

## Päiväkirjaopinnäytetyö: Service Desk -agenttina Fujitsulla

Nicklas Granroth



|  |  |
|--|--|
| <b>Tekijä(t)</b><br>Nicklas Granroth   |  |
| <b>Koulutusohjelma</b><br>Tietojenkäsittely  |  |
| <b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b><br>Päiväkirjaopinnäytetyö: Service Desk -agenttina Fujitsulla   | <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br>37 + 0 |
| <p>Tavoitteena on oman osaamisen ja kehittymisen tarkastelu, Service Desk -agenttina Fujitsulla. Asiakkaanani on suuri suomalainen vakuutus- ja pankkialalla toimiva yritys. Opinnäytetyö koostuu päivittäisen työn kuvaamisella ja raportoinnilla. Aikajakso päiväkirjalle on 12.2016 – 2.2017, sekä yksi viikko lokakuussa.</p> <p>Service Desk -agentin työtehtäviin kuuluu palvelupyyntöjen hallinnointi ja ratkonta, mitkä saapuvat puhelimitse tai palvelupyyntölomakkeina. Tuettuja sovelluksia on noin 800, minkä takia suureksi osaksi työtä kuuluu tiedon etsiminen ja selvitystyö.</p> <p>Lopputuloksena syntyi omaa osaamista kartoittava ja kehittävä raportti. Oman osaamisen kehittäminen on päässyt suurempaan huomioon päivittäisessä työssäni. Havainnoidessani työskentelyäni tein myös huomioita, kuinka tehokkuutta voidaan nostaa.</p> |  |
| <b>Asiasanat</b><br>Service Desk, sovellukset, tuki, asiakaspalvelu  |  |

## Sisällys

|     |                                       |    |
|-----|---------------------------------------|----|
| 1   | Johdanto .....                        | 1  |
| 2   | Lähtötilanteen kuvaus .....           | 3  |
| 2.1 | Oman nykyisen työn analyysi .....     | 3  |
| 2.2 | Sidosryhmät työpaikalla .....         | 4  |
| 2.3 | Vuorovaikutustaidot työpaikalla ..... | 7  |
| 3   | Päiväkirjamerkinnot .....             | 8  |
| 3.1 | Seurantaviikko 1 .....                | 8  |
| 3.2 | Seurantaviikko 2 .....                | 11 |
| 3.3 | Seurantaviikko 3 .....                | 14 |
| 3.4 | Seurantaviikko 4 .....                | 18 |
| 3.5 | Seurantaviikko 5 .....                | 21 |
| 3.6 | Seurantaviikko 6 .....                | 25 |
| 3.7 | Seurantaviikko 7 .....                | 28 |
| 3.8 | Seurantaviikko 8 .....                | 31 |
| 4   | Pohdinta ja päätelmät .....           | 35 |
|     | Lähteet .....                         | 37 |

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö koostuu päivittäisen työn kuvaamisella ja raportoinnilla. Aikajakso päiväkirjalle on 12.2016 – 2.2017, sekä yksi viikko lokakuussa 2017. Työ koostuu 8 viikon päiväkirjaseurannasta. Päivittäisen työn kuvaamisen lisäksi joka viikolle tehdään viikkoanalyysi. Viikkoanalyysissä pyrin tarttumaan yhteen isompaan osaan työkuvausta. Joka viikko on paljon erilaista ja myös toistuvaa työtä. Teen töitä Fujitsu Finland Oy:llä, joka on laajasti kansainvälinen yritys.

Fujitsu on japanilaisen Fujitsun tytäryhtiö Suomessa ja toimii it-palvelu- ja laitetuottajana. Fujitsu on perustettu 1935 ja Suomessa 1968. Koko Fujitsulla on noin 156 000 henkilöä töissä, 100 eri maassa. Suomessa on noin 2600 työntekijää. Fujitsu Finland Oy on Suomen kolmanneksi suurin tietotekniikan palvelu- ja laitetuottaja. Yksistään Suomessa Fujitsu palvelee satoja yrityksiä ja organisaatioita.

Työnkuvani on Service Desk -agenttina ja tiimini asiakkaana on suuri suomalainen pankki- ja vakuutusalan yritys. Tämän asiakkaan tiimi koostuu 30 henkilöstä, jotka ovat jaettu kahden toimipisteeseen. Itse olen Helsingissä, jossa suurin osa tiimistä ja esimiehet ovat. Toinen ryhmä on Virossa, Tallinnan toimipisteessä. Helsingin ja Tallinnan tiimit muodostavat etäryhmän, joka palvelee asiakasta puhelimitse ja etäyhteyksien avulla. Lähtökohdaksi on Fujitsun sisaryhtiön hoidettavana ja heidän kanssaan tehdään päivittäin yhteistyötä. Lähtökohdaksi kattaa koko Suomen ja jokaisen asiakkaan toimipisteen.

Asiakkuuden haastavuus tulee sen suuresta käyttäjä- ja työasemamäärästä, sekä monesta sadasta sovelluksesta. Asiakkuuden palvelussa on todella tärkeitä osia etsiä ratkaisuja Fujitsun omista sekä asiakkaan ja yleisen verkon ohjeista. Päivittäiseen työhön kuuluu omien ohjeiden päivittäminen ja luominen.

Melkein kaikki asiakkuudessa olevat sovellukset kuuluvat Fujitsun tuen piiriin. Koska olemme keskitetty asiointipiste, on meidän vastuullamme siirtää ongelmanratkaisu oikealle taholle, mikäli emme voi itse ratkaista ongelmaa tai jos emme hallinnoi ko. palvelua. Asiakkuuden laajuuden takia syntyy pakostakin useita sidosryhmiä. Ulkopuolisia sidosryhmiä on toista kymmentä ja heidän kanssaan tulee päivittäin oltua tekemisissä. Tämä luo monipuolisen ympäristön asiakkaan kanssa ja myös eri tahojen välistä kanssakäymistä.

Työ on suurimmaksi osaksi palvelupyynnöiden ratkaisemisesta, jotka saapuvat puhelimitse, sähköpostitse tai palvelupyynnötlomakkeiden kautta. Palvelupyynnöiden kirjaamiseen käytämme HP:n Service Manager 9 -sovellusta. Tätä kautta voidaan tarkastaa omaa, muiden

ja jakelemattomien palvelupyyntöjen jonoa. Palvelupyyntösovellus hyödynnetään integraatiota sidosryhmien välillä, joten voimme reitittää palvelupyynnöt suoraan heille. Tämä nopeuttaa toimintaa ja poistaa usean eri palvelupyyntösovelluksen käytön.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäväni on erittäin monimuotoista ja eritasoista. On paljon helppoa rutiininomaista ratkomista, mutta myös itseoppimista ja selvittämistä vaativaa työtä. Tämä tarkoittaa että on suureksi eduksi osata ratkoa ongelmia nopeasti, mutta myös edellyttää oppimista ulkoisista tai sisäisistä lähteistä. Pohjimmiltaan on tärkeintä ymmärtää mikä ongelmana on, jotta sen voi ratkoa. Myös ongelmien juurisyyt on syytä selvittää oman kehittymisensä kannalta.

Aloittaessani työn kuvittelin olevani hyvä etsimään ratkaisuja ongelmiin omatoimisesti. Kuitenkin aikaisemmat ongelmat ovat olleet henkilökohtaisen koneeni kanssa, joten niihin on usein helppo ratkaisu saada, verkon suuren tietovolyymin ansiosta. Kun kyseessä on sovelluksia, joita ei muualla ole, tulee ratkaisun etsimisessä enemmän haasteita vastaan. Haaste on usein että on ymmärrettävä syvällisemmin mitä sovellus tekee, eikä vain etsiä ongelman kuvauksella ratkaisua. Tarvitsee siis ymmärtää mitä koodi tekee tai mitä muuta sovellusta se hyödyntää, jotta voi alkaa etsiä juurisyytä. Tämä on samanaikaisesti sekä mielenkiintoista että haastavaa. Opin heti alkuun todella paljon sovellusten rakenteista ja kuinka ne yleisesti toimivat. Olen mielestäni tehokas oppimaan asiakkaan sovelluksista ja pyrin dokumentoimaan kaiken tekemiseni, jotta ei tarvitse aina uudestaan etsiä ratkaisuja.

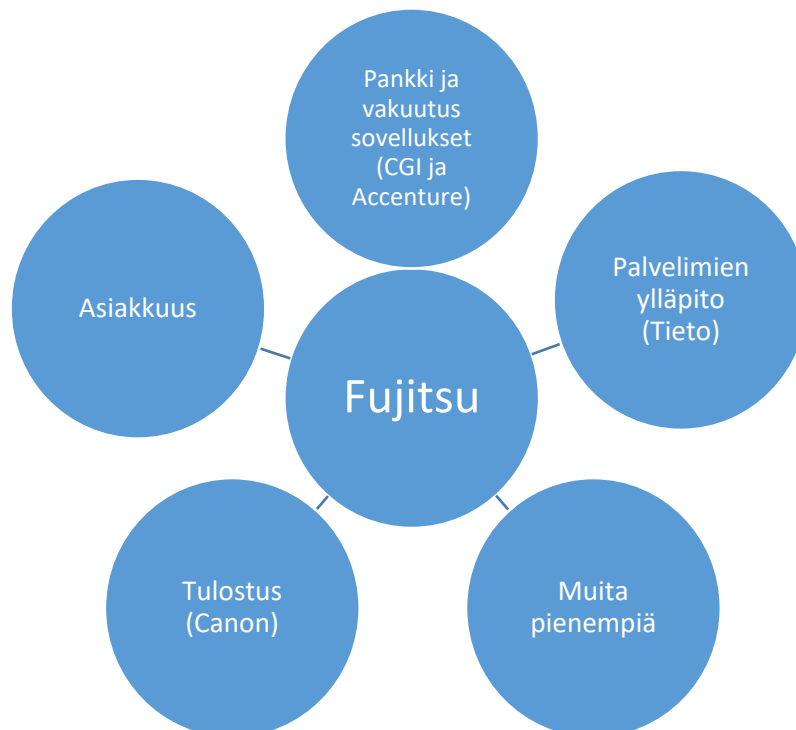
Listaus yleisimmistä palvelupyynnöistä:

|                |  |
|----------------|--|
| Käyttäjätunnus | Salasanojen resetointi, Lukituksen poisto, AD-ryhmien hallinnointi, tunnukseen liitetyt Group Polycyt ja hakemistot, sekä skriptit |
| Windows        | Yleistä opastusta, Office työkalut, Profiilit, Rekisteritietojen hallinnointi  |
| Opastus        | Työaseman, Oheislaitteiden ja niiden käytön kanssa   |
| VDI            | Konsulttien avustus, Istuntojen ja profiilien hallinnointi, Yleinen opastus, Tunnusten hallinnointi                                |
| Tulostus       | Huoltokutsu, Tarviketilaus, Käytön opastus, Kytkenät, Ajureiden asennus  |
| Sovellukset    | Paketointi, Jakelu, Asennus, Korjaus, Poisto, Päivitys, Lisenssit (pro versiot)  |
| Tietoturva     | Käytännöt, Selvitys, Virustorjunta, Roskaposti   |
| Sähköposti     | Tilien hallinta, Käytäntöjen opastus, Pikaviestit, Säännöt   |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Häiriöt            | Hoitaminen, Viestintä, Reititys  |
| Erikoissovellukset | Pankki- ja Vakuutuspuolen sovellukset, Asennus, Päivitys, Korjaus, Reititys, Koneen tyyppin muutos (pankki ja vakuutus tai molemmat) |
| Omat Työkalut      | Etäkatselu, Etäkäyttö, Lomakkeet ja Ohjeet   |

## 2.2 Sidosryhmät työpaikalla

**Ulkoisia sidosryhmiä** on paljon, koska sovelluksia on niin laajasti. Tästä syystä on paljon pienempiä ryhmiä, jotka vastaavat yhdestä tai muutamasta sovelluksesta. Suurin osa kuitenkin mahtu viiteen eri kumppaniin: Tieto, CGI, Accenture, Canon sekä oma asiakkaamme (kuvio1).



Kuvio 1. Tärkeimmät ulkoiset sidosryhmät

Käytännössä kaikki pankki- ja vakuutussovellukset kuuluvat CGI:lle ja Accenturelle. He ovat kuitenkin vasta 2. tason tuki näissä sovelluksissa, joten suurin osa ratkomisesta tapahtuu meidän toimesta. Suurin osa heille siirtävistä palvelupyynnöistä johtuu jostain koodissa olevista tai eri sovellusten yhteensopivuusongelmista. Myös eri sovellusten käyttöoikeuksien selvittäminen kuuluu viime kädessä heille. Olen melkein joka päivä heidän kanssaan tekemisissä. Koska Accenturelle ja CGI:lle kuuluu myös sovelluskehitys

ja –testaus, tulee heiltä meille päin kysymyksiä ja selvityspyyntöjä, tuemme heitä ongelmatilanteissa kuten asiakkaan käyttäjiä.

