

Incident Lifecycle Coordinatorin työtehtävät Service Deskissä

Teemu Aikio



Tekijä(t) Teemu Aikio	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Incident Lifecycle Coordinatorin työtehtävät Service Deskissä	Sivu- ja liitesivumäärä 64
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Incident Lifecycle Coordinator tasks at the Service Desk	
<p>Päiväkirjassa seurataan alkuvuodesta 2021 kahdeksan viikon ajan Incident Lifecycle Coordinatorin (ILC) työtehtäviä. Kirjoittaja työskentelee IT-palveluita tarjoavan organisaation Service Deskissä. Päiväkirjamerkinnöissä käydään läpi erilaiset työtehtävät ja niitä seuraa aina viikoittainen analyysi, jossa paneudutaan tarkemmin siihen, mitä viikon aikana on tehty.</p> <p>Kirjoittaja on työskennellyt samaisen organisaation palveluksessa yli kymmenen vuoden ajan ja ILC-roolissa pari vuotta. Organisaatio kuuluu maailman suurimpiin IT-alan palveluntarjoajiin ja on myös Suomessa suurimpia IT-palveluiden tarjoajia. Service Deskin tehtävät, johon myös ILC-rooli kuuluu, on ulkoistettu erilliseen yritykseen. Vallitsevan pandemian takia työt on siirretty toimistolta etätöihin ja opinnäytetyössä seurataan myös tämän tuomia haasteita ja mahdollisuuksia. Seurantajakson aikana kirjoittaja paneutuu ILC:lle määrättyihin tehtäviin ja kuvaa myös vuorovaikutusta Service Deskin muiden työntekijöiden ja sidosryhmien välillä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on analysoida työtä jo pidempään samaisessa yrityksessä työskennelleen henkilön näkökulmasta, mitä uutta opittavaa tehtävästä on ja miten hallita mahdollisimman tehokkaasti omaa aikaa. Tekstissä käydään läpi, millaista työskentely Service Deskissä todellisuudessa on ja vertaillaan sitä lähteissä käytettyyn materiaaliin. Pohditaan, mitä parannettavaa työyhteisössä voisi olla ja miten niihin voisivat vaikuttaa.</p>	
Asiasanat Service desk, Incident management, tukipalvelut, asiakaspalvelu	

Sisällys

1 Johdanto	1
Keskeiset ammattikäsitteet ja -lyhenteet.....	3
2 Lähtötilanteen kuvaus	5
2.1 Oman nykyisen työn analyysi.....	5
2.2 Sidosryhmät työpaikalla	12
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	13
3 Päiväkirjaraportointi.....	14
3.1 Seurantaviikko 1	14
3.2 Seurantaviikko 2	21
3.3 Seurantaviikko 3	27
3.4 Seurantaviikko 4	31
3.5 Seurantaviikko 5	37
3.6 Seurantaviikko 6	43
3.7 Seurantaviikko 7	48
3.8 Seurantaviikko 8	53
4 Pohdinta ja päätelmät.....	59
Lähteet	64

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä seurataan kahdeksan viikon ajan 8.2. – 16.4.2021 ILC:n (Incident Lifecycle Coordinator) tehtäviä Service Deskissä yhdessä Suomen suurimmista IT-palveluita tarjoavassa organisaatiossa. Käydään läpi erilaiset työtehtävät ja viikoittainen analyysi, jossa paneudutaan tarkemmin siihen, mitä viikon aikana on tehty.

Työni tärkeimpiä lähteitä on Effective help desk specialist skills. Tässä teoksessa käsitellään hyvin työskentelyä IT-tukitehtävissä ja annetaan hyvät ohjeet tehtävissä menestymiseen. Tätä teosta pystyn suosittelemaan muillekin IT-tuentehtävissä työskenteleville ja pystyn hyödyntämään ohjeita omassa työssäni. Tämä teos kokoaa kaiken tiedon, jota henkilö tarvitsee pärjätäkseen missä tahansa IT-tukitehtävissä. (Gibson 2015)

Toinen keskeisistä lähteistäni on The Service Desk Handbook – A Guide to Service Desk Implementation, Management and Support. Tässä teoksessa paneudutaan IT-tukitehtäviin kokonaisuutena. Teoksesta on paljon hyötyä tulevaisuudessa IT-alan tehtävien parissa työskennellessä. Tämän kirja tarjoaa ohjausta yrityksen palvelupisteiden toteuttamiseen, hallintaan ja tukemiseen. (Nair 2020)

Tehoa työelämän viestintään-teos antaa hyvät käytännön ohjeet asianmukaiseen viestintään ja työskentely IT-alalla vaatii hyviä kommunikaatitaitoja. Tämä kirja tarjoaa runsaasti tietoa, jota tarvitset viestintätaidon kehittämiseksi. Kehityt, kun yhdistät tiedon haluusi oppia. Tämä on hyvä opas, jotta pärjäisit hyvin nykyajan haasteissa ja parantaisit omia viestintätaitojasi. (Lohtaja-Ahonen & Kaihoviirta-Rapo 2012)

Oma kiinnostus IT-alaa kohtaa on hyväksi. Se helpottaa paljon ongelmien selvityksessä ja ratkaisemisessa. Pohjakoulutus ei ole välttämätöntä, mutta suotavaa.

Tietoperusta, joka toimii parhaiten SD:in (Service Desk) tehtävissä on: ”tekemällä oppii -periaate”. Alussa on 2-3 viikon koulutusjakso, jossa kouluttaja eli coachi käy läpi uuden työntekijän eli agentin kanssa deskissä tehtävät toimet. Tämän jälkeen agentti on ”valmis” omatoimiseen työskentelyyn. Hän saa aina tarvittaessa apua kouluttajalta tai muilta vanhemmilta työntekijöiltä.

ILC:n tehtäviä varten koulutettiin, mitä raportteja halutaan saada, mistä haluttu data saadaan otettua ja miten dataa käytetään halutunlaisesti. Koulutuksesta vastasi aikaisempi deskissä työskennellyt ILC-tehtävistä vastaava. Koulutuksen eräiden raporttien tekemisestä vastasivat Intiassa olevat tukihenkilöt. Raporttien koulutukset pidettiin paikallisesti toimistolla ja intialaisten kanssa koulutus käytiin Skype-kokouksessa.

ILC:ltä ei vaadita erityistä osaamista, paitsi huolellisuutta ja näkemystä SD:in tehtäviin. Tehtävä soveltuu henkilölle, jolla on jo kokemusta SD:ssä työskentelystä ja on tehnyt niitä jo useamman vuoden ajan. Esimiehiltä tulee ohjeet, mitä raportteja halutaan saada ja mihin tarkoitukseen. Osa näistä raporteista on pelkästään esimiehille ja osa koko deskille. Raportit lähetään sähköpostilla ja ladataan myös Sharepointiin arkistoitavaksi.

Työ on asiakaspalvelulähtöistä ja kommunikointi asiakkaan kanssa tapahtuu puhelimesta, etäyhteydellä tai sähköpostilla. Päivittäisissä työtehtävissä pärjätäkseen tarvitaan hyviä ongelmanratkaisutaitoja, kykyä kommunikoida, olla mahdollisimman tarkka ja hyvää paineensietokykyä. Kun tietää tarkalleen mitä tekee, se helpottaa paljon työskentelyssä ja antaa paljon ammattimaisemman kuvan asiakkaalle. Toki alkuunsa kaikki on uutta ja haastavaa, mutta ajan kanssa monet asiat alkavat muodostua rutiineiksi ja pystyy hoitamaan asioita paljon paremmin.

Esimerkkitapauksia asiakkaiden yhteydenotoista:

- Tietokoneelle kirjautuminen ei onnistu koska:
 - salasana on vanhentunut
 - salasana on unohtanut
 - ei ole voimassa olevia tunnuksia
 - tietokoneesta johtuva ongelma: ei ole verkossa tai se on tippunut domainista.
- Tietokone ei käynnisty tai ei tule kirjautumisikkunaa.
- Tulostimiin liittyvät tapaukset:
 - ei käynnisty tai tulee virheilmoitus
 - tulostusjälki on huonoa
 - tulostimen lisääminen tietokoneelle
 - tulostimessa on paperitukos, jota ei saa itse poistettua.
- Eri järjestelmiin liittyvät tapaukset:
 - tunnukset eivät toimi
 - oikeudet järjestelmään puuttuvat
 - käyttäjä on unohtanut tunnuksen tai salasanan.
- Office-työkalujen käytössä on ongelmia.
- Laitesiirrot tai -poistot
- Puhelimiin liittyviä tapauksia:
 - yhteystiedot ovat kadonneet
 - ei käynnisty
 - varastettu tai kadonnut

Yritys, jossa työskentelen, on amerikkalainen 2017 fuusion kautta muodostunut teknologiayritys, joka tarjoaa IT-palveluita keskisuurille ja suurille yrityksille. Amerikkalaisessa yrityksessä on globaalisti yli 130000 työntekijää, yli 70 maassa. Service Deskin palvelut on ulkoistettu erilliselle yritykselle, jossa on yli 7000 työntekijää 18 maassa. Työskentely tapahtuu asiakkaan tiloissa ja asiakkaan tarjoamilla työkaluilla. Pääkonttori Suomessa sijaitsee Espoossa ja asiantuntijoita on yli 100.

Keskeiset ammattikäsitteet ja -lyhenteet

Active Directory (AD)	Microsoftin tarjoama tunnuksien ja resurssien hallintapalvelu.
Administrator (Admin)	Järjestelmävalvoja, ylläpitäjä.
Agentti	Service Deskin työntekijä.
Command Prompt (CMD)	Microsoftin tarjoama Windows-käyttöjärjestelmän komentokehote tai komentorivi.
Coach	Suomeksi kouluttaja.
Incident Lifecycle Coordinator (ILC)	Työpyyntöjen koordinoija.
Incognito	Google Chromessa käytettävä yksityinen Internet-selaimen tila.
Integraatio	Tietojen kerääminen yhdeksi kokonaisuudeksi kahdesta eri järjestelmästä, jolloin nämä keskustelevat keskenään.
Kirjausjärjestelmä	ITSM eli IT service management. Työpyyntöjen kirjaamiseen käytettävä palvelunhallintajärjestelmä.
Microsoft Office	Microsoftin tarjoama ohjelmistopaketti: Excel, Outlook, Word.

Microsoft Teams	Microsoftin tarjoama viestintäalusta.
Service Desk (SD)	IT-palveluita tarjoava käyttötuki.
Sharepoint	Microsoftin tarjoama verkkopohjainen asiakirjojen hallinta- tallennusjärjestelmä. Knowledge Base-tietokanta sijaitsee Sharepointilla.
Service Level Agreement (SLA)	Palvelutasosopimus.
Team Leader (TL)	Tiimin esimies.
Työpyyntö	Kirjausjärjestelmässä hallinnoitava tapaus eli incident
Windows Powershell	Microsoftin tarjoama komentotulkki, jossa voi ajaa merkkipohjaisia ohjelmia eli skriptejä.
Virtual Private Network (VPN)	Suojattu verkkoyhteys.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäviäni ovat:

- Datan kerääminen ja raporttien luominen.
- SD:n työpyyntöjen seuranta kirjausjärjestelmässä ja koordinoiminen.
- Työntekijöiden mentorointi.
- Työpyyntöjen käsittely:
 - kirjaaminen
 - kiiruhtaminen
 - päivittäminen
 - ratkaiseminen
- Sidosryhmien kanssa kommunikointi:
 - puhelin
 - sähköposti
 - kirjausjärjestelmä
- Muutospyyntöjen kirjaaminen ja päivittäminen.
- Verkkotulostusjonojen luonti, muokkaaminen ja poistaminen.

ILC:n rooliin kuuluu arkiaamuisin raporttien tekeminen avoimista työpöyynnöistä. Data kerätään kirjausjärjestelmästä seuraavasti: avoimista työpöyynnöistä ja eilen suljetut työpöyynnöt. Kumpikin omana hakunaan. Tästä datasta saadaan luotua Excel-pohjaan luodulla työkalulla halutut raportit. Organisaatiossa, jolle työskentelen, noudetaan SLA:ta. Tämän perusteella seurataan työpöyntyjä, jotka vaativat jatkotoimia, jotta pyyntö saadaan ratkaistua SLA:n puitteissa. Niiden työpöyntyjen osalta, jotka ovat ylittäneet SLA:n lähe-tään muistutusviesti tietyllä jakelulistalla. Tämä tapahtuu etupäässä meidän SD:mme, Ex-change-tiimin ja Lähituki-tiimin välillä. Muitakin tiimejä on (esim. Antivirus, Backup, Busi-ness Process Monitoring ja Citrix), mutta näihin jonoihin harvemmin tulee työpöyntyjä tai ne saadaan hoidettua SLA:ssa. Meidän deskimme sisällä laitetaan myös oma muistutus-viesti, jossa ovat mukana kaikki deskissä työskentelevät agentit ja esimiehet.

Työpöyntyjen seuranta tapahtuu kirjausjärjestelmässä, asiakkaan käyttämässä järjestel-mässä sekä näiden kahden välisen integraation kautta. Kriittisistä työpöyynnöistä tai kiireh-timisistä asiakkaan oma IT-tuki soittaa tai laittaa sähköpostia. Kriittiset työpöyynnöt ovat yleensä lähitukeen siirrettäviä. Työpöyynnön tiedot tarkistetaan, ja jos on kaikki kunnossa, ohjataan tapaus eteenpäin lähituella hoidettavaksi. Jos pyynnössä on puutteita, esim. puuttuvat asiakkaan yhteystiedot, sijainti tai ongelmalaitteen laitenumero, nämä joudutaan

palauttamaan takaisin asiakkaan IT-tukeen. Lähituki ei hoida työpyyntöä, jossa on puutteelliset lähtötiedot tai ainakin se hidastaa ongelman korjaamista.

Koordinoimista tarvitaan, kun työpyyntö palautuu takaisin meille ja tätä pitäisi jatkaa. Työpyynnön mukaan ILC joko itse ohjaa tapauksen oikealle taholle jatkettavaksi, esim. lähituelle tai siirtää sen agentille, joka tapausta on alun perin käsitellyt, ja agentti on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen saadakseen lisätietoja. Agentille siirrettävistä työpyynnöistä ilmoitetaan Teamsin kautta yksityisellä viestillä, jotta hän voisi jatkaa pyynnön käsittelyä mahdollisimman pian.

Olen ollut SD:ssä töissä jo useamman vuoden, ja minulla on myös velvollisuus auttaa eli toimia mentorina parhaani mukaan kollegoilleni, jos huomaan, että työntekijä tarvitsee apua hänellä olevan ongelman kanssa. Keskustelen hänen kanssaan asiasta ja koetetaan yhdessä löytää ratkaisu ongelmaan. Tai työntekijä voi olla minuun suoraan yhteydessä kysymällä jatkotoimista.

Asiakkaan puolesta heidän oma IT-tukensa voi soittaa tai lähettää sähköpostia pyytäen avoimena olevan työpyynnön kiiruhtamista. Sille taholle, jolla työpyyntö on käsittelyssä, soitetaan tai lähetään uusi sähköpostiviesti kiiruhtamisesta. Työpyyntöön kirjaan päivitysmerkinnän, jotta tiedetään tapauksen edistymisestä.

Agentti ottaa puhelun vastaan tai käsittelee sähköpostin. Hän kirjaa tästä työpyynnön kirjausjärjestelmään saaduin tiedoin. Työpyyntö avataan ja ratkaistaan saman tien, jos vastaanotettu puhelu saadaan hoidettua kuntoon. Työpyyntö jää auki, jos puhelun aikana ongelmaa ei saada heti ratkaistua. Minun vastuullani ILC:na on, että työpyyntö ei jää lojumaan avoimeksi meidän järjestelmäämme. Jos työpyyntö palautuu sidosryhmiltä meille, minun vastuullani on koordinoida työpyyntö oikealla agentille jatkettavaksi. Avoimena olevien työpyyntöjen käsittelyä jatketaan ratkaisuun asti. ILC:n tehtävä on muistuttaa agentteja viikoittain lähettämällä sähköpostiviestejä avoimena olevista työpyynnöistä.

Esimerkkitapauksia, joissa työpyyntö voidaan heti ratkaista:

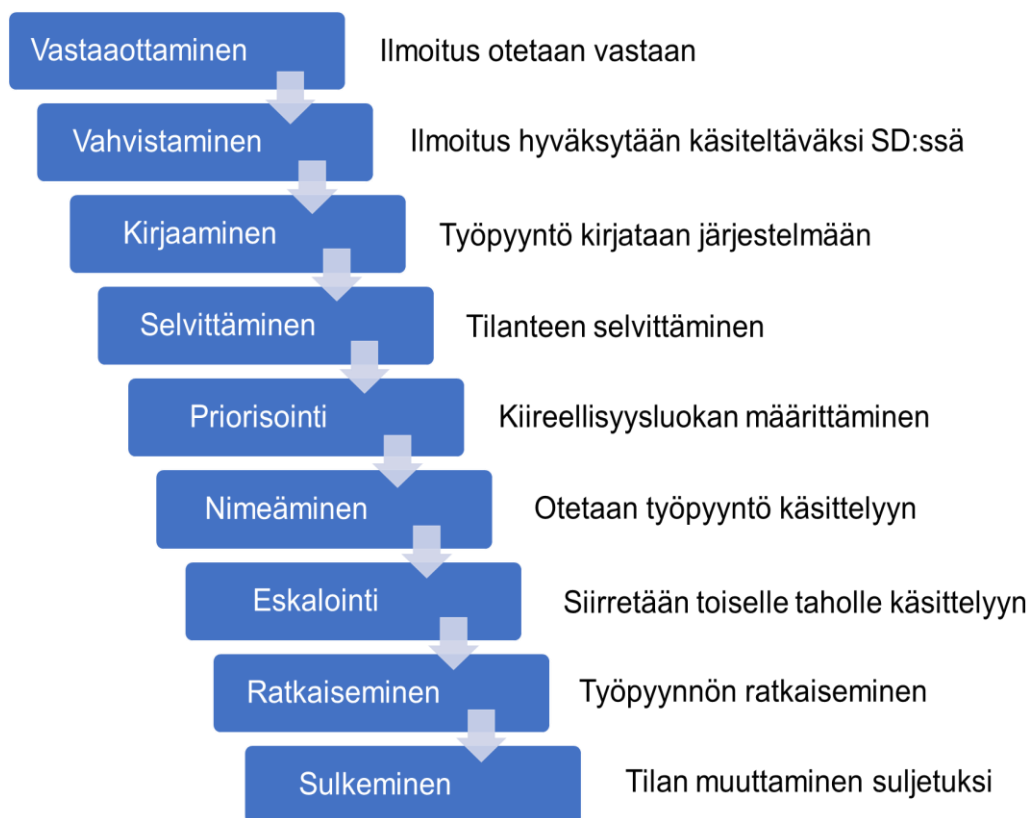
- Salasanan vaihtaminen
- Tietokone/sovellus jumissa ja ongelma korjaantuu tietokoneen/sovelluksen uudelleen käynnistämällä
- Esimies pyytää alaiselleen oikeuksia

Esimerkkitapauksia, joissa työpyyntö jää auki:

- Tietokone/sovellus on jumissa ja vaaditaan lähitukea paikalle.
- Sovellukseen liittyvä ongelma, johon meidän deskillämme ei ole oikeuksia/tietämystä ja työpyyntö ohjataan asiakkaan IT-tuen suuntaan.
- Ongelman korjaamisen hoitaa 3. osapuoli.

Työpyyntö palautuu SD:n työjonoon:

- Jos sitä ei ole saatu hoidettua kuntoon tukiryhmässä, johon työpyyntö oli alun perin ohjattu.
- Tiedot ovat puutteelliset tai esim. pyydetty oikeus on lisätty asiakkaalle.



Kaavio 1. Standard operating procedure -kaavio (SOP) (Gibson 2015)

Siirrän työpyynnön jatkettavaksi agentille, jonka nimissä se on ollut. Tästä siirrosta ilmoitan agentille Teamsin kautta, jotta hän voisi jatkaa työpyynnön käsittelyä mahdollisimman pian.

Kommunikointi eri sidosryhmien välillä tapahtuu joko puhelimen, sähköpostin tai kirjausjärjestelmän välityksellä. Asiointikieli on etupäässä suomi, mutta englantia käytetään Exchange- ja palvelintimien välillä.

Muita tehtäviä, joita hoidan ILC-tehtävien lisäksi, ovat muutospyyntöt (change request). Nämä pyynnöt tulevat sähköpostilla, joko sisäisinä tai asiakkaalta. Pyyntöt liittyvät yleensä palvelimien ylläpitoon: levytilan kasvattaminen, päivitykset, uuden palvelimen asennus tai palvelimen poisto. Valtaosa pyynnöistä kuuluu palvelusopimuksen piiriin, mutta ne pyynnöt, jotka eivät kuulu sopimukseen, ovat erikseen laskutettavia. Jotta erikseen laskutettavat pyynnöt saisi laitettua eteenpäin, tulee nämä hyväksyä asiakkaalta, ellei laskutus ole jo valmiiksi hyväksytty ja tämä käy ilmi asiakkaalta tulevassa pyynnössä.

Vastaan myös verkkotulostien hallinnasta. Nämä pyynnöt tulevat joko lähitueltai tai asiakkaalta. Lähituki hoitaa tulostimien paikoilleen asennuksen ja lähettää sähköpostilla deskiin tulostusjonon luontipyynnön. Viestissä kerrotaan seuraavat tiedot: sijainti, palvelin, jolle tulostusjono luodaan, mistä lokerosta tulostetaan ja paperilaatu (A4-paperi, tarra-arkki). Tulostinpalvelimelle luodaan uusi portti ja tulostusjono. Jos tulostimessa on useampi lokero käytössä, luodaan jokaiselle lokerolle oma jono. Lokeroista voi tulostaa eri kokoista paperia tai tarra-arkkeja.

Tarkemmista muutoksista tulostusjonoihin lähituki ilmoittaa joko sähköpostilla tai soittamalla. Asiakas tai lähituki voi olla deskiin yhteydessä ja ilmoittaa tulostimiin liittyvistä ongelmista. Jos kyseessä on verkkotulostin eikä oheistulostin, pystyy näiden tilan tarkistamaan tulostinpalvelimelta. Palvelimelta voi tyhjentää jumiin jääneen tulostusjonon tai tehdä portin nollauksen. Tulostimessa tulee olla virrat päällä ja laitteen tulee olla verkossa, jotta nämä korjaustoimet onnistuisivat.

IT-alan koulutuksesta on paljon hyötyä deskin tehtävissä, mutta se ei ole välttämätöntä. Tehtävissä pärjää, kun on asiakaslähtöinen, tulee erilaisten ihmisten kanssa toimeen, pystyy selvittämään ongelmia omatoimisesti ja tarvittaessa pyytämään apua. ILC-tehtäviin ei myöskään vaadita erillistä osaamista, paitsi huolellisuus ja omatoimisuus.

Olen saanut deskissä peruskoulutuksen tehtäviin ja vuosien aikana se on vankentunut. Itselläni on ollut myös kiinnostuneisuutta IT-harrastuneisuuteen, koulussa olen saanut alan koulutusta ja harjoittelu, jonka suoritin samaisessa organisaatiossa on vahvistanut osaamista IT-alan tehtäviin. Ennen deskiin siirtymistä kokemusta oli karttunut lähitukitehtävistä, mistä oli hyötyä asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Deskissä työskentely alkaa jokaisella uudella työntekijällä perehdysjaksolla. Aikaisemmin toimistolla työskennellessä uusi työntekijä kävi kouluttajan eli coachin kanssa läpi perusteet. Tämän jälkeen uusi työntekijä laitetaan seuraamaan vanhemman työntekijän päivitäistä työskentelyä. X viikon jälkeen uusi työntekijä laitetaan puhelinsarjaan ottamaan

puheluja asiakkailta. Osana koulutusta coachin kanssa puheluja otetaan tuplakuulokkeilla, jotta coachi kuulee myös, mitä asiakkaalla on sanottavana. Yhdessä tilanteita käydään läpi ja näin uusi työntekijä pääsee pikkuhiljaa itsenäisempään työskentelyyn.

