

Teemu Salonen

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tuki- ja tuotantotehtävistä
tapahtumanhallintajärjestelmän ympärillä**

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tuki- ja tuotantotehtävistä
tapahtumanhallintajärjestelmän ympärillä**

Teemu Salonen
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Tietojenkäsittely
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely

Tekijä: Teemu Salonen

Opinnäytetyön nimi: Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tuki- ja tuotantotehtävistä tapahtumanhallintajärjestelmän ympärillä

Työn ohjaaja: Minna Kamula

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Kevät 2022

Sivumäärä: 48

Tässä opinnäytetyössä käydään päiväkirjakohtaisesti läpi Eventillan tukitiimin työtehtäviä. Toimeksiantaja on oululainen tapahtumahallintaan erikoistunut osakeyhtiö. Opinnäytetyön tekijä on työn aloitushetkellä 14 viikkoa yrityksen tuki- ja tuotantotiimissä työskennellyt työntekijä.

Työssä käydään läpi työtä ja työympäristöä työpaikalla. Se kattaa 10 työviikkoa. Osa teemoista kattaa kaksi viikkoa johtuen vajavaisista työviikoista. Teemat käsittelevät tuki- ja tuotantotiimin tehtäviä. Kymmenen viikon ajalta on päivittäinen raportointi, jossa käydään läpi päivittäisiä työtehtäviä. Viikkoanalyyseissä käydään läpi kulunutta viikkoa, sekä paneudutaan kyseisen viikon teemaan. Teemat on valittu kyseisen viikon työtehtäviin liittyen, esimerkiksi jokin uusi menetelmä tai mieleen painunut ja ajatuksia herättänyt työtehtävä. Viikkoanalyyseissä lähtökohtaisesti analysoidaan mennyttä viikkoa. Niissä myös pohditaan jatkokehitysmahdollisuuksia sekä kyseiseen työhön, että myös muihin IT-alan töihin, jotta niistä olisi monelle hyötyä oman työn kehittämiseksi.

Lopuksi pohdinnassa analysoidaan koko opinnäytetyön ajanjaksoa, vertaillaan lähtötasoa ja nykyistä tasoa sekä pohditaan keinoja oman työn parantamiseksi jatkossa.

Asiasanat: IT-tuki, asiakaspalvelu, tietojenkäsittely, etättyö, front-end-ohjelmointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Information Systems

Author: Teemu Salonen

Title of thesis: Diary based thesis from support and production tasks around event management system.

Supervisor: Minna Kamula

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022 Number of pages: 48

This thesis is diary-based review of the tasks of the Eventilla support team. The employer is a company specializing in event management in Oulu, Finland. The author of the thesis is an employee who has worked in the company's support and production team for 14 weeks at the beginning of the work.

In the document the work and the work environment in the workplace is analyzed. It covers 10 weeks of working. Some of the themes cover two weeks due to reduced working weeks. The themes cover support and production work in the company. For a period of ten weeks, there is daily reporting that goes through daily work tasks. Weekly analyzes cover the past week and focus on the theme of that week. The themes have been chosen in relation to the work assignments for that week, such as a new method or a memorable task. Weekly analyzes also consider possible further development, both for this work but also for other work in the IT sector in general.

Finally, the discussion covers the entire period of the thesis, compares the starting level and the current level, and considers ways to improve one's own work in the future.

Keywords: IT-support, customer service, Information technology, front-end programming

SISÄLLYS

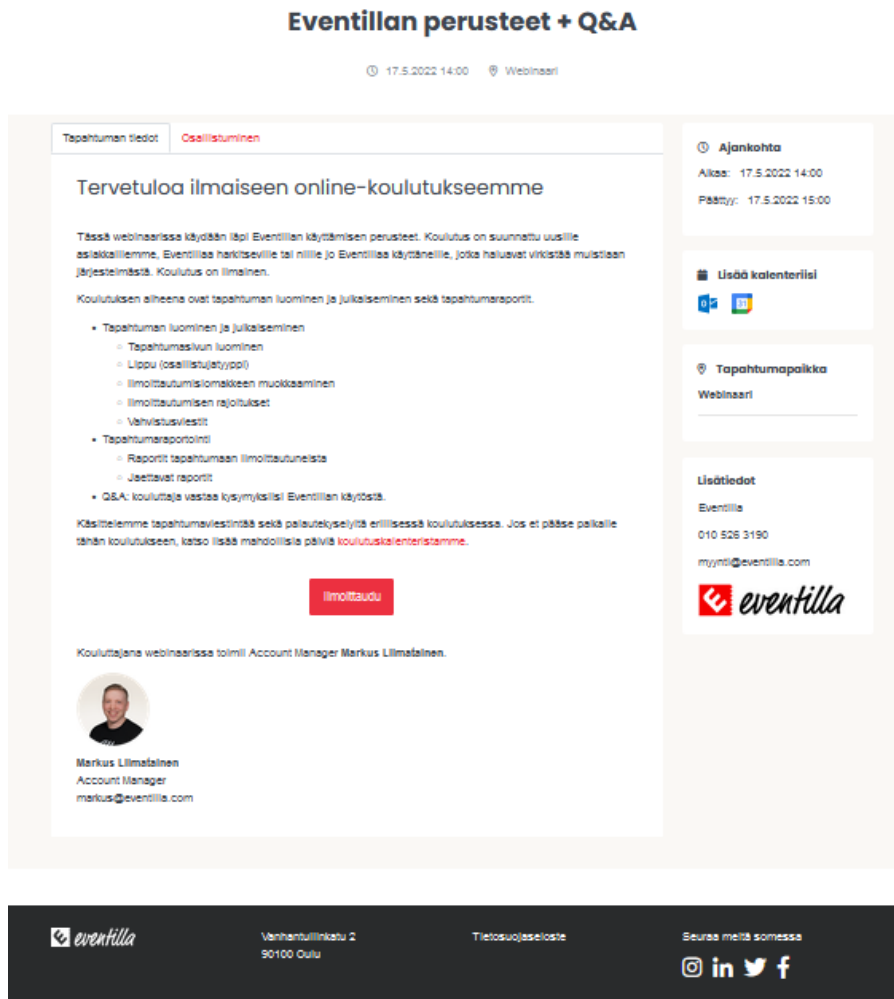
1	JOHDANTO	7
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS	10
2.1	Tuote	10
2.2	Oman nykyisen työsi analyysi	11
2.3	Sidosryhmät työpaikalla.....	13
2.4	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	14
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	16
3.1	Asiakaspalvelutyön haasteet (29.11.2021 - 3.12.2021).....	16
3.1.1	Viikon 1 raportointi	16
3.1.2	Asiakaspalvelutyön haasteet - Analyysi	17
3.2	Sisäisen viestinnän kanavat (6.12.2021 - 10.12.2021).....	18
3.2.1	Viikon 2 raportointi	18
3.2.2	Sisäisen viestinnän kanavat - Analyysi	20
3.3	Usein kysytyt kysymykset järjestelmään liittyen (13.12.2021 - 17.12.2021)	21
3.3.1	Viikon 3 raportointi	21
3.3.2	Viikon 4 raportointi	22
3.3.3	Usein kysytyt kysymykset järjestelmään liittyen - Analyysi.....	24
3.4	Kolmannen osapuolen ongelmat (27.12.2021 – 7.1.2022)	25
3.4.1	Viikon 5 raportointi	25
3.4.2	Viikon 6 raportointi	27
3.4.3	Kolmannen osapuolen ongelmat - Analyysi	29
3.5	Etätyöskentely teknisessä tuessa (10.1.2022 – 14.1.2022).....	30
3.5.1	Viikon 7 raportointi	30
3.5.2	Etätyöskentely teknisessä tuessa - Analyysi.....	33
3.6	Työtehokkuuden maksimointi (17.1.2022 - 21.1.2022).....	34
3.6.1	Viikon 8 raportointi	34
3.6.2	Työtehokkuuden maksimointi – Analyysi	36
3.7	Verkkomaksaminen Eventillassa 24.1 – 28.1.2022	38
3.7.1	Viikon 9 raportointi	38
3.7.2	Viikon 10 raportointi	41
3.7.3	Verkkomaksaminen Eventillassa – Analyysi	43

4	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	47

1 JOHDANTO

Tämä on ammattitutkintoni päättötyö, joka toteutetaan päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä. Työ sisältää päivittäisen läpikäynnin työtehtävistä, ongelmista ja niiden ratkaisuista. Työ on jaettu kymmeneen kappaleeseen vastaamaan arkea Eventillan tukitiimissä kymmenen viikon ajalta.

Eventilla on vuonna 2010 perustettu oululainen yritys, jonka ydinosaa on tapahtumanhallinta. Eventilla tarjoaa siis asiakkailleen työkalun tapahtumien luontiin ja hallintaan, kutsujen lähetykseen ja palautteen keräämiseen. Asiakkaille luodaan tapahtumasivut heidän oman brändinsä ilmeellä (Kuvio 1). Eventillasta on mahdollista myös jakaa tapahtumatiedot WordPress -lisäosaan tai rajapinnalle, josta asiakkaat voivat hyödyntää niitä omilla nettisivuillaan.



Kuvio 1: Eventillan ilmoittautumissivu (Eventilla 2022.)

Eventillaan ollaan ottamassa käyttöön tapahtumanhallintatyökalusta riippumaton palautekyselytyökalu. Palautteen kerääminen voi olla tapahtuman ympärillä tai täysin riippumaton tapahtumista. Aikeissa on, että palautekyselytyökalua voitaisiin myös myydä täysin erikseen asiakkaille ilman tapahtumanhallintatyökalua.

Eventilla on vahvassa yhteistyössä oululaisen Liana Technologiesin kanssa. Liana ja Eventilla ovat vahvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Lianan ja Eventillan työkalut toimivat helposti keskenään integraation ansiosta, jolloin käyttäjä voi vaihdella työkalujen välillä saumattomasti. (Eventilla 2022.)

KÄSITTEET

Bootstrap – CSS kehys, joka avaa mahdollisuuksia responsiivisiin verkkosivuihin.

Bugi - tietokoneohjelmassa oleva virhe, joka aiheuttaa ohjelman kaatumisen, jumittumisen tai toimimisen virheellisesti.

CSS – Cascading Style Sheet. Tyylisivu, jolle voi määritellä verkkosivulla näytettäviä tyylejä.

DKIM - DomainKeys Identified Mail – Tapa autentikoida sähköpostin lähettäjä. Mahdollistaa Eventillasta lähteviin viesteihin asiakkaan oman sähköpostipäätteen käyttämisen.

Facebook Pixel – Sivustolle lisättävä koodinpätkä, jonka avulla voidaan mitata, optimoida ja luoda kohderyhmiä esimerkiksi mainoskampanjoille.

Figma - vektorigrafiikkaeditori ja prototyypityökalu, jolla voidaan laatia esimerkiksi nettisivujen ulkoasujen prototyyppejä.

Google Analytics – Kävijäseurantaan luotu liitännäinen nettisivustolle.

Hakukoneoptimointi (SEO – Search engine optimization) - Toimenpiteet, joilla pyritään parantamaan verkkosivun näkyvyyttä hakukoneiden (Google, Bing, Yahoo) hakutuloksissa.

HTML – (HyperText Markup Language) ohjelmointikieli, joka kattaa päätelaitteella näytettävän nettisivun koodin.

Kanban – Prosessinhallintamenetelmä, jolla voidaan jakaa työtehtävät ja -prosessit visuaalisesti tekemättömiin, työn alla oleviin ja valmiisiin.

Log4Shell -haavoittuvuus – Joulukuun 2021 alussa löydetty tietoturvaavaoittuvuus, jonka avulla on mahdollista hyökätä sovelluspalvelimelle ja ajaa siellä mielivaltaisia komentoja.

NGINX - avoimen lähdekoodin HTTP-verkkopalvelin

QR-koodi – Lyhenne sanoista ”Quick Response”. Kuviokoodi, johon on koodattu informaatiota. Eventillan tapauksessa ilmoittautumistiedot luetaan lipun QR-koodista.

Rajapinta – Eventillan rajapinnalta asiakas saa tapahtuma- ja ilmoittautumistietoja hyödynnettäväksi omilla nettisivuillaan.

Slack - Sisäiseen viestintään suunniteltu pikaviestintäohjelma.

TinyMCE – avoimen lähdekoodin tekstieditori.

Trello – Selainpohjainen projektinhallintajärjestelmä.

Visual Studio Code – Ohjelmointiin tarkoitettu tekstieditori.

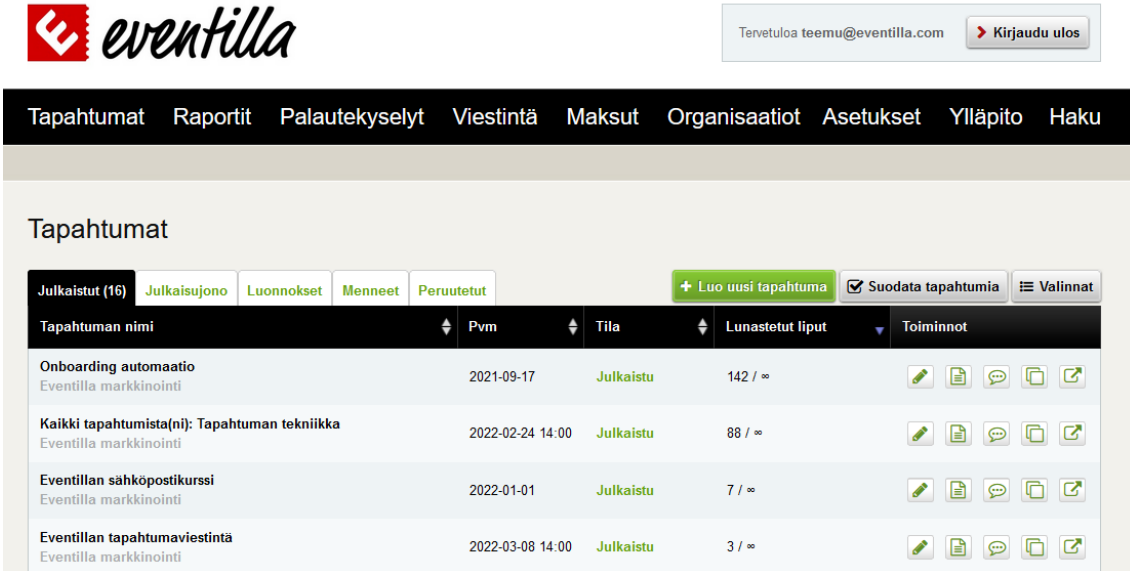
VPN - palvelu, joka suojaa internetyhteyttä ja yksityisyyttä verkossa piilottamalla käyttäjän IP-osoitteen.

Zendesk - Järjestelmä yhteydenottopyyntöjen käsittelyyn, priorisointiin ja seurantaan.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Tuote

Eventilla on työkalu, jolla asiakkaat voivat luoda tapahtumia ja kerätä ilmoittautujia niihin. Ilmoittautujien maksaminen onnistuu myös Eventillan kautta joko esimerkiksi laskutustietojen keräämisellä tai verkkomaksamisella ilmoittautumisen yhteydessä. Tapahtumaviestintä ja -kutsut voidaan räätälöidä ja lähettää massana halutuille ryhmille. Eventillassa voidaan myös hakea läsnäolotietoja tapahtuman osallistujista. Tämä onnistuu etätapahtumien kohdalla esimerkiksi seurantalinkistä. Paikan päällä läsnäolotiedot voidaan kerätä esimerkiksi Eventilla applikaatiolla lukemalla pääsylippujen QR-koodit. (Kuvio 2.)



