



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn tradenomi (AMK)

ICT-palveluvastaavana kehittyminen

Ville Ahonen

Opinnäytetyö, elokuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Elokuu 2023
Tietojenkäsittelyn koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Ville Ahonen

Nimeke
ICT-palveluvastaavana kehittyminen

Tiivistelmä

Opinnäytetyö on toteutettu oppimispäiväkirjan muodossa. Opinnäytetyössä seurataan kirjoittajan päivittäin tekemää työtä ICT-palveluvastaavana 65 työpäivän ajan. Tavoitteena opinnäytetyöllä on tukea kirjoittajan ammatillista kehittymistä, sekä tunnistaa kehityskohteita kirjoittajassa ja hänen työtehtävissään. Kehittymisen teemoiksi kirjoittaja on valinnut asiakaspalvelun ja ongelmanratkaisutaidon.

Opinnäytetyön alussa on selostettu keskeisimmät työtehtävät, tietoperusta ja sidosryhmät. Tietoperustassa on kerrottu tarkemmin opinnäytetyöhön liittyvästä teoriasta ja kirjoittajan aloitustilanteesta. Päiväkirjaosiossa kirjoittaja on kuvannut päivittäin tekemiään työtehtäviä ja analysoinut niitä tarkemmin.

Raportoinnin aikana tuli esille, että palveluvastaavana työskenteleminen vaatii mukautumista haastaviin tilanteisiin. Kirjoittajan asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisukyky kehittyivät monipuolisten työtehtävien ansiosta. Kertynyt kokemus auttoi kirjoittajaa kehittymään itsenäisenä toimijana kohti itsenäistä asiantuntijuutta.

Kieli
suomi

Sivuja 62

Asiasanat
ammattillinen kehitys, asiakaspalvelu, ongelmanratkaisu, tietotekniikka



THESIS
August 2023
Degree Programme in Business Information Technology

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Ville Ahonen

Title
Improvement as an ICT-Service Manager

Abstract

This thesis has been implemented in the form of a learning journal. The thesis follows the author's daily work as an ICT-service manager for 65 working days. The goal of the thesis is to support the author's professional development, as well as to identify areas of development within the author and his work tasks. The chosen themes for development are customer service and problem-solving skills.

The beginning of thesis describes the key tasks, knowledge base and stakeholders. The base of knowledge provides more detailed information about the theory related to the thesis and author's starting point. In the journal section, the author has described their daily tasks and analysed them in more detail.

During the reporting process, it became evident that working as a service manager requires adaptation to challenging situations. The author's customer service skills and problem-solving ability improved due to diverse tasks. The accumulated experience helped the author to evolve as an independent operator towards independent specialist.

Language
Finnish

Pages 62

Keywords
professional development, customer service, problem solving, information technology

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Aloitustilanne	7
2.1	Tietoperusta	7
2.2	Keskeiset työtehtävät	8
2.3	Kehittymisen arviointi	10
2.4	Sidosryhmät ja vuorovaikutus työpaikalla	11
3	Raportointi	12
3.1	Viikko 1 (6.3.–10.3.)	12
3.2	Viikko 2 (13.3.–17.3.)	15
3.3	Viikko 3 (20.3.–24.3.)	19
3.4	Viikko 4 (27.3.–31.3.)	23
3.5	Viikko 5 (3.4.–7.4.)	26
3.6	Viikko 6 (10.4.–14.4.)	30
3.7	Viikko 7 (17.4.–21.4.)	33
3.8	Viikko 8 (24.4.–28.4.)	37
3.9	Viikko 9 (1.5.–5.5.)	41
3.10	Viikko 10 (8.5.–12.5.)	44
3.11	Viikko 11 (15.5.–19.5.)	47
3.12	Viikko 12 (22.5.–26.5.)	50
3.13	Viikko 13 (29.5.–2.6.)	55
4	Loppupohdinta	58
	Lähteet	62

