



Ammatillinen kehittyminen IT-tukihenkilön työssä

Teemu Hakkarainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä Teemu Hakkarainen
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Ammatillinen kehittyminen IT-tukihenkilön työssä
Sivu- ja liitesivumäärä 60
<p>Opinnäytetyö on päiväkirjatyypinen opinnäytetyö, jossa seurataan IT-tukihenkilön työtehtäviä. Opinnäytetyö koostuu oman työn lähtötilanteen kuvauksesta, päiväkirjamerkinnoistä ja viikko-analyyseistä kahdeksan viikon ajalta sekä loppupohdinnoista. Päiväkirjamerkinnot tehtiin jokaiselta arkipäivältä ajalta 31.1. - 25.3.2022. Jokaiselta viikolta muodostettiin päiväkirjamerkintöjen perusteelta viikkoanalyysi. Lopuksi verrattiin lähtötilanteen kuvausta viikkoanalyysiin ja muodostettiin päätelmät opinnäytetyön aikana tapahtuneesta ammatillisesta kehitymisestä.</p> <p>Työympäristö on kansainvälisen terveystalon yrityksen helpdesk-tiimi. Työpaikka on yrityksen digitaalisten palveluiden alaisuudessa, johon kuuluu IT-tukipalvelut, kuten ensimmäisen tason tuki helpdesk ja toisen tason tuki lähituki. Helpdesk-tiimissä työskentelee noin 20 henkilöä.</p> <p>Työnkuvana on tarjota tukipalveluita puhelimitse, sähköisen tukipyynnöjärjestelmän sekä chatin välityksellä yli 20 000:lle yrityksen työntekijälle. Tukipyynnöt liittyvät yrityksen työntekijöiden ongelmiin tietoteknisten laitteiden, käytettävien ohjelmistojen ja järjestelmien sekä käyttäjätunnusten kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön aikana tehtyjen huomioiden ja analyysien perusteella muodostettiin loppupohdinnot seurantajaksoilta. Tärkeimpinä huomioina oli oman tyotehokkuuden, ongelmanratkaisun-, asiakaspalvelu- ja teknisten taitojen kehittyminen. Seurantajakson aikana ammatillinen osaaminen kehittyi työsuorituksen analysoinnin ja tietoperustasta löydettyjen uusien ratkaisumallien avulla. Ammatillinen kehittyminen oli runsasta kertyneen työkokemuksen ja kehittämiskohteiden löytämisen ansiosta. Tulevaisuudessa tavoitteena on kehittyä ammatillisesti lisää hyödyntämällä opinnäytetyön aikana opittuja asioita ja ratkaisumalleja.</p>
Asiasanat Help desk, oppimispäiväkirjat, tietotekniikka, atk-tuki, asiakaspalvelu, työssäoppiminen

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus	1
1.2	Työtehtävässä tarvittava osaaminen	2
1.3	Keskeiset lähteet ja ammattikäsitteet	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	4
2.2	Sidosryhmät	5
2.3	Vuorovaikutustilanteet työpaikalla	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen	8
3.1	Seurantaviikko 1: ongelmanratkaisutaidot puhelinvuorossa.....	8
3.2	Seurantaviikko 2: asiakaspalvelutaidot puhelinvuorossa	13
3.3	Seurantaviikko 3: tekniset taidot puhelinvuorossa	19
3.4	Seurantaviikko 4: ongelmanratkaisutaidot tikettivuorossa.....	25
3.5	Seurantaviikko 5: asiakaspalvelutaidot puhelinvuorossa	31
3.6	Seurantaviikko 6: tekniset taidot toimistovuorossa.....	37
3.7	Seurantaviikko 7: ongelmanratkaisutaidot puhelinvuorossa.....	43
3.8	Seurantaviikko 8: ensimmäisen chat-vuoron opit.....	49
4	Pohdinta ja päätelmät.....	55
4.1	Kehitys, havainnot ja muutokset.....	55
4.2	Tulevaisuus ja jatkokehitys.....	57
	Lähteet.....	59

1 Johdanto

Tässä päiväkirjatyyppisessä opinnäytetyössä pidetään päiväkirjaa työskentelystäni IT-tukihenkilönä helpdesk-tiimissä. Opinnäytetyö on aloitettu 24.1.2022, ja ensimmäinen viikko opinnäytetyöstä on käytetty työn lähtötilanteen kuvaamiseen. Ensimmäinen päiväkirjamerkintä työskentelystä on 31.1.2022. Päiväkirjamerkintöjä on jokaiselta arkipäivältä kahdeksan viikon ajalta, ja viimeinen päiväkirjamerkintä on kirjoitettu 25.3.2022. Päiväkirjamerkintöihin on kirjattu päivän tapahtumat ja oma arvio työtehtävistä suoriutumisessa. Jokaisen seurantaviikon lopuksi on viikkoanalyysi, jossa tarkastellaan syvällisemmin viikon oppimiskokemuksia, ja miten niiden avulla pystyn kehittämään työssäni.

Opinnäytetyön lopussa päiväkirjamerkintöjen jälkeen analysoidaan ja pohditaan omaa oppimista tältä kahdeksan viikon ajalta. Lisäksi käsitellään omaa ammatillista kehittymistä kahdeksan viikon seurantajakson aikana, ja pohditaan kehityskohteita ja tavoitteita IT-tukihenkilön työtehtävien parissa. Tarkoituksena opinnäytetyölle on kehittyä ammatissa paremmaksi ja tehokkaammaksi työntekijäksi huomaamalla omat onnistumiset ja kehityskohteet raportoinnin ansiosta. Alla olevassa taulukossa nähdään valitut kehittymiskohteet ja niiden seurantaviikot.

Taulukko 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen kohde	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Ongelmanratkaisutaidot	3.1 ja 3.4	Viikot 1, 4 ja 7	4.1
Asiakaspalvelutaidot	3.2 ja 3.5	Viikot 2 ja 5	4.1
Tekniset taidot	3.3	Viikot 3 ja 6	4.1

1.1 Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus

Työskentelen IT-tukihenkilönä kansainvälisessä terveystalouden yrityksessä. Työpaikkani on yrityksen digitaalisten palveluiden alaisuudessa, johon kuuluu helpdesk-tiimi, jossa työskentelen. Työnkuvani on tarjota tukipalveluita puhelimitse, sähköisen tukipyynnöjärjestelmän sekä chatin välityksellä yli 20 000:lle yrityksen työntekijälle. Tukipyynnöt liittyvät työntekijöiden ongelmiin tietoteknisten laitteiden, käytettävien ohjelmistojen ja järjestelmien sekä käyttäjätunnusten kanssa. Helpdeskin tarkoituksena on olla ensisijaisena kontaktina asiakkaiden tietoteknisiin ongelmiin liittyen. Tarpeen tullen helpdeskissä tukipyynnöt siirretään eteenpäin seuraavan tason tukitiimille kuten lähituolle, sovel- lus- tai järjestelmätiimille. Helpdesk-tiimissä työskentelee noin 20 henkilöä.

Työtä teen suurimman osan ajasta etänä kotoa käsin Windows ympäristössä. Satunnaisesti minulla on myös vuoroja Helsingissä sijaitsevassa helpdeskin toimistolla. Toimistolla ollessa kuuluu työtehtäviin lisäksi toimistolla olevien työntekijöiden auttaminen tietoteknisissä ongelmissa. Kommunikointiin tiimin jäsenten kesken käytetään Slack pikaviestintäohjelmaa, jossa on mahdollista kysyä apua kollegoilta ja muilta sisäisiltä tukitiimeiltä.

1.2 Työtehtävässä tarvittava osaaminen

Työtehtävissäni tarvitsee tuntea tietokoneen ja oheislaitteiden toimintaperiaatteita, sekä osata käyttää työasemien käyttöjärjestelmiä, ja käyttöjärjestelmien ylläpitoon käytettäviä työkaluja. Lisäksi tarvitaan tietoa yrityksen IT-infrastruktuurin rakenteesta, käytössä olevista sovelluksista ja web-palveluista. Olennaisinta on osata vahvasti Microsoft Windows 10 käyttöjärjestelmän sekä Active Directoryn käyttö.

Koska työ on jatkuvasti vuorovaikutuksessa olemista ihmisten kanssa, erittäin oleellisena osana työssä ovat hyvät vuorovaikutus-, kommunikointi- ja asiakaspalvelutaidot. Työ vaatii myös paineensieto ja ongelmanratkaisukykyä, koska asiakkailla saattaa olla kiire saada ongelma ratkaistuksi. Positiivinen asenne työssä edesauttaa asiakkaan saamista tyytyväiseksi.

1.3 Keskeiset lähteet ja ammattikäsitteet

IT-tukihenkilön ammatillisen kehittymisen kannalta alan tärkeimmät ammattikirjallisuuden lähteet ovat Fred Beissen A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists, Darri Gibsonin Effective Help Desk Specialist Skills ja Mike Halseyn The IT Support Handbook kirjat. Kyseiset kirjat antavat hyvän yleiskuvan käyttötukipalveluiden toiminnasta. Kirjoissa annetaan vinkkejä, kuinka käsitellä tukipyynnöitä, miten kommunikoida käyttäjien kanssa ja kuinka toteuttaa ongelmanratkaisu tukipyynnöissä. Kirjoissa on paljon käytännön tason vinkkejä ja esimerkkejä, kuinka suoriutua erityyppisistä teknisistä ongelmista, joita voin varmasti hyödyntää työssäni. Koska IT-tukihenkilö on jatkuvasti vuorovaikutuksissa ihmisten kanssa, on Dale Carnegien Miten saan ystäviä, menestystä ja vaikutusvaltaa kirjan vuorovaikutustaitojen opeista apua työssäni.

Active Directory = Microsoft Windows-toimialueen hakemistopalvelu ja käyttäjätietokanta. Sisältää tietoja organisaation käyttäjistä, tietokoneista ja verkon resursseista. Active Directory sisältyy Microsoft Windows Server käyttöjärjestelmiin.

BIOS (Basic Input-Output System) = ohjelma, joka etsii ja lataa käyttöjärjestelmän tietokoneen keskusmuistiin, sekä käynnistää käyttöjärjestelmän tietokoneen käynnistyessä. BIOS-asetuksia muutetaan tietokoneen käynnistyksen yhteydessä funktionäppäimellä aktivoitavassa käyttöliittymässä.

CMOS (Complementary Metal Oxide Semiconductor) akku = antaa tietokoneessa virtaa BIOS:lle.

Daisy chain = Daisy chain ominaisuus mahdollistaa useiden näyttöjen ketjuttamisen.

Etäyhteys = yhteys, joka muodostetaan verkon yli työasemalta toiselle etäyhteysohjelman avulla.

EXE-tiedosto (Executable file) = ohjelmatiedostomuoto tietokoneohjelman tallentamiseen. Käyttöjärjestelmä suorittaa tiedostossa olevan ohjelmistokoodin.

Helpdesk = teknistä tukea tarjoava yksikkö, johon loppukäyttäjät voivat ottaa yhteyttä.

IP-osoite = yksilöivä numerosarja, jonka perusteella laite tunnistetaan internetissä tai paikallisessa verkossa.

Käyttöjärjestelmä = mahdollistaa sovellusten toiminnan tietokoneessa tai mobiililaitteessa. Esimerkiksi Android, Chrome OS, iOS, Linux, MacOS ja Windows.

Laiteajuri = ohjelma, joka ohjaa tietokoneen oheislaitteita kuten tulostinta, äänilaitteita ja kameraa.

Loppukäyttäjä = henkilö, joka käyttää tuotetta tai palvelua. Loppukäyttäjä ottaa yhteyttä helpdeskiin, eli hän on helpdeskin asiakas. Loppukäyttäjistä käytetään myös yleisluontoista sanaa käyttäjä.

Lähituki = IT-tukiosasto, joka käy toimipisteissä paikan päällä.

Sovellustiimi = vastaa potilastietojärjestelmän ongelmista.

Tiketti = kirjattu tukipyyntö.

Toimialue (Domain) = joukko Microsoft Windows -käyttöjärjestelmän sisältäviä tietokoneita. Toimialuetta on mahdollista hallita Windows palvelimelta.

Verkkoasema = jaettu verkossa oleva levyasema, joka voi sisältää kansioita ja tiedostoja. Verkkoasemaan voi yhdistää Windowsin resurssienhallinnasta.

Virtuaalikone = ohjelmallisesti luotu tietokone, jossa voidaan suorittaa ohjelmia kuin aidossa tietokoneessa virtualisointitekniikan avulla.

VPN = Virtual Private Network. Teknologia, jolla mahdollistetaan yksittäisen työaseman liittäminen yrityksen verkkoon.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Lähtötilanteen kuvauksessa analysoidaan nykyinen työ, sidosryhmät ja työpaikan vuorovaikutustilanteet.

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työnimikkeeni on IT-tukihenkilö ja toimin osana helpdesk-tiimiä, joka on osa yrityksen digitaalisia palveluja. Yleisin työtehtävä on vastata käyttäjien tukipyyntöihin puhelimitse. Asiakas eli yrityksen työntekijä soittaa helpdeskiin, jossa me työntekijät päivystämme puhelimen ääressä. Tavoitteena on ratkaista asiakkaan ongelma puhelun aikana. Usein puhelun aikana tulee otettua asiakkaan tietokoneeseen etäyhteys, jotta ongelma tulee ratkaistua nopeammin. Jokaisesta puhelusta kirjataan tiketti eli tukipyyntö. Tiketti laitetaan ”ratkaistu” tilaan, kun asiakkaan ongelma on ratkaistu. Tiketti saattaa myös jäädä avoimeksi, jos ongelmaa ei heti pysty ratkaisemaan. Näissä tapauksissa tiketti saatetaan eskaloida seuraavan tason tukitiimille kuten lähituelle tai jonkin sovelluksen tukitiimille.

Noin kerran kuukaudessa olen myös tikettivuorossa, jossa saman viikon aikana joko toimistolla tai etänä ratkaistaan asiakkaiden sähköisesti tekemiä tukipyyntöjä. Sähköisissä tukipyynnöissä tulee usein kommunikointia asiakkaan kanssa sähköpostin välityksellä, mutta jos ongelma on kiireellinen tai vaatii etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle, tulee asiakkaalle soitettua. Jos tikettivuoro on toimistolla, tulee silloin myös autettua toimistolla olevia työntekijöitä teknisten ongelmien kanssa. Lisäksi noin kerran kahdessa kuukaudessa on chat-vuoro, jossa viikon ajan vastataan intranetissä olevassa chatissa käyttäjien kysymyksiin ja ongelmiin. Chat-vuoroa minulla ei ole ennen päiväkirjamerkintöjen aloittamista ollut. Asiakkaiden ongelmat usein koskevat työasemia, oheislaitteita, käyttäjätunnuksia sekä sovelluksia. Helpdesk ei mene paikan päälle korjaamaan laitteita tai verkkoyhteyksiä, vaan näissä tapauksissa tukipyyntö ohjataan lähituelle.

Työtehtävien suorittaminen vaatii Microsoft Windows työasemien toiminnan ymmärtämistä. Suurin osa käyttäjien ongelmista liittyy siihen, että tietokone ei toimi normaalilla tavalla tai työasemalle pitää asentaa jokin ohjelma. Ongelmia on useita erilaisia ja usein joudun etsimään apua helpdeskin sisäisistä ohjeista tai internetistä. Hyvät ongelmanratkaisu- ja tiedonhakutaidot tulevat siis tarpeeseen. Työ on jatkuvaa kanssakäymistä toisten ihmisten kanssa, joten hyvät vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot ovat mielestäni tärkein ominaisuus IT-tukihenkilön työssä. Työ on asiakaspalvelutyötä, koska työssä pitää selvittää asiakkaan ongelma, ja saada ongelma ratkaistua. Lopputuloksena työtehtävän suorittamisen jälkeen on tyytyväinen asiakas.

Olen työskennellyt jo nykyisessä IT-tukihenkilön työtehtävässäni ennen opinnäytetyön aloittamista kaksi kuukautta. Tämä on ensimmäinen IT-alan työpaikkani, joten aiempaa kokemusta minulla ei

ole IT-tukihenkilön tehtävistä. Itselläni on ollut harrastuneisuutta ja mielenkiintoa tietotekniikkaa kohtaan lähes koko ikäni, joten minulle on tuttua käyttää tietokoneita ja mobiililaitteita, sekä pystyn opastamaan muita henkilöitä niiden käytössä. Ennen nykyistä työpaikkaani olen ollut asiakaspalvelutyössä useita vuosia, joten itselle on luontevaa puhua toisille ihmisille, sekä ratkaista heidän ongelmiaan. Olen tottunut pitämään pääni kylmänä hankalimmissakin asiakastilanteissa, ja pystynyt ratkaisemaan asiakkaan ongelman ilman provosoitumista.

Työssä olen vielä aloittelevan toimijan tasolla. Joudun päivittäin katsomaan apua sisäisistä ohjeista, sekä kysymään apua kokeneemmilta kollegoilta. Suurimman osan tukipyynnöistä osaan ratkaista itsenäisesti, ja kehityn työssäni joka viikko. Tukipyyntöjä olen ratkaissut ennen päiväkirjareportoinnin aloittamista noin 400 kappaletta.

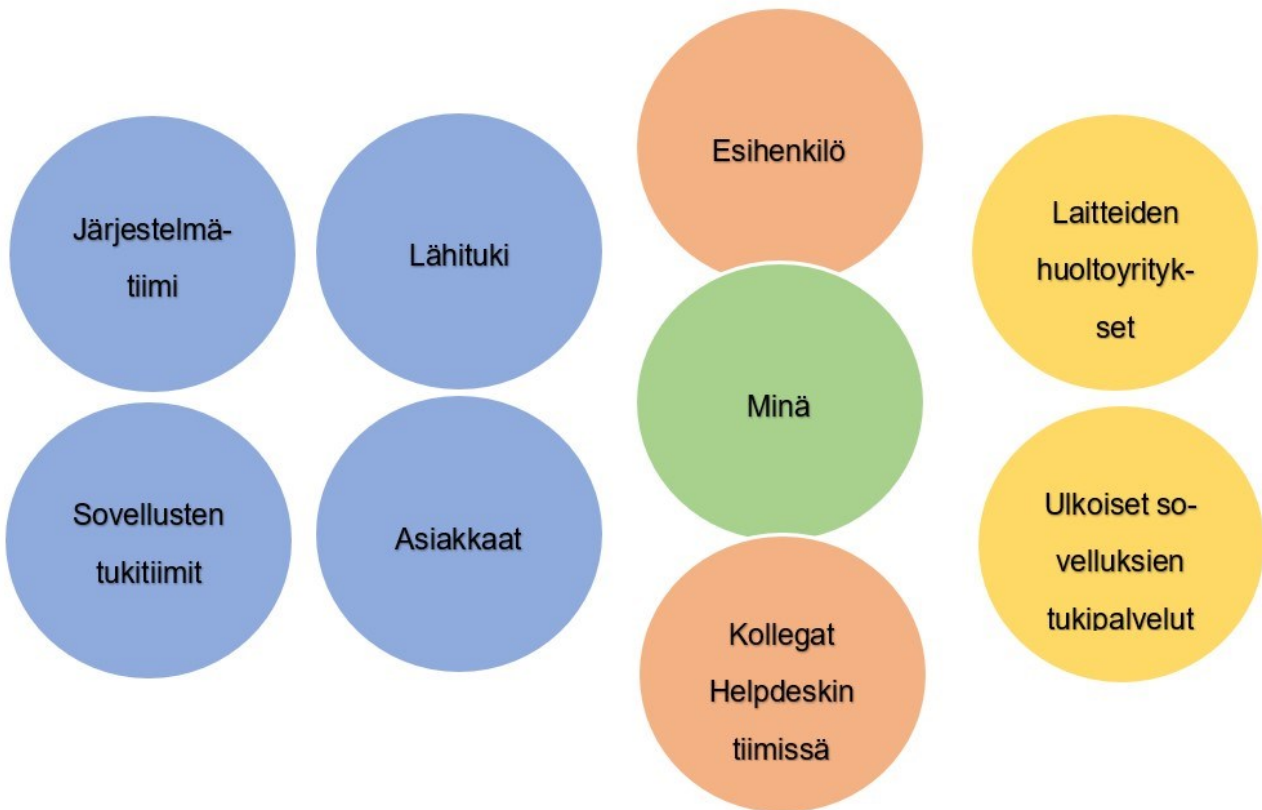
Tavoitteena on suoriutua työssä enemmän itsenäisesti, koska avun kysyminen vie aikaa sekä keskeyttää muiden työt. Lisäksi tavoitteena on olla nopeampi työssä eli kehittää työskentelytapojani tehokkaammiksi. Työskentelyn tehokkuutta pystyn seuraamaan ratkaistujen tukipyyntöjen määrällä. Lisäksi tavoitteena on tulla paremmaksi asiakaspalvelijaksi, koska pidän sosiaalista kanssakäymistä ja ihmisten päivän piristämisestä. Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat erittäin tärkeitä puhe- linvuorossa, koska silloin kommunikoidaan runsaasti asiakkaan kanssa. Myös tiketti- ja chat-vuorossa on tärkeää olla viestinnässä ystävällinen, ja osoittaa asiakkaalle, että häntä halutaan auttaa. Isoimpana kehityskohteena tämän kahdeksan viikon aikana on vähentää päiviä, jolloin joudun kysymään kollegoilta apua.

2.2 Sidosryhmät

Kuvassa 1 on esitetty sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät, joihin olen työssäni yhteydessä.

Sisäiset

Ulkoiset



Kuva 1. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Sisäisiin sidosryhmiin lähimpinä kuuluvat esihenkilöni ja kollegat helpdesk-tiimissä. Kollegoihin olen jatkuvasti yhteydessä joko Slackissa tai toimistolla. Kysymme toisiltamme apua ja vinkkejä tukipyynnöiden ratkaisemiseen. Esihenkilölleni vastaan omasta työpanostuksesta ja suoriutumisesta työssäni. Näiden jälkeen tärkein sidosryhmä työssäni ovat asiakkaat. Työni perustuu tukipalveluiden tarjoamiseen asiakkaille eli yrityksen työntekijöille. Sisäisistä sidosryhmistä lähituki, järjestelmätiimi ja sovellusten tukitiimit ovat seuraavan tason tukitiimejä. Heille ohjaan tarvittaessa tukipyynnöt, joita emme pysty helpdeskissä ratkaisemaan. Lähituki käy paikan päällä korjaamassa esimerkiksi verkkoyhteyksiä tai asentamassa toimipisteille laitteita. Järjestelmätiimi vastaa yrityksen ICT-infrastruktuurista kuten pilvipalveluista. Sisäiset sovellusten tukitiimit ovat yrityksen omia tukitiimejä esimerkiksi potilastietojärjestelmään tai työvuorosuunnittelusovellukseen liittyen.

Ulkoisia sidosryhmiä työssäni ovat laitteiden huoltoyritykset ja ulkoiset sovellusten tukipalvelut. Työasemien, oheislaitteiden ja tulostimien huollot tilaamme tiettyjen ulkoisten palveluntarjoajien kautta. Huoltoyrityksiin ollaan tarvittaessa yhteydessä myös huollon aikana, esimerkiksi jos on tarve tiedustella huollon tilaa. Ulkoisiin sovelluksien tukipalveluihin olen yhteydessä tapauksissa, joissa asiakkaan käyttämässä sovelluksessa ei ole sisäistä sovellustukitiimiä. Esimerkiksi ergo- ja

spirometriasovelluksissa on ulkoinen tukitiimi, koska sovellukset ovat ulkoisen palveluntarjoajan sovelluksia.

2.3 Vuorovaikutustilanteet työpaikalla

Työskentelyni tapahtuu suurimman osan ajasta etänä. Olemme vuorovaikutuksissa kollegoiden kesken Slack pikaviestipalvelun kautta. Slackissa kysymme apua toisiltamme sekä ilmoitamme jos joudumme olemaan pidemmän aikaan pois puhelinlinjasta esimerkiksi asiakkaan ongelman selvittämisen vuoksi. Slackissa on useita eri kanavia, joissa pystyy seuraamaan eri sovellusten ja järjestelmien yleisiä- ja vikatiedotteita sekä kysymään eri tukitiimeiltä apua. Palaverit tiimin kesken suoritetaan videopuheluinä sekä satunnaisesti tulee soitettua kollegalle Slackissa, jos jokin ongelma tarvitsee perusteellisempaa selvitystä.

Asiakkaisiin olen yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse tikettijärjestelmän avulla tai chatin välityksellä. Vuorovaikutuksessa puhelimitse on tärkeää kuunnella tarkasti, jotta saa esimerkiksi selvää asiakkaan yhteystiedoista. Tärkeämpää on kuitenkin, että oma puhe on selkeää ja tarpeeksi kovalla voimakkuudella. Jossain tapauksissa joutuu asiakasta neuvomaan puhelimitse ilman etäyhteyttä, ja silloin erityisesti on tärkeää muistaa välttää teknistä ammattikieltä, jotta asiakas ymmärtää mitä toimenpiteitä tehdään ongelman korjaamiseksi. Oma kehityskohde puhelinvuorovaikutuksessa on muistaa puhua tarpeeksi kovalla äänellä, koska satunnaisesti alan huomaamatta puhumaan hiljaisella äänellä. Aikaisemmassa asiakaspalvelutyössäni toivottelin aina asiakkaan poistuessa hyvät päivän jatkot, mutta nykyisessä työssäni en ole vielä saanut toteutettua sitä luonnollisesti jokaisen puhelun lopuksi. Tähän mennessä iso keskittyminen on mennyt tietoteknisten ongelmien ratkaisemiseen.

