



IT-tukipalveluiden kehityskoh- teet käyttö- ja lähituessa

Henri Kivelä

OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2021

Tieto- ja viestintäteknikan koulutusohjelma
Sulautetut järjestelmät ja elektroniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tieto- ja viestintätekniikan koulutusohjelma
Sulautetut järjestelmät

HENRI KIVELÄ
IT-tukipalveluiden kehityskohteet

Opinnäytetyö 30 sivua, joista liitteitä 23 sivua
Joulukuu 2021

Tutkimuksen tarkoituksena oli asiantuntijoiden avulla analysoida ja löytää erilaisia ongelmakohtia IT-tuen palvelun tuottamisessa. Asiantuntijoiden avulla pyrittiin myös esittämään ratkaisuehdotuksia näihin ongelmiin ja tehdä vertailua niiden välillä. Ratkaisuehdotuksilla tähdättiin siihen, että palvelun laatu ja tehokkuus kasvaisivat.

Tutkimukseen valittiin kolme eri asiantuntijaa, joista jokainen edusti eri roolia IT-tuen tehtäväkentässä. Näin pystyttiin hyödyntämään mahdollisimman monta eri näkökulmaa ongelmien ratkaisemiseen. Asiantuntijat haastateltiin ja tämän tiedon pohjalta havaittiin useita kehityskohteita.

Esitellään opinnäytetyön keskeisimmät tulokset. Lähituelle löydettiin uusi toimintamalli, jolla saataisiin lisättyä palvelun kannattavuutta, laatua ja asiakastytyvyyttä. Toinen keskeinen tulos oli IT-tukea vaivaavan työntekijöiden vaihtuvuuden vähentäminen. Todettiin, että työnantajan kannustimilla on tässä suuri rooli. Kolmantena kehityskohteena mainitaan globaalin yrityksen asiantuntijatiimit. Tutkimus osoitti, että riippuu täysin asiakkuuden tarpeista ja sopimuksen kestosta, kannattaako asiantuntijapalvelu tuottaa halvan työvoiman maasta vai maasta, jossa osaaminen ja laatu ovat korkeammalla tasolla.

Lopuksi tarkasteltiin yritysmaailmassa yleistyvää automatisointia. Tutkimuksessa löydettiin neljä eri kohdetta käyttö- ja lähituesta, jotka pystytään nykYTEKNOLOGIAA hyödyntäen melko helposti automatisoimaan. Kohteiden volyyymi on IT-tuessa niin suuri, että jos edes yksi näistä saadaan automatisoitua onnistuneesti, niin asiakkuuden kannattavuus pitkällä aikavälillä nousee merkittävästi.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in ICT Engineering
Embedded systems

HENRI KIVELÄ
Developments in IT support services

Bachelor's thesis 30 pages, appendices 23 pages
December 2021

The purpose of the thesis was to analyze and find various problem areas in providing IT support services. The study was carried out with the help of experts. The experts tried to offer solutions to these problems and compare different solutions. The solutions were aimed to increase quality and efficiency of the service.

Three different experts were selected for the study. Each representing a different role in the IT support corporate life. In this way we were able to get as many different perspectives as we could to solve these problems. Experts were interviewed and based on this information we found several areas for development.

The main results of the thesis are as followed. A new operating model was discovered for onsite support which would increase the profitability, quality and customer satisfaction of the service. Another key result was a reduction in employee turnover in IT support. It was noted that employer incentives play a major factor in this. The third development area is the expert teams in global company. The study showed that it depends entirely on the needs of the customer and the duration of the contract whether the expert service is worth producing in a cheap labor country or in a country which has a higher level of competence and quality.

Finally we examined the possible future of automation in the IT support services. In the study four different areas were found in service desk and onsite support which can be automated quite easily using modern technology. Even one of these automated areas could bring significant long-term profitability increase if automated correctly and successfully.

SISÄLLYS

1	Erityissanasto	6
2	Johdanto	7
3	IT-tukipalvelu	8
	3.1 Yleistä	8
	3.2 Käyttö- ja lähituen roolit.....	8
4	Tutkimus	10
	4.1 Tutkimuksen lähtötilanne	10
	4.2 Haastattelujen toteuttaminen	10
	4.3 Yhdenvertaiset työpyynnöt.....	12
	4.3.1 Kehityskohteen esittely.....	12
	4.3.2 Ratkaisuehdotukset.....	13
	4.4 Työntekijöiden vaihtuvuus.....	14
	4.4.1 Kehityskohteen esittely.....	14
	4.4.2 Ratkaisuehdotukset.....	15
	4.5 Ulkomaiset asiantuntijatiimit.....	16
	4.5.1 Kehityskohteen esittely.....	16
	4.5.2 Kehityskohteen analysointi.....	16
	4.6 Lähituen uudelleen käyminen paikan päällä	17
	4.6.1 Kehityskohteen esittely.....	17
	4.6.2 Ratkaisuehdotukset.....	18
	4.7 Haastattelujen perusteella esiin nousseet kehityskohteet	19
	4.7.1 Kehityskohteen esittely.....	19
	4.7.2 Ratkaisuehdotukset.....	20
5	Tulokset ja johtopäätökset	21
	5.1 Kehityskohteet.....	21
	5.1.1 Yhdenvertaiset työpyynnöt	21
	5.1.2 Työntekijöiden vaihtuvuus	22
	5.1.3 Ulkomaiset asiantuntijatiimit	23
	5.1.4 Lähituen uudelleen käyminen paikan päällä.....	24
	5.1.5 Haastattelujen perusteella esiin nousseet kehityskohteet ..	25
	5.2 Automatisointi.....	26
	5.2.1 Automatisoitavat työtehtävät	26
	5.2.2 Automatisoinnin toteutus	28
	5.2.3 Vaikutukset.....	29
	Lähteet.....	30
	Liitteet	31

Liite 1. Haastattelun kysymysrunko.....	31
Liite 2. Haastattelu 1	32
Liite 3. Haastattelu 2	41
Liite 4. Haastattelu 3	48

1 Erityissanasto

Lähituki	IT-palveluyksikkö, jossa toimii useita IT-tukihenkilöitä, jotka auttavat loppukäyttäjää IT-ongelmissa. (Buchanan, n.d.)
Käyttötuki	Yhteyspiste palveluntarjoajan ja käyttäjien välillä. Tyypillinen käyttötuki ratkaisee työpöytäongelmia, sekä on tarvittaessa yhteydessä käyttäjiin. (Atlassian, n.d.)
Työpöytäongelma	Yleisnimitys asiakkaalta tulevasta työpöytäongelmasta, joka IT-palveluntarjoajan tulee ratkaista
SCCM	System Center Configuration Manager

2 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää keinoja, joilla pystytään parantamaan IT-tu-
kipalvelun tehokkuutta ja laatua. Tällä on suuri merkitys palveluun kuluviin kus-
tannuksiin ja asiakastytyvyyteen. Kehityskohteita pyritään löytämään niin lä-
hituen kuin käyttötuenkin puolelta. Tätä lähestytään IT-tuessa havaittujen ongel-
mien kautta. Ongelmia analysoidaan asiantuntijahaastattelujen pohjalta ja yrite-
tään löytää palvelun kannalta paras ratkaisu näihin ongelmiin.

Lopuksi tarkastellaan IT-tuen kehitystä lähitulevaisuudessa. Tässä suuressa roo-
lissa on IT-tuen automatisointi. Mietitään mitä työtehtäviä on järkevää automati-
soida ja millainen sen toteutus voisi mahdollisesti olla. Lisäksi arvioidaan auto-
matisoinnin käyttöönoton vaikutuksia.

3 IT-tukipalvelu

3.1 Yleistä

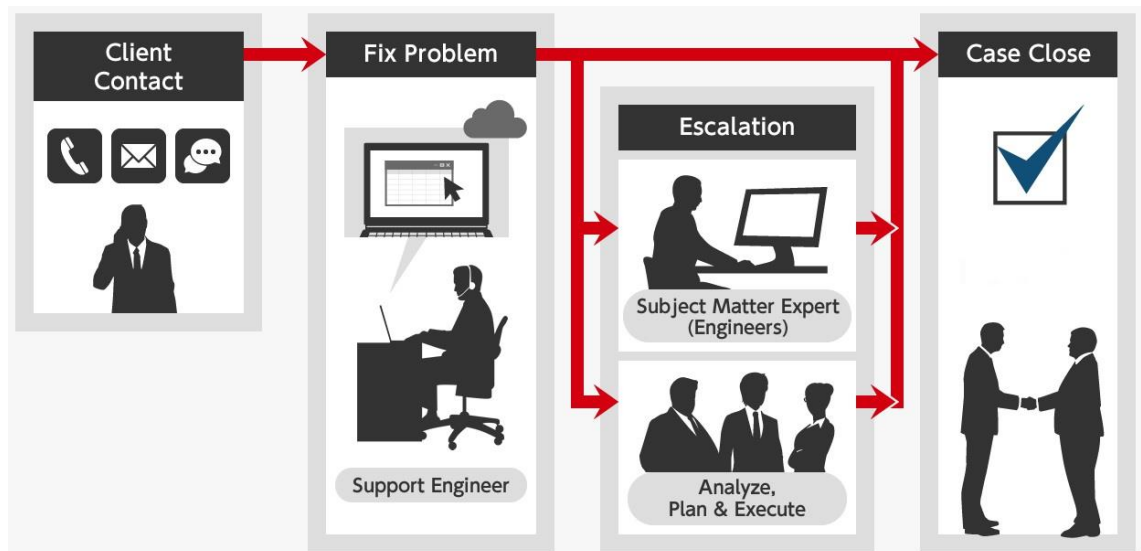
IT-tukipalvelu on yksinkertaisesti loppukäyttäjille tarjottavaa IT-tukea. Nämä käyttäjät voivat olla yksityishenkilöitä tai yritysten työntekijöitä. Tässä työssä kuitenkin keskitytään pelkästään yritysmaailman IT-tukeen. Yrityksillä on mahdollisuus toteuttaa oma IT-tukipalvelunsa ja palkata omat työntekijänsä muodostamaan yrityksen sisäinen IT-osasto. Mutta useat yritykset päättävät ulkoistaa tämän palvelun ja turvautuvat IT-tukipalveluihin erikoistuneisiin yrityksiin. Tämän työn tutkimustulokset ovat sovellettavissa niin ulkoistettuun kuin sisäiseenkin IT-tukipalveluun. Suomessa näitä IT-tukipalveluntarjoajia on monia ja jokainen yritys tarjoaa hieman erilaista palvelupalettia. Asiakkaan tulee valita omiin tarpeisiinsa sopiva palveluntarjoaja, jolla on kilpailukykyinen hinnoittelu.

3.2 Käyttö- ja lähituen roolit

Jokapäiväisissä käyttäjien ongelmatilanteissa IT-tuki jaotellaan yleensä käyttö- ja lähitukeen. Nämä ovat erillisiä työryhmiä, joilla on omat työjononsa ja työtehtävät. Molemmat työryhmät suorittavat toiminnanohjausjärjestelmän kautta tulevia työpyyntöjä, mutta työpyyntöjen kirjo on hyvin erilainen.

Lähituki on käytännössä asiantuntijatiimi, joka käy tekemässä työpyynnöt, jotka vaativat fyysisesti paikan päällä käymistä. Näitä työpyyntöjä on esimerkiksi uusien laitteiden vieminen & asentaminen käyttäjille. Lähituen toimistolle

Käyttötuki on useasti se IT-tuen osa, johon käyttäjä on ensimmäisenä yhteydessä. Asiakas soittaa ongelmasta ja käyttötuki vastaa. Voi olla, että ongelma saadaan ratkaistua jo puhelun aikana, mutta jos näin ei käy, käyttötuki kirjoittaa asiasta työpyynnön. Tarvittaessa työpyyntö ohjataan asiantuntijatiimeille, jos kyseessä on haastava ongelma. Tai jos ongelman on vaikka rikkoutunut laite, työpyyntö siirretään lähituen työjonoon. Käyttötuki on myös yhteydessä käyttäjiin, jos työpyyntöön tarvitaan lisätietoja ja heillä on velvollisuus tiedottaa käyttäjiä työpyynnön etenemisestä. Työpyyntö seuraa IT-tuessa tiettyä kaavaa. Tätä prosessia voi tarkastella kuvasta 1.



KUVA 1. Työpyynnön elinkaari IT-tuessa. (Triforcegs, muokattu)

Tärkein työkalu työpyyntöjen ratkaisemiseksi on etäyhteyden ottaminen käyttäjän koneelle varsinkin käyttötuesta. Lähituessa se on myös käytössä, mutta huomattavasti harvemmin. Tässä kohtaa käyttö- ja lähituki menevätkin ristiin, kun molemmilla on käytössä sama työkalu ja käyttäjä ei välttämättä tiedä kumman työryhmän jäsen hänen koneellaan on. Sillä ei ole merkitystä käyttäjän kannalta, mutta tämä osoittaa, että käyttö- ja lähituesta löytyy myös yhtäläisyyksiä.

4 Tutkimus

4.1 Tutkimuksen lähtötilanne

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa käyttö- ja lähituen ongelmakohtia, jotka korjaamalla parannettaisiin olennaisesti IT-tuen tehokkuutta ja palvelun laatua. Tärkeässä roolissa on myös näiden ongelmakohtien vaihtoehtoiset ratkaisutavat ja niiden pohtiminen. Tämän lisäksi kartoitettiin mahdollisia uusien toteutusten käyttöönottoa, joilla saataisiin nostettua palvelun tasoa uudelle tasolle.

Opinnäytetyön tekijällä on yli vuoden työkokemus IT-tuen parissa. Molemmissa rooleissa eli sekä lähituen sekä käyttötuen puolella. Tästä on muodostunut hyvä kuva ja tuntemus IT-tuen työympäristöstä. Tältä tietopohjalta aloitettiin miettimään niitä tekijöitä, millä IT-tuen palveluita saataisiin parannettua.

