

Jonne Kaihua

TYÖSKENTELY SAAS-YRITYKSEN TUKI- JA TUOTANTOTIIMISSÄ

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

TYÖSKENTELY SAAS-YRITYKSEN TUKI- JA TUOTANTOTIIMISSÄ

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Jonne Kaihua
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma

Tekijä: Jonne Kaihua

Opinnäytetyön nimi: Työskentely SaaS-yrityksen tuki- ja tuotantotiimissä, päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Työn ohjaaja: Kimmo Paajanen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2022

Sivumäärä: 43

Tämä opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena toimeksiantajalle. Opinnäyte työntekijä on työskennellyt toimeksiantajan alaisuudessa yhteensä kahden vuoden ajan. Opinnäytetyössä seurattiin opinnäyte työntekijän vaihtelevia työtehtäviä ja -tilanteita toimeksiantajayrityksessä kymmenen viikon ajalta.

Opinnäytetyössä kiinnitettiin huomiota päivittäisessä työssä käytettäviin työtapoihin, työkaluihin, ja asioihin, joista työpäivät toimeksiantajayrityksen tuki- ja tuotantotiimissä koostuvat. Opinnäytetyössä raportoidaan työtehtävistä päiväkohtaisesti ja työtehtäviä analysoidaan kahden viikon jaksoissa valittujen teemojen kautta. Opinnäytetyö päättyy pohdintaosioon, jossa opinnäyte työntekijä vetää yhteen havaintoja ja pohdintaa kymmenen viikon seurantajakson ajalta.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi oululainen SaaS-yritys Eventilla Oy. Eventilla Oy kehittää ja ylläpitää tapahtumanhallintaan tarkoitettua digitaalista työkalua. Opinnäyte työntekijän ammattinimike yrityksessä on Front-end Developer and Support Specialist.

Asiasanat: päiväkirja, asiakaspalvelu, ongelmanratkaisu, tekninen testaus, ohjelmointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems

Author(s): Jonne Kaihua

Title of thesis: Working on the support and production teams of a SaaS-company

Supervisor(s): Kimmo Paajanen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022

Number of pages: 43

The thesis has been written in a diary-format for the commissioner. The author of the thesis has been employed by the commissioner for a total of two years. In the thesis, the varying work tasks and working situations of the thesis author are observed for the duration of ten weeks.

The focal points of the observation period are on the ways of working, utilized working tools and systems, and further topics that are included in working on the support team of the commissioning company. The thesis reports on assignments daily and analyzes them in two-week periods through selected themes. The thesis ends with a reflection section, where the thesis student summarizes the observations and reflection for the ten-week follow-up period.

The commissioning company of the thesis is Eventilla Oy, an Oulu-based SaaS-company. The primary business of Eventilla Oy is to develop and maintain a digital tool for event management. The author of the thesis works as a Front-end and Support Trainee in the commissioning company.

Keywords: diary, customer service, problem solving, technical testing, programming

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Toimeksiantaja	6
1.2	Käsitteitä.....	7
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS	9
2.1	Oman nykytilanteen kuvaus	9
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	11
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	13
3.1	Ongelmanratkaisutilanteet.....	13
3.1.1	Viikko 1: 8–12.11.2021.....	13
3.1.2	Viikko 2: 15–19.11.2021.....	15
3.1.3	Analyysi.....	17
3.2	Asiakaspalvelutilanteet.....	18
3.2.1	Viikko 3: 22–26.11.2021.....	18
3.2.2	Viikko 4: 29.11–3.12.2021.....	20
3.2.3	Analyysi.....	23
3.3	Digitaaliset viestintäohjelmat sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.....	24
3.3.1	Viikko 5: 7–10.12.2021.....	24
3.3.2	Viikko 6: 13–16.12.2021.....	26
3.3.3	Analyysi.....	28
3.4	Tekninen testaus	30
3.4.1	Viikko 7: 20–22.12.2021.....	30
3.4.2	Viikko 8: 3–7.1.2022	31
3.4.3	Analyysi.....	34
3.5	Tuotantotehtävien tekniikat: PHP-ohjelmointi ja Google Analytics.....	35
3.5.1	Viikko 9: 10–14.1.2022.....	35
3.5.2	Viikko 10: 17–21.1.2022.....	38
3.5.3	Analyysi.....	40
4	POHDINTA.....	42
	LÄHTEET.....	44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena raportointina kymmenen viikon ajalta, ja tarkastelujakso päiväkirjamerkinnoille on 8.11.2021–21.2.2022. Päiväkirjaraportteja tarkastellaan viittä eri työelämäteemaa hyödyntäen. Teemat jaksottavat päiväkirjaraporttien tarkastelun viiteen kahden viikon jaksoon. Opinnäytetyö sisältää jokaisen tarkastelujakson aikaisen työpäivän päiväkohtaisen kertomuksen sekä teemoihin perustuvan analyysin kahden viikon tarkastelujakson päätteeksi.

Päiväkirjaraporttien kautta tehdään tutuksi opinnäyte työntekijän päivittäiset työtehtävät ja -tilanteet Eventilla Oy:n tuki- ja tuotantotiimissä. Raporttien kirjoittaminen ja niiden reflektointi analyysien kautta antaa opinnäytetyön tekijälle myös mahdollisuuden tarkastella omaa työntekoa ja ammatillista kehittymistä kymmenen viikon aikajaksolla.

1.1 Toimeksiantaja

Samuli Tursas ja Markus Haataja perustivat Eventilla Oy:n 2010, kun tarve tapahtumanhallinnan työkalulle syntyi heidän omista tarpeistaan. Eventilla Oy tarjoaa asiakkailleen tapahtumahallintajärjestelmää, joka on nimeltään Eventilla. Yrityksen asiakkaat voivat Eventilla-järjestelmällä muun muassa luoda ja julkaista tapahtumasivuja, luoda erilaisia lipputyyppejä, hoitaa viestintää keskitysti ja kerätä rekisteröitymisiä ja maksuja lipunmyynnistä. Eventillan tapahtumahallintajärjestelmä on integroitavissa muihin digitaalisiin alustoihin. Järjestelmää on hyödynnetty hallinnoimaan muun muassa seuraavanlaisia tapahtumia sekä kansallisesti että kansainvälisesti:

- webinaarit, kurssit ja koulutukset
- yritystapahtumat, henkilöstötapahtumat, liittojen ja järjestöjen tapahtumat
- seminaarit ja urheilutapahtumat
- juhlat
- hybriditapahtumat

Yritys työllistää tänä päivänä 15 henkilöä, jotka jakautuvat johdon, myynnin ja teknisen tuotannon tiimeihin. Markus Haataja toimii yrityksen teknologiajohtajana, ja sen toimitusjohtajana on toiminut vuodesta 2014 lähtien Pekka Huttunen. (Eventilla)

1.2 Käsitteitä

Asiakasrajapinta = Sellaisten työtehtävien suorittaminen, jotka vaativat yhteyden asiakkaaseen.

Bugi = Virhe järjestelmän ohjelmointikoodissa.

DNS = Nimipalvelujärjestelmä, jolla muodostetaan IP-osoitteita verkkotunnuksista.

GoToWebinar = Webinaarijärjestelmä.

Google Analytics = Verkkosivujen kävijöiden seurantaan tarkoitettu Googlen tarjoama työkalu.

Google Meet = Googlen kehittämä videopuhelupalvelu.

Google Tag Manager = Googlen kehittämä ilmainen tagienhallintajärjestelmä verkkosivujen tagien ja konversioskriptien hallintaan.

HubSpot = Markkinoinnin automaatiojärjestelmä.

Integraatio = Erillisten järjestelmien yhdistäminen yhdeksi kokonaisuudeksi.

Rajapinta = Palvelu, jonka avulla eri ohjelmistot voi integroida toisiinsa ja jolla ne voivat vaihtaa tietoja keskenään.

Slack = Organisaatioiden ja eri ryhmien sisäisen viestinnän keskustelutyökalu.

Trello = Organisoitutyökalu, joka sopii hyvin projektihallintaan.

WordPress = Sisällönhallintajärjestelmä, joka perustuu avoimeen lähdekoodiin.

XAMPP = Avoimeen lähdekoodiin perustuva ohjelmisto, joka koostuu pääosin HTTP-palvelimesta ja tietokannasta.

Zendesk = Monikanavainen asiakaspalvelutyökalu.

Zoom = Verkkokokoustyökalu, jolla voi järjestää videoneuvotteluita.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Oman nykytilanteen kuvaus

Aloitin urani Eventillalla tuki- ja tuotantotiimissä joulukuussa vuonna 2019. Olin opiskellut Oulun ammattikorkeakoulussa noin neljän kuukauden ajan tietojenkäsittelyä. Sinä aikana olin kerennyt oppimaan ohjelmoinnin perusteet. Pääsääntöisiä työtehtäviä tuki- ja tuotantotiimissä ovat asiakaspalvelu eri kanavissa, ulkoasukokonaisuuksien toteuttaminen, uusien ominaisuuksien toiminnan testaaminen, virheiden ja ongelmien tarkka jäljittäminen ja dokumentointi.

Työpäiväni koostuu asiakkaiden ongelmien ratkaisemisesta ja heidän palvelemisestaan. Osa tukeen tulleista yhteydenotoista voi olla todella aikaa vieviä ratkaista ja saattaa vaatia paljon omaa työaikaa päivän aikana. Suurin osa yhteydenotoista on kuitenkin hyvin perusluontoisia ilmoittautumisjärjestelmään ja sen käyttöön liittyviä kysymyksiä, joiden ratkaiseminen tuleeekin työkokemuksen kautta luonnostaan eikä vaadi minulta kovin suurta selvitystyötä. Kokemuksen kautta olen saanut vapautettua itselleni lisää työaikaa, joten olen saanut paljon uusien ominaisuuksien testaamista ja tarkempia selvitystöitä vastuulleni.

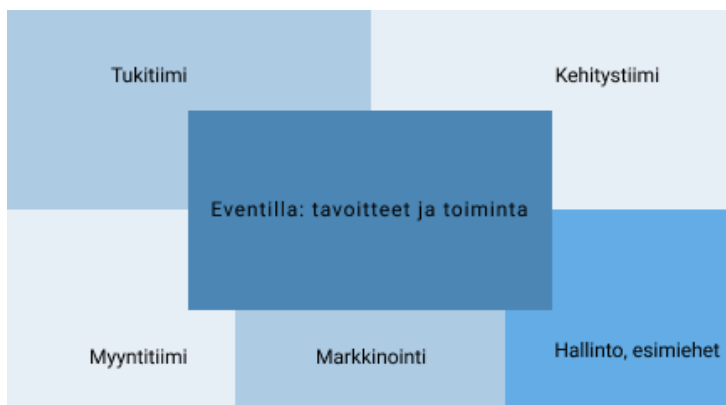
Tuki- ja tuotantotiimin esihenkilö jakaa työtehtävät Trellossa tuotantotiimin jäsenten kesken aina tilanteen mukaan. Koen, että varsinkin tällä hetkellä olen työssäni saanut kohdata mielenkiintoisia työtehtäviä ja haluan jatkaa tätä samaa linjaa jatkossa.

Tärkeimpiä taitoja, joita työssäni edellytetään, ovat ilmoittautumisjärjestelmän ja sen ominaisuuksien käyttäminen, suomen- ja englanninkieliset asiakaspalvelutaidot, ongelmanratkaisutaidot, looginen ajattelu ja oma-aloitteisuus.

Tärkeimpiä teknisiä taitoja, joiden osaamista edellytetään, ovat HTML, CSS, JavaScript, JQuery, PHP:n perusteet, Git-versionhallinta, Linux-palvelinkomennot ja Linux-palvelimella liikkuminen.

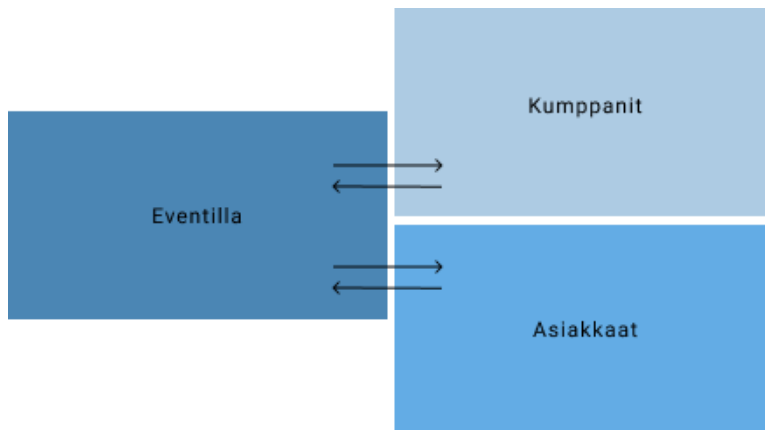
2.2 Sidosryhmät

Eventillan toimintaan liittyviä sidosryhmiä voidaan lähestyä tarkastelemalla erikseen sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Eventillan työssä sisäisesti eri ryhmät linkittyvät toisiinsa olennaisesti, jotta ulkoisten sidosryhmien tarpeet saadaan täytettyä ja jotta toiminta pysyy saumattomana. Eventillan sisäiset sidosryhmät on havainnollistettu alla olevassa kuviossa 1. Kuvan keskellä on Eventilla sekä yrityksen tavoitteet ja toiminta. Ympärillä kuvassa on sijoitettu kaikki sisäiset sidosryhmät satunnaisessa järjestyksessä ja koossa. Sidosryhmät ovat tukitiimi, kehitystiimi, hallinto eli esimiehet, markkinointi, sekä myyntitiimi. Kuvassa jokainen sidosryhmä koskettaa keskiosaa, eli Eventillaa ja sen toimintaa ja sen keskiosan kautta myös toisiansa. Tämä kuvastaa sitä, miten jokainen sidosryhmä on yhteydessä toisiin sidosryhmiin, sillä näiden sidosryhmien edustajat yhdessä rakentavat ehyen palvelukokonaisuuden asiakkaalle.