Kirjallisesti kommunikoidessa asiakkaiden kanssa tärkeimpänä on muistaa ystävällisyys. Välillä on tilanteita, jossa asiakas on virheellisesti laittanut tukipyynnön helpdeskiin. Näissä tilanteissa olen ohjeistanut asiakasta olemaan yhteydessä oikeaan tukipalveluun, ja perustellut että hän saa sitä kautta ongelmaansa apua. Jossain tilanteissa olen kuitenkin itse laittanut sähköpostia esimerkiksi sovelluksen tukipalveluun, ja välittänyt heiltä saamani tiedot asiakkaalle. Vielä on ole sisäistänyt, että kumpi on järkevämpi toimintatapa. Ohjeistamalla asiakasta olemaan suoraan yhteydessä oikeaan tukipalveluun, muistaa asiakas seuraavalla kerralla olla heihin suoraan yhteydessä. Asiakas ei kuitenkaan välttämättä pidä siitä, että häntä ohjataan paikasta toiseen.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa kommunikointi tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse. Huollot työasemille tilataan lähes aina puhelimitse, kun taas tulostimille sähköpostilla. Sähköpostia tulee läheyyttä ulkoisille sidosryhmille kiireettömässä tapauksissa, kuten huollon tilan tiedustelussa.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Seurantajakson raportointiosiossa kirjoitetaan päivittäin omista työtehtävistä. Viikoittain tehdään kattava viikkoanalyysi kyseisen viikon tapahtumista.

3.1 Seurantaviikko 1: ongelmanratkaisutaidot puhelinvuorossa

Maanantai 31.1.2022

Päivän aloitan katsomalla, onko omiin avoimiin tiketteihin tullut viestejä asiakkailta tai kolmansilta osapuolilta. Itsellä tällä hetkellä muutama tiketti kesken, jossa odotan vastausta toiselta tukitiimiltä. Ei ollut tänä aamuna tullut yhtään vastausta. Tällä viikolla olen koko viikon puhelinvuorossa. Päivän tavoitteena on oppia ratkaisemaan uusi ongelma ilman kollegan apua.

Aamusta suurin osa puhelusta oli lyhyitä, joissa oli yksinkertaisia ongelmia: VPN sovelluksen asentamista ja verkkoaseman lisäämistä. Kuitenkin aamusta tuli normaalia enemmän puheluita, koska VPN sovelluksessa oli yleistä vikaa. Ongelman kuitenkin sai nopeasti ratkaistua päivittämällä sivun, jossa tuli virheilmoitus.

Iltapäivästä tuli kaksi haastavampaa ongelmaa vastaan. Asiakas kertoi, että heidän toimipisteessään on useita Chromebookeja, joissa ei Bluetooth eikä mobiiliverkot toimi. Toimipisteelle oli aiemmin toimitettu uusi Chromebook, mutta myös uudessa koneessa ilmeni sama ongelma. Jouduin tästä laittamaan kysymyksen Slackiin, että miten ongelman voi ratkaista tässä tapauksessa. Tapaus jäi vielä tämän päivän aikana ratkaisematta. Päivän viimeisessä puhelussa konsulttiyrityksestä soitettiin, että heiltä yksi työntekijä ei saa etäyhteyttä kahteen palvelimeen. Palvelinongelmaa ei ollut aikaisemmin tullut omalle kohdalle. Palvelimen käyttäjä ei soittanut itse, ja soittajan kanssa alettiin selvittämään, onko käyttäjä aikaisemmin saanut etäyhteyden palvelimiin. Tapaus jäi avoimeksi, koska päivän loppuksi oli vielä kuukausittainen palaveri tiimin kesken.

Päivä oli kokonaisuutena todella kiireinen, mutta suurin osa ongelmista oli nopeita ratkaista. En joutunut kysymään suoralla viestillä päivän aikana keneltäkään kollegalta apua, mikä oli itselle ensimmäinen kerta. Tänään tein tähänastisen oman ennätyksen päiväkohtaisessa vastattujen puheluiden määrässä.

Tiistai 1.2.2022

Tänään tavoitteena on ratkaista tulleet puhelut saman päivän aikana, jotta tapaukset eivät jäisi roikkumaan seuraavalle päivälle. Aamupäivästä tuli kaksi haastavampaa ongelmaa. Asiakkaalla ei eräällä internet-sivustolla näkynyt sisältöä ollenkaan, ja toisessa ongelmassa potilastietojärjestel-

män ajanvarausnäkyvä ei näkynyt oikealla tavalla. Nämä molemmat ongelmat sain kuitenkin ratkaistua puhelun aikana hakemalla tietoa helpdeskin ohjeista ja Slackin vanhoista viesteistä. Sivuston sisällön latausongelmassa jouduin ohjeistamaan asiakasta olemaan yhteydessä sivustosoveluksen pääkäyttäjään. Puhelut kuitenkin tänään venyivät, koska jouduin muutamaa otteeseen soittamaan asiakkaille takaisin. Välillä jos minulla kuluu aamupäivästä paljon aikaa yksittäisen ongelmaa ratkaisemiseen, on minulla loppupäivästä vähemmän itseluottamusta. Kuitenkin opin ratkaisuja uusiin ongelmiin, joten vastaavien ongelmien ratkaisu sujuu tulevaisuudessa nopeammin.

Loppujen lopuksi iltapäivä oli aamupäivää hiljaisempi, joten pystyin hoitamaan loppupäivän puhelut hyvällä otteella, ja ratkaisemaan ongelmat nopeasti ja loppuun asti. Tänään tulleista tukipyynnöistä yksikään ei jäänyt avoimeksi, vaan sain kaikki ratkaistua tämän päivän aikana.

Keskiviikko 2.2.2022

Eiliseltä ei jäänyt kesken tukipyyntöjä eikä aamulla ollut vielääkään tullut vastauksia tukipyyntöihin, joissa odottelen kolmiansia osapuolia. Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja saada asiakkaiden ongelmat ratkaistua tämän päivän aikana.

Asiakas soitti aamulla ja kertoi, että on etänä ja tietokone toimii hitaasti. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen ja päivitin kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset. Aikaisemmin olen huomannut, että varsinkin BIOS:n päivittäminen on korjannut tietokoneessa suorituskykyongelmia. Asiakas mainitsi, että internet-yhteys myös usein katkeilee, kun hän työskentelee etänä. Asensin tietokoneeseen varmuuden vuoksi VPN sovelluksen uudestaan. Ongelma mahdollisesti saattoi myös olla asiakkaan omassa verkkoyhteydessä, koska hän jakoi internet-yhteyden puhelimen kautta, eikä hänellä ei ollut vaihtoehtoisia internet-yhteyttä käytettävissä. Asiakas oli kiireinen, joten ajuripäivitysten vaikutus jäi selvittämättä.

Loppupäivästä tuli itselle vähän typerä moka, kun asiakkaalla ei verkkoasema toiminut. Ongelma oli ilmennyt, kun asiakkaalle oli vaihdettu salasana. Katkaisin ensin yhteyden verkkoasemaan. Uudella salasanalla onnistuneesti päästiin kirjautumaan Windowsiin, kun laitoin omilla tunnuksillani tietokoneen VPN yhteydellä yrityksemme verkkoon taustalle. Yritin sen jälkeen yhdistää uudelleen verkkoasemaan, mutta yhteys ei onnistunut. Lähdin selvittämään asiaa ohjeista ja tarkistin oliko verkkoaseman polku varmasti oikein. Ongelmana oli, että koneessa ei ollut VPN yhteys päällä, ja kun VPN laitettiin päälle, niin yhdistäminen verkkoasemaan onnistui. Tämä oli itselle hyvä opetus, että muistan ensin tarkistaa, onko VPN-yhteys päällä. Asiakkaan kanssa onneksi pystyttiin vitsailemaan, että ongelma onneksi korjaantui yksinkertaisesti.

Loppujen lopuksi päivän tukipyynnöt liittyivät pitkälti ongelmiin tietokoneiden laitteistojen kanssa, minkä takia ongelmien selvittämiseen meni normaalia enemmän aikaa. Pääsin tänään tavoitteen, koska sain tänään tulleet tukipyynnöt ratkaistua tämän päivän aikana.

Torstai 3.2.2022

Torstaisin järjestetään yhdessä tiimin kesken aika, jolloin on mahdollista käydä omia avoimia tikettejä läpi. Tänään on itselle siis hyvä hetki sulkea auki jääneitä tikettejä ja selvittää asiakkailta sähköpostilla vieläkö heidän ongelmansa on ajankohtainen.

Aamupäivä oli erittäin kiireistä, koska potilastietojärjestelmän käynnistyksessä oli yleistä häiriötä. Ongelman sai kuitenkin nopeasti korjattua nollaamalla käyttäjän kirjautumisprofiilin. Vika onneksi korjaantui aamupäivän aikana ja puhelinlinja rauhoittui.

Loppupäivästä sain käytyä läpi omia avoimia tikettejä, ja lähetin asiakkaille uusia sähköpostiviestejä, joissa kysyin ovatko heidän ongelmansa vielä ajankohtaisia. Suljin myös muutamia tikettejä, jotka olivat olleet auki yli kaksi viikkoa, eivätkä asiakkaat olleet vastanneet useisiin sähköposteihini. Sain asiakkaalta onneksi heti vastauksen maanantaina ilmenneeseen Chromebook ongelmaan. Ongelma oli korjaantunut, kun tietokoneisiin oli asennettu juuri julkaistu uusi järjestelmäpäivitys. Lisäksi tammikuun alussa olin muutamassa tiketissä laittanut itse jonkin sovelluksen tukitiimille viestiä asiakkaan puolesta, eikä sovellusten tukitiimeistä ollut vielä kukaan vastattu yli kahden viikon jälkeen. Kehotin asiakkaita itse olemaan vielä yhteydessä tukitiimin ja suljin tiketit. Olen todennut tässä viimeisen viikon aikana, että parempi ohjeistaa asiakasta olemaan itse suoraan yhteydessä sovelluksen tukipalveluun, niin en itse ole tukipalvelun ja asiakkaan välissä. Lisäksi asiakas osaa itse seuraavalla kerralla olla suoraan yhteydessä oikeaan tukipalveluun. Pidettiin samalla tikettien siivoushetkellä tiimin kesken Teams-kokous, niin oli mukava jutella pitkästä ajasta kollegoiden kanssa.

Loppupäivä oli aamupäivää rauhallisempi. Tukipyynnöt olivat rutiininomaisia sovellusten asentamisia asiakkaiden tietokoneille. Päivästä jäi hyvä tunne, koska kerkesin tänään ottamaan vastaan paljon puheluita. Sain myös suljettua pitkään auki olleita omia avoimia tikettejä, joissa asiakkaat eivät olleet vastanneet sähköpostiviesteihini.

Perjantai 4.2.2022

Tänään tavoitteena on vastata puheluihin, sekä osallistua viikoittaiseen tiimipalaveriin. Heti aamusta tuli haastavampi ongelma, kun asiakkaalla ei sähköposti toiminut verkkoselaimen kautta. Sähköpostisivusto oli koko ajan jumissa, eikä sähköposteja pystynyt avaamaan. Ongelma toistui

eri selaimilla, sekä selainten välimuistien tyhjentämisen jälkeen. Kokeilin myös itse kirjautua samaan sähköpostisivustoon omilla tunnuksillani, eikä minulla ollut ongelmaa sivuston toiminnassa. Asiakkaan tunnuksilla onneksi sähköpostin työpöytäsovelluksessa ei ongelmia ilmennyt. Asiakkaalla oli kiire jatkaa työntekoa, enkä kerennyt selvittää ongelman syytä, vaan ohjeistin asiakasta toistaiseksi käyttämään työpöytäsovellusta sähköpostista. Muuta ei tullut mieleen kuin, että päivittäisin tietokoneeseen Windowsin sekä laiteajurit, jotta päivitykset mahdollisesti parantaisivat tietokoneen suorituskykyä. Kehotin asiakasta kuitenkin kokeilemaan myöhemmin uudelleen ja olemaan helpdeskiin yhteydessä, kun hänellä on enemmän aikaa koneen päivittämiseen.

Tiimipalaverissa tuli hyvä vinkki, että jos asiakkaan helpdeskiin tekemä tukipyynnö kuuluu jollekin toiselle tukiryhmälle, voi tiketin siirtää tiketointijärjestelmässä suoraan toiselle tukitiimille. Olen aiemmin neuvonut asiakasta olemaan suoraan yhteydessä toiseen tiimiin, koska en muistanut, että tiketti on mahdollista siirtää. Kätevämpää on tehdä itse puhelusta tukipyynnö ja sen jälkeen uudelleen osoittaa tukipyynnö oikealle tukiryhmälle, niin asiakasta ei tarvitse ohjeistaa olemaan yhteydessä useaan paikkaan.

Sain iltapäivästä vihdoin vastauksen maanantain palvelinongelmaan. Konsulttiyrityksen työntekijä on aiemmin saanut etäyhteyden palvelimiin, ja hän laittoi myös kuvakaappauksen ongelmasta. Kysyin ongelmasta järjestelmätiimiltä, ja he ottivat asian hoitaakseen. Loppupäivä oli todella rauhallinen ja ongelmat olivat rutiininomaisia kuten VPN sovelluksen asentamista tai ongelmia tiedostojen siirtämisessä Sharepointiin.

Viikkoanalyysi 1

Tällä viikolla tein oman viikkoennätyksen vastattujen puheluiden määrässä. Huomasin viikon aikana, että jouduin todella vähän kysymään apua kollegoilta, joten ongelmanratkaisutaitoni ovat kehittyneet. Vähäinen tarve kysyä apua tehostaa omaa ja muiden työskentelyä.

Huomattava osa viikon aikana tulleista asiakkaiden tukipyynnöistä liittyi sovellusten asentamiseen tietokoneelle. Eniten tuli pyyntöjä VPN sovelluksen asentamiseen. Ennen asensin VPN sovelluksen asiakkaan koneelle lataamalla asennustiedoston internetistä. Aloin noin viikko sitten siirtämään asennustiedostoa omalta tietokoneeltani asiakkaan tietokoneelle, koska huomasin, että se on huomattavasti nopeampi tapa. VPN sovelluksen asentaminen sujuu jo todella nopeasti, ja asennuksen yhteydessä opastan asiakasta sovelluksen käytössä. Rutiininomaisen sovelluksen asentamisen aikana, olen jo saanut tavaksi kirjoittaa puhelun aikana tukipyynnön kuvauksen valmiiksi.

Tämän viikon aikana tuli muutama hankalampi ongelma, jotka jäivät ratkaisematta. Jouduin asiakasta neuvomaan käyttämään vaihtoehtoisia keinoja ongelman kiertämiseksi. Esimerkkinä ongelma, jossa asiakkaalla ei sähköpostin selainversio toiminut. Jälkeenpäin ajateltuna olisin voinut

kysyä kollegalta, että onko hän kohdannut vastaavaa ongelmaa. Huomasin viikon aikana, kun jouduin kysymään vähemmän apua, kynnys avun kysymiseen kasvoi. Tästä täytyy ottaa opiksi jatkossa, koska mieluummin kysyn apua, sen sijaan että teen mahdollisesti väärin. Kuitenkin tärkeintä työssäni on saada asiakas tyytyväiseksi.

Viikon aikana pyrin hyödyntämään enemmän helpdeskin sisäisiä ohjeistuksia. Aikaisemmin etsin apua teknisiin ongelmiin internetistä, mutta internetistä tietoa etsiessä on hyvä muistaa lähdekriittisyys. Esimerkkitapauksena asiakkaalla oli tällä viikolla ongelmia salatun sähköpostin lähettämisestä. Aloin ensin etsiä ratkaisua internetistä, mutta en oikein löytänyt hyviä ohjeita. Helpdeskin sisäisistä ohjeistuksista löytyi loistavat ja yksinkertaiset ohjeet kuinka salattu sähköposti yrityksessämme lähetetään. Täytyy sisäisiä ohjeistuksia muistaa käyttää ensisijaisina ohjeina internetin ohjeiden sijaan.

Gibson (2014) mainitsee, että helpdeskissä työskentelevät tukihenkilöt kohtaavat ajan myötä työsäään samoja ongelmia, joten he voivat auttaa loppukäyttäjiä ratkaisemaan nämä ongelmat nopeasti. Jatkuvasti tulee kuitenkin vastaan uusia ongelmia, joihin ei ole dokumentoitu ratkaisuja missään. Tärkeää on osata ongelmanratkaisumenetelmiä, joita voi käyttää ongelman ratkaisemiseen. Nämä menetelmät ovat samoja, joita uudet tukihenkilöt voivat käyttää, kun heiltä puuttuu kokeneiden tukihenkilöiden laaja tietotaito.

Gibson (2014) lisää, että ongelmanratkaisussa on seuraavat vaiheet, joita noudattamalla pystyy ratkaisemaan ongelmat nopeasti:

1. *Tunnista ongelma.*
2. *Luo teoria todennäköiselle syyille.*
3. *Testaa teoriaa syyn selvittämiseksi.*
4. *Tee toimintasuunnitelma ongelman ratkaisemiseksi.*
5. *Ota ratkaisu käyttöön.*
6. *Tarkista järjestelmän toiminta.*
7. *Dokumentoi havainnot, toimet ja tulokset.*

Gibsonin listasta tuli hyvä muistutus itselle, että muistan tarkistaa, toimiiko ongelmaan tekemäni korjaava toimenpide. Tällä viikolla oli asiakkaiden tietokoneissa ongelmia suorituskyvyn kanssa. Ajureiden päivitysten jälkeen en saanut tietää vaikuttivatko ajuripäivitykset tietokoneiden suorituskykyyn. Aina ei tietysti ole mahdollista kokeilla työaseman toimivuutta, jos vaikka asiakkaalla on kiire tai ongelma ei ilmene yhteydenottohetkellä. Lisäksi ongelman perusteellinen dokumentointi, varsinkin jos kyseessä on haastavampi ongelma, auttaa ratkaisemaan vastaavia ongelmia jatkossa.

Yksi haasteista helpdeskissä on, kun ensimmäisen tason tukihenkilöt eskaloivat ongelmat toiselle tukitiimille liian nopeasti. Jotkut tukihenkilöt tottuvat eskaloimaan ongelmia, sen sijaan, että itse ratkaisisivat niitä. Tämä ylikuormittaa ylemmän tason tukitiimit. Kuitenkin toinen mahdollinen ongelma on, että tukihenkilöt odottavat liian kauan, ennen kuin eskaloivat ongelman. Tästä seuraa liiallinen ajankäyttö asiakkaan kanssa, mikä todennäköisesti johtaa tyytymättömään asiakkaaseen. Jos tukihenkilö eskaloi ongelman tarpeeksi aikaisin, voidaan asiakkaan ongelma ratkaista nopeasti. (Gibson 2014.)

Itsellä on vielä haasteita tietää milloin asiakkaan ongelma kannattaa siirtää toiselle tukitiimille. En ole vielä ratkaissut tarpeeksi tukipyyntöjä tietääkseni, mikä ongelma aina kuuluu kenellekin tukitiimille. Enkä vielä tarpeeksi tiedä, mitä kaikkea asiakkaan ongelmia pystymme ratkaisemaan helpdeskissä sovelluksiin liittyvissä ongelmissa, joissa on oma sovelluksen tukitiimi.

3.2 Seurantaviikko 2: asiakaspalvelutaidot puhelinvuorossa

Maanantai 7.2.2022

Tämän viikon olen puhelinvuorossa. Viikon tavoitteena on kiinnittää huomiota kommunikointiini asiakkaiden kanssa.

Päivän ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelma liittyen Chromebookin. Laite ei löytänyt mobiiliverkkoa, vaikka laitteessa oli uusin järjestelmäpäivitys. Kyseessä oli samankaltainen vika, joka oli ilmennyt viime viikolla, mutta korjaantunut hetkellisesti järjestelmän päivittämisellä. Otin etäyhteyden asiakkaan Chromebookin. Huomasin, että tekemiseni oli epävarmaa, koska en ollut Chromebookeja koskaan aiemmin käyttänyt. Laitteessa ei ollut verkkoasetuksissa mobiilitiedon siirto vaihtoehtoa, joka pitäisi olla siellä Googlen tukisivun mukaan. Lupasin käyttäjälle, että asia selvitetään ja olen yhteydessä, miten toimitaan ongelman kanssa. Laitoin Slackiin viestiä Chromebook kanavalle, ja sain vastauksen, että lähituki käy huomenna hakemassa laitteen tutkittavaksi. Soitin heti asiakkaalle takaisin ja kerroin, että toimipisteeltä tullaan hakemaan viallinen Chromebook. Loppujen lopuksi pystyin hoitamaan ongelman itsevarmasti loppuun. Asiakas vaikutti tyytyväiseltä, koska asia saatiin nopeasti eteenpäin.

Seuraavassa puhelussa tuli vastaan ongelma, jota en ollut aiemmin kohdannut. Asiakkaalla oli ongelmaa tietokoneen yhdistämisessä langattomasti televisioon. Yhdistämiseen käytettiin USB-lisä laitetta, josta en ollut aiemmin kuullut. Huomasin, että minulle oli vaikeaa esittää asiakkaalle lisäksymyksiä, koska en tiennyt miten laite toimii tai minkä näköinen laite on kyseessä. Sain kuitenkin nopeasti etsittyä laitteesta lisätietoa helpdeskin ohjeista, ja käytiin asiakkaan kanssa laitteen käyttöönoton läpi. Selvisi, että laite toimii muissa paitsi asiakkaan tietokoneessa. Tietokone ei

tunnistanut oikein USB-lisälaitetta, koska lisälaitteen asennustiedoston (joka löytyi lisälaitteen asemasta) suorittaminen ei onnistunut. Jouduin sanomaan asiakkaalle, että selvitän ja palaan asiaan. Kysyin Slackista apua, ja tukipyyntö jäi vielä työn alle.

Loppupäivän ongelmat olivat yksinkertaisempia, mutta aamulla tullessiin kahteen haastavamman ongelman selvittämiseen meni paljon aikaa. Olin myös noissa kahdessa puhelussa epävarma, ja kommunikointi käyttäjälle oli epävarman kuuloista. Omana tavoitteena on olla itsevarma asiakaspalvelija, joten noista tapauksista jäi parannettavaa. Puhelujen kestojen keskiarvo nousi minulla tänään 13 minuuttiin, kun viime viikolla puheluiden keston keskiarvo oli joka päivä alle 10 minuuttia.

Tiistai 8.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomioita kommunikointiini asiakkaiden kanssa. Aamulla tuli puhelu, kun asiakkaalla ei tietokoneessa toiminut internet-yhteys. Sain kysymilläni kysymyksillä selville, että tietokone ei yhdistänyt toimipisteen langattomaan verkkoon. Asiakas oli kuitenkin saanut tietokoneen internettiin jakamalla yhteyden omasta puhelimestaan. Ohjeistin asiakasta ensin kokeilemaan yhdistämään tietokoneen internettiin verkkokaapelilla, mutta sitäkään kautta ei tullut internet-yhteyttä. Aloin selvittämään asiaa ja huomasin, että koko toimipisteestä oli verkkoyhteydet alhaalla. Sain ohjeistettua asiakkaan käynnistämään huoneessa olevat reitittimet uudestaan, minkä jälkeen verkkoyhteydet palasivat toimintaan. Jouduin tässä tapauksessa kysymään asiakkaalta paljon kysymyksiä vian selvittämiseksi. Asiakkaalla oli heikot tietotekniset taidot, joten pyrin esittämään mahdollisimman yksinkertaisia kysymyksiä hänelle.

Loppupäivästä tuli tapaus, jossa piti asentaa asiakkaan tietokoneelle etäyhteydellä ohjelma. Tietokoneessa ei kuitenkaan ollut asennettuna etäyhteyden mahdollistavaa sovellusta. Yritin asentaa etäohjelmaa tietokoneelle tietokoneen nimen perusteella, mutta asennus ei onnistunut. Asennus ei onnistunut myöskään IP-osoitteen avulla, joka näkyi koneen tiedoissa. Sain neuvottua asiakkaan käynnistämään Windowsin komentokehotteen, ja ohjeistin asiakasta kirjoittamaan komennon: *ip-config*, ja hän kertoi sieltä näkyvän IPv4-osoitteen. Tuolla IP-osoitteella sain asennettua etäyhteyden tarvittavan ohjelman. Kehuin vielä asiakasta, että hän teki hienoa työtä, koska hänellä ei ollut vahvat tietotekniset taidot.

Keskiviikko 9.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota kommunikointitaitoihini. Aikaisemmin kun olen ottanut etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, olen lähes aina itse käyttänyt hiirtä, ja korjannut asiakkaan ongelman. Ongelman korjaaminen itse on nopeampaa. Päätin kuitenkin tänään kokeilla toista lähestymistapaa.

Asiakas soitti ongelmasta, jossa potilastietojärjestelmä ei tunnistanut tietokoneen kortinlukijassa olevaa varmennekorttia reseptiä luodessa. Tiesin, että kyseessä on ongelma, joka toistuu satunnaisesti. Annoin asiakkaan käyttää hiirtä, ja neuvoin häntä tekemään tarkistustoimenpiteitä, joilla selvitettiin tunnistaako sovellus ollenkaan varmennekorttia. Kortti saatiin kuitenkin toimimaan, ottamalla kortti pois lukijasta ja laittamalla uudestaan lukijaan kohdassa, jossa virheilmoitus tuli. Tässä tapauksessa oli varmasti hyötyä, kun asiakas itse kokeili korjata ongelmaa avustuksellani. Asiakas mahdollisesti muistaa paremmin ensi kerralla ongelman toistuessa, miten ongelma voi korjata. Asiakkaalla oli keskivertoa paremmat tietotekniset taidot, joten ongelman korjaamisessa ei mennyt kauan aikaa. Päivä oli muuten hiljainen, ja lähes kaikki tukipyynnöt olivat rutiininomaisia ratkaista, kuten ongelmat liittyen unohtuneisiin käyttäjätunnuksiin.

Torstai 10.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota kommunikointiini asiakkaiden kanssa. Aamulla asiakas soitti, että hän tarvitsi apua uuden tietokoneen ja näytön tilaamisessa tilaussivustolta. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, mutta en ottanut hiirtä käyttöni. Asiakkaalla oli oikeaoppisesti tilaussivu jo auki, mutta hän tarvitsi apua oikeiden tuotteiden löytämisessä. Neuvoin asiakasta, miten hän löytää oikeat tuotteet tarvikelistasta, ja annoin asiakkaan itse etsiä tuotteet ja lisätä ne ostoskoriin. Uuden monitorin valinnassa käytin liian teknistä kieltä, kun aloin kertomaan asiakkaalle mitä eroa on kahdella valikoimassa olevalla näytöllä. Asiakas ei tietenkään ymmärtänyt mitä eroa on QHD- ja Full HD-näytöillä, joten näistä valittiin edullisempi näyttö. Tilauksen lopuksi kerroin asiakkaalle, mistä hän löytää jatkossa tilausohjeet uusia tilauksia varten. Toivon, että kun opastin asiakasta itse tekemään tilauksen, muistaa hän jatkossa, miten se tehdään.

