

Valtteri Pietarila

Päiväkirja, Tekninen asiakaspalvelu

Päiväkirja, Tekninen asiakaspalvelu

Valtteri Pietarila
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Tietojenkäsittely
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely, Järjestelmäasiantuntemus

Tekijä(t): Valtteri Pietarila

Opinnäytetyön nimi:

Työn ohjaaja: Ani Ruusila

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Joulukuu 2019

Sivumäärä: sivut + liitteet
(esim. 24 + 5)

Työn tarkoituksena on seurata ja dokumentoida opiskelijan työskentelyä Teknisen asiakaspalvelijan työtehtävissä IT-palveluja tarjoavassa yrityksessä. Työskentely sijoittuu yrityksen asiakkaan (Teleoperaattori) toimipisteelle. Pääasiassa toimenkuva koostuu uusien laitteiden ja ohjelmistojen asennuksesta ja käytön koulutuksesta, sekä moninaisista vianselvitys – ja korjaustöistä.

Opinnäytetyö tehdään Syksyllä 2019. Varsinainen päiväkirja aloitetaan maanantaina 30.9.2019 ja työn arvioitu valmistumisaika on 16.12.2019. Työ koostuu päivittäisistä päiväkirjamerkinnöistä, joiden avulla opiskelija asettaa itselleen tavoitteita, sekä seuraa niiden toteutumista. Päivittäisen dokumentoinnin lisäksi opiskelija tekee viikoittaisen analyysin, jossa käydään läpi viikon aikana ilmenneet ongelmat, ratkaisut ja oma kehitys

Työskentelyn edetessä pystytään havaitsemaan selkeää laaja-alaista kehitystä opiskelijan osaamisessa, niin tukityöskentelyssä kuin asiakaspalvelutehtävissä. Varsinkin viikkoanalyyseistä käy hyvin ilmi, jokaisen viikon aikana opitut asiat sekä kehitys eri osa-alueilla.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business information technology, Systems Administrator

Author(s): Valtteri Pietarila

Title of thesis: Diary, Technical Customer Service

Supervisor(s): Ani Ruusila

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2019

Number of pages:

The purpose of this thesis is to monitor and document the student working in technical customer service at an IT-company which takes place at one of the companies' clients' outlets. The main focus of the work is on device and software installation services as well as troubleshooting and maintenance services on various different platforms.

Work on the thesis takes place on the fall of 2019. Work on the diary begins on September 30th2019 and concludes approximately on December 16th2019. The thesis will consist of a daily kept diary in which the student will set a daily goal and monitor its fulfillment as well as document the various assignments throughout the day. In addition to the daily diary the thesis will also have a weekly analysis in which the student will go over each week based on the daily reports made each day. The analysis studies the problems and solutions found each day as well as monitor the students progress throughout the week.

Clear improvement in both technical support and customer service can be seen throughout the project and this is highlighted in the analysis part of each week which goes more in to detail of all the new information gained each week.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Johdanto	6
1.2	Käsitteet	7
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS	10
2.1	Työn Analyysi.....	9
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	11
2.2.1	Sisäiset sidosryhmät.....	11
2.2.2	Ulkoiset sidosryhmät.....	12
2.2.3	Kaavio.....	12
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	13
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	15
3.1	1. Viikko	15
3.2	2. Viikko	20
3.3	3. Viikko	25
3.4	4. Viikko	29
3.5	5. Viikko	33
3.6	6. Viikko	37
3.7	7. Viikko	39
3.8	8. Viikko	44
3.9	9. Viikko	46
3.10	10. Viikko	48
4	POHDINTA.....	53
	LÄHTEET.....	55

1 JOHDANTO

1.1 Johdanto

Työ tehdään ajalla 30.9.2019 – 16.12.2019 ja työn laajuus on 50 työpäivää.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata opiskelijan työskentelyä teknisen asiakaspalvelijan työtehtävissä teleoperaattorin toimipisteellä. Työskentely on toimipistekohtaista lähitukea ja toimenkuva koostuu pääasiassa operaattorin myymien laitteiden, palveluiden, sekä ohjelmistojen asennus -ja koulutustöistä sekä monialaisista vianselvitys ja huoltotöistä monilla eri alustoilla.

Työtehtävistä suoriutuminen edellyttää laajaa järjestelmätuntemusta sekä koulutusta verkkojen ja tietojärjestelmien toiminnasta. Operaattori myy useita erilaisia pääte -ja verkkolaitteita, joten lähituen on pystyttävä työstämään kaikkia tunnettuja käyttöjärjestelmiä ja laitteistoja. Käyttöjärjestelmien sekä tietoliikenneverkkojen opinnot antavat työhön pohjan, jota sovelletaan tehtäväkohtaisesti.

Tehtäväkohtainen oppiminen edellyttää oma-aloitteisuutta sekä tiedonhakutaitoa, sillä usein työtehtävien edellyttämä laaja-alaisempi osaaminen hankitaan toimenpiteiden yhteydessä hankkimalla ja soveltamalla uutta tietoa eri lähteistä sekä konsultoimalla työyhteisöä

Teknisen osaamisen lisäksi työ edellyttää hyviä vuorovaikutus -ja viestintätaitoja. Operaattorin lähituki on maksullinen palvelu, ja palveluiden markkinointi sekä asiakassuhteen muodostaminen ovat myös tukihenkilön keskeisiä työtehtäviä.

Työ suoritetaan keskisuuren teknisiä tukipalveluja tarjoavan yhtiön palveluksessa. Vuonna 2008 perustetun yrityksen toimipiste sijaitsee Jyväskylässä, mutta yritys toimii myös muilla paikkakunnilla yhteistyökumppaneidensa toimitiloissa.

Työskentely tapahtuu yrityksen kanssa yhteistyössä toimivan teleoperaattorin toimipisteellä. Tuki-palvelu on molempien tahojen organisoima ja se on brändätty operaattorin palveluiden alle. Tämän brändin palvelupisteitä löytyy operaattorin myymälöistä ympäri Suomea ja toiminta laajenee jatkuvasti. Toiminnan johto on organisoitu siten että brändin hallinta ja markkinointi hoidetaan operaattorin toimesta ja työntekijöiden ohjaus tapahtuu yrityksen johdon toimesta. Lähituen lisäksi tukipalvelusta löytyy puhelintuki, joka on organisoitu kolmannen osapuolen toimesta, mutta toimii osana samaa brändiä.

1.2 Käsitteet

Keskeisiä työssäni ilmeneviä käsitteitä ovat:

IP-osoite, (Internet protokolla-osoite) Verkko- ja päätelaitteille määrättävä tietoliikenneverkossa määritettävä numeraalinen osoite, jonka avulla verkossa olevia laitteita voidaan yksilöidä ja dataa ohjata oikeille vastaanottajille.

Mac-osoite, (Media access control -osoite) Tietoteknisen laitteen verkkokorttiin määritetty osoite, jonka avulla ohjataan dataliikennettä oikealle vastaanottajalle.

Cmd, (Command prompt, komentotulkki) Windows-pohjaisista laitteista löytyvä ohjelmisto, joka mahdollistaa komentojen ajamisen tekstipohjaisessa käyttöliittymässä)

Kehittäjätila/Kehittäjäasetukset, Android käyttöjärjestelmästä löytyvä usein piilotettu valikko, josta kehittäjille suunnattuja asetuksia voidaan hallita.

USB-Virheenkorjaus, Kehittäjäasetuksista löytyvä, ohjelmistokehittäjille suunnattu asetus, joka mahdollistaa esteettömän tiedonsiirron USB-liitännän kautta.

HFR, (Hard factory reset) Tietoteknisen laitteen pakotettu tehdasasetusten palautus. Toimenpide tehdään, mikäli palautus ei onnistu tavanomaista reittiä. Esimerkiksi ohjauslaitteiston toimintahäiriössä.

Picea, Suomalaisen Piceasoft-yrityksen kehittämä tiedonsiirto -sovellus, jonka avulla voidaan siirtää dataa lähes kaikkien laitealustojen välillä.

Smart Switch, Samsungin kehittämä tiedonsiirto -sovellus, jonka avulla voidaan siirtää dataa mobiililaitteesta uuteen Samsung-laitteeseen

Phone Clone, Huaweiin kehittämä tiedonsiirto -sovellus, jonka avulla voidaan siirtää dataa mobiililaitteesta uuteen Huawei -laitteeseen.

Päivätavoite, Kiinteä, tekniselle tuelle määritetty myynnin tavoite, joka määräytyy työtuntien mukaan. Normaali arkipäivän myyntitavoite on 240€

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Työn Analyysi

Toimenkuvaani kuuluu lukemattomia erilaisia työtehtäviä, joissa usein joudun soveltamaan aiemmin oppimaani asiaa, sekä hakemaan uutta tietoa ilmenevien ongelmien ratkaisemiseksi. Lähtökohtaisesti pisteellä työstetään lähes kaikkia laitteita ja ohjelmistoja, joten tehtävät vaihtelevat päivittäin.

Työtehtäviini kuuluu:

1. Asennuspalvelut, joihin kuuluu:
 - a. Laitteiden käyttöönottoasennus
 - b. Tarvittavien käyttäjätilien (Google-tili, Apple Id, Microsoft tili) luominen
 - c. Asiakkaan toiveiden mukaisesti tietojen siirto vanhasta laitteesta uuteen
 - d. Sähköposti- sekä sovellustilien käyttöönotto sekä mahdolliset palautustoimenpiteet
 - e. Lisätarvikkeiden (panssarilasit, suojakalvot, lisämuistit) asennus
 - f. Sovellusten ja ohjelmistojen asennus
2. Opastuspalvelut kuten:
 - a. Uusien laitteiden ja järjestelmien käytön opastus
 - b. Uusien ohjelmistojen käytön opastus
3. Vianselvitys- ja korjauspalvelut
 - a. Järjestelmien ja ohjelmistojen vikatilanteiden kartoitus ja korjaus
 - b. Kevyet laitteiden huoltotoimenpiteet (Varsinainen huolto hoidetaan operaattorin toimesta ulkopuolisella toimijalla)
4. Operaattoripalvelut (Ei palvelu- tai laitemyyntiä)
 - a. SIM-kortin vaihdot
 - b. Liittymien vikatilanteiden selvitystä
 - c. Operaattorikohtaisten tunnusten vianselvitys
5. Tuote-esittelyt

Ruuhkatilanteissa myös tekninen tuki hoitaa tuote-esittelyä. Mahdollisen kaupan syntyessä asiakas ohjataan myyjälle, sillä teknisellä tuella ei ole veloitusmahdollisuutta myymälässä.

Tarvitsen työssäni laajaa IT-alan osaamista eri laitteistoista, käyttöjärjestelmistä sekä tietoliikenneverkkojen toiminnasta. Tuotevalikoimasta löytyy useita erialisia mobiililaitteita, kuten älypuhelimia, tabletteja sekä älykelloja ja myymälä -kohtaisen valikoiman lisäksi verkkokaupasta on saatavilla lukuisia erilaisia laitteita. Toimipisteen tekninen tuki hoitaa operaattorilla kaikki laiteasennukset ja käyttöopastuksen, joten laitteisto -ja järjestelmäosaaminen tulee olla hyvällä tasolla. Osaamisen tärkeys ilmenee myös vian selvitys -ja korjaustöissä, sillä ilman tarvittavaa asiantuntemusta vian selvitys on lähes mahdotonta.

Osaaminen laitteiden ja järjestelmien hallintaan on alustavasti saatu järjestelmäasiantuntemuksen koulutuksen myötä, mutta työn edellyttämä yksityiskohtainen osaaminen on hankittu työn ohessa ongelmatilanteiden ilmetessä ja niitä selvittäessä. Suurin osa työn aikana saadusta osaamisesta on siis hankittu itsenäisesti joko verkosta tai saatavilla olevista dokumenteista ja sovellettu jokaisen työtilanteen edellyttämällä tavalla. Tästä esimerkkinä voidaan nostaa esille älykellot, jotka tulivat markkinoille hiljattain ja ovat valikoimassa myös minun työpaikallani. Pystyäkseen työstämään kelloja ja tarjoamaan asiakkaille sopivaa palvelua, minun oli itse perehdyttävä valmistajan dokumentteihin kellon toiminnosta ja käytöstä.

Teknisen osaamisen lisäksi työni vaatii hyviä vuorovaikutus -ja markkinointitaitoja. Kaikki teknisen tuen palvelut ovat lähtökohtaisesti maksullisia lisäpalveluja, joten tuotteiden myynti ja asiakassuhteen luominen ovat teknikon vastuulla. Asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi teknisen tuen tehtävä on myös tehdä tulosta, joten on ensiarvoisen tärkeää, että tekijä pystyy lukemaan asiakasta sekä palvelutilannetta ja tarjoamaan oikeat tuotteet oikealle henkilölle. Tässä osassa työtä korostuvat myynnin ja vuorovaikutuksen osaaminen sekä kyky työskennellä monenlaisien ihmisten kanssa. Palvelun laatu on pystyttävä takaamaan jokaisen asiakkaan kohdalla, mikä voi olla ajoittain haasteellista hoidettaessa esimerkiksi reklamaatiota asiakkaan olleessa tuotun.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

2.2.1 Sisäiset sidosryhmät

Työssäni ilmeneviä sisäisiä sidosryhmiä ovat:

- Omat lähiesimieheni
- Kollegat
- Lähituki
- Operaattori
 - o Operaattorin myyjät
 - o Myymäläpäällikkö
 - o Tukipalvelun esimiehet
- Puhelintuesta vastaava yritys

Omassa työskentelyssäni sisäiset sidosryhmät näkyvät lähinnä työn johdossa ja organisoinnissa. Omat lähiesimieheni ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja toimivat tekijöiden pääasiallisena tukena. Myös kollegojen rooli on tuen kannalta merkittävä, sillä kaikkien tekijöiden osaaminen ja vahvuusalueet eroavat toisistaan, joten tietoa ja osaamista jaetaan päivittäin.

Toinen olennainen sidosryhmä on yrityksen asiakkaana oleva operaattori. Työni keskittyy operaattorin toimitiloihin, joten toiminnan koordinointi sekä informaation välitys toimipisteen henkilökunnan kanssa on päivittäistä. Olen myös ajoittain tekemisissä tukipalvelun johdon kanssa, mikäli jotain toimipisteeseen liittyviä ongelmia ilmenee.

Edellä mainittujen sidosryhmien lisäksi olen ajoittain tekemisissä myös tukipalvelun rinnalla toimivien puhelin- ja lähitukipalveluiden kanssa. Puhelintuki on kolmannen osapuolen ylläpitämä palvelu, joka tarjoaa etätukea puhelimen välityksellä, sekä tekee ajanvarauksia toimipisteille sekä lähitukeen. Oma organisaationi hoitaa toimipiste-kohtaisen tuen lisäksi myös lähitukea, joka tekee käyntejä paikan päällä asiakkaiden sekä yritysten luona. Hoidan ajoittain myös lähituen ajanvarauksia ja koordinoin aikataulutusta lähituen työntekijöiden kanssa.