Keskeiset käsitteet

ActiveDirectory/AD	Windowsin keskitetty käyttäjienhallinta, jolla voidaan hallita käyttäjiä ja käyttäjien oikeuksia ennalta määritetyssä toimialueessa.
Ajuri	Ajurin avulla tietokoneen käyttöjärjestelmä osaa käyttää asennettua laitetta oikein, kuten printteriä tai näytönohjainta (JYU 2009).
Etätuki	It-tuki, joka ratkaisee häiriöitä ja pyyntöjä etänä.
Häiriö	Häiriö on ongelma, joka aiheuttaa hitautta tai pahimmillaan keskeytyksen palvelun toiminnassa (Techtarget 2022). Esimerkiksi laiterikko lasketaan häiriöksi.
Intranet	Yrityksen yksityinen verkko, jota voidaan käyttää esimerkiksi tiedostojen jakamiseen ja viestintään turvallisesti (Simonelyte 2023).
IP-osoite	IP-osoitteella voidaan yksilöidä verkkoon liitetty laite ja yhdistää se toiseen laitteeseen (Kaspersky 2023).
Lähituki	It-tuki, joka ratkaisee häiriöitä ja pyyntöjä paikan päällä.
Palvelupyyntö	Käyttäjän tekemä pyyntö, joka voi olla esimerkiksi laite-tilaus, salasanan nollaus tai ohjeistus ohjelman käyttöön (Techtarget 2022).
ServiceDesk	Palveluntarjoajan tarjoama palvelu, jossa asiantuntijat ratkaisevat asiakkaiden häiriöitä ja toteuttavat palvelupyyntöjä (Techtarget 2022).

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamaisena. Päiväkirjamaisessa opinnäytetyössä opiskelija raportoi 13 viikon eli 65 työpäivän ajan päivittäin tekemiänsä työtehtäviä ICT-palveluvastaavana. Päiväkohtaisen raportoinnin suositeltu sanamäärä on 100 sanaa. Päivittäiseen raportointiin on myös suositeltu määrittelemään päivän tavoite, mikäli se on mahdollista. Opinnäytetyön tarkoituksena on tukea opiskelijan oppimista, kehittää reflektointitaitoja, mutta samalla myös löytää uusia tehokkaampia keinoja suorittaa työtehtäviä.

Aloitin työskentelemisen Pohjois-Karjalan Osuuskaupan ICT-palveluvastaavana vuoden 2022 keväällä. Tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan olen työskennellyt nykyisessä työtehtävässä kymmenen kuukautta. Vaikka minulla on ollut vankka pohja tietoteknisissä asioissa vapaa-ajan harrastusten ja opintojen pohjalta, oli siirtyminen IT-alan työelämään vaikea. Etenkin yrityksen tietoturvallisuuden ylläpitäminen omissa työtehtävissä on ollut opettavaista ja mielenkiintoista.

Pohjois-Karjalan Osuuskauppa eli PKO on yksi Suomen 19:sta alueosuuskaupasta. Pohjois-Karjalan Osuuskaupan omistavat sen asiakasomistajat, joita on yli 105 000. Asiakasomistajille tuotetaan palveluita usealla eri toimialalla 126 toimipaikan voimin 13 kunnan alueella. Osuuskaupassa työskentelee melkein 1600 työntekijää. (PKO 2023.)

Raportointijakson aikana työtehtävät ovat olleet toisen tason IT-tuen työtehtäviä. Näihin työtehtäviin kuuluvat häiriöt ja palvelupyynnöt, jotka ovat siirtyneet servicedeskiltä minulle. Edellä mainittujen lisäksi, työtehtäviin kuului myös IT-laitteiden hankinnat, asennukset, ohjeistus ja käyttöönotto. Raportoinnin aikana oli myös projekteja ja toimipaikkojen avauksia, joissa toimin asiantuntijan roolissa. Työtehtävät edellyttävät hyviä sosiaalisia taitoja, ajankäytön suunnittelua ja stressinsietokykyä.