Tämän saman polun olen itsekin kulkenut ja tähän nykyiseen pisteeseen päätynt. Tiedot, joita tietotekniikka-alalla tarvitaan, oppii toki tekemällä. Asioiden ymmärtämistä helpottaa, jos on aiempaa kokemusta IT-alan tehtävistä, alasta ylipäänsä ja löytyy kiinnostusta. Tärkeimpänä taitona on asiakkaiden kuunteleminen, koska asiakaspalvelua deskissä työskentely pitkälti myös on. Uutta tietoa pitäisi myös pystyä sisäistämään ja hyödyntämään oikealla tavalla. Aina ei pysty tai ole mahdollista, että apua olisi muilta saatavissa. Siksi on tärkeää, että osaa etsiä tietoja eri lähteistä: KB:sta (Knowledge Base-tietokanta Sharepointilla), asiakkaan tietokannasta, sähköpostista, Teams tai sitten ihan googlettamalla, jos ongelma on vain semmoinen, johon vastauksen voisi netistä löytää.

ILC:n tehtävässä on hyvä sisäistää, miten raportit tehdään. Työskentely voi välillä olla salapoliisitehtäviä, jos vastausta pitää etsiä eri paikoista. Tarvitaan malttia, huolellisuutta, pitkää pinnaa ja oikeaa asennetta selvittääkseen päivittäisistä tehtävistä. Tulee osata nopeasti sisäistää uutta tietoa, olla omatoiminen ja tarkka. Luetun ja kuullun ymmärtäminen on hyväksi. Tarvitaan kiinnostuneisuutta alaa kohtaan, asiakaslähtöinen ote tehtäviin ja hyviä kommunikointitaitoja suullisesti ja kirjallisesti, niin suomeksi kuin englanniksi.

Itsearvio työtehtävistä

Olen tehnyt ILC-roolin tehtäviä jo parin vuoden ajan. Mielestäni olen kokenut asiantuntija ja minulta myös vaaditaan, että deskissä saadun kokemuksen perusteella osaan ohjeistaa, auttaa kollegoitani eli toimia mentorina ja tarvittaessa pidän myös koulutuksia tehtävistäni, joita teen. Selviydyn hyvin päivittäisistä rutiineistani omatoimisesti. Olen täysin itseohjautuva ja määrään omille tekemisilleni aikataulun. Tämä edellyttää tietenkin, että tehtävät, joita minun tulee päivän aikana tehdä, tulevat hoidettua, eivätkä ne jää lojumaan. Pystyn kehittämään ja ehdottamaan uusia toimintamalleja. Jos huomaa, että Sharepointilta löytyvissä ohjeissa on korjattavaa, pystyn sen itsekin hoitamaan.

Ohjeistan kollegoitani, jos he tarvitsevat apua asiakkaan kanssa olevan tapauksen käsitelyssä. Kollegat kysyvät neuvoa, joko suoraan minulta tai yleisessä Teams-ryhmässä. Lähtötilanne on silloin haasteellinen, jos agentti ei ole kertonut riittävän kattavasti ongelmasta eli joudun tiedustelemaan lisätietoja, jotta pystyisin auttamaan parhaani mukaan. Pitäisi saada heti alussa selville, mitä ongelma koskee, tuleeko jotain virheilmoitusta, mitä on jo koetettu tehdä ja onko selvillä ongelman laitteen laitenumero. Kun nämä kaikki tiedot on

saatu selvitettyä, pystyn auttamaan paljon paremmin ja tämä nopeuttaa ongelman selvittämistä ja ratkaisun löytämistä. Asiakkaalta on parempi kysyä mahdollisimman paljon tarkentavia kysymyksiä, koska asiakas itse ei välttämättä sitä itse osaa oman kokemattomuutensa takia kertoa.

Esimerkiksi, jos asiakas ei saa tulostinta toimimaan tietokoneella.

Tulisi selvittää seuraavat asiat:

- Onko tulostimessa virrat päällä?
- Onko tarkistettu, että tulostimessa on paperia?
- Jos kyseessä on paperitukos, saako tukosta itse poistettua?
- Onko johdot tarkistettu tulostimen ja tietokoneen välillä? Tarvittaessa kytketty nämä uudelleen
- Koska laite on toiminut viimeksi?
- Onko kyseessä oheis- vai verkkotulostin?
 - Verkkotulostin: Onko laite verkossa?
 - Toimiiko tulostin muilta tietokoneilta/käyttäjiltä
- Mitä tai mistä oltiin tulostamassa?
- Tuleeko jotain virheilmoitusta, tulostimen näytölle tai tietokoneelle?
- Pitääkö tulostimeen vaihtaa jokin kuluva osa, onko asiakas tilannut vaihdettavan osan jo etukäteen ja osan vaihtaminen ei onnistu asiakkaalta:
 - värikasetti
 - kuvansiirtoyksikkö
- Onko tulostin ja tietokone käynnistetty koska viimeksi?
- Toimiiko tulostin
- Tulostimen ja tietokoneen laitenumerot
- Sijaintitiedon selvittäminen
- Asiakkaan nimi ja puhelinnumero

Jos kyseessä on verkkotulostin, tämän laitteen tilan pystyy nopeasti tarkistamaan verkon yli. Onko laite kunnossa ja mitä toimia tulee tehdä? Pitääkö tulostusjono tyhjentää, auttaako tulostimen portin nollaaminen tai tulostimen uudelleen käynnistäminen? Tuloste taanko sovelluksesta/järjestelmästä, johon tulostin on tarkoitettu ja onko tulostin lisätty tietokoneelle? Jos asiakas koettaa tulostaa jonkin muun kuin Windows-tulostimen kautta, asiakkaan tulisi olla yhteydessä kyseisen järjestelmän ylläpitäjään tai me avaamme työpyynnön IT-tukeen, josta se koordinoidaan oikeaan tukiryhmään.

Jos näiden tietojen selvittämisen jälkeen selviää, että ongelma on tulostimessa tai tietokoneessa eikä tapausta saada ratkaistua, tulisi tästä avata työpyyntö lähituen jonoon.

Sama ongelmanselvittämiskuvio toimii muissakin tilanteissa. Lähtötilanne tulee saada mahdollisimman hyvin ja laajasti kartoitettua. Tavoitteena on pystyä rajamaan, mikä toimii ja mikä ei. Tämä helpottaa ja nopeuttaa asian eteenpäin ohjaamista kohti ratkaisua. Gibsonin (2015) kirja mukailleen asiakas saa meidän kauttamme tukea melkein mihin tahansa, mukaan lukien laitteistoviat, käyttöjärjestelmän ja sovellusten ongelmat, verkkoyhteydet ja mobiililaitteiden käyttöönotot.

Kehittyminen

ILC-roolissa ja deskin työtehtävissä olen kokeneimmasta päästä. Työskentelen omatoimisesti ja pystyn myös auttamaan muita. Sidosryhmien kanssa kommunikointi sujuu luontevasti verbaalisesti ja kirjallisesti niin puhelimesta kuin sähköpostilla, myös englanniksi. Kommunikointi esimerkiksi IT-tuen kanssa tapahtuu etupäässä puhelimesta. He soittavat meille kiireellisestä työpyynnöstä. Puhelun aikana kerkeää hyvin tarkistamaan, että oleelliset tiedot löytyvät pyynnöstä. Jos kyseessä on esimerkiksi verkkotulostimeen liittyvä pyyntö, pystyn saman tien tarkistamaan palvelimelta, onko tapaus heti korjattavissa vai vaatikko se enemmän työtä tai lähitukea paikalle.

IT-ala on jatkuvasti kehittyvää ja eteenpäin menevä ala. Oma kiinnostukseni alaa kohtaan alkoi lapsena, kuten varmasti monella muullakin pelien kautta. Ensimmäinen tietokone, jota käytin oli isoveljeni Commodore 64. Siinä oli varsinaisen keskusyksikön lisäksi erillinen ”lerppu”-asema, mikä oli siihen aikaan varsin harvinainen ja myös perinteinen kasetti-asema. Kasettien tai lerppujen kautta sain ladatuksi isoveljeni niille tallentamia pelejä. Commodoren jälkeen hankin oman tietokoneeni Amiga 500:n. Siihen minulla oli myös erillinen tulostin. Joitain kouluaineita sain sillä koneella kirjoitettua ja tulostettua. Ensimmäinen PC-tietokoneeni oli Intel Pentium 75, Windows 95-käyttöjärjestelmällä toimiva. Myöhemmin aloin kasaamaan omat pöytäkoneeni. Tilasin verkkokaupasta kaikki tarvittavat osat ja MikroBitti-lehteä hyväksi käyttäen kasasin koneen kuntoon.

Kiinnostukseni IT-alaan on vahvasti ”rautapuolella” eli koneiden kasaamisessa. Olen kiinnostunut tekemään tietokoneella muutakin kuin pelaamaan. Adoben tuotteita olen käyttänyt erilaiseen kuvankäsittelyyn. Myös ohjelmointikielien hallinta on ollut tehtävälisällä, esimerkiksi Python ja Java. Lähituessa toimiminen olisi toki luonnollinen tapa edetä uralla uusiin haasteisiin, koska tietämys tietokoneista jo on. Osaan tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja kommunikoida heidän kanssaan ymmärrettävästi, välttämällä liiallisen IT-jargonin käyttöä. Uskon, että urani tästä eteenpäin jatkuu hallinnollisissa tehtävissä, mutta ei esimiehenä.

Otteeni tehtäviin on ammattimainen ja osaan hallita aikaani. Pystyn täyttämään päivä/viikko/kuukausikohtaiset minulta vaaditut tavoitteet. Esimieheni kanssa käytyjen kehityskeskustelun perusteella parannettavaa toki on, mutta se on aina kiinni ajasta ja siitä, miten paljon muut tehtävät pitää kiireisenä päivän aikana. Saamani palautteen mukaan minun tulisi panostaa jatkossa enemmän kollegoiden auttamiseen.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

- SD agentti: Service Deskin IT-asiantuntija
- Team Leader: Lähiesimies
- Coach: Kouluttaja
- IT-tuki: Asiakkaan oma IT-asiantuntija
- Lähituki: Sisäinen sidosryhmä
- Organisaation sisäiset palvelintimit: Exchange, Citrix, Antivirus, Backup
- 3.osapuolen IT-tukihenkilöt/huolto: Ulkopuoliset IT-tukihenkilöt

Kaikkien sidosryhmien henkilöt ovat työpyyntöjen etenemisen kannalta tärkeitä. Kaikki on sidoksissa toisiinsa. Tärkein asia töiden sujuvaan eteenpäin menemiseen on se, että tieto kulkee molempiin suuntiin. Sitä täydennetään ja haetaan lisätietoa, jos työpyyntö jää kesken tai ongelma ei korjaannu.



Kaavio 2. Oman työni sidosryhmät.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Toimistolla työskennellään avokonttorissa, jossa kommunikointi kollegoiden kanssa on vaivatonta ja nopeaa. Apua tarvitsevan luokse voi poiketa hänen työpisteellensä tai keskustella Microsoft Teamsin välityksellä, sinne luodussa kaikkien käytössä olevassa ryhmässä. Kiireisinä päivinä asiakkaiden yhteydenottoja voi olla päivän aika useampi sata soittoa. Tämä jo pelkästään luo hektisen tunnelman. Välillä asiakkaiden yhteydenotot voivat olla vaikeampia ja neuvoa työpöytätyöjen kanssa tarvitaan paljon.

Etätyöskentely on tuonut täysin omat haasteensa. Viestittely SD:in sisäisesti on hitaampaa, koska kaikki käydään kirjallisesti Teamsin välityksellä. Tulee paljon väärinymmärryksiä, jos ei ole riittävän selvästi osattu kertoa käynnissä olevasta ongelmasta. Tai kerrotaan liian vähän, jolloin tietoja joutuu pumppaamaan ja esittämään jatkokysymyksiä. Haastavinta tämä etätyöskentelyaika on varmasti uusille työntekijöille. Heille kun kaikki asiat eivät ole ehtineet muodostua niin rutiineiksi. Uusien työntekijöiden kanssa olenkin monesti saanut neuvoa, mitä tai miten jotkin asiat tulisi tehdä paremman tuloksen aikaan saamiseksi.

Sidosryhmien kanssa kommunikointi on rentoa, mutta virallista. Olen ollut niistä jo useiden kanssa tekemisissä, joten kommunikointi ei ole vaikeaa. Toisinaan asiakkaan IT-tuen henkilöistä paistaa kiire ja huolimattomuus. Se myös näkyy työpöytätyöjen laadussa varsinkin, mitä niihin on kirjattu ylös. Monesti puhelun aikana pyyntöön tehdään lisäyksiä puuttuvien tietojen osalta. Eri IT-tuen tukiryhmien osalla on myös suuria eroja. Huonointa palvelun laadun kannalta on, että pyyntöjä palautetaan meidän deskiimme ilman kommentteja. Jää epäselväksi, mitä tämä IT-tuen tukiryhmä on viimeksi tehnyt ja miksi pyyntö palautui. Näitä palautuneita työpöytätyöjä pitää sitten tiedustella puuttuvien tietojen osalta. Se hidastaa paljon yksittäisten työpöytätyöjen kuntoon saamista ja siitä kärsii eniten asiakas, joka palvelua on kaivannut.

Vaikka tekninen tuki ei pystyisi ratkaisemaan ongelmaa heti, on heidän annettava apua tavalla, joka jättää asiakkaalle myönteisen vaikutelman organisaatiosta. Tätä varten tukipalvelun henkilökunnalla on oltava vahvat viestintätaidot ja heidän on ymmärrettävä organisaation asiakaspalveluun liittyvät tavoitteet. (Gibson 2015)

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 8.2.2021

Päivän tavoitteena on hoitaa lomalla olevan coachin viime viikolla pyytämän raportin tekeminen, jonka hän normaalisti olisi hoitanut. Aamuisten raporttien työstäminen ja lähettäminen. Työpyyntöjen koordinoiminen jatkettavaksi oikeille tahoille.

Aamupäivä sujui raporttien tekemisessä. Tähän tehtävään minulle on sovittu 2 h aikaa ja pystyn keskittymään näiden tekemiseen. Ensimmäiseksi tuli hoitaa raportti, jonka coachi oli viikolla ohjeistanut tekemään ja tähän tuli ottaa data asiakkaan järjestelmästä. Saatu data käsiteltiin Excelissä. Tästä tuli rajata pois päivät, joita ei haluta saada sekä turhat rivit ja sarakkeet. Kaikki viime viikon aikana kirjatut työpyynnöt: avoinna olevat, suljetut sekä kaikki yhteensä. Tämä raportti lähetettiin esimiehille. Tämä raportti tehdään kerran viikossa ja ensi viikolla tämän tulisi tekemään coachi.

Tämän jälkeen aloitin työstämään päiväkohtaista raporttia koko tiimille. Raportista käy ilmi tilanne avoinna olevista työpyynnöistä kaikkien agenttien osalta. Data raporttiin saadaan otettua kirjausjärjestelmästä. Excel-pohjasta on tehty tähän tarkoitukseen oma työkalu, jossa raportin työstäminen tapahtuu.

Seuraavaksi vuorossa olivat koko asiakkuuden kaikki työpyynnöt eri jonoissa ja vastuualueilla. Tähän tarkoitukseen on luotu myös Excel-pohjainen työkalu. Tämän työkalun kanssa on ilmennyt ongelmia, jotka alkoivat 3.2.2021. Excelissä olevat makrot eivät jostain syystä enää toimi, eikä haluttua raporttia saa toistaiseksi luotua. Ongelmasta ilmoitin TL:lle (Team Leader), jonka kanssa asiaa koetettiin selvittää ja korjata. TL ilmoitti ongelmasta eteenpäin. Tämän työkalun olin saanut käyttööni intialaisten pitämässä koulutuksessa ja tämä oli tehty meidän asiakkuuttamme varten.

Kirjausjärjestelmään muodostuu työpyyntöjä integraation kautta. Asiakas on yhteydessä omaan IT-tukeensa, joko soittamalla tai sähköpostitse. Ne pyynnöt, joita IT-tuki ei pysty hoitamaan siirretään meille, samoin sellaiset, joissa vastuu on meillä. Yleensä näissä työpyynnöissä halutaan lähitukea paikalle tai ne liittyvät sähköpostiongelmiin. Näistä työpyynnöistä kokoan Excel-taulukon ja lähetän sähköpostilla henkilölle, joka on työvuorolistan mukaan merkitty näiden ensisijaiseksi vastuuhenkilöksi. Sähköpostin jake-
lussa ovat mukana myös esimiehet.

Tarkistan kirjausjärjestelmään meille palautuneet työpyynnöt. Kyse on työpyynnöistä, jotka ovat jo käsiteltyssä, mutta vaativat jatkotoimia. Siirrän työpyynnön aina sitä käsitel- leelle agentille ja ilmoitan tästä hänelle Teamsin kautta. Tarkistan myös, ettei ole jäänyt työpyyntöjä vahingossa auki edelliseltä päivältä. Tapauksen mukaan ratkaisen ne itse tai pyydän sähköpostilla näitä työntekijöitä korjaamaan asian.

Iltapäivästä siirryin puhelinsarjaan eli otin vastaan minulle priorisoituja soittoja: lähituelta, asiakkaan IT-tuesta, taustatiimeiltä tai 3. osapuolilta. Samalla seuraan meille siirrettyjä työpyyntöjä ja jos näistä soitetaan kiiruhtamisia, niin käsittelen ne saman tien eteenpäin oikealle taholle hoidettavaksi. Agentti X kysyy minulta Teamsin kautta ohjetta hänellä avoinna olevaan työpyyntöön. Kyseessä on jo noin 6 kk sitten avattu tapaus, joka on odot- tanut vastausta 3. osapuolelta ja jonka osalta on jouduttu useamman kerran selvittele- mään tilannetta. Ohjeistin agenttia olemaan yhteydessä asiakkaan IT-tukeen, koska heillä oli ollut oma työpyyntö avoinna samaan tapaukseen liittyen.

Loppupäivän aikana selvittelin TL:in kanssa muutospyynnön kirjaamista. Haasteena olivat vanhentuneet ohjeet. Tässä tapauksessa jouduttiin kiertämään ohjeita, jotta pyynnön saisi eteenpäin. TL laittoi asiasta viestiä kyseisen asiakkuuden Change Managerille, jotta sai- simme ohjeet päivitetynä ja vältettäisiin jatkossa vastaavat ongelmat.

Tiistai 9.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit, koordinoita työpyynnöt eteenpäin, tarkistaa sähköposti muutospyyntöihin liittyen ja loppupäivä muiden tehtävien ohessa ottaa vastaan puhelujia.

Aamun raportit sain tehtyä ja nämä tallensin Sharepointille. Koordinoin työpyynnöt eteen- päin oikeille tahoille jatkettavaksi. Agentti X kysyi Teamsin kautta ohjetta tapaukseen, jossa asiakkaan nimissä ollut työpyyntö oli suljettu, mutta tapaus oli vielä kesken. Asiak- kaalle olisi lähituen pitänyt asentaa uusi puhelin, mutta tästä löytyi vain suljettu työpyyntö. Tarkistin lähituen käyttämästä kirjausjärjestelmästä tiedossa olevalla työpyyntönumerolla, mitä tässä oli tapahtunut. Sieltä löysin vastauksen, että työpyynnön käsittelyä jatkettiin toi- sessa pyynnössä. Selvitin, miksi alkuperäinen pyyntö oli suljettu ja uusi avattu. Paljastui, että asiakas oli alkuunsa tilannut iPhone 12-puhelimen, mutta peruuttanut itse tämän ti- lauspyynnön ja tehnyt uuden puhelintilauksen iPhone 12 Pro Max -mallista.

Iltapäivän puolella muiden tehtävien ohessa sain puhelun asiakkaan IT-tuesta. Tapaus koski kriittistä työpyyntöä, jota IT-tuki ei ollut saanut korjattua. Kyseessä oli verkkotulostin,

joka ei toiminut tietyn järjestelmän A:n kautta. Tarkistin puhelun aikana tulostinpalvelimelta, että kyseinen tulostin oli verkossa ja pystyin tulostamaan testisivun eli kaiken olisi pitänyt olla kunnossa. Sanoin IT-tuen henkilölle, että ongelma on järjestelmässä A, eikä tulostimessa ja tapaus olisi pitänyt ohjata suoraan taholle, joka vastaa kyseisestä järjestelmästä eikä siirtää meille. Lupasin hoitaa tapausta eteenpäin ja työpyyntö ohjattiin meille. Puhelun jälkeen kysyin meidän yleisessä Teams-ryhmässämme, osaako joku hoitaa tämän tapauksen. Sain agentin Y hoitamaan tapausta. Hän oli asiakkaaseen soittamalla yhteydessä ja etäyhteydellä he saivat ongelman korjattua. Järjestelmä A oli hävittänyt oletustulostinmäärittäykset asiakkaan koneelta ja nämä tuli korjata.

Keskiviikko 10.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit ja koordinoida työpyynnöt oikeille tahoille. Kahdesta kirjausjärjestelmästä tulisi kasata yhteen avoinna olevat työpyynnöt, lähettää muistutusviestit tiimin kaikille agenteille ja mainita työpyynnöistä, mitkä tulisi hoitaa SLA:n puitteissa.

Aamun raporttien lähettämisen jälkeen TL ilmoittaa minulle Teamsin kautta, että minulle raporttien tekemiseen varattua aikaa muutetaan ja minulla ei ole silloin puhelinsarjassa olemista. Aikaisemmin tähän tehtävään oli varattu max 2 h aamusta. Muuttuneen tilanteen takia aikaa raporttien tekemiseen olisi varattu max 45 min. Muutos johtui koko asiakkuutta koskevan raportin tekemisessä ilmenneestä ongelmasta, jota ei ole vielä saatu ratkaistua ja tapauksesta on pyydetty selvitystä.

Illtapäivän aikana tarkistin työpyyntöjä, jotka ovat lähituen jonossa. Kirjausjärjestelmään olen luonut näkymän, josta pystyn näkemään lähituen jonossa olevat työpyynnöt ja korjaamaan ne työpyynnöt, jotka ovat jääneet virhetilaan. Ne pyynnöt, joita ei ole kirjattu oikein ja joista ei integraatio ole muodostunut lähituen järjestelmään on tärkeä saada korjattua kuntoon. Myös auki jääneet työpyynnöt pystyin sulkemaan pois. Ratkaisu näihin auki jääneisiin työpyyntöihin tuli hakea manuaalisesti lähituen käyttämästä järjestelmästä.

Torstai 11.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit, tarkistaa sähköpostit, auttaa kollegoita ja loppupäivä muiden tehtävien ohessa olla puhelinsarjassa.

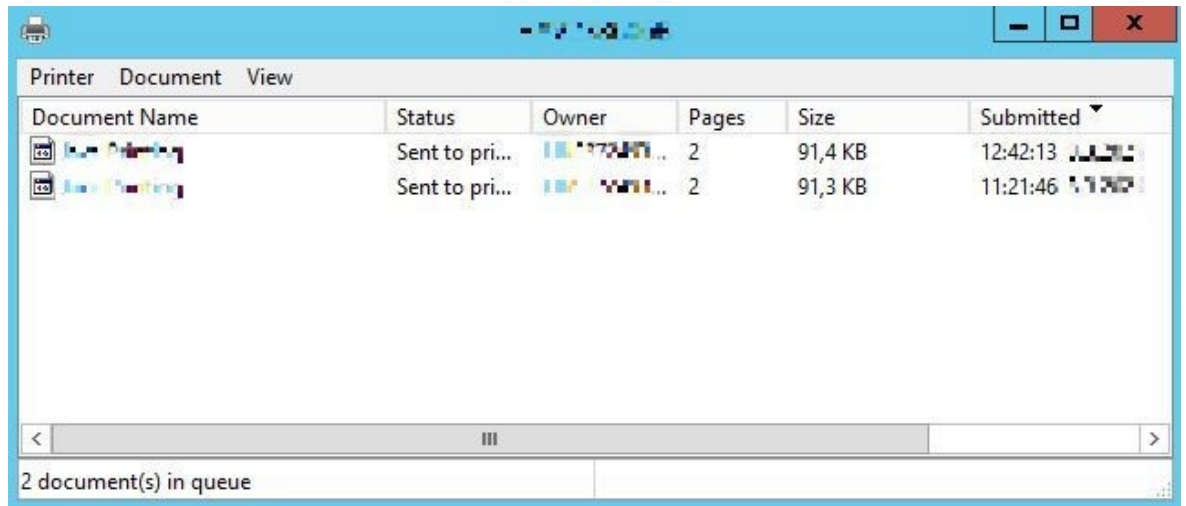
Aamuraportit sain tehtyä, tallensin raportit Sharepointille ja lähetin raportit myös sähköpostilla meidän tiimimme sisällä. Tarkistin sähköpostit ja huomasin, että muutospyyntö

sähköpostilaatikkoon oli tullut asiakkaalta työpyyntöön liittyvä laskutuksen hyväksyntä. Olin lähettänyt maanantaina 8.2.2021 päivä asiakkaalle sähköpostia, että heidän tulisi hyväksyä laskutus. Nyt saadun hyväksynnän jälkeen muutospyynnön pystyi laittamaan eteenpäin. Tämä oli tapaus, jossa jouduimme soveltamaan ohjeita TL:in ohjeistuksen mukaisesti ja tästä välitettiin viesti asiakkuudesta A vastaavalle Change Managerille. Hänen tehtävänsä olisi selvittää, mikä tulisi olla A:n asiakkuudessa Wintel-tiimin jono eli Change Supervisor Group ja kuka olisi vastuuhenkilö eli Change Supervisor.