2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät

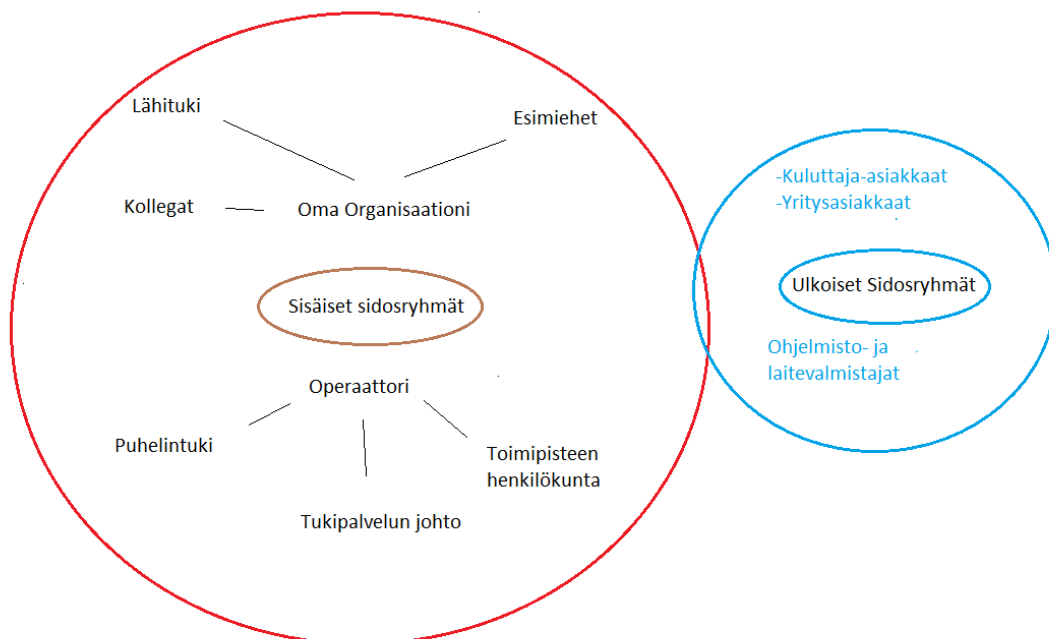
- Kuluttaja-asiakkaat
- Yritysassiakkaat
- Laite -ja ohjelmistovalmistajat

Toiminnan olennaisin sidosryhmä ovat asiakkaat. Oma tulokseni sekä yrityksen liikevaihto ovat täysin riippuvaista toimipisteiden asiakasvirrasta ja yleisestä asiakastyytyvyydestä. Työskentely on aina asiakaslähtöistä, palvelun laatua tarkkaillaan jatkuvasti.

Asiakkaiden lisäksi työskentelyssä nousee ajoittain esille myös laite -ja ohjelmistovalmistajat. Työskentelyni törmää usein ongelmatilanteisiin, joissa joudutaan olemaan suoraan yhteydessä valmistajiin esimerkiksi tyypivikoja ja toimintahäiriöitä selvittäessä.

2.2.3 Sidosryhmän työpaikalla

Ohessa sidosryhmiä havainnollistava kaavio



2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työpaikallani varsinaisia työkavereita ovat toimipisteen myyjät, sekä toimipisteen toinen teknikko. Toisen teknikon kanssa vuorovaikutus keskittyy lähinnä työvuorojen koordinointiin sekä ajoittaiseen neuvontaan.

Myyjien kanssa yleisimmät vuorovaikutustilanteet ovat ajoittaiset työhön liittyvät kysymykset puolin ja toisin. Itse tarvitsen usein neuvoa operaattorikohtaisten työtehtävien, kuten liittymä ja sopimusasioiden vikatilanteiden selvittämiseen, ja usein joudun ohjaamaan omia asiakkaita toimipisteen myyjille, mikäli omat valtuuteni ei riitä asiakkaan asian hoitamiseen. Vastavuoroisesti myyjät konsultoivat minua teknisen tuen toiminnasta, palveluista sekä hinnastosta

Asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteet ovat pääsääntöisesti myynti -ja tukitilanteita, mutta päivittäin toimenkuvaan kuuluu myös reklamaatioiden hoito. Pääsääntöisesti vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa sujuvat minulta hyvin ja luontevasti. Minulla on aiempaa kokemusta asiakaspalvelutyöstä usealta vuodelta, joten monet tilanteet menevät täysin rutiinilla. Ajoittaisia haasteita ilmenee reklamaatio -tilanteissa sekä vaikeiden asiakkaiden kanssa. Valitettavan moni asiakas käyttäytyy toimipisteellä töykeästi ja jopa uhkaavasti henkilökuntaa kohtaan. Näiden asiakastilanteiden hoitaminen on aina raskasta ja heikentää omaa työviihtyvyyttä.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

Raportointia tehdään kymmenen viikon ajan yhteensä 50 työpäivää. Jokaisesta viikosta tehdään viikkoanalyysi, jossa koko viikon tapahtumat käydään läpi

3.1 1. Viikko

Maanantai 30.9.2019

Tämän päivän tavoite on saada viikko hyvin käyntiin ja ylittää päivätavoite reilusti. Mymälässä on ollut laitemyynnin kampanja edeltävällä viikolla, joten laiteasennuksia riittää varmasti koko päivälle. Toisena tavoitteena on pitää korkea palveluaste ja saada ainakin 80% pisteellä käyvistä potentiaalisista asiakkaista ottamaan palvelun.

Maanantaisin toimipisteellä tulee vastaan myös paljon vianselvitys ja korjaustyötä, sillä toimipiste on kiinni sunnuntaisin. Päivän pääpaino tulee todennäköisesti kuitenkin olemaan laiteasennuksissa.

Alustava arvio piti suurimmalta osin paikkaansa, ja pisteelle tuli asiakkaita heti aamusta. Suurin osa potentiaalisista asiakkaista oli kuitenkin ainoastaan kyselemässä palvelusta, enkä lopulta saanut kauppoja lukkoon. Aamupäivästä pistelle alkoi saapua enemmän laiteostajia, ja päivän myyntitavoite olikin täynnä jo puolivälissä työpäivää.

Päivän merkittävin onnistuminen tapahtui erään yritysasiakkaan kanssa, joka ei aluksi tahtonut ostaa asennuspalvelua vedoten siihen, että kilpaileva operaattori tekee työn ilmaiseksi. Sain kuitenkin asiakkaan vakuutetuksi siitä, että tarjoamani palvelu on arvokasta ja asiakkaalle tehtiin lopulta laiteasennus, yhteystietojen sekä kuvien kopiointi ja lopuksi vielä sovellusten asennus. Kokonaisuudessaan koko paketin hinnaksi tuli 79€, joka on todella suuri osa päivittäisestä kokonaistavoitteestani.

Päivälle asettamani tavoitteet eivät toteutuneet aivan täysin. Myynnillisesti päivä oli onnistunut, ja päivätavoite ylitettiin, mutta olosuhteisiin nähden olisin kuitenkin odottanut hieman parempaa tulosta. Myöskään asettamani tavoite maksavien asiakkaiden määrään ei toteutunut. Potentiaalisista asiakkaista vain n. 50% saatiin sitoutettua ostamaan palvelua.

Tiistai 1.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on jälleen saada 80% potentiaalisista asiakkaista käännettyä maksaviksi.

Päivä alkoi suhteellisen hiljaisesti. Pisteellä ei käynyt ketään ennen yhtätoista, joten aamu kului pääsääntöisesti lukiessa uusia ohjeistuksia tukipalvelun sekä operaattorin intraneteistä. Puolilta päivin tilanne kuitenkin parani, ja asiakkaita alkoi ilmaantua myös tukipalvelun pisteelle. Aamupäivällä tehtiin kaksi laiteasennusta, joihin molempiin sain myytyä lisäpalveluna myös yhteystietojen kopioinnin.

Lounaan jälkeen törmäsin ongelmaan. Asiakkaan toiveena oli, että hänen vanhan tablettinsa kuvat siirrettäisiin muistitikulle. Aloitettuani tiedonsiirron huomasin, että datan siirtonopeus oli todella hidas. Kyseessä oli noin 6,5 gigatavun tietomäärä, ja yli tunnin siirtoajan jälkeen dataa oli siirtynyt vasta yksi gigatavu. Epäilin aluksi, että siirron hitaus johtuisi Picea -ohjelmistosta, jolla siirtoa oltiin suorittamassa. Selvittääkseni asian, peruutin Picean siirron ja aloin siirtää dataa Windowsin resursienhallinnan kautta. Siirtometodin vaihdosta huolimatta datan siirto oli silti todella hidasta, mikä viittasi siihen, että vika oli asiakkaan muistitikussa. Keskusteltuani asiasta asiakkaan kanssa, tulimme siihen tulokseen, että siirrämme kuvat asiakkaan uudelle tabletille.

Tänään törmäsin myös täysin uuteen asiaan. Asiakkaalla oli operaattorilta hankittu 4G -reititin, jonka asiakas aikoi viedä kesämökilleen. Tarkoituksena oli, että reitittimen kautta voisi hallita myös mökiltä löytyvää ilmalämpöpumppua etänä. Minulla oli jonkin verran ennakkotietoa siitä miten verkko tulisi konfiguroida, jotta se tukisi ilmalämpöpumpun hallintaa, mutta en ollut koskaan tehnyt kyseistä konfiguraatiota reitittimeen.

Aloitin työn selvittämällä ensin mitä konfiguraatiomuutoksia minun olisi tehtävä. Operaattorin verkkosivuilta sain selville, että reitittimen yhteysprofiilin määrittäminen pitäisi muuttaa siten että yhteyspisteeksi vaihdettaisiin OpenGate -asetus. OpenGate antaa verkkolaitteelle kiinteän julkisen IP-

osoitteen, sekä avaa laitteesta kaikki portit lukuottamatta portteja TCP 25 ja UDP 53. Tämä mahdollistaa etäyhteyden verkkoon ja siinä toimiviin laitteisiin. Sain tarvittavan konfiguraation tehtyä, ja yhteyttä testattaessa kaikki toimi normaalisti.

Päivän asiakastavoitteeseen ei aivan päästy. Lopulliseksi lukemaksi maksavien asiakkaiden osalta jäi 75%, joka kuitenkin on hyvin lähellä alkuperäistä tavoitettani. Myynnillisesti päivä ei aivan vastannut eilistä, ja tavoitteesta jäätiin 17€.

Koen että oma osaamiseni kehittyi tänään paljon tehdessäni reitittimen OpenGate -konfiguraatiota, ja sain paljon uutta tietoa OpenGate -palvelun toiminnasta ja sen mahdollisista sovelluksista erilaisissa verkkoratkaisuissa.

Keskiviikko 2.10.2019

Tälle päivälle lasken hieman asiakastavoitetta. Pyrin sitomaan 60% asiakkaista ja tarkoitukseni on rikkoa 300€ päivän myynneissä. Olisi myös hienoa, jos tänään tulisi taas vastaan jokin uusi tilanne, josta voisin oppia jotain uutta.

Tämä päivä kului täysin laiteasennusten parissa. Asiakasvirta oli jatkuva koko päivän, ja töitä riitti jatkuvasti n. klo 16 saakka. Kaikki laiteasennukset olivat rutiinitöitä, joten päivän aikana ei juurikaan tullut mitään uutta vastaan.

Koen että oma myyntitaitoni otti tänään suuren harppauksen eteenpäin. päivän tulokseni oli 602€ joka on oma henkilökohtainen ennätökseni ja samalla koko toimipisteen kaikkien aikojen suurin tulos. Onnistuin myymään lisäpalveluja lähes jokaiselle asiakkaalle ja onnistuin myös ylipuhumaan kaksi asiakasta lopulta ottamaan asennuspalvelut.

Kaiken kaikkiaan tänään oli yksi oman työurani parhaista ja tehokkaimmista työpäivistä ja toivon että pystyn ylläpitämään päivän myyntitehon ja hyvän palvelulaadun myös jatkossa.

Torstai 3.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on pitää yllä hyvä palveluaste sekä pyrkiä yhtä tehokkaaseen tulokseen kuin eilen.

Päivä alkoi todella hiljaisesti. Koko myymälä oli käytännössä täysin autio, joten varsinaisia työtehtäviä ei ollut. Käytin kuitenkin ajan hyödyksi, ja tein inventaarion omalla työpisteelläni, jossa tarkistin kaikki työkalut sekä niiden toimivuuden. Kävin myös työkoneeni tietojärjestelmät läpi, ja ajoin Malwarebytesin Anti-rootkit – ohjelman, joka tyhjentää käy laitteen käyttöjärjestelmän läpi ja poistaa kaikki tarpeettomat väliaikaistiedostot ja täten lisää koneen prosessointikykyä.

Iltapäivällä liikkeeseen alkoi saapua asiakkaita, mutta teknisen tuen asiakasmäärä oli siitä huolimatta heikko koko päivän. Päivän aikana palvelin neljä asiakasta, ja kaikki työt olivat käyttöönotto-asennuksia, joten kokonaisveloitus jäi hyvin alhaiseksi.

Kaiken kaikkiaan päivä oli heikko, eikä palvelupisteelle tullut mitään mielenkiintoista työtehtävää. Toivon että perjantai olisi työtehtävien puolesta mielenkiintoisempi.

Perjantai 4.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on pitää jälleen hyvä palveluaste, sekä saada oma myyntini yli tavoitteen.

Päivä alkoi jälleen hiljaisesti, eikä pisteellä ollut juuri muuta tehtävää kuin päivystää ja auttaa laite – ja tarvikeostajia löytämään itselleen sopivat tuotteet myymälästä. Iltapäivästä sain tiedon, että tukipalvelulla on ollut kampanja eräästä asennustuotteesta, joka oli mennyt itseltäni täysin ohitse. Kampanja-aikana kyseinen tuote oli tarjouksessa -25%, mutta koska en itse ollut asiasta tiennyt olin veloittanut asennuksista normaalin hinnaston mukaisesti.

Otin välittömästi yhteyden esimieheeni, ja kävimme asian läpi. Ilmeni, että normaalista käytännöstä poiketen asiasta oli ilmoitettu ainoastaan tukipalvelun intranetissä, eikä asiasta ollut ilmoitettu sähköpostitse, kuten normaalisti on tapana. Selvitin miten ja kenen kanssa hoidan mahdolliset reklamaatiot, joita saattaa ilmetä seuraavien viikkojen aikana.

Iltapäivästä pisteelle saapui asiakas, jonka tietokone oli jäänyt totaalisesti. Aloin selvittämään tilannetta, ja kone saatiin nopeasti toimintaan pakottamalla laite käynnistymään uudelleen. Saatuaani koneen takaisin toimintaan aloin selvittämään mahdollista syytä toimintahäiriölle. Huomasin välittömästi, että kone toimi ikäisekseen aivan liian hitaasti ja aloin selvittämään asiaa tarkemmin.

Laitteen resurssienhallinnasta selvisi, että laitteen levyn käyttö oli jatkuvasti 100%, joka ei todellakaan ole normaalia. Olin aiemmin törmännyt vastaavaan ongelmaan oman kannettavan tietokoneeni kanssa, joten aloin epäillä asiakkaan laitteen kärsivän samasta ongelmasta. Aivan kuten oma tietokoneeni, myös asiakkaan laite käytti alun perin Windows 8 -käyttöjärjestelmää, joka oli myöhemmin päivitetty uudempaan versioon. Jostain syystä kyseinen päivitys aiheuttaa raskasta kuormitusta laitteen levyille, mutta en koskaan ollut saanut selville miksi. Selvittelin asiaa internetistä, ja löysin verkkosivun, johon oli listattu mahdollisia korjaustoimenpiteitä. Yksi sivustolla olleista toimenpiteistä oli uusi myös itselleni ja päätin kokeilla, olisiko sillä vaikutusta.

Käytännössä laitteesta tuli sammuttaa eräs palvelu, joka ilmeisesti aiheutti raskasta kuormitusta. Kyseessä oli Windowsin hakutoimintoa tehostava Windows search -palvelu. Sammutin palvelun hallinnasta, ja estin sitä käynnistymästä uudelleen. Tarkistin levyn käytön, ja huomasin lukemien palautuneen normaaleiksi

Tämä oli erittäin tärkeä tieto itselleni, josta on varmasti hyötyä tulevissa työtehtävissä palvelupisteellä, kuin myös omien laitteideni ylläpidon kanssa.

Viikkoanalyysi

Tähän työviikkoon mahtui paljon erilaisia työtehtäviä, sekä ongelmia. Myynnillisesti viikko oli suhteellisen heikko, lukuun ottamatta keskiviikkoa. Keskiviikon asiakasmäärä oli todella korkea, ja ajoittain oma paineensietokyky oli koetuksella asiakkaiden joutuessa odottamaan ja ilmaistessaan turhautuneisuutensa. Tilanteista kuitenkin selvittiin ja kaikki pisteelle tulleet asiakkaat saatiin palveltua hyvässä hengessä.

Viikon suurimmaksi ongelmaksi nousee ehdottomasti tiistain tiedonsiirto muistitikulle. Huomattuani asiakkaan muistitikun kunnon ja tiedonsiirtonopeuden oli selvää, ettei työ tule menemään rutiinilla ja tämä saattaisi mahdollisesti aiheuttaa ruuhkaa palvelupisteellä, ellei siirtoa ei saataisi hoidettua järkevän ajan sisällä. Tilanne saatiin kuitenkin korjattua oltuani asiakkaaseen yhteydessä, jolloin sovimme, että muistitikun sijaan siirrämme datan asiakkaan tabletille.