Palvelimista vastaa Tieto sekä osittain Fujitsu. Tiedolla on myös muutama sovellus ja niiden käyttäjätunnukset. Tiedolla on myös asiakkaan Exchange-tilin hallinta. Tästä syystä Tieto on ehdottomasti suuressa roolissa ja olemme päivittäin myös heihin yhteydessä.

Tulostus kuuluu kokonaan Canonille, joka vastaa mm. monitoimilaitteista sekä pöytä-, ja pankkien erikoistulostimista. Myös niiden huolto ja käyttäjähallinta on heidän tuettavissa. Hyvin vähän ongelmatilanteista ovat sellaisia joita voimme itse korjata, koska emme voi mitenkään ottaa laitteita haltuun. Myös kaikki muste ja tulostustarviketilaukset kulkevat meidän kautta.

On syytä mainita myös, että asiakkaalle on paljon sovelluksia matkapuhelimissaan sekä tableteissa. Näiden huoltoa, sovellustukea sekä opastusta hoitaa Sonera. Heillä on myös käyttäjien etäkäyttöön liittyvä palvelu, jota voimme itse hallinnoida. Suuremmissa ongelmissa kuitenkin Sonera on vastuussa.

Service Deskissä olemme paljon tekemisissä **sisäisten sidosryhmien** kanssa (kuvio 2). Noin 17 % palvelupyynnöistä saa jollain tapaa apua näistä ryhmistä. On hyvä että asiakkaan tuki on pilkottu osiin, jotta tiimit osaavat oman osa-alueensa mahdollisimman hyvin.



Kuvio 2. Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät

Tunnushallinta hoitaa nimensä mukaisesti tunnuksiin liittyviä ongelmia. Heille myös menee suoraan automaattisia palvelupyyntölomakkeita Service Deskin ohi. Heillä on mahdollisuus myöntää myös oikeuksia suurimpaan osaan sovelluksia. Heidän ei kuitenkaan kuulu tietää mikä valtuus annetaan asiakkaalle, joten me Service Deskissä varmistamme että käyttäjä on varma omasta tarpeestaan. Tämä nopeuttaa prosessia siinä mielessä, että asiakas selvittää oman valtuustason, me välitämme sen tunnushallinnalle, joka lopulta sen myöntää.

Lähituki hoitaa kaikki laitteiden uudelleenasetukset ja tilanteet, jossa konetta ei verkon välityksellä voida korjata. Usein nämä ongelmat, kuten mekaaniset rikkoutumiset, kovalevyjen vaihto tai käyttöjärjestelmän hajoaminen ovat suurempia. Koska työasemia on asiakkaalla niin paljon, tulee myös usein välitettyä keikkoja lähituolle. Lähituki vastaa myös suurimmasta osasta toimistoihin liittyvistä asennuksista ja avustamisesta. Näytöt, telakat ja muut oheislaitteet ovat lähituen piirissä.

Suurin osa laitteista tilataan suoraan Fujitsun kautta. Matkapuhelimet ja pienemmät toimistotarvikkeet menevät muita reittejä, mutta tilauksien avustus kuuluu myös laitetoimitukselle. Emme Service Deskissä ole juurikaan yhteydessä laitetoimitukseen, mutta ohjaamme viikoittain asiakkaita heidän luo ja tilauspalveluihin.

Asiakasvastaava on henkilö, joka on asiakkaan ja Service Deskin rajapinnassa vaikuttamassa, molempien suuntaisiin toiveisiin ja muutoksiin. Vastaava henkilö löytyy myös asiakkaan puolelta, jonka kanssa he käyvät läpi esim. mahdollisia parannuskohteita. Koska hän on tiimimme ääni asiakkaalle, on hän paljon kokouksissa ja tärkeässä asemassa. Asiakasvastaava on mukana myös erityisen vaikeissa ongelmissa. Hänen tehtäviin kuuluu myös asiakkaan toiveiden ja halujen rajoittaminen. On tavanomaista että asiakas haluaa sellaista toimintamallimuutosta tai käytäntöä, jota on realistisesti mahdotonta toteuttaa.

Service Deskin johtoryhmä koostuu esimiehestä, tiimimme esimiehestä sekä tapausvastaavasta (Incident Coordinator). He hoitavat mm. resursseja, viestintää sekä käytännönjärjestelyjä. Saamme hyvin vapaasti käyttää työaikaamme asiakkaan vaatimusten puitteissa.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Olen työssäni erittäin paljon tekemisissä kollegoiden kanssa keskustelemalla kasvoittain ja myös eri kommunikointivälineiden kautta. Lähelläni istuvat kollegat ovat ensisijaisessa osassa, jos tarvitsen ongelman ratkomisessa apua. Uskon, että kollektiivinen osaaminen vierustovereiden kanssa on riittävä ratkomaan noin 90 % kaikista ongelmista. Loput ohjautuvat joko PRO-tiimeille tai muille sidosryhmille. Tähän ei kuulu suorat reitityspalvelupyynnöt. Vuorovaikutus kollegoiden kanssa on siis erittäin suuressa osassa oman oppimisen ja muiden auttamisen kannalta.

Käyttäjien kanssa olemme suurimmaksi osaksi yhteydessä puhelimitse. Tämän takia suurin osa ongelmista ja niiden ymmärtämisestä tulee käyttäjän suorasta selityksestä.

On siis tärkeää osata tulkita mitä käyttäjä todellisuudessa haluaa ja kuinka kysyä oikeita kysymyksiä. Sähköpostilla ollaan myös paljon tekemisissä käyttäjän kanssa, mutta melkein aina vasta puhelun jälkeen. Sähköpostitse toimitetaan paljon ohjeita, pyydetään kuvankaappauksia ja varmistuksia toimivuudesta.

Suurimpana haasteena on käyttäjän ymmärtäminen vaikeammissa ongelmatilanteissa. Koska käyttäjäkunta käyttää koneita omassa päivittäisessä työssä, on heillä perusosaaminen työasemansa käytöstä. On siis osattava itse viedä keskustelua eteenpäin, jotta voidaan tarkalleen selvittää ongelman laatu. Koska käyttäjiä löytyy myös ulkomailta, tulee päivittäin puheluita englannin kielellä. Tämä osoittaa myös haasteita, kun käyttäjän äidinkieli ei ole englanti. Itselleni tulee myös suurin osa ruotsinkielisistä puheluista, koska se on oma äidinkieleni. Olen siis usein muiden tukena ruotsinkielen ymmärtämisessä.

### 3 Päiväkirjamerkinnot

#### 3.1 Seurantaviikko 1

##### *Maanantai*

Tavoitteena, kuten melkein joka maanantai, on varautuminen kiireiseen päivään. Maanantait, varsinkin aamut, ovat erittäin kiireellisiä päiviä puheluiden osalta. Käyttäjät siirtävät usein loppuviikosta ilmenneiden ongelmien ratkaisemisen maanantaille. Tästä syystä tehdään FTF - ratkaisut (First Time Fix) ja pyritään sopimaan aikaa vievät ratkaisut myöhemmälle ajalle. Työtä estävissä ongelmatilanteissa tehdään kuitenkin korjaukset välittömästi.

Työpyyntöjä tuli erittäin paljon myös erityisen paljon kuukauden alusta johtuen. Kuun alussa tulee paljon vanhentuneisiin salasanoihin liittyviä palvelupyyntöjä. Siitä syystä suurin osa puhelusta olikin käyttäjätunnuksiin liittyviä. Asiakkuudessa on toistakymmentä eri salasanaa, joiden palauttamista hallinnoimme. Isommitta häiriöitä suoriuduttu, vaikka ei kaikkien käyttäjien kohdalla ehtinyt selvittää, onko heillä muita ongelmia.

Kiireellisten päivien aikana oppii nopeuttamaan tekemistään. Mietin paljon kuinka voin joi-  
tain asiaa tehdessä olla nopeampi ja tehokkaampi. Jos vaikka jokin sovellus lataa toimintoa, voinko tämän aikana tehdä muuta, jotta odottamiselta säästytään.

##### *Tiistai*

Itsenäisyyspäivä.

##### *Keskiviikko*

Aamulla tarkistan oman jononi tilanteen ja pohdin missä järjestyksessä niitä alan ratkoa. Tiistai on usein myös kiireinen päivä, mutta koska se oli vapaa, ovat kiireet siirtyneet keskiviikolle. Toivoisin saavani iltapäivälle aikaa selvittää ja ratkoa ongelmia omasta jonosta.

Päivään mahtui monta melko erikoista ongelmaa, joita en saanut puheluiden aikana ratkaistua. Kuten maanantaina, oli tänäänkin suurin osa tehtävistä kuitenkin käyttäjätunnuksiin liittyviä. Nämä puhelut ovat nopeita, noin 2 minuutin kestoisia. Tämä jättää vähän aikaa keskusteluun ja selvittämiseen onko käyttäjällä muita ongelmia. Sain hyvin hoidettua

jonoani aikaisempiin palvelupyyntöihin liittyen ja hoidettua monta tavoittelua käyttäjille sähköpostitse.

Muutaman erikoisen ongelman ansiosta sain lisää oppia vakuutuspuolen sovelluksista, sekä SQL sovelluksiin. Nämä ongelmat kuitenkin ovat harvinaisia, mutta omiin ohjeisiin sain hyviä lisäyksiä.

### *Torstai*

Tavoitteena on hoitaa työtehtäviä omasta työjonosta ja selvittää kolmannella osapuolella olevien keikkojen tilanteita. Tarkoituksena on myös pohtia oman vuorovaikutuksen kohentamista lisäämällä arvontuottamista puheluuun. Pyrin tarkistamaan onko käyttäjällä muita ongelmia alkuperäisen soitonsyynä olevan ongelman lisäksi.

Työpäivä oli huomattavasti rauhallisempi ja sain tehtyä omaa jonoa. Työjononi sai myös uusia työpyyntöjä palvelupyyntölomakkeen kautta. Työnjohto jakaa yleiseen jonoon tulleet keikkoja, tiimin pienimmistä jonoista aloittaen. Käytännössä nämä keikat ovat kiireetömämpiä, mutta tarkistan ennen päivän päätöstä, että niistä ei löydy suurempia ongelmia.

Sain ratkaistua useita ongelmia käyttäjille myös asioista, joista he eivät soittaneet. Kysymällä sain ratkaistua kuusi ongelmaa tai opastusta. Uskon tämän kehittäväni minua palvelutilanteessa, mutta tärkeämmin luovan käyttäjälle tunteen, että häntä todellakin halutaan auttaa. Tästä usein keskustellaan työpaikalla johdon toimesta.

### *Perjantai*

Perjantai on rauhallisin päivä viikosta. Aamulla on pientä kiirettä, koska VPN-käyttäjiä (Virtual Private Network) on suurempi määrä loppuviikosta. Olen aikaisemmin luonut valmiita ohjeita VPN käyttäjille, joita uskon tarvitsevani tänään.

Aamupäivällä oli parin tunnin kestävä, VPN-käyttöä estävä häiriö. Tämä tuotti merkittävän määrän puheluita, jotka tosin olivat nopeita. Häiriötilanteessa luodaan vastaajanauha linjalle, jonka käyttäjä kuulee ennen puhelun yhdistymistä Service Deskille. Nauhassa ilmoitetaan kyseessä olevasta häiriöstä, jonka jälkeen käyttäjä voi haluttaessa vielä jatkaa puhelua.

Tiimimme tunnisti nopeasti puheluiden perusteella VPN-häiriön ja nauha saatiin nopeasti linjalle. Tämä on erittäin tärkeää, jotta muista ongelmista soittavat eivät silloin joudu jonottamaan linjalla turhaan. Nauha myös pitää vastausajat matalampana.

### *Viikon 1 analysointi*

Viikko oli melko tavallinen kiireen ja palvelupyyntöjen määrän suhteen. VPN-häiriö hieman aiheutti lisäkiirettä. Oman jonon työstäminen tuntuu kuitenkin vievän aina paljon enemmän aikaa kuin monella kollegalla. Mietin oman tekemisen tehostamista ja missä osa-alueessa menee eniten aikaa. Huomasin, että kirjaan usein puhelusta syntyvän palvelupyynnön vasta puhelun jälkeen. Tehokkuuden nostamiseksi koitan kirjata jo puhelun aikana kaiken suoraan palvelupyntösovellukseen OneNoten sijaan. Tätä vaikeuttaa kuitenkin sovelluksen hitaus. Asioita tulee usein nopeammin kirjattavaksi kuin mitä sovellus pystyy ottamaan vastaan. Sovelluksen nopeutta voisi kehittää tai sovelluksen voisi vaihtaa toiseen.

