

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

2022

Miro Miettinen

WORDPRESS SISÄLTÖÄ JA TEKNISTÄ TUKEA

– teknisen asiakaspalvelijan työviikot



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely

2022 | 32 sivua

Miro Miettinen

WORDPRESS SISÄLTÖÄ JA TEKNISTÄ TUKEA

- teknisen asiakaspalvelijan työviikot

Tämä opinnäytetyö on päiväkirjamuotoinen tutkielma, jonka aiheena on kertoa kirjoittajan työstä teknisenä asiakaspalvelijana ja verkkosivujen sisällöntuottajana internetpalveluiden tarjoajalla. Opinnäytetyö koostuu opintojen vertailusta työelämässä suoritettaviin työtehtäviin, erilaisten työmenetelmien ja järjestelmien kuvauksesta ja päiväkirja seurannasta sekä tiivistävästä pohdinnasta.

Ensimmäiseksi työssä vertaillaan kirjoittajan koulutuksesta saamia hyötyjä ja oppeja työelämässä vaadittaviin taitoihin. Tämän jälkeen perehdytään käytössä oleviin työkaluihin, jonka jälkeen näiden käytöstä kerrotaan kirjoittajan työtehtävissä. Asiakaspalvelussa esimerkiksi työtä on suoritettu niin puhelimitse, kuin tikettijärjestelmien avulla. Viimeisessä osiossa siirrytään itse työn seurantajakso-osuuteen, joka koostuu viikoittaisista kirjauksista ja tapauskohtaisesta kerronnasta, sekä viikkoanalyseistä.

Työhön asetetut tavoitteet saavutettiin ja kirjoittaja on saavuttanut ammatillista kehittymistä tutkielman valmistuessa.

Asiasanat:

talous, tietoliikennepalvelut, sisällönhallinta

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Information Technology

2022 | 32 pages

Miro Miettinen

WORDPRESS CONTENT AND TECHNICAL CUSTOMER SUPPORT

- Weekly work diary of a technical customer service worker

This thesis is a diary-style treatise, the object of which was to document the author's work as a technical customer service worker and website content producer at an internet service provider. The thesis consists of a comparison of the studies with the tasks performed in the workplace, a description of different work methods and systems, and the weekly diary entries and reflection.

First, the thesis compares the benefits and lessons learned from the author's education with the skills required in the workplace. After that, the tools and systems in the workplace are presented as well as their use of in the author's work tasks. In customer service, for example, work has been carried out both by phone and with the help of ticket systems. Finally, the diary consists of weekly entries and case-specific narration, as well as weekly reflection on the tasks carried out.

The objectives set for the work were achieved and the author has achieved professional development upon completion of the thesis.

Keywords:

economic, telecommunication services, content management

Sisältö

Käytetty sanasto	6
1 Johdanto	8
2 Opintojen vertailu työelämään	9
2.1 Opinnoista saadut hyödyt	9
2.2 Opinnoista puuttuneet opit	10
3 Järjestelmät ja työtehtävät	11
3.1 WordPress -alusta	11
3.2 Plesk -palvelinohjelmisto	13
3.3 WHMCS-järjestelmä	15
4 Päiväkirjaraportointi	17
4.1 Viikot 1 ja 2	17
4.2 Viikot 3 ja 4	20
4.3 Viikot 5 ja 6	23
4.4 Viikot 7 ja 8	25
4.5 Viikot 9 & 10	27
5 Yhteenveto ja pohdinta	29
Lähteet	31

Kuvat

Kuva 1. WordPress-hallintapaneelin näkymä.	12
Kuva 2. Plesk-hallintapaneelin käyttöliittymä pääkäyttäjän näkymällä.	13
Kuva 3. WHMCS-hallintapaneelin aloitusnäkymä.	15
Kuva 4. Laskujen perintäprosessin vaiheet (Finvoicer Group Oy, 2022).	21

Käytetty sanasto

CSS	eli 'Cascading Style Sheets' on erityisesti verkkosivuille kehitetty tyyliä sivu. Dokumentteihin määritellään useita tyyliohjeita, jotka yhdistetään tietyllä tavalla yhdeksi säännöstöksi. (w3schools 2022)
HTML	Lyhenne sanoista 'Hypertext Markup Language' tunnetaan erityisesti kielenä, jolla internetsivut on kirjoitettu. (w3schools 2022)
Käyttöliittymä	Näkymä, johon on koottu palvelussa käytettävissä olevat työkalut ja ominaisuudet.
PHP	Ohjelmointikieli, jota palvelimilla käytetään upotettuna HTML-kieleen.
Plugin	Lisäosa, jolla perinteiseen WordPress asennukseen saadaan lisättyä lukematon määrä lisää ominaisuuksia ja toiminallisuuksia.
SEO	Hakukoneoptimointi, tätä suoritetaan verkkosivuille, jotta ne sijoittuisivat ja näkyisivät paremmin verkkohakutuloksissa.
Tiketti	Asiakkaan palveluita ja vikatilanteita koskeva yhteydenotto.
Tikettialusta	Sovellus tai sivusto, johon asiakkaiden luomat tiketit koostuvat yhteen paikkaan automaattisesti tiimin nähtäville.
VPN	Virtual Private Network, mahdollistaa internetyhteyden siirtämisen sijainniltaan haluttuun verkkoon.

VSCode	Visual Studio Code (eli VS Code) on avoimen lähdekoodin monialustainen, ohjelmoijille tarkoitettu tekstieditori. Se on saatavilla Linuxille, MacOS:lle ja Windowsille. (Visualstudio.com 2022)
WooCommerce	Verkkokauppa liitännäinen WordPressiin
WordPress	Maailman käytetyin sisällönhallinta järjestelmä, jonka avulla voidaan luoda verkkosivuja. Alun perin kehitetty blogialustaksi, mutta vuosien varrella kasvanut suureen suosioon verkkosivujen alustana.

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella ja seurata, millaista on työskennellä tietotekniikan alalla teknisenä asiakaspalvelijana. Varsinainen asiakaspalvelun osuus on vain murto-osa siitä, mitä työtehtäviä tähän työtehtävään lukeutuu. Työpäiviin kuuluu niin sanotut rutiinitehtävät, jotka on jaettu kaikkien työntekijöiden kesken. Jaettujen työtehtävien avulla prosessit saadaan pidettyä käynnissä, jolloin työpaikan sisäistä ylityöllistyneisyyttä syntyy mahdollisimman vähän. Näiden tehtävien lisäksi jokaisella on omat vastuualueensa, joiden hoitamisesta esimerkiksi sairastapauksien sattuessa on muistettava itse sopia kollegoidensa kanssa.

Tämän päiväkirjamallisen opinnäytetyön seurantajakso on suoritettu Euronic Oy -nimisessä yrityksessä. Kyseisen yrityksen brändeihin kuuluvat tunnetuimpina mm. Domainkeskus, Nettihotelli ja Super Cloud. (domainkeskus.com/blog, 2022) Yritys on osa ruotsalaisomisteista Miss Group -konsernia, jossa Suomessa toimivat myös Euronicin sisaryhtiöt Seravo Oy ja MMD Networks Oy. Yritysten välillä on tiivistä yhteistyötä. Tällä tavalla osaamisalueita saadaan laajennettua kustannustehokkaasti ja työntekijät saavat kokemusta monipuolisemmista työtehtävistä.