KUVIO 1. Eventillan sisäiset sidosryhmät

Eventillan ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat sekä kumppanit että asiakkaat. Asiakkaat muodostavat tietysti tärkeän ulkoisen sidosryhmän Eventillalle, ja tämä sidosryhmätyöskentely on myös näkyvä osa omaa työtäni. Toinen ulkoinen sidosryhmä on yhteistyökumppanit. Kumppaneihin kuuluvat muun muassa järjestelmät, joihin Eventilla tarjoaa integraatiomahdollisuuden, ja yritykset, joiden kanssa Eventilla toimii läheisessä yhteistyössä kehitys- ja sparrausmielessä. Esimerkkinä tällaisesta sidosryhmäedustajasta on Liana Technologies, jonka kanssa yhteistyöstä syntyy molemminpuolisia hyötyjä. Eventillan ulkoiset sidosryhmät näkyvät alla olevassa kuviossa 2. Kuviossa osoitetaan, kuinka vuorovaikutus Eventillan ja ulkoisten sidosryhmien välillä tapahtuu kumpaankin suuntaan.



KUVIO 2. Eventillan ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Koronaviruksen aiheuttaman tilanteen vuoksi vuorovaikutus työpaikalla tapahtuu vaihtelevasti kasvotusten toimistolla sekä etänä eri viestintäkanavia pitkin. Sillä meitä on Eventillassa töissä suhteellisen pieni määrä työntekijöitä, vuorovaikutus on tärkeä osa työtäni ja olemmekin työpaikalla jatkuvasti keskustelemassa työkavereiden kesken ajankohtaisista työtilanteista ja pyytämässä tarvittaessa toisiltamme apua. Vaihdamme myös työyhteisössämme vapaa-ajan kuulumi- sia, minkä vuoksi onkin tärkeää, että meillä on käytössä useita eri viestintäkanavia eri käyttötarkoituksiin. Työpaikalla vuorovaikutus ulottuu työkavereiden lisäksi myös muihin yllä mainittuihin sidosryhmiin, eli yhteistyökumppaneihin ja asiakkaisiin, joita ajatellen on myös useita, omia käytötarkoituksia vastaavia kanavia käytössä.

Kuten mainitsin, työpaikallamme on käytössä useita eri viestintäkanavia vuorovaikutuksen tukemiseen. Tärkein kanava meille sisäisesti on Slack, sillä siellä voimme keskustella asioista nopeasti ja tehokkaasti, ja Slack mahdollistaa eri kanavien käytön aihealueiden mukaisesti. Haluamme antaa ulkoiseen vuorovaikutukseen asiakkaille useita vaihtoehtoja, joten tarjoamme tärkeimpinä yhteydenottokanavina puhelimen, sähköpostin ja tukichatin. Tapaamme asiakkaita ja yhteistyökumppaneita myös kasvotusten toimistolla, mutta näin koronaviruksen aikaan olemme todenneet videokokoukset erittäin toimivaksi vaihtoehdoksi. Koen saavutettavuuden tärkeäksi vuorovaikutuksen osalta työpaikallamme, etenkin ulkoista viestintää ajatellen. Tämä on tietysti tärkeää myös sisäisesti työyhteisössämme, sillä käynnissä olevat työtilanteemme vaativat usein nopeaa reagoimista, ja sillä esimiehet, myyjät, tuki- ja tuotantotiimi, sekä kehittäjät liittyvät samojen asiakkaiden eri vaiheisiin tai projektien osuuksiin, tarvitsemme saumatonta ja nopeasti toteutuvaa vuorovaikutusta keskenämme.

Koen, että vuorovaikutus on työyhteisössämme vahvuus, sekä sisäisesti että ulkoisesti, ja pyrin vaikuttamaan tähän omalla panoksellani positiivisesti. Teemaa käsitellään lisäksi päiväkirjaseurannassa analyysiosuudessa, jotta aiheeseen paneudutaan yksityiskohtaisemmin, sillä se on tärkeää etenkin pienen, asiakkaiden kanssa suoraan tekemisissä olevan yrityksen näkökulmasta.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Ongelmanratkaisutilanteet

3.1.1 Viikko 1: 8–12.11.2021

Maanantai 8.11.2021

Työviikko käynnistyi maanantaiaamuna sähköpostien läpikäynnillä ja työkavereiden kanssa keskustellen. Päivän aikana tuli vastaan hyvinkin vaihtelevia tehtäviä sekä tuotannon että tuen tehtävissä sekä muutama ongelmatilanne ratkaistavaksi. Osa päivästä kului suoraan asiakasrajapinnassa, sillä yhden asiakkaan kanssa piti käydä sähköpostitse läpi järjestelmän uuden ominaisuuden käyttöönotto sekä sen toimintaperiaatteet. Lisäksi kahdelle eri asiakkuudelle piti kirjoittaa asiakasdokumentit valmiiksi. Asiakasdokumentissa kerrotaan muun muassa asiakkuuden perustiedot, mahdolliset huomioitavat asiat, versiohistoria ja testitunnukset. Erään asiakkuuden tiimoilta tuli ottaa kehittäjään yhteyttä, sillä viestintäraporteissa näkyy vain viimeisen vuoden lähetyshistoria. Toimin tässä kehittäjän ja myyjän välillä. Asia selvisi, ja saimme toimitettua asiakkaalle heidän haluamansa tiedon viestintään liittyen.

Tuotannonkin puolella oli runsaasti vaihtelevia tehtäviä tälle päivälle. Tukisivustolle tuli kirjoittaa suomen- ja englanninkielinen tukiartikkeli, joka käsitteli Eventillan WordPress-lisäosan toimintaperiaatetta, sen ominaisuuksia ja ohjeen sen asentamiseksi. Tämän lisäksi kävin läpi kollegan kirjoittamaa tukiartikkeliä ja julkaisimme sen tukisivustolle. Avasin myös uuden asiakkaan demotilin, ja korjasin erään toisen asiakkaan ilmoittaman todistusohjan asetteluongelman, jossa kaksi elementtiä meni toistensa päälle. Eräälle asiakkaalle tuli myös muokata heidän tapahtumasivujensa ulkoasuja heidän toiveidensa mukaisesti. Kuten mainittiin edellä, ongelmatilanteitakin esiintyi työpäivän aikana. Asiakkaalla esiintyi GoToWebinar-integraation ongelma, kun tapahtumaan ilmoittautuneille ei ollut muodostunut vahvistusviestiin linkkiä webinaariin. Selvittelyn jälkeen kävi ilmi, että ongelma johtui vanhentuneesta lisenssistä asiakkaalla. Lisäksi tuli selvittää myyjäkollegan ongelma, joka liittyi asiakkaan toiveeseen seurata, mistä sosiaalisen median kanavista ilmoittautajat ovat löytäneet tapahtuman. Kollegan kanssa kävimme myös läpi uuden tapahtumakalen-

terin bugin testaamista ja toistamista, minkä jälkeen kuvailimme sen toistoprosessin kehitystiimille. Päivä oli erittäin kiireinen ja täynnä vaihtelevia työtehtäviä.

Tiistai 9.11.2021

Tein työpäivän kotoa käsin. Aamulla vastasin asiakkailta saatuihin tukituketteihin. Yhdessä tiketissä kuvailut ongelmat olivat jo selvitetty edellisenä päivänä, ja lähetin asiakkaalle pyynnön jättää palautetta saamastaan palvelusta. Lopputyöpäivä olikin palavereita täynnä. Kävin toimitusjohtajamme Pekan kanssa palaverin HubSpot-integraatiosta, sillä siinä oli esiintynyt ongelmatilanne. Pidimme palaverin myös tukitiimin kollegojen kesken, sillä todistusohjelmassa esiintyi ongelma. Tietyn ilmoittautumislomakkeen valintanappikentän valittu valinta ei tulostunut todistusohjelman tekstinä vaan numeerisena. Nämä ongelmat menivät vielä jatkokäsittelyyn kehittäjätiimille. Toinen tukitiimin kollegan kanssa käyty palaveri koski erästä järjestelmän viestintämuuttujaa – tarkemmin sanottuna sitä, miksi muuttuja ei tulosta kuin etunimen, sukunimen ja sähköpostiosoitteen osallistujista sähköpostiviestiin.

Seuraavat palaverit olivat Slack-palavereita. Ensimmäinen oli kehittäjätiimin kanssa pidetty palaveri koskien ryhmän ilmoittajan vahvistusviestin kustomointia. Toinen Slack-palaveri oli myyjän kanssa pidetty, jossa käsiteltiin erään asiakkaan ongelmaa. Asiakkaan ongelmana oli, ettei järjestelmästä ladattu Excel-tiedosto tulostanut tarpeellisia sarakkeita ja niiden tietoja Eventillasta. Kaikki päivän aikana esiintyneet ongelmat saatiin kollegojen kanssa palavereissa ratkottua ensimmäistä kahta lukuun ottamatta. Päivän aikana palavereiden lisäksi tuli myös tehtyä tuotantoon liittyviä töitä ja sähköpostittelu.

Keskiviikko 10.11.2021

Tein työpäivän jälleen toimistolla. Sovimme ensin tukitiimin kollegan kanssa työnjaosta. Tukitiimillä on tiettyinä päivinä tietyt työtehtävät, joista tulee Slackin kautta muistutus tukitiimin työntekijöille. Työtehtävät jaetaan sitten joko tukitiimin johdon kautta, tai johdon poissa ollessa tukitiimin kollegat jakavat tehtävät keskenään. Tärkeintä on, että työt saadaan jaettua. Ensimmäiseksi aamulla minun tuli selvittää, onnistuuko asiakkaan todistusohjelmalle tulostaa lipun tietokentältä lippukohtainen arvo. Sain asian selvitettyä ja ilmoitettua asiakkaalle. Sitten jo edellisenä työpäivänä esiintynyt todistusohjelman valintanappin ongelma ratkesi, ja korjasin todistusohjelman kehittäjätiimin ratkaisun mukaisesti. Olin myös mukana selvittämässä käyttäjän oikeuksien lisäykseen liittyvää

ongelmaa Liana Technologies -tukitiimin työntekijän kanssa, josta selvittely jatkuu Lianan puolella, sillä he ylläpitävät palvelua, jonka kautta käyttöoikeuksien lisääminen tapahtuu.

Ratkaisin myös erään asiakkaan konversio seurantaongelmaa asiakkaan toivomien ehtojen mukaan. Ratkaisu oli se, että seuranta ladataan vain tietyille sivulle Eventillan ilmoittautumisprosessissa.

Torstai 11.11.2021

Pidimme tänään kehittäjäkollegan kanssa aamupalaverin liittyen integraation ongelmiin. Tämän lisäksi tukitiimin kollegan kanssa pidettiin Slack-palaveri koskien todistus pohjien uutta toteutustapaa. Pidin myös asiakaspalaverin, jossa suunnittelimme heidän uuden brändi-ilmeensä käyttöönottoa Eventillassa. Esittelin heille uutta ulkoasua, eri teemoja ja lokalisointia. Keskustelimme myös toteutettavista todistus pohjista, joita he tarvitsevat useamman kappaleen. Tämän palaverin perään toteutin muutoksia kyseisen asiakkaan tapahtumasivuille. Tein myös toisen asiakkaan tapahtumasivuun ulkoasumuutoksia. Päivän aikana Hubspot-integraation ongelman selvittely jatkui.

Perjantai 12.11.2021

Tänään oli melko tyypillinen työpäivä eri tehtävien ja sähköpostien. Tein asiakkaan viestintä pohjaan sisällön muokkausta heidän esittämien toiveiden perusteella sekä edellisen työpäivän aikana saatua toimeksiantoa toisen asiakkaan todistus pohjista. Selvitin myös ongelman liittyen nimikylttien tulostamiseen tarratulostimilla Eventilla-applikaatiosta. Ilmoitin myös erälle asiakkaalle kehitystiimin viikkipäivityksessä korjatun ongelman, ja suunnittelin käännöksiä suomesta englantiin Hubspot-integraatioiden teksteihin. Testailin myös Hubspot-integraation uusia ominaisuuksia ja kartoitin mahdollisia ongelmia.

3.1.2 Viikko 2: 15–19.11.2021

Maanantai 15.11.2021

Viikko käynnistyi melko kiireisesti ja vaihtelevissa työtehtävissä. Kävin kansainvälisen asiakkaan kanssa perusteellisen tukipuhelun ja opastin järjestelmän käytössä. Vastailin muutenkin päivän aikana tukipuhelimeen ja palvelin asiakkaita tukichatissa liittyen tapahtumasivuilla käytettäviin kuviin. Jatkoin myös edellisellä työviikolla alkanutta Hubspot-integraation testailua, jonka sain loppusuoralle, ja integraatio toimii nyt kuten sen pitäisi. Kirjoitin kattavan dokumentaation tämän perään Hubspot-integraatiosta jatkoa varten. Kävin erään asiakkaan kanssa läpi järjestelmän uusien ominaisuuksien käyttöönoton, joihin kuuluu jaetun raportin muokkausmahdollisuus ja uusi maksutapa. Lisäksi vaihdoin käytettävän kielitiedoston eräälle asiakkaalle.

Tiistai 16.11.2021

Toisin kuin edellinen työpäivä, tämä päivä piti sisällään enemmän itsenäistä työtä asiakaskontaktoinnin sijaan. Tutkin tapahtumakalenterin kuvapaikan muokkausmahdollisuuksia. Toteutin myös kaksi todistusta asiakkaalle, ja päivitin toisen asiakkaan teeman tapahtumasivuille käyttöön. Asia-
kasviestintää oli myös hieman päivän aikana sähköpostien muodossa.

