesta. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.



Jatkoin Sähköpostiasiakas 57 kanssa viime tiistaina sovitun päätetunnusten päivittämistä. Järjestelmäpäällikkö teki tarvittavat muutokset asiakkaan päätetunnuksille, jotta asiakas voi ottaa uudet maksupäätteet käyttöön. Muutosten jälkeen hän lähetti minulle ilmoituksen, jossa hän kertoi, että asiakkaalle voi ilmoittaa, että kassajärjestelmään voidaan ajaa päivitystoiminto, sekä ottaa uudet päätteet käyttöön. Välitin sähköpostin asiakkaalle ja kerroin lisäksi, että jos päivityksen suhteen tulee ongelmia, niin selvittelemme tilannetta tarvittaessa.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 66 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asiakkaalta oli loppunut kuittipaperi maksupäätteestä ja he pyysivät tietoja 15.4 maksutapahtumista. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja tarkistin heidän maksutapahtumansa 15.4 päivältä. Tein kyseisen päivän tapahtumista taulukon asiakkaan pyynnön mukaisesti. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan tekemäni taulukon, josta käy ilmi heidän pyytämiensä maksutapahtumien tiedot.

Sähköpostiasiakas 62 vastasi viime perjantaina lähettämäni viestiin. Asia koski heidän Master Card Business kortilla tehtäviä tapahtumia jotka päättyivät aina selvitystilille. Asiakas lähetti viestin mukana raportin jossa oli näkyvissä kyseisen maksukortin tapahtumia. Tarkistin nuo kyseiset maksutapahtumat meidän järjestelmästä, mutta niistä ei löytynyt mitään erikoista, joka viittaisi siihen, että ne jäävät selvitystilille, eikä muutenkaan mitään, mikä olisi tavallisesta maksutapahtumasta poikkeavaa. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen. Kysyin myös lisäkysymyksenä, että olisiko nuo Master Card Business tapahtumat tehty niin, että kortti on luettu magneettiraidan kautta, tai onko heillä muuta tietoa jostain tavallisesta poikkeavasta silloin, kun noita kortteja on luettu.

Sähköpostiasiakas 62 vastasi viestiini ja kertoi, että kortteja ei ole luettu magneettiraidan kautta, vaan tavallisesti sirun kautta. Kyseisissä maksutapahtumissa ei ole asiakkaan mukaan ollut mitään muutakaan outoa. Asiakkaan mukaan tällaisia selvitystilille meneviä tapahtumia on alkanut ilmestyä useita viikossa ja heillä on samanlaista ongelmaa toisessakin toimipisteessä. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän irtisanomisilmoituksen käsittelyä. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 68 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski virhettä laskulla, jossa vuosiylläpito oli laskutettu uudelleen. Etsin asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja. Huomasin, että maaliskuun laskulla oli tosiaan virheellisesti laskutettu vuosiylläpito uudelleen. Korjasin tuon ylimääräisen vuosiylläpidon pois laskulta ja lähetin asiakkaalle korjatun laskun. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 69 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski kahteen kertaan veloittettua liittymismaksua viimeksi lähetetyllä laskulla. Etsin asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja. Huomasin, että maaliskuun laskulla oli tosiaan virheellisesti laskutettu liittymismaksu uudelleen. Korjasin tuon ylimääräisen liittymismaksun pois laskulta ja lähetin asiakkaalle korjatun laskun. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 70 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski virhettä laskulla jossa oli veloitettu vuosiylläpito uudestaan, vaikka se oli jo veloitettu ja maksettu helmikuun laskulla. Etsin asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin helmi- ja maaliskuun laskuja. Huomasin, että maaliskuun laskulla oli tosiaan virheellisesti laskutettu vuosiylläpito uudelleen. Korjasin tuon ylimääräisen vuosiylläpidon pois laskulta ja lähetin asiakkaalle korjatun laskun. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Sähköpostiasiakas 72 lähetti viestin liittyen aikaisemmin maaliskuussa käytyyn keskusteluun (ennen raportoinnin aloittamista). Asiakas kertoi, että he olivat saaneet laskun, vaikka aikaisemmin oli sovittu, että laskutus jatkuu vasta heinäkuussa. Kyseessä on kausiasiakas ja heillä on maksupäätteelle seuraavan kerran käyttöä kesäkauden aikana. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 73 lähetti viestin liittyen pitkän aikaa sitten tammikuussa käytyyn keskusteluun. Aiheena oli palvelusopimuksen irtisanominen ja asiakas palasi maksupäätteen palauttamiseen vasta nyt. Asiakas kysyi viestissään, että mihin osoitteeseen paketin voi lähettää. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Keskiviikko 20.4.2016

Sähköpostiasiakas 59 vastasi viime tiistaina lähettämäni viestiin, jossa kerroin heille maksupäätösopimuksen hoitamisesta kuntoon pankin kanssa, sekä liitin meidän palvelusopimuksen heille täyttämistä varten. Asiakas lähetti viestissään pankin kanssa tehdyn maksupäätösopimuksen, sekä meidän palvelusopimuksen täytettynä. Asiakas ei kuitenkaan ollut osannut merkitä kaikkia tietoja palvelusopimukseen. Puuttuvat tiedot kävivät kuitenkin ilmi pankin maksupäätösopimuksesta.

Lisäsin Sähköpostiasiakas 59 nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätö, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemäni tiedot. Lähetin asiakkaalle kiittävää viestiä, että tilaus on käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 maanantaina kesken jääneen tehtävän käsittelyä, jossa he pyysivät minua lähettämään laatikollisen maksupäätöksiä heille. Kirjauduin Postin Prinetti-palveluun Rahaxin tunnuksia käyttäen ja syötin pakettikortille jälleenmyyjän tiedot ja tulostin kortin. Liimasin kortin pakkaamani paketin päälle ja paketti oli valmis lähetettäväksi. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että paketti lähtee Postiin. Liitin viestin mukaan vielä Postin seurantalunumeron lähetystenseurantaan.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 viime keskiviikkona lähettämän tilauksen käsittelyä. Tarkistin että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uuden kauppias- ja päätetunnuksen tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätö, niin tarvitaan asennustunnus Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemäni tiedot. Lopuksi lähetin asiakkaalle kiittävää viestiä, että tilaus on käsitelty ja liitin mukaan myös asennustunnukset, sekä linkin Postin lähetystenseurantaan, jotta asiakas voi tarkkailla maksupäätöspaketin matkaa.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa maksupäätösten sulkemiseen eräänneiden maksujen takia. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 viime torstaina lähettämän uuden tilauksen käsittelyä. Tarkistin, että kaikki palvelusopimuksessa olevat tarvittavat tiedot on täytetty oikein. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon, sekä maksupäätetaulukkoon, jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin palvelusopimukseen merkityt tiedot, sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan. Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätte, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemani tiedot. Lähetin jälleenmyyjälle kiittausviestin, että tilaus on käsitelty, liitin mukaan asennustunnukset, sekä linkin postin lähetystenseurantaan, josta he voivat seurata maksupäätetunnetin etenemistä.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän kahden asiakkaansa maksupäätteiden sulkemiseen erääntyneiden laskujen takia. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän irtisanomisilmoituksen käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa kolmen maksupäätteen palvelusopimuksen irtisanomista. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 72 eilen lähettämän laskutusksymyksen käsittelyä. Hain asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja huomasin, että asiakkaalle oli lähetetty virheellisesti lasku, vaikka seuraavan laskun pitäisi lähteä vasta heinäkuun laskutuskaudelta. Poistin tuon virheellisen laskun laskutusjärjestelmästä. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että virheellinen lasku on nyt poistettu laskutusjärjestelmästä ja että heidän ei tarvitse maksaa sitä.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 73 eilen lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asiakas kysyi, että mihin palautettava maksupäätte pitää lähettää. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin Rahaxin toimiston osoitteen, jonne palautettavan maksupäätteen voi lähettää.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 62 tiistaina lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asia koski selvitystilille meneviä maksutapahtumia. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että koska meidän järjestelmässä noissa maksutapahtumissa ei ole näkyvissä mitään outoa, niin seuraavaksi kannattaa kysyä tilityksistä heidän tilityksistä vastaavalta taholta, tai heidän kassajärjestelmän toimittajalta.

Torstai 21.4.2016

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen uuden päätetunnuksen tilaamiseen vanhalle asiakkaalle. Kyseessä on erillismaksupäätte. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemista eräänntyneiden laskujen takia. Hain Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan maksupäätteet esiin asiakastietokannasta ja sain selville, että tällä asiakkaalla on käytössä OTI-kassajärjestelmä. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan maksupäätteet pitää saada sulkulistalle, jotta päätteiden sulkemisesta ei aiheudu lisäongelmia jatkossa. Tämä kuitenkin edellyttää toimia järjestelmäpäälliköltä, joten lähetin hänelle viestin tämän maksupäätteen sulkemisesta.

Sain vastauksen viestiini järjestelmäpäälliköltä, joka kertoi, että sulusta on nyt merkitty tieto järjestelmään ja sulku astuu voimaan seuraavana päivänä. Tämän jälkeen on minun tehtäväni poistaa asiakkaan tiedoista tiedot maksukorteista, joka saa aikaan sen, että maksupäätteellä ei voi tehdä maksutapahtumia. Ennen poistamista on kuitenkin tärkeää ottaa tietokannasta korttitiedot talteen sitä varten, että ne todennäköisesti lisätään takaisin, kun asiakkaan laskut ovat kunnossa. Kopioin siis asiakkaan maksukorttitiedot talteen toisaalle ja poistin ne sen jälkeen tietokannasta. Vastasin tämän jälkeen jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että sulku astuu voimaan huomenna.

Jälleenmyyjä 5 lähetti uuden viestin liittyen eilen lähettämäänsä viestiin (eri tehtävä kuin edellinen). Asia koski heidän kahden asiakkaansa maksupäätteiden sulkemista eräänntyneiden laskujen takia. Kyseiset asiakkaat olivat kuitenkin hoitaneet laskunsa kuntoon ja jälleenmyyjä kertoi päivityksen tilanteeseen, eli sulkua ei tarvitakaan enää.

Sähköpostiasiakas 74 lähetti viestin liittyen kysymykseen viimeksi lähetetyllä laskulla. Asiakkaan mukaan laskutuskausi oli virheellinen. Hain asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja huomasin, että laskulle oli virheellisesti merkitty laskutuskausi laskutusjärjes-

telmässä sattuneen virheen takia. Laskun tiedot olivat laskutuskautta lukuun ottamatta oikein. Vastasin asiakkaan viestiin jossa kerroin tilanteen sekä että laskun voi maksaa, koska se on muilta osin oikein.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa rikki menneeseen maksupäätteeseen. Jälleenmyyjä pyysi samalla irtisanomaan asiakkaan palvelusopimuksen, koska tämä oli asiakkaan ainoa maksupääte. Lisäksi jälleenmyyjä lähetti toisen viestin toisen asiakkaan palvelusopimuksen irtisanomisesta. Etsin jälleenmyyjän ilmoittamien asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Perjantai 22.4.2016

Sähköpostiasiakas 75 lähetti englannin kielisen viestin jossa hän pyysi välittämään viestin eteenpäin yrityksen omistajille. Välitin viestin yrityksen toimitusjohtajalle, joka oli myös mainittu asiakkaan viestissä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 eilen lähettämän päätetunnustilauksen käsittelyä. Koska kyseessä on jo olemassa oleva asiakas, sekä erillispääte, niin uuden tunnuksen tekeminen on nopea toimenpide. Lisäsin asiakkaan tiedot maksupäätetaulukon uudelle vapaalle riville, jotta asiakkaalle saadaan uusi erillismaksupäätteen päätetunnus käyttöön. Tämän jälkeen lisäsin uuden maksupäätteen tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietokantaan. Koska kyseessä on erillismaksupääte, niin saan tarvittavat asennustunnukset suoraan järjestelmästä, eikä tässä tapauksessa tarvita asennustunnusten pyytämistä järjestelmäpäälliköltä. Lopuksi vastasin Jälleenmyyjä 1 viestiin ja kerroin, että tilaus on nyt käsitelty. Lisäksi liitin viestin mukaan tarvittavat tiedot ja uuden päätetunnuksen.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemiseen, koska pääte oli mennyt rikki. Kyseessä oli siis irtisanomisilmoitus, koska rikki mennyt maksupääte oli asiakkaan ainoa pääte. Lisäksi jälleenmyyjä pyysi viestissään toisen asiakkaansa maksukorttien tietoja. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Tämän jälkeen hain jälleenmyyjän pyytämän toisen asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja tarkistin asiakkaan maksukorttien tiedot jälleenmyyjän pyynnön mukaisesti. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että toisen asiakkaan irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty. Lisäksi liitin viestin mukaan toisen asiakkaan maksukorttien tiedot.

## Viikkoanalyysi

Viikkotavoitteet saavutettiin tällä viikolla tyydyttävästi. Asiakkaille saatiin vastauksia koh- tuullisessa ajassa heidän tukipyyntöihinsä. Lisäksi Jälleenmyyjä 2:n tehtävä, joka oli hie- man venynyt, saatiin myös suoritettua viimein tällä viikolla. Maksupäätepaketti lähetettiin jälleenmyyjälle keskiviikkona ja se on toivottavasti loppuviikosta jo perillä heillä.

Tällä viikolla tuli vielä edelleen jonkin verran laskutuksen korjaukseen liittyviä tehtäviä. Vaikutukset maalis - huhtikuun kuukauden vaihteessa tehdystä laskutuksesta ja laskutus- järjestelmässä sattuneesta virheestä ylsivät näinkin pitkälle huhtikuuhun saakka. Toisaalta kuun alusta saakka on ollut nähtävissä kuinka kysymyksiä ja korjauksia laskutukseen on tullut vähemmän viikkojen edetessä.

Muita hieman epätavallisempia, mutta silti jo ennestään tunnettuja tehtäviä tällä viikolla oli Jälleenmyyjä 1 lähettämät tilaukset uusista päätetunnuksista erillismaksupäätteille. Jäl- leenmyyjät tilaavat aina välillä jo olemassa oleville asiakkailleen uusia päätetunnuksia uu- sille maksupäätteille. Tämän viikon tehtävissä tilattiin päätetunnuksia erillismaksupäätteille ja niiden luominen on mukavaa ja nopeaa. Näissä tapauksissa myös asiakas saa päät- teen käyttöön nopeasti. Erillispäätteiden tunnuksia on saatavilla suoraan maksupäätetieto- kannasta, jolloin voin tehdä niitä itsenäisesti ja tarvittaessa myös nopealla aikataululla.

Lisäksi tällä viikolla jälleenmyyjät tilasivat myös uusia päätetunnuksia kassajärjestelmään liitettävälle maksupäätteille. Tällainenkin tilaus on nopeampi, kuin kokonaan uuden tilauk- sen käsitteleminen, mutta se vaatii uuden sertifikaatin (pätetunnuksen) tilaamista järjes- telmöpäälliköltä, joka vastaa kassajärjestelmään liitettävistä maksupäätteiden päätetun- nuksista. Nämäkin tilaukset kuitenkin hoituvat yleensä nopeasti, koska järjestelmäpääl- likkö on kertonut, että uusi päätetunnus syötetään taulukkoon ja aktivoidaan käyttöön jär- jestelmässä, joten toimenpide on nopea.