The screenshot shows the Eventilla web application interface. At the top left is the Eventilla logo. To the right, there is a user greeting "Tervetuloa teemu@eventilla.com" and a "Kirjaudu ulos" button. Below this is a navigation menu with items: Tapahtumat, Raportit, Palautekyselyt, Viestintä, Maksut, Organisaatiot, Asetukset, Ylläpito, and Haku. The main content area is titled "Tapahtumat" and features a filter bar with tabs: Julkaistut (16), Julkaisujono, Luonnokset, Menneet, and Peruutetut. There are also buttons for "+ Luo uusi tapahtuma", "Suodata tapahtumia", and "Valinnat". Below the filter bar is a table of events with columns: Tapahtuman nimi, Pvm, Tila, Lunastetut liput, and Toiminnot. The table lists four events, all with a status of "Julkaistu".

Tapahtuman nimi	Pvm	Tila	Lunastetut liput	Toiminnot
Onboarding automaatio Eventilla markkinointi	2021-09-17	Julkaistu	142 / ∞	[edit] [document] [message] [share] [refresh]
Kaikki tapahtumista(ni): Tapahtuman tekniikka Eventilla markkinointi	2022-02-24 14:00	Julkaistu	88 / ∞	[edit] [document] [message] [share] [refresh]
Eventillan sähköpostikurssi Eventilla markkinointi	2022-01-01	Julkaistu	7 / ∞	[edit] [document] [message] [share] [refresh]
Eventillan tapahtumaviestintä Eventilla markkinointi	2022-03-08 14:00	Julkaistu	3 / ∞	[edit] [document] [message] [share] [refresh]

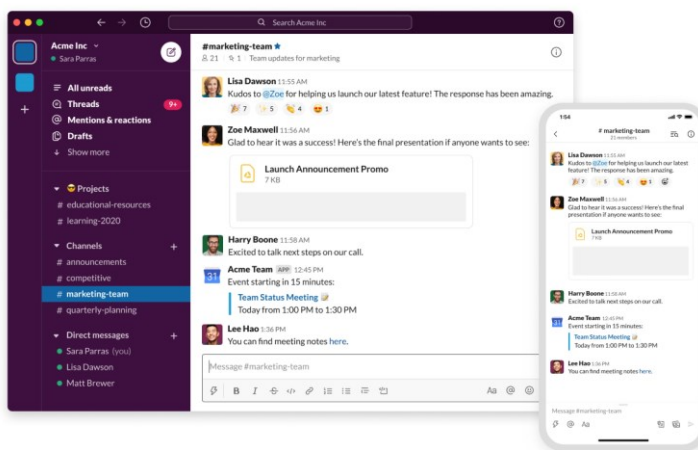
Kuvio 2: Eventillan käyttöliittymä. (Eventilla 2022.)

Eventillassa voidaan myös kerätä palautetta osallistujilta ja koota palautteesta raportteja. Kerättyjen läsnäolotietojen ansiosta palautepyyntöt voidaan lähettää kohdennetusti ja räätälöidysti vain henkilöille, jotka saapuivat tapahtumaan.

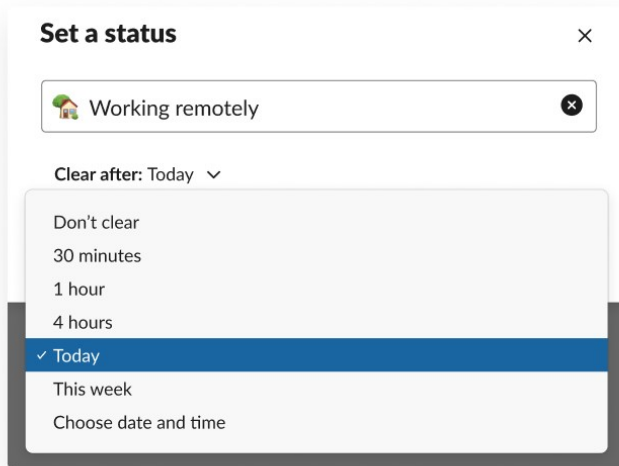
2.2 Oman nykyisen työsi analyysi

Suoritin Eventillalla opintojeni ammattiharjoittelun 16.9–26.11 välisenä aikana. Olen ehtinyt perehtyä työympäristöön ennen tämän raportin kirjoittamista. Työajat ovat melkein poikkeuksetta 8–16. Tuki on auki 9–16, jolloin vähintään tällä aikavälillä täytyy olla jonkun vastaamassa tukipuhelimeen ja chattiin. Tähän asti olen työskennellyt toimistolta käsin, enimmäkseen lyhyen työmatkan vuoksi. Näin aiheelliseksi olla toimistolla myös henkilöstöön tutustumisen edesauttamiseksi. Työtä kohtaan alati kasvavan itsevarmuuden johdosta on suunnitelmistani aloitta etätyöskentely lähiaikoina. Yrityksen sisäinen viestintä on mielestäni erinomaisella tasolla, ja miltei kaiken, mitä voi tehdä toimistolla, on mahdollista suorittaa myös kotitoimistolta käsin.

Eventilla käyttää sisäiseen viestintään pääsääntöisesti Slack-sovellusta. (Kuvio 3) Täällä eri aihealueet on kanavoitu eri kategorioihin, jolloin eri asiakokonaisuuksia voidaan kohdistaa oikeille henkilöille. Eri työryhmät voivat seurata heille olennaisia kanavia, jotka koskettavat heitä. Slackin Huddle -toiminto on myös hyödyllinen etätyöskentelyssä. Huddle-ominaisuus on puhelu työkaverin tai -kavereiden kanssa, jolloin esimerkiksi palaverit tai ongelmaratkaisut voidaan hoitaa etänä ruudunjaon avulla. Slackiin myös kirjataan tieto omaan tilaan esimerkiksi palavereista, sairastumisista ja lounastauoista, jolloin tiedetään reaaliajassa ketkä ovat tavoitettavissa. (Kuvio 4) Slackin voi myös yhdistää omaan kalenteriin, jolloin henkilön tila päivittyy automaattisesti aikataulun mukaan.

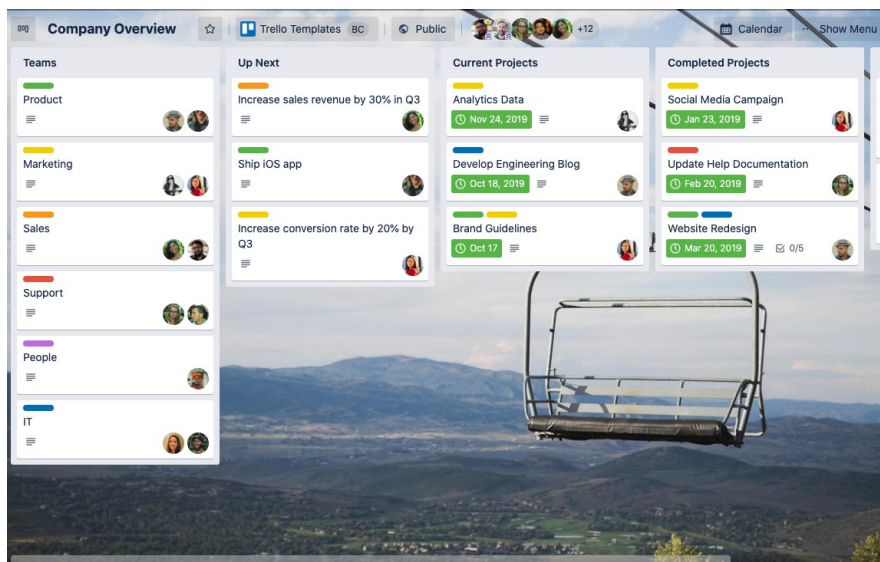


Kuvio 3: Slack -käyttöliittymä (Slack 2022.)



Kuvio 4: Slack tilan asetus (Slack 2022.)

Trello-sovellus on käytössä projektienhallinnassa. Trellossa on tauluja monille asiakokonaisuuksille kuten tuotanto, kehitys ja kehitysideat. Tauluilla on luetteloitu Kanban -tyylisesti eri työprosessit eri vaiheisiin. (Kuvio 5.) Normaalisti Kanban -tyylisessä tuotantoprosessissa työn vaiheet on jaettu tuleviin, työn alla oleviin, ja suoritettuihin tehtäviin. Meillä työn alla olevat prosessit eivät ole yhdessä luettelossa, vaan jokaisella työntekijällä on oma luettelo, johon siirretään kohdennetusti työprosessit sille henkilölle, jolla prosessi sillä hetkellä on käsittelyssä. Tämä siksi, ettei käynnissä olevat työt -luettelo kasvaisi liian suureksi.



Kuvio 5: Trellon taulunäkymä.

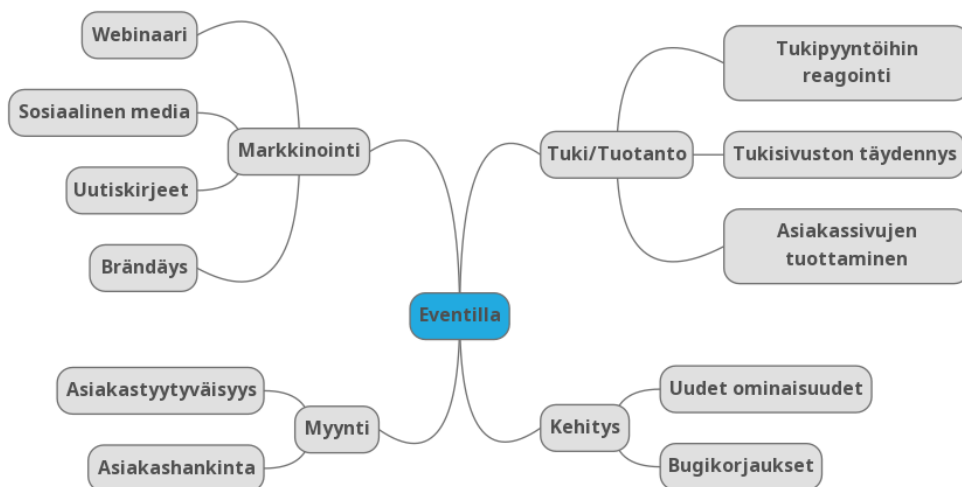
Työtehtäväni jakautuvat tuki-, ja tuotantotehtäviin. Tukityötehtäviin kuuluu chattiin, tukipuhelimeen ja sähköpostiin (Zendesk) tulleisiin tukipyyntöihin vastaaminen. Tukitiimi vastaa myös yrityksen sisäisistä tukipyynnöistä.

Tuotantotehtäviin kuuluu muun muassa uusien asiakkaiden sivun luominen, vanhojen asiakkaiden sivujen päivitys ja integraatioiden käyttöönotot. Uusille asiakkaille luodaan heidän visuaalisen ilmeensä mukaiset tapahtumasivut heidän omien kotisivujen tai brändin ilmeen pohjalta. Olemassa olevien asiakkaiden template -päivityksiin kuuluu tapahtumasivujen ja viestipohjien päivitys Eventillan uusimpaan mallipohjaan.

Tukitiimi vastaa myös Eventillan tukisivuston artikkeleiden kattavuudesta ja ajantasaisuudesta. Uusien ohjelmisto-ominaisuuksien myötä tukisivuille täytyy luoda ohjeet, miten ominaisuutta käytetään.

2.3 Sidosryhmät työpaikalla

Eventilla koostuu neljästä tiimistä, joita ovat kehitys-, myynti, markkinointi- ja tuki/tuotantotiimi (Kuvio 6). Myyntitiimissä on viisi työntekijää ja tämän pääasiallisena tehtävänä on hankkia uusia asiakkaita, eli myydä työkalua potentiaalisille asiakkaille. Jokaisella asiakkaalla on nimetty asiakasvastaava myyntitiimistä. Lisäominaisuuksien tilauksissa, ulkoasupäivityksissä sekä käyttöoikeuksien lisäämisessä asiakkaat voivat olla yhteydessä asiakasvastaavaansa.



Kuvio 6: Eventillan tiimit

Myyntitiimiltä tulevat tehtävät siirtyvät tämän jälkeen tuotantotiimille toteutettavaksi. Myyntitiimissä toimii myös yksi henkilö nimikkeellä customer success manager, joka vastaa nopeasti suoritettavista tuotannon tehtävistä, ja vastaa asiakkaalle suoraan. Tähän kuuluvat esimerkiksi käyttöoikeuksien lisäämiset ja poistamiset, käyttäjäroolien asetukset. Täten säästetään aikaa ja vaivaa tehtävien edestakaisin viemistä myynti-, ja tuotantotiimin välillä. Tämä on myös suuri apu tukitiimille, jotta tuotannon tehtäville jää aikaa. Esimerkiksi käyttäjänoikeuslisäyksiä tulee paljon asiakkailta.

Edellä mainittu tuotantotiimi toimii myös Eventillan teknisenä tukena. Tiimi vastaa tukipyynnöistä, niiden selvittämisestä ja ratkaisemisesta. Mikäli tukipyyntö on järjestelmässä havaittu bugi, tukitiimi ohjaa vian kehitystiimille. Kehitystiimin tehtävänä on havaitut bugikorjaukset ja uusien ominaisuuksien toteuttaminen. Kehitystiimissä työskentelee neljä henkilöä.

2.4 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Yrityksessä, jossa työskentelee monta tiimiä ovat vuorovaikutustaidot tärkeitä. Myös etätyöskentelyn kasvava määrä muuttaa työmetodeja, johon ennestään on totuttu. Covid-19 pandemian aikaan pyritään, ettei koko henkilöstö olisi samaan aikaan toimistolla. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että tiedonkulku toimii. Työtehtävät listataan Trello -sovelluksessa, jossa jokaiselle kehitystiimille on oma taulu. Niin ikään jokaisessa taulussa on kyseisen tiimin jokaisen työntekijän luettelo. Työtehtävät ovat kortteja, jotka liikkuvat tauluilla luetteloista toiseen riippuen siitä, kenellä tehtävän vastuu on sillä hetkellä. Olemme luoneet usein toistuvista työtehtävistä korttipohjia, joita kopioimalla saadaan helposti täytettyä työtehtävän vaiheet. Tämä auttaa pyynnön tekijää ja työtehtävän suorittajaa, kun kortille on listattu tehtävät aina samaan järjestykseen. Korteilla on myös mahdollista asettaa määräaikoja ja kommentoida, joten työtehtäviin liittyvä kommunikointi sujuu helposti kortilla. Kun työtehtävä on tehty, kortti siirretään sen työntekijän luetteloon, joka ottaa vastuun tehtävästä siitä eteenpäin.

Slack -sovellusta käytetään yleisissä aiheissa, kun halutaan kysyä tai ilmoittaa jotain yleisesti. Esimerkiksi poissaolot ja etäpäivät ilmoitetaan tiimikanavalla. Tiimikohtaiset kysymykset voidaan esittää kehityksen kanavalla, ja viikkopäivityksen ominaisuudet ja korjaukset kerrotaan päivitykset-kanavalla.

Myös vapaalle keskustelulle on oma kanavansa, johon postailaan viikonloppusuunnitelmista, vapaa-ajan kimmelluksista tai meemejä. Tämä kanava onkin oiva paikka keskustella

työkavereiden kanssa rennommin, ja muistankin sen olleen parhaita työkaluja tulla osaksi Eventillan tiimiä työharjoitteluni alussa. Kahvitauko on sovittu joka päivälle kello kahdelta, jolloin halukkaat voivat liittyä Google Meets -palaveriin, jossa voidaan vaihtaa päivän kuulumiset työporukan kanssa.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Asiakaspalvelutyön haasteet (29.11.2021 - 3.12.2021)

3.1.1 Viikon 1 raportointi

Maanantai

Päivä, ja samalla varsinaisen työni ensimmäinen päivä harjoittelun jälkeen lähti liikkeelle kiireellisissä merkeissä. Tukeen oli viikonlopun aikana tullun puolisenkymmentä tukipyyntöä, joita rupesimme kollegani kanssa selvittämään. Aamupäivä menikin tukipyyntöihin vastatessa. Soittoja tuli muutamia, jotka ratkesivat kuitenkin helposti. Sain myös ensimmäisen puhelun englanniksi, joka toi osaltaan lisähaastetta asiakaspalvelutilanteeseen. Tilanteesta selvittiin kuitenkin ongelmitta. Iltapäivästä tuli pari kiireellistä tuotantopyyntöä, johon pyörähti reilu tunti. Loppupäivä koostui satunnaisten artikkeleiden ja -soittojen läpikäynnistä ja selvittelystä.