Keskiviikko 17.11.2021

Työpäivä alkoi hyvin tyypillisesti, aamulla odotti muutama tukitiimille tullut yhteydenotto ja kävimme niitä aamulla ensimmäiseksi läpi. Pidimme myös viikkopalaverin, joka siirrettiin maanantailta tälle päivälle. Sitten toteutin asiakkaalle viisi eri todistusta, testasin ne sekä toimitin asiakkaalle eteenpäin kommentoitavaksi. Päivän aikana muokkasin myös usean asiakkaan tapahtumasivuja. Eräs asiakas toivoi logon vaihtamista sekä otsikoiden ja painikkeiden tekstien värien muutosta. Rakensin toisen asiakkaan teemaan logiikan, jolla katsotaan, onko tapahtuman kuva asetettu tapahtumalle. Vanhassa palautekyselyssä esiintyi vastausten siirtymisongelma, mikäli jokin kenttä jätetään tyhjäksi. Loin ongelmasta kehittäjätiimille kortin, jotta ongelma korjaantuisi. Työpäivä piti sisällään myös tukichat-viestintää sekä sähköpostittelua.

Torstai 18.11.2021

Työpäivä tukitiimissä oli melko hiljainen yhteydenottojen osalta. Hoidin aamulla muutaman yhteydenoton, jotka olivat tulleet tukeen, ja lopputyöpäivä kului Trelloon kirjattujen työkorttien hoitamiseen. Eräs työtehtävä oli muokata WordPress-sivuston elementti responsiiviseksi. Myöhemmin

muokkasin asiakkaan ulkoasuja – tähän kuului muun muassa viestipohjan ja tapahtumasivun muokkaamista. Päivän aikana ilmeni myös asiakkaiden kirjautumisongelma järjestelmään. Selvitelin tätä, ja lopputuloksena oli se, että asiakkaiden tulee sallia kolmannen osapuolen evästeet heidän käyttämässä selaimessa.

Perjantai 19.11.2021

Tänään oli luvassa asiakkaan ulkoasujen käyttöönotto. Käyttöönotossa siirsin toteuttamani materiaalit asiakkaan demotililtä heidän varsinaiselle tililleen. Materiaaleja olivat muun muassa luodut todistusohjelmat, viestipohjat ja kalenterin ulkoasu. Työpäivän aikana palasin myös ongelmatilanteeseen, jonka raportoin aiemmin viikolla kehittäjätiimille. Pidimme kehittäjätiimin kollegan kanssa palaverin aiheesta, sillä ongelma saatiin korjattua, mutta palautekyselytyökalussa olleen virheen vuoksi tietokantaan ehti tulla jo virheellistä tietoa, jota ei pysty jälkikäteen korjaamaan. Otin yhteyttä tilannetta koskevaan asiakkaaseen puhelimitse, ja kävimme ongelman ja sen ratkaisun läpi. Korjauksen myötä vastaavaa tilannetta ei pääse kuitenkaan enää syntymään. Työpäivä oli tukeen tulneiden yhteydenottojen suhteen melko hiljainen, vaikka muuten vaihtelevia tehtäviä riitti.

3.1.3 Analyysi

Ensimmäisten kahden viikon päiväkirjaraportointeja käsitellään ongelmanratkaisun teeman kautta. Ongelmanratkaisu on erittäin keskeinen osa tuki- ja tuotantotyötä, minkä vuoksi teema valikoitui osaksi opinnäytetyötä. Tuki- ja tuotantotyössä itsenäistä ongelmanratkaisukykyä tarvitaan, mutta työssä erityisesti korostuu tiimissä jaettu ongelmanratkaisu. Saarikiven (2016) mukaan hedelmällisin ongelmanratkaisu on usein jaettua, toisin sanoen kollektiiviseen älykkyyteen pohjautuvaa, sillä kompleksisten liiketoimintaympäristöjen myötä myös ongelmat monimutkaistuvat, jolloin tarvitaan useamman henkilön ajattelua ongelmien ratkaisuun. Saarikivi (2016) kertoo, että tutkimusten mukaan jaetun ongelmanratkaisun onnistuminen ei johdu ryhmän yksilöiden erillisistä älykkyydosamääristä, vaan ryhmän keskinäisen vuorovaikutuksen laadusta sekä yksilöiden empatiataidoista. Olen työssäni huomannut, että ulospäinsuuntautunut ja avoin tapani toimia ja keskustella asioista on vaikuttanut positiivisesti kohtaamieni ongelmien ratkaisuun. Usein monimutkaisessa ongelmanratkaisutilanteessa otetaan huomioon monen työntekijän näkemys, millä pyritään varmistamaan ongelmanratkaisun laatu. Lähde täten tukee tapaamme toimia ja lähestyä

ongelmatilanteita vuorovaikutusta ryhmässä hyödyntäen. Saarikiven (2016) mukaan tutkimuksissa on myös käynyt ilmi, että tietyt piirteet johtavat kollektiivisen älykkyyden syntymiseen jäsen-ten välisessä vuorovaikutuksessa. Yksi näistä piirteistä on responsiivisuus, eli reagoidaan toisten puheenvuoroihin. Tämä on piirre, jota voisimme kehittää työympäristössämme, jotta jokaisen puheenvuoroja kuunnellaan aidosti ja ne sisäistetään ensimmäisellä kerralla.

Kahden viikon päiväkirjan pitämisen jälkeen huomioin omassa työssäni lisäksi sen, että ongelmanratkaisutilanteita tulee päivittäin ja ammatillinen osaamiseni on siinä kehittynyt ja kykenen sujuvammin itsenäiseen ongelmanratkaisuun. Tämän huomasin esimerkiksi siitä, että tutkiessani Hubspot-integraatiota löysin tarvittavia tietoja ja sain ongelman selvitettyä. Huomasin myös, että raporttijakson aikana käytin asiakkaan kanssa kommunikointiin Googlen Google Meet -työkalua ja huomasin sen olevan kätevä kanava ongelmatilanteiden selvittämiseen myös tulevaisuudessa yhdessä asiakkaiden kanssa. Tulen jatkossakin hyödyntämään tätä tapaa työssäni.

3.2 Asiakaspalvelutilanteet

3.2.1 Viikko 3: 22–26.11.2021

Maanantai 22.11.2021

Uusi viikko alkoi melko kiireisissä merkeissä, sillä työkaverini ollessa vapaalla alkuvuikon olen päävastuussa tukeen tulevista tukipyynnöistä. Viikonlopun aikana tukeen oli tullut yksi yhteydenotto, jonka hoidin aamulla. Tein erään asiakkaan ongelmasta työkortin kehitystiimille, sillä ajastettujen viestien muokkaaminen ei avautunut. Tämä ongelma ei toistunut muilla asiakkailla, joten ongelman selvittämisessä meni jonkin aikaa. Kävimme kehittäjän kanssa luomaani työkorttia läpi, ja toistimme sekä ratkaisimme ongelman kehittäjän kanssa yhdessä hyvin nopeasti. Päivän aikana tukichattiin tuli pari yhteydenottoa ongelmatilanteista. Ensin tiedusteltiin mobiilisovellukseen liittyvistä kirjautumisongelmista, ja ohjeistin kyseistä henkilöä vaihtamaan salasanan, jonka jälkeen kirjautuminen onnistui. Toinen viesti koski myös mobiilisovellusta ja tarkemmin sitä, miksi tapahtumat eivät näy sovelluksessa. Neuvoinkin kyseistä henkilöä julkaisemaan tapahtumat Eventillassa, jonka jälkeen tapahtumat tulivat näkyville. Vastasin myös tapahtuman tagien luontiin ja niiden lukitsemiseen liittyvään tiedusteluun sekä WordPress-puolella tagien parsimiseen liittyvään kysymykseen, johon ohjeistin käyttämään tiettyä PHP:n funktiota.

Työpäivän aikana korjasin myös kotisivumme kalenterisivua, sillä kalenterin karuselli ei latautunut. Tämä johtui siitä, että osa sivuston JavaScript-latauksista oli siirretty toiseen tiedostosijaintiin, ja karusellin elementti yritti suorittaa JavaScriptiä ennen, kuin se oli ladattuna sivustolle. Tämä korjaantui lataamalla suoritettava komento toisessa JavaScript-tiedostossa. Tämän lisäksi loin uudelle asiakkaalle Eventillaan ulkoasuja. Tähän kuului tapahtumasivun, viestipohjan, tapahtumakalenterin, todistuksen ja pääsylimuokkeen luominen.

Tiistai 23.11.2021

Työpäivä alkoi lokitiedostoon tulleen virheen selvittämistyöllä, joka ei valitettavasti tuottanut tulosta. Lisäksi kadonnut kuitti piti löytää asiakkaalle – tähän hyödynsin Eventilla-järjestelmään rakennettua koodia, jolla pystyy hakemaan tietoa maksutapahtumista annettujen tietojen perusteella. Neuvoin myös päivän aikana useita asiakkaita erilaisissa tilanteissa. Eräs asiakas tarvitsi neuvoa WordPress-kalenterinäkökuvan rakentamisessa, ja toiselle asiakkaalle opastin palautekyselyn ja palautekyselypohjien luomista. Lisäksi palvelin asiakkaita tukichatin kautta – eräälle asiakkaalle neuvoin piilotettujen lomakekenttien luomista ja toiselle suojattujen kenttien käyttämistä.

Jatkoin päivän aikana jo eilen aloitettua WordPress-kuvakarusellin muokkaamista meidän omille nettisivuillemme. Loin uuden työkortin kehitystiimille. Kortin aiheena oli suojatun kentän tietojen näkyminen jaetulla raportilla.

Keskiviikko 24.11.2021

Keskiviikkoamun aloitin tukeen tulleiden yhteydenottojen läpikäynnillä ja selvittelyllä. Lisäksi ohjasin yhden yhteydenottopyynnön Customer Success Managerillemme jatkokäsittelyyn. Päivän aikana tuli hoidettua paljon eri yhteydenottoja useissa eri kanavissa. Eräällä asiakkaalla ilmaantui ongelma tapahtumasivun PDF-linkin kanssa, josta hän ilmoitti tukichatin kautta, ja pidimme sitten Google Meet -palaverin asian selvittämiseksi. Toinen ongelmatilanne, jonka päivän aikana selvitin asiakkaalle, liittyi jonotuslistan toimintaan, sillä heidän tapahtumansa näkyi täytenä, vaikka lippuja tapahtumaan oli vielä tarjolla. Hoidin myös yhden DKIM-tietueen luomisen ja käyttöönoton asiakkaalle.

Torstai 25.11.2021

Jatkoin tänään aikaisemmin tällä viikolla aloitettua kuvakarusellin muokkaamista, jonka sain viimeistelyä ja julkaistua Eventillan nettisivuille. Toteutin myös erään asiakkaan ulkoasut, ja kävin läpi Paytrailin rajapintadokumentaatiota ja selvitin, mistä työssäni tarvitsemat tiedot löytyvät. Päivän aikana tuli myös useita tukichat- ja sähköpostiyhteydenottoja.

Perjantai 26.11.2021

Viikon päätteeksi kustomoin asiakkaalle viestipohjan ja palvelin useita muita asiakkaita tukichatin välityksellä erilaisiin ongelmiin liittyen. Pidimme Customer Success Managerin kanssa palaverin erään asiakkaan ongelman läpikäyntiä ja selvittämistä varten, jotta hän on tietoinen ongelmasta, ennen kuin asiakas ottaa yhteyttä häneen. Viimeistelin myös asiakkaalle rakennetun demotilin käyttövalmiiksi, ja varmensin DKIM-tietueen asiakkaan käyttöön.

3.2.2 Viikko 4: 29.11–3.12.2021

Maanantai 29.11.2021

Maanantaiaamu alkoi melko kiireisenä, sillä viikonlopun aikana tukeen oli tullut useampi yhteydenotto, joita aloin käymään läpi. Kävin erään asiakkaan kanssa heille toteuttamiani todistuksia läpi, jotta he näkisivät todistukset ja tietäisivät, miten niitä hyödynnetään järjestelmässä. Eräältä asiakkaalta oli tullut ulkoasumuutospyyntöjä, jotka toteutin heidän Eventillaan. Päivän aikana kävin myös keskustelua kehittäjätyökavereiden kanssa, sillä jotkut asiakkaiden ilmoittamat ongelmat vaativat heidän selvitysapuansa. Yksi ongelmista koski maksupalvelussa ilmennyttä ongelmaa, josta tein työkortin. Ongelma liittyi siihen, että kolmannen osapuolen rajapinta ei vastaanottanut lisämaksullista kenttää, jonka otsikko oli liian pitkä. Pidimme tänään myös tukitiimin kesken viikkopalaverin, jossa kävimme läpi päivityksiä, uusia ominaisuuksia ja yleisesti ajankohdaisia asioita.

Tiistai 30.11.2021

Tänään oli todella kiireinen päivä vaihtelevien työtehtävien sekä yhteydenottojen osalta. Aamu alkoi ilmoittamalla asiakkaalle kehitystiimin korjaamasta ongelmasta liittyen maksutapoihin. Tämän jälkeen kävin läpi tukeen tulleita yhteydenottoja, joita olikin yllättävän monta ja niiden purkamiseen kului aamupäivästä useampi tunti. Tämän jälkeen siirryin tuotannon tehtävien pariin.

Tuotannon puolella oli vaihtelevasti erilaisia tehtäviä. Loin uudet käyttäjätunnukset ja toimitin ne asiakkaalle, tein asiakkaan tapahtumasivun ulkoasumuutoksia, kustomoin erään asiakkaan tapahtumasivuston kuvapaikan, ja toteutin uuden organisaation asiakkaalle lyhyellä aikataululla, sillä uuden organisaation laskut haluttiin selkeästi erilleen muista laskuista. Selvittelin myös yhdessä Liana Technologiesin kehittäjien kanssa Eventillan mobiiliapplikaatiossa esiintyneitä ongelmia, ja kävin läpi laskujen renderöintiin käytettävää koodia. Tarkistin koodista, että tuleehan laskutuspalvelun vaativat kentät lähetettävään koodilla muodostettavaan XML-tiedostoon. Päivän aikana myyjätökaverini oli pitänyt asiakkaan kanssa palaverin, jonka pohjalta toteutin muokkauksia tämän asiakkaan viestipohjaan ja tapahtumasivuun.