Tästä laadittiin asiantuntijahaastatteluja varten kysymysrunko. Kysymysrunkoon tuli lopulta neljä opinnäytetyöntekijän huomaamaa kehityskohdetta IT-tuessa. Asiantuntijoiden avulla yritetään selvittää ensin, ovatko ne sellaisia kehityskohdeita, jotka koetaan tällä hetkellä ongelmaksi. Viides kysymys koskee IT-tuen automatisointia ja siinä etsitään kohteita, joissa automaatiota voitaisiin soveltaa IT-tuessa. Kuudennessa ja kysymysrunгон viimeisessä kysymyksessä puheenvuoro annetaan asiantuntijoille ja heiltä itseltään kysytään, mitä kehityskohteita heille on tullut vastaan työuriensa aikana.

4.2 Haastattelujen toteuttaminen

Asiantuntijahaastattelut ovat tämän tutkimuksen tärkein yksittäinen tiedonlähde. Heillä on ensiarvoisen tärkeää tietoa IT-tuen nykyisestä tilanteesta ja osaavat tämän tietämyksen avulla hyvin arvioida oman roolinsa kautta näitä kehityskohteita. Kaikki haastateltavat asiantuntijat on valittu eri IT-tuen rooleista, jotta saadaan mahdollisimman paljon eri näkökulmia ongelmien tarkasteluun ja pohdintaan. Vaikka kehityskohde olisikin ensisilmäyksellä vain yhden roolin ongelma usein kuitenkin sen ongelman vaikutuksen heijastuvat myös muihin rooleihin. Tämän takia haastateltavia ei voinut valita pelkästään esimerkiksi käyttötuen puolelta.

Haastateltiin yhteensä kolmea eri asiantuntijaa. Heidän roolinsa ovat tuotannon-ohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija, käyttötuen asiantuntija ja lähituen asiantuntija.

Haastattelut toteutettiin yksitellen. Koronatilanteen takia haastattelut tehtiin etänä käyttäen Discord-sovelluksessa luotua kanavaa. Sovittuna ajankohtana haastattelija ja haastateltava liittyivät puhekanavalle. Aluksi haastateltavia tiedotettiin haastattelun kulusta ja annettiin kysymyspaperi, jotta heidän olisi helpompi seurata haastattelun etenemistä. Tämän jälkeen aloitettiin itse haastattelu. Haastattelun äänittämiseen käytettiin Craig-bottia (Craig, n.d.), joka kutsuttiin puhekanavalle tallenteen aloittamiseksi. Kysymysrunko käytiin haastateltavan kanssa kohta kohdalta läpi ja jokainen kysymys alustettiin ennen tallenteen aloittamista, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. Tarpeen tullen esitettiin tarkentavia kysymyksiä.

Valmiit äänitteet litteroitiin eli kirjoitettiin tekstimuotoon. Koin tarpeelliseksi käyttää haastattelun litterointitarkkuutena yleiskielistä litterointia, jossa poistetaan puheesta pelkät täytesanat ja toistot. (Jyväskylä, n.d.)

Haastateltavat asiantuntijat halusivat pysyä nimettöminä, joten asiantuntijan nimettiin heidän roolinsa mukaan.

4.3 Yhdenvertaiset työpyynnöt

4.3.1 Kehityskohteen esittely

Työntekijöiden monitorointi on arkipäivää IT-tuessa. Työntekijöitä seurataan useilla eri mittareilla, mutta yleisimmät ovat työpyyntöihin kirjattu työaika ja ratkaistujen työpyyntöjen määrä. Näitä työpyyntöjä on kuitenkin aivan laidasta laitaan. Jotkut työpyynnöt ratkeavat todella nopeasti ja toisiin kuluu paljon aikaa vianselvityksessä. Silti näitä työpyyntöjä kohdellaan monitoroinnin näkökulmasta yhdenvertaisina. Kahdessa minuutissa ratkaistu käyttäjän salasanan vaihto on siis samanarvoinen kuin haasteellisempi työpyyntö, johon on kulunut työntekijältä esimerkiksi tunnin verran aikaa.

Tästä aiheutuu monia ongelmia. Osalla työpaikoista on käytössä tulosperusteinen palkkaus, jossa on määritelty tietty palkanlisä jokaista ratkaistua työpyyntöä kohti. Työntekijällä on tässä palkkamallissa erittäin suuri intressi tehdä pelkästään helppoja ja vähän aikaa vieviä työpyyntöjä mahdollisimman paljon. Tämän takia he kilpailevat keskenään helpoista työpyynnöistä. Samasta syystä työntekijät välttävät haasteellisia työpyyntöjä, koska niihin kuluu paljon aikaa ja tällä ajalla olisi saanut ratkotuksi jo monta helppoa työpyyntöä. Tämän suora seuraus on, että haasteelliset työpyynnöt tehdään pitkällä viiveellä. Se laskee merkittävästi IT-palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta.

Lisäksi työntekijän näkökulmasta yhdenvertaiset työpyynnöt asettavat työntekijät eriarvoiseen asemaan. Työryhmän sisällä voi olla useita eri rooleja. Jokaisessa roolissa ei ole mahdollisuutta tehdä yhtä paljon työpyyntöjä kuin toisessa. Eli helppojen työpyyntöjen lisäksi kilpaillaan myös työryhmän eri rooleista.

Osa työntekijöistä motivoituu ongelmanratkaisusta. Joten he syttyvät juuri näistä haasteellisista työpyynnöistä ja haluavat myös tätä kautta kehittyä ammatillisesti. Mutta kuitenkin se merkitsee pienempää palkkaa, mikäli tulosperusteinen palkkaus on käytössä. Tässä on käytössä täysin järjetön kannustin. Yritetään tukahduttaa työntekijän sisäinen motivaatio ja lasketaan palvelun laatua pidentämällä haasteellisten työpyyntöjen käsittelyaikaa.

4.3.2 Ratkaisuehdotukset

Tässä kehityskohteessa asiantuntijoiden mielipiteet jakautuivat (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 32); Käyttötuen asiantuntija, 2021, 41; Lähituen asiantuntija, 2021, 48). Yksi asiantuntijoista oli havainnut saman ongelman ja hän arvioi, että suurin vaikutus tällä ongelmalla on etenkin haastavien työpyyntöjen ratkaisuaikoihin. Se merkitsee heikompaa palvelun laatua. Asian korjaamiseksi hän näkee, että paras tapa olisi antaa työnjohdolle tai yhdelle työntekijöistä vastuu jakaa työjonon haastavat työpyynnöt työntekijöiden omiin työjonoihin. Tässä tietenkin menetetään yhden työntekijän resurssit. Toinen ongelma tulee tulosperusteisen palkkauksen mukana eli jos työpyyntöjä jakava työntekijä suosii tiettyjä henkilöitä, niin hän ei anna haastavia työnpyyntöjä heille. Näin he saavat suhteessa enemmän helppoja työpyyntöjä ja sitä kautta enemmän palkkaa (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 32)).

Käyttötuen asiantuntija ei mieltänyt tätä kehityskohdetta ongelmaksi. Hän pitäisi nykyisen järjestelyn, eikä muuttaisi toimintatapoja. Tulosperusteinen palkkamalli toimii 1. tason IT-tuessa, jos pääasiallinen tehtävä on ratkaista helpot työpyynnöt ja reitittää vähänkään vaikeammat suoraan asiantuntijatasolle. Hän oli samaa mieltä ensimmäisen asiantuntijan kanssa siitä, että jos työnjohto jakaa haasteelliset työpyynnöt, niin sillä menetetään työntekijän resursseja (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 41).

Yksi ratkaisu voisi olla työpyyntöjen kategorisointi monitoroinnin ja tulosperusteisen palkkauksen osalta. Eli työnpyynnölle määriteltäisiin eräänlainen kerroin haastavuuden perusteella. Näin saataisiin helpot ja haastavat työpyynnöt saman arvoisiksi. Kuitenkin kaksi edellä mainittua asiantuntijaa eivät olleet tämän ratkaisun kannalla, koska työpyyntöjä olisi vaikeaa jaotella eri kerroinluokkiin (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija, 2021, 32; Käyttötuen asiantuntija, 2021, 41). Tietenkin yleiset salasanan vaihdot tai tunnuksen avaukset olisi helppo laittaa alimpaan luokkaan, mutta ongelmaksi nousee näitä haastavimmat työpyynnöt, joista ei välttämättä lähtötietojenkaan perusteella osaa sanoa kuinka kauan aikaa työpyynnön tekemiseen menee.

Lähituen asiantuntijalla ei ollut oma kohtaista kokemusta tästä ongelmasta, koska heillä monitoroidaan pelkästään työpöytätyöihin käytettyä työaika. Kysyttäessä mitä mieltä hän on työpöytätyöihin lisättävästä haastavuuskertoimesta, hän oli sitä mieltä, että se voisi toimia. Hän oli myös myönteinen ratkaisusta, jossa työjohto jakaa haastavimmat työpöytätyönnot työntekijöiden kesken (Lähituen asiantuntija, 2021, 48).

4.4 Työntekijöiden vaihtuvuus

4.4.1 Kehityskohteen esittely

IT-tuessa työskennellessäni huomasin, että varsinkin ensimmäisen tason tuessa työntekijöiden vaihtuvuus oli suurta. Ensimmäisen tason IT-tuella tarkoitetaan suurinta osaa käyttötuen työntekijöistä, joiden tehtävänä on ratkoa työpöytätyönnot mahdollisimman pitkälle. Mikäli työpöytätyö ei ratkea ensimmäisellä tasolla se siirretään toisen tai kolmannen tason asiantuntijoille, joilla on enemmän valmiuksia ja työkaluja ratkaista haastavampia työpöytätyönnot. Saman asian huomasin myös lähituen puolella työskennellessäni. Useat kollegat joko vaihtoivat kokonaan työpaikkaa tai siirtyivät muihin tehtäviin.

Yritysten näkökulmasta tämä on suuri ongelma. Ensinnäkin tästä koituu merkittäviä rekrytointikuluja, kun joudutaan palkkaamaan uusia työntekijöitä lähtijöiden tilalle. Samalla kun työntekijä lähtee positiostaan, niin lähtee myös osaamista työntekijän mukana. Rekrytoitava työntekijä täytyy kouluttaa tehtävään ja usein se sitoo myös muiden työntekijöiden resursseja.

Työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa myös asiakkaan puolella. Palvelun laatu kärsii ainakin tilapäisesti, kun uudet työntekijät korvaavat ammattitaitoisemmat aiemmat työntekijät. Käytännössä tämä näkyy työpöytätyönnot pidemmissä ratkaisujoukoissa ja asiakaspalvelussa.

Vaihtuvuus vaikuttaa negatiivisesti myös työyhteisöön. Työryhmän sisällä muiden työntekijöiden työn kuormittavuus lisääntyy, tiimin sisäiset roolit voivat vaihtua rekrytinnin seurauksena ja ryhmähenkeä ei pääse muodostumaan, jos vaihtuvuutta on paljon.

4.4.2 Ratkaisuehdotukset

Kaikki kolme asiantuntijaa olivat huomanneet saman asian eli työntekijöiden vaihtuvuus IT-tuessa on todella suurta. (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 33); Käyttötuen asiantuntija, 2021, 42; Lähituen asiantuntija, 2021, 49). Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 33) korosti, että työntekijöiden uudelleen kouluttaminen ja perehdyttäminen vievät paljon resursseja. Lisäksi palvelun laatuun tulee vääjäämättä poikkeamaa tästä johdun. Ratkaisuksi hän ehdottaa työnantajan tarjoamia kannustimia. Osa ratkaisua on myös työsuhteen vakinaistaminen. Osa työntekijöistä otetaan töihin vuokratyövoimaa tarjoavilta yrityksiltä. He ovat herkempiä vaihtamaan työpaikkaa kuin työntekijät, jotka on palkattu suoraan yrityksen kirjoille.

Käyttötuen asiantuntija (2021, 42) oli myös samaa mieltä siitä, että hyvänä ratkaisuna tähän ongelmaan toimisi työntekijälle tarjotut kannustimet. Hän mainitsi huomanneensa, että käyttötuen puolella palkkakehitystä kokemuksen ja hyvin tehdyn työn johdosta ei anneta. Tämä alentaa työntekijän motivaatiota työtä kohtaan ja antaa varmasti työntekijälle aihetta miettiä työnpaikan vaihtoa. Työntekijästä voi tuntua, että on ikään kuin jämähtänyt paikoilleen, eikä hänen tekemää työtään arvosteta työnantajan näkökulmasta. Kannustimien tehtävänä onkin olla se tavoiteltava asia, mitä työntekijän olisi mahdollista tavoitella. Tämä luo motivaatiota työtä kohtaa.

Jokainen asiantuntija mainitsi myös, että työnantajan tulisi tarjota urapolku yrityksen sisällä (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 33); Käyttötuen asiantuntija, 2021, 42; Lähituen asiantuntija, 2021, 49). Se jo ainoana kannustimena auttaa vähentämään vaihtuvuutta. Yritykselle on parempi, että työntekijä jatkaa haastavampiin työtehtäviin yrityksen sisällä. Jos työntekijä poistuu kokonaan yrityksen kirjoilta, hänen mukanaan lähtee osaamista ja yrityksen

toimintakulttuurin tuntemusta. Yrityksille on kannattavampaa pitää osaaminen yrityksen sisällä kuin luopua heidän kouluttamastaan työvoimasta. Kuten aiemmin jo todettiin, kouluttaminen ja perehdyttäminen vievät muiden työntekijöiden resursseja.

4.5 Ulkomaiset asiantuntijatiimit

4.5.1 Kehityskohteen esittely

Asiantuntijatiimit ovat tärkeä osa IT-tukea. Ilman heidän osaamistaan suuri osa haastavista työpyynnöistä ja erikoissovellusten ongelmatilanteista jäisi kokonaan ratkaisematta.

Globaaleilla yrityksillä on asiantuntijatiimejä ympäri maailmaa. Monet siirtävät palvelujaan halpamaihin esimerkiksi Intiaan. Tässä kehityskohteessa arvioidaan, mitä haittoja tästä koituu ja miten ulkomailta tuotettu asiantuntijatiimi heijastuu muuhun IT-tuen tekemiseen.