Tiistai

Aamusta vastasin tukipuhelimeen liittyen asiakkaan tapahtumaraportteihin. Tapahtuma oli toteutettu hieman poiketen optimaalisimmasta toteutustavasta, jonka vuoksi asia vaati selvittelyä. Yhdistelimme Excel-taulukkoja osallistujista ja puhuimme asiakkaan kanssa puhelimesta noin kolme tuntia. Tukipyyntö ei sinänsä kuulunut enää Eventillan tuen tehtäviin, mutta siinä tilanteessa puhelua ei asiakaspalvelusyistä halunnut lopettaa kesken. Tarkistimme siis Excel-taulukot yhdessä asiakkaan kanssa. Jälkeen päin sain tukitiimin vetäjältä palautetta, että rajanveto, milloin ongelma ei kuulu enää tuelle on hieman epäselvä hänellekin. Pääasia, että asiakas jäi tyytyväiseksi. Positiivista palautetta asiakkaalta tulikin puhelun jälkeen. Iltapäivä meni rutiinista satunnaisiin tukipyyntöihin vastatessa ja asiakkaan yhden todistusohjan luomisessa.

Keskiviikko

Joka keskiviikko tukitiimi tekee tietyille asiakkaallemme palautekyselytarkistuksen. Tarkastamme tapahtumien palautekyselyt, -raportit ja niiden ajastuksen tapahtumaan ilmoittautuneille. Tämän jälkeen sain tuotantotehtävän asiakkaalta, jolle piti muokata hieman sivuston ulkoasua. Lounaan jälkeen olin ainoana henkilönä toimistolla vastaamassa puhelimeen. Iltapäivä sujui kuitenkin ilman ongelmia. Tekemistä riitti puoli viiteen asti iltapäivään. Viimeisenä työtehtävänäni päivitin tukitietokantaa palautekyselytyökaluun, joka oli saanut uusia ominaisuuksia taannoin.

Torstai

Asiakas soitti aamulla, että hänellä on ongelmia tulevan tapahtuman ilmoittautujien sisään kirjaamisissa. Hän oli toteuttanut aikaisemman vuoden tapahtuman pohjalta uuden tapahtuman, joka käytti ilmoittautumislomakkeella kenttää vanhasta tapahtumasta. Tämä oli siis bugi, jonka välitin kehitystiimille. Kehitykseltä tulikin korjaus, jolloin totesimme bugin korjatuksi ja pystyimme ratkaisemaan tukipyynnön. Tukeen tuli myös pyyntö muokata muutamia linkkejä sivuston alaviitteissä. Jatkoin myös eilen aloitettua tukiartikkelia eteenpäin.

Perjantai

Ohjelmiston viikkopäivitys on joka perjantai, jolloin uusia ominaisuuksia ja bugikorjauksia otetaan käyttöön järjestelmään. Tuen tehtävänä on tämän yhteydessä todeta bugit korjatuiksi ja viestiä asiakkaille heidän ilmoittamistaan bugeista, jotka on korjattu päivityksen yhteydessä. Päivä alkoi tämän korjauslistan läpikäymisellä. Myöhemmin myyntitiimiltä tuli sisäinen selvittelypyyntö liittyen asiakkaan kirjautumisparametreihin. Päivä jatkui todistusohjan muokkauksen merkeissä. Myyntitiimin kautta tuli pyyntö vaihtaa uusi logo todistusohjiin. Toiseen todistukseen täytyi luoda logiikka, jolloin ilmoittautumisen päivämäärä tulostuu automaattisesti oikein todistukselle. Iltapäivä kului tukiartikkelien korjauksessa, sekä markkinointitiimin opastamisessa uuteen työkaluun, joka on määrä ottaa käyttöön järjestelmään lähiaikoina.

3.1.2 Asiakaspalvelutyön haasteet - Analyysi

Tämä viikko meni yllättävän kiireisissä merkeissä. Joulun alla monet yritykset järjestävät vuoden viimeisiä tapahtumia, sekä seuraavan vuoden tapahtumia alta pois ennen joulupyhiä. Tämä näkyi tukitiimin kiireellisyydessä. Alkuvuokosta tuotannon tehtäviin ei ollut lainkaan aikaa johtuen tukeen tulleiden tukipyyntöjen määrästä.

Tiistaina tullut tukipuhelu liittyen asiakkaan virheelliseen toteutustapaan nosti keskustelua jälkeensä tukitiimin sisällä. Asiakas oli poikennut ideaalisesta toimintatavasta, joka jälkeensä oli johtanut siihen, etteivät järjestelmän kaikki ominaisuudet toimineet niin kuin piti. Kiukkuiselle asiakkaalle, joka näki ongelman vain järjestelmässämme, tuli kertoa, että ongelma johtui käyttökäytännön virheestä provosoimatta asiakasta. Itse olen kokenut toimivaksi ratkaisuksi puhua virhetoiminnoista passiivissa. Esimerkiksi ”Olette asettaneet kentän piilotetuksi” -sijasta suosin muotoa: ”Kenttä on asetettu piilotetuksi.” Asiakasta ei täten suoraan syytetä virheellisen toimen tekemisestä, vaan todetaan virhe neutraalisti.

”Vaikka virhe ei olisikaan sinun tai yrityksesi, pahoittele asiaa silti. Asiakas voi olla väärässä syytöksessään, mutta älä silti käyttäydy ylimalkaisesti tai vähätellen, vaan vastaa kärsivällisesti ja empaattisesti asiakkaan kaikkiin kysymyksiin – vaikka virhe ei olisi todellinen, asiakkaan kokemus pettymys ja tunnetila on.” (Ukko.fi 2021.)

Kyseisen asiakkaan kohdalla asiakas myös vaati apua järjestelmän ulkopuolisiin ongelmiin. Tämä ei tuen tehtäviin olisi kuulunut. Päätös piti tehdä puhelun aikana ja suostuin auttamaan asiakasta tässä tilanteessa. Vaikka tässä kuluikin aikaa, tämä saattoi helpottaa epäsuorasti myös tuen aikataulua. Asiakkaan ongelma saatiin ratkaistua kokonaan yhden puhelun aikana. Avun tarjoamatta jättämisestä olisi voinut olla seuraus, että hän olisi tukeen yhteydessä vielä useamman kerran ongelman eri vaiheissa, jolloin tukipyyntöön vastaaja saattaa olla eri henkilö. Näin säästettiin asiakasta, ettei hänen tarvinnut selittää samaa asiaa monta kertaa. Tämä oli myös ainut laatuaan, jolloin tukipuhelu on venynyt useamman tunnin mittaiseksi. Mikäli vastaavia tilanteita ilmenee useammin, on syytä ehkä katsoa avunannon rajanvetoa tarkemmin.

3.2 Sisäisen viestinnän kanavat (6.12.2021 - 10.12.2021)

3.2.1 Viikon 2 raportointi

Maanantai

Itsenäisyyspäivä

Tiistai

Tälle viikolle sovimme kollegani kanssa, että otan chat -tuen hoidettavaksi. Chat voi olla auki vain yhdellä tuen työntekijällä. Chatissa tulikin heti kysymys liittyen palautekyselyjen ajastukseen ja muokkaukseen. Ongelma ratkesi kuitenkin ongelmitta. Myöhemmin asiakas halusi tietää, miten voisi parantaa sivujen hakukoneoptimointiaan. Sain iltapäivästä tuotannon tehtävän, jossa piti päivittää asiakkaan viestipohjaa. Tämä koituikin hieman haasteelliseksi johtuen siitä, että eri sähköpostisovelluksissa viestipohja näytti eriltä. Tämä on yleistä viestipohjien luonnissa, vaikkei ne yleensä tuota paljon vaivaa, mutta jostain syystä tänään korjaus vei poikkeuksellisen kauan aikaa, ja homma venyykin vielä huomisen puolelle.

Keskiviikko

Aamusta viimeistelin viestipohjan, joka jäi eiliseltä kesken. Eilen turhautuneena etsin virhettä koodista tovin aikaa tuloksetta. Tuotantotiimillä on viestipohjien tekoon Eventillan oma viestipohja, jota lähemme muokkaamaan asiakkaan toiveiden ja brändin mukaiseksi. Tänään otinkin uudelleen esille alkuperäisen pohjan, johon kopioin koodit edellisen päivän teoksesta. Viestipohja tulikin nopeasti valmiiksi tällä metodilla. Eilisen pohjan vika jäi ratkaisemattomaksi, mutta ainakin uusi koodi toimi onnistuneesti. Tukeen tuli soittoa suuresta menneillään olevasta tapahtumasta, jossa tapahtuman järjestäjällä oli ongelmia lippujen QR-koodien lukemisessa. Ongelma paljastuikin johtuvan applikaation välimuistista, johon tallentui vanhat tapahtumatiedot. Ohjeistin asiakasta poistamaan applikaation välimuistin ja vika saatiin näin korjattua. Tukipuhelimeen soittoja tuli tänään yhteensä kuusi. Ongelmat olivat kuitenkin helppoja selvittää. Loppupäivästä työstin asiakkaan todistus pohjiin hänen toimittamiaan allekirjoituksia.

Torstai

Eventillalla on käytössä kolmannen osapuolen hallinnoima oikeuksienhallintatyökalu, jossa on mahdollista lisätä esimerkiksi asiakkaita tai käyttäjätunnuksia Eventillan palveluihin. Tänään aamulla totesin, ettei tunnuksellani ole kaikkia oikeuksia työkaluun. Todensimme myös kollegani kanssa, ettei hänellä kyseistä virhettä toistu omalla tunnuksellaan, joten olinkin seuraavaksi yhteydessä työkalun hallinnoiman tahon tukeen. Tuesta tulikin apuja, mutta mikään ei auttanut. Ongelma meni syvempään selvitykseen työkalun kehitystiimille, enkä itse voi kuin odottaa heiltä korjausta. Osa tuotannon ja tuen työtehtävien tehokkuudesta siis kärsii toistaiseksi. Eventilla työkalu onneksi toimii ongelmitta ja ongelma esiintyy vain tässä oikeuksienhallintatyökalussa. Toin kannettavan tietokoneeni tänään töihin tarvittavien työkalujen ja yhteyksien asennusta varten. Tavoitteinani on joulun ajan työskennellä etänä, joten tämä oli hyvä saada valmiiksi hyvissä ajoin. Tukipuhelin oli erityisen hiljainen tänään, mutta sähköposti piti kiireisenä. Muutama tuotannon työkin oli, kuten esimerkiksi Facebook Pixel ja Google Analytics -ohjelmien asennus asiakkaan sivuille.

Perjantai

Aamusta myyntitiimin uudella työntekijällä oli ongelmia ajastettujen viestien toimivuudessa, jossa autoin häntä ensimmäisenä. Uuden ominaisuuden myötä yksi tukiartikkeli vaati päivitystä, jota aloin päivittämään. Tuki oli melko hiljainen tänään, joten aloin tekemään uutta tukiartikkeliä vanhasta

vähemmän käytetystä ominaisuudesta järjestelmässä. Loppupäivä meni tämän ääressä sekä satunnaisiin tukipyyntöihin vastatessa.

3.2.2 Sisäisen viestinnän kanavat - Analyysi

Tuki oli selvästi hiljaisempi tällä viikolla viime viikkoon verrattuna. Tämä oli onni, sillä käyttämässämme oikeuksienhallintatyökalussa oli bugi, jota selviteltiin niin meillä Eventillassa, kuin kolmannen osapuolenkin tuessa. Ongelman johdosta en pääse täysin hallinnoimaan oikeuksia, eikä minulla ole täyttä pääsyä tarvittaviin näkymiin, jossa muokataan asiakkaiden asetuksia. Slack on hyvä työkalu sisäiseen viestintään, ja tässä tapauksessa myös ulkoiseen viestintään yhteistyökumppaneiden kanssa. Tukipyyntöihin vastauksessa tai sähköpostiviestittelyssä viive voi olla päiviä kiireisinä aikoina, joten vianmäärityksen vireillepano ei vaatinut muuta kuin viestin Slack-sovelluksessa. Tuesta vastattiinkin nopeasti, mutta vikaa emme pystyneet paikallistamaan. Vertailimme kollegani ja minun oikeuksia järjestelmässä ja ne näyttivät olevan samalla tasolla. Emme saaneet pikaisella selvityksellä järjestelmävikaa selitettyä, ja tuki välitti vian työkalun kehitystiimille.

Eventillan sisäisten toimenpiteiden hallinnassa käytämme Trello-sovellusta. Prosesseissa käytämme Kanban-tyylistä työkalua prosessinhallintaan. ”Kanbanin keskeinen periaate on visualisoida työn kulku Kanban-tyylillä. Taulu kuvaa työn kulun vaiheet selkeästi nimetyillä sarakkeilla.” (Gofore.com 2020.) Täällä prosessit pysyvät ajan tasalla, missä vaiheessa se etenee, ja kenellä se on sillä hetkellä hoidettavana. Toisin kuin Slack-sovellusta, Trelloa emme käytä kolmansien osapuolien kanssa yhteistyössä. Oikeushallintatyökalun tukeen jäänyt vian selvitys onkin herättänyt kysymyksiä jälkeenpäin, kuten missä vaiheessa prosessi on tai onko sitä otettu vielä käsittelyyn.

Slackissa olemme hyödyntäneet ominaisuutta, jossa on mahdollista ottaa toisen organisaation henkilö keskustelukanavalle, mikäli työn kannalta on oleellista, että tämä henkilö on mukana keskustelussa. Esimerkiksi Eventilla-applikaation kehittäjänä on työntekijä toisesta yrityksestä. Hänet on otettu applikaation Slack-kanavalle Eventillan henkilöstön lisäksi, jolloin tiedonvälitys toimii sulavasti. Tätä olisi edellä mainituissa tilanteissa hyvä käyttää mielestäni myös Trellossa. Trello-kortille voisi liittää henkilön toisesta organisaatiosta, jolloin toisen organisaation henkilö näkisi, missä vaiheessa prosessi etenee.

3.3 Usein kysytyt kysymykset järjestelmään liittyen (13.12.2021 - 17.12.2021)

3.3.1 Viikon 3 raportointi

Maanantai

Viikonlopun aikana tukeen oli tullut 10 uutta tukitickettiä. Asiakkaalla oli ongelmia suodattaa osallistujista pelkät läsnäolijat todistuksien lähetystä varten. Eventillasta voidaan räätälöidä asiakkaille todistukset, joita he voivat lähettää kohdennetusti koulutuksiin osallistujille. Toinen asiakas uteli, miten suodattaa WordPress -lisäosassa tagien mukaan näytettäviä tapahtumia omilla nettisivuillaan. Tähän tuelta löytyikin esimerkkikoodi, jonka annoimme asiakkaalle ja ohjeistimme, mitä toimenpide vaatii Eventilla-työkalun puolella. Loppupäivä meni asiakkaan viestipohjan alatunnisteen muokkauksessa. Alatunnisteen sosiaalisen median linkit eivät ohjanneet haluttuihin osoitteisiin ja tämä piti vaihtaa. Koska asiakkaalla oli tapahtumia yli 30, upposi tähän rutkasti aikaa, ja toimenpidettä pitää jatkaa vielä huomennakin.

Tiistai

Tuki oli tänäänkin melko kiireinen. Päivä alkoi asiakkaan kanssa sovitulla tapahtumasivujen ulkoasupäivityksellä. Asiakkaalla oli julkisissa tapahtumissa ilmoittautuminen käynnissä, jonka vuoksi halusimme ajoittaa ulkoasupäivityksen mahdollisimman hiljaiselle ajankohdalle tapahtumasivujen liikenteen osalta, koska päivityksen yhteydessä on pieni aikaikkuna, jolloin uudet nettisivun tyylit eivät näy sivulla.