Keskiviikko 1.12.2021

Työpäivä piti sisällään usean asiakaspalvelutilanteen sekä muita ongelmanratkaisutilanteita ja yhteydenottoja lähinnä sähköpostitse ja puhelimitse. Kävin asiakkaan kanssa läpi eri ilmoittautumisvaiheet ja sitä, mitä ilmoittautumisprosessi pitää sisällään. Toiselle asiakkaalle ilmoitin uudesta toteutetusta organisaatiosta, joka tuli toteuttaa laskutuspalvelun vuoksi, jonka työstämisen aloitin jo eilisen työpäivän puolella. Selvittelin myös erään asiakkaan ongelmaa liittyen GoToWebinar-integraatioon yhdessä kehittäjäkollegan kanssa. Palvelin myös muita asiakkaita Zendeskkanavan välityksellä. Tänään tukeen tuli todella paljon tukipyyntöjä liittyen järjestelmän käyttöön ja integraatioihin. Selvittelin päivän aikana myös HubSpot-integraatiossa esiintynyttä ongelmaa, joka voi johtua joko integraatiosta tai olla käyttäjälähtöinen ongelma.

Torstai 2.12.2021

Palasin tänään edellisenä päivänä tulleeseen asiakkaan tukipyyntöön, joka liittyi Eventillan uuteen tapahtumakalenteriin ja sen toimintaperiaatteeseen. Keskustelin tilanteesta asiakasvastavan kanssa, ja päädyimme siihen, että asiakkaaseen tulee ottaa puhelimitse yhteyttä tilanteen ratkaisemiseksi. Keskustelin asiakkaan kanssa puhelimitse, eikä tilanne tuntunut juuri etenevän. Ehdotin tilanteen ratkaisemiseksi asiakkaalle etäpalaveria, jossa saimme asiakkaan ongelman

nopeasti ratkottua. Kollegallani esiintyi myös ongelma, jonka ratkomisessa autoin. Ongelmana oli se, ettei mobiiliapplikaatiossa näkynyt lomakevalintojen lisämaksulliset- ja paikka rajoitetut-kenttiä. Kävimme yhdessä läpi mahdollisia tilanteita, miksi kentät eivät näkyisi applikaatiossa ja testeistämme kaikki kentät näkyivät applikaatiossa, joten laitoimme tästä selvityspyynnön kehitystiimille.

Kustomoin myös työpäivän aikana asiakkaalle Eventilla ulkoasuja. Asiakas toivoi, että tapahtumasivun elementtien väliin jäävä tila olisi pienempi, mikäli tapahtumasivun lippuvalinta ei ole näkyvillä. Poistin samalla tapahtumapaikan otsikon alta harmaan viivan ja vaihdoin sivuston alustuksen logon asiakkaan toimittamaan versioon. Tein nämä muutokset käyttämällä PHP:tä ja CSS-tyylimäärittelyjä. Päivän tehtäviin kuului vielä WordPress-lisäosan asennus ja käyttöönotto asiakkaan rajapintatunnuksilla. Selvitin ongelmaa, jossa tagit siirtyivät virheellisessä muodossa asiakkaan WordPressiin.

Perjantai 3.12.2021

Tänään keskustelut jatkuivat asiakkaan kanssa, joka eilen ilmoitti ongelman liittyen Eventillan WordPress-lisäosaan ja jota selvittelin eilen iltapäivästä. Asiakas ilmoitti, että heille näkyy Eventillassa tapahtumalle asetettu tagi eri tavalla WordPressissä. Sain asiakkaalta keskustelun yhteydessä heidän toteuttamansa ohjelmakoodin, jolla he muokkailevat tagien näyttönimiä omalla sivustollaan. Asensin heidän lähettämänsä koodin omaan WordPress-ympäristöni, ja aloin tutkia sen toimintaa. Omista testeistäni selvisi, että tagi esiintyi Eventillassa oikein ja tagi parsittiin asiakkaan koodissa oikein. Mahdollinen selitys tälle on se, että asiakas olisi aiemmin tallentanut omalle palvelimelle välimuistiin virheellisen tagin, jonka vuoksi heidän koodinsa ei toimi. Tässä selvittelyssä oli mukana tekninen johtajamme taustatukena, kun hoidin koodin muokkausta.

Söin tänään lounaan koulukaverin kanssa, joka on Liana Technologiesilla töissä. Oli mukavaa keskustella hänen kanssaan työasioista kasvotusten. Lounaan jälkeen hoidin muutamia tukipyyntöjä, jotka liittyivät yleiseen Eventillan käyttöön. Toteutin myös uuden asiakkuuden, ja konfiguroin alidomainin asiakkaalle käyttöön Eventillan palvelimelle.

3.2.3 Analyysi

Raportointiviikkoja 3 ja 4 tarkastellaan asiakaspalvelun teeman kautta. Yrityksen työntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys yrityksen menestymiseen. Kun työntekijä palvelee asiakasta tavalla, joka jopa ylittää asiakkaan odotukset, yritykselle syntyy huomattava kilpailuetu. Merkittävä seikka asiakaspalvelun korkeassa laadussa on yrityksen johtaminen, sillä johtamistyyli ja -käytännöt vaikuttavat suoraan siihen, miten yrityksen työntekijät palvelevat asiakasta ja kuinka laadukas kokemus asiakkaalle siitä jää. Asiakaspalvelu on myös moninaisempaa kuin ennen, sillä yrityksillä on käytössään lukuisia kanavia asiakkaiden palveluun, eikä asiakkaita kohdata enää ainoastaan kasvotusten. Yritysten tulisi varmistaa, että heidän käytössään olevat kanavat muodostavat saumattoman kokonaisuuden, josta asiakkaalle jää laadukas mielikuva. Asiakaspalvelukanavien saumattomuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, että yrityksen johto ja työntekijät ovat tietoisia siitä, missä vaiheessa asiakkaat hyödyntävät mitäkin kanavaa ja minkälaisilla tarpeilla. (Renfors, 2014)

Pidämme Eventillalla tärkeänä sitä, että asiakaspalvelun laatua tarkkaillaan ja seurataan eri mittaristojen avulla. Palvelemme asiakkaita usean eri kanavan kautta, joten seuranta auttaa pitämään johdon ja jokaisen työntekijän tietoisena palvelustamme näissä eri kanavissa. Lisäksi olemme Eventillalla siirtäneet tukichat- ja tukipuhelinpalvelumme saman toimijan alle, joka tarjoaa myös käyttämämme palvelun tukipyyntöjen hoitamiseen. Pyrimme näin luomaan saumattoman kokonaisuuden, joka todettiin yllä olevassa kappaleessa merkittäväksi tekijäksi nykyajan asiakaspalvelussa. Käytän itse joka päivä useita kanavia yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa, muun muassa sähköposti, puhelin ja tukichat, ja koen johdonmukaisesti laadukkaana asiakaspalvelun kanavasta huolimatta olevan keskeistä työssäni. Kanava, jonka kautta palvelen asiakasta, määrittyy myös asiakkaan tarpeen ja ongelman myötä. Mikäli asiakkaalla on monimutkainen ongelmatilanne tai tukipyyntö, ehdotan asiakkaalle etäpalaveria Google Meet -alustan välityksellä, jotta pystyn palvelemaan asiakasta laadukkaasti ja selkeästi. Näin toimimalla pyrin luomaan lisäarvoa asiakaspalvelullani asiakkaalle ja samalla työskentelemään tehokkaammin. Arvioin siis työssäni asiakkaan palvelutarpeita, ja hyödynnän tilanteisiin parhaiten sopivia kanavia.

3.3 Digitaaliset viestintäohjelmat sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä

3.3.1 Viikko 5: 7–10.12.2021

Tiistai 7.12.2021

Työaamu alkoi tukeen tulleiden yhteydenottojen selvittelyllä. Yhteydenottojen läpikäynnin lisäksi etsin myyjäkollegani jo aiemmin luoman työkortin, joka oli kadonnut ja tutkia kortin tilannetta. Tarkastelun yhteydessä selvisi, että kortilla mainittu ja aiemmin toteutettu työ tulee uusia kahden kuukauden välein, mutta kortti oli siirretty valmiiden töiden luetteloon. Tämän vuoksi kortilla mainittu työ oli jäänyt toteuttamatta. Lisäksi tarkastelun yhteydessä selvisi, että kyseessä oleva toteutettu työ tulee vaatimaan tuki- ja tuotantotiimiltä paljon resursseja. Keskustelin tästä kehitystiimin kanssa, ja sovimme, että he kirjoittavat ohjelmakoodin, jolla kyseisen työn voi toteuttaa.

Päivän aikana vastaanotin tukichatin kautta viestin, jonka mukaan viestin lähettäjän Eventillan kautta lähettämät viestit eivät olleet menneet perille vastaanottajille. Kun tarkastin viestin jälkeen sähköpostivälittäjän lokitiedoston, minulle selvisi, että viestit olivat toimitettu onnistuneesti vastaanottajille ja viestit ovat todennäköisesti menneet vastaanottajien roskapostikansioon. Muokkasin työpäivän aikana myös erään asiakkaan tapahtumasivuja. Asiakas pyysi, että pienennän ilmoittaudu-painikkeen ja tapahtumasivun alatunnisteen välille jäävää tilaa. Tämän lisäksi asiakas halusi rivittää Eventillan tapahtumasivulla yhdellä rivillä olevan tekstin omille riveille oletuksena. Käsittelin myös erälle asiakkaalle maksettujen ilmoittautumisten perumisominaisuutta, jotta he saisivat sen käyttöön. Kaiken kaikkiaan tukiviestinnän osalta päivä oli suhteellisen hiljainen.

Keskiviikko 8.12.2021

Aloitin työpäivän toimittamalla käyttäjätunnukset uudelle asiakkaalle. Tämän perään loin asiakkaamme puolesta ajastettuja palautekyselylähetystyksiä ja niille vastaavia valmiita raportteja. Raportit päivittyvät dynaamisesti, kun palautekyselyyn jätetään vastauksia. Aloin aamupäivän aikana toistamaan asiakkaan ilmoittamaa ongelmaa HubSpot-integraatioon liittyen, sillä käyttöönotossa oli ilmennyt ongelma. Halusin varmistua siitä, että integraation käyttöönotto onnistuu omassa ympäristössä, sillä meillä on sovittu asiakkaan kanssa palaveri ongelmaan liittyen viikon loppupuolelle.

Loin työkortin tuotantotiimille tukeen tulleen yhteydenoton perusteella. Kyseisessä tapauksessa asiakkaan todistuksille tuli lisätä yhteensä 17 uutta allekirjoitusta, joten työkortin luominen oli tässä tapauksessa järkevin ratkaisu. Seuraavaksi palasin jälleen HubSpot-integraation pariin. Loin oman ympäristön HubSpotiin, jotta voisin muokata omassa testiympäristössä integraatiota vapaasti ja kokeilla eri vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi. Päivän päätteeksi viilailin vielä edellisenä työpäivänä muokkaamiani asiakkaan tapahtumasivuja. Asiakas halusi pienentää tekstin väliin jäävää tilaa, jotka olin asettanut edellisenä päivänä omille riveilleen. Pyyntöä toteuttaminen onnistui CSS-tyylimäärittelyä muokkauksella.

Torstai 9.12.2021

Tänään päiväni jatkui HubSpot-integraation tutkimisella ja ongelman ratkomisella. Selvisi, että HubSpot on muuttanut heidän järjestelmänsä lupaprosessia kolmannen osapuolen järjestelmiin, ja tämän myötä Eventillan HubSpot-integraatiota tuli muokata. Tarkoitukseni oli selvittää HubSpotin rajapintadokumentaatiota lukemalla, mitä muutoksia Eventillan integraatioon tulee tehdä. Selvitystyön jälkeen tein tästä kehitystiimille työkortin, johon tarkensin ne asiat, mitä integraation kannalta tulee muokata. Selvittelyyn ja työkortin luomiseen meni suurin osa työajastani tänään.

Hoidin tämän lisäksi normaaleja tukitehtäviä, kuten perusmuotoisten tukitikkettien hoitamista ja muutaman tukipuhelun, mutta työkaverini hoiti vaativat ja aikaa vievät tukipyynnöt tänään. Kävin myös toimitusjohtajamme kanssa läpi havaitsemiani ongelmat integraatioissa, koska huomenna meillä on hänen kanssaan palaveri toisen yrityksen kanssa huomenna liittyen integraatioon ja sen toimintaan, täten halusin hänen olevan ajan tasalla tilanteesta.

Perjantai 10.12.2021

Työpäivä alkoi uuden asiakkuuden toteutuksella. Ensimmäinen vaihe uuden asiakkaan toteutuksessa on luoda järjestelmään asiakkuus, jonka alle voidaan luoda erilaisia asennuksia, kuten Eventilla. Liana Technologies hyödyntää samaa järjestelmään, johon asiakkuudet luodaan, ja he voivat täten luoda omia asennuksia saman asiakkuuden alle. Asiakkuuden luonnin jälkeen loin asiakkaalle Eventilla-asennuksen, jota varten laitoin siihen tarvittavat ominaisuudet käyttöön, kuten viestintä ja uusimman ulkoasuteeman. Asennuksen alla on mahdollista hallita, mitä kaikkia

ominaisuuksia kyseisellä asennuksella on Eventillassa käytössä. Yhdellä asiakkaalla voi olla monta eri Eventilla-asennusta, jotka voivat erota todella paljon ilmeeltään ja ominaisuuksiltaan toisistaan. Asennuksen jälkeen oli aika toteuttaa ulkoasut. Ulkoasutoteutukseen kuuluu tapahtumasivusto, viestipohja, pääsylippu, tapahtumakalenteri ja nimikyltti.