Eräs toinen mainittava tehtävä tällä viikolla oli Sähköpostiasiakas 62:n lähettämä kysely Master Card Business – kortin maksutapahtumista, jotka menivät jostain syystä selvitysti- lille. Tutkimme asiakkaan lähettämiä raportteja sekä maksutapahtumia, mutta meidän jär- jestelmästä ei löytynyt mitään, mikä viittaisi viallisiin maksutapahtumiin, tai siihen, että maksutapahtumat eivät menisi läpi.

Koska kaikki näytti olevan meidän puolesta kunnossa, niin neuvoin asiakasta ottamaan yhteyttä tahoon, joka hoitaa heidän tilityksensä ja selvittämään asiaa sitä kautta. Järjestel- möpäällikkö oli myös sitä mieltä, että mitä todennäköisimmin meidän päässä kaikki on

kunnossa ja ongelma muodostuu siinä vaiheessa, kun maksutapahtumia yritetään tilittää. Koska Rahaxi ei vastaa tilityksistä, vaan pelkästään maksutapahtumien aineistojen välittämistä tilittäjille, niin emme pystyneet tekemään tässä tilanteessa enempää. Jäämme tarkkailemaan tämän asiakkaan tilannetta ja odottamaan mahdollisia lisätietoja.

Näiden tehtävien lisäksi tällä viikolla oli useampia tehtäviä joissa valmistelin maksupäätöspaketteja lähetettäväksi asiakkaille. Paketteihin liittyvä Postin tarjoama lähetystenseuranta on mielenkiintoinen seikka siltä osin, että pyyntö saada nämä seurantakoodit pakettien seuraamiseksi tuli alun perin Jälleenmyyjä 2:lta. Tämän pyynnön jälkeen olemme aloittaneet seurantakoodien lähettämisen asiakkaille, joille olemme postittaneet paketteja.

Kyseessä on ITIL-kehysmallin mukainen pyynnön toteuttaminen (request fulfilment). Usein asiakkaiden lähettämien pyyntöjen toteuttaminen nähdään osana normaalia ongelman ratkaisua ja näin ollen pyynnöt priorisoidaan samalla tavalla. Tämä aiheuttaa usein sen, että pyynnöt päätyvät tärkeysjärjestyksessä alimmaiseksi joka taas johtaa yleiseen palvelun tason laskuun. (TSO 2009, 70.)

Seurantakoodien lähettämisen toteuttaminen oli onneksi nopea ja helppo muutos. Pystyin ottamaan seurantakoodit mukaan prosessiin kokonaan itsenäisesti. Seurantakoodit ovat saatavilla Postin tarjoamasta Prinetti-verkkopalvelusta, jota käytän aina tulostaessani pakettikortteja, joten prosessiin lisättiin vain yksi lisävaihe, jossa minun täytyy käydä kopioimassa lähetystenseurantalinkki liitettäväksi kuittaussähköpostiin, joka lähetetään lopuksi kun paketti on valmiina lähetettäväksi.

Kaiken kaikkiaan tämä viikko oli melko tyyppillinen työviikko. Tehtävät olivat suurimmaksi osaksi tuttuja tavallisia tehtäviä, mutta kuten miltei joka viikko, jotain uutta ja epätavallisempaaakin mahtuu mukaan. Kehitys näkyy suurimmilta osin aikaisempienkin viikkojen tapaan ammatillisen varmuuden sekä itseluottamuksen parantumisena. Suoriuduin tällä viikolla tehtävistä hyvin aikaisemman kokemuksen tuoman taidon ja tietojen avulla.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

Maanantai 25.4.2016

Tällä viikolla päätavoitteena pysyy edelleen parhaiden ratkaisujen keksiminen asiakkaiden ongelmiin ja vastausten lähettäminen tukipyyntöihin kohtuullisen nopeassa ajassa. Jos hyvää ratkaisua ei tahdo löytyä, niin yritetään keksiä asiakkaan kanssa kompromissi johon



hekin voivat olla tyytyväisiä. Lisäksi tavoitteeksi otetaan aikaisemmalla viikolla alkaneiden tehtävien vieminen loppuun tällä viikolla.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa maksupäätteeseen. Jälleenmyyjä kyseli viestissään, että onko kyseisen asiakkaan maksupäätte kunnossa ja voiko sitä käyttää. Hain jälleenmyyjän mainitseman asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja tarkistin asiakkaan maksupäätteen tiedot. Kaikki tiedot näyttivät olevan kunnossa, joten vastasin jälleenmyyjän viestiin. Kerroin, että maksupäätteen tiedot ovat kunnossa ja että päätettä voi käyttää normaalisti.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa maksupäätteiden avaamiseen. Kyseessä on kausiasiakas, joka käyttää maksupäätettä kesäaikana. Jälleenmyyjä pyysi avaamaan asiakkaan kaksi maksupäätettä. Toisen päätteen sai avata heti ja toisen 1.6. Lisäksi hän pyysi avaamaan uuden päätetunnuksen erillismaksupäätteelle samalle asiakkaalle tuolloin 1.6 samalla, kun toinen päätte avataan. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Tiistai 26.4.2016

Sähköpostiasiakas 1 lähetti viestin liittyen ongelmaan maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupäätte sammui yhtäkkiä ja kun se käynnistetään uudelleen, niin se pyytää alustusta. Alustus on yksinkertainen ja nopea toimenpide jossa päätte tarkistaa, että onko ohjelmaan tai maksukorttien tietoihin tullut muutoksia ja tarvittaessa päivittää ja ottaa ne käyttöön. Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan perusohjeen erillispäätteen alustusta varten. Ohjeessa käydään läpi, mistä valikosta alustus löytyy ja kuinka se tehdään loppuun asti.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 eilen lähettämän irtisanomisviestin käsittelyä. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 76 lähetti viestin koskien ongelmaa kassajärjestelmään liitetyn maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että kun maksupäätteellä yritetään tehdä maksutapah-

tumaa, niin kassajärjestelmä ilmoittaa, että kortti on lukittu. Sähköpostin lähettäjä oli kassajärjestelmän asiantuntija ja osasi siis heti liittää viestin mukaan lokitiedostot kassajärjestelmästä. Välitin sähköpostin eteenpäin järjestelmäpäällikölle, joka tulkitsee lokitiedostot ja osaa sen jälkeen ehdottaa ratkaisua.

Sähköpostiasiakas 77 lähetti viestin liittyen ongelmaan tilityksessä. Asiakas kyseli, että miksi erästä joulukuussa 2015 tehtyä maksutapahtumaa ei ole tilitetty heille. Koska kyseessä on yli kaksi kuukautta vanha maksutapahtuma, niin minun käytössäni olevasta järjestelmästä ei löydy enää tietoja niin vanhasta tapahtumasta.

Vastasin asiakkaan viestiin ja jouduin kertomaan, että ikävä kyllä en pääse katsomaan tuon maksutapahtuman tilannetta ja että jos he haluavat tarkistaa sen meidän kautta, niin tapahtuma joudutaan hakemaan palvelimelta ja se on erikseen laskutettavaa työtä. Koska kyseessä oli kuitenkin tilitykseen liittyvä kysymys, niin neuvoin asiakasta myös kysymään asiaa suoraan taholta, joka hoitaa heidän tilityksen.

Jälleenmyyjä 5 vastasi viime torstaiseen toista maksupäätteen sulkemista koskevaan viestiini. Maksupäätte piti sulkea erääntyneiden laskujen takia. Jälleenmyyjä kertoi, että asiakkaan maksupäätte voidaan taas avata. Hain siis nuo viime viikolla kopioidut tiedot asiakkaan maksukorteista esiin ja kävin lisäämässä ne asiakkaan tietoihin takaisin. Ilmoitin myös järjestelmäpäällikölle, että kyseisen asiakkaan saa ottaa pois sulkulistalta. Kun asiakkaan päätte otetaan takaisin käyttöön tällä tavalla, niin siinä on se hyvä puoli, että asiakas pääsee käyttämään maksupäätettä heti sen jälkeen, kun minä olen lisännyt korttitiedot takaisin tietokantaan. Vastasin lopuksi jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että asiakkaan maksupäätte on taas käytettävissä.

Keskiviikko 27.4.2016

Jälleenmyyjä 5 vastasi aikaisemmin 12.4 lähettämäni viestiin heidän asiakkaansa irtisanomisesta. Kyse oli asiakkaan irtisanomisesta huhtikuun lopussa. Jälleenmyyjä välitti asiakkaan kysymyksen joka oli, että siirtyväthän maksut vielä pankkiin huhtikuun viimeisenä päivänä. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 78 lähetti viestin liittyen epäselvään maksutapahtumaan. Asiakas kertoi, että heidän maksupäätteestään oli loppunut kuittipaperi samaan aikaan, kun päätteellä tehtiin maksutapahtuma. Asiakas ei siis saanut maksutapahtumasta kuittia, eikä siis voi olla varma, että menikö maksutapahtuma onnistuneesti läpi. Asiakas kyseli, että pystyykö maksupäätteellä tulostamaan kuittia vielä jälkikäteen.

Ikävä kyllä maksupäätteellä ei voi tulostaa kuitteja vanhoista maksutapahtumista. Rahaxin järjestelmästä tosin löytyy tiedot maksutapahtumista ja tarkistinkin asiakkaan maksutapahtumatiedot sähköpostin tietojen perusteella. Maksutapahtuma löytyi järjestelmästä ja se oli mennyt läpi normaalisti. Vastasin siis asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen.

Sähköpostiasiakas 79 lähetti viestin liittyen ongelmaan maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupäätteen näytöllä oli virheilmoitus ja että päätteen uudelleenkäynnistäminen ei auta. Lisäksi maksupäätteellä oli tehty maksutapahtuma juuri ennen kuin virheilmoitus tuli näytölle ja asiakas halusi tietää, että oliko tuo maksutapahtuma mennyt läpi onnistuneesti. Kaiken lisäksi asiakas halusi tietää maksukorttinsa tiedot uuden maksupäätteen hankkimista varten.

Tarkistin ensin Sähköpostiasiakas 79 ilmoittaman maksupäätteen virheilmoituksen listalta, jossa meillä on näkyvissä yleisimmät virheilmoitukset. Asiakkaan ilmoittama virheilmoitus oli listalla ja se tarkoitti sitä, että maksupäätte oli mennyt korjauskelvottomaan tilaan. Seuraavaksi tarkistin asiakkaan viestin tietojen perusteella asiakkaan maksutapahtumat asiakastietokannasta. Tuo asiakkaan ilmoittama maksutapahtuma oli näkyvissä järjestelmässä ja se oli mennyt läpi onnistuneesti. Tämän jälkeen tarkistin vielä asiakkaan pyytämät maksukorttien tiedot. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen sekä liitin viestin mukaan maksukorttien tiedot pyynnön mukaisesti.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaan maksupäätteen sulkemiseen erääntyneiden laskujen takia. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 80 lähetti viestin liittyen ongelmaan maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupäätte ei toimi oikein ja kyseli, että mitä sille pitäisi tehdä. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Torstai 28.4.2016

Jälleenmyyjä 1 lähetti kysymyksen liittyen asiakkaansa palvelusopimukseen. Jälleenmyyjä kysyi, että onko kyseisen asiakkaan palvelusopimus suljettu. Jos sopimus oli voimassa, niin sen saisi irtisanoa. Tarkistin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja sain selville, että asiakkaalla oli aktiivinen sopimus. Etsin asiakkaan tiedot

asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että asiakkaalla oli voimassa oleva sopimus, mutta nyt irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen välittämän kysymyksen käsittelyä. Kysymys oli, että siirtyvät-hän maksutapahtumat tilityksiin vielä irtisanomisajan viimeisenä päivänä. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että maksutapahtumat kyllä siirtyvät pankkiin vielä huhtikuun viimeisenä päivänä.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän irtisanomisilmoituksen käsittelyä. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemista erääntyneiden laskujen takia. Koska kyseessä oli erillismaksupäätte, niin pystyin tekemään sulun itsenäisesti. Jos kyseessä olisi kassajärjestelmään liitettävä maksupäätte, niin sen sulkemisesta pitäisi ilmoittaa myös järjestelmäpäällikölle.

Hain Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja laitoin viestin tietojen perusteella asiakkaan maksupäätteen ”ei aktiiviseen” tilaan, jolloin sillä ei voi tehdä maksutapahtumia. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen, sekä että heidän tulisi olla meihin uudelleen yhteydessä, jos tai kun maksupäätte pitää taas avata.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 80 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski maksupäätettä, joka ei asiakkaan mukaan toiminut oikein. Hain asiakkaan maksupäätteen tiedot esiin asiakastietokannasta ja tarkistin ensin minkälainen maksupäätte asiakkaalla on käytössä. Tämä oli ainoa asia, jonka pystyin tässä vaiheessa tekemään, koska pelkkä tieto siitä, että maksupäätte ei toimi oikein, ei kerro ongelmasta juuri mitään. Vastasin siis asiakkaan viestiin ja pyysin lisätietoja ongelman suhteen.

Asiakas vastasi viestiini ja kertoi, että maksupäätte sammuu sen jälkeen, kun maksutapahtuma on tehty ja se yrittää tulostaa kuittia. Tämä tieto kertoikin jo ongelmasta enemmän. Meillä on tiedossa, että tällainen ongelma johtuu virransyötön ongelmasta, sillä maksupäätte ei saa tarpeeksi virtaa kuitin tulostamista varten ja sammuu. Tällaisissa tapauksissa maksutapahtumat menevät läpi onnistuneesti, jos siinä ei ole muita ongelmia. Osasin siis

tämän tiedon avulla kertoa asiakkaalle, että ongelma mitä todennäköisimmin korjautuu, kun maksupäätteeseen otetaan käyttöön uusi virtajohto.

Vastasin siis asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen, sekä ehdotukseni, että voimme lähettää heille uuden virtajohdon, joka mitä todennäköisimmin korjaa ongelman. Tiedustelin lisäksi toimitusosoitetta virtajohdolle. Asiakas vastasi viestiini ja kertoi, että he ovat uudelleen yhteydessä, kun saavat virtajohdon hankintaan liittyvän kysymyksen selvitettyä oman yrityksen johtonsa kanssa.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Yritin etsiä jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta, mutta niitä ei löytynyt millään tiedoilla, jotka jälleenmyyjä oli ilmoittanut sähköpostissaan. Vastasin siis jälleenmyyjän viestiin, kerroin tilanteen, sekä pyysin lisätietoja asiakkaasta.

Jälleenmyyjä vastasi viestiini ja ilmoitti toisen mahdollisen nimen, jota asiakas saattaa käyttää. Etsin asiakkaan tietoja kyseisellä nimellä ja tällä kertaa tiedot löytyivät. Tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille ja laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 81 lähetti viestin liittyen ongelmaan kassajärjestelmään liitetyn maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi viestissään, että aina välillä, kun maksupäätettä käytetään, niin kassajärjestelmään tulee virheilmoitus. Asiakas liitti viestin mukaan kuvan virheilmoituksesta. Virheilmoituksessa näkyi, että toiminto jota asiakas yritti käyttää, ei vastannut ja virheilmoituksessa kerrottiin, että tiedostoa ei löydy, tai käyttäjätunnus tai salasana voi olla väärin.