Toinen tehtävä liittyi osallistujille lähteviin vahvistusviesteihin. Tapahtuman järjestäjä voi luoda muuttujilla ilmoittautujakohtaista dataa, esimerkiksi tervehtiä etunimellä, tai tuoda tapahtuman alkamisajankohdan muuttujalla. Asiakas pyysi tähän päivitystä. Useamman lipun oston yhteydessä ryhmän ilmoittaja jättää yhteystietonsa, jolle voidaan tulostaa kaikkien osallistujien tiedot. Tähän yhteyteen ei kuitenkaan tulostettu lipputietoja osallistujista. Tähän tuki pystyi kuitenkin vaikuttamaan tekemällä kustomoidun pohjan tietojen tulostusta varten. Loppupäivä meni satunnaisissa tukipyynnöissä sekä eilen aloitetussa alatunnisteen päivityksen parissa.

Keskiviikko

Tämä oli ensimmäinen etätyöpäiväni. Aamulla tukeen oli tullut tukipyyntö, jossa asiakas ihmetteli jonotuslistan aktivoitumista, vaikka tapahtumassa oli vielä tilaa ilmoittautujille. Eventilla-järjestelmä varaa ilmoittautujalle lipun, kun he aloittavat ilmoittautumisen. Tästä asiakkaasta riippuen noin

puolen tunnin päästä ilmoittautuminen mitätöidään, mikäli sitä ei ole saatettu loppuun. Tästä syystä tapahtuma saattaa täytyä keskeneräisistä ilmoittautumisista, kun suuri määrä henkilöitä ilmoittautuu samanaikaisesti. Osa näistä ilmoittautujista ei kuitenkaan saata ilmoittautumistaan loppuun, jonka vuoksi tapahtuma tyhjenee puolen tunnin aikakatkaisun jälkeen. Tätä, kuin monta muutakin kysymystä tulee vastaan useasti eri asiakkailta. Myöhemmin uusi asiakas käytti ensimmäistä kertaa kahteen vuoteen Eventillaa, ja kaipasi hieman apuja työkalun peruskäytössä. Toinen asiakas soitti liittyen raporttien toimivuuteen. Hänellä oli ongelma suodattaa tietyt henkilöt tapahtumasta raportille. Tämäkin ongelma hoitui rutiinilla helposti puhelimesta. Loppupäivästä aloin tekemään tapahtumasivujen ulkoasuja uudelle asiakkaalle.

Torstai

Aamulla asiakkaan turvallisuuspäällikkö soitti ja uteli, koskeeko tuore Log4shell-haavoittuvuus Eventillan palveluita. Eventilla on kuitenkin siirtynyt jo kauan sitten Nginx-tekniikkaan, jota tämä haavoittuvuus ei koske. Iltapäivä meni uuden asiakkaan tapahtumasivujen ja viestipohjien luomisessa. Viimeisen tunnin kollegani opetti minulle ja myynnin työntekijälle Eventillan rajapintakutsuja, joiden avulla asiakkaat voi kutsua tapahtumatietoja omalle nettisivuilleen.

Perjantai

Ensimmäisenä kävimme läpi viikkopäivityksen ja vastasimme asiakkaille, jotka olivat raportoineet vioista, jotka oli viikkopäivityksen yhteydessä korjattu. Tämän jälkeen tuessa oli hiljaista, jolloin aikaa jäi työstää tuotannon tehtäviä pois alta. Yhdelle asiakkaalle täytyi vaihtaa tapahtumasivuille logo ja toisella oli todistuspohtiin haluttuja muutoksia. Myöhemmin tukeen soitettiin, että Eventillassa luotuun tapahtumaan rekisteröidytään henkilöltä oli lähtenyt maksu kahdesti tililtä. Hän oli ilmoittautunut kahdesti tapahtumaan, maksanut molemmilla kerroilla, mutta toisen maksun yhteydessä henkilö ei ollut odottanut takaisinohjausta Eventillan järjestelmään. Eventilla ei saanut siis tietoa, että maksu oli hyväksytty. Voitiin kuitenkin varmistaa lokitiedoista, että henkilö oli maksanut, ja palauttaa hänelle rahat.

3.3.2 Viikon 4 raportointi

Maanantai

Viikko alkoi viikonlopun aikana tulleisiin tukipyyntöihin vastaamisella. Asiakas halusi ajastaa viimevuoden kursseilla oleville henkilöille lähtemään viestit palautekyselyyn vastaamisesta.

Ongelmana oli, että hän oli lopettamassa työt asiakkaan yrityksessä ja oli tämän johdosta jo muutenkin kiireinen. Päätimme tehdä poikkeuksen ja suorittaa tämän työn heidän puolestaan. Meiltä työn tekoon menisi sama aika, kun opastamisessa työn tekemisestä asiakkaalle, ja kyseinen henkilö on muutenkin lopettamassa työkalun käytön, joten opettamisesta ei pitkällä aikavälillä mitään hyötyisi. Parilta asiakkaalta tuli aamupäivän aikana soittoja tukeen, jotka liittyivät työkalun peruskäyttöön. Helppoa asiakkaan opastamista. Joululounaan jälkeen täydensin tukisivuartikkeleita, koska tukipyyntöihin kerettiin vastaamaan, eikä uusia ollut tullut. Joulu lähenee ja ihmiset jäävät lomille. Tätä myötä tukitiiminkin työt helpottuvat.

Tiistai

Tämän päivän työskentelin etänä. Eilen tuen sulkemisen jälkeen oli tullut tukipyyntö, jossa asiakkaan omilla nettisivuilla ei päivitty tapahtumiin luodut muokkaukset. Asiakkaan nettisivuille tuodaan tapahtumat Eventillan rajapinnan kautta. Tarkistin ensimmäisenä, tuleeko rajapinnalle ajantasaiset tiedot, ja sinnehän tuli. Ongelma ei ollut siis rajapinnassa. Näitä ongelmia tulee ajoittain vastaan ja syy on palvelimen välimuistiin jääneet vanhat tiedot. Palvelin hakee vanhentuneet tiedot välimuistista, jolloin muutokset eivät näy sivustolla. Asiakasta kehoitettiin tyhjentämään palvelimen välimuisti ongelman ratkaisemiseksi.

Myöhemmin selvittelimme ja testailimme yhdessä tuen henkilöstön kanssa Zendesk -sovelluksen uusia käyttöönottamiamme ominaisuuksia palaverissa.

Keskiviikko

Kuten joka keskiviikko, tänään aloitin työni tarkistamalla asiakkaan palautekyselyt. Huomasin, että perutulla tapahtumalla oli jäänyt palautekyselyn ajastettu lähetys osallistujille päälle. Varmistin asiakkaalta vielä ajastuksen perumisen.

Eventillan WordPress -lisäosassa oli ollut asiakkaalla ongelmia, jolloin tapahtumien tiedot eivät päivittyneet lisäosaan. Ongelman epäiltiin liittyvän asiakkaan palvelimen välimuistitukseen, jolloin palvelin käyttää aikaisemmin tallennettua dataa uuden hakemisen sijasta. Kehitykseltä tuli tiedote lisäosan bugista, jolloin se ei päivitä tapahtumia. Bugi pystyttiin kuitenkin kiertämään nopealla toimenpiteellä ja kun bugiin tulee korjaus, ongelma ei pitäisi enää toistua.

Myöhemmin tukeen tuli soitto asiakkaalta, joka ei ollut käyttänyt Eventillaa hetkeen. Hän halusi luoda kahdelle eri päivälle tapahtuman, jossa on 20 eri aikaa, joita asiakkaat voivat varata itselleen. Järjestelmästä löytyikin paikkarajoitettu kenttä, jolla voidaan varmistaa, että vain yksi henkilö pääsee ilmoittautumaan kutakin aikaa kohden. Tämän kentän toimivuutta avasin puhelimitse asiakkaalle.

Torstai

Päivä alkoi viikkopäivityksen läpikäynnillä. Muutamalle asiakkaalle täytyi vastata uusista bugikorjauksista. Tukeen tuli pyyntö asiakkaalta, jonka logo ja yhteystiedot olivat vaihtuneet, ja ne pitäisi nyt vaihtaa myös Eventillan sivuille. Uudet logot sain asiakkaan nettisivuilta, ja päivitys oli nopea tehdä. Huomenna on jouluaatto ja Eventillan tuki on kiinni. Tämän vuoksi tukisivuillemme piti luoda uutinen joulupyhien aukiolosta. Käytämme Lianan sisällönhallintajärjestelmää, jossa luomme uutisia tukisivuillemme. Järjestelmää en ollut laajemmin käyttänyt ennen, ja minulla ei ollut tarvittavia oikeuksia tehdä julkaisua. Tätä kysyin Lianan tuesta, ja oikeudet saatiin nopeasti oikealle tasolle. Loppu päivän viimeistelin tukiartikkelia tapahtumien tuomisesta tiedostoista.

Perjantai

Jouluaatto

3.3.3 Usein kysytyt kysymykset järjestelmään liittyen - Analyysi

Jouluviikko oli melko rauhallinen tukipyyntöjen osalta. Aikaa jäi siis runsaasti tuotannon tehtäviin ja tukiartikkelien päivittämiseen. Eventilla tarjoaa asiakkailleen tukisivut, joissa on avattu työkalun toimintaa ja usein kysytyjä kysymyksiä. Tästä huolimatta osa asiakkaista kysyy apua suoraan tuesta. Tämä on toki ymmärrettävää, kun asiakkaat maksavat työkalusta ja heille on kerrottu, että teknisestä tuesta saa apua ongelmiin. Olen luonutkin itselleni vastausviestiesimerkkejä yleisimpiin usein kysytyihin asiakkaiden ongelmiin, jolloin näihin vastauksen kirjoittaminen ei vaatisi joka kerta runsaasti aikaa. Tukisivuilta näihin ongelmiin löytyisi vastaus suoraan, mutta olisi epäammattimaista asiakaspalvelun kannalta kertoa asiakkaalle tarkistamaan vastaus tukisivulta. On myös ymmärrettävää, että ihmiset mieltävät luotettavimmaksi tiedonlähteeksi vastauksen, joka on kirjoitettu yksinomaan hänelle. Mikäli mahdollista, kannattaa asiakkaalle jättää mahdollisuus ”oivaltaa” ratkaisu ongelmaan itse. ”Jos mahdollistamme asiakkaille pienten haasteiden ratkaisemisen omin avuin, se voi joskus olla ratkaiseva elementti, miksi valita juuri meidän palvelutarjoajaksi.” (Kuulu.fi 2021). Asioiden itse oivaltaminen voi saada aluksi turhauttaneenkin

ongelman kääntymään positiiviseksi kokemukseksi. Täytyy myös osata lukea, kuin kehittynyt työkalun käyttäjä asiakas on. Liian yksityiskohtainen neuvominen ja asiakkaan silmissä itsestään selvyyksien lateleminen saattaa turhauttaa asiakasta ja hän voi nähdä tilanteen, kuin kyseenalaistaisimme hänen taitonsa käyttää järjestelmää.

Tärkeintä on kuitenkin varmistaa, että asiakas löytää ratkaisun ongelmaan. Liian köykäisesti selitetty ongelmanratkaisu saattaa jättää tunteen, että hänen kuuluisi tietää enemmän järjestelmästä. Asiakkaalle täytyy jättää tunne, että apua saa ja tulee kysyä uudelleen, mikäli asia ei ensimmäisessä viestissä avaudu.

Näissä tilanteissa on alussa tärkeää arvioida asiakkaan järjestelmäosaaminen. Mikäli on ilmeistä, että asiakas on käyttämässä ensimmäistä kertaa palvelua, on syytä tarjota yksityiskohtaisempaa neuvoa. Olen ottanut tavakseni avata asiaa hieman viestin alussa. Tähän yritän kertoa ammattimaisesti, mistä ongelma johtuu ja mistä siihen löytyy ratkaisu. Pyrin, etten opasta ratkaisua täysin vaihe vaiheelta, vaan jätän mahdollisuuden asiakkaalle opetella ja oivaltaa asioita itse. Loppuun jätän linkin tukiartikkeliimme, jossa asia on selitetty yksityiskohtaisesti kuvakaappauksin. Tämä vaihe vaiheelta opastus löytyy tarvittaessa tukiartikkelista. Tärkeää on myös lisätä viestin loppuun maininta olla yhteydessä uudelleen, mikäli jää tai herää vielä kysyttävää. Mielestäni tämä on hyvä keino opettaa asiakkaita käyttämään järjestelmää sekä tukisivustoa, mutta myös jättämään kuva, että tuesta saa henkilökohtaista apua tarvittaessa.

3.4 Kolmannen osapuolen ongelmat (27.12.2021 – 7.1.2022)

3.4.1 Viikon 5 raportointi

Maanantai

Tuessa oli pyyntö, jossa asiakas ei päässyt kirjautumaan omilla tunnuksillaan Eventillaan. Ensimmäinen korjausaskel on kirjautua ulos Eventillan palveluista linkillä, jonka annamme asiakkaalle. Tämä ei ollut kuitenkaan korjannut ongelmaa joten, kehotin asiakasta tyhjentämään selaimensa välimuistin ja sallimaan selaimesta kolmannen osapuolen evästeet. Tämä yleensä viimeistään auttaa ongelmaan. Mikäli tämäkään ei korjaa ongelmaa, täytyy meidän resetoida käyttäjän salasana ja alkaa tutkimaan ongelmaa tarkemmin.

Tuessa on lojunut tukipyyntöjä, jotka vaativat asiakkaalta vastausta tai toimenpiteitä. Nämä tukipyynnöt kategorisoituvat Zendeskissä odottaa-tilassa. Tuen ollessa hiljainen ajattelin lähetellä muistutusviestejä asiakkaille näihin odottaviin pyyntöihin, jotta asiaa saataisiin vietyä eteenpäin. Tukeen tuli myös asiakkaan ongelma liittyen Microsoft Teams-integraatioon, joka välitettiin kehitystiimille tutkittavaksi. Koko kehitystiimi on tämän päivän lomalla, joten asia otetaan käsittelyyn vasta huomenna.

Tiistai

Tuessa oli ajastettu tehtävä tälle päivälle, jolloin asiakas täytti 20-vuotta ja halusi, että logo päivitetään uuteen 20-vuotisjuhlaversioon. Logo oli toimitettu tukeen aiemmin ja sen vaihto onnistui helposti.

Asiakkaan viikoittainen palautekyselyiden läpikäynti tuli suorittaa keskiviikon sijasta tänään, sillä olen huomisen lomalla. Tämäkin jo rutiinia. Kahdessa palautekyselyssä oli korjaamista, joten todettiin jälleen, että viikkotarkistus on hyvä suorittaa.

Ilmapäivällä asiakas laittoi viestin, että halusi hieman päivitystä tapahtumasivujen ja viestipohjan alatunnisteeseen. Fonttien vaihdon lisäksi asiakas oli huomannut, että hänen sähköpostisovelluksessaan alatunnisteen linkit näkyivät yhä sinisellä, vaikka tyylimäärittely oli annettu elementille. Sininen linkki ei taustasta kunnolla erottunut. Koska sähköpostipalveluja on useita, välillä jää huomaamatta, jos joku sähköpostipalvelu ei tulosta viestiä oikein. Tämäkin virhe toistui pelkästään tässä kyseisessä sähköpostisovelluksessa. Esimerkiksi värien määrittämiseen toinen sähköpostipalvelu vaatii värimäärittelyt elementtiin, kun taas toinen sähköpostipalvelu vaatii määrittelyn style -elementtiin sivun alkuun. Asiakkaalle viestipohjia luodessa täytyy testata yleisimmin käytetyt sähköpostisovellukset läpi, jotta viesti näyttää hyvältä kaikissa palveluissa.

Keskiviikko

Ylimääräinen vapaapäivä

Torstai

Keskiviikon pidin lomaa matkustaessani Sveitsiin ja nyt työskentelenkin hieman askeettisemmassa työympäristössä. Mukanani on vain kannettava tietokone, kuulokkeet puheluiden vastaanottamiseen ja erillinen hiiri. Onneksi matkakohteesta löytyi lisänäyttö, joka on mielestäni minimivaatimus työssä.