Teamsin yleisessä keskustelussa agentti H:lla oli ongelma, jonka takia asiakas oli soittanut hänelle. Asiakas oli saanut seuraavanlaisen ilmoituksen tietokoneen virustorjuntaohjelma McAfeelta ”Tietokoneesi saattaa olla altis virukselle ja haittaohjelmille.” Neuvoin agenttia ottamaan etäyhteyden käyttäjän koneelle, vaikka hän epäili, onko tämä turvallista. Kävi ilmi, ettei kyseessä ollut McAfee-virustorjuntaohjelman aiheuttama ilmoitus, vaan mainosikkuna Chrome- internetselaimessa. Pyysin agenttia tekemään asiakkaan koneelle varmuudeksi virustarkistuksen ja tarkistus ei löytänyt virusaltistumista. Väärä hälytys, tällä kertaa.

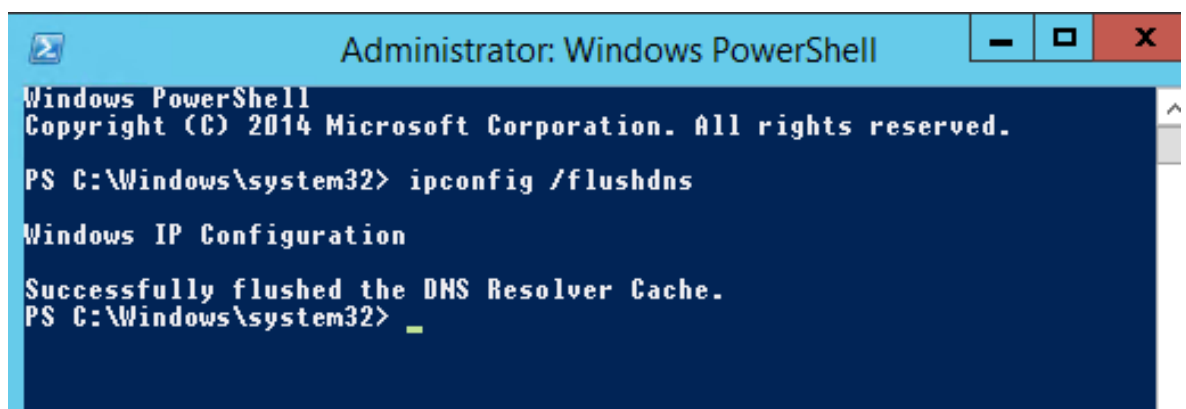
Ilmapäivällä TL pyysi minua ja paria agenttia testaamaan uutta käyttöön otettavaa puhelinjärjestelmää. Kyseessä oli selainpohjainen järjestelmä, joka oli otettu käyttöön jo tammi-kuussa ja testasimme tähän tehtyä uutta päivitystä. Ulkoasu oli hieman muuttunut ja käytettävyys oli varsin toimiva. Perjantaina käytössä olisi puhelinjärjestelmästä kaksi eri versiota, mutta maanantaista 15.2.2021 lähtien käytettäisiin vain uutta versiota.

Loppupäivästä olin puhelinsarjassa. Lähituen henkilö soitti. Hän pyysi tarkistamaan tulostinpalvelimelta yhden tulostimen tilan. Kyseisen tulostimen tulostusjono tulisi tyhjentää, koska työt oli jäänyt jumiin eikä tulostinta pystynyt käyttämään ennen jonon tyhjentämistä. Sain tyhjennettyä tulostusjonon.



Kuva 1. Tulostusjonoon jumiin jääneet työt

Seuraavaksi tarkoitukseni oli tulostaa testisivu, mutta tämä ei onnistunut ja testisivu jäi jonoon. Tyhjensin jonon uudelleen. Tarkistin tulostimen tilan avaamalla Internet-selaimen ja osoiteriville syötin tulostimen verkkonimen. En saanut muodostettua yhteyttä tulostimeen. Tulostinpalvelimen kautta avasin admin-tunnuksilla Windows Powershell-työkalun. Syötin komentokehoteeseen: `ipconfig /flushdns` ja tämän komennon jälkeen tulostin saatiin taas toimimaan. Testisivun tulostaminen onnistui.



Kuva 2. Powershell komentokehote

Perjantai 12.2.2021

Päivän tavoitteena on raporttien teko, työpyyntöjen koordinoiminen, sähköpostin tarkistaminen ja loppupäivän olisin puhelinsarjassa.

Sain tehtyä aamun rutiinit. Kirjausjärjestelmästä sain ohjattua palautuneet työpyynnöt oikeille tahoille jatkeväksi. Lähituki oli myös palauttanut omia työpyyntöjään takaisin meille.

Varsinkin, jos lähituki tarvitsi lisätietoja ongelman korjaamiseksi tai tiedot olivat puutteelliset.

Ilmapäivällä kävin uudestaan läpi meille palautuneita työpöytätyöpyyntöjä. Lähituki oli palauttanut meille työpöytätyöpyynnön, josta he olivat soittaneet ja jossa oli pyydetty tarkistamaan tulostinpalvelimelta tulostimen tilaa. Lähituki oli odottanut vastausta kaksi päivää, mutta sitä he eivät olleet saaneet ja tämän takia siirtänyt työpöytätyöpyynnön meille. Tämä aiheutti minussa ihmetystä, mitä tässä oli tapahtunut ja miksi tätä ei ollut saatu hoidettua kuntoon. Tiedustelin asiaa Teamsin yleisessä ryhmässä, josko joku muistaisi tapauksen.

Agentti T muisti, että lähituki oli soittanut hänelle ja pyytänyt tarkistamaan tulostinta tulostinpalvelimelta. Agentti oli kysynyt apua henkilöltä M, joka etupäässä hoitaa verkkotulostimiin liittyviä tapauksia. Agentti T ei ollut varmistanut agentti M:ltä, että hän oli muistanut tarkistaa tulostimen tilan.

Tarkistin itse tulostimen tilan palvelimelta. Laite oli verkossa, mutta testisivun tulostaminen ei onnistunut, se jäi jonoon. Tulostimeen sai otettua yhteyden selaimen kautta, joten kirjoitin palvelimella Powershell-kehoitteeseen: `ipconfig /flushdns` ja nollasin tulostimen portin. Näistä ei ollut apua. Päätin, että poistan tulostusjonon ja teen sen uusiksi. Ennen tulostusjonon poistoa otin talteen tulostimen nimen, sijaintiedon ja ajurin mallin. Loin uuden tulostusjonon. Testisivun tulostaminen onnistui ja tulostimeen sai yhteyden selaimella. Pyysin agenttia, jonka nimissä työpöytätyöpyyntö oli, että hän tarkistaisi vielä tilanteen asiakkaalta. Tulostin toimi ja työpöytätyöpyyntö voitiin sulkea.

Lähituki soitti tulostinongelmasta. Kyse ei ole samasta laitteesta kuin aikaisemmin oli. Hän pyysi tyhjentämään tulostusjonoon jääneet työt. Sen tein, mutta testisivun tulostaminen ei onnistu, eikä myöskään laite vastaa verkossa ping-testiin (CMD, komentokehoteessa komennolla "ping verkkonimi" saa tarkistettua onko laite verkossa). Lähituen henkilö selvittää tapausta itse, mahdollisesti tulostinta on siirretty tai tulostimen verkkojohto ei ole kytketty oikeaan verkkoporttiin. Hän sanoi palaavansa tarvittaessa uudestaan asiaan. Minulle hän ei loppupäivän aikana soittanut, enkä tiedä tuliko tulostin kuntoon.

Viikkoanalyysi

Työviikko koostui perinteisesti raporttien tekemisestä ja työpöytätyöpyyntöjen seurannasta. Excel-työkalussa ilmenneen ongelman vuoksi koko asiakkuutta koskevien raporttien poisjäänti vaikutti eniten omaan tekemiseen. Tapaus on selvityksessä. Tämän takia aamuihin varattua raporttientekoaikaa lyhennettiin. Tämä muutos oli toki odotettavissa, eikä se suuressi harmittanut. Pystyn keskittymään muiden ongelmien selvittelyyn ja antamaan

enemmän tukea kollegoille. Ongelmatilanteet viikon aikana liittyivät agenttien auttamiseen ja heidän avoinna olevien työpyyntöjen eteenpäin saamiseen.

Asiakkaan IT-tuki kiiruhti kriittisiä työpyyntöjä soittamalla. Näiden työpyyntöjen käsittely keskeyttää muut työtehtävät hetkellisesti ja vie aina hetken palauttaa mieleen, mitä oli tekemässä. Osa näistä soittamalla ilmoitetuista työpyynnöistä aiheutti ylimääräistä selvittelyä - varsinkin, jos tiedot ovat puutteelliset ja tapauksen eteenpäin laittaminen mahdollista. Paras tilanne olisi, jos puhelun aikana pystyisi tarkistamaan kaikki tiedot. Joidenkin asiakkaan IT-tuen henkilöiden kanssa joutuu keskustelemaan pidempään puuttuvista tiedoista.

Sääntö, joka meillä on pätenyt jo pitkään: ”Mitä työpyynnössä ei lue, sitä ei ole myöskään tapahtunut.” Eli pyydetään aina mahdollisimman tarkkoja tietoja ja kuvakaappauksia virheilmoituksista jne. Parempi, että tietoa on liikaa kuin liian vähän. Yleensä puutteita on yhteystiedoissa tai laitenumeroiden puuttumisessa. Puutteellisilla tiedoilla olevat työpyynnöt hidastavat asioiden etenemistä. Tällainen työpyyntö joko palautetaan takaisin IT-tukeen tai selvitetään puuttuvat asiat asiakkaalta. Yhtenä syynä työpyyntöjen puutteellisiin tietoihin on vaihteleva osaaminen tietoteknisistä ongelmista, kokemattomuus, puute koulutuksessa tai piittaamattomuus. Tämä on varsin yleinen ilmiö, jos työpyyntö on tullut asiakkaan IT-tuesta meille.

Muutospyyntöihin liittyi tapaus, jossa asiakkuuden A ohjeet eivät olleet ajan tasalla. Ohjeiden päivittäminen jäi kesken, mutta tapaus on toivon mukaan edistymässä ja saisimme ajan tasalla olevat ohjeet.

Listasin lähdeettä (Nair 2020) mukaillen muutamia ominaisuuksia, joita vaaditaan henkilöltä pärjätäkseen hyvin Service Deskin tehtävissä:

- Hyvä kuuntelija.
- Kohtelias ja empaattinen, voimakas halu auttaa ihmisiä.
- Kärsivällinen ja rauhallinen.
- Hyvät kommunikaatiotaidot.
- Nopea oppija.
- Joustava ja reagoi muutoksiin positiivisella tavalla.
- Kriittinen ajattelu ja ongelmanratkaisukyky.
- Yhteistyökykyinen, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot.
- Tekninen tausta. Vaikka se ei ole välttämätöntä, se antaa edun muihin ehdokkaisiin nähden.

Edellä listatut kohdat ei ikävä kyllä aina osu kohdilleen. Täydellisessä maailmassa ei satu eikä tapahdu virheitä, kaikki toimisi kuten on suunniteltu, mutta se ei, ikävä kyllä vastaa todellisuutta. Meidänkin deskissämme työskentelevät agentit varmasti tai ainakin toivottavasti tekevät parhaansa, että saavat hoidetuksi omalla vastuullaan olevat tehtävät ja ehtisivät myös tekemään hieman enemmänkin. Sitä ainakin meidän esimiehemme toivovat, itsensä ylittämistä ja vähän enemmänkin. Rajansa toki kaikella. Olen itse SD:ssä työskennellessä huomannut, että esimiehet ovat aina seuranneet käsiteltyjen ja ratkaistujen työpöytäntöjen määrää. Se on selvä ja sitä on helppo mitata ja vertailla muihin agentteihin. Jos ei ole päässyt tavoitteeseen, että olisi käsitelty riittävän paljon työpöytäntöjä kirjausjärjestelmästä, saa varautua selvittämään esimiehelle syytä tähän. Olen itsekin saanut selvittää tätä esimiehelleni joitakin kertoja. Varsinkin nyt, kun kaikkea tekemistäni ei voi mitata käsiteltyjen työpöytäntöjen määrässä ja he eivät ole aina tarkkaan perillä siitä, mitä päivän aikana tarkalleen teen. Välillä tuntuu, etteivät esimiehet täysin luota siihen mitä teen. Suurin osa tekemisestäni onkin työpöytäntöjen ylläpitoon ja koordinoimiseen liittyvää.

Mielestäni työyhteisössämme tulisi saada enemmän palautetta. Itse kaipaankin rakentavaa palautetta, jotta tietäisin, mitä asioita tulisi kehittää ja mitä voisi jättää vähemmälle huomiolle. En ole saanut viime aikoina tai viimeisen kuluvan vuoden aikana palautetta omasta tekemisestäni. Toki voi olla yhtenä syynä se, miksi en ole saanut palautetta, koska työni ei tule aina kovinkaan esille. Olen enemmänkin taustavaikuttaja.

Palautte kuuluu kaikille -teoksessa korostetaan palautteen antamista. Se tarjoaa tietoa, miten tulee toimia ja korjata omat virheet. Ilman kehittävää palautetta, ei voi tietää, tekeekö oikein. Aina itsekritiikki ei riitä parempaan tulokseen. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011) Olen itse koettanut parhaani mukaan antaa agenteille rakentavaa palautetta, miten asiat tulisi hoitaa ja monesti se vaatii toistoa, että viesti menee perille.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 15.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit, tallentaa ne Sharepointille ja olla loppupäivästä puhelinsarjassa. Kirjausjärjestelmästä tulisi koordinoita työpöytäntö oikeille tahoille hoidettavaksi. Viime perjantaina ei ilmennyt uusia asioita, joita tulisi huomioida näin maanantaina. Lähiesimieheni eli TL on lomalla tämän viikon, mutta se ei tule vaikuttamaan omaan tekemiseeni mitenkään.

VPN-yhteyksien kanssa oli aamusta yleisempää ongelmaa. Verkkoysteys kotona toimi, eikä wlan-modeemia tarvinnut käynnistää uudelleen. Ongelma tuli esille, kun muodostin yhteyden määrättyyn VPN-palvelimeen ja tämän jälkeen verkkoysteys katkesi. Tästä oli-kin Teamissä paljon keskustelua ja muillakin oli ollut samanlaisia ongelmia. Jouduin muodostamaan VPN-yhteyden toiseen palvelimeen eikä loppupäivän aikana ollut VPN-ongelmia.

Aamun raporttien tekemisessä ei tullut vastaan mitään uutta ja agenteille palautuneet työpyynnöt sain hoidettua rutiinilla. Loppupäivästä olin normaalisti puhelinsarjassa ja hoidin samalla muita minulle määrättyjä tehtäviä. Lomalta palannut coachi ilmoitti sähköpostilla minulle, että viikonlopulta oli jäänyt työpyyntö hoitamatta eräältä agentilta ja tälle tulisi saada uusi tekijä. Tarkistin työpyynnön ja siirsin tämän agentille X hoidettavaksi. Ilmoitin tästä hänelle sähköpostilla. Kirjausjärjestelmästä löysin myös toisen työpyynnön, joka vaati jatkamista ja siirsin tämän agentille Y. Työpyynnön alkuperäinen käsittelijä olisi paikalla vasta torstaina.

IT-tuesta kiiruhdettiin kriittisiä työpyyntöjä, jotka tuli ohjata lähitukeen. Tuttuun tapaan tarkistin työpyyntöjen tiedot. Laiterekisteristä otin ylös puuttuvia tietoja, esimerkiksi: takuuaika, kriittisyysluokka (8-16 tai 24/7) ja lisäsin nämä tiedot alkuperäiseen pyyntöön ennen lähitukeen siirtämistä. Soitin vielä erikseen lähitukeen, että olen siirtänyt heille kriittisiä työpyyntöjä.

Ilmapäivällä jatkoin työpyyntöjen tarkistelulla kirjausjärjestelmästä ja vikatilaa jääneiden lähituen työpyyntöjen korjaamista. Lähituki oli palauttanut työpyynnön, jossa pyydettiin tulostusjonon tyhjentämistä palvelimelta käsin. Avasin yhteyden tulostuspalvelimelle ja tarkistin tulostimen tilan. Laite oli verkossa, mutta testisivun tulostaminen ei onnistunut. Tilanne oli sama, joka kävi myös ilmi työpyynnön tiedoista. Tulostusjono oli myös tehty uusiksi ja työpyyntöä oli palloeltu parikin kertaa SD:n ja lähituen välillä. Viimeisin lähituen kommentti oli, että huolto oli käynyt paikalla. Poistin jonon ja tein sen uusiksi, samoilla tiedoilla ja asetuksilla. En saanut vielääkään tulostinta toimimaan. Syötin vielä komentokehoteeseen seuraavan komennon: ipconfig /flushdns, eikä tästäkään ollut apua. Palautin työpyynnön takaisin lähitukeen päivityksien kera. Myöhemmin samana päivänä tarkistin työpyynnön tilan. Lähituki oli etänä nollannut tulostimen asetukset ja näin saanut tapauksen hoidettua. Ihmettelin, miten itsellä tämä ei onnistunut, ehkä lähituki oli ollut asiakkaaseen suoraan yhteydessä.

Sähköpostilla tuli muutospyyntöön liittyvä tilaus. Tämän kirjaamisessa ei ollut mitään uutta, mutta katsoin vanhasta vastaavanlaisesta tapauksesta mallia. Samanlaisia

muutospyyntöjä tulee joka kuukausi ja samoilla tiedoilla. Kyseessä on palvelimelle tehtävä päivitys. Vain ajankohta vaihtelee, milloin tämä päivitys toteutetaan.

Päivä oli kokonaisuutena varsin rauhallinen. Ei tullut paljoa yhteydenottoja IT-tuesta tai lähituesta. Pystyin keskittymään kirjausjärjestelmän tapahtumiin. Verkkotulostimeen liittyvä saman päivän työpyyntö, jonka lähituki oli lopulta saanut hoidettua jäi mietityttämään. Tarkistin lähituen omasta järjestelmästä, mitä merkintöjä tähän tapaukseen oli tehty. Tiedot olivat suppeat, mutta pääasia oli, että työpyyntö saatiin korjattua ja toivon mukaan asiakas olisi myös tyytyväinen ratkaisuun.

Tiedon kulkeminen voisi olla parempaa ja päivityksien tiedot lähituen suunnasta myös kattavampia. Tästä ratkaisusta voisi hyvinkin olla hyötyä tulevaisuudessa, koska varsin usein verkkotulostien kanssa on jotain ongelmia.

Tiistai 16.2.2021

Päivän tavoitteena on saada tehtyä raportit kuntoon, ohjata työpyynnöt oikeaan suuntaan ja kirjata mahdolliset muutospyynnöt, jos niitä sattuu sähköpostilla tulemaan.

Aamun ensimmäinen vaihe oli tehdä raportit kuntoon. Tämän jälkeen tarkistin agenttien kirjaamat työpyynnöt, jotka mahdollisesti olisivat jääneet auki, mutta joiden tulisi olla suljettuna. Pari työpyyntöä sain suljetuksi. Muuten aamu oli varsin rauhallinen, ei mitään ihmeellistä.

Lähituki soitti työpyynnöstä, jonka he olivat epähuomiossa sulkeneet ja joka tulisi ohjata IT-tukeen jatkettavaksi. Sain työpyynnön avattua uudelleen ja ohjasin pyynnön oikeaan suuntaan. Tarkistin vielä, että siirto oli onnistunut asiakkaan järjestelmään.

IT-tuki soitti ja tiedusteli puhelinasennuspyynnöstä. Haluttu pyyntö löytyi ja pyysin soittajaa itse päivittämään sen asiakkaalta saaduilla tiedoilla. Pyyntö oli lähituella käsittelyssä ja he saisivat nämä päivitykset tietoonsa.

Sähköpostilla tuli kaksi uutta muutospyyntötilausta. Nämä olivat sisäisesti tulleita pyyntöjä, mutta nämä vaikuttivat asiakkaan palvelun toimivuuteen.

Iltapäivällä soitettiin IT-tuesta useammasta kriittisestä työpyynnöstä, jotka tuli ohjata lähitukeen. Ennen työpyyntöjen siirtämistä eteenpäin lähituen jonoon jouduin hieman päivittämään työpyyntöjen tietoja.

Kokonaisuutena päivä oli varsin rauhallinen ja sen myös huomasi puhelujärjestelmään tul-
leista puhelusta. Päivän tavoitteet sain hyvin täyttymään ja pystyin poimimaan kirjausjär-
jestelmästä työpyyntöjä eteenpäin laitettavaksi lähitukeen.

Keskiviikko 17.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä minulle määrätty tyotehtävät: hoitaa työpyyntöjen koordinoi-
minen, muutospyyntöjen kirjaaminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa.

Aamu alkoi erilaisilla yhteysongelmissa. Alkuunsa en saanut VPN-yhteyttä toimimaan. Lo-
pulta sain muodostettua verkkoyhteyden, kun olin kokeillut eri VPN-palvelimia. Tämän jäl-
keen tuli saada puhelinjärjestelmä auki Google Chrome-selaimella, mutta tämä ei onnistu-
nut. Teamsissä ilmoitettiin, että kyseessä olisi yleisempi ongelma ja korjaus siihen olisi
selvityksessä.

Myöskään työpyyntöjen kirjausjärjestelmän avaaminen selaimessa ei onnistunut. Nämä jo
tiedossa olevat ongelmat liittyivät toisiinsa. Järjestelmät, jotka olivat toiminnassa: Share-
point, asiakkaan käyttämä kirjausjärjestelmä ja lähituen järjestelmä.

Sain Teamissä tiedon, että client-pohjainen kirjausjärjestelmä voisi toimia ja sitä kautta
pystyisi ohjaamaan työpyyntöjä lähituella hoidettavaksi. Kyseessä oli jo vanhentunut client
ja käytöstä poistettu järjestelmä tai ainakin olin siinä luulossa, ettei se enää voisi toimia.
Viimeksi olin sitä käyttänyt noin kolme vuotta sitten. Kollegan avustuksella sain tämän jär-
jestelmän asennettua ja toimimaan koneelleni.

Client-järjestelmästä pystyin hyvin hoitamaan kriittisiä työpyyntöjä ja ilmoituksen hoidin lä-
hituen suuntaan sähköpostilla. SD:ssä kaikilla ei ollut oikeuksia käyttää kyseistä client-jär-
jestelmää. Meillä vanhemmilla työntekijöillä oli jo entuudestaan oikeudet siihen, mutta uu-
demmilla työntekijöiltä oikeudet puuttuivat. Ne, joilta oikeudet puuttuivat, joutuivat asiak-
kaan järjestelmästä käsin hoitamaan ilmoituksen lähituella. Tämä ei kuitenkaan helpotta-
nut työtaakkaa, koska työpyynnöt piti kuitenkin käsitellä oikealla tavalla meidän käyttä-
mästä kirjausjärjestelmästä.