Seurantajakson alkaessa on työsuhteeni kestänyt yhtäjaksoisesti hieman yli vuoden. Aloitin urani yrityksessä harjoittelijana, ja harjoittelun päätyttyä minua kysyttiin kesätöihin. Kesätöiden jälkeen jatkoin osa-aikaisena ja myöhemmin sitten täysipäiväisenä. Opinnäytetyön tyypiksi on valittu päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö juuri työtilanteen vuoksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tukea ja seurata opiskelijan kasvua ammattimaiseksi työntekijäksi.

2 Opintojen vertailu työelämään

2.1 Opinnoista saadut hyödyt

Tietojenkäsittelyn koulutuksessa käydään monia asioita ja aihealueita hyvin pääpiirteittäin läpi. Koulutuksen alussa opiskelijat pyritään saamaan sinuiksi perustason ohjelmoinnin, informaatioteknologian ja tietoturvan perusteiden kanssa. Myös projektinhallintaa harjoitetaan lähes jokaisella kurssilla, joka on todella tärkeä taito osata soveltaa työelämässä. Koulutussuunnitelmaan kuuluvat talouden ja matematiikan kurssit ovat suuremmaksi hyödyksi työelämässä, kuin moni näillä kyseessä olevilla kursseilla istunut osaisi äkkiseltään kuvitella. Näillä kursseilla tulee huomaamattaan sinuiksi esimerkiksi Excelin käytön kanssa, joka on enemmän kuin hyödyllinen ohjelma osata käyttää sujuvasti päästessä työelämään. Mitä pidemmälle ammattikorkean opinnoissa etenee, sitä enemmän huomaa kuinka käytännönläheiseksi koulutuskokonaisuus on koostettu.

Koulutuksessa saatujen oppien hyöty tulee esille työelämässä, kun eteen tulee uusi projekti tai työtehtävä, jossa työntekijänä huomaa, että käsiteltävä aihe ei olekaan täysin vieras. Itseoppineisuus ja kiinnostuneisuus käsiteltäviä asioita kohtaan ovat todella merkittävässä roolissa, silloin kun työpaikalla otetaan uusia tehtäviä työn alle. Mikäli uusi aihe on entuudestaan tuttua, on tärkeää olla oma-aloitteinen ja tuoda oma osaamisensa julki. En tiedä onko olemassa tiimiä tai esimiehiä, jotka eivät arvostaisi oma-aloitteisuutta. Tällä on monesti myös positiivinen vaikutus työilmapiiriin, ja se luo avoimuutta työyhteisöön.

Olen havainnut että, työntekijät tarttuvat herkemmin ja mieluummin uusiin tehtäviin, silloin kun huomataan, että useampi tekee sitä. Mikäli yhteisöstä löytyy esimerkiksi muutama kaikkietävä tekijä, niin helposti voidaan nojautua siihen ajatukseen että, kyllä tuon joku muu hoitaa. Pitkässä juoksussa tällainen käytös saattaa aiheuttaa työntekijöiden keskuudessa lamaantumista, ja työn muuttumista yksitoikkoiseksi suorittamiseksi. Tällaisissa tilanteissa nousee esille koulutuksessa saadut opit projekti- ja ryhmätyöskentelyn osalta.

2.2 Opinnoista puuttuneet opit

Opintosuunnitelmia voitaisiin pyrkiä kehittämään vielä entistä enemmän käytännönläheisimmiksi, mutta tämäkin onnistuisi vasta sitten, kun kyseisiin projekteihin tai tehtäviin liittyvät teoriat ovat käsitelty mahdollisimman laajasti. Oppimista eivät luultavasti edistä projektityöt, jotka käsittelevät aihealueita, joista opiskelijoilla ei ole hajuakaan. Tällainen oppimismalli saattaa viedä opiskelijoilta motivaation perehtyä kyseessä olevaan aiheeseen, sillä heiltä vaaditaan enemmän kuin todellisuudessa olisi mahdollista osata. Tällaisissa tilanteissa opiskeltavaa tulee tukahduttavan paljon, ja mielenkiintoa voi olla vaikea pitää yllä.

Täysin sama kaava pätee työelämässä, sillä mikäli uusia projekteja tai tehtäviä vain määrättäisiin mielivaltaisesti satunnaisille työntekijöille, saataisiin melko pian luotua työympäristöön negatiivisuutta ja haluttomuutta töiden hoitamiseen. Kun asiat käydään läpi säännöllisillä palavereilla, ja keskustellaan henkilöstön osaamisalueista, saadaan helpotettua kaikkien taakkaa töiden jakamisella tasapuolisesti.

Koulutusohjelmaan voitaisiin lisätä nykyaikaisiin sisällönhallintajärjestelmiin keskittyviä kurssikokonaisuuksia. Tietojenkäsittely puolelle erikoistuessa, on lähes poikkeuksetta mahdotonta olla törmäämättä esimerkiksi WordPressillä tai Joomlailla rakennettuihin verkkosivustoihin. Tällaisilla kursseilla voitaisiin myös tutustua yhä enemmän ja enemmän aiheelliseksi tulevaan SEO-optimointiin, eli hakukonenäkyvyyden parantamiseen. Hakukonenäkyvyyden merkitys kasvaa jatkuvasti, sillä verkkosivustoja ja -kauppoja perustetaan internetiin jatkuvalla tahdilla (conductor.com, 2022). Tämänkaltaisia opintoja voitaisiin vähintään suositella valittavaksi esimerkiksi valinnaisiin opintoihin, sillä niistä saadut opit eivät varmasti mene hukkaan siirryttäessä työelämään, vaikka oppimateriaalit eivät olisikaan aivan tuoreimmasta päästä.

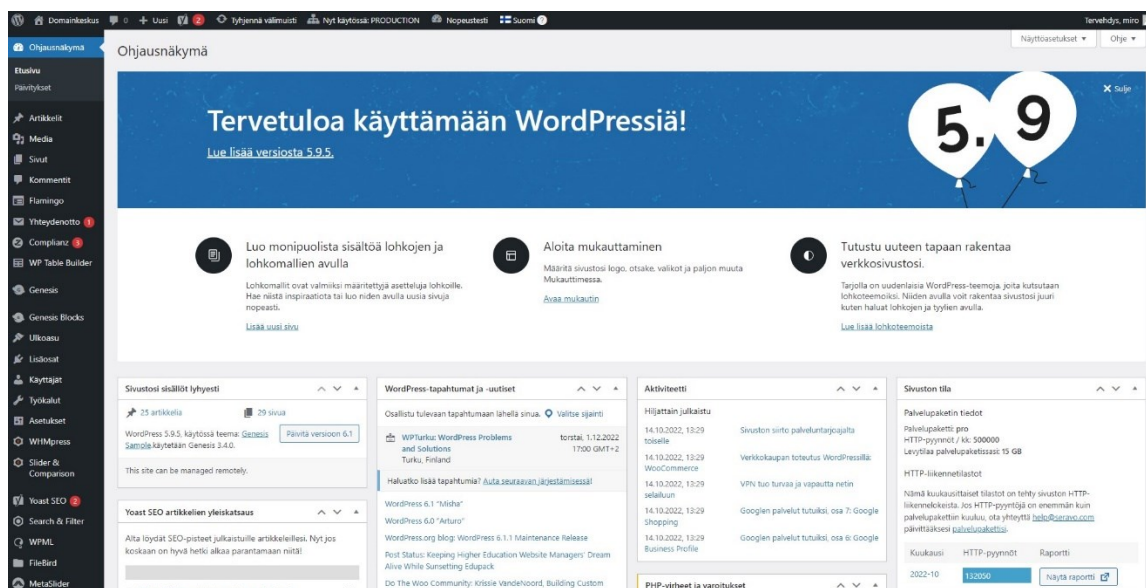
3 Järjestelmät ja työtehtävät

Jokapäiväisesti käytössä olevat työkalut ja järjestelmät on hyvä tuntea mahdollisimman tarkasti. Tällaiset palvelut kehittyvät jatkuvalla tahdilla, ja tässä kehityksessä mukana pysyminen vaatii työntekijältä todellista oma-aloitteisuutta ja mielenkiintoa omaa kehitystään kohtaan. Tähän kappaleeseen on tiivistetty kirjoittajan työssä käytetyimpien järjestelmien perusteita ja hieman tietoa niistä.