Opin virheeni kautta, että jatkossa minun tulee selvittää asiakkaan laitteiston kunto ja yhteensopi-
vuus tarkemmin ennen kuin aloitan niiden työstämisen. Mikäli työkoneeni on sidottuna tiedonsiir-
toon liian pitkiä aikoja, voi se mahdollisesti aiheuttaa pisteelle jonoja ja sitä kautta myös huonontaa
asiakaskokemusta.

Toinen viikon oppimistilanne tapahtui samana päivänä, kun konfiguroin toiselle asiakkaalle Open-
Gate -palvelun reitittimeen. Kyseessä oli toimenpide, jota en ollut tehnyt koskaan aiemmin, joten
se vaati itseltäni selvitystyötä niin palvelusta, kuin sen käyttöönotosta. Opin paljon uutta itse Open-
Gate – palvelusta ja sen mahdollista sovelluksista laitteiden etäkäyttöön sekä myös sen kuinka
palvelun saa käyttöön reitittimellä.

Yleisesti ottaen, koen että oma osaamiseni otti askelia eteenpäin niin tietotekniikan kuin asiakas-
palvelun saralla. Vaikeat asiakastilanteet sekä ajoittaiset ruuhkat puskiivat omaa henkistä sietoky-
kyäni ja vahvistivat kykyäni ylläpitää palvelun tasoa myös paineen alla. Uuden työtehtävät ja toi-
menpiteen antoivat minulle uusia työkaluja, joista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa.

3.2 2. Viikko

Maanantai 7.10.2019

Tämän päivän tavoitteeksi asetan palveluasteen sekä päivittäisen myyntitavoitteen lisäksi oppia
jonkin uuden asian tai toimenpiteen

Päivä alkoi todella hiljaisena, mikä on todella harvinaista maanantaisin, jotka ovat yleensä kiirei-
simpiä varsinkin vianselvitystöiden osalta. Päivän ensimmäinen asiakas tuotti pienen ongelman.
Asiakas oli varma, että hänen uudessa tietokoneessaan olisi SIM-kortti jo valmiina. Selvittelimme
asiaa tovin ja tulin siihen tulokseen, ettei koneessa ole ollenkaan SIM-kortin paikkaa. Ohjasin asi-
akkaan myyjille selvittämään verkkoyhteyden tilaa.

Päivän ainoa huomion arvoinen työtehtävä tuli iltapäivällä, kun pisteelle tuli asiakas morkulan
kanssa. Morkula ei ollut hetkeen saanut yhteyttä verkkoon, ja asiakas epäili laitteen olevan vialli-
nen. Tarkistin aluksi SIM-kortin, joka oli erittäin huonossa kunnossa. Selvisi myös, että kyseinen
kortti ei ollut liitettyä mihinkään liittymään, joten laite ei saanut yhteyttä. Vaihdoin laitteeseen oi-
kean kortin ja tarkistin yhteyden. Laite pääsi verkkoon ja toimi normaalisti kiinteällä yhteydellä,

mutta langaton verkkoyhteys ei toiminut ollenkaan. Kirjauduin laitteen hallintapaneeliin, josta ei kuitenkaan ilmennyt mitään vikaan viittaavaa. Resetoin moken ja suoritin uuden diagnostiikan. Laitte alkoi toimia normaalisti sekä kiinteällä, että langattomalla verkolla.

Pisteen asiakasvirta alkoi elävöityä päivän aikana, ja myynnillisesti päivästä kehkeytyi suhteellisen hyvä. Tavoitemyynti täyttyi, ja palveluasteeksi saatiin 80%.

Tiistai 8.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on saada ainakin kuusi maksavaa asiakasta, sekä ylläpitää hyvä palveluaste

Päivä alkoi eilisen tapaan suhteellisen hiljaisena. Puolen päivän kieppeillä asiakasvirta kuitenkin elävöityi, ja kauppaa alkoi tulla. Suurin osa päivän töistä oli jälleen rutiinin omaisia käyttöönottoja, mutta mukaan mahtui myös pari omituisempaa tapausta.

Ensimmäinen mieleen jäänyt työtehtävä oli tietokoneen kanssa. Asiakkaan mukaan hän ei ollut kyennyt kirjautumaan laitteelle pariin päivään ja oli täysin, varma että laitteen salasana oli oikein. Kokeilin asiakkaan kertomaa salasanaa, mutta se ei kelvannut koneelle. Asiakas kertoi, että kone oli aiemmin alkanut käyttäytymään oudosti, ja kirjoittaessa osan kirjainten sijasta koneelle oli tulostunut numeroita. Aloin epäillä, että koneen näppäimistöissä saattaisi olla jotain vikaa ja kokeilin omaa näppäimistöäni asiakkaan laitteessa. Kirjautuminen onnistui välittömästi, joten vika oli selvillä. Asiaa tarkemmin tutkittuani huomasin, että koneen näppäimistöön oli myös integroitu Numlock-näppäimistö, joka oli kytkeytynyt päälle. Otin numlockin pois käytöstä, ja kirjoitus palasi normaaliksi. Kyseessä oli todella simppele toimenpide, mutta en ollut koskaan aiemmin törmännyt vastaavanlaiseen näppäimistöön, joten asian selvittämisessä meni hetki

Toinen oudompi tapaus tuli erään asiakkaan moken kanssa. Asiakkaan mukaan moken ei ollut noussut verkkoon muutamaan päivään. Tarkistin asian ja asiakkaan kertomus piti paikkaansa. Kokeilin moken omalla SIM-kortillani, ja ongelma korjautui välittömästi. Kävin laitteen hallinnan läpi ja ajoin laitteeseen päivityksen. Tämän jälkeen päätin vielä kokeilla asiakkaan korttia laitteessa. Ilmeisesti moken toimintahäiriö oli johtunut laitteen järjestelmäversiosta, eikä ainoastaan kortista, sillä moken nousi verkkoon normaalisti ja yhteyskokeilussa ei löytynyt mitään viittaavaa.

Päivälle asettamani maksavien asiakkaiden tavoite täyttyi, mutta toimipisteen myyntitavoitteesta jäätin tänään pahasti. Lähes kaikki asennus -ja vianselvitystyöt olivat pieniä, joten kokonaisveloitus jäi heikoksi. Opin kuitenkin pari uutta asiaa edellä mainituissa ”oudommissa” työtehtävissä, joten päivä oli mielestäni suhteellisen onnistunut.

Keskiviikko 9.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on saada ainakin kuusi maksavaa asiakasta, sekä myydä tukipalveluja yli 300€ edestä. Olisi myös mahtavaa, jos kohdalle sattuisi jokin uusi työtehtävä.

Päivä alkoi todella hiljaisena. Päivän ensimmäinen asiakas saapui pisteelle klo 11, josta sain kuitenkin laiteasennuksen sekä yhteystietojen kopioinnin. Tämän jälkeen asiakasvirta oli tasaista parin tunnin ajan ja lähes jokainen asiakas saatiin ottamaan jotain palvelua pisteeltä. Työt olivat myös suhteellisen laajoja, joten veloitusta kertyi mukavasti, ja päivän myyntitavoite täyttyi.

Ilmapäivällä pisteelle saapui asiakas, puhelinongelmien kanssa. Asiakkaan laite ei ilmoittanut uusista viesteistä, eikä laitteella voinut lähettää tai vastaanottaa multimediatekstejä. Aloitin työn selvittämällä viestien ilmoitusten ongelmaa. Ääniasetuksista ei löytynyt mitään vikaa viittaavaa, joten päätin tarkistaa viestintäsovellusten ilmoitusmääritykset. Jostain syystä asiakkaan laitteen kaikkia viestintäsovelluksia oli kokonaan estetty ilmoittamasta uusista tapahtumista. Muutin ohjelmien ilmoitusoikeuksia, ja ongelma korjautui.

Multimediatekstien kanssa ongelma oli paljon oudompi. Aloitin vianselvityksen tarkistamalla asiakkaan liittymän, josta multimediatekstit on usein estetty. Liittymässä ei kuitenkaan ollut minkäänlaisia estoja, joten vian oli oltava laitteessa. Avasin laitteen asetukset, ja navigoin yhteyspisteiden määrittämiseen. Avasin laitteen MMS yhteysasetukset, joista vika lopulta löytyi. Yhteyspiste oli määritetty väärin, ja yhteyden konfiguraatiossa oli puutteita. Konfiguroin laitteen MMS asetukset uudelleen, ja testasin toimintaa lähettämällä omaan laitteeseeni MMS -viestin asiakkaan laitteesta. Viesti tuli perille ja asiakkaan laite myös vastaanotti viestin omasta laitteestani, joten vika saatiin korjattua.

Päivän tavoitteet täyttyivät lähes kokonaan. Toivomani maksavien asiakkaiden määrä ei täyttynyt, mutta päivänkohtainen myyntitavoite kuitenkin toteutui 308€ myynnillä, joten olen erittäin tyytyväinen päivän tulokseen. Harmillista kyllä, tänään en päässyt tekemään mitään uutta, joten koen ettei oma osaamiseni varsinaisesti päässyt kehittymään päivän aikana.

Torstai 10.10.2019

Päivän tavoitteet ovat jälleen ainakin kuusi maksavaa asiakasta sekä päästä myyntitavoitteeseen.

Tämä päivä oli yksi työurani hiljaisimmista. Koko myymälässä kävi todella vähän asiakkaita, joka näkyi myös tukipisteellä. Päivän aikana palvelin neljä asiakasta, joista yksi oli reklamaatio.

Päivän reklamaatio oli hieman ongelmallinen hoitaa. Tilanne alkoi, kun asiakas ohjattiin myyjien pisteeltä tukipalveluun selvittämään lähituen kotikäynnin reklamointia. Asiakkaan mukaan hänen molemmat tietokoneensa olivat ”sekaisin” lähituen käynnin jälkeen.

Lähituki oli suorittanut asiakkaan luona vuosihuollot tämän molempiin tietokoneisiin ja työ oli veloitettu niiden mukaan. Asiakkaan mukaan molemmista koneista olisi poistettu ohjelmistoja ja toisesta tietokoneesta ei saatu kuvaa ollenkaan. Kyselin asiakkaalta koneen näytöstä, mutta hänen mukaansa kaikki oli oikein kytketty. Tilanteesta oli vaikea saada selvää kuvaa, sillä asiakas oli erittäin tuhtunut ja tuntui suuttuvan kaikista esittämistäni kysymyksistä. Pyrin kuitenkin selvittämään tilannetta mahdollisimman paljon suuttamatta asiakasta enempää.

Aloitin asian selvittämisen avaamalla työstä tehdyn tiketin, jossa ei kuitenkaan ollut mitään merkintöjä tehtyjen tuotteiden lisäksi. Tiketillä ei mainittu mitään toimenpiteitä, jotka saattaisivat aiheuttaa asiakkaan kuvailemat ongelmat. Selitin asian asiakkaalle, joka ei kuitenkaan suostunut uskomaan, ettei syy olisi tehdyssä asennuksessa.

Otin asiakkaan reklamaation vastaan ja välitin sen esimiehilleni. Odotan mielenkiinnolla asian etenemistä.

Reklamaation lisäksi päivän aikana ei tapahtunut mitään mainitsemisen arvoista. Muut työtehtävät olivat täysin ruutiini asennuksia, joten varsinaista oppimista ei tapahtunut. Lähituen reklamaatio oli minulle kuitenkin uusi asia, enkä aiemmin tiennyt millä toimintamallilla asia hoidetaan. Sain kuitenkin esimieheltäni tarvittavat ohjeet ja asia saatiin hoidettua tehokkaasti.

Perjantai 11.10.2019

Päivän tavoitteena on edelleen pitää hyvä palveluaste ja saavuttaa tavoitemyynti

Päivä alkoi hiljaisena, mutta ensimmäisen puolen tunnin jälkeen pisteen asiakasvirta elävöityi ja jatkui tasaisena iltapäivään asti. Suurin osa töistä oli rutiinomaisia asennus -ja tiedonsiirtotöitä, mutta päivään mahtui myös yksi resetointi. Asiakas ei omien sanojensa mukaan ollut asettanut

tablettiinsa pääsykoodia, mutta laite oli lukittu kuusinumeroisella koodilla. Kuten tavallista aloitin työn käymällä läpi kaikki yleiset koodivaihtoehdot, mutta mikään ei toiminut. Ainoaksi vaihtoehdoksi jäi resetoita asiakkaan laite vikasetoilassa, ja avata laitteen lukitus käyttämällä asiakkaan Google-tiliä. Resetointi ja laitteen lukituksen avaus onnistui ilman ongelmia ja asiakas sai laitteensa takaisin käyttöön.

Päivän viimeiset kaksi tuntia olivat todella hiljaisia. Käytin ajan hyödyksi ja aloin tutkimaan USB-lisälaitteiden käyttöä mobiililaitteissa. Törmään monesti työssäni tilanteisiin, joissa asiakkaiden laitteet ovat vioittuneet niin pahoin, ettei esimerkiksi tiedonsiirto ole enää mahdollinen. Katsoin perjantaina ruokatunnilla videon, jossa käytiin läpi USB-laitteiston käyttömahdollisuuksia eritoten Android-pohjaisten laitteiden kanssa, ja ajattelin selvittää voisiko tätä soveltaa omaan työhöni. Valitettavasti en saanut käyttöni kaikkia tarvittavia osia laitteiden testaamista varten, mutta tiedän että löydän tarvittavat lisäosat kotoani, ja voin palata projektin pariin maanantaina.

Viikkoanalyysi

Työtehtävien puolesta tämä viikko oli paljon rutiininomaisempi kuin aikaisempi. Työtehtävät olivat pääsääntäisesti pelkkiä laiteasennuksia, jotka eivät enää kehitä omaa osaamistani tässä vaiheessa. Koen ettei oma osaamiseni kehittynyt ollenkaan viikon aikana, mutta idea USB-laitteiden sovellusmahdollisuuksista viallisten mobiililaitteiden työstössä voi potentiaalisesti parantaa kykyäni suoriutua työtehtävistäni jatkossa, ja aion ehdottomasti jatkaa selvitystyötä ensi viikolla.

Uusien ideoiden lisäksi viikon aikana tapahtui myös muunlaista kehitystä. Normaalien laiteasennusten suuri määrä antoi minulle hyvän mahdollisuuden kehittää omaa osaamistani palveluiden myynnissä, ja torstaina käsittelemäni reklamaatio koetteli osaamistani sekä kykyäni toimia asiakaspalvelijana myös todella vaikean ja ajoittain myös epäasiallisen asiakkaan kanssa. Sain heti viikon alussa hyvän myyntitahdin päälle, joka toi itsevarmuutta omaan tekemiseeni, ja uskalsin heittäytyä myyntitilanteisiin uudella tavalla, joka auttoi minua ymmärtämään miten ja millä tavoin eri ihmisille kannattaa myydä tukipisteen palveluja.

Viikon ainoa selvitystyötä vaatinut tilanne oli torstaina ilmennyt reklamaatio. En ole aiemmin hoitanut reklamaatiota, ja tilannetta monimutkaisti myös se, että reklamoitu työ oli tehty lähitukipalvelun

toimesta. Tilanteen selvittäminen vaati kommunikointia niin lähituen asentajan, kuin oman esimieheni kanssa. Aloitin tilanteen purkamisen katsomalla työstä tehdyn raportin, mutta kuten jo torstain päiväkirjamerkinnässä kävi ilmi, ei raportista selvinnyt mitään olennaista. Olin tämän jälkeen yhteydessä esimieheeni, ja sain ohjeistuksen asian eteenpäin viemiseksi.

Jälkeenpäin ajateltuna kaikista suurin ongelma tilanteessa oli informaation puute. Koska työstä tehdyssä raportissa ei ollut tarvittavia tietoja, oli asiakkaan palveleminen pisteellä käytännössä mahdotonta, ja minun oli lähetettävä reklamaatio eteenpäin. Jatkoa ajatellen on erittäin tärkeää keskustella työyhteisössä siitä, kuinka työtehtävistä tulee raportoida, sekä kehittää selkeä ohjeistustöiden dokumentaatioon, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin tulevaisuudessa.