Illtapäivä jatkui samaan tapaan, kuten aamusta. Järjestelmien toimivuuteen ei löytynyt rat-
kaisua. Useita kertoja selaimen selaushistoria tyhjennetty ja yritetty myös incognito-tilaa
(yksityinen selaaminen), mutta ilman tulosta. Teamsissä ilmoitettiin, että osa työntekijöistä
olisi saanut puhelinjärjestelmän toimimaan. Ongelmien selvittely jatkuisi seuraava päi-
vänä.

Torstai 18.2.2021

Tavoitteena olisi tehdä aamun raportit ja hoitaa omalla vastuullani olevat asiat mallikkaasti. Kaikki on tietenkin siitä kiinni, miten järjestelmät toimisivat.

Verkko-ongelmat jatkuivat tänäänkin. VPN-yhteyden sain muodostumaan. Selainpohjaisen kirjausjärjestelmän sain toimimaan, mutta puhelinjärjestelmän kanssa oli samoja ongelmia, kuten eilen. Coachi halusi tarkistaa asiaa etäyhteydellä, joten hän soitti minulle Teamsin kautta. Selain avattiin incognito-tilassa ja lopulta saatiinkin puhelinjärjestelmä myös toimimaan. Coachi oli hetkeä aikaisemmin nollannut minun profiilin järjestelmävalvojan puolelta puhelinjärjestelmästä. Kysyin coachilta, mistä nämä ongelmat ovat johtuneet. Yhdysvalloissa, Teksasissa on ollut laajoja sähkökatkoja ja kyseisessä paikassa on yrityksen palvelimia, jotka ovat olleet poissa käytössä.

Aamun raportit sain tehtyä normaalisti. Kirjausjärjestelmästä sain kasattua Exceliin avoinna olevat työpyynnöt ja lähetit näistä ilmoituksen sähköpostilla jokaiselle agentille erikseen. Aamu jatkui agenttien käsittelemien lähitukipyyntöjen korjaamisella. Tarkistin lopuksi, että nämä pyynnöt olivat siirtyneet lähituella onnistuneesti. Kriittisistä työpyynnöistä ilmoitin lähitukeen uudella viestillä, johon oli lisätty heidän työpyyntönumeronsa.

Iltapäivällä soitettiin kriittistä työpyynnöistä, jotka vaativat lähitukea paikalle. Näiden työpyyntöjen käsittelyssä ei ollut mitään uutta. Myös muutama uusi muutospyyntö tuli sähköpostilla ja päivitysilmoitus jo olemassa olevaan muutospyyntöön.

Perjantai 19.2.2021

Päivän tavoitteena on olla mahdollisimman tehokas ja hoitaa omalla vastuullani olevat työtehtävät. Auttaa parhaani mukaan kollegoita, jos he apua tarvitsevat tai itse huomaa seikan, josta olisi hyvä ohjeistaa.

Aamun raportit sain hoidettua normaaliin tapaan ja tallensin ne Sharepointille. Excel-työkalu, jota käytettäisiin koko asiakkuuden työpyyntöjen käsittelyyn, on edelleen poissa käytössä. Olen ihmetellyt, ettei kukaan ole tiedustellut näiden raporttien perään. Lähituen jonossa avoinna olevista työpyynnöistä perjantaisin olisin tehnyt päivitystä vaativat raportit. Tästä raportista on ollut eniten hyötyä ja nyt sekin saa odottaa. Lähituen jonossa on paljon työpyyntöjä avoinna ja hoidettavaa niiden kanssa riittää. Toki lähituen tulee hoitaa omat työpyyntönsä tästä puuttuvasta raportista huolimatta.

Raporttien tekemisen jälkeen oli vaikeuksia puhelinjärjestelmän käytön kanssa Google Chrome-selaimella. Kyseistä puhelinjärjestelmää käytetään vain Chrome-selaimessa, muissa Internet-selaimissa se ei toimi. En pystynyt vaihtamaan tulevan puhelun äänenvoimakkuutta, paitsi tietokoneen omista ääniasetuksista. Enkä pystynyt vaihtamaan äänilähdettä USB-kuulokkeiden ja tietokoneen kaiuttimien välillä. Olin nollannut selaimen asetukset, lisännyt sivun sallituksi, sallinut seuraavat käyttöoikeudet: mikrofoni, ponnahdusikkunat ja uudelleenohjaus sekä ääni. Testasin myös sivun avaamista Incognito-tilassa, mutta tuloksetta. Ilmoitin ongelmasta coachille. Hän nollasi minun puhelinjärjestelmäprofiilini asetukset Admin-työkalun kautta ja ongelma saatiin korjattua.

Loppupäivän aikana otin vastaan puheluja asiakkaan IT-tuesta lähitukeen siirrettävistä kriittisistä työpyynnöistä. Päivä oli kokonaisuutena varsin rauhallinen ja pystyin pariinkin kertaan tarkistamaan meille palautuneet työpyynnöt. Kirjausjärjestelmästä suljin manuaalisesti auki jääneitä työpyyntöjä ja korjasin vikatilassa olleita lähituen työpyyntöjä.

Viikkoanalyysi

Kuluva viikko oli varsin perinteinen. Suurimmat ongelmat olivat puhelinjärjestelmän toimivuudessa ja VPN-yhteyksien hetkellisinä katkeamisina. VPN-ongelmat eivät olleet toki uusi juttu etätyöskentelyn aikana, mutta niitä on ollut enemmän kuin normaalisti.

Seuraavaksi (Gibson 2015) kuvaa miten työpyynnön käsittely etenee eri tasoilla ratkaisuun. Kuvaus vastaa hyvin meidänkin deskissä olevia toimia.

Asiakas ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä ensimmäisen tason tukeen, tämä kirjaa työpyynnön ja alkaa työskennellä sen parissa. Jos ensimmäisen tason tuki ei pysty ratkaisemaan työpyyntöä, tämä siirtää tapahtuman korkeammalle tasolle. Työpyynnön edetessä eri tasoilla teknikot pystyvät tarkastelemaan aikaisempia kirjauksia lokista. Näin varmistetaan, että kaikki teknikot näkevät ongelman koko laajuuden ja aikaisemmat toimet työpyynnön ratkaisemiseksi. (Gibson 2015)

Työpyyntöjen käsittely ei ole aina kovinkaan suoraviivaista ja voi vaatia välillä palauttamista eri tahoille lisäselvitykseen ja kommunikointia asiakkaan kanssa. Jos asiakasta ei tavoiteta lisätietojen saamiseksi tai testatakseen tapaukseen liittyvää toimivuutta, työpyyntöä ei voida ratkaista, ennen kuin on saatu varmuus asiakkaalta, että kaikki on kunnossa. On monesta tekijästä kiinni, että kaikki toimisivat sujuvasti, eikä avoinna olevia pyyntöjä olisi.

Etätyöskentely tuo työntekoon paljon etuja, kuten joustavuutta. Meidän deskissämme työskentelyä tehdään hyvin pitkälti kuten ennenkin, toimistolta käsin. Työnteko toki kärsii ja johtaminen tuo haasteita. Etätyöskentely koetaan paljon tehokkaammaksi kuin toimistolla työskentely. Ei tarvitse varata aikaa työmatkoihin ja se vähentää myös sairauspoissaoloja. (Vilkman 2016.) En osaa sanoa, miten asiat voisivat olla toisin, koska ei ole vertailukohtaa toisen IT-alan yrityksen toimintaan.

Etätyö tuo myös omat haasteensa. Työnteko kärsii ja johtaminen ei ole aina parasta mahdollista. Vuorovaikutuksen puute, yhteisöllisyys ja luottamus tuovat suurimmat haasteet. Toki nykyteknologia antaa mahdollisuuksia korjata näitä puutteita. (Vilkman 2016). Olen itsekin todennut, että työskentely etänä on haastavaa, mutta sopii itselleni paremmin. Kommunikointi on etänä suurin haaste, mutta siinä pystyy kehittämään omia viestintätaitoja ja olemaan mahdollisimman selkeä.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 22.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit, tarkistaa työpyyntöjen tila ja ohjata nämä oikeaan suuntaan jatkettavaksi. Päivän aikana minun tulee olla yhteydessä eri sidosryhmien kanssa, jos jotain työpyyntöä halutaan kiirehdyttävän soittamalla tai tarkistaa lähituen pyynnöstä tulostimen toimivuutta.

Aamu alkoi normaaliin tapaan raporttien tekemisellä ja niihin liittyvillä toimilla. Tarkistin minulle saapuneet sähköpostit. Saan sähköpostiini ilmoituksen työpyynnöistä, jos viestin otsikossa on esimerkiksi sanat: kriittinen tai kiire. Erään järjestelmän kautta olen pystynyt määrittämään hakukriteerit, että saan näistä itselleni ilmoituksen. Tämä toiminta helpottaa löytämään kiireelliset työpyynnöt. Olen määrittänyt myös hakukriteereiksi, jos työpyyntö ei ole oikein kirjattu lähituella ja tämä on jäänyt virhetilaan.

Pari työntekijää on tämän viikon talvilomalla, joten olen tarkistanut heidän avoinna olevat työpyynnöt ja siirtänyt nämä muille jatkettavaksi. Ilmoitan työpyyntöjen siirrosta heille Teamsin kautta. Pidän kirjaa työpyynnöistä, joita joudun siirtämään muille agenteille jatkettavaksi. Teen näin, jotta jakaisin työpyyntöjä mahdollisimman tasaisesti kaikkien kesken. Työpyyntöjä siirrän muille jatkettavaksi, jos varsinainen käsittelijä on poissa jonkin syyn takia tai esim. paikalla vain iltaisin ja viikonloppuisin. Näitä henkilöitä, jotka tekevät töitä kolmivuorossa sanotaan Out of Hours tai OOH-ryhmäksi. He saattavat myös itse ilmoittaa minulle työpyynnöistä, jonka käsittelyä tulisi jatkaa normaaliin virka-aikaan.

Iltapäivä oli tosi rauhallinen, joitain kiiruhtamispyyntöjä tuli soittamalla. Etupäässä käsitte-
lin kirjausjärjestelmästä työpyyntöjä eteenpäin lähituelle hoidettavaksi.

Tiistai 23.2.2021

Päivän tavoitteena olisi hoitaa minulle määrätyt tehtävät. Hoidan aamusta raportit kun-
toon. Tarkistan työpyyntöjen tilan kirjausjärjestelmästä ja ilmoitan lähituen suuntaan, jos
kriittisiä työpyyntöjä tulee vastaan.

Aamun velvollisuudet sain hoidettua normaalisti. Ilmoitin sähköpostilla agenteille työpyyn-
nöistä, jotka ovat jääneet heiltä auki edelliseltä päivältä. Lähetin sähköpostiviestin avoinna
olevista työpyynnöistä henkilölle, joka niitä hoitaa tällä viikolla kirjausjärjestelmästä.

Loppupäivän olin puhelinsarjassa, johon lähituki tai muut sidosryhmäläiset tarvittaessa
soittavat. IT-tuesta soitettiin tulostintilauksen perään. Soittaja ei ollut löytänyt kyseistä ti-
lausta, koska tilauksen tekijä oli lomalla. Itsekkään en löytänyt kyseistä tilausta soittajalta
saaduilla tiedoilla. Tarkistin sähköpostin, josko sieltä löytäisin jotain vinkkejä asiaan. Ilta-
vuorossa ollut henkilö oli laittanut sähköpostia laitetoimittajan suuntaan, koska pyynnöstä
oli puuttunut tilauslomake. Oli sattumaa, että löysin työpyynnön, koska tilauksen vastaan-
ottaja oli 3.osapuolen henkilö ja tästä oli hänelle lähetetty sähköpostia. Lisäsin työpyyn-
töön puuttuvan lomakkeen ja ohjasin tämän lähituen jonoon.

Lähituesta soitettiin työpyynnöstä, joka tulisi ohjata asiakkaan omaan sovellustukeen,
koska lähituki ei pystynyt asiaa itse hoitamaan. Lähituki oli epähuomiossa sulkenut pyyn-
nön, vaikka se olisi pitänyt palauttaa meille. Tarkistin työpyynnön tilan meidän järjestel-
mästämme: se oli edelleenkin ”työnalla”-tilassa, eikä sulkeutunut. Tässä on varmaan ta-
pahtunut jokin integraatio-ongelma, koska oikein toimiessaan pyyntö olisi nyt Resolved-
tilassa. Ohjasin pyynnön oikeaan suuntaan jatkettavaksi.

Päivä oli kokonaisuutena varsin rauhallinen. Käynnissä on hiihtolomakausi, mikä on var-
masti vaikuttanut asiaan.

Keskiviikko 24.2.2021

Päivän tavoitteena on työstää aamuraportit sekä lähettää agenteille sähköpostilla muistu-
tusviesti, jossa on listattuna heillä avoinna olevat ja päivitystä vaativat työpyynnöt.

Aamusta sain raportit tehtyä ja avoinna olevista työpyynnöistä lähetin muistutusviestit agenteille. Kirjausjärjestelmästä siirsin ilta- ja viikkolopputyöntekijöiltä kesken jääneitä työpyyntöjä toisille agenteille jatkettavaksi ja ilmoitin heille tästä Teamsin kautta. Iltapäivästä käsittelin kiireellisiä työpyyntöjä lähitukeen ja näistä ilmoitettiin soittamalla IT-tuesta. Työjonosta seurasin myös IT-tuen sinne avaamia työpyyntöjä ja käsittelin sieltä ne, jotka tulisi ohjata lähitukeen.

Päivä oli rauhallinen. Puhelin soi päivän aikana varsin maltillisesti, mutta silti sain paljon aikaiseksi. Eli sain käsiteltyä työpyyntöjä jonosta eteenpäin.

Torstai 25.2.2021

Päivän tavoitteena on hoitaa aamun raportit, kuten tähänkin asti. Tämän jälkeen olisin puhelinsarjassa ja käsittelisin tulevien soittojen perusteella työpyyntöjä eteenpäin. Kirjausjärjestelmästä käsittelen työpyyntöjä jonosta eteenpäin ja koordinoin palautuneita työpyyntöjä oikeille tahoille jatkettavaksi.

Aamun raportit sain tehtyä normaaliin tapaan. Tämän jälkeen tuli muutamia kiiruhtamisia soittamalla ja nämä työpyynnöt tuli ohjata lähituella. IT-tuki soitti meille palautuneesta kriittisestä työpyynnöstä, jonka meidän agenttimme oli alkujaan luonut. Työpyynnössä kerrottiin, että asiakkaalta oli kadonnut iPhone-puhelimesta yhteystietoja. Selvittelin tapauksen kulkua kyseiseltä agentilta ja tiedustelin, miten hän oli tapausta hoitanut. Hän oli ohjannut työpyynnön Puhelintukeen, jotta he voisivat tarkistaa asiakkaan puhelinliittymän toimivuuden. Neuvoin agenttia jatkossa ohjaamaan tämän tyylliset tapaukset lähitukeen. Varsinkin, jos vika on puhelimesta tai käyttäjässä ja etäyhteyttä puhelimeen ei pysty muodostamaan. Tässä tapauksessa kontakti oli merkitty kriittiseksi ja tämä edellytti erikseen ilmoitusta lähitukeen avatusta työpyynnöstä.

Iltapäivästä käsittelin lisää työpyyntöjä jonosta ja ohjasin ne etupäässä lähituella hoidettavaksi. Kirjasin myös yhden muutospyynnön. Tämä oli talon sisäinen ja ilmoitus tuli sähköpostilla.

Perjantai 26.2.2021

Päivän tavoitteena on tehdä aamuraportit, koordinoita työpyynnöt oikealla taholle jatkettavaksi, käsitellä muutospyynnöt, jos niitä tulee ja ottaa vastaan puheluja.

Aamun tavoitteet on täytetty eli raportti on tehty ja saatu tallennettua Sharepointille. Tarkistin kirjausjärjestelmästä palautuneet työpyynnöt ja agenteilta eiliseltä päivältä avoimiksi jääneet työpyynnöt. Lähetin sähköpostilla listan avoimena olevista työpyynnöistä henkilölle, jonka vastuulla tällä viikolla on hoitaa työjonoon tulevat työpyynnöt.

Iltapäivän aikana kävin läpi lähituen jonoon virhetilaan jääneitä työpyyntöjä, jotka eivät ole sulkeutuneet oikein. Selvittelin työpyyntöjä, joista oli jo toinen työpyyntö auki eli suljin tuplapyyntöjä pois ja päivitin jo olemassa olevaa pyyntöä.

Huomasin sähköpostiini tulleen kriittisen työpyynnön, jonka agentti S oli avannut. Asiakas oli ilmoittanut iPhone-puhelimesta hävinneistä yhteystiedoista. Itse olin käsitellyt edellisenä päivänä saman asiakkaan nimissä tulleet työpyynnöt lähitukeen ja nämä oli jo ratkaistu. Myöhemmin saman päivän aikana tarkistin tämän viimeksi avatun työpyynnön tilaa. Lähituki oli saanut palautettua kadoksissa olleet yhteystiedot iCloudin kautta. Kyseessä oli jo kolmas kerta, kun samalla asiakkaalla ollut ongelma kadonneista yhteystiedoista.

Viikkoanalyysi

Kuluva viikko oli hiihtoloman takia varsin rauhallinen. Soittamalla tehtyjä yhteydenottoja koko viikon aikana tuli varsin maltillisesti eri sidosryhmiltä. Muutospyyntöihin liittyviä sähköposteja ei kuluvan viikon aikana tullut monta.

Mieleen jäivät tapaukset, jossa asiakkaan puhelimesta olivat kadonneet yhteystiedot kolme kertaa. Nähtäväksi jää, toistuuko sama ongelma vielä tulevien viikkojen aikana. Laiterekisteristä tarkistin, että asiakkaan nimissä oli kaksi puhelinta: iPhone 7 ja iPhone 11-mallin puhelimet. iPhone 11 oli tietojen mukaan huollettavana ja iPhone 7 olisi nyt käytössä oleva malli.

Ilman teknistä tukea monella alalla työskentely olisi paljon vaikeampaa. Kaikki eivät hallitse tietokoneiden tai sovellusten käyttöä täydellisesti. Siksi me IT-tukihenkilöt olemme olemassa ja kuten (Gibson 2015) mainitsee, kaikki ovat riippuvaisia tekniikasta ja tarvitsevat apua sen käytössä. Samaisessa teoksessa (Gibson 2015) listaa seuraavia kovia ja pehmeitä taitoja, joita tarvitaan myös päivittäin meillä deskissä:

- Kovia taitoja ovat:
 - järjestelmien konfigurointi ja vianmääritys
 - tekniset taidot ylläpidettäviin järjestelmiin
 - vianetsintätaidot ongelmien korjaamiseen
 - tietoturvaosaaminen

- Pehmeitä taitoja ovat:
 - kommunikointi ja viestintä asiakkaiden ja organisaation välillä
 - ajan, stressin ja uran hallinta
 - koulutus auttaa tiedon ja taidon siirtämisessä

Omasta kokemuksestani sujuvaan työskentelyyn deskissä vaaditaan hyvää ja ylläpitävää koulutusta. En ole täysin vakuuttunut, että koulutuksen taso olisi nyt parhaalla mahdollisella tasolla. Olen kertonut omista havainnoistani esimiehelleni ja hän on laittanut saman asian merkille tiettyjen agenttien kohdalla, että heidän palvelunsa laadussa olisi hieman parannettavaa, varsinkin työpyyntöjen kirjaamisessa. Olen huomannut, että tiettyjen agenttien kohdalla kommunikointi Teamsin kautta on todella vaikeaa ja joitain yksinkertaisia asioita pitää selventää ja tarkentaa. Näiden tiettyjen agenttien ote on hieman hätäistä, ohjeita ei lueta loppuun tai niitä ei ymmärretä oikealla tavalla. Parannettavaa on ja deskin kouluttajilla on tästä vastuu.

Kahdenkeskinen kommunikointi ei aina poista väärinymmärrystä. Jos ei ymmärrä tai ei ole varma saamastaan ohjeesta, olisi hyvä varmistaa, että ymmärtää asian oikein. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012). Itse yleensä viestittelen agenttien kanssa, jos on jotain ohjeistettavaa tai ilmoitan palautuneesta työpyynnöstä. Parhaani mukaan koetan olla mahdollisimman selkeä ja ilmaista itseni tarkasti, jottei tulisi väärinymmärryksiä.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 1.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamun raportit, koordinoida työpyynnöt eteenpäin jatkettavaksi ja loppupäivän olisin muiden tehtävien ohessa puhelinsarjassa.

Aamun raportit sain tehtyä ja tallennettua ne Sharepointille. Koordinoin työpyynnöt jatkettavaksi oikeille tahoille ja agenteille. Suljin agenteilta edelliseltä päivältä auki jääneet työpyynnöt. Lähetin kirjausjärjestelmästä avoinna olevat työpyynnöt listattuna agentille, joka niitä tällä viikolla hoitaa. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitukset kriittisistä ja kiireellisistä työpyynnöistä. Hoidin eteenpäin ne työpyynnöt, jotka eivät olleet vielä avoinna.

IT-tuki kiiruhti soittamalla kriittisiä työpyyntöjä laitettavaksi lähitukeen. Yhden IT-tuesta soitettun työpyynnön ongelmana oli virhetilassa oleva verkkotulostin. Tarkistin tulostinpalvelimelta tulostimen tilan. Se näytti olevan "Valmis"-tilassa, mutta testisivun tulostaminen ei

onnistunut. Avasin tulostimen asetukset ja tein portin nollauksen. Tein vielä DNS:n nollauksen Powershell-komentokehoteessa: ipconfig /flushdns

Tämäkään ei auttanut ja testisivun tulostaminen ei onnistunut. Selaimen kautta tarkistin tulostimen tilan. Sieltä valitsin tulostettavien töiden tilan ja testisivut olivat jääneet "Tulostetaan"-tilaan. Eli laitteessa oli jotain vikaa, jota en pystynyt etänä hoitamaan kuntoon. Ohjasin työpyynnön lähitukeen jatkettavaksi ja päivitin työpyynnön tietoihin tehdyt toimet.

Ilmapäivällä kysyn IT-tuelta työpyynnöstä, jonka puhelinasiat-tuki oli tehnyt. Pyynnössä asiakas tarvitsi ohjeistusta Nokia 3310-puhelimen käyttöön. Sain selvitettyä, että olisi parempi ohjata tämä työpyyntö lähituella, että he pystyisivät tarkistamaan asiakkaalla olevan ongelman paremmin, vaikka suoranaista tukea tämän malliseen puhelimeen ei lähituella olisi. Tuki koskee älypuhelimia ja mobiililaitteita.

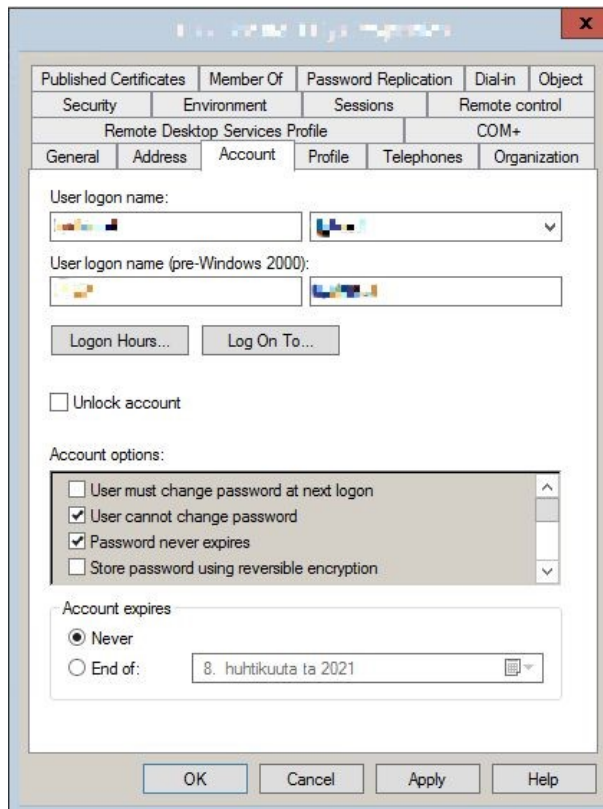
Tiistai 2.3.2021

Päivän tavoitteeni: tehdä aamun raportit, koordinoida työpyynnöt jatkettavaksi, ohjeistaa agenteja tarpeen vaatiessa ja olla puhelinsarjassa.