3.1 WordPress -alusta

WordPress -alusta mahdollistaa lukemattomia variaatioita niin ulkonäön, toiminnallisuuksien ja sisällön osalta. Alkuperäiseen blogikirjoitus tarkoitukseensa vuonna 2003 kehitetty WordPress itsessään on alustana hieman vajavainen silloin, kun puhtaasti tarkoituksena on rakentaa verkkosivustoja. Alustalle asennettavat liitännäiset kuitenkin tekevät tähän asiaa muutoksen, ja mahdollistavat täten alustan muokkaamisen lähes mihin vain käyttötarkoitukseen soveltuvaksi. Liitännäisiä on tarjolla sekä maksullisia että ilmaisia, näistä jo pelkästään jälkimmäisiä on saatavilla monia kymmeniätuhansia. Tarjolla on verkkokauppoja, ulkoasupaketteja, toimitusintegraatioita, muokkaustyökaluja, tulostuspohjia ja lukemattomia muita erilaisia lisäosia, joilla verkkosivustoja voidaan räätälöidä juuri halutunlaisiksi.

Ei olekaan siis ihme, että WordPress on maailman käytetyin julkaisualusta ja sisällönhallintajärjestelmä, jonka suosio on yhä edelleen suuressa kasvussa. On arvioitu, että noin 45 % maailman verkkosivustoista käyttää jo WP:tä julkaisualustanaan. (Hubspot.com, 2022) Eniten käyttäjiä kiehtoo järjestelmän monipuolisuus, ilmainen käyttöoikeus ja räätälöintimahdollisuudet. Kyseisen alustan käyttäjäyhteisö on suuren suosion myötä hyvinkin laaja, ja yllättävän tiivis. Alustan virallisilla verkkosivustoilla ja keskustelupalstoilla on kymmeniä tuhansia aktiivisia käyttäjiä, joten tukea on saatavilla todella kattavasti. Kuvassa 1 näkyy oma aloitusnäköni, kun kirjaudun sisään kotisivujemme WordPress-hallintapaneeliin pääkäyttäjänä.



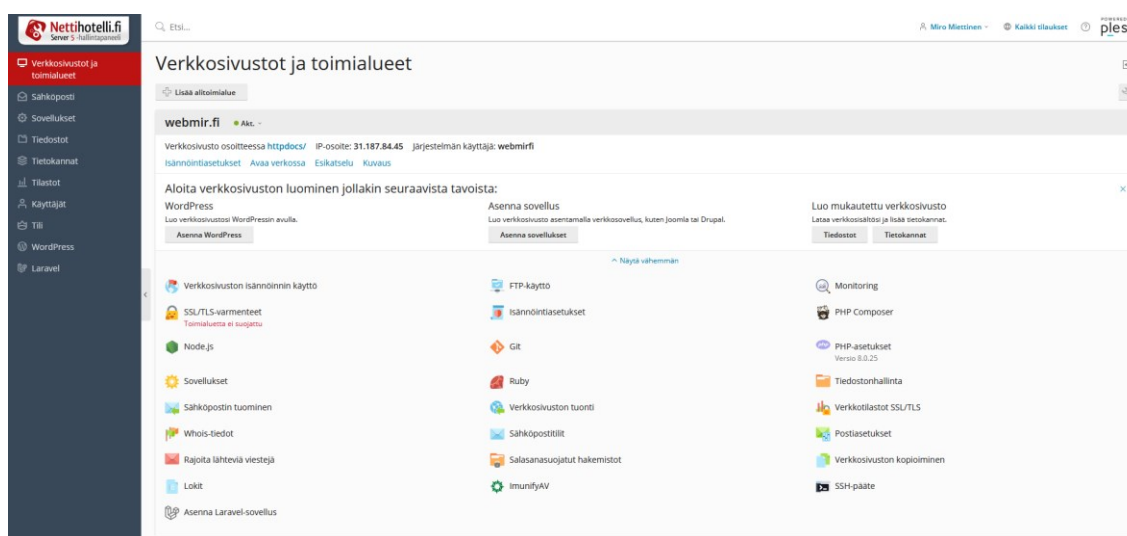
Kuva 1. WordPress-hallintapaneelin näkymä.

WordPress on julkaisualustana todella käyttäjäystävällinen, ja tässä piileekin mielestäni kyseisen järjestelmän suosion suurin syy. Etulyöntiaseman järjestelmälle antaa esimerkiksi saatavuus monelle kielelle, palvelun aktiiviset päivitykset ja aiemmin mainittu laaja käyttäjäyhteisö, josta on tukea saatavilla kattavasti.

3.2 Plesk -palvelinohjelmisto

Plesk on ohjelmisto, jonka voi asentaa käyttöön palvelimelle tai paikallisesti tietokoneelle. Ohjelmistoa käytetään internetpalveluiden hallintaan suoraan graafisen käyttöliittymän kautta, erinäisillä kuvakkeilla ja toiminnoilla. Tätä kautta muutokset ja muokkaukset on helppo tehdä, vaikka ei omaisikaan suurempaa kokemusta komentorivin käyttämisestä. Muita vastaavia tunnettuja järjestelmiä ovat esimerkiksi CPanel ja DirectAdmin (stackshare.io, 2020).

Pleskissä käyttäjät pystyvät muokkaamaan esimerkiksi verkkosivujensa sisältöä, muokkaamaan ja luomaan sähköpostiosoitteita, sekä käynnistämään vaikka FTP-yhteyksiä kuvassa 2 näkyvän käyttöliittymän kautta. Tietysti samat muutokset onnistuvat tekniseltä tuelta, sillä ylläpitäjillä on aina pääkäyttäjän oikeudet asiakkaiden palveluihin. Itsestään selvää on sanomattakin se, että ilman asiakkaan pyyntöä tai raskauttavaa syytä ei ole aiheellista tutkia tai muokata asiakkaiden tietoja.