Torstain reklamaatio itsessään oli ongelma, joka saatiin ratkaistua saman päivän aikana. Siitä kuitenkin ilmeni suurempi ongelma itse työyhteisössä, joka vaikeuttaa kaikkien työskentelyä ja heikentää palvelumme laatua. Aion itse viedä asiaa eteenpäin ensi viikolla, sekä keskustella kollegojeni kanssa, ja tavoitteenani on saada aikaan pysyviä parannuksia.

3.3 3. Viikko

Maanantai 14.10.2019

Päivän tavoitteena on pitää aiempien viikkojen palveluaste ja myyntitahti.

Päivä alkoi järkyttävän hiljaisena. Koko myymälä oli käytännössä täysin kuollut puoleen päivään saakka. Aloitin päiväni käymällä läpi sähköpostit, tukipalvelun intran, sekä operaattorin intran. Asiakasvirta alkoi elpyä hieman päivällä, mutta iltapäivästä myymälä kuoli jälleen.

Vähäinen asiakasmäärä kuitenkin mahdollisti sen, että ehdin ottamaan osaa OnePlus -puhelinvalmistajan tuote-esittelyyn sekä laitekoulutukseen, jossa käytiin läpi valmistajan uudet puhelinmallit. Keskustelin myyntiedustajan kanssa myös uusien laitteiden ohjelmistoista sekä komponenteista, joten sain hyvin uutta tietoa myyntiin tulevista laitteista, sekä mahdollisista työtehtävistä niihin liittyen.

Iltapäivällä pidin myös lyhyen palaverin toimipisteen myymäläpäällikön kanssa, jossa kävimme läpi tukipalvelun tilannetta sekä sitä, kuinka voimme myyjien kanssa parantaa pisteen myyntiä.

Päivän tavoitteet jäivät toteutumatta, mutta ylimääräinen aika saatiin hyödynnettyä muilla tavoin ja koen että siitä oli jopa enemmän hyötyä.

Tiistai 15.10.2019

Pääosin tavoitteen ovat samat kuin eilen, mutta tarkoitukseni on myös löytää aikaa tutustua USB-laitteiden käyttöön Androidilla.

Päivä alkoi vielä hiljaisempana kuin eilinen ja ensimmäinen asiakas saapui tukipisteelle vasta klo 13:30. Aloitin USB-laitteiden kanssa jo heti aamusta, ja löysin sopivat lisälaitteet. Tarkoitukseni oli löytää keino hallita näyttövikaisia Android-laitteita ja pyrkiä siirtämään dataa laitteista, joista se aiemmin on ollut mahdotonta. Onnistuin kytkemään puhelimeen USB-näppäimistön sekä hiiren, ja molemmat toimivat normaalisti. Tarvitsen vielä Sopivat USB kaapelin, jotta voin kytkeä USB-hubin myös tietokoneeseeni ja suorittaa lisää testejä.

Tavoitteet eivät täytyneet tänäänkään, mutta USB-tutkimukseni eteni kuitenkin hieman. Aion hankkia lisää tarvikkeita, ja mikäli testaus tuottaa tuloksia, aion pyytää työnjohtoa hankkimaan pisteelle kunnan kaluston USB-hallintaa varten.

Keskiviikko 16.10.2019

Päivän tavoitteena on saada asiakasmäärä ja veloitus nousuun.

Tämäkin päivä alkoi asiakasvirran puolesta todella hiljaisena ja asiakasvirta oli surkea koko päivän. Tästä huolimatta päivään mahtui pari mielenkiintoista työtehtävää, joissa pääsin oppimaan uutta. Päivän merkittävin tapaus tuli puolen päivän jälkeen, kun pisteelle tuli vakioasiakas 4G-reitittimen kanssa. Asiakkaan mukaan reitittimen verkko oli muuttunut avoimeksi, eikä asiakkaan kannettavalla saanut ollenkaan verkkoyhteyttä.

Aloin selvittää asiaa ja heti verkkoon yhdistämisessä alkoi ilmetä ongelmia. Reititin oli kuitenkin saanut haettua 4G-verkon, mutta jostain kumman syystä asiakkaan kannettava ei saanut yhteyttä. Kummallisempaa tilanteesta teki se, että asiakkaan kone kuitenkin sai yhteyden reitittimeen. Tarkistin kannettavan IP-osoitteet, ja ilmeni että kone oli saanut osoitteen reitittimeltä, ja oletusyhdykätävä oli määritetty oikein. Päätin tarkistaa reitittimen konfiguraation hallintapaneelin kautta,

mutta edes siihen ei saanut yhteyttä. Kannettavan verkkoselain ilmoitti verkkoyhteyden olevan estetty joko tietoturvaohjelmiston tai palomuurin kautta. Tarkistin molemmat, eikä kummastakaan löytynyt mitään vikaan viittaavaa.

Aloin selvittää asiaa Googlesta, ja hetken tutkittuani löysin tekniikkafoorumin, jossa kyseistä ongelmaa oli puitu. Foorumilta ilmeni, että joissain VPN-ohjelmistoissa saattaa olla oma sisäänrakennettu palomuuuri, joka saattaa estää avointen verkkojen käytön. Huomasin että asiakkaan kannettavaan oli asennettu Freedom VPN -ohjelmisto, ja ohjelma oli käynnistynyt heti koneen käynnistyessä. Suljin ohjelman ja kokeilin hallintapaneelia uudelleen. Yhteys muodostui ja hallinnasta ilmeni, ettei asiakkaan reitittimeen ollut määritetty Wifi-suojauksia, joka aiheutti Freedomin palomuurin virhetilan. Konfiguroin reitittimen uudelleen ja ongelma korjaantui.

Päivän toinen oudompi tilanne ilmeni heti aamusta. Oman työkoneeni Chrome -verkkoselain ei toiminut ollenkaan. Aloin selvittää ongelmaa heti aamusta, mutta muut työtehtävät menivät edelle. Myymälän hiljetessä iltapäivällä pystyin selvittämään vikaa rauhassa. Otin komentokehoteella virhelokit ylös, joista selvisi, että Microsoft C++ liitännäinen oli vanhentunut ja aiheutti ongelman. Päivitin liitännäisen ja Chrome alkoi toimia normaalisti.

Oma osaamiseni otti tänään askelia eteenpäin, vaikka asiakasmäärä jäikin todella huonoksi.

Torstai 17.10.2019

Tämän päivän tavoitteet ovat täysin samat kuin eilen.

Päivä alkoi suhteellisen vilkkaana parilla laiteasennuksella, sekä makkulan ohjainohjelmiston päivityksellä, mutta puolilta päivin asiakasvirta kuoli täysin koko kauppakeskuksessa. Myymälään ei tullut yhtään asiakasta, eikä minulla ollut mitään muita tehtäviä hoidettavana, joten päivä kului oikeastaan täysin odotellessa. Päivän asiakasmäärä ja kokonaisveloitus jäivät pahasti alle tavoitteiden, eikä työtehtävissä ollut mitään mainitsemisen arvoista. Tätä päivää voi ainoastaan kuvata huonona, mutta toivon että tilanne paranee huomiseksi.

Perjantai 18.10.2019

Päivän tavoitteena täyttää myyntitavoite, sekä palvella ainakin kahdeksan asiakasta.

Päivä alkoi todella hiljaisena, eikä myymälässä käynyt juuri ketään. Puolilta päivin tilanne kuitenkin parani huomattavasti ja asiakasvirta elävöityi. Päivän ensimmäinen työ oli todella laaja, sillä asennettavana oli kaksi uutta laitetta. Asiakkaan toinen puhelin oli vioittunut niin pahoin, ettei yhteystietojen siirto ollut mahdollista normaalilla metodilla. Otin asiakkaan tiedoista kopion laitteen muistiin

ja yritin kopioida yhteystiedot Google-tilin kautta uuteen laitteeseen. Tiedot eivät kuitenkaan siirtyneet uuteen tallennustilaan, joten jouduin siirtämään yhteystiedoista tekemäni vcf -tiedoston ulkoiselle tallennuslaitteelle, ja siirtämään sen sitä kautta uuteen laitteeseen. Tiedoston siirto onnistui, ja asiakkaan data saatiin siirrettyä onnistuneesti.

Päivän muut työtehtävät olivat täysin rutiinin omaisia asennustöitä, joten mitään ongelmia tai uusia tilanteita ei tullut vastaan.

Oma osaamiseni otti taas askeleen eteenpäin siirtäessäni asiakkaan yhteystietoja. Olen aiemmin törmännyt vastaavan kaltaiseen tilanteeseen, mutta en ole keksinyt ratkaisua työn suorittamiseksi. Uskon että tänään oppimani vaihtoehtoinen siirtometodi tulee varmasti helpottamaan työskentelyäni jatkossa, ja ennen kaikkea parantaa pisteeni palveluastetta, sillä en enää joudu jättämään työtä kesken puutteellisten resurssien vuoksi.

Myyntillisesti päivä oli onnistunut, ja palveltujen asiakkaiden määrä täyttyi lähes kokonaan. Kaiken kaikkiaan päivä oli hyvä lopetus muuten valitettavan hiljaiselle viikolle.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli harvinaisen hiljainen, joka näkyi myös työtehtävien suppeudessa. Suurimmalta osin kaikki viikon työt olivat täysin rutiininomaisia laiteasennuksia, mutta mukaan mahtui myös muutama omituisempi ja kehittävämpi tilanne.

Oman oppimiseni kannalta merkittävin työtehtävä oli keskiviikon 4G-reitittimen työstö. En ollut aiemmin törmännyt vastaavanlaiseen ongelmaan. Yleensä verkkolaitteiston yhteysongelmat johtuvat reitittimen verkkomäärittämisestä ja yleisin ongelmakohta on joko reitittimen 4G yhteys tai päätelaitteen ja reitittimen välinen yhdistäminen. Tässä tilanteessa ongelma oli kuitenkin harvinaisempi. Kuten jo aiemmin kävin läpi, Asiakkaan kone sai reitittimen DHCP palvelimelta IP-osoitteen, ja kone pystyi määrittämään oletusyhdyskäytävän. Normaalisti tämä on merkki siitä, että laitteen ja reitittimen yhteys toimii normaalisti.

Työtehtävästä suoriutuminen edellytti perehtymistä alan artikkeleihin sekä forum-postausten läpikäyntiä. Löysin lopulta ennakkotapauksen, jossa kerrottiin ongelman johtuvan VPN-sovelluksen palomuurista. En ollut edes tiennyt, VPN sovellusten palomuurista, enkä osannut edes kuvitella vian johtuvan kyseisestä sovelluksesta. Työtehtävän kautta opin paljon uutta VPN -teknologiasta, sekä sen vaikutuksesta verkkoyhteyksien toimintaan. Tulen varmasti törmäämään työssäni vastaavan kaltaisiin tilanteisiin, joten tieto tulee varmasti tarpeeseen.

Viikon hiljaisuus antoi minulle myös mahdollisuuden ottaa osaa laitekoulutukseen sekä tarkastella ja kehittää omia työmetodejani. Tutkin viikon aikana USB-lisälaitteiden käyttöä mobiililaitteiden viikatilanteissa, ja sain jopa jonkinlaisia tuloksia. Ongelmana kuitenkin oli saatavilla oleva kaluston puutteellisuus, joka hidasti kehitystyötä. Tarkoitukseni on jatkaa asian tutkimista myös tulevina viikkoina mahdollisuuksien mukaan.

Asiakaspalvelun osalta osaamiseni ei juurikaan päässyt kehittymään. Huomasin että viime viikolla läpi käydyt vaikeat asiakastilanteet olivat kuitenkin kehittäneet omaa kykyäni toimia asiakaspalvelijana, joten työ tuntui kaikin puolin helpommalta. Uskon että tämä antaa uutta intoa kohdata myös vaikeat ja raskaat asiakastilanteet, sillä ne ovat parhaita mahdollisuuksiani kehittyä asiakaspalvelijana ja sitä kautta myös minimoida työn aiheuttamaa henkistä kulutusta sekä stressaavuutta.

Kulunut viikko ei vastannut omia odotuksiani. Työtehtävät eivät juurikaan antaneet mahdollisuuksia kehittyä, ja huonon asiakasmäärän vuoksi myös viikon tulos jäi heikoksi. Viikko antoi kuitenkin uutta intoa työtä ja sen tuomia haasteita kohtaan, huomattessani oman kehittymiseni asiakaspalvelijana sekä tutkiessani uusia metodeja työtehtävien hoitamiseksi. Aion ehdottomasti jatkaa tutkimustyötä normaalien työtehtävieni ohessa ja parantaa sitä kautta myös omaa osaamistani.

3.4 4. Viikko

Maanantai 21.10.2019

Tavoitteenani on palvella ainakin seitsemän asiakasta, sekä saavuttaa päivän myyntitavoite.

Päivä alkoi hyvin ja asiakkaita riitti koko aamupäiväksi. Aamun ensimmäinen työtehtävä oli Gmail tilin korjaus Windows 10 -koneessa. Asiakkaalla oli myös ongelmaa operaattorin myymän tietoturvaohjelmiston kanssa, jota käytiin myös läpi. Tarkemmin ongelma oli tietoturvasovelluksen selainliitännäisessä. Selainliitännäiset ovat verkkoselaimiin hankittavia lisäosia, joiden avulla voi muuttaa esimerkiksi selaimen graafista ulkoasua tai lisätä selaimen tietoturvaa kuten tässä tilanteessa oli tarkoitus. Jostain syystä selainlaajennus oli poistunut käytöstä asiakkaan laitteessa, eikä uutta versiota saatu asennettua. Kävin kaikki mahdolliset jakelukanavat läpi, mutta laajennusta ei saatu mistään. Ohjeistin asiakkaan olemaan myöhemmin yhteydessä operaattorin asiakastukeen.

Päivän muut työtehtävät olivat rutiininomaisia ohjelmisto -ja laiteasennuksia, mutta päivän viimeinen työ osoittautui tähänastisen työurani vaikeimmaksi. Asiakas saapui pisteelle 4G-reitittimen

kanssa. Kyseisessä mallissa ei ollut lainkaan paikkaa SIM-kortille, vaan yhteys otettiin USB-nettitikulla. Asiakkaan aiempi reititin oli käyttänyt samaa tekniikkaa, ja laitteisto oli tähän asti toiminut normaalisti. Vanha reititin oli kuitenkin vioittunut ja asiakas oli ottanut toisen laitteen käyttöönsä.

Ongelmana oli, että uusi 4G-reititin ei saanut yhteyttä nettitikun kautta. Aloitin asian selvittämisen resetoimalla modeemin ja kirjautumalla hallintapaneeliin. Hallinnasta selvisi, että reititin kyllä tunnisti nettitikun, mutta ei saanut muodostettua yhteyttä ulko verkkoon. Aloin epäillä ongelman johtuvan mahdollisesta yhteensopivuusongelmasta. Tarkistin kuitenkin varalta laitteen aika -ja päivämäärämäärittelyn, sillä virheellisesti määritetty aika voi häiritä verkkolaitteiden toimintaa.

Laitteen aika ja päivämäärä oli määritetty väärin, mutta oikeaa määrittelyä ei voitu asettaa. Jostain kumman syystä laitteen vuosiluvut loppuivat vuoteen 2018, eikä nykyisen päivämäärän määrittely ollut mahdollista. Päivämäärän häiriöstä huolimatta päätin testata asiakkaan reititintä omalla nettitikullani. Laitteiden välille saatiin yhteys ja asiakkaan reititin sai yhteyden ulko verkkoon. Tässä vaiheessa oli selvää, ettei vika voinut olla virheellisissä aikamäärittelyissä, vaan ongelma mitä ilmeisimmin juontaa juurensa yhteensopivuusongelmaan. Löysin laitteen valmistajan sivuilta listan yhteensopivista nettitikuista. Listan mukaan asiakkaan reititin ja tikku olivat täysin yhteensopivia. Huomasin kuitenkin, että listaan oli merkitty myös reitittimen ohjelmistoversio, ja tarkistaessani asiakkaan laitteen version huomasin, ettei asiakkaan laitteessa ollut uusinta ohjelmistopäivitystä. Löysin laitevalmistajan sivuilta yhteensopivan päivitystiedoston, ja asensin ohjelmistopäivityksen manuaalisesti asiakkaan laitteeseen. Päivityksen jälkeen asiakkaan reititin sai yhteyden nettitikkuun ja yhteys ulko verkkoon saatiin toimimaan myös asiakkaan laitteilla.