Asiakkuuden toteutuksen jälkeen oli vuoro testata HubSpot-integraatioon tehtyjä muutoksia. Kehitystiimiltä tuli ilmoitus, että voin suorittaa omaan kehitysympäristöni `git pull` -komennon, jolla voin päivittää kehitysympäristöni koodin vastaamaan versiohallinnan uusinta versiota. Testasin vielä toimivuuden, minkä jälkeen muutokset päivitettiin tuotantopalvelimelle. Tein tuotantopalvelimelle vielä tarkistuksen toimivuuteen, jonka jälkeen meillä alkoikin aiheesta palaveri yrityksen kanssa, joka toteuttaa HubSpotin käyttöönoton yhteiselle asiakkaallemme. Itse palaveri meni tosi hyvin, ja olinkin tosi luottavaisin mielin, koska olin perehtynyt aiheeseen perusteellisesti viikon aikana. Palaverin loppupuolella keskustelimme integraation jatkokehitysmahdollisuuksista. Sain palaverin jälkeen toimitusjohtajaltamme tehtäväksi selvittää, mitä asioita integraation jatkokehityksessä pitää ottaa huomioon palaverissa esitettyjen toiveiden perusteella, joten tein tästä omaan Trellon työluetteloon työkortin. Tämän jälkeen muokkasin aikaisemmin toteuttamaani dokumentaatiota koskien HubSpot-integraatiota.

3.3.2 Viikko 6: 13–16.12.2021

Maanantai 13.12.2021

Työviikon aloitus oli melko kiireinen johtuen viikonlopun aikana tulleista tukiyhteydenotoista. Moni näistä yhteydenotoista oli kuitenkin hyvin perusluontoisia Eventillan käyttöön liittyviä kysymyksiä. Niiden seassa oli myös muutama vaativampikin tapaus. Perusluontoisten yhteydenottojen hoitaminen hoituihin hyvin sujuvasti, koska vastaavia tilanteita on tullut vastaan useasti. Vaikeampien selvitystöiden osalta kuitenkin varmistelin työkavereilta, että olin huomionnut kaikki tilanteeseen vaikuttavat tekijät ennen yhteydenoton hoitamista. Näin toimimalla koen palvelemani asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Työpäivä piti sisällään normaaleja tukiyhteydenottojen hoitamista, eikä oikeastaan mitään erikoista päivän aikana tapahtunut.

Tiistai 14.12.2021

Aamu alkoi aikaisemmin toteuttamani asiakkuuden viimeistelyllä, johon olin toteuttanut kustomoitua tapahtumasivustoa. Asiakas halusi kustomoida tapahtumasivustoa hyvinkin paljon, joten tämä vaati minulta useamman työtunnin. Jouduin myös odottelemaan monesti, että asiakas kommentoi toteuttamiani muutoksia. Asiakkuuden kustomoinnissa hyödynsin normaalia enemmän ohjelmointikielistä PHP:tä ja JavaScriptiä.

Tukeen tuli yhteydenotto kansainväliseltä asiakkaaltamme, joka oli virheellisesti poistanut ilmoittautumislomakkeelta kysymyskenttiä. Ongelmaksi oli muodostunut se, että kyseiselle ilmoittautumislomakkeelle oli tullut jo ilmoittautumisia ja poiston yhteydessä jo tulleista ilmoittautumista oli poistunut annetut vastaukset kysymyksiin. Olinkin jo tietoinen aikaisemman kokemuksen perusteella, miten tilanne tulee hoitaa, ja otin yhteyttä asiakkaaseen ja lupasin, että korjaamme tilanteen heidän puolestaan. Välitin tilanteen kehitystiimille työkortilla tiedoksi ja kerroin siinä, mistä lomakkeesta ja kysymyskentistä oli kyse. Kehitystiimi palautti lomakkeen aikaisempaan tilaan, ja täten itse ongelma olikin jo korjattu. Ilmoitin asiakkaalle korjauksesta, ja hän kuittasi, että kaikki on kuten ennen kysymyskenttien poistamista.

Työpäivän aikana sovin itselleni kaksi palaveria huomiseksi asiakkaidemme kanssa. Ensimmäisessä palaverissa on tarkoitus läpikäydä heille toteutettavaa tapahtumasivustoa ja heidän toiveitansa. Toisessa on tarkoitus keskittyä asiakkaan todistusohjan muokkauksiin.

Keskiviikko 15.12.2021

Tänään oli alusta saakka melko kiireinen työpäivä, jonka tein poikkeuksellisesti etänä. Aloitin päivän hoitamalla aamusta tukipyynnöitä – uusia yhteydenottoja ei ollut tullut kovinkaan montaa, mutta asiakkaat olivat vastailleet alkuviikon tukipyynnöihin vastauksiin. Kävin näitä läpi, ja keskustelin sisäisesti asiakkaan esittämästä kehitysideasta Eventilla-järjestelmään. Sovimme, että kirjaamme sen kehitystiimin idealistalle. Minun tehtäväni tässä oli kuunnella ja ymmärtää asiakkaan tarve, miettiä siihen eri ratkaisuvaihtoehtoja ja kirjata ne ylös Trello-alustalle omalle työkortille, joka sitten siirrettiin idealistalle.

Pidin työpäivän aikana kaksi asiakaspalaveria, jotka olivat onnistuneita. Saimme ensimmäisessä palaverissa päätettyä suunnan ja tyylin asiakkaan tapahtumasivulle. Toisessa asiakaspalaverissa kävimme läpi asiakkaan muutospyynnöitä heillä käytössä olevaan todistusohjaan. Toteutin muu-

tokset palaverin jälkeen ja otin heihin yhteyttä uudelleen. Ehdin myös päivän aikana toteuttaa ensimmäisessä palaverissa sovitut asiat.

Torstai 16.12.2021

Aloitin työpäivän erään asiakkaan uusien ulkoasujen toteutuksella. Pidimme myös aamulla palaverin Salesforce-integraatioon liittyen. Muokkasin päivän aikana asiakkaalle laskutusmateriaalin tuottavaa koodia ennalta määritettyjen ehtojen mukaan, esimerkiksi vain haluttujen rivien tulostus laskuun laskutyypistä riippuen. Osallistuin myös tiimimme viikkopalaveriin. Kaikkinensa työpäivä oli melko rauhallinen.

3.3.3 Analyysi

Tämän kahden viikon analyysin aiheeksi valitsin sisäisen ja ulkoisen viestinnän ja digitaalisten työkalujen hyödyntämisen viestinnässä.

”Onnistunut sisäinen viestintä mahdollistaa onnistumisen ulkoisessa viestinnässä.”

(Puhakainen & Vehkaperä, 2019)

Digitalisaation myötä viestinnän luonne ja tarpeet ovat muuttuneet merkittävästi – viestintä on vuorovaikutteista tiedottamisen sijaan. Kuluttajat ovat myös digitalisaation myötä tottuneet palvelun nopeuteen ja saamaan palvelua ja palveluntarjoajan kanssa vuorovaikutusta useissa eri kanavissa. Fakta on, että yrityksen kannattaa panostaa ulkoiseen viestintään. Laadukkaalla ulkoisella viestinnällä tuotetaan arvoa asiakkaille ja parhaimmassa tapauksessa ollaan edellä kilpailijoita. Sisäisen viestinnän tutkimuksissa on havaittu, että kommunikaatio organisaation sisäisistä prosesseista koetaan ongelmalliseksi. Suomalaisissa yrityksissä onkin hyvin tuttu ilmiö, että henkilöstökyselyn muutoin hyvät tulokset notkahtavat sisäisen viestinnän kohdalla.

Yrityksessä tulee olla sisäisen ja ulkoisen viestinnän mahdollistava kulttuuri. Työntekijöiden arvot, omat näkemykset, erilaisuuden vaaliminen ja viestinnän mahdollistavat työkalut ovat tärkeässä roolissa onnistuneessa viestinnässä. (Puhakainen & Vehkaperä, 2019)

Vuorovaikutteiseen sisäiseen viestintään panostamisessa on merkittäviä hyötyjä yritykselle. Yrityksissä, joissa on luotu mahdollisuuksia vuorovaikutteiselle viestinnälle työyhteisön sisällä, on todennäköisemmin tuottavampia, motivoituneempia ja paremmin voivia työntekijöitä. Panostaminen sisäiseen viestintään vaikuttaa myös työpaikan yhteisöllisydentunteeseen, joka on etenkin nyt tärkeää, kun työnteko on siirtynyt pandemian myötä myös osittain etätöksi. (Eskola, 2020)

Nykyajan tehokkaiden ja kehittyneiden yritysten toiminnan hajanaisuuteen on voitu myös reagoida rakentamalla erilaisia yhteisöllisyyttä tukevia viestintäratkaisuja. Näiden viestintäratkaisujen kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon, että sisäisen ja ulkoisen viestinnän täytyy toimia käsi-kädessä. Tähän ratkaisuna on esimerkiksi monikanavainen viestintästrategia. Monikanavaisessa viestinnässä asiakas voi lähestyä yritystä useilla erilaisilla tavoilla, myös digitaalisilla, ja palveluhistoria jää sisäisesti järjestelmiin näkyville. Näin toimimalla voidaan varmistaa sekä ulkoisesti että sisäisesti sujuva viestintä. (Kauppalehti, 2016)

Eventillassa on viime vuosina kiinnitetty huomiota sisäisen ja ulkoisen viestinnän selkeyttämiseen ja tehostamiseen, etenkin digitaalisten viestintätyökalujen ja monikanavaisen viestintästrategian suunnitteluun. Eventilla on monen muun yrityksen tavoin siirtynyt työskentelyssä hybridimalliin, joka korostaa digitaalisten viestintätyökalujen merkitystä jokapäiväisessä työssä niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Aloittaessani työskentelyn Eventillalla käytimme sisäisessä viestinnässä Mattermost-viestintätyökalua. Ohjelmassa huomattiin puutteita, minkä johdosta etsittiin uusi viestintäohjelma sisäiseen käyttöön, ja siirryimme käyttämään Microsoft Teams -työkalua, jota käytettiin vain muutamien viikkojen ajan. Ohjelma ei ollut tarpeeksi ketterä yrityksen sisäisen viestinnän tarpeisiin, joten siirryimme käyttämään Slack-viestintätyökalua, joka onkin ollut siitä saakka käytössä. Olemme todenneet kyseisen työkalun vastaavan sisäisen viestintämme tarpeisiin, sillä saamme nopeasti ja joustavasti reagoitua työasioihin, ja työkalun käyttö lisää myös yhteisöllisyyttä työpaikallamme.

Ulkoisessa viestinnässä asiakkaiden kanssa käytän omassa työssäni perinteistä sähköpostia ja Google Meet -alustaa. Eventillan tukitiimillä on käytössä Zendesk-asiakaspalveluohjelmisto, jolla asiakkaiden eri kanavista saapuvat tukipyynnöt voidaan hoitaa. Ohjelma tarjoaa yhdistetyn ratkaisun puheluiden, sähköpostien ja tukichattien hoitamiseen. Asiakaspalvelun laaduntarkkailun vuoksi on tärkeää, että voimme koostaa yhdistettyjä raportteja eri kanavista saapuneista tukipyynnöistä ja niiden hoitoprosessista.

3.4 Tekninen testaus

3.4.1 Viikko 7: 20–22.12.2021

Maanantai 20.12.2021

Työviikko alkoi asiakkaan todistusohjan tutkimisella. Asiakas ilmoitti, että kun hän yrittää luoda todistuksia tapahtumaan osallistujille, niin järjestelmä ei niitä luo ja selain menee jumiin. Tarkistin tapahtuman tiedot, jonka osallistujille asiakas yritti todistuksia luoda, ja selvisi, että tapahtumassa oli tuhansia ilmoittautumisia. Asiakas oli yrittänyt luoda kaikille osallistujille todistuksia kerralla, jolloin hän kohtasi ilmoittamansa ongelman. Kävin läpi todistusohjan HTML- ja PHP-koodin ja huomasin, että jokaiselle yksittäiselle todistukselle haettiin paljon osallistujakohtaisia tietoja. Totesin, että koodia pitää optimoida, jotta todistusten luontiprosessi ei ole niin raskas järjestelmälle. Tutkin koodia lisää ja kokeilin muutamia omia ideoita optimointiin, ja sainkin todistukset luotua onnistuneesti, mutta niiden luominen oli silti melko hidasta. Keskustelin asiasta kehitystiimin työntekijän kanssa, ja esittelin koodin hänelle. Hän antoi vielä todella hyvän idean koodin optimointiin, ja toteutin sen todistusohjaan. Optimoinnin jälkeen todistusten luonti osallistujille oli todella nopeaa. Seuraavana vuorossa oli joululounas yhdessä kehitystiimin kanssa ravintola Nallikarissa.

Loppupäivä piti sisällään normaaleja tuki- ja tuotantotiimin työtehtäviä. Esimerkiksi asiakas otti yhteyttä sen vuoksi, että Eventillan ja toisen järjestelmän välisessä integraatiossa oli ilmennyt häiriötilanne, minkä johdosta ilmoittautumisen vahvistusviesti ei ollut sisältänyt linkkiä koulutukseen. Tutkin tilanteen, ja ongelma saatiin korjattua todella nopeasti yhdessä asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen neuvoin asiakasta lähettämään linkin koulutukseen niille ilmoittautujille, jotka eivät sitä olleet häiriön takia saaneet.

Tiistai 21.12.2021

Aloitin työpäivän työkaveria auttamalla. Hänelle tuli asentaa XAMPP-ohjelmisto, jotta hän voi testata Eventillan rajapintaa. Asennuksen jälkeen toimitin hänelle tiedostot, joiden avulla hän voi tunnistautua rajapintaan ja testata erilaisia rajapintakutsuja eri parametreilla. Tämän jälkeen oli vuorossa toteuttaa asiakkaalle kustomoitu viestipohja. Viestipohjan alapalkkiin tuli tietoja kyseisestä yrityksestä ja heidän sosiaalisen mediansa jakokanavien logot.