2 Aloitusilanne

2.1 Tietoperusta

Oppimispäiväkirjamainen opinnäytetyö ilman rajausta olisi liian laaja, tämän takia valitsin opinnäytetyölle kaksi pääteemaa. Pääteemat ovat asiakaspalvelu IT-alalla ja ongelmanratkaisu. Työtehtävät ovat lähes poikkeuksetta sosiaalista kanssakäymistä asiakkaiden kanssa, heidän ongelmien ratkaisemista ja harvemmin yksinäistä suorittamista. Valitsin asiakaspalvelun myös siitä syystä, että olen ollut asiakaspalvelutöissä 7 vuotta jo ennen nykyistä työtäni. Valitsin asiakaspalvelun kehittämistä varten kirjalliseksi lähteeksi Maxine Kamin ”*10 Steps to Successful Customer Service*” ja ongelmanratkaisun kehittämistä varten ”*IT Problem Management*”, jonka on kirjoittanut Gary Walker. Näiden kahden kirjan lisäksi, tulen myös lukemaan useampia kirjoja, jotka valitsen työnkuvaani tukeviksi. Pohjois-Karjalan Osuuskaupalla ei ole sisäistä dokumentaatiota, jota voisi käyttää tietoperustajana.

Asiakaspalvelu tarkoittaa vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Vuorovaikutusta voidaan käydä usealla eri kanavalla, esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen välityksellä, mutta myös keskusteluohjelmissa kuten Teams. Hyvän asiakaspalvelijan määritelmä on vuosien kuluessa muuttunut. Aikaisemmin hyvään asiakaspalvelukokemukseen vaadittiin, että asiakkaalle vastailtiin kohteliaasti ja palveltiin ilolla. Nykyään hyvältä asiakaspalvelijalta vaaditaan hyvien sosiaalisten taitojen lisäksi myös teknologian tuntemusta ja syvää tietämystä alakohtaisesti. (Ilveskoski 2023.)

ICT-palveluvastaavan toimiminen vaatii asiakaspalveluhenkisyyttä ja hyvää ihmislukutaitoa. On osattava arvioida asiakkaan tietotekninen taito ja säädettävä oma kommunikaatio aina asiakkaan tasolle. Tarjotakseensa hyvän palvelukokemuksen asiakkaalle, pelkästään asiakkaiden ongelmien ratkaisu ei riitä, vaan on myös todella tärkeää olla asiakkaalle ystävällinen ja luoda hänen kanssaan yhteisymmärrys (Kamin 2010). Asiakkaiden ja varsinkin sisäisten asiakkaiden kanssa toimiessa on myös tärkeää luoda asiakkaalle kuva, että hänestä

välitetään ja hänen ongelmansa otetaan tosissaan. Tästä syystä on hyvä ottaa asiakkaaseen jälkikäteen yhteyttä kysyäksään toimiko ratkaisu ja oliko asiakas tyytyväinen palveluun. (Kamin 2010.)

Ongelmanratkaisu on ongelman määrittelemistä, juurisyyn selvittämistä ja tunnistamista, joiden perusteella voidaan luoda ratkaisuja, joista valitaan kyseiseen ongelmaan sopivin ratkaisu (ASQ 2023). Ongelmaa, jota ei tunnisteta, ei voida ratkaista. Kuitenkin IT-osaston maine perustuu pitkälle osaston kykyyn hallita ja ratkaista ongelmia. Pitkään kestäneet ratkaisemattomat ongelmat ja pahimmassa tapauksessa häiriöt, kuten verkkoyhteyksien katkeaminen tulevat kalliiksi koko yritykselle. (Walker 2001.)

Asiakaspalvelu ja ongelmienratkaisu yhtyvät monella eri tavalla toisiinsa. Suurin osa asiakaspalvelutyöstä on asiakkaan ongelman ratkaisua. Tyytyväisen asiakkaan saavuttamiseksi hänet on kohdattava oikealla tavalla, tunnistamalla hänen tarpeensa ja ratkaistava ongelmat, unohtamatta osoittamasta kunnioitusta asiakasta kohtaan. (Kamin 2010.)

2.2 Keskeiset työtehtävät

Yleiset IT-osaston tehtävät

Yleisiin IT-osaston työtehtäviin kuuluvat yleisesti päivän aikana tulevat käyttäjien ongelmat, joihin he pyytävät ratkaisua IT-puolelta. Nämä ongelmat ovat yleensä sellaisia, että ne vaativat tuntemusta SOK IT:n ja oman osuuskaupan toimintatavoista.