4.5.2 Kehityskohteen analysointi

Kahdella asiantuntijoista on omakohtaista kokemusta työskentelystä globaalissa yrityksessä, jossa asiantuntijatiimejä löytyy myös ulkomailta (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 43; Lähituen asiantuntija, 2021, 50). Käyttötuen asiantuntijan kokemukset eri maiden asiantuntijatiimeistä olivat vaihtelevia. Hän mainitsee Intian tässä yhteydessä, jonne useat yritykset perustavat tai ulkoistavat palvelujaan. Kun asiantuntijatiimi on näinkin kaukana kotimaasta, liittyy siihen ilmiselviä ongelmia. Näitä ovat esimerkiksi eri aikavyöhyke ja kielimuuri. Aikavyöhykkeen osalta tämä näkyy siinä, että työpyyntöjen käsittely viivästyy vuorokausirytmien takia. Myös jos halutaan sopia etäpalaveria tai asiantuntijan pitäisi olla aktiivisesti mukana työpyynnön ratkaisemisessa, niin näiden aikojen sopiminen vaikeutuu tai on lähes mahdotonta (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 43).

Asiantuntijat osaavat yleisesti ottaen hyvin englantia, mutta kielimuuri kuitenkin heijastuu tekemiseen. Koska englantia ei ole heidän natiivi kielensä, niin usein tulee väärinymmärryksiä. Tästä käyttötuen asiantuntijalla oli omakohtaista kokemusta. Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa olevan asiantuntijan (2021, 43) mielestä olisikin järkevää keskittää kielialueiden mukaan näitä asiantuntijatiimejä. Näin kommunikointi muun IT-tuen henkilöstön kanssa sujuisi sulavammin.

Eri maiden asiantuntijatiimien välillä on eroja myös osaamisessa. Käyttötuen asiantuntija (2021, 43) huomautti, että hän tietää tapauksen, jossa työpöytä oli ratkottu ulkomailta käsin etäyhteyden avulla puolitoista tuntia, kuitenkin sitä ratkomatta. Työpöytä lopulta oli siirretty takaisin kotimaisten asiantuntijoiden työhöön, josta se saatiin ratkottua viidessä minuutissa. Harvoin erot varmaankaan ovat näin suuria, mutta esimerkiksi Intian ja Euroopan asiantuntijoiden osaamisessa on eroja. Tässä ratkaiseva tekijä on asiantuntijoiden rooli. Jos tietyn osaamisalueen työpöytävolyyymi on korkea ja näin ollen asiantuntijoita joudutaan palkkaamaan paljon voi olla kannattavampaa yrityksen kannalta tuottaa tämä palvelu maasta, missä työvoima on halpaa. Mutta jos työpöytävolyyymi on matala, niin näissä asiakkuuksissa palvelun laatu korostuu ja voi merkitä asiakkaiden jatkumista.

4.6 Lähituen uudelleen käyminen paikan päällä

4.6.1 Kehityskohteen esittely

Monesti lähituessa sattuu tilanne, jossa IT-tukihenkilö vahingossa unohtaa työpöydästä tietyn osan tai käyttäjä on jättänyt tietoja pois työpöydästä. Tämä voi olla esimerkiksi oheislaite tai puuttuva kaapeli. Usein käy niin, että lähituki tulee paikalle ja käyttäjä ei ole juuri silloin paikalla. Kun käyttäjä saapuu paikalle, lähituen työntekijä on ehtinyt jo poistua, eikä minkäänlaista vuorovaikutusta tapahdu käyttäjän ja lähituen työntekijän välillä. Näin ollen käyttäjä jää yksin ongelmiansa kanssa, jos uuden laitteiston kanssa ilmenee ongelmia. Tämä osaltaan aiheuttaa paljon soittoja käyttäjiltä myös käyttötuen puolelle, mutta suurin ongelma palveluntarjoajan näkökulmasta on, jos lähituen tarvitsee tulla paikalle uu-

destaan. Käyttötuki pystyy auttamaan käyttäjää laitteelle kirjautumisessa ja tarvittavien ohjelmistojen asennuksessa, mutta jos lähituella jäi jotain toimittamatta, niin heidän tarvitsee tulla uudelleen käymään käyttäjän luona. Lähitukea tarjoavilla yrityksillä on useita eri toimipisteitä, mihin he tarjoavat tukipalvelua. Jokaisessa toimipisteessä ei välttämättä vieraila edes viikoittain. Tästä johtuen pidemmällä välimatkalla olevien toimipisteiden työpyynnöt pyritään tekemään ryppäinä. Eli työntekijä nappaa työjonosta mahdollisimman monta työpyyntöä samaan toimipisteeseen ja ne hoidetaan kerralla saman päivän aikana, jotta välimatkaa ei tarvitsisi taittaa joka päivä. Joten jos jotain kriittistä jäi toimittamatta ensimmäisellä kerralla, se joko toimitetaan pitkällä viiveellä tai toimipisteeseen lähdetään pelkästään yhden työpyynnön takia. Toimipisteiden välimatkat voivat olla suuria. Se tarkoittaa pitkässä juoksussa suurta menoerää IT-palveluntarjoajalle. Matka sitoo yhden työntekijän resurssit ja usein joudutaan maksamaan kilometrikorvauksia. Viive sen sijaan vaikuttaa negatiivisesti palvelun laatuun.

4.6.2 Ratkaisuehdotukset

Asiantuntijoille esitettiin ratkaistua, jonka tarkoituksena on vähentää ongelman ilmaantuvuutta lisäämällä käyttäjän ja lähituen vuorovaikutusta. Lähituella opetettaisiin uusi toimintatapa, jossa aina pyrittäisiin siihen, että käyttäjä on paikalla, kun lähituki saapuu paikalle. Kun käyttäjä ja IT-tukihenkilö ovat molemmat läsnä mahdolliset ongelmatilanteet uuden laitteen kanssa saadaan heti ratkaistua. Suuressa roolissa on myös käyttäjän laitteiden käyttöönotto testaamalla. Käyttäjän tulisi kirjautua uudelle tietokoneelle ja testata kaikki itselleen kriittisimmät sovellukset, että ne toimivat. Tällä toimintatavalla minimoidaan riski tilanteelle, jossa käyttäjä uudelleen avaisi työpyynnön ratkaisemattomana, jolloin se palautuisi takaisin lähituen työjonoon tai käyttäjä olisi muuten uudelleen yhteydessä IT-tukeen.

Toteutustapa tälle toimintatavalle voisi olla, että käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä lähettäisi käyttäjälle tekstiviestin viimeistään kahta tuntia aiemmin, kun lähituki lähtisi paikan päälle. Sen lisäksi IT-palveluntarjoajan tulisi informoida asiakasta tästä toimintatavasta ja saada asiakkaan kautta loppukäyttäjille tieto, minkä takia näin toimitaan.

Asiantuntijat olivat tästä kehityskohteesta täysin yksimielisiä. Heistä jokainen oli törmännyt ongelmaan ja mainitsi, että ratkaisuksi ehdotettu toimintatapa parantaisi IT-tukipalvelun laatua ja tehokkuutta. Ratkaisun ongelmaksi asiantuntijat lisätaavat asiakkaan ja IT-henkilön aikataulujen sovittamisen. (Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 36); Käyttötuen asiantuntija, 2021, 44; Lähituen asiantuntija, 2021, 51).

4.7 Haastattelujen perusteella esiin nousseet kehityskohteet

4.7.1 Kehityskohteen esittely

Asiantuntijoilta kysyttiin haastattelun lopuksi, tuleeko heille mieleen mitään kehityskohteita, joita tässä haastattelussa ei ole vielä mainittu. Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa oleva asiantuntija (2021, 39) nosti rekrytoinnin ja siihen liittyvän prosessin kehityskohteeksi. Kaksi muuta asiantuntijaa esittivät tähän tiedon välitystä ja kommunikointia (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 46; Lähituen asiantuntija, 2021, 52). Päätettiin asiantuntija enemmistöllä käsitellä tässä osiossa tiedon välitystä ja kommunikointia. Tämä on varmasti kehityskohde melkein joka työpaikassa, mutta tarkastellaan ongelmaa IT-palveluntarjoajan näkökulmasta.

Asiantuntijat, jotka tämän kehityskohteen mainitsivat, olivat käyttö- ja lähituen asiantuntijat. (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 46; Lähituen asiantuntija, 2021, 52) Käyttötuen asiantuntijan mukaan kommunikointi yleisellä tasolla on haastavaa. Tämä koskee niin käyttö- ja lähitukea, asiantuntijoita kuin asiakastakin. Palvelun kehittämiseen liittyvää informaatiota, jota yritetään jakaa eteenpäin ei reagoida ollenkaan. Esimerkiksi jos useassa työpyynnöissä havaitaan toistuva ongelma ja siitä ilmoitetaan, niin ilmoitus torjutaan alkuunsa tai siitä ei kuulu mitään takaisin (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 46).

Lähituen asiantuntija arvioi suurimmaksi ongelmaksi IT-tukihenkilöiden ja asiantuntijoiden kanssakäymisen. Hänen työpaikallaan ei ole tarkkaa tietoa eri asiantuntijoiden vastuunjaosta ja yhteyshenkilöistä. Tämän takia työpyyntöjen ongel-

matilanteiden selvittämisessä kuluu turhaa aikaa siihen, että mietitään kehen asiantuntijaan tulisi tässä tilanteessa ottaa yhteyttä ja miten tämän asiantuntijan kanssa pääsee helpoiten asioimaan (Lähituen asiantuntija, 2021, 52).

4.7.2 Ratkaisuehdotukset

Kommunikoinnin parantamiseksi käyttötuen asiantuntija ehdottaa, että esimiesten ja asiantuntijoiden tulisi kasvattaa herkkyyttä reagoida työntekijöiden antamiin kehitysehdotuksiin. Toimintatapaa tulisi kehittää myös siihen suuntaan, että työntekijä pystyy seuraamaan prosessin etenemistä ja voi antaa lisätietoja, mikäli jokin prosessin vaihe sitä vaatii (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 46).

Lähituen asiantuntijan havaitseman ongelman korjaamiseksi tarvitaan matalan kynnyksen kanava, josta eri asiantuntijoilta saadaan tarvittaessa apua työpyynnön ratkaisemiseen (Lähituen asiantuntija, 2021, 52).

5 Tulokset ja johtopäätökset

5.1 Kehityskohteet

5.1.1 Yhdenvertaiset työpyynnöt

Tämän kehityskohteen osalta asiantuntijoilla ei ollut yhteistä näkemystä siitä olisiko yhdenvertaiset työpyynnöt tarpeellinen ongelma ratkaistavaksi. Tarvittaisiin suurempi otanta asiantuntijoita, jotta pystyttäisiin tekemään parempia johtopäätöksiä. Asiantuntijat on kuitenkin valittu niin, että kolmella asiantuntijalla saadaan mahdollisimman laaja alue yrityskentästä katettua. Koska asiantuntijat olivat erimielisiä kehityskohteen tarpeellisuudesta ja heistä kenelläkään ei ollut omakohtaista kokemusta tulosperusteisesta palkkauksesta voidaan olettaa, että ongelma ei tältä osin koske suurinta osaa yrityksistä ja pienellä osalla työntekijöistä on tulosperusteinen palkkaus käytössä.

Ongelman ratkaisemiseksi esitettiin työpyyntöjen kategorisoimista vaativuuden mukaan. Asiantuntijat arvioivat kuitenkin työpyyntöjen jaottelun eri kategorioihin todella haastavaksi. Tämä on aivan totta. Osa työpyynnöistä on helppo asettaa vaativuusasteikon alkupäähän esimerkiksi salasanan vaihdot, mutta vaativampien työpyyntöjen osalta välttämättä ihminenkään ei työpyyntöä lukiessaan osaa arvioida mihin kategoriaan se kuuluisi. Joten automatiikan tekeminen tähän on erittäin hankalaa ja on aivan turhaa uhrata pelkästään tähän yksittäisen työntekijän resursseja. Vaativuusasteikko on myös vaikea määrittellä. Jakoa eri tasojen määrittelyn kanssa on mahdotonta tehdä tarkasti.

Toinen esitetty ratkaisu oli haastavien työpyyntöjen jakaminen työntekijöille. Tämä ratkaisu sai osan asiantuntijoista taakseen. Kuten aiemmin todettiin, ongelma ei koske jokaista yritystä, joten tämä ratkaisu on olennainen ainoastaan yrityksiin, jotka käyttävät tulosperusteista palkkausta. Ja mikäli työjonoon jää useasti roikkumaan pitkäksi aikaa haastavampia työpyyntöjä. Varsinaisen työpyyntöjen jaottelun voisi tehdä työnjohto. Asiantuntijat listasivat ratkaisun ongelmakohtaksi jakamiseen tarvittavat resurssit, joten työnjohdon tulisi esimerkiksi kaksi kertaa päivässä tarkistaa työjono ja suorittaa jakaminen. Näin heiltä ei kulu paljon

omia työtunteja ja haastavat työpyynnöt saadaan kuitenkin ratkaistua tavoiteajassa. Ei ole järkevää olla jatkuvasti tarkastelemassa työjonoa työpäivän aikana, josko uusia haastavia työpyyntöjä olisi ilmaantunut.

Työpyyntöjen jakaminen oli tutkimuksen perusteella suositeltava ratkaisu, mikäli yrityksessä havaitaan kehityskohtena haastavien työpyyntöjen kasautuminen tai ei päästä niiden osalta tavoiteltuihin ratkaisuaikoihin.

5.1.2 Työntekijöiden vaihtuvuus

Jokainen haastatelluista asiantuntijoista oli havainnut kehityskohteen omalla työpaikallaan. Osaltaan vaihtuvuutta selittää se, että IT-tuessa on paljon työntekijöitä, jotka ovat ns. entry level positioita eli ensimmäisiä IT-alan työpaikkoja, mihin työntekijä työllistyy. Alalta saadun kokemuksen johdosta työntekijä voi vaihtaa nopeastikin vaativampiin työtehtäviin. Mutta on tekijöitä, millä tähän pystytään vaikuttamaan.

Tutkimuksen perusteella vaihtuvuuden vähentämiseen löydettiin monia eri tapoja. Rekrytoinnissa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti työnhakijan sitoutuneisuuteen, jotta uudelleenrekrytoinnilta vältyttäisiin. Työnhakijan tulisi myös sulautua työyhteisöön. Se lisää hänen itsensä ja muiden samassa työryhmässä olevien työssä viihtyvyyttä. Näillä toimilla yritetään vähentää rekrytointikuluja ja rekrytointiin kuluvia työntekijöiden resursseja. Haastattelija on usein tuleva esimies ja uuden työntekijän kouluttaja joku työryhmän jäsen, joten heidän tarjoamat resurssit säästettäisiin, mikäli vaihtuvuutta pystytään vähentämään.

