



Service Desk –työ Fujitsulla

Puistola Otto

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Otto Puistola
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Service Desk –työ Fujitsulla
Sivu- ja liitesivumäärä 40 + 0
<p>Työn lähtötilanteessa tekijä on työskennellyt etänä suoritettavissa 1. tason IT-tukitehtävissä vajaan vuoden verran. Tekijän työnantajana on ollut Fujitsu Finland opinnäytetyön kirjoitushetkellä ja rooli on ollut 1. tason service desk tehtävät. Työn tavoitteena on ollut analysoida tekijän työtä ja löytää mahdollisia parannuskohtia. Työlle asetetut rajaukset ovat tulleet pitkälti työnantajalta. Työssä ei ole saanut mainita asiakasyrityksiä eikä henkilöiden nimiä tai asiakaskohtaisia ohjelmia, joiden perusteella asiakasyrityksen voisi tunnistaa. Keskeinen tietoperusta työlle on ollut asiakaspalveluun liittyvä kirjallisuus.</p> <p>Lähtötilanteen kuvauksessa tekijä on kirjoittanut kokevansa, että hänen osaamisensa riittää hyvin 1. tason service desk tehtäviin, mutta ei vielä toisen tason tukeen. Tärkeimmiksi taidoiksi on mainittu kokemus Windows-ympäristöstä ja hyvät asiakaspalvelutaidot. Tunnistettuja kehityskohteita on ollut vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ja uusien työskentelymenetelmien ja työkalujen löytäminen ja hyödyntäminen.</p> <p>Opinnäytetyön seurantaviikot ovat sijoittuneet aikavälille 22.08.2022 - 14.10.2022. Tämän lisäksi maanantai 21.11.2022 ja tiistai 22.11.2022 on otettu mukaan raporttiin, jotta neljäkymmentä päivää tulee täyteen. Seurantaviikoilla on keskitytty erityisesti asiakaspalveluun ja asiakaskohtaamisiin. Raporttiin on myös otettu mukaan työn teknisiä puolia ja niiden tuomia haasteita. Työn loppuosassa on keskitytty enemmän työmotivaatioon ja jaksamiseen.</p>
Asiasanat Asiakaspalvelu, tietotekniikka, sovellukset

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	3
2.2	Sidosryhmien esittely	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	4
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	6
3.1	Seurantaviikko 1.....	6
3.2	Seurantaviikko 2.....	9
3.3	Seurantaviikko 3.....	15
3.4	Seurantaviikko 4.....	19
3.5	Seurantaviikko 5.....	23
3.6	Seurantaviikko 6.....	27
3.7	Seurantaviikko 7.....	30
3.8	Seurantaviikko 8.....	33
4	Pohdinta.....	37
	Lähteet.....	40

1 Johdanto

Työskentelen Fujitsu Finland Oy:ssä Service Desk –tehtävissä. Fujitsu on kansainvälinen yritys, joka tarjoaa IT-alan tuotteita ja palveluita yritys- ja henkilöasiakkaille. Toimenkuvaani kuuluu etänä suoritettavat IT-tuen tehtävät. En tee IT-tukea henkilöasiakkaille, vaan tukipyynnöt tulevat muiden yritysten työntekijöiltä. Tiimilläni on monta erikokoista asiakasyritystä. Tekeminen painottuu tiettyjen isompien yritysten asioihin, sillä näiltä yrityksiltä tulee enemmän tukipyyntöjä.

Työlleni välttämätön taito on Windows – ympäristön hyvä tuntemus. Työssä tulee vastaan paljon erilaisia järjestelmiä, joten yleinen tietotekninen osaaminen on elintärkeää. Pelkkä tekninen osaaminen ei kuitenkaan riitä, sillä työ on hyvin asiakaskeskeistä. Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat työn teossa paljon. Työ vaatii ajoittain kärsivällisyyttä ja paineensietokykyä.

Keskeiset käsitteet

AAD	Azure Active Directory. Microsoftin verkkopohjainen alusta, jolla voi hallita päätelaitteita, käyttäjätilejä ja Microsoftin tarjoamia palveluita.
Cmd	Lyhenne sanoista command prompt, suomeksi komentokehote. Windowsin tekstipohjainen käyttöliittymä.
Kohtauskysely	Asiakkaan antama palaute työpyynnöstä. Asiakas saa ilmoituksen sähköpostilla, kun työpyyntö on ratkaistu ja tähän ilmoitukseen sisältyy linkki, josta voi jättää sanallisen palautteen ja arvosanan yhdestä kymmeneen.
O365	Office 365. Microsoftin tarjoama ohjelmapaketti, jota käytetään laajasti yritys- ja opiskeluympäristöissä. Sisältää esimerkiksi Word, Excel ja Powerpoint -ohjelmat.
Script	Koodinpätkä, jota käytetään prosessin automatisointiin.
SLA	Lyhenne sanoista ”Service Level Agreement”. SLA tarkoittaa yritysten välistä sopimusta palvelutasosta, esimerkiksi ”80 % tiketeistä pitää sulkea kahden päivän sisään niiden avaamishetkestä.”

Toimialue	Englanniksi "domain". Toimialue on tapa liittää tietokoneet ja käyttäjätilit samaan verkkoon, jotta niitä voidaan hallita keskitetysti ja loppukäyttäjät voivat kirjautua eri koneille omalla tunnuksellaan.
UPN	Lyhenne sanoista "User principal name". Tarkoittaa käyttäjätilin nimeä sähköpostimuodossa Active Directoryssa, esimerkiksi etunimi.sukunimi@yritys.fi.
Windows as a Service	Windows as a Service (WAAS) on Microsoftin käyttämä palvelumalli käyttöjärjestelmien päivitykseen. Uuden käyttöjärjestelmän julkaisemisen sijaan Microsoft pyrkii lisäämään ominaisuuksia nykyiseen.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäviini kuuluu etänä suoritettavat IT-tuen tehtävät.

Yleisin tehtävä on ongelmien ratkonta ja korjaaminen. Useimmiten asiakas soittaa silloin, kun jokin ohjelma, laite tai palvelu ei toimi kuten sen pitäisi.

Salasanojen vaihto on myös hyvin yleinen tehtävä. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä pysty vaihtamaan salasanaansa itse, tai heille ei ole annettu riittäviä ohjeita sen tekemiseen.

Ohjelmien asennusta tehdään myös paljon Service Deskissä. Suurimmalla osalla asiakkaista ei ole riittäviä oikeuksia asentaa työpaikan koneille ohjelmia itse, joten he soittavat Service Deskiin asennuksia varten.

Service Desk toimii myös välityspalveluna. Kaikki työpyynnöt ei ole yhden tukiryhmän ratkaistavissa, joten työpyyntö saatetaan siirtää eteenpäin esimerkiksi lähitukeen tai tietoliikennetiimille.

Windows – käyttöjärjestelmän tuntemus on olennaista työssäni. Valtaosa asiakkaiden koneista on Windows – työasemia. Tiedonhaku on myös erittäin tärkeä taito. Service Deskillä on oma tietopankki, jossa on asiakaskohtaisia ohjeita, mutta välillä tietoa joutuu hakemaan netistä ongelmien ratkontaa varten. Vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä asiakkaiden kanssa toimiessa. IT-tuen pitää osata kysyä oikeat kysymykset, jotta ongelma saadaan kartoitettua ja kirjattua mahdollisimman tarkasti. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla saadaan myös asiakkaalle hyvä kuva yrityksestä.

Yleiset tietotekniset taidot auttavat työssä, sillä asiakkailla on paljon erilaisia ohjelmia ja järjestelmiä käytössä, joten hyvä intuitio auttaa suunnattomasti.

Ammattiin tarvittava osaamiseni on tullut pitkälti vapaa-ajan harrastelusta ja osittain aiemmista töistä ja koulutuksesta. Yleiset tietotekniset taitoni olivat hyvät jo ennen kuin hakeuduin IT-alan töihin. Aiemmista ammateistani on tullut osa järjestelmistä tutuksi ja olen saanut kokemusta asiakaspalvelusta. Koulutukseni oli enemmän ohjelmointipainotteista, mutta sain työhön liittyvää osaamista esimerkiksi Windows – palvelimet kurssilta.

Arvioisin ammatillisen kehittymiseni olevan keskivaiheessa Service Desk –tehtävien osalta. En koe olevani aloittelija, mutta taitoni eivät myöskään riitä toisen tason tuen tehtäviin.

Mielestäni minun tulisi panostaa vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Uppoudun usein käsiteltävissä olevaan asiaan enkä aina muista kommunikoida tilannetta tarpeeksi selkeästi.

Koen, että osaamiseni on hyvä työtehtäviin nähden. Minulla oli hyvät valmiudet ammattiin ja olen pärjännyt hyvin tähän mennessä.

Pyrin jatkuvasti oppimaan uusia työskentelymenetelmiä. Yksi projektin tavoitteista on tutkia työn menetelmiä ja työkaluja ja ideoida mahdollisia parannuksia niihin. Projektissa tutkitaan myös työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä ja mahdollisia parannuksia kyseiselle osa-alueelle.

Arvioisin osaamiseni olevan aloittelevan toimijan ja taitavan suoriutujan välimaastossa. Minulla on aiempaa työkokemusta Service Desk –tehtävistä, mutta olen ollut nykyisellä työnantajallani töissä alle kuukauden. Minulla on kokemusta ammatin yleisistä toimintatavoista, mutta yrityksen omat järjestelmät ja toimintamallit eivät ole minulle vielä kovin tuttuja.

2.2 Sidosryhmien esittely

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluu työkaverit, muut Fujitsun tukiryhmät ja esihenkilöt.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, joille toteutamme tukea, asiakkaiden omat IT-osastot ja asiakkaiden johtoportaat, esimerkiksi tietohallinto. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluu myös palveluntarjoajat ja muut yritykset, joiden kanssa Fujitsu tekee yhteistyötä.

Keskeisimmät intressit tulevat sisäisiltä sidosryhmiltä. Service Deskissä toimitaan usein yhdessä toisen tiimin tai muiden tiimikavereiden kanssa. Esihenkilöihin, kuten tuotantopäälliköihin ollaan myös säännöllisesti yhteydessä.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Ryhmän sisällä on paljon keskustelua päivittäin. Tiimillä on oma Teams –keskustelu, jossa voi kysyä neuvoa tai vinkkejä työkavereilta. Muilta saa usein tietoa, jos sitä ei itse löydä ja tiimikaverit voivat myös ehdottaa ratkaisuja, mitä ei ole itse keksinyt kokeilla.

Työ on erittäin asiakaskeskeistä, joten vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on suurin osa työstä. Asiakkaat useimmiten pyytävät ratkaisua ongelmaan, mikä heillä on tullut vastaan työnteossa.

Palvelupäälliköille tai muille esihenkilöille laitetaan usein viestiä, kun työpyyntö tarvitsee hyväksyntää. Hyväksyntää vaativat tilanteet voivat esimerkiksi olla lisenssipyyntöt tai erilaiset resurssivauraukset, kuten uuden palvelimen pystyttäminen projektia varten.

Palveluntarjoajien kanssa viestintä on usein ilmoitusluontoista. Yleinen vuorovaikutustilanne on soitto esimerkiksi internet-palveluntarjoajalle, jossa ilmoitetaan millä yrityksellä on verkko-ongelmia ja missä toimipisteessä. Internet-palveluntarjoaja korjaa vian näillä tiedoilla.

Useimmissa tapauksissa haasteita tuottavat vuorovaikutustilanteet ovat asiakkaan kanssa. Ongelman kartoitus voi olla hankalaa etenkin tilanteissa, joissa asiakas on ottanut yhteyttä kirjallisesti ja ongelman kuvaus on hyvin vajavainen. Asiakkaille joutuu usein soittamaan lisätietojen keräämistä

varten. Lisätietojen kerääminen voi olla myös haastavaa, sillä asiakkaat eivät aina ole saavutettavissa puhelimitse eivätkä he välttämättä huomaa sähköposteja.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 22.08.2022

Tein aamuvuoroa, joten aloitin heti kello 7.00. Ennen kahdeksaa on usein hiljaista, sillä useammalla asiakasyrityksellä aukeaa linjat vasta kahdeksalta. Tänäpäin otin kuitenkin kolme puhelua heti aamusta.

Yksi ensimmäisistä tapauksista oli verkko-ongelmainen kone, joka ei saanut yhteyttä WLANin kautta. En muistanut tarkistaa kaikkia tarvittavia asioita puhelun aikana ja asiakas soitti samasta asiasta uudelleen noin tunnin kuluttua. Puhelu ohjautui suoraan minulle ja jatkoselvityksen jälkeen jouduin pyytämään asiakasta viemään koneen toimistolle. Ensimmäisessä puhelussa meni turhan paljon aikaa pohtimiseen ja sen olisi voinut hoitaa nopeammin, mutta aamu ei sujunut kovin hyvin unen puutteen vuoksi. Jos kaikki asiat olisi muistanut heti tarkistaa, tapaus olisi voitu hoitaa yhdellä puhelulla.

Toisessa puhelussa asiakkaalla oli tempuilleva näppäimistö. Ongelma korjautui hetkellisesti patte-
reiden irrotuksella ja takaisin laittamisella. Asiakas soitti kuitenkin myöhemmin uudelleen, kun on-
gelma palasi. Päädyimme siihen tulokseen, että hän vie näppäimistön lähitukeen testattavaksi ja
saa toimivan tilalle.