Ajankäytön tehostamisen voisi esimerkiksi jakaa oman työn organisointiin ja tehokkaampaan ryhmätyöskentelyyn. Tärkeämpänä omassa työssä koen oman työn organisoinnin, johon jokainen tiimissä oleva voi omalla tekemisellään vaikuttaa. Tämän organisoinnin voi aloittaa sekä oman työpisteen, että koneen tiedostojen siisteydestä ja arkistoinnista. Hyvä esimerkki on työtehtävien järjestelmällinen kirjaaminen ja vanhojen tietojen poisto. (Hoikkala 1998, 29-30).

Omaa ajankäyttöä voi myös hidastaa ja heikentää ns. aikavarkaita. Niiden tiedostaminen ja poissulkeminen on itsessään jo hyvä tapa estää niiden tuottama häiriö.

Yleisiä aikavarkaita omalla työpaikallani ovat mm:

- huono suunnittelu
- liian monta päällekkäistä työtehtävää
- tehtävien lykkääminen, motivaation puute, stressi (Hoikkala 1998, 6-9)

VPN-käyttäjien kanssa tulee välillä myös ongelmia heidän osaamisen ja yhteisen kielen ymmärtämisen takia. VPN-käyttäjien kanssa on palvelukieli englanti. Koitankin aina toimittaa ohjeita sähköpostitse, jotta molemmat voivat tulkita toisiaan kirjoitetusta tekstistä.

Usein kuitenkin ohjeisiin tarvitsisi myös kuvia. Kehittämistä varten alan kerätä kuvia ohjeisiin.

## 3.2 Seurantaviikko 2

### *Maanantai*

Päivän tavoitteena on vastaanottaa, kuten joka maanantai, kaikki puhelut onnistuneesti. Tavoitteisiin on päästävä, jotta loppuviikon aikana ehtii paneutua omaan jonoon. Lisäksi uusi Office2016-päivitys on ollut viikonloppuna yöjakelussa. Jakelussa on ollut noin 2500 työasemaa. Uskon suuren osan Office2016 puheluidista liittyvän työkalujen ulkoasun muutokseen sekä pikakuvakkeiden katoamiseen. Moni asiakkuuden käyttäjistä omaa heikon tietoteknisen osaamisen ja he ovat usein arkoja sovelluksien muutoksiin.

Päivän aikana tuli suuri määrä puheluita liittyen Office2016-päivityksen tuottamiin ongelmiin ja opastuspyyntöihin. Koska käyttäjäkunta on pankki- ja vakuutuslalla, ovat he hyvin tarkkoja koneen kanssa tehdyistä toimenpiteistä. Virheitä ei haluta tehdä ja soittoja, jossa halutaan varmistaa jokin asia, tulee myös paljon. Myös monella Office-työkalulla on lisäosia, jotka ovat räätälöity pankki- tai vakuutussovellusten väliseen toimintaan. Näiden uudelleenasetusta sai muutaman kerran tehdä. Jonkin verran sain myös puheluita päivityksen puuttumisesta. Suurin syy tähän ovat muut päivitykset, jotka on päivitetty koneelle ennen Officea. Päivitykset ovat aiheuttaneet koneen uudelleenkäynnistyksen, jonka jälkeen kone ei pääse Bitlockerin (kovalevylukitus) takia verkkoon. Myös liian pienen levytilan takia on jäänyt tulematta muutamia asennuksia. Yöjakelu jatkuu kuitenkin pitkin viikkoa, jolloin käyttäjät saavat uuden Officen koneelle. Tarvittaessa voidaan asennus tehdä myös manuaalisesti mutta se kestää noin kaksi tuntia.

### *Tiistai*

Maanantaikiireiden takia on tänään tavoitteena työstää omaa jonoa. Tiimin kanssa on myös luotava paljon uusia ohjeistuksia Office-päivitykselle. Kuulun myös haastavimpien Office2016-ongelmien ratkomiseen koottuun ryhmään.

Tänään tuli jälleen paljon Officea koskevia puheluita, joista usea liittyi tilanvarausohjelmaan, joka on Outlookin kalenterissa oleva lisäosa. Tämän kanssa ei uudelleenasetus aina auta, koska joitain tiedostoja ei syystä tai toisesta asennu koneelle. Selvitin mitkä tiedostot jää uupumaan ja kopioin ne manuaalisesti käyttäjän työasemalle. Olen pyytänyt myös Office-projektin taustatiimiltä tarkistamaan onko asennusmedian korjausta. Tilanvarausohjelma on tuottanut ennenkin ongelmia. Lisäosa on asiakkaalle räätälöity sovellus, jota kehittää ja hallinnoi asiakkaalla oma pieni tiimi.

Eräs mielenkiintoinen ongelma ilmeni myös uudessa Officeen mukana tullessa Skypessä. Skype kaatuu, mikäli Office-paketti on asennettu englannin kielisenä ja Skype'n kielen vaihtaa suomeksi. Toistaiseksi on sovittu näiden käyttäjien kanssa pitämään se englanninkielisenä ja on aloitettu korjaustyöt taustatiimin toimesta.

### *Keskiviikko*

Päivän tavoitteena on saada mahdollisimman monta jonoon jäänyttä Office-ongelmaa ratkaistua. Toivon mukaan yleisimpiin ongelmiin on saatu korjauksia ja niitä voidaan testata käyttäjien kanssa. Tämä aiheuttaa varmasti Office-tiimille ohjeistuksien luomista.

Päivä osoittautui rauhalliseksi aamupäivällä ja Office-keikkoja saatiin hyvin ratkottua. Ilta-päivä kuitenkin sai epämukavan käänteen, yhden pankkisovelluksen toimimattomuuden johdosta. Häiriön hoitaminen saatiin hyvin nopeasti työn alle. Ongelma aiheutti kuitenkin suuren määrän puheluita, joista suurin osa kuitenkin saatiin tavoitettavuuden rajoissa hoidettua. Nämä tilanteet on aina syytä hoitaa nopeasti ja tarkasti. Työnjohto auttaa näissä myös esim. nauhan laittamisella.

Häiriötilanteen rauhoituttua, nopean korjauksen ansioista, pääsin jatkamaan oman jonon tyhjentämistä. Jononi on yleensä 5-10 palvelupyynnön kokoinen, mutta kiireiden takia se on yli 20 tiketin suuruinen. Pyysin saada olla puhelimesta poissa asiakkaiden tavoittamista varten ja jonon selvittämiseen. Meidän tiimissä on tapaus vastaava joka varmistaa, että tarvittava määrä resursseja on puhelimen äärellä. Koen tämän olevan hyvä tapa pitää Service Deskimme balanssissa, omien palvelupyyntöjen ja uusien vastaanottamisen kanssa. Kyseinen henkilö myös jakaa sähköpostitse ja lomakkeen kautta tulleet keikat tiimillemme.

Päivän aikana mietin kuinka voisin tehostaa oman jononi tekemistä. Tuntuu usein että asiat eivät etene, kun joutuu odottaa käyttäjän vastausta. Heidän omien kiireiden takia on usein vaikea edistää korjauksien testaamista. Deskin ohjeiden mukaan suljemme palvelupyynnön, mikäli käyttäjää ei tavoiteta kahden viikon aikana. Tätä ei kovin usein tapahdu, mutta ei ole epätavallista.

### *Torstai*

Päivän agendana on selvittää, kuinka voisin nopeammin ratkoa omasta työjonostani keikkoja. Aion myös asentaa omalle, asiakkaan ympäristössä toimivalle, VDI-koneelle (Virtual

Desktop Infrastructure) uuden Office2016-päivityksen. Tätä käyttäen voin paremmin itse testata ongelmatilanteiden ratkointia.

Päivän aikana saatiin melko pieni määrä puheluita ja koko tiimi sai paneutua taustatyöhön. Käytössämme on Skypessä ryhmäkeskustelu, jossa kaikki tiimin jäsenet ovat ja suurin osa hyvin aktiivisena läsnä. Tätä kautta on helppo kysyä apua vähemmän kiireellisissä ratkaisuissa.

Käyttämässämme palvelupyyntöjärjestelmässä voi luoda valmiita pohjia. Näiden avulla sain huomattavasti nopeutettua puhelun aikana luotujen tikettien tekoa. Usein ei ehdi samalla kirjata tikettiä järjestelmään, jonka takia on päivällä erikseen varattava aikaa tähän. Kun sain ratkomisen ja kirjaamisen tehtyä samaan aikaan, jäi itselleni paljon enemmän aikaa omaa jonoani varten. Tämä ei suoranaisesti tehostanut jonon korjaamista. Tätä pitää vielä miettiä lisää.

### *Perjantai*

Office-päivitykseen liittyviä ongelmia on ilmennyt lisää viikon aikana. Omasta tiimistämme on nimetty henkilö, joka hoitaa taustatiimin kanssa ratkointia. Autamme häntä kokoomalla ja keräämällä keskeisiä ongelmia. Pyhien lähestyminen näkyy asiakkuudessa, koska suuri osa on aloittamassa joululomaansa. Lisää aikaa oman työn kehittämiseksi ja koulututtamiseksi siis löytyy.

Päivä oli rauhallisin pitkään aikaan ja tuntui, että ehti rauhassa selvittää kollegoiden kanssa ongelmia. Saimme yhdelle keskeiselle hyvin harmittomalle kosmeettiselle ongelmalle ratkaisun. Tämä kuitenkin ilahdutti käyttäjiä, koska ongelman ratkaisu on jäänyt muiden kiireellisempien varjoon. Perjantaisin on usein myös CommCell-kokous (Communication Cell), jonka aikana käydään läpi tiimiin ja asiakkuuteen liittyviä merkittäviä muutoksia, kuten henkilöstö-, sovellus- tai käytäntötapamuutoksia. Tämä on myös hyvä tilaisuus ottaa esiin asioita, jotka kaipaavat muutosta tai kysyä muiden projektien tilanteita. Lopuksi voi myös tuoda omia mielipiteitä läpi. Usein asiat liittyvät heikosti toimiviin asioihin. Työilmapiirin nostamiseksi mietin, että voisi alkaa nostamaan hyväksi havaittuja asioita myös esiin.

### *Viikon 2 analysointi*

Mielenkiintoista on, että useat samanlaiset työasemat ovat saaneet erilaisia ongelmatilanteita Office-päivityksestä. Tästä sain jälleen ajatuksen, että mikään ei tietoteknisesti ole itsestään selvää. Tietty korjaus ei poista toisella koneella vastaavaa ongelmatilannetta.

Tämä onkin hyvä esimerkki siitä, kuinka Service Deskin päivät eivät ole vastaavia kuin edelliset. On aina uusia syitä, miksi jokin asia ei toimi.

Ymmärsin viikkokokouksessa, kuinka tärkeää tiedottaminen on. Yrityksemme sisällä tapahtuvien muutosten tiedottaminen on tullut ripotellen ja eri lähteistä. Kun pyysimme tarkkan selvityksen tilanteelle, saimme yhden yhtenäisen vastauksen. Tämä tuottaa hyvää yhteishenkeä, kun kokouksessa saadaan asiasta keskustelua. Asiasisältö ei ollut juurikaan erilainen kuin aiemmin kuultu mutta tuottaa luottamusta työjohtoon.

Jokaisella tiimimme työntekijällä on oma VDI kone käytettävissä. Tämä kone antaa paljon mahdollisuuksia testauksille ja asioiden tarkistamista varten. Oma fyysinen kone toimii Fujitsun ympäristössä, jonka takia siinä ei mikään asiakkaan vakuutus- tai pankkisovellus toimi.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

#### *Maanantai*

Päivän tavoitteena on pääsääntöisesti vastata puheluihin ja jos aikaa jää hoitaa myös työjonoa.

Käytön tukeen tulee paljon puheluita myös ulkoisilta konsulteilta, jotka käyttävät VDI-koneita. Koneet ovat joko kehitys- tai järjestelmätestausympäristössä sekä joitain on tuotannon puolella. Niissä on eri tehokkuus sekä eri sovellusympäristöjä riippuen käyttäjän työkuvasta ja tarpeista. Nämä ovat usein mielenkiintoisia puheluita, koska niissä suurimmaksi osaksi keskustellaan englanniksi. Ongelma onkin usein siinä, että sovellukset, jota käyttäjä testaa tai kehittää, on suomeksi. Usein saa toimia tulkkina tai opastaa ihan perusasennuksessakin.