Päivän aikana tuli kummallisesti toinen samanlainen puhelu, jossa asiakas tarvitsi apua tuotteen tilaamisessa samalta tilaussivustolta. IT-laitteiden tilauksiin liittyviä puheluita ei ollut tullut omalle kohdalle yhtäkään ennen tätä päivää. Toisessa puhelussa minun oli erittäin helppo neuvoa asiakkaalle, miten tulostimen muste tilataan hakemalla tulostimen mallia sivustolta. Kuitenkaan mallin nimellä ei suoraan löytynyt mitään tuotetta. Sivustolta kuitenkin löydettiin muste, joka sopii kyseiseen tulostimeen. Tässäkin tapauksessa annoin asiakkaan itse käyttää hiirtä, jotta hänelle jäisi paremmin mieleen tilauksen teko, eikä hänen tarvitsisi olla uudelleen yhteydessä helpdeskiin samasta asiasta.

Päivä oli muuten rauhallinen. Kiinnitin huomiota tänään ääneeni puheluisa, ja puhuin puheluisa normaalia selkeämmällä ja kovemmalla äänellä. Yhden asiakkaan kanssa tuli jopa heitettyä pientä vitsiä IT-laitteiden toimimattomuudesta.

Perjantai 11.2.2022

Tämän päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota kommunikointiini asiakkaiden kanssa. Asiakas soitti, että hän tarvitsee apua työssään tarvitsemiensa ohjelmien asennukseen kotikoneellensa. Hän oli saanut aiemmin helpdeskistä ohjeet PDF-tiedostona ohjelmien asennukseen. Ensimmäinen ongelma oli, että hän ei saanut PDF-tiedostoa auki. Asiakas kertoi, että tietokoneeseen tuli virheilmoitus, että tiedostotyyppille ei ole valittu sovellusta. Kysyin, että onko hän aiemmin saanut auki PDF-tiedostoja kyseisellä tietokoneella. Siihen hän vastasi, että ei ole ennen aukaissut PDF-tiedostoja. Tästä päätin, että asiakkaalla ei ollut vahvat tietotekniset taidot. Ohjeistin yksinkertaisilla ohjeilla asiakasta tarkistamaan tietokoneen asetuksista PDF-tiedostojen oletussovelluksen. Oletussovelluksena oli Microsoft Edge, joten PDF-tiedostojen pitäisi aueta normaalisti selaimen kautta. Vaihdettiin siihen varmuuden vuoksi Google Chrome, koska asiakas käytti Chromea selaimena. PDF-tiedosto ei vielä auennut, joten asiakas vaihtoi käyttämään Mac-tietokonetta. Macillakaan ei PDF-tiedosto auennut. Lähetin seuraavaksi sovelluksen asennusohjeet asiakkaalle sähköpostiviestinä ilman liitetiedostoa. Asiakas sai nyt sovelluksen onnistuneesti asennettua, mutta sovellus ei kuitenkaan loppujen lopuksi toiminut. Itsellä oli vaikea miettiä mikä oli ongelmana, koska minulla ei ole kokemusta Macista, enkä pystynyt ottamaan etäyhteyttä tietokoneeseen. Ohjeistin asiakasta, että asentaa sovelluksen ohjeiden mukaan vielä Windows tietokoneeseen ja on yhteydessä, jos siinäkin on ongelmia.

Yllä mainittu puhelu venyi 40 minuuttiseksi. Koska ei ollut mahdollisuutta ottaa etäyhteyttä asiakkaan henkilökohtaiseen tietokoneeseen, jouduin todella paljon keskittymään, että puhun yksinkertaisesti, ja annoin asiakkaalle vain yhden tehtävän tehtäväksi kerrallaan. Rauhallisena ja kärsivällisenä oli onneksi helppo pysyä, koska asiakas oli hyvällä päällä, eikä hänellä ollut kiire. Pystyttiin kaiken lisäksi asiakkaan kanssa heittämään vitsejä tietokoneiden monimutkaisuudesta.

Viikkoanalyysi 2

Viikko oli hiljainen ja vastasin määrällisesti vähemmän puheluihin kuin viime viikolla. Suurimman osan viikon aikana tulleista tukipyynnöistä pystyin ratkaisemaan puhelun aikana, eivätkä tukipyynnöt jääneet avoimiksi. Keskityin viikon aikana kommunikointiini asiakkaiden kanssa, ja miten voisin sitä parantaa.

Viikon haastavimmat puhelut tulivat maanantaina. Kahdessa maanantain ongelmassa olin todella epävarma, koska en ollut vastaavanlaisia ongelmia kohdannut aikaisemmin. Varsin heikosti meni ongelma, jossa asiakkaan piti saada tietokone yhdistettyä langattomasti televisioon. Puhelun aikana yritin etsiä Slackin vanhoista viesteistä vastaavaa ongelmaa. Ongelma oli aikaisemmissa tapauksissa ratkennut suorittamalla EXE-tiedosto USB-laitteen kansiosta, mutta tällä kertaa ei tapahtunut mitään tiedostoa suorittaessa. Kollegalta sain vinkkiä, että jos tämä USB-laite on yhdistetty

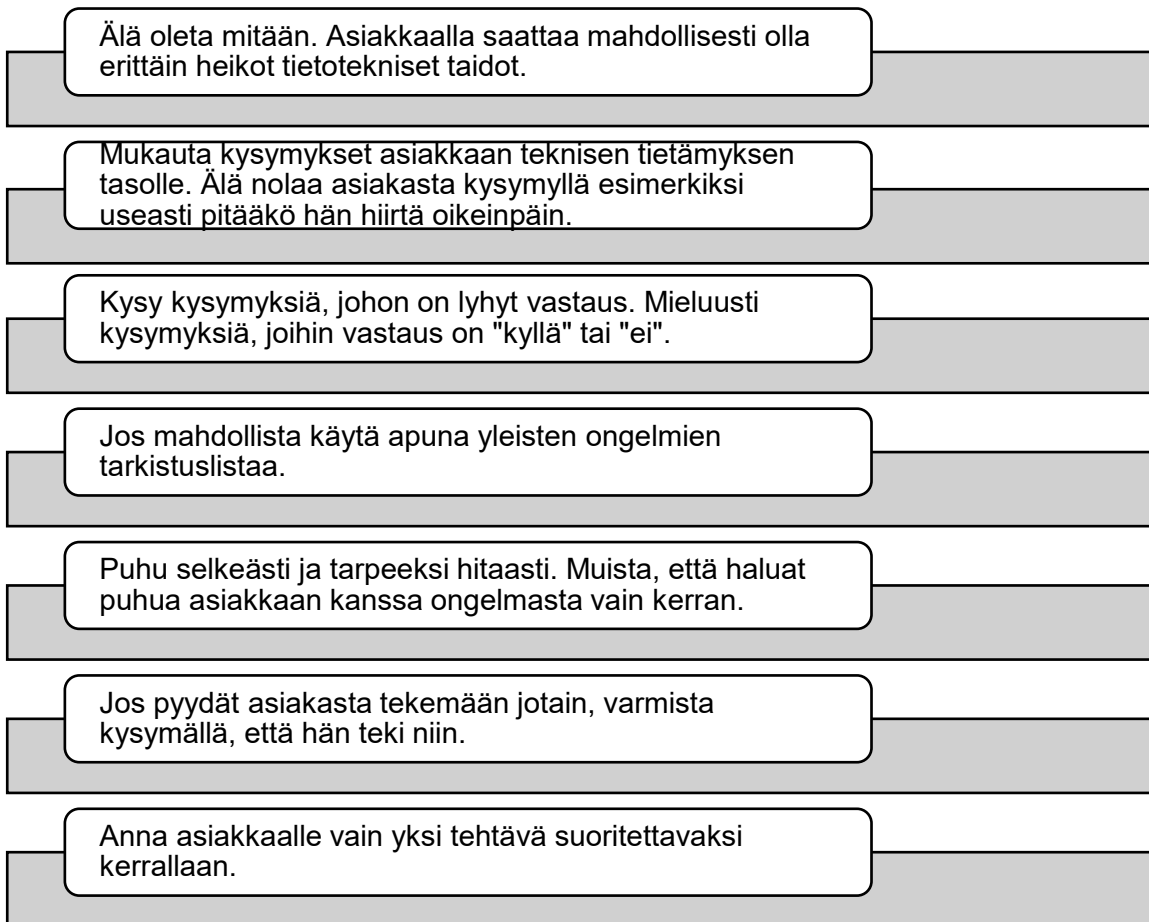
USB-jakajaan, ei laite toimi välttämättä oikein. Puhelun aikana en huomannut kysyä tätä asiakkaalta, joten lähetin jälkepäin asiakkaalle sähköpostia, ja kysyin millä tavalla laite oli kytketty tietokoneeseen. Olin epävarman oloinen puhelussa, koska en löytänyt ratkaisua ongelmaan, ja asiakas vaikutti kiireiseltä. Jälkepäin ajateltuna EXE-tiedosto olisi pitänyt kokeilla avata komentokehoteissa.

Wikihow (2020) mukaan EXE-tiedosto suoritetaan Windowsin komentokehoteissa seuraavilla komennoilla:

- `cd [tiedostopolku]`
- `dir` komento listaa tiedostojen nimet
- `start [tiedostonimi]`

Muuten viikon aikana tulleet puhelut olivat yksinkertaisia. Puheluiden aikana kiinnitin normaalia enemmän huomiota minkälaisia kysymyksiä kysyn asiakkailta. Usein puhelun aluksi asiakas kertoo esimerkiksi, että hän ei pääse kirjautumaan sähköpostiin. Tällä viikolla kiinnitin huomiota, että kysyn asiakkaalta mahdollisimman yksinkertaisen kysymyksen, johon hän voi vastata ”kyllä” tai ”ei”. Esimerkiksi kysyin: ”Oletko aiemmin päässyt kirjautumaan sähköpostiin”. Jos kysyisin ”milloin viimeksi olet päässyt kirjautumaan sähköpostiin”, kestäisi asiakkaalla todennäköisesti vastata kauemmin, koska siihen ei voi vastata nopeasti ”kyllä” tai ”ei”.

Kiinnitin viikon aikana huomiota asiakaspalveluasenteeseeni. Puhelun aikana pyrin puhumaan mahdollisimman selkeällä ja kuuluvalla äänellä. Alan välillä huomaamatta puhumaan puhelun aikana tavallisella hiljaisella äänellä. Otin puheluiden lopetukseen oppeja aikaisemmasta työkokemuksestani asiakaspalvelutehtävissä. Kun asiakkaan ongelma on ratkennut, olen joskus kysynyt, tarvitseeko hän muuta apua. Lisäksi olen toivotellut hyvät päivän jatkot lähes jokaisen puhelun loppuksi. Hyvien päivän jatkosten toivottaminen on myös piristänyt omaa mieltäni.



Kuva 2. Lähestymistavat IT-ongelmasta puhumiseen asiakkaan kanssa (Halsey 2019)

Kuvasta 2 nähdään lähestymistavat asiakkaan IT-ongelman ratkaisemisen helpottamiseksi. Näiden kohtien noudattaminen voi vähentää väärinymmärryksiä ja ratkaisemaan ongelmat nopeammin. Ihmiset kuvaavat ongelmat eri tavoin, ja kaikilta ihmisiltä ei välttämättä löydy oikea teknistä sanastoa kuvailemaan ongelmaa. (Halsey 2019.)

Kuvan 2 lähestymistapoja otin jo työssäni tämän viikon aikana käyttöön. Lähestymistavat ovat hyvä muistutus, että suurimmalla osalla helpdeskin asiakkaista on todennäköisesti heikot tietotekniset taidot. Teknisten taitojen puutteen takia asiakkaalle on hyvä esittää yksinkertaisia kysymyksiä. Itse helposti unohdan, että asiakkaalla ei välttämättä ole samanlaista ymmärrystä teknisestä sanosta kuin itsellä. Jatkossa myös varmistan asiakkaalta, että hän teki ohjeideni mukaan, erityisesti jos en pysty ottamaan etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen. Haasteena on ollut itselle neuvoa asiakasta esimerkiksi kirjautumisessa mobiilisovellukseen, koska en näe mitä asiakas tekee. Varmistamalla mitä asiakas on tehnyt tai mahdollisesti pyytämällä häntä toistamaan antamani ohjeet, välttään väärinymmärryksiltä.

Yritän jatkossa pitää mielessä, että asiakkaan ei tarvitse olla yhteydessä helpdeskiin uudelleen samasta ongelmasta. Kun asiakkaalle kertoo tarpeeksi yksinkertaisesti ongelman ratkaisun ja mahdollisesti antaa hänen ratkaista ongelma itse, muistaa hän todennäköisesti paremmin, miten ongelma ratkaistaan sen toistuessa. Itse muistan ja opin uudet asiat parhaiten itse tekemällä.

Kun itse tekee jotain, oppii paremmin. Itse tekeminen on mukaansatempaavaa ja mieleenpainuvaa. On helpompi muistaa asiat, kun on pakotettu tilanteeseen, jossa pitää tehdä opittava asia. Jos on aina halunnut leipoa kakun, voi kakun leipomisesta katsoa videon tai lukea artikkelin. Kuitenkin kun kakun tekee itse, mahdollisista virheistä oppii ja on parempi käsitys mitä tehdä seuraavalla kerralla. (Ho 2021.)

Loogista on aloittaa kysymällä asiakkaalta ”mikä on ongelmana”. Asiakkaan ongelma on hyvä tietää, ennen kuin voi edetä ongelman syyhyn ja ratkaisun löytämiseen. Kysymykset ”onko ongelma ilmennyt aiemmin” ja ”koskeeko ongelma muita ihmisiä” antavat tärkeitä lisätietoja. Jos ongelma on ilmennyt aiemmin kyseisellä tai toisella loppukäyttäjällä, on ongelman ratkaisu jo mahdollisesti dokumentoitu vanhoihin tukipyyntöihin. Voi myös olla, että asiakas aiheuttaa ongelman toistamiseen itse, mutta ei muista kuinka se korjattiin viime kerralla. Tieto koskeeko ongelma useita ihmisiä auttaa määrittämään, onko ongelma yhdessä tai useammassa laitteessa. (Halsey 2019.)

Itseltä usein unohtuu juuri kysyä asiakkaalta, onko ongelma ilmennyt aiemmin tai koskeeko ongelma useita henkilöitä. Näiden kysymysten kysyminen auttaa rajaamaan ongelma syytä. Jos ongelma koskee useita loppukäyttäjiä, on mahdollisesti vikaa esimerkiksi käytettävässä sovelluksessa tai toimipisteen internet-yhteyksissä.

3.3 Seurantaviikko 3: tekniset taidot puhelinvuorossa

Maanantai 14.2.2022

Tämän viikon olen puhelinvuorossa. Viikon tavoitteena on kiinnittää huomiota teknisiin taitoihini. Aamu alkoi omilla teknisillä ongelmilla. Minulla on käytössäni kaksi ulkoista näyttöä. Näytöt ovat yhdistetty toisiinsa DisplayPort-kaapelilla, ja telakkanäyttönä toimiva näyttö on yhdistetty tietokoneeseen USB-C-kaapelilla. Kun käynnistin tietokoneeni, toisen näytön resoluutio oli lukittu tarkkuuteen 800x600. Kuva näytti liian isolta ja venytetyltä, koska näytön maksimiresoluutio on 1920x1080. Ongelma ei korjaantunut tietokoneen uudelleenkäynnistyksellä, eikä kaapelien irrottamisella. Olin jo hieman stressaantunut, koska työpäivä oli alkamassa. Telakkanäytössä oli Daisy chain asetus automaattisessa tilassa. Daisy chain mahdollistaa kahden näytön linkittämisen toisiinsa. Kun vaihdoin Daisy chainin ”On” tilaan, kuva palautui normaaliksi molempiin näyttöihin. Näyttöjen resoluutiot ja skaalaukset kuitenkin nollaantuivat Windowsin asetuksista, ja kun vaihdoin

ne takaisin mieleisiksi, meni molemmista näytöistä kuva. Telakkanäyttö ei nyt vastannut, kun painoin näytössä olevia painikkeita, joista voi vaihtaa näytön asetuksia. Vaihdoin telakkanäytön tilalle toisen näytön, jota pystyn myös käyttämään telakkanäyttönä, ja viat korjaantuivat saman tien. Aiemmin olen kohdannut samankaltaisen ongelman asiakkaalla, kun hänellä oli näyttöjen resoluutiot lukittuneet alhaisiin tarkkuuksiin. Vika saatiin asiakkaan kanssa korjattua vaihdettua näyttöjen Daisy Chain asetukset. Kyselin jo aamulla kollegoilta apua, ja tuli vinkkiä, että kannattaa katsoa näytön Daisy Chain asetukset. Vaihtoehtoisena korjauksena on myös ensin ottaa USB-C-kaapeli irti tietokoneesta, kannettavan tietokoneen kansi auki, USB-C-kaapeli kiinni tietokoneeseen ja kannettavan kansi kiinni.

Päivä oli muuten kiireinen, mutta suurin osa tukipyynnöistä oli rutiininomaisia sovelluksen asennuksia ja kirjautumisongelmia. Huomasin päivän aikana, että juuri usein toistuvat ongelmat kuten verkkoaseman lisääminen sujuu jo muutamassa sekunnissa. Päivän aikana tuli huomattua Internet Explorerin toimimattomuus: asiakkaalla ei internet-sivusto latautunut, kun hän yritti aukaista sivuston Internet Explorerilla. Ohjeistin häntä käyttämään mieluummin esimerkiksi Google Chromea, koska sillä usein sivustot toimivat paremmin.

Tiistai 15.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomioita teknisiin taitoihini. Asiakas soitti, että tietokoneen käynnistyksessä tulee virheilmoitus: "Can not find or load ROM image". Itse en ollut tuollaista virheilmoitusta aiemmin kohdannut. Aloin puhelun aikana etsimään tietoa internetistä, löytääkseni vian johtumisen syyn. Löysin ongelmaan mahdollisen ratkaisun, että BIOS pitäisi saada resetoitua ottamalla tietokoneesta CMOS-akku irti. Päätin soittaa suoraan laitevalmistajan huoltoon, ja kysyä lisätietoja heiltä. Huollosta vastattiin, että vika on todennäköisesti tietokoneen kovalevyssä ja he ottivat asian hoitaakseen asiakkaan kanssa. Toimin siis tilanteessa oikein, ja muutenkin ajattelin, että on helpompi saada huollosta lisätietoja, jotta tiedän voinko mahdollisesti neuvoa asiakasta tekemään toimenpiteitä puhelimen välityksellä.

Iltapäivällä asiakas soitti, että hän ei saa sähköpostiinsa lisättyä yhteissähköpostilaatikkoo. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen. Jouduin hetken aikaa muistelevaan, miten yhteissähköposti lisätään Outlookiin. Asiakas näytti millä tavalla hän yrittää lisätä yhteissähköpostia, mutta lisäys ei onnistunut. Ehdin samalla selvittämään, että sähköpostiosoite, jota asiakas yrittää lisätä onkin jakeluluettelo. Jakeluluettelon lisääminen onnistui Outlookin selainversiossa: painamalla hiiren oikealla näppäimellä "Kansiot" ja "Lisää jaettu kansio". Muuten päivä oli kohtuullisen kiireinen, mutta ongelmat olivat yksinkertaisia ratkaista.

Keskiviikko 16.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota teknisiin taitoihini. Asiakas soitti, että hänellä näkyy Microsoft Teams työpöytäsovelluksen keskusteluvälilehdessä kaikki keskustelut tyhjinä. Teams sovellus oli jo aiemmin asennettu uudelleen, mutta vika ei ollut korjaantunut. En ollut aiemmin kohdannut vastaavaa ongelmaa. Etsin tietoa internetistä ja löysin vastaavan ongelman, joka oli korjaantunut Teamsin välimuistin tyhjentämisellä tietokoneesta. Hain tietokoneen resurssienhallinnasta polun: *%appdata%\Microsoft\Teams*. Poistin kaikki tiedostot kansioista *Cache, blob_storage, databases, GPUCache, IndexedDB, Local Storage* ja *tmp*. Välimuistien tyhjentäminen ei auttanut ongelmaan. Poistin seuraavaksi Teamsin asennuksen kokonaan, ja poistin Appdata kansioista kaikki siellä olevat Teams kansiot. Teamsin uudelleenasennuksen jälkeen keskusteluvälilehdet tulivat näkyviin.

Illtapäivällä asiakas soitti, että hänellä ei Microsoft Teamsissa toimi kamera. Tarkistin asian ja Teams ei tunnistanut ollenkaan kannettavan tietokoneen kameraa. Tietokoneen laitehallinnassakaan ei näkynyt kameraa aktiivisena laitteena. Kamera näkyi laitehallinnassa piilotetuissa laitteissa. Yritin laitehallinnasta palauttaa ”lisää vanha laite” toiminnolla kameran, mutta kameran asennuksessa ei löytynyt kameralle laitevalmistajaa, eikä kohdassa päässyt jatkamaan eteenpäin ilman laitevalmistajan valintaa. Kokeilin vielä päivittää kameran ajurin manuaalisesti lataamalla ajurin päivitystiedoston tietokoneen valmistajan sivuilta. Ajurin päivityskään ei auttanut. Ongelma jäi kesken, koska asiakkaalla oli kiire jatkaa työntekoa. Vastaavaa ongelmaa kameran kanssa en ollut aiemmin kohdannut. Aikaisemmin olen saanut kameran toimimaan poistamalla sen laitehallinnasta ja saanut lisättyä takaisin laitehallinnasta palauttamalla ”lisää vanha laite” toiminnolla.

Päivän muut asiakkaiden ongelmat olivat teknisesti helpompia ratkaista. Jouduin muutaman kerran eskaloimaan tukipyynnöitä toisille tukitiimeille, sekä olemaan asiakasta yhteydessä suoraan sovelluksen tukitiimiin heille suunnatulla tukipyynnöllä. Tukipyynnöiden eskalointi eteenpäin vei aikaa, ja jouduin työskentelemään normaalia enemmän puheluiden ulkopuolella.

Torstai 17.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin, käydä omia avoimia tikettejä läpi ja kiinnittää huomiota teknisiin taitoihini. Asiakas soitti, että hänellä ei tietokoneessa toimi langaton verkko. Tietokone sai internet-yhteyden verkkokaapelin avulla, ja kun verkkokaapelin otti irti, yhdisti tietokone automaattisesti toimipisteen langattomaan verkkoon. Tietokoneen verkkoasetuksissa kuitenkin luki, että ei internet-yhteyttä. Tietokoneen käynnistäminen uudelleen ei auttanut asiaan. Kokeilin päivittää manuaalisesti tietokoneen Wlan-ajurin, mutta sekään ei auttanut. Poistin laitehallinnasta kokonaan Wi-Fi sovittimen ja tietokone käynnistettiin uudestaan. Uudelleenkäynnistyksen jälkeen Windows tunnisti automaattisesti Wi-Fi sovittimen, ja verkkojohdon irrottamisen jälkeen tietokone sai internet-yhteyden langattomasta verkosta.

Loppupäivästä asiakas soitti varmennekorttiongelma. Korttia käytettiin ohjelmassa, joka avataan palvelimen kautta. Katkaisin ensin asiakkaan yhteyden palvelimeen, ja ohjeistin asiakasta ottamaan kortin pois tietokoneen kortinlukijasta. Asensin tietokoneelle kortinlukijaohjelman, jotta saan tiedon, tunnistaako tietokone varmennekortin paikallisesti tietokoneella. Kortinlukijaohjelma tunnisti kortin, ja kortti alkoi nyt toimimaan myös ohjelmassa, jossa oli alun perin ongelmaa. Pääsin tänään päivän tavoitteeseen, koska loppupäivästä kerkesin sulkemaan muutaman avoimen tukipyynnöni, jotka olivat olleet auki yli kaksi viikkoa, eikä asiakas ollut vastannut sähköposteihini.

Perjantai 18.2.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota teknisiin taitoihini. Asiakas soitti, että hänellä ei Microsoft Teamsissa toimi kamera. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen. Teamsin asetuksissa ei näkynyt kameraa ollenkaan, ja ongelma vaikutti samanlaiselta kuin keski- viikkona ilmennyt Teams kameraongelma. Laitehallinnassa näkyi tällä kertaa kamera aktiivisena. Poistin kameran asennuksen laitehallinnasta ja tietokone käynnistettiin uudelleen. Uudelleenkäynnistämisen jälkeen kamera näkyi laitehallinnassa, mutta kamera ei vielä toiminut. Latasin manuaalisesti kameran ajuritiedoston, ja ajurin asentamisen jälkeen kamera alkoi toimimaan.

Loppupäivästä asiakkaalla oli ongelma tabletin kanssa. Tabletti ei saanut verkkoyhteyttä. Tabletin uudelleenkäynnistytksen jälkeen verkkoyhteys alkoi toimimaan, mutta hänen tarvitsemansa sovelluksessa tuli vielä "ei verkkoyhteyttä" virheilmoitus. Sovellusta ei voitu uudelleenasentaa, koska tabletti ei hyväksynyt toimipisteen Google-tilin salasanaa. Jouduin kysymään apua asiaan Slackissa, koska en ollut varma saako tuota salasanaa vaihtaa. Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut ottaa tablettiin etäyhteyden, jos siihen olisi ollut asennettuna etäyhteyteen tarvittava ohjelma, ja tarkistaa, että asiakas varmasti kirjoittaa salasanan oikein.