Päivä oli kaiken kaikkiaan hyvin kiireellinen. Minulla ei ollut juurikaan aikaa kirjata työpöytäpu-
heluiden välissä, koska puheluita tuli jatkuvasti lisää ja tavoitteemme on minimoida asiakkaiden
viettäjä aika jonossa.

Työpöytäpäivän lopuksi käytin aikaa työpöytäpuheluiden kirjaamiseen. Kirjaan tiketit puhelun tai chatin aikana
notepad++ ohjelmalla ja erottelen työpöytäpuhelut pystyviivoilla. Eri työpöytäpuheluiden raja erottuu selkeästi,
mutta jos työpöytäpuheluita alkaa kertyä enemmän, tämä kirjaustapa on hieman sekava ja tikettien tieto-
jen selaaminen tekstitiedostosta on kömpelöä. Kirjoitan työpöytäpuheluiden tiedot puhtaaksi tikettijärjes-
telmään, kun löydän siihen sopivan hetken.

Tähän kirjausmenetelmään voisi olla hyödyllistä löytää jokin parempi keino.

Tiistai 23.08.2022

Päivä alkoi pitkällä puhelulla, jossa oli tarkoitus asentaa ohjelma asiakkaan koneelle. Asennus pitää suorittaa poikkeavasti asiakkaan tunnuksella, joten tunnukselle luvitetaan paikalliset järjestelmänvalvojan oikeudet väliaikaisesti. Asennus ei onnistunut, mutta kuulin myöhemmin kollegalta, että kone pitää käynnistää uudelleen tai asiakkaan pitää kirjautua uudelleen, jotta oikeudet päivittyvät.

Päivän aikana oli vaikea keskittyä työhön. Aikaiset aamut ovat minulle usein tällaisia, en ole täysin hereillä.

Puolenpäivän jälkeen hommat sujuivat jo paremmin. Tiimilläni oli tiettyyn asiakasyritykseen keskittyvä viikoittainen kokous, jossa toin esille tulostimien hallintaohjeistuksen sekavuuden. Suunnitelimme tuotantopäällikön kanssa parannuksia kyseiseen artikkeliin.

Keskiviikko 24.08.2022

Osallistuin Windows as a service -kokoukseen. Kokouksessa ei ollut service deskille olennaista asiaa. Kyseisen asiakkuuden kokouksissa service deskin edustajat ovat usein passiivisessa roolissa.

Soitin asiakkaalle eiliseen ohjelman asennukseen liittyen. Asiakas pyysi apua muissakin ongelmassa, ja puhelu venyi tunnin mittaiseksi. Yksi asioista oli yhteissähköpostilaatikon lisääminen Outlookiin, asiakkaalla tuli virheviesti yrittäessä laajentaa laatikon sisältöä. Tarkistin sähköpostilaatikon ja huomasin, että asiakkaan tilillä ei ollut sen käyttöön oikeuksia. Jos olisin muistanut tarkistaa tämän heti, puhelun olisi voinut hoitaa huomattavasti nopeammin.

Iltpäivällä noin kello 15:30 Microsoftin pilvipalvelut lakkasivat toimimasta täysin. En pystynyt kommunikoimaan tiimiläisten kanssa teamsin välityksellä tilanteesta, eikä usein käyttämäni azure-palvelut toimineet. Jouduin odottamaan palveluiden toimivuuden palautumista, jossa kesti noin 15 minuuttia.

Torstai 25.08.2022

Jouduin suorittamaan Office-paketin korjauksen asiakkaan koneelle ja ohjelman lataus vaikutti hitaalta, joten sovimme että hän soittaa uudelleen, kun lataus on valmis. Lähdin ruokatauolle ja tauon jälkeen tajusin, etten ollut sulkenut etäyhteyttä hänen työasemaansa. Suljin yhteyden heti huomattuani.

Muut asiakaskohtaamiset sujuivat onneksi hyvin sujuvasti, perusasiat kuten salasana-vaihdot menivät alle kahden minuutin puheluilla.

Päivän loppuksi aloin tutkimaan itsepalvelukanavasta tullutta tikettiä, jossa asiakkaalla ei näkynyt oikea sähköpostitili kirjautuessaan Windowsiin. Sain selville, että hänellä ei ollut ollenkaan kyseisen asiakasyrityksen sähköpostia ja lähdin käymään postilaatikon luomisprosessia läpi. Luominen ei kuitenkaan onnistunut, käytin aiheeseen yhteensä noin 50 minuuttia päiväni loppuksi enkä keksinyt mistä syystä PowerShell komennot eivät toimineet kuten niiden kuuluisi.

Perjantai 26.08.2022

Perjantai sujui mielestäni paremmin töiden osalta verrattuna aikaisempiin päiviin. Sain hoidettua asioita, jotka olivat jääneet rästiin, kuten liittymän tilaus ja muutaman muun työpyynnön eteenpäin vienti.

Sain ratkaistua edellisen iltapäivän Exchange online -ongelman, joka ilmeni sähköpostilaatikka luodessa. Kyseisen Windows-käyttäjätilin 'proxyaddresses' – extension attribuutissa oli kirjoitusvirhe. Tällä attribuutilla määritetään, mikä tiliin liitetty sähköpostilaatikko on, mikäli sellainen luodaan. Attribuutin lopussa ".fi" -päätteen jälkeen oli välilyönti, minkä vuoksi PowerShell antoi "out of scope" virheviestiä.

Viikkoanalyysi 1

Kuluneen viikon muistiinpanoja tutkiessani huomaan heti, että aamut eivät suju yleensä yhtä hyvin kuin iltapäivä. Tätä voisi lähteä korjaamaan muuttamalla unirytmisiä.

Toinen tärkeä huomio on heti maanantaina esille tullut asia työpyyntöjen kirjaamisesta. Kyseessä on prosessi, jota toistetaan monta kertaa päivässä, joten sen suoraviivaistaminen helpottaisi työn kulkua huomattavasti.

Viikon aikana tuli esille muutama huolimattomuusvirhe. En muista aina aloittaa perusasioista, vaan saatan hypätä suoraan monimutkaisempiin ratkaisuihin. Epäonnistumiset eivät kuitenkaan välttämättä haittaa asiakastyytyväisyyttä eräiden tutkimusten mukaan. (Rajala 2017, 17) Olen itsekin huomannut saman ilmiön työssäni, sillä pienistä virheistä huolimatta en yleensä saa negatiivista palautetta kohtauskyselyissä.

Huolimattomuusvirheisiin voisi takertua tekemällä listan asioista, mitkä on hyvä kysyä jokaisessa ongelmatilanteessa, kuten milloin ongelma alkoi ja mitä tehdessä se ilmeni. Tähän listaan voisi liittää muistutuksen tarkistaa perusasiat.

3.2 Seurantaviikko 2

– *Maanantai 29.8.2022*

Aloitin aamulla seitsemältä ja otin ennen kahdeksaa yhden puhelun.

Asiakkaan koneella ei toiminut O365 ohjelmat. Ohjelmia avatessa tuli kirjautumisikkuna ja tuttu virheviesti; ”et pääse sinne tältä”. Keksinkin heti, mistä voisi olla kyse, joten kysyin asiakkaalta, löytyykö hänen työpöydältänsä ”service desk” nimistä pikakuvaketta. Asiakkaan vastattua kyllä, jäin odottamaan, että hän pyytää etäyhteyksavainta. Hetken kuluttua asiakas kysyi, pitääkö pikakuvake avata. Puhelu sujui muuten ongelmitta ja sain hänen ongelmansa korjattua etäyhteydellä.

Asiakkaan kohtaama virheviesti viittaa siihen, että kone ei ole rekisteröity Azure Active Directoryyn onnistuneesti.

Huomasin, että edellisen viikon Exchange Online ongelma ei ollutkaan vielä ratkennut. Sähköposti-laatikon luominen ei antanut virheviestiä PowerShellissa, joten olin jättänyt työpyynnön odottamaan maanantaita, sillä postilaatikko saattaa tulla jopa 30 minuutin viiveellä näkyviin Exchange Admin portaaliin. Tänään kuitenkin tikettiä tarkistaessa kävi ilmi, ettei postilaatikko ole vielä luotu.

– *Tiistai 30.8.2022*

Päivä alkoi jälleen hitaasti. Aamusta kesti jonkun aikaa, ennen kuin pääsin tekemisen vauhtiin.

Sain puhelun intialaiselta käyttäjältä. Aksentin vuoksi asiakasta oli hieman hankala ymmärtää, mutta kuuntelin tarkasti ja sain selville ongelman kuvauksen. Hän pyysi ottamaan etäyhteyden koneeseensa, minkä avulla sain tarkastettua soittajan nimen. Etäyhteysohjelmassamme näkyy koneelle kirjautunut käyttäjä, mikä auttaa tällaisissa tilanteissa paljon.

Tänään oli jälleen tiettyyn asiakasyritykseen kohdistuva viikoittainen kokous. Kokouksessa keskusteltiin puhelinliittymien tilaamisen automatisoinnista ja asiakkaan käyttämään järjestelmään liittyvistä työpyynnöistä. Tähän järjestelmään liittyviä työpyyntöjä on tullut lähiaikoina paljon, sillä Internet Explorer on poistunut käytöstä ja kyseinen järjestelmä on rakennettu tälle selaimelle. Järjestelmällä on oma tukiryhmänsä, mutta he ilmoittivat vajaa viikko sitten, ettei heillä ole resursseja ratkoa yksittäisten käyttäjien ongelmia. Service deskissä ei ole ratkaisuja kaikkiin järjestelmän käytössä vastaan tulleisiin ongelmiin, joten osa työpyynnöistä seisoo paikoillaan.

Päivä meni hieman ylitöiksi, otin puhelun noin 15:40, joka kesti yli puoli tuntia. Kävimme useamman asian läpi asiakkaan kanssa ja hän kuulosti todella tyytyväiseltä. Asiakas pahoitteli päivän pitkittymistä, mutta vakuuttelin hänelle, ettei se haittaa.

– *Keskiviikko 31.8.2022*

Päivä alkoi keikkajonon läpikäynnillä. Käytössämme on kaksi tikettijärjestelmää, toisessa järjestelmässä henkilökohtainen jononi oli täysin tyhjä. Suljin muutaman tiketin, jotka olivat jääneet auki.

Tein viikkoanalyysissä suunnittelemani tarkistuslistan puheluita varten. Listalla oli viisi alaotsikkoa; Name/Company, Device, Issue, When, How ja Troubleshooting. Viimeisen alaotsikon yhteydessä oli myös muistutus tarkistaa perusasiat.

Pääsin kokeilemaan uutta muistiinpanolistaani pian sen kirjoittamisen jälkeen. Puhelun aikana muistiinpanoja kirjatessani huomasin, että kaikki listan otsikot eivät ole tarpeellisia. Alaotsikoiden määrä teki kirjaamisesta hankalampaa. Lyhensin muistiinpanolistan kahteen alaotsikkoon, description ja troubleshooting. Näillä otsikoilla saan eroteltua asiakkaan antamat tiedot omista korjausmenetelmistäni.

Päivän loppua kohden sain puhelun tulostusongelmiin ja ohjelmien asennuksiin liittyen. Puhelu kesti yli tunnin. Tulostimien ongelmat ovat usein hankalia ratkottavia. Asiakas oli saanut uuden työkonetta hiljattain käyttöönsä ja hän ehdotti vertaamaan tulostinasetuksia vanhaan koneeseen. Otin

etäyhteyden vanhaan ja uuteen koneeseen. Sain ratkottua ongelmat tutkimalla tulostinasetuksia vanhalla koneella ja kopioimalla ne uuteen. Tulostimet eivät olleet liitetty tulostuspalvelimelta, vaan niihin oli yhdistetty suoraan IP osoitteella.

Toinen tulostimista oli tarratulostin, jota varten täytyi asentaa oma ohjelmansa. Kysyin asennuksessa apua asiakkaalta, sillä hän soitti norjasta ja ohjelman asennuspaketti oli norjan kielellä. Asiakas oli onneksi hyvin kohtelias ja käänsi tekstiä parhaansa mukaan. Saimme ohjelman toimimaan puhelun aikana.

Pahoittelin asiakkaalle pitkästä puhelusta. Olin todella tyytyväinen, että asiat saatiin ratkaistua yhdellä yhteydenotolla, mutta näin pitkät puhelut vievät aina paljon energiaa.

Päivän viimeinen puhelu tuli asiakkaalta, joka ei päässyt kirjautumaan koneelle yhteiskäyttötunnuksilla. Asiakas kertoi, että konetta ja tunnusta ei käytetä kovin usein, joten oletin, että konetili tai käyttäjätunnus ei ole enää aktiivinen. Yritin yhdistää asiakasyrityksen hallintapalvelimeen, mutta sain virheviestin yhdistäessä. Kollegani ei myöskään saanut yhteyttä palvelimelle, joten oletimme että kyseessä on laajempi ongelma hallintapalvelimen kanssa ja jätin työpyynnön seuraavalle päivälle.

– *Torstai 1.9.2022*

Aamulla konetta käynnistäessäni tajusin, ettei työläppäriini ollut sammunut ollenkaan edellisenä päivänä. Suljen koneen yleensä joka työpäivän lopuksi. Tänä aamuna jouduin avaamaan paljon vähemmän ohjelmia päivän aluksi, mikä nopeutti työnteon alkua. Olen asettanut muutaman ohjelman aukeamaan Windowsin kanssa, mutta voisin kokeilla useamman ohjelman lisäämistä käynnistykseen.