Vian korjaaminen vaatii laajaa selvitystyötä, ja pääsin hyödyntämään järjestelmäasiantuntemuksen opinnoista saamiani taitoja, sekä palauttamaan mieleeni vanhoja asioita. Reitittimen käyttämä tekniikka oli minulle uutta, joten jouduin myös perehtymään kyseisen mallin järjestelmään sekä liitäntöihin. Koen että opin paljon uutta verkkolaitteistojen toiminnasta, sekä konfiguraatiosta.

Kumpikaan päivälle asettamistani tavoitteista ei täyttynyt, mutta päivän viimeinen työtehtävä oli mielekäs ja haastava tapaus, joka ajoi minua kehittymään omalla alallani sekä paransi omaa laite-tuntemustani. Tästä syystä pidän päivää erittäin onnistuneena.

Tiistai 22.10.2019

Päivän tavoitteena taas seitsemän maksavaa asiakasta sekä myyntitavoitteen täytyminen. Toivon että myös tänään pääsen työstämään jotain haastavampaa tilannetta.

Päivä alkoi hiljaisena, eikä asiakasvirrassa tapahtunut minkäänlaista parannusta iltapäivää kohden. Toimipisteen myyjien mukaan lokakuu on aina vuoden hiljaisin myynnillisesti ja se selvästi näkyy myös tukipisteen asiakasvirrassa.

Päivään kuitenkin mahtui yksi oudompi työtehtävä. Viime viikolla pisteellä kävi vakioasiakas reititinongelman kanssa, ja tänään tapasimme uudelleen samoissa merkeissä. Kuten jo aiemmassa merkinnässä (Keskiviikko 16.10.2019) kävin läpi, asiakkaan reititin oli jostain kumman syystä pudottanut langattoman verkon suojauksen, ja Freedom VPN -ohjelmisto esti avoimen verkon käytön. Salasin asiakkaan langattoman verkon viime kerralla ja tarkistimme toiminnan yhdessä. Laite oli kuitenkin jälleen avannut langattoman verkon salauksen itse, eikä verkko toiminut oikealla tavalla. Katsoin reitittimen hallinnan läpi, josta selvisi, että laite oli palautunut tehdasasetuksille, ja poistanut kaikki lokitiedot tapahtuneesta. Tein reitittimeen uuden konfiguraation ja salasin verkon uudelleen. Ohjeistin asiakasta olemaan laitteen jälleenmyyjään yhteydessä välittömästi, mikäli vika ilmenee uudelleen.

Huonon asiakasvirran takia, päivälle asettamani tavoitteet jäivät jälleen toteutumatta. Reitittimen vian selvitys oli päivän ainoa merkittävä tapaus, mutta valitettavasti en löytänyt vian aiheuttajaa.

Keskiviikko 23.10.2019

Päivän tavoitteena taas seitsemän maksavaa asiakasta sekä päästä tavoitemyyntiin.

Päivä oli aivan uskomattoman hiljainen. Tukipisteellä kävi päivän aikana vain yksi asiakas, ja kyseessä oli pääpiirteittäin rutiininomainen toimenpide. Asiakkaan lapsen vanha puhelin oli hajonnut ja uusi laite haluttiin asentaa tukipisteellä ja samalla saada lapselle oma Google-tili, jotta huoltajan viestit tai varmuuskopiot eivät siirtyisi väärään laitteeseen. Asensin laitteen ja loin lapselle Google-tilin, joka liitettiin huoltajan hallintaan. Samalla asiakkaan muille lapsille luotiin omat Google-tilit ja laitteisiin kytkettiin Family Link -hallinta, joka mahdollistaa alaikäisten käyttäjien tilien hallinnan huoltajan laitteella.

En oppinut päivän aikana mitään uutta, ja toivon että asiakasvirta paranee tästä eteenpäin.

Torstai 24.10.2019

Päivän tavoitteet samat kuin aiempina päivinä.

Aamu alkoi hieman epätavallisemmalla työtehtävällä. Asiakas tuli pisteelle ja toivoi että hänen Oura älysormuksensa paritettaisiin uuteen laitteeseen. En ollut koskaan aiemmin edes kuullut kyseisestä laitteesta, joten jouduin ensin tutustumaan laitteeseen. Itse paritus erosi hieman tavanomaisen

Bluetooth -laitteen parituksesta. Sormuksen liittäminen vaati oikean ohjelmiston lataamista, sekä käyttäjätilin luomista. Suoritin vaaditut toimenpiteet ja sain sormuksen lopulta linkitettyä.

Päivän asiakasvirta oli suhteellisen tasainen ja sain sitoutettua seitsemän asiakasta ottamaan pisteeltä jonkin palvelun. Valitettavasti työt itsessään olivat suhteellisen pieniä, eikä tavoitemyyntiin päästy. Päivän muut työtehtävät olivat täysin rutiininomaisia asennuksia ja tiedonsiirtoja, joten niistä ei varsinaisesti ole paljoa kerrottavaa.

Perjantain 25.10.2019

Tavoitteet ovat edelleen samat kuin aiemmin

Asiakasvirta otti taas tänään käänteen huonommaksi koko myymälässä. Käytin ylimääräistä aikaa tutustumalla tulevan koulutusmatkan aikatauluun sekä materiaaleihin, sekä käymällä läpi tukipalvelun intranettiin tulleita ohjeistuksia.

Päivään onneksi sattui myös yksi kinkkisempi tapaus. Asiakas saapui pisteelle ja halusi että hänen sähköpostinsa asennettaisiin älypuhelimeen. Kyseessä oli operaattorin ylläpitämä sähköpostiosoite, joten tilin määrittäminen edellytti oikeaa palvelinkonfiguraatiota. Yleisimpien palveluntarjoajien (Microsoft, Google, Apple) kanssa saapuvan – ja lähtevän postin palvelimia ei tarvitse määrittää, vaan laite osaa hakea tiedot automaattisesti, mutta operaattorien ylläpitämiin sähköposteihin tulee palvelimet määrittää manuaalisesti. Saapuvan postin osalta kaikki sujui normaalisti, mutta lähtevä posti ei alkanut toimimaan. Palvelinmääritykset vaikuttivat oleva oikein, mutta testattaessa postit jäivät aina lähtevään tilaan. Lopulta tajusin kysyä asiakkaalta millä operaattorilla hänen liittymänsä oli, ja selvisi että asiakkaan liittymän sopimus oli kilpailijalla, joka selitti lähetyksen ongelman. Lähtevän postin palvelin tulee aina määrittää käytettävän verkko-operaattorin palvelinasetusten mukaisesti, tai laite ei osaa reitittää postia oikein. Määritin toisen operaattorin asetukset laitteeseen ja posti alkoi toimia normaalisti.

Molemmista asettamistani tavoitteista jäätiin, mutta sähköpostin asennustyö toi edes hieman haastetta ja mielenkiintoa muuten erittäin hiljaiseen päivään.

Viikkoanalyysi

Viikko jätti jälleen toivomisen varaa asiakasvirran osalta, ja alkaa olla selvää, että tämä lokakuu on yksi myymälän historian hiljaisimpia. Heikosta asiakasmäärästä huolimatta melkein jokaisena päi-

vänä pisteelle on ilmaantunut jotain epätavanomaista työstettävää, joka on antanut itselleni mahdollisuuden kehittyä ja etenkin verkkolaitteiston kanssa oma osaamiseni otti askeleita eteenpäin. Eteenkin maanantain 4G-reitittimeen liittynyt työtehtävä vaati ekstensiivistä selvitystyötä 4G tietoliikenneverkoista sekä niiden mahdollisista vikatilanteista. Koska laitteiston päivitys ei onnistunut normaaleilla käytännöillä, kävin läpi myös reitittimen reititysprotokollat sekä porttimääritykset, mutta vikaa ei löytynyt mistään. Lopulta päätin onneksi tarkistaa ohjelmiston versionumeron, joka ei vastannut laitevalmistajan ilmoittamaa versiota. Uusi ohjelmistoversio löytyi hetken etsimisen jälkeen ja manuaalinen asennus onnistui. Päivityksen jälkeen laite nousi normaalisti verkkoon. Jälkikäteen ajateltuna minun olisi pitänyt tarkistaa ohjelmiston versio tarkemmin heti työn alkaessa, mutta en aiemmin ole ollut tilanteessa, jossa laitetta ei pysty päivittämään sen oman hallinnan kautta. Jatkoissa tulen olemaan tarkempi asian kanssa.

Vaikka työtehtävän suorittaminen ei edellyttänytään lopulta reitityksen tai porttien uudelleen konfigurointia, oli asian tutkimisesta kuitenkin hyötyä. Muistuttelin mieleeni järjestelmäasiantuntemuksen opintojani, sekä syvensin omaa tietämystäni aiheesta, jonka parissa en yleensä toimenkuvani puolesta joudu työskentelemään.

Lähes jokainen epätavallisemmista vianselvitys -tai korjaustöistä edellytti suhteellisen ekstensiivistä selvitystyötä niin laitteista, niiden käyttämistä järjestelmistä, sekä järjestelmien sovellusmahdollisuuksista. Luodessani erään asiakkaan lapsille Google-tilejä, minun oli tutustuttava Google perhehallintapalveluihin, selvittäessäni perjantain sähköpostiongelmia, minun täytyi selvittämään kilpailevan operaattorin lähtevän sähköpostipalvelimen osoitteet sekä porttimääritykset ja edellä mainittua 4G-reitittimen työstöä varten minun tuli tutustua laitevalmistajan järjestelmiin sekä laitteistoihin yhteensopivuuden varmistamiseksi sekä vian selvittämiseksi. Viikon aikana ilmenneitä työtehtäviä ilmenee varmasti jatkossa lisää, ja viikon aikana hankittua tietoa voi tarvittaessa soveltaa myös muihin työtehtäviin.

Asiakaspalveluosaamiseni osalta, ei viikko antanut juurikaan mahdollisuuksia kehitykselle. Vaikeampien tapausten selvittäminen toki antoi minulle mahdollisuuden osoittaa tukipalvelumme ammatitaitoa asiakkaille, sekä sitä kautta saada mahdollisia kanta-asiakassuhteita muodostettua, mutta varsinaisia oppimistilanteita ei viikon aikana tapahtunut.

3.5 5. Viikko

Maanantai 28.10.2019

Päivän tavoitteena on palvella ainakin 7 asiakasta ja saada hyvä startti viikolle.

Päivä alkoi normaalin maanantain tapaan. Kävin ensimmäisenä läpi viikonlopun aikana tulleet sähköpostit, sekä intranetin tiedotteet. Katsoin myös viikonlopun aikana tehdyt työt läpi, jotta olen itse tietoinen mahdollisista ongelmatilanteista. Asiakasvirta oli puoleenpäivään saakka täysin olematon, joten minulla oli aikaa avustaa myyjiä uusien viihdelaitteiden esittelymallien asennuksessa ja käyttöönotossa.

Puolilta päivin asiakasvirta virkosi ja asiakkaita alkoi saapua myös tukipalveluun. Ensimmäiset asiakkaat olivat laiteostajia, joten työt olivat täysin rutiinin omaisia. Molemmille asiakkaille tehtiin puhelimen käyttöönottoasennus sekä yhteystietojen kopiointi.

Päivän kolmannella asiakkaalla oli ongelmia sähköpostinsa kanssa. Asiakkaalla oli mukanaan tietokone, jolla sähköpostia käytettiin Mozillan Thunderbird ohjelmiston kautta. Tarkistin ohjelmiston ja ilmeni että sähköpostitiliin kirjautuminen ei onnistunut. Vaihdoin asiakkaan sähköpostiin uuden salasanan, ja kokeilin kirjautumista uudelleen, mutta vika ei korjautunut. Yritin päivittää Thunderbirdin, mutta vika jatkui. Kirjautuminen kuitenkin onnistui sähköpostin selainversiolla, joten ohjeistin asiakkaan jatkossa käyttämään sitä. Loin tietokoneen työpöydälle myös pikakuvakkeen, jotta selainversion käyttö olisi asiakkaalle helpompaa

Päivän tavoitteesta jäätiin jälleen, mutta palveluaste pidettiin hyvänä koko päivän. Varsinaisia oppimistilanteita ei ilmennyt.

Tiistai 29.10.2019

Päivän tavoitteena taas 7 maksavaa asiakasta ja päivän tavoitemyynnin täytyminen

Päivä oli jälleen todella hiljainen, eikä asiakkaita käynyt pisteelle enne puolta päivää. Päivän ensimmäinen asiakas halusi asentaa uuden puhelimensa käyttöön, ja toivoi että vanhasta laitteesta saataisiin siirrettyä tietoja. Vanhan laitteen näyttö oli kuitenkin niin pahoin vioittunut, ettei siirto onnistunut tavanomaisia keinoja käyttämällä. Yritin ohittaa laitteen suojaukset ja pakottaa puhelimen tiedonsiirtotilaan, mutta turhaan. Tietoja ei saatu siirrettyä.

Päivän muut työtehtävät olivat rutiininomaisia puhelinten käyttöönottoasennuksia sekä tiedonsiirtoja, joten päivä jäi hyvin yksitoikkoiseksi.

Tavoitteet täyttyivät osittain. Maksavia asiakkaita pisteellä kävi juuri tavoiteltu 7 henkilöä, mutta työt olivat valitettavasti niin pieniä, ettei kokonaisveloitusta saatu tavoitteeseen

Keskiviikko 30.10.2019

Tavoitteet samat kuin eilen

Päivä oli jälleen valitettavan hiljainen alusta loppuun. Pisteellä kävi ainoastaan kolme maksavaa asiakasta, sekä pari kyselijää, jotka eivät kuitenkaan lopulta ottaneet palvelua. Päivän kaksi ensimmäistä työtehtävää olivat molemmat puhelimen käyttöönottoasennuksia, jotka menivät rutiinilla ilman mitään ongelmia, mutta päivän viimeinen työ tuotti hieman vaikeuksia. Asiakas tuli pisteelle ja toivoi että hänen IPhonensa päivitetäisiin uusimpaan käyttöjärjestelmäversioon. Normaalisti päivitys tapahtuu laitteen asetuksien kautta ilman mitään ongelmaa, mutta tällä kertaa tilanne oli toinen. Laite ei jostain syystä kyennyt päivittämään itseään normaalisti, ja päivitysprosessi kaatui jatkuvasti. Ainoa keino oli pakottaa laite päivittymään yhdistämällä laite tietokoneeseen, ja pakottamalla päivitys iTunesin kautta. Tein edellä mainitut toimenpiteen, ja asiakkaan laite alkoi lopulta asentamaan päivitystä. Tämä viittaa siihen, ettei asiakkaan laite saanut yhteyttä Applen päivityspalvelimeen, eikä niin ollen saanut omaa jakelupakettiaan ladattua. Päivitys saatiin suoritettua loppuun ilman ongelmaa ja työ saatiin valmiiksi

Kuten asiakasmäärästä saattaa päätellä, eivät tavoitteet toteutuneet tänäänkään. IPhonen päivitystyö kuitenkin tarjosi joitain haasteita, joten oppimistakin tapahtui.

Torstai 31.10.2019

Tavoitteet ovat samat kuin eilen

Päivä oli jälleen todella hiljainen, eikä pisteellä käynyt kuin kolme asiakasta. Päivän kaksi ensimmäistä työtehtävää olivat täysin rutiinin omaisia yhteystietojen ja kuvien kopiointitöitä, ja päivän viimeinen hieman laajempi käyttöönottoasennustyö. Työ piti sisällään laitteen käyttöönottoasennuksen ja yhteystietojen kopioinnin, sekä asiakkaan toivomien sovellusten asennuksen ja kirjautumisen. Työssä ei varsinaisesti ollut mitään haastavaa, mutta asiakkaan käyttäjätilien palautus vei suhteellisen paljon työaika, sillä hän oli unohtanut lähes kaikki käyttäjätunnukset ja salasanat käyttämiinsä sovelluksiin ja palveluihin.