Minulla on tulossa kehityskeskustelu joululomien jälkeen ja sain tätä varten ennakkomateriaalin täytettäväksi. Käytin hetken työpäivästäni materiaalin läpikäyntiin. Ennakkomateriaali piti sisällään paljon sellaisia kysymyksiä, joihin en suoraan osaa vastata oikein mitään, jonka vuoksi haluan miettiä niitä etukäteen. Muutoin työpäivä piti sisällään normaaleja tukipyyntöjen ja tuotantotehtävien hoitamista.

Keskiviikko 22.12.2022

Eilen työpäivän loppupuolella tukitiimin esimies oli määrännyt minulle tietyn työn Trellossa. Minulla oli hänelle kyseiseen työhön liittyen muutama tarkentava kysymys, joten tarkoitus oli keskustella hänen kanssaan. Kun olin hoitanut tukeen tulleet yhteydenotot, pidimme lyhyen keskustelun, jossa pääsin esittämään mieleissäni olleet kysymykset. Kyseisessä työssä minun tulee kustomoida asiakkaan laskuaineistoa, jos maksullinen ilmoittautuminen on täyttänyt tietyt ehdot. Aloitin kyseisen työn luomalla itselleni järjestelmään tapahtuman ja siihen erilaisia ilmoittautumisia. Joissakin ilmoittautumisissa ehdot täytyivät, joten näiden välillä voin sitten testata, että tekemäni muutokset koodissa toimivat.

Aloin tämän jälkeen toteuttamaan vaadittavia muutoksia laskuaineiston tuottavaan koodiin. Kyseessä on PHP-tiedosto, jolla tuotetaan XML-aineisto, jonka vastaanottava järjestelmä voi lukea koneellisesti. Eventillan taustajärjestelmä palauttaa ilmoittautujasta tarvitsemäni tiedot, joita pystyn sitten koodissa käyttämään laskutusaineiston muodostamisen toimintalogiikassa. Sain tehtyä muutokset koodiin, ja ilmoitin asiakasvastaavalle, että tehtävä oli toteutettu määritysten mukaisesti.

Tukeen tuli päivän aikana melko tavallisia tukipyyntöjä, joiden lisäksi sinne tuli WordPressiin liittyvä tiketti. Tämän tiketin ratkaisussa autoin työkaveriani, koska minulle on jonkin verran enemmän kertynyt kokemusta Eventillan WordPress-lisäosasta. Saimme kyseisen ongelman ratkaistua, ja samalla pystyin opettamaan työkaveriani.

Tämä oli minun viimeinen työpäiväni tälle vuodelle. Oli aika jäädä joululomalle!

3.4.2 Viikko 8: 3–7.1.2022

Maanantai 3.1.2022

Lomaviikon jälkeen on taas aika aloittaa työt täynnä virtaa. Sähköpostiin oli lomavastaajasta huolimatta tullut todella paljon viestejä, ja niiden läpikäyntiin kului koko aamu. Tämän jälkeen keskustelin työkavereiden kanssa asiat nopeasti läpi, ja vaihdoimme kuulumiset. Lomani aikana ei ollut tapahtunut mitään sellaista, jota minun olisi pitänyt saada välittömästi tietää. Lounaan jälkeen siirryin tuotannon työtehtäviin, mutta ne saivat jäädä vielä odottamaan tukeen tulleen yhteydenoton vuoksi. Eventillan tarjoamaan rajapintaan tulee tunnistautua, ennen kuin sieltä voi hakea haluttuja tietoja. Asiakkaalla oli ilmennyt ongelmia tunnistautumisen toteutuksessa, ja lähdin selvittämään, missä mahdollinen vika on. Toteutin myös samanlaisen tunnistautumismenetelmän Postman-ohjelmaan, joka asiakkaalla oli käytössä, ja toimitin tämän jälkeen asiakkaalle kuvalliset ohjeet tunnistautumiseen.

Ehdin toteuttaa tässä välissä muutaman tuotannon tehtävän, minkä jälkeen etäpalaveria ehdotti sama asiakasyritys, jolla oli ilmennyt ongelmia rajapintaan tunnistautumisessa. Aloitimme palaverin heti, ja saimme palaverin aikana heidän tunnistautumisensa toimimaan. Ongelmaksi paljastui, että asiakas ei ollut konvertoinut tiettyä arvoa binäärimuotoon, minkä vuoksi tunnistautumisessa käytetty tunnistearvo oli virheellinen.

Aloin tämän jälkeen tutkimaan, kuinka JavaScript-ohjelmointikielellä on mahdollista täyttää yhteydenottolomakkeen kentille URL-osoitteen parametreista automaattisesti tietoja. Lueskeltuani eri hakutuloksia ja keskusteluita minulla oli melko selkeä kuva, miten kyseinen tehtävä kannattaisi toteuttaa. Tein toteutuksen omaan paikalliseen ympäristööni, ja sainkin sen toimimaan halutulla tavalla. Työkaverini aikoi päivittää kyseisen ominaisuuden käyttöön, joten toimitin toteuttamani koodin hänelle. Loppupäivästä meillä oli viikkopalaveri, jossa käytiin läpi tehdyt päivitykset ja uudet ominaisuudet järjestelmässä.

Tiistai 4.1.2022

Asiakkaallemme ollaan toteuttamassa uutta ominaisuutta, johon liittyy asiakkaan oma rajapinta ja sieltä palautuneet tiedot. Mikäli rajapinnalta palautuu tietyt ehdot täyttävät tiedot, niin ilmoittautujan lipulle aktivoituu rajapinnalle määritetty alennettu hinta. Toimin tällä hetkellä projektissa asiakasvastaavana, koska projektin asiakasvastaava meidän puoleltamme on lomalla. Keskustelin ominaisuudesta kehittäjän kanssa ja hän esitti siihen liittyen kysymyksiä, joihin en osannut vastata. Toimitin kysymyksen asiakasyrityksen teknologiajohtajalle, ja välitin häneltä saadut vastaukset työkortille ja sitä kautta kehittäjälle.

Sain viestin liittyen aikaisemmin toteuttamaani laskutusaineiston kustomointiin, ja siinä kerrottiin, ettei se ei toimi halutulla tavalla. Kävikin ilmi, että aikaisemmalla työkortilla ei mainittu kaikkia kohtia, minkä johdosta laskutusaineistoon ei muodostunut tarvittuja tietoja. Muokkasin laskutusaineiston muodostavaan koodiin halutut tiedot ja testasin jälleen sen toimivuuden.

Eventillan tapahtumasivut on mahdollista julkaista asiakkaan omassa aliverkkotunnuksessa. Tätä varten asiakkaan tulee tehdä oman osoitteen DNS-tietoihin tietty päivitys, minkä jälkeen aliverkkotunnus voidaan kytkeä asiakkaalle päälle. Näytin toimintaperiaatteen työkaverilleni ja sen käyttööntamisen varsinaiselle asiakkaalle.

Keskiviikko 5.1.2022

Aloitin aamun käymällä läpi ja hoitamalla tukeen tulleet yhteydenotot. Aamun aikana asiakkaamme otti myös yhteyttä, että kotisivuillamme oleva yhteydenottolomake ei toimi. Lähdin selvittämään asiaa yhdessä työkaverini kanssa, ja saimmekin yhteydenottolomakkeen jälleen toimimaan.

Mobiilitiimi ilmoitti myös Slackin keskustelukanavalla, että päivitetyt iOS- ja Android-versiot Eventillan mobiilisovelluksista on valmiina testattavaksi. Suoritin testaukset molempiin versioihin, ja raportoin huomiot eteenpäin mobiilitiimille. Suoritettujen korjausten jälkeen testasin molemmat sovellukset uudelleen, ja kuittasin testauksen suoritetuksi.

Kehitystiimin jäsen oli jatkokehittänyt järjestelmän ominaisuutta, joka minun tuli testata. Kyseessä oli ilmoittautumisen yhteyteen lisättävä jäsenpalveluun tunnistautuminen. Ennen testauksen aloittamista sovimme palaverin ominaisuuden kehittäjän kanssa. Hän kertoi minulle, mikä on ominaisuuden uusi toimintaperiaate ja mitä kaikkea minun kannattaa testauksessa huomioida. Suoritin testaukset, ja totesin ominaisuuden toimivan halutulla tavalla.

Perjantai 7.1.2022

Aloitin viikon viimeisen työpäivän toimistolta käsin. Asiakkaamme otti yhteyttä liittyen integraatioon, joka ei ollut minulle entuudestaan tuttu. Asiakas kysyi integraatioon liittyen kysymyksiä, joihin en osannut vastata. Tiesin kehitystiimin olevan tänään todella kiireinen, joten lähdin selvittämään sen toimintaa itsenäisesti. Avasin integraation lokitiedoston palvelimelta, ja tein tapahtu-

maan ilmoittautumisen, johon integraatio oli kytketty. Seurasin lokitiedostosta, mitä asioita tapahtuu tietyissä vaiheissa. Tämän jälkeen vilkaisin integraation koodin, joka oli toteutettu PHP-ohjelmointikielellä. Sain selvityksen jälkeen hyvän kuvan toimintaperiaatteesta ja vastaukset asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Syy siihen, miksi jouduin selvittämään vastaukset tällä tavoin, johtui siitä, että integraatio oli todella uusi eikä siihen ollut vielä toteutettu teknistä dokumentaatiota.

Asensimme tämän jälkeen työkaverilleni WordPressin hänen paikalliseen ympäristöönsä, ja näytin hänelle Eventillan WordPress-lisäosan käyttöönoton ja sen toimintaa. Samalla keskustelimme, miten tiettyjä ongelmia voi ratkaista WordPressin puolella.

3.4.3 Analyysi

Seurantajakson teema, jota käsitellään analyysissä, on tekninen testaus ja sen eri vaiheet ja strategiat. Ohjelmistoihin liittyvä tekninen testaus on osa työtäni Eventillassa, josta kerrotaan analyysin yhteydessä lisää. Teknisellä testauksella pyritään vaikuttamaan positiivisesti asiakaskokemukseen, sillä viallinen käyttäjäkokemus sivustolla tai järjestelmässä vaikuttaa käyttäjään todella negatiivisella tavalla, jonka vuoksi yritykset pitävätkin teknistä testausta erittäin tärkeänä osana liiketoimintaa. Testauksella voidaan ajatella olevan elinkaari, joka sisältää erilaisten toimintojen suorittamisen testausprosessissa. Testauksen aikana onkin tärkeää huomioida ja testata testi-kohteen jokainen eri elementti, jotta saadaan varmistettua saumaton kokemus. Testaukseen kuuluvia vaiheita ovat tyypillisesti vaatimusten analyysi, testausjakson suunnittelu, testaustapauksen ideointi, testausympäristön asetusten käsittely, testauksen suorittaminen, ja testauksen päättäminen. (Testim, 2022)

Teknistä testausta voidaan lähestyä erilaisilla strategioilla. Staattinen testausstrategia viittaa testaukseen, joka ei vaadi itse ohjelmiston käyttöä. Kyseisen strategian käytössä testauksessa tarkastellaan testattavan ohjelmiston tai järjestelmän yksittäisiä osuuksia. Staattisen testauksen esimerkkinä voidaan nostaa esille tilanne, jossa kehittäjä käy itsenäisesti läpi kirjoittamansa koodin ennen koodin suorittamista. Staattinen testaus voidaan toteuttaa myös siihen tarkoitukseen järjestetyssä kokouksessa. Staattisella testauksella voidaan eliminoida yksinkertaiset virheet. Toinen strategia tekniseen testaukseen on rakenteellinen strategia. Tämän strategian mukaiset testit suunnitellaan ohjelmiston tai järjestelmän rakenteen perusteella, eli testauksia ajetaan yksittäisille rajapinnoille ja osuuksille paikallisten virheiden identifiointiseksi. Lisäksi testaus voidaan

toteuttaa käyttäytymiseen keskittyvällä strategialla, jolloin testaus keskittyy testattavan ohjelmiston tai järjestelmän toimintaan taustarakenteiden sijaan. Tällaiset testauksen suoritetaan usein mahdollisen käyttäjäprofiilin näkökulmasta, ja testauksessa käsitellään järjestelmää ja siellä kulkemista kokonaisuudessaan yksittäisten elementtien sijaan. (Bose, 2020)

Teknisessä testauksessa lähdän liikkeelle toteutetun ominaisuuden vaatimuksiin tutustumisesta. Tällä tavoin minulla on jo perustietämys siitä, mitä voin odottaa ominaisuudelta. Isommista toteutuksissa keskustelen myös itse ominaisuuden kehittäjien kanssa, jotta voin mahdollisesti esittää heille lisäkysymyksiä ja kuulen heidän ajatuksiaan toteutuksesta. Tämän jälkeen päivitän versiohallinnasta oman kehitysympäristön ja kytken ominaisuuden käyttöön. Testauksen aikana kirjoitan ylös vaiheittain, mitä tein ja millä tiedoilla, jotta virhetilanteiden selvittäminen on helpompaa. Seuraan myös aktiivisesti palvelimen lokitiedostoa. Lokitiedoston tarkkailu helpottaa testausta, koska sieltä virheiden tulkitseminen on monesti paljon helpompaa kuin itse käyttöliittymästä, ja se antaa monesti syyn kyseiselle virheelle. Mikäli kohtaan virheen, kirjaan sen ylös ja raportoin kehitystiimille mahdollisimman tarkasti, jotta kehitystiimin tehdessä korjausta ei heidän aikansa kulu ongelman toistamiseen. Testaus onkin hyvin tärkeä osa työtäni.