Virheilmoituksenkin perusteella arvioisin, että asiakkaan kannattaa vielä tarkistaa, että käyttäjätunnus ja salasana on kirjoitettu varmasti oikein. Välitin asiakkaan lähettämän viestin kuitenkin varmuuden vuoksi vielä järjestelmäpäällikölle ja tiedustelin, että osaisiko hän sanoa mistä vika voi johtua. Järjestelmäpäällikön ehdotus oli sama kuin omanikin, joten vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin ehdotuksemme, sekä lisäksi kerroin, että jos ongelma ei ratkea tällä, niin tutkitaan tarkemmin.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen avaamiseen. Kyseessä on siis vanha asiakas, joka käyttää maksupäätettä kausittaisesti. Hain jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta. Poistin asiakkaan maksu-

päänteen tiedoista lopetuspäivämäärän, jolloin pääte on taas käytettävissä. Vastasin lopuksi jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen, sekä että asiakkaan maksupääte on taas käytettävissä.

Perjantai 29.4.2016

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen kahden asiakkaansa palvelusopimusten irtisanomiseen. Etsin jälleenmyyjän ilmoittamien asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 77 lähetti viestin liittyen ongelmaan kassajärjestelmään liitetyn maksupäänteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupääte ei toimi oikein, kun sillä yritetään tehdä maksutapahtumia. Koska tällainen ongelman kuvaus ei anna juurikaan tietoja ongelmaan liittyen, niin vastasin asiakkaan viestiin ja pyysin viestissäni lisätietoja, tai mahdollisesti lokitiedostoja, joiden avulla voisimme yrittää selvittää ongelmaa paremmin.

Asiakas vastasi viestiini ja liitti viestin mukaan lokitiedostot. Välitin lokitiedostot suoraan järjestelmäpäällikölle, sillä asiakkaan antaman ongelman kuvauksen perusteella en pysty tekemään itse oikeastaan minkäänlaista arviota ongelmasta.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla tavoitteisiin päästiin suunnitelman mukaisesti. Asiakkaille pystyttiin antamaan miltei poikkeuksitta sopivia ratkaisuja heidän ongelmiinsa ja vastaukset lähtivät myös hyvin ajallaan. Myös muutamat viime viikolla aloitetut tehtävät saatiin suoritettua loppuun tällä viikolla, mikä on aina mukava asia. Kaiken kaikkiaan viikko sujui tavoitteiden kannalta hyvin.

Tämän viikon tehtävistä erikseen mainittavien tehtävien joukkoon kuuluu Sähköposti-asiakas 76:n tehtävä, jossa he liittivät jo valmiiksi viestinsä mukaan kassajärjestelmän lokitiedostot kyseiseltä päivältä, jolloin virhe oli tapahtunut. Kyseessä oli siis edistyneempi asiakas, koska hän tiesi jo etukäteen, että erikoisemmissa virhetapauksissa kassajärjestelmän lokeista on paljon apua selviteltäessä tilannetta.

Tällä viikolla ei tullut enää juurikaan kyselyjä laskutuksesta laskutusjärjestelmässä viime kuukauden vaihteessa sattuneen virheen takia. Ongelman seuraukset jatkuivat pitkälle huhtikuuhun asti, sillä vasta tällä viimeisellä viikolla kyselyitä laskutuksesta ei enää juurikaan tullut. Voidaan siis sanoa, että vastaavat virheet saattavat aiheuttaa ylimääräisiä töitä miltei kuukauden ajaksi, mikä on jo merkittävä työmäärä. Tässä korostuu edelleen järjestelmien huolellinen ylläpito ja mahdollisista ongelmista, sekä päivityksistä huolehtiminen.

Tällä viikolla erikoisempien tehtävien joukkoon kuului myös Jälleenmyyjä 1:n lähettämät tehtävät, joissa heidän kausittaisten asiakkaiden maksupäätteitä piti avata tulevaksi kesäkaudeksi. Tällaisia tehtäviä tulee joka vuosi keväällä, kun esimerkiksi golf-kentät, torimyyjät ja muut kesäkaudella toimivat asiakkaat haluavat ottaa taas maksupäätteet käyttöön. Tällaiset tehtävät ovat usein yksinkertaisia, koska yleensä kyseessä on vanha asiakas, jolla on jo palvelusopimukset. Näissä tapauksissa siis riittää, että maksupäätte laitetaan aktiiviseen tilaan.

Vastaavasti taas kesäkauden jälkeen syksyllä samat asiakkaat ottavat uudelleen yhteyttä joko jälleenmyyjään, tai suoraan meihin. Syksyllä pyydetään sulkemaan päätteet talvikauden ajaksi ja keskeyttämään laskutus. Koska tämä tilanne toistuu kaksi kertaa vuodessa, niin tässä olisi mahdollisuus ottaa käyttöön ylimääräisiä tietokenttiä palvelusopimuslomakkeella. Lomakkeelle voisi lisätä kentän, jossa asiakas kertoo onko heidän liiketoimintansa kausittaista, esimerkiksi ainoastaan kesäkaudella tapahtuvaa. Tämän jälkeen asiakas voisi merkitä sopimukseen ne kuukaudet, jolloin maksupäätteen tulee olla aktiivisena. Nämä tiedot pitäisi tietysti myös lisätä asiakastietokantaan.

Tässä kappaleessa käsitellään TSO:n jatkuvan palvelun parantamista ITIL-kehysmallin mukaan. Näiden tietojen saaminen tietokantaan voi olla suurempikin prosessi, johon kuluu paljon työtä. Vastaavat prosessien muutokset ovat usein merkityksellisiä muutoksia yrityksessä. Näissä tilanteissa voidaan tarvita uutta teknologiaa, sekä muutoksia jo olemassa oleviin prosesseihin, jotta tarvittavat muutokset saadaan tehtyä. Muutoksiin suhtaudutaan yleensä kielteisesti. Tästä syystä on tärkeää kommunikoida muutoksien hyödyllisyydestä

yrittäjien sisällä. Tarvittaessa voidaan myös auttaa työntekijöitä ymmärtämään muutosten tarpeellisuutta, sekä kouluttaa heitä. (TSO 2011, 156.)

Lisäksi on tärkeää suunnitella ja luoda lyhyen aikavälin hyötyjä muutoksen ansiosta. Tämä auttaa epäileviä työntekijöitä näkemään muutoksen hyödyt, kun jotain etuja saavutetaan jo lyhyellä aikavälillä pian muutosten tekemisen jälkeen. (TSO 2011, 160.)

Tällaisia hyötyjä Rahaxin tapauksessa on ainakin muutostöiden vähentyminen kevät- ja syyskausina. Muutoksia ei tarvita, tai niitä pitää tehdä vähemmän, kun meillä on tieto asiakkaiden kausittaisesta maksupäätteen käytöstä etukäteen.

Erikoisempaan tehtävänä tältä viikolta voisi vielä mainita Sähköpostiasiakas 78 lähettämän tehtävän, jossa kuittipaperi oli loppunut maksutapahtuman tekemisen jälkeen. Tilanne on tietysti asiakkaalle ikävä, koska he eivät saa varmistusta siitä, että menikö maksutapahtuma läpi ja asiakas ei saa tapahtumasta tällöin kuittiakaan. Tehtävä kuitenkin selvisi sillä, että tarkistin ensin asiakkaan kyseisen maksutapahtuman ja lähetin siitä tiedot asiakkaalle.

Kaiken kaikkiaan viikko oli aika tyypillinen työviikko, varsinkin kun laskutuskyselyitäkään ei tullut enää tavallista enempää. Suoritin tehtävät valtaosin rutiinilla ja kokemuksen tuomalla ammatillisella varmuudella. Arvioisin, että tällä viikolla suoriuduin taitavan suorittajan tasolla ja esimerkiksi keskiviikkona saapunut viesti Sähköpostiasiakas 78:lta vahvistaa arviota. Tässä tehtävässä esitin ensin oman ehdotukseni asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi ja sain järjestelmäpäälliköltä saman ehdotuksen vastauksena.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

Maanantai 2.5.2016

Tällä viikolla tavoitteeksi otetaan jälleen asiakkaiden tukipyyntöihin vastaaminen nopeasti. Vastauksien nopeuden tarpeen arvioinnissa pyritään priorisoimaan kriittisimmät tehtävät ensimmäiseksi. Esimerkkinä tällaisesta tehtävästä voisi olla tukipyyntö maksupäätteestä jonka ruudulla on virheilmoitus, tai pääte pyytää alustusta, eikä asiakas pääse tilanteessa eteenpäin. Koska tällä viikolla ollaan kohtuullisen hyvin ajan tasalla viime viikon tehtävien jälkeen, niin uudeksi tavoitteeksi otetaan se, että yritän muistaa itse, mitä eri virheilmoitukset tarkoittavat maksupäätteellä käyttämättä aluksi tunnettujen virheilmoitusten listaa.



Tämä on mielenkiintoinen muistihaaste, joka parantaa ammattitaitoa, jos pystyn muistamaan virheilmoituksia itse ja kertomaan asiakkaalle nopeammin mistä on kysymys. Tavoitteen onnistuminen tietysti riippuu paljon siitä, että tuleeko tällä viikolla vastaan tehtäviä, joissa maksupäätteillä on virheilmoitus.

Sähköpostiasiakas 7 lähetti viestin liittyen heidän jäljellä olevien maksupäätteiden irtisanomiseen. Asiakas kertoi, että näiden irtisanomisten jälkeen ei pitäisi olla enää yhtään päätettä käytössä. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 82 lähetti viestin liittyen heidän palvelusopimuksensa irtisanomiseen. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 83 lähetti viestin liittyen uuden kassajärjestelmään liitettävän maksupäätteen asentamisesta. Ongelmana oli, että vanha käytössä ollut kassatietokone oli mennyt rikki ja asiakas oli ottanut uuden tietokoneen käyttöön. Asiakkaalla ei kuitenkaan ollut tarvittavaa päätetunnusta, jolla kassajärjestelmän ja maksupäätteen saa asennettua käyttöön. Etsin asiakkaan maksupäätteiden tiedot esiin asiakastietokannasta sähköpostin tietojen perusteella. Huomasin, että asiakkaalla on käytössä useita päätetunnuksia. Jouduin siis vastausviestissäni kysymään asiakkaalta tarkennusta siihen, että mikä pääte on tarkoitus asentaa uudelleen.

Sähköpostiasiakas 83 vastasi viestiini ja ilmoitti tarvittavan päätetunnuksen. Hain kyseisen päätetunnuksen asennustunnuksen asiakastietokannasta ja vastasin asiakkaan viestiin. Liitin myös asennustunnuksen mukaan vastausviestiini.

Tiistai 3.5.2016

Jälleenmyyjä 1 lähetti kysymyksen liittyen asiakkaansa maksukorttien tietoihin. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja vastasin jälleenmyyjän viestiin. Liitin viestin mukaan heidän kysymänsä maksukorttien tiedot.

Jälleenmyyjä 2 lähetti viestin liittyen ongelmaan kassajärjestelmän asennuksessa. Jälleenmyyjä asensi kassajärjestelmän ja asennuksen jälkeen ohjelma antoi ensin virheilmoituksen puuttuvasta tulostimesta ja sen jälkeen ohjelman auetessa asiakkaan tietoja ei näkynyt, niin kuin olisi pitänyt. Jälleenmyyjä oli yrittänyt asennusta uudelleen eri käyttöjärjestelmän käyttäjätunnuksella, mutta törmäsi samaan ongelmaan.

Koska kyseessä oli omalle kohdalleni täysin uusi ongelma, johon minulla ei ollut vaihtoehtoja ratkaisuehdotusta (olisin ehdottanut uudelleen asennusta), niin välitin viestin järjestelmäpäällikölle. Järjestelmäpäällikkö vastasi viestiini ja kertoi, että hän epäili koneella olevan asennettu useampi OTI-asennus. Hän epäili, että tässä tapauksessa vaikuttaa siltä, että uusi asennus yrittää käyttää toisen asennuksen asetuksia, joihin sillä ei ole oikeuksia. OTI siis käyttää sen asetustiedostoon määriteltyä hakemistoa oletushakemistona asetuksille ja tästä syystä useampi asennus voi aiheuttaa tämän kaltaisia ongelmia. Ongelman selvittämiseksi jälleenmyyjän kannattaisi siis ainakin aluksi tarkistaa, että mihin käytetyn pikakuvakkeen hakemisto osoittaa ja jatkaa selvitystä useiden asennusten suhteen siitä. Välitin järjestelmäpäällikön viestin eteenpäin Jälleenmyyjä 2:lle.

Sähköpostiasiakas 84 lähetti viestin liittyen virheilmoitukseen erillismaksupäätteen näytöllä. Tarkistin kyseisen virheilmoituksen ennalta tunnettujen virheilmoitusten listalta. Kyseinen virheilmoitus oli niiden virheiden joukossa, jotka tarkoittavat, että pääte on rikki ja sitä ei saa enää korjattua. Vastasin asiakkaan viestiin ja jouduin kertomaan ikävät uutiset.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemiseen erääntyneiden laskujen takia. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Keskiviikko 4.5.2016

Jatkoin Sähköpostiasiakas 77 perjantaina 29.4 lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski kassajärjestelmän lokitiedostojen tutkimista. Rahaxin järjestelmäpäällikkö oli vilkaissut lokitiedostoja, mutta oli huomannut, että kyseessä olivat väärät tiedostot. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että jos he tarvitsevat yhä apua tämän asian suhteen, niin tarvitsemme oikeat lokitiedostot.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 7 maanantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asiakas irtisanoi loput käytössä olevat maksupäätteet. Etsin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 ja Sähköpostiasiakas 82 maanantaina lähettämien viestien käsittelyä. Asiat koskivat heidän palvelusopimuksien irtisanomista. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan, sekä Sähköpostiasiakas 82 tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden

laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän ja asiakkaan viesteihin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Jälleenmyyjä 1 viime viikolla lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa kahden maksupäätteen avaamista, sekä uuden päätetunnuksen luomista 1.6. He pyysivät avaamaan toisen tunnuksen heti ja toisen vasta 1.6, sekä luomaan tuon uuden tunnuksen tuolloin 1.6. Hain jälleenmyyjän mainitseman asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja laitoin toisen maksupäätteen käyttöön. Tein itselleni muistutuksen tuosta toisen päätteen avaamisesta sekä uuden päätetunnuksen luomisesta tuolle 1.6 päivälle. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että toinen maksupäätteen on nyt käytössä ja että avataan tuo toinen päätteen sekä luodaan uusi päätetunnus tuolloin 1.6. heidän pyyntönsä mukaisesti.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen viime torstain viestiin, jossa heidän asiakkaansa erillismaksupäätteen suljettiin erääntyneiden laskujen takia. Jälleenmyyjä kertoi, että asiakas oli hoitanut maksunsa kuntoon ja että heidän maksupäätteensä sai taas avata käyttöön. Hain Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja laitoin maksupäätteen tällä kerralla takaisin aktiiviseen tilaan, jolloin sillä voi taas tehdä maksutapahtumia normaalisti. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin tilanteen.

Jälleenmyyjä 5 lähetti uuden viestin liittyen eilen lähetettyyn viestiin, jossa he alun perin pyysivät sulkemaan asiakkaansa maksupäätteen erääntyneiden laskujen takia. Jälleenmyyjä kertoi nyt, että tälle asiakkaalle ei enää tarvitsekaan tehdä sulkua.

Jälleenmyyjä 5 ja 1 lähettivät viestit liittyen heidän asiakkaidensa palvelusopimuksien irtisanomisiin. Jälleenmyyjä 5 asiakkaan maksupäätteen oli rikkoutunut. Etsin jälleenmyyjien ilmoittamat asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjien viestiin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 85 lähetti viestin liittyen verokysymykseen. Koska yrityksen veroasiat kuuluvat talousvastaavalle, niin välitin asiakkaan viestin eteenpäin.