Aamun rutiinit sain suoritettua ja siirryin puhelinsarjaan. Tarkistin sähköpostiini saapuneet ilmoitukset kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen suljin eiliseltä päivältä auki jääneet työpyynnöt kirjausjärjestelmästä.

Agentti J kysyi Teamsissä ohjetta tulostimen ajureiden vaihtamiseen, koska tämä ei häneltä onnistunut etäyhteydellä asiakkaan tietokoneella. Asiakkaalla oli ongelmana, että tulosteissa oli paikoin neliöitä kirjaimien tilalla. Hän laittoi kuvankaappauksen tulostimen asetuksista ja ajurikenttä oli harmaana. Kerroin, että kyseessä voisi hyvinkin olla verkkotulostin ja ajurit tulisi vaihtaa tulostinpalvelimelta. Koetin etsiä kyseistä tulostinta tulostinpalvelimelta, mutta en löytänyt. Tiedossa olevan laitenumeron perusteella etsin tulostinta myös AD:n kautta, mutta en löytänyt. Kyseisestä tulostimesta takuu oli loppunut jo vuonna 2014 ja tulostimen verkkojono on voinut olla jotain muuta kuin mitä ne nykyään ovat. Neuvoin agenttia ohjaamaan työpyynnön lähituella selvitettäväksi.

Lähituki soitti, että yhteiskäyttötunnukseen tulisi lisätä uusi kone ja tunnuksesta voisi poistaa vanhan koneen pois. Avasin AD:n ja hain tämän yhteiskäyttötunnuksen, johon halutut muutokset oltaisiin tekemässä. Tarkoituksena tässä oli, että tähän tunnukseen pystyi kirjautumaan vain rajatulla määrällä koneita. Lähituki oli varmaankin suorittamassa koneen vaihtoa. Uusi kone korvaa vanhan koneen ja uuteen koneeseen tulisi saada samat oikeudet kuin vanhassa oli.



Kuva 3. AD-näkymä tunnuksesta. Koneen lisääminen tunnukseen tapahtuu kohdasta Log On to...

Iltapäivällä IT-tuesta kiiruhdettiin soittamalla kriittisistä työpyynnöistä ja nämä tuli ohjata lähituella hoidettavaksi. Muutospyyntö-sähköpostilaatikkoon oli tullut päivän aikana neljä tilausta ja näistä kaikista tuli avata sisäisenä ilmoituksena uusi muutospyyntö. Kirjasin muutospyyntöjä järjestelmään. Samalla agentti A tarvitsi apua hänellä avoinna olevan työpyynnön kanssa. Asiakkaalla oli ongelmia erään sovelluksen toimivuudessa. Agentti A oli neuvonut asiakasta olemaan sovelluksesta vastaavaan omaan tukeen yhteydessä. Tässä oli mahdollisesti ollut jotain epäselvyyttä tiedon kulussa ja varmistin agentti A:ltä, että hän oli kertonut asiakkaalle oikeat yhteystiedot, joihin asiakkaan itse tulisi olla yhteydessä.

Keskiviikko 3.3.2021

Päivän tavoitteeni: tehdä aamun raportit, koordinoida työpyynnöt jatkettavaksi ja tehdä muistutusviestit agenteille heillä avoinna olevista työpyynnöistä.

Aamun tavoitteet sain tehtyä ja loppupäivän olin puhelinsarjassa. Sähköpostiini oli saapunut eiliseltä päivältä ilmoitusviestejä kiireellisistä työpyynnöistä. Siirsin työpyynnöt lähituen

jonoon, jota ei ollut vielä ehditty käsitellä. Kriittisistä työpyynnöistä ilmoitin erikseen lähituelle, jotta saisivat tapaukset käsittelyyn mahdollisimman pikaisesti.

Iltapäivästä lähituen asentaja soitti. Hän pyysi lisäämään AD:ssa yhteiskäyttötunnukseen uuden koneen, kyseessä oli laitevaihto. Yhteiskäyttötunnuksella on rajattu, mille koneille sillä pääsee kirjautumaan sisään.

Torstai 4.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, tallentaa ne Sharepointille ja loppupäivästä olin puhelinsarjassa. Kirjausjärjestelmästä tulisi koordinoita työpyynnöt oikeille tahoille hoidettavaksi.

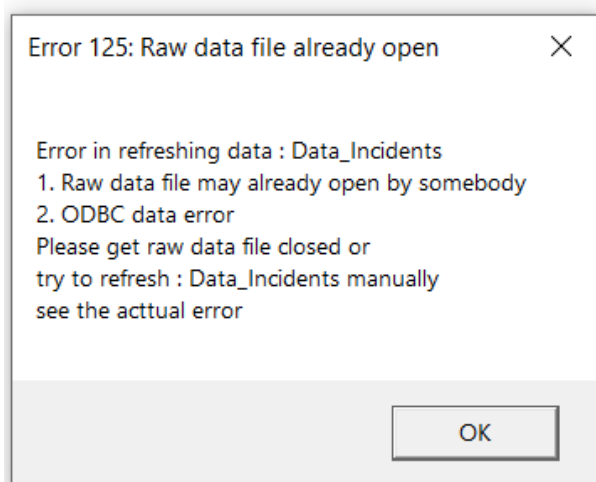
Aamun raportit sain tehtyä ja tallensin ne Sharepointille. Tarkistin kirjausjärjestelmästä palautuneet työpyynnöt ja agenteilta eiliseltä päivältä avoimiksi jääneet työpyynnöt. Kirjasin yhden muutospyynnön asiakkaan lähettämän sähköpostin perusteella.

Iltapäivällä sähköpostiini tuli ilmoitusviesti kriittisestä työpyynnössä. Viestin otsikko oli seuraava: "puhelinnumerot hävinneet taas puhelimesta". Tarkistin työpyynnön tiedot ja tämä oli jo ehditty käsitellä eteenpäin lähituelle. 25. ja 26.2.2021 päivinä oli ollut sama ongelma iPhone-puhelimesta kadonneiden yhteystietojen kanssa ja nyt tämä ongelma oli toistunut samalla käyttäjällä. Silloin lähituki oli saanut yhteystiedot palautettua iCloudista.

Perjantai 5.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä tarvittavat raportit, koordinoita työpyynnöt jatkettavaksi ja olla tavoitettavissa puhelimesta.

Aamun raportit sain tehtyä. Testasin koko asiakkuudessa käytettävää Excel-työkalun toimivuutta, jota en ole pystynyt käyttämään pitkään aikaan. Työkalu ei toiminut edelleenkään. Tuli sama virheilmoitus kuin aikaisemminkin, enkä ole saanut siitä uutta versiota.



Kuva 4. Excel-työkalun virheilmoitus

Asiakas soitti minulle. Hän soitti tietokoneen asennukseen perään ja tiedusteli, koska lähituki tulisi käymään. Löysin asiakkaan kertoman työpyynnön. Kerroin asiakkaalle, että välitän kiiruhtamisviestiä lähitukeen. Kerroin asiakkaalle myös, etten pysty lupaamaan, että lähituki pääsisi käymään saman päivän aikana. Työpyyntöön lähituki oli merkinnyt alustavaksi aikatauluksi 9.3.2021 klo 17:00 mennessä. Lopuksi kerroin asiakkaalle, että hän oli soittanut väärään numeroon. Asiakas kertoi, että hän oli saanut numeron IT-tuesta, josta oli työpyyntöä aluksi tiedustellut. Tukinumero on tarkoitettu IT-tuen ja lähituen käyttöön, ei suoraan asiakkaille.

Iltapäivällä IT-tuesta soitettiin työpyynnöstä, joka tulisi ohjata lähitukeen jatkettavaksi. Lähituki oli soittanut väärään paikkaan ja pyytänyt IT-tukea tekemään tämän työpyynnön siirtämisen, vaikka se onkin meidän hoidettava asia. IT-tuki ei myöskään pysty tätä tekemään heidän järjestelmästään.

Tarkistin eilisen työpyynnön, jossa asiakkaan iPhone-puhelimen yhteystiedot olivat kadonneet ja tapaus oli lähituella selvityksessä. Työpyyntö oli ratkaistu siten, että asiakkaalle oli asennettu uusi iPhone-puhelin ja yhteystiedot oli palautettu iCloudista. Tämä oli jo kolmas iPhone-puhelin, joka asiakkaalla on ollut käytössä.

Viikkoanalyysi

Kuluva viikko oli varsin perinteinen ja rauhallinen. Ei tullut vastaan mitään uusia asioita, jotka olisivat vaikuttaneet työntekoon. Asiakkaan soitto tietokoneen asennuksen takia jäi mieleeni, koska en ota vastaan asiakkailta suoraan tulevia yhteydenottoja. Tilanne ei poikkea normaalista selvitystyöstä, koska työni on välillä varsinaista salapoliisityötä. Pitää selvittää, missä haluttu työpyyntö on, mitä siinä on tehty tai jäänyt tekemättä.

Toisinaan asiakkaiden yhteydenotot ovat kiireisiä, eikä asiakas välttämättä aina malta tehdä pyydettyjä asioita (käynnistämään tietokonetta uudelleen tai selvittämään ongelman syytä tarkemmin) ja ongelmat tulisi saada heti kuntoon. Ne asiakkaat, joilla ei ole malttia selvittää itse ongelmaa, haluavat, että lähituki tulisi paikalle selvittämään asiaa. Tämän perjantaisen soittajan äänensävyistä ei paistanut kiire tai ärtyneisyys. Hyvä niin, koska se helpottaa meidän molempien työtä ja asioita saa paremmin hoidettua eteenpäin.

Viikon aikana tuli pari soittoa suoraan asiakkaalla. Näin asian ei pitäisi tapahtua, koska numero, johon nämä asiakkaat olivat soittaneet on tarkoitettu vain IT-tuen, lähituen ja muiden sidosryhmien käyttöön. Tässä on pakostikin tapahtunut jollain taholla väärinymmärrys tai kyse on koulutuksen puutteesta. Asiakkaan omaan IT-tukeen on tullut paljon uusia työntekijöitä, joilta tämä väärän numeron antaminen asiakkaalle on voinut tapahtua. Tähän päätelmään tulin, kun asiakkailta kysyin, mistä olivat numeron saaneet.

Lähituen soitot painottuivat AD:n käyttöön. Tunnukseen tuli lisätä ryhmiä, jotka antavat tunnuksen käyttöön vaikuttavia oikeuksia. Toinen tyypillinen pyyntö on, että tunnuksiin lisätään oikeudet, että tietyille koneille pääsee kirjautumaan. Myös verkkotulostimien ylläpitämiseen tuli paljon soittoja. Tulostinpalvelimelta piti tarvittaessa tyhjentää jumiin jäänyt tulostusjono ja nollata tulostimen portti. Nämä toimet eivät ole edellyttäneet, että lähituen henkilö olisi ollut viallisen tulostimen luona, vaan ongelmaa on pystynyt selvittämään etänä. Jos nämä pyydetty toimet eivät tuottaisi toivottua tulosta, tulisi lähituen käydä paikan päällä tai olla yhteydessä suoraan asiakkaaseen.

Asiakkaita on erilaisia ja heillä on erilainen tietämys tietotekniikasta. Asiakkaan oikein ymmärtäminen on tärkeää IT-tukihenkilön tehtävissä. Asiakkaat ottavat yhteyttä tukipalveluun, jos he eivät pysty suorittamaan työtehtäviään tietokone- tai verkko-ongelman vuoksi. On tärkeää ymmärtää, että vaikka käyttäjillä on tietokoneita, se ei tarkoita sitä, että heillä olisi riittävää osaamista niiden käyttämiseen. Toiset käyttävät tietokoneita päivittäin kotonaan monipuolisesti ja erilaisiin tehtäviin, kun taas toiset käyttävät tietokoneita vähemmän eivätkä osaa käyttää niitä riittävän hyvin. Kotikäyttäjät käyttävät verkkoselaimia, sähköpostisovelluksia ja pelejä, mutta tekevät vain vähän muuta. Näillä käyttäjillä on monia yleisiä ongelmia, joita asiakaspalvelu ei yleensä näe.

Asiakkaat käyttävät yleensä Microsoft Officen työkaluja, kuten Wordia, Exceliä, Outlookia ja muita sovelluksia. Lisäksi asiakkaalla on käytössä erillisiä sovelluksia tiettyihin tarkoituksiin. Näiden erityisten sovelluksien käyttämisessä asiakaspalvelun on tunnettava kyseiset sovellukset paremmin, jotta he voivat auttaa näitä asiakkaita tehokkaammin (Gibson 2015). Olen itsekin tullut tähän samaan päätelmään.

Olemme tarjonneet asiakkaallemme IT-palveluita jo usean vuoden ajan. Me myös tiedämme, mitä palvelua asiakas tarvitsee ja osaamme parhaan mukaan tarjota heille oikeanlaisia ratkaisuja. Vaikka päivät ovatkin usein hyvin pitkälti samanlaisia, niin asiakkaat ovat itse aina erilaisia. Ei ole kahta samanlaista asiakasta, mutta heillä voi olla samanlaisia pulmia. Miten he osaavat asian ilmaista meille, reagoida saatuun tietoon ja ohjeisiin, kaiken kiireen keskellä? Nämä tuovat vaihtelua päivän rutiineihin.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 8.3.2021

Päivän tavoitteeni olisi: tehdä aamun raportit, tarkistaa sähköpostit, koordinoida työpyynnöt ja loppupäivän olisin puhelinsarjassa.

Aamulla sain tehtyä raportit kuntoon ja koordinoitua palautuneet työpyynnöt eteenpäin. Ilmoitin sähköpostilla kirjausjärjestelmässä avoinna olevista työpyynnöistä tällä viikolla niitä hoitavalle agentille.

Asiakas soitti. Hän tiedusteli, olinko lähituesta ja tarvitsi puhelimen asennuksen tai voisinko kääntää puhelun lähituen henkilölle. Kerroin, että hänen puhelunsa oli käännetty väärään paikkaan. Hän pyysi kääntämään puhelun takaisin IT-tukeen, mihin hän oli alun perin soittanut. En pystynyt puhelua kääntämään puhelua takaisin IT-tukeen, koska me olemme eri organisaatiota, eikä meidän käytössämme oleva puhelinjärjestelmä tähän toisistaan pysty. Puhelun jälkeen kerroin TL:lle, että asiakkaan puhelu oli käännetty väärään paikkaan. Kerroin myös, että puhelun käynnön oli mahdollisesti tehnyt puhelinvaihte, saapuneesta puhelinnumerosta päätelleen.

Lähituki soitti ja pyysi tarkistamaan AD:sta tunnuksen tilan. Tarkistettava tunnus saattoi olla lukossa, koska sillä ei pystynyt kirjautumaan tietokoneelle. Kerroin, ettei tunnusta löytynyt AD:sta enkä pystynyt tarkistamaan koneelle kirjautuneita tunnuksia, koska kone ei ollut verkossa. Lähituen henkilö sanoi jatkavansa ongelman selvittämistä itse.

Ilmapäivällä tuli soitto asiakkaalta, hän oli saanut numeron IT-tuesta, kun oli aikaisemmin aamulla tiedustellut tietokoneen asennuksen takia alaiselleen. Soittaja tiedusteli, koska lähituki tulisi hoitamaan tietokoneen asennuksen. Sain selvitettyä, että asennus olisi ajoitettu tapahtuvan viimeistään 12.3. päivään mennessä. Tämä tieto ei miellyttänyt soittajaa. Hän halusi, että asennus tapahtuisi 9.3. päivänä, sillä henkilö, jolle tietokoneen asennus on tarkoitettu, aloittaa samana päivänä työt eikä voi olla ilman tietokonetta. Asiakas oli erittäin

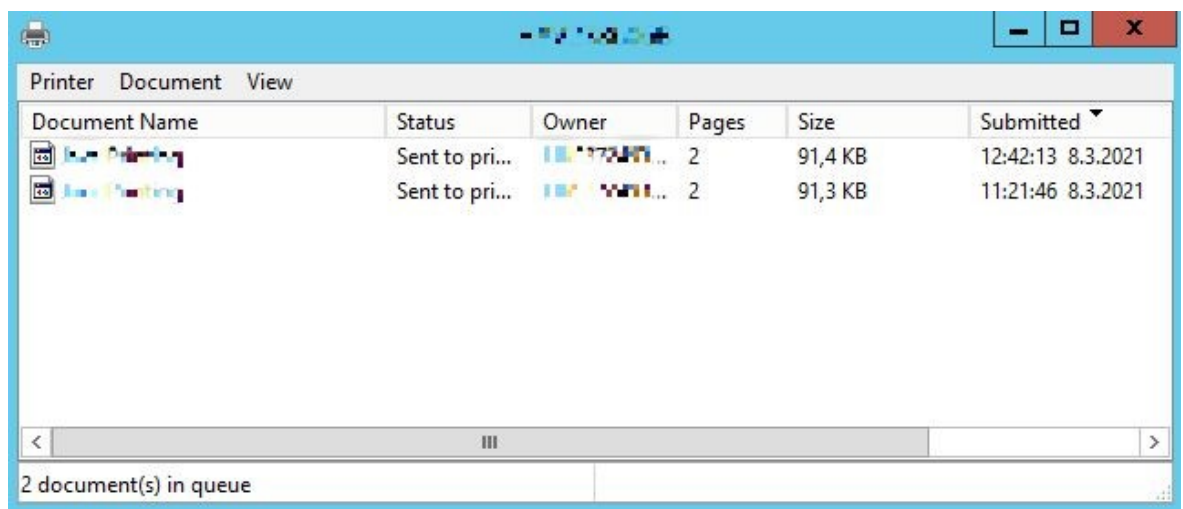
närkästynyt eikä suostunut hyväksymään aikataulua ja halusi saada nimeni selville. En kertonut asiakkaalle koko nimeäni. Kerroin, että kiiruhdan työpyyntöä lähitukeen ja pyysin että he olisivat yhteydessä, kun tietokoneen asennus olisi tapahtumassa. Puhelun jälkeen välitin kiiruhtamisviestin lähitukeen. Ilmoitin sähköpostilla TL:lle, että asiakas oli soittanut väärään numeroon sekä kerroin käytöksestä. Kaiken tämän lisäksi työpäiväni pitkittyi yli-ajalle 30min.

Tiistai 9.3.2021

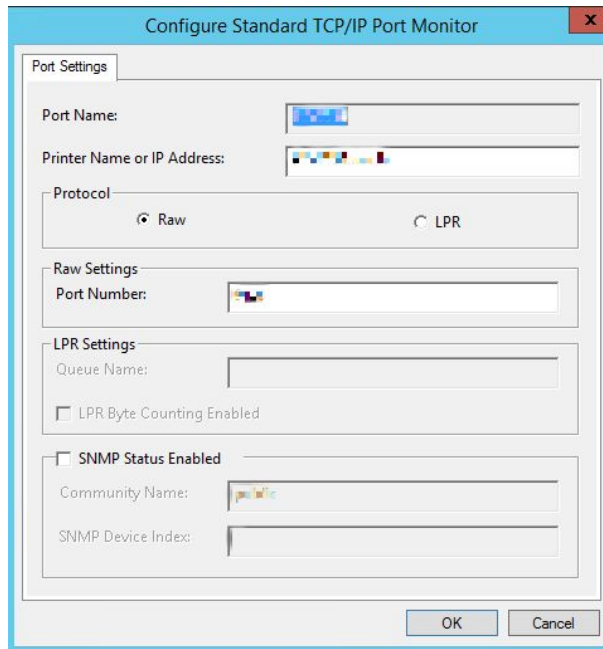
Päivän tavoitteeni olisi: tehdä aamun raportit, tarkistaa sähköpostit, koordinoida työpyynnöt ja loppupäivän olisin puhelinsarjassa.

Aamulla sain tehtyä raportit kuntoon ja sähköpostilla ilmoitin agentille kirjausjärjestelmässä avoinna olevista työpyynnöistä. Huomasin, että muutospyyntölaatikkoon oli tullut kaksi tilausta. Ne tulisi kirjata tämän päivän aikana kirjausjärjestelmään.

Lähituki soitti ja pyysi tarkistamaan Offline-tilassa olevaa tulostinta. Avasin tulostinpalvelimen ja näin saman, että tulostin oli Offline-tilassa ja yksi työ oli jäänyt jonoon. Tulostusjonon tyhjentäminen onnistui, mutta en saanut tulostumaan testisivua. Testisivu jäi uudelleen jumiin. Tein tulosjonon tyhjennyksen uudelleen ja tämän jälkeen portin nollauksen. Tämän jälkeen sain tulostimen taas toimimaan, testisivun tulostaminen onnistui ja lähituki vahvisti tämän.



Kuva 5. Tulostusjonoon jumiin jääneet työt



Kuva 6. Tulostimen portin nollaus kohdasta SNMP Status Enabled

Iltapäivällä kirjasin muutospyynnöt, jotka olivat saapuneet. IT-tuesta soitettiin ja kiiruhdettiin työpyyntöjä, jotka tuli ohjata lähitukeen kriittisinä. Loppupäivän tarkistin meille SD:iin palauteita työpyyntä ja koordinoin niitä eteenpäin sopivalle taholle jatkettavaksi. Tarkistin myös lähituen jonossa olevia työpyyntöjä, jotka olivat jäänyt järjestelmään auki ja ne pystyi sulkemaan.

Keskiviikko 10.3.2021

Päivän tavoitteeni olisi: tehdä aamulla raportit ja tallentaa ne Sharepointiin, koordinoida työpyynnöt ja tehdä muistutusviestit agenteilla avoimena olevista työpyynnöistä.

Aamulla tein raportit ja tallensin ne Sharepointiin. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettaviksi. Kirjausjärjestelmästä otin "exportin" avoimena olevista työpyynnöistä Excel-listalle ja tästä työstin jokaiselle agentille oman muistutusviestin päivitystä vaativista työpyynnöistä. SLA:n mukaan merkkasin punaisella ne työpyynnöt, jotka tulisi päivittää.

Iltapäivällä koordinoin työpyyntöjä lähitukeen ja kriittisistä IT-tuen työpyynnöistä soitettiin erikseen. Yhden tapauksen kuvauksessa oli maininta, että pöytäkoneen tuulettimesta lähti sirittävä ääni ja koneen kyljessä oli lappu "Ei saa sammuttaa". Työpyynnön tietoihin oli merkitty, ettei konetta löytynyt laiterekisteristä. Löysin koneen laiterekisteristä kuitenkin. Siitä oli takuu loppunut vuonna 2017 ja sen tilaksi oli merkitty "Poistettu". Tämä oli syynä siihen, ettei sitä heti löytynyt laiterekisteristä. Tästä huolimatta kone ilmeisesti oli edelleen

käytössä ja toivottiin, että lähituki kävisi paikalla mahdollisimman pian. Kirjasin työpyynnön eteenpäin ja lähetin lähitukeen erikseen sähköpostia, jotta se saataisiin pikaisesti käsitte-lyyn.

Päivän päätteeksi sain soiton Sofiasta palvelintimiltä. Soittaja kertoi palvelimen liittyvästä huoltopyynnöstä ja etteivät he pystyneet paikantamaan palvelimen fyysistä sijaintia. Avasin sivuston, jossa ylläpidetään palvelintietoja. Tämän huoltoa kaipaavan palvelimen tiedoissa oli maininta, ettei sijaintitietoja ole toimitettu. En tiennyt kenen vastuulla tietojen päivittäminen oli. Koskaan aikaisemmin vastaavaa tilannetta ei ole tullut vastaan. Laitoin tästä asiasta sähköpostia coachille, ehkä hän tietää asiasta paremmin.

Torstai 11.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit ja koordinoida työpyyntöjä eteenpäin jatkettavaksi.

Aamulla tein raportit ja koordinoin useita työpyyntöjä eteenpäin jatkettavaksi. Palautuneet työpyynnöt koordinoin sitä viimeksi hoitaneelle agentille. IT-tuesta kiiruhdettiin toimenpiteitä soittamalla kriittisistä työpyynnöistä. Käsittelin työpyynnöt kirjausjärjestelmässä ja siirsin lähituen jonoon. Lähituesta soitettiin verkkotulostimesta, johon tuli tehdä tulostinpalvelimelta portin nollaus. Tämän tein ja testisivun tulostaminen onnistui.