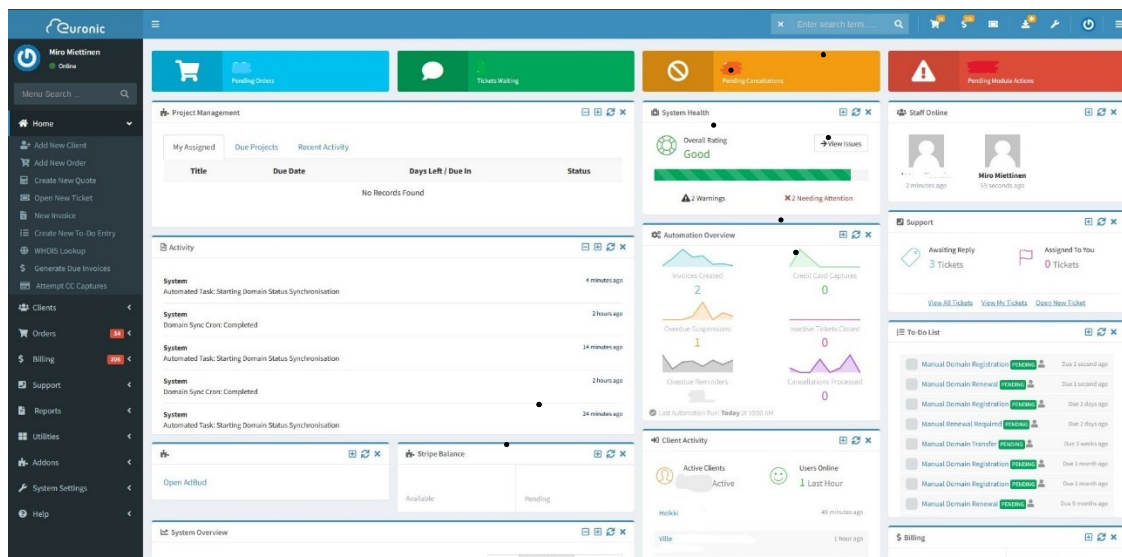
Kuva 2. Plesk-hallintapaneelin käyttöliittymä pääkäyttäjän näkymällä.

Euronic Oy:lta tilattavissa jaetun palvelinympäristön verkkohotelleissa on aina käytössä oletusarvoisesti Plesk-hallintapaneeli. Hallintapaneeli määritellään käyttöön aina palvelinkohtaisesti, sillä yhdellä yksittäisellä palvelimella ei voi olla käytössä kuin yksi ja sama hallintajärjestelmä. Mikäli asiakkaalla sattuu olemaan

tarvetta räätälöidylle palvelinsuunnitelmalle, tai kokonaan omalle palvelinympäristölle, on tarjolla myös kokonaan omia virtuaalipalvelimia, jolloin asiakas saa itse päättää mitä käytössä olevalle palvelimelleen haluaa asentaa.

3.3 WHMCS-järjestelmä

WHMCS on internetpalveluiden ja hosting tarjontaan kehitetty hallintajärjestelmä, jolla palveluita ja virtuaalisia tuotteita, kuten verkkotunnuksia voidaan helposti asettaa myytäväksi ja hallittavaksi asiakkaille. Samainen hallintajärjestelmä toimii samalla verkkokauppana, kuin asiakassivujen toiminnallisuuksien käyttöpaikkana. Ylläpitäjän näkymän kautta tapahtuvat aina niin uusien tilauksien hyväksyntä, kuin asiakkuuksien hallinta ja palvelusuunnitelmien muokkaus. Kuvassa 3 näkyy WHMCS-hallintapaneelin aloitusnäky kirjautuessa sisään järjestelmään pääkäyttäjänä.



Kuva 3. WHMCS-hallintapaneelin aloitusnäky.

Lyhenne WHMCS itsessään tulee sanoista "Web Host Manager Complete Solution" (Servermania, Mark Lahn, 2020), joka on hyvin havainnollistava nimi ottaen huomioon palvelun käyttötarkoituksen. Nimelle on vaikea antaa suoraa suomennosta, mutta nimi tarkoittaa suomennettuna jotakuinkin internetpalveluiden ylläpitoon, eli hostaamiseen kehitettyä täydellistä ratkaisua. WHMCS on hyvin integroitavissa muihin palveluihin, sillä kyseistä hallintajärjestelmää käytetään maailmanlaajuisesti. Tämä helpottaa uusien

tuotteiden myyntiin asettamista, sillä useimmiten tarjolla on valmis moduuli, jolla tuote tai palvelu on asetettavissa myyntiin ja asiakkaiden käytettäväksi suoraan WHMCS-asiakassivujen kautta. Kuten aiemmin käsitelty WordPress, on myös WHMCS palvelun käyttäjäyhteisö hyvin laaja, joten tukea on saatavilla virallisilta tukisivustoilta erittäin kattavasti.

4 Päiväkirjaraportointi

4.1 Viikot 1 ja 2

Aloitin työni seurantajakson opinnäytetyön kirjoittamista silmällä pitäen maanantaina 9.5. Tämä päivä alkoi tyypilliseen tapaan aamulla kello 7.00 tikettijärjestelmämme viestien läpikäymisellä. Käytössämme on Intercom-tikettijärjestelmä, joka mahdollistaa tikettien osoittamisen suoraan oikealle henkilölle, tai vaihtoehtoisesti työryhmälle, johon kuuluu useampi työntekijä. Käytössämme olevat ryhmät, joihin viestejä voidaan ohjata ovat: Asiakaspalvelu, Laskutus, Sysadmin, Myynti, SOK ja ALSO. Näistä kaksi viimeistä ovat niin sanottuja ohituskaistoja suurimmille asiakkaillemme. Itselläni aktiivisessa seurannassa näistä jonoista on kaksi ensimmäistä. Aamurutiineihini kuuluu viestien kohdistus oikeille henkilöille, mikäli itse en kyseessä olevaa asiaa osaa hoitaa tai ratkaista. Tässä samalla tapanani on myös toimenpiteitä vaatimattomien tikettien sulkeminen. Tämän jälkeen tarkastan vielä erillisistä sähköpostijonoista suoraan laskutuksellemme tulleet viestit ja oman henkilökohtaisen sähköpostini.

Kun olen saanut sähköpostit tarkasteltua ja hoidettua nopeat ja rutiininomaiset yhteydenotot pois alta, siirryn WHMCS-järjestelmän puolelle hyväksymään edellisenä iltapäivänä ja mahdollisesti yöllä tulleet uudet tilaukset. Tässä hyväksymisprosessissa tarkistan asiakkaan syöttämät tiedot, ja varmistan mahdollisen syötetyn yrityksen tiedot, tai vaihtoehtoisesti henkilötunnuksen oikeellisuuden, ennen kuin lopullisesti rekisteröin esimerkiksi verkkotunnukset asiakkaan nimiin ja avaan näille palvelut käyttöön.

Vuodenvaihteen tienoilta saakka olen avustanut asiakkaiden verkkosivustojen muutospyyntöjen toteuttamisessa, sekä muissa erilaisissa työtehtävissä MMD Networksilla. On ollut hienoa huomata, miten tuomalla esiin omaa osaamistaan on mahdollista saada itseään varten luotuja työtehtäviä ja titteleitä yrityksessä. Tähän työtehtävään ei varsinaisesti haettu ketään, vaan olin tuonut aiemmin oman kiinnostukseni WordPressiä kohtaan julki. Myöhemmin MMD:llä kaivattiin

avustusta runsaiden muutospyyntöjen kanssa, jolloin tietotaitoni muistettiin, ja minua pyydettiin verkkosivutoteutusten projektipuolen ryhmään mukaan.

Toisella viikolla sain toteutettavakseni erään asiakkaan muutospyynnön, jossa hän halusi WooCommerce PDF Invoices & Packing Slips -nimisen lisäosan ominaisuuksia muokattavan. Heidän verkkokaupastansa tulostamissaan lähetyslistoissa, olivat asiakkaan yhteystiedot väärin sijoiteltuna A4-kokoisella paperilla. He halusivat yhteystietojen tulostuvan paperin vasempaan ylänurkkaan, jotta he voisivat käyttää standardisoituja ikkunallisia kirjekuoria kirjeiden ja tilausten lähettämiseksi. Kyseinen lisäosa ei mahdollistanut tulostuspohjan muokkaamista suoraan käyttöliittymästä visuaalisilla drag and drop -työkaluilla, vaan käyttöön piti ottaa kustomoitava tulostuspohja, jota muokataan itse PHP-koodia muokkaamalla.