VDI-ympäristössä on ollut suuria vaikeuksia yhteyden pysyvyyden kanssa, koska tapahtuu paljon katkeamista ja koneiden jäätymistä. Ongelmaa on selvitetty useamman viikon ajan ja käyttäjät alkavat hermostua. Tästä syystä onkin ollut tärkeätä olla kohtelias ja koittaa selittää tilanne mahdollisimman hyvin. Mielestäni läpinäkyvyys on paras tapa saada käyttäjä tyytymään harmilliseen tilanteeseen. Ongelmaa on sen verran saatu selville, että syy on todennäköisesti verkon tarjoajalla. VDI-vastaavamme on ollut erittäin aktiivinen tiedon keruun ja käyttäjien tiedottamisen kanssa.

Tämä päivä on ollut hyvin kiireinen erityisesti VDI-ongelmien takia. On tullut paljon ikäviä kommentteja huonosta toimivuudesta, joka varmasti johtuu konsulttien loppuvuoden kiireistä. Parhaan mukaan on avustettu heitä ja pyydetty lisää kärsivällisyyttä. Joissakin tapauksissa on myös luotu kokonaan uusia VDI-koneita. Tästä on myös asiakkaan kanssa sovittu palvelumaksun keventämisestä ongelman selvittämiseen asti.

### *Tiistai*

Tavoitteena on hoitaa mahdollisimman paljon VDI puolen ongelmia omasta jonosta. VDI-ongelmiin panostetaan erityisen paljon nyt, työn johdon pyynnöstä.

Työn tehostamiseksi on parannettu olemassa olevia ohjeita kuvankaappausten avulla. Tämän uskotaan poistavan käyttäjien ongelmia luoda uusia profiileja tai sovelluksien asentamisessa. Loin useita ohjeita kuvilla, koska pelkät englanninkieliset ohjeet eivät tunnu aina olevan tarpeeksi. Vaikka VDI-koneita käyttävät ovat usein hyviä englannissa, tuottaa englannin ymmärtäminen suurimman osan ongelmista. Muutama asennusskripti tehtiin käyttäjien avuksi. Käyttäjillä ei tietenkään ole admin-oikeuksia, mutta moni skripti saadaan asennettua myös perusoikeuksilla. Ongelmia tuottaa usein myös se, että VDI-koneet ovat jostain kolmesta eri toimialueesta (domain), kehitys-, testaus- ja perusympäristö. Skriptit eivät aina osaa hakea asennusmediaa domainin ylityksellä. Asennusmediaa löytyy jokaisesta kolmesta eri työympäristöstä.

### *Keskiviikko*

Tänään on varmasti tiedossa virustorjuntaohjelman päivitykseen liittyviä ongelmia. Asiakkaalle on yöasennuksessa tullut uusi Symantecin tietoturvapäivitys. Asennuksen pitäisi tarkistaa, että kone on valmis ottamaan vastaan uusi asennus, mutta ongelmia ilmenee melkein aina. Yleisimpiä ovat liian vanhasta versiosta päivittäminen, levytilan täytyminen tai päällekkäiset eri sovellusten päivitykset.

Puhelumääräisesti päivä oli melko hiljainen ja odotetusti sai käyttäjiä neuvoa virustorjunnan päivityksen ongelmista. Käyttäjät ovat usein erittäin varovaisia ja pelkäävät ongelmia viruksiin liittyvissä asioissa. He ovat hyvin usein tietoisia virusten tuottamista riskeistä, varsinkin ollessaan pankki- ja vakuutuslalla töissä. Mielestäni on hyvä olla liian varovainen riskien minimoimiseksi. Asiakkaan virustorjuntasovellus on todella tiukka ja tuottaa myös meille vaikeuksia korjaamisessa. Tarvitaan usein super admin-oikeudet, jos muutoksia haluaa tehdä ja niidenkin tekemiseen tarvitaan aina lupa asiakkaan omalta tietoturvapalvelulta. Tämä on tärkeä asia huomioida, jotta ei vahingossa synny tietoturva-aukkoja.

## *Torstai*

Tiedossa on luultavammin hiljainen päivä ja jonojen kanssa saa touhuta rauhassa. Olen huomannut viimeisten viikkojen aikana ohjeistuksen käyttöoikeuksiin olevan melko huono ja vanhentunut. Suurin osa tulee itsellä ulkomuistista, mutta ohjeistusta ehtii hiljaisella ajalla parannella. Toiseksi tiimiimme on vuodenvaihteen jälkeen tulossa kaksi uutta harjoittelijaa. Heille lienee hyvä saada ohjeistus mahdollisimman hyvään kuntoon.

Ohjeistuksen luominen osoittautui paljon suuremmaksi urakaksi kuin odotin. Sain hyvin aloitettua ohjeistuksen päivittämisen ja pyysinkin saada huomisen päivän tehdä tämän loppuun. Aikaa vie vanhojen tietojen poisto, koska niitä on useassa eri ohjeessa. Ohjeistuksemme toimii Sharepoint-ympäristössä, jossa sivuja on suuren sovellusmäärän takia lähemmäs tuhat. Suunnittelen tekeväni yhden suuren kokoelman Excel-taulukkoon ja oman ohjeistuksen sen lukemiseen. Lisään kaikkiin muihin sovellusohjeisiin, jossa tarvitaan erillisiä oikeuksia, viitteet ko. taulukkoon.

Service Desk vastaa käyttöoikeuksien hakemiseen liittyvissä ongelmissa, eri oikeustasojen selvittämisessä sekä ongelmatilanteiden selvittämisessä. Meille ei kuulu tietää, mikä oikeus tai oikeustaso kuuluu mihinkin käyttäjän työtehtävään. Tämä on usein kuitenkin käyttäjän syy soittaa ja niistä tulee usein vaikeuksia. Opastamme käyttäjiä kääntymään omien, sisäisten sovellusvastaavien puoleen. Jos vastausta ei löydy, voidaan myös viimeiseksi keinoksi konsultoida sovellusta hallinnoivaa tahoa.

## *Perjantai*

Aamusta hoidan puheluita ja samalla omaa jonoa jonkin verran ja lounaan jälkeen paneudun jälleen eilen aloitettuun ohjeistuksen tuottamiseen. Saan avuksi kollegan, jotta ohjeistus saataisiin valmiiksi ennen viikonloppua.

Oikeuksien ohjeistus saatiin valmiiksi, vaikka työpäivä venyikin työvuoron yli pari tuntia. Meillä ylimenevät tunnit merkataan työaikasaldoon, joita voi haluttaessa käyttää tulevien päivien lyhentämiseksi.

Asiakkaalla on käytössä kolme tapaa hankkia käyttäjilleen oikeuksia: oikeussovellus, Info-Path-lomake ja sovellusvastaavat. Oikeuksien hallinnointia varten on oikeussovellus, johon kaikki käyttäjät pystyvät kirjautumaan ja anomaan oikeuksia. Anottavia oikeuksia rajoittavat käyttäjän omat työtehtävät ja sen kautta tuleva käyttäjärooli. Tämä tarkoittaa, että

esimerkiksi pankkipuolella työskentelevä henkilö ei voi anoa sovelluksen kautta vakuutussovelluksiin oikeuksia. Tämä on hyvä seikka, koska oikeuksia on useita satoja ja niiden etsiminen on usein haastavaa.

Toinen tapa on Microsoftin InfoPath-lomakkeilla. Nämä ovat asiakkaan toimesta luotuja ja niitä voi käyttää kaikki käyttäjät. Käytämme Service Deskissä tätä tapaa paljon käyttäjää avustaessa. On huomattavasti helpompaa toimittaa sähköpostilla linkki lomakkeelle ja pyytää täyttämään se kuin, että opastaa sovelluksen käytössä ja oikeuksien haussa. Lomake on myös automatisoitu siirtymään suoraan oikealle taholle, kun sen on täyttänyt. Lomakkeissa on myös lisätieto-kenttä johon käyttäjä voi antaa lisätoiveita ja kommentteja. Tämä auttaa usein selvittämään kuinka häntä voidaan auttaa ongelmatilanteissa paremmin.

Kolmantena tapana hankkia käyttäjille oikeuksia on asiakkaan omien sovellusvastaavien kautta. Oikeuksia, jotka tätä kautta anotaan, on vain muutamia. Ne ovat usein sellaisia sovelluksia, jossa samat henkilöt opastavat käyttäjiä ja auttavat ongelmatilanteiden selvittämisessä. Asiakkaalla on joka konttoria ja toimistoa kohden omat pääkäyttäjät, jotka ovat asiakkaalla töissä. He ovat usein koulutettuja auttamaan muita käyttäjiä perusongelmissa ja usein ovat ensisijainen tuki oikeuksia hakeville käyttäjille. Pääkäyttäjät ovat usein meihin yhteydessä, jos tulee suurempia ongelmia oikeuksiin liittyen. Tämä on hyvä järjestely, koska sen avulla voidaan keskitetysti käsitellä samanlaisia ongelmia.

### *Viikon 3 analysointi*

Koska asiakkaalla on niin paljon käyttäjiä eri tehtävissä ja jopa eri puolilta maailmaa, on palvelun oltava joustavaa ja pitää osata muuttaa opastustapojaan käyttäjästä riippuen. Suuri osa käyttäjistä osaavat toimia koneella niin että, heille voi jonkin verran selostaa mitä tekee, menemättä liian syväälle teknisiin seikkoihin. Olen huomannut heidän myös osaavan jatkossa ennaltaehkäistä tai välttää häiriötilanteita, kun antaa kunnon ohjeet. Vaikeimpia käyttäjiä eivät aina ole ne, jotka eivät kunnolla osaa tai ymmärrä tietokoneita, vaan ne jotka luulevat osaavansa, mutta eivät kuitenkaan osaa. On käyttäjiä, jotka aloittavat itse ratkomaan verkosta löydetyn tiedon perusteella ongelmaa ja saavat usein koneen vielä huonompaan kuntoon. Onneksi peruskäyttäjän oikeustasot eivät riitä tuottamaan suurempaa vahinkoa, mutta heidän toimintansa aiheuttaa kuitenkin turhaa työtä meille.

On siis tärkeätä kartoittaa varhaisessa vaiheessa palvelupyynnön alussa, minkälainen käyttäjä on kyseessä. Tämän tiedon avulla voi joko ottaa itselleen koneen haltuun tai opastaa etäkatselun avulla. En koe esimerkiksi tarpeelliseksi opastaa Outlook-profiilin

luonnissa käyttäjää, joka ei ymmärrä yhtään mitä siinä tehdään. Toisaalta sellainen käyttäjä joka ymmärtää, voi taas itse hyödyntää tätä tietoa jatkossa.

Pidän asiakkaan kohtelua ja käsittelyä hyvin tärkeänä osana työtäni. On osattava keskustella ja kysellä oikein, jotta nopeammin ja tehokkaammin saa ongelmat ratkaistua. On todella noloa alkaa selvittää jotain ja huomata jälkikäteen, että ongelma ei olekaan, niin kuin aluksi luuli, koska ei osannut kysellä käyttäjältä tarpeeksi tarkentavia kysymyksiä.

Tätä kautta olen ymmärtänyt kuinka tärkeitä oma tekeminen ja ymmärtävyisyys ovat asiakkaiden ongelmatilanteissa. Jos kohtaa käyttäjän ongelman aidolla halulla auttaa, saa hän tunteen, että asia etenee. Vaikka useassa tilanteessa ei ratkaisun tuottaminen ole omissa käsissämme.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että osaa työssään ajatella asiakkaan puolesta ja hienan edellekin, koska ymmärtää asiakasta. Tällä tapaa pyrimmekin omaa asiakastamme käsitellä. Hyvä tapa aloittaa on asiakkaan kuunteleminen. On osattava ottaa vastaan hänen antamansa tiedot ja ymmärrettävä mikä on faktaa ja mikä on tunnetta. Faktaan pitää vastata tiedolla ja tunteet otetaan huomioon sillä tavalla miten tiedon kertoo. Nämä molemmat osa-alueet ovat oltava läsnä, jotta asiakaskokemus muodostuu *legendaariseksi*. (Hanuman Consulting 2015, Fujitsu Finland Oy 2017.)

### **3.4 Seurantaviikko 4**

*Maanantai*

Pyhä – vapaalla.

*Tiistai*

Omalla toimistolla ja varmasti myös asiakkaidenkin toimistolla, on tänään hyvin vähän väkeä. Rauhallinen päivä varmasti tulossa myös siitä syystä, että noin kolmen viikon aikana on rauhoitettu sovellusten päivittäminen, vähäisen työvoiman takia.