Asiakas oli raportoinut järjestelmän epäkohdasta, jolloin ryhmän ilmoittaja näytetään järjestelmässä luodulla raportilla. Tämä sotki esimerkiksi osallistujamäärän tässä tapauksessa, jolloin itse ryhmän ilmoittaja ei osallistunut tapahtumiin. Ongelmasta on tehty pyyntö kehitykselle ongelman ratkaisemiseksi. Todennäköisesti toteutamme suodatusehdon, jolla ryhmän ilmoittajan voi halutessaan jättää pois raportilta.

Myös yhden myyjän kaupat on varmistettu, jolloin heidän tapahtumasivujen työstö jatkui tänään minun osaltani eteenpäin. Tänään sain myös valmiiksi tukiartikkelin käännöksen, jota olen työstänyt parina viime päivänä.

Perjantai

Uudenvuodenaatto. Tuki melko hiljainen, niin kuin joulun ja uuden vuoden välipäivinä ollut tähänkin asti. Yksi tukipyyntö oli tullut eilen, jossa haluttiin suurentaa fonttia elementistä, joka näytti tapahtumien päivämäärää tapahtumasivuilla. Jatkoin myös eilen aloitettua asiakkuutta eteenpäin tekemällä heille tapahtumakalenterin ja todistusten käyttöönoton. Myös DKIM:n lisäys oli suoritettu asiakkaan puolella kuntoon, joten pystyin tekemään verifiointin. DKIM:n avulla asiakkaan Eventillasta lähtevässä viestinnässä voidaan käyttää asiakkaan omaa sähköpostipäätettä.

Huomasin eilen viimeistellyssä tukiartikkelissa marginaalisen virheen, jonka korjasin artikkeliin. Artikkelia ei oltu vielä julkaistu, joten ei aiheuttanut haittaa.

Uusi versio Androidille Eventilla-aplikaatiosta on testivaiheessa ja testasin sitä kehittäjiin toiveesta. Huomasin, että lipunluku ei toimi applikaatiossa, joten raportoin viasta. Kehittäjät ovat tosin lomilla tällä hetkellä, joten prosessi seisoo ainakin seuraavaan viikkoon.

Asiakkaalta tuli iltapäivällä viesti, että todistusohjista puuttuu allekirjoitusten alta henkilöiden tittelit. Todistuksia oli useita kahdessa eri organisaatiossa, joten tästä saikin mukavaa puuhaa muuten hiljaiseen päivään.

3.4.2 Viikon 6 raportointi

Maanantai

Viikko ja samalla uusi vuosi lähti käyntiin ehdottomasti kiireemmissä merkeissä, kuin viime viikko. Tukeen oli tullut useampi tukipyyntö, joista otin ensimmäisenä käsiteltäväksi pyynnön antaa tietyn tapahtumaan osallistuneen henkilön lokitiedot asiakkaalle. Ilmoittautuja ei vastannut alkuperäistä

kutsulistaa, joten haluttiin varmistaa, onko henkilö oikea tapahtumaan kutsuttu henkilö. Vuoden vaihduttua moni asiakas kysyy uudistuksia, jotka ajoitettu vuoden alkuun. Näitä tapauksia oli tänään peräti kolme, joissa vaihdettiin yhdelle asiakkaalle logoa, ja toiselle todistus pohjia. Näitä tullaan varmaan näkemään enemmänkin tällä viikolla. Loppupäivä meni viikkopäivityksen läpikäynnissä ja satunaisiin tukipyyntöihin vastatessa.

Tiistai

Tänään tuli asiakkailta lisää logopäivityspyntöjä, kuten eilen epäilinkin. Toiselta asiakkaalta tuli myös viestipohjaan liittyen pyyntö, jossa vuosiluku tulisi päivittää vaihtuneeseen vuoteen 2022. Tähän loinkin PHP:llä logiikan, joka hakee automaattisesti kuluvan vuoden tulostettavaksi tekstiin. Näin ollen pohjaa ei tarvitse päivittää joka vuosi. Yhdellä asiakkaalla olivat jaetut raportit lakanneet toimimasta. Tarkistin raportit ja niihin oli asetettu vanhenemispäiväksi vuoden 2021 viimeinen päivä. Koska vanhenemispäivä on pakollinen raportilla, asetin sen kauas tulevaisuuteen (2050), jolloin raportit eivät tuota ongelmaa hetkeen. Satunnaisia tukipyntöjä tuli tasaiseen tahtiin pitkin päivää, joista riitti hommaa koko päivälle.

Keskiviikko

Keskiviikko alkoi viikoittaisella asiakkaan palautekyselytarkistuksella. Eventilla Lite-työkalussa luotuihin uusiin tapahtumiin palautekyselyt luodaan automaattisesti käyttäen väärää pohjaa. Täten jokaisen luodun tapahtuman kohdalla täytyy viikotarkistuksessa käydä vaihtamassa palautekysely vanhasta pohjasta uuteen. Tähän olisi hyvä saada ominaisuus, jolla lite -työkalussa tehdyt tapahtumat käyttäisivät automaattisesti oikeaa pohjaa.

Asiakas on ottamassa käyttöön Zoom -integraatiota, jolla Zoom webinaarin pystyy liittämään kiinni Eventilla-tapahtumaan. Asiakas oli toimittanut meille avaimet, ja näillä meidän täytyi viimeisellä käyttöönotto.

Eventilla palautekysely-työkalussa on ensi viikolla siirtymässä uuteen versioon. Uusille asiakkaille on laitettu jo uutta verisota päälle vanhan sijasta. Tänään huomasin, että mikäli uusi versio on aktivoitu, mutta ei vanhaa, ei myöskään uusi versio tule käyttöön. Uusi versio tarvitsee siis myös vanhan aktivoinnin toimiakseen. Parille asiakkaalle täytyi tämän takia laittaa vanha työkalu päälle. Tämä on luultavimmin korjaantumassa ensi viikolla, kun uusi työkalu otetaan virallisesti käyttöön.

Torstai

Loppiainen

Perjantai

Loppiaisien jälkeinen perjantai oli muuhun viikkoon nähden hiljaisin. Tukipyynnöitä tuli kuitenkin aamusta muutama. Yksi asiakas kyseli LifterLMS -integraatioon liittyen, jossa oppimisympäristö liitetään osaksi Eventilla tapahtumaa. Hänen kysymyksensä oli, mitä kautta ilmoittautujille tulee kurssitiedot? Eventillasta lähtevään vahvistusviestiin ei tullut kurssiavaimia tai -linkkejä. Koska kehitystiimi, joka tuntisi integraation, ei ollut tänään paikalla, ongelmaa joutui testailemaan ilman heidän apuaan. Hetken ongelmaa tutkittuani huomasin, että LifterLMS lähettää osallistujalle erillisen sähköpostin, joka sisältää tarvittavat kurssitiedot.

Toisen asiakkaan ongelma liittyi heidän omien nettisivujen tapahtumalistaukseen, joka tuodaan sivulle Eventillan rajapinnan kautta. Erikoismerkkien tulostus tapahtumien nimessä ei toiminut odotetusti. Tapahtuman nimessä oleva &-merkki tulostui sivulle muodossa "&". Testasin rajapinnan ja WordPress-pluginin hakemalla asiakkaan tapahtuman omaan testiympäristöön. Nimi ja &-merkki tulostui testiympäristöön oikein, jolloin voitiin todeta, että ongelma on käyttäjän palvelimen puolella. Rajapinnalta tiedot palautuvat siis oikein.

3.4.3 Kolmannen osapuolen ongelmat - Analyysi

Tämä viikko tuessa oli yllättävän hiljainen. Asiakkaat viettävät joululomia, joten tapahtumien järjestäminenkin on usealla yrityksellä tauolla. Töitä kuitenkin riitti, ettei viikko mennyt täysin toimeettomana. Työskentelin tämän viikon etänä Sveitsistä, mikä toi omia haasteita jo muun muassa eri aikavyöhykkeen takia. Onneksi työn tekoon on saanut jo itsevarmuutta, ja kaikkea ei tarvitse enää varmistaa kollegoilta. Pyrin itse virheettömään työnjälkeen, jonka vuoksi pienikin epäily saa minut varmistamaan asian työkavereilta.

Perjantaina kävi ilmi asiakkaan kanssa ongelma, jossa heidän omilla nettisivuillaan tulostui Eventillasta tuleva tieto väärin. Tarkistin rajapinnan toimivuuden ja meiltä tieto lähti oikein. Ongelma ilmeni, kun asiakkaan palvelin käsitteli ja näytti tiedot sivuilla. Maallikolle tilanne saattoi vaikuttaa, että vika on Eventillassa. Hän oli myös lisännyt tukipyynnön kopioksi heidän nettisivujaan ylläpitävän kolmannen tahon, jotta tietoteknisempi puoli voidaan kanavoida suoraan heille. Selittäessä tilannetta täytyi tuoda ilmi, ettei vika ei ole Eventillan päässä, mutta samalla varmistaa,

ettei kolmatta osapuolta kohdella heidän silmissään alentavasti. Monesti asian ratkaiseminen vaatii yhteistyötä kolmannen osapuolen kanssa ja tässä täytyy kyetä tekemään saumatonta yhteistyötä. Asiakas maksaa molempien ajasta.

Näissä tilanteissa tulee tukihenkilön ymmärtää kolmannen osapuolen järjestelmää ja vastavuoroisesti kyetä selittämään kolmannelle osapuolelle omaa järjestelmää. Molemmat ovat sinut omien järjestelmien kanssa, mutta haaste tulee toisen järjestelmän ymmärtämisessä, ja siitä miten molemmat järjestelmät toimivat keskenään. ”Yksittäiseltä tuen työntekijältä tullaan odottamaan yhä enemmän, laajempien kokonaisuuksien hallintaa sekä ymmärrystä siitä, miten eri järjestelmät liittyvät toisiinsa.” (Puustinen 2018) Tukitehtävissä tuleekin vastaan useasti tilanteita, jossa täytyy jollain tasolla ymmärtää ja omaksua uusia käyttöympäristöjä ja -järjestelmiä.

On myös tilanteita, jolloin kolmannen osapuolen tietoteknillinen tietämys ei ole kovin korkealla tasolla asian ratkaisemiseksi helposti. Tämä pätee tietysti molempiin suuntiin. Esimerkiksi uudet järjestelmät tai ohjelmointikielet eivät ole ennestään tuttuja toisille ja näiden omaksumisessa menee oma aikansa. Nämä ovat tietysti hyvin tapauskohtaisia tilanteita, mutta koen tärkeäksi kertoa kolmannelle osapuolelle selkeästi sen, mitä hän tarvitsee ratkaistakseen oman järjestelmänsä ongelman tai seuraavan askeleen, jotta prosessissa päästään eteenpäin. Molempien täytyy myös olla tietoinen, kummalla vastuu on sillä hetkellä tehdä prosessin seuraava vaihe. Helposti tulee tilanne, jolloin molemmat uskovat vastuun olevan toisella osapuolella, ja prosessi ei etene. Prosessin nopeaan etenemiseen on hyvä pitää mielessä, onko esimerkiksi alkuperäinen viestikana nopein mahdollinen. Keskustelut yleensä aloitetaan sähköpostissa, mutta voisiko prosessia nopeuttaa sopimalla esimerkiksi etäpalaveri?

3.5 Etätyöskentely teknisessä tuessa (10.1.2022 – 14.1.2022)

3.5.1 Viikon 7 raportointi

Maanantai

Olemme odottaneet asiakkaalta muutaman viikon kuittausta luotuihin ulkoasupäivityksiin. Tänään vastaava myyjä pyysi minua päivittämään ulkoasut, sillä asiakas ei ollut ottanut kantaa useista yrityksistä huolimatta. Tässä vaiheessa päätimme ottaa käyttöön luodut ulkoasut. Koska päivitys ei tule käyttöön vanhojen ulkoasujen päälle, ei päivityksestä voi olla sinänsä haittaa. Odottelimme kommenttia asiakkaalta, mikäli hän haluaisi muutoksia tai lisäyksiä luotuihin ulkoasuihin.

Markkinoijamme yritti luoda tapahtumaa, mikä lisäisi automaattisesti osallistujat läsnäolijoiksi, kun he liittyvät webinaariin joko vahvistusviestin tai kalenterikutsun kautta. Eventillassa vahvistusviestin muokkauksessa on TinyMCE -tekstieditori, joka mahdollistaa suppean tekstityylittelyn. Editoriin on luotu myös seurantaominaisuus, jolloin voidaan rekisteröidä henkilöt automaattisesti läsnäolijoiksi, mikäli tätä linkkiä klikataan osallistujan sähköpostissa. Tätä ominaisuutta ei kuitenkaan kalenteriviestimuokkauksessa ollut, jolloin kalenterikutsun kautta tulleita osallistujia ei voida kirjata automaattisesti läsnäolijoiksi. Tähän kysytty kehitystiimiltä neuvoa, onko mahdollista luoda ominaisuutta, jotta se saataisiin myös kalenterikutsuihin. Muutoin päivä meni satunnaisiin tukipyyntöihin vastatessa.

Tiistai

Tuen ollessa hiljainen aloitin työstämään uutta tukiartikkelia Moodle-integraatiosta. Integraation avulla asiakkaat voivat kerätä Eventillan kautta osallistujat Moodle-kurssille. Samalla voidaan esimerkiksi viestiä kurssilaisille helposti Eventillan kautta. Integraatio oli itselleni ennestään tuntematon, jonka takia työkaluun piti tutustua ensin itse. Tekemistä hidasti myös se, ettei meillä ollut testitunnuksia Moodleen, jossa olisi voinut tehdä ja testilla Moodlen päässä tehtäviä käyttöönottovaiheita.

Eräs asiakas halusi asettaa uusien tapahtumien luonnin yhteyteen oletusmäärittelyjä. Nämä ovat työläs toteuttaa asiakkaalle, jolla on tapahtumia monessa organisaatiossa. Muutokset haluttiin käyttöön kaikille organisaatioille. Tätä varten suosittelemme asiakasta käyttämään pohjatapahtumia, joille pystyy asiakas itse tekemään määrittelyt. Tätä tapahtumaa kopioitaessa kopioituun tapahtumaan tulisi käyttöön ennalta määritellyt asetukset.

Keskiviikko

Aamusta työstin viikoittaisen palautekyselyjen läpikäynnin asiakkaalle. Paljon tapahtumia on peruttu vallitsevan pandemian takia, jonka vuoksi myös tapahtumien lähtevä palautekyselyviestintä täytyi perua joidenkin tapahtumien osalta.

Asiakas kertoi nettisivuillamme olevasta yhteydenottolomakkeesta, jolla asiakkaat voivat jättää tukipyyntöjä. Lomake ei kuulema päästä viestejä läpi. Testasin itse lomakkeen toimivuuden ja jonkun kentän tarkistuksessa oli virhe, jolloin järjestelmä ei antanut lähettää tukipyyntöä. Lomakkeeseen oli tehty muutoksia viime aikoina, ja ongelma saatiin korjattua nopeasti, kiitos asiakkaan raportoinnin.

Asiakkaalle oli toteutettu taannoin Google Tag Manager (GTM) sivustolle, jolloin he saavat dataa ilmoittautumisista. Nyt asiakas halusi GTM:n päälle myös muihin näkymiin, kuin ilmoittautumisen kiitossivulle. Hetken tarkastelun jälkeen kävi ilmi, että GTM oli asetettu Eventillassa kaikille sivuille header -elementtiin, mutta GTM päässä tapahtui suodatus, että dataa kerätään vain kiitossivulta. Tämä muutos täytyy tehdä siis asiakkaan itse.