Koodin muokkaamiseen ehdottomana työkaluna itselläni on käytössä Visual Studio Code, jonka sujuvaan käyttöön olen oppinut koulukurssiemme avustuksella. Kyseisen sovelluksen käyttöliittymä on hyvin miellyttävä, ja koodin muokkaamiseen on tarjolla käteviä työkaluja ja opasteita. Hyvin pian käyttäessäni VSCodea työkannettavallani, huomasin että sovellus toimii todella tahmeasti, eivätkä koodinmuutokset tahtoneet mennä läpi millään. Aloitin heti vianselvityksen, johon hyvinkin äkkiä löytyi ratkaisu kannettavani puutteellisista käytössä olevista resursseista. RAM, eli käyttömuistin käyttöaste pyöri, taukoamatta yli 90 %:ssa, joten käytössä ollut 8 Gt ei selvästikään ollut riittävästi työtehtävieni hoitamiseen. Onnekseni yrityksessämme ei tarvitse hiljaisesti hyväksyä ongelmia, vaan toin asian pikimmiten julki esihenkilöstöllemme ja tietokoneeseeni tilattiin uusi 16-Gigatavuinen DDR4-muistikampa vanhan 8-gigatavuisen tilalle. VSCoden lisäksi muutkin käyttämäni sovellukset muuttuivat kertaheitolla sujuvammiksi käyttää, ja tätä myöden myös oma työttehokkuuteni sai lisäystä.

Tämän prosessin jälkeen pääsin takaisin PHP-koodin muokkauksen pariin, johon perehtymiseen, ja kyseessä olevan lisäosan toiminnallisuuden tutustumiseen sain viettää muutaman päivän kuluva viikosta. Kyseinen lisäosa on hyvin laajalti käytetty, mutta siitä löytyi virallista dokumentaatiota hyvin vähän. Edes

perinteinen YouTube-videoihin turvautuminen ei onnistunut, sillä ohjevideoita ei juurikaan kyseiselle lisäosalle ole julkaistu. Loppujen lopulta onnistuin paikantamaan oikeat ja tarvittavat rivit, joille muutoksia oli tehtävä. PHP-kielessä käytetään usein niin kutsuttuja ankkureita, joilla erilaisia funktiota tuodaan yhteen ja otetaan käyttöön, mikäli tarvittavat informaatiot näihin löytyvät. Tulostuspohjan muokkaus halutunlaiseksi onnistui siirtämällä koodirivit, jotka hakevat asiakkaan syöttämät yhteystiedot, ylemmäksi tulostuspohjassa ja luomalla pohjalle marginaalit sivu- ja yläreunaan, jolloin tiedot tulostuvat paperille oikeaan kohtaan.

Viikkojen analysointi

Ensimmäiset viikot seurantajaksolta sujuivat totutellen uuteen tapaan kirjata jokaisen työpäivän päätteeksi tehtyjä työtehtäviä ja 'kohokohtia' ylös itselle muistiin. Tämä oli samalla virkistävää, mutta tavallaan myös kuormittavaa joinakin päivinä, kun alkoi jo muutenkin tuntua siltä, että työpäivä ei pääty milloinkaan. Omien työtehtävien läpikäyminen viikoittain on oiva tapa seurata omaa kehittymistään työntekijänä, ja tällöin pysyy itsekkin kartalla siitä, mitä sitä oikein tuleekaan tehtyä työkseen. Kun pysähtyy miettimään aina päivän tehtyjä töitä, saa samalla helposti kirjattua itselleen ylös seuraavalle päivälle jääneet työtehtävät.

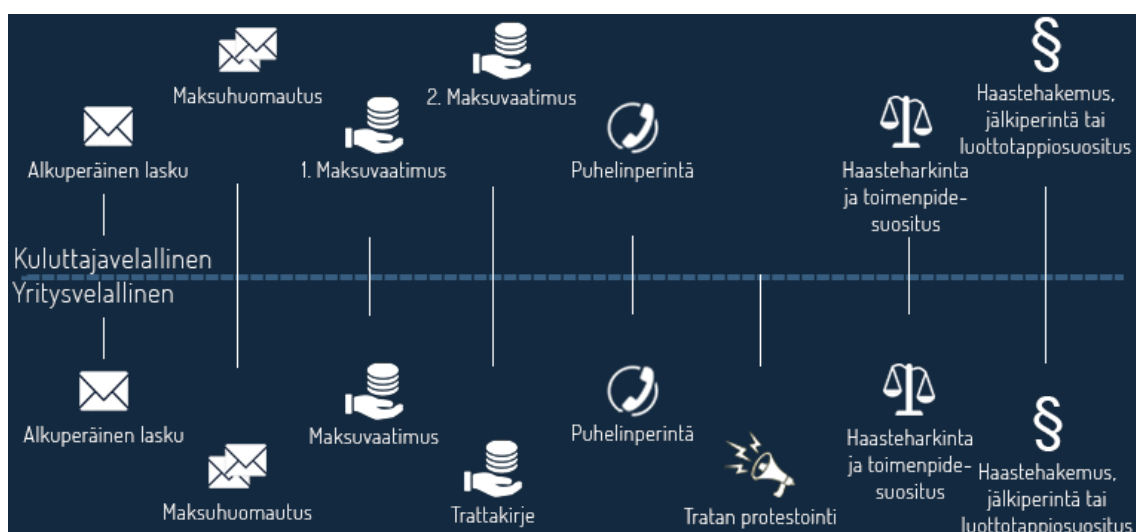
4.2 Viikot 3 ja 4

Työtehtäviini kuuluu myös yrityksemme laskutuksesta vastaavan tehtävät. Työpaikallamme asiakaspalvelu ja laskutus tekevät lähes saumatonta yhteistyötä, ja jaamme usein työtehtäviämme omien kiireidemme mukaan kollegoiden kesken. Tämänhetkinen toimintavahvuutemme on kolme täysipäiväistä asiakaspalvelijaa, sekä minun lisäksi yksi, jonka kanssa työskentelemme pääosin laskutuksen puolella. Yhteensä meitä on asiakaspalvelun puolella siis viisi tekijää.

Tyypillisimpiä tapauksia, joita laskutuksen puolella hoidetaan ovat, reklamaatiot ja tulkinnanvaraiset tapaukset. Asiakkaat haluavat usein käydä asiat läpi puhelimitse ja mahdollisimman pikaisesti, mutta käytäntönämme on pyytää asiakkaalta aina viestit kirjallisina sähköpostitse. Tämä käytäntö helpottaa meidän päässämme selvitystyötä, ja mahdollisia jälkikäteen puitavien seikkojen muistamista. Joudumme aika ajoin referoimaan asiakkaillemme yrityksemme sopimusehtoja, jonka takia myös viestittely on tällöin selkeämpi vaihtoehto kuin esimerkiksi puhelimitse keskusteleminen tai reaaliaikaisesti chatissa. Useimmiten käyttöehdoista joudumme muistuttamaan soveliaista käytöstavoista ja asiallisesta kanssakäymisestä. Ihmisillä on havaintojeni mukaan tapana olla hieman jopa hyökkäviä, kun eivät halua myöntää esimerkiksi omaa virhettään tai osaamattomuuttaan. Useasti kyse on vain kuitenkin hävinneestä laskusta, joka on sittemmin mennyt perintään, jonka jälkeen näissä tilanteissa asiakas usein nostaa tarpeettomasti suuren haloon. Asiat ovat kuitenkin lähes aina poikkeuksetta keskusteltavissa ja sovittavissa, ilman suurempia toimenpiteitä. Asiakaspalvelijan roolissa on tämänkaltaisissa selvitystilanteissa hyvin tärkeää pysyä rauhallisena ja asiallisena, sillä asiakkaille viisastelu ja tiuskiminen ei johda muuhun kuin suurempiin selkkauksiin ja tilanteiden tulistumisiin.