Sähköpostiasiakas 86 lähetti viestin liittyen heidän yrityksensä nimen muutokseen. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja päivitin heidän tietonsa sähköpostiviestin tietojen perusteella.

Torstai 5.5.2016

Helatorstai

Tänään toimistolla oli ongelmia Internet-yhteyden kanssa. Järjestelmäpäällikön mukaan jokin palveluntarjoajan palvelimista oli epäkunnossa ja sen huoltoa jouduttiin odottelemaan koko päivän. Tästä syystä sähköpostia ei saatu käyttöön. Sain asiasta viestin toimistolta, vaikka kyseessä olikin vapaapäivä. Minulle kerrottiin, että on syytä varautua huomenna mahdollisiin kysymyksiin tai ongelmiin liittyen yhteyskatkoon.

Perjantai 6.5.2016

Tänään Internet-yhteys saatiin onneksi taas käyttöön normaalisti ja työt jatkuivat normaalisti.

Sähköpostiasiakas 87 lähetti viestin liittyen ongelmaan maksupäätteen käytössä. Asiakas oli ottanut päätteen käyttöön talven jälkeen ja kytkenyt johdot sekä virran päätteeseen. Päätteeseen ei kuitenkaan ilmestynyt näytölle tekstiä, vaan ainoastaan taustavalo. Kyseinen ongelma on meille tuttu ja se tarkoittaa sitä, että maksupäätteen on mennyt rikki, eikä sitä saa enää kuntoon. Jouduin kertomaan vastausviestissäni ikävät uutiset asiakkaalle.

Sähköpostiasiakas 65 lähetti viestin liittyen ongelmaan erillismaksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupäätteen pyysi alustusta ja asiakas ei tiennyt kuinka edetä. Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan meidän alustusohjeet.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteiden avaamiseen talvikauden jälkeen. Lisäksi he tiedustelivat, että oliko näillä päätteillä tehty maksutapahtumia viime syksynä. Asian käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin ja Jälleenmyyjä 1 lähetti kaksi viestiä liittyen heidän asiakkaidensa palvelusopimuksien irtisanomisiin. Jälleenmyyjä 1 toisen asiakkaan päätteen oli rikottunut. Asioiden käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

Sähköpostiasiakas 88 lähetti kysymyksen liittyen heille lähetettyyn laskuun. Asiakas oli irtisanonut palvelusopimuksensa maaliskuussa ja he olivat siitä huolimatta saaneet laskun. Asian käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

Sähköpostiasiakas 89 lähetti viestin liittyen ongelmaan erillismaksupäätteen käytössä. Asiakas kuvaili, että pääte ei käynnisty normaaliin myyntitilaan ja he olivat huolissaan, että päätteellä viimeksi tehtyjä myyntejä ei saada tilitettyä, koska he eivät ehtineet tehdä päivänpäätöstä ennen kuin pääte meni epänormaaliin tilaan. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että he voivat lähettää päätteen meille huoltoon. Kerroin myös, että jos pääte saadaan normaaliin tilaan ja sillä saadaan yhteys muodostettua, niin silloin tilitykset lähtevät kyllä päätteeltä eteenpäin. Kerroin lisäksi, että tiedämme tilanteesta paremmin sen jälkeen, kun olemme tutkineet päätettä huollossa.

Jälleenmyyjä 8 lähetti kysymyksen liittyen heille viimeksi lähetettyyn laskuun. Jälleenmyyjä kertoi, että laskulla oli edelleen näkyvissä eräs jo aikaisemmin irtisanottu asiakas. Asian käsittely jatkuu seuraavana työpäivänä.

### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla ensisijainen tavoite, eli asiakkaiden tukipyyntöihin vastaaminen nopeasti onnistui kohtuullisen hyvin. Maanantaina tosin tuli muutama irtisanomistehtävä joihin tuli keskeytyksiä melkein koko päivän mittaan, mutta irtisanomisilmoitusten käsittely ei onneksi vaadi salamannopeutta. Tavoitetta voidaan siis pitää onnistuneena.

Toista tavoitetta voidaan pitää jokseenkin onnistuneena ja jokseenkin epäonnistuneena. Kyseessä oli muistahaaste virheilmoitusten suhteen. Tällä viikolla sattui vain kaksi tehtävää joissa oli virheilmoituksia, jos toista tehtävän tilannetta voi kutsua virheilmoitukseksi. Toisessa tehtävässä en muistanut virheilmoitusta ja jouduin tarkistamaan sen listalta. Toisessa tehtävässä maksupäätteessä paloi vain näytön taustavalo ja sen muistan jo helposti, että se tarkoittaa päätteen rikkoutuneen. Koska oikeita muistitavoitteen kriteerit täytäviä tehtäviä tuli vain yksi, niin voidaan arvioida, että tällä kerralla tämä tavoite epäonnistui.

Tämä viikko oli tehtyjen tehtävien lukumääränkin puolesta hieman normaalia hiljaisempi viikko. Tämä oli tavallaan onni onnettomuudessa, sillä erityisen tilanteen aiheutti Helators-taina tapahtunut ongelma Internet-yhteyden kanssa. Tämä katkaisi toimistolta Internet-yhteyden ulkomaailmaan. Tämän mukana menetimme tietysti myös mahdollisuuden vastaanottaa ja lähettää sähköposteja. Tilanne oli siinä mielessä vakava, koska vapaapäivänä kukaan ei ollut töissä ja asiakkaat eivät siis saisi edes lähetettyä sähköpostilla kysymyksiä meille, jotta voisimme käsitellä niitä seuraavana työpäivänä.

On hankala sanoa, että olisiko jonkinlainen varayhteys kyennyt pitämään yhteyden yllä tai ohjaamaan sen jonnekin muualle jolloin olisimme pystyneet ainakin vastaanottamaan sähköposteja. Asia riippuu paljon siitä, että missä kohtaa verkkoa yhteyskatko tapahtui. Tilanetta voidaan kuitenkin käsitellä ITIL-kehysmallin kautta. Käydään läpi tilanne jossa Rahaxille otetaan käyttöön varayhteys, joka ottaa Internet-yhteyden käyttöön vaihtoehtoista reittiä pitkin, kun ensisijainen reitti ei saa yhteyttä.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään varayhteyden käyttöönottamista Akber Choudryn ohjeiden mukaan. Varayhteys on samassa ryhmässä varmuuskopioiden ja palautusten kanssa. Kyseessä on siis yksi tekijä riskien hallinnan ja palvelun jatkumisen joukossa. IT-palvelujen jatkuvan parannuksen tarkoituksena on huolehtia, että tarvittavien tietokonejärjestelmien, verkkojen, ohjelmien, tietovarastojen, telekommunikaation, ympäristön, teknisen tuen sekä palvelutiskin toiminnan jatkuminen on taattu kohtuullisessa ajassa liiketoiminnan näkökulmasta.

Käydään läpi IT-palvelujen jatkuvan parantamisen malli vaiheissa tilanteessa joka tapahtui tämän viikon torstaina Rahaxin toimistolla. Esimerkkinä käytetään varmuuskopiointin ja tietojen palauttamisen prosessia, jota sovelletaan varayhteyden käyttöönoton prosessiin.

Aluksi aloitetaan resurssien jakamisella. Riippuen yrityksen iästä ja luonteesta, voi olla tarpeellista kouluttaa työntekijät, jotta toisen vaiheen tehtävät saadaan hoidettua. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää ulkopuolista asiantuntemusta, jolla tarvittava prosessi saadaan otettua käyttöön, mutta ensisijaisesti yrityksen on kyettävä ylläpitämään prosessia itsenäisesti ilman jatkuvaa ulkopuolista tukea.

Seuraavaksi käydään läpi vaatimukset ja strategia varayhteyden suhteen. Palautustoimenpiteet määritellään ensin, jonka jälkeen määritellään varmuuskopiointin (tässä tapauksessa varayhteyden) vaiheet ja kuinka usein sitä tarvitaan. Tämän jälkeen on vuorossa testaaminen ja viimeisenä vaiheena on käynnissä olevat operaatiot, eli varayhteys on otettu käyttöön.

Jos, tai kun tilanne on päällä, niin varayhteyden suunnitelmat otetaan käyttöön. Normaalissa varmuuskopiointin ja palautuksen tilanteessa noudettaisiin kyseiset varmuuskopioidut tiedot, pantaisiin tarvittavat tekniset henkilöt liikkeelle, jotta tietojen palautus saadaan käyntiin, sekä tarvittaessa otetaan yhteys tarvittaviin tahoihin, kuten asiakkaisiin, kumppaneihin, palveluntarjoajiin ja jälleenmyyjiin, jotta he saavat tiedon tilanteesta ja voivat tarvittaessa avustaa palautuksen prosessin kanssa. (Choudry 2012.)

Viikko oli tällä kerralla normaalista poikkeava. Alkuviikosta tehtäviä oli hieman vähemmän kuin yleensä, mutta keskiviikon jälkeen tilanne vaikutti keskivertoviikolta. Tehtävät olivat tyypillisiä työtehtäviä joihin kuului maksupäätteiden ja kassajärjestelmien ongelmien selvittelyä, irtisanomisilmoitusten käsittelyä, sekä jonkin verran laskujen korjaamista. Suoritin tehtävät kokemuksen tuomalla ammattitaidolla ja varmuudella. Näin ollen nämä tehtävät suoritin taitavan suoriutujan tasolla.

Tälläkin viikolla tuli kuitenkin ainakin yksi tehtävä, josta minulla ei ollut tietoa ennakkotapauksista. Tehtävä oli tiistaina ja sen lähetti Jälleenmyyjä 2. Kyseessä oli erikoinen ongelma, joka johtui todennäköisesti käyttöjärjestelmän käyttäjän oikeuksista, sekä ongelmasta, kun järjestelmään oli mahdollisesti asennettu useampi kassajärjestelmä. Kysyin tässä tehtävässä apua järjestelmäpäälliköltä. Tämän tehtävän suoritin aloittelevan toimijan tasolla.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

Maanantai 9.5.2016

Tällä viikolla sain tietooni, että yrityksen johto on huolellisen harkinnan jälkeen tullut siihen tulokseen, että liiketoiminta ei ole enää kannattavaa nykyisessä muodossa. Yritys lopetetaan kaikkien maksutapahtumien välittämisen 13.6.2016. Tämä on erityisen ikävä uutinen niin yrityksen, sen asiakkaiden, kuin työntekijöidenkin kannalta, mutta oli nähtävissä mihin suuntaan yritys on menossa jatkuvasti saapuvien irtisanomisten takia.

Minulle on kerrottu, että asiasta annetaan lisätietoa mahdollisimman pian, kun saadaan tarvittavat valmistelut ja jatkosuunnitelmat valmiiksi. Asiakkaille, jälleenmyyjille sekä yhteistyökumppaneille lähetetään myös kirjallinen ilmoitus tätä koskien. Uutinen ei kuitenkaan vaikuta työn kuvaani ennen kuin aikaisintaan kesäkuun lopussa ja jatkan tehtävien suorittamista normaalisti. Myös päiväkirjamerkinnot tehdään normaalisti.

Työt siis jatkuvat vähintäänkin kesäkuun loppuun, koska mahdollisia selvitystöitä voi, ja todennäköisesti ilmestyykin, vielä tuon 13.6. päivän jälkeen. Uutisten vaikutuksena on kuitenkin se, että tehtäviä on jonkin verran vähemmän, koska esimerkiksi uusia tilauksia ei enää käsitellä. Joka tapauksessa, päiväkirjamerkinnot hoidetaan normaalisti tuonne 27.5.2016 asti, kuten on alun perin suunniteltukin.

Ikävien uutisten suhteen otan henkilökohtaiseksi viikkotavoitteeksi tällä viikolla sen, että yritän pysyä positiivisella mielellä töiden suhteen ja hoitaa tehtäväni yhtä hyvin, kuin normaalisti. Asiakkaiden tukipyyntöihin pyritään edellisten viikkojen tapaan tälläkin viikolla vastaamaan kohtuullisessa ajassa ja jos sopivaa ratkaisua ei aluksi löydy, niin ongelmaan pyritään löytämään vaihtoehtoinen ratkaisu yhdessä asiakkaan kanssa.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa päätteiden avaamista, sekä kysymystä viimeisyksisistä maksutapahtumista. Hain jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja poistin heidän päätteiltään lopetuspäivämäärät, jolloin päätteet ovat taas käytettävissä. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin maksupäätteiden olevan auki. Lisäksi kerroin, että koska kyseessä on kaksi kuukautta vanhempia maksutapahtumia, niin en pääse tarkistamaan niitä käytössäni olevasta järjestelmästä. Jos he haluaisivat välttämättä tarkistaa nuo tapahtumat, niin ne pitäisi etsiä palvelimelta, joka on erikseen laskutettavaa työtä.

Jälleenmyyjä 5 vastasi viestiini ja kertoikin, että tilanne on muuttunut ja että kyseisen asiakkaan maksupäätteet saakin irtisanoa, koska asiakkaalla on jokin toinen palvelu käytössä. Käsittelin myös Jälleenmyyjä 1 lähettämät kolme irtisanomisilmoitusta samalla. Etsin jälleenmyyjien ilmoittamien asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjien viesteihin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 88 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski todennäköisesti virheellisesti lähetettyä laskua. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Lisäksi hain asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja vertasin maksupäätteen maksutapahtumien päivämääriä laskulle ja huomasin, että asiakkaan mainitsema lasku oli tosiaankin aiheeton. Poistin kyseisen laskun järjestelmästä ja vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että lasku oli aiheeton.

Jatkoin Jälleenmyyjä 8 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski kysymystä laskulla, jossa näkyi vielä irtisanottu asiakas. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain Jälleenmyyjä 8 laskut esiin. Lisäksi hain jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja vertasin asiakkaan maksupäätteen maksutapahtumien päivämääriä laskulle ja huomasin, että laskulla oli tosiaan virheellisesti vielä irtisanottu asiakas näkyvissä. Korjasin kyseisen rivin laskulle ja lähetin jälleenmyyjälle korjatun laskun. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että tilanne on nyt korjattu ja että heille on lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.



Tiistai 10.5.2016

Sähköpostiasiakas 90 lähetti kysymyksen liittyen jälkikäteen tehtävään veloitukseen maksupäätteellä. Asiakkaalla on majoitusliiketoimintaa ja tapaus, jossa peruuttamaton varaus joudutaan veloittamaan. Asiakas tiedusteli, miten tällainen veloitus tehdään. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että jos maksukortille ei ole asetettu rajoituksia, jotka estäisivät etäveloituksen, niin sen pitäisi onnistua aloittamalla maksutapahtuman tekeminen normaalisti ja kun pääte pyytää syöttämään kortin, niin näppäilee kortin numeron päätteelle ja seuraa ruudun ohjeita.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestejä liittyen heidän asiakkaidensa palvelusopimusten irtisanomisiin sekä asiakkaidensa maksupäätteiden tilan tarkistamiseen. Neljän asiakkaan palvelusopimus piti irtisanoa, kahdelta asiakkaalta piti tarkistaa maksupäätteiden tila ja yksi asiakas oli ollut mukana viimeksi lähetetyllä laskulla, vaikka se oli jo irtisanottu aikaisemmin helmikuussa.