Torstai

Eventillan tapahtumiin asetettuja kuvia käytetään myös sosiaalisen median jakokuvina, joissa linkin mukaan tulee asetettu kuva. Tapahtumatiedoista otetaan ensisijaisesti jakokuvaksi tarkoitettu kuva. Mikäli tätä ei ole tapahtumalle asetettu, käytetään järjestävän tahon logoa. Mikäli tätäkään ei ole asetettu käytetään tapahtuman otsikkokuvaa. Asiakkaalla ei ollut mitään näistä kolmesta asetettuna tapahtumalle ja hän kyseli miksi jakokuva ei tule näkyville. Asiakkaalla oli käytössä fallback -kuva, joka näytetään tapahtuman otsikkokuvassa, mikäli tätä ei ole asetettu tapahtumakohtaisesti. Näin ollen mikään tapahtuma ei jää ilman kuvaa. Tämä fallback-kuva ei kuitenkaan asetu jakokuvaksi, kuten tapahtumalle asetettu otsikkokuva. Neuvoisin asiakasta määrittämään jakokuvan tapahtumille erikseen, ja tein samalla kehitysidean, jotta fallback-kuva saataisiin jakokuvaksi, mikäli näitä kolmea edellistä kuvaa ei ole asetettu.

Olemme siirtymässä Zendesk -työkalussamme agent -näkyymään, joka yhdistää ominaisuuksia yhteen paikkaan ja parantaa käytettävyyttä. Tähän tutustuin tänään heidän nettisivuillaan. Parannus on määrä ottaa käyttöön lähipäivinä.

Asiakkaan ulkoasupäivitysten myötä on hänen Google tag manager lakannut toimimasta. Koska prosessi on normaalisti maksullinen, vaati asia tapauskohtaista selvittelyä. Myynniltä tulikin varmistus, että tässä tilanteessa voidaan tehdä palvelu ilmaiseksi, koska he ovat sen käyttöönotosta jo kertaalleen maksaneet. Puheluita tuli tänään tukeen runsaasti, mutta niiden ratkaisu sujui rutiinista.

Perjantai

Viikkopäivitys tuli tänään ja kuten aina, asiakkaille tulee kertoa heitä koskevista korjauksista. Yhdellä asiakkaalla oli ongelmia WordPress -lisäosassa tapahtumien päivitysten kanssa. Samasta aiheesta on ollut ongelmia toisenkin asiakkaan kanssa, joten paneuduin ongelmaan hieman tarkemmin. Huomasin, että lisäosa osaa hakea tapahtumat, muttei päivitä niihin jälkeinpäin

muokatuilla tiedoilla. Kehitys olikin nopea ja sai toteutettua korjauksen lisäosaan saman päivän aikana. Asiakasta tuli vielä ohjeistaa päivittämään lisäosan, jolloin ongelma korjaantui.

Toinen vika huomattiin Hakutyökalussa, josta voi hakea muun muassa tapahtumien ilmoittautumistietoja. Toiminto, josta voidaan ladata hakutulokset Excel-tiedostossa, ei jostain syystä toiminut. Tämäkin oli pieni bugi, jonka korjaus vei vain hetken, ja asiakkaalle pääsi tästäkin kertomaan hyvät uutiset.

Ilmapäivästä tuotannon tehtäviin tuli lisätä asiakkaalle käytettäväksi yksi uusi allekirjoitus todistuksille. Jatkoin myös tukiartikkelia Moodle-integraatiosta ja sainkin sen valmiiksi. Ennen viikonlopun viettoon siirtymistä täytyi tarkistaa ensi viikolle myynnin vaihde. Tämä tarkoittaa, että laitetaan kuntoon järjestys, keille henkilöille myyntiin tulleet puhelut ohjataan.

3.5.2 Etätyöskentely teknisessä tuessa - Analyysi

Etätyö on lähtenyt käyntiin mielestäni hyvin. Työvalmistelut vaativat vähemmän aikaa aamuisin, ja apua voi kysyä Slack:ssa yhtä helposti, kuin toimistollakin. Mikäli ongelma vaatii työkaverin kanssa juttelua, niin voi hänen kanssaan ottaa Huddle -puhelun. Missä haasteita itselläni henkilökohtaisesti ilmenee, on työn ja vapaa-ajan rajan hämärtyvyys. Kahdeksan tunnin työpäivän jälkeen on vaikea siirtyä pois työn tekemisen mielentilasta, koska ympäristö ei muutu millään tavalla yksiossa asuvalle. Erillinen työhuone auttaisi varmasti tilanteeseen, jolloin työympäristö olisi erotettu lopusta kodista. Työasiat saattavat jäädä pyörimään päähän ja on vaikea siirtyä työtehtävistä vapaa-ajan askareisiin. ”Etätyö voi helpottaa elämän hallintaa, mutta samalla hämärtää työajan ja yksityiselämän rajaa. Tästä voi aiheutua haitallista kuormittumista ja haitallisia vaikutuksia yksityiselämään.” (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Olen mieltänyt pari keinoa, jolla voin helpommin siirtyä töiden jälkeen vapaa-ajan viettoon. Ensimmäinen ja ehkä merkittävin keino on siirtää kaikki työhön liittyvät ja työstä muistuttavat asiat piiloon. Tuki puhelin, muistilaput ja vihko ja siirry lokeroon. Olen luonut tietokoneelleni kaksi työtilaa, joita voin vaihtaa helposti tilasta toiseen, jolloin vapaa-ajalle siirryttäessä tietokoneen työpöydällä tai selaimessa ei ole auki mitään työstä muistuttavaa. Vastaavasti työtilassa ei ole vapaa-ajan sovelluksia häiritsemässä työhön keskittymistä. Olen myös omaksunut kuunnella työaikana keskittymiseen auttavaa musiikkia, jolloin genreä voi vaihtaa vapaa-ajalle siirryttäessä. Nämä keinot ovat ainakin lyhyellä etätyöskentelykokemuksella auttaneet erottamaan työ- ja vapaa-

ajan, mutta sitä mukaa, kun etätyö käy enemmän tutuksi oppii varmasti uusia niksejä tehdä työstä mielekkäämpää.

Yksi huono puoli teknisen tuen etätyöskentelystä kuitenkin omasta mielestäni löytyy. Koska tuen aukiolo on 9–16, rajaa se työajan näille tunneille. Tässä jää yksi tunti päivässä käytettäväksi, mikäli sen haluaa työskennellä muulloin. Toki työryhmän kanssa voi sopia, jos tarvitsee olla pois esimerkiksi henkilökohtaisten menojen takia. Tämä ongelma korostuu, kun matkataan ulkomaille, jossa eri aikavyöhyke. Yle kirjoitti artikkelissaan vuonna 2020, että kotimaan matkailu on lisääntynyt matkailukadon johdosta: ”Kansainvälisten matkailijoiden kato ja etätyöhön siirtyminen ovat avanneet ovia uudelleen kotimaanmatkailulle.” (Yle 2020.) Kuitenkin nyt kaksi vuotta jälkeen päin matkailu ulkomaille yleistyy rokotteiden johdosta. Kirjoitushetkellä kolmella rokotteella on päässyt reissaamaan helposti. Taannoisella Sveitsin reissullani, ja tulevalla Itävallan reissulla tilanne on vielä siedettävä, kun aikaero on vain yksi tunti. Kuitenkin intohimoiselle matkailijalle tämä tuo ongelman, mikäli haluaa reissata kauemmas.

3.6 Työtehokkuuden maksimointi (17.1.2022 - 21.1.2022)

3.6.1 Viikon 8 raportointi

Maanantai

Eventillassa luotuihin tapahtumaan voidaan luoda tageja, joilla voidaan esimerkiksi kategorisoida tapahtumia. Asiakkaalla näkyi tagilistauksessa kaksi tagia samalla nimellä. Tämän ei kuuluisi olla mahdollista, ja testeissä ei meidän admin -tunnuksilla näkynyt kuin yksi kappale kutakin tagia. Ongelma välitettiin kehitykselle selvitykseen.

Toisessa pyynnössä ilmoittautuja ei ollut saanut maksulinkkiä auki vaan selain oli estänyt pääsyn maksulinkkiin. Asiaa tutkittuani selvisi, että vika on käyttäjän päässä joko palomuurissa, VPN:ssä tai modeemin asetuksissa. Kehotin ohjeistamaan ilmoittautujaa kokeilemaan toisella laitteella, joka on kytketty eri kautta internettiin. Tällä tilanne selvinnee.

Myyntiltä tuli pyyntö päivittää asiakkaalle neutraalit tekstitiedostot. Näitä käytetään oletuksena, jolloin esimerkiksi lippu-sana korvataan sanalla ilmoittautuminen. Tämä palvelee paremmin kaikkia tapahtumia tapahtuman tyyppistä riippumatta. Esimerkiksi koulutusten ilmoittautumisissa on sana ”lippu” hieman harhaan johtava.

Tukiartikkeli tapahtumien tuomisesta tiedostosta oikoluettiin ja pääsin sen tänään myös julkaisemaan.

Tiistai

Aamupäivä oli tuessa poikkeuksellisen hiljainen. Tämän vuoksi sainkin tehtäväkseni selvittää Salesforce -palvelua, jos listaisimme työkalun heidän kauppaansa. Työstin myös Teams -integraation tukiartikkelia. Teams -integraatio toimii samalla periaattella, kuin aiemmin selittämäni Zoom -integraatio, mutta Microsoftin Teams -sovelluksen ympärillä. Tukiartikkelissa olikin jo työkalun käyttö, mutta käyttöönoton ohjeistus oli vajaa. Loppupäivästä tuli muutamia tukipyyntöjä, joihin vastailin päivän päätteeksi.

Keskiviikko

Aluksi suoritin viikoittaisen asiakkaan palautekyselyjen tarkistuksen. Jälleen kyselyt vaativat muutamia korjauksia. Aloin myös täydentämään Zoom -integraation käytöstä tukiartikkelia, mutta huomasimme virheen toimivuudessa, joten vika täytyi välittää kehitykselle. Artikkelin teko jatkuu, kun ongelma on korjattu kehityksen puolesta.

Aiemmin luomastani Teams -integraation tukisivuartikkelista puuttui englanninkielinen versio. Tänään myös täydensin artikkelin tukisivuille myös englanniksi. Koska käyttöönotto työkalua, jota tarvitaan integraation käyttöönotossa ei ole saatavilla suomeksi, pystyttiin molempien kielisissä artikkeleissa käyttämään saman kielisiä kuvia. Ohjekuvat yleensä täytyy ottaa sekä suomen, että englannin käyttöliittymistä.

Loppupäivä oli melko hiljainen tuessa. Puheluita ja tukipyyntöjä tuli muutamia päivän mittaan. Oli myös yksi nopea tuotannon homma päivittää asiakkaan alatunnisteeseen uudet yhteystiedot.

Torstai

Eiliseltä ei tukeen ollut tullut lisää pyyntöjä, joten kysyin tukitiimin vetäjältä töitä, joita voisin tehdä, kunnes lisää töitä tulee. Sain tehtäväkseni tehdä todistusohjista artikkelin tukisivustolle. Eventillasta voidaan generoida personoituja todistuksia koulutetuille tai kurssilaisille.

Myöhemmin asiakas soitti ongelmasta, jossa he eivät pääse kuittaamaan ilmoittautujan käteismaksua hänen maksaessaan ilmoittautumisensa. Ongelma oli havaittu tänään, joten päätin sen johtuvat aamulla julkaistusta viikkopäivityksestä. Selitin ongelmaa kehityskanavalla

Slackissa ja korjaus saatiinkin nopeasti toteutettua. Iltapäivästä tuli kyselyä varmistaa, että asiakkaan luoma Facebook -pikseli näkyy tapahtumasivuilla.

Perjantai

Aamupäivä oli jälleen hiljainen tuessa. Sain tehtäväkseni selata lokitietoja, johon tulostuu palvelimen virhekoodit, kunnes tukeen tulee muuta hommaa. Läpikäynti oli melko hidasta ja olikin suurimmilta osin harjoittelua lokitietojen lukemiseen.

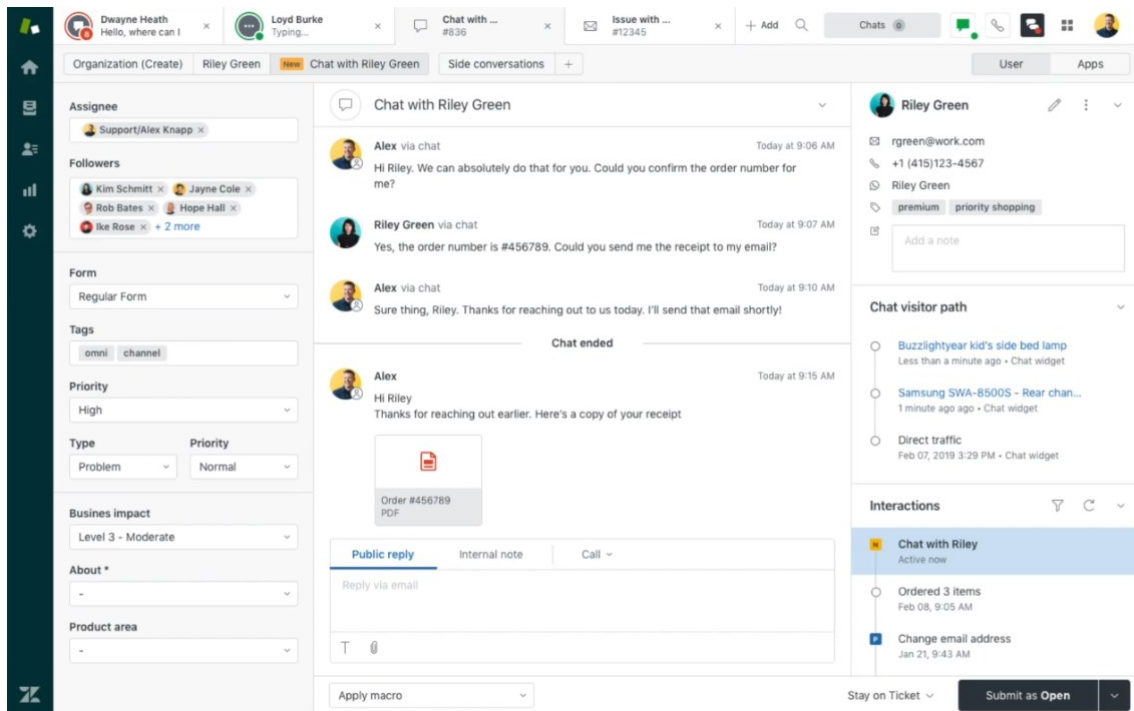
Iltapäivän aikana tukeen alkoi tulla tukipyynnöitä ja puhelinkin soi pari kertaa. Nämä pitivät minut kiireisenä loppupäivän. Tuessa oli myös pari selvittelyä asiakkaalle suoritetuista massa-ajoista, joita kehitys oli suorittanut. Näistä raportoitiin asiakkaalle. Yksi puhelu jäi mieleen tältä päivältä, joka nostatti mieltä. Uusi Eventillan käyttäjä oli tekemässä monimutkaista logiikkaa tapahtumaan. Kurssi pidettiin kolmena eri ajankohtana viidessä eri kaupungissa, ja ilmoittautujan kuului ilmoittaa päivät ja osallistumispaikat. Osallistumispaikkoihin oli myös kiintiöt, jolloin piti varmistaa, että liikaa henkilöitä ei pääse osallistumaan samaan osallistumispaikkaan. Puhelu kesti melkein puoli tuntia, mutta asia saatiin ratkaistua ja asiakas sai ongelmaansa vastauksen. Tämän puhelun jälkeen oli mukava siirtyä viikonlopulle.

3.6.2 Työtehokkuuden maksimointi – Analyysi

Olemme nyt käyttäneet hetken uutta Zendesk -työkalun ominaisuutta. Seuraavaksi kerron hieman, miten tämä on auttanut tuen henkilöstöä.