Yrityksemme on ulkoistanut laskujen lähettämisen ja saatavien perinnän laskutus- ja perintäpalvelu Finvoicer Group Oy:lle, jonka kanssa teemme päivittäin jatkuvaa yhteistyötä. Alla oleva Kuva 4. havainnollistaa yrityksemme laskujen kulku- ja perintäprosessia. Noin neljäsosa laskutukseen saamistamme

tiketeistä onkin juuri Finvoicerilta tulleita yhteydenotto- tai selvityspyyntöjä. Asiakkaamme kysyvät hyvin usein laskuttajaltamme palveluihin tai laskusisältöihin liittyviä asioita, mutta tällaiset viestit Finvoicer välittää suoraan meille ja me vastaamme asiakkaille suoraan. Olemme kyllä laskujemme tekstiosioihin selventäneet, että vain maksamiseen liittyvät asiat hoidetaan Finvoicerin kanssa, mutta kaikki palveluihin liittyvät kysymykset tulisi kohdistaa suoraan meille. Tällaisen toimintamallin noudattamisen toivominen on kuitenkin vain kaukaista utopiaa ajatellen tuhansia erilaisia asiakkaitamme.



Kuva 4. Laskujen perintäprosessin vaiheet (Finvoicer Group Oy, 2022).

Seurantajakson neljännelle viikolle osuva touko-/kesäkuun vaihde on totuttuun tapaan hyvin kiireinen ja työläs, sillä laskutuksemme vastaa aina mm. tilitys- ja myyntiraporttiamme toimittamisesta kirjanpitäjällemme kuun vaihteessa. Tehtävänä on koostaa vanhojen ja uusien sivujen kautta tehtyjen tilausten ja uudistusten määrät tuoteriveittäin dokumentteihin, joista käy ilmi palveluista veloitetut summat arvonlisäverollisesti, sekä ilman. Keräämme myös rekisterinpitäjiltämme ennakkomaksutileillä olevat saldot, ja tarkistamme heidän kauttaan suoritettua hankinnat sekä uudistustilaukset. Työtehtäviini kuuluu kuunvaihteessa myös käytön mukaan laskutettavien virtuaalipalvelinasiakkaidemme laskuttaminen .

Viikkojen analysointi

Kuten raportoinnin yhteydessä mainittua, ovat kuukauden viimeinen ja ensimmäinen viikko laskutuksen puolella aina kaikkein kiireisimpiä. Näillä viikoilla raportoinnin merkityksellisyys on korostunut suuresti, sillä päivät ovat niin hektisiä, että kaikkia suoritettuja tehtäviä ei enää millään esimerkiksi kuukauden päästä muistaisi. Raportoinnista on ollut hyötyä myös kaikkien tarvittavien rutiinitehtävien suorittamisen seuraamisessa, sillä joskus nimittäin kaikkein yksinkertaisimmat tehtävät voivat jäädä huomiotta kiireen takia.

Nämä viikot ovat korostaneet hyvin myös kommunikoinnin merkitystä kollegoiden kanssa, jotta työaika ei tule käytettyä turhaan samojen työtehtävien parissa. Tällaiselta tilanteelta olemme onneksi ainakin minun aikanani onnistuneet välttymään.

4.3 Viikot 5 ja 6

Olen työpaikkamme työsuojeluvalltuutettuna hyvinkin positiivisin mielin siitä, että työntekijöille jaetaan satunnaisesti muunlaisiakin työtehtäviä, kuin pelkällä näyttöpäätteellä istumista ja töiden hoitamista tietokoneella. Vaikka työnkuva olisi kuinka tekninen, niin jokainen pystyy suorittamaan toimistolla perinteisiä askareita, kuten roskien ja pahvien ulosvientiä, tiskien tyhjentämistä tiskikoneesta tai yleistä järjestelyä toimiston oleskelutiloissa. Olemme kollegani kanssa esimerkiksi koonneet lähes kaikki toimistollamme olevat sähkösäätöiset työpöydät, sekä näihin kiinnitettävät melua vaimentavat välisermit. Vastaavanlaisiin tehtäviin on kannattavaa aina suostua, sillä istumatyön ohessa kaikenlainen 'hyötyliikunta' on erittäin suureksi hyödyksi omalle hyvinvoinnille. Tämän lisäksi on erittäin hienoa, että työpaikkamme tarjoaa mahdollisuuden seisomatyöskentelyyn edellä mainittujen sähkösäätöisten työpöytien ansiosta. Pysin itse työskentelemään vähintään puolet päivästä seisoma-asennossa, sillä tällä on huima vaikutus parempaan työergonomiaan. Selkäliitto on tehnyt ja seurannut useita tutkimuksia koskien seisomatyön hyötyjä. Tärkeimmässä roolissa eivät kuitenkaan ole vaihtoehtoiset työpisteratkaisut, vaan ihmisten oma suhtautuminen ja toimintamalli.

Seisomatyöskentely on yleistynyt aktiivisten työpisteiden myötä viime vuosina. Seisominen parantaa vireystasoa ja lisää työn tehokkuutta. Pelkkä seisominen ei kuitenkaan ole hyväksi, päivän aikana olisi hyvä vaihdella työasentoja ja istua myös välillä. (Selkäliitto ry, 2022)

Kesäaikaan olen työskennellyt pääosin etänä kotoa käsin, sillä kesälomien takia toimistollamme on kesäisin hyvin hiljaista. Tämän lisäksi monet työntekijöistämme asuvat pidemmän matkan päässä toimistoltamme, joten etätyöskentely on heille oiva ratkaisu arkielämän aikatauluttamiseksi. Itsellenikin etätyö on mahdollistanut työskentelyn myös muualta kuin toimistolta tai kotoa käsin. Kesällä vietin itse muun muassa aikaa perheemme kesämökillä töitä tehden, sillä tämä tuo todella mukavaa vaihtelua arkiseen konttorielämään.

Viikkojen analysointi

Kesähelteiden ollessaan kuumimmillaan on ollut välillä todella vaikea keskittyä herkeämättä töiden hoitamiseen. Onneksi myös asiakaspalvelun puolella on ollut kuumina jaksoina paljon normaalia hiljaisempaa, sillä myös asiakkaamme ovat löytäneet tiensä ulos nauttimaan lämpimistä ilmoista. Tällaisina kuumina päivinä yllättää itsensä yhä useammin keskustelemassa kollegoiden kanssa tai tekemässä työviihtyisyyttä lisäävää yleissiivousta toimistollamme, mikäli sattui olemaan toimistolla työpäivää viettämässä.