Soitin eilisestä kirjautumisongelmasta asiakkaalle. Hän ilmoitti, että kirjautuminen oli toiminut myöhemmin samana iltana. Yrityksen domain controller saattoi olla hetkellisesti alhaalla, mikä selittäisi kirjautumisongelman ja sen, miksi hallintapalvelimeen ei voinut yhdistää. En tutkinut asiaa sen enempää, sillä asiakkaan ongelma oli ratkennut.

Otin puhelun asiakkaalta, joka kyseli uuden työntekijän puhelin- ja liittymätilausten tietoja. Ilmoitin hänelle, että henkilön tulee hyväksyä puhelinumeron siirto sähköpostiin lähetetyn varmistuksen kautta ja lupasin selvittää puhelimen toimituksen viivästymissyitä. En kuitenkaan ehtinyt tutkia puhelintilausta pidemmälle iltapäivän aikana.

Sain puhelun henkilöltä, joka ei päässyt sähköpostiin Outlookin työpöytä- tai selainversiolla. Hän ilmoitti myös työsuhteensa muuttumisesta, hän oli hiljattain vaihtanut määräaikaisesta sopimuksesta toistaiseksi voimassa olevaan. Lähdin perusasioista liikkeelle ja tarkistin lisenssin. Asiakkaan tililtä puuttui Office lisenssi, joten lisäsin sen hänelle.

Päivän aikana törmäsin ongelmaan mitä en ole ennen nähnyt. Asiakas ei saanut avattua jaettua kalenteria Outlookin kautta, kun sen valitsi sivupalkin automaattisesti luodusta ryhmästä. Saman kalenterin sai kuitenkin auki ”lisää kalenteri” – toiminnolla, mutta kalenteri meni väärään ryhmään. Koitin siirtää tällä tavalla avatun kalenterin, mutta ryhmiä ei voinut muokata. Rikkinäistä kalenteria ei saanut myöskään poistettua.

Osallistuin asiakasyrityksen kuukausittaiseen O365 palaveriin. Olen vara-asiakasvastaavan roolissa kyseisessä asiakkuudessa, joten kalenterissani on asiakkuuden kokouksia lähes päivittäin. Tehtävänä on tuurata asiakasvastaavaa silloin kun hän on poissa, joten en osallistu kaikkiin kokouksiin. Osallistun kuitenkin isompiin kokouksiin, koska haluan olla tietoinen siitä, mitä kehitysprojekteja on meneillään. Tämä helpottaa asiakasvastaavan roolin omaksumista, kun minua siihen tarvitaan.

– *Perjantai 2.9.2022*

Keikkajononi oli kasvanut eilisestä huomattavasti. Minulle nimettyjä työpyyntöjä oli noin kaksinkertainen määrä eiliseen iltapäivään verrattuna. Työnjohto oli siirtänyt tikettejä jonooni avoimista keikoista.

Huomasin eilen sulkemani työpyynnön tulleen takaisin hylättynä. Asiakas ei ollut tyytyväinen sulkukommenttiin. Työpyynnössä asiakkaan kone oli jatkuvasti kirjoittanut merkkejä eikä hän voinut työskennellä. Neuvoin asiakasta irrottamaan koneen telakasta ja liittämään sen takaisin, mikä korjasi ongelman. Hylkäyskommentissaan asiakas ilmoitti, että koneeseen liitetty laite ei ollut telakka, vaan usb-hubi. En halua väitellä asioista asiakkaiden kanssa, joten suljin työpyynnön uudelleen ”cancelled” – sulkukoodilla, jolloin työpyynnön ratkaisua ei voi hylätä.

Otin puhelun asiakkaalta, joka ei päässyt kirjautumaan salasanan vaihdon jälkeen Windowsiin. Peruskysymysten jälkeen sain ilmi, että asiakas on vaihtanut salasansansa VPN yhteydellä eikä toimistoverkossa ja hän oli soittohetkelläkin etätöissä. Asiakas pääsi onneksi kirjautumaan vanhalla salasanalla koneelle ja otin vielä etäyhteyden tarkistaakseni VPN:n toimivuuden. Ajoin ryhmäkäytäntöjen päivityksen, komennon tulos oli virheviesti. En ollut yllättynyt, sillä salasanakaan ei suostunut päivitymään työasemalle. Ilmoitin asiakkaalle, että koneen käyttäminen toimistoverkossa päivittää salasanan laitteelle.

Päivän aikana tuli yllättävän monta puhelua. Eräs asiakasyrityksemme, jolta ei usein tule kovin paljon työpöytäpuhuita, on soittanut enemmän lähiaikoina. Otin heidän työntekijöiltänsä enemmän puheluita viimeisen viikon aikana kuin koskaan ennen.

– *Viikkoanalyysi 2*

Kielimuuri-ongelma tuli vastaan tällä viikolla muutaman kerran. Tämä ei ole kovin harvinaista, sillä osalla asiakasyrityksistämme on työntekijöitä ympäri maailmaa. Kielelliset erot ovat harvoin täysi este asiakkaan auttamiseen omasta kokemuksestani, mutta ne saattavat hidastaa puhelun edistymistä huomattavasti. Näissä tilanteissa auttaa ennen kaikkea ystävällisyys ja kärsivällisyys, kirjoittaa Evenson. (Evenson 2005, 89–90; 154)

Suunnittelemani kirjaustavan muutos tuntui auttavan hieman töissä. En ole käyttänyt luomaani pohjaa ensimmäisten kertojen jälkeen, mutta tiedostan asioiden järjestyksen paremmin. Opinnäytetyön muistiinpanojen teko auttaa analysoimaan omaa työtä työpäivän aikana.

Asioiden tärkeysjärjestyksen löytäminen oli hankalaa tällä viikolla. Järjestelen työpöytäpuhuita jonossani sen mukaan, milloin niihin on viimeksi tullut päivitys ja pyrin purkamaan jonoa vanhimmasta päästä. Kun keikkoja kertyy tarpeeksi jonoon, alkaa tuntua siltä, ettei urakasta tule mitään ja motivaatio työhön vähenee huomattavasti.

Viikon muistiinpanoja tutkiessa nousee esille kuuntelemisen tärkeys. Asiakkaiden esittämistä kysymyksistä tai ehdotuksista voi saada eri näkökulmaa tai hyödyllistä tietoa ongelman ratkaisemista varten. Rajala (Rajala 2017, 18) ehdottaa, että asiakaspalvelussa yksi tärkeimmistä onnistumisen tekijöistä on huomaavaisuus, joten tarkka kuuntelu voi myös auttaa hyvän asiakaspalautteen saamista.

3.3 Seurantaviikko 3

– *Maanantai 5.9.2022*

Aamu alkoi rauhallisesti, sain aikaa käydä omia keikkajonoja läpi. Aloitin heti seitsemältä, sillä olin sähköpostivuorossa. Sähköpostivuorolaiset käyvät sähköpostin kautta tulleita pyyntöjä ja päivityksiä läpi ja vie niitä eteenpäin. Chat-tukipyynnöt kuuluvat myös täysin sähköpostivuorolle, jotta linjoilla olevat voivat paremmin keskittyä tuleviin puheluihin.

Otin ensimmäisen chatin kahdeksan aikoihin. Asiakas antoi kuvauksen ongelmastaan ja pyysi soittamaan, jotta voimme keskustella sujuvammin. Soitin hänelle Teamsin kautta ja otin etäyhteyden koneeseen. Asiakkaan Excel-taulukko kadotti asetellut export to PDF – toimintoa käyttäessä. En ollut nähnyt kyseistä ongelmaa ennen, mutta huomasin, että OneDrive synkronointi oli pois päältä kyseisessä taulukossa. Koitin laittaa sen päälle, jolloin Excel ilmoitti, että tiedostotyyppi on liian vanha. Muutin tiedoston .xls tyyppisestä .xlsx tyyppiseksi, mikä korjasi myös PDF muuttamisen ongelman.

Päivä muuttui todella kiireelliseksi yhdeksän jälkeen. Minulle tuli samaan aikaan viisi chattia ja työnjohto pyysi myös laittamaan yhden puhelinlinjoista päälle. En saanut hoidettua kaikkea samaan aikaan, jouduin siirtämään yhden chateista takaisin yleiseen jonoon. Yksi asiakkaista joutui odottamaan chatissa noin 40 minuuttia ennen kuin ehdin aloittaa hänen tukipyyntönsä tutkimisen.

Päivän aikana tuli vastaan asia, minkä kohdalla en osannut neuvoa asiakasta ollenkaan. Erään ohjelman "export to rtf" toiminto antoi virheviestin "can't open file type (.doc)". Onneksi työkaverini neuvoi minua ja lähetin viestiä asiakasyrityksen sisäiselle IT-tiimille.

Olin luvannut viime viikolla, että soittaisin asiakkaalle työpyynnöstä maanantaina. En kuitenkaan ehtinyt kiireen vuoksi, mutta työpyyntö ei onneksi ollut kovin kriittinen.

– *Tiistai 6.9.2022*

Kävin aamulla keikkajonoja läpi ja huomasin, että muutama tiketti oli väärässä tilassa. En muista aina käyttää "contacting process" tilaa, joka lähettää automaattisesti muistutusviestejä asiakkaalle ja sulkee tiketin, jos viesteihin ei vastata tietyn ajan sisällä.

Otin puhelun verkkolevyn yhdistämiseen liittyen. Kyseiselle verkkolevylle on oma tunnuksensa, jonka etsimiseen minulla meni turhan paljon aikaa. Olisin voinut löytää sen nopeammin, jos olisin lukenut ohjetta huolellisemmin.

Lähdin päivittämään keikkoja, joihin en ollut koskenut yli viikkoon. Välillä asiat jäävät toissijaiseksi puheluiden määrän tai keikkojen kriittisyyden vuoksi. Olen huomannut, että työpyyntöjen käsittelyn jatkamisen kynnyksessä kasvaa, mitä pidempään viimeisimmästä päivityksestä on kulunut.

Pidimme asiakasyritykseen keskittyvät viikkopalaverin. Kokouksessa puhuttiin automaattisten muistutusviestin aiheuttamasta hämmennyksestä loppukäyttäjille. Käyttäjät saavat viestejä puhelimen vaihdosta, vaikka laite on jo korvattu uudella. Todettiin, että syynä on vanha laite, joka on edelleen rekisteröity Intuneen. Vanhan laitteen poisto lopettaa muistutusviestit.

– *Keskiviikko 7.9.2022*

Otin puhelun asiakkaalta, joka oli pyytännyt sähköpostiosoitteen muutosta ja saanut kuittauksen, että muutos on tehty. Muutos ei kuitenkaan näkynyt azuressa, joten ryhdyin tutkimaan asiaa. Selvisi, että tilin UPN oli jäänyt vaihtamatta. Yritin vaihtaa UPN:ää PowerShellilla, mutta sain aluksi syntaksivirheen ja toisella yrityksellä ilmoituksen puuttuvista oikeuksista. Työkaverini hoiti UPN muutoksen ja varmisti vielä 2.tason tuelta, että minulta löytyy tarvittavat oikeudet näiden komentojen ajamiseen.

Kohtasin oudon ongelman, jota en ole ennen nähnyt. Asiakkaan kannettavan laattahiiri ei rekisteröinyt klikkauksia satunnaisesti. Hiiri toimi normaalisti suurimman osan ajasta, mutta välillä klikkaaminen ei toiminut ollenkaan. Tarkistin event vieweristä virheviestejä, mutta hiireen liittyviä lokeja ei löytynyt. Laite oli ollut lähituella akun vaihdossa aiemmin. Epäilin että ongelman satunnaisuus voisi liittyä laitteen kuumenemiseen, mutta en maininnut epäilystäni asiakkaalle. Asensin valmistajan sivuilta hiiren firmware päivityksen ja pyysin asiakasta olemaan uudelleen yhteydessä tarvittaessa.

Olin tiimin viikkopalaverin vetovuorossa. En ollut ennen johtanut kokousta, mutta se meni mielestäni hyvin. Esihenkilöt ja työnjohto on kokouksissa paikalla, joten heiltä voi varmistaa, käytiinkö kaikki olennaiset kohdat läpi.

Aamun puhelun UPN vaihtotiketti tuli hylättynä takaisin. Asiakas sanoi, että sähköpostiosoite on edelleen sama. Tajusin, että minun olisi kannattanut ottaa vielä etäyhteys asiakkaan koneelle, joten soitin hänelle. Uusin sähköpostiprofiilin etäyhteydellä ja sähköpostiosoitteen muutos tuli Outlookiin näkyviin.

– *Torstai 8.9.2022*

Olin tänään sähköpostivuorossa, joten minun ei tarvinnut ottaa puheluja. Aamu oli hyvin rauhallinen, kävin läpi sähköpostikanavia ja otin muutaman työpyynnön chatin kautta.

Yksi työpyynnöistä oli Microsoft visio asennus. Kysyin ensiksi asiakkaalta, onko hänellä lisenssiä. Hän ei ollut varma asiasta, joten tarkistin lisenssin ja sen löydyttyä otin etäyhteyden koneelle. Kyseisellä asiakasyrityksellä O365 ohjelmat saa ladattua office.com osoitteen kautta tilin tiedoista, joten koitin aluksi asentaa tätä kautta. Asennustiedosto ei kuitenkaan suostunut toimimaan, ilmoittaen väärästä Office versiosta. Tarkistin asiakkaan Office-version, joka olikin 2016. Kesti hetki ennen kuin löysin asennusmedian Visio 2016 ohjelmalle, sillä office.com tarjosi vain Visio 365 versiota.