Päivä on ollut erittäin rauhallinen ja poikkeuksellisesti aloimme parin kollegan kanssa tekemään, omien jonojen lisäksi, muiden tiimiläisten jonoja. Usein oppii aikaisemmista palvelupyynnöistä tapoja ja tekniikoita ratkoa ongelmia, joita muut tiimiläiset eivät tiedä. Tieto voi myös olla sellaista, jota on vaikea kirjoittaa ohjeisiin tai sen unohtaa tehdä. Huomasin

muiden jonojen läpikäydessä, että osaan ratkaista pienellä vaivalla heidän palvelupyynn-  
töjä. Tästä syystä laitoinkin sähköpostitse pyynnön kaikille käydä muiden jonoja läpi viikon  
aikana, jotta saataisiin ennen uutta vuotta jonot mahdollisimman tyhjäksi. Tämän hetkinen  
yhteenlaskettu selvittämättömien palvelupyyntöjen määrä on 276.

### *Keskiviikko*

Päivä tulee koostumaan jonojen läpikäymisestä sekä CommCell-kokouksessa ideoinnista  
tehokkuuden nostamiseksi. Esimieheni pyysi kaikkia miettimään kolme asiaa, jotka voisi-  
vat tulevan vuoden aikana nostaa tehokkuutta ja vähentää ajankäyttöä työtehtävissä.

Kokouksessa tuli esiin kolme uutta ideaa: tiimijako, automaattinen tavoittelu ja fraasi-  
pankki. Ensimmäinen on suurempi toimintamallia muuttava idea. Sen sijaan että kaikki te-  
kevät samaa työtä, jaettaisiin tiimi kahteen osaan, 1. ja 2. tasoon. Koska suurin osa ajasta  
kuluu kiireettömiin, vaikeisiin ja suurta selvittelyä vaativiin ongelmiin, tulisi 2. tason tiimi  
työstämään ainoastaan näitä. Silloin olisi aina yhtä suuri osa tekemässä puheluista tulevia  
palvelupyynnöitä ja samalla kuitenkin aikaa vievät keikat saisivat tasaista ratkontaa. Ilmoitin  
kiinnostukseni 2. tason tehtävistä ja aloitan pilotti-ryhmässä, joka tekee ensi kuussa keski-  
viikkoisin ja perjantaisin tätä. Vaikka pidän asiakkaan kanssa puhelimitse palvelemista, on  
tämä mielenkiintoinen muutos työkuvaani. Toivon että siitä on hyötyä jonojen työstämi-  
seen, koska ne usein saavat liian pientä huomiota.

Toinen suurempi muutos on automaattinen tavoittelu, joka toimii palvelupyynnösovelluksen  
kautta. Tavoitteluilla tulee olemaan oma jono, johon palvelupyynnön voi siirtää, kun käyt-  
tää tavoitellaan. Aikaisemmin se on tehty soittamalla tai manuaalisesti sähköpostitse.  
Jos käyttäjä ei vastaa yhden viikon kuluessa, lähettää sovellus toisen tavoittelun. Seu-  
raava lähtee kahden päivän päästä. Mikäli käyttäjä ei vastaa siihen viestiin yhden päivän  
kuluessa, sulkeutuu palvelupyyntö automaattisesti. Jos hän jossain vaiheessa vastaa, tu-  
lee siitä ilmoitus Service Deskin henkilölle. Tämä on ehdottomasti suuri tehokkuutta nos-  
tava tekijä, koska se vähentää manuaalista tekemistä ja estää tavoittelujen unohtamista.

Kolmas hyvä idea on fraasipankki eli SharePoint:iin tallennettavia valmisvastauksia. Tä-  
män teko ja tarkempi ideointi sovittiin tehtävän tammikuun puolessa välissä. Pyysin myös  
tähän projektiin mukaan, jotta Sharepoint osaaminen kehittyisi.

## *Torstai*

Vuoden kaksi viimeistä päivää jäljellä, joten tavoitteena on mahdollisimman paljon tyhjentää jonoja. Lisäksi tavoitteena on viedä päätökseen tiimin sisäisiä projekteja sekä vastata niihin muutamiin puheluihin jota uskon tulevan.

Päivä oli erittäin hiljainen puheluiden osalta ja vastasin itse vain kolmeen. Keksimme ratkaisun yhteen toistuvaan ongelmaan ja saimme sen ansiosta suljettua noin 20 palvelupyyntöä. Tämän päivän päätteeksi on jonoissamme yhteensä enää 183 palvelupyyntöä. Erikoista on, että omassa jonossani on vain yksi palvelupyyntö, joka odottaa käyttäjän testausta. Uskon, että tämäkin saadaan kiinni perjantaina.

Todella harvinaisia näin hiljaiset päivät, joten ehtii myös kauempana istuvien kollegoiden kanssa viettää aikaa. Usein päivän aikana keskustelee vain omassa pöydässä istuvien kollegoiden kanssa ja Skypen kautta muiden. Uskon tämän ja huomisen päivän olevan hyviä tutustumispäiviä ja ilmapiirin nostattajina. Koska oma jonotilanteeni ja kulunut päivä olivat niin hiljainen, sain esimieheltäni huomisen päivän vapaaksi.

## *Perjantai*

Lomapäivä – vapaalla.

## *Viikon 4 analysointi*

Ensimmäisenä viikosta tulee mieleen kuinka rauhallinen se on ollut, verrattuna normaalimpiin viikkoihin. Viikko on ollut paljon vapaata aikaa, jonka on voinut käyttää omalla tavallaan. Mielestäni tällainen aika on sopivaa kehityskohteiden miettimisellä ja tehokkuutta parantavien ideoiden suunnittelulla. Itselläni on tapana koittaa tehdä asioita tehokkaammin, eikä vain niin kuin on opittu. On helppo jäädä tapojensa vangiksi, huomaamatta niiden tehottomuutta. Tästä syystä koen, että välillä pitäisi olla sovittuja kokouksia ja työpajoja tiimin sisällä, eikä vain johdon kautta tulevia ohjeistuksia. Kun tarpeeksi moni yhdistää kokemuksensa ja ymmärryksensä, saadaan varmasti ideoita prosessien kehittämistä varten. On myös työntekijänä helpompaa ja mielekkäämpää tehdä tehtäviään, kun ne ovat loppuun asti mietittyjä ja suunniteltu kunnolla. Suurin ongelma tehottomuudessa on minusta huonosti suunniteltu toimintatapa.

Olen huomannut, että usein tiimeissä on henkilöitä, jotka vastustavat muutosta. He kokevat työtapamuutosten olevan liian vaikeata ja aikaavievää, mutta minä uskon, että ne todellisuudessa helpottavat ja nopeuttavat sitä. Työilmapiiri ja motivaatio laskevat samalla, kun kollegat syyttä asettautuvat ideoita vastaan. Uskon tämän kuitenkin olevan johdon haaste ratkaistavaksi. On tehtävä muutoksista läpinäkyviä, antaa niiden taustalla olevat selkeät syyt ja rohkaista enemmän niiden toteuttamiseen.

Omana kehityskohteena tässä voisi olla työtä hidastavien ja vaikeuttavien ongelmien kirjaaminen. Kerran viikossa tai kuussa kävisi sitten läpi näitä ja koittaisi keksiä taloudellisia ratkaisuja realistisissa puitteissa. Koitan viedä idean eteenpäin esimiehelleni ja haastan hänet myös tähän harjoitukseen. Uskon asioiden esiintuomisen järjestelmällisesti panevan ratkaisemisen vireille, vaikka ongelma olisikin kuinka pieni ja haitaton. Ehkä tämä on myös hyvä tapa sitouttaa henkilöstöä, yhteisen hyvän tavoittelemiseen.

Periaatteena on tehdä päivitykset aikoina, jolloin ei ole lomaa ja pyhiä niin paljon. Tämä estää päivityksiin liittyviä suurempia ongelmia viemästä paikalla olevien aikaa. Häiriötilanteista suuri osa liittyy päivityksiin. Mielestäni tämä on loistava tapa minimoida riskit ja pitää asiakuuden tavoitettavuudet ja tyytyväisyys korkealla.

Pidän tämän tyyppisestä suunnittelusta ja ideoinnista. Se nostaa sitoutumista työpaikkaan ja nostaa tiimihenkeä. Samalla näkee mitkä asiat muita mietityttää ja voi samalla omia toimintatapoja tuoda esiin, muiden hyödyksi.

Työilmapiiri on mielestäni tärkeässä roolissa työpaikalla ja uskon sen olevan korkealla järjestyksessä kriteereistä joita työnantajan on täytettävä. On tärkeää tarttua ongelmatilanteisiin heti ja käsiteltävä pienemmätkin asiat jotka aiheuttavat stressiä. Hyviä tapoja jolla voi henkilökohtaisesti parantaa työilmapiiriä ovat muiden huomiointi ja kuunteleminen, hyödyllisen tiedon jakaminen ja onnistumisten esiintuominen kokouksissa. (Mielenterveysseura 2017)

### **3.5 Seurantaviikko 5**

#### *Maanantai*

Uusi vuosi tuo tullessaan kaksi uutta työntekijää. Toinen heistä tulee torstaina istumaan minun pöytäni ja tulee saamaan toisen pöydässä istuvan kollegan tutorikseen. Hänen auttamisen ja opastamisen tuottaa kuitenkin minullekin lisätyötä. Aluksi hän kuuntelee tutorin puheluita ja oppii sitä kautta perustekemisen. Koitan auttaa tutoria miettimällä hänen

kanssaan valmiiksi oppimista parantavia ohjeita. Ohjeistusta on jouduttu viimeisen vuoden aikana muuttamaan erittäin paljon asiakkuudessa tapahtuneiden suurien järjestelmä- ja sovellusmuutosten takia. Ohjeet uudelle työntekijälle puuttuvat melkein kokonaan tästä syystä.

Sähköposteja on tullut melko vähän ja jonot ovat tyhjänä. On rentouttavaa aloittaa puhtaalta pöydältä uusi vuosi uusilla tehokkaammilla työskentelytavoilla. Oma motivaatio on noussut jo pelkästään siitä syystä, että tiimin ongelmia on otettu huomioon. Se, että asioille syntyi jo viime vuoden lopussa ratkaisuja, oli erittäin mieltä nostavaa.

### *Tiistai*

Uskon, että päivä päivältä alkaa vilkastumaan päivät. Tänään on kuitenkin vielä paljon aikaa taustatyölle ja esim. ohjeiden laatimiselle. Minulla on sähköpostivuoro, joten se aiheuttanee hieman lisätekemistä.

Päivän aikana saapui kohtuullisen paljon sähköposteja, joista suuri osa oli asiakkaan puolen pääsovellusvastaavalta. Ilmeisesti he olivat keränneet paketointia ja jakelua varten uusia sovelluksia tai niiden uusia versioita. Suurimmaksi osaksi eivät muutokset vaikuta kovin suurilta, uutta SSO-sovellusta (Single Sign On) lukuun ottamatta. Sen avulla käyttäjät voivat automaattisesti kirjautua useihin sovelluksiin, joihin vielä tarvitsee manuaalisesti syöttää kirjautumistiedot. Sovellukseen voi myös haluttaessa tallentaa salasanoja ja käyttäjänimiä.

Otin hieman selvää kuinka paketointiprosessi toimii ja mitä vaatimuksia sovellusten on täytettävä päästäkseen jakeluun asti. Asiakkaan oma Tietoturva-yksikkö tutkii sovelluksen jonka jälkeen se vielä tulee meidän paketointitiimille. Asennusmedia luodaan asennuspalvelimille ja niille luodaan valmiita asennuskriptejä sekä ohjeistus. Tämän jälkeen ohjeistus tulee meille ja lisäämme sen jakelussa olevien sovellusten luetteloon. Olisi mielenkiintoista saada tarkkaan tietää, mitä kaikkea Tietoturvayksikkö tarkistaa ja kuinka he testaavat sen tietoturvalliseksi.

### *Keskiviikko*

Tänään on ensimmäinen päivä 2. tason pilottiryhmälle. Aamun puheluiden jälkeen siirrymme kahden kollegan kanssa työstämään pitempikkestoisia palvelupyynnöitä. Tällä hetkellä niitä ei kovin paljoa ole ja päätimme kolmistaan ottaa kannettavat mukaan ja siirtyä

neuvotteluhuoneeseen niitä ratkomaan. Pyysin saada käyttöön oman pöydän samasta tilasta, jossa normaalisti työskentelemme. Koska meillä on käytössä kannettavat ja niille telakat, on helppoa siirtyä pilotin ajaksi vierekkäin. Kirjaamme vastaan tulevat ongelmat ja koitamme samalla miettiä mahdollisia ongelmatilanteita.