3.5 Tuotantotehtävien tekniikat: PHP-ohjelmointi ja Google Analytics

3.5.1 Viikko 9: 10–14.1.2022

Maanantai 10.1.2022

Aamun tukitehtävien jälkeen pääsen vihdoinkin aloittamaan Hubspot-integraation jatkokehityksen selvitystyötä. Aloitin käymällä läpi ne uudet ominaisuudet, jotka integraatioon halutaan, ja rikoin ominaisuuksia pienempiin kokonaisuuksiin. Seuraavaksi aloitin lukemaan Hubspotin rajapintadokumenttaatiota, josta selvisi, mitä rajapinnan päätepisteitä pitää kutsua, kun halutaan suorittaa tiettyjä toimintoja. Dokumentaatiosta selvisi myös, mitä uusia valtuuksia meidän tulee pyytää integraation käyttöönotossa, jotta sen kaikki ominaisuudet toimivat kuten halutaan. Dokumentoin huomiot ylös englanniksi, ja lisäsin ne jatkokehitystä varten luodulle työkortille. Halusin olla tämän työn kanssa tarkka ja yrittää huomioida mahdollisia vaikuttavia tekijöitä jo alkuvaiheessa, jotta integraation kehittäminen olisi mahdollisimman mutkatonta.

Seuraavaksi tukichatissa minulle tuli viesti, joka koski palautekyselytyökalun käyttöä. Käyttäjän ongelmat vaikuttivat sen verran monimutkaisilta, että päätimme pitää etäpalaverin. Neuvoin asiakasta hänen ongelmissaan liittyen palautekyselytyökaluun, ja samassa palaverissa sivusimme muutaman muun ominaisuuden toimintaa.

Asiakkaamme oli testaamassa toteutettua laskutusintegraatiota, ja toimin testauksessa meidän puoleltamme teknisenä yhteyshenkilönä. Seurasin lokitiedostoista, että kaikki sujuu ongelmitta, ja vastailin asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Totesimme yhdessä laskutusintegraation toimivan kuten sen pitääkin.

Tiistai 11.1.2022

Aamupäivän aikana suoritin hyvin tavanomaisia tuki- ja tuotantotiimin työtehtäviä. Lounaan jälkeen asiakas otti yhteyttä tukeen ja halusi ladata heidän Eventillansa tapahtumasivulle vain tietyn Google Tag Managerin, jos tietyt ehdot tapahtumasivun URL-osoitteessa täytyivät. Lähdin selvittämään, miten URL-osoitteen parametreja on mahdollista lukea PHP:llä, ja löysinkin tähän yhden ratkaisuvaihtoehdon. Tämän jälkeen keskustelin kehittäjän kanssa tästä ratkaisusta ja selvisikin, että käyttämämme ohjelmistokehys tarjoaa oman ratkaisumallin tämän asian ratkaisemiseksi. Ilmoitin asiakkaalle, että heidän toivomansa ominaisuus on mahdollista toteuttaa.

Pidimme iltapäivällä viikkopalaverin, minkä jälkeen tarkastin vielä edellisenä päivänä kirjoittamani Hubspot-integraation jatkokehitystä koskevan dokumentaation. Lisäsin dokumentaatioon pari asiaa, ja korjasin muutaman kirjoitusvirheen.

Keskiviikko 12.1.2022

Suoritin aamulla asiakkaamme uudistetun ulkoasun käyttöönoton. Itse ulkoasut olivat työkaverini toteuttamat, joten käyttöönotossa tuli tarkasti huomioida, että kaikki toteutetut asiat siirtyivät asiakkaan tuotantotilille. Samassa yhteydessä asiakkaan tuotantotilille otettiin käyttöön heille toteutettu integraatio, joka toimiakseen vaati, että heidän Eventillassa olevat ilmoittautumislomakkeensa päivitetään kuntoon. Ilmoittautumislomakkeita oli yhteensä noin sata, ja jokaiselle niistä tuli lisätä integraation toimivuuden kannalta tärkeitä kysymyskenttiä. Näiden töiden parissa kului koko aamupäivä.

Lounaan jälkeen oli vuorossa kehityskeskustelu esihenkilöni kanssa. Kehityskeskustelu meni hyvin, ja sain paljon hyvää palautetta. Samassa yhteydessä minun työsopimustani ja titteliäni päivitettiin vastaamaan paremmin kertynyttä osaamista ja ammattitaitoa.

Kehityskeskustelun jälkeen jatkoin aikaisemman työn parissa, joka koski ilmoittautumislomakkeiden päivittämistä. Ilmoittautumislomakkeet päivitettiin manuaalisesti, ja muutamalta lomakkeelta tarvittavat kentät olivat unohtuneet, minkä takia toteutettu integraatio ei toiminut kaikissa tapauksissa. Sain korjauksen toteutettua nopeasti, ja ilmoitin siitä asiakkaalle. Loppupäivästä seurailin uuden integraation lokitiedostoa palvelimella, jotta voimme ajoissa reagoida mahdollisiin poikkeuksiin. Seuraamisen aikana en huomannut mitään poikkeavuuksia ja kaikki näytti toimivan integraatiossa oikein.

Torstai 13.1.2022

Aikaisemmin tällä viikolla asiakas halusi, että heidän tapahtumasivulleensa latautuu tietty Google Tag Manager, mikäli sivun URL-osoitteessa on määritettyinä tietyt parametrit. Toteutin kyseisen ominaisuuden heidän tapahtumasivustolleensa aamun aikana, minkä jälkeen ilmoitin toteutuksesta asiakkaalle. Asiakas ilmoitti, että oli tyytyväinen toteutukseen ja että datakerroksessa välitettävän tiedon muotoa muokataan toisen Google Tag Managerin osalta. Asiakas toimitti viestin yhteydessä formaatin, jossa tieto haluttiin vastaanottaa, ja aloin selvittämään tarvittavia muutoksia koodiin sen pohjalta.

Eventillan WordPress-lisäosaan tuli tänään päivitys ja suoritin julkaistuaan versioon päivityksiä omassa lokaalissa WordPress-sivustossa. Ilmoitin testauksen tulokset myös muille tukitiimiläisille.

Seuraava tehtävä oli toteuttaa asiakkaalle ominaisuus, jossa muiden lippujen ilmoittautumislomakkeiden kysymyskentille siirtyy ne vastaukset, jotka ensimmäisen lipun vastaaville kysymyskentille oli annettu. Toteutin työn hyödyntäen JavaScriptin jQuery-kirjastoa. Ilmoitin toteutuksesta asiakasvastaavalle, joka aikoi ottaa yhteyttä asiakkaaseen.

Valitettavasti en ehtinyt kiireen vuoksi perehtyä päivän aikana tarkemmin muutoksiin, joita pitää tehdä ohjelmakoodiin, jotta datakerroksessa välitettävät tiedot ovat asiakkaan haluamassa muodossa.

Perjantai 14.1.2022

Työpäivä toimistolla alkoi normaalien yhteydenottojen hoitamisella, minkä jälkeen siirryin datakerroksen muokkaamiseen pariin. Datakerroksessa on mahdollista välittää erilaisia tietoja sivustolta, jolla käyttäjät vierailevat. Näitä tietoja asiakas voi hyödyntää sitten esimerkiksi Google Analytics -palvelussa. Jatkoin eilen aloittamiani selvitystöitä työhön liittyen ja luin muutamia uusia teknisiä artikkeleja aiheesta, jotka oli julkaistu lähiaikoina. Tämän jälkeen tutkin meidän koodiamme, jolla nykyisessä toteutuksessa datakerrokseen muodostetaan tiedot. Koodi oli melko helppolukuista, ja pääsinkin nopeasti perille sen toiminnasta. Tämän jälkeen lähdin muokkaamaan koodia sillä tavoin, että sain datakerroksessa välitettävän tiedon rakenteen muokattua asiakkaan haluamaan muotoon. Samassa yhteydessä datakerrokselle annettiin muutamia uusia tietoja.

3.5.2 Viikko 10: 17–21.1.2022

Maanantai 17.1.2022

Selvittelin aamulla yhdessä kehittäjien kanssa mahdollisuutta päivittää asiakkaan tiettyjen tapahtumien asetuksia massana. Asiakkaalla on tapahtumia todella paljon järjestelmässä, joten asetuksen päivittäminen käsin olisi todella työlästä ja hidasta. Kysyin asiakkaalta lisätietoja tilanteesta, ja suoritimme sen jälkeen massapäivityksen asiakkaalle. Siirsin perjantaina toteuttamani koodit asiakkaan testiympäristöön käyttöön, ja ilmoitin asiakkaalle datakerroksen koodeihin tehdyistä muokkauksista. Työpäivä piti sisällään myös yhden palaverin asiakkaan kanssa, jossa selvittelin heidän kohtaamiaan ongelmia järjestelmän käytössä. Iltapäivällä meillä oli myös tuki- ja tuotantotiimin viikkopalaveri, jossa kävimme läpi tulleet päivitykset ja ajankohtaiset asiat. Itsessään työpäivä oli rauhallinen.

Tiistai 18.1.2022

Sain työpäivän alussa uuden tietokoneen työkäyttöön, ja aloitin työpäivän sen käyttöönotolla. Asensin tietokoneeseen työhöni tarvittavat ohjelmistot, ja konfiguroin ne haluamallani tavalla. Pidin asiakkaan kanssa Eventillan rajapintaan liittyvän palaverin päivän aikana. Tämän jälkeen näytin työkaverilleni, miten Eventillan palvelimen lokitiedostoja voi lukea ja miten sieltä löytää mahdolliset virheet. Näytin myös konkreettisella esimerkillä, miten olin lokitiedoston avulla saanut

ratkaistua asiakkaan ilmoittaman ongelman. Muuten työpäivä piti sisällään paljon tavallisia tukipyyntöjä ja tuotannon tehtäviä.

Keskiviikko 19.1.2022

Asiakas, jolle toteutin datakerroksen muodostavaan koodiin muutoksia, ilmoitti, että tietorakenteessa on virhe. Korjasin virheen, ja ilmoitin korjauksesta asiakkaalle. Asiakas suoritti testauksia heidän testiympäristössään ja ilmoitti, että datakerros toimii halutulla tavalla. Aloimme suunnittelemaan ominaisuuden käyttöönottoa, ja ilmoitin asiakkaalle, että meidän puoleltamme kaikki on valmista siihen. Sovimme, että ominaisuus otetaan käyttöön huomenna aamulla. Asiakas lähetti tukichatin kautta viestiä, että hän tarvitsee apua Eventillan käytössä. Kun hän kertoi tarkemmin, missä kaikissa asioissa hän tarvitsee apua, pidimme yhdessä nopean etäpalaverin, jossa saimme ongelmat ratkaistua.

Työpäivän aikana suoritin myös testauksia kehitystiimin toteuttamaan uuteen ominaisuuteen omassa kehitysympäristössäni. Huomasin, että ominaisuus ei toimi halutulla tavalla ja raportoin ongelman kehitystiimille. He suorittivat korjauksen ominaisuuteen nopeasti ja testasin toimivuutta uudelleen. Sain testaukset suoritettua ja ominaisuus toimi halutulla tavalla korjauksen jälkeen.

Torstai 20.1.2022

Aamu alkoi siirtämällä asiakkaan testiympäristöön toteutettu datakerroksen muodostava koodi heidän tuotantotilillensä. Siirron jälkeen testasin vielä toimivuuden ja lähetin asiakkaalle ilmoituksen käyttöönotosta. Tämän jälkeen markkinointitiimin työntekijä ilmoitti ongelmista Zoom-integraation kanssa. Tarkemmin ongelmassa oli kyse läsnäolotietojen hakemisesta osallistujille Zoomista Eventillaan. Tarkistin lokitiedostosta, ettei osallistujille ollut vielä muodostunut läsnäolotietoa. Tämä sai minut epäilemään sitä, että olikohan webinaari vielä mahdollisesti kesken. Webinaarin päättyessä tuo tieto luodaan niille henkilöille, jotka olivat läsnä webinaarissa. Webinaari oli vielä kesken, joten läsnäolotieto ei ollut saatavilla Zoomin rajapinnalta.

Kehittäjä ilmoitti minulle, että palvelimen virhelokiin oli tullut muutamia uusia virheitä, jotka minun tuli selvittää ja korjata. Molemmat virheet johtuivat määrittelemättömistä muuttujista, joita yritettiin tulostaa todistukseen. Korjasin virheet alustamalla muuttujat tyhjiksi, mikäli tietoa ei ollut saatavilla. Tarkistin vielä palvelimen virhelokista, että ongelmat olivat korjaantuneet.

Keskustelin asiakasvastaavan kanssa huomisen palaverista ja keskustelimme meidän puoleltamme läpikäytävät asiat, jotta osaamme palvella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Minun roolini palaverissa oli esitellä HubSpot-integraatiota ja sen toimintaperiaatetta.

Perjantai 21.1.2022

Aamun aikana keskustelin kehittäjän kanssa minun tekemästani työkortista. Kehittäjä oli alkanut tutkimaan asiaa, mutta ei ollut onnistunut toistamaan samaa virhettä omassa testiympäristössä. Näytin ongelman ja sen toistamiseen vaadittavat asiat, minkä jälkeen kehittäjä pystyi alkaa suorittamaan korjauksia ongelmaan. Seuraavana vuorossa oli HubSpot-integraatioon liittyvä palaveri. Palaveri meni tosi hyvin, ja alankin olemaan todella hyvin perillä HubSpotin toiminnasta.

Asiakas, jolle toteutin datakerroksen muokkauksen, laittoi minulle positiivista palautetta tuotantoprosessista ja kiitteli yhteistyöstä. Itse tehtävä oli varsinaisen mielenkiintoinen kokonaisuus. Koodimuutokset toteutin PHP:llä, ja tehtävässä pääsin tutustumaan tarkemmin Googlen teknisiin dokumentaatioihin.