Uuden Zendesk -sopimuksemme myötä olemme saaneet uusia ominaisuuksia työkaluun, joka edesauttaa tukipyynnöihin vastaamisessa. Aiemmin palveluun tulivat vain tukeen tulleet sähköpostit, jolloin tukipyynnöt pystyttiin kategorisoimaan ja jakamaan henkilöstön välillä. Uusien ominaisuuksien myötä Zendeskiimme tuli chat -toiminto, joka on ennen hoitunut toisen palveluntarjoajan kautta. Tarjoamme asiakkaille chat -neuvontaa tukisivustoillamme, joka yhdistää keskustelun meidän chat -työkaluun. Nykyään myös tukipuhelut tulevat samaan Zendesk -työkaluumme. Tämä on kiistatta suurin parannus uusien ominaisuuksien saralla. Ennen tuen henkilöstö joutui pitämään tukipuhelimia mukanaan työvuorojen mukaan. Tukipuhelimia on vain kaksi, joten puhelimia jouduttiin vaihtamaan henkilöstön välillä, kun osa henkilöistä on esimerkiksi lomalla. Joulun alla henkilöstö vietti ylimääräisinä kertyneitä lomapäiviä, jolloin puhelimien vaihtelevuus olisi ollut todella haastavaa.

Sähköpostitse tulleet tukipyynnöt, soitot, ja chat -viestittelyt hoituvat tästedes yhdestä näkymästä. Työkalun yläoikealla ovat chat, sekä saapuvat puhelut. Nämä hälyttävät, kun uusia soittoja tai chatteja tulee. Keskelle listataan avoinna oleva tiketti. Tikettilistaus on eri näkymässä. Tiketit ovat tukipyynnöitä, jotka ovat tulleet näitä kolmea edellä mainittua reittiä pitkin. Tiketeille voidaan jättää joko julkinen vastaus, tai sisäinen huomautus, mikäli tieto ei ole relevanttia asiakkaalle. Tiketin voi lähettää eri tiloissa riippuen siitä, onko se ratkaistu, vai vaatikko se vielä huomioita tuelta, tai asiakkaalta. (Kuvio 7.)

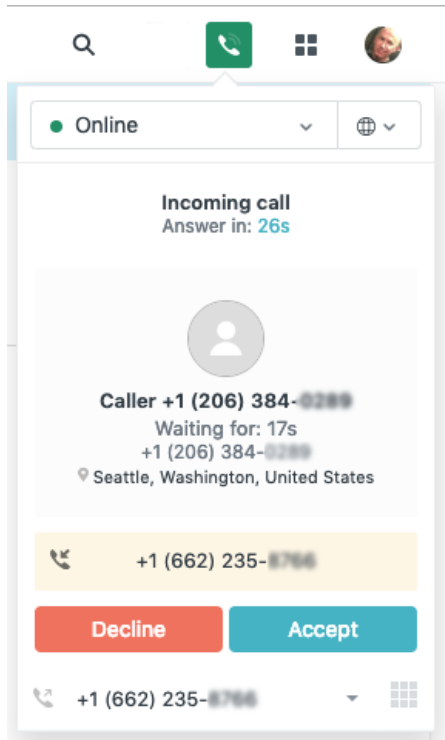


Kuvio 7: Zendesk agent -näky (Zendesk 2022.)

Olin itse pari viikkoa Sveitsissä, jolloin tukipuhelimista olisi tullut ongelmallista myös liittämäsopimusten suhteen. Puheluiden soitto ja vastaanottaminen on kalliimpaa ulkomailla kuin Suomessa.

Uuden Zendesk-sopimuksen myötä tuen henkilöstö voi vastaanottaa puheluita pelkän internet-yhteyden välityksellä. Työkalu ohjaa puhelut automaattisesti ensimmäiselle vapaana olevalle henkilölle, ja työkalu toistaa soittajalle myös nauhoitetut viestit tuen ollessa täynnä tai suljettu. Soittajista saadaan myös kattavampaa tietoa, kuin matkapuhelimiin tulleista puheluista. (Kuvio 8.) Myöskään tukipuhelimia tai ylimääräisiä kuulokkeita ei enää tarvitse pitää mukana, koska puhelut voidaan käydä tietokoneeseen kytkettyjen kuulokkeiden kautta. Myös puheluista ja chat -

viestittelyistä raportoitiin ennen Excel -taulukkoon, johon täytettiin, soittaja, yritys ja millä asialla soitettiin, sekä ratkesiko ongelma puhelussa. Päivityksen myötä puheluista luodaan automaattisesti tukiticketti työkaluun, johon voi luoda muistiinpanot puhelun jälkeen ja siirtää ticketin joko ratkaistuksi tai toimenpiteitä yhä vaativaksi. Soittajia voi myös nimetä, heille voi antaa tageja ja muistiinpanoja, jotka auttavat saman asiakkaan mahdollisissa tulevilla ongelmissa.



Kuvio 8: Zendesk -puhelun vastaanotto.

3.7 Verkkomaksaminen Eventillassa 24.1 – 28.1.2022

3.7.1 Viikon 9 raportointi

Maanantai

Uusille asiakkaille luodaan DKIM-tietue asiakkaan palvelimelle lisättäväksi. Lisäys mahdollistaa sen, että asiakkaan Eventillasta lähtevät viestit voivat käyttää asiakkaan omaa sähköpostipäättettä. Kun tietue luodaan Eventillan toimesta, on se kaksi viikkoa voimassa, jonka aikana tietue tulee lisätä asiakkaan palvelimelle ja verifioida vielä Eventillan toimesta.

Tänään oli kaksi viikkoa erään asiakkaan tietueen luomisesta ja tietue oli vanhenemassa. Muistutusviesteistä huolimatta asiakas ei ollut vastannut mitään liittyen tietueen lisäämiseen.

Testasin kuitenkin verifioida tietueen ja se meni läpi. Tietue oli lisätty asiakkaan palvelimelle, mutta asiakas ei ollut muistanut tiedottaa siitä meitä. Onneksemme testasin verifioida tietuetta ennen sen vanhenemista ja käyttöönotto saatiin tehtyä.

Tukipyyntöjä tuli tänään enemmän kuin viime viikkoina. Puhelin soi useaan kertaan ja yksi puhelu kestitkin yllättävän kauan. Tähän oli ilmeinen syy. Asiakkailla on käytössään aiemmin kertomani TinyMCE -tekstieditori, joka sallii suppeat tekstimuokkaukset tapahtumasivun kuvaukseen. Tähän editoriin on saatavilla lisäominaisuuksia, joista monet ovat poissa päältä oletuksena. Kuitenkin jostain syystä asiakkaalla oli päällä ominaisuus, jolla pystyy tarkastelemaan ja muokkaamaan editorissa luotua sisältöä HTML-muodossa.

Asiakkaalla oli pitkä taulukko, joka oli luotu editorin taulukkotyökalulla. Editori ei salli suoraan fonttien värien, tai taustavärien muokkausta. Asiakas oli kuitenkin huomannut tämän ominaisuuden, josta editorissa luotu taulukon HTML-koodi saatiin näkyviin, ja hän kysyi, miten voisi vaihtaa taulukon taustavärejä suoraan HTML-koodista. Tämä ominaisuus oli jostain syystä otettu käyttöön kyseiselle asiakkaalle, ja nyt hän kysyi ohjeita suorittamaan toimenpide, joka on todella hankala opastaa henkilölle, joka ei HTML-koodista tiedä ennestään. Puhelu kesti tunnin ja 30 minuuttia, kun opastin asiakasta muokkaamaan koodia, jotta taulukko saataisiin asiakkaan toiveiden mukaiseksi.

Tiistai

Tänään sain tehtävän uusien ulkoasujen päivittämiseksi asiakkaalle. Ulkoasut oltiin asiakkaan toimesta luotu Figmaan, joten ulkoasuilla oli tarkat kriteerit, miltä kaiken tulisi näyttää. Yleensä asiakkailla ei ole kovin tarkkaa linjausta, miltä tapahtumasivujen tulee näyttää. Käytössämme on yleensä brändikirja, johon on listattu esimerkiksi fontit ja värit, mutta tämä tehtävä on sekä mukavaa vaihtelua, mutta myös hyvää harjoittelua tapahtumasivujen luontiin. Sain esimieheltäni ohjeistuksen muokata ulkoasut ympäristöön, jonka luulimme olevan testiympäristö. Tämä oli kuitenkin ympäristö, josta linkattiin asiakkaan kaikkien tapahtumien tyylit tapahtumasivuille. Muutokset tuli siis näkyville julkisiin tapahtumiin. Huomasin tämän onneksi nopeasti, eikä varsinaista vahinkoa kerennyt käydä.

Tukipuhelin soi tänään muutamia kertoja. Ongelmat olivat melko yksinkertaisia ratkaista, eivätkä ne vaatineet liikaa selvittelyä. Aina tuotannon töitä hoitaessa toivoisi, ettei mitään suurempaa ongelmaa tule, joka katkaisisi tuotannon työn pitemmäksi aikaa. Siirtyminen aiheesta ja työtehtävästä toiseen vaatii kuitenkin aina oman aikansa.

Päivä venyi myyntitiimin kiireellisen asian takia, jossa asiakas halusi luoda tapahtumasivut nopeasti, koska tapahtuma oli määrä järjestää jo ylihuomenna. Päivä venyi tämän takia 45 minuuttia yli työajan, mutta tämä ei haittaa, koska voin ottaa hyvittää jonakin tulevilta päivältä tämän ylityön.

Keskiviikko

Jatkoin eilen aloitettuja asiakkaan ulkoasumuutoksia eteenpäin. Työtä on paljon tällä asiakkaalla, mutta työ on ainakin tähän asti ollut helppoa. Ohjelmoinnissa useasti jää jumiin, jos kirjoittaa hankalaa tai itselle uutta koodikieltä tai kirjastoa. Tukipuheluita tuli tänään runsaasti. Ongelmat liittyivät työkalun peruskäyttöön, joten opastus oli helppoa.

Ongelmat kolmannen osapuolen oikeuksienhallintatyökalun osalta jatkuu. En pääse muokkaamaan joitain asiakkuuksia. Tämä haittaa joidenkin ongelmien ratkaisua. Onneksi tuessa on muita henkilöitä, jotka voivat tehdä tarvittavat muutokset työkalussa. Asia on yhä vireillä työkalun kehitystiimillä, mutta odotan heiltä korjausta ongelmaan. Iltapäivällä suoritin kiireellisen asiakkaan DKIM -käyttönoton.

Torstai

Aamusta jatkoin jälleen asiakkaiden ulkoasujen luomista. Työ keskeytyi kuitenkin nopeasti, kun tukeen tuli suuri määrä tukitickettejä. Moni tiketti liittyy Paytrail -uudistukseen, joka meidän on määrä toteuttaa suurelle määrälle asiakkaita. Kerron aiheesta enemmän tämän viikon analyysissä. Otimme myös käyttöön Zendesk -työkalussa tukitickettejen kategorisoinnin, jolloin samaa ongelmaa koskevat ongelmat voi lokeroida samaan paikkaan. Olen työskennellyt etänä nyt noin kolme viikkoa, mutta tänään täytyi käydä toimistolla, koska kollegani lainaamat avaimeni täytyi hakea takaisin ennen Itävallan reissua, jonne olen lähdössä tänään töiden jälkeen.

Perjantai

Perjantain aamupäivä kului Paytrail ominaisuuksien käyttöönotossa asiakkaille. Tässä vaiheessa tämäkin työ alkaa sujumaan rutiinista parin päivän jälkeen. Iltapäivällä asiakas oli hämmentynyt palautekyselytyökalun logiikasta. Hän haluaisi päivittää pohjakyselyitä siten, että muutokset tulevat näkyville kaikkiin siitä luotuihin kyselyihin, vaikka pohjakysymysten tarkoitus on luoda kyselyitä sen avulla. Ei muokata olemassa olevia massana. Logiikkaa täytyi myös selvittää työkalun pääkehittäjältä, jotta asiakkaalle saadaan oikeaa tietoa jaettua. Loppupäivästä sain soiton liittyen palautekyselyn lähettämisiin ja tiedostojen lataamiseen palvelimelle. Tähän opastus sujui ongelmitta, mutta venytti kuitenkin varttitunnilla työaika yli neljän. Nyt viikonlopun viettoon ja kohti Itävaltaa.

3.7.2 Viikon 10 raportointi

Maanantai

Vapaapäivä.

Tiistai

Aamulla jatkoin asiakkaan uusien ulkoasujen viimeistelyä. Ulkoasupäivitysten pohjalta toinen tuotannon työntekijä luo teemaa, joka voidaan ottaa käyttöön muillekin asiakkaillemme. Lisäyksen jälkeen asiakkaalla on mahdollista valita seitsemästä teemasta. Teemojen suurin ero on, miten otsikkokuvat ja tiedot näytetään tapahtumasivulla. Tämän kyseisen asiakkaan kohdalla valkea otsikkofontti ei erottunut taustasta, mikäli otsikkokuvan jätti lisäämättä tapahtumalle. Kysyin asiakkaalta, olisiko heillä kuvaa, jota voidaan käyttää, mikäli tapahtumakohtaista kuvaa ei ole asetettu. Heiltä löytyikin tarkoitukseen sopiva kuva, jonka lisäsin heille. Asiakas hyväksyi ulkoasut ja iltpäivällä otin käyttöön ulkoasut heidän virallisiin ympäristöihinsä. Päivän aikana oli myös muutamia tukipyyntöjä ja -soittoja, jotka kuitenkin ratkesivat helposti.

Keskiviikko

Eilinen asiakas jolle toteutin ulkoasupäivityksen, halusi vielä pari muutosta ulkoasuun. Nämä toteutin aamusta. Koska ulkoasut oli otettu käyttöön useassa organisaatiossa, täytyi muutokset käydä tekemässä jokaiselle organisaatiolle. Onneksi muutos oli pieni eikä vienyt kauempaa aikaa.

Toinen asiakas haluaa ottaa käyttöön Zoom -integraation. Tätä varten hänellä oli lista kysymyksiä, joihin täytyi vastata. Huomasin integraatioon liittyen bugin järjestelmässä ja välitin sen kehitykselle korjattavaksi. Työn loppuun saattaminen vaatii tämän korjauksen, ennen kuin voin vastata asiakkaalle.

Loppupäivästä asiakas ilmoitti DKIM -tietueen lisäyksestä heidän palvelimelleen. Verifioin DKIM -tietueen, suoritin käyttöönoton loppuun ja ilmoitin asiakkaalle.

Torstai

Aamulla tuessa oli viesti asiakkaalta, joka oli vahingossa poistanut lomakkeelta kaksi kysymystä. Ilmoittautujia kyseiseen tapahtumaan oli vastaanotettu ja kaikkien ilmoittautujien tiedot näiltä kysymyksiltä oli menetetty. Kerroin ongelmasta kehitykselle ja he pystyivät palauttamaan lomakkeen kysymykset takaisin. Myöskin ilmoittautujien tiedot palautuivat normaalisti, joten asiakkaalle pystyttiin kertomaan hyvät uutiset.

Markkinointitiimi työstää työtarina-artikkelia minusta, joka on määrä julkaista Eventillan blogissa. Ideana on julkaista tietyn väliajoin tarinoita eri tiimien työntekijöistä ja minulle annettiin kunnia olla ensimmäisessä julkaisussa. Tätä artikkelia työstin eteenpäin.

Päivän aikana tukeen tuli viesti asiakkaalta, jonka hakutyökalu ei toimi. Hakutyökalulla voidaan etsiä muun muassa organisaation kaikista tapahtumista ilmoittautujien tietoja. Kyseisellä asiakkaalla on todella suuri määrä tapahtumia, jonka vuoksi hakutyökalu ei toiminut. Ongelma välitettiin kehitykselle.