Rupesin hakemaan Jälleenmyyjä 1 ilmoittamien asiakkaiden tietoja esille. Tarkistin ensin kahden asiakkaan maksupäätteiden tilan. Toisella oli yksi pääte aktiivisena ja toinen pääte ei ollut ollut käytössä maaliskuun jälkeen. Toisella asiakkaalla oli aktiivisessa käytössä oleva maksupääte.

Seuraavaksi tarkistin asiakkaan, joka oli vielä näkyvissä laskulla, vaikka se oli irtisanottu helmikuussa. Etsin Jälleenmyyjä 1 laskun laskutusjärjestelmästä ja hain samalla tämän irtisanotun asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että asiakas oli tosiaan irtisanottu, eikä sitä pitäisi olla näkyvissä enää laskulla. Korjasin tuon asiakkaan pois laskulta ja lähetin jälleenmyyjälle uuden laskun oikeilla tiedoilla.

Tämän jälkeen etsin jälleenmyyjän ilmoittamien neljän asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin kahden kysytyn asiakkaan maksupäätteiden tilan, yhden asiakkaan olevan nyt poistettu laskulta ja että lähetin heille uuden laskun oikeilla tiedoilla ja neljän asiakkaan irtisanomisen olevan vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 91 lähetti viestin liittyen kysymykseen laskusta. Asiakas kertoi, että he olivat irtisanoneet sopimuksen helmikuussa, mutta nyt heille oli lähetetty huhtikuun lasku. Hain asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin heidän asiakastietokannasta löytyvää lopetuspäivämääräänsä laskuihin ja kävi ilmi, että heille oli tosiaan lähetetty lasku

virheellisesti. Poistin laskun järjestelmästä ja vastasin Sähköpostiasiakas 91 viestiin ja kerroin, että lasku oli virheellinen ja että sitä ei tarvitsisi maksaa.

Sähköpostiasiakas 36 lähetti kysymyksen liittyen heille viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli veloitettu maksupäätteestä, jota heillä ei ollut enää käytössä. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Vertasin laskulla näkyviä maksupäätteitä asiakastietokannan tietoihin ja kävi ilmi, että laskulla ei olisi pitänyt enää olla veloitusta asiakkaan mainitsemasta maksupäätteestä. Korjasin asian laskulle ja lähetin asiakkaalle uuden laskun oikeilla tiedoilla. Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uusi lasku.

Keskiviikko 11.5.2016

Sähköpostiasiakas 92 lähetti kysymyksen liittyen maksupäätteen käyttöön. Asiakas kysyi, että onko eräs maksupäatemalli enää tuettuna meidän järjestelmässämme. Kyseessä oli malli, joka ei ollut enää tuettuna meillä, joten jouduin kertomaan asiakkaalla vastausviestissäni ikävät uutiset.

Sähköpostiasiakas 9 lähetti viestin, joka koski maksukorttien tiedoissa tapahtuvia muutoksia järjestelmässä. Tässä viestissä asiakas kertoi tarkemmin muutoksen aikataulusta. Asia koskee järjestelmäpäällikkömme vastuualuetta, joten välitin viestin hänelle.

Jälleenmyyjä 1 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 30 lähetti viestin koskien huhtikuun alussa käyttöönotettua maksupäätettä. Asiakas kertoi nykyisen tilanteen olevan se, että tuo aikaisemmin käyttöönotettu maksupäätte oli mennyt rikki ja nyt he haluavat ottaa käyttöön uuden maksupäätteen, joka heillä on jo valmiiksi liikkeessään. Asiakas ilmoitti viestissä meille rikki menneen, sekä uuden käyttöönotetun maksupäätteen päätetunnukset ja pyysi meitä tekemään tarvittavat muutokset järjestelmäämme.

Etsin asiakkaan maksupäätteiden tiedot asiakastietokannasta ja kävin laittamassa lopetuspäivämäärän rikki menneelle päätteelle, sekä otin lopetuspäivämäärän pois tuolta tilalle

otetulta maksupäätteeltä joka oli jo asiakkaan hallussa. Vastasin lopuksi asiakkaan viestiin ja kerroin, että tiedot on nyt päivitetty.

Sähköpostiasiakas 49 lähetti kysymyksen liittyen heille viimeksi lähetettyyn laskuun. Laskulta puuttui maksupäätetehtävät maksutapahtumien lukumäärät. Tällä asiakkaalla oli käytössä maksutapahtumien lukumäärään perustuva laskutus, joten tapahtumat jouduttai-  
siin etsimään manuaalisesti.

Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Hain asiakkaan maksutapahtumatiedot esiin myös asiakastietokannasta. Kirjasin ylös asiakkaan eri maksutapahtumien lukumäärät eri maksupäätteiltä. Tämän jälkeen merkitsin oikeat tiedot laskulle ja tallensin laskun järjestelmään. Lopuksi vastasin Sähköpostiasiakas 49 viestiin ja kerroin, että heille on nyt lähetetty uusi lasku oikeilla tiedoilla.

Torstai 12.5.2016

Jälleenmyyjä 5 ja 4 lähettivät viestit liittyen heidän asiakkaidensa palvelusopimuksien irtisanomisiin. Jälleenmyyjä 4:llä oli neljä irtisanottavaa asiakasta. Etsin jälleenmyyjien ilmoittamien asiakkaiden tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaiden tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjien viesteihin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 61 lähetti kysymyksen liittyen heille viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan he olivat irtisanoneet palvelusopimuksen jo aikaisemmin, mutta heille oli edelleen lähetetty lasku. Hain asiakkaan laskut esiin laskutusjärjestelmästä ja vertasin heidän asiakastietokannasta löytyvää lopetuspäivämääräänsä laskuihin ja kävi ilmi, että heille oli tosiaan lähetetty lasku virheellisesti. Poistin laskun järjestelmästä ja vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että lasku oli virheellinen ja että sitä ei tarvitsisi maksaa.

Jälleenmyyjä 4 lähetti kysymyksen liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteeseen. Jälleenmyyjä oli saanut alun perin tiedon asiakkaaltaan, että palvelusopimus irtisanottaisiin. Myöhemmin kuitenkin tuli ilmi, että sopimusta on tarkoitus jatkaa, mutta meille ei ollut ilmoitettu mitään tästä. Jälleenmyyjä pyysi meitä tarkistamaan asiakkaan maksupäätteen tilan. Hain jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että asiakkaalla oli ollut maksupäätetehtävät käytössä normaalisti koko ajan. Meidän puolestamme kaikki oli siis kunnossa, joten ilmoitin tämän vastausviestissäni jälleenmyyjälle.

Perjantai 13.5.2016

Sähköpostiasiakas 93 lähetti kysymyksen liittyen kassajärjestelmän käyttöönottoon. Asiakas kysyi, että toimivatko kaikki meidän maksupäätteet kaikenlaisten kassajärjestelmien kanssa. Tällä viikolla saatujen uusien tietojen valossa, vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että meillä loppuu 13.6. maksutapahtumien välitys kokonaan ja että meidän kautta ei siis enää ole saatavilla uusia päätteitä. Kerroin lisäksi, että uutisesta on lähetetty virallinen ilmoitus asiakkaille kirjeitse.

Sähköpostiasiakas 44 lähetti kysymyksen liittyen heidän postissa vastaanottamaan kirjeeseen Rahaxin toiminnan lopettamisesta 13.6.2016. Asiakas kysyi, että pitääkö tietoa paikkansa. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, kirje pitää paikkansa.

Jälleenmyyjä 2 lähetti viestin liittyen uuden päätetunnuksen käyttöönottamiseen asiakkaallensa. Jälleenmyyjä kertoi, että heillä on yksi asiakas joka tarvitsisi välttämättä vielä maksupäätteen käyttöön kesäkuulle asti, tai niin pitkään kun meillä palvelu toimii. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 5 lähetti kysymyksen liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteiden tilaan. Jälleenmyyjä kertoi, että jos päätteillä ei ole tehty tapahtumia, niin ne saa irtisanoa. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Sähköpostiasiakas 8 lähetti kysymyksen liittyen heidän toimipisteidensä maksupäätteiden tilaan. Asiakas kysyi, että kuinka monta päätettä on vielä käytössä eräässä heidän toimipisteessään. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

#### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla viikkotavoite ei onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla, koska mielialat toimistolla olivat hieman matalalla ikävien uutisten takia. Siitä huolimatta työt tehtiin normaalisti ja sain vastattua asiakkaiden tukipyyntöihin riittävän nopeasti siltä osin kun tukipyyntöjä tuli tällä viikolla. Tältä osin viikkotavoite onnistui.

Tällä viikolla yrityksen johdolta tuli ikäviä uutisia. Kaikkien maksutapahtumien välitys loppuu 13.6, siitä syystä, että liiketoiminta ei ole enää kannattavaa nykyisessä muodossaan. Jäämme siis odottamaan lisätietoja, että kuinka toiminta jatkuu tästä eteenpäin, vai loppuuko se kokonaan pian 13.6. jälkeen. Tiedossamme on kuitenkin, että työt jatkuvat vähintään 30.6.2016 asti, sillä 13. päivän jälkeen tulee vielä aivan varmasti tarvetta tehdä

jälkiselvityksiä. Lisäksi kaikenlaisiin asiakasryhmiin mahtuu myös mukaan sellaisia asiakkaita, jotka eivät syystä tai toisesta saa tietoa palvelujen loppumisesta ennen kuin palvelut ovat loppuneet. Joillain asiakkailla voi olla esimerkiksi eri osoite, jota ei ole ilmoitettu meille. Jos kuvauksen asiakkaat eivät saa tietoa meiltä etukäteen, niin heille on kerrottava tilanteesta, vaikka sitten jälkikäteen.

Tämä tarkoittaa sitä nykyisen työni ja päiväkirjamerkintöjen kannalta, että tilanne ei onneksi muutu muilta osin, kuin että joitain tehtäviä on viimeisten viikkojen aikana jonkin verran vähemmän. Esimerkiksi uusia tilauksia ei enää käsitellä, eikä uusia päätetunnuksia avata, ellei kyseessä ole erikoisempi poikkeustapaus. Muilta osin tehtävät suoritetaan kuitenkin normaalisti, eli päiväkirjamerkinnät suoritetaan suunnitelman mukaisesti aina 27.5. asti.

Työtehtävät olivat kuitenkin tällä viikolla melko tyypillisiä tehtäviä. Irtisanomispyynnöt käsiteltiin normaalisti ja korjasin laskuja tavallisten ohjeiden ja sääntöjen mukaan. Mukaan mahtui kuitenkin myös hieman epätavallisempi tehtävä, joka sattui tiistaina. Sähköposti-asiakas 90 tiedusteli, että voiko maksupäätteellä tehdä veloitusta jälkikäteen ja vieläpä ilman maksukorttia. Asiakkaan onneksi kyseinen asia onnistuu ja kerroinkin asiakkaalle, että naputtelemalla kortin numeron päätteelle, veloitus onnistuu. Pitää kuitenkin ottaa huomioon, että jos maksukortille on tehty rajoituksia etäveloituksen estämiseksi, niin silloin veloitus ei onnistu ja me emme maksutapahtumien välittäjänä voi vaikuttaa kyseisiin rajoituksiin.

Tällä viikolla tuli useita tehtäviä virheellisten laskujen korjaamisen suhteen. Vaikuttaa siltä, että laskutusjärjestelmässä tapahtunut virhe vaikuttaa laskutukseen edelleen. Kyseessä on sangen ikävä asia, niin asiakkaiden, kuin meidän työntekijöidenkin kannalta. Työkaverini, joka on vastuussa laskutuksen muodostamisesta ja laskujen lähettämisestä, on joutunut tekemään laskutuksen taas helmikuun laskujen pohjalta. Tämä aiheutti sen, että joillain laskuilla on taas virheitä päivämäärissä josta asiakkaat tietysti huomauttavat. Laskujen korjaukset aiheuttavat meille ylimääräistä työtä.

Tästä syystä pohdin tällä viikolla laskutusjärjestelmän ja asiakastietokannan parempaa vuoropuhelua keskenään. Nykyinen tilanne on se, että kuukauden vaihteessa työkaverini kaivaa esiin kansion jossa on ohjeet laskujen muodostamiselle. En tunne tätä prosessia tarkasti, mutta työkaverini mukaan kyseessä on joka kuukausi toistuva manuaalinen prosessi. Yksinkertaisesti ja nopeasti selitettynä, hän syöttää asiakastietokannan, sekä laskutuskansion ohjeiden perusteella tiedot laskutusjärjestelmään, joka sitten muodostaa laskut.

Viikon 3 viikkoanalyysissä on pohdittu samaa ongelmaa, mutta tässä vaiheessa tarkastellaan ongelmaa eri kannalta ongelman toistuvuuden takia. Tämän viikon analyysissä yritetään löytää ratkaisu ongelmaan lähempänä ongelman ydintä. Sen uskotaan olevan siinä vaiheessa, kun tietoja syötetään laskutusjärjestelmälle manuaalisesti, ja sen jälkeen järjestelmän pitäisi muodostaa laskut. Tämän jälkeen normaalissa tilanteessa laskutusjärjestelmään tulee näkyviin lista muodostetuista laskuista ja niitä voi tarkastella tässä vaiheessa. Käsittelemässämme ongelmatilanteessa laskutusjärjestelmä kuitenkin ilmoittaa, että muodostus on valmis ja laskuja muodostettiin yhteensä 0 kappaletta.

ITIL-kehysmallin mukainen parannusehdotus meidän laskutusprosessiimme olisi tässä tilanteessa sellainen, että laskutusjärjestelmä lukisi tietoja suoraan asiakastietokannasta, vaikkapa ajastetusti aina kuukauden vaihteessa, jolloin saataisiin ajantasaiset laskutuspäivämäärät ja tiedot suoraan laskuille. Näin meidän ei tarvitsisi syöttää tietoja manuaalisesti joka kuukausi. Tämä saisi myös toivottavasti aikaan sen, että meidän ei tarvitsisi jatkuvasti korjailla virheellisiä laskuja ja vastaila asiakkaiden kysymyksiin laskuista.

Jos ongelma on jossain muualla, kuin tietojen syöttämisessä manuaalisesti, niin silloin selvitystyö täytyy tietysti siirtää toisaalle. Laskujen muodostumisen ongelma tulee selvittää ensin ennen kuin parannusehdotus voidaan ottaa käyttöön. Kun ongelma on selvitetty, tapahtuipa se sitten itse parannusehdotuksen ansiosta, tai muun korjauksen myötä, niin parannusehdotus hyödyttää ja tehostaa laskutusprosessia merkittävästi.

Arrajin mukaan (2013, 5) hyvin kuvatut prosessit nostavat tehokkuuden tasoa huomattavasti. Työntekijöiden aikaa on säästynyt ja tämä aika voidaan siirtää muihin käsillä olevien tehtävien suorittamiseen. Tämä parantaa tietysti osaltaan tuottavuutta ja tekee toiminnasta kannattavampaa, kun voidaan keskittyä ydinliiketoimintaan ongelmatilanteiden selvittelyn suhteen.

Tällä viikolla osaaminen on kehittynyt aikaisempien viikkojen tapaan maltillisena luottamuksen lisääntymisenä omiin tietoihin. Tätä tukemassa on se seikka, että tällä viikolla suoritin kaikki tehtävät itsenäisesti eikä minun tarvinnut kysyä neuvoja. Ammatissa hankittu kokemus on mahdollistanut tehtävien varman hoitamisen. Tämä viikko oli alkuvuikon huonoista uutisista huolimatta hyvä viikko siinä mielessä, että sain lisää luottamusta omiin taitoihini. Tästä johtuen arvioin, että suoritin tehtävät taitavan suoriutujan tasolla.