Asiantuntijat arvioivat tärkeimpänä keinona työpaikan tarjoamat kannustimet vaihtuvuuden vähentämiseen. Kilpailukykyinen palkkaus ja progressiivinen palkkakehitys ovat asiantuntijoiden mukaan erittäin hyviä keinoja, joilla työntekijä saadaan pysymään nykyisessä positiossaan. Lisäksi yrityksen tarjoama urapolku yrityksen sisällä on tärkeä keino vaihtuvuuden vähentämisessä. Näin varmistetaan myös, ettei yrityksen tarjoama koulutus työntekijälle valu hukkaan. Osaaminen säilyy yrityksessä, kun työntekijä vaihtaa saman yrityksen sisällä vaativampiin työtehtäviin.

5.1.3 Ulkomaiset asiantuntijatiimit

Tutkimuksen lähtökohtana oli löytää ongelmakohtia ulkomaisten asiantuntijoiden käytössä ja tehdä vertailua kotimaisiin tai Euroopassa toimiviin asiantuntijoihin. Kahdella kolmesta haastatelluista asiantuntijoista oli omakohtaista kokemusta globaalissa yrityksessä toimivista ulkomaisista asiantuntijatiimeistä. He listasivat Euroopan ulkopuolella toimivien asiantuntijoiden ongelmakohdiksi aikavyöhykkeestä ja kielestä johtuvat ongelmat. On vaikeaa asioida tai sopia ajankohtia esimerkiksi kokoukselle, jos toinen henkilö on monen aikavyöhykkeen päässä. Kielestä johtuvat ongelmat koskevat englannin kielen osaamista. Heidän kanssaan sattuu usein väärinymmärryksiä, koska englannin kielen taso on heikko.

Vertailua eri mantereilla toimivista asiantuntijatiimeistä on järkevää tehdä esimerkiksi Euroopassa ja Intiassa toimivien asiantuntijoiden välillä. Monet globaalit yritykset siirtävät toimintojaan juuri Intiaan halvan työnvoiman takia. Sen takia on keskeistä vertailla tämän vaikutusta palveluun laatuun ja vaikuttaako se muuten yrityksen toimintaan.

Asiantuntijahaastatteluiden perusteella suurin ero näiden kahden eri maan välillä on työntekijöiden osaamisessa. Tämä heijastuu suoraan työpyyntöjen ratkaisuaikojen venymiseen ja sitä kautta palvelun laadun heikkenemiseen. Kuitenkin Intiassa työvoima on paljon halvempaa ja työvoimaa voidaan palkata suhteessa enemmän, joten työpyyntöjen käsittelyyn on enemmän volyyymia. Onkin täysin asiakasriippuvaista, onko järkevää tuottaa asiantuntijapalvelu Euroopan sisältä vai Intiasta. Jos kyseessä on pienempi asiakkuus, jolle sopimusehtojen mukaan palvelun laatu on kriittinen mittari, niin palvelu tuotetaan Euroopasta. Suuren asiakkuuden kohdalla voikin olla kannattavampaa valita Euroopan sijaan Intian tuotettu palvelu. Yrityksen johdon tulee ottaa kaikki nämä asiat huomioon, kun valitsee kannattavinta ratkaisua asiakkaalleen.

5.1.4 Lähituen uudelleen käyminen paikan päällä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, olisiko yritysten kannattavaa ottaa uusi toimintamalli käyttöön lähituessa. Samalla asiantuntijat arvioivat, mitä mahdollisia käytännön ongelmia tämän toimintamallin käyttöönotosta voisi seurata. Vai voisiko lähituen uudelleen käymistä paikan päällä vähentää tehokkaammin jollain muulla keinolla?

Kaikki asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että lähituen uudelleen käymistä paikan päällä on mahdollista vähentää. Ja että se olisi yritysten intressien mukaista, koska kustannukset laskisivat ja palvelun laatu olisi parempaa.

Asiantuntijahaastatteluiden perusteella uuden toimintatavalla tavoiteltava lähituen ja käyttäjän vuorovaikutuksen lisääminen on oikea lähtökohta uudelleen käyntien vähentämiseksi. Tämä vuorovaikutus myös parantaa palvelun tehokkuutta. Kun käyttäjä pääsee testaamaan toimitetun laitteen, mahdolliset ongelmat uuden laitteen kanssa pystytään ratkaisemaan heti paikan päällä. Se vähentää käyttötuen kuormitusta, parantaa asiakastyytyväisyyttä ja helpottaa lähituen toimintaa, kun käyttäjän tunnuksia vaativat erikoisohjelmistot saadaan heti asennettua ja työpyyntöjen uudelleen avaukset vähenevät.

Ainoana kehitettävänä asiana asiantuntijat näkevät käyttäjän ja lähituen aikataulujen sovittamisen. Tähän vuorovaikutukseen tulisi pyrkiä, mutta ei sillä kustannuksella, että työpyynnön suorittaminen viivästyy useita päiviä. Uudessa toimintamallissa ehdotettiin, että toiminnanohjausjärjestelmä lähettäisi käyttäjälle tekstiviestin automaattisesti, kun lähituen työntekijä ottaa työpyynnön omaan työhönsä. Yksi asiantuntijoista oli tätä ajatusta vastaan ja ehdotti, että lähituen työntekijän tulisi laittaa itse käyttäjälle tekstiviesti vasta lähtiessään suorittamaan työpyyntöä, joka on tarkempi ajankohdan suhteen kuin automaattisesti lähetetty tekstiviesti. Asiantuntijahaastatteluiden ja analyysin pohjalta todettiin, että toimintamallia muutetaan tältä osin ja viestin sijaan lähituen työntekijä soittaisi käyttäjälle. Soiton aikana on helppo keskustella sopiva ajankohta, joka sopii molemmille. Jos käyttäjä ei vastaa puheluun, niin silloin tekstiviestin lähettäminen on suositeltavaa.

5.1.5 Haastattelujen perusteella esiin nousseet kehityskohteet

Asiantuntijahaastatteluiden päätteeksi annettiin asiantuntijoiden itse kertoa, josko heillä on mielessään jokin kehityskohde, mitä ei tässä tutkimuksessa vielä ole mainittu. Tällä haluttiin varmistua, ettei mitään ilmiselvää kehityskohdetta jäänyt puuttumaan tutkimuksesta.

Kaksi asiantuntijaa mainitsivat tiedon välityksen ja kommunikoinnin vaikeuden kehityskohteiksi. Mitään toista kehityskohdetta ei esitetty useamman asiantuntijan voimin, joten tämä päätettiin valita laajempaan tarkasteluun.

Tiedon välityksen osalta kysymys oli lähinnä työpyynnöissä toistuvien ongelmien noteeraamisesta. Käyttötuen työntekijä voi huomattessaan toistuvan ongelman nostaa sen esiin joko työnjohdolle itse tai toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Yleensä yksittäisiä esille nostoja ei noteerata, mutta jos useampi IT-tukihenkilö ilmoittaa samasta ongelmasta, niin työnjohto välittää asiaa eteenpäin asiantuntijoille tai jopa asiakkaalle asti. Tässä prosessissa on monissa yrityksissä varmasti kehittämistä. Käyttötuen työntekijät työskentelevät etenkin moniasiakkuustilanteissa eri rooleissa, eikä näin jokainen tiimin jäsen edes pysty huomaamaan samoja ongelmia kuin joku toinen. Lisäksi työpyyntöjä on niin laidasta laitaan, että samantyyppisiä työpyyntöjä voi toiselle tulla useampi ja toiselle ei lainkaan, vaikka tiimin sisäinen roolitus olisikin sama.

Työnjohdon ja asiantuntijoiden tulisi herkemmin nostaa ongelmia esille. Tämän kynnyksen laskemisella vältetään tilanne, jossa palvelun kehittämiseen liittyvää informaatiota pantataan, kun uskotaan ettei se kuitenkaan johda mihinkään konkreettisiin toimiin. Jokaisen toistuvan ongelman ratkaiseminen lisää palvelun laatua ja tehokkuutta.

Mutta tätä on tietenkin vaikea mitata, kuinka paljon se vaikuttaa. Monitorointi ja asiakkaan kanssa solmitut sopimuksen painottavat käsiteltyjen työpyyntöjen määrää ja etenkin ratkaistujen työpyyntöjen. Tietenkin työnjohdolla tulee olla tietty kynnyks, että ei jokaista ilmoitettua toistuvaa ongelmaa käsitellä. Kuitenkin tulisi miettiä työryhmä ja asiakkuus kohtaisesti, kuinka herkkänä näiden ongel-

mien kanssa tulisi olla. Esimerkiksi jos kyseessä on asiakkuus, joka on jatkuvuuden kannalta vakaa, niin on mielekästä, että kynnyks on matalalla. Koska näin saadaan pitkässä juoksussa karsittua monia toistuvia ongelmia ja palvelun tehokkuus on usean vuoden jälkeen huipussaan.

Toinen samankaltainen kehityskohde oli asiantuntijoiden kanssa kommunikointi. Lähituen asiantuntija kertoi omassa yrityksessään olevan vaikeuksia ottaa yhteyttä eri asiantuntijatiimeihin. Eikä heidän yrityksessään ole nimetty näille työryhmille vastuuhenkilöitä.

Tässä on varmastikin kyse siitä, että tieto näistä vastuuhenkilöistä ei ole tullut lähituen työntekijöille asti. Työnjohto luultavasti olettaa, että tieto on jo välittynyt lähituelle asti, vaikka todellisuudessa näin ei ole. Useilla yrityksillä on sisäinen tietokanta, mistä tämänkaltainen informaatio löytyy. Siellä on asiantuntijoiden työn nimi, mihin työnpyynnön voi ohjata ja myös vastuuhenkilön nimi ja sähköpostiosoite.

Mutta suuressa yrityksessä voi olla esimerkiksi ulkoistettu lähituki ja asiantuntijat kuitenkin yrityksen sisältä. Näissä tilanteissa tiedon kulkeminen on välillä erittäin haastavaa.

Asiantuntijan tulisikin selvittää onko yrityksellä sisäistä tietokantaa ja jos ei ole, niin nostaa asia esille työnjohdolle ja kannustaa muita työntekijöitä tekemään samoin, mikäli asia ei etene.

5.2 Automatisointi

5.2.1 Automatisoitavat työtehtävät

Yritysmaailmassa automatisointi on tällä hetkellä nouseva trendi. Sillä korvataan työvaiheita, pyritään lisäämään tehokkuutta ja laskemaan kustannuksia pitkällä aikavälillä. Tässä tutkimuksessa on päämääränä löytää IT-tuesta työvaiheita, jotka on nykyteknologialla mahdollista automatisoida.

Asiantuntijoilta saatujen lausuntojen pohjalta löydettiin useampia IT-tuen kohteita, jotka on tulevaisuudessa kannattava automatisoida. Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa toimiva asiantuntija (2021, 37) ehdotti, että tunnushallintaan liittyvissä työpyynnöissä tulisi ottaa automaatiota käyttöön. Ne ovat yksinkertaisia työtehtäviä, jossa tunnuksia joko poistetaan, lisätään tai muokataan. Samaa mieltä kohteen automatisoinnista oli myös käyttötuen asiantuntija (Käyttötuen asiantuntija, 2021, 45).

Erinomainen kohde automatisoinnille IT-tuessa on myös salasanoihin liittyvät työpyynnöt. Käyttötukeen tulee päivittäin monia puheluita, kun käyttäjä ei pääse kirjautumaan koneelleen. Tämän lisäksi työtehtävänä todella yksinkertainen, johon se soveltuu hyvin automatisoinnin kohteeksi. Kohteen automatisoinnin kannalla oli kaksi asiantuntijaa toiminnanohjaus ja esimiesroolissa toimiva asiantuntija ja käyttötuen asiantuntija (Toiminnanohjaus ja esimiesroolissa toimiva asiantuntija, 2021, 37; Käyttötuen asiantuntija, 2021, 45).

Lähituen asiantuntijalla oli näkemystä lähituen automatisointiin ja hän osasi kertoa kaksi oivallista kohdetta. Ensimmäisenä hän mainitsi oheislaitteiden toimitukset. Lähituki joutuu välillä toimittamaan oheislaitteita käyttäjille. Näitä voi olla esimerkiksi näppäimistö, hiiri, näytönsuoja. Tällaiset laitteet ovat täysin käyttäjän itsensä kytkettävissä tai asennettavissa. Käytännössä lähituki toimii näissä työpyynnöissä pelkästään tavarantoimittajana. On turhaa, että laite toimitetaan lähituen tiloihin, kun se voitaisiin toimittaa suoraan käyttäjälle (Lähituen asiantuntija, 2021, 52).

Toisena kohteena lähituen asiantuntija (2021, 52) toi esiin esiasennettavat ohjelmistot. Lähituessa yleinen työpyyntö on tietokoneen toimittaminen käyttäjälle. Tietokone voi tulla jo suoraan käyttöjärjestelmä asennettuna tavarantoimittajalta, mutta käyttäjän tarvitsemat ohjelmistot usein lähituki joutuu asentamaan ennen tietokoneen lopullista toimittamista käyttäjälle. Jos tämä prosessi olisi mahdollista automatisoida, niin lähituelta säästyisi valtavasti työtunteja.

5.2.2 Automatisoinnin toteutus

Tunnushallintaan liittyvien työpyyntöjen osalta Windows ympäristössä on käytössä työkalu Active Directory. Työpyynnön toteutetaan niin, että ensin otetaan etäyhteys asiakkaan palvelimelle, josta tätä työkalua käytetään ja sieltä käsin tehdään tarvittavat muutokset.

Automatisoinnin näkökulmasta työpyynnöstä luetaan, onko kyseessä tunnuksen poisto, lisäys vai muokkaaminen. Jos tunnus poistetaan, riittää tieto tunnuksen nimestä ja se saadaan poistettua. Mutta tunnuksen luomiseksi ja muokkamiseksi tarvitsee työpyynnöstä lukea myös näihin toimenpiteisiin tarvittava lisäinformaatio. Lopuksi luetun datan avulla toteutetaan pyydetty toimenpide.