Perjantai

Eilen havaittuun ongelmaan liittyen hakutyökaluun saatiin tänään korjaus. Työkalu rasittui liikaa suuren datamäärän takia. Kehitys optimoi työkalua ja se saatiin jälleen toimimaan. Tapahtuman kuvauksessa oli bugi, joka ei näyttänyt tekstieditorissa sinne kirjoitettua sisältöä. Asiakas oli tämän vian aikana tallentanut tapahtuman, jolloin kuvauksesta oli kadonnut sinne syötetyt tiedot. Kehitys sai kuitenkin palautettua tiedot varmuuskopioista, jotka otetaan Eventillassa joka päivä.

Aiemmin eräs asiakas kertoi tarpeesta, jossa hänen tarvitsisi siirtää usea ilmoittautuja kerralla toiseen tapahtumaan. Eventillassa on mahdollista valita ryhmälle ilmoittaja, joka ilmoittaa tietyn määrän henkilöitä tapahtumaan. Tämä on käytännöllistä, kun esimerkiksi yrityksen edustaja ilmoittaa koko henkilöstönsä koulutukseen. Aiemmin järjestelmä ei tukenut ryhmän ilmoittajan

siirtämistä toiseen tapahtumaan, sillä itse ilmoittajalla ei ole lippua tapahtumaan. Kehitys loikin tähän tarpeeseen ominaisuuden, jolla ryhmän ilmoittajan kaikkine ilmoittautujineen voidaan siirtää helposti toiseen tapahtumaan. Päivän mittaan tuli myös tuki- ja tuotantotehtäviä muun muassa palautekyselyistä ja DKIM -lisäyksistä.

3.7.3 Verkkomaksaminen Eventillassa – Analyysi

Eventillassa luotuihin maksullisiin tapahtumiin on mahdollista ottaa käyttöön Paytrail -maksutapa. Tämä mahdollistaa ilmoittautumisien maksamisen ilmoittautujan omassa verkkopankissa.

Paytrail tarjoaa asiakkailleen monikäyttöisen maksuratkaisun, joka sisältää kattavat maksutavat, nopeat tilitykset ja laadukkaat riskienhallinnan prosessit. Paytrailin asiakkaita ovat muunmuassa verkkokaupat ja -palvelut sekä varausjärjestelmät. (Paytrail 2022.)

Asiakas ohjataan lomaketietojen syöttämisen jälkeen maksutapavalintaan, jossa hän saa valita oman verkkopankkinsa. (Kuvio 9). Tästä hänet ohjataan hänen verkkopankkiinsa maksamaan. Maksun jälkeen ilmoittautuja uudelleenohjataan takaisin Eventillaan ilmoittautumisen kiitossivulle. Ilmoittautumisen maksu suoraan tapahtuman järjestäjän Paytrail -tilille, jolloin Eventillasta ei tarvitse tehdä tilityksiä asiakkaalle.

Paytrail -palveluun on tulossa uudistus, joka edellyttää myös Eventillalta toimia. Asiakkaiden täytyy myös toimittaa käyttöönottoa varten oman Paytrail -palvelun uudet tietueet. Vanha Paytrail lakkaa toimimasta kuuden kuukauden päästä, jolloin asialla ei ole välitön kiire, mutta toimiin on syytä ryhtyä heti. Asiakkaita, joilla on käytössä Paytrail on informoitu uudistuksesta ja pyydetty heitä toimittamaan tarvittavat tietueet käyttöönottoa varten. Kun olemme saaneet asiakkailta uudet tietueet, täytyy maksutapa päivittää kyseiselle asiakkaalle.

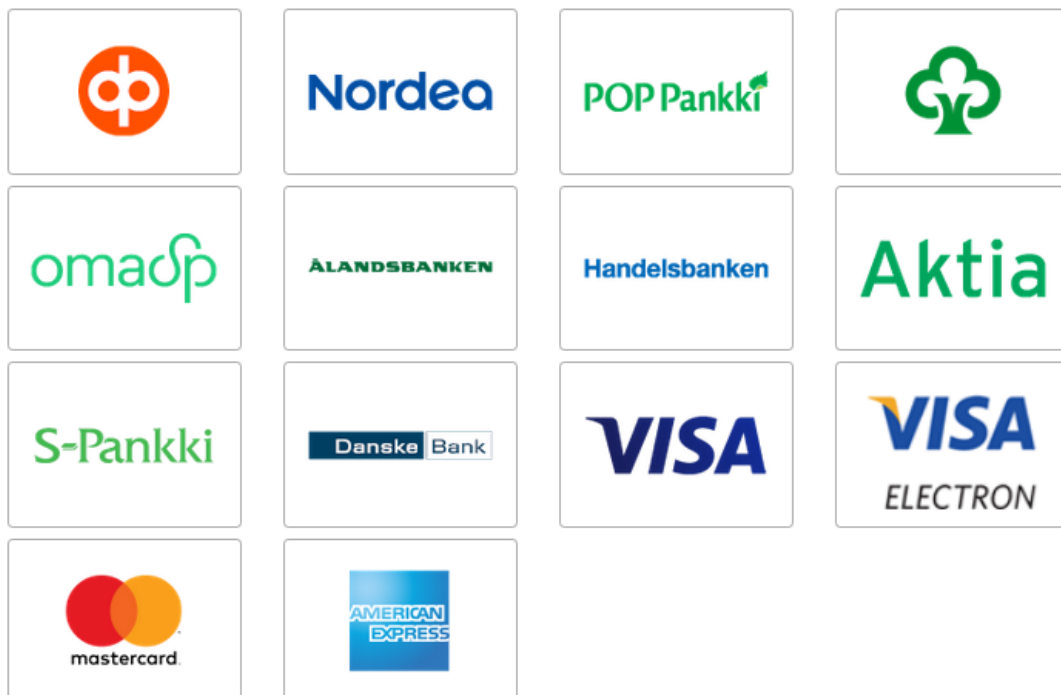
Täytyy myös huomioida, että monella asiakkaalla on jatkuvasti ilmoittautumisia tapahtumiin käynnissä. Käyttöönottojen täytyy sujua ilman suurempia katkoksia. Kun asiakas on toimittanut meille käyttöönottoon vaadittavat tietueet, vaihdamme asiakkuuksiin uudet maksutavat ja syötämme tarvittavat tietueet. Tämän jälkeen ajamme kyseisen asiakkaan kaikkien tapahtumien maksutavat vanhoista uuteen kehitystiimin luomalla komentosarjalla. Lopuksi tarkistamme testitapahtumalla, onnistuuko ilmoittautuminen maksulliseen tapahtumaan.

Eventillalla on kolme eri ulkoasuteemaa, jotka ovat julkaisu järjestyksessä V3 -teeman ollessa uusin. Vanhempia versioita ei tueta täysin, eivätkä kaikki uusimmat ominaisuudet tule käyttöön

vanhemmille versioille. Kuitenkin moni asiakas käyttää vielä vanhoja versioita. Viikolla huomasin, ettei uusi Paytrail toimi eräällä asiakkaalla. Epäilin ongelman liittyvän siihen, että asiakkaalla on käytössä V2 -teema eli vanha versio. Kysyin kehitykseltä asiasta ja tutkittuaan he varmistivat, ettei Paytrail -uudistusta tueta vanhemmilla Eventilla-versioilla. Tässä on vaihtoehtoina päivittää asiakkaalle Eventillan uusin ulkoasuversio tai vaihtaa heillä maksutavan -palveluntarjoajaa. Nämä asiakkaat täytyy katsoa tapauskohtaisesti ja miettiä ongelmaan ratkaisu kaikkien etua ajatellen.

Maksutavat

Valitse haluamasi maksutapa ja jatka maksupalveluun klikkaamalla maksutavan painiketta.



*Paytrail:

Valitsemalla maksutavan hyväksyt [maksupalveluehdot](#)

Takaisin

Peruuta ilmoittautuminen

Kuvio 9: Paytrail Maksutapavalinta Eventillassa.

4 POHDINTA

Mielestäni opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen oppinut hyvin omasta työstäni ja työnkuvaan kuuluvista tekniikoista. Varmuutta työn tekemiseen on tullut runsaasti. Vaikka minulla oli 14 viikon harjoittelu takana ennen opinnäytetyön kirjoittamisen aloittamista, oli työskentely vielä hieman epävarmaa ja työskentelinkin täysin toimistolta, jotta avun pyytäminen olisi helpompaa. Luulen, että asiaan vaikutti omalla tavallaan myös paine, kun siirryin harjoittelusta palkkatyöhön. Varsinkin asiakkaan kanssa puhuessa tukipuhelimessa joutui monesti kysymään pikaista apua kollegoilta asian ratkaisemiseksi. Viikkojen aikana työkalu on tullut yhä tutummaksi ja melkein kaikki puhelut ratkeavat jo omalla tietämykselläni. Yleensä enemmän selvitystä vaativat tukipyynnöt tulevat suoraan sähköpostiin, joiden ratkaisemiseen voi käyttää enemmän aikaa, kuin puhelimesta palveltavan asiakkaan kanssa. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen uskaltanut koittamaan etätyöskentelyä ja tällä hetkellä teenkin suurimman osan töistä kotoa. Tämän 10 viikon aikana olen kerennyt tehdä kaksi ulkomaan reissua, ja mielestäni työt onnistuivat hyvin vaikkakin hieman riisutuissa ja askeettisemmissä työympäristöissä. Täytyy kiittää myös hyviä työkaluja ja työtiimiä, jotka mahdollistavat sujuvan työn jäljen etätöissäkin.

Eventilla työkalu on käynyt myös viikko viikolta tutummaksi. Mitä enemmän tietoa on itse työkalusta, sitä helpompaa on myös omaksua uusia ominaisuuksia ja korjauksia mitä järjestelmään toteutetaan. Alkuaikoina, kun viikkopäivitys käytiin tukitiimissä lävitse, en välttämättä tiennyt tarkkaan mihin toimintoon ominaisuus tai korjaus liittyy ja jouduin monesti kysymään tarkentavia tietoja.

Missä huomaan suurimman kehityksen opinjakson aikana on varmasti asiakaspalvelu. Edellistä kokemusta minulla oli asiakaspalvelusta vartijana ja järjestyksenvalvojana. Tämä on jokseenkin verrannollista, mutta sanoisin, ettei sitä voi verrata asiakaspalvelutyöhön tässä työssä. Ensimmäiset tukipuhelut asiakkaiden kanssa oli melko kankeita ja oli vaikea hahmottaa, mitä asiakas tarkoittaa, koska jokainen asiakas selitti ongelmat eri tavalla ja esimerkiksi termit vaihtelevat asiakkaasta riippuen suuresti. Esimerkiksi tapahtumaa voidaan kutsua asiakkaasta riippuen muun muassa koulutukseksi, tilaisuudeksi, webinaariksi, lipun myynniksi tai tilaukseksi. Työn ohella on oppinut kuuntelemaan asiakasta siten, että osaa poimia ongelman laadun, vaikka se olisi selitettynä hieman eri tavalla tai termeillä, kuin itse sen ajattelee.

Myös front end -koodaamiseen olen saanut paljon kokemusta esimerkiksi asiakkaiden tapahtumasivujen, todistusten ja viestipohjien luomisessa. Näitä toteutetaan HTML-koodilla ja

tarvittavaan logiikkaan käytetään PHP:tä. Tyylittelyyn käytetään CSS:ää Bootstrap -kehystä. Osa tyylittelystä ja malleista on muokattavissa Eventillan ylläpidosta asiakaskohtaisesti, mutta tarkemmat hienosäädöt tapahtuvat CSS-tiedostosta.

Työhöni on kuulunut paljon myös palvelinkomentojen ajamista. Tähän olen käyttänyt pääsääntöisesti Visual Studio Code -ohjelmaa. Komentoriviä en käytä vielä kovin tehokkaasti, mutta peruskäyttö on jo tuttu. Yleisimmät komennot ovat kirjoitusoikeuksien siirtäminen oman käyttäjän ja Eventillan välillä. Oikeudet pitää ajaa aina toiselle riippuen, tekeekö muutoksia palvelimelle suoraan, vai Eventillan ylläpidosta.

Opinnäytetyö on opettanut minua analysoimaan omaa työtäni ja tehostanut oppimistani. Kun joka päivä ja viikko käy jälkeensä läpi työpäiviä, ongelmia, kuinka niihin löytyi ratkaisu ja kuinka toimia vastaavissa tilanteissa, tukee se mielestäni paljon oppimista. Ajattelin tätä vähän kuin koulun kotiläksyinä. Siinä kerrataan koulupäivän aikana opittuja asioita.

Suosittelen päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä täyspäiväisesti työskenteleville opiskelijoille, joilla opinnäytetyön teko lähestyy. Mielestäni päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli hyvä keino suorittaa korkeakoulun lopputyö minulle, jolla oli täyspäiväinen työ sitä aloittaessa. Opinnäytetyö oli tiukasti kytköksissä työhön ja sen kirjoittaminen onnistui melkein työn ohessa. Työpäivän jälkeen kirjoitin noin 30 minuutissa päiväraportin ja viikonloppuisin viikkoanalyysin. Joskus päiväraportointi unohtui kirjoittaa kyseiseltä päivältä. Varsinkin kun olin reissaamassa ulkomailla. Päivän tapahtumia oli vaikea muistaa jälkeen päin, jonka vuoksi keksinkin kirjoittaa päivän mittaan ranskalaisilla viivoilla ylös päivän tapahtumia sitä mukaa, kun niitä päivän aikana tuli vastaan. Näin sain palautettua mieleen menneiden päivien tapahtumat paremmin.

LÄHTEET

Eventilla. Tapahtumanhallinta ja Liana@Cloud Marketing Automation. Hakupäivä 8.3.2022.

<https://www.eventilla.com/liana-marketing-automation/>.

Eventilla. Eventilla -työkalun käyttöliittymä. Hakupäivä 22.2.2022. Kuvakaappaus käyttöliittymästä työkalun sisällä.

Eventilla. Ilmoittautumissivu. Hakupäivä 22.2.2022. Kuvakaappaus ilmoittautumissivusta.

Eventilla. Maksutavan valinta -sivu. Hakupäivä 5.2.2022. Kuvakaappaus ilmoittautumisprosessista.

Puustinen, Ari 2018. Tarjoat teknistä tukea, mutta osaatko tarjota jo kokemuksen?

<https://blog.barona.fi/tarjoat-teknista-tukea-mutta-osaatko-tarjota-jo-kokemuksen>.

Gofore.com 2020. Mikä on Kanban? Hakupäivä 12.12.2021. <https://gofore.com/mika-on-kanban/>.

Trello 2021. What is Trello? Valokuva. Hakupäivä 6.2.2022 <https://help.trello.com/article/708-what-is-trello>.

Kuulu.fi 2021. Verkkosivuston kehitys analytiikan avulla. Hakupäivä 19.12.2021.

<https://www.kuulu.fi/blogi/verkkosivuston-kehitys-analytiikan-avulla/>.

Paytrail 2022. Monipuolinen verkkomaksupalvelu. Hakupäivä 24.2.2022 <https://www.paytrail.com/>.

Slack 2022. Slack features. Hakupäivä 22.1.2022. <https://slack.com/features>.

Slack 2022. Slack tips. Hakupäivä 22.1.2022. <https://slack.com/blog/productivity/set-your-status-in-slack>.

Työturvallisuuskeskus 2017. Etätöissä turvallisesti. Hakupäivä 26.12.2021.

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_turvallisesti.

Ukko.fi 2021. Kuinka kohdata haastava asiakas ammattimaisesti? Hakupäivä 4.12.2021.
<https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/kuinka-kohdata-haastava-asiakas-ammattimaisesti/>.

Yle 2020. Etätyömatkailusta on tullut todellisuutta – vaihtelua kotitoimistolle haetaan rakkauden tai mieluisan vapaa-ajan vuoksi. Hakupäivä 24.1.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11615885>.

Zendesk 2022. Make the Most of Agent Workspace. Hakupäivä 22.1.2022.
<https://fast.wistia.net/embed/iframe/2rdbbppc8q?popover=true>. Kuvakaappaus kohdasta 0:17.

Zendesk 2022. Receiving incoming calls. Hakupäivä 24.1.2022.
<https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408821359002-Receiving-incoming-calls>.