Olin puhelinlinjalla myös jonkun aikaa, sillä linjatilanne näytti todella huonolta. Jouduin ottamaan puhelun juuri kun olin aloittanut chat-istunnon ja chat-asiakas joutui odottamaan ennen kuin sain puhelun päätökseen. En pysty kirjoittamaan chattiin ja kuuntelemaan puhelua samaan aikaan, kahden keskusteluun keskittyminen ei onnistu minulta. Pahoittelin chat-asiakasta viiveestä, mutta sain hänen ongelmansa ratkaistua.

Tänään pidettiin henkilöstön tyytyväisyyskyselyyn liittyvä kokous. En itse päässyt vastaamaan kyselyyn, sillä en ole Fujitsun sisäisen työntekijä. Kokouksessa käytiin läpi kyselyn tuloksia ja esihenkilöt pyysivät kommentteja parannusta vaativista osa-alueista.

– *Perjantai 9.9.2022*

Päivä lähti käyntiin paremmin kuin normaalisti: Aloitin tänään kello 9, mikä sopii itselleni paremmin. Aikaisempina aamuina en usein ole kovin hereillä päivän aluksi, mutta emme voi itse valita työvuorojamme.

Päätin jo aamusta pyrkiä tuotteliaaseen päivään. Halusin saada paljon työaikaa kirjattua tiketeille, sillä keskiviikko ja torstai eivät menneet kovin hyvin työajan kirjaamisen suhteen. Kirjattua työaikaa seurataan ja esihenkilöt puuttuvat asiaan, jos aikaa ei kerry tarpeeksi.

Sain puhelun lähituesta iPadin ongelmiin liittyen. Tabletilla olisi tarkoitus pyörittää kassaohjelmaa, mutta ohjelma ei käynnistynyt. Olin nähnyt työkavereideni keskustelevan aiheesta Teamsissä hetki ennen puhelua, joten tiesin suurin piirtein mistä on kyse. Koitimme lähituen kanssa keksiä keinoja,

joilla tabletti saataisiin käyttökelpoiseksi. Päädyimme siihen tulokseen, että laite kannattaa palauttaa tehdasasetuksille. Lähituen henkilöllä ei ollut pääsyä kaikkiin tarvittaviin järjestelmiin tabletin uudelleenasetusta varten, joten jätimme asian myöhemmäksi.

Päivän aikana tuli muutama puhelu, jossa päädyin ajamaan Officen korjauksen. ”Online repair” –toiminnon keston vuoksi en jäänyt odottamaan puheluissa korjauksen valmistumista, vaan pyysin asiakkaita ottamaan uudelleen yhteyttä, jos ongelmat jatkuvat. Suljin tiketit heti avauksen jälkeen eikä asiakkaat avanneet niitä uudelleen, joten oletin että korjaus auttoi ongelmiin. Deskillemme on ohjeistettu sulkemaan tiketit mahdollisimman pian, jotta ne eivät jää turhaan auki pilaamaan SLA lukemia.

– *Viikkoanalyysi 3*

Viikon asiakaspalvelutapahtumissa nousee esille muutama parannuskohta. Maanantaina ja torstaina olin sähköpostivuorossa ja myös puhelimessa, mikä huononsi työni tehokkuutta paljon. Huomasin selkeästi, kuinka hankalaa oli tehdä useampaa asiaa samaan aikaan.

Asiakaskin voi huomata, kun asiakaspalvelija ei keskity puheluun. Puheessa tulee enemmän taukoja, eikä asiakas saa kysymyksiin tai kommentteihin vastausta. Puhelussa on hyvä kerrata asiakkaan kuvaama ongelma tai antamat tiedot. Tällä voidaan osoittaa, että asiakasta kuunnellaan ja samalla varmistaa kirjaamansa tiedot. (Helminen 2020, 9–10)

Vastaan tuli myös muutama huolimattomuusvirhe, kuten keskiviikon UPN ongelma ja keikkojen päivittämättä jättäminen. Joissain tapauksissa ajattelen, että voin vielä tutkia asiaa enemmän, mutta pitkittynyt jatkoselvittely ei ole mahdollista linjoilla ollessa.

Edellä mainituissa virhetilanteissa minulla tulee usein mieleen, että asiakas jättää todennäköisesti negatiivista palautetta. Deskin työntekijöillä on mahdollisuus lukea saamansa palautteet, mutta en itse ole käynyt niitä kertaakaan läpi. Negatiiviset kommentit jäävät usein paremmin mieleen kuin positiiviset, joten en halua nähdä palautteita ollenkaan. Palautteiden keskiarvot käydään läpi viikoittaisessa palaverissa. Keskiarvoni ollut yli yhdeksän kymmenestä jatkuvasti, joten tämä tieto on riittävä minulle.

Eräs asia, johon haluan keskittyä tulevilla viikoilla, on puhelun pituus. En aina osaa arvioida miten kauan selvittelyyn menee. Mielestäni voisin lopettaa puhelun pienemmällä kynnyksellä ja soittaa takaisin, kun olen löytänyt lisää tietoa aiheesta. Tuttujen ongelmien kohdalla osaan kertoa asiakkaalle prosessin tarkemmin ja lopettaa puhelun ajoissa, kuten perjantain Office-korjauksissa.

3.4 Seurantaviikko 4

– *Maanantai 12.9.2022*

Asiakas soitti tilin lukkiutumisongelmasta. Kyseisellä yrityksellä on ollut useammalla työntekijällä samaa ongelmaa, tili menee lukkoon jatkuvasti salasanan vaihdon jälkeen. Pyysin asiakasta kirjautumaan puhelimella intuneen uudelleen ja poistin etäyhteydellä Windowsin credential managerista kaikki tallennetut tunnukset.

Työkaverini pyysi apua puhelinliittymän muutokseen liittyvässä tiketissä. Hän pyysi minua hoitamaan tilauksen, koska hän ei ollut tehnyt puhelinliittymätilauksia aikoihin. Katsoessani liittymien hallintapaneelia huomasin, ettei asiakas tarvitsekaan kokonaan uutta liittymää, nykyisen muutos riittää. Ilmoitin tästä työkaverille, mutta hänen tunnuksensa kyseiselle sivulle eivät toimineet. Tein muutostilauksen ja laitoin myös kollegan tunnukselle uuden salasanan, jonka järjestelmä lähetti hänelle sähköpostitse.

Keikkajonoissani oli paljon tavaraa ja huomasin muutaman työpyynnön liittyvän samaan aiheeseen. Useammalta asiakkaalta oli tullut pyyntö resurssikalentereiden hallintaoikeuksien lisäämisestä. En ole ennen tehnyt tällaisia lisäyksiä, mutta löysin Exchange admin portaalista resurssin tiedoista "manage delegates" -välilehden. Lisäsin henkilön tilin tätä kautta "full permissions" ryhmään ja kuittasin työpyynnön tehdyksi. Toisen yrityksen ympäristössä oikeudet eivät vaikuttaneet olevan samalla tavalla määritelty. Jätin tämän työpyynnön vielä toistaiseksi auki, joudun tutkimaan sitä vielä enemmän.

– *Tiistai 13.9.2022*

Asiakas soitti ilmoittaakseen, että hänen sähköpostinsa oli mennyt lukkoon. En aluksi ymmärtänyt mitä hän tarkoitti tällä, joten otin etäyhteyden selvittääkseni. Asiakas ei voinut enää ollenkaan lähettää sähköpostia, sillä hän oli lähettänyt yli sadalle vastaanottajalle viestin ja hänen tilinsä oli merkitty epäluotettavaksi tämän seurauksena. Viestin sisältö ei ollut kummallinen, asiakas oli lähettänyt kyselyn tietyille ryhmille ja kertoi, että kyselyt yleensä lähetetään eri tavalla. Tein tiketin sähköpostitiimille, jotta he voivat vapauttaa asiakkaan tilin estot.

Vastaan tuli toinenkin sähköpostiongelma, asiakas ei pystynyt lähettämään yhteissähköpostista viestiä. Outlook ilmoitti, että hänellä ei ole riittäviä oikeuksia. Tarkistin oikeudet, asiakkaan tilillä oli "full access" oikeus, minkä avulla pitäisi pystyä myös lähettämään viestejä. Poistin oikeuden ja lisäsin sen uudelleen. Laitoin myös "send as" – oikeuden asiakkaan tilille varmuuden vuoksi. Tämä

korjasi ongelman ja otin vielä etäyhteyden asiakkaan koneelle, jotta hän sai "from" kentän näkyviin luodessaan viestiä Outlookissa.

Olin toimistolla paikan päällä kuukausittaista palaveria varten. Teen melkein täysin etätöitä, mutta pitempiä palavereita varten on mukava mennä toimistolle näkemään kollegoita. Paikan päällä ollessa puhumisen kynnyks on mielestäni pienempi. Kaikilta osallistujilta tuli kommenttia ja saimme hyvin keskustelua aikaan. Aloittaessani työni Fujitsulla emme vielä tehneet kokouksia toimistolla.

Päivän loppupuolella otin puhelun koneesta, joka antoi Office ohjelmiin kirjautuessa tuttua virheviestiä, "et pääse sinne täältä". En kuitenkaan saanut rekisteröityä konetta uudelleen Azureen, sillä kyseessä oli Windows Autopilot työasema, joka liitetään AAD:lle jo esiasennuksessa. Otin dsregcmd lokit ylös ja siirsin työpyynnön 2. tason tukeen.

– Keskiviikko 14.9.2022

Olin sähköpostivuorossa tänään. Aamu alkoi suhteellisen rauhallisesti, hoidin chat-yhteydenottoja ja kävin sähköpostikanavia läpi. Työnjohto pyysi myös pitämään yhden puhelinlinjoista auki, sillä tavoitettavuuslukemamme eivät olleet kohdallaan. En ehtinyt katsoa päivän aikana avoimia työpyyntöjä, mikä kuuluisi sähköpostivuorolaisen tehtäviin. Tässä vuorossa ei usein ole aikaa hoitaa kaikkia vastuita.

Sähköpostityöpyynnöt avataan käyttämämme softphone ohjelman sähköpostiosioista, mutta muutama sähköpostikanava on rikki. Näiden kanavien sähköpostit pitää tarkistaa suoraan Outlookista ja avata manuaalisesti tikettijärjestelmään. Työnjohto muistutteli Outlookin tarkistamisesta, mitä en olisi muistanut tehdä muuten. Sain myös hieman myöhemmin kiirehtimispyynnön AD-hallintatehtävästä, mikä oli saapunut yhteen rikkinäisistä sähköpostikanavista. Avasin aiheesta tiketin ja ryhdyin työstämään sitä heti.

Sain asiakkaalta samaan asiaan liittyvän chat-yhteydenoton kahteen kertaan. Asiakas pyysi Visio asennusta ja neuvoin hänelle, miten lisenssipyyntö tehdään. Asiakas ei ollut kirjoittanut mitään hetkeen, joten suljin chatin. Myöhemmin hän teki uuden chat-pyyntön ja kävin samat asiat läpi. Tällä kertaa selitin yksityiskohtaisemmin lisenssipyyntöprosessin ja lähetin myös linkin pyynnönteko-ohjeisiin.

Sain päivän aikana yllättävän monta yhteydenottoa lähituolta. Lähituen kanssa puhuminen tuntuu tauolta asiakaspalvelusta, sillä he tuntevat järjestelmät ja suurin osa heistä on myös Fujitsun työntekijöitä.

– *Torstai 15.9.2022*

Menin taas toimistolle päiväksi, sillä edessä oli asiakasyrityksen palveluhallinnan kanssa pidettävä palaveri. Myöhästyin töistä noin puoli tuntia, en lähtenyt tarpeeksi ajoissa kotoa koska olin todella väsynyt. Metrot eivät kulkeneet normaaliin aikatauluun henkilöstön puutteen vuoksi, mikä viivästytti matkaani vielä enemmän. Aikataulun mukaan olisin aloittanut 7.30 mutta kirjauduin koneelle vasta vähän kahdeksan jälkeen. Kävin keikkajonoja läpi aamusta ja laitoin muutaman keikan eteenpäin, jotka olisi jo aiemmin pitänyt siirtää 2. tasolle, kuten toinen maanantain resurssikalenterikeikoista.

Asiakas soitti Internet Explorer virheestä. Hän sanoi, että selain ei toimi ja avatessa tulee jonkinlainen virheviesti. Ongelma kuulosti oudolta ja lähdin etsimään ohjelman asennusmediaa, mutta päätin ottaa etäyhteyden asiakkaan koneeseen ennen kuin tutkin ohjeistusta tarkemmin. Selvisi, että selaimessa ei olekaan mitään vikaa, vaan kyse oli aloitussivun ongelmasta. Internet Explorerin kotisivu oli yrityksen SharePoint, mutta SharePoint ei tue enää selainta, joten asiakas sai virheviestin. Neuvoin käyttämään Edge -selainta Internet Explorerin sijasta ja kopioimaan linkit Edgestä, mikäli tulee vastaan jokin järjestelmä, joka ei toimi kunnolla Edgellä.