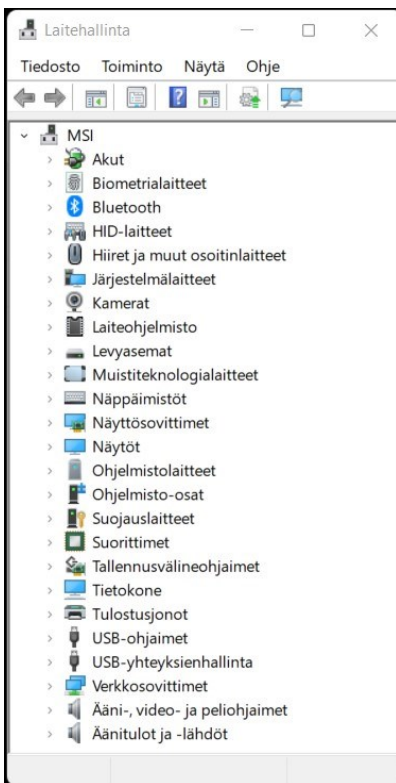
Viikkoanalyysi 3

Asiakkaiden ongelmat olivat tällä viikolla pääosin yksinkertaisia ja helppoja ratkaista. Viikon aikana jouduin epätavallisen paljon eskaloimaan tukipyynnöjä sovellusten tukitiimeille tai kysymään Slackissa muilta tiimeiltä apua. Sain onneksi nopeasti vastaukset, eikä asiakkaat joutuneet odottamaan useita päiviä ongelmien ratkaisua. Eskaloimissani tukipyynnöissä, selvitin ensin vanhoista tiketeistä tai Slackin vanhoista viesteistä vastaavia ongelmia. Täysin samanlaisia ongelmia ei löytynyt tai ne oli ratkaistu esimerkiksi jonkin toisen tukitiimin toimesta.

Viikon tavoitteena oli löytää kehittämiskohteita teknisistä taidostani. Maanantai itselle sattunut näyttöongelma toistui torstaina. Yritin torstaina ongelman ilmaannuttua päivittää manuaalisesti tietokoneeni USB-C-ajurin, mutta ajurin asennus epäonnistui. Sain näyttöjen resoluutiot normaaliksi ottamalla tietokoneestani irti USB-C-kaapelin ja avaamalla ja sulkemalla kannettavan kantta. Torstaina

ilmennyttä langattoman verkon kaltaista ongelmaa en ollut aiemmin kohdannut. Ongelma ratkesi lopulta poistamalla langattoman verkon sovittimen asennuksen laitehallinnasta ja käynnistämällä tietokoneen uudestaan. Puhelu kesti kauan asiakkaan kanssa, koska kokeilin ensin päivittää langattoman verkon ajuria ja tutkin tietokoneen verkkoasetuksia. Ensi kerralla kokeilen suoraan poistaa ensin langattoman verkon sovittimen laitehallinnasta.

Ennen tätä viikkoa Microsoft Teamsin kameraongelmat olen saanut nopeasti korjattu poistamalla kameranajurin asennuksen laitehallinnasta ja käynnistämällä tietokoneen uudestaan. Perjantain Teamsin kameraongelma ei korjaantunut kyseisellä tavalla, vaan kameran ajurin päivittäminen sai kameran toimimaan. Kokeilin ensi kerralla ensimmäiseksi ajurin päivitystä, koska se ei vaadi tietokoneen uudelleenkäynnistystä. Keskiviikon Teamsin kameraongelmassa kamera ei näkynyt ollenkaan laitehallinnassa aktiivisena laitteena, vaan näkyi piilotettujen laitteiden alla. Poistin kameran laitteen asennuksen laitehallinnasta, ja seurauksena kamera poistui näkyvistä kokonaan laitehallinnasta. Tietokoneen uudelleenkäynnistys ei tuonut kameraa näkyviin laitehallintaan. Kokeilin laitehallinnasta toimintoa ”lisää vanha laite”, mutta kameran lisääminen ei onnistunut, koska laitevalmistaja olisi pitänyt lisäyksessä valita, mutta laitevalmistajalista oli tyhjä. Kameran ajurin päivitys ei myöskään korjannut ongelmaa. Tukipyyntö jäi ratkaisematta, enkä saanut kameraa toimimaan, koska asiakas oli kiireinen.

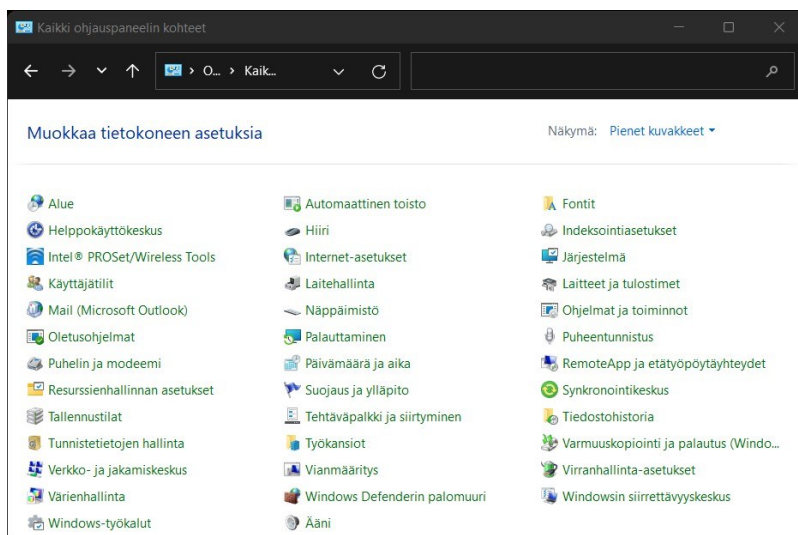


Kuva 3. Windowsin laitehallinta

Kuvassa 3 näkyy Windowsin laitehallinta. Kuvan 3 laitehallinnassa näkyy aktiiviset laitteet, piilotetut laitteet ovat poistettu näkyvistä. Piilotetut laitteet saa näkyviin painamalla yläpalkista ”Näytä” ja ”Näytä piilotetut laitteet”. Jos laitteen ajuri on asennettu, mutta Windows ei löydä laitetta, laitehallinnassa yläpalkista voi kokeilla painaa ”Toiminto” ja ”Etsi laitteistoon tehdyt muutokset”. Unohdin tämän tehdä korjatessani asiakkaan Teams ongelmaa keskiviikkona.

Jos laitteen ajurin päivitys, ”Etsi laitteistoon tehdyt muutokset” ja ”Lisää vanha laite” toiminnot eivät tuo laitetta näkyviin Laitehallinnassa, tulee suorittaa laitteistoiden ja laitteiden vianmääritys. Vianmäärityksen saa auki Windowsin komentokehoteessa komennolla *msdt.exe -id DeviceDiagnostic*. Jos laitteistojen ja laitteiden vianmääritys löytää korjauksen, suoritetaan korjaus painamalla ”Ota tämä korjaus käyttöön”. Jos tietokoneen uudelleenkäynnistämisen jälkeen ei laite vielä näy laitehallinnassa, voi tietokoneen korruptoituneet tiedostot tarkistaa komentokehoteessa komennolla *sfc /scannow*. Tarkistusta varten komentokehote tulee aukaista järjestelmänvalvojana. Lopputuloksena saattaa tulla komentokehoteeseen viesti *no errors, it fixed some errors, could not fix all errors* tai *could not fix errors at all*. (Kuang 2021.)

Menestyneillä helpdesk-asiantuntijoilla on laajat tekniset tietotaidot, joiden avulla he voivat auttaa asiakkaita. Tietotaidot vaihtelevat organisaation ja työtehtävän mukaan. Esimerkiksi internet-palveluntarjoajalla työskentelevät tarjoavat asiakkaille apua vain internet-yhteyksiin liittyen. Kun tukihenkilö on erikoistunut tiettyyn osa-alueeseen, on hänellä todennäköisesti erittäin vahva osaaminen osa-alueestaan. Joissakin yrityksissä tukihenkilöt tarjoavat käyttäjille tukea lähes kaikkeen, mukaan lukien laitteistojen viat, sovellusongelmat, verkkoyhteydet ja mobiililaitteiden määrittelyt. Yleisin työkalu, jota työntekijät käyttävät on tietokone. Helpdesk-asiantuntijalla pitää olla hyvä tuntemus tietokoneista ja miten loppukäyttäjät niitä käyttävät. IT-tukihenkilöt käyttävät käyttöjärjestelmän työkaluja tietokoneiden vianmäärityksessä. Esimerkiksi Windowsissa on ohjauspaneeli, joka sisältää sovelluksia, joita voidaan käyttää apuna vikojen etsimiseen. Taitavat tukihenkilöt käyttävät itse tuotetta, johon he tarjoavat tukipalveluita. Mitä enemmän käyttää tuotetta, sitä enemmän siitä oppii, ja asiakkaiden ongelmien ratkaiseminen on nopeaa. (Gibson 2014.)



Kuva 4. Windows 11 ohjauspaneeli

Kuvassa 4 on Windows 11 käyttöjärjestelmän ohjauspaneeli, joka on identtisen näköinen myös Windows 10 käyttöjärjestelmässä. Ohjauspaneelin sovelluksista itselle on tullut työssäni helpdeskissä tutuksi laitehallinta sekä laitteet ja tulostimet, josta olen asentanut asiakkaan tietokoneelle verkkotulostimen.

Itsellä tekniset taidot olivat jo hyvällä tasolla ennen kuin aloitin työskentelyn helpdeskissä. Olen lähes aina saanut ratkaistua omat tekniset ongelmat hakemalla tietoa internetistä siihen, miten ongelma ratkaistaan. Kuitenkin jo lyhyen IT-tukihenkilön urani aikana olen kohdannut enemmän erilaisia teknisiä ongelmia, kuin koko elämäni aikana. Tällä viikolla opin, että tietokoneen laitteiston ongelman kanssa kannattaa aloittaa ajurin päivittämisellä, koska se on nopein keino ratkaista ongelma. Jos ajurin päivitys ei auta, kannattaa seuraavaksi poistaa laitteen ajurin asennus laitehallinnasta ja käynnistää tietokone uudestaan. Laiteajuri asentuu uudelleen tietokoneen uudelleenkäynnistyksen yhteydessä. Jos nämäkään keinot ei auta, seuraavaksi suoritetaan joko Windowsin tai tietokoneen laitevalmistajan vianmääritysohjelma, jotta saadaan tietokone tunnistamaan ongelma. Tällä viikolla huomasin myös, että asiakkaan ongelman ratkaisemista nopeuttaa soittamalla suoraan laitevalmistajan huoltoon, koska he ovat erikoistuneet laitteiden korjaamiseen. Helpdeskissä tarjoamme asiakkaille tukea kaikenlaisiin tietoteknisiin ongelmiin, joten emme ole vahvasti erikoistuneet vain tiettyihin vikatilanteisiin.

3.4 Seurantaviikko 4: ongelmanratkaisutaidot tikettivuorossa

Maanantai 21.2.2022

Tämän viikon olen tikettivuorossa eli käsittelen asiakkaiden sähköisesti tekemiä tukipyyntöjä. Viikon tavoitteena on löytää kehittämiskohteita ongelmanratkaisutaidoistani.

Otin hoitaakseni tulostinongelmaa koskevan tukipyynnön. Soitin asiakkaalle kysyäkseni lisätietoja ongelmasta, ja hän vastasi, että meidän yrityksemme tietokoneella tulostaminen ei onnistu langattomasti. Heillä on toimipisteellä vielä käytössä toisen yrityksen tietokoneita, ja niillä langaton tulostaminen onnistui. Selvisi, että heillä on kahden eri yrityksen verkkoyhteydet toimipisteellä. Tulostin oli kytketty verkkojohdolla seinään, ja vaikutti siltä, että seinästä tulostin ei yhdistynyt meidän yrityksemme verkkoon. Yritin asentaa tulostinta yrityksemme verkossa olevalle tietokoneelle, mutta asennus ei onnistunut tulostimen IP-osoitteella. Tulostin sai kuitenkin verkkoyhteyden ja IP-osoite oli oikeaa muotoa, joten tulostimen asetukset vaikuttivat olevan kunnossa. Laitoin asiasta viestiä lähituolle, kysyäkseni että saako verkkotulostimen toimimaan meidän verkossamme. Sain vastauksen, että toimipisteelle tullaan lähiaikoina tekemään pelkästään yrityksemme verkkoyhteydet, ja vasta sitten tulostaminen onnistuu tietokoneelta langattomasti. Tällä hetkellä tulostaminen onnistuu yrityksemme tietokoneelta vain USB-kaapelilla.

Olin pitkästä ajasta tänään tikettivuorossa ja tukipyynnöissä tuli vastaan ongelmia, joita en ollut aikaisemmin kohdannut. Päivän aikana meni itseltä paljon aikaa tiedonhakuun. Muutaman kerran soitin päivän aikana suoraan asiakkaalle, koska tarvitsin lisätietoja asiakkaan ongelmasta. Osassa tapauksissa, asiakas ei kerennyt puhumaan, joten sovittiin soittoaika myöhemmäksi. Loppuviikosta aion kysyä asiakkaalta sähköpostilla lisätietoja ja kysyn milloin voin soittaa, jos tapaus ei ole kiireellinen.

Tiistai 22.2.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä, ja oppia uusia ratkaisutapoja tukipyyntöihin. Aamusta sain poimittua paljon tukipyyntöjä, koska tukipyynnöt olivat joko helppoja ratkaista, eska-loin tukipyyntöjä sovellustiimille tai jouduin kysymään asiakkaalta lisätietoja ongelmasta sähköpostin välityksellä.

Tikettijonoon ilmestyi tukipyyntö tarratulostimeen liittyvästä ongelmasta. Itselle ei ollut aikaisemmin tullut vastaan tarratulostimeen liittyviä ongelmia. Tiketissä oli kuvattu, että tarratulostin oli jo aiemmin asennettu uudelleen tietokoneelle ja käynnistetty uudelleen. Tarratulostin sai onnistuneesti verkkoyhteyden, mutta tulostaminen ei onnistu. En soittanut heti asiakkaalle, koska en olisi tiennyt mitä pitää tehdä ongelman korjaamiseksi. Selvitin vanhoista tiketeistä tarratulostinongelmia, mutta niissä suurimmassa osassa tarratulostin ei saanut verkkoyhteyttä, IP-osoite oli väärä tai tulostimessa oli tukoksia. Päätin soittaa asiakkaalle, jotta saan lisätietoja. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, ja selvisi, että tulostin on onnistuneesti yhdistetty tietokoneeseen ja testisivun tulostaminen onnistui. Kokeiltiin seuraavaksi käynnistää sovellus, josta tarroja tulostetaan. Sovelluksen tarranäkymä oli tyhjä ja asiakas sanoi, että näin ei kuuluisi olla. Kysyin asiasta Slackissa ja sain vastauksen, että tarratulostimeen ei ollut aktivoitu tarratulostusta. Ongelma ratkesi nopeasti, ja

minun olisi heti aluksi pitänyt soittaa asiakkaalle. Kuitenkin kerkesin lukemaan tarratulostimen asennusohjeet työasemaan läpi, joten olen valmiimpi kuin seuraava tarratulostimeen liittyvä tukipyyntö tulee vastaan. Tapauksesta opin uuden ratkaisutavan tarratulostimeen liittyvään ongelmaan.

Iltapäivästä tuli tukipyyntö, jossa lääkäri ei saanut reseptiä uusittua. Olin jo tottunut päivän aikana eskaloimaan tukipyyntöjä sovellustiimille, ja niin tein tässäkin tapauksessa. Kuitenkin sain tämän tukipyynnön takaisin, koska sovellustiimi oli selvittänyt, että asiakkaan käyttöoikeuksissa ei ollut ongelmaa. Jouduin ottamaan uudelleen yhteyttä asiakkaaseen, koska ongelma todennäköisesti johtui varmennekortista, jonka pystyn korjaamaan etäyhteydellä.

Keskiviikko 23.2.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä. Tänään tuli paljon tukipyyntöjä asiakkailta tulostinongelmista. Ongelmatulostimet joko rypistivät papereita, antoivat virheilmoituksia tai eivät saaneet verkkoyhteyttä verkkopistokkeista. Tilasin tulostimille suoraan huollon asiakkaalle soittamisen sijaan. Itsellä ei ole vahvaa osaamista tulostinongelmien kanssa, koska en ole itse käyttänyt vastaavia tulostimia, joita asiakkailla on käytössä. Lisäksi muistelin aikaisempaa työtäni, jossa laitteiden vikatilanteissa oli helpompaa vain saada huolto paikalle. Huollon saapuessa paikalle, ei itse tarvinnut käyttää aikaa laitteen korjaamiseen puhelinneuvonnan avulla, koska oli paljon muitakin töitä tehtävänä. Tapauksissa, joissa verkkopistokkeista tulostin ei saanut internet-yhteyttä, tilasin lähituen paikalle kytkemään verkkopistokkeet. Näin ei tarvinnut viedä asiakkaan aikaa, ja ongelmat saatiin nopeasti eteenpäin.

Muut päivän tukipyynnöt olivat yksinkertaisempia ratkaista. Sovin parissa tapauksessa asiakkaan kanssa suoraan soittoajan, koska asiakkaan ongelma on helpompi ratkaista etäyhteydellä, sähköpostilla neuvomisen sijaan. Etäyhteydellä näkee itse ongelman paremmin, ja pystyn ottamaan ylös lisätietoja, jos ongelma täytyy eskaloida eteenpäin. Esimerkkinä asiakkaalla ei yksi sähköpostiviesti auennut, ja kun soitin asiakkaalle ongelma ratkesi alle viidessä minuutissa avaamalla sähköpostiviesti Outlookin työpöytäsovelluksessa selainversion sijasta.

Torstai 24.2.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä ja oppia uusia ongelmanratkaisutapoja. Otin tukipyynnön käsittelyyn, jossa asiakkaalla ei toiminut maksusitoumuksien tarkistamiseen tarkoitettu sivusto. Maksusitoumuksiin liittyviä ongelmia, ei ollut minulle aiemmin tullut vastaan. En tiennyt aluksi, miten ongelma ratkaistaan, mutta Slackin vanhoista viesteistä löytyi vastaavia ongelmia. Syynä sivuston toimimattomuuteen edellisissä tapauksissa oli, että käyttäjät olivat lisätty Active Di-

rectory-ryhmään, joka oli oikeudet maksusitoumuksiin mahdollistavan Active Directory-ryhmän sisällä. Lisäsin asiakkaalle erikseen vielä tämän Active Directory-ryhmän, joka lisää oikeudet maksusitoumuksiin. Ryhmän lisäyksen jälkeen sain asiakkaalta kiittauksen, että sivusto alkoi toimimaan. Täytyy pitää jatkossa mielessä, jos tulee Active Directory-ryhmien kanssa ongelmia, että ryhmä ryhmän sisällä saattaa aiheuttaa ongelman.

Loppupäivästä pääsin pitkästä aikaan käsittelemään Outlookissa varattavien huoneiden tietoja. Kyseessä oli huoneen nimenmuutos. Suoritin nimenvaihdon Officeen Admin Portaalissa, ja vaihdoin huoneen sähköpostiosoitteenkin. Testasin varmuuden vuoksi itse varata huonetta, että huone varmasti löytyy uudella nimellä Outlookissa. Muuten päivän tukipyynnöt olivat yksinkertaisia ratkaista, kuten ohjelmien asennuksia. Uuden ratkaisutavan opin tänään maksusitoumuksiin liittyvässä Active Directory-ryhmän ongelmassa.

Perjantai 25.2.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä ja käydä omia avoimia tikettejä läpi. Otin tukipyynnön käsittelyyn, jossa asiakkaalla ei toiminut spirometriaan käytettävä sovellus. Soitin suoraan asiakkaalle, koska ongelma oli kiireellinen. Päätin että asennan sovelluksen uudestaan, koska tietokoneessa oli asennettu sovelluksen vanhempi versio. Pitkään aikaan en ollut asentanut spirometriasovellusta ja kauhulla odotin asennusta, koska asennus on monivaiheinen, sekä asennuksessa pitää määrittää käytettävät tietokannat. Aloin etsimään asennusohjeita ja huomasin, että työkalu oli tehnyt asennukseen uudet ohjeet. Uudet ohjeet olivat selkeät ja asennus sujui hyvin. Ohjeissa oli kohta, jossa piti käynnistää Administrator Tool ohjelman asennuksen jälkeen. Ohjeissa ei kuitenkaan lue mistä sen löytää. Vähän hätäännyin, koska asiakas halusi ohjelma mahdollisimman nopeasti käyttöön. Kuitenkin loogisesti se löytyi ohjelman kansiossa, joka oli muodostunut tietokoneen C-asemalle. Asennuksen loppuun tarvittiin spirometrialaitteen kalibrointikoodi, mutta asiakkaalla ei ollut tietoa mistä se löytyy. Itsekään en muistanut mistä sen löytää, joten soitin suoraan sovelluksen tukipalveluun, jotta sain tiedon nopeasti. Kirjoitin ohjeeseen, mistä kalibrointikoodi löytyy. Ohjeeseen jäi kirjoittamatta, mistä kansiossa Administrator Tool löytyy, mutta minulla on työn alla toinen spirometriasovelluksen asennus, joten lisään tarkan polun ohjeeseen seuraavan asennuksen yhteydessä.

Loppupäivästä kävin kaikki omat avoimet tiketit läpi, ja lähetin asiakkaille sähköpostia, että tarvitsevatko he vielä apua, koska he eivät olleet vastanneet aikaisempiin kyselyihini. Vastauksia alkoi hetimitä, ja sovittiin asiakkaiden kanssa soittoaikoja, joten sain ratkaistua useita auki olleita tukipyyntöjä. Tästä opin, että kannattaa muistaa laittaa asiakkaille uusia sähköposteja, jotta asiat saadaan eteenpäin.

Viikkoanalyysi 4

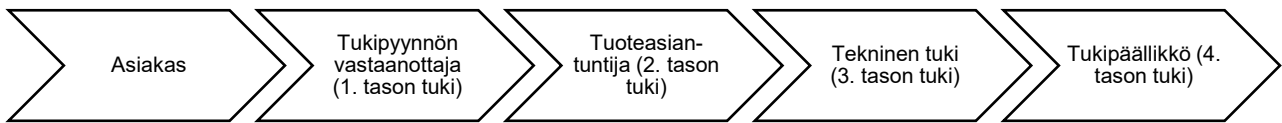
Olin pitkästä ajasta tällä viikolla tikettivuorossa. Alkuviiikko tuntui haastavalta, koska minulla ei ole sähköisten tukipyynnöiden käsittelyyn vielä vahvaa rutiinia. Sähköiset tukipyynnot eivät pääosin ole yhtä kiireisiä tapauksia verrattuna puhelinsoittoihin. Harvoin on tarvetta ottaa etäyhteys asiakkaan tietokoneeseen sähköisesti tehdyssä tukipyynnössä, kun taas puhelun aikana etäyhteys tulee otettua lähes aina. Loppuviikosta tukipyynnöiden käsittely sujui paremmin, ja tiesin missä tapauksissa kysyä lisätietoa asiakkaalta tai eskaloida tiketti eteenpäin sovellustiimille tai lähituelle.

Alkuviiikosta tuli paljon tulostimiin liittyviä ongelmia. Ensimmäisissä tapauksissa yritin tavoitella asiakasta, että olisiko mahdollista puhelimen välityksellä korjata ongelmaa. Totesin kuitenkin tämän tavan epätehokkaaksi, koska asiakkailla oli vaikeaa löytää aikaa muun työn ohella. Loppuviikon tulostinongelmissa tilasin suoraan tulostimelle huollon, jos vika ei ollut helposti ratkaistavissa puhelinneuvonnan aikana. Tilaamalla huolto heti, asiakkaalta ei mene enempää aikaa vian selvittämiseksi, ja työskentely on tehokkaampaa sekä minulla että asiakkaalla.

Huomasin viikon aikana, että jouduin eskaloimaan runsaasti tukipyynnöitä muille tukitiimeille kuten sovellustiimille, lähituelle ja HR-osastolle. Yritin ensin selvittää, pystynkö itse ratkaisemaan tukipyynnön. Eskaloin tukipyynnön vain niissä tapauksissa, jos minulla ei ollut tarpeeksi tietotaitoa sovelluksesta, johon asiakas tarvitsi apua, tai lähituen pitäisi mennä paikanpäälle esimerkiksi korjaamaan verkkoyhteyksiä.

Käyttäjätuessa on usein useita yhteyskontakteja, eikä loppukäyttäjä välttämättä tiedä keneen ottaa yhteyttä ongelmaan liittyen. Käyttäjä ei välttämättä esimerkiksi tiedä liittykö ongelma laitteistoon tai verkkoyhteyksiin. Jos laitteistokorjaukset hoitaa korjausosasto ja verkko-ongelmat tietoliikenneosasto, käyttäjä voi helposti joutua soittamaan useita puheluita, ennen kuin hän tavoittaa oikean yhteydenottokanavan. Lisäksi ensimmäisellä asiantuntijalla, joka vastaa tukipyyntöön, ei välttämättä ole asiantuntijuutta vastata tiettyyn käyttäjän kysymykseen ongelmasta, ja hän joutuu ohjaamaan käyttäjän toiselle tukitiimille. Huonoimmassa tapauksessa eri tukitiimit saattavat olla erimieltä ongelman syystä tai ratkaisusta. (Beisse 2015, 241.)

Helpdeskin tarkoituksena on toimia loppukäyttäjille ensimmäisenä yhteydenottokanavana tietoteknisiin ongelmiin liittyen. Yhden yhteydenottokanavan ansiosta ongelmanratkaisuprosessi on tehokkaampaa asiakkaille ja tukihenkilöille. Helpdeskillä on merkittävä rooli organisaation loppukäyttäjien tyytyväisyyteen ja IT-organisaation vaikuttavuuteen. Helpdeskin tarkoituksena on myös vikatilanteissa saada järjestelmien toiminta mahdollisimman nopeasti normaaliksi, lisätä loppukäyttäjien tietoisuutta tietoteknisistä ongelmista sekä eskaloida tukipyynnöt ylemmän tason tukitiimeille. (Menken 2010, 5–7.)



Kuva 5. Usean tason tukimalli (Beisse 2015, 242)

Kuvasta 5 nähdään tukipyyntömalli, jossa on käytössä useita tasoja. Organisaatiot usein jäsentelivät tukipalvelut eri tasoille, ja jokaisessa tasossa on työntekijä, jolla on erilaiset taidot. Ensimmäisen tason tukipyynnön vastaanottaja on usein lähtötason työntekijä ja toisen tason tuoteasiantuntija on usein kokeneempi helpdesk-työntekijä. Kolmannen tason tekninen tuki sisältää usein esimerkiksi ohjelmistokehittäjiä tai tuotesuunnittelijoita, neljännellä tasolla on tukipäällikkö eli esihenkilö. Organisaatiot suunnittelevat tukipyyntörakenteensa eri tavoin riippuen useista tekijöistä, esimerkiksi ovatko loppukäyttäjät yrityksen sisäisiä vai ulkoisia, ja kuinka paljon on käyttäjiä ja laitteita, jotka tarvitsevat tukipalveluita. (Beisse 2015, 242.)