Hiljaisina jaksoina on työajalla ollut hyvin aikaa kouluttaa itseään ja ylläpitää omia oppeja järjestelmistämme, tutkimalla aivan suoraviivaisesti esimerkiksi omien palveluistemme tilaus- ja käyttöönottoprosessia. Tämä on asia mikä tuntuu herkästi unohtuvan, sillä usein näkee palveluidemme käytön vain työntekijän näkökulmasta, eikä oikein osaa enää asettua asiakkaan rooliin. Asiakasta on paljon mukavampi neuvoa ongelmatilanteissa, kun on itse nähnyt ja saanut toistettua kyseessä olevan ongelman. Tällöin asiakaskin saa paljon ammattimaisemman kuvan saamastaan palvelusta.

4.4 Viikot 7 ja 8

Juhannusviikolla asiakaspalvelun puolella huomasin hyvin, kuinka ihmiset aloittavat kesälomiaan ja pyytävät avustusta enimmäkseen lomavastaajien kytkemiseksi sähköpostiin, tai poikkeusaukiolo ilmoituksien lisäämistä verkkosivuilleen. Huomaavaisimmat asiakkaamme myös kyselevät laskujensa ja palveluidensa perään, ja varmistavat, että heidän lomakaudelleen ei osu mitään kriittisiä laskuja palveluiden toiminnan kannalta. Toisaalta ääripäitäkin näistä ihmisistä tuntuu löytyvän prosentuaalisesti hyvinkin paljon. Kuuluisimpiin saamiimme asiakaspalautteisiin kuuluukin esimerkiksi: "Ettehan te nyt kesällä lähetä laskuja" tai "Kenellä nyt kesällä on rahaa laskuihin laittaa".

Järjestelmämme ovat asetettu automaattisesti muistuttamaan asiakkaitamme päättyvistä palveluista, mutta siltikin maksettujen sopimuskausien päättyminen tuntuisi tulevan käyttäjille aivan kuin yllätyksenä. Näissä tilanteissa asiakas yleensä havahtuu jälleen, kun saa ulkoistetulta laskuttajaltamme Finvoicerilta maksuhuomautuksen tai maksuvaatimuksen. Inhimillisyyden nimissä katsommekin tapauskohtaisesti aina, minkälainen maksukäyttäytyminen asiakkaalla on esimerkiksi aiemmin ollut, ja toimimme sen mukaan.

Itsellänikin alkoi kesälomani ensimmäinen puolikas tässä vaiheessa seurantajaksoa ja jatko tästä eteenpäin tuleekin tapahtumaan kesälomani jälkeen.

Palasin työarjen pariin kolmen viikon ajaksi. Tästä eteenpäin työnkuvani vaihtuu pikkuhiljaa pois asiakaspalvelun piiristä, ja siirryn vastaamaan laskutuksestamme ja WordPress-sivustojen sisältöpäivityksistä täysipäiväisesti. Pysyn asiakaspalvelutehtävissä vielä kuitenkin yrityksemme kesälomajakson ajan, jotta työtaakka jakautuu tasaisesti työssä oleville.

Lomalta palatessani minulla oli kuunvaihteen jäljiltä työlistalla vielä erään brändimme jälleenmyyjien provisioiden maksaminen. Asiakassivuiltamme on listattuna muutamia jälleenmyyjä, joiden kanssa on voimassa edelleen vuosia sitten käytössä ollut provisiointi-ohjelma. Heidän kauttaan palveluita tilanneet

asiakkaat tuovat jälleenmyyjälleen prosentuaalisen osuuden palkkiota maksamistaan palveluista. Näiden palveluiden kirjautuessa maksetuksi meille, koostuvat ne kuukausittain automaattisesti meille toimitettavaan raporttiin, jonka pohjalta luon jokaiselle jälleenmyyjälle maksukuitin ja suoritan heille palkkionmaksun ostolaskuna Finvoicerin järjestelmässä. Nykyisin käytössämme oleva affiliate-ohjelma on toteutettu täysin eri tavalla, eikä se vaadi läheskään näin paljoa enää manuaalista työtä. Vanhoja jälleenmyyjä ei kuitenkaan voida siirtää uuden ohjelman alaisuuteen, sillä käyttöehdot ja toimintamallit ovat muuttuneet vuosien mittaan.

Viikkojen analysointi

Seurattujen viikkojen välissä ollut kesäloma teki tehtävänsä, sillä töissä kertyneet huolet ja paineet unohtuivat täysin. On tärkeää osata erotella työaika omasta vapaa-ajasta, sillä uuden oppiminen ja tiedon sisäistäminen on prosessi, jossa vapaa-aika on merkittävässä roolissa. Tähän ei helpotusta tuo myöskään nykyisin merkittäväksi trendiksi noussut etätyö. Kun työt suoritetaan kotona, muuttuu työn ja vapaa-ajan välinen raja äkkiä hyvin häilyväksi, sillä pelkällä tietokoneen sulkemisella on vaikea saada esimerkiksi keho ja aivot ymmärtämään töiden päättyneen. Tähän kohtaan onkin hyvä kehittää itselleen jonkinlainen rutiini, jolla voi itsensä vaihtaa niin sanotusti vapaalle. ”Työn ja vapaa-ajan väliset rajat luovat pohjan psyykkiselle hyvinvoinnille, kun aikaa jää myös sosiaalisille suhteille, unelle ja unelmoinnille” (Ari Väänänen, 2021)

Ihminen ei ole kone, eikä se kykene työskentelemään taukoamatta. Tässä on ollut itselläni suuri oppimisen paikka, sillä ylityöt ja pitkät työviikot eivät ole ikinä tuntuneet itselle vastenmielisiltä. Työn kuormittavuutta ei helposti huomaa, kun työnkuva on mieluisaa. Tehokkuuden ylläpitämiseksi tauot ja lomat ovat kuitenkin ehdottoman tärkeitä.

4.5 Viikot 9 & 10

Seurantajakson viimeisillä viikoilla lähin kollegani laskutuksen puolelta jäi vaihteeksi nyt kesälomalle, joten minulle jäi hänenkin vastuualueellaan olevat tehtävät. Näiden lisäksi sain myös työlistalleni hyvin mielenkiintoisia ja kiehtovia työtehtäviä. Suurimpana projektina pääsin osallistumaan brändimme Domainkeskuksen uusien verkkosivujen sisällönsiirtoon vanhoilta sivuilta ja uusien sivujen muokkaus- & optimointiosuuksiin. Uusien verkkosivujen pääasiallisesta toteutuksesta vastaa sisaryhtiömme MMD, joille olenkin jo kuluneiden viikkojen aikana suorittanut erinäisiä työtehtäviä ja muutospyyntöjä asiakkailta.

Vanhat verkkosivumme on toteutettu ilman varsinaista julkaisualustaa, pääasiallisesti PHP-ohjelmointikielellä tyhjästä toteuttaen. Uudet sivumme otetaan käyttöön WordPress-alustalla, joten sisältöjen siirto vanhoilta sivuilta ei ole mikään suoraviivaisin tai yksinkertainen tehtävä. Yrityksemme tärkeimpinä kriteereinä olivat helppokäyttöisyys, muokattavuus ja päivitysmahdollisuudet valittaessa alustaa uusille verkkosivuille. WordPress täyttää nämä vaaditut kriteerit mallikkaasti, joten päätös valitusta alustasta oli kohtalaisen kivuton.