Palvelunhallinnan vetämä palaveri meni kohtuullisen hyvin. Kokouksen tarkoituksena oli esitellä palvelunhallinnan ja service deskin henkilöstö toisilleen. Deskiläisiä pyydettiin miettimään kysymyksiä palvelunhallinnalle, mutta aika loppui kesken emmekä ehtineet käydä näitä läpi. Olisin halunnut kysyä erästä asiaa asiakasyrityksen järjestelmiin liittyen, mutta välitän kysymykseni todennäköisesti toista reittiä.

Sain eilisestä AD-hallintatehtävästä viestiä kyseisen asiakasyrityksen palvelupäälliköltä. Oletin, että jotain on mennyt vikaan, mutta hän kyseli, oliko työpyyntöön annettu ohjeistus tarpeeksi selkeä ja kiitti nopeasta toiminnasta.

– *Perjantai 16.9.2022*

Aloitin työt yhdeksältä, joten sain nukkua pidempään ja vältin aamun kiireisimmän hetken puheluiden osalta. Kävin keikkajonojani läpi ja suunnittelin päivän kulkua.

Sain asiakkaan Visio lisenssistä vihdoinkin kuittauksen tilauksen valmistumisesta. Asia oli jäänyt roikkumaan edelliseltä viikolta ja asiakas oli ehtinyt jo kysellä työpyynnön perään useamman kerran. Lisäsin asiakkaan tilille lisenssin ja soitin hänelle asennusta varten. Asiakas oli onneksi tuttavallinen eikä vaikuttanut kovin harmistuneelta, vaikka ohjelman asennus viivästyikin.

Kellon lähestyessä viittä halusin vielä saada ainakin yhden keikan suljettua. En ollut kirjannut kovin paljon työaikaan torstaina, joten pyrin paikkaamaan vajetta perjantain töillä. Ryhdyin tekemään jonnossani olevaa työpyyntöä kirjautumisongelmasta. Vilkaistuani ohjeistusta siirsin työpyynnön toisen ryhmän jonoon. Siirron jälkeen luin vielä lisää ohjeartikkelia mielenkiinnosta ja tajusin, että olisin voinutkin hoitaa kyseisen työpyynnön itse. Siirsin sen takaisin ja laitoin tiketille kommenttia siirroista. Sain työpyynnön hoidettua nopeasti ja lopettelin työni.

– *Viikkoanalyysi 4*

Toimistolla ollessa huomaa, kuinka erilaista työ on paikan päällä. Olen usein tuottavampi kotona tehdessä, mutta toimistolla olemisessa on myös puolensa. Etenkin kokousten pitäminen paikan päällä on minun mielestäni paljon parempi vaihtoehto kuin etänä.

Koronaviruksen aiheuttama siirtymä etätöihin aiheutti useille ihmisille stressiä. Yksi stressin tuottajista on ollut perheen ja työn tasapainottamisen vaikeudet joutuessaan jakamaan työtilan perheen kanssa. Etätöissä ollessa koetaan myös huomattavasti enemmän yksinäisyyttä. Kääntöpuoli asiasta on se, että kotoa työskennelleet kokevat saavansa enemmän päätösvaltaa töiden kulusta, mikä parantaa työmotivaatiota. (Galanti, Guidetti, Mazzei, Zappalà & Toscano 2021, e430-e431)

Koronarajoituksia ei enää ole, mutta rajoitusten aikana tehdyt tutkimukset antoivat paljon tietoa siitä, miten etätöet vaikuttavat työntekijöihin pidemmällä aikajaksolla. Asun yksin, joten perheen väliset kanssakäymiset eivät ole ongelma etätöitä tehdessä. Olen itsekin huomannut, että pitkään etätöissä ollessa päivät voivat muuttua hyvinkin toistuviksi ja ajoittain yksinäisiksi. Etu kotoa työskennellessä on se, että häiriötekijöitä on vähemmän. Työskentelemme avokonttorilla toimistolla, joten kuulen kollegoiden puheen selkeästi omalla työpisteelläni. Mielestäni paras malli on sellainen, jossa saadaan itse päättää, milloin ja miten paljon toimistolla käydään.

Keskiviikon chat-työpyynnössä olisin voinut heti varmistaa, että asiakas sai tarvittavat tiedot asian käsittelyä varten. En toisaalta saanut vastausta asiakkaalta ensimmäisessä yhteydenotossa antamiini tietoihin, joten en tiennyt, että hän tarvitsi lisää opastusta. Evenson (Evenson 2005, 83) neuvoo käyttämään paljon lisäkysymyksiä, jotta saadaan hyvä kuva asiakkaan tarpeista. Service deskimme ohjeistuksessa on neuvottu sulkemaan chat-istunto, mikäli asiakas ei vastaa viiden minuutin sisällä viimeisimmästä viestistä.

Torstain positiivinen palaute auttoi huomattavasti motivaatioon ja jaksamiseen. Tällaisen suoran palautteen lisääminen tiimin sisällä voisi auttaa kollegoitakin. Jäntin ja Kallisen (Jäntti & Kallinen 2017, III.a) tutkimuksessa huomattiin myös, kuinka palaute on yksi keskeisistä motivaatiotekijöistä monelle service desk työntekijälle.

Deskissämme on otettu hiljattain käyttöön uusi sisäinen palautteenantojärjestelmä, mutta en ole itse käyttänyt sitä vielä. Palautteen voi antaa julkisena tai yksityisenä ja palautteessa on eri "tasoja". Kaikki paitsi alin taso sisältää rahallisen palkinnon, jonka voi käyttää tiettyihin tuotteisiin. Esihenkilön täytyy hyväksyä rahalliset palkinnot. Järjestelmä on parempi kuin ei mitään, mutta koen, että sen käyttämisessä on kohteellisen suuri kynnyks. En ole keskustellut kollegoiden kanssa järjestelmän käytöstä, joten en tiedä onko heillä samanlainen näkemys aiheesta.

Perjantain Visio asennuksessa korostuu, miten palvelun tuottamisen hajauttaminen voi huonontaa palvelun laatua. Toisaalta on hyvä, että tietyt tiimit keskittyvät omiin osa-alueisiinsa, mutta joissain tapauksissa mietityttää, miksi jokin asia ei ole deskin hallinnassa. Liian tiukat rajoitukset voivat joutaa paitsi palvelun huonontumiseen, mutta myös service deskin henkilöstön motivaation heikkeneemiseen, kirjoittaa Helminen (Helminen 2020, 20).

3.5 Seurantaviikko 5

– *Maanantai 19.9.2022*

Olin sähköpostivuorossa tänään, mikä sopi hyvin, sillä en nukkunut hyvin. Tarkistin keikkajonot ja huomasin, että toinen niistä oli lyhentynyt huomattavasti. Yhdeksän aikoihin minua pyydettiin pitämään myös puhelinlinjoja auki, sillä useampi työkaverini oli sairaana.

Hommat eivät menneet kovin sujuvasti, sähköposteja ei onneksi ollut paljon ja sain käytyä ne läpi. Otin muutaman puhelun ennen puolta päivää, jonka jälkeen otin puhelinlinjat pois päältä. Yksi puhelusta oli kirjautumisongelma asiakasyrityksen ulkomaan toimiston henkilöllä. Henkilön esimies ilmoitti asiasta ja pyysi soittamaan käyttäjälle suoraan, jotta ongelma saadaan selvitettyä pian. En ehtinyt tutkia asiaa päivän aikana.

Neuvoin asiakasta puhelimen hotspotin käytön kanssa. En saanut neuvottua yhtä tarkasti kuin olisin toivonut, asiakkaan työpuhelin oli iOS laite, jollaista minulla ei ole. Etsin netistä tietoa ja neuvoin parhaani mukaan.

Huomasin muutamassa puhelussa, että en saa aina hoidettua lopetusta kunnolla. Väsymys vaikutti tietysti asiaan, mutta uskon, että "closingissa" voisi olla muutenkin parannettavaa.

– *Tiistai 20.9.2022*

Sama asiakas soitti eilisestä kirjautumisongelmasta. Ryhdyin selvittämään asiaa heti ja soitin ulkomaan toimistolla työskentelevälle käyttäjälle. Oletin ongelman olevan Windowsiin kirjautumisessa, mutta selvisi, että kyse olikin selainpohjaiseen järjestelmään kirjautuminen. Puhelu katkesi useamman kerran ja asiakkaan puheesta oli välillä vaikea saada selvää. Yrittäessäni soittaa takaisin puhelu ei aluksi suostunut yhdistymään ollenkaan. Varmistin, että asiakkaan salasana toimi office.com osoitteessa ja lähetin kyselyä aiheesta toisen yrityksen deskiin, sillä ohjeidemme mukaan järjestelmä on heidän hallinnassaan.

Otin puhelun asiakkaalta, jolla oli ongelmaa ohjelman käynnistämisen kanssa. En löytänyt ohjelmasta juurikaan tietoa, mutta asiaa tutkiessani etäyhteydellä asiakas huomautti .ini tiedostossa olevista kommentteista. Koneen työpöydällä oli saman niminen .ini tiedosto, jonka korvasin verkkolevyltä löytyvällä. Saimme ohjelman käynnistymään.

Tikettien kirjaus ei mennyt hyvin päivän aikana. Notepadissani oli todella monen puhelun tiedot enkä ollut enää varma olinko jo kirjannut osan niistä. Jouduin käymään kirjaukset läpi tarkemmin kuin yleensä, sillä puheluiden kestot olivat myös hankala tarkistaa. Näemme oman puheluhistoriamme softphone ohjelmasta, mutta useiden takaisinsoittojen ja muiden puheluiden määrän vuoksi oli vaikea hahmottaa, mikä kirjaus liittyi mihin puheluun.

– *Keskiviikko 21.9.2022*

Kiinnitin tänään enemmän huomiota puheluiden keston tarkistamiseen. Kirjasin heti puhelun loppuksi keston notepadiin, jotta sitä ei tarvitse myöhemmin tarkistaa softphone ohjelmasta.

Palasin maanantaina alkaneeseen kirjautumisongelmaan jälleen. Toisesta deskistä ilmoitettiin, että järjestelmään pitääkin kirjautua eri tunnuksella kuin asiakas oli kokeillut. Ilmoitin tästä hänelle, ja hän vastasi kysyäkseen liittykö hänen saamansa viesti asiaan. Viestin sisällä oli asiakkaan tunnus ja salasana. Pyysin asiakasta vaihtamaan salasanan mahdollisimman pian ja kerroin hänelle, ettei sähköpostiimme kannata lähettää salasanoja, koska ne tallentuvat tiketille.

Sain päivän loppupuolella kirjautumisongelmasta uudestaan viestiä. Toisesta deskistä ilmoitettiin, että asiakas pääsi kirjautumaan. Ongelmana oli ilmeisesti geolukitus.

Otin tänään useamman puhelun eri maiden käyttäjiltä. Aksentista oli vaikea saada selvää useammassa puhelussa ja huono kuuluvuus ei myöskään auttanut. Jouduin pyytämään ulkomaan lähituokea toistamaan asiansa useaan kertaan, mutta sain lopulta selville mistä oli kyse ja vein asiaa eteenpäin.

– *Torstai 22.9.2022*

Heti koneelle kirjautuessani huomasin, että työnjohdolta oli tullut viestiä. Viestissä oli pitkä lista tiketeistä, joita tulisi laittaa eteenpäin, mikäli ehtii. Listalla oli mainittu kaikista työpyynnöistä lyhyt kuvaus, mikä auttoi suunnattomasti. Tikettejä ei tarvinnut avalla erikseen tietääkseen mistä niissä on kyse.

Olin jälleen sähköpostivuorossa. Aamu sujui kohtalaisen hyvin. Minulle ei tullut yhteydenottoja, joten sain käydä sähköpostikanavia ja avoimia tikettejä rauhassa läpi.

Yhdeksän aikoihin minua pyydettiin pitämään kaikkia puhelinlinjoja päällä chat-linjojen lisäksi, sillä deskissä oli henkilöstövajetta sairastumisten vuoksi. En ehtinyt juurikaan hoitaa sähköpostivuorolaisen tehtäviä loppupäivän aikana, sillä puhelinlinjat pitivät minut kiireisenä.

– *Perjantai 23.9.2022*

Olin jälleen hoitamassa sähköpostivuoroa. Sähköpostivuorot eivät ole kaikki samanlaisia, vuorolaiset keskittyvät eri asiakasyritysten kanaviin. Olin vuorossa, jossa tehdään enimmäkseen vain yhtä asiakkuutta. Pidän tästä vuorosta eniten, sillä minun ei tarvitse hyppiä eri tikettijärjestelmien, hallintapalvelinten ja ohjekirjastojen välillä.

Minua pyydettiin pitämään kaikkia puhelinlinjoja päällä kahdeksan aikoihin. Aamu muuttui hyvin kiireelliseksi chatteja ja puheluita hoitaessa. Sain onneksi myöhemmin ilmoituksen, että voin sulkea kaikki paitsi kaksi puhelinlinjaa.

Soitin asiakkaalle takaisin sisäisen järjestelmän ongelmasta, jota olin selviteltyt muutama päivä sitten. Järjestelmän haku ei toiminut eikä ohjeistuksessa ollut mitään ongelmaan liittyvää. Sain melkein tunnin mittaisen selvittelyn jälkeen järjestelmän toimimaan eri selaimella kuin se oli alun perin toiminut. Asiakas ei onneksi ollut tarkka siitä, millä selaimella hän joutuu järjestelmää käyttämään.