3.5.3 Analyysi

Valitsin kyseisen seurantajakson teemaksi tuotantotehtävien taustalla olevat tekniikat eli PHP-ohjelmoinnin sekä Google Analyticsin, sillä työtehtäväni tällä tarkastelujaksolla ovat sisältäneet paljon niiden käyttöä. PHP eli PHP Hypertext Preprocessor, on suosittu ohjelmointikieli, jolla voidaan toteuttaa erilaisia ohjelmointiratkaisuja web-pohjaisesti. PHP:n kanssa voi hyödyntää erilaisia tietokantoja, ja sitä voi myös yhdistää sivustojen HTML-koodiin. Yksi syy siihen, miksi PHP on suosittu ohjelmointikieli, on siinä, ettei sen käyttö vaadi erillisten ohjelmien tai lisäosien asennusta järjestelmän loppukäyttäjältä. (Rajaniemi, 2015) PHP:tä voidaan luonnehtia helpoksi ja monipuoliseksi ohjelmointikieleksi, joka on tarjolla suurimmassa osassa saatavilla olevista webhotelleista. (Laaksonen, 2011) PHP:llä voidaan toteuttaa erilaisia palveluita. Esimerkiksi Facebook, Wikipedia ja WordPress on toteutettu PHP:llä. (Cyber Craft, päivämätön) Eventilla on toteutettu pääosin PHP:llä, minkä takia hyödynnän sitä työssäni päivittäin. Tuotanto- ja tukitiimissä sitä hyödynnetään perustasolla, mutta kehitystiimin toimesta sillä ratkaistaan monimutkaisia ongelmia ja työtehtäviä. Olen Eventillalla työskenneltäessä hyödyntänyt PHP:tä laajemmin muun muassa kahden uuden teeman kehityksessä järjestelmään.

Google Analytics on yleinen ja tärkeä työkalu verkkosivuliikenteen mittaamiseen. Kuten nimi kertoo, Google Analytics on Googlen tarjoama ilmainen työkalu, jota käytetään seuraamaan kattavasti verkkosivuihin liittyvää tietoa, tarkemmin sanottuna verkkosivun kävijöitä, niiden laatua ja sitä, kuinka verkkosivuilla kävijät käyttäytyvät vieraillessaan sivuilla. Google Analyticsin avulla saadaan esimerkiksi tietää, missä maassa ja kaupungissa käyttäjät vieraillessaan sijaitsevat sekä millä selaimella he vierailevat verkkosivuilla. Lisäksi työkalun raportoinnista selviää muun muassa verkkosivulla vierailleiden kävijöiden määrä sekä verkkosivun suosituimmat osat sekä suosituimmat laskeutumis- ja poistumissivut. Hyödyntämällä Google Analyticsia yritys voi tehdä parempia päätöksiä markkinointimielessä, sillä kerätyn datan avulla yritys pystyy päättämään, mikä verkkosivuilla toimii ja mikä ei ja mitkä kanavat tai käyttäytymiset johtavat kävijät sivuille. (Digimarkkinointi, päiväämätön) Google Analyticsin avulla yritykset voivat myös paremmin varautua jatkuvasti muuttuvaan toimintaympäristöön, sillä työkalusta saatavasta seurantatiedosta käy ilmi yleisiä trendejä kuluttajakäyttäytymisessä. Google Analytics toimii tekoälyä hyödyntämällä, joten työkalu pystyy nostamaan automaattisesti esille erilaista hyödyllistä, jo yllä mainittua dataa. (Srinivasan, 2020)

Tämän tarkastelujakson aikana pääsin perehtymään tarkemmin Google Analyticsiin ja sen toimintaperiaatteisiin. Minulla oli jo perustietämys sen toiminnasta, mutta toteuttamani asiakastyö sen parissa opetti monta uutta asiaa siitä minulle. Itseluottamukseni Google Analyticsin ongelmatilanteissa on parantunut, ja lähtökohtaisesti koen, että olen mukavuusalueellani niissä.

4 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön päätavoitteina oli tuoda esille Eventilla Oy:n tuki- ja tuotantotiimin päivittäisiä työtehtäviä- ja tilanteita sekä tarjota kirjoittajalle mahdollisuus reflektoida omaa työtä ja ammatillista kehitystä niin päiväkirjaraporttien kirjoittamisen kuin analyysiteemojen kautta kymmenen viikon ajanjaksolla. Opinnäytetyön analyysiteemoiksi valikoituivat ongelmanratkaisutilanteet, asiakaspalvelutilanteet, digitaaliset viestintäohjelmat sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä, tekninen testaus ja tuotantotehtävien tekniikat eli PHP-ohjelmointi ja Google Analytics. Teemat analyysiin valikoituivat osittain kyseisen työympäristön ja -tehtävien mukaan ja osittain tärkeiden, työelämän yleisten teemojen mukaan.

Olen ollut työsuhteessa Eventillaan jo kaksi vuotta ennen opinnäytetyön aloittamista, joten ymmärrys tuki- ja tuotantotiimin perusasioista oli jo hallussa. Koen, että tämän opinnäytetyön seurantajakson aikana tehtävänkuvani laajentui ja sain enemmän vastuuta vaativia työtehtäviä, joten seurantajakso ajoittui mielenkiintoiselle ajanjaksolle työssäni.

Koska tuki- ja tuotantotyön perustehtävät olivat jo hyvin hallussa opinnäytetyöprosessin alussa, en ollut niin sanotusti aloittelija. Tehtävänkuvani opinnäyteprosessin aikana laajentui, sillä minulle annetut työtehtävät vaativat aiempaan verrattuna enemmän vastuullisuutta ja omistajuutta. Niinpä koen kehittyneeni monella eri tavalla työntekijänä. Päiväkirjaseuranta lukiessani ja prosessia pohtiessani huomaan, että työntekijänä olen kehittynyt asiakkaiden todellisten tarpeiden ymmärtämisessä ja niiden perusteella tarvittavan kokonaisuuden itsenäisessä hahmottamisessa ja toteutuksen suunnittelussa. Kykenen siis aiempaa paremmin kuuntelemaan asiakkaan tarpeet ja sanoittamaan ne tekniseksi toteutukseksi ja etenemään siitä toteutukseen. Tähän liittyy tietysti myös sopivissa kohdissa työkavereiden osaamisen hyödyntäminen ja tiimityö. Kaiken kaikkiaan aiempaa vastuullisempien tehtävien hoitaminen on antanut minulle valmiudet hoitaa myös itsenäisesti isompia asiakkuuksia. Koska roolini on tuki- ja tuotantotiimissä, olen kehittynyt myös seurantajakson aikana teknisessä mielessä ammatillisesti. Huomaan prosessin aikana oppineeni havainnoimaan teknisiä dokumentaatioita tarkemmin ja tehokkaammin aiempaan verrattuna. Olen myös kehittynyt versionhallinnan käytössä ja teknisessä testauksessa, kun tehtäväni niiden parissa on lisääntynyt.

Opinnäytetyön raporttiin valitut teemat herättivät minussa paljon ajatuksia, ja analyysit avasivat työhöni uusia näkökulmia, joita en ollut tullut aiemmin joko lainkaan tai syvällisemmin pohtineeksi

ja joihin liittyviä nostoja ja yhteenvedoja käsitellään pohdinnassani seuraavaksi. Ongelmanratkaisutilanteihin liittyen koen kehittyneeni seurannan ja analyysin kautta paremmaksi itsenäisessä ongelmanratkaisussa ja opin ketteryyttä asiakkaiden kanssa toimimiseen ongelmatilanteissa. Olen muun muassa ottanut seurantajakson aikana asiakkaiden kanssa etäpalaverit vakiintuneeksi työtavaksi tilanteiden ratkaisemiseksi. Asiakaspalvelutilanteista opin ajattelemaan asiakaspalvelua laajemmin, ja tunnistan paremmin niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat Eventillan asiakaspalvelukokonaisuuteen. Usein voidaan ajatella, että myynnillisillä rooleilla on suurin vaikutus asiakaspalveluun ja onnistuneeseen asiakaskokemukseen, mutta koen, että myös teknisessä roolissa vaikutus siihen on suuri. Lähestyin myös työtäni digitaalisten viestintäohjelmien näkökulmasta opinäyteprosessin aikana, ja reflektoin Eventillan käytössä olevia viestintäohjelmia. Totesin, että ne ovat valikoituneet yrityksen tarpeisiin, ja koen, että ne myös vastaavat niitä ja mahdollistavat laadukasta viestintää sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Tekninen testaus on mielenkiintoinen analyysiteema opinnäytetyössäni, sillä siihen liittyvät työtehtävät ovat seurantajakson aikana huomattavasti lisääntyneet, joten teemaa oli miellyttävää pohtia. Pyrin asettumaan testausilanteissa asiakkaan rooliin, ja olen saanut työstäni vankan pohjan siihen, miten testattavien ohjelmistojen tai järjestelmien tulisi toimia, mikä antaa minulle varmuutta toteuttaa teknistä testausta. Korostaisin, että tärkein pohdinta liittyen tekniseen testaukseen on valmistautumisen ja perehtymisen tärkeys – tällä tarkoitan, että testattavaan ominaisuuteen on tärkeää tutustua hyvin ennen testauksia ja perehtyä annettuihin vaatimuksiin. Osaan seurantajakson aikaisen työni myötä paremmin tulkita lokitiedostoissa olevia muutoksia ja ilmeviä asioita ja kartoittaa virheitä pintaa syvemältä eli selvittää niiden syyt virheiden havaitsemisen lisäksi. Koen, että ohjelmakoodin lukutaitoni on kehittynyt. Opinnäytetyön viimeinen analyysiteema on tuotantotehtävien tekniikat eli PHP-ohjelmointi ja Google Analytics. Olen seurannan aikana kehittynyt järjestelmässä käytössä olevien ohjelmistokielen käytössä, kuten PHP:n. Lisäksi olen päässyt oppimaan uusia työkaluja, kuten Google Analyticsia. Ohjelmointikielten ja uusien työkalujen opettelu on ollut ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeää, ja niiden oppiminen tulee varmasti myös jatkumaan.

Opinnäytetyön kirjoittaminen antoi minulle paljon uutta ajateltavaa, ja toi esille työtä Eventillan tuki- ja tuotantotiimissä monipuolisesti. Esille nostamistani havainnoista ja pohdinnoista voi olla hyötyä vastaavaan työhön pyrkivälle tai semmoisessa toimivalle.

LÄHTEET

- Bose, S. (16. 6 2020). *Software Testing Strategies and Approaches*. Noudettu osoitteesta BrowserStack: <https://www.browserstack.com/guide/software-testing-strategies-and-approaches>
- Cyber Craft. (päiväämätön). *Top 10 projects developed with PHP technology*. Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Cyber Craft: <https://cybercraftinc.com/top-10-projects-developed-with-php-technology/>
- Digimarkkinointi. (päiväämätön). *Google Analyticsin käyttö - perusteet ja ohjeet*. Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Digimarkkinointi.fi: <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/google-analytics-kaytto-perusteet>
- Eskola, K. (28. 5 2020). *Sisäinen viestintä moukaroi siilot ja luo työlle merkityksen*. Haettu 10. 1 2022 osoitteesta Ellun Kanat: <https://ellunkanat.fi/nakemys/artikkelit/sisainen-viestinta-moukaroi-siilot-ja-luo-tyolle-merkityksen/>
- Eventilla. (päiväämätön). *Eventillan tarina*. Haettu 1. 10 2021 osoitteesta Eventilla: <https://www.eventilla.com/yritys/>
- Kauppalehti. (13. 12 2016). *Viisi vinkkiä parempaan asiakaspalveluun*. Haettu 10. 1 2022 osoitteesta Kauppalehti: <https://www.kauppalehti.fi/kumppanisaltoa/dna/viisi-vinkkia-parempaan-asiakaspalveluun/ae8443f3-5ad7-5602-882e-6fcdfd7e864d>
- Laaksonen, A. (2011). *PHP-ohjelmointi: Osa 1 - Johdanto*. Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Ohjelmointiputka: https://www.ohjelmointiputka.net/oppaat/opas.php?tunnus=php_01
- Puhakainen, E.;& Vehkaperä, M. (8. 11 2019). *Onnistunut sisäinen viestintä mahdollistaa onnistumisen ulkoisessa viestinnässä*. Haettu 10. 1 2022 osoitteesta eSignals: <https://esignals.fi/teemat/jatkuva-oppiminen/onnistunut-sisainen-viestinta-mahdollistaa-onnistumisen-ulkoisessa-viestinnassa/>
- Rajaniemi, M. (15. 11 2015). *Mitä PHP-ohjelmoinnilla voi tehdä?* Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Internesia: <https://internesia.fi/yleinen/mita-php-ohjelmoinnilla-voi-tehda/>
- Renfors, S.-M. (12. 12 2014). *Muuttuva kuluttajakäyttäytyminen edellyttää uusia tapoja johtaa ja tuottaa asiakaspalvelua*. Haettu 10. 1 2021 osoitteesta AMK-Lehti: <https://uasjournal.fi/tutkimus-innovaatiot/muuttuva-kuluttajakayttaytyminen-edellyttaa-uusia-tapoja-johtaa-ja-tuottaa-asiakaspalvelua/>

- Saarikivi, K. (16. 9 2016). *Älykkäin ongelmanratkaisu on jaettua*. Haettu 4. 12 2021 osoitteesta Katri Saarikivi: <https://medium.com/@katrisaarikivi/%C3%A4lykk%C3%A4in-ongelmanratkaisu-on-jaettua-927e19ed8d9c>
- Srinivasan, V. (14. 10 2020). *Introducing the new Google Analytics*. Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Google Marketing Platform: https://blog.google/products/marketingplatform/analytics/new_google_analytics/
- Testim. (18. 2 2022). *What is the Software Testing Life Cycle? A Complete Guide*. Haettu 20. 2 2022 osoitteesta Testim: <https://www.testim.io/blog/software-testing-life-cycle/>