Päivä sujui erittäin hyvin ja saimme hyvin ratkottua ongelmia, kun siihen sai kunnolla paneutua. Kävi tuuri myös sen suhteen, että moni käyttäjä antoi koneet käyttöömme pitemmäksi aikaa. Asiakkaalla on selvästi myös hiljaista omien loppukäyttäjiensä kanssa. Purimme päivän päätteeksi pilotin ensimmäisen päivän esimiehellemme. Hyvistä tuloksista saimme paljon kehuja ja uskon tämän konseptin tulevan nopeasti käytäntöön. Uskon, että idea siirtyi myös Tallinnan puolelle testattavaksi.

Koska aikaa on paljon ja puheluita tulee vähän, etsimme valmiiksi uutta työntekijää varten hyviä puheluita viikolta. Puhelumme tallennetaan ja sitä voidaan tällaisessa tilanteessa hyödyntää loistavasti. Samalla tietenkin kuulee omiakin puheluita ja niistä, jos jostain, oppii hyvin tekemiään virheitä. Huomasin käyttäväni keskusteluissa paljon muutamia täytesanoja. Näitä en ole aikaisemmin huomannut, mutta uskon saavani niitä kitkettyä pois.

#### *Torstai*

Tänään saamme uuden työntekijän ja hänen kouluttaminen aloitetaan heti aamusta. Hän on myös Haaga-Heliasta, joten uskon yhteistä keskusteltavaa syntyvän. Tämä varmasti helpottaa ja nopeuttaa hänen tiimiin liittymistä. Ennusteiden mukaan päivä tulee olemaan vielä hiljainen puheluiden osalta.

Päivä sujui mukavasti, eikä juurikaan tullut tehtyä päivittäistä työtä. Autoin paljon uuden henkilön työaseman pystyttämässä ja aloittamisessa. Kuuntelimme muutaman eri kollegan puheluita, joita yhdessä kävimme läpi. Tämä oli hyvä kokemus myös omalle oppimiselle. Hän kysyi paljon miksi toimimme tietyillä tavoilla eri tilanteissa. Moni ongelma on itselle niin päivittäistä, että sen tekee kokonaan automaattisesti kyseenalaistamatta onko se tapa tehokkain. Kun selittää ja kertoo miten ja miksi jotain tekee, näkee kokonaisuuden hieman eri tavalla. Uskon uuden henkilön kouluttamisen olevan myös hyvä mahdollisuus omalle kehitykselle.

Jonot ovat yleisesti ottaen koko tiimillä hyvällä mallilla. Saimme ratkottua muutamia pitempikestoisia keikkoja. Olen tyytyväinen omaankin tekemiseen ja kuinka olen suoriutunut

loppu- ja alkuvuoden. Olen saanut lisättyä omaa motivaatiota ja viihtyvyyttä töissä olemalla itse aktiivinen ja oma-aloitteinen. Projekteissa oleminen rikkoo paljon rutiininomaista työtä ja pitää virkeänä.

### *Perjantai*

Pyhä – vapaalla.

### *Viikon 5 analysointi*

Itsensä kehittäminen on ollut pinnalla lähellä istuvien kollegoiden keskuudessa. Motivaattorina on myös toiminut juuri aloittava työntekijä. Haluan olla esimerkillinen työntekijä, jotta hän oppii sekä opastuksesta, että myös teoistani. Asenteella on mielestäni myös suuri merkitys, joka varmasti auttaa uutta henkilöä sekä itseäni. Uskon, että olemalla oma-aloitteinen ja halukas tekemään muutakin kuin mitä työsopimuksessa lukee, tulee se pitkällä juoksulla auttamaan työelämässä. Hyvä asenne ja teot jäävät esimiehille mieleen ja auttavat uusien haasteiden löytämisessä ja oman työuran kehityksessä.

Olen asettanut itselleni tavoitteita urallani ja niiden saavuttamiselle minun täytyy kehittää itseäni tasaisin välein. On helpompi saada uutta osaamista ja päästä mukaan projekteihin, kun itse tällaista pyytää. Harvemmin tulee vastaan tilanteita, jossa tarjotaan hyviä mahdollisuuksia muuten vain. Muistan edellisessä työpaikassani olleeni kateellinen yhdelle kollegalle, joka aina pääsi mukaan eri projekteihin ja pilotteihin. Vasta myöhemmin ymmärsin sen johtuvan hänen asenteesta ja motivaatiosta edetä uralla kuin että hän olisi vain esimiehen hyvä ystävä. Tästä syystä tälläkin viikolla olen ollut mukana paljon eri ylimääräisissä asioissa, joista ei suoranaisesti ole palkkaani tai muuhun työsuhteessa etua. Uskon niiden tuovan pitkällä juoksulla minulle etusijaa, jota ns. perustekijä ei tavoita.

Yksi selkeimmistä tavoista jolla olen oppinut ja pystynyt työntekoani kehittämään, on muilta oppiminen seuraamalla kuinka he käyttäytyvät ja toimivat omien työtehtäviensä lisäksi. Toivon omilla teoillani olevan tästä syystä myös sekä uusille että vanhemmille kollegoilleni inspiraatiota nostava.

Itsensä kehittäminen ja osaaminen ovat myös työnantajan intressin mukaisia. Näihin osaluokkiin ei aina panosteta yhtä suurta rahallista määrää, kuin esimerkiksi uusiin laitteisiin tai tietojärjestelmiin. Yhtenä toteamana on, että osaamisen kasvattamisen kautta voidaan nostaa suoraan tuottavuuden kasvua. (Hasu 2010.)

### 3.6 Seurantaviikko 6

#### *Maanantai*

Vapaalla – loma.

#### *Tiistai*

Minun lisäksi muutamalla muullakin on ollut lomaa, joten uskon palvelupyynnöjonojen kasvaneen jonkun verran. Myös asiakkaan käyttäjiä on palannut lomalta, mikä tuottaa varmasti enemmän käyttäjätunnuksiin liittyviä palvelupyynnöjä.

Nyt alkaa jo olla normaali määrä puheluita päivässä. Päivät menevät huomattavasti nopeammin ja palkkaakin saa enemmän. Palkkaus toimii portaissa, riippuen kuinka paljon palvelupyynnöjä käsittelee. Mittarissa on avattuja palvelupyynnöjä ja myös suljettuja. Mikäli pääsee kuukaudessa tietyn rajan yli, tulee avatulle ja suljetulle palvelupyynnön palkkiolle kerroin. Mielestäni tämä on kohtuullinen tapa saada motivaatiota. Huono puoli siinä on se, että jos huomaa, ettei enää kuukauden lopussa pääse seuraavalle tasolle, tulee helposti paneuduttua vaikeampiin keikkoihin, eikä enää suurempaan volyyymiin. Myös aikaisempi 1. ja 2. tason muutos nostaa kysymyksiä, kompensatioon liittyen. Ei ole mahdollista saada 2. tason tiimissä yhtä paljon avattuja ja suljettuja keikkoja. Asia on vielä esimiehelleni käsittelyssä ja uskon ratkaisun olevan tyydyttävä kaikille.

Uusi työntekijä on oppinut lomani aikana paljon ja nopeasti. Uskon hänen olevan hyvä lisä tiimiimme ja pätevä työssään.

#### *Keskiviikko*

Tänään uskon suurimman osan päivästä menevän melko suureksi kasvaneeseen 2. tason jonoon. Vaikeampien ongelmien tutkiminen ja selvittäminen on mielekästä puuhaa sen haastavuuden takia. Onnistumisen tunne on suuri, kun saa ratkaistua näitä ongelmia. Lisäksi tulemme kolmistaan hyvin toimeen ja olemme saanut lomani aikana oman pöydän yhteisistä tiloista.

Yksi ongelma, joka silloin tällöin tulee käyttäjillä, on oletustulostimeen liittyvä. Vaikka sen vaihtaa verkkotulostinjonoon, on se aina koneen uudelleenkäynnistyksen jälkeen PDF-Xchange. Vaikka työasemien ryhmäkäytännöt (Group Policy) eivät määritä oletustulostina,

uskoimme sen liittyvän siihen. Tutkittua ongelmaa enemmän ja verkosta ratkaisun etsinnän jälkeen löysimme ongelman olevan Windowsin rekisterissä. Sieltä löytyi viitteitä PDF-Xchange tulostimeen, jota kautta se haki aina oletustulostimen. Tämä saatiin ohjeisiin ja myös muutama vastaava palvelupyyntö kiinni. Vaikka ongelma olikin melko haitaton ja pieni, antaa se hyvin oppia Windowsin ymmärtämiselle. Asiakkuudessa on 99 % työasemista Windows-käyttäjärjestelmällä ja ainoastaan noin 20 Mac-konetta, joihin suurimmaksi osaksi tuki löytyy asiakkaan puolelta.

Uusi työntekijä voi vielä vain opetella ja kuunnella, koska hänelle ei ole vielä tullut admin tunnuksia asiakkaan puolelle. Hän tuli myös auttamaan meitä 2. tason tiimiin, koska oli harjaantuneempi Excel-makrojen toimivuudesta. Excelin makrot tuottavat usein ongelmia, kun käyttäjät luovat omia makrojaan valmiisiin Excel-tiedostoihin, joissa on jo vanhoja makroja.

### *Torstai*

Tänään aloitamme fraasipankin teon Sharepointilla. Kollega on kokeneempi Sharepointin kanssa, joten hän tekee suurimmaksi osaksi teknistä puolta. Minä autan tuottamalla valmisvastauksia ja fraaseja. Tämän projektin ideana on nopeuttaa toimintaa ja tehostaa entisestään työajan käyttöä. Muuten päivän pitäisi olla aika normaalia jonojen tekoa ja puheluihin vastailua.

Päivä oli erittäin hidas ja epäonnekseni sain useamman vaikeamman palvelupyynnön. Harvemmin jää yli viisi keikkaa päivässä omaan jonoon varsinkaan siitä syystä, ettei niitä osaa ratkaista. Yksi ongelma on ilmentynyt käyttäjän konttorinvaihdon jälkeen. Uskon ongelman liittyvän konttoritietoihin, joita useampi sovellus käyttää. Ongelmana on, että tiedot jäävät useampaan eri paikkaan, joiden pitäisi automaattisesti vaihtua oikeaksi uudessa konttorissa. Käyttäjillä on ns. rooleja, jotka määrittelevät muun muassa missä konttorissa he tekevät työtä. Roolit ovat valmiita paketteja, joten ongelma tuskin on siinä, vaan siinä että se ei saa kirjoitettua yli vanhoihin tietoihin. Sovelluksen uudelleenasetus eikä Windows-profiilin uusinta auttaneet, joten pyysin pankkipuolen kolmannelta osapuolelta apua tähän.

Sain melko nopeasti vastuksen, ettei tähän ongelmaan ole heiltä ratkaisua. Vaikka kokeneempi kollega myös katsoi ongelmaa, emme keksineet muuta ratkaisua kuin koneen uudelleen asennuksen. Tämä tapahtuu Lähituen toimesta ja vie melkein päivän aikaa. Harmittaa aina ilmoittaa käyttäjälle uudelleenasetuksesta, varsinkin, jos hän työskentelee

pienemmällä konttorilla. Siellä harvoin on varakoneita, eikä LähiToukakaan ole rajattomasti niitä jakaa. Usein ne ovat kaikki käytössä ja käyttäjä voi vain tehdä koneetta töitä.

### *Perjantai*

Uuden työntekijän tutor on tänään kipeänä, joten olen hänen kouluttajana. Pyrin selittämään mahdollisimman tarkkaan kaikki tekemiseni ja opastamaan myös näppäin-yhdistelmien käytössä. Windowsin omien näppäinyhdistelmien lisäksi muutamassa käytössä olevassa sovelluksessa on paljon näppäinyhdistelmiä, jotka ovat suureksi avuksi. Oma kouluttajani pyysi minua heti alusta asti käyttämään niitä ja hyväksi havaittuna pyydän saman uudelta kollegalta.

Käytämme tuplakuulokkeita, jotta uusi kollega voi kuunnella samalla keskustelua, kun palvelen asiakkaita. Pyysin muutaman kerran lupaa käyttäjiltä selostaa tekemiseni, jotta hän oppisi paremmin. Käyttäjät olivat hyvin avuliaita ja saimme yhdeltä paljon vinkkejä, asiakkaan näkökulmasta. Tämä oli hieno opetus uudelle kollegalle samoin kuin myös minulle. Kuten usein, eivät käyttäjät tarkemmin ymmärrä ongelman laatua tai miten me se korjataan, vaan sitä kuinka palvelemme ja kuinka käsittelemme häntä. Mielestäni on tärkeää osata kuunnella käyttäjää sekä huomioida kuinka hän reagoi ohjeistukseen ja ongelmaan liittyviin kysymyksiin. Siitä voi huomata miten hän mahdollisesti toivoo tulevansa palveluksi.