En muistanut kirjata kestoja puheluiden jälkeen kiireen takia, mikä teki tikettien luonnista hyvin hankalaa. Päivän aikana muistiinpanoihini kertyi todella paljon tekstiä, ja päivän loppupuolella jouduin varaamaan aikaa selvittääkseni, kuinka pitkiä puhelut olivat.

– *Viikkoanalyysi 5*

Koitin kiinnittää erityisesti huomiota puheluiden lopettamiseen tällä viikolla. Mielestäni lopetus on heikoin kohta puheluissani. Fujitsun koulutusmateriaalissa on jonkin verran asiaa puhelinpalvelun toteuttamisesta, mutta en ole käynyt materiaaleja läpi sen jälkeen, kun aloitin työt. Esihenkilön kanssa tehdään puheluarviointeja, mutta en ole ollut arvioinnissa vielä.

Evenson neuvoo kertamaan puhelun lopuksi, miten pyyntöä jatketaan tai sanoa lyhyt yhteenveto puhelusta. Tällä osoitetaan asiakkaalle, että hänen tarpeensa on ymmärretty oikein ja hän saa vielä mahdollisuuden korjata kirjausvirheitä, mikäli niitä on tullut. Lopussa myös hyvä kysyä, voiko auttaa vielä jossain muussa asiassa ja kiittää soitosta. (Evenson 2005, 134)

Aloittaessani Fujitsulla yksi vaikeimmista asioista oppia oli edellä mainittu kysymys, ”onko jotain muuta missä voisin auttaa?”. Ennen Fujitsulle tuloa olin toisessa yrityksessä service desk työssä. Minulle annettiin siellä ohjeeksi, ettei ikinä saa kysyä tätä kysymystä. Tapa oli jäänyt vanhasta työstä ja olen onneksi saanut sen muutettua.

Puheluiden keston kirjaamiseen voisi kehittää joitakin parannuksia. Softphone-ohjelman puheluhistorian tarkistaminen ei aina ole paras keino, sillä ohjelma ei välttämättä näytä ajankohtaista historiaa. Toinen ongelma on puheluiden määrässä. Jos aikaa ei kirjaa heti puhelun jälkeen, sen selvittäminen voi olla hankalaa jälkeinpäin, kuten tiistaina ja perjantaina huomattiin.

Aikaleimojen käyttö voisi helpottaa kestojen seuraamista, mutta käyttämässäni Notepad++ ohjelmassa ei ole sisäänrakennettua aikaleimatoimintoa. Selvittelin asiaa hieman vapaa-ajalla ja tähän ongelmaan löytyisi useampikin ratkaisu. Ohjelmaan saa asennettua lisäosan, jolla saa aikaleiman. Voisin myös tehdä aikaleimausta varten esimerkiksi Autohotkey-scriptin. Molemmat näistä ratkaisuista vaativat järjestelmänvalvojan oikeudet omalle työkoneelle, mitä deskin työntekijöillä ei ole. Asennuksia varten joutuu tekemään tiketin sisäiseen service desk palveluun. Ohjelmien asennuksiin liittyvät tiketit usein hylätään työasemien tietoturva vaatimusten takia.

Keskiviikon tapaus oli mielestäni hieman huolestuttava. Asiakkaiden tulisi tietää, miten käyttäjätunnuksia käsitellään. Tunnusten jakaminen service deskin työntekijän kanssa osoittaa, että asiakas luottaa deskiin todella paljon. Olen myös ottanut muutaman puhelun, jossa asiakas on ollut valmiina kertomaan salasanansa. Kaikkien yritysten pitäisi kuitenkin kertoa työntekijöilleen, että salaisana kuuluu vain heille, ellei kyseessä ole yhteiskäyttötunnus.

3.6 Seurantaviikko 6

– *Maanantai 26.9.2022*

Päivä alkoi hyvin hitaasti, sillä en nukkunut hyvin. Koitin ottaa puheluita parhaani mukaan, mutta keskittyminen oli vaikeaa.

Illtapäivän puolella osallistuin asiakasyrityksen suunnittelukokoukseen. Kokouksessa mietittiin seuraavia kehityksen kohteita, mitä otetaan työn alle. Kokouksessa ei ollut juurikaan service deskille olennaista asiaa. Asiakasvastaava jatkaa samaa tehtävää, mikä on ollut useamman kuukauden työn alla. Kokoukset ovat kiinnostavia, sillä niissä saa kuulla, minkälaisia asioita eri tiimeillä on kehitteillä.

– *Tiistai 27.9.2022*

Otin ensimmäisen takuulinjan puheluni tänään. Esihenkilöni mukaan näitä tulee vain muutama viikossa, jonka vuoksi sitä ei ollut osunut kohdalleni ennen. Otin esille listan puhelussa kirjattavista tiedoista ja puhelu meni mielestäni hyvin. Unohdin kysyä asiakkaalta koneen mallin, mutta sain sarjanumeron kirjattua. Laitoin huoltopyynnön eteenpäin, vaikka malli puuttui.

Sain muutamaa useammaksi viikoksi roikkumaan jäänyttä tikettiä edistettyä. Olin todella tyytyväinen tähän. Osa tiketeistä eivät olleet edes enää ajankohtaisia. Asiakkaat eivät aina muista kuitata deskiin, että asia on hoidettu, jonka vuoksi pyrimme sulkemaan tikettejä mahdollisimman nopeasti.

Päivän viimeinen puhelu tuli asiakkaalta, joka oli todella turhautunut. Ongelmasta oli vaikea saada aluksi selvää, mutta pysyin rauhallisena ja sain kuvauksen viasta. Kone ei yhdistänyt WLAN verkkoon, mutta sai kuitenkin puhelimen hotspottiin yhteyden. Otin etäyhteyden laitteeseen ja poistin WLAN ajurit. Neuvoisin asiakasta käynnistämään koneen uudelleen. Ongelma ratkesi näillä toimenpiteillä ja asiakas oli rauhoittunut huomattavasti puhelun lopussa. Pyysin häntä soittamaan uudelleen, mikäli ongelma toistuu.

– *Keskiviikko 28.9.2022*

Aloitin aamusta seitsemältä toimistolla paikan päällä. En ollut ennen tullut toimistolle tähän aikaan aamusta, jouduin heräämään todella ajoissa. Halusin kuitenkin olla paikan päällä, sillä kalenterisani oli esihenkilön kanssa pidettävä kokous.

Otin puhelun hyvin turhautuneelta asiakkaalta. Hänen toimistollaan oli ollut yhteysongelmia useammalla henkilöllä jo pidempään. Löysin aiheeseen liittyvän työpyynnön ja kerroin asiakkaalle, mitä tiketille oli viimeksi kirjoitettu. Vakuuttelin, että asia on työn alla korkealla prioriteetilla.

Kokous meni mielestäni todella hyvin. Kyseessä oli neljännesvuositavoitteisiin liittyvä kokous, joka järjestetään kahden kesken esihenkilön kanssa. Pystyin tuomaan asioita esille avoimesti enkä kokenut tilannetta millään tapaa painostavaksi. Sain sovittua, että teen toistaiseksi neljän päivän työviikkoa, sillä jaksamiseni ei ole ollut kohdallaan.

Puhuimme kokouksessa myös puheluarvioinneista. Arvioihin on oma selainpohjainen alustansa, johon sain tunnukset. Suoritamme arvioita myöhemmin, kokouksessa ei ollut siihen aikaa.

Esihenkilöni mainitsi myös, että minua halutaan haastatella deskin parannuksiin liittyen. Siirryin toisesta service deskistä nykyiseen työhöni, joten deskin johto haluaa kuulla, millaista nykyinen työni on verrattuna aiempaan. Kävimme osan kysymyksistä läpi ja jatkamme haastattelun loppuun myöhemmin.

– *Torstai 29.9.2022*

Pääsin aamulla hyvin tekemisen vauhtiin ja sain hyvän määrän keikkoja siivottua. Keikkajononi on melkein tyhjä, joten en pitänyt softapuhelinta ”kirjaustilassa” juuri yhtään.

Palasin aiemmin työstämäni asennusongelman pariin. Olin laittanut asiasta ohjelman omaan tukeen viestiä, sillä ohjelman käynnistyksessä tuli viesti, joka viittasi virheellisiin tunnuksiin. Tunnukset ovat tallennettu ohjelman startup tiedostoon, josta löytyi kopio ohjeistuksessamme. Olin pyytänyt tukiryhmää lähettämään uuden startup tiedoston, mutta sain vastauksesi vain perustoimenpiteitä, kuten uudelleenkäynnistys. He pysyivät myös kysymään käyttäjältä, löytyykö toiselta koneelta toimivaa versiota ohjelmasta, josta voisi kopioida startup tiedoston. Soitin asiakkaalle ja mainitsin saamani tiedot, hänelle oli lähetetty sama viesti tukiryhmältä. Hän ehdotti vielä ohjelman uudelleenasetusta varmuuden vuoksi. Saimme ohjelman toimimaan uudelleenasetuksella.

– *Perjantai 30.9.2022*

Olin tänään sähköpostivuorossa. Jouduin pitämään myös kaikkia puhelinlinjoja päällä, sillä tavoitettavuuslukemiin piti saada parannusta.

Päivä sujui kohtalaisen hyvin, olen mielestäni saanut parannettua puheluiden lopetusta.

– *Viikkoanalyysi 6*

Viikko meni vanhojen työpöytätyöjen osalta mielestäni hyvin. En kokenut yhtä suurta kynnystä näihin tarttuessa kuin aiemmin.

En usein kohtaa vihaisia asiakkaita, mutta tällä viikolla heitä sattui olemaan kaksi. Aiemmassa service desk työssäni sain kouluttajalta ohjeeksi ryhtyä käsittelemään asiakkaan ongelmaa viipymättä tällaisissa puheluissa. Olen itsekkin huomannut, että asiaan tarttuminen ja tuttavallisuuksien poisjättäminen tuntuu toimivan parhaiten, kun asiakas on turhautunut. Tällä voidaan osoittaa, että asiakkaan huoli otetaan tosissaan ja ongelma on käsittelyssä.

Turhautuneelle asiakkaalle puhuessa on ensinnäkin hyvä vakuutella, että hänen ongelmansa ratkaistaan. Tarkkaavainen kuunteleminen on erityisen tärkeää, eikä asiakasta kannata keskeyttää. Muistiinpanojen kirjaaminen ja asiakkaan esille tuoman ongelman toistaminen varmistaa, että asia on ymmärretty oikein ja vakuuttaa asiakkaalle, että hän saa ratkaisun ongelmaansa. (Evenson 2005, 167–170)

Keskiviikon kokouksessa esille tullut haastattelu oli täysi yllätys minulle. Vastaaminen oli vapaaehtoista, mutta haastattelu oli hyvä mahdollisuus tuoda esille asioita, jotka voitaisiin mielestäni toteuttaa eri tavalla. Arvostan sitä, että työntekijöiltä haetaan parannusehdotuksia tiimimme toimintaan.

Olin myös todella kiitollinen siitä, että esihenkilöni suostuu joustamaan työajoissa. Hän otti asian käsittelyyn heti kun toin sen esille ja saimme sovittua lyhyemmistä viikoista saman päivän aikana.

Työuupumukseen ja stressiin on hyvä puuttua heti kun se huomataan. Vaikutukset näkyvät sekä työsuorituksessa että henkilökohtaisessa elämässä. Uupumus johtaa useampiin virheisiin, joiden myötä motivaatio työhön laskee. (Järvinen 2020, 92–97) Tästä voi syntyä kierre, joka johtaa edelleen huonompiin suorituksiin.

Torstaina hoitamani ohjelman asennus osoitti, miten vanhentuneet ohjelmat voivat hidastaa työnte-koä. Edes ohjelman omistajayrityksellä ei ollut selkeää kuvaa siitä, miten kyseiseen ohjelmaan liit-tyviä ongelmia voisi lähteä ratkomaan. Yrityksen sivuilla oli osio ohjelman dokumentaatiota varten, mutta siitä ei ollut juurikaan apua.

3.7 Seurantaviikko 7

– *Maanantai 3.10.2022*

Otin puhelun asiakkaalta, jolla ei toiminut OneDrive. Otettuani etäyhteyden, huomasin että kone ei ollut liitetty AAD:lle. Asiakas ei pystynyt muokkaamaan SharePointissa olevia tiedostoja edes selaimen kautta yrityksen rajoitusten vuoksi. Poistin koneen endpoint managerista ja liitin sen uudelleen AAD:lle dsregcmd komennolla. Parin tunnin päästä tarkistin endpoint managerin uudelleen ja laite oli tullut taas näkyviin, mutta Office ohjelmat eivät vielääkään toimineet. Siirsin työpyynnön 2. tason tukeen.

Asiakas kiirehti tunnustenluontipyyntöä. Löysin keikan kollegani jonosta ja laitoin viestiä hänelle. Hänellä ei kuitenkaan ollut kyseisen asiakasyrityksen ympäristöön tunnuksia, joten otin tiketin itseleni. Sain tunnuksen luotua, mutta Office-lisenssin luvittaminen ei onnistunut. Deskillä on yhteiskäyttötunnus yrityksen azureen, mutta sen salasana oli vanhentunut.