### 3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 16.5.2016

Tämän viikon tavoitteeksi otetaan viime viikkojen asiakkaiden tukipyyntöjen hoitaminen riittävän nopeassa ajassa. Vaikka tehtäviä ei todennäköisesti enää tule niin paljon, tai niiden laatu saattaa muuttua, niin ne täytyy kuitenkin hoitaa kunnialla loppuun. Jos sopivia ratkaisuja ei heti löydy, niin siinä tapauksessa haetaan jonkinlainen kompromissi. Koska tehtäviä on todennäköisesti vähemmän kuin normaalisti, niin otetaan lisätavoitteeksi taas muistahaaste virheilmoitusten suhteen.

Jälleenmyyjä 3 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa uuden päätetunnuksen avaamiseen. Jälleenmyyjä kertoi, että oli sopinut asiasta meidän järjestelmäpäällikön sekä työkaaverini kanssa. Tarkistin ensin jälleenmyyjän lähettämän sähköpostin sisältämät tiedot asiakkaasta. Tiedoista ei käynyt selvästi ilmi, että oliko kyseinen asiakas vanha, vai uusi asiakas. Yritin siis etsiä asiakkaan tietoja asiakastietokannasta, mutta kun niitä ei löytynyt, niin pyysin jälleenmyyjältä tarkennusta siihen, että oliko uusi palvelusopimus tosiaan tarkoitus avata vielä vajaan kuukaudeksi. Siinä tapauksessa, että palvelusopimus välttämättä haluttiin, niin pyysin myös täydennystä asiakkaan tietoihin.

Jälleenmyyjä vastasi viestiini ja ilmoitti, että palvelusopimus tosiaan välttämättä haluttiin avata ja liitti mukaan myös pyytämäni lisätiedot. Lisäsin asiakkaan nimen uudelle riville kauppiastaulukkoon sekä maksupäätetaulukon jotka otettiin uuden asiakkaan käyttöön. Syötin sähköpostissa ilmoitetut tiedot sekä uudet kauppias- ja päätetunnukset tietokantaan.

Koska tässä on kyseessä kassajärjestelmään liitettävä maksupäätteen, niin tarvitaan asennustunnukset Rahaxin järjestelmäpäälliköltä. Lähetin hänelle sähköpostilla tilauksen uudesta päätetunnuksesta. Järjestelmäpäällikkö lähetti vastauspostissa tarvitsemani tiedot. Lähetin jälleenmyyjälle uuden päätetunnuksen tarvittavine tietoineen, sekä kuittausviestin, että tilaus on käsitelty.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomiseen. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Tiistai 17.5.2016

Sähköpostiasiakas 94 lähetti kysymyksen liittyen erään maksupäätemallin käyttöönottoon. Asiakas kertoi, että hänellä oli käytetty maksupäätte hallussaan ja että se olisi tarkoitus ottaa uudelleen käyttöön. Kyseinen maksupäättemalli oli vanhentunut, eikä se ollut enää käytössä järjestelmässämme. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että päätte ei ole meillä enää käytössä. Muistutin myös asiakasta, että meillä loppuu kaikkien maksutapah- tumien välitys 13.6.

Jatkoin Jälleenmyyjä 2 viime perjantaina lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski uuden päätetunnuksen käyttöönottamista heidän asiakkaalleen, koska asiakkaalla oli tarve saada maksupäätte käyttöön vielä kesäkuulle asti. Koska kyseessä oli erillismaksupäätte sellaisesta päättemallista josta ei ollut enää vapaita tunnuksia jäljellä, niin minun piti pyytää järjestelmäpäällikköä luomaan uusi päätetunnus.

Lähetin pyynnön sähköpostilla järjestelmäpäällikölle ja ilmoitin viestissäni jälleenmyyjältä saamani tiedot, sekä muut tarvittavat tiedot päätetunnuksen luomiseen liittyen. Järjestelmäpäällikkö vastasi viestiini ja viestin mukana oli tarvittava uusi päätetunnus. Vastasin Jälleenmyyjä 2 viestiin ja liitin viestin mukaan uuden päätetunnuksen, jonka asiakas voisi ottaa käyttöön.

Jatkoin Sähköpostiasiakas 8 viime perjantaina lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asia koski asiakkaan toimipisteen maksupäätteiden tilaa. Hain asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja kirjasin vastausviestiini ylös käytössä olevat, sekä suljetut päätteet ja lähetin viestin asiakkaalle. Sähköpostiasiakas 8 vastasi viestiini ja kertoi, että kaikki muut paitsi yhden maksupäätteen saa sulkea. Asian käsittely jatkuu myöhempänä ajankohtana.

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemiseen eräntyneiden laskujen takia. Lähetin jälleenmyyjän ilmoittamat päätetunnukset järjestelmäpäällikölle, jotta hän voisi lisätä nuo päätteet sulkulistalle. Minun olisi tarkoitus poistaa asiakkaan maksukorttitiedot asiakastietokannasta niiden talteen kopioimisen jälkeen seuraavana päivänä, jolloin sulku astuisi voimaan. Maksukorttitiedot tulee aina tällaisissa tapauksissa kopioida talteen sitä varten, että ne voidaan lisätä takaisin, kun laskukysymys on saatu kuntoon. Tein itselleni muistutuksen seuraavaksi aamuksi. Asian käsittely jatkuu huomenna.



Keskiviikko 18.5.2016

Sähköpostiasiakas 95 lähetti viestin liittyen ongelmaan kassajärjestelmään liitetyn maksupäätteen käytössä. Asiakas kertoi, että maksupäätte ei saa Rahaxin palvelimeen yhteyttä. Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan meidän perusohjeet kassajärjestelmän yhteysongelmien suhteen. Ohjeissa käydään läpi maksupäätteen ja tietokoneen uudelleen käynnistäminen, johtojen tarkistaminen, kassajärjestelmän yhteystestit jne.

Sähköpostiasiakas 95 vastasi viestiini ja liitti viestin mukaan kassajärjestelmän yhteystestien tulokset, joista kävi ilmi vain se, että yhteyttä ei saada. Viestissä ei ollut muuta tietoa. Vastasin asiakkaan viestiin ja ehdotin seuraavaksi kassajärjestelmän uudelleen asennusta. Liitin viestin mukaan jo ennakoon asiakkaan päätteiden asennustunnukset siltä varalta, että ne eivät olisi tallessa heillä.

Sähköpostiasiakas 96 lähetti kysymyksen liittyen meidän postissa lähettämäämme kirjeeseen, jossa kerrotaan palvelun loppuvan 13.6. Asiakas oli tekemässä maksupäättesopimusta toisen yrityksen kanssa ja he kyselivät meiltä omia maksukorttitietojaan. Yritin etsiä asiakkaan tietoja asiakastietokannasta, mutta kävi ilmi, että heillä oli useampia toimipisteitä. Vastasin siis asiakkaan viestiin ja pyysin tarkennusta, että minkä toimipisteen tiedot he tarvitsevat. Asiakas vastasi viestiini ja kertoi pyytämäni tiedot. Nyt kun sain tarvittavat tiedot, niin lähetin asiakkaan maksukorttitiedot vastausviestissäni.

Sähköpostiasiakas 97 lähetti kysymyksen liittyen meidän postissa lähettämäämme kirjeeseen jossa kerrotaan palvelun loppuvan 13.6. Asiakas kertoi, että heillä on eri maksupäättemalli kuin viestissämme oli mainittu. Asiakas tiedusteli, että toimiiko kyseinen malli vielä 13.6. jälkeen ja jos ei toimi, niin kuinka heidän pitäisi toimia tässä tilanteessa.

Asiakkaan ilmoittamaa maksupäättemallia ei ole meillä käytössä ollenkaan. Tarkistin kuitenkin asiakkaan tiedot asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että heillä oli myös meidän maksupäätte käytössä. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että tuo meidän maksupäätte ei enää toimi 13.6. jälkeen. Mitä todennäköisimmin tuo toinen maksupäättemalli toimisi vielä sen jälkeenkin, jos se on eri yrityksen kautta hankittu. Kerroin kuitenkin viestissäni, että asia kannattaa vielä varmistaa sen yrityksen kautta, josta maksupäätte on hankittu.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän sulkupyynnön käsittelyä. Kopioin ensin ilmoitetun asiakkaan maksukorttitiedot talteen ja poistin ne sen jälkeen asiakastietokannasta, mikä asettaa sulun voimaan. Vastasin lopuksi jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että sulku on nyt voimassa.

Jälleenmyyjä vastasi viestiini ja kertoi, että asiakas olikin hoitanut laskunsa kuntoon ja päätteet saisi taas avata. Ilmoitin siis tiedon järjestelmäpäällikölle, joka voisi nyt ottaa päätteet pois sulkulistalta. Lisäsin myös asiakkaan maksukorttitiedot takaisin asiakastietokantaan. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että päätteet ovat taas käytävissä.

Torstai 19.5.2016

Sähköpostiasiakas 6 lähetti kysymyksen liittyen heille viimeksi lähetettyyn laskuun. Asiakkaan mukaan laskulla oli virhe, koska laskutetun maksupäätteen ei olisi pitänyt olla aktiivinen enää huhtikuussa. Kirjauduin laskutusjärjestelmään ja hain asiakkaan laskut esiin. Tarkistin myös asiakkaan maksupäätetiedot asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että lasku oli tosiaankin aiheeton. Poistin laskun järjestelmästä ja vastasin asiakkaan viestiin. Kerroin, että lasku oli poistettu järjestelmästämmme aiheettomana ja että sitä ei tarvitsisi maksaa.

Sähköpostiasiakas 89 lähetti kysymyksen liittyen heidän huoltoon lähettämäänsä maksupäätteeseen. Asiakkaan mukaan maksupäätteen muistissa oli offline-tapahtumia joista asiakas oli huolissaan. Offline-tapahtumat jäävät maksupäätteen muistiin silloin kun päätte ei saa yhteyttä ja niitä ei tietenkään voida tilittää ennen kuin tapahtumat on saatu lähetettyä eteenpäin.

Tein maksupäätteelle ensin alustuksen, joka menikin läpi normaalisti. Tämän jälkeen testasin maksupäätteen yhteyttä päätteestä löytyvällä yhteystestillä, joka sekin meni läpi onnistuneesti. Lopuksi tein päätteelle päivänpäätösraportin, joka vaatii toimivan yhteyden ja se siis lähettää offline-tapahtumat laitteen muistista eteenpäin. Kaikki meni siis läpi niin kuin pitääkin.

Lopuksi vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tekemistäni toimenpiteistä. Lisäksi kerroin, että maksupäätte lähetti muistissa olleet tapahtumat eteenpäin ja ne tulevat tilitykseen parin pankkipäivän kuluttua. Tiedustelin myös asiakkaalta, että pitäisikö kyseinen päätte lähettää heille takaisin. Muistutin asiakasta viestissäni myös, että meiltä loppuu tapahtumien välitys 13.6. Asiakas vastasi viestiini ja kertoi, että päätettä ei tarvitse lähettää heille takaisin, koska heillä on jo uusi päätte.

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 viime perjantaina lähettämän kysymyksen käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa palvelusopimuksen irtisanomista mikäli päätteillä ei ollut tehty maksu-

tapahtumia. Etsin jälleenmyyjän ilmoittaman asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että päätteillä ei ollut tehty tapahtumia. Tulostin siis asiakkaan tiedot ylös paperille ja laitoin asiakkaan tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanominen on vastaanotettu ja käsitelty.

Perjantai 20.5.2016

Jatkoin Sähköpostiasiakas 8 tiistaina lähettämän irtisanomiasian käsittelyä. Asia koski kaikkien muiden, paitsi yhden maksupäätteen palvelusopimuksen irtisanomista. Myös Jälleenmyyjä 5 lähetti asiakkaansa irtisanomisilmoituksen ja käsittelin sen samalla. Etsin Sähköpostiasiakas 8 kaikkien muiden, paitsi tuon jäljelle jäävän maksupäätteen tiedot asiakastietokannasta ja tulostin asiakkaan tiedot ylös paperille. Etsin myös Jälleenmyyjä 5 ilmoittaman asiakkaan tiedot ja tulostin ne. Laitoin asiakkaiden tulostetut tiedot irtisanottujen asiakkaiden laatikkoon. Lopuksi vastasin asiakkaan ja jälleenmyyjän viestiin ja kerroin, että irtisanomiset on vastaanotettu ja käsitelty.

Sähköpostiasiakas 98 ja 99 lähettivät kysymykset liittyen palvelun loppumiseen 13.6. Sähköpostiasiakas 98 oli saanut tiedon jälleenmyyjältämme ja 99 ilmeisesti kirjeellä, että palvelut loppuvat ja he halusivat tiedolle varmistuksen. Vastasin asiakkaiden viesteihin ja varmistin tiedon. Liitin viestien mukaan myös lähettämämme ilmoituksen siltä varalta, että asiakkaat eivät olleet vielä lukeneet sitä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla vähäisiin tukipyyntöihin saatiin vastattua sopivassa ajassa ja asiakkaat saivat vastaukset ongelmiinsa. Tältä osin viikotavoite onnistui. Toinen tavoite ei kuitenkaan onnistunut, koska tällä viikolla ei sattunut yhtään tehtävää jossa olisi pitänyt muistella maksupäätteiden virheilmoituksia.

Tällä viikolla tuli taas jonkin verran kysymyksiä laskutuksesta, koska viikkoja sitten tapahtunut ongelma tuntuu aiheuttavan häiriötä edelleen. Sain kuitenkin lähetettyä asiakkaille korjatut laskut ja korjauksissa ei ilmennyt ongelmia. Laskutusongelmat kuitenkin syövät työaikaa ja ne ovat jatkuneet suhteellisen pitkään. Lisäksi ne ovat periaatteessa ylimääräistä työtä ja kyseisen ajan voisi käyttää johonkin muuhun. Laskutusvirheet ovat jatkuneet jo useita viikkoja, mikä on todella harmillista niin asiakkaiden kuin Rahaxinkin kannalta. Onni onnettomuudessa on ollut, että tämä viikko ei muuten ollut tyypillistä viikkoa kiireisempi.

Tällä viikolla tehtävien joukkoon ilmestyi viime viikon uutisista johtuen jonkin verran kysymyksiä palvelun loppumisesta. Osa asiakkaista oli huolissaan tilanteesta ja kaipasivat tietoon varmistusta. Lisäksi jotkut asiakkaat suhtautuivat uutisiin aktiivisesti ja pyysivät heidän maksukorttitietojaan uusien sopimusten tekemistä varten.

Erikoisempaan tehtävänä tällä viikolla oli Jälleenmyyjä 3:n lähettämä tehtävä maanantaina. Tehtävä oli muuten aivan normaali uuden palvelusopimuksen avaaminen, mutta erikoisen siitä teki se, että asiakas välttämättä halusi ottaa palvelun käyttöön vielä vajaaksi kuukaudeksi. Olimme ilmoittaneet jälleenmyyjillemme uutisista, että palvelut loppuvat 13.6, eli he tiesivät asiasta, mutta jostain syystä asiakas tarvitsi palvelun käyttöön vielä lyhyeksi ajaksi. Käsittelin tietysti tilauksen varmistettua ensin, että jälleenmyyjä ja asiakas varmasti tiesivät palvelun olevan loppumassa pian.