Helpointa on vain ottaa käyttäjän kone haltuun ja itse korjata ongelma. Usein kuitenkin voidaan etäkatselun avulla opastaa käyttäjää itse ratkaisemaan ongelma. Uskon sen olevan parempi tapa, koska se opettaa myös käyttäjälle koneesta ja kuinka eri sovellukset toimivat teknisesti. Uskon myös sen olevan asiakastytyväisyyttä nostava seikka heidän kunnioittamisella ja myös aikaa säästäen.

### *Viikon 6 analysointi*

Mietimme viikolla, 2. tason rahallisen kompensaation takia, paljon kuinka palkkaus työpäikkällämme toimii. Tämä nosti esiin paljon erimielisyyksiä kollegoideni kanssa ja oli vaikea löytää selkeätä yhteisymmärrystä. Suurimpana syynä on varmasti se, onko palkkiomalli oikeanlainen vai olisiko jokin muu parempi. Koitimme myös keksiä uutta, kaikkia palkitsevaa mallia, joka olisi samalla reilu.

Tällä hetkellä se toimii niin, että peruspalkan lisäksi saamme avatusta keikasta ja suljetusta keikasta palkkion. Kun kuukaudessa pääsen molemmissa tietyn rajan yli, nousee

palkkion määrä per avattu ja suljettu. Palkkion tasoja on yhteensä 4, joista neljanteen on melkein mahdotonta päästä. Ainoastaan todella kiireisinä kuukausina ja silloinkin usean häiriön takia voidaan sinne päästä. Tässä kuitenkin on vielä se, että ero rahallisessa palkkiossa 1. ja 2. toisen tason välillä, ei ole merkittäviä. Tämä ei mielestäni ole tarpeeksi suuri motivaattori tehokkaamman työn edesauttamiseksi.

Ongelmana on kuitenkin, että ollessaan sairaana tai lomalla, ei sitä huomioida mitenkään palkkioissa. Riittää, että on vajaan viikon poissa, jotta toiselle tasolle pääseminenkin tuottaa tuskaa. Silloin helposti alkaa tekemään muuta, kuten jonon purkua. Yhtenä kehitys-ideana tuli esiin, että olisi hyvä saada myös koko tiimille tavoite, jotta sillä kuitenkin olisi merkitystä tehdä jokainen mahdollinen päivä tehokkaasti töitä. Päätimme nostaa tämän asian esiin ensi viikon CommCell -kokouksessa.

Palkkaus voisi mielestäni siirtyä malliin jossa on kiinteän palkan lisäksi bonuspalkkio provisiopalkan sijaan. Viime vuosien trendien mukaan on tämä malli ollut kasvussa. Uskon, että työtehokkuus ja tyytyväisyys palkkausmalliin paranisi poistamalla provisio-osuuden, mutta pitämällä jonkin houkuttelevan pohjapalkan lisäksi. Bonusrahan voisi saada jos tiimi tavoittaa jotkut kriteerit joka kuukausi tai pitemmälläkin aikavälillä. (Kaartinen 2009.)

### **3.7 Seurantaviikko 7**

#### *Maanantai*

Harmittavia uutisia ilmoitettiin heti aamusta, kun kolme kollegaa siirtyy toisiin työtehtäviin Fujitsun sisällä. Tämä varmasti aiheuttaa lisäksi kiireitä pienevän miehityksen takia, sekä heidän jonojen tyhjentämisen kanssa.

Viime vuonna aloitettiin Offshoring projekti, jonka avulla siirretään työvoimaa Tallinnan puolelle, Helsingin työntekijä määrää pienentämällä. Samalla viime vuonna alkaneet YT-neuvottelut alkavat tulemaan käytäntöön. Ensi kuussa saamme kuulla ketkä kuuluvat tiimistämme tähän ja irtisanotaan. Tämä tuottaa varmasti vaikeita aikoja tiimillemme sekä esimiehellemme myös. Moni osoittikin heti mielipiteitään ja saimme vilkkaan keskustelun aikaiseksi. Uskon työmotivaation olevan monella aika matalalla ja sen varmasti näkee kiireenä.

Keskustelimme paljon päivän aikana kollegoiden kanssa, kuinka asiakkuuden palvelunlaatu tulee muuttumaan muutosten mukana. Kolme poistuvaa kollegaa ovat olleet tiimissä hyvin pitkään ja he ovat tuoneet paljon ratkaisuvoimaa. Myös se, että uusia työntekijöitä

tullaan palkkaamaan, tuottaa koulutuksen tarvetta, joka taas vie kouluttajien aikaa. Uskon lähikuukausien olevan erittäin haastavia sekä kiireisiä. Pyrin olemaan oma-aloitteinen ja tehokas, jotta en menetä omaa työpaikkaani. Ennusteiden mukaan Helsinkiin jää noin puolet nykyisestä tiimistä, vuoden päätteeksi. Prosessi on siis melko hidas, mutta varmaa. Kaksi uutta harjoittelijaa ovat oppineet nopeasti ja alkavat tällä viikolla ottamaan puheluita. Tämä varmasti auttaa tulevien kiireiden kanssa.

### *Tiistai*

Esimiehen toiveesta tulee toinen uusista aloittamaan puheluiden vastaanottamisen. Odotan mielenkiinnolla kuinka hän suoriutuu ja kuinka paljon antamistamme opeista on ollut hyötyä. Tästä varmasti oppii viimeistään kuinka hyvin osaa kouluttaa.

Uusi kollega oli erittäin jännittynyt ja huolissaan suorituksestaan ennen ensimmäistä puhelua. Muistan itsekin olleeni samassa tilanteessa, vaikka olen aikaisemmassakin työpaikassa tehnyt puhelimesta töitä. Tämä häneltä kuitenkin katosi, kun pari puhelua oli takana. Osaaminen oli tietenkin vielä hieman rajallista, mutta autoimme häntä pöytämme voimin, eikä suurempia ongelmia ilmestynyt.

Itselleni tuli etäkäyttöön liittyviä puheluita muutama, joissa molemmissa käyttäjällä on USB-avain käytössä. Tämä on avain, jonka avulla saadaan yhteys asiakkaan sisäverkkoon, jota kaikki pankki- ja vakuutussovellukset tarvitsevat toimiakseen. Koneella ei myöskään pääse ulkoiseen verkkoon ilman etäkäyttö palveluita. Mielestäni tämän USB-avaimen käyttöönotto on liian sekava monelle käyttäjälle. Prosessiin kuuluu avaimen tilaus, roolinhaku, varmenteenhaku sekä käyttöönotto. Kaikki nämä kohdat on ovat tehtävä asiakkaan sisäverkossa ja käyttäjällä on myös oltava etäkäyttöoikeus haettuna. Tässä on mielestäni liian monta kohtaa, jota käyttäjän on tehtävä ja tilanne tuottaa paljon väärinkäsityksiä. Olisi helpompaa, jos suurempi osa vaatimuksista olisi automatisoitua, kun kerran on hyväksytetty esimiehen kautta USB-avaimen käyttö. Käyttäjät haluavatkin tästä syystä useammin käyttää toissijaista etäyhteyttä, SMS-palvelua, jossa avaimena toimii oma matkapuhelin. Tämän saa suoraan voimaan ainoastaan etäkäyttöoikeuden ollessa vaatimukseksi.

### *Keskiviikko*

Lisäämme tänään yhden henkilön 2. tason tiimiimme iltapäivää varten. Koska tavoitettavuuslukemat ovat alhaiset, on alkupäivästä pakko keskittyä jokaisen puhelun ajoissa vastaamiseen.

Aamupäivällä oli hieman enemmän kiirettä ja saimme tavoitettavuuden onnistuneesti yli tarvittavan rajan. Tämä on tärkeää, koska tavoitettavuuteen on päästävä joka kuukausi, tai siitä tulee sakkoa. Iltapäivän aikana tuli puhelu yhdestä pienemmästä pankista, jossa turvakassan kanssa oli ongelmia. Tämä on tärkeä saada nopeasti kuntoon, koska ilman sen toimivuutta ei pankki voi antaa loppukäyttäjille käteistä. Ongelma selvisi turvakassan sovelluksen käyttämän Servicen olevan pois päältä. Tämän käynnistys korjasi ongelman ja pankki saatiin normaaliin toimintaan nopeasti.

Iltapäivällä purimme 2. tason jonoa, johon on kerääntynyt jälleen paljon tehtävää. Pankkien käyttämien lomakepohjien kanssa on ollut viikon ajan jo ongelmia, jota emme ole saaneet ollenkaan ratkottua. Sovellusvastaavaan ei löydä juurisyytä, mutta olemme syyn paikallistanut yhteyden, lomakkeiden ja palvelimen välille. Lomakepohjat toimivat apuohjelmana Microsoft Wordissa. Se on asiakkaalle räätälöity ohjelma, joka pankin palvelimelta hakee sen yhteystiedot ja muita oleellisia tietoja. Käyttäjät voivat toimia ilman sitä, mutta ongelma hidastaa heidän työntekoa paljon.

*Torstai*

Sairaslomalla

*Perjantai*

Sairaslomalla

*Viikon 7 analysointi*

Mielestäni tiimin jakaminen 1. ja 2. tasoon on loistava idea. Tämä auttaa todella paljon vaikeampien ongelmien ratkomista ja selvittämistä, kun sitä voidaan tehdä selkeästi ryhmässä. Koen olevani tehokkaampi, kun asiasta saa avoimesta keskustella, eikä vain verkosta etsiä ratkaisua. Ryhmän yhdistetty kokemus ja oppi, ovat selkeästi yksilöä parempi.

Olin loppuviikon sairauslomalla venähtäneen selän takia. Tämä siis esti vain työpaikalla liikumisen, joten olisin voinut tehdä etäältä töitä. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska asiakas ei sille anna lupaa. Ymmärrän kyllä tietoturvariskin, mutta työtä riittäisi, kirjautumatta asiakkaan koneille tai työympäristöön. Mielestäni tähän voisi saada muutoksen aikaan esimerkiksi 2. tason jonojen ratkomisella. Meillä on kyllä käytössä kannettavat tietokoneet ilman etäkäyttömahdollisuutta.

Etäkäyttö tuottaa myös käyttäjillä ongelmia liian usein. Kuten aikaisemmin mainitsin, on sen käyttöönotto turhan vaikeata. Ongelmia ilmenee myös yhteyden pysyvyyden kanssa, sekä katkeilulla ja hitaudella. USB-avainta käytetään sen tietoturvallisuuden takia. Uusi Direct Connect-tapa on tulossa käyttöön, kunhan testailut ovat valmiita. Tämä tapa mahdollistaa etäkäytön suoraan ulkoista verkkoa käyttäen, varmenteen ja avaimen ollessa koneelle kirjautuminen. Odotan todella paljon, että tämä tulee käytäntöön, käyttäjien helpottamisen vuoksi. Kuulen usein käyttäjien halusta pitää etäpäiviä, mutta eivät sitä tee etäyhteyden heikon laadun takia.

Sen lisäksi että etätyö on kätevää ja minunkin loppuviikon tilanteessa olisi ollut ainut tapa tehdä työtä, on siinä muitakin hyötyjä. Keskeisiä hyötyjä oman työni kannalta on työrauha ja helpompi keskittyminen, rahan ja ajan säästöt työmatkassa sekä työ- ja perhe-elämän joustavampi yhteensovittaminen. Etätyössä on myös etuja työnantajalle työn tehon ja kannattavuuden paranemisella, miellyttävämpi työnantaja ja sitä kautta sitouttaa pitemmäksi aikaa. (Työterveyslaitos ja Suomen ympäristökeskus 2017.)

### **3.8 Seurantaviikko 8**

#### *Maanantai*

Päivän tavoitteena on ottaa vastaan uuden tulostinajurin tuottama ruuhka. Päivitys on hyvin lyhyellä aikavälillä ilmoitettu ja pilottikin oli vain viime viikon. Ajuri tulee neljässä erässä ja vain viikonloppuajossa. Toivon mukaan tämä ei tuota suurta ruuhkaa maanantaikiireiden lisäksi.

Kuten oli odotettavissa, tuotti päivitys paljon soittoja ja palvelupyyntöjä. Ongelmana on että päivitys poistaa ensin vanhat ajurit ja sitten vasta asentaa uuden. Tuntemattomasta syystä on asennus osuus jäänyt usealla koneella tekemättä ja vain poisto mennyt läpi. Käyttäjät eivät siis saa mitään tulostettua, sekä pdf-muotoon muuttaminenkin on epävarmaa. Ongelmaa tutkitaan ja sen kanssa varmasti joudutaan kamppailemaan koko viikon. Toivon mukaan ensi viikonloppuna päivittyvät koneet saadaan suuremmista ongelmista asennettua.