– *Tiistai 4.10.2022*

Aamu alkoi rauhallisesti, joten sain hoidettua eilisen tunnustilauksen loppuun. 2. tason tuki oli vaihtanut uuden salasanan azure-hallintatunnukseen.

Sain monta kuukautta auki olleen keikan vihdoin suljettua. Työpyyntö liittyi selainpohjaiseen alustaan, joka ei ole toiminut kunnolla Internet Explorerin poistuttua. Kävin ohjeistuksen toimenpiteitä läpi ja olin jo lopettamassa puhelua, kun asiakkaan Edgeen tuli päivitys. Edgen päivityksen jälkeen järjestelmä alkoi toimimaan.

Samaan järjestelmään liittyviä tikettejä on vielä paljon auki ja niiden ratkominen viivästyy usein. Kaikkiin ongelmiin ei edes ole tiedossa toimivaa korjausta, eikä ohjelman omalta tukiryhmältä ole tullut uusia korjausehdotuksia.

– *Keskiviikko 5.10.2022*

Osallistuin tänään deskimme sisäiseen toiminnankehityspalaveriin. Saimme keskusteltua hyvin erilaisista ideoista. Ehdotin itse säännöllistä "off-aikaa", eli työaikakalenteriin tehty varaus, jolloin ei tarvitse olla puhelinlinjoilla ja voi käydä omaa keikkajonoa rauhassa läpi.

En saanut kirjattua juurikaan työaikaa tiketeille päivän aikana. Olin todella väsynyt ja osallistuin kehityspalaverin lisäksi myös viikoittaiseen yleispalaveriin. Kävimme myös esihenkilön kanssa viime viikolla kesken jääneen haastattelun kysymykset loppuun.

– *Torstai 6.10.2022*

Tarkistin, ettei jonooni jäänyt mitään kiireellistä, sillä otin perjantain vapaaksi. Sain keikkajononi päivän aikana suhteellisen hyvään kuntoon, toisessa tikettijonossa on muutama keikka liikaa, mutta toisessa oli vain kaksi. Keikkajonot ovat mielestäni hyvällä mallilla, kun keikkoja on yhteensä alle kymmenen.

Otin puhelun asiakkaalta, jolla oli hävinnyt sähköpostin salauspainike Outlookin selainversiosta. En ollut kohdannut kyseistä ongelmaa ennen, joten kirjasin puhelun aikana perustiedot ja lähdin selvittämään asiaa. Ilmeisesti päällekkäiset Office lisenssit voivat aiheuttaa tällaista ongelmaa ja huomasiinkin, että asiakkaan tilillä oli E3 ja E5 lisenssit. Siirsin työpyynnön kuitenkin 2. tason tukeen, sillä saamani tieto lisenssien päällekkäisyyksistä oli satunnaiselta verkkosivulta, eikä Microsoftilta.

– *Perjantai 7.10.2022*

Vapaapäivä

– *Viikkoanalyysi 7*

Viikon aikana kirjaamani muistiinpanot eivät keskittyneet olennaiseen, enkä saanut yhtä paljon kirjattua kuin aiemmilla viikoilla väsymyksen takia. Olin perjantain vapaalla, kuten esihenkilön kanssa sovimme. Työuupumus on vaikuttanut jaksamiseen paljon. Syy uupumukseen on työn kiireisyyden ja opinnäytetyön tuoman lisävastuun yhdistelmä. Vapaa-ajalla ei pääse rentoutumaan, koska työasioita joutuu käymään läpi töiden ulkopuolellakin.

Työterveyslaitoksen mukaan työntekijöiden stressioireet eivät ole kovin harvinaisia. Lähes yksi viidestä työntekijästä kokee stressin oireita. Pitkittyneen stressin seurauksena on työuupumus. Työterveyslaitos listaa uupumuksen yleisiksi oireiksi kroonisen väsymyksen ja henkisen etäännyttymisen työstä. (Työterveyslaitos)

Huomasin edellä mainitut oireet itseni kohdalla selkeästi. Töihin keskittyminen on ollut vaikeaa, eikä päiväkirjamerkintöjen tekeminen ole ollut helppoa. Olen pyrkinyt tekemään merkinnät töiden aikana, jotta asiat saa kirjattua ylös heti niiden ilmetessä, mutta viikon 7 aikana en ole muistanut tehdä muistiinpanoja töiden ohella. Töiden päätteeksi on vaikeampi kirjata päivän tapahtumia, joten merkinnät ovat jääneet suppeammiksi.

Epäilen oman työuupumukseni johtuvan kiireestä, jonka vuoksi pyysin esihenkilöltäni, että saisin tehdä lyhennettyä työviikkoa. Työterveyslaitoksen (Työterveyslaitos) mukaan aikapaineet ja kiire ovat hyvin yleisiä uupumuksen aiheuttajia.

Pyrin auttamaan kollegoitani aina kuin mahdollista, jotta työt edistyvät kaikkien osalta sujuvammin. Maanantain tunnuksenluonnissa pääsin tekemään jotain itselleni uutta ja auttamaan kollegaani samalla.

Olin todella tyytyväinen keskiviikkona pitämäämme kehityspalaveriin. Palaverissa tuli hyviä kehityskohteita esille. Suunnittelimme, että tämän kaltaisia keskusteluja voitaisiin pitää useamminkin. Kokouksesta ei kuitenkaan tehty jatkuvaa varausta, vaan käytössämme on lomake, jolla voi ehdottaa parannuksia. Ehdotusten kertyessä pidämme kehityspalaverin. Jäntti ja Kallinen (Jäntti & Kallinen, 2017. III.c) ehdottaa työntekijöiden motivaation parannukseen edellä mainitun kaltaisia mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoprosessiin. Mielestäni on hyvä, että saamme tilaisuuden tuoda ideoitamme esille ja työnjohto keskustelelee kanssamme siitä, onko ideat mahdollista toteuttaa ja miltä ne voisi näyttää käytännössä.

Torstain Outlook-ongelma oli itselleni täysin uudenlainen, enkä löytänyt siihen vastausta hakemalakaan. Työpyyntö on 2. tason tuella, joten jään odottamaan siihen vastausta. 2. tason tuki usein ilmoittaa uusista korjauskeinoista 1. tasoon.

3.8 Seurantaviikko 8

– *Maanantai 10.10.2022*

Asiakas ilmoitti ongelmasta, jossa Teamsin "files" osio ei avautunut tiettyä ryhmää tarkastellessa. Siirsin työpyynnön 0365 ryhmälle, sillä en ollut ennen nähnyt kyseistä ongelmaa eikä service deskin ohjeistuksesta tai netistä hakemalla löytynyt ratkaisua.

Toisella asiakkaalla oli ongelmaa Windows sertifikaatin luonnin kanssa. Cmd komennot antoivat virheviestiä puuttuvista oikeuksista. Annoin asiakkaan tilille väliaikaisesti paikalliset järjestelmänvalvojan oikeudet, jonka avulla saimme sertifikaatin luotua.

– *Tiistai 11.10.2022*

Olin sähköpostivuorossa, joten en ottanut päivän aikana puheluita ollenkaan.

Sähköpostin kautta oli tullut pyyntö Viva Insights lisäosan poistosta Outlookista. Lisäosat löytyvät yleensä "options" valikon alta välilehdeltä "addins", mutta kyseinen lisäosa ei näkynyt tällä välilehdellä ollenkaan, vaikka sen painike oli Outlookin yläpalkissa. Etsin netistä tietoa puhelun aikana ja löysin artikkelin, joka neuvoi käyttämään "Get Addins" painiketta yläpalkissa. Tämän painikkeen alta avautui valikko, josta lisäosan sai poistettua.

Sain viime viikon Outlook salausnapin ongelmasta lisätietoa 2. tason tuelta. Microsoft oli ilmoittanut, että kyseessä on laajemmin havaittu ongelma ja he tutkivat sen juurisyitä.

– *Keskiviikko 12.10.2022*

Otin puhelun asiakkaalta, joka ei päässyt kirjautumaan Office ohjelmiin. Otin etäyhteyden ja huomasin, ettei Windowsin alapalkki ja aloitusvalikko toimineet ollenkaan. Kokeilin käynnistää explorer.exe prosessia uudelleen tehtävienhallinnasta ja ajaa järjestelmäprosessien korjausta cmd:n kautta, mutta valikko ei edelleenkään reagoinut mihinkään. Ilmoitin asiakkaalle, että selvittelen asiaa ja soitan hänelle takaisin.

Toisella asiakkaalla oli ongelmaa hiiren kanssa. Hän oli ottanut rollermouse – ergonomiahiiren käyttöön hiljattain, mutta rullan klikkaus ei toiminut hiiressä. Poistin laitteen ajurit laitehallinnasta ja käynnistin koneen uudelleen, mikä korjasi ongelman.

– *Torstai 13.10.2022*

Siirsin eilisen Windows valikon ongelman lähitukeen. En löytänyt uusia korjausmenetelmiä eikä mahdolliset korjaukset välttämättä edes toimisi, joten käyttöjärjestelmän uudelleenasetus voi olla joissain tapauksissa parempi ja nopeampi vaihtoehto.

Sain puhelun samalta asiakkaalta kuin eilen, rollermouse ongelma oli palannut. Asensin laitteeseen liittyvän ohjelman tuotteen valmistajan sivustolta, mikä korjasi ongelman toistaiseksi. Pyysin soittamaan uudelleen, mikäli hiiren ongelmat jatkuvat

– *Perjantai 14.10.2022*

Vapaapäivä

– *Maanantai 21.11.2022*

Tiesin jo aiemmalla viikolla, että tästä päivästä tulisi kiireellinen. Olimme kuitenkin aliarvioineet kiireen määrää. Asiakasyrityksemme siirsi uuden toimialueen tuotantoon. Tämä tarkoitti sitä, että suurimmalle osalle yrityksen työntekijöistä luotiin uudet tunnukset. Muutos tuli voimaan sunnuntai-iltana. Otin vain tämän kyseisen yrityksen puheluita päivän aikana.

Aloitin työt seitsemältä ja ennen kahdeksaa oli tullut jo yli sata puhelua. Emme saaneet läheskään kaikkia kiinni, mutta teimme parhaamme. Tarkkailin jonoa päivän aikana, eikä jono pudonnut alle kymmenen jonottajan ennen kello kahta.

Äärimmäisestä kiireestä huolimatta en ollut huolestunut tilanteesta. Otin puheluita vastaan niin hyvin kuin pystyin, enkä välittänyt jonon pituudesta. Asiakkaat olivat onneksi ystävällisiä eikä puheluisia tullut mitään suurempia ongelmia vastaan.

Kirjasin työpyynnöt vasta päivän lopuksi tiketeille. Puheluiden määrän vuoksi kirjaamiseen meni noin puolitoista tuntia ja päädyin tekemään 40 minuuttia ylitöitä, jotta sain kaiken kirjattua.

Olen muistanut merkitä puhelun keston muistiinpanoihin ennen kuin otan seuraavan soittajan vastaan, mikä auttoi tänään suunnattomasti. Puheluhistorian läpikäyminen ja yhdistäminen oikeisiin muistiinpanoihin olisi ollut mahdoton tehtävä puhelujen määrän vuoksi.

– *Tiistai 22.11.2022*

Tilanne oli hieman parantunut maanantaista, mutta kiire oli silti kova. Olin edelleen vain yhden asiakkuuden linjoilla, mutta tekemistä riitti.

Puhelimessa oli jonottamassa jatkuvasti porukkaa, mutta jono ei ollut yhtä suuri kuin maanantaina. Suurin osa ongelmista keskittyi uudella käyttäjätunnuksella kirjautumiseen, sillä loppukäyttäjille annettu ohje ei ollut tarpeeksi selkeä. Useassa tapauksessa piti neuvoa kirjautumaan kirjoittamalla toimialue ennen käyttäjänimeä, mihin moni ei ole tottunut.

Toinen hyvin yleinen ongelma, jota tuli paljon vastaan myös maanantaina ja aiemmalla viikolla, oli OneNote tiedostojen siirtäminen OneDriveen. OneDrive ei hyväksy OneNote tiedostoja sellaiseenaan, vaan tiedosto pitää avata ja siirtää OneNoten sisällä Sharepointissa sijaitsevaan muistikirjaan.

– *Viikkoanalyysi 8*

Otin viikolle 8 mukaan kaksi työpäivää myöhemmältä ajankohdalta, jotta opinnäytetyöhön tulee täydet neljäkymmentä päiväkirjamerkintää. En tehnyt muistiinpanoja heti peräkkäiseltä viikolta työuupumuksen vuoksi, mutta mielestäni tauko antaa paremman kuvan siitä, miten tilanne on muuttunut. Aloitan analyysin arvioimalla 10.10–14.10 aikaväliä ja vertaan näitä päiviä myöhempään kirjoitettuun merkintöihin.

Tilanne oli huonontunut viikkoon 7 verrattuna. Päiväkirjamerkintöjä oli hyvin vaikea tehdä viikon aikana. Kirjoitin muistiinpanot puhtaaksi vasta viikon jälkeen, joten en saanut omista muistiinpanoistani juurikaan sisältöä irti enkä pystynyt laajentamaan tekstiä.

Töihin keskittyminen ei ole myöskään ollut helppoa tällä viikolla. Pyrimme kirjaamaan vähintään neljä tuntia työaikaan tiketeille päivän aikana, mutta minulla oli päiviä, jolloin sain kirjattua vain kaksi tuntia. Töiden jälkeen en ole saanut edistettyä opinnäytetyötäni tai tehtyä paljon muutakaan.