Tällä viikolla aloin pohtia viime viikkoisten uutisten suhteen tarkemmin asiakastietokantaa hieman laajemmin. Asiakastietokanta on joka päiväisessä kovassa käytössä. Sieltä löytyy yleensä melkein kaikki asiakkaisiin ja maksupäätteisiin liittyvät tiedot. Tietokannasta voisi kuitenkin löytyä vieläkin enemmän hyödyllisiä tietoja. Eräs tärkeä tieto, jolle ei ole omaa kenttää tietokannassa, on sähköpostiosoite Toistaiseksi sähköpostiosoitteet löytyvät vain palvelusopimuksilta, mikäli asiakas täyttää sen tiedon. Tietokanta on järjestelmäpäällikön mukaan suunniteltu useita vuosia sitten ja silloin kun se kehitettiin, niin sähköpostiosoitteet eivät olleet niin yleisessä käytössä yrityksissä kuin nykyään.

Hyödyt sähköpostiosoitteen löytymisestä suoraan tietokannasta ovat ilmeiset kommunikoinnin näkökulmasta. Harrisin mukaan (2014, How Important Is Email to Your Business?) sähköpostiviestintä on keskeinen osa yritysten välisessä kommunikaatiossa. Tälläkin hetkellä sähköpostia voi tietysti käyttää kommunikointiin asiakkaiden kanssa. Ongelmaksi muodostuu se, että meillä ei ole sähköpostiosoitetta tiedossa niiltä asiakkailta, jotka eivät ole ensin ottaneet yhteyttä meihin, tai eivät ole täyttäneet sitä palvelusopimukseen. Lisäksi meidän työ helpottuisi jatkossa, jos olisimme voineet lähettää paperisen kirjeen lisäksi kaikille asiakkaille sähköposti-ilmoituksen palvelujen päättymisestä 13.6.

Pohditaan yritysten välistä kommunikointia, eli tässä tapauksessa sähköpostin parempaa hyödyntämistä, ITIL-kehysmallin kautta. ITIL pyrkii saavuttamaan suuntauksen jossa liiketoiminnan ja IT:n tavoitteet toimivat yhteen. Se perustuu ihmisten aikaisempiin kokemuksiin, ongelmiin ja onnistumisiin. Se tarjoaa standardeja, sen avulla voidaan kommunikoida ja prosessit ovat virtaviivaisempia. (Kashanchi & Toland 2006, 340-348.)

Näin ollen, kun tarkastellaan sähköpostin tärkeyttä yritysten välisessä kommunikoinnissa, niin voidaan sanoa, että sähköpostiosoitteiden merkitseminen suoraan tietokantaan olisi suuri hyöty yritykselle. Näin saataisiin sekä liiketoiminta että IT samalle linjalle tavoitteiden suhteen. Asiakkaisiin saadaan näin nopeammin yhteys ja esimerkiksi ne asiakkaat, jotka ihmettelevät 13.6. jälkeen, että miksi maksupäätte ei toimi enää, saisivat myös paremman mahdollisuuden vastaanottaa tieto palvelujen päättymisestä, kun tieto lähetettäisiin sekä kirjeitse, että sähköpostitse.

### **3.10 Seurantaviikko 10**

Maanantai 23.5.2016

Viimeiselle viikolle otetaan vielä kerran tavoitteeksi se, että asiakkaiden tukipyyntöihin saadaan vastattua riittävän nopeasti ja että ongelmaan löytyy mieluiten paras ratkaisu jonka voimme tarjota. Koska vähäisemmät työtehtävät todennäköisesti jatkuvat tällä viikolla aikaisemman viikon tyyliin, niin otetaan myös tälle viikolle vielä tavoitteeksi yrittää muistaa virheilmoituksia ulkomuistista.

Sähköpostiasiakas 100, 102 ja 103 lähettivät kysymykset liittyen palvelun loppumiseen 13.6. Asiakkaat olivat saaneet tiedon jälleenmyyjiltämme, että palvelut loppuvat ja he halusivat tiedolle varmistuksen. Vastasin asiakkaiden viestiin ja varmistin tiedon. Liitin viestin mukaan myös lähettämämme ilmoituksen siltä varalta, että asiakkaat eivät olleet vielä lukeneet sitä.

Sähköpostiasiakas 102 vastasi viestiini ja halusi vielä tiedon, että montako maksupäätettä heillä on meidän kauttamme. Etsin asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja sain selville, että asiakkaalla oli vain yksi päätte. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tiedot.

Sähköpostiasiakas 101 lähetti kysymyksen liittyen heidän maksukorttitietoihinsa. Asiakas ei löytänyt maksukorttitietojaan omista järjestelmistään, niin hän tiedusteli niitä meiltä. Hain asiakkaan tiedot esiin asiakastietokannasta ja liitin heidän maksukorttitiedot vastausviestiini.

Tiistai 24.5.2016

Sähköpostiasiakas 49 lähetti kysymyksen liittyen palvelun loppumiseen 13.6. Asiakas oli saanut tiedon, että palvelut loppuvat ja he halusivat tiedolle varmistuksen. Vastasin asiakkaan viestiin ja varmistin tiedon.

Sähköpostiasiakas 104 lähetti viestin liittyen ongelmaan kassajärjestelmään liitetyn maksupäätteen käyttämisessä. Asiakas kertoi, että Windows 10 automaattisen päivityksen jälkeen kassajärjestelmä ei enää tunnistanut maksupäätettä. Asiakas oli palauttanut aikaisemman Windows 7 käyttöjärjestelmän, mutta siitä huolimatta maksupäätte ei enää toiminut. Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan meidän perusohjeet kassajärjestelmän yhteysongelmien suhteen. Ohjeissa käydään läpi maksupäätteen ja tietokoneen uudelleen käynnistäminen, johtojen tarkistaminen, kassajärjestelmän yhteystestit jne.

Asiakas vastasi viestiini ja lähetti viestissään yhteystestin tulokset josta kävi ilmi, että asiakkaan tietokone ei tunnista maksupäätettä. Vastasin asiakkaan viestiin ja neuvoin seuraavaksi heille mistä hakemistosta kassajärjestelmän lokitiedostot löytyvät, jotta he voivat lähettää ne meille tarkastettavaksi.

Asiakas vastasi viestiini ja oli liittänyt lokitiedostot viestin liitteeksi. Vilkaistuani lokitiedostojen nimiä kävikin heti ilmi, että asiakas oli lähettänyt meille väärät tiedostot. Vastasin asiakkaan viestiin, selitin virheen ja pyysin heiltä lokitiedostoja uudestaan. Asiakas vastasi viestiini pian ja lähetti tällä kerralla oikeat lokitiedostot. Välitin lokit järjestelmäpäällikölle, joka osaa tulkita niitä ja vastasin asiakkaan viestiin. Kysyin viestissäni asiakkaalta, että olivatko he vielä kokeilleet OTI:n uudelleen asennusta sen jälkeen, kun Windows 7 oli palautettu. Liitin viestin mukaan OTI:n asennuspaketin kaiken varalta. Asian käsittely jatkuu seuraavana päivänä.

Sähköpostiasiakas 105 lähetti kysymyksen liittyen sopimuksen päättämiseen. Asiakas kertoi, että hänellä on ollut käytössä meidän maksupäätte, mutta hänen yrityksensä on lopettanut toimintansa. Asiakas tiedusteli, että kuinka sopimuksen saa päätettyä. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin, että meillä loppuu palvelut joka tapauksessa 13.6. joten irtisanominen oli sillä selvä.

Keskiviikko 25.5.2016

Sähköpostiasiakas 106 lähetti kysymyksen liittyen palvelusopimuksen päättämiseen. Asiakas oli saanut tiedon palvelujen päättymisestä ja he tiedustivat, että täytyykö maksupäätte palauttaa ja jos täytyy, niin mihin osoitteeseen. Etsin asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja sain selville, että asiakkaalla on ollut käytössä malli jota ei tarvitse palauttaa. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tiedot.

Jälleenmyyjä 7 lähetti kysymyksen liittyen palvelujen päättymiseen. Jälleenmyyjä tiedusteli, että päättyvätkö kaikki sopimukset automaattisesti tuolloin 13.6. Vastasin jälleenmyyjän viestiin ja varmistin, että asia on juuri näin.

Sähköpostiasiakas 104 vastasi eilen lähettämäni viestiin. Asia koski ongelmaa kassajärjestelmän kanssa. Asiakas kysyi heidän maksupäätteensä asennustunnuksia. Vastasin asiakkaan viestiin ja liitin viestin mukaan heidän tarvitsemansa asennustunnukset. Asiakas vastasi pian viestiini ja kertoi tehneensä nyt uudelleen asennuksen, sekä testanneen kassajärjestelmän yhteyttä. Valitettavasti yhteystestin tuloksista kävi ilmi taas, että asiakkaan tietokone ei vielääkään tunnistanut maksupäätettä. Asiakas kertoi lisäksi tärkeän tiedon, että maksupäätteen ruudulle ei tullut mitään tekstiä, vaan ainoastaan taustavalo syttyi kun päätteen käynnisti.

Tämä tieto oli tärkeä ja ongelman selvitys olisi todennäköisesti ratkennut aikaisemmin jos tämä tieto olisi tullut ilmi aikaisemmin. Meillä on tiedossa, että asiakkaan käyttämän maksupäättemallin kyseinen virhe tarkoittaa sitä, että maksupäätte on mennyt rikki, eikä sitä saa enää korjattua. Jouduin lähettämään asiakkaalle vastausviestissä ikävät uutiset, sekä muistutin heitä lisäksi siitä, että meillä loppuvat palvelut 13.6.

Torstai 26.5.2016

Jälleenmyyjä 5 lähetti viestin liittyen heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemiseen eräänntyneiden laskujen takia. Hain asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja välitin tarvittavat tiedot järjestelmäpäällikölle, jotta hän voi lisätä päätteen sulkulistalle. Kopioin samalla asiakkaan maksukorttitiedot talteen sitä varten, jos asiakas haluaa vielä ottaa päätteen käyttöön uudelleen sulun jälkeen. Tein samalla muistutuksen itselleni huomiselle, että muistan poistaa kyseisen asiakkaan maksukorttitiedot tietokannasta, jotta sulku astuu voimaan. Asian käsittely jatkuu huomenna.

Sähköpostiasiakas 24 lähetti kysymyksen liittyen meidän varmennusyhteyksiin. Asiakas kertoi, että erään maksukorttityypin varmennukset ovat kulkeneet heidän ja meidän välillä erääseen ennalta määritellyyn IP-osoitteeseen. Asiakas tiedusteli, että onko kyseinen IP-osoite ollut meidän käytössämme ja mitä tälle varmennusyhteydelle tapahtuu 13.6. jälkeen.

Välitin kysymyksen järjestelmäpäällikölle, joka osaisi varmistaa tiedon IP-osoitteesta. Hän vastasi viestiini ja kertoi, että IP-osoite on ollut meidän käytössämme ja että varmennukset loppuvat myös tuosta osoitteesta 13.6. Välitin vastauksen asiakkaalle.

Sähköpostiasiakas 93 lähetti kysymyksen liittyen heidän käytössään olleeseen maksupäätteeseen sekä toiminnan loppumiseen. Asiakas kysyi, että pitääkö maksupäätteitä lähettää takaisin, vai miten sen kanssa pitäisi toimia. Etsin asiakkaan maksupäätetiedot esiin asiakastietokannasta ja kävi ilmi, että heillä oli kyseessä maksupäätte, joka tulisi lähettää meille takaisin. Vastasin asiakkaan viestiin ja kerroin tilanteen.

Perjantai 27.5.2016

Jatkoin Jälleenmyyjä 5 eilen lähettämän viestin käsittelyä. Asia koski heidän asiakkaansa maksupäätteen sulkemista erääntyneiden laskujen takia. Poistin asiakkaan maksukorttitiedot asiakastietokannasta ja lähetin lopuksi vastausviestin jälleenmyyjälle, jossa kerroin, että sulku on nyt voimassa.

Jälleenmyyjä 5 vastasi viestiini iltapäivällä ja kertoi, että asiakas oli hoitanut laskuasian kuntoon. Sulun sai siis poistaa. Lähetin tiedon järjestelmäpäällikölle, jotta hän voi poistaa asiakkaan päätteen sulkulistalta sekä lisäsin maksukorttitiedot takaisin asiakkaan tietoihin. Lopuksi lähetin vastausviestin jälleenmyyjälle ja kerroin, että päätte on taas käytettävissä.

Sähköpostiasiakas 107 lähetti kysymyksen liittyen palvelun loppumiseen 13.6. Asiakas oli saanut tiedon jälleenmyyjiltämme, että palvelut loppuvat ja he halusivat tiedolle varmistuksen. Vastasin asiakkaan viestiin ja varmistin tiedon.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla asiakkaiden vähäiset tukipyynnöt saivat vastauksen kohtuullisessa ajassa ja tämän suhteen kommunikointi oli selkeää. Viikkotavoite siis täyttyi tältä osin, mutta toista tavoitetta, eli muistihastetta ei vielä saatu toteutettua. Viimeisellä viikolla ei tullut enää tehtäviä joissa olisi pitänyt käsitellä maksupäätteiden virheilmoituksia.

Viimeisellä viikolla tuli paljon tehtäviä, joissa asiakkaat halusivat varmistuksen tiedolle, että loppuvatko palvelut oikeasti 13.6. Tämä on ymmärrettävää, koska tieto tuli melko lyhyellä aikataululla. Useat asiakkaat siis ovat saaneet tiedon palvelujen loppumisesta, mikä on merkki onnistuneesta kommunikoinnista. Välillä uutiset ovat ikäviä, mutta myös silloin kommunikointi puolin ja toisin on tärkeää. Onnistuin kommunikoinnissa hyvin ja asiakkaat saivat varmistuksen tiedolle.

Jotkut asiakkaat kyselivät myös heidän maksukorttitietojaan, jotta he voivat tehdä uudet sopimukset meidän palvelun päättymisen jälkeen. Koska tällaisia tiedusteluja tulee aina



toisinaan, niin se mitä todennäköisimmin tarkoittaa sitä, että asiakkaat eivät käsittele maksukortteja koskevia tietoja kovin usein. Nämä tiedot ovat kuitenkin meillä helposti ja nopeasti saatavilla asiakastietokannasta. Suoritin myös nämä tehtävät varmasti ja hyvin ajoissa ja asiakkaat saivat tarvitsemansa tiedot.

Erikoisempaan tehtävänä tällä viikolla oli tiistaina lähetetty Sähköpostiasiakas 104:n kysymys ongelmasta kassajärjestelmään kytketyn maksupäätteen kanssa. Tehtävästä teki erikoisen se, että lopulta paljastui, että maksupäätteen näytölle ei ilmestynyt mitään tekstiä, vaan ainoastaan taustavalo. Tämä tarkoittaa sitä, että pääte on rikki. Ongelmaa selvitettiin kahden päivän ajan ja tämän ongelman suhteen asiakkaan käyttöjärjestelmä ehdittiin palauttaa aikaisempaan versioon, kassajärjestelmä asennettiin uudelleen ja päätettä testattiin asiakkaan mukaan monin tavoin.