Yleisesti helpdesk yrittää ratkaista niin monta tukipyyntöä kuin mahdollista ensimmäisellä tukitasolla, säästääkseen korkeampien tasojen kokeneempien työntekijöiden resursseja asiantuntijuutta vaativiin työtehtäviin. Monissa organisaatioissa alemman tason tukihenkilöt voivat eskaloida vaikeamman tason ongelmia tai jopa hankalia asiakkaita kokeneemmille työntekijöille. Tasosta riippumatta kaikilla tukitasoilla on sama tavoite: edistää asiakastyytyvää ratkaisemalla ongelmat mahdollisimman nopeasti. (Beisse 2015, 242.)

Opin tällä viikolla paljon työnantajayritykseni IT-organisaation rakenteesta ja eri tukitiimeistä, koska jouduin runsaasti siirtämään tikettejä eteenpäin toisille tukitiimille. Suuri eskaloitint määrä johtui osittain siitä, että olen vielä aloittelevan toimijan tasolla. Vaikka asiakkaan tukipyyntö koskee sovellusta, johon erillinen tukitiimi, pystymme helpdeskissä ratkaisemaan suurimman osan näistä ongelmista. Sainkin viikon aikana muutamia eskaloimiani tukipyyntöjä takaisin, ja pystyin ne itse ratkaisemaan asiakkaan kanssa, koska ongelmat eivät koskeneet käyttöoikeuksia. Tämän viikon aikana jouduin paljon kysymään Slackissa apua toisilta tukitiimeiltä juuri kokemattomuuteni takia. Koska jouduin viikon aikana lukemaan paljon arkistoituja tikettejä ja Slackin vanhoja viestejä, opin lisää mikä tukitiimi ratkaisee minkäkin ongelman. Yritin aina käyttää itse jonkin verran aikaa ongelman ratkaisun etsimiseen, ennen kuin kysyn apua. Avun kysyminen keskeyttää muiden työt, mutta toisaalta jos en itse löydä ongelmaan ratkaisua nopeasti, joutuu asiakas odottamaan ongelman ratkaisemista.

Uusien helpdesk-työntekijöiden on joskus vaikea määrittää paikka, josta he voivat kysyä apua ongelmaan, jota he eivät osaa ratkaista. Aloittelijat oppivat kuitenkin yleensä nopeasti kenellä kokeista tukihenkilöistä on hyvät ongelmanratkaisutaidot, antavat nopeat ja oikeat vastaukset tietyn tyyppisiin ongelmiin sekä auttavat käsittelemään tapauksia tehokkaasti. (Beisse 2015, 247.)

Vielä kaksi kuukautta sitten jouduin kysymään paljon apua perehdyttäjältäni, mutta viimeisen muutamana viikon aikana en ole joutunut kysymään häneltä kertaakaan apua. Olen oppinut keneltä kollegoiltani voin kysyä apua esimerkiksi tulostinongelmiin liittyen. Jatkossa joudun varmasti kysymään vähemmän apua muilta tukitiimeiltä, koska opin tällä viikolla mitä ongelmia vain ylemmän tason tukitiimit voivat ratkaista. Lisäksi avun kysymistä helpottaa Slackin eri kanavat eri tukitiimeille. Koska itse olen saanut paljon apua, muistan jatkossa auttaa kollegoitani, jos tiedän johonkin heidän ongelmaansa ratkaisun.

3.5 Seurantaviikko 5: asiakaspalvelutaidot puhelinvuorossa

Maanantai 28.2.2022

Tämän viikon olen puhelinvuorossa. Viikon tavoitteena on kiinnittää huomiota asiakaspalvelutoihini. Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja olla positiivinen asiakaspalvelija.

Asiakas soitti ongelmasta, jossa hänellä ei toiminut ergometriaan käytettävä sovellus. Sovellus aukesi, mutta ei tunnistanut tietokoneeseen kytkettyä kuntopyörää. Vastaavaa ongelmaa en ollut aiemmin kohdannut, ja jouduin ottamaan sovelluksen asennusohjeet esille. Asennusohjeissa mainittiin asentamaan USB-ajuri, jos pyörän toiminnassa on ongelmia. Asiakkaan tietokoneen laitehallinnasta huomasin, että pyörän USB-laite oli virhetilassa. Virheilmoituksessa luki, että laitteeseen ei ollut asennettu ohjainta. Latasin ajuritiedoston ja asensin sen manuaalisesti laitehallinnan kautta. Pyörän sain lopulta toimimaan sovelluksessa, kun vaihdoin sovelluksen käyttämään tietokoneen USB-porttia 5, johon pyörä oli kytketty. Puhelu kesti melko kauan, koska jouduin etsimään ongelmaan mahdollisia ratkaisua puhelun aikana. Keskustelu jäi asiakkaan kanssa vähäiseksi, koska keskityin ongelman ratkaisemiseen.

Iltapäivällä asiakas soitti ongelmasta, jossa hänen piti Microsoft Wordissa saada dokumentin yksi sivu vaakatasoon, ja kopioida Wordiin taulukko Microsoft Excelistä. Asiakas sai sivun vaakatasoon neuvomieni ohjeiden avulla. Excel taulukon kopion itse Wordiin, koska en ollut varma onnistuuko taulukon kopioiminen suoraan valitsemalla koko taulukon. Taulukko kopioitu suoraan, mutta Excelin ylätunnisteessa olevien otsikoiden muotoilut eivät kopioituneet. Asiakas kertoi, että hän saa kyllä ne itse muotoiltua. Puhelun aikana vitsailtiin asiakkaan kanssa, että Wordia ja Exceliä tuli käy-

tettyä paljon opiskeluaikana, mutta nyt ei muistunut heti mieleen, miten sivu vaihdetaan vaakatasoon. Tässä puhelussa minulla oli positiivinen ja rento asiakaspalveluasenne, minkä ansiosta tulin itsekin paremmalle mielelle.

Tiistai 1.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota kommunikointiini asiakkaiden kanssa. Asiakas soitti aamulla, että hänellä ei Microsoft Teamsissa kuulu äänet. En pystynyt ottamaan etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen, koska hän teki töitä henkilökohtaisella tietokoneella. Kysyin puhelun alussa, oliko hänellä käytössä Teamsin työpöytäversio, mutta hän ei osannut siihen vastata. Pyysin ensin häntä tarkistamaan Teamsin laiteasetukset, mutta hän sanoi, että selaista kohtaa ei Teamsin asetuksissa ollut. Selvisi, että hänellä oli käytössä Teamsin selainversio. Ohjeistin asiakasta aukaisemaan Teamsin työpöytäversion, ja siinä äänet kuuluivat. Koin puhelun erittäin haastavaksi, koska en saanut etäyhteyttä tietokoneeseen, sekä asiakkaalla oli heikot tietotekniset taidot. Pyrin neuvomaan asiakasta hitaasti ja selkeästi, ja pyysin häntä kertomaan mitä ruudulla näkyy. Puhelu kesti pitkään, ja kysyin aluksi liian teknisiä kysymyksiä, kuten "käytätkö Teamsin selainversiota".

Iltapäivästä soitti asiakas, joka puhui englantia. Harvoin joudun työssäni puhumaan englantia, joten aluksi olin vähän tönkkö puheessani. Asiakas oli kuitenkin erittäin kohtelias, puhui rauhallisesti ja hyvää englantia. Asiakkaan hyväntuulisuus tarttui minuunkin ja pystyimme lopulta kommunikoi-
maan luontevasti. Hänellä ei työvuoroihin käytettävä sovellus toiminut. Sain hänelle onnistuneesti ohjeistettua asentamaan sovelluksen uudestaan. Puhelun lopetuksessa en muistanut tällä kertaa kuulostaa hyväntuuliselta, koska keskittyminen meni englanninkieliseen hyvästelyyn. Sain "bye", mutta kohteliaampaa olisi ollut sanoa "bye and have a nice day".

Keskiviikko 2.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota asiakaspalveluasenteeseeni. Aamulla asiakas soitti tulostinongelmasta. Puhelun aikana selvisi, että tulostin sai väärän IP-osoitteen. Tulostimen asennus ei onnistunut tulostimen IP-osoitteella yrityksemme verkossa olevaan tietokoneeseen. Asiakas pyysi, että joku tulee paikanpäälle korjaamaan asian. Ohjeistin kuitenkin asiakkaan käynnistämään kytkimen uudelleen, johon tulostin oli kytketty. Perustelin asiakkaalle, että vika saadaan mahdollisesti nopeammin korjattua, jos hän kokeilee kytkimen uudelleenkäynnistystä. Tulostin sai vieläkin väärän IP-osoitteen. Lopetin puhelun ja sain, että asia hoidetaan pikaisesti eteenpäin. Kysyin asiaa lähituelta, ja sieltä kysyttiin, että minkälainen kytkin oli kyseessä.

En ymmärtänyt tuota kysyä asiakkaalta, ja pyysin asiakasta sähköpostilla lähettämään kuvan kytkimestä. Selvisi, että kytkin ei ollut meidän laitteemme, joten kytkemällä tulostin yrityksemme kytkimeen, tulostin saa oikeaa muotoa olevan IP-osoitteen.

Päivä sujui kokonaisuudessaan erittäin hyvin. Päivän puhelut, pois lukien tulostinongelma, sain ratkaistua nopeasti puhelun aikana, eikä minun tarvinnut olla yhteydessä asiakkaisiin puheluiden jälkeen. Asiakkaiden ongelmat olivat rutiininomaisia ratkaista, ja huomasin tänään, että olin itsevarmempi asiakaspalvelija jo kertyneen kokemuksen ansiosta.

Torstai 3.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kiinnittää huomiota asiakaspalveluasenteeseeni. Aamupäivästä tuli mielenkiintoinen puhelu, jossa asiakkaan tietokoneelle piti asentaa ergometriaan käytettävä sovellus. Asennuksen sain suoritettua nopeasti ja tarkistin laitehallinnasta oliko kuntopyörän USB-laitteessa asennettuna USB-ajuri, koska maanantaina pyörä ei toiminut ajurin puutteen takia. Ajuri oli jo asennettuna, ja pyörä saatiin määritettyä. Asiakas halusi, että sovelluksen toimintaa kokeillaan. Asiakas polki kuntopyörällä, ja tarkistin että sovelluksessa näkyi oikeat lueumat. Lopuksi vielä kokeiltiin, että tulosten raportin tulostus onnistui. Puhelu kesti pitkään, koska perusteellisessa testauksessa meni aikaan. Puhelusta jäi itselle hyvä mieli, koska palvelin asiakkaan loppuun asti, ja hän kiitteli isosti avusta.

Iltapäivällä asiakas soitti, että hänellä ei sovellus aukea työpöydällä olevasta pikakuvakkeesta. Selvisi, että kyseessä oli virtualisointiin käytettävä sovellus, josta aukesi virtuaalinen Windows käyttöjärjestelmä. Sovelluksen toimimattomuuden syynä oli, että asiakkaalla oli samalla käyttäjätunnuksella toisella tietokoneella istunto auki. Kun toiselta tietokoneelta suljettiin ohjelma, aukesi se sen jälkeen tietokoneella, jonka ääressä asiakas oli. Innostuin asiakkaalle selittämään, miten virtuaalinen tietokone toimii, ja että yhdellä tietokoneella onnistuu kirjautuminen kerrallaan.

Loppupäivästä sain vahvistuksen asiakkaalta, että eilinen tulostimen IP-osoitteen ongelma oli ratkennut, kytkemällä tulostin yrityksemme kytkimeen. Päivä sujui keskiviikon tapaan erinomaisesti. Päivän aikana tulleet puhelut olivat helppoja ratkaista, minkä seurauksena asiakaspalveluasenteeni oli itsevarman oloista.

Perjantai 4.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja olla itsevarma asiakaspalvelija. Aamu oli erittäin kiireellinen, koska potilastietojärjestelmässä oli yleistä ongelmaa. Asia saatiin kuitenkin nopeasti korjattua järjestelmätiimin toimesta. Aamupäivällä asiakas soitti, että hänellä oli eräässä internet-sivus-

tossa hitautta. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, ja selvisi, että hakutoimintoa käyttäessä sivulla näkyy vain latausympyrä, eikä mitään tapahdu. Kokeiltiin sivustoa eri selaimilla, sekä selaimista tyhjennettiin välimuisti, mutta sama ongelma jatkui. Kyseessä oli sivusto, joka on lääkäreiden ja hoitajien käytöstä, joten itse en ole sivustoa käyttänyt. Puhelun aikana etsin vanhoista tukipyynnöistä vastaavaa ongelmaa, mutta en sellaista löytänyt. En tiennyt miten ongelman saa korjattua, joten laitoin asian eteenpäin sivustosta vastaavalle tiimille. Olin hieman epävarma puhelun aikana, koska en ollut vastaavaa ongelmaa aiemmin kohdannut, ja puhelu venyi hieman liian pitkäksi, koska etsin puhelun aikana ongelmaan ratkaisua.

Asiakas soitti puolenpäivän aikoihin, että hänellä ei ulkoisessa näytössä näy kuva. Hänellä oli käytössä kaksi näyttöä, jotka oli yhdistetty toisiinsa DisplayPort-kaapelilla. Telakkanäyttönä toimivasta näytöstä meni USB-C-kaapeli kannettavaan tietokoneeseen. Neuvoisin asiakasta tarkistamaan telakkanäytön asetuksista, että Daisy chain asetus oli päällä. Kokeiltiin myös irrottaa näyttö- ja virtakaapeleita, mutta tuloksetta. Näytössä, jossa kuva ei näkynyt ei toimineet näytön reunassa olevat painikkeet. Asiakas keksi kuitenkin itse ratkaisun ongelmaan, kun hän huomasi, että telakkanäytössä oli kaksi DisplayPort-porttia. Asiakas vaihtoi DisplayPort-kaapelin porttiin, jossa oli nuolen kuva. Kaapelin portin vaihtamisen jälkeen kuva tuli heti molempiin näyttöihin. Itseä vähän nolotti, koska puhelu kesti kauan, ja asiakas keksi ratkaisun itse. Kiittelin kuitenkin asiakasta hienosta työstä, koska hän itse keksi ratkaisun ongelmaan. Tämän päivän tavoite olla itsevarma asiakaspalvelija ei kokonaan toteutunut näiden kahden tapauksen takia.

Viikkoanalyysi 5

Viikko sujui kokonaisuudessaan erittäin hyvin. Huomattavan suuri osa asiakkaiden ongelmista oli sellaisia, joista minulla oli jo kokemusta. Koska minun ei tarvinnut miettiä, miten ongelma ratkaistaan olin itsevarmempi tekemisessäni ja pystyin juttelemaan asiakkaan kanssa samalla, kun asensin esimerkiksi sovellusta.

Viikon mukavin asiakaskokemus oli torstain ergometria sovelluksen asennus. Asiakkaan kanssa perusteellisesti testattiin sovelluksen toiminta. Testauksen yhteydessä juteltiin asiakkaan kanssa myös muista asioista. Kuuntelin asiakasta ja annoin hänen hoitaa suurimman osan puhumisesta. Kokemus muistutti erittäin vahvasti asiakaspalvelua entisessä työssäni. Asiakas vaikutti tyytyväiseltä, ja kiitteli suuresti avusta. Tulin itsekin puhelusta hyvälle mielelle ja sain positiivista energiaa loppupäivään.

Viikon haastavimmat puhelut olivat tiistain Microsoft Teams ongelma ja perjantain näyttöongelma. Molemmissa tapauksissa en pystynyt ottamaan etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen. Etäyhteyden puuttumisen takia jouduin keskittymään kysymyksiin, joita kysyin asiakkaalta. Tiistain Teams

ongelmassa asiakas ei osannut vasta kysymyksiini, joten ohjeistin häntä itse tarkistamaan Teamsin asetukset ja kertomaan minulle mitä näytöllä näkyy. Koska asiakas ei osannut vastata puhelun alussa kysymyksiini arvelin, että asiakkaalla ei ollut vahvat tietotekniset taidot. Kysyin liian teknisiä kysymyksiä, koska asiakas ei ymmärtänyt mitä tarkoitin.

Loppukäyttäjät, jotka ovat hitaita antamaan tietoja, voivat olla hämmentyneitä, heillä ei ole itseluottamusta tai he eivät ymmärrä tukihenkilön kysymystä. Monet ovat kokemattomia teknologian käyttäjiä. Käyttämällä yksinkertaista kieltä ja välttämällä teknistä ammattikieltä, on mahdollista saada tarvittavat tiedot näiltä käyttäjiltä. (Beisse 2015, 82.)

Beisse (2015, 82) mainitsee esimerkkikysymyksiä, joita voi kysyä käyttäjiltä, joilla ei ole vahvoja teknisiä taitoja:

- *"Onko näytön vasemmassa alakulmassa Windows logo?"*
- *"Voitko lukea minulle, mitä näytön keskellä olevassa laatikossa lukee?"*
- *"Lukeeko jossakin puhelimesi kuvakkeessa Asetukset?"*

Perjantain näyttöongelmassa neuvoin asiakasta kokeilemaan kaikki ratkaisut, joilla olin itse saanut korjattua aiemmin omalle kohdalleni osuneet näyttöongelmat. Koska kaapeleiden uudelleenkiinnittäminen, eikä näyttöasetuksien nollaaminen auttanut, aloin kovasti miettimään mikä mahtaa olla ongelman syynä. Hiljennyin miettimään, ja asiakas kyseli, olenko vielä puhelussa. Olin jo lähellä myöntämään, että en osaa ratkaista ongelmaa, ja joudun palaamaan myöhemmin asiaan. Asiakas oli aktiivinen itse selvittämään ongelmaa, ja onneksi hän huomasi, että näytössä oli kaksi DisplayPort-porttia. Vaikka asiakas ratkaisi ongelman itse, kiitteli hän minua avusta. Sain itseluottamukseksi koottua ja annoin asiakkaalle isot kiitokset, koska hän itse ratkaisi ongelman ja oli aktiivinen puhelun aikana. Jatkossa muistan ensimmäiseksi tarkistaa, onko näyttökaapeli kytketty oikeaan porttiin.

Usein on tehokkaampaa myöntää, että et tiedä ongelmaan ratkaisua, sen sijaan, että tuhlaat omaa ja käyttäjän aikaa yrittämällä ratkaisuja, joista et ole varma. Harvoin käyttäjä olettaa, että IT-tukihenkilö tietää kaikesta kaiken. Jos et tiedä ratkaisua, ohjeista käyttäjää olemaan yhteydessä tukipalveluun tai kolleegaan, joka osaa auttaa asiassa. Tai lupaa käyttäjälle, että otat asiasta selvää, ja palaat asiaan, kun olet saanut tarvittavat tiedot ongelman ratkaisemiseen. Kiittäminen lopuksi päättää tukipyynnön positiivisella tavalla, varsinkin jos tukipyyntö on ollut haastava tukihenkilölle ja/tai käyttäjälle. (Beisse 2015, 70.)

Keskiviikon tulostinongelmassa asiakas oli halusi heti paikalle jonkun asentamaan tulostimen. Perustelin kuitenkin asiakkaalle, miten hän hyötyy, jos kokeilee itse verkkokytkimen uudelleenkäynnistystä. Koitin tilanteessa asettua asiakkaan asemaan, ja pahoittelin suuresti hänelle koitunutta

vaivaa ongelmasta, sekä sanoin että ongelma korjataan pikaisesti. Kuitenkin koska asiakas oli kiireisen oloinen, lopetin puhelun liian aikaisin, minkä seurauksena en ymmärtänyt kysyä minkälaiseen kytkimeen tulostin oli kytketty.

Saatat haluta suostutella jonkun tekemään jotakin. Ennen kuin esität pyynnön, kysy itseltäsi, kuinka voit saada hänet haluta tekemään sen, ja miksi hänen pitäisi toimia niin? Ainoa keino vaikuttaa toisiin ihmisiin on puhua siitä mitä he haluavat, ja kuinka he voivat saavuttaa sen. Henry Ford sanoi: ”Jos on olemassa jokin menestymisen salaisuus, niin se on kyky asettua toisen ihmisen asemaan ja katsoa asioita hänen kannaltaan yhtä hyvin kuin omalta kannalta”. Toisen henkilön näkökulman huomioonottaminen, ja hänessä innokkaan halun herättämistä ei pidä miettiä manipulointina, ja että hänen tekemisestään olisi vain hyötyä sinulle. Asian hoidosta pitäisi olla hyötyä molemmille osapuolille. (Carnegie 1981, 52, 55, 56, 64.)

Ihmiset ajattelevat suurimman osan ajasta itseään ja ongelma oman tulostimen kanssa, on monelle suurempi ongelma, kuin nälänhätä Afrikassa. Internet-yhteyksiin tai tulostinongelmiin liittyen asiakkaat ovat usein pyytäneet heti korjaajaa paikan päälle, koska he itse pääsevät silloin helpomalla. Jatkossa jos pyydän asiakasta tekemään toimenpiteitä puhelimen välityksellä, muistan perustella heille, miten he hyötyvät asiasta. Esimerkiksi perustelemalla, että tulostin saadaan nopeammin toimintakuntoon, jos asiakas tekee itse toimenpiteitä.

Kommunikointi on tärkeä osa asiakastyytyväisyyttä. Sanallinen viestintä tulee olla asiakaslähtöistä kuuntelemalla asiakasta, saamalla toinen henkilö tuntemaan itsensä tärkeäksi, kunnioittamalla asiakasta ja olemalla ystävällinen asiakkaiden kanssa keskustellessa heidän ongelmistaan. Empiiriset todisteet osoittavat, että työntekijöiden sanalliset kommunikointitaidot vaikuttavat positiivisesti asiakkaiden asenteisiin ja tyytyväisyyteen. Kun asiakkailla on ongelmia, työntekijöillä tulee olla taitoja lähestyä ongelmia tavalla, joka saa heidät uskomaan omaan tekemiseensä. (Abu-ELSamen, Akroush, Al-Khawaldeh & Al-Shibly 2011.)

Osaamiseni on jo sen verran kehittynyt, että en enää stressaa ongelmista, joita en ole aiemmin kohdannut, koska tiedän että kaikkea en voi osata. Jotta en tuhlaa asiakkaan aikaa, muistan tarpeeksi ajoissa myöntää, että en osaa ongelmaa ratkaista, ja laitan asian eteenpäin. Perjantain sivuston latautumisongelmassa, olisin voinut aikaisemmin lopettaa puhelun ja sanoa asiakkaalle, että palaan asiaan myöhemmin. Tuhlasin asiakkaan aikaa etsimällä puhelun aikana vanhoista tuki-pyyntöistä ratkaisua ongelmaan. Pysin olemaan parempi asiakaspalvelija muistamalla, että asiakkaan tekninen ongelma on hänelle tärkeä asia sekä muistan puhua selkeällä ja kuuluvalla äänellä, sekä kiittää asiakasta soitosta ja hyvästellä lopuksi.

3.6 Seurantaviikko 6: tekniset taidot toimistovuorossa

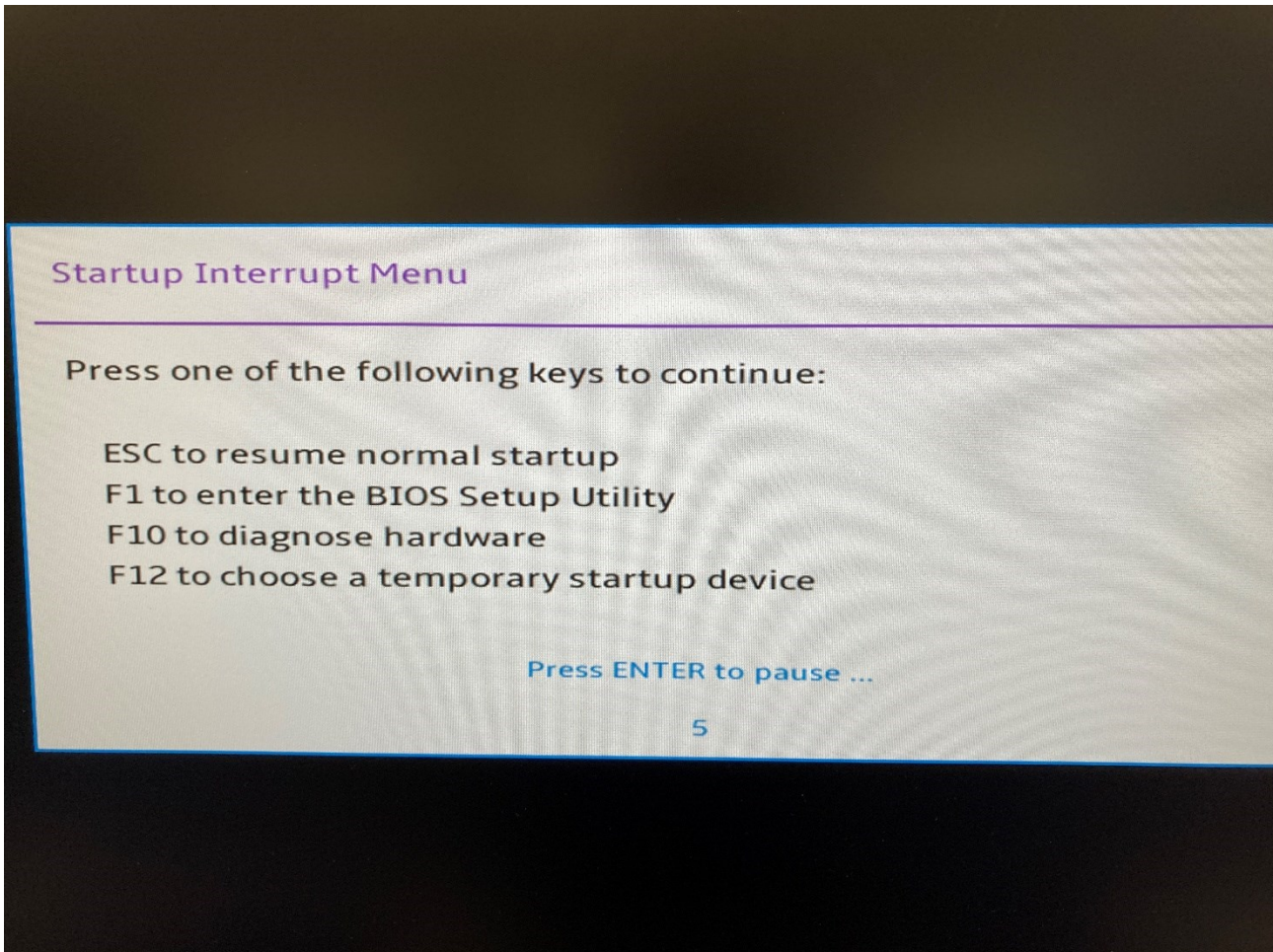
Maanantai 7.3.2022

Olen tämän viikon toimistolla. Tällä viikolla vastaan asiakkaiden tekemiin sähköisiin tukipyyntöihin, sekä autan tarvittaessa toimistolla olevia työntekijöitä. Toimistotehtäviin kuuluu myös esimerkiksi asiakkaiden toimistolle lähetettyjen tietokoneiden korjaus, joten toivottavasti opin viikon aikana uusia teknisiä taitoja. Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä ja tehdä toimistotehtäviä.