## *Tiistai*

Tänään varaudutaan tulostinajurin päivityksen tuottamista puhelusta ottamalla muista tiimeistä avustajia aamun ruuhkaan. Toivon mukaan tämä auttaa sen verran että saisin kasvanutta omaa jonoa hoidettua. Itselläni on vain muutaman tunnin päivä koulun takia, joten pyrin olemaan mahdollisimman tehokas.

Tulostinajurin päivitys ei tuottanut juuri ollenkaan puheluita, koska viime yönä oli tehty pikapäivitys asennusta varten. Nyt asennusskripti tekee useampia tarkistuksia koneelta varmistukseksi, että se voi vastaanottaa asennuksen. On varmasti aivan perus tarkistuksia, joita ei jostain syystä oltu liitetty ko. skriptiin valmiiksi. Uskon kiireen olleen suuri tekijä tämän aikaisemmalla poisjäämisellä.

Ehdin myös tehdä omaa jonoani noin tunnin ja sainkin ratkaistua useita palvelupyyntöjä. Loppuviikon odotetaan olevan rauhallisempi ja pyysinkin jonon hoitamista varten aikaa huomiselle.

## *Keskiviikko*

Koska jonossani on pitkälle yli 20 palvelupyyntöä, on tavoitteenani tänään niiden ratkominen ja tarkistus. Eilen huomasin monen olevan sellaisia, joissa odotan vain käyttäjän testausta. Tilanne on usein niin, että käyttäjä on vain unohtanut vastata ja varmistaa toimivuuden.

Päivä oli melko rauhallinen puhelujen määrältä, mutta ongelmia tuotti yhtiön omat verkkoyhteydet. Päivä oli erittäin heikko tehokkuuden osalta, koska suurin teknisestä ympäristöstä on täysin verkkoyhteyksien varassa. Puhelimen kautta oli vaikea saada käyttäjiltä tietoja, koska yhteys oli pätkivää ja rätisevää. Jouduin käyttämään sähköpostia tiedon hankkimisessa ja se hidasti palvelua paljon.

Palvelupyntöjärjestelmä oli toinen hidastava tekijä ja jätin suuren osan palvelupyynnöistä kirjaamatta, toivossa että huomina päivä olisi parempi verkkoyhteyksien kannalta.

## *Torstai*

Tavoitteena on kirjata kaikki eilisen palvelupyynnöt ja tutkia auki olevia enemmän. Olen töissä vain neljä tuntia, koska menen kouluun iltapäiväksi. Tästä syystä pyysin puhelimesta vapautusta, jotta voin tehdä omaa jonoani. Verkkoyhteys on tällä hetkellä stabiili,

mutta tuntuu vielä hitaammalta kuin normaalisti. Toivon mukaan päivän aikana tämäkin ongelma poistuu.

Verkkoyhteyshitaudet poistuivat ensimmäisen työtunnin aikana ja sain kirjattua kaikki rästiin jääneet palvelupyynnöt. Sain myös muutaman ruotsinkielisen palvelupyynnön kollegoilta, jotka olivat alkuvuikosta heille tulleet lomakepalvelun kautta. Välillä harmittaa, että käyttäjät joutuvat odottamaan ekstra sen takia että käyttävät omaa äidinkieltään, jota sitten tiimissämme vain muutama osaa. Toki kiireisissä asioissa aina soittamalla saa asiansa nopeasti minulle tai muille ruotsinkielisille, joita tällä hetkellä on vain kaksi minun lisäksi.

Sain lyhyessä päivässä hyvin siistittyä jonoani ja moni ongelma olikin alkuvuikon tulostinajuri päivitykseen liittyviä.

### *Perjantai*

Päivän agendana on jonojen siistiminen ja puheluiden vastaanottaminen. Miellyttävää että pitkästä ajasta on jono paremmassa kunnossa ja mitään suurempia häiriöitä ei ole aktiivisena. Tämän päivän jaksaa varmasti hoitaa tehokkaasti illan virkistyspäivää odotellessa. Heti aamusta huomasi normaalista poikkeavaa iloisuutta ja tiimihenki oli huipussaan.

Tänään oli hiljainen päivä ja tein 2. tason palvelupyynnöjä suurimman osan iltapäivästä. Saimme myös uuden henkilön 2.tason tiimiin tarpeen vaadittaessa lisää osaamista siihen. Päivä oli hieman normaalia lyhyempi koko tiimin osalta ja Tallinnan tiimi olikin varautunut tähän painottamalla vuoronsa kaikki iltapäivälle.

### *Viikon 8 analysointi*

Huomasin kuinka suuri osa hyvää sovelluskehittämistä testaus ja ongelmien ennaltaehkäisy on. Alkuvuikon tulostinajuriongelmissa oli suurin liittyen siihen, että jokin muu päivitys esti uuden ajurin asennuksen. Asennusskripti sai vanhat ajurit asennettua, jonka jälkeen se teki koneelle uudelleenkäynnistyksen. Koneen käynnistyessä saattoi jokin toinen asennus ottaa koneen haltuun, joka jälleen esti uudentulostinajurin asennuksen. Skriptiin lisättiin muutama rivi koodia joka tarkistaa onko koneelle tulossa muita päivityksiä. Tämä esti kokonaan sen, että vanhan ajurin poisto alkoi ennen kuin kaikki koneen muut päivitykset olivat hoidettu.

Pienellä vaivalla saatiin korjattua päivitys sellaiseksi, ettei se tuota kohtuutonta määrää muita ongelmia. Hyvä ennaltaehkäisevä työ on siis erittäin tärkeää näinkin isossa asiakkuudessa. Testausta olisi myös ollut hyvä aloittaa paljon aikaisemmin. Yhdessä viikossa ei vain ole mahdollista saada yleisimpiä mahdollisia ongelmia testattua.

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Tavoitteena on ollut oman kehittymisen, oppimisen ja työnteon tehokkuuden parantamisessa. Tämä kohdistuu suureksi osaksi nykyisiin työtehtäviini, mutta uskon niiden olevan myös sovellettavissa muihinkin. Seurantajakson aikana olen pyrkinyt tekemään paljon erilaisia tehtäviä, joista usea on minulle aivan uusia ja vieraita. Aikaisempi osaamiseni on ollut suurimmaksi osaksi teoriapohjaista tai ulkoa opittua. Tästä syystä olenkin jakson aikana oppinut paljon juurisyiden ratkomista.

Olen mielestäni kehittynyt viimeisen puolen vuoden aikana, oman työni lisäksi, myös työntekijänä. On tärkeää ymmärtää kuinka voi kehittyä ja oppia, jolta sitä voi soveltaa uusiin haasteisiin ja työtehtäviinsä. Suurimpana tekijänä tässä on mielestäni motivaatio työhön, sekä omaan uraansa. Näen usein ihmisten ajattelevan jonkun työn olevan vain väliaikaista ja, että heti, kun voi, vaihtaa työpaikkaa. Tästä syystä ei sitten tehdä työtään aivan kaikella työpanoksellaan. Vaikka asia olisikin niin, että aikoo olla vain hetken tiettyssä työssä, kannattaa se mielestäni tehdä niin hyvin, kun voi. On melko varmaa, että henkilöitä, joiden kanssa on ollut kollegoita, tulee tavalla tai toisella vastaan jatkossakin. Aikaisempi tekeminen jää helposti muille mieleen, varsinkin jos se on ollut heikompaa eikä ole ollut tehokasta. Oman työn tehokkuutta ja hyvää laatua olen koittanut pitemmän aikaa jo pitää korkealla. Tässä syynä on, että saan itse usein enemmän työpaikaltani ja onnistuminen palkitsee itsessään jo paljon. Uskon tämän ansioista erottuvani myös joukosta ja etenemismahdollisuuteni paranevat.

Olemalla aktiivinen ja näyttämällä halukkuutta sekä uusissa asioissa mukana oleminen ovat kaksi tapaa, jota olen seurantajakson aikana tehnyt. Niiden avulla olen saanut myös erilaisen kokonaiskuvan työstäni, koska olen päässyt mukaan kokouksiin ja ryhmiin, joihin en muuten pääsisi. Sidosryhmien näkemyksen ja heidän kanssa rajapinnassa oleminen on auttanut ymmärtämään kuinka eri prosessit toimivat. Muutenkin oman tiimin ulkopuolella on verkostoitu laajemmin urakehitystään mielessä pitäen. Uskon että olen oppinut ja alkanut muutenkin tiedostamaan urani kehittymistä. Se on pitkäaikainen prosessi ja uskon, että varhaisessa vaiheessa omaa työelämäänsä kannattaa tehdä suunnitelmia.

Ajankäyttöä olen oppinut paljon ja sitä, kuinka voin enemmän tehdä samanaikaisesti. Turhan odottelun poistaminen tekee myös työstä mielekkäämpää ja vähentää kiirettä. Itseläni on aina kova kiire tuottanut eniten stressiä. Siitä syystä olen pitänyt kiireen minimointi erittäin tärkeänä. Eniten on yllättänyt kuinka helposti olen tehokkuutta nostanut. Se vaatii vain, että aidosti miettii eri prosessejaan ja pohtii missä menee eniten aikaa. Kun näitä

asioita alkaa tarkastelemaan, tulee heti muutama kehityskohde. Näihin kun alkaa paneutumaan, tulee varmasti kehitysideoita. Hyvänä esimerkkinä oli valmiiden pohjien luonti palvelupyyntöjärjestelmässämme. Tämä on vähentänyt kirjaamiseen menevää aikaa noin 3 minuutilla. Tämä ei kuulosta isolta määrältä, mutta pitää huomioida suuret volyymit. Kiireisenä päivänä tulee kirjattua noin 20-30 keikkaa. Jokaisesta työtehtävästä kun ottaa 3 minuuttia pois säästää noin tunnin aikaa muihin asioihin tai ehtii ottaa enemmän puheluita.

Dokumentoinnin tarkkuus ja sen lisääminen omiin työtehtäviini on auttanut myös kehityksessä. Siitä on apua myös omalle tiimille ja varsinkin uusille työntekijöille. Mielestäni on aina hyvä idea kirjata ylös muutoksia prosesseissa, vaikka ne olisivatkin pieniä. Siitä syntyy isompia ongelmia, kun tarpeeksi tapahtuu pieniä muutoksia, joita kukaan ei ole dokumentoinut. Tämän asian olen oppinut jo Haaga-Heliassa, mutta sen todellisen tärkeyden ymmärrän vasta työelämässä.

Pidän tätä opinnäytetyömenetelmää mielenkiintoisena ja hyvänä tapana itsensä kehittämiseksi. Uskon tällä olevan aitoa hyötyä työelämälleen, riippuen varmasti mitä työtä tekee. Työstä tulee helposti rutiininomaista ja asioita tekee opittujen kaavojen mukaan, miettimättä miksi niin tekee. Kun pitää päiväkirjaa tekemisestään, tulee helpommaksi hahmottaa kokonaiskuvaa työstään. Varsinkin kun tekee viikkoanalyysyjä ja miettii kehityskohtiaan. Suorittamiseen keskittyminen on ollut omana kompastuskivenä, jonka tämän seurantajakson aikana olen suureksi osaksi poistanut.

## Lähteet

Fujitsu Finland Oy 2017. Sisäinen tiedotus. Intranet,

Hanuman Consulting 2015. Asiakslähtöisyys. Luettavissa: <http://www.hanuman.fi/asiakslahtoinen-asiantuntijayritys/>. Luettu 8.11.2017.

Hasu M., Kupiainen M., Känsälä M., Kovalainen A., Leppänen A., Toivanen M. 2010. Onnistu osaamisen uudistajana. Luettavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134883/onnistu\\_osaamisen\\_uudistajana.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134883/onnistu_osaamisen_uudistajana.pdf?sequence=1). Luettu: 8.11.2017.

Hoikkala A. 1998. Tehokkuutta tehtävien hoitoon. Time/system Finland Oy. Otavan kirjapaino, Keuruu.

Kaartinen V. 2009. Tekniikka & Talous. Luettavissa: <http://www.tekniikkatalous.fi/tyoelama/2009-06-17/T%C3%A4m%C3%A4-erottaa-huippumyyj%C3%A4n-perusmyyj%C3%A4st%C3%A4-3274883.html>. Luettu: 8.11.2017.

Mielenterveysseura 2017. Mieli. Luettavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/hyv%C3%A4-ty%C3%B6ilmapiiri-vahvistaa-hyvinvointia>. Luettu: 8.11.2017.

Työterveyslaitos ja Suomen ympäristökeskus 2017. Luettavissa: <http://www.etatyopaiva.fi/fi/faktaa>. Luettu: 8.11.2017.