Käyttötuen asiantuntija (2021, 45) ehdottikin, että tunnushallintaan liittyvä automaatio liitetään asiakkaana olevan yrityksen henkilöstöhallinnan toimintaan. Samalla kun työntekijän työsuhde alkaa tai päättyy, integroitu automaatio luo työpyynnön asiasta ja toteuttaa sen. Näin prosessista saadaan karsittua mahdollisimman monta välivaihetta pois.

Salasanojen vaihto tehdään myös Active Directoryä hyödyntäen. Sieltä tunnuksen alta saadaan käyttäjän salasana vaihdettua, kun ensin on varmistuttu soittajan henkilöllisyydestä. Henkilöllisyyden varmistamiseen käytetään yleensä käytössä olevaan puhelinnumeroa. Käyttäjän puhelinnumero löytyy palvelimelta ja tätä tietoa verrataan tulleesta soitosta käytettyyn puhelinnumeroon. On myös muita todentamisvaihtoehtoja, mutta tämä on oleellinen tätä ratkaisua käsiteltäessä.

On käyttäjän kannalta helpointa, että hän saisi itse vaihdettua salasanansa. Toiminnanohjaus ja esimiesroolissa toimiva asiantuntija ehdottikin, että tämä voidaan toteuttaa itsepalveluportaalia käyttäen. Windows ympäristössä salasanan vaihtaminen on mahdollista puhelinta apuna käyttäen.

Lähituen oheislaitteiden toimitus on helppo automatisoida. Jokaiseen asiakkuuden toimipisteeseen tulisi määrittää paikka, johon laitteet toimitetaan. Käyttäjä saisi tekstiviestin, kun tavarantoimittaja on saanut paketin toimitettua. Käyttäjän

ei tarvitse kuin hakea paketti määritetystä paikasta. Käyttäjän toimipiste haettaisiin joko käyttäjän tunnuksen tiedoista tai käyttäjä saisi määrittää sen itse työpöytätehdessään.

Esiasesennettujen ohjelmistojen osalta toteutus on vaativampi, mutta täysin toteuttavissa. Lähes kaikissa yrityksissä tietokoneilla on oma tunnuksensa ja tietokoneetta käyttävän käyttäjän tunnus on linkitetty tähän tunnukseen. Tähän tunnukseen tulisi saada lisätieto käytettävistä ohjelmistoista. Näin esimerkiksi Windows ympäristön ohjelmistojakelu (SCCM) osaisi asentaa tietyt ohjelmistot tietylle tietokoneelle, kun sen niminen tietokone ilmestyy verkkoon. Lähituen tulisi ainoastaan nimetä tietokone työpöytätehdessä olevan tunnuksen mukaan, niin ohjelmistot asentuvat itseksensä ohjelmistojakelun kautta.

5.2.3 Vaikutukset

Kaikkien edellä mainittujen automatisointikohteiden vaikutus IT-tukeen olisi erittäin suuri. Nämä mainitut kohteet edustavat suurinta osaa IT-tukeen päivittäin tulevista työpöytätehdästä. IT-tuen työntekijöillä säästyisi merkittävä osa työtunneista näiden yksinkertaisten työtehtävien poistuttua heidän työnkuvastaan. Nämä työtunnit saadaan käytettyä haastavien työpöytätehdästä käsittelyyn, joita nykyteknologialla olisi kannattamatonta automatisoida. Työnantajalla tulee olemaan painetta vähentää henkilöstöä automaation käyttöönoton jälkeen.

Tietenkin olettaen, että toteutus saadaan toimimaan oletetulla tavalla ja moitteettomasti. Harvoin näinkään tapahtuu, vaan toteutusta joudutaan todennäköisesti testaamaan ja korjaamaan useasti ennen kuin se toimii, niin kuin oli suunniteltu. Lisäksi automatisointiin liittyy merkittävä investointi sen toteuttamiseksi. Se maksaa itsensä takaisin pitkässä juoksussa, mutta pitää miettiä asiakkuus kohtaisesti onko automatisoinnin toteuttaminen kannattavaa. Tässä suuret ja pitkäkestoiset asiakkuudet ovat kannattavuuden kannalta olennaisia.

Lähteet

Buchanan, n.d. Buchanan. Luettu 2.12.2021

<https://www.buchanan.com/4-major-benefits-of-onsite-it-support/>

Atlassian, n.d. Atlassian. Luettu 2.12.2021

<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm>

Craig, n.d. Yahweasel. Luettu 11.9.2021

<https://craig.chat/home/>

Jyväskylä, n.d. Jyväskylän kaupunki. Luettu 12.11.2021

<https://www.jyvaskyla.fi/keskisuomenmuseo/tietopalvelu/ohjeita-nykydokuun/talennusmenetelmat/haastattelut>

Triforcegs. Työpyynnön elinkaari IT-tuessa. Kuva

<https://triforcegs.co.jp/products/it-support/?lang=en>

Liitteet

Liite 1. Haastattelun kysymysrunko

IT-tukipalveluiden kehityskohteet

Haastattelun kysymysrunko

1. Usein IT-tuessa työpyyntöjä ei ole kategorisoitu vaativuuden tai siihen kuluvan ajan mukaan. Kuitenkin osassa työpaikoista on käytössä tulosperusteinen palkkaus ja työntekijän tehdyistä tiketeistä pidetään kirjaa. Oletko havainnut saman ongelman? Voisiko asiaa hoitaa jotenkin toisin?
2. IT-tuessa työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta. Oletko havainnut saman ongelman? Mitä haittoja tästä koituu? Voisiko asiaa parantaa?
3. Asiantuntijatiimejä voi yrityksellä olla useissa eri maissa. Aiheuttaako tämä mielestäsi ongelmia IT-tuessa? Millaisia kokenemuksia sinulla on?
4. Lähituella tulee usein ns. paikkokeikkoja. Tämä voi tulla yritykselle pitkässä juoksussa todella kalliiksi. Voisiko niitä jotenkin vähentää?
5. Automatisointi puskee myös IT-tukeen. Mitkä työtehtävät on hyvä automatisoida? Toteutus? Onko jo käytössä? Vaikutus & tulevaisuus?
6. Tuleeko sinulla mieleen jokin kehityskohde, joka kasvattaisi IT-tuen tehokkuutta tai laatua?

Tuotannonohjaus ja esimiesroolissa toimiva asiantuntija**20.9.2021**

1. Usein IT-tuessa työpyyntöjä ei ole kategorisoitu vaativuuden tai siihen kuuluvan ajan mukaan. Kuitenkin osassa työpaikoista on käytössä tulosperusteinen palkkaus ja työntekijän tehdyistä tiketeistä pidetään kirjaa. Oletko havainnut saman ongelman? Voisiko asian hoitaa jotenkin toisin?

Sehän on yleensä ongelma, että tämmöisessä tilanteessa, missä käytetään tulosperusteista palkkausta eli tiketit ratkaisee palkan. Jos tietyn rajan yli teet, niin kaikki on sinulle ylimäärästä per tiketti tai on jotkut tietyt portaikot. Sitten kun tämmöiset rajat ylittyy eli kun saat vaikka 300 tikettiä ratkaistua, niin saat 400-450€ lisää kuukaudessa. Tämänhän luo ongelman, että kaikista vaativimmat tiketit ja ne, jotka oikeasti vaatisi eniten aikaa ja huomiota niin jää ratkaisematta, koska työntekijät poimii niitä helppoja tikettejä sieltä työpyyntöjonosta. Jos tämmöinen on käytössä, eikä niitä lajitella per ihminen.

Asiakaan näkökulmasta tämä näkyy näiden haasteellisten työpyyntöjen viiveissä. Tämä heikentää palvelun laatua.

Palvelun laatu kärsii tässä ehdottomasti. Mutta mittaritan näyttää hyvältä, koska yleensähan mitataan, tottakai palvelun laatuakin mitataan, mutta isompi ratkaiseva tekijä on se, ollaanko päästy tavoitteeseen, että tiketit on ratkennut tietyssä ajassa. Tämä aiheuttaa ongelmaa. Tätä pystytään vähentämään sillä, että on ihminen tai botti, joka lajittelee nämä työpyynnöt. Eli ne tehdään, mitkä sinulle lajitellaan. Se on se vaihtoehto tähän. Se tulosperusteinen palkkaus voidaan silti pitää, mutta siten se jakaantuu tasaisemmin ne tiketit. Jos se on ihminen, niin siinä on ongelmana, että ihminen lajittelee niin että joku on minun kaveri, niin laitetaan hänelle vähä vaikeampia, kun se osaa vähä enemmän. Mutta se vähentää hänen tulojansa, niin hän ei tykkää siitä. Vaikka tämmöistä tulosperusteista palkkausta ei olisi käytössä, niin ehdottomasti pitää olla seuranta, että paljonko

niitä tikettejä tehdään ja ylipäänsä paljonko niitä ratkaistaan. Paljon pystytään ratkaisemaan per työntekijä keskimäärin ja mihin pitäisi päästä tavoitteessa.

Just aiemmin sanoit, että olisi näitä henkilöitä, jotka jakaisi näitä tikettejä työntekijöille. Mutta mitä olet mieltä, että tiketeille tulisi aina vaativuuskerroin?

Se vaativuuskerroin onnistuu, mutta miten määrittelet sen ja teet ne rajat siihen? Koska joku vaativuuskerroin, niin esimerkiksi salasanan vaihdolle pystyt helposti sanomaan että se on yksi, mutta miten teet automatisoinnin siihen, että se osaa luokitella ne oikein. Se on aika iso haaste. Botille tommoisien opettaminen, niin en näe, että lähitulevaisuudessa olisi järkevää panostaa tuohon. Ihmisen se pitäisi tehdä ja se on häneltä pois työajasta. Automaatio olisi hyvä ja reilu periaatteessa, jos se lajittelee oikein keikat ihmisille. Ja jos se on ihminen, niin se vie yhden työntekijän resurssit pois kokonaan. Ihminen havaitsee jos esimerkiksi tiketit luetaan sisälle sähköpostilla tai tulee portaalien kautta integraatiolla, niin hän pystyy havaitsemaan häiriöitä siitä välistä, mitä robotti ei pysty niin helposti tekemään.

2. IT-tuessa työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta. Oletko havainnut saman ongelman? Mitä haittoja tästä koituu? Voisiko asiaa parantaa?

Jos lähetään ensimmäisestä kysymyksestä niin vaihtuvuus on suurta. Keskimäärin yrityksissä on haasteena ja käyttötuki on "entry level job", kun tulet tekemään IT-töitä. Ne ensimmäiset työtehtävät on siellä. Sitten kun siellä päästään vaativampiin hommiin ja saadaan sitä kokemusta alle, niin sehän aiheuttaa sitä, että ihmiset kehittyvät, mikä on todella toivottavaa. Ja yleensä on tarjolla niitä vaativampia hommia, jolloin asiantuntija siirtyy vaativampaan tehtävään, jolloin taas pitää saada paikattua vanha positio. Se että onko tällaista ongelmaa havainnut omassa työpaikassa, niin keskimäärin meillä on tosi kokeneita nämä ihmiset kun tulevat taloon sisälle. Sitten siinä käyttötuesta sen vuoden tai kaksi ja jos yhtä aikaa lähtee työntekijöitä paljon pois, niin samalla lähtee paljon osaamista. Tällä hetkellä positiivista on ollut, että he lähtevät talon sisällä vaativampiin tehtäviin. Mutta jos on tulospalkkaus käytössä tai ulkoistettu työntekijä, niin se yleensä aiheuttaa sen, että jos saat kilpailevasta firmasta tarjouksen, missä pääset suoraan

talon kirjoille ja kiinni talon etuihin ja tiedät että se on jatkuva positio, niin otathan sinä sen, joten se aiheuttaa myös sitä vaihtuvuutta.

Kannustimet varmasti suuressa roolissa tai jos tarjotaan uraputki yrityksen sisällä. Vaikuttaa työyhteisöön myös, jos sattuu olemaan sama pidemmän aikaa. Palvelun laatu nousee, kun tuttuja työtehtäviä ja pystyy tietyissä asioissa turvautuun työtovereihin, joilla mahdollisesti erityisosaamista.

Juuri näin ja sitten se, että käytännössähän missään koulussa ei suoraan opeteta käyttötuen osaamista. Se opiskellaan työelämässä. Koulussa saat hyvät perusteet sille, että mitä järjestelmiä on, miten ne tehdään ja perus ohjelmointitaidot. Ja tiimityöskentelytaidot mitä harjoitellaan. Työelämä opettaa ja kun tulet suoraan koulunpenkiltä, niin se sisäänajo vie 3-6 kuukautta ja sen 6 kuukauden jälkeenkin on vielä asioita, mitä sinä et välttämättä osaa. Kun mietitään, että työntekijä, joka tulee talon sisälle ja me koulutetaan häntä 6 kuukautta eli silloin jo tehokas kaveri ja tietää mitä tekee. Sitten kun hän lähtee, niin harvemmin hänen kaltaisiaan valmiiksi koulutettuja kavereita liikkuu työmarkkinoilla, että yleensä ne on jo vaihtanut vaativimpiin tehtäviin. Joten se on aina se uudelleen kouluttaminen, joka on kaikista raskainta tässä käyttötuen työskentelyssä, koska se vie paljon resursseja ja aiheuttaa hetkellistä palvelun poikkeamaa alaspäin. Koska ei niitä tikettejä pystytä nopeasti ratkaisemaan.

Miten sinun mielestä työn kuormittavuus vaikuttaa tähän? Välillä käyttötuessa on kiirettä.