Toimistolla oli kolme tietokonetta, jotka piti uudelleenasettaa. Kaksi näistä tietokoneista piti siirtää meille helpdeskiin varatietokoneiksi, koska asiakkaille oli jo toimitettu uudet tietokoneet. Uudelleenasetus tehdään USB-muistitikulta, josta asentuu Windows tietokoneelle. Asennuksen yhteydessä tietokone nimetään ja liitetään yrityksemme toimialueelle. Nämä kaksi tietokonetta sain uudelleenasetettua ilman ongelmia.

Kolmannessa tietokoneessa oli vikana, että tietokone ei yhdistänyt toimiston langattomaan verkkoon, mutta muihin langattomiin verkkoihin tietokone yhdisti. Uudelleenasetuksen jälkeen sama ongelma toistui, eikä tietokone yhdistänyt langattomaan verkkoon, mutta verkkokaapelin avulla tietokone sai internet-yhteyden. Kysyin apua kollegalta, ja hän sanoi, että kannattaa kokeilla uudelleennimetä tietokone ja liittää uudelleen toimialueeseen. Tein nämä toimenpiteet, mutta jostain syystä tietokoneelle en päässyt sen jälkeen kirjautumaan sisään, vaikka tietokone oli aktivoituna Active Directoryssa. Kokeilin komentokehoteessa `sfc /scannow` komentoa. Komennon suorittamisen jälkeen tuli teksti: "Windows Resource Protection found corrupt files and successfully repaired them". Kuitenkaan verkko-ongelma ei korjaantunut. Päätin, että pääsen nopeammin eteenpäin, jos asennan Windowsin jälleen uudelleen tietokoneeseen. Toiselta kollegalta sain myös vinkin, että komentokehoteessa kannattaa suorittaa komento `gpupdate /sync /force`, joka pakottaa ryhmäkäytäntöjen synkronoimisen. Uudelleenasetuksen jälkeen suoritin tuon komennon, ja tietokone yhdisti sen jälkeen toimiston langattomaan verkkoon. Soitin asiakkaalle ja hän kävi tyytyväisenä noumamassa tietokoneen.

Toimistolle oli toimitettu viallinen pöytätietokone. Käynnistin tietokoneen, ja tuli virheilmoitus "Can not find or load Rom image". Sama vika oli asiakkaan tietokoneessa tiistaina 15.2. Soitin suoraan laitevalmistajan huoltoon. Huollossa neuvoivat tietokoneen käynnistykseen yhteydessä painamaan Enter-näppäintä, jotta avautuu Startup Interrupt Menu.



Kuva 6. Startup Interrupt Menu

Huollosta ohjeistettiin painamaan kuvassa 6 näkyvässä Startup Interrupt Menussa F10 näppäintä. F10 painamisen jälkeen tuli sama virheilmoitus. Seuraavaksi aukaisin tietokoneen ja irrotin SSD-levyn. Ilman SSD-levyä tietokone käynnistyi samaan virheilmoitukseen. Huollosta epäilivät, että vika on emolevyssä, ja teknikko tulee paikalle vaihtamaan emolevyn. Pääsin ensimmäistä kertaa näkemään pöytätietokoneen, joita on käytössä toimipisteillä, sekä oli erittäin mielenkiintoista aukaista tietokone ja irrottaa SSD-levy. Tänään opin paljon uutta, kun asensin uudelleen tietokoneita. Loppupäivästä ratkaisin myös sähköisiä tukipyyntöjä.

Tiistai 8.3.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä ja tarvittaessa tehdä toimistotehtäviä. Aamulla huomasin, että asiakas oli laittanut viestiä avoimessa olevassa tiketissäni. Ongelma koski työvuorosovellusta, ja asiakas ilmoitti, että ongelma jatkuu edelleen. Olin asiasta aiemmin laittanut viestiä asiakkaan puolesta työvuorosovelluksen tukitiimille. Laitoin itse viestiä tukitiimille, koska kyseessä oli usein toistuva vika työvuorosovelluksessa, joten minua kiinnosti miten vian voi korjata.

En ollut saanut vastausta tukitiimiltä, joten kysyin Slackissa apua. Sain vastauksen, että kannattaa asiakasta ohjeistaa olemaan suoraan yhteydessä sovelluksen tukitiimiin, koska emme pysty helpdeskissä ratkaisemaan sovelluksen toiminnallisuuteen liittyviä ongelmia.

Päivän aikana tuli kahdelta eri asiakkaalta tukipyynnö liittyen Internet Explorer 11 tuen loppumisesta kesäkuussa 2022. Laitoin asiasta kyselyä Slackiin, mutta sain vastauksen, että kannattaa laittaa kyselyä toiselle Slack-kanavalle. En ollut varma kenelle kuuluu yleinen verkkoselaimiin liittyvät asiat, joten tuli sekin asia nyt selväksi. Iltapäivällä asiakas laittoi tukipyynnön toimipisteen verkko-ongelmasta. Laitoin asiasta ilmoituksen verkkoasioihin liittyvälle Slack-kanavalle, mutta sain vastauksen, että ongelmaa selvitettiin kaksi viestiä ylempänä. Olin asiassa liian hätäinen, ja olisi pitänyt tutkia tarkemmin, oliko vika jo selvityksessä. Tänäpä en joutunut uudelleen asentamaan toimistolla olevia tietokoneita.

Keskiviikko 9.3.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyynnöjä ja tarvittaessa tehdä toimistotehtäviä. Asiakas toi aamulla toimistolle tietokoneen, joka ei käynnistynyt. Tietokone jäi jumiin käynnistyksessä valmistajan logoon, eikä Windowsiin asti päässyt. Otin tietokoneen heti työn alle, ja aloitin suoraan asentamaan Windowsia uudelleen USB-muistitikulta. Windows asentui ilman ongelmia, mutta uudelleenasennuksen jälkeen tietokone ei tunnistanut internet-yhteyttä verkkokaapelista. Katsoin laitehallinnasta ja huomasin, että Ethernet sovitin oli vikatilassa. Poistin sovittimen asennuksen ja käynnistin tietokoneen uudelleen, mutta ongelma jatkui. Yhdistin tietokoneen langattomaan verkkoon ja asensin kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset. Ajureiden asennusten jälkeen internet-yhteys verkkokaapelista toimi. Asensin vielä tietokoneeseen uuden koneen asennuspaketin ja soitin asiakkaalle. Asiakas ei ollut vielä kerennyt poistumaan Helsingistä, ja hän tuli noutamaan tietokoneen. Asiakas kiitteli nopeasta toiminnasta. Välttiin itse tietokoneen lähettämisestä asiakkaalle ja sain hyvän mielen, koska asiakas oli tyytyväinen palveluuni.

Teknikko kävi tänään toimistolla huoltamassa maanantaina käsittelyyn ottamani pöytäkoneen. Tietokone saatiin kuntoon emolevyn vaihdon jälkeen. Päivitin pöytäkoneeseen kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset ja lähetin tietokoneen takaisin asiakkaalle. En ollut aiemmin tehnyt lähteviä paketteja toimistolta, mutta paketin lähettäminen sujui hyvin ohjeiden avulla, ja tuli tämäkin prosessi opittua.

Torstai 10.3.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyynnöjä ja tarvittaessa tehdä toimistotehtäviä. Asiakas oli laittanut tukipyynnön Office-tilin ongelmasta. Soitin suoraan asiakkaalle ja otin etäyhteyden tietokoneeseen. Asiakkaalla oli käytössä tietokone, jossa hän ei ollut aiemmin käyttänyt Officea

työpöytäsovelluksia. Kirjautuessa Officeen Microsoft-tiliin tuli tilivirhe, ja Office vaati aktivointikoodia. Koska olin toimistolla, kysyin kollegalta tietääkö hän ongelmaan ratkaisua. Kollega neuvoi resurssienhallinnan polusta *control.exe /name Microsoft.CredentialManager* poistamaan Officeen liitetyt rivit. Rivien poiston jälkeen Office sovellukset alkoivat toimimaan normaalisti uudelleenkirjautumisen jälkeen.

Otin työn alle tukipyynnön, jossa asiakkaan tietokoneen näyttö oli pimeänä. Soitin suoraan asiakkaalle, koska ongelma vaikutti kiireiseltä ja vian selvittäminen on helpompaa puhelimitse. Vikana oli, että kannettavan näyttö oli todella himmeä, eikä näytön kirkkauden säätö vaikuttanut asiaan. Asiakas sanoi, että näyttö muuttuu normaaliksi, kun hän painaa kannettavan pohjasta. Päivitin tietokoneeseen kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset ja poistin laitehallinnasta näytönohjaimen asennuksen ja käynnistin tietokoneen uudelleen. Vika ei korjaantunut. Ohjeistin asiakasta, että hän voisi toimittaa tietokoneen helpdeskin toimistolle korjattavaksi. Koska olen tällä viikolla itse korjannut tietokoneita toimistolla, prosessin tuntemuksen ansioista suosittelin asiakkaalle tietokoneen korjattavaksi tuomista. Tämä sopi asiakkaalle hyvin, koska hän työskentelee lähellä helpdeskin toimistoa.

Perjantai 11.3.2022

Päivän tavoitteena on ratkaista sähköisiä tukipyyntöjä, tarvittaessa tehdä toimistotehtäviä sekä osallistua IT-osastojen esittelypäivään, joka on suunnattu erityisesti uusille työntekijöille.

Otin aamupäivällä hoitaakseni tarratulostimen asennuksen työasemalle. Kyseessä oli ensimmäinen tarratulostimen asennus, joka osui kohdalleni. Minulla oli jo etukäteen tiedossa tietokoneen tunnus, tulostimen nimi ja IP-osoite. Soitin asiakkaalle ja varmistin, että tulostin oli verkossa ennen kuin lopetin puhelun. Asiakas lähti ruokatauolle, joten pystyin työskentelemään ilman kiireen tunnetta. Tein tulostimen asennuksen ohjeiden mukaan, ja asennus sujui ilman ongelmia. Kerkesin suorittamaan asennuksen ennen kuin asiakas palasi ruokatauolta. Järjestelmätiimi vielä aktivoi tarratulostuksen, ja kuittasin asiakkaalle sähköpostilla asennuksen olevan valmis. Ensi kerralla pystyn itsevarmasti suorittamaan tarratulostimen asennuksen, koska se ei ollutkaan niin vaikea asia kuin etukäteen ajattelin.

Päivällä oli videoyhteyden välityksellä IT-osastojen esittelypäivä. Järjestelmä-, sovellus- ja tietoturvatimi kävivät läpi tiimiensä rakenteita ja eri työtehtäviä, joita heidän tiimeissään on. Itselle tuli positiivisena yllätyksenä, kuinka paljon erilaisia IT-alan työtehtäviä yrityksessämme on. Esittelypäivä lisäsi omaa motivaatiota ja mielenkiintoa tehdä IT-alan uraa yrityksessämme.

Viikkoanalyysi 6

Kuluva viikko oli erittäin opettavainen toimistoviikko. Aikaisemmin kun olin ollut toimistolla, en ollut käsitellyt toimistolle saapuvia tietokoneita. Helpdeskin toimistolle saapuvissa asiakkaiden tietokoneissa on usein vikaa, joka on mahdollista korjata tietokoneen uudelleenimagoinnilla eli Windowsin uudelleenasetamisella. Viikon aikana sain kolme tietokonetta korjattua vain asentamalla Windowsin uudelleen. Ennen tätä viikkoa minulle ei ollut täysin selvää, miten prosessi menee, kun asiakas toimittaa tietokoneen helpdeskin toimistolle, ja miten tietokone palautetaan toimistolta asiakkaalle. Nyt kun itse otin vastaan toimistolle saapuvia tietokoneita sekä lähetin niitä takaisin asiakkaille, pystyn paremmin ohjeistamaan asiakkaille, miten heidän pitää toimia tietokoneen toimittamisessa helpdeskin toimistolle. Keskiyöaikana asiakas toi viiallisen tietokoneen itse helpdeskin toimistolle ja annoin hänelle varatietokoneen tilalle. Jos asiakas ei pääse tuomaan tietokonetta meidän toimistollemme, toimitetaan hänelle ensin varatietokone, ja sen jälkeen asiakas lähettää viiallisen tietokoneen meille korjattavaksi. Tekniset taitoni paranivat viikon aikana, kun asensin useisiin tietokoneisiin uudelleen Windowsin, ja huomasin että uudelleenasetus korjaa ongelmia.

Olen huomannut, että tikettivuorossa joudun kysymään enemmän apua Slackissa, kuin puhelinvuorossa. Sähköisissä tukipyynnöissä on enemmän ongelmia liittyen tulostimiin ja sovellusten käyttöoikeuksiin. Lisäksi viikon aikana tuli huomattavasti tukipyynnöitä laskutus- ja tilausasioihin liittyen, joita harvoin tulee vastaan puhelinvuorossa. Muutaman kerran jouduin kysymään laskutus- ja tilauspyynnöissä apua tunnusvastaavalta. Jatkossa muistan paremmin, koska voin lukea kysymykseni Slack viesteistä. Muutaman kerran viikon aikana laitoin kysymykseni väärälle Slack-kanavalle, esimerkiksi tapauksessa liittyen Internet Explorer 11 tuen loppumisesta. Tuon tyyppinen virhe opetti kantapään kautta eri tukiryhmien vastuualueista. Kaksi kertaa tämän viikon aikana olin asiakkaan kanssa puhelussa ja kohtasin ongelman, jota en osannut ratkaista. Näissä tapauksissa mykistin puhelun ja kysyin samassa huoneessa olevalta kollegalta apua. Kollegan nopea apu pelasti molemmissa tapauksissa tilanteen. Huomasin, että minulla oli pienempi kynnys kysyä apua suullisesti paikan päällä, kuin etänä Slackin kautta.

Perjantaina järjestetty IT-osastojen esittelypäivä lisäsi minulle tietoa mitä sovellus-, järjestelmä- ja tietoturvatimi tekevät, ja mitä eri työtehtäviä tiimeihin kuuluu. Varsinkin järjestelmätiimin työtehtävät eivät olleet itselle ennestään tuttuja, koska en usein ole heihin yhteydessä. Esittelypäivä lisäsi mielenkiintoa edetä uralla yrityksemme IT-osastolla, koska erilaisia työtehtäviä on paljon. Viikon aikana toimistolla kollega mainitsi, miten esimerkiksi monet, jotka ovat aloittaneet työskentelemään helpdeskissä tai lähituessa ovat edenneet yrityksessä muihin IT-alan työtehtäviin. Itsellä yritys, jossa on mahdollista edetä uralla parantaa motivaatiota suoritua hyvin työtehtävissä sekä sitouttaa yritykseen.

Kun yrität kaikkiesi nykyisessä työssäsi, opit arvokkaita tietoja ja taitoja, jotka hyödyttävät sinua urallasi. Harvoin voi tietää mitkä taidot ovat arvokkaimpia, mutta kun annat kaikkiesi nykyiselle työllesi, opit työstäsi asioita, jotka hyödyttävät sinua urasi varrella. Todennäköisimmät urapolut helpdeskistä alkaen ovat esihenkilötehtävät helpdeskissä, toisen tai kolmannen tason tukitehtävät sekä muut edistyneet IT-työtehtävät organisaatiossa. Helpdesk-työntekijät altistuvat usein organisaation muille IT-alan työtehtäville, ja heillä on mahdollisuus hyödyntää monissa näissä tehtävissä tarvittavia taitoja. Esimerkki työtehtävänä verkon ylläpitäjä, jonka tehtävänä on ylläpitää verkkolaitteita kuten reitittimiä ja kytkimiä. (Gibson 2014.)

Gibson (2014) mainitsee mahdolliset uravaihtoehdot helpdesk-työntekijälle:

- Verkon ylläpitäjä
- Verkkoarkkitehti
- Järjestelmän ylläpitäjä
- Järjestelmäarkkitehti
- Verkkosivujen kehittäjä ja ylläpitäjä
- Sovelluskehittäjä
- Tietokantojen ylläpitäjä ja kehittäjä
- Tietoturva-asiantuntija
- IT-kouluttaja

Itseäni kiinnostaa mahdollisesti tulevaisuudessa työtehtävät tietoturvan parissa. Uutiset kyberhyökkäyksistä ja tietojenkalasteluista lisääntyvät jatkuvasti, ja siksi on tärkeää yritykselle ja yksityiselle henkilöille suojautua mahdollisilta tietoturvauhkilta. En myöskään pois sulje etenemistä haastavimpiin IT-tukihenkilön tehtäviin, koska olen pitänyt todella paljon työtehtävistäni helpdeskissä.

Tietoturva-asiantuntijat voivat keskittyä työtehtävissään yksittäisiin järjestelmiin varmistaen, että niillä on riittävä virustorjuntaohjelmisto ja tiedot varmuuskopioidaan. Tietoturvapääalliköt varmistavat, että organisaatiolla on riittävä fyysinen turvallisuus. Verkkoturvallisuuden asiantuntijat keskittyvät verkon puolustukseen ja varmistavat, että verkossa on esimerkiksi oikein toimivat palomuurit sekä tunkeutumisen havainnointi- ja estojärjestelmät. Teknisen tietoturvan asiantuntijat keskittyvät tietoturvan arviointiin suorittamalla haavoittuvuus- ja tunkeutumistestauksia. (Gibson 2014.)

Viikon aikana kiinnitin huomiota ratkaisujen kirjoittamiseen ratkaisemiini tukipyyntöihin. Sähköiset tukipyynnöt ovat asiakkaiden kirjoittamia, eikä niistä aina selviä tarkasti mikä on ongelmana. Kirjoitin tiketin sisäisiin kommentteihin lisätietoja aina kun sain lisätietoa ongelmasta esimerkiksi Slack-keskustelusta tai asiakkaalta sähköpostilla tai puhelimitse. Vieläkin en aina kirjoita tarpeeksi informaatiota tikettiin, varsinkin jos sain tukipyynnön ratkaistua soittamalla asiakkaalle. Päivittäin etsin

vanhoista tukipyynnöistä ratkaisuja vastaavanlaisiin ongelmiin, ja minulle on ollut suuresti hyötyä, jos tukihenkilö on kirjoittanut tietoja mistä ongelma on johtunut ja miten se on täsmällisesti ratkaistu.

Vaikka tukipyyntöjen sisäiset kommentit näkevät vain toiset tukihenkilöt ja heidän esihenkilönsä, on silti tärkeää, että kaikki tukipyynnön vaiheet on kirjattu ylös selkeästi ja ymmärrettävästi. Tiketin sisäisiin kommentteihin voi käyttää teknistä sanastoa, koska asiakkaat eivät näe niitä. Tarkasti kirjattu tukipyyntö tarjoaa tietoa muille tukihenkilöille, ja sitä voidaan käyttää organisaation tietokannan täydentämisenä. Lyhyesti kirjattu tukipyyntö, jossa on kerrottu vain, että ongelma on ratkaistu, tarjoaa hyvin vähän tietoa toisille tukihenkilöille tulevaisuudessa. (Gibson 2014.)

3.7 Seurantaviikko 7: ongelmanratkaisutaidot puhelinvuorossa

Maanantai 14.3.2022

Tämän viikon olen puhelinvuorossa. Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja osallistua kehityskeskusteluun esihenkilöni kanssa. Kiinnitän tällä viikolla huomiota ongelmanratkaisutaitoihini.

Päivän ensimmäisessä puhelussa asiakas kysyi yritysten sähköpostiosoitteita ryhmäsähköpostia varten. Hän mainitsi, että kyseessä oli kolmen eri toimipisteen asiakasyritykset. Olin epävarma puhelussa, koska en aluksi ymmärtänyt mitä asiakas tarkoitti. Kirjoitin tiedot ylös ja sanoin, että palaan asiaan. Puhelun lopetettuani tajusin, että minun olisi hyvä ollut ottaa etäyhteys asiakkaan tietokoneeseen lisätietoja varten. Soitin takaisin asiakkaalle, ja etäyhteydellä selvisi, että asiakkaalla oli PowerBI raportti auki, jossa näkyi asiakasyritysten yhteystietoja, mutta sähköpostiosoitteet puuttuivat. Ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä PowerBI raportin tekijään, koska raportin tekijän yhteystiedot olivat raportin etusivulla. En ollut puhelussa itsevarma, ja lisäksi en ymmärtänyt heti ottaa etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen.

Aamupäivästä minulla oli kehityskeskustelu esihenkilöni kanssa. Esihenkilö kehui suoriutumistani, ja sanoi että olen ratkaissut ison määrän tukipyyntöjä siihen nähden, että olen ollut vain kolme kuukautta helpdeskissä töissä. Positiivinen palaute piristi itseäni, ja lisäsi motivaatiota suoriutua vielä paremmin työssäni. Kävimme läpi kehittämiskohteitani ja mainitsin kehittämiskohteiksi ongelmanratkaisu- ja tekniset taidot. Mainitsin, että tiedonhakutaitoni ovat kehittyneet, ja nykyään tiedän mistä löydän työssäni tarvitsemani tiedot. Keskustelussa kerroin, että tämän opinnäytetyön kirjoittaminen on kehittänyt itseäni suuresti, koska olen tunnistanut omat kehittämiskohteet. Mainitsin, että opin joka viikko huimasti lisää, joten ratkaistujen tukipyyntöjen määrä tulee kasvamaan. Keskustelimme myös uratoiveistani, ja mainitsin että viime perjantaina ollut IT-osastojen esittelypäivä lisäsi mielenkiintoa tehdä IT-alan uraa yrityksessämme.

Tiistai 15.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kehittää ongelmanratkaisutaitojani. Asiakas soitti aamulla ja kertoi, että hänen tietokoneensa ei saa internet-yhteyttä. Ohjeistin asiakasta kokeilemaan, että toimiiko internet-yhteys verkkokaapelilla. Tietokone sai internet-yhteyden verkkokaapelilla, ja otin etäyhteyden tietokoneeseen. Tietokoneesta oli hävinnyt kokonaan WLAN-välilehti verkkoasetuksien alta, eikä langattomia verkkoja näkynyt internet-asetuksissa. Laitehallinnassa Wi-Fi sovitin oli piilotetuissa laitteissa. Poistin Wi-Fi sovittimen asennuksen, päivitin langattoman verkon ajurin ja käynnistin tietokoneen uudelleen. Laitehallinnassa ei vielä näkynyt Wi-Fi sovitinta aktiivisissa laitteissa. Päivitin tietokoneeseen kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset, mukaan lukien BIOS:n. Wi-Fi sovitin tuli näkyviin aktiivisiin laitteisiin, mutta langattomia verkkoja ei vielä näkynyt. Päivitin uudelleen manuaalisesti laitevalmistajan sivuilta langattoman verkon ajurin. Ajuripäivityksen jälkeen tietokone löysi langattomia verkkoja ja niihin onnistui yhdistäminen. Ensi kerralla aloitan ajuripäivityksillä. Epäilen, että BIOS päivitys korjasi ongelman.

Viime perjantaina sovin asiakkaan kanssa, että asennan tänään hänen tietokoneellensa saneluohjelman. Ohjelman asennukseen olin jo valmistautunut etukäteen perjantaina, koska en ollut aiemmin kuullut ohjelmasta. Kollega mainitsi, että hänellä oli ollut ohjelman asennuksessa ongelmia. Huomasin, että sovellukseen oli kaksi eri asennusohjetta: komentorivi ja standalone asennus. Kokeilin standalone asennusta. Ohjelman valmistajan internet-sivulta piti ladata kansio, joka sisälsi ohjelman tiedostot. Tiedostot purettiin tietokoneelle itse luotuun kansioon. Kansioista kopioin ohjelman kuvakkeen työpöydälle, ja ohjelma aukesi. Päivitin asennusohjeisiin, että tehtävä standalone asennus, jotta kollegat osaavat jatkossa asentaa ohjelman ilman ongelmia.

Keskiviikko 16.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kehittää ongelmanratkaisutaitojani. Aamulla asiakas soitti, että hän tarvitsee apua tiedoston siirtämisessä Sharepointiin. Annoin hänen itse ladata tarvittavan tiedoston ensin tietokoneelle PDF-muodossa ja opastin miten onnistuu tiedoston lataaminen Sharepoint-sivulle. Hän tarvitsi vielä apua potilaalle lähetettävän kyselyn kanssa. Kysely lähetettiin sivustosta, joka on vain lääkäreiden ja hoitajien käytössä. Kyselyn tekeminen onnistui ohjeiden avulla, jotka asiakas oli saanut. Pysyin puhelussa rauhallisena ja annoin asiakkaan itse tehdä kaikki toimenpiteet, jotta hänelle jää asiat paremmin mieleen. Asiakas sanoi itse, että häntä turhauttaa, koska hän ei osaa kunnolla käyttää tietokonetta. Puhelu kesti pitkään, koska opetin asiakkaalle Sharepointin käyttöä ja kyselyn tekemistä. Yllätyin kuinka hyvin minulta sujui asiakkaan opastaminen, koska en ole aiemmin pitänyt itseäni hyvänä perehdyttäjänä.