Pitkältä selvitystyöltä olisi kuitenkin säästyty, jos olisi oivallettu aikaisemmin, että maksupääte on ”pimeänä” ilman tekstejä näytöllä. Tämä johtuu osaltaan niin meidän selvitysprosessista, kuin asiakkaan ilmoittamista tiedoistakin. Asiakas oli aktiivisesti ja tiiviisti mukana selvitysprosessissa ja sain sellaisen kuvan, että asiakas saattaa olla edistyneempi käyttäjä. Tästä johtuen en huomannut kysyä tätä tarkentavaa perustavaa laatua olevaa kysymystä, että tuleeko maksupäätteen näytölle kuvaa tai tekstejä silloin kun sen käynnistää.

Selvitysprosessimme kassajärjestelmän, sekä siihen liitetyn maksupäätteen ongelmien suhteen alkaa siitä, että ensin käynnistetään pääte uudelleen ja tarkistetaan, että päätteeseen liitetyt johdot ovat tukevasti paikoillaan, eikä niissä ole silmin nähden ulkoisia vaurioita. Tässä vaiheessa olisimme odottaneet asiakkaalta tietoa, että päätteeseen ei tule tekstejä tai kuvia näytölle kun pääte käynnistetään ohjeiden mukaan uudelleen. Jos pääte lähtee päälle, niin voidaan siirtyä kassajärjestelmän puolelle testaamaan tunnistaako tietokone päätteen ja saako kassajärjestelmä sitten yhteyden Rahaxin palvelimelle.

Tämä selvitysprosessi noudattaa suurimmilta osin ITIL:n ”incident process”-kaavaa, tai tapausprosessia. BMC:n mukaan (2016, ITIL Incident Management) tapausprosessiin kuuluu viisi vaihetta. Käsitellään nämä vaiheet läpi Sähköpostiasiakas 104 tiistaina lähettämän tapauksen avulla.

Ensimmäinen vaihe on tapauksen tunnistaminen, joka kertoo sen miten tapaus tuli tukihenkilön tietoon. Tapaus voidaan tunnistaa esimerkiksi puhelimesta, sähköpostilla, asiakas voi kävellä toimistolle ja tulla kertomaan ongelmasta jne. Esimerkissämme tapaus tuli tietooni sähköpostilla.

Toinen vaihe on tapauksen kirjaaminen ylös. Tässä vaiheessa tapauksesta kirjataan usein ITIL:n hyväksi havaittujen parhaiden ratkaisujen mukaan tiketti tikettijärjestelmään. Tike-tissä pitäisi olla tietoja ongelmasta, käyttäjästä, joka toi ongelman tuen tietoon, yhteystie-dot jne. Esimerkissämme Rahaxilla ei ole tikettijärjestelmää, mutta voimme pitää sähkö-postia tikettinä, sillä se sisältää tarvitsemamme tiedot.

Kolmas vaihe on tapauksen kategorisointi, eli tapaukselle on tarkoitus antaa jonkinlainen alaryhmä. Tapaus voisi kuulua esimerkiksi laitteisto-ongelmat – ryhmään tai vaikkapa yh-teysongelmat – ryhmään. Esimerkissämme tapaus kuuluu ryhmään kassajärjestelmän on-gelmat.

Neljäs vaihe on tapauksen priorisointi sen kiireellisyyden ja kriittisyyden mukaan. Tapaus oli kiireellinen, koska kun asiakkaan tietokone ei tunnista maksupäätettä, niin pahimmassa tapauksessa asiakas ei kykene vastaanottamaan korttimaksuja ollenkaan. Otin siis ta-pauksen heti haltuuni ja aloin selvittämään sitä.

Viides ja viimeinen vaihe on tapaukseen vastaaminen, joka jakautuu useampaan alavai-heeseen. Kun vastaaminen aloitetaan, niin ensin luetaan ongelman kuvaus ja kysytään vianselvitykseen tarvittavia kysymyksiä. Seuraavaksi on mahdollista siirtää tapaus ylem-mälle tasolle. Esimerkkitapauksessamme minä olen ainoa tukihenkilö ja voimme ajatella, että jos en kykene omin tiedoin selvittämään tapausta, niin voin siirtää sen ylemmälle ta-solle, joka olisi järjestelmäpäällikkö.

Viidennen vaiheen seuraava alavaihe on tutkiminen ja diagnoosi. Tämä tapahtuu viansel-vityksen lomassa ja tuki tuo tapaukseen ratkaisun tässä vaiheessa. Ratkaisu voi olla vaik-kapa ohjelmiston asetusten muuttaminen tai uuden laitteiston tilaaminen. Esimerkkita-pauksessamme vianselvittelyjen jälkeen kävi ilmi, että pääte on mennyt rikki, koska päät-teen ruudulle ei tullut enää tekstiä. Ikävä kyllä emme voineet tilata uutta päätettä asiak-kaalle, koska Rahaxin palvelut loppuvat 13.6.

Lopputuloksena pitkiin selvittelytöihin voidaan sanoa, että selvitys epäonnistui viimeisessä vaiheessa kun asiakkaalta kysyttiin tarkentavia kysymyksiä. Syynä tähän voi olla mahdoli-sesti se, että asiakas ei käynyt läpi kaikkia ohjeissamme mainittuja asioita kiireen tai jon-kin muun syyn vuoksi. Toinen syy voi olla se, että meidän olisi pitänyt kahden päivän sel-vitystyön aikana huomata kysyä enemmän peruskysymyksiä. Nämä olisivat voineet pal-jastaa maksupäätteen tilan aikaisemmin ja aikaa olisi säästynyt.

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Kymmenen viikkoa on mielestäni antanut melko lailla toden tuntuisen ja realistisen kuvan, sekä hyvän esimerkin siitä, mitä kaikkea teknisen tuen ja asiakaspalvelun roolit voivatkaan pitää sisällään. Olen ollut Rahaxilla töissä päiväkirjan merkintöjen jälkeen yli vuoden ja kymmenen viikkoa on myös tässä mittakaavassa kohtuullinen aika tehdä huomioita ja havaintoja oman työskentelyn suhteen. Kyseessä on arviolta noin viides osa tämän alan työurani pituudesta ja siinäkin ajassa ehtii tapahtua aika paljon.

Myös omaa kehittymistä ja ammatillista kasvua on ollut mielenkiintoinen seurata. Olin päiväkirjamerkintöjen aloittamisen aikaan jo oppinut tärkeimmät tehtäväni pääosin siitä syystä, että olin jo ollut yrityksessä töissä jonkin aikaa, enkä ollut enää uusi työntekijä. Tästä huolimatta olen huomannut kasvua ammatillisessa näkökulmassa, sekä olen huomannut ajattelevani yrityksen eri prosesseja useammin ITIL-kehysmallin näkökulmasta. Toisinaan huomaan pohtivani vaihtoehtoisia ratkaisuja eri tehtäviin, varsinkin jos tehtävä ei onnistunut suunnitelmien mukaan.

Olen kehittänyt ongelmanratkaisutaitojani edelleen päiväkirjamerkintöjen aikana. Minulla on enemmän kokemusta eri tilanteiden ratkaisemisesta, sekä muistan myös paremmin tehtäviä, jotka eivät toistu joka viikko. Tehtävien kirjoittaminen ylös ja niiden analysoiminen viikkoanalyseissa ovat parantaneet ammattitaitoani edelleen, kun minulla on syvällisempi ymmärrys siitä, mikä tyyli suorittaa tehtäviä toimii ja mitä voi vielä parantaa edelleen. Uusien näkökulmien ja hyvien toimintamallien tuominen olemassa oleviin ympäristöihin on tässä tapauksessa hyödyllistä.

Tunnistan myös tehtävien alaryhmän nopeammin kuin päiväkirjamerkintöjen alussa. Kokemus on tässä suurin tekijä, sillä kun suorittaa useita maksupäätteen alustukseen, tai laskujen korjaukseen, tai kassajärjestelmän yhteysongelmaan liittyviä tehtäviä useita kertoja, niin kyky tunnistaa tiettyjä merkkejä tehtävän luonteesta harjaantuu väistämättä.

Tämä on ollut havaittavissa myös joissain tehtävissä, joissa asiakas on ottanut yhteyttä sähköpostilla, mutta ei ole kyennyt syystä tai toisesta antamaan riittävästi tietoja ongelman ratkaisemista varten. Jos viestistä on saanut jonkin avainsanan, tai tarkistaa asiakas-tietokannasta asiakkaan maksupäättemallin ja ajattelee asiakkaan kuvailemaa ongelmaa sen kannalta, niin sekin monesti tuo tilanteeseen oivalluksen, että mistä voi olla kysymys.

Tehtävieni suorittamisen suhteen arvioisin edelleen olevani pääosin taitava suoriutuja. Tämä on kuitenkin vankemmalla pohjalla kuin ennen päiväkirjamerkintöjen aloittamista. Päiväkirjamerkintöjen jälkeen kykenen hoitamaan tehtäviä vieläkin itsenäisemmin kuin aikaisemmin. Tietysti edelleen vastaan tulee tehtäviä, joissa tarvitsen työkaverieni ohjausta tai apua. Kukaan ei pysty tekemään kaikkea yksin, eikä ole tarkoituskaan. Siksi meillä on tiimi, jossa työskentelemme ja kaikki puhaltavat yhteen hiileen. Olen kuitenkin huomannut varsinkin kassajärjestelmien ongelmiin liittyviä tehtäviä, jotka olisivat aiheuttaneet ennen päiväkirjamerkintöjen aloittamista automaattisesti viestin välittämisen suoraan järjestelmäpäällikölle.

Nyt päiväkirjamerkintöjen jälkeen olen havainnut, kuinka olen pystynyt suorittamaan joitain näitä tehtäviä itsekkin. Lisäksi on ollut tilanteita, jolloin olen välittänyt viestin varmuuden vuoksi järjestelmäpäällikölle, mutta olen liittänyt sen mukaan oman ehdotukseni ongelman ratkaisemiseksi. Saatua tällaisen viestin vastauksena takaisin ja järjestelmäpäällikön hyväksynnän omalle ehdotukselleni, täytyy sanoa, että se tuntuu mukavalta, kun voi nähdä, että oma ratkaisu oli kuin olikin oikein.

Olen saanut reilusti lisää ammatillista kokemusta ja varmuutta omien tehtävieni hoitamiseen. Päiväkirjaopinnäytetyö ja varsinkin ITIL-kehysmallin käsitteleminen on tuonut tekemiseeni uusia näkökulmia ja olen saanut paremman otteen tehtävistäni ja niiden varmasta suorittamisesta. Luulen, että yleensä sitä yrittää pohtia vaikeita tehtäviä ja yrittää löytää niihin liittyviä kehittymisen merkkejä ja nämäkin luonnollisesti kasvattavat ammattitaitoa.

Uskon kuitenkin, että pääosin ammatillinen itsetunto rakentuu ja vahvistuu päivien ja viikkojen mittaan jatkuvien ”normaalien tehtävien” suorittamisella hyvällä tasolla. Näin ollen tällaista kehittymistä ei ehkä huomioida samalla tavalla, mutta olen kiistattomasti kehittynyt varmemmaksi ja tasapainoisemmaksi teknisen tuen ja asiakaspalvelun työntekijäksi.

Muistan myös, kuinka minulla oli toisinaan hankalaa ja epämieluisaa, kun jouduin vastaamaan asiakkaiden viesteihin ikävillä uutisilla. Otin tehtäviin tältä kannalta ehkä hieman liikaakin vastuuta siinä mielessä, että stressaannuin siitä. Kuvittelin, että asiakas saattaa hermostua ja se olisi jotenkin minun syyntä. Minä joudun kertomaan heille, että maksupäätteen on rikki, tai että lähetysraportteja ei saada ennen kuin ensi viikolla ja en voi muuttua heille uudeksi maksupäätteen tai raportin, vaikka haluaisinkin.

Nyt olen kuitenkin oppinut käsittelemään asiaa siltä kannalta, että minä teen voitavissani olevat asiat parhaani mukaan, eikä minun tarvitse sen jälkeen enää stressata tehtävästä enempää. Olen siis oppinut tavallaan ajattelemaan tällaisia tehtäviä ulkopuolelta, ikään

kuin etäännyttämään omat tunteeni sen suhteen, että en enää stressaannu niin paljon ikävien asioidenkaan hoitamisesta.

Käsiteltyäni ITIL-kehysmallia opinnäytetyössä olen saanut arvokasta kokemusta sen suhteen, että kuinka sitä voitaisiin hyödyntää pk-yrityksessä omien esimerkkieni mukaan. ITIL on saanut minut ajattelemaan, että prosesseja voidaan usein parantaa ja olemassa olevat ja käytössä olevat käytännöt eivät välttämättä aina ole niitä parhaita. Välillä on myös hyvä pohtia hyväksi havaittujen ratkaisumallien kautta, mitä voisi tehdä paremmin.

Jos opinnäytetyötä tai sen aiheita haluttaisiin kehittää eteenpäin, niin yksi todennäköisesti hyvä mahdollisuus voisi olla vaikkapa jonkin opinnäytetyön viikkoanalyseissä mainitun parannusehdotuksen soveltuvuuden arvioiminen johonkin toiseen IT-alan työpaikkaan. Esimerkiksi asiakastietokannasta laskutusjärjestelmään tapahtuva tietojen lähettäminen laskutuksen yhteydessä voisi olla hyödyllinen monelle muullekin yritykselle.

Toinen esimerkki voisi olla ITIL-kehysmallin ottaminen käyttöön yleisellä tasolla, tai osittain, pk-yrityksessä. ITIL:n parhaat käytännöt ja niiden noudattaminen vaativat työtä ja mahdollisesti uuden omaksumista, mutta niin lyhyellä, kuin varsinkin pitkälläkin aikavälillä, siitä on kiistattomasti hyötyä yrityksille, joissa hyödynnetään IT:tä.

## Lähteet

Arraj, V. 2013. ITIL: the basics. Luettavissa: [https://www.internationalbestpractice.com/gempdf/ITIL\\_The\\_Basics.pdf](https://www.internationalbestpractice.com/gempdf/ITIL_The_Basics.pdf). Luettu 25.11.2016.

BMC. 2016. ITIL Incident Management. Luettavissa: <http://www.bmc.com/guides/itil-incident-management.html>. Luettu: 26.11.2016.

Choudry, A. 2012. Overview of ITIL-based Application Backup and Recovery. Luettavissa: <http://www.akber.com/overview-of-itil-based-application-backup/>. Luettu 18.11.2016.

Harris, D. 2014. How Important Is Email to Your Business?. Luettavissa: <https://www.drh.net/blog/2014/12/important-email-business/>. Luettu: 25.11.2016.

Kashanchi, R. & Toland, J. 2006. WIRTSCHAFTSINFORMATIK. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/profile/Janet\\_Toland/publication/220596580\\_Can\\_ITIL\\_contribute\\_to\\_ITbusiness\\_alignment\\_An\\_initial\\_investigation/links/0a85e52d856162c76a000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Janet_Toland/publication/220596580_Can_ITIL_contribute_to_ITbusiness_alignment_An_initial_investigation/links/0a85e52d856162c76a000000.pdf). Luettu 25.11.2016.

Orr, A. The Essential Guide To ITIL Problem Management. Luettavissa: <https://www.cherwell.com/products/it-service-management/itil-processes/essential-guide-to-itil-problem-management>. Luettu 10.11.2016.

Rouse, M. 2014. ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Luettavissa: <http://searchdatacenter.techtarget.com/definition/ITIL>. Luettu 6.11.2016.

TSO (The Stationery Office). 2009. ITIL V3 Small-scale Implementation. TSO. Lontoo.

TSO (The Stationery Office). 2011. ITIL Continual Service Improvement. 2. painos. TSO. Lontoo.