Päivän tavoitteet jäivät surkean asiakasmäärän vuoksi täyttymättä. Toivon edelleen asiakasmäärän normalisoituvan.

Perjantai 1.11.2019

Tavoitteet samat kuin viikon muina päivinä.

Valitettavasti myös perjantain asiakasvirta oli todella heikko. Päivä alkoi tietoturvaohjelmiston asennus ja konfiguraatiotyöllä, jonka kanssa ei ilmennyt mitään ongelmia. Päivän muut työt olivat pelkkiä käyttöönottoasennuksia, joten kokonaisveloitus jäi jälleen todella heikoksi. Toinen käyttöönottoasennus kuitenkin edellytti hieman ylimääräistä työtä, sillä asiakkaan toiveena oli, että tämän tiedot saataisiin siirrettyä uuteen laitteeseen. Laite oli suhteellisen pahoin vioittunut, eikä laitetta saatu yhdistettyä Piceaan tiedonsiirtoa varten. Myöskään langaton tiedonsiirto ei onnistunut kovasta yrittämisestä huolimatta. Päällisin puolin laite vaikutti toimivalta, mutta ilmeisesti laite oli kastunut tippuessaan lumihankeen, joka oli vioittanut laitteen fyysisiä liitäntöjä, sekä Bluetooth yhteyksiä ylläpitäviä komponentteja.

Loppupäivän kävin läpi materiaalia viikonloppua varten. Kyseessä oli firmani yhdistetty koulutus ja virkistysmatka, joten päätin käydä alustavan luentomateriaalin läpi sekä varmistaa matkustusaikataulun. Kyseinen matka ei ole luokiteltuna työpäiväksi, joten siitä ei tehdä tässä työssä erikseen merkintää.

Asiakasvirran vuoksi päivän tavoitteet jäivät jälleen täyttymättä.

Viikkoanalyysi

Asiakasmäärän puolesta viikko oli todella huono, eikä oppimistilanteitakaan tapahtunut juuri yhtään. Hiljaisissa työviikoissa kuitenkin on omat hyvätkin puolensa, sillä ne tarjoavat enemmän aikaa suorittaa työtehtäviä, ja sitä kautta myös tarjoavat mahdollisuuden tarkastella ja analysoida omaa työskentelyäni paremmin. Panin loppuviikosta merkille, että kaikki läpi käymäni asiakastilanteet saatiin hoidettua erittäin hyvin. Aiempien viikkojen aikana esiintyneet vaikeat asiakastilanteet kehittivät omaa kykyäni toimia asiakaspalvelijana, eikä oma väsymykseni tai turhautumiseni asiakasmääriin vaikuttanut palvelun laatuun millään tavalla. Huomasin myös, että työskentelyni on tullut tehokkaammaksi, ja saan lähes kaikki rutiinitoimenpiteet huomattavasti nopeammin kuin aiemmin, joten kehitystä on selvästi tapahtunut.

Viikon aikana esiintyneet vaikeammat työtehtävät eivät myöskään tarjonneet varsinaisia oppimistilanteita. Keskiviikon Thunderbird-ohjelmiston vianselvitys tyssäsi, enkä löytänyt toimintahäiriön aiheuttajaa mistään lukemastani ennakkotapauksesta. Tämä jäi vaivaamaan hieman, mutta tässä tilanteessa minun oli pakko hyväksyä oma kyvyttömyyteni asian korjaamisessa.

Torstainen iPhone päivitys kuitenkin tarjosi jotain uutta. En ollut aiemmin törmännyt vastaavaan tilanteeseen, enkä ollut varma pystyykö laitetta enää päivittämään. Olin aluksi hyvin epäröivä työ-

tehtävän suorittamisesta, sillä pelkäsin että laitteen pakkopäivitys saattaisi vahingoittaa jo entuudestaan virheellisesti toimivaa käyttöjärjestelmää. Kävin tilanteen kuitenkin läpi asiakkaan kanssa tarkasti läpi ja kerroin hänelle mahdolliset haittavaikutukset. Asiakas kuitenkin oli varma, että haluaa laitteen päivitettävän, joten työ hoidettiin. Onneksi työssä ei ilmennyt komplikaatioita, ja todella pitkän päivitysprosessin päätteeksi laite ja järjestelmä toimi normaalisti.

Vastaavan kaltaiset työtehtävät ovat aina henkisesti kuormittavia, sillä mahdollisen epäonnistuminen voi johtaa asiakkaan laitteen vioittumiseen ja datan menetykseen. Omalla kohdallani asiaa vaikeuttaa myös se, ettei kyseisten tilanteiden varalta ole annettu varsinaista koulutusta, joten en tiedä kuinka toimia tilanteessa, jossa asiakkaalle pitäisi korvata tuhoutunut laite, tai menetettyä dataa. Jatkoa ajatellen lienee paras nostaa asia esille esimieheni kanssa, jotta edellä mainituissa tilanteissa olisi helpompi toimia

3.6 6.Viikko

Maanantai 4.11.2019

Päivän tavoitteena taas 7 maksavaa asiakasta, sekä saada tavoitemyynti täyttymään.

Päivä oli todella raskas, sillä tulin koulutusmatkalta kotiin vasta kahdelta aamuyöstä. Normaaliin tapaan kävin intranetin uudet materiaalit läpi, sekä tarkistin työsähköpostini. Asiakkaita pisteellä ei käynyt ennen puolta päivää. Päivän ensimmäinen asiakas tarvitsi ainoastaan tabletin käyttöönottoasennuksen, joka sujui täysin rutiinilla. Tämän jälkeen asiakasvirta oli täysin olematon pitkälle iltapäivään saakka, ja päivän viimeinen asiakas saapui pisteelle vasta n. viiden aikaan. Asiakkaalle tehtiin uuden puhelimen käyttöönottoasennus sekä yhteystietojen kopiointi.

Päivälle asettamani tavoitteet jäivät toteutumatta, eikä myymälän asiakasvirtaan saatu vielääkään parannusta.

Tiistai 5.11.2019

Vapaapäivä

Keskiviikko 6.11.2019

Päivän tavoitteet ovat samat kuin maanantaina

Päivän asiakasvirta oli jälleen järkyttävän huono. Myymälä oli hiljainen pitkälle iltapäivään, enkä päässyt itse hommiin ennen kolmea. Päivän ensimmäisen asiakkaan kanssa sai kuitenkin tehdä laajan asennus ja siirtotyön, joten päivän myynnit saatiin vahvasti avattua. Asiakkaalla oli vanha iPhone ja tahtoi siirtää laitteen datan uudempaan iPhone malliin. Normaalisti tiedonsiirto kahden iPhone välillä on todella simppele toimenpide, sillä iPhone varmuuskopioi lähes kaiken datan automaattisesti Applen iCloud – pilvipalveluun. Tässä tilanteessa asiakkaan vanha laite ei kuitenkaan ollut suorittanut kopiointia, joko asiakkaan tekemien asetusmuutosten tai mahdollisen laitevian takia. Yrityksistäni huolimatta en saanut dataa varmuuskopioitua, joten asiakkaan data täytyi siirtää Picea -ohjelmistolla, aiheuttaen asiakkaalle lisäkustannuksia. Siirto ja asennukset saatiin suoritettua ilman ongelmia, ja asiakas oli todella tyytyväinen saamaansa palveluun.

Päivän loput työt olivat älypuhelimien käyttöönottoasennuksia, joten niistä ei varsinaisesti ole mitään kerrottavaa.

Päivän tavoitteet jäivät siis myös tänään toteutumatta.

Torstai 7.11.2019

Tavoitteet ovat edelleen samat

Päivä alkoi myynnin osalta suhteellisen vahvasti. Pisteelle saapui melkein heti aamusta kaksi maksavaa asiakasta, joille molemmille tehtiin uuden laitteen käyttöönottoasennus sekä yhteystietojen ja kuvien kopiointi. Asennukset ja siirrot onnistuivat ilman mitään ongelmia, ja työt saatiin tehtyä ripeästi.

Tämän jälkeen tilanne kuitenkin heikkeni jälleen ja asiakasvirta palautui olemattomaksi iltapäivään asti, jolloin palvelin vielä yhden asiakkaan. Asensin asiakkaalle uuden tabletin käyttöön ja siirsin kuvat vanhasta laitteesta uuteen. Tämän jälkeen asensin asiakkaalle myös uuden iPhone käyttö-kuntoon, johon tiedot saatiin siirrettyä varmuuskopioista.

Tavoitteesta jäätin jälleen.

Perjantai 8.11.2019

Tavoitteet pysyvät samana.

Viikko loppui samoissa merkeissä kuin oli sujunutkin. Päivä oli jälleen todella hiljainen eikä tukipisteellä käynyt kuin kaksi asiakasta koko päivän aikana.

Päivän ensimmäiselle asiakkaalle tehtiin uuden puhelimen käyttöönottoasennus sekä yhteystietojen kopiointi, ja heti perään seuraavalle asiakkaalle käyttöönottoasennus. Loppupäivälle ei enää riittänyt asiakkaita, joten tein työpisteelläni inventaarion, ja hankin pisteelle tarvittavia kaapeleita, sekä muita työkaluja.

Käytin ylimääräistä aikaa myös uusien asiakkuuksien kartoittamiseen. Koulutusmatkalla yritykseni johto kertoi toimintamme laajentuvan älykoteihin sekä IOT-pohjaisiin kulunvalvonta järjestelmiin, joita suunnataan esimerkiksi terveydenhoitoalan yrityksille. Tein alustavaa taustatutkimusta oman alueeni yrityksistä ja niiden toimipisteistä, ja yritin kartoittaa missä kyseisiä järjestelmiä voitaisiin hyödyntää tehokkaasti. Löysin joitain potentiaalisia kohteita, mutta päiväni ehti päättyä ennen kuin sain mitään konkreettista aikaiseksi. Palaan asiaan ajan kanssa.

Tavoitteet jäivät myös tänään pahasti täyttymättä.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli yksi tähänastisen työurani surkeimmista. Asiakkaita ei käynyt pisteelle käytännössä ollenkaan, ja lähes kaikki viikon aikana tehdyt työt olivat todella pieniä asennus ja tiedonsiirtotöitä. Varsinaisia vianselvitys tai korjaustoimenpiteitä ei tullut vastaan koko viikon aikana, mikä oli todella harmillista, sillä kyseiset tehtävät ovat kaikista mielekkäimpiä ja usein myös haastavimpia tapauksia, ja antavat mahdollisuuksia oppia ja kehittyä.

Varsinaisia oppimistilanteita tai selvitettäviä asioita ei siis viikon aikana juurikaan ollut, lukuun ottamatta perjantaina aloittamaani asiakkuuspalvelusta. Kävin potentiaalisten uusien asiakkaiden toimipisteitä läpi, ja yritin hahmottaa mahdollisia tarpeita IOT-pohjaisille älyratkaisuille juuri näissä toimipisteissä. Yritysten käyttämästä tekniikasta en tietenkään saanut mitään tietoa verkosta, mutta pystyin kuitenkin kartoittamaan potentiaalisia asiakkuuksia arvioimalla paikkojen ikää ja toimintaa. En kuitenkaan ehtinyt olemaan yritysten edustajiin yhteydessä mahdollisten tarpeiden kartoituksen tiimoilta, enkä ole täysin varma onko minulla varsinaista valtuutusta toimia tehtävässä. Aion olla yhteydessä esimieheeni asian tiimoilta, sillä se voi avata itselleni mahdollisia uusia työtehtäviä, sekä mahdollista lisätienestiä.

Toiveenani on, että toimipisteen työtilanne kehittyä tulevilla viikoilla ja työtehtäviin saataisiin taas jonkinlaista variaatiota. Oma osaamiseni on jumittanut paikallaan jo pidemmän aikaa, enkä ole päässyt hyödyntämään viime aikoina oppimiani asioita käytännössä ollenkaan.

3.7 7.Viikko

Maanantai 11.11.2019

Tavoitteena jälleen tavoitemyynti, sekä 6 maksavaa asiakasta.

Viikko alkoi normaalisti. Avasin pisteen, ja aloitin päiväni käymällä läpi intranetin uudet tiedotteet sekä työsähköpostini.

Työtehtävien puolesta päivä oli surkea. Pisteellä kävi koko päivän aikana vain yksi asiakas, jolle tehtiin ainoastaan uuden laitteen käyttöönottoasennus, sekä yhteystietojen kopiointi.

Selvitin myös yhtä lähituen tekemää kotikäyntiä, jossa asiakkaalla oli epäselvyyksiä laskutuksesta. Asiakas ei ilmeisesti ollut ymmärtänyt tuotteita, joista lasku oli muodostunut. Kävimme asiakkaan kanssa palveluhinnastomme läpi ja asia saatiin selvitettyä hyvässä hengessä.

Päivä oli todella huono alku viikolle, eikä tavoitteiden täyttymisestä ollut mitään toivoa.

Tiistai 12.11.2019

Päivän tavoitteet samat kuin eilen.

Asiakasvirrassa ei juuri nähty tänäänkään parannusta. Tukipisteellä kävi päivän aikana kolme asiakasta, ja kaikki työt olivat laitteiden asennusta sekä tietojen kopiointia. Päivän viimeisen asiakkaan kanssa datan siirto ei kuitenkaan sujunut aivan tavanomaisesti. Asiakkaan vanha laite oli vanhempi näppäinpuhelin, joten siirto-ohjelmistomme ei tunnistanut laitetta ollenkaan. Asiakkaan kuvat piti siirtää Windowsin resurssienhallinnalla ensin työkoneeni kovalevylle, ja tämän jälkeen asiakkaan uuden laitteen muistiin. Pyrimme normaalisti välttämään asiakkaan datan siirtoa pisteen koneen tallennustilaan, sillä se vaatii ylimääräistä työtä tietosuojan varmistamiseksi, ja datan laatu saattaa kärsiä siirrettäessä, joten useamman datansiirron tekeminen ei ole suositeltavaa.

Päivän tavoitteet jäivät jälleen täyttymättä.

Olen loppuviikon lomalla, joten 7. työviikko kattaa myös seuraavan viikon päiväkirjamerkinnot. Tältä viikolta ei myöskään tehdä erillistä viikkoanalyysiä.

Keskiviikko 13.11.2019

Loma

Torstai 14.11.2019

Loma

Perjantai 15.11.2019

Loma

Maanantai 18.11.2019

Loma

Tiistai 19.11.2019

Päivän tavoitteena saavuttaa tavoitemyynti ja palvella ainakin 7 maksavaa asiakasta.

Palasin lomalta töihin ja tuttuun tapaan aloitin päiväni käymällä läpi uuden ohjeistukset intrasta sekä sähköpostista. Olimme saaneet muutoksia asiakastytyväisyyskyselyihin. Uusi järjestelmä mahdollistaa kyselyn lähettämisen suoraan asiakkaan sähköpostiin, joten NPS sitoutumisen odotetaan nousevan tästä eteenpäin.

Päivä alkoi todella vahvasti, eikä asiakasvirtaan tullut laskua melkein koko päivänä. Pisteellä oli niin paljon asiakkaita, että en käytännössä kyennyt pitämään varsinaista taukoa koko päivänä.

Päivä koostui täysin rutiinin omaisista laiteasennus- sekä tiedonsiirtotöistä, joten mitään mainitsemisen arvoista ei tänään ilmaantunut. Toivottavasti asiakasvirta jatkuu samankaltaisena tästä eteenpäin.