Työn kuormittavuus on välillä kova ja se pitää tiedostaa, kun tänne tulee. Mutta siihenkin on keinoja ja kannattaa miettiä se perehdytys, että miten se menee. Jos kuvitellaan, että on tiimi, joka käsittelee useampaa asiakasta. Sanotaan, että siinä on vaikka 5 asiakasta, niin kannattaa ajaa kahteen isoimpaan ensin. Ettei kaikkea kannata yhtä aikaa ajaa sisään. Se perehtyminen kannattaa miettiä siltä kantilta. Ja sitten vähän työntekijän omaan tahtiin. Koronahan on tuonut uuden haasteen tässä. Aika paljon ollaan etänä. Kyllä tämä perehtyminen käyttötuessa on todella vaikeaa, mitä me on havaittu meidän yrityksessä. Perehdyttämisen pystyy tekemään etänä, mutta se on niin paljon tehokkaampaa, kun olet kasvok-

kain. Sitä voi havainnollistaa esimerkiksi, että tulee puhelu, vaikka joku järjestelmä ei toimi. Sitten kysellään, miten tämä kirjautuminen tänne menee ja ei löydetä sitä tietoa mistään. Se on niin paljon helpompaa toimistolla, kun käännyt vaan ympäri ja kysyt siltä sinun tiimiltä joka on siellä. Verrattuna siihen, että yrität teams:n kautta kysyä joltakin. Sitä viestiä ei välttämättä huomaa. Puhelu päällä, niin ratkaisu pitäisi löytää nopeasti. Tällaisia haasteita on huomattu.

3. Asiantuntijatiimejä voi yrityksellä olla useissa eri maissa. Aiheuttaako tämä mielestäsi ongelmia IT-tuessa? Millaisia kokemuksia sinulla on?

Tähän ehkä vähiten annettavaa, mutta jos mietitään ongelmien näkökulmasta. Useissa eri paikoissa asiantuntijatiimejä, niin tähän voi toimia tilanteessa, missä yritys on globaali ja tukea tarvitaan kellon ympäri. Loma-ajat ja kaikki muutkin on eri maissa erilaiset ja ihmiset on erilaisissa töissä. Silloin kun Kaliforniassa nousee aurinko, niin meillä alkaa pikku hiljaa hämärtyä ainakin näin syksyllä. Se aiheuttaa varmasti sitä, että se tietotaito ja osaaminen varsinkin tietynlaisissa ongelmissa voi olla erilaista. Jos mietitään sitä ratkaisua ja halutaan toimia samasta paikasta, niin se voisi olla se.

Mitä itse huomannut, niin Intiaan ulkoistetaan hommia. Mutta itse olen kokenut sen, että silloin yleensä laatu kärsii. Jos sitä palvelua hoidetaan yhdestä ja samasta paikasta, niin sitä lokaalia kokemusta on eli tiedetään mitkä on tärkeitä ja niin edelleen.

Itsellä on kokemuksia, että sinne ulkomaan asiantuntijajonoon heitettiin niitä työpyyntöjä vaan odottamaan. Jos itseltä loppu osaaminen, niin ne meni sinne jonoon vaan tauolle viikoksi tai kahdeksi. Sieltä ne sitten joskus laittoi takasin, eikä mitään hyviä neuvoja tullut takasin. Tuntui, että on ihan turha menoerä.

Minun mielipide on, että jos on tarpeeksi isoja kielialueita, niin ne pystytään laittamaan yhteen. Se että Saksassa on useampi tuhat työntekijää, niin se tuki voitaisiin silloin hoitaa paikasta, missä puhutaan saksaa. Näin tiedetään, mikä se

homman nimi on. Silloin myös se työpyyntöjen tekeminen tapahtuisi samaan aikaan eli toimistoaikana. Jos tarvitsee niitä salasanoja tai vastaavia resetoida, niin voidaan hoitaa mistä tahansa englanniksi. Kysymyshän yleensä on kustannuksista.

Intiasta tuotettu palvelu on erittäin halpaa. Eli viivan alle jää enemmän. Silloin pitäisi myös nähdä se, että paljonko se aiheuttaa sitä haittaa. Työntekijät eivät ole välttämättä tehokkaita, kun ne työpyynnöt ei ratkea niin nopeasti. Silloin laatu kärsii, mitä olen kokenut. Asia ei välttämättä ole kaikkien kanssa sama, mutta jos lähdetään kustannus edellä, niin voin kuvitella, että se on se laatu mikä kärsii. Se aiheuttaa työajan menetystä eli käytännössä asioita voitaisiin hoitaa enemmän, jos nopeasti saataisiin ratkaistua asiat.

Selkeyttää myös sitä käyttötuen toimintaa, kun asiantuntijatiimit on kotimaisia tai Euroopassa. Paljon helpompaa se asiointi siellä.

Jos halutaan tehdä, niin Euroopan asiat hoidetaan samasta pisteestä, missä on pääkielenä suomi ja muutamia kymmeniä työntekijöitä. Tärkeintähän on, että on ohjeistus. Ja jos on paikallinen kaveri, mihin on tukeuduttu, niin dokumentoidaan tarpeeksi hyvin ne asiat, mitkä on tärkeitä ja miten pitää toimia. Ja sehän on aika iso kynnys myös käyttäjille, jotka ei puhu natiivina kielenä englantia, kun ne soittaa käyttötukeen. Sillon asioidaan sähköpostilla, joka aiheuttaa viivettä.

4. Lähituella tulee usein ns. paikkokeikkoja. Tämä voi tulla yritykselle pitkässä juoksussa todella kalliiksi. Voisiko niitä jotenkin vähentää?

Eli näitä paikkokeikkoja, missä joudutaan menemään uudestaan paikan päälle. Kuvitellaan, että toimitetaan tietokone ja käyttäjä siinä asioi lähituen kanssa. On sovittu se käynti ja se luovutus ja kaikki saadaan kuntoon, mutta seuraavana päivänä käyttäjä huomaa, että puuttuu kaikista tärkein työkalu, se excel. Paras ratkaisu tähän on, että käyttäjä ei avaisi tätä tikettiä uudestaan, eikä sitä lähitukea lähetettäisi paikan päälle. Vaan tämän pystyy käyttötuki hoitamaan hienosti. Tietenkin tämä vaatii sen, että kyseisellä asiakkaalla pystytään hoitamaan näitä

etänä. Käytännössä tämä onneksi on melkein kaikissa asiakkuuksissa mahdollista.

Niputus näissä on tärkeää eli jos on esimerkiksi paljon leasing-vaihtoja, niin se pitäisi saada sovittua vaikka kahdelle työpäivälle. Jos niinä päivinä ei päästä, niin pitää sopia erikseen tai olla yhteydessä. Voihan ne päivät olla eri viikoiltakin, ei siinä mitään. Ihan maalaisjärkeä voi näissä käyttää.

Mitä mieltä olisit ratkaisusta, että kun lähituki nappaisi keikat jonoon, niin siitä lähtisi käyttäjälle viesti arvioidusta tuloajasta.

Itse kokisin, että paras olisi, että lähituki laittaa manuaalisesti viestiä. Että saavutaan tiettyä ajankohtana. Ongelmanahan tässä on se, että aika ei välttämättä sovi loppukäyttäjälle. Jos kuvitellaan, että käyttäjä on joku asiakaspalvelua tekevä työntekijä. Hän on sopinut näitä omia asiakaskontakteja sille ajalle, niin silloin se ei tule onnistumaan. Tämä automatisoitu prosessi on siinä mielessä huono. Parempi olisi, jos asiakkaalle ehdotettaisiin jotain aikaväliä. Samassa paikassa jos on useampi työtehtävä, niin ehdottaa sitten samalla. Tekisi ne putkeen.

Jo työpyyntöä tehdessään käyttäjä voisi ehdottaa ajankohtaa, jos siihen olisi erillinen kenttä.

Kommenttina, jos ollaan ihan fyysisesti paikalla ja asiakas on valmiina ostamaan, niin on "walk-in-pisteitä", missä lähituki päivystää tiettyinä päivinä tai tiettyinä kellonaikoina. Jos on vaikka klo 12-16 paikalla, niin sinä voit kävellä sinne pisteeseen ja saat sieltä palvelua. Olettaen, ettei joku muu ole juuri silloin palveltavana. Tämä luo joustavuutta siihen tekoon. Huonoina puolina, niin siellä nyt sitten on se yksi resurssi kiinni siinä pisteessä tietyn ajan. Että jos ei tapahdu mitään. Mutta senkin ajan pystyy hyödyntämään katselemalla niitä työjononsa työpyyntöjä.

5. Automatisointi puskee myös IT-tukeen. Mitkä työtehtävät on hyvä automatisoida? Toteutus? Onko jo käytössä? Vaikutus & tulevaisuus?

Ensimmäiset asiat, mitkä pystytään aika helposti automatisoimaan, mihin löytyy tällä hetkellä hyviä ratkaisuja, on esimerkiksi Robotic process automaatiolla. En

muista niiden ohjelmistojen nimiä, mutta esimerkiksi tunnus tilaukset, jotka on vakioituja eli uusia työntekijöitä, kun tulee firmaan, niin ne saadaan helposti. Kunnan sieltä jätetään se lisätietokenttä pois tai se jätetään huomioimatta. Mahdollisimman vähän näitä kenttiä, missä pystyy vapaata tekstiä kirjoittamaan. Se vaikeuttaa sitä automaatiota ja sitä ei pystytä toteuttamaan. Toinen on sitten nämä salasanat. Mitkä pystyttäisiin itsepalveluportaalin kautta automatisoimaan. Mikä on hyvä juttu. Sehän pystytään toteuttamaan myös niin, että kun sen kesäloman jälkeen ei muista salasansaa, niin se pystyttäisiin vaihtamaan Windowsin kirjautumisikkunassa. Jos vain on matkapuhelin järjestelmissä. Näin sen pystyy itse vaihtamaan sen salasanan, eikä tarvita IT-tukea tähän.

Jos mietitään hyviä ja huonoja puolia, niin käyttötuen puolella jää enemmän aikaa vaativille työpyynnöille. Varmasti palvelun hintalappu pienenee pitkässä juoksussa.

Kyllä, se auttaa siinä ja pystytään keskittymään vaikeampiin tiketteihin. Myös voidaan tehdä, niin että on puhebotti. Eli voit soittaa tukeen ja käytännössä sanella työpyynnön puhelimesta sille robotille, joka muuntaa puheen tekstiksi ja luo siitä työpyynnön. Saman tietysti pystyy tekemään sähköpostilla, mutta tommoinenkin on mahdollista. Soittopyyntö on sitten myös minkä voi tehdä.

Suurimpana haittana automatisoinnin toteuttamisessa on se alkusysäys. Se on kallista, mutta jos on pitkäaikaisempi asiakas, niin se kannattaa.

Yhtä asiaa lähtisin tässä miettimään, kun asiakkaat tilaa näitä automatisoituja ratkaisuja. Jos tulee tilanne, missä IT-tuki ollaankin siirtämässä toiselle palveluntarjoajalle. Että miten nämä automatisointiprojektit kannattaisi toteuttaa, niin onko järkevää, että nämä olisi yrityksen omistuksessa? Varsinkin tunnus ja oikeusryhmä asioissa, mitkä vaatii luvitusta. Samalla jos automatiikka on yrityksen hallussa, niin työpyynnöt näkyvät heille suoraan. Eikä niitä tarvitse lähteä kaivamaan palveluntarjoajalta. Luo myös tämmöistä hyötyä. Jos kilpailutetaan palvelua ja siirrytään toiselle palveluntarjoajalle. Jos automatiikka on ostettu alkuperäiseltä, niin niitä harvemmin pystytään kääntämään suoraan kilpailijalle.

Jos on vanhempia käyttäjiä, niin ne voi vierastaa automatisointia ja suosii asioimista ihmisen kanssa. Voiko tästä tulla ongelma?

Eihän se näy loppukäyttäjille hirveästi. Kunhan vaan ei kerrota, että se botti niitä käsittelee. Käyttäjä vaan täyttää sen lomakkeen, joka on toivottavasti joku muu kuin excel-taulukko. Näitä tilausportaaleja on käytössä. Eli jos oma toiminnanohjausjärjestelmä on vaikka ServiceNow, niin sinne pystyttäisiin luomaan tällainen lomake, missä pystytään tilaamaan käyttöoikeuksia. Yleensä nämä ostetaan IT-palveluntarjoajalta. Loppukäyttäjälle tästä näkyy onneksi aika vähän. Mutta tietysti varsinkin iäkkäämpi käyttäjä vierastaa aina uutta.

6. Tuleeko sinulla mieleen jokin kehityskohde, joka kasvattaisi IT-tuen tehokkuutta tai laatua?

Tulee useampikin mieleen, mutta mikä on tärkeä niin rekrytointi. Ihmiset, jotka tekevät sitä tukea, nehan on se tärkein resurssi. Ja siihen tulee panostaa, että löydetään ne oikeat ihmiset siihen tehtävään, mihin haetaan. Siihen olisi hyvä luoda joku prosessi. Eli käytännössä ketkä haastattelee. Onko se tuleva esimies, tuotantopäällikkö vai tuleva kollega. Saadaan tunne, että hän sopii meidän työyhteisöön.

Toinen tärkeä on perehdytys. Siitä tarvitsee myös luoda tietty kaavamainen malli. Mistä lähdetään ja mitä kannattaa opettaa ensin, yms. Tätäkin pitää muokata tiimikohtaisesti ja asiakasperehdytys on tärkeää. Me käytämme tällä hetkellä sekä suora rekrytointia, että alihankintaa paikkaamaan resurssipulaa tai hetkellistä piikkiä.

Seuraavaksi on työntekijöiden viihtyvyys. Me haluamme saada sitä vaihtuvuutta mahdollisimman pieneksi, jotta työntekijät pysyisivät firman sisällä. Ja että heillä on se urapolku. He näkevät, että heillä on selvät etenemismahdollisuudet. Myös se työssä viihtyminen on tärkeää, että töissä on mukava olla. Ei olisi semmoista jatkuvaa tykitystä. On aikaa omalle kehitykselle ja ehtii tutkimaan niitä vaikeampia työpyyntöjä. Eikä niskaan saa hengittää. Tätä "micro managerointia" tulisi välttää. Ajateltaisiin työntekijöitä ihmisinä, eikä resursseina. Nyt on varsinkin kysyntää

virkestystoiminnalla, kun eletään tätä korona-aikaa. Eli se, että saadaan parempi ryhmähenki aikaan näillä virkestäytymisillä. Vaikka nyt voidaan olla etänä, niin voitaisiin sopia esimerkiksi tiimpäiviä, jolloin koko tiimi on yhtä aikaa toimistolla. Tämä korostuu varsinkin perehdytys vaiheessa.