Illtapäivällä tuli lisää soittoja kriittistä työpyynnöistä. Soittoja tuli päiväaikana normaalia enemmän. En tiedä, mistä tämä johtui vai oliko pelkästään sattumaa. Työpyynnöt käsittelivät etupäässä tulostimiin liittyviä ongelmia. Oli paperitukoksia, joita asiakas ei saanut itse poistettua, erilaisten osien vaihtamista (väriasetti, kuvansiirtoyksikkö), tulostusjälki oli huonoa ja tulostin oli antanut virheilmoituksen eikä tulostaminen onnistunut. Kirjasin myös kaksi muutospyyntöä, jotka olivat tulleet sähköpostilla.

Perjantai 12.3.2021

Päivän tavoitteeni ovat seuraavat: aamuraportin tekeminen, hoitaa työpyyntöjen koordinoiminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa.

Aamulla tein raportit kuntoon. Koordinoin työpyynnöt jatkettavaksi joko lähitukeen tai agentille, joka oli hoitanut sitä viimeksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet viestit. Sieltä kävin läpi ilmoitukset, jotka liittyivät kriittisiin työpyyntöihin. Jostain syystä kaikista kriittisistä työpyynnöistä ei ole tullut soittoa. Tästä olen pari kertaa aikaisemmin TL:lle ja coachille

ilmoittanut, koska kriittisistä työpyynnöistä tulisi soittaa prosessin mukaisesti. Olen itselleni luonut erään sivuston kautta säännön, että näistä kriittisistä ja kiireellisistä työpyynnöistä tulee sähköpostiini ilmoitusviestit. Tämäkään määräys ei ole aina toiminut eli yksittäisiä ilmoituksia ei ole tullut tai viesti on tullut viiveellä. Viimekädessä nämä kriittiset työpyynnöt pystyn löytämään asiakkaan käyttämästä järjestelmästä manuaalisesti hakemalla.

Iltapäivällä suljin auki jääneitä työpyyntöjä kirjausjärjestelmästä. Päivä oli kokonaisuutena poikkeuksellisen rauhallinen omalla kohdalla ja myös koko deskiin tuli tosi vähän puheluja.

Viikkoanalyysi

Viikko oli varsin perinteinen. Ei paljoa eroa edellisistä viikoista. Ainoa tilanne, joka tästä viikosta teki poikkeavan oli se, että kahdesti asiakas oli suoraan yhteydessä minuun. Joku oli antanut asiakkaalle kokemattomuuttaan meidän tukinumeroimme, johon vain sidosryhmän henkilöt saavat soittaa. Jälkimmäinen asiakkaan soittaja oli asenteeltaan varsin negatiivinen, eivätkä häntä miellyttäneet mitkään sanomiseni, koska hän halusi saada tietokoneen asennettua seuraavalla päivälle. Minä en voi luvata lähituen tai laitetoimittajan puolesta aikatauluja. Vaikka asiakas sanoikin, että tämä ei ole minusta johtuva ongelma, olen kuitenkin väärä henkilö, johon hän pahaa mieltään halusi purkaa. Hän sanoi olevansa viestinnän ammattilainen, mutta asenne kertoi toista.

Gibson mainitsee kirjassaan, että ihannetapauksessa kaikkien asiakkaiden kanssa on ilo työskennellä. Todellisuudessa vain harvat asiakkaat ovat vähemmän kohteliaita ja tuovat monia haasteita. Useasti vaikea asiakas vaatii enemmän aikaa ja huomiota, ja jotkut perustrategiat ovat hyödyllisiä. Tavoitteena on ohjata vuorovaikutus ongelmallisesta tilanteesta toiseen, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan parhaalla mahdollisella tavalla ja saadaan tyytyväinen asiakas. (Gibson 2015.)

Asiakkaita on todellekin monenlaisia ja he suhtautuvat tilanteisiin eri tavalla. Tilanteeseen vaikuttaa asiakkaan status. Tämä ei ole toiminut aina, mutta hyvin usein. Eli mitä korkeammassa asemassa asiakas on, sitä rauhallisemmin hän osaa suhtautua vastoinkäymiin ja hänet saa paremmin puhumalla yhteistyökykyiseksi.

Suhtaudu jokaiseen asiakkaan ongelmaan tärkeästi. Vaikka tiedätkin, että ongelma on suhteellisen helppo ratkaista, käsittele sitä tärkeänä työskennellessäsi asiakkaan kanssa. Asiakkaille on tärkeää, että he pystyvät tarvittaessa kääntymään asiakaspalvelun puoleen ongelman ratkaisemiseksi. (Gibson 2015.)

Yksi yleisimmistä vaikeista tilanteista on vihainen asiakas. On monia syitä, miksi asiakas voi olla vihainen, kuten tyytymättömyys tuotteeseen tai palveluun. Välitön tulos on, että käyttäjä ei yleensä pysty kommunikoimaan ammattimaisesti tai tuottavasti. (Gibson 2015.)

Tulee muistaa, että asiakas ei ole vihainen asiantuntijalle. Sen sijaan asiakas on vihainen tilanteesta. Asiantuntijan ei pitäisi väitellä tai vastata vihaan, vaan hänen tulisi keskittyä ongelman selvittämiseen. Jossakin vaiheessa joko asiakas rauhoittuu tai asiantuntijan on oltava tiukka ja kerrottava suoraan, että ongelmaa ei voida ratkaista ennen kuin he pystyvät työskentelemään yhdessä ratkaisun löytämiseksi. (Gibson 2015.)

IT-tuesta soitettiin viikon aikana työpyynnöistä, jotka liittyivät useasti erilaisten tulostimien kanssa ilmenneisiin ongelmiin. Jos kyseessä on ollut verkkotulostin, olen voinut tarkistaa tulostinpalvelimelta tilanteen. Vaikka tulostinpalvelimelta tein mitä pystyin, tuli nämä pyynnot ohjata lähitukeen tarkistettavaksi. Asiakas on ottanut viime aikoina paljon käyttöön Zebra ZD420-mallisia tarratulostimia. Näiden korjaaminen etänä on ollut vaikeaa tai mahdotonta ja on vaatinut monesti lähitukea paikalle. Tärkeää on, että työpyynnössä on kerrottu, mitä on tehty, mikä virheilmoitus tulee ja mikä asia ei toimi niin kuin pitäisi.

Keskiviikkoisin lähetän sähköpostilla deskin kaikille agenteille listan heillä avoimena olevista työpyynnöistä. Pyydän, että he vastaisivat lähettämäni viestiin, kun ovat saaneet mainitsemani työpyynnot päivitettyä. Vastausprosentti koko deskiltä on noin 60-70% luokkaa. Saman päivän aikana vastauksia saan vähemmän. Loppuviikkoa kohden, kun ilta- ja yövuorolaiset ovat olleet töissä, vastausprosentti hieman paranee. Viikonloppuisin töitä tekevät ilmoittavat myös, mutta heidän vastauksensa saan vasta seuraavan viikon maanantaina. Parhaiten vastauksen saan uusilta agenteilta. Pidempään deskissä työskennelleet vastaavat jostain syystä paljon laiskemmin. Olen tästä keskustellut TL:n kanssa ja hän on laittanut saman asian merkille.

Jos huomaan, että jonkun agentin työpyyntöjä ei ole hoidettu, tiedustelen tätä häneltä Teamsin kautta lähettämälläni viestillä. Yleensä samoilla henkilöillä työpyyntöjen hoitaminen jää heikommaksi. En tiedä tähän tarkempaa syytä. Ehkä heillä on jotain muilta velvollisuuksia, joista en ole tietoinen ja tämän takia avoimena olevien työpyyntöjen hoitaminen jää taka-alalle. Tästä pitäisikin minun keskustella TL:n kanssa, jotta tietäisin paremmin, onko näillä henkilöillä jotain semmoisia velvollisuuksia, joita ei ole työvuorolistaan merkattu. Työvuorolistaan on merkittynä henkilöt, joiden vastuulla ovat saapuneet sähköpostit ja toisen henkilön vastuulla ovat kirjausjärjestelmään tulevat työpyynnot.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 15.3.2021

Päivän tavoitteeni ovat seuraavat: aamuraportin tekeminen, hoitaa työpyyntöjen koordinoiminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa.

Aamulla tein raportit kuntoon ja koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tämän jälkeen siirryin puhelinsarjaan. IT-tuesta soitettiin kriittisistä työpyynnöistä. Ne työpyynnöt käsittelin ja siirsin lähituen jonoon. Ilmoitin vielä erikseen lähitukeen, että kriittisiä työpyyntöjä on avattu heille. Kirjausjärjestelmästä suljin työpyyntöjä, jotka olivat jääneet auki. Samalla tein lähituen jonon tarkistuksen ja suljin ne työpyynnöt, jotka olivat jokunnossa.

Iltapäivä jatkui siitä, mihin aamulla jäin eli suljin avoimeksi jääneitä työpyyntöjä kirjausjärjestelmästä ja koordinoin työpyyntöjä. Kirjasin yhden muutospyynnön. Sharepointilta katsoin pyynnön kirjaamiseen liittyviä ohjeita. Kaikkia pieniä yksityiskohtia ei muista ulkoa, vaikka useita muutospyyntöjä olenkin kirjannut. Ilmoitin sähköpostilla henkilölle, jonka nimiin muutospyyntö avattiin.

Tiistai 16.3.2021

Päivän tavoitteeni ovat seuraavat: aamuraportin tekeminen, hoitaa työpyyntöjen koordinoiminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa.

Aamulla hoidin aamuraportit kuntoon ja tallensin ne Sharepointille. Koordinoin työpyynnöt jatkettavaksi sopivalle taholle. Lähetin sähköpostilla muistutusviestin agenteille heiltä eiliseltä päivältä auki jääneistä työpyynnöistä. Työpyyntöjä oli useampia jäänyt auki, joten en alkanut niitä itse käsittelemään.

IT-tuesta soitettiin kahdesti samasta kriittisestä työpyynnöstä, joka oli suljettu-tilassa 10.3.2021 päivältä. Työpyynnön tilanne oli, että tietokone ei toiminut kunnolla. Se menee ”Valmistellaan automaattista korjaamista” -tilaan ja pimenee tämän jälkeen. Lähituki oli käynyt selvittämässä tilannetta ja ratkaissut työpyynnön kommentilla ”Laite poistettu. Taakuttomassa laitteessa kovalevy rikki”.

Tämä ratkaisu ei ollut miellyttänyt asiakkaan esimiestä. Häntä oli kahdesti aikaisemmin neuvottu tilaamaan uusi tietokone alaiselleen, mutta tämä ei kelvannut. Esimies oli

halunnut saada perustelun, miksi laite oli poistettu, vaikka takuun olisi pitänyt olla vielä voimassa laitetietojen mukaan. Laitoin tästä sähköpostilla selvityspyynnön lähitukeen. Kysyin, mitä oli tapahtunut ja miten oli päädytty tietokoneen poistamiseen. Sain vastauksen varsin nopeasti lähituen työpyynnön tekijältä:

"Kyseessä siis laite, jonka takuu-aika tarkistettiin HP:n omilta sivuilta, koska epäilin takuun voimassaoloa. Vaikka Efecte väittää laitteen takuun olevan voimassa, ei siinä takuuta enää kuitenkaan ole. Ilmoitin asiakkaalle, että voin kyseisen laitteen poistaa, koska sille ei muuta voi tehdä. Asiakkaalla käytössä varalaitte omasta takaa (läppäri), joten varalaitteen toimituksesta ei sovittu." (Sähköpostiviesti lähitueltä 16.3.2021.)

Iltapäivällä kävin läpi lomalla olevan agentin avoinna olevia työpyyntöjä ja koordinoin nämä jatkettavaksi toiselle agentille. Teamsin kautta ilmoitin työpyyntöjen siirtämisestä ja annoin ohjeita työpyyntöjen jatkamiseen. Loppupäivän käsittelin työpyyntöjä, jotka tuli siirtää lähituen jonoon. IT-tuesta soitettiin vielä liittyen aamun työpyyntöön, jossa tietokone oli poistettu lähituen toimesta. Nyt siitä haluttaisiin kuitenkin varalaitte tilalle, vaikka viimeksi oli todettu, ettei sitä tarvita. Käsittelin työpyynnön lähitukeen ja päivitin tietoihin, että asia liittyi tähän aikaisempaan tapaukseen.

Keskiviikko 17.3.2021

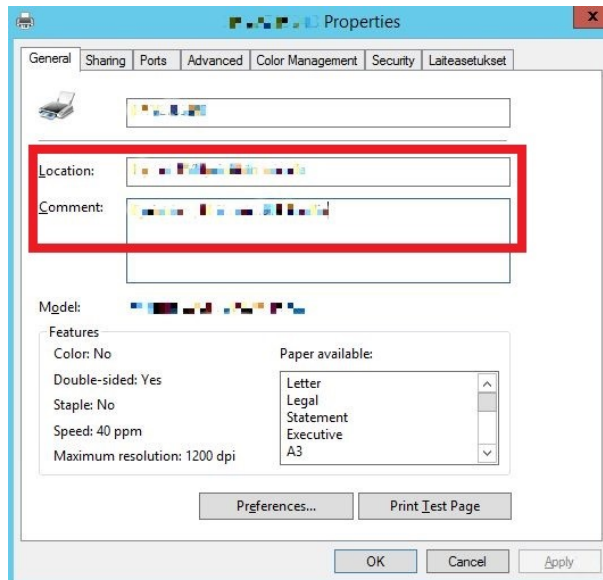
Päivän tavoitteeni olisi: tehdä aamulla raportit ja tallentaa ne Sharepointille, koordinoita työpyynnöt ja tehdä muistutusviestit agenteilla avoinna olevista työpyynnöistä.

Aamulla tein raportit ja tallensin ne Sharepointille. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Kirjausjärjestelmästä otin listan avoinna olevista työpyynnöistä ja lähetin agenteille sähköpostilla muistutusviestit päivitystä vaativista.

TL ilmoitti, että hoitaisin tänään ja 26.3. päivään asti tulostusjonoihin liittyvien työpyyntöjen käsittelyn. Henkilö, joka näitä varsinaisesti on hoitanut, on sairauslomalla. Tähän tehtävään minulle olisi varattu iltapäivällä aikaa 1h / päivä. Tein itselleni tästä Outlookiin kalenterimuistutuksen.

Iltapäivällä aloin tekemään tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä. Aloitin työpyynnöstä, jossa lähituki oli pyytänyt tekemään tulostinpalvelimella haluttuihin tulostimiin sijaintitiedon muutoksen. Tulostimet oli jo siirretty, mutta tulostimen sijaintitieto tulee korjata oikeaksi, jotta asiakas osaa lisätä itselleen oikean laitteen. Tietoihin tulee muuttaa Location-kenttä esimerkiksi: Kaupunki/kaupunginosa/tiennimi

Comment-kenttä esimerkiksi: Rakennus/kerros/huone



Kuva 7. Sijainti -ja kommenttitietojen muokkaaminen: Location ja Comment

Tämän jälkeen pyydettiin poistamaan tulostinpalvelimelta käytöstä poistettujen tulostimien tulostusjonot ja portit. Tämä toimenpide tulee tehdä, jotta palvelimella ei ole turhia jonoja ja asiakas ei koeta lisätä näitä itselleen.

Torstai 18.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, tallentaa ne Sharepointille ja loppupäivän olisin puhelinsarjassa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamun raportit sain tehtyä normaalisti. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitukset eri työpyynnöistä ja kirjautusjärjestelmästä vertasin, oliko ne jo käsitelty eteenpäin. Palautuneet työpyynnöt koordinoin takaisin agenteille jatkettaviksi. Eilen ilmoitettiin erään työntekijän olevan sairauslomalla seuraavat kaksi viikkoa, ja tarkistin hänen nimissään olevat avoimet työpyynnöt. Jaoin nämä työpyynnöt jatkettavaksi muille.

Iltapäivällä tein tulostusjonopyyntöjä. Sähköpostiini oli tullut lähitueltä viesti, jossa pyydettiin luomaan tulostusjono kahdelle Zebra ZD420-tarratulostimelle. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun tekisin kyseisen malliseen tulostimeen jonon ja pyydettyjä muutoksia tarra-asetuksiin. Palvelimelle sain tehtyä normaaliin tapaan portin ja jonon, mutta ongelmana oli, miten halutut tarra-asetukset saisi vaihdettua. Etsin kyseisen tulostimeen liittyvät ohjeet Sharepointilta. Tulostimen tarra-asetukset sain vaihdettua hakemalla palvelimelta ajurit kohteesta, joka oli neuvottu ohjeessa. Lähetin sähköpostilla vahvistuksen lähituen henkilölle, jolta tämä tilaus oli tullut. Kirjasin tästä järjestelmään kaksi työpyyntöä, jotka suljin saman tien.

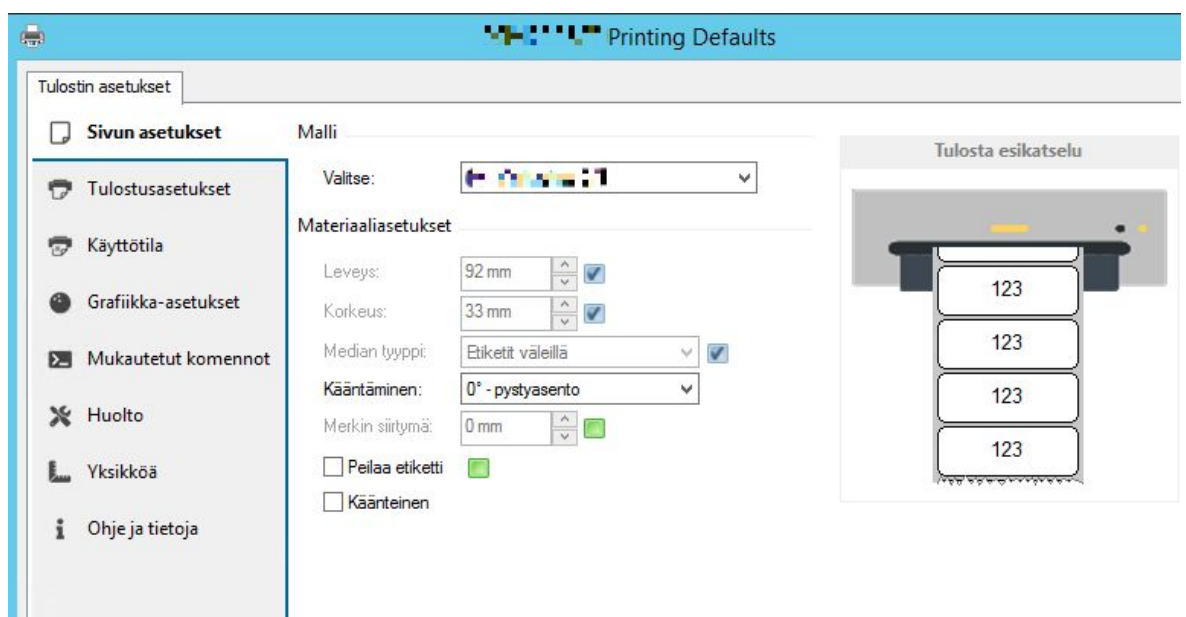
Perjantai 19.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, tallentaa ne Sharepointille ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tallensin ne Sharepointille. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit. Käsittelin näiden ilmoitusten perusteella kiireelliset työpyynnöt lähitukeen. Kirjausjärjestelmässä määritin Closed-tilaan työpyyntöjä, jotka ovat yli viikko sitten ratkaistuja, mutta eivät ole automaattisesti sulkeutuneet.

Iltapäivällä aloitin tekemään tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä. Tulostinpalvelimelta pyydettiin poistamaan kaksi tulostusjonoa ja näiden portit. Työpyyntöihin merkitsin tekemäni asiat ja suljin nämä työpyynnöt.

SD:n sähköpostiin tuli lähituesta viesti, että eiliseen Zebra-tulostimeen tehty tulostusjono ei ole kunnossa ja tarra-arkkimääritykset tulisi korjata. Alkuperäisessä pyynnössä kerrottiin, että katso tulostusjonosta X mallia ja tämä uusi jono tulisi tehdä sen mukaan. Olin tehnyt kuten oli pyydetty. Tähän viimeksi tulleeseen viestiin ei ollut laitettu tarkentavia tietoja, miten tarra-arkkimääritykset tulisi asemoitua ja mihin käyttöön tarratulostin tulisi. Tulostimen asetuksista vaihdoin tähän sopivan määrityksen. Otin kuvankaappauksen valitsemastani määrityksestä ja lähetin tämän takaisin lähitukeen.



Kuva 8. Zebra-tulostimen asetukset.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko ei poikennut paljoa aikaisemmista viikoista. Minun vastuulleni tuli hoitaa, kuten TL oli ilmoittanut, verkkotulostimiin liittyvien pyyntöjen käsittely. Tämä oli varsin mieluisa operaatio, koska sain keskittyä vain aina ainoastaan näihin 1h verran iltapäivisin. Sain hoidettua kuntoon tulostusjonoihin liittyvät pyynnöt. Näitä pyyntöjä oli jonossa kahdeksan, joista kuusi sain ratkaistua ja kaksi jäi päivityksen jälkeen odottamaan.

Näistä ensimmäinen auki jäänyt pyyntö odotti vastausta lähitueltä, koska siinä oli pyydetty tulostimeen jonon luomista, joka sillä laitteella jo oli. Siinä Kyoceran tulostimessa oli vain yksi lokero, johon jono oli jo olemassa. Tarkistin tulostimen hallintasivuilta, ettei siinä mallissa ollut useampia lokeroita, johon tulostusjonon olisi voinut luoda. Tämä toinen auki jäänyt työpyyntö jäi odottamaan IT-tuesta vastausta, että he lataisivat palvelimelle halutun Toshiba-tulostimen ajurin.

Paikalla olleet agentit ilmoittivat hieman laiskasti minulle päivittämistään ja ratkaisemistaan työpyynnöistä, jotka heillä olivat olleet auki keskiviikkona, kun laitoin muistutusviestiä. Perjantaina tarkistelin näitä avoinna olevia pyyntöjä, joita ei ollut vielä päivitetty ja tiedustelin erikseen yksittäisten pyyntöjen perään, jotta ne saisi hoidettua kuntoon.

Lähituen viestit voisivat olla tarkempia, mitä halutaan tehdä, kuten Gibson 2015 kirjassaan määrittelee ongelman selvittämistä asiakkaan kanssa. Sama asia pätee myös kommunikointiin lähituen kanssa. Tässä tilanteessa olisi selvinnyt helpommalla, jos lähituki oli toimittanut heti oikeat ja halutunlaiset tulostimeen määritettävät asetukset. Kuten tässä nyt perjantaina kävi, tietoja piti selvittää lähituesta. Lähituki olisi voinut toimittaa tarkemmat tiedot, jos ne eivät kerran olleet oikein.

Tähän tilanteeseen sopii hyvin Gibsonin (2015) kirjassa mainittu ongelman tunnistaminen:

- Tietojen kerääminen
- Oireiden tunnistaminen
- Selvitys, onko jokin muuttunut

Tilanne jäi perjantain Zebra-tulostimen asetusten korjaamisen osalta kesken, koska en saanut päivän päätteeksi lähitueltä vastausta korjaamaani asetusehdotukseen. Tämän olisi voinut tehdä paremmin. Lähituki olisi voinut kertoa alkuperäisessä tulostusjonopyynnössä tarkat tiedot siitä, mitkä asetukset kyseiseen Zebra-tulostimen olisi pitänyt laittaa. Asiaan vaikutti myös sijainti, jossa tulostinta käytetään, joten pelkät oletusasetukset eivät olisi olleet kunnolliset. Tarrat tulisi kohdistaa oikein tai muuten tulostusjälki ei olisi

kelvollista. Tai lähituki olisi voinut tarvittaessa soittaa ja asetukset olisi saanut määritettyä heti kuntoon. Huomasin myös, että asiakas oli ehtinyt tehdä tästä lähitukeen oman tukipyynnön, koska asetukset olivat pielessä. Tämän turhan työpyynnön olisi välttänyt, jos olisi tehty asiat kerralla kuntoon.