Keskiviikko 20.11.2019

Päivän tavoitteen samat kuin eilen

Päivä alkoi heti tavallisesti poikkeavalla työtehtävällä. Asiakas saapui pisteelle tietokoneensa kanssa, ja kertoi koneen menneen toimintakyvyttömään tilaan tukipalvelun tekemän vuosihuollon jälkeen. Ilmeni että kyseinen toimenpide oli tehty vuoden alussa puhelintukemme toimesta, ja työtä tehnyt asentaja oli katkaissut etäyhteyden asiakkaan koneeseen ennen kuin viimeinen puhdistusohjelma oli saatu ajettua loppuun. Ilmeisesti puhdistusohjelma vioitti asiakkaan koneen käyttöjärjestelmää niin pahoin, ettei laite enää käynnistynyt normaalisti. Aloitin koneen työstämisen tarkistamalla koneen kiintolevyn tilan ja kunnon, sekä bios -määritykset. Edellä mainituista ei kuitenkaan ilmennyt mitään vikaan viittaavaa, joten päätin keskittyä käyttöjärjestelmän korjaamiseen. Ongelmia ilmeni kuitenkin heti alussa. Järjestelmän käynnistyessä se kaatui välittömästi, eikä vastannut minkäänlaisiin komentoihin. Lopulta lukuisten uudelleenkäynnistysten jälkeen järjestelmä käynnistyi omia aikojaan vikasietotilassa, ja alkoi ottaa vastaan komentoja. Palautin koneen käyttöjärjestelmän tehdasasetuksille, ja ongelma saatiin lopulta korjattua. En ole täysin varma miksi kone lopulta käynnistyi vikasietotilaan, sillä en lukuisista yrityksistä huolimatta onnistunut itse.

Päivän muut työtehtävät olivat uusien mobiililaitteiden käyttöönottoasennus- ja tiedonsiirtotöitä, eikä niissä ilmennyt mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Päivän tavoitteen jäivät tänään valitettavasti täyttymättä, mutta aamupäivän vianselvitystyö tarjosi kuitenkin jälleen jotain uutta ja haastavaa työstettävää.

Torstai 21.11.2019

Tavoitteet pysyvät samana myös tänään

Asiakasvirta heikkeni tänään merkittävästi, eikä asiakkaita saapunut pisteelleni ollenkaan ennen puolta päivää. Päivän ensimmäiset työt olivat asennus- ja tiedonsiirtotöitä, mutta iltapäivällä törmäsin ongelmaan.

Asiakas saapui pisteelleni ja kertoi että tämän kotiin asennettu viihdelaitteisto oli lakannut toimimasta yhtäkkiä. Asiaa oli yritetty selvittää puhelintuen etäyhteydellä, ja ongelma oli saatu ratkaistua hetkellisesti. Laitteisto oli toiminut n. puoli tuntia, ennen kuin kaatui uudelleen. Pisteeltä käsin oli mahdotonta määrittää vian aiheuttajaa, joten sovimme asiakkaan kanssa, että tilaamme lähituen käymään paikan päällä tarkistamassa laitteiston. Ongelmaksi muodostui työn tuotteistaminen, sillä emme esimieheni kanssa pystyneet arvioimaan oliko vika käyttäjälähtöinen vai operaattorin aiheuttama. Tilaus tehtiin lopulta normaalin hinnaston mukaisesti sillä lisäyksellä, että asentajamme määrittää veloitetaanko asiakasta työstä vai ei. Olen suhteellisen varma, että kyseisestä tapauksesta ilmenee jatkoselvitystä puolin ja toisin.

Päivän tavoitteet jäivät täyttymättä, mutta sain taas muistutella mieleeni lähituen tilauksen luontia ja tuotteistusta, joten päivä ei onneksi ollut täysin turha.

Perjantai 22.11.2019

Tavoitteet ovat jälleen samat

Myymälässä oli tänään operaattorin yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetty erikoistapahtuma, jonka odotettiin lisäävän myös teknisen tuen asiakasmäärää sekä myyntiä. Myymälän asiakasmäärä olikin koko päivän todella korkea, mutta valitettavasti teknisessä tuessa asiakkaita ei käynyt kovin paljoa.

Päivään mahtui kuitenkin muutama oudompi tilanne, joiden työstäminen ajoi taas itseäni oppimaan uutta. Päivän ensimmäinen oudompi tilanne ilmeni, kun pisteelle saapui asiakas IPhonen kanssa.

Ongelmana oli, ettei asiakas pystynyt soittamaan tai vastaamaan puheluihin laitteella ollenkaan. Aloitin selvityksen tarkistamalla asiakkaan liittymätiedot, joista ei kuitenkaan ilmennyt mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Tämän jälkeen päätin kokeilla asiakkaan laitetta omalla työliittymällä. Vika ilmeni työliittymälläni vaihtelevasti, eikä varsinaista vian aiheuttajaa saatu paikannettua. Ohjasin asiakkaan myyjille, jotta he voivat tehdä laajemman selvityksen asiakkaan liittymästä.

Tuntia myöhemmin asiakas ohjattiin jälleen tukipisteelle. Hän oli saanut uuden laitteen, ja myymäläpäällikkö ohjeisti minua asentamaan laitteen operaattorin kustannuksella. Asensin asiakkaan uuden laitteen käyttöön, eikä vikaa ilmennyt enää. Itseäni jäi kutienkin vaivaamaan vian alkuperäinen aiheuttaja. Asiakkaan viallinen laite oli päällisin puolin täysin kunnossa, eikä laitteen konfiguraatiosta ilmennyt mitään vikaan viittaavaa. Pyysin operaattorin häiriöpalvelua olemaan minuun yhteydessä, mikäli vika saadaan selvitettyä.

Viikkoanalyysi

Kuten jo aiemmin mainitsin, tämä viikkoanalyysi kattaa myös aiemman viikon kaksi työpäivää. Olin puolet aiemmasta viikosta vuosilomalla, joten viikko olisi muuten jäänyt vajaaksi.

Työviikko alkoi hyvin hiljaisena, enkä päässyt tekemään oikeastaan mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Lomalta palattuani tilanne kuitenkin muuttui niin asiakasmäärien, kuin työtehtävienkin osalta. Tiistaina 19.11 olin todella lähellä rikkoa pisteeni myyntiennätyksen, ja töitä sai tehdä vuoron alusta loppuun jatkuvasti. Loppuviikosta asiakasmäärät pienenivät, mutta tilannetta kompensoi töiden vaihtelevuus ja haastavuus.

Viikon ensimmäinen varsinainen selvitystyötä vaatinut ongelma ilmeni keskiviikkona 20.11 työstäessäni puhelintuen sekoittamaa tietokonetta. En ollut aiemmin törmännyt korruptoituneeseen käyttöjärjestelmään pc-alustalla, joten työstä selviytyminen edellytti uuden oppimista.

Olin ensin yhteydessä lähiesimieheeni, sillä minun tuli ensimmäisenä selvittää kuka työn maksaa. Tilanne oli alkanut puhelintuen työstäessä konetta, joten työn kustannukset menivät lopulta operaattorin maksettavaksi. Kävimme myös samalla läpi vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi, mutta varsinaisen selvitystyön jouduin kuitenkin tekemään lopulta itse. Tutustuin yhteen alan artikkeliin (Tim Fisher; How to fix freezing & other issues during Windows startup. Lifewire -verkkolehti, marraskuu 2019)

Lifewire -verkkolehdestä, jonka avulla sain idean kokeilla järjestelmän käynnistämistä vikasietotilaan. Lukuisista yrityksistä huolimatta käynnistys ei onnistunut, kunnes laite käynnistyi itse vikasietotilaan, ja sitä kautta avasi itse palautusvalikon.

3.8 8.Viikko

Maanantai 25.11.2019

Päivän tavoitteena saada uusi viikko hyvin käyntiin ja saavuttaa päivän tavoitemyynti

Viikko normaaliin tapaan sähköpostin ja intranetin läpikäynnillä. Työtä pisteellä riitti heti aamusta ja asiakkaita riitti pitkälle iltapäivään. Työt itsessään olivat kaikki täysin rutiinin omaisia laitteiden asennus ja tiedonsiirtotöitä, joista ei varsinaisesti ole mitään kummempaa kerrottavaa. Kaiken kaikkiaan koko työpäivä sujui täysin rutiinilla, eikä päivästä valitettavasti ole mitään erityisempää asiaa, jonka voisin nostaa esille.

Tavoitteet jäivät tänään täyttymättä, mutta normeja myötäilevä päivä antoi helpon ja tehokkaan startin viikolle, joten toivotaan kehitystä seuraavina päivinä.

Tiistai 26.11.2019

Päivän tavoitteena saavuttaa jälleen päiväkohtainen tavoitemyynti.

Päivä alkoi todella hiljaisena, eikä ensimmäinen asiakas saapunut pisteelle kuin vasta yhden jälkeen. Asiakas saapui pisteelle tietokoneen kanssa, ja ongelmana oli, ettei hän enää muistanut laitteensa salasanaa. Normaalisti salasanan vaihto on yksinkertainen prosessi, sillä Windows 10 -laitteissa hallitsevana käyttäjätilinä on yleensä Microsoft-tili, jonka salasana on mahdollista vaihtaa verkossa. Asiakkaan koneessa tilanne oli kuitenkin vaikeampi. Laitteessa ei ollut ollenkaan Microsoft -tiliä, vaan ainoastaan paikallinen käyttäjätili.

Toimenpide oli minulle hieman uusi, joten minun tuli turvautua verkkomateriaaliin ongelman ratkaisemiseksi. Löysin ongelmaani kuvaavan artikkelin Microsoftin tukisivustolta (How to reset your Windows 10 local account password, Microsoft Support, <https://support.microsoft.com/en-us/help/4028457/windows-10-reset-your-local-account-password>), jonka avulla asia saatiin eteenpäin.

Ohjeen mukaan ainoa toimiva ratkaisu oli palauttaa koneen tehdasetukset, ja luoda koneeseen uusi paikallinen käyttäjä. Toimenpide tehtiin ja asiakkaan kone saatiin jälleen käyttöön.

Päivän toinen työtehtävä oli kevyt tiedonsiirto, josta ei ilmene sen enempää kerrottavaa.

Tavoitteisiin ei päästy tänäänkään, mutta tietokoneen palautustyö tarjosi minulle mahdollisuuden oppia uutta Windowsista, ja kehittää omaa osaamistani.

Keskiviikko 27.11.2019

Päivän tavoitteena saavuttaa viikon ensimmäinen tavoitemyynti.

Päivä alkoi heti tehokkaasti, eikä asiakasvirrassa tapahtunut heikkenemistä kuin vasta myöhään iltapäivällä. Myymälässä oli käynnissä tarjousviikko, joten asiakkaita oli liikkeellä paljon. Koko päivä koostui ainoastaan laiteasennuksista, joita oli n. 10 kappaletta. Suuri asiakasmäärä pakotti minut työskentelemään erityisen nopeasti sekä tehokkaasti, jotta jokainen laiteostaja saatiin palveltua. Työtahti pysyi hyvin yllä koko päivän ja se näkyi päivän tuloksessa.

Päivän myyntitavoitteeseen päästiin todella helposti, ja se itseasiassa täyttyi kaksinkertaisena. Mitään erityisempää työtehtävää ei tänään sattunut eteeni, mutta myyntien puolesta päivä oli epätavallisen hyvä.

Torstai 28.11.2019

Vapaalla

Perjantai 29.11.2019

Tavoitteena jälleen saavuttaa tavoitemyynti

Päivä alkoi jälleen tehokkaasti ja asiakasvirta pysyi jatkuvana iltapäivään saakka, jolloin koko myymälä hiljeni. Myymälässä oli edelleen tarjousviikko käynnissä, joten laiteostajia oli liikkeellä todella runsaasti. Päivän työtehtävät koostuivatkin taas täysin laiteasennuksista, eikä mitään mainitsemisen arvoista tullut eteen.

Tavoitteet täyttyivät myös tänään helposti. Ainoana harmillisena asiana päivästä voidaan mainita se, ettei tänäänkään pisteellä tullut vastaan mitään haastavampaa työtehtävää.

Viikkoanalyysi

Viikko alkoi mukavan reippaalla maanantailla, ja asiakkaita riitti lähes viikon jokaisena päivänä. Myymälän tarjousviikko näkyi selvästi asiakasmäärissä, ja töitä oli tehtäväksi asti. Valitettavasti suurin osa viikon aikana ilmenneistä työtehtävistä koostui uusien laitteiden käyttöönotto ja asennustöistä, joista ei varsinaisesti ole mitään kerrottavaa, sillä kyseiset työtehtävät sujuvat pisteellä täysin rutiinilla.

Viikon aikana kuitenkin ilmeni yksi työ, joka tarjosi minulle mahdollisuuden soveltaa aiemmin oppimiani asioita, sekä oppia uutta Windows-käyttöjärjestelmästä. Kyseinen työ (tiistaina 26.11) koostui pääasiassa paikallisen käyttäjätilin ongelmasta Windows 10 -koneessa. Asiakas ei päässyt kirjautumaan laitteelleen, joten tili oli saatava joko poistettua tai avattua. Microsoftin tukisivuston artikkelin avulla, (How to reset your Windows 10 local account password, Microsoft Support, <https://support.microsoft.com/en-us/help/4028457/windows-10-reset-your-local-account-password>) laitteen tehdasasetusten palautus onnistui, ja laite saatiin avattua käyttöön.

Asiakasmäärien ja myyntien puolesta viikko oli erinomainen. Ylitin myyntitavoitteeni kahtena päivänä, ja keskiviikkona olin taas lähellä rikkoo pisteen myyntiennätyksen. Suuret asiakasmäärät myös edellyttivät tehokkaampaa työtahtia, kuin mihin olen normaalisti tottunut, joten oma osaamiseni niin teknikkona, kuin asiakaspalvelijana oli ajoittain koetuksella. Koen kuitenkin suoriutuneeni jokaisesta tilanteesta hyvin, ja jokainen asiakas saatiin palveltua laadukkaasti.

3.9 9.Viikko

Maanantai 2.12.2019

Vapaa

Tiistai 3.12.2019

Päivän tavoitteena on saavuttaa tavoitemyynti

Päivä alkoi kevyesti kahdella laitteen asennustyöllä, ja jatkui hiljaisena iltapäivään saakka. Iltapäivällä pisteelle saapui asiakas kahden tietokoneen kanssa. Asiakas halusi, että vanhalta koneelta siirrettäisiin data uudelle laitteelle. Työtehtävä oli ongelmallinen, sillä työpisteellämme ei ole tarvittavaa kalustoa tiedonsiirtoon kahden tietokoneen välillä. Varsinainen ongelma on se että yleensä tietokoneen dataa kopioidessa puhutaan todella suurista tietomääristä, eikä pisteellä oleva kalusto kykene siirtämään suurta määrää dataa.

Aloin selvittämään vaihtoehtoista tiedonsiirtomahdollisuutta, ja asiaa tutkittuani päädyin verkkoja-koon. "Windows 10:n sisäänrakennettu tiedonsiirtotoiminto on paras metodi datan siirtämiseen lähiverkon kautta." (Huc 2020.) Toimenpide itsessään oli minulle hieman epäselvä, sillä en ollut koskaan aiemmin luonut verkkolevyä. Löysin verkosta hyvän artikkelin, jossa verkkolevyn jakaminen käytiin askel askeleelta läpi ja toimenpiteet selitettiin selkeästi. Sain verkkojaon päälle, ja kone aloitti tietojen siirron. Työ kuitenkin vaikutti vievän niin kauan, että asiakkaan oli jätettävä laitteet yön yli pisteelle.

Keskiviikko 4.12.2019

Tavoitteet samat kuin eilen

Päivä alkoi todella hiljaisena koko myymälässä, mutta tilanne muuttui aamupäivällä täysin. Asiakkaita alkoi saapua pisteelle jatkuvasti ja töitä sai tehdä jopa vuoron loppumisen jälkeen ylitoinä. Pääsääntöisesti päivän kaikki työt olivat laiteasennuksia, mutta väliin mahtui yksi tavallisuudesta poikkeava älylaitetyö. Olin aiemminkin törmännyt vastaavan kaltaiseen ongelmaan, jossa laite ilmoittaa verkkoyhteydestä, mutta käytännössä laite on offline-tilassa. Aloitin työn tarkistamalla laitteen SIM-kortin, joka oli täysin kunnossa. Tämän jälkeen tarkistin laitteen yhteyspiste -asetukset, mistä ongelma löytyikin nopeasti. Ongelmana oli, että asiakkaan laite yritti yhdistää mobiiliverkkoon käyttäen toisen operaattorin määrittämiä. Vaihdoin laitteeseen oikean operaattorin yhteyspiste -asetukset, ja ongelma korjautui välittömästi.