Ja niin kuin oli aikaisemmin puhe, niin se automatisointi on kehityskohde. Päästään niistä tylsistä toisiaan toistavista työpyynnöistä eroon. Ne ei kehitä ketään, kun tämä on kuitenkin ongelmanratkaisua. Sillä saadaan niitä kustannuksia vähennettyä ja voitetaan sillä tarjouskilpailuja. Saadaan aikaa niihin vaativimpiin työpyyntöihin. Niitä ei voi vielä toistaisesti automatisoida.

Viimeisenä nostan vielä esille jatkuvan koulutuksen. Ihmisiä pitää kouluttaa ja heitä pitää kuunnella. Voit suorittaa esim. sertifikaatin. Sillekin olisi hyvä varata aikaa.

Käyttötuen asiantuntija**27.9.2021**

1. Usein IT-tuessa työpyyntöjä ei ole kategorisoitu vaativuuden tai siihen kuuluvan ajan mukaan. Kuitenkin osassa työpaikoista on käytössä tulosperusteinen palkkaus ja työntekijän tehdyistä tiketeistä pidetään kirjaa. Oletko havainnut saman ongelman? Voisiko asian hoitaa jotenkin toisin?

Se on ihan yleinen periaate käyttötuen osalta. Perinteinen tapa, että on ensinnäkin tulosperusteinen palkkaus ja sitten sen jälkeen, kun on oltu pidempään talossa, niin vakinaistetaan. Ja vasta sen jälkeen saadaan se kiinteä palkka sen mukaan, miten on toiminut tulosperusteisen palkkauksen ollessa käytössä. Onko se ongelma, niin sitä en osaa sanoa. Sillä se riippuu, siitä minkälainen se käyttötuen rooli on. Jos on enemmänkin 1.tason käyttötuki, minkä on hyvä hoitaa yksinkertaisia asioita eli siivota pois mahdollisimman monta työpyyntöä, niin silloin se tulosperusteinen palkkaus voi toimiakin ihan hyvin. Mutta jos siinä nimenomaan tarvitsee olla vaikeampien työpyyntöjen suorittaja, niin siihen pitää käyttää sitten reilummin aikaa. Silloinhan se ei ole ideaali tilanne työntekijälle. Siihen pitää käyttää sitten aikaa, että etenee helpoista sulkukeikoista pois.

Kumpi on mielestäsi parempi tapa korjata tämä ongelma. Se että tiketeillä olisi vaativuus kategoria vai olisiko parempi, että työnjohto delegoi pidempään työjonossa olleet tiketit siirtämällä niitä työntekijöiden työjonoihin?

Minun mielestäni se rasittaisi työnjohtoa sitten taas liikaa, jos heidän pitäisi se katsoa. Mutta pitäisi riittää se, että jos yhteen työpyyntöön on käytetty jo jonkun verran aikaa esimerkiksi yksi tunti, niin se on jo paljon siihen nähden, että sen pitäisi olla helppo työpyyntö.

Se että miten niitä kategorisointeja toteutetaan, niin se on vaikeaa. Periaatteesahan se vois olla ihan hyvä, mutta siinä on se ongelma, että ei koskaan tiedetä sitä, kuinka vaikea joku keikka on etukäteen. Koska voi olla joku todella helpolta

vaikuttava työpyyntö, joka onkin haastavampi. Koska voi olla esimerkiksi joku bugi, mikä on Microsoftin sovelluksessa, mikä ei esiinny kenelläkään muulla kuin yhdellä henkilöllä. Ja sitä pitäisi lähteä selvittämään, että minkä takia tämä yksi on poikkeus, kun kaikilla muilla toimii. Voi olla, että se on hyvin pienestä viasta kiinni, mutta jos se ei uudelleenasetuksella lähdekään toimimaan, niin siitä voi tulla vähän isompi työpyyntö. Ja se pitää nostaa Microsoftille esille, mikä vie taas paljon aikaa.

2. IT-tuessa työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta. Oletko havainnut saman ongelman? Mitä haittoja tästä koituu? Voisiko asiaa parantaa?

Kyllä on hyvinkin tuttu ongelma. Tuolla 1.tasolla on vaikeaa saada niitä hyviä työntekijöitä pysymään paikallaan, koska he haluavat saada kokemusta muistakin työtehtävistä. Voisi sanoa, että 1-2 vuotta on se aika, kun nostetaan kytäkintä. On ymmärrettävää, että halutaan haastavampia työtehtäviä, kun kokemus karttuu. Siinä on ongelmana, että kun vaihtuvuutta tapahtuu, niin asiakas myös huomaa sen hyvin nopeasti. Asiakas tietää, että nyt laatu ei ole enää sitä samaa, kun oli kokenut työryhmä. Toisessa firmassa työskennellessäni hyvässä kolmen hengen tiimissä asiat muuttuivat sen jälkeen, kun meiltä lähti kaksi työntekijää. Homma hajosi käsiin. Sinne palkattiin kyllä uusia työntekijöitä, mutta olen kuullut jälkeensä, että siihen heidän toimintaan ei oltu yhtä tyytyväisiä, kun mitä siihen alkuperäiseen tiimiin oltiin. Aiemmin hoidettiin hyvin asiat, mutta kun osa lähti pois, niin se kaatui kasaan. Tiedän myös, että lopulta se asiakkuus poistui heiltä. Joten ihan selkeästi näkyi, että vaihtuvuus vaikuttaa. Kun hyvät työntekijät vaihtui muualle, niin luotto meni.

Varmaan helpoin ratkaisu on kannustimet. Tuntuu, että käyttötuen tasolla sitä palkankorotusta hyvästä työstä huolimatta saa millään. Käytännössä muuta kuin lämpöisellä kädellä, niin se ei motivoi pidemmän päälle. Vaikka on alhainen palkkataso, niin palkkaneuvotteluja ei juuri käydä. Käyttötuen työntekijöiden palkkaa ei nosteta, muuta kuin siinä vaiheessa, kun heidät vakinaistetaan. Siinä kohtaa on ainoa mahdollisuus neuvotella palkasta. Mutta sen jälkeen se palkka pysyy

siinä, minkä olet alun perin neuvotellut. Se on se, vaikka tekisit kuinka paljon hommaa, niin ei tule nousemaan.

Miten teidän yrityksessä ohjataan työntekijöitä uraputkeen yrityksen sisällä?

Se on meidän yrityksessä hyvin hoidettu. Tai sanotaan, että siihen kannustetaan. Se että onko niitä työpaikkoja, mihin oikeasti olisi pätevyyttä ja muuta. Niitä on vähän, mutta se ei ole varsinaisesti firman vika. Ei vaan välttämättä ole semmoisia työpaikkoja. Mutta siihen kannustetaan, että haetaan talon sisällä ja yritetään löytää vaihtoehtoja. Mutta välillä niitä paikkoja ei vain ole tarjolla.

3. Asiantuntijatiimejä voi yrityksellä olla useissa eri maissa. Aiheuttaako tämä mielestäsi ongelmia IT-tuessa? Millaisia kokemuksia sinulla on?

On kokemusta tuostakin jonkun verran ja se on vaihtelevaa. Hyvä huomio, että on samassa maanosassa keskitetysti Euroopassa kuin sitten mantereen ulkopuolella. Olen yhden kerran huomannut, että toimii hyvin Euroopan sisällä. Meillä oli asiantuntijat Venäjällä ja oltiin tosi hyvää pataa heidän kanssaan. Ihan vapaa-ajallakin laiteltiin viestiä. Hyvissä väleissä, vaikka työporukalla oltiin. Siinä oli hyvä esimerkki siitä, miten asiantuntijatiimien pitäisikin toimia. Meillä oli heihin avoimet kanavat keskustella ja kommunikoida, eikä kommunikointia käyty vain työjonojen kautta. Meillä oli suorat yhteydet asiantuntijoihin. Helppo vaikka huomauttaa, että voitko katsoa asian x, jos tiesi, että se vie heitä sen minuutin. Se oli kätevää.

Nyt on huomannut myös sen, ettei se ihan saumatonta ole. Vaikka olisi saman maan sisällä. Esimerkiksi meillä Suomessa on joitakin asiantuntijoita, niin se että vaikka ollaan samasta maasta, niin se voi välillä vaikeuttaa. Esimerkiksi suomalaisilla on välillä tapana, jos alempi tai varsinkin alin taso kysyy jotain korkeammalta tasolta, niin se otetaan, että minkä takia ollaan suoraan yhteydessä häneen. Minkä takia ei noudateta sovittua protokollaa kommunikoinnissa, vaikka se asia olisi todella suoraviivainen ja helppo hoitaa. Ei aina, mutta tietyillä asiantun-

tijoilla tuntuu olevan iso kynnyks, jos otetaan suoraan yhteyttä. Ei se aina välttämättä ole positiivinen asia, jos on kotimainen asiantuntijatiimi. Tämän olen huomannut.

Onko sinulla kokemuksia esimerkiksi kehittyvien maiden asiantuntijatiimeistä?

Siellä se kulttuuri on hyvin erilainen esimerkiksi Intiassa. Se ei ole aina ihan yhteensopiva Euroopan kanssa. Vähän tuo ongelmaa myös eri aikavyöhykkeet. Aina kun yritetään keskustella tai sopia jotain ajankohtia, niin ne ei välttämättä sovi, koska eri aikavyöhyke. Sitten asiantutija ei pääsekään samaan aikaan käyttötuen työntekijän kanssa katsomaan sitä ongelmaa, mihin vaikka etäyhteyttä tarvittaisiin. Välillä tuntuu, ettei kommunikaatio toimi. Esimerkiksi vaikka sanotaan, että ollaan tehty asia x asian korjaamiseksi työpöynnön siirron yhteydessä, niin se työpöyntö tulee takaisin kysymyksellä, että onko se sama asia tarkastettu. Vaikka se on siihen siirtoon selkeästi kirjoitettu. Mutta en osaa sanoa, mikä siinä on. Varmaankin joku kulttuurillinen ero siinä on pakko olla. Tuskin se pelkästään kielimuuria on. Välillä tosiaan on ongelmaa siinä kommunikaatiossa ja ymmärryksessä.

4. Lähituella tulee usein ns. paikkokeikkoja. Tämä voi tulla yritykselle pitkässä juoksussa todella kalliiksi. Voisiko niitä jotenkin vähentää?

Se on aika yleinen ongelma. Asiakkaille tulee laitteita, mitkä ei välttämättä toimi. Ja sen takia joudutaan niitä laitteita vaihtamaan. Mahdollisesti voi olla todella pienestäkin asiasta kiinni, että laitteet lähtisi toimimaan. Esimerkiksi asiakkaalla ei olekaan jotain kaapelia, mitä on oletettu ja se pitäisi saada. Se on ongelma lähituella ja rasittaa, koska sillä viedään taas yhden työntekijän resurssit. Jos lähituen saisi keskitettyä yhdelle paikalle, mikä olisi se päätoimisto tai vastaava, niin se helpottaisi varmasti heidänkin työskentelyä. Ettei sitten tarvitse paikkauskeikkoja ruveta tekemään pidemmän matkan päähän.

Mitä olet mieltä ratkaisusta missä lähituella tulisi aina viesti käyttäjälle samana päivänä, kun lähituki tulee paikalle?

Kyllä, se voisi toimia erittäin hyvin. Ainakin itse korostan kommunikointia asiakkaan kanssa, koska sehän se on sitä tärkeintä. Asiakas tietää mitä tapahtuu ja millä aikamäärällä. Tietenkin riippuu siitä työpyyntöjen määrästä lähituella, että ehditäänkö kaikkia hoitaa, mutta se on jo toinen asia.

Mutta jos asiakas vaan tietäisi milloin pitäisi olla missäkin, niin kyllä hekin pääsääntöisesti pystyy omaa aikatauluaan suunnittelemaan. Ja jos ei aikataulut sovi yhteen, niin aina voi sopia uudestaan jotain parempaa aikaa. Jos on kriittisestä työpyynnöstä kyse, että kone pitää saada heti toimimaan, niin se on tietysti poikkeus. Se pitää tulla toimistolle katsomaan ja lähituki laittaa homman kuntoon. Antaa toimivan koneen käyttäjälle.

5. Automatisointi puskee myös IT-tukeen. Mitkä työtehtävät on hyvä automatisoida? Toteutus? Onko jo käytössä? Vaikutus & tulevaisuus?

Ainakin ensimmäiset mitkä tulee mieleen, niin asiakkaiden salasanat ja niiden päivittäminen. Sen pitäisi ihan ehdottomasti olla automatisoitua. Niin että asiakkaat pystyisivät soittamaan johonkin numeroon, lähettämään viestin tai kirjautumaan nettisivulle, mistä sitten pystyisi salasanan vaihtamaan. Se olisi myös helppo tehdä. Tietenkin iso prosessi, mutta sen toteuttaminen ei pitäisi olla mitenkään mahdotonta.

Sitten toinen mikä tulee mieleen, niin tunnuksien päivittäminen ja tietojen ylläpito. Sen pitäisi olla hyvin pitkälle automatisoitua. Esimerkiksi asiakkaan henkilöstöhallinta päivittää omia työntekijöidensä palkkalistoilla olevien tietoja, niin siitä päivittyisi suoraan myös IT-tuen tai IT-palvelua tarjoavan taholle automaattisesti. Ettei tarvitsisi sen IT-firman olla mitenkään yhteydessä asiakkaaseen, vaan kaikki tiedot päivittyisivät suoraan henkilöstöhallinnan puolelta. Esimerkiksi jos henkilö irtisanoutuu, niin tieto päivitetään henkilöstöhallintaan ja sieltä järjestelmistä se päivittyisi automaattisesti tietojärjestelmään, missä se tunnus on. Ja tunnus saadaan suljettua.

Onko teidän yrityksessä jo käytössä automatisoituja prosesseja?

Vähän vaihtelevasti, joissakin asiakkuuksissa on ja toisissa ei. Joissakin on lomakkeita yritetty saada automatisoitua vähän huonolla menestyksellä. Siihenkin osa syynä on, että asiakkaat eivät osaa tehdä lomakkeita oikein. Sekään ei välttämättä ole asiakkaan vika. On ehkä tehty liian monimutkaiseksi se lomakkeiden täyttö ja valinnat ovat liian vaikeita. Ne pitäisi tehdä helppokäyttöisiksi, ettei ne olisi ollenkaan monimutkaisia. Helposti täytettäviä ja toimisi kunnolla. Eli jos automatiikka on liian monimutkaista asiakkaan suuntaan, niin silloin sen tietää, ettei se tule toimimaan.