Lohtaja-Ahonen ja Kaihovirta-Rapo (2012) toteavat, että ihminen kommunikoi paremmin, kun hänellä on hallussaan seuraavat kolme osa-aluetta: tieto, taito ja motivaatio. Pitää olla tietoa, miten ihmisen tulee toimia tietyissä tilanteissa. Hänellä tulee olla myös taitoa, miten toimitaan erilaisissa tilanteissa oikealla tavalla. Hänen tulee olla motivoitunut ollakseen paremmin vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja soveltaakseen tietoja ja taitoja.

Olen kirjoittajien kanssa samaa mieltä. Tässä minun tapauksessani lähituen henkilöllä olisi pitänyt olla enemmän motivaatiota informoidakseen meitä halutulla tavalla, eikä vain olettaa, että kyllä SD:ssä tiedetään. Ongelmahan tässä oli, että kyseistä Zebran tulostinta ei ole ollut tuen piirissä kovinkaan pitkään ja ohjeet siihen olemme saaneet vasta tämän vuoden puolella 2021. On vaikea toivoa parempaa tulosta toiselta henkilöltä, jos tiedot ovat heikot. Tässä esimerkkitilanteessa lähituki ei ollut vaivautunut aloittamaan viestiä uusien tiedoin, vaan oli ketjuttanut vanhoja viestejä, jotka oli jo muissa tukipyynnöissä käsitelty kuntoon. Tämä ei ainakaan selkeyttänyt tehtävänantoa.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 22.3.2021

Päivän tavoitteeni ovat seuraavat: aamuraportin tekeminen, hoitaa työpyyntöjen koordinoiminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tallensin ne Sharepointille. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit työpyynnöistä. SD:n sähköpostiin tuli lähituelta jatkoa perjantain Zebra-tulostimen asetuksiin. Katsoin viestin läpi ja vertasin niitä palvelimella oleviin. Jotta asian saisi nopeasti korjatuksi, soitin lähitukeen ja katsottiin yhdessä asetukset kuntoon. Lähituessa oltiin siinä luulossa, että meillä olisi oikeanlaiset ohjeet asetusten määrittämiseen. Tämä käsitys ei pitänyt paikkaansa, koska tulostimeen piti tehdä manuaalisesti muutoksia ja näistä ei ole erikseen mainintaa ohjeissa. Ohjeissa on vain oletusasetukset. Puhelun aikana tarkistettiin asetukset ja homma saatiin kuntoon.

Iltapäivällä aloitin tekemään tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä. Asiakas oli pyytänyt muuttamaan tulostimen lokeroasetuksia. Tulostimessa oli jo yksi jono, lokerosta 3 tulostui A4-paperia. A4-paperi haluttiin tulostuvan lokerosta 1 ja lisäyksenä haluttiin uusi jono lokerosta 3 tarra-arkkia. Tein tämän muutoksen, sekä uuden jonon, päivitin tehdyt toimenpiteet työpyyntöön ja suljin sen lopuksi.

Tiistai 23.3.2021

Päivän tavoitteeni ovat seuraavat: aamuraportin tekeminen, hoitaa työpyyntöjen koordinoiminen ja auttaa sidosryhmän henkilöitä puhelimessa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tallensin ne Sharepointille. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit. Käsittelin näiden ilmoitusten perusteella kiireelliset työpyynnöt lähitukeen. IT-tuesta soitettiin kriittisistä pyynnöistä, jotka haluttiin siirrettävän lähituen jonoon.

Iltapäivällä aloitin tekemään tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä. Lähituelta tuli sähköpostilla neljän Zebra-tulostimen tulostusjonon tilaus. Viestissä ei ollut mainittu mitään tärkeitä asetuksiin tehtäviä muutoksia. Halusin varmistaa, että saisin tehtyä jonot kerralla kuntoon, eikä tarvitsisi moneen kertaan korjailta asetuksia. Vastausviestissä kerrottiin, mitkä asetukset laitetaan ja liitteenä oli PDF-tiedosto, jonka mukaan asetukset haluttiin laitettavan. Viestistä kävi ilmi, että meillä olisi pitänyt olla nämä ohjeet jo. Tämä ei kuitenkaan pitänyt paikkaansa. Aina kaikki ohjeet eivät tavoita meitä. Tämä saatu ohje lisättiin Sharepointille. Pyydetyt jonot sain tehtyä, kirjasin näistä neljä erillistä työpyyntöä ja suljin nämä saman tien. Lisäsin laiterekisteriin tulostimien omaan laitekorttiin luodut jonot ja ilmoitin lähitukeen sähköpostilla, että jonot olisi tehty.

Keskiviikko 24.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, tallentaa ne Sharepointille ja loppupäivästä olin puhelinsarjassa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Kirjausjärjestelmästä tarkistin työpyyntöjä, jotka olivat jääneet auki ja suljin ne pois. Saman tarkistuksen tein lähituen jonosta.

Ilmapäivällä tein lähituen pyytämiä tulostusjonoja. Palvelimelle tein portin ja siihen lisäsin tulostusjonon pyydetyllä nimellä. Tämän jälkeen korjasin tulostusjonon sijaintitiedot, koska oletusasetuksilla ne eivät ole kunnossa. Tein vielä määrittelyn, mistä tulostimen lokerosta paperi otetaan ja muut lähituen pyytämät asetukset. Laiterekisteriin päivitin luodun tulostusjonon tiedot ja suljin työpyynnön. Ilmoitin sähköpostilla lähitukeen luodun jonon tiedon. IT-tuesta soitettiin kriittisistä työpyynnöistä. Näistä ilmoitin vielä erikseen lähitukeen asian nopeuttamiseksi.

Torstai 25.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa. Ilmapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin agenttien hoitamia työpyyntöjä, joista eilen olin laittanut heille sähköpostia. Tiedustelin Teamsin kautta erikseen, milloin he meinaavat hoitaa ne kuntoon. Pientä tulosta tällä hoittamisella sain aikaiseksi.

Ilmapäivällä tein lähituen pyytämän tulostusjonon. Tein jonon, pyydetyt muutokset ja päivitin tulostimen jonotiedot ajan tasalle laitekorttiin laiterekisterissä. Ilmoitin sähköpostilla lähitukeen luodun jonon tiedon. Sähköpostiini oli tullut kriittisestä työpyynnöstä ilmoitus, mutta sitä ei ole vielä käsitelty eikä varmaankaan IT-tuki siitä ollut myöskään soittanut. Tapaus käsitti erään agentin käsittelemää ja sulkemaa pyyntöä, joka ei ollut korjaantunut. Pyysin tätä agenttia tarkistamaan asiakkaalta tilanteen. Yleisenä ongelmana maailmanlaajuisesti oli Android-puhelimissa ilmennyt häiriö, että eri sovellukset kaatuvat. Tässä tapauksessa korjaustoimet eivät auttaneet ja asiakas oli palannut asiaan. Tämä tapaus jouduttiin lopulta siirtämään lähituen hoidettavaksi.

Perjantai 26.3.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa. Ilmapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. IT-tuesta soitettiin aamupäivän aikana useammasta kriittisestä pyynnöstä, jotka tulisi siirtää lähituen jonoon. Agentti S kysyi Teamsissä, löytyykö lähituolta varakuulokkeita puhelimeen

rikkoutuneiden tilalle. Saadun tiedon mukaan asiakas ei ollut halukas tilaamaan uusia. Pyysin agenttia tarkentamaan, kaipasiko asiakas langallisia vai langattomia kuulokkeita. Kyseessä olivat langalliset kuulokkeet. Neuvoisin agenttia laittamaan työpyynnön lähitukeen, vaikka Sharepointin ohjeista ei käynyt varmuudella selväksi, löytyykö lähituelta varakuulokkeita. Juuri sopivasti lähituki soitti minulle yhden toisen asian takia ja kysyin häneltä samalla mielipidettä tähän kuulokeasiaan. Välitin agentti S:lle viestin, että kirjaan työpyynnön lähitukeen.

Ilmapäivällä tein lähituen pyytämän tulostusjonon ja samalla poistin vanhan jonon. Kyseessä oli laitevaihto uudempaan. Lopuksi lisäsin laiterekisteriin uuden tulostusjonon tiedot. Päivä oli varsin rauhallinen, eikä IT-tuesta tai lähituesta tullut montaakaan soittoa. Tarkistin kirjausjärjestelmästä palautuneita työpyyntöjä ja koordinoin ne agenteille jatkettavaksi. Suljin myös järjestelmästä vanhoja työpyyntöjä, jotka olivat jääneet auki. Päivän päätteeksi laitoin omaan sähköpostiini poissaoloilmoituksen, koska olen lomalla 8.4.2021 asti.

Viikkoanalyysi

Kuluva viikko ei poikkea aikaisemmista, varsin tavanomainen, eikä mitään uutta ilmennyt. Samojen haasteiden ja ongelmien kanssa painimista. Työpyyntöjen koordinoimisessa on omat haasteensa. Käyn läpi päivän aikana monia erilaisia tapauksia ja näihin jokaiseen tulee luoda silmäys, mitä on tapahtunut ja mitä halutaan jatkoon suhteen tehtävän. Hyvän työpyynnön tietoihin on selvästi kirjattu päivityksenä viimeiset toimet ja mitkä ovat jatkotoimenpiteet, jos tapaus on jäänyt kesken tai palautunut meille joltain muulta tukiryhmältä. Hyvässä tapauksessa tiedot ovat selkeät ja pystyn heti ohjaamaan pyynnön oikeaan suuntaan jatkettavaksi. Jos tiedot ovat puutteelliset, aikaa menee selvittämisessä ja työpyynnön läpikäymisessä. Toisinaan joudun hakemaan lisätietoa lähituen järjestelmästä ja asiakkaan kirjausjärjestelmästä. Tämä on sitä selvitystyötä, joka ei näy missään, varsinkaan esimiehelleni, kun hän tarkastelee avattuja ja suljettuja työpyyntöjä.

Selkeä ja hyvä kirjoittaminen on tärkeä taito IT-asiantuntijoille. Tästä samasta asiasta kirjoittaa myös Gibson (2015) kirjassaan. Kirjatessaan tukipyynnön tapahtumia kirjausjärjestelmään tai kommunikoidessaan asiakkaan kanssa erilaisilla tukiportaaleilla, kuten sähköposti, pikaviestit ja chat-viestit tukihenkilöillä, jotka eivät hallitse kirjoittamisen taitoa tehokkaasti, on vaikeuksia auttaa asiakkaita. Se heijastuu huonolla tavalla koko organisaatioon. (Gibson 2015.)

Olen itsekin samaa mieltä. On erityisen tärkeää, että tiedot ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Jos työpyyntöön lisätään jälkikäteen saapuneita sähköpostiviestejä, olisi hyvä, että ne olisi lisätty aikajärjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Ei riitä, että itse ymmärtää, mitä työpyynnössä on tapahtunut ja miten sen hoitaminen etenee. Selkeillä ja kattavilla tiedoilla muidenkin tiimiläisten on helpompaa päästä perille tapahtumien kulusta ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä ennen ratkaisuun pääsemistä.

Miten kommunikoida onnistuneesti asiakkaan kanssa? Käytä tavallista kieltä. Asian voi ilmaista asiakkaalle monin eri sanoin, mutta yksinkertaiset viestit ovat usein parhaita. Monimutkaiset sanat usein sekoittavat viestin. Vältä ammattikieltä. Varmista, että vastapuoli tietää käyttämäsi termit ja lauseet. Jos he eivät ymmärrä ammattikieltä, älä käytä sitä. (Gibson 2015.) Meitäkin on neuvottu kommunikoimaan asiakkaiden kanssa mahdollisimman ruohonjuuritasolla, koska ei voi tietää keskustelun alussa, millä tasolla vastapuolen IT-alan sanasto ja tietämys on. Toisinaan on tullut vastaan tapauksia, että asiakas on ollut tietoinen IT-termistöstä ja hän on hieman närkästynyt, jos selittää asioita liian yksinkertaisesti ja pyytää tekemään jotain itsestäänselvyyksiä.

Asiakkaan kanssa kannattaisi kommunikoida englanniksi, jos ei ole yhteistä kieltä. Saatat osata monia eri kieliä, mutta kaikki eivät osaa näitä. Kun kirjoitat muun maalaiselle asiakkaalle, joka ei puhu äidinkieltäsi, helpommalla pääsee, kun kommunikoit hänen kanssaan yksinkertaisesti englanniksi. (Gibson 2015.) Olen ainakin itse sitä mieltä, että ei kannata käyttää liian monimutkaisia lauserakenteita väärin ymmärtämisen välttämiseksi. Varsinkin, jos asiakkaan kanssa kommunikoi sähköpostin välityksellä. Selkeissä viesteissä ei tarvitse arvailla, mitä vastapuoli on mahtanut tarkoittaa.

Omalla kohdallani osa muutospyyntöistä tulee englannin kielellä. Näiden viestien sisältö on varsin selkeä ja noudattaa samanlaista kaavaa. Toki muutospyyntöjen kirjaaminen on itselleni helppoa käsiteltävää, koska olen niitä hoitanut jo useamman vuoden. Tiedän varsin nopeasti viestiä silmäillessäni, mitä siinä halutaan tehtävän.

Olen Gibsonin (2015) kanssa samaa mieltä sen tärkeydestä, että kommunikointi on sujuvaa ja selkeää. Tämä sama selkeä linja olisi tärkeää näkyä myös kirjausjärjestelmässä. Se ei auta, jos tukihenkilö tietää vain itse, mitä on tehty ja tapahtunut.

Palvelintiimien kirjaukset järjestelmässä ovat välillä varsin sekavia, mutta oleelliset asiat toki löydän pienen etsimisen jälkeen. Toisinaan asiakkaan ilmoittama ongelma edellyttää, että meidän tulee kirjata palvelupyyntö palvelintiimille. Silloin me kirjaamme palvelintiimille

oman pyynnön, jottei kommunikointi menisi liian sekavaksi. Tällöinen tapaus olisi, jos asiakkaalla olisi ongelmia sähköpostin kanssa.

Jos uudelle työntekijälle ei olisi muodostunut sähköpostiosoitetta työsuhteen alettua, tässä tilanteessa Outlook-sähköpostin avaaminen ei onnistuisi client-sovelluksella eikä Outlook Web App (OWA) internet-sähköpostilla, joka toimii web-selaimessa. Molemmissa tapauksissa tulisi virheilmoitus toiminnan epäonnistumisesta. Palvelintimille avatun tukipyynnön kommunikointi tapahtuu sisäisesti, eikä asiakkaan tarvitse tietää, mitä taustalla tapahtuu. (Gibson 2015)

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 12.4.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit. Käsittelin näiden ilmoitusten perusteella kiireelliset työpyynnöt lähitukeen. IT-tuesta soitettiin kriittisistä pyynnöistä, jotka haluttiin siirrettävän lähituen jonoon. TL ilmoitti, että jatkaisin tulostusjonoihin liittyvien työpyyntöjen tekoa seuraavan kahden viikon ajan. Tähän tehtävään tarkoitettu aika olisi 1h iltapäivällä.

Iltapäivällä aloitin tekemään tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä. Näitä pyyntöjä oli jonoissa neljä. Näistä neljästä vain yksi jäi avoimeksi, koska se jäi odottamaan IT-tuen puolelta toimia. Tulostinpalvelimelle tulisi ladata ajurit ja IT-tuki vastaa tästä asiasta. Kyseinen työpyyntö on ollut avoinna jo pidemmän aikaa ja olen tiedustellut tapauksen edistymistä TL:ltä ja coachilta. Tarkkaa vastausta en ole vielä siihen saanut.

Tiistai 13.4.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa. Iltapäivällä tekisin tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet tehtävät agenteille jatkettavaksi. Tarkistin

sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kiireellisistä tapauksista. IT-tuesta soitettiin kriittisistä pyynnöistä, jotka haluttiin siirrettävän lähituen jonoon.

Ilmapäivällä en tehnyt tulostusjonoihin liittyviä työpyyntöjä, koska uusia pyyntöjä ei ollut. Sen sijaan kirjasin sähköpostilla tulleen muutospyynnön. Päivä oli rauhallinen. Tarkistelin järjestelmät läpi mahdollisten palautuneiden työpyyntöjen osalta. Sähköpostista poimin asiakkailta tai lähituelta tulleita viestejä, joista osan sain itse hoidettua. Teamsin kautta ilmoitin agenteille heille saapuneista sähköpostiviesteistä, jotka vaativat lisätoimia ja työpyyntöjen päivittämistä.

Keskiviikko 14.4.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, lähettää muistutusviestit agenteille heillä avoinna olevista työpyynnöistä sekä hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa.

Aamulla sain raportit tehtyä ja avoinna olevista työpyynnöistä lähetin muistutusviestit agenteille. Loppupäivän olin puhelinsarjassa. Lähituesta soitettiin ja pyydettiin ohjamaan yksi työpyyntö heidän jonoonsa käsiteltäväksi. Tässä tapauksessa lähituki oli ollut suorittamassa toista työpyyntöä, kun asiakas oli pyytänyt tekemään hänellä avoinna olevan tapauksen kuntoon. Jos tästä ei olisi ollut jo valmiina avoinna olevaa tapausta järjestelmässä, olisi lähituki ilmoittanut meille sähköpostilla ja pyytänyt avaamaan ”hihastaveto-työpyynnön” heille.

Vertasin meidän ja lähituen kirjausjärjestelmien välillä avoinna olevia työpyyntöjä, jotka olisivat meidän järjestelmäämme jääneet auki ja jotka saisi sulkea. Kävin niitä manuaalisesti läpi aikajärjestyksessä vanhimmasta uusimpaan ja järjestin ne ”Connection Status”-tilan mukaan. Tästä kyseisestä tilasta pystyn parhaiten näkemään, onko kaikki kunnossa. Kysyin TL:ltä mistä tämä johtui, että jotkin työpyynnöt jäävät auki meidän järjestelmäämme ja lähituella se olisi jo ratkaistu. Selvisi, että meidän järjestelmässämme on yksi pakollinen kenttä. Se tulee täyttää, jos työpyyntö on ollut yliaikaa auki.

TL tiedusteli samalla minulta, onko tämä aina hoidettu manuaalisesti. Kerroin, että olen lähettänyt lähituelle meillä avoinna olevista työpyynnöistä listan. Lähituki vertaa omia työpyyntöjään ja paluuviestillä ilmoittaa, mitkä on heillä ratkaistu, mutta meillä jääneet auki. Kerroin, etten ole tätä voinut tehdä siitä lähtien, kun koko asiakkuutta koskeva Excel-työkalu oli lakannut toimimasta. TL ihmetteli miksi tätä listaa ei ole voinut tehdä. Kerroin olleeni siinä käsityksessä, että hän tiesi. Työntekijä, jonka kanssa tätä asiaa alun perin

olin hoitanut, SDS eli Service desk specialist on jo lopettanut ja olin ollut siinä käsityksessä, että SDS olisi kertonut asiasta TL:lle. Kerroin myös, että olin informoinut asiasta nykyiselle SDS:lle. Tieto ei ollut selkeästi kulkenut kaikkien sitä halunneiden tietoon. TL kertoi selvittävänsä asiaa, jotta saadaan tämä käytäntö uudelleen käyttöön ja lähetettyä vertailulista lähitukeen.

Torstai 15.4.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa.

Aamulla tein raportit ja tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kriittisistä työpyynnöistä. Tämän jälkeen koordinoin palautuneet työpyynnöt agenteille jatkettavaksi. Tarkistin sähköpostiini tulleet ilmoitusviestit kiireellisistä työpyynnöistä. IT-tuesta soitettiin kriittisistä pyynnöistä, jotka haluttiin siirrettävän lähituen jonoon.

TL ilmoitti minulle Teamsin kautta, että hän varaa meille palaverin huomiseksi päivälle. Käydään yhdessä läpi ILC-raporttien tekoa ja alkaisin tekemään uusia raportteja puhelinjärjestelmästä. Puhelinjärjestelmän vaihdon jälkeen en ole tätä tehnyt ja nyt tämä aloitetaan uudelleen.

Ilmapäivällä kirjasin useamman muutospyynnön, jotka olivat tulleet päivän aikana. Yhden sähköpostiviestin perusteella jouduin avaamaan uuden muutospyynnön. Tämä liittyi viime viikolla jo avattuun pyyntöön, jonka olin avannut tavallaan väärin. Muutospyyntöjä kirjaessa on valittavana Standard- ja Normal-pyyntöt. Viestin lähettäjä kertoi, että kyseinen pyyntö tulisi muuttaa Standardista Normal-pyyntöksi. Vastasin hänelle, ettei tämä ole mahdollista, mutta Normal-pyyntöä voi muuttaa tarvittaessa Standardiksi. Tämä haluttiin tehtävän siksi, koska alkuperäinen pyyntö osoittautui ennakkotiedoista poiketen paljon laajemmaksi. Ilmoitin pyytäjälle, että avaan uuden Normal-muutospyynnön samoilla tiedoilla kuin alkuperäisessä oli ollut.

Perjantai 16.4.2021

Päivän tavoitteeni on tehdä aamuraportit, hoitaa kriittisiä työpyyntöjä eteenpäin ja loppupäivästä olisin puhelinsarjassa.

Agentti S tiedusteli yleisessä Teams-ryhmässä työpyynnön kirjaamiseen liittyvää ohjeistusta ja miten se tulisi tehdä. Hän kaipasi apua kirjausjärjestelmässä täytettävien kenttien

kanssa. Ohjeistuksessa on, että tietyt kentät tulee täyttää, jotta sen saa oikein hoidettua. Tapauksen mukaan tietyissä tilanteissa tulee käyttää siihen sopivia valintoja. Tähän tarkoitukseen Sharepointilla on käytössä Excel-lista, josta voi hakea sopivat valinnat. Eli jos tapaus koskee verkko-ongelmia niin siihen löytyy sopiva valinta, jota käytetään kirjausjärjestelmässä työpyynnön kirjaamisessa ja jos ongelma koskee Microsoft Office-työkaluja, niin näihin löytyy myös sopiva. On ohjeistettu, että kyseistä Excel-listaa ei ladattaisi omalle koneelle, vaan avattaisiin suoraan Sharepointilta.

Iltapäivällä pidettiin TL:n kanssa Teams-palaveri ILC:n raporttien tekemisestä. Hän jakoi oman näyttönsä ja näytti mitä raporteja haluttiin saada tehtyä puhelinjärjestelmästä. Periaate oli entuudestaan tuttu vanhan järjestelmän kanssa. Eli haluttiin saada kaikki edellisen päivän puhelintiedot. Haluttiin saada kolme eri tiedostoa otettua ulos: Interval, AUX ja LoginLogout. Nämä tiedostot sisältävät dataa puheluiden kestoista, taukojen pitämisestä ja puhelinjärjestelmään sisään- ja uloskirjautumisaikoja. Nämä datatiedostot kasattiin yhteen erillisessä Excel-työkalussa ja lopputulos tallennettiin SharePointiin. Tämä tieto olisi esimiehien tarkoitusta varten. Tämän listan tekeminen aloitettaisiin tulevana maanantaina ja tehtäisiin joka aamu. Näiden raporttien tekemiseen varattu aika kasvatettiin 45 min:sta 1 h:iin.

Keskustelimme TL:n kanssa myös lähituen jonossa olevien työpyyntöjen vertailulistan tekemisestä, jotta saataisiin suljettua järjestelmästä auki jääneet. Listan tekeminen ei lähtökohtaisesti ollut vaikea toteuttaa. Kirjausjärjestelmästä tuli ottaa raportti, jossa ovat kaikki avoinna olevat työpyynnöt lähituen jonossa. Tästä saadusta listasta tulisi merkata punaisella ne työpyynnöt, joita ei ole päivitetty yli 15 päivään ja näihin tulisi saada selvitys lähituen suunnasta. Sovittiin, että tämä raportti tehdään, kuten ennenkin, joka perjantai.