Myyntin osalta päivä oli erinomainen ja myyntitavoite täyttyi helposti ja asiakasvirran suuruus antoi minulle jälleen mahdollisuuden koetella omia taitojani.

Torstai 5.12.2019

Päivä alkoi erittäin hiljaisena, ja jatkui kuolleena vuoron loppuun saakka. Päivästä ei varsinaisesti ole mitään erityistä kerrottavaa. Käytin loppoajan pisteen työkalujen ja työkonen huoltoon. Ajoin

työkoneeseen kaikki Windows -päivitykset ja tarkistin koneen ajurit. Kaiken kaikkiaan todella huono päivä.

6.12.2019

Itsenäisyyspäivä

Viikkoanalyysi

Viikko oli todella vaihteleva niin töiden kuin asiakasmäärienkin puolesta. Lyhyeen viikkoon mahtui kiirettä, sekä hieman vaihtelua työtehtäviin. Tiistain tietokoneyö antoi minulle jälleen mahdollisuuden oppia uusia asioita, sillä en ollut koskaan luonut verkkokovalevyä. Kovalevyn jaon jälkeen jouduin vielä työstämään käyttäjätilejä ja niiden oikeuksia, sillä jaetun levyn tietoihin pääsee käsiksi ainoastaan levyn omistava käyttäjä. Jouduin luomaan asiakkaan vanhalle koneelle uuden käyttäjän, jolle annoin tarvittavat oikeudet laitteen kovalevyn datan hallintaa. Hetken asiaa työstettyäni, onnistuin kirjautumaan tunnuksilla myös asiakkaan uudella koneella ja sain jaon aloitettua. Työ kuitenkin kesti niin pitkään, että asiakas nouti koneensa vasta seuraavana päivänä.

Toinen mainitsemisen arvoinen työtehtävä ilmeni keskiviikkona, kun asiakkaan älylaite ei päässyt verkkoon. Yhteyspisteasetusten määrittäminen ei itsessään ole kovinkaan harvinainen työtehtävä, mutta tässä tilanteessa työ oli oudompi kuin yleensä. Tämä johtui siitä, että jostain syystä asiakkaan laite oli määrittänyt verkon kilpailevan operaattorin yhteyspisteelle, vaikka asiakkaan mukaan laitteessa ei koskaan ollut käytetty kyseisen operaattorin liittymää. Työ itsessään sujui normaalisti, mutta päätin kuitenkin tehdä hieman lisäselvitystä asiasta. Keskustelin kollegojeni kanssa, sekä kysyin asiasta toimipisteen myymäläpäälliköltä, mutta kukaan ei ollut aiemmin törmännyt vastaavaan ongelmaan. Resetoin myös varotoimenä asiakkaan laitteen verkkosovittimen.

Myyntien osalta viikko oli keskinkertainen. Keskiviikkona asiakkaita oli miltei liiaksi asti, mutta muuten viikko oli suhteellisen hiljainen.

3.10 10.Viikko

Maanantai 9.12.2019

Työn viimeinen dokumentoitava viikko alkoi tavanomaisesti. Aloitin päivän käymällä läpi sähköpostit sekä intranetin uudet tiedotteet.

Päivän ensimmäinen asiakas saapui pisteelle puolilta päivin, ja asiakasvirta jatkui tasaisena koko päivän. Päivän työt olivat jälleen pääsääntöisesti laitteiden asennustöitä. Työtehtäviä itsessään ei ollut kovin montaa, mutta sain myytyä asiakkaille hyvin lisäpalveluja, joten päivän tavoitemyynti täyttyi heikommasta asiakasmäärästä huolimatta.

Päivään mahtui myös yksi tavallisuudesta poikkeava työ. Asiakkaalla oli tablettiin määritetty operaattorin ylläpitämä sähköpostitili, joka ei kyennyt vastaanottamaan uusia posteja. Tarkistin tilin määriykset ja yllätyksekseni huomasin, että tilin palvelinmääriykset sekä tilitiedot oli kaikki määritetty oikein. Ongelma oli siis mitä ilmeisimmin asiakkaan käyttämässä sähköpostiohjelmassa.

Tein laajan vianselvityksen, mutta vikaa ei saatu selville. Sovimme asiakkaan kanssa, että poistan vanhan sähköpostisovelluksen laitteesta ja otamme sähköpostin käyttöön Gmail-sovelluksessa. Tein tarvittavat määriykset ja tili alkoi toimia normaalisti.

Tiistai 10.12.2019

Tavoitteena päästä jälleen tavoitemyyntiin

Päivä alkoi heti mielenkiintoisella työllä. Olin asentanut asiakkaalle tietokoneen käyttövalmiiksi pari viikkoa aiemmin, ja asiakas palasi pisteelle ongelman kanssa. Ongelmana oli, että asiakkaan uusi kone oli hidastunut merkittävästi, ja se haittasi koneen käyttöä. Aloitin asian tutkimisen avaamalla laitteen tehtävienhallinnan ja tarkistamalla levyn sekä prosessorin käyttöasteen. Huomasin, että prosessorin käyttöaste oli jatkuvasti 100%, mikä ei todellakaan ole normaalia. Katsoin käynnissä olevista prosesseista, mikä kuormitti prosessoria eniten, ja huomasin että toimintaa häiritsevää osaa oli Microsoftin Onedrive -pilvipalvelu.

Aloin tutkia asiaa tarkemmin, mutta en saanut OneDriveä pois käytöstä. Tutkittuani asiaa Microsoftin tukisivustolla, huomasin että OneDrive on integroitu osaan uudemmissa Windows 10 järjestelmistä, eikä sen poistaminen ole varsinaisesti mahdollista. Löysin kuitenkin artikkelin (How to disable OneDrive and remove it from file explorer on Windows 10, Chris Hoffman, howtogeek.com), jonka avulla kykenin poistamaan OneDriven käytöstä ja poistamaan laitteen linkityksen palvelusta. Ongelma korjaantui, ja suoritinkäyttö palasi takaisin normaaliksi.

Asiakasvirran ja myyntien osalta päivä oli muuten todella heikko, eikä tavoitteeseen päästy ollenkaan.

Keskiviikko 11.12.2019

Päivän tavoitteena jälleen saavuttaa tavoitemyynti

Päivä alkoi todella hiljaisena, eikä pisteellä käynyt koko päivänä yhtään asiakasta. Koko työurani aikana minulla ei ole ollut vastaavaa tilannetta. Vietin suurimman osan päivästä myyjien kanssa myymälän takahuoneessa aikaa tappaen.

Päivästä ei ole mitään järkevää kerrottavaa

Torstai 12.12.2019

Tavoitteena vähintään välttää eilisen nollatuloksen.

Eilisen surkea asiakasmäärä korjaantui tänään heti aamusta ja töitä riitti mukavasti iltapäivään asti. Päivän kaikki työt olivat laitteen asennuksia ja tiedonsiirtoja, joista ei varsinaisesti ole mitään erityistä mainittavaa. Lisäpalveluiden myynnillä pääsin jälleen tavoitemyyntiin keskinkertaisesta asiakasmäärästä huolimatta. Asiakasvirta kuihtui iltapäivälle kokonaan, mikä tarjosi minulle mahdollisuuden korjata myyjien tulostinta. Tulostin oli ilmeisesti tippunut verkosta, eikä siihen saatu yhteyttä yhdelläkään päätteellä. Ongelmana oli kuitenkin se, ettei minulla ollut tarvittavia valtuuksia nostaa laitetta operaattorin sisäverkkoon, joten myyjien pyynnöstä kävin asiaa läpi operaattorin verkkojen järjestelmävalvojan kanssa, ja saimme ongelman korjattua.

Perjantai 13.12.2019

Vapaa

VIKKOANALYYSI

Viimeinen dokumentoitava työviikko sujui suhteellisen normaaleissa merkeissä. Mainitsemisen arvoisia työtehtäviä mahtui viikkoon useampia, ja teinpä myös työurani ensimmäisen nollatuloksen. Myynnillisesti viikko heitteli siis pahoin, mutta kaiken kaikkiaan viimeisestä viikosta jäi hyvä kokonaiskuva.

Viikon merkittävin työtehtävä oli ehdottomasti tiistaina hoidettu OneDrive ongelma. Työ edellytti heti alussa laajaa selvitystä ja tiedonhakua. En ollut itse edes tietoinen, että Microsoft oli muuttanut OneDriven integroiduksi osaksi Windows 10-järjestemää. Tämä on ehdottomasti tärkeä tieto jatkoa ajatellen, sillä vastaavia ongelmia ilmenee varmasti myös muilla asiakkailla. Myös OneDriven kuoritus prosessorilla oli yllättävää huomata, ja tulenkin jatkossa tietokoneita asentaessani lähtökohdaisesti poistamaan palvelun käytöstä, mikäli asiakkaalla ei ole sille tarvetta.

Toinen mainitsemisen arvoinen tilanne tapahtui torstaina, kun päädyin työstämään myymälän tuostimen ongelmaa. Olen käynyt laajalti kursseja tietoliikenne verkkojen luomiseen, hallintaan ja ylläpitoon liittyen, ja olikin todella mielenkiintoista päästä edes joiltain osin hyödyntämään aiemmin oppimiani asioita, vaikka en päässytäkään käsiksi verkon hallintaan.

Asiakaspalvelun osalta viikko sujui hyvin. Onnistuin nollatuloksestani huolimatta pitämään hyvän asenteen koko loppuviikolla ja palvelin jokaisen mahdollisimman hyvin. Erityisesti koen onnistuneeni tiistain tietokoneasiakkaan kohdalla. Asiakas oli ymmärrettävästi tuhtunut tilanteesta, mutta kävimme asiakkaan kanssa läpi mikä vian aiheutti ja miten ongelma korjattiin, ja huomasin että asiakkaan suhtautuminen tilanteeseen muuttui, ja sain lopulta työstä hyvän palautteen.

Kaiken kaikkiaan viikko oli hyvä. Pääsin jälleen oppimaan uutta ja erikoisemmat työtehtävät toivat mukavaa vaihtelua muuten valitettavan monotoniseen arkeen.

4 POHDINTA

Oma työskentelyni kehittyi näiden kymmenen viikon aikana selvästi. Laaja dokumentaatio pakotti minua paneutumaan omaan työskentelyyni sekä työtehtäviini uusista näkökulmista. Tämä avasi minulle mahdollisuuden kehittää omaa työskentelyäni niin asiakaspalvelijana kuin tukihenkilönä.

Kokonaisuutena työ antaa hyvän kuvan teknisen asiakaspalvelijan työtehtävästä sekä siihen liittyvistä haasteista. Lukuiset työpäivät seuraavat usein samaa kaavaa, mutta rutiinomaisten tehtävien lomaan mahtuu aina jotain uutta ja mielenkiintoista, joka pakottaa tekijää ottamaan itse asioista selvää ja kehittymään. Koko työn aikana pyrin aktiivisesti nostamaan esille juuri kyseisiä tilanteita, jotta työstä ja työtehtävistä saataisiin mahdollisimman tarkka kokonaiskuva.

Työskentely keskittyy teleoperaattorin toimipisteelle, jossa harjoitetaan tietoteknisten laitteiden vähittäismyyntiä, ja valikoima päivittyy jatkuvasti. Jotta kykenin itse tarjoamaan asiakkaillemme laadukasta ja osaavaa palvelua, minun täytyi jatkuvasti ottaa selvää uusista laitteista, sekä niiden mukana tulevista ominaisuuksista. Ajoittaiset laitevalmistajien koulutukset toki auttoivat ja antoivat jonkinlaista pohjaa työskentelylle, mutta usein koulutuksissa laitteet käytiin vain pääpiirteittäin läpi, joten minun oli tutustuttava laitteistoihin itse. Valikoimassa olevien laitteiden lisäksi pisteellä näkyvä jatkuvasti laitteita, joita operaattori ei myy. Tukipalvelumme auttaa kaiken tietotekniikan kanssa, joten eteeni tuli väistämättä tilanteita, milloin huomasin aukkoja omassa tietoperustassani. Saamani koulutuksen ansioista, kykenin hyödyntämään saatavilla olevia aineistoja tarvittaessa ja suurimassa osassa tilanteita asiakkaan ongelma saatiin korjattua, ja opin itse jotain uutta.

Teknisen osaamisen lisäksi työ käsittelee laajasti myös asiakaspalvelua, joka on todella merkittävä osa toimenkuvaa. Toimenkuva koostuu paikallisesta lähituesta, jossa asiakkaiden kanssa ollaan päivittäin jatkuvasti tekemisissä. Pyrin jatkuvasti dokumentoimaan myös asiakaspalvelutilanteita, ja varsinkin nostamaan erityisen haastavia tilanteita esille. Koen että työ antaa siis laajan kokonaiskuvan niin tukityöskentelystä, kuin asiakaspalvelutoiminnasta.

Opinnäytetyön alkaessa syksyllä, olin ehtinyt olla työsuhteessa jo vuoden. Tuona aikana olin oppinut paljon työskentelystä, sekä yrityksemme toiminnasta, mutta aloittaessani oman työskentelyni analysoinnin sekä dokumentaation, huomasin oman osaamiseni kehittyvän paljon tehokkaammin.

Kuten jo aiemmin mainitsin, opinnäytetyön tekeminen pakotti minua tarkastelemaan omaa osaamistani, sekä työskentelyäni. Tästä syystä kykenin myös huomaamaan kehittämistä vaativia osa-alueita helpommin. Tekninen osaamiseni kehittyi luonnollisesti työtehtäviä suorittaessa, enkä usko, että toiminnan analysoinnilla olisi juurikaan ollut mitään varsinaista vaikutusta asiaan, mutta asiakaspalvelun kanssa huomasin selvää hyötyä. Kävin jokaisen päivän päätteeksi päivän asiakastilanteet läpi, ja nostin niistä merkittävimmät itselleni ylös. Tarkastelin omaa toimintaani, sekä asiakkaan käytöstä jokaisessa tilanteessa, ja sain sitä kautta myös paremman pohjan lukea asiakasta ja muuttaa omaa ulosantiani asiakkaan luonteeseen sopivaksi. Tämä helpotti työskentelyäni varsinkin kiiretilanteissa, joissa esimerkiksi paineensietokykyäni oli ajoittain koetuksella.

Tarkastellessani asiakaspalveluosaamistani, huomasin myös, että paineensietokykyäni oli myös kehittynyt. Myymälässä kehkeytyy aika ajoin ruuhkatilanteita, jotka saattavat helposti käydä ainakin itselleni hyvin raskaiksi. Kiiretilanteet kiristävät herkästi tekijän hermoja, ja pitkät odotusajat vaikuttavat valitettavan usein asiakkaiden käytökseen, joten pisteellä törmää usein vaikeisiin tilanteisiin. Huomasin töitä dokumentoidessani, että oma suhtautumiseni kiireeseen ja asiakkaiden ajoittaiseen epäasiallisuuteen muuttui paljon. En enää stressaantunut kiireessä, vaan hoidin jokaisen työtehtävän ammattitaidolla loppuun. Itselleni stressi on aina ollut ongelmakohta, joten oli mahtavaa huomata, että olin kyennyt kehittymään sen hallinnassa.

LÄHTEET

Tim Fisher; How to fix freezing & other issues during Windows startup. Lifewire -verkkolehti, marraskuu 2019. Viitattu 22.11.2019

How to reset your Windows 10 local account password, <https://support.microsoft.com/en-us/help/4028457/windows-10-reset-your-local-account-password> Viitattu 26.11.2019

Huc, Mauro, How to enable network file sharing on Windows 10, <https://pureinfotech.com/setup-network-file-sharing-windows-10/>, viitattu 3.12.2019

Hoffmann, Chris, How to disable OneDrive and remove it from File Explorer on Windows 10, <https://www.howtogeek.com/225973/how-to-disable-onedrive-and-remove-it-from-file-explorer-on-windows-10/> viitattu 10.12.2019

Microsoft Support, support.microsoft.com