6. Tuleeko sinulla mieleen jokin kehityskohde, joka kasvattaisi IT-tuen tehokkuutta tai laatua?

No yksi asia, mikä tuntuu, että on ongelma tavalla tai toisella on kommunikointi yleisellä tasolla. On se sitten tukipalvelun puolelta asiantuntijoihin, asiantuntijoiden kautta asiakkaille tai asiakkaalta IT-palvelun tarjoajalle. Tuntuu, että siellä on yksinkertaisesti ongelmaa, ettei tieto kulje kaikkialle ja sen takia tulee ongelmia. Eli jos tiimit keskustelisi paljon avoimemmin. Myöskin asiakaan kanssa, että missä niitä ongelma on? Sen kuvittelisi nostavan jo paljon ongelmien ratkaisutiheyttä. Ja kehittäisi pitkällä aikavälillä prosesseja. Jos kysytään 1.tasolta, joka on paljon asiakkaan kanssa tekemisissä, mitkä ovat niitä isoimpia ongelmia ja mitkä on jatkuvia yms. Mutta jos 1.taso sattuu asiasta mainitsemaan eteenpäin, niin se tieto ei mene mihinkään. Silloin siitä tulee jatkuva ongelma, mitä ei tutkita missään vaiheessa. Se jatkuu, niin kauan kunnes joku huomaa jossain statistiikassa. Sattuu kysymään, minkä takia näitä työpyyntöjä tulee paljon. Mutta sekin on riippuvainen siitä, että sen joku huomaa. Eli näitä työpyyntöjä tulee tarpeeksi paljon. Kommunikointi molempiin suuntiin pitäisi olla avoimempaa. Sitä pitäisi kehittää merkittävästi.

Onko tässä mielestäsi johdon osalta petraamisen paikka vai koetko ettei tässä ole kanavaa tälle keskustelulle?

Sanotaan, että meidän yrityksessä on tapana nostaa asioita esiin. Esimerkiksi niin että tämä on nyt jatkuva ongelma ja on ollut pidempään. Käytännössä me merkataan ne asiat ylös. Merkataan, että tämä on jatkuva, mutta yleensä vain käydään johdon tai ylemmän asiantuntija tason kanssa läpi. Niin että tämä on

vain yksittäinen ilmoitus, kun ei ole ilmoitettu useamman kerran. Voi olla, että se on ilmoitettu useasti. Mutta he näkevät vain sen yhden työpyynnön, kun kaikki eivät sitä ilmoitusta tee. Eli se kynnys pitäisi olla huomattavasti pienempi mitä ilmoitetaan eteenpäin, jotta ne sitten noteerattaisiin. Koska tuntuu siltä, että ihan sama mitä sinne ilmoitetaan, niin koskaan ei selvitetä mitä ollaan jo alemmalla tasolla tehty.

Liite 4. Haastattelu 3

Lähituen asiantuntija**10.10.2021**

1. Usein IT-tuessa työpyyntöjä ei ole kategorisoitu vaativuuden tai siihen kuuluvan ajan mukaan. Kuitenkin osassa työpaikoista on käytössä tulosperusteinen palkkaus ja työntekijän tehdyistä tiketeistä pidetään kirjaa. Oletko havainnut saman ongelman? Voisiko asian hoitaa jotenkin toisin?

Sitä ei niin tuolla lähituessa huomaa, kun meillä ei ole tulosperusteista palkkausta. Sitä seurataan puhtaasti työpyyntöön käytetyllä ajalla. Mutta aiemmassa työpaikassa meillä oli käytössä pistemääräinen laskutapa, missä piti saada tietty määrä pisteitä päivässä. Jos silloin kävi tekemässä jotain isompia ongelmanselvityksiä, missä meni koko päivä, niin se oli saman arvoinen kuin näytön vieminen asiakkaalle.

Tarkkaileeko teillä esimies näitä tehtyjä tikettejä? Ja kuinka tarkasti?

No nykyisissä hommissa ei. Se on puhtaasti utilisaation perusteella. Eli kuinka paljon on mennyt tiketteihin aikaa ja paljon on merkinnyt työaikaa sille päivälle.

Eli tämän toiminnanohjausjärjestelmän kautta seurataan. Pitäisikö saada se noin 7 tuntia merkittyä?

75% pitäisi olla työpyyntöihin käytettyä aikaa päivän työajasta.

Miten jos kuvittelet itsesi käyttötuen puolelle, niin mikä olisi sinun mielestä tähän paras ratkaisu? Jakaisiko esimies vaikeat tiketit työntekijöille vai pitäisikö työpyyntöihin lisätä vaativuus kategoria?

Pitäisi olla molempia, että esimies jakaisi niitä vaikeampia keikkoja ja että kaikki saa myös niitä vaikeita työpyyntöjä. Ettei tule tilannetta, missä yksi työntekijä varaa kaikki helpot työpyynnöt itselleen. Mutta kyllä joku kategorisointi pitäisi olla, ettei vaikeat ja helpot työpyynnöt ole saman arvoisia.

2. IT-tuessa työntekijöiden vaihtuvuus on usein suurta. Oletko havainnut saman ongelman? Mitä haittoja tästä koituu? Voisiko asiaa parantaa?

Kyllähän tämä on tullut havaittua. Ei tuolla kovin pitkään jengi viihdy noissa työtehtävissä.

Mikä sinun mielestäsi on ratkaiseva tekijä siinä, että työntekijä pysyisi saman yrityksen sisällä?

Suurin motivaattori on raha ja työolot tietenkin. Kun lähituki ja käyttötuki on asemoitu "entry level" työksi, niin sinne halutaan halpoja datanomeja tekemään halpaa työtä. Sitten kun kokemusta karttuu, niin palkankorotuksia ei tule välttämättä ollenkaan, jos on riittävän nihkeä esimies. Ei sitä kovin moni jaksa ja sitten siirtyään ns. oikeisiin töihin, kun on saatu se pakollinen CV:n täyte siitä. Sitten menään nostelemaan parempaa palkkaa paremmissa hommissa. Sitä pystyisi korjaamaan sillä, että olisi tarjolla urapolku yrityksen sisällä. Ja kokemus toisi palkankorotuksia, eikä jäätäisi jumittamaan siihen "entry level" palkkaan. Työntekijöitä pitäisi houkutellessa viihtymään työpaikalla. Ei siellä mitään johtotason palkkaa tarvitse saada, mutta pientä palkkakehitystä kokemuksen mukaan. Työntekijöitä pitäisi myös vakinaistaa, eikä tarjota nollatuntisopimuksia vuodesta toiseen. Sekin auttaisi paljon.

Miten koet työn kuormittavuuden lähituen puolella? Onko teillä usein kiire? Teillä varmasti kuitenkin päiväkohtainen tavoite niin joutuuko painaan tukka putkella?

Sitä pystyy kyllä niin hyvin säätelemään sitä omaa työkuormaa näissä hommissa, ettei se hirveän stressaavaa hommaa ole.

Puhuttiin siitä yrityksen sisällä olevasta uraputkesta, niin vaikuttaako tämä paljon vaihtuvuuteen?

Kyllä sekin vaikuttaa, jos on tiedossa jo etukäteen, että on vuokrafirman kautta sinne hommaan tultu ja ei tarjota minkäänlaisia ylenemismahdollisuuksia. Ne jätetään firman sisäisille työntekijöille. Jos tällaiseen paikkaan tulee, niin on se sen verran ahdistavaa, ettei sitä pidemmän päälle jaksa. Seuraa, kun muut siirtyvät muihin tehtäviin ja itse on jämähtäneenä samaan positioon. Kyllä se kytkin nousee nopeasti tässä tilanteessa.

Onko teillä yritys tarjonnut jotain virkistystoimintaa? Tai onko työporukan kanssa jotain työn ulkopuolella?

Virallista ei ole ollut. Se on ollut lähinnä epävirallista hengailua. Koko yritystä koskevat pikkujoulut on ollut, muttei muuta. Se olisi hyvä valttikortti työssä viihtymiseen.

3. Asiantuntijatiimejä voi yrityksellä olla useissa eri maissa. Aiheuttaako tämä mielestäsi ongelmia IT-tuessa? Millaisia kokemuksia sinulla on?

Aiheuttaa se ongelmia, kun alkaa tulla aikaeroa ja kielimuuria vastaan. Siinä kun lähdetään eri maihin tekemään sitä palvelua. Toimintahan siirretään ulkomaille yleensä, koska se on halvempaa siellä. Ja kun haetaan sieltä halvasta maasta, sitä halvinta tekijää, niin saa todella huonolaatuista palvelua aikaan. Omakoh-taista kokemusta löytyy siitäkkin, että työpyyntö on siirretty ulkomaiselle asiantun-tijalle, missä sitä on tehty puolitoista tuntia etäyhteydellä, eikä saatu ratkaistua. Lopulta siirretty kotimaiselle asiantuntijatiimille, missä asiantutija ratkaisi asian 5 minuutissa ja ihmetteli, mitä ne siellä ulkomailla touhuaa.

Heikentääkö mielestäsi ulkomaiset asiantuntijatiimit palvelun laatua?

Palvelun laatu on loppupeleissä todella subjektiivinen mittari, niin siihen on vai-kea rakentaa mitään liikennevalomittaria. Kun verrataan esimerkiksi työpyynnön

sulkemisaikaa tai hintaa, niin ne ovat eksakteja. Niihin on helppo rakentaa monitorointi ja seurata sitä. Helposti palvelun laatu jää siinä kakkoseksi, kun lähdetään hakemaan kustannussäästöjä.

Jos asiantuntijatiimi on kotimaassa, niin koetko että se selkeyttäisi omaa toimintaasi?

On helpompi asioida sen kotimaisen asiantuntijan kanssa. Ulkomaisen asiantuntijatiimin kanssa asioiminen voi olla vaivaannuttavaa. Ulkomaisen asiantuntijan kanssa tulee menemään enemmän aikaa, kun asiat pitää yleensä selittää mo-
neen kertaan. Kotimaisen asiantuntijan kanssa on vain miellyttävämpi asioida.

4. Lähituella tulee usein ns. paikkokeikkoja. Tämä voi tulla yritykselle pitkässä juoksussa todella kalliiksi. Voisiko niitä jotenkin vähentää?

On tätä tullut useampaan kertaan nähtyä. Lähituen puolesta voi näyttää, että kaikki toimii, kun lähdetään paikalta. Mutta kun ei ole ollut käyttäjä testaamassa toimivuutta, niin käyttäjä avaa tiketin uudelleen.

Olisiko järkevää, jos toiminnanohjausjärjestelmä lähettäisi viestin, kun lähituen työntekijä ottaa työpyynnön omaan jonoonsa?

Se olisi todella hyvä. Ja sitten samalla käytäntö lähituella ja asiakkaalle. Käyttäjän on hyvä testata, että kaikki toimii ennen kuin lähituki lähtee paikalta. Sekin käy usein, että lähituki joutuu pähkäilemään asiakkaan ohjelmiston kanssa, kun ohjelmisto voi esimerkiksi vaatia kirjautumista jo asennusvaiheessa. Näitä tulee usein ja sitten niitä selvitellään pitkään. Työpyynnöt pyörivät lähituen jonossa ja asiakkaan puolelta laskutus juoksee.

Olisiko hyvä informoida asiakasta myös tästä toimintatavasta? Eli pyritään siihen, että käyttäjä on paikalla, kun lähituki tulee paikalle.

Kyllä ja ne järjestelmät mihin lähituella ei syystä tai toisesta ole pääsyä testaamaan, niin se on pakko asiakkaan tunnuksilla kokeilla.

5. Automatisointi puskee myös IT-tukeen. Mitkä työtehtävät on hyvä automatisoida? Toteutus? Onko jo käytössä? Vaikutus & tulevaisuus?

Yksinkertaiset oheislaitteiden toimitukset olisi hyvä automatisoida. Niin että tulisivat suoraan laitetoimittajalta käyttäjälle, ettei siihen tarvittaisi lähitukea välikätenä. Lähituen osalta se on kuitenkin vain sitä, että laitetaan se näppäimistö ja hiiri hyllyyn ja merkitään vartti työaikaa siitä.

Asiakas saisi sitten hakea pelkästään oheislaitteen työpaikalta jostain hyllystä?

Juuri nämä, mitkä ei vaadi minkäänlaista asennusta eli toimivat suoraan kytkettyinä.

Okei, tuleeko vielä jotain muita kohteita mieleen?

Olisi hienoa, jos esiasennus saataisiin automatisoitua. Työpyyntö, missä toimitetaan tietokone, johon tulee esiasentaa standardisoituja ohjelmistoja. Sen sijasta, että ohjelmistot pitäisi käsin asentaa, niin olisikin automaatio, jonka avulla saisi kerrasta asennettua kaikki tarvittavat ohjelmistot. Kun niitä käsin yksitellen asennetaan, niin siinä menee turhaan aikaa. Näin säästyy lähituen aikaa, kun voidaan viedä valmis kone heti esiasennuksen jälkeen asiakkaalle. Mitä vähemmän tätä pientä turhaa näpräämistä on, niin sitä parempi.

6. Tuleeko sinulla mieleen jokin kehityskohde, joka kasvattaisi IT-tuen tehokkuutta tai laatua?

Pitäisi olla kunnan keskustelukanavat eri asiantuntijoille. Esimerkiksi verkko- ja palvelinpuolelle. Tämän pitäisi olla oikeasti toimiva tapa jutella asiantuntijoiden kanssa, kun tällä hetkellä, jos itseltä loppuu osaaminen, niin on hirveä selvitys kehen tulisi ottaa yhteyttä. Meiltä puuttuu kokonaan tällainen listaus eri asiantuntijoista. Tämä aiheuttaa paljon viivettä työpyyntöjen ratkaisemisessa.

Miten sinun mielestäsi tämän ongelman voisi ratkaista?

Paras vaihtoehto voisi olla, että nimettäisiin joku vastuhenkilö lähituella eri asiantuntijatiimeistä. Ja että heihin saisi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyttä. Jos tarvitaan jatkotoimia, niin he voisivat laittaa työpöytätyötä eteenpäin.