Viikkoanalyysi

Kuluvan viikon aikana sain tietää, että raporttien tekemistä laajennetaan. Joka arkiamu tekisin puhelinraportit ja perjantaisin lähettäisin lähitukeen tarkistuslistan avoinna olevista työpyynnöistä. Jälkimmäisen listan tekeminen on hyvä asia. Manuaalisesti tikettien tarkistaminen yksi kerrallaan on ollut hyvin työlästä. Tiketit piti järjestää oikeaan järjestykseen, jotta mahdollisesti jo ratkaistut tiketit löytäisin hieman paremmin.

Tämäkin asia lähti alun perin liikkeelle toisesta asiasta TL:n kanssa käydystä Teams-viestittelystä. Keskustelussamme ihmettelin, miksi työpyynnöt jäävät auki meidän järjestelmästä ja lähituella sama pyyntö on ratkaistuna. Kommunikaatio ei ollut toiminut riittävästi hyvin tai viestiketjuissa ei ollut riittävästi osapuolia mukana. Jälkikäteen on hyvä olla

jälkiviisas, mutta itse olen ollut siinä käsityksessä, että viestit olisivat kulkeutuneet jo lopettaneen entisen SDS:n kautta.

Koulutuksen tärkeys näkyi tämän viikon tapahtumissa, sillä koulutuksen puute oli havaittavissa kirjausjärjestelmän käytössä ja oikeanlaisten tietojen täyttämisenä. Toivon mukaan agentit, joilla on ollut vaikeuksia erilaisten asioiden kanssa oppisivat jotain näistä Teams:in kautta käydyistä keskusteluista. Hyvä asia toki on, että näitä epäkohtia tulee vastaan. On ymmärrettävää, että uusilla agenteilla on jotain puutteita tiedon suhteen. Yllättävää oli, että näiden samojen perusasioiden kanssa kamppailevat myös vanhemmat agentit.

Jenni Pullola toteaa tutkielmassaan seuraavasti: Yksilön osaamista on tuettava eri tavoin, siksi heille on oltava erilaiset tavat taitojen kehittämiseen. Teknologian kehitys mahdollistaa esimiehiä seuraamaan etätyöskentelyä erilaisin järjestelmin ja kehittää myös etätyöntekijöiden osaamista. Etätyöntekijöiden osaamista ja kehittymistä on tuettava. Moniulotteisessa kokonaisuudessa yhdistyvät niin osaaminen, johtaminen, viestintä, teknologia kuin organisaation eri toimijoiden vastuut ja roolit. Etätyöskentely ei onnistu, jos työntekijöillä ei ole riittävää osaamista. Kehitys menee etätyöntekijöiltä oikeaan suuntaan, kun kommunikatio ja toimintamallit perustuvat aktiivisuuteen, avoimuteen, mahdollistavuuteen sekä saavutettavuuteen. Teknologia on tämän mahdollistanut. Aktiivisella ja avoimella vuorovaikutuksella esimiesten, alaisten sekä eri tahojen välillä. (Pullola 2020)

Me kaikki olemme nyt uudessa tilanteessa etätyöskentelyn tultua meidänkin SD:ssämme ensisijaiseksi tavaksi jatkaa töitä. Olen ollut tähän päätökseen erityisen tyytyväinen, koska vuosien ajan eri henkilöt olivat selvittäneet etätyömahdollisuutta ja aina vastaus oli ollut sama kielteinen. Oliko silloin ollut kyse luottamuspulasta työntekijää kohtaan – en tiedä, ehkä. Toivon mukaan tästä tulisi uusi normaali, eikä olisi pakottavaa tarvetta olla toimittolla.

Meidänkin toimistomme on malliltaan avokonttori, kuten varmasti niin moni muukin toimisto Suomessa. Olen ehdottomasti etätöiden jatkamisen kannalla, koska itse voi suuresti vaikuttaa miten rauhallinen oma työskentelypisteesi on. Työnteko luonnistuu ainakin itselläni paremmin etänä, eikä ole turhaa hälinää ympärillä verrattuna siihen mitä se oli avokonttorilla.

Kommunikaatiossa on hyvä ottaa huomioon, kenen kanssa viestittelee ja selkeys. Hyvä ilmapiiri saavutetaan avoimella ja luottamuksellisella viestinnällä. Esimiesten olisi hyvä huomioida kanava, jonka kautta kommunikoi työntekijöidensä kanssa. Esimiehillä on iso

rooli työntekijöiden tukemisessa. Myös työntekijöiden tuli ottaa itse vastuuta ja johtaa omaa tekemistään. Tiedon ja taidon jakamisessa kollegoiden rooli on myös tärkeä. Esimiehille tulisi olla myös tarjolla tukea organisaatiosta. Etätyöntekijä onnistuu tehtävissään, kun johtaminen onnistuu. Teknologia mahdollistaa esimiesten työnjohto-oikeuden erilaisin seurantasovelluksin. (Pullola 2020).

Meidän SD:ssämme on painotettu, että tilanteissa, joista ei itse selviä eikä löydä oikeaa vastausta tulisi kysyä apua Teamsin kautta yhteisessä ryhmässä. Jos vastausta ei tule esitettyyn kysymykseen, tulisi kääntyä coachin puoleen. Tarvittaessa SDS tai TL olisivat seuraavat, joilta apua voisi kysyä. Myös minulta kysytään ja autan aina parhaan tietämykseni mukaan.

Tilanteissa, jossa agentti ei saa vastausta ja tapaus on jäämässä avonaiseksi, tulisi hänen lähettää sähköpostia kaikille osapuolille. Etupäässä viestit tulisi ohjata coachille, SDS:lle ja TL:lle. Toimistoajan ulkopuolella työskentelevät agentit ilmoittavat viesteillään minulle, jos heiltä jäi työpöytä avoimeksi ja päivävuorolaisen tulisi olla asiakkaaseen yhteydessä. Kyllä meillä apua saadaan, vaikka etänä työskennellään. Välillä agentit joutuvat olemaan maltillisia, että saavat oikean vastauksen ja jatkotoimenpiteen työpöydän eteenpäin laittamiseksi.

4 Pohdinta ja päätelmät

Tämän opinnäytetyön haasteena olen pitänyt sitä, että olen työskennellyt samaisessa deskissä jo useamman vuoden. En ole pystynyt oppimaan paljoa uutta. Monet asiat ovat olleet itselleni entuudestaan tuttuja. Tästä huolimatta olen pystynyt kehittymään kirjoittamisen aikana. Omasta mielestäni pystyn ottamaan paremmin huomioon vallitsevia tilanteita. Sitä pidän hyvänä tavoitteena ja havaintona. Ilman viikkoanalyysien tekoa en olisi havainnoinut itsessäni tällöistä asioita.

Olen pyrkinyt pitämään omaa työni laatua mahdollisimman korkealla ja olemaan mahdollisimman tehokas. Odotan myös muilta samanlaista panostusta tekemiseen. Vaikka en ole vastuussa tuloksesta, näen kuitenkin päivittäin raportteja tehdessäni, millä tasolla töitä tehdään. Epäkohdista tai parannettavista asioista olen ilmoittanut suoraan työntekijälle. Jos tästä ei ole ollut apua, olen ilmoittanut asiasta esimiehelleni. Onko tästä ollut jotain hyötyä? En osaa sanoa, mutta olen tehnyt oman osuuteni. Esimiesten vastuulla on se, miten töitä loppupelissä tehdään ja pidetäänkö huolta riittävän korkeasta koulutustasosta.

Näenkö itseni työskenteleväni jatkossa samaisessa paikassa? En välttämättä. En ole pystynyt kehittymään riittävästi työntekijänä. En ole saanut vastuulleni uusia asioita. Enkä näe, että olisi halukas olemaan esimiehenä. Uskoisin, että omalla hyvällä työpanoksella olisi enemmän käyttöä tehtävissä, joissa olisi tarjolla enemmän vaihtelua. Uskon, että tulevaisuudessa uramahdollisuuteni ovat hyvät. Tykkään toki nykyisistä tehtävistäni. Varsinkin siitä, että saan toimia hyvin omatoimisesti.

Seurantaviikot olivat osittain samantyyliisiä, hieman tapahtui poikkeavuutta, mutta viikkoanalyseissä pystyin nostamaan esille sellaisia asioita, jotka herättivät minussa ajatuksia ja keskustelua. Seuraavaksi käyn läpi seuraavia asioita: miten olen kehittynyt, mitä olen oppinut, millainen työntekijä olen ja käsittelen lähteeseen viitaten, millaista on työskennellä Service Deskissä.

Miten olen kehittynyt? On vaikea hahmottaa tämän päiväkirjan kirjoittamisen loppusuoralla, miten olen kehittynyt. Aikaa olisi pitänyt olla kulunut paljon enemmän huomatakseen paremmin muutokset. Tehtävät, joita päivittäin hoidan ovat kaikki jo muodostuneet rutinneiksi eikä paljon uusia tilanteita ole tullut vastaan. Kehittymistä on ollut silloin parhaiten havaittavissa, kun jokin tehtävä on tullut kohdalleni uutena tai vastuulleni on tullut uusia osa-alueita hoidettavaksi. ILC:n roolin aloittaessani mietin, että mahdoinkohan ottaa liian haastavan tehtävän vastaan. Kuvittelin silloin, että tulen saamaan paljon negatiivista palautetta agenteilta, joiden työpyyntöjä palautan heille jatkettavaksi ja muistuttelen heillä

avoinna olevista työpyynnöistä. Kuvitelmani osoittautuivat suurimmaksi osaksi vääriksi. En ole saanut juurikaan negatiivista palautetta. Teen vain työtäni ja siihen kuuluu, että seuraan työpyyntöjen edistymistä. Tittelini on ILC eli Incident Lifecycle Coordinator. Vapaasti käännettynä työpyyntöjen elinkaarioordinaattori.

Mitä opin oppinäytteen kirjoittamisen aikana? Olen mielestäni oppinut havainnoimaan meidän SD:ssämme erilaisia parannusta kaipaavia kohtia. Olen jo pitkään ollut harmisani, että kommunikaatiossa olisi parantamisen varaan. Varmasti sekä itseni että myös toisten osalta olisi parantamisen varaa. Olisi tärkeää, että sähköpostiviesteissä olisi mukana mahdollisimman moni taho, jota tieto voisi koskettaa. Tämän päiväkirjan kirjoittamisen aikana on tullut vastaan tapauksia, joissa olen ollut siinä luulossa, että SD:in TL, coachi ja SDS olisivat jakaneet keskenään semmoista tietoa, joka koskettaa minua ja minun tekemisiäni. Tämä oli yksi esimerkki sellaisesta tapauksesta. Koko tämän päiväkirjan seurantajaksojen ajan en ole voinut koota koko asiakkuutta koskevia raportteja, koska siihen tarkoitettu Excel-työkalu ei ole toiminut. Eikä se ole käytössä vielä nytkään. Tämä on yksi esimerkki sellaisesta tapauksesta.

Olen oppinut myös päiväkirjan kirjoittamisen aikana huomaamaan, minkälaisia kehittämisideoita meidän SD:ssämme olisi. Itse käsittelen päivän aikana paljon erilaisia työpyyntöjä, jotka ovat palautuneet eri tiimeiltä meille. Joudun manuaalisesti tarkistamaan kommentit läpi ja siirtämään ne takaisin agentille, joka pyyntöä on hoitanut alun perin tai siirtämään lähituen jonoon. Mielestäni tässä voitaisiin käyttää automatisointia niin, että pyynnot siirtyisivät oikeisiin joihin tai sitä viimeksi käsitelleen agentin nimiin. Tämä toimenpide nopeuttaisi pyyntöjen käsittelyä, eivätkä ne jäisi odottamaan. Järjestelmässä, jossa olisi automatisoitu työpyyntöjen siirto-ominaisuus käytössä, voisi tästä myös lähteä työntekijälle ilmoitus sähköpostiviestillä.

Olen myös oppinut käyttämään aikaani tehokkaammin. Tämän päiväkirjan myötä olen oppinut organisoimaan tehtäviäni paremmin. Työnteosta on tullut paljon rennompaa, enkä stressaa päivänä aikana turhaan ja pystyn sulkemaan mielestäni turhat työasiat. Toki saatan keskustella puolisoni kanssa työpäivän jälkeen, jos jokin tilanne on ollut vaikea ja sen parissa joutui käyttämään enemmän aikaa. Tällöinen tapaus oli, kun seurantaviikon aikana asiakas oli soittanut väärään numeroon ja tiedustellut tietokoneen asennuksen perään. Siitäkin tilanteesta selvisin puhumalla, vaikka asiakas ei kovinkaan tyytyväiseltä vaikuttanut. Oikeanlaiseen asenteeseen on vaikuttanut pitkä työurani SD:ssä, jos joudun selvittämään asioita keskustellessani asiakkaiden kanssa. Monenlaisia asikkaita olen saanut kuunnella ja auttaa, mutta etupäässä niistä olen selvinnyt mallikkaasti. Toki silloin

alussa olen tukeutunut tarvittaessa kollegoihini, jos oma tietämykseni ei ole riittänyt siinä tilanteessa.

Tähän mukavampaan ja vähemmän stressaavaan työskentelytapani on vaikuttanut etätyöskentely. Nyt ei mene omia resursseja toimistolle siirtymiseen ja päivän voi aloittaa saman tien, kun keittää aamukahvia. Itseäni ei enää haittaa, vaikka työpäivä venyisikin hie-
man yliajalle, mutta pyrin lopettamaan työnteon ajoissa.

Olen huomannut, että meidän SD:ssämme minulta puuttuu riittävä auktoriteetti. Tämän havainnon olen tehnyt ennen päiväkirjan kirjoittamista. Sen olen laittanut nyt suuremmin merkille. Olen tästä asiasta maininnut meidän TL:lle ja hän on ollut kanssani samaa mieltä. En toki tiedä, onko joidenkin asioiden suhteen paljoakaan tehtävissä ja voiko vaikuttaa siihen, miten kukin työntekijä omaa aikaansa käyttää. Tämä auktoriteetin puute näkyy tilanteissa, joissa pyydän agenteja ilmoittamaan minulle, kun he ovat saaneet hoidet-
tua asiat, joista olen heille sähköpostiviestillä ilmoittanut. Tämä tilanne on vallinnut jo pi-
demmän aikaa ja välinpitämättömyyttä on eniten havaittavissa pidempään SD:ssä työs-
kennelleiden parissa.

Tästä tullaan tilanteeseen, että kommunikaatio voisi toimia paremmin. Niistä työnteki-
jöistä, jotka eivät ilmoita hoidetuista asioistaan, tulee semmoinen käsitys, ettei asioita ole
välttämättä keretty hoitamaan. Ilmoittaminen olisi aiheellista, erityisesti, jos asia, jota olen
pyytänyt hoidettavaksi ei onnistu ja vaatii lisätietoja. Kysyttäisiin rohkeasti apua. Oikeaop-
pisessa tilanteessa työntekijä ilmoittaisi, kun pyydyt asiat olisi hoidettu. Jos jokin asia ei
etene, kysyttäisiin ohjeita joko minulta, coachilta, TL:lta tai SDS:ltä. Apua kyllä saa, mutta
se vaatii sen, että osaa sitä myös pyytää.

Käyn läpi lähteessä (Nair 2020) listattuja hyvän työntekijän ominaisuuksia ja miten ne mie-
lestäni vastaavat todellisuutta meidän SD:ssämme.

- **Hyvä kuuntelija.** On tärkeää, että työntekijä osaa kuunnella asiakasta, mutta on myös hyvä oppia poimimaan ylös oleelliset asiat. Varsinkin tilanteessa, jos asiakas puhuu asian ohitse. Näissä tilanteissa olisi hyvä käydä asiakkaan kanssa lävitse tilanne, jotta varmistutaan asiasta ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimet.
- **Kohtelias ja empaattinen, voimakas halu auttaa ihmisiä.** Vaikka me emme kohtaa asiakasta kasvotusten ja kommunikointi tapahtuu joko puhelimitse tai sähköpostilla, työntekomme on asiakaspalvelua ja siksi tulee olla kohtelias. Myös niille asiakkaille, jotka käyttäytyvät epäasiallisesti.
- **Kärsivällinen ja rauhallinen.** Meidän tulee välittää asiakkaalle ammattimaisuutta ja suhtautua jokaiseen asiaan oikeanlaisella vakavuudella, yhtään liioittelematta.

Vaikka asiakkaalla olisi miten kova kiire ja hätä, tulee meidän parhaalla mahdollisella tavalla välittää asiakkaalle sellainen mielikuva, että asia hoidetaan kuntoon niin pian kuin mahdollista. Liikoja ei saisi asiakkaalle luvata, ettei tulisi väärä käsitys.

- **Hyvät kommunikaatiotaidot.** Kommunikaation tulisi olla sellaista, että sen vastapuoli ymmärtää oikealla tavalla. Sama pätee kommunikoidessa asiakkaan kanssa sekä myös meidän sisäisessä viestittelyssämme. Ei ole tehokasta, jos joutuu esittämään lisäkysymyksiä työntekijälle, joka tarvitsee neuvoa omassa tilanteessaan asiakkaan kanssa. Parasta olisi, että kerrotaan lähtötilanne, mikä on ongelmana, mitä on jo koetettu tehdä ja millaista ohjetta hän odottaisi saavan kollegioiltaan. Välillä viestit ovat valitettavan sekavia, epäselviä ja niihin joutuu esittämään tarkentavia kysymyksiä sekä selvittämään lähtötilannetta. Tämä on todellisuutta.
- **Nopea oppija.** Hyvä olisi oppia ja omaksua saman tien uusia asioita, jottei niihin tarvitsisi palata joka kerta uudelleen. Olen itse huomannut meidän SD:ssämme, että samoja asioita joutuu useamman kerran toistamaan ja samaan asiaan voi palata joku toinen työntekijä. Olisi hyvä, että osattaisiin omatoimisesti etsiä tietoa ja tulkita sitä myös sopivalla tavalla. Vaikea sanoa, onko tehokkaampaa kertoa vastaus suoraan työntekijälle vaiko ohjeistaa etsimään vastausta Sharepointilta tai muusta tietolähteestä. Halutun tiedon etsiminen vaatii taitoa etsiä tietoa eri lähteistä ja soveltaa sitä.
- **Joustava ja reagoi muutoksiin positiivisella tavalla.** Niin työyhteisössä kuin asiakkaiden kanssa tulee muutoksia, jotka voivat vaikuttaa työntekoon. Muuttuviin tilanteisiin tulisi suhtautua joustavasti ja positiivisesti. Töissä voidaan ottaa käyttöön uusia järjestelmiä ja toimintatapoja, kuten meillä otettiin käyttöön uusi puhelinjärjestelmä. En väitä, että nykyinen olisi parempi kuin vanha oli, mutta tästä uudesta järjestelmästä saa ainakin otettua ulos helpommin puhelindataa raporteja varten. On kiinni ihmisestä, miten reagoi muuttuviin tilanteisiin. Ihmiset ovat erilaisia. Toiset reagoivat neutraalisti muuttuviin tilanteisiin ja toiset ovat sitä mieltä, että ennen asiat olivat paremmin. Yleensä eteenpäin vievä kehitys on kaikkien kannalta hyvä asia.
- **Kriittinen ajattelu ja ongelmanratkaisukyky.** Mielestäni kriittistä ajattelua on hyvä käyttää asiakkaalta saatuun tietoon. Esimerkiksi, jos asiakkaalta on kysynyt, onko hän käynnistänyt tietokoneen uudelleen, vastaus ei tarkoita aina sitä, että tietokone on ollut sammuksissa. Asiakas voi sekoittaa tietokoneen uudelleen käynnistämisen ja ulos kirjautumisen. Toisinaan asiakas voi liioitella omaa ongelmaansa saadakseen nopeammin ratkaisun. Meillä on käytössä laiterekisteri asiakkaiden käyttämistä laitteista. Sinne on merkitty 8-16 ja 24/7-kriittiset laitteet, jotka voi tarkistaa, jos asiakas kertoo, että tapaus tulisi saada saman tien kuntoon ja

asiakkaan käyttämää laitetta ei ole merkitty kriittiseksi. Siinä tapauksessa neuvomme häntä käyttämään toista laitetta, jos mahdollista. Toki tässä tulee olla oikeanlaista pelisilmää ja se kehittyy ajan kanssa. Kaikki ei ole sitä mitä sanotaan eikä asiakas ole aina oikeassa.

- **Yhteistyökykyinen, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot.** Me työskentelemme tiimissä ja olemme kaikki yhtä. On hyvä, että tiimityöskentely sujuu ja kaikki auttavat toisiaan parhaalla mahdollisella tavalla ja omien kykyjensä mukaan. Kuten on kommunikaatiotaitojen kanssa, niin myös yhteistyökykyinen tulee olla ryhmässä työskentelyyn. Mielestäni, jos työntekijä ei ole hyvä kommunikoimaan, ei hän välttämättä ole riittävän yhteistyökykyinen. Itse olen kokenut asian niin, että jos pyytää tekemään jotain eikä saa siihen mitään vastausta, ei se minusta ole kovinkaan yhteistyökykyistä.
- **Tekninen tausta. Vaikka se ei ole välttämätöntä, se antaa edun muihin ehdokkaisiin nähden.** Helpommalla pääsee, kun työntekijällä on edes peruskäsitteet hallussa tietokoneiden parista. Ei tarvitse olla tietokoneammattilainen pärjätäkseen hyvin SD:n töissä. Tekemällä oppii ja matkan aikana oppii lisää. On enemmänkin ihmisestä kiinni, pärjääkö hän SD:n työmaailmassa ja asiakkaiden parissa. Kaikille nämä tehtävät eivät sovi. Päivät voivat hyvinkin olla erittäin kiireisiä ja asiakkaat olla erittäin haastavia. Silloin teknisillä taidoilla ei tee mitään, jos työntekijältä puuttuu edellä mainittuja ominaisuuksia. Esimerkiksi, jos kommunikaatiotaidot eivät ole kunnossa tai ei ole riittävän yhteistyökykyinen eikä osaa kuunnella asiakasta, voi olla haastavat ajat edessä.

Nairin (2020) edellä listaamat ominaisuudet ovat tietenkin hyviä pärjätäkseen SD:in tehtävissä, mutta aina tämä ei vain ole todellisuutta. Olisi toki hyvä, että osa näistä kohdista toteutuisi. Kaikki on paljolti kiinni ajasta, paikasta ja tilanteesta. Me SD:ssä emme voi määrätä kuka meidän suuntaamme on yhteydessä ja miten asiakas käyttäytyy. Toimiiko kommunikaatio hyvin niin, että molemmat puhuvat samasta asiasta ja löydetään kumpaakin miellyttävä ratkaisu. Aina ratkaisua ei saa ensimmäisen yhteydenoton aikana ja paikalle voidaan tarvita lähituen henkilöä jatkamaan tapauksen korjaamista. Tähän pisteeseen päästäksemme asiakkaan tulisi olla myös yhteistyökykyinen. Kiukuttelu ja huutaminen ei edistä asioita mitenkään. Ei ainakaan helpota tai nopeuta asioiden hoitamista. Se vain kertoo, että kaikki ei ole kunnossa ja avun tarvitsijalla voi olla kova kiire ja hän voi olla turhautunut tilanteeseen. Kaiken tämän kiireen keskellä me SD:läiset teemme parhaamme, että kaikki asiakkaat saisivat parasta mahdollista palvelua.

Lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Management Institute of Finland Oy. E-kirja. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/haagahelia/9789525928198>. Luettu: 3.5.2021.

Gibson, D. 2015. Effective help desk specialist skills. Pearson IT Certification. E-kirja. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/3amk.264260>. Luettu: 21.2.2021.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään, Sanoma Pro cop. E-kirja. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/3amk.135448>. Luettu: 20.3.2021.

Nair, S. 2020. The Service Desk Handbook – A Guide to Service Desk Implementation, Management and Support. IT Governance Publishing. E-kirja. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/nelli21.4100000011437733>. Luettu: 20.2.2021.

Pullola, J. 2020. Etätyöntekijöiden osaamista ja sen kehittymistä tukevat tekijät, Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122688/PullolaJenni.pdf?sequence=2>. Luettu: 18.4.2021.

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä. Talentum Pro. E-kirja. Luettavissa: <http://ezproxy.haaga-helia.fi:2048/login?url=https://verkkokirjahylly.al-matalent.fi/teos/16bi428425>. Luettu: 3.5.2021.