En ollut aiemmin suoriutunut päivän puheluista yhtä hyvin kuin tänään. Lähes kaikki päivän ongelmat olivat sellaisia, joita olin aiemmin kohdannut. Huomasin, että olin itsevarma asiakaspalvelija ja nautin työstäni enemmän, kun tiesin mitä tehdä. Itseluottamusta lisäsi, kun päivän aikana onnistuin kaksi kertaa korjaamaan kameraongelman Teamsissa nopeasti poistamalla kameran asennuksen laitehallinnasta. Pyrin myös kertomaan asiakkaalle puhelun aikana mitä toimenpiteitä teen, sekä sanomaan ”pieni hetki”, kun selvitin asiaa. Puheluiden kestoja pienensi, kun otin etäyhteyden lähes heti asiakkaan tietokoneeseen, jotta sain enemmän lisätietoa ongelmasta. Asiakkaat kiittelivät tänään useasti hyvästä palvelusta ja toivottelin heille hyvät päivänjatkokot jokaisen puhelun lopuksi.

Torstai 17.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kehittää ongelmanratkaisutaitojani. Aamulla asiakas soitti, että hänen työtietokoneensa ei saanut internet-yhteyttä. Asiakas kertoi, että hän jakaa puhelimestaan internet-yhteyden tietokoneeseen, mutta tietokone ei löydä langattomia verkkoja. Selvisi, että samassa paikassa oleva hänen henkilökohtainen tietokoneensa löysi useita langattomia verkkoja. Ohjeistin asiakasta tarkistamaan tietokoneen internet-asetukset ja kokeilemaan toimiko puhelimesta internet-yhteys. Lopulta minulle tuli mieleen ohjeistaa asiakasta käynnistämään tietokone uudelleen. Tietokoneen uudelleenkäynnistämisen jälkeen langattomia verkkoja löytyi. Puhelu olisi tässä tapauksessa pitänyt aloittaa kysymällä, että onko hän käynnistänyt tietokoneen uudelleen.

Seuraavassa puhelussa asiakas soitti, että kirjautuminen tietokoneelle ei onnistunut. En saanut etäyhteyttä tietokoneeseen, ja selvisi että tietokone ei ollut yhteydessä internetiin. Otin edellisen puhelun opit heti käyttöön ja ohjeistin asiakasta käynnistämään tietokoneen uudestaan. Uudelleenkäynnistämisen jälkeen tietokone sai internet-yhteyden. Myöhemmin iltapäivällä toinen asiakas soitti, että tietokoneessa ei vuoronumerojärjestelmän sovellus toimi. Ohjeistin asiakasta käynnistämään tietokoneen uudelleen. Uudelleenkäynnistämisen jälkeen sovellus alkoi toimimaan. IT-tuen legendaarinen lause ”oletko kokeillut käynnistää tietokoneen uudelleen” korjasi nämäkin ongelmat. Jatkossa muistan aloittaa korjaustoimenpiteet sillä.

Loppupäivästä sain puhelun, jossa toimipisteen internet-yhteydet olivat katkenneet. En saanut hoitettua asiaa loppuun, koska samasta toimipisteestä oli tullut toinen puhelu helpdeskiin ja kollega oli aloittanut asian hoitamisen lähituen kanssa. Kollega oli saanut vaihdettua toimipisteelle käyttöön varayhteyden WAN2, koska ensisijainen internet-yhteys WAN1 oli katkennut. Varayhteydellä internet-yhteydet toimivat väliaikaisesti, ja vika korjattiin lopulta lähituen toimesta paikan päällä.

Perjantai 18.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin ja kehittää ongelmanratkaisutaitojani. Aamulla huomasin, että asiakas oli vastannut tiistaina luomaani tukipyyntöön, jossa tilasin pöytä tietokoneelle huollon.

Asiakas kysyi mikä on huollon tilanne, koska korjaaja ei ollut vielä käynyt huoltamassa tietokonetta. Tiistaina huoltoa tilatessani sanoin huollon tukihenkilölle, että huoltoa voisi kiirehtiä, koska yleensä huolto on suoritettu noin 3–5 työpäivän kuluessa huollon tilaamisesta. Soitin tänään uudelleen huoltoon, ja sieltä antoivat arvion, että tietokonetta päästään huoltamaan ensi viikon alussa. Kerroin asiakkaalle tilanteen ja sanoin, että vaihtoehtoisesti he voivat tilata uuden tietokoneen, koska uuden pöytätietokoneen saa todennäköisemmin nopeammin toimipisteelle. Asiakkaalla oli kiire saada tietokone kuntoon, ja minun olisi pitänyt kertoa jo tiistaina, että uuden tietokoneen saa toimipisteelle noin yhdessä työpäivässä. Asiakas kuitenkin kiitteli, kun selvitin asiaa ja olin kiirehtinyt huoltoa.

Ilmapäivällä asiakas soitti ongelmasta, joka koski hoitokodeissa käytettävää sovellusta. Kyseessä oli mobiiliversio sovelluksesta. Asiakas kertoi puhelun aluksi, että sovelluksen aktivointi ei onnistunut. Sanoin heti puhelun alkuun ”pieni hetki”, koska tämä oli ensimmäinen kerta, kun minulle tuli vastaan sovelluksen mobiiliversiota koskeva ongelma. Löysin onneksi heti ohjeen sovelluksen mobiiliversion aktivointiin liittyen. Sain ohjeistettua asiakasta puhelimitse tekemään sovelluksessa aktivointipyyntöä. Lisäksi laitoin hänelle vielä sähköpostilla tarkemmat ohjeet mobiiliversion aktivoinnista kuvien kera. Olen viime aikoina alkanut lähettämään asiakkaille ohjeistuksia ja kirjautumislinkkejä sähköpostilla. Vielä kaksi kuukautta sitten kerroin kaiken puhelimitse. Kirjautumisohjeiden ja -linkkien lähettäminen sähköpostitse nopeuttaa palvelua ja vähentää väärinymmärryksiä. Esimerkiksi internet-linkin kertomisessa puhelimitse saattaa toinen osapuoli kuulla väärin.

Viikkoanalyysi 7

Kuluva viikko oli tähänastisen helpdesk urani parhaiten sujunut viikko. Huomattavan suuri osa tukipyyntöistä olivat itselle ennestään tuttuja, joten sain ratkaistuja asiakkaiden ongelmat nopeasti. Koska puhelut sujuivat hyvin, huomasin että sain enemmän itseluottamusta ja vastasin puheluun aina iloisella ja reippaalla äänellä. Useana päivänä tällä viikolla vastasin tiimistämme päivän aikana eniten puheluihin. Aiemmin olen yleensä päivän aikana vastannut toiseksi tai kolmanneksi eniten puheluihin. Kun huomasin, että pystyn vastaamaan eniten puheluihin, nosti se itselle motivaatiota pysyä kärjessä. Kyseessä ei siis ole mikään kilpailu, mutta itse haluan suoriutua työstäni mahdollisimman hyvin. Kuitenkaan en kiirehtinyt asiakkaiden kanssa puheluissa tilastoja varten, vaan tavoitteena minulla on aina ollut palvella asiakasta mahdollisimman hyvin ja loppuun asti.

Heikoiten viikon tukipyyntöistä sujui maanantain ensimmäinen puhelu, jossa asiakas kysyi asiakasyritysten yhteystietoja. Olin puhelussa epävarma, koska en aluksi ymmärtänyt mitä asiakas tarkoittaa. Kysyin asiakkaalta useasti mitä hän tarkoittaa, ja hämmennyin kun en osannut auttaa. Lisäksi en ottanut puhelun aikana etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen, vaan jouduin soittamaan

asiakkaalle takaisin. Etäyhteydellä selvisi tarkemmin, mitä asiakas tarkoitti, ja neuvoin häntä olemaan yhteydessä PowerBI raportin tekijään. Jälkeenpäin ajateltuna asiaa olisi voinut kysyä myös sopimustiimiltä. Joten jatkossa lisätietoja varten muistan ottaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen aina kuin mahdollista.

Tiistain ongelma, jossa asiakkaan tietokoneesta oli internet-asetuksista hävinnyt WLAN-välilehti ja Wi-Fi sovitin oli laitehallinnassa piilotetuissa laitteissa, ratkesi lopulta päivittämällä tietokoneeseen kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset, käynnistämällä tietokone uudelleen ja lataamalla laitevalmistajan internet-sivulta langattoman verkon ajuripäivitystiedoston. Kohtasin vastaavan ongelman joulukuussa, kun olin vasta aloittanut helpdeskissä. Silloin päivitin vain langattoman verkon ajurin ja käynnistin tietokoneen uudelleen. Vika ei korjaantunut, joten suoritin valmistajan diagnostiikkaohjelman, joka tunnisti vian langattomassa verkossa. Tilasin tietokoneelle huollon, ja tietokone huollettiin. Todennäköisesti ongelma olisi ratkennut samalla tavalla kuin tämän viikon tiistain ongelmassa. Lisäksi tiistaina en joutunut etsimään ongelmaan ratkaisua internetistä, vaan kokeilin eri toimenpiteillä itsenäisesti korjata ongelmaa. Tietokoneen laitteistojen vikatilanteissa etsin joulukuun ja tammikuun lähes aina lisätietoja internetistä.

Tiistaina tilaamani huoltoa pöytä tietokoneelle ei saatu suoritettua tämän viikon aikana. Viime viikolla, kun tilasin helpdeskin toimistolle huollon pöytä koneelle, tuli teknikko huoltamaan tietokoneen kolmen työpäivän päästä. Asiakkaalla oli kiire saada tietokone huollettua, ja minun olisi heti tiistaina pitänyt kertoa asiakkaalle, että uusi tietokone pystytään toimittamaan yhdessä arkipäivässä toimipisteelle. Helpdeskin toimistolla ei ole pöytä tietokoneita varakoneiksi, mutta minun olisi tässä tapauksessa pitänyt tarjota asiakkaalle mahdollisuutta ottaa varakoneeksi kannettava tietokone.

Viikon jopa paras oivallus oli, että tietokoneen uudelleenkäynnistäminen korjaa suurimman osan ongelmista. Itseltä on unohtunut viime aikoina ensimmäisenä toimenpiteenä ohjeistaa asiakasta käynnistämään tietokone uudelleen. Torstaina asiakkaan tietokoneen langattoman verkon ongelmassa yritin useita korjaavia toimenpiteitä ennen kuin ymmärsin ohjeistaa asiakasta käynnistämään tietokoneen uudelleen.

Pidimme tällä viikolla esihenkilöni kanssa ensimmäisen kehityskeskusteluni. Kävimme keskustelussa läpi työhyvinvointiani, miten olen suoriutunut työssäni, mitä kehittämiskohteita ja vahvuuksia minulla on sekä urakehitystäni. Mainitsin keskustelussa, että minulla on ollut heikkoutena tukipyynnöiden eskalointi. Vielä muutama viikko sitten en niin tarkasti tiennyt, kenelle toisen tason tukitiimille minun pitää tukipyynnöksi eskaloida, jos en osaa itse ratkaista ongelmaa. Lisäksi minulla on ollut epäselvää, ohjeistanko asiakasta olemaan suoraan yhteydessä toiseen tukitiimiin, vai hoidanko itse yhteydenpidon asiakkaan puolesta. Esihenkilö mainitsi, että yleensä on tilannekohtaista kannataako yhteydenpito hoitaa asiakkaan puolesta, ja kokemus opettaa oikean toimintatavan. Mainitsin,

että olen viihtynyt erinomaisesti helpdesk-tiimissä, ja olen kiinnostunut tekemään IT-alan uraa yrityksessämme. Esihenkilö antoi minulle positiivista palautetta, että olen ratkaissut paljon tukipyyntöjä ja toiminut tiimimme ohjeiden mukaan. Esihenkilö sanoi, että vaikutan aina positiiviselta ja reippaalta. Positiivinen palaute piristi, ja lisäsi motivaatiota suoriutua entistä paremmin työtehtävissä. Maanantain positiivisen kehityskeskustelu varmasti oli osasyynä, että kuluva viikko sujui erinomaisesti.

Kehityskeskustelu vahvistaa työntekijän ja esihenkilön välistä suhdetta. Kummankin osapuolen pitää voida antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti ja myönteisesti. Tavoitteiden asettaminen ja niiden seuranta pitkällä aikavälillä jäsentää yksilön urakehitystä. Kun huomaa omien tietojen ja taitojen kehittyvän, parantaa se motivaatiota huomattavasti. Kehityskeskustelu on onnistunut, kun työntekijä tunnistaa kunnianhimoisen, mutta saavutettavissa olevan tavoitetason, johon hän pyrkii osaamistaan kehittämällä. (Sympa 2022.)

Koin itse kehityskeskustelun hyödylliseksi, varsinkin kun sain positiivista palautetta. Tavoitteeksi asetettiin minulle ratkaista enemmän tukipyyntöjä, koska sitä pystyy mittaamaan. Ratkaistujen tukipyyntöjen määrää kuukausitasolla pystyn itse seuraamaan. Kehityn jatkuvasti paremmaksi IT-tukihenkilöksi, kun saan lisää kokemusta, minkä seurauksena kuukausikohtainen ratkaistujen tukipyyntöjen määrä tulee varmasti kasvamaan. Lisäksi koska ratkaistujen tukipyyntöjen määrä on myös kollegoiden nähtävissä, lisää se minulla motivaatiota tehdä työni paremmin ja tehokkaammin.

Positiivinen palaute vahvistaa työntekijän halua tehdä jatkossa lisää hyvää, sekä synnyttää positiivisia tunteita. Jatkuva kannustava palaute kasvattaa motivaatiota oppia ja kehittyä. Jos palautetta ei saa, työntekijä ei voi olla varma tekeekö hän asioita oikein. Työkaverin yhdelläkin lausahduksella voi olla positiivinen vaikutus, sillä myönteinen kommentti saattaa pysyä mielessä pitkään. Palautteen tarkoitus on aina auttaa palautteen saajaa eteenpäin, mutta ihmisten loukkaaminen ei muuta heitä paremmiksi. Ihmissuhteissa ei pitäisi milloinkaan unohtaa sitä, että kaikki kanssaihmissemme kaipaavat arvostusta. Sanomalla ystävällisiä kiitoksia päivittäin toisille ihmisille, hämmästyttävä kuinka suuri vaikutus sillä on toisen henkilön tärkeyden tunteelle. Jakamalla kiitosta runsain käsin ihmiset vaalivat sanojasi ja muistavat ne läpi elämän. (Carnegie 1981, 50–51; Sarkkinen 2017.)

Jatkossa muistan antaa kollegoilleni positiivista palautetta hyvistä työsuorituksista, koska huomasin kuinka paljon itse piristyin kehityskeskustelussa saamastani myönteisestä palautteesta. Jakamalla kiitoksia ja kehumalla toisten työsuorituksia tulee itsekkin paremmalle mielelle. Valittamisesta ei tule kenellekään hyvä mieli. Kun itse sain esihenkilöltä kehuja hyvästä työsuorituksesta, on minulla nyt motivaatiota ylläpitää saamaani hyvää mainetta.

3.8 Seurantaviikko 8: ensimmäisen chat-vuoron opit

Maanantai 21.3.2022

Tällä viikolla olen ensimmäistä kertaa chat-vuorossa, jossa vastaan chat-viesteillä asiakkaiden kysymyksiin. Chatti on toiminnassa helpdeskin intranet-sivulla sekä sivulla, josta pystyy tekemään tukipyyntöjä eri tukitiimeille. Viikon aikana pystyn kehittämään chat-keskusteluissa kirjoitetun viestinnän taitojani.

Chat-sovellus ei ole minulle ennestään tuttu. Kun aloitin työt joulukuussa, oli minulla perehdytys chattiin, mutta suurin osa niistä asioista on jo unohtunut. Löysin chat-sovelluksen valmistajan koulutusmateriaalin, jossa oli hyvin kerrottu mitä eri kuvakkeet tarkoittavat sivuston kävijöiden kohdalla. Laitoin itseni aktiiviseksi, ja aloin odottelemaan chatin aloittavia asiakkaita. Aamun ensimmäisissä chateissa asiakkaat kysyivät mitä kautta heidän pitää tilata käyttöoikeuksia työntekijöille, sekä kiirehtivät jo tehtyjä tukipyyntöjä. Tapaukset olivat nopeita ratkaista ja kiirehtimistapauksissa olin yhteydessä kollegaani, jolla oli tukipyyntö kesken.

Puolenpäivän aikoihin asiakas aloitti chatin tulostinongelmasta. Asiakas kertoi, että verkkotulostimesta ei onnistunut tulostaminen. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen. Yritin samalla chatissa kertoa asiakkaalle mitä toimenpiteitä teen. Koin kankeaksi keskustella chatissa samalla, kun etäyhteys oli käynnissä, joten kysyin asiakkaalta voinko soittaa hänelle. Tulostinongelma ratkesi, kun selvisi että tietokone oli yhdistetty toimipisteen vierasverkkoon, eli tietokone oli eri verkossa kuin tulostin.

Illtapäivällä asiakas ilmoitti chatissa ongelmasta, että hänen kuulokkeidensa ohjelmisto ei tunnistanut kuulokkeita. Kysyin taas asiakkaalta, että voinko soittaa, koska koin hitaaksi chatin välityksellä kysyä kysymyksiä, kun etäyhteys oli käynnissä. Ongelma ratkesi, kun kuulokkeiden telakka yhdistettiin tietokoneisiin, niin ohjelmisto tunnisti kuulokkeet.

Huomattavan suuri osa päivän chateista koski joko käyttöoikeuksien tilaamista, tunnusten kiirehtimistä tai IT-tarvikkeiden tilaamista. Muutaman kerran tuli vastaan kysymys sellaisesta käyttöoikeudesta, joista en ollut aikaisemmin kuullut. Sanoin ensin asiakkaalla: ”pieni hetki, selvitän asian”, ennen kuin aloin hakea tietoa, miten oikeus lisätään tai tilataan. Löysin onneksi ratkaisut nopeasti vanhoista Slack-viesteistä eikä asiakas joutunut pitkään odottamaan. Lounasaikaan itselläni oli kolme aktiivista chat-keskustelua auki, minkä koin erittäin hankalaksi, koska asiakkaat vastasivat aina nopeasti takaisin. En kerennyt aina vastata asiakkaalle heti takaisin, koska olin selvittämässä toisen asiakkaan ongelmaa.

Tiistai 22.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata chat-viesteihin. Aamupäivästä asiakas laittoi chatissa viestiä, että yritysasiakkaalla oli ongelmia asiakasyrityssivustolle rekisteröitymisessä. Asiakas kysyi, mihin hän voi olla yhteydessä asiassa. Asiakasyrityssivustoon liittyviä ongelmia en ollut aiemmin kohdannut. Avasin sivuston ja huomasin, että etusivulla oli myynnin yhteystiedot. Kerroin asiakkaalle nämä yhteystiedot. Yhteystietojen antamisen jälkeen ymmärsin tarkistaa helpdeskin omasta tietokannasta asiakasyrityssivustoon liittyvät tiedot. Löysin sieltä sivuston tukipalvelun yhteystiedot, ja kerroin asiakkaalle, että on mieluummin yhteydessä heihin. Olin siis liian hätäinen yhteystietojen antamisessa. Yritän jatkossa miettiä ennen kuin kirjoitan.

Lounasaikaan minulla oli jopa neljä chat-keskustelua käynnissä samaan aikaan. Asiakkaiden kysymykset olivat onneksi yksinkertaisia. Asiakkaat kysyivät mihin he voivat olla yhteydessä palkanlaskentaan tai potilastietojärjestelmään liittyvissä asioissa. Asiakkaille oli helppo ohjeistaa tekemään tukipyyntö oikealle tukitiimille, koska he olivat jo valmiiksi sivustolla, josta tukipyynnöt tehdään. Jouduin juuri lounasaikaan yhtä asiakasta ohjeistamaan soittaa meille helpdeskiin, koska ongelman korjaamiseen vaadittiin etäyhteys asiakkaan tietokoneelle, ja minulla oli juuri monta keskustelua samaan aikaan käynnissä. Jos olisin ottanut etäyhteyden, en olisi voinut vastata useaan chattiin samanaikaisesti.

Loppupäivästä asiakas kertoi, että hänellä ei näy lääketieteen laiterekisteri sivustolla mitään sisältöä. Kerroin hänelle, että esihenkilön täytyy tilata hänelle sivuston käyttöoikeudet, jotta sivusto toimii. Asiakas sanoi, että hänelle on tilattu käyttöoikeudet, koska kirjautuminen onnistui. Sanoin asiakkaalle, että otan asian selvitykseen ja palaan asiaan. Itselle tuo sivusto on tuntematon, joten en osannut heti antaa asiakkaalle muuta vastausta. Laitoin asiasta viestiä sivuston tukipalveluun.

Keskiviikko 23.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata chat-viesteihin. Sain aamulla vastauksen laiterekisterisivuston tukipalvelusta, että pitäisi tarkistaa onko eilisellä asiakkaalla käyttöoikeudet kyseiseen sivustoon. En löytänyt avointa tai käsiteltyä tilausta käyttöoikeuksista kyseiselle asiakkaalle. Pyysin sivuston pääkäyttäjää tarkistamaan, onko kyseisellä asiakkaalla käyttöoikeudet sivustoon. Hän sanoi, että asiakkaalla ei ole käyttöoikeuksia. Laitoin viestiä asiakkaalle ja hänen esihenkilölleen, että tässä tapauksessa pitää tehdä uusi tilaus käyttöoikeuksista. Asiakas sanoi tiistaina, että hänellä on käyttöoikeudet sivustoon, mutta minun olisi pitänyt varmistaa asia heti jo eilen.

Illepäivällä asiakas sanoi chat-keskustelussa, että eräällä käyttäjällä näkyy väärän organisaation kyselylomakkeita sivustossa, joka on vain lääkärin ja hoitajien käytössä. Sain selvitettyä vanhoista chat-viesteistä, että tietyn organisaation kyselylomakkeet tulevat näkyviin Active Directory

ryhmien avulla. Kuitenkaan kyseisen käyttäjä ei ollut jäsenenä kyselylomakkeiden näkymisen mahdollistavassa Active Directory-ryhmässä. Laitoin asiasta viestiä sivuston Slack-kanavalle, ja tukipyyntö jäi vielä työn alle.

Torstai 24.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata chat-viesteihin. Sain vastauksen eiliseen Active Directory-ryhmän ongelmaan. Sivuston tukitiimin puolelta käyttäjällä näkyi Active Directory-ryhmä, joka mahdollistaa organisaation kyselylomakkeiden näkymisen. Kuitenkaan tuota ryhmää ei näkynyt käyttäjällä Active Directoryssa, joten käyttäjää ei onnistunut poistamaan ryhmästä. Kyselin kollegoilta, että onko heille tullut vastaan vastaavaa tapausta, jossa käyttäjä saa Active Directory-ryhmän oikeudet ilman ryhmään kuulumista. Sain toistaiseksi vastauksen, että mahdollisesti oikeudet periytyvät toisesta ryhmästä.

Päivän aikana ei tullut haastavia pyyntöjä chatissa. Suurin osa pyynnöistä liittyi käyttöoikeuksiin, joista ei voinut tehdä käyttöoikeustilausta. Lisäsin näissä tapauksissa Active Directoryn kautta käyttöoikeuksien mahdollistavan ryhmän asiakkaille. Iltapäivällä kollega kysyi apua Slackissa, koska asiakkaan kamera ei toiminut Microsoft Teamsissa. Teamsissa tuli virheilmoitus: ”järjestelmänvalvoja on estänyt kameran käytön”. Vastasin itse viestiin ja kerroin kokeilemaan eri toimenpiteitä, joilla olen saanut kameran Teamsissa toimimaan. Kollega sai kameran toimimaan tyhjentämällä Teamsin välimuistin kansiota `appdata\Microsoft\Teams\Cache`. Oma osaaminen alkaa olla jo sillä tasolla, että pystyn antamaan vinkkejä kollegoille.

Perjantai 25.3.2022

Päivän tavoitteena on vastata chat-viesteihin. Aloin itse selvittämään tuota keskiviikkona alkanutta Active Directory-ryhmän ongelmaa. Tuli vasta tänään itselle mieleen katsoa, näkyykö ryhmän jäsenenä käyttäjää, jolle ei pitäisi olla ryhmän oikeuksia. Avasin ryhmän Active Directorysta ja huomasin, että ryhmän jäsenenä oli Active Directory-ryhmiä. Tämä kyseinen käyttäjä kuului kolmeen eri ryhmään, jotka olivat tuon ryhmän jäseninä. Kysyin yhteyttä ottaneelta asiakkaalta, että tarvitseeko käyttäjä kolmen ryhmän tuomia käyttöoikeuksia. Aikaisemminkin on minulle tullut vastaan Active Directory-ryhmiä, joiden sisällä on ryhmiä. Jatkossa muistan aikaisemmin tarkistaa ryhmän jäsenet.

Muuten päivän aikana tuli yksinkertaisia pyyntöjä chatissa. Asiakkaat kyselivät mitä kautta he voivat olla yhteydessä HR-osastoon, palkkapalveluihin ja mitä kautta he pystyvät tekemään käyttöoikeuksien tilauksia. Tämän viikon aikana on tullut paljon vastaavia kysymyksiä, niin osasin erittäin nopeasti neuvomaan asiakkaille oikean paikan. Laitoin asiakkaille aina myös suoran linkin yhteydenottoipaikkaan tai käyttöoikeuksien tilaamiseen.

Viikkoanalyysi 8

Takana on ensimmäinen viikko, kun olin chat-vuorossa. Chatissa asiakkaat kyselivät paljon mistä he voivat tilata käyttöoikeuksia, tukipalveluiden yhteystietoja sekä kiirehtivät jo aiemmin tehtyjä tukipyyntöjä. Loppuviikosta huomasin, että pystyin ohjeistamaan asiakkaita todella paljon alkuviikkoa nopeammin oikeaan paikkaan esimerkiksi tekemään tunnustilauksen.

Muutaman kerran viikon aikana otin myös etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen ratkaistakseni esimerkiksi tulostin- tai kuulokeongelman, tai asensin ohjelman asiakkaan tietokoneelle. Alkuvuikosta koin hitaaksi keskustella etäyhteyden ohella chatissa asiakkaan kanssa. Loppuviikosta kuitenkin sain etäyhteyden paremmin sujumaan viestittelyn ohella. Ennen etäyhteyden ottamista kerron asiakkaalle chatissa mitä toimenpiteitä aion tehdä. Kun asiakas otti yhteyttä, että hänellä ei kuulokkeiden ääni kuulunut, kirjoitin ennen etäyhteyden ottamista, että tarkistan Windowsin ääni-asetukset. Alkuvuikosta koin myös haastavaksi vastata useaan chat-keskusteluun samanaikaisesti.