Olen ollut hyvin positiivinen mielin siitä, että pääsin mukaan uusien sivujemme siirto- ja kehitysprosessiin, sillä koen tämän tuoneen minulle paljon opettavaista kokemusta julkaisujärjestelmän käytöstä. Olen saanut runsaasti hyödyllisiä ohjeita kollegoiltani, joilla kokemusta vastaavanlaisista projekteista on jo kertynyt erittäin mittavasti. Itselleni on tärkeää osata ottaa omat tehdyt virheet oppeina, eikä jäädä murehtimaan epäonnistumisia ja käyttää turhaa työaikaa siihen. Pidän työskentelystä tiimeissä, joissa on mukana alan rautaisia ammattilaisia, jotka näyttävät kuinka tietyt asiat voidaan hoitaa hyvin helposti ja tehokkaasti. Tämä työskentelymalli tuo työhön myös hyvin paljon kustannustehokkuutta, kun työaikaa ei kulu liiaksi uusien asioiden opetteluun, vaan ne voidaan suorittaa kerralla oikein ja samalla saadaan jaettava kollegoille jo hallussa olevaa tietotaitoa.

Viikkojen analysointi

Viimeiset viikot tuntuivat menevän ohi silmänräpäyksessä. En tiedä johtuiko tämä edeltävien viikkojen lomasta, vai uusista projekteista, joita sain työpöydälleni. Raportointi ja kirjaapäivämerkinnät päivien työtehtävistä ovat alkaneet muodostua jo rutiineiksi, joten uskon, että tulen käyttämään tätä tapaa jatkossakin ainakin satunnaisesti. Raportoinnista on muodostunut tietynlainen tapa päättää työpäivä ja siirtää ajatukset vapaa-aikaan.

5 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli ammatillinen kehittyminen ja koen että tämä tavoite saavutettiin. Seurantajakson ajalle osui nimittäin ylennys, ja virallisen työnkuvan päivittyminen lähemmäksi omia vahvuusalueita. Kyseiset vahvuusalueet ovat samalla myös alueita, joissa koen intohimoa kehittyä entisestään. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen tuntui aluksi ehkä jopa hieman vastenmieliseltä, mutta hyvin pian ensimmäisten päiväkirjamerkintöjen jälkeen huomasin, kuinka luontevalta kirjaaminen alkoi tuntua. Nämä merkinnät ovat olleet myös korvaamattoman hyvä indikaattori, jolla voin seurata oman, vielä pitkään jatkuvan asiantuntijauran vaiheita. Päiväkirjamuotoisuus pistää haastamaan itsensä, sillä suurimpana arvostelijana työssä toimii itse kirjoittaja. Tämä opettaa hyviä keinoja katsomaan omia tuloksiaan usealta eri kannalta, mikä on todella tärkeä ominaisuus osata tiimityöskentelyssä.

Ensimmäisten viikkojen aikana työtehtävät painottuivat selkeästi enemmän asiakaspalvelun ja perinteisten sähköposti-, verkkosivu- ja verkkotunnusongelmien pariin. Näiden viikkojen aikana henkilökohtainen kehitys tuntui pysyvän aloillaan, ja omaa osaamistani tuli vain syvennettyä jo tuttujen aiheiden parissa. Tämä tuo kuitenkin aina tarvittavaa itsevarmuutta ja luotettavuutta omaan tekemiseen, joten missään tapauksessa tuota ei voi kutsua hukkaan menneeksi ajankäytöksi.

Jälkimmäiset viikot täyttyivät enemmänkin projektipuolen työtehtävistä, ja tällöin työpäivien kulkukin muuttui täysin erilaiseksi. Työn alla olevan projektin parissa voitiin viettää päiviäkin, kun taas totutulla tikettikohtaisella työskentelytavalla yksittäiset tapaukset olivat kestoltaan enintään tunteja. Myös puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu jäi lopulta kohdallani vähemmälle, jolloin työskentelyyn projektien parissa ei tullut ei-toivottuja keskeytyksiä.

Työ hosting-alalla on kaiken kaikkiaan mielenkiintoista ja monipuolista, ja koen alan olevan omaa mukavuusalueuttani. Seurantajakson 10 viikon mittaisella ajanjaksolla on kuitenkin jo helppo huomata, miten samanlaisen perusrakenteen

ympäriille normaalit työpäivät koostuvat. Oma-aloitteisuus on mielestäni tärkein ja ehdottomasti vahvin keino työn vaihtelevana ja mielekkäänä pitämiseen. On hyvä asettaa itselleen jatkuvasti tavoitteita omalle uralleen ja pyrkiä niitä kohti. Tällä asenteella kaikkein raskaimmatkin työpäivät tuntuvat lopulta voitokkailta, sillä tavoitteet ovat kirkaana mielessä ja tietää pyrkivänsä niitä kohti.

Lähteet

Conductor.com, Why SEO: What is SEO & Why Is It Important for Business?, 2022. URL: <https://www.conductor.com/learning-center/why-seo-is-important/> 2.10.2022

Finvoicer, Vapaaehtoinen perintä aloitetaan maksuhuomautuksen jälkeen, 2022. URL: <https://www.finvoicer.fi/vapaaehtoinen-perinta> 20.7.2022

HRViesti, Työ ja vapaa-ajan rajaaminen, 2021. URL: <https://www.hrviesti.fi/natiivi/2885/tyo-ja-vapaa-ajan-rajaaminen/> 10.11.2022

Hubspot.com, 20 WordPress Statistics You Should Know in 2022, 2022. URL: <https://blog.hubspot.com/website/wordpress-stats> 8.9.2022

Informatique-mania.com, Mikä on Plesk ja miten se asennetaan palvelimelle, 2022. URL: <https://www.informatique-mania.com/fi/linternet/quest-ce-que-plesk-et-comment-linstaller-sur-un-serveur/> 1.9.2022

Selkäliitto ry, Selkäkanava, 2022 URL: <https://selkakanava.fi/selan-hoito/selan-ja-selkakivun-omatoiminen-hoitaminen/ergonomiavinkkejä-kotiin-ja-tyopaikalle/tauota-vaihtele-asentoja-ja-tyopisteen-saatoja/seisominen-tuo-aktiivisuutta-tyopaivaan> 1.11.2022

ServerMania, Hosting Empowered, 2020. URL: <https://www.servermania.com/kb/articles/what-is-whmcs/> 10.11.2022

Stackshare, Alternatives to Plesk, 2020. URL: <https://stackshare.io/plesk/alternatives> 1.11.2022

Työelämätaitojen A-Ö, 2021 URL: <https://www.cvpohjat.fi/työnhaku/tyoelamataidot> 20.10.2022

Visualstudio.com, Learn to code with Visual Studio Code, 2022. URL: <https://code.visualstudio.com/learn> 10.8.2022

W3schools.com, CSS Tutorial, 2022. URL: <https://www.w3schools.com/css/> 10.8.2022

W3schools.com, HTML Tutorial, 2022. URL: <https://www.w3schools.com/html/> 10.8.2022

WHMCS.com, 2022. URL: <https://www.whmcs.com/> 1.9.2022

WordPress.org, 2022. URL: <https://wordpress.org/> 20.3.2022

WordPress.org, Plugins, 2022 URL:

<https://fi.wordpress.org/plugins/woocommerce-pdf-invoices-packing-slips/>
20.5.2022

WPbeginner, 2022. URL: <https://www.wpbeginner.com/showcase/best-cms-platforms-compared/> 15.6.2022