Työstä irtautuminen on tärkeää jaksamisen kannalta. Terveyskirjaston (Uusitalo-Arola, Katinka & Rossi, 18.8.2022.) mukaan vapaa-ajan harrastukset, etenkin liikunnalliset, ehkäisevät ja lievittävät työuupumusta, mutta työuupumus voi viedä kyvykkyyden harrastetoiminnasta.

21.11 alkaneella viikolla työtahtini oli täysin erilainen. Osasyynä tähän oli tietysti se, että kyseisestä viikosta muodostui vuoden kiireisin asiakasyrityksemme toimialueuudistuksen ansiosta. Äärimmäisestä kiireestä huolimatta pystyin työskentelemään sujuvasti eikä kiire vaivannut vapaa-ajalla. Oma asenteeni kiirettä kohtaan oli ratkaiseva tekijä. Tein sen mitä ehdin, mutta ymmärsin ettei tiimilläni ollut mahdollisuuttakaan ottaa vastaan kaikkia puheluita.

Suurin osa asiakkaista eivät onneksi olleet turhautuneita, vaikka he joutuivatkin jonottamaan pitkään. Positiiviset asiakaskohtaukset ja hyvät palautteet teki kiireisestä arjesta paljon siedettävää. Nämä ovat Jäntin ja Kallisen (Jäntti & Kallinen 2017) tutkimuksen mukaan yleisiä motivoivia tekijöitä service deskissä.

Keskiviikkona 12.10 kohtaamani aloitusvalikon ongelma on sittemmin tullut useammankin kerran vastaan. Tätä ongelmaa ei välttämättä tarvitse korjata käyttöjärjestelmän uudelleenasetuksella, vaikka cmd-komennot eivät auttaisikaan. Windows-profiilin uusiminen yleensä korjaa vian eikä sitä tehdessä katoa tiedostot, sillä ne voidaan kopioida vanhan profiilin kansioista. Profiilin uusiminen on huomattavasti nopeampaa kuin käyttöjärjestelmän uudelleenasetus ja se voidaan tehdä etäyhteydellä.

4 Pohdinta

Opinnäytetyöni teemat muuttuivat hieman alkuperäisestä suunnitelmasta. Yksi osa-aiheista, joihin suunnittelin keskittyväni, oli järjestelmien tuntemus. Kirjoittaessani suunnitelmaa olin ollut vasta kuukauden töissä Fujitsulla, mutta aloitin seurantaviikot vasta kesätauon jälkeen. Olin jo päässyt tutustumaan järjestelmiin ja talon tapoihin, joten minulla ei ollut tästä aiheesta juurikaan sanottavaa. Projektin aikana väistyneen teeman tilalle tuli aiheeksi jaksaminen ja motivaatio.

Huomattavin muutos seurantajakson alusta nykyhetkeen on teknisten taitojeni kehitys. Lähtötilanteen kuvauksessa arvioin olevani hyvin pätevä 1. tason service desk tehtäviin, mutta en kuitenkaan valmis 2. tason tukeen. Tällä hetkellä olen kiinnostunut 2. tason tehtävistä tai jopa siirtymisestä tietoturva-asiantuntijan rooliin. Uskoisin, että voisin pärjätä tämän kaltaisissa tehtävissä.

Olen parantanut yleistä osaamista Windows työasemista paljon. Olen myös oppinut palvelinpuolen PowerShell -komentoja ja hyödynnän niitä töissäni usein. Active directory administrative center ja Microsoftin pilviympäristö ovat tulleet hyvin tutuksi. Asiakaspalvelutaidoissanikin on näkynyt parannusta. Olen itsevarmempi puheluissa ja aiemmin tunnistetut heikot kohdat ovat myös parantuneet, esimerkiksi puhelun lopetus.

Puhelun kirjaamiskäytäntöni ovat paremmat kuin seurantajakson alussa. Erottelen puhelut selkeämmin muistiinpanoissani ja kirjaan puhelun keston aina puhelua lopettaessa, jotta sitä ei tarvitse tarkistaa myöhemmin uudelleen. Kehittämäni pohja puhelujen kirjaamiseen osoittautui turhan monimutkaiseksi.

En enää käytä alaotsikoita muistiinpanoja kirjatessa, sillä ne hidastivat kirjaamista. Minulla meni turhan paljon aikaa asioiden järjestelemiseen oikeiden otsikoiden alle. Etenkin puhelun aikana tästä koitui haittaa, sillä kirjoitan asiat usein peräkkäin käyttämällä rivinvaihtoa, kun tulee uusi asia. Kirjoitukset eivät päätyneet omien otsikoiden alle ennen puhelun loppua, joten luovuin otsikoista täysin.

Muistiinpanoissani on kuitenkin tietty kaava, jotta tiedän mistä etsiä avainasioita. Ensimmäisellä rivillä on soittajan nimi ja asiakasyritys. Toisella rivillä on puhelinnumero, jos sitä tarvitaan. Kirjaan koneen nimen kolmannelle riville, jos se tulee esille. Tämän jälkeen kirjoitan asiakkaan antaman kuvauksen ongelmasta ja keksimäni ratkaisun tai jatkotoimenpiteet sen perään. Loppuun tulee vielä puhelun kesto, johon lasken mukaan loppuselvitykset, mikäli niitä tarvitsee puhelun jälkeen. Kirjaan kaikki puhelut samaan tekstitiedostoon ja erottelen tiketit pystyviivoilla. Tämä toimintatapa on osoittautunut mielestäni tehokkaaksi.

Aiemmassa työpaikassani, joka oli myös service desk, pystyin asentamaan itse ohjelmia työko-
neelleni. Mainitsin viikkoraportissakin, että olin tottunut käyttämään autohotkey-scriptiä, mikä täytti
tiketin perustiedot puolestani. Tällainen työkalu olisi nykyisessäkin työssäni todella kätevä, mutta
sen rakentamiseen menisi hieman kauemmin, sillä minun pitäisi ottaa huomioon kaikki eri asiakas-
yritykset koodia kirjoittaessa.

Olen luonut muutaman tekstipohjan erilaisia tarpeita varten, kuten "customer contacting process" -
jonon käyttämiseen. Tiketin voi laittaa tähän jonoon ja kirjoittaa viestikenttään tekstin, jonka järjes-
telmä lähettää automaattisesti asiakkaalle muutaman kerran ja jos viesteihin ei tule vastausta, ti-
ketti suljetaan. Loin tekstipohjan, jotta voin kopioida sen suoraan muistiinpanoistani eikä sitä tar-
vitse kirjoittaa kokonaan uudelleen joka kerta. Saatan muokata pohjaa hieman tikettiin sopivam-
maksi, mutta perusasiat ovat aina samat näissä viesteissä.

Olen teknisten taitojen kehittyessä saanut tehtyä useamman powershell-scriptin erään asiakkaan
ympäristössä. Scriptit eivät ole tähän tiettyyn toimialueeseen sidottuja, joten niitä voi käyttää mui-
denkin asiakkaiden ympäristöissä tarvittaessa. Tekemiini scripteihin kuuluu esimerkiksi usean hen-
kilön poisto jakelulistalta, sillä tämä ei ole mahdollista suorittaa suoraan active directorylla, vaan
henkilöt pitäisi poistaa yksitellen.

Kuulin myös 2.tason tuessa olevalta kollegaltani, että kaikilla service deskin työntekijöillä on power
automate -lisenssi saatavilla. Automaatio ja työn sujuvoittavuus on mielestäni todella kiinnostavaa,
joten ryhdyin tutkimaan tätä alustaa heti. Sain luotua automaation, joka vie Outlookista sähköpostin
työlistalleni Microsoftin To Do – sovellukseen. Jaoin tämän työlistan kollegani kanssa, joka on mi-
nun lisäksi toinen asiakasvastaava eräässä asiakasyrityksessämme. Lähetin hänelle myös kopion
automaatiosta, jotta saamme päivitettyä listaa kätevästi ja olemme molemmat perillä siitä, kumpi
on hoitamassa tiettyä asiaa. Yhteinen työlista helpottaa koordinoitua suuresti etenkin tilanteissa,
jolloin pitää tiedottaa asiakasyrityksen loppukäyttäjiä pikaisesti.

Kirjoittamisen aikana olen oppinut miten omaa työtä voi pilkkoa osiin ja analysoida. Opinnäytetyö
sai minut keskittymään asioihin, joita ei välttämättä töitä tehdessä edes ota huomioon. Olen myös
keskittynyt enemmän havaitsemiini kompastuskohtiin ja saanut parannettua näissä.

Työnantajallani on käytössä puheluidenarviointialusta, jossa on tietyt kriteerit puhelun laadulle, joi-
den perusteella puhelut pisteytetään. Puheluarviointeja ei valitettavasti osunut opinnäytetyöni seu-
rantaviikkojen kohdalle. Ensimmäiset puheluarviointini olivat vasta tämän vuoden puolella. Olin al-
kuvuodesta aiheeseen liittyvässä koulutuksessa, joka jakautui kahteen päivään. Ensimmäisenä
päivänä käytiin läpi Fujitsun käytänteet puheluihin liittyen. Puhelut on jaettu osiin ja niissä noudate-
taan tiettyä rakennetta.

Koulutuksen seurantakokous oli kuukautta myöhemmin, jossa kuunneltiin jokaiselta osallistujalta puhelu. Saamani palaute oli yleisesti hyvin positiivista. Puhelun epäkohtina olivat haltuunotto ja lopetus. Huomautus puhelun lopetuksesta ei tullut yllätyksenä, sillä olin pohtinut samaa jo seurantaviikoillakin. Maininta haltuunotosta oli myös paikallaan. Sillä viitataan puhelun alkuun heti tervehtimisen jälkeen. En ollut huomionnut tätä seurantaviikoilla, sillä en edes muistanut, että puheluissa on määritelty haltuunottovaihe.

Opinnäytetyöprojektini hankalin puoli oli mielestäni aikataulutus. Työni aikana tuli useampi pitkä tauko, jonka vuoksi myöhästyin paljon alkuperäisestä aikataulusta. Tautot lisäsivät myös kynnystä jatkaa projektin työstämistä. Asiaan on helpompi paneutua, kun se on tuoreena mielessä.

Kirjoitin seurantaviikoilla työuupumuksestani. En saanut henkistä taukoa työstä, sillä jouduin ajattelemaan sitä myös vapaa-ajalla. Tämän lisäksi erään asiakasyrityksemme puhelinlinja paisui suunnattomasti heidän toimialueuudistuksensa myötä. Puhelumäärä tältä asiakasyritykseltä palautui vanhaan tasoon vasta kuukausien kuluttua uudistuksen jälkeen. Nämä tekijät yhdessä olivat todella haitallisia jaksamiseni kannalta, mutta minulla on onneksi todella ymmärtäväinen esihenkilö, jonka kanssa sain sovittua lyhyemmistä työviikoista. Päätin myös pitää taukoa opinnäytetyön tekemisestä tässä kohtaa, jotta pystyin palautumaan ja jaksoin palata normaaliin arkeen.

Olen kiinnostunut kehittämään omaa osaamistani jatkossakin, ja minulla on suunnitelmia siihen liittyen. Työnantajani kustantaa Microsoftin tarjoamia sertifikaatteja. Olen puhunut esihenkilöni kanssa erään sertifikaatin suorittamisesta ja saatan tehdä lisää, jos kiinnostavan oloisia sertifikaatteja tulee vastaan ja saan siihen uuden mahdollisuuden.

Teen erilaisia projekteja ja nettikursseja vapaa-ajallani, joilla saan kehitettyä osaamistani. Esimerkiksi Helsingin yliopiston tarjoamat MOOCit ovat erinomainen resurssi opiskeluun. Olen suorittanut tietoturvaan liittyviä kursseja heidän sivuillaan. Minulla on myös muutama ohjelmointiprojekti, joita olen tehnyt silloin tällöin.

Lähteet

Evenson, R. 2005. Customer Service Training 101, Luettavissa: https://openlibrary.org/books/OL8043340M/Customer_Service_Training_101 Luettu: 9.7.2022.

Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S. & Toscano, F. 2021. Work From Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63, 7, s. e426-e432. Luettavissa: <https://doi.org/10.1097%2FJOM.0000000000002236> Luettu: 18.9.22.

Helminen, V. 2020. Asiakaspalvelun tuottaminen service desk -työssä. Opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn tutkinto. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202005087988> Luettu: 1.8.2022.

Jäntti, M. & Kallinen H. 2017. Exploring service desk employees' motivation and rewarding. 2017 International Conference on Service Systems and Service Management. Luettavissa: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7996177/> Luettu: 21.9.2022.

Järvinen, P. 2020. Miten Johtaa Ihmistä: 102 Ohjetta Esimiehelle. Alma Talent. Helsinki.

Rajala, K. 2017. Onnistuneen digitaalisen asiakaspalvelun avaintekijät. Kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto, Tietojärjestelmätieteen tutkinto. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201701191201> Luettu: 27.7.2022.

Työterveyslaitos. Stressi ja työuupumus. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus> Luettu: 19.11.2022.

Uusitalo-Arola, L., Katinka, T. ja Rossi H. 18.8.2022. Työuupumus (burnout). Duodecim terveyskirjasto. Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681> Luettu: 14.1.2023.