Usean asian suorittamisen saman aikaisesti etuna on asiakaspalvelu chatissa, että asiakaspalvelija voi siirtyä keskustelusta toiseen esimerkiksi, kun yhdessä keskustelussa täytyy odottaa asiakkaan vastausta, eikä asiakas ole saatavilla. Kuitenkin usean asian tekeminen samanaikaisesti vaikuttaa tehtävien suorittamisen nopeuteen eri yhteyksissä. Kognitiivisten vaihtokustannusten takia on havaittu, että monen tehtävän suorittaminen samanaikaisesti voi alentaa henkilön tuottavuutta ja työpanoksen laatua. (Tezcan & Zhang 2014.)

Itse huomasin, että pystyin pitämään samanaikaisesti kolme chat-keskustelua auki, ilman että asiakkaat joutuivat odottamaan kauan vastausta. Huomasin, että jos yhdessä keskustelussa asiakas vastasi takaisin aina erittäin nopeasti, en siirtynyt pois siitä keskustelusta. Kuitenkin parempi toimintatapa olisi vastata kaikille asiakkaille tietyin väliajoin, jotta asiakkaat eivät luule, että asiakaspalvelija ei ole paikalla. Tiistaina minulla oli neljä keskustelua samaan aikaan auki, joissa asiakkaat vastasivat aktiivisesti takaisin. Yhdessä keskustelussa jouduin asiakasta ohjeistamaan soittamaan helpdeskiin, koska ongelman korjaaminen olisi vaatinut etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen. Tiedän, että jos olisin ottanut etäyhteyden, olisin vain pystynyt keskittymään etäyhteyteen, ja kolmeen muuhun keskusteluun olisi tullut liian pitkä tauko viesteihin.

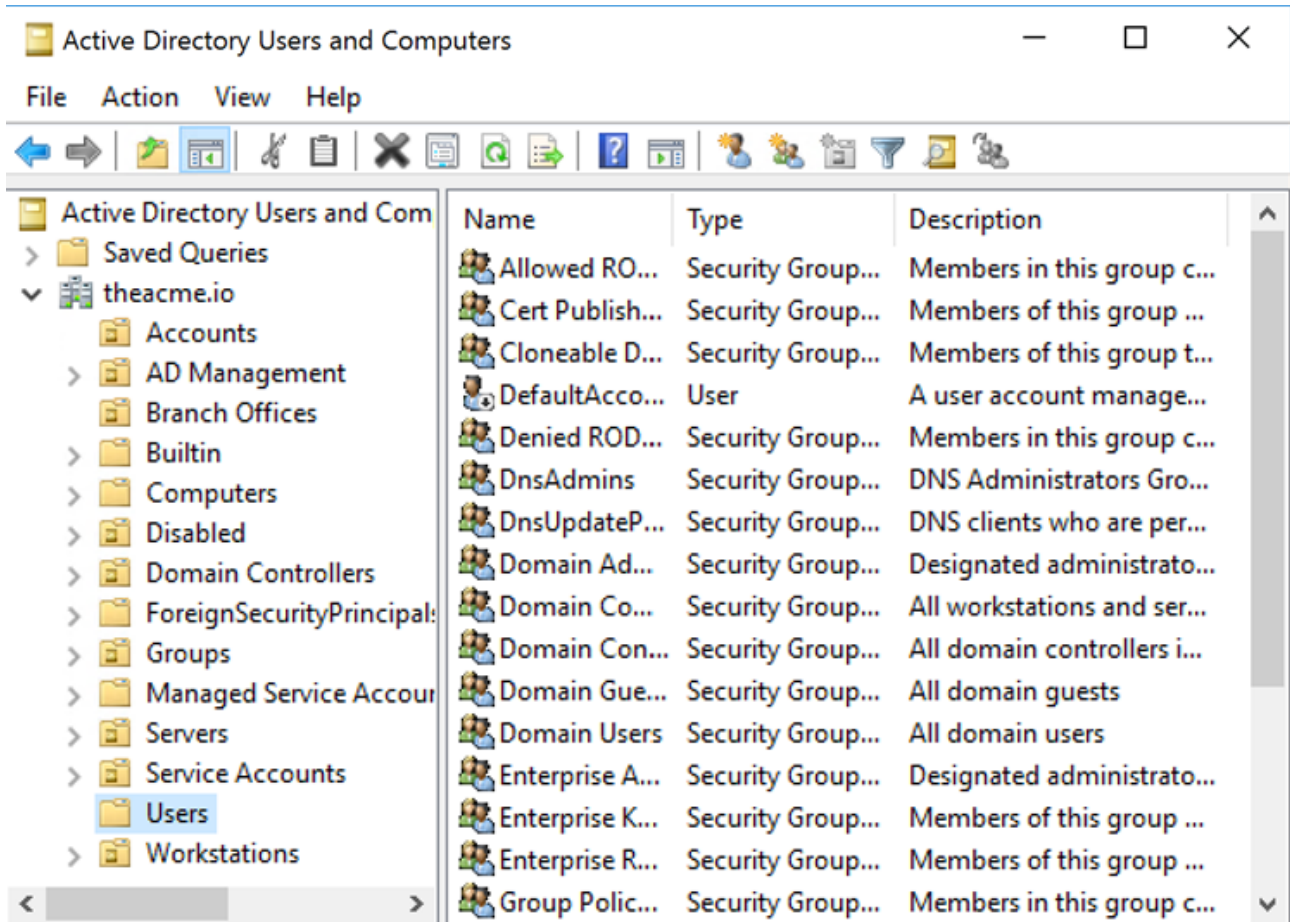
Chat-palveluissa on tärkeää, että tukihenkilö ei pidä liian pitkiä taukoja viesteissä tutkiessaan ongelmaa. Jos esimerkiksi asiakas tarvitsee apua johonkin asiaan, josta tukihenkilön on otettava selvää, tulee asiakkaalle kirjoittaa esimerkiksi: ”minulla ei ole vastausta asiaan juuri nyt, mutta voin ottaa asiasta selvää” tai: ”sopiiko, että selvitän hetken asiaa?”. Ilman tämän kaltaisia viestejä asiakas saattaa luulla, että keskustelu on katkennut ja hän odottaa henkilöä, joka ei koskaan palaa. Kun ongelma on ratkaistu, tukihenkilön tulee varmistaa, että asiakas on saanut tarvitsemaansa

apua ja lopettaa keskustelu ystävällisesti esimerkiksi sanomalla: ”Kiitos yhteydenotostasi” ja ”voinko olla avuksi jossain muussa asiassa?”. (Gibson 2014.)

Kun asiakas oli chattibotin automaattisen viestin jälkeen kertonut ongelmansa tai kysymyksensä, otin tavaksi aloittaa chat-keskustelun sanomalla ”hei. Jos en osannut vastata asiakkaan kysymyseen heti kirjoitin: ”pieni hetki, niin selvitän”. Jos ongelman korjaus vaatii esimerkiksi muutaman minuutin toimenpiteen, kuten käyttöoikeuden lisäämisen kirjoitin: ”pieni hetki, niin lisään oikeuden”. Kun asiakkaan ongelma oli ratkaistu kirjoitin: ”voinko olla avuksi jossain muussa asiassa” ja lopetin keskustelun esimerkiksi sanomalla: ”kiitos ja mukavaa päivänjatkoa”. Itse olen jonkun verran ottanut chatin välityksellä yhteyttä yritysten asiakaspalveluihin ja muistelin tapauksia, joissa olin saanut erinomaista palvelua. Lähes aina asiakaspalvelija kysyi minulta, että tarvitsenko muuta apua ja toivotti hyvät päivänjatkot.

Saman viikon aikana en ollut aiemmin käyttänyt yhtä paljon Active Directoryä kuin tällä viikolla. Chat-viesteissä tuli paljon pyyntöjä lisätä käyttöoikeuksia, ja jouduin selvittämään mikä Active Directory-ryhmä lisää käyttöoikeuden. Keskiviikkona alkanut ongelma kyselylomakkeiden näkymisessä ilman oikeuden mahdollistavaa Active Directory-ryhmää syynä oli, että Active Directory-ryhmän sisällä oli ryhmiä. Torstain 24.2.2022 päiväkirjamerkintään kirjoitin: ”Täytyy pitää jatkossa mielessä, jos tulee Active Directory-ryhmien kanssa ongelmia, että ryhmä ryhmän sisällä saattaa aiheuttaa ongelman”. Nopeasti siis unohdin asian ja jatkossa minun pitää heti muistaa tarkistaa Active Directory-ryhmän jäsenet siltä varalta, että ryhmän sisällä on ryhmiä.

Active Directory-ryhmiä käytetään keräämään käyttäjätilejä, tietokonetilejä ja muita ryhmiä hallittaviksi yksiköiksi. Ryhmien hallinnointi yksittäisten käyttäjien sijaan yksinkertaistaa verkon ylläpitoa ja hallitsemista. Active Directoryssa on kahdenlaisia ryhmiä: jakeluryhmät ja suojausryhmät. Jakeluryhmiä käytetään sähköpostien jakeluluetteloiden luomiseen ja suojausryhmiä käytetään oikeuksien määrittämiseen jaetuille resursseille. Suojausryhmälle määritetään käyttöoikeudet sen määrittämiseksi, mitä kyseisen ryhmän jäsenet voivat tehdä toimialueen puitteissa. Esimerkiksi käyttäjä, joka on lisätty varmuuskopiointioperaattorit-ryhmään Active Directoryssa, voi varmuuskopioida ja palauttaa tiedostoja ja hakemistoja, jotka sijaitsevat kussakin toimialueen ohjauskoneessa. Varmuuskopiointioperaattorit-ryhmälle on määritetty käyttöoikeudet tiedostojen ja hakemistojen varmuuskopiointiin ja palauttamiseen. Ryhmän jäsenet perivät kyseiselle ryhmälle määritetyt käyttäjäoikeudet. Ryhmäkäytännön avulla voi määrittää käyttöoikeudet suojausryhmille tiettyjen tehtävien suorittamiseen. (Microsoft 2021.)



Kuva 7. Active Directory käyttäjät ja tietokoneet (ADSecurity.org 2020)

Kuvassa 7 on Active Directoryn käyttäjien, tietokoneiden ja ryhmien hallintanäkymä. Kuvassa näkyvä "theacme.io" on toimialue. Kuvassa näkyy suojausryhmiä sekä selitykset sille mitä käyttöoikeuksia ryhmät lisäävät käyttäjille tai ryhmille, jotka ovat kyseisessä ryhmässä. Suojausryhmien kanssa olen jakeluryhmiä enemmän tekemisissä työssäni. Tämän viikon ongelmallinen Active Directory-ryhmä on suojausryhmä. Active Directory ongelman kanssa työskentely lisäsi omaa tietämystä Active Directory-ryhmien toiminnasta.

4 Pohdinta ja päätelmät

Ennen opinnäytetyön aloittamista olin ehtinyt työskennellä helpdeskissä noin kaksi kuukautta. Tämä on ensimmäinen IT-alan työpaikkani, mutta olen aiemmin työskennellyt useita vuosia asiakaspalvelutehtävissä.

Tavoitteena opinnäytetyön aikana oli kehittyä paremmaksi ja tehokkaammaksi työntekijäksi huomaamalla onnistumiset ja kehittymisen kohteet oman työn analysoinnin avulla. Valitsin seurattaviksi kehittämiskohteiksi ongelmanratkaisu-, asiakaspalvelu- ja tekniset taidot. Mainitsin myös, että haluan vähentää päiviä, jolloin joudun kysymään kollegoilta apua. Oman työskentelyn tarkempi analysointi opinnäytetyötä varten auttoi tunnistamaan omat kehittymiskohteet ja suoriutumaan paremmin työssäni. Otin päiväkirjamerkintöihin kirjoittamani opitut asiat työskentelyssäni välittömästi käyttöön. Jos jokin ongelma jäi työpäivän aikana ratkaisematta, selvitin viikkoanalyseissa toimintatavan, jolla pystyn vastaavan ongelman ratkaisemaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön alussa kerroin olevani työssä aloittelevan toimijan tasolla. Haastavammissa ongelmassa jouduin päivittäin katsomaan apua helpdeskin sisäisistä ohjeista sekä kysymään apua kokeneemmilta kollegoilta. Ennen päiväkirjaraportoinnin aloittamista olin ratkaissut noin 400 tukipyynnötä. Päiväkirjaraportoinnin päättyessä ratkaistuja tukipyynnöitä oli noin 1100 kappaletta. Kahdeksan viikon seurantajakson aikana ratkaisin siis noin 700 tukipyynnötä, kun työsuhteeni ensimmäisen kahdeksan viikon aikana ratkaisin noin 400 tukipyynnötä. Ratkaistujen tukipyynnöiden määrästä voi päätellä, että työtehokkuuteni on kasvanut, vaikka työsuhteen alussa oli lyhyt perehdytysjakso, jonka aikana en ratkaissut tukipyynnöitä. Ennen seurantajakson alkua olin yhden kerran saman päivän aikana vastannut tiimistämme eniten puheluihin. Seurantajakson viimeisillä viikoilla oli useita päiviä, jolloin vastasin eniten puheluihin. Puheluiden keskimääräinen kesto minulla noin puolittui kahdeksan viikon seurantajakson aikana. Työskentelyn tehokkuuden paraneminen johtui suurimaksi osin kokemuksen kertymisestä, mikä vähensi tarvetta kysyä apua kollegoilta sekä etsiä ohjeista tietoa.

4.1 Kehitys, havainnot ja muutokset

Opinnäytetyön aikana seurasin aktiivisesti työskentelytapojani. Jokaisen seurantajakson päivän jälkeen analysoin päivän aikana ratkaisemani tukipyynnöt ja miten suoriuduin niissä. Kirjoitin päiväkirjamerkinnät tapauksista, joista minulla jäi kehitettävää tai opin eniten. Seurantajakson aikana kehityin tehokkaammaksi ja asiantuntevaksi työntekijäksi suuresti jo sen ansiosta, että samankaltaisia tukipyynnöitä tuli usein vastaan. Kertyneen kokemuksen ansioista sain rutiinia työhöni. Rutiinin lisääntyessä itsevarmuuteni kohosi ja pystyin keskittymään enemmän laadukkaaseen asiakaspalvelun tarjoamiseen asiakkaille.

Ennen seurantajakson alkua jouduin puhelinvuorossa päivittäin soittamaan asiakkaalle takaisin puhelun päättymisen jälkeen. Usein en heti osannut ratkaista asiakkaan ongelmaa, joten jouduin selvittämään ongelmaa hakemalla tietoa ohjeista tai kysymään apua kollegalta. Viimeisten seurantaviikkojen aikana oli todella harvinaista, että jouduin soittamaan asiakkaalle takaisin sen takia, että minun piti välissä selvittää ongelman ratkaisutapa. Aiemmin en aina tiennyt mistä minun kannattaa hakea tietoa tai keneltä kysyn apua ongelmaan. Nykyään jos minulle tulee uusi ongelma vastaan, haen ensin tietoa Slackin vanhoista viesteistä ja ratkaistuista tukipyynnöistä. Useasti olen nopeasti löytänyt vastaavan arkistoidun tukipyynnön, jonka ratkaisua olen voinut käyttää hyödyksi. Arkistoitujen tukipyynnöiden hyödyllisyyden vuoksi aloin itse myös kirjoittamaan tiketteihin enemmän tietoa ongelman syystä ja mitä toimenpiteitä on tehty tukipyynnön ratkaisemiseksi. Tukipyynnön ratkaisun kuvaus menee myös asiakkaalle sähköpostilla. Jos ratkaisuviestiin on kirjoitettu selkeä kuvaus tehdystä toimenpiteistä, pystyy asiakas ongelman toistuesssa mahdollisesti korjaamaan sen itse. Perusteellisesti kirjatut tukipyynnöt hyödyttävät koko helpdesk-tiimiä.

Seurantajakson alkaessa minulla ei ollut tarkkaan tiedossa yrityksen IT-organisaation rakenne, ja mitä eri vastuualueita kuuluu kullekin tiimille. IT-organisaation tuntemattomuus vaikeutti tukipyynnöiden ratkaisemista, koska en aina osannut eskaloida tukipyynnötä oikealle tukitiimille. Kollegat onneksi opastivat minulle miltä tukitiimiltä kannatta kysyä neuvoa. Lisäksi kun luin paljon Slack viestejä ja ratkaistuja tikettejä sain paljon tietoa siitä, että minkälaisia ongelmia me emme helpdeskissä voi ratkaista, vaan tukipyynnö pitää siirtää toiselle tukitiimille.

Ennen seurantajakson alkua pidin lähes aina asiakkaan puolesta yhteyttä toiseen tukitiimiin. Nykyään varsinkin puhelinvuorossa ohjaan ensisijaisesti asiakasta olemaan suoraan yhteydessä oikeaan tukitiimiin, jotta en ole asiakkaan ja toisen tukitiimin välikätenä. Lisäksi jatkossa asiakkaan ei tarvitse samankaltaisessa ongelmassa olla ensin yhteydessä helpdeskiin. Poikkeuksena olen tehnyt tapauksissa, jossa asiakkaalla on heikot tekniset taidot tai hän ei osaa kuvailla ongelmaansa tarpeeksi tarkasti. Sähköisissä tukipyynnöissä olen viime aikoina välittänyt asiakkaan viestin oikealla tukitiimille tai siirtänyt koko tiketin toiselle tukitiimille. Jos joudun jatkoselvittämään asiaa tai esimerkiksi tilaamaan huollon otan mieluummin liikaa tietoja ylös kuin liian vähän. Aloittaessani helpdeskissä unohtui minulta välillä kysyä tärkeitä tietoja kuten asiakkaan yhteystiedot.

Jotta pystyin kehittämään asiakaspalvelutaitojani kiinnitin seurantaviikkojen aikana huomiota sanalliseen kommunikointiini sekä asiakaspalveluasenteeseeni. En usko, että ilman opinnäytetyön kirjoittamista olisin analysoinut niin tarkasti omia asiakaspalvelutaitoja. Aloittaessani helpdeskissä minulla oli haasteena asiakkaan neuvominen tapauksissa, joissa etäyhteyden ottaminen asiakkaan tietokoneeseen ei ollut mahdollista tai jos asiakkaalla oli heikot tekniset tietotaidot. Seurantajakson aikana tuli haastavia tapauksia, joissa en pystynyt ottamaan etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen,

vaan jouduin sanallisesti neuvomaan asiakasta tekemään korjaavia toimenpiteitä. Koska analysoin tapaukset opinnäytetyössäni, pohdin tarkemmin mitä olisin voinut tehdä toisin, ja otin oppimani asiat seuraavalla kerralla käyttöön. Viikkoanalyysiini löysin tietoperustasta hyviä vinkkejä minkälaisia kysymyksiä kannattaa kysyä asiakkailta ja mitä tehdä tapauksissa, joissa asiakkailla on heikot tekniset taidot. Kirjallisuudesta oppimani asiat, kuten kysymysten kysyminen, joihin voi vastata vain ”kyllä” tai ”ei” ja teknisen ammattikielen välttäminen ovat minulla päivittäin käytössä työssäni. Asiakaspalvelutaitojen analysoinnin ansioista kiinnitän nykyään huomiota, että puhun puhelussa selkeällä ja kuuluvalla äänellä sekä lopetan puhelun kysymällä, tarvitseeko asiakas muuta apua ja toivotan lopuksi mukavat päivän jatkot.

Ennen seurantajakson alkua korjasin tietokoneiden laitteistojen viat lataamalla viallisen laitteiston ajuripäivityksen laitevalmistajan sivulta. Jos en saanut laitetta toimimaan tilasin usein huollon laitteelle. Seurantajaksoilla aloin enemmän käyttää Windowsin ohjauspaneelin laitehallintaa viallisten laitteiden korjaamiseksi. Ongelmat eivät ratkenneet aina samalla tavalla, esimerkiksi laitteen ohjaimen asennuksen poistaminen ei aina korjannut ongelmaa. Seurantajakson aikana opin, että tietokoneeseen kannattaa joko päivittää kaikki saatavilla olevat ajuripäivitykset, ladata erikseen viallisen laitteiston ajuripäivitys tai poistaa laitteen asennus laitehallinnasta. Näillä toimenpiteillä sain korjattua lähes kaikki tietokoneen laitteistojen viat opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Huollon jouduin tilaamaan vain tapauksissa, joissa tietokone ei käynnistynyt ollenkaan. Koska kirjoitin opinnäytetyöhön tekemäni toimenpiteet ylös, pystyin käyttämään omia kirjoituksiani apuna teknisten ongelmien ratkaisemisessa. Tekniset taitoni paranivat huomattavasti seurantaviikkojen aikana, koska pystyin alkaa antamaan vinkkejä kollegoille miten esimerkiksi viallisen kameran saa toimimaan. Seurantajakson alussa en ollut kertaakaan neuvonut kollegoita.

4.2 Tulevaisuus ja jatkokehitys

Seurantajakson aikana hyödynsin tietoperustasta oppimiani ratkaisumalleja työssäni, ja tarkoituksena on jatkaa näiden mallien käyttöä jatkossakin. Koin kirjallisuudesta löytymäni ratkaisumallit erittäin hyödylliseksi. Varsinkin ratkaisumallit kommunikointiin asiakkaiden kanssa sekä tukipyyntöjen käsittelyyn kehittivät työskentelyäni. Aion jatkossa tutustua lisää IT-tukihenkilön työhön liittyvään kirjallisuuden, jotta kehityn entistä paremmaksi IT-tukihenkilöksi. Ilman opinnäytetyön tekemistä, tuskin olisin tutustunut ammatilliseen kirjallisuuteen, enkä välttämättä olisi kehittynyt yhtä paljon. Oman työskentelyn tarkempi analysointi opinnäytetyötä varten auttoi tunnistamaan omat kehittymiskohteet ja miten pystyn suoriutumaan jatkossa työssäni paremmin. Jos jokin ongelma jäi työpäivän aikana ratkaisematta, selvitin viikkoanalyysissä mahdollisen toimintatavan, jolla pystyn vastaavan ongelman ratkaisemaan jatkossa.

Vaikka olen ollut töissä IT-alalla vasta neljä kuukautta, kehityin opinnäytetyön kirjoittamisen aikana mielestäni työssäni aloittelevasta toimijasta taitavaksi suoriutujaksi. Koen kehittyneeni lyhyessä ajassa paljon, ja jos jatkan työsuoritusteni analysointia ja uusien toimintatapojen opettelua, varmasti pääsen osaamisessani asiantuntijan tasolle. Seurantaprosessin aikana huomasin, että minun pitää vielä kehittää tuntemustani IT-organisaation rakenteesta, jotta osaan aina ohjata asiakkaan tukipyynnön oikealle tukitiimille. Esihenkilön kehityskeskustelussa antama positiivinen palaute piristi minun koko työviikkoani, joten tulevaisuudessa aion antaa positiivista palautetta ja kiitoksia myös muille. Aion myös mahdollisuuksien mukaan auttaa kollegoita, koska kehityin runsaasti saamani avun ansiosta. Opinnäytetyön ansiosta osaan jatkossa tunnistaa paremmin kehityskohteeni ja niiden perusteella kehittää osaamistani paremmaksi.

Lähteet

- Abu-ELSamen, A., Akroush, M., Al-Khawaldeh, F., Al-Shibly, M. 2011. Towards an integrated model of customer service skills and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Commerce and Management*. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/349771641_Towards_an_integrated_model_of_customer_service_skills_and_customer_loyalty_The_mediating_role_of_customer_satisfaction_Customer_service_skills. Luettu: 5.3.2022.
- ADSecurity.org 2020. What is Azure Active Directory? Luettavissa: <https://adsecurity.org/?p=4211>. Luettu: 26.3.2022.
- Beisse, F. 2015. *A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists*. 6. painos. Cengage Learning. Boston.
- Carnegie, D. 1981. *Miten saan ystäviä, menestystä ja vaikutusvaltaa*. Uudistettu laitos. WSOY. Helsinki.
- Gibson, D. 2014. *Effective Help Desk Specialist Skills*. Pearson IT Certification. E-kirja. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/Effective-Help-Desk/9780133571844/?ar>. Luettu: 5.2.2022.
- Halsey, M. 2019. *The IT Support Handbook*. Apress. E-kirja. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/the-it-support/9781484251331/?ar>. Luettu: 12.2.2022.
- Ho, L. 2021. What Is Learning by Doing And Why Is It Effective? Luettavissa: <https://www.lifehack.org/898427/learning-by-doing>. Luettu: 12.2.2022.
- Kuang, V. 2021. How to Fix Camera Missing in Device Manager Quickly. Luettavissa: <https://www.drivereasy.com/knowledge/camera-missing-in-device-manager/>. Luettu: 19.2.2022.
- Menken, I. 2010. *Transform and grow your help desk into a service desk within service operation: service desk, help desk best practice within service operation*. Emereo Publishing. Newstead.
- Microsoft 2021. Active Directory Security Groups. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/fi-fi/windows/security/identity-protection/access-control/active-directory-security-groups>. Luettu: 26.3.2022.
- Sarkkinen, M. 2017. *Palaute on työelämän pienin suuri asia*. Työterveyslaitos. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>. Luettu: 19.3.2022.

Sympa 2022. Toimiva kehityskeskustelu – opas henkilöstö-hallinnolle. Luettavissa:
<https://www.sympa.com/fi/kirjasto/ebookit-ja-oppaat/kehityskeskusteluopas/#luku1>. Luettu:
19.3.2022.

Tezcan, T., Zhang, J. 2014. Routing and Staffing in Customer Service Chat Systems with Impatient Customers. Operations Research. Luettavissa:
<http://faculty.london.edu/ttezcan/papers/tezcanZhang.pdf>. Luettu: 26.3.2022.

WIKIHOW 2020. How to Run an EXE File From Command Prompt. Luettavissa:
<https://www.wikihow.com/Run-an-EXE-File-From-Command-Prompt>. Luettu: 12.2.2022.