Tulostimien asennukset

Tulostimien asennuksiin kuuluvat uuden tulostimen työasemalle asennus tai uudelle työasemalle vanhan tulostimen asennus. Työasemalle kytketään tulostin käyttämällä IP-osoitetta ja asentamalla oikeat ajurit, jotta tulostin toimii halutun käyttötarkoituksen mukaisesti oikein.

Työasemien asennukset

Työasemien asennukset suurimmaksi osaksi hoitaa laitetoimittajan lähituki. Tapauksissa, joissa työaseman käyttö ei ole aivan normaali ja vaatii erikoisohjelmien asennuksia, ne hoitaa yrityksen IT-osasto. Esimerkiksi hotelleissa tarvitaan tavallisesta poikkeavia ohjelmia ja kytkentöjä. Näissä tilanteissa palveluvastaava käy asentamassa työaseman toimipaikkaan/-henkilölle ja kytkee sen verkkoon. Asennuksen lopussa loppukäyttäjän kanssa käydään viimeistelytarkastus. Asennuksiin tarvitaan hyvää perusosaamista tietokoneista ja yleisesti elektroniikkalaitteista, jotta ne onnistuvat turvallisesti. Syvempää osaamista vaaditaan, kun laite pitää kytkeä verkkoon. Verkkoon kytkeminen edellyttää myös tuntemusta kiinteistöstä ja yrityksen verkkokäytänteistä.

Salasanojen nollaukset ja palautukset

AD-tunnusten salasanojen palautus suositellaan hoidettavaksi servicedeskin kautta, mutta välillä niitä tulee hoidettavaksi myös omalle IT-osastolle. Edellä mainitun lisäksi IT-osasto hoitaa myös työpuhelimien PUK-koodit. Salasanojen palautukset kuuluvat työtehtäviin, joissa pitää tunnistaa pyynnön tehnyt asiakas ja yhdistää hänet palautettavaan tiliin.

Oikeuksien jakaminen

Käyttäjätunnukset, eli AD-tunnukset (ActiveDirectory) vaativat oikeuksien (ryhmien) lisäämisen tunnuksien alle, jotta niillä voidaan käyttää haluttuja ominaisuuksia. Käyttäjäoikeuksien hallinnalla pystytään korottamaan yrityksen tietoturvaa, kun käyttäjät pääsevät vain heille tarkoitettuihin tiedostoihin ja ohjelmiinsa. Ryhmillä voidaan lisätä myös henkilöitä esimerkiksi sähköpostin jakelulistalle. Osa oikeuksista tulee työntekijälle automaattisesti työroolin mukaan, mutta prosessissa on vielä paljon manuaalista työtä.

Asiakkaan pyytäessä haluttua ryhmää, ensimmäisenä on tehtävä asiakkaan tunnistaminen. Asiakkaan tunnistamisessa on kyse siitä, onko hänellä valtuuksia pyytää itse oikeutta haluttuun kohteeseen. Mikäli ei ole, on asiakkaan esihenkilönsä pyydettävä oikeudet hänelle.

2.3 Kehittymisen arviointi

Kun aloitin vuoden 2022 kesällä nykyisessä työssäni, esihenkilöni sanoi, että menee noin kaksi vuotta, kunnes alkaa olemaan oikeasti perillä työtehtävistä. Asetin kuitenkin itselleni tavoitteen oppia asiat vuodessa siihen pisteeseen niin hyvin kuin se vain onnistuu. Kaikenlaisia työtehtäviä ei voi oppia hetkessä, koska niitä ei yksinkertaisesti tule vastaan. Tästä hyvänä esimerkkinä on toimipaikan avaus ja vielä tarkemmin toimipaikan avaukseen vaadittavat IT-valmistelut.

Opinnäytetyöohjeessa määritellään kehittymisen tasot seuraavasti: *Aloitteleva toimija* tarvitsee työkaverin ohjeistusta ja itsenäisen suorittaminen on hankalaa, kun *taitavalla suoriutujalla* on kehittynyt jo syvempi ymmärrys työtehtävästä ja suoriutuu itsenäisesti työtehtävistä vaaditulla tasolla. *Kokenut asiantuntija* kykenee jo kehittämään työtehtävien toimintamalleja ja opastamaan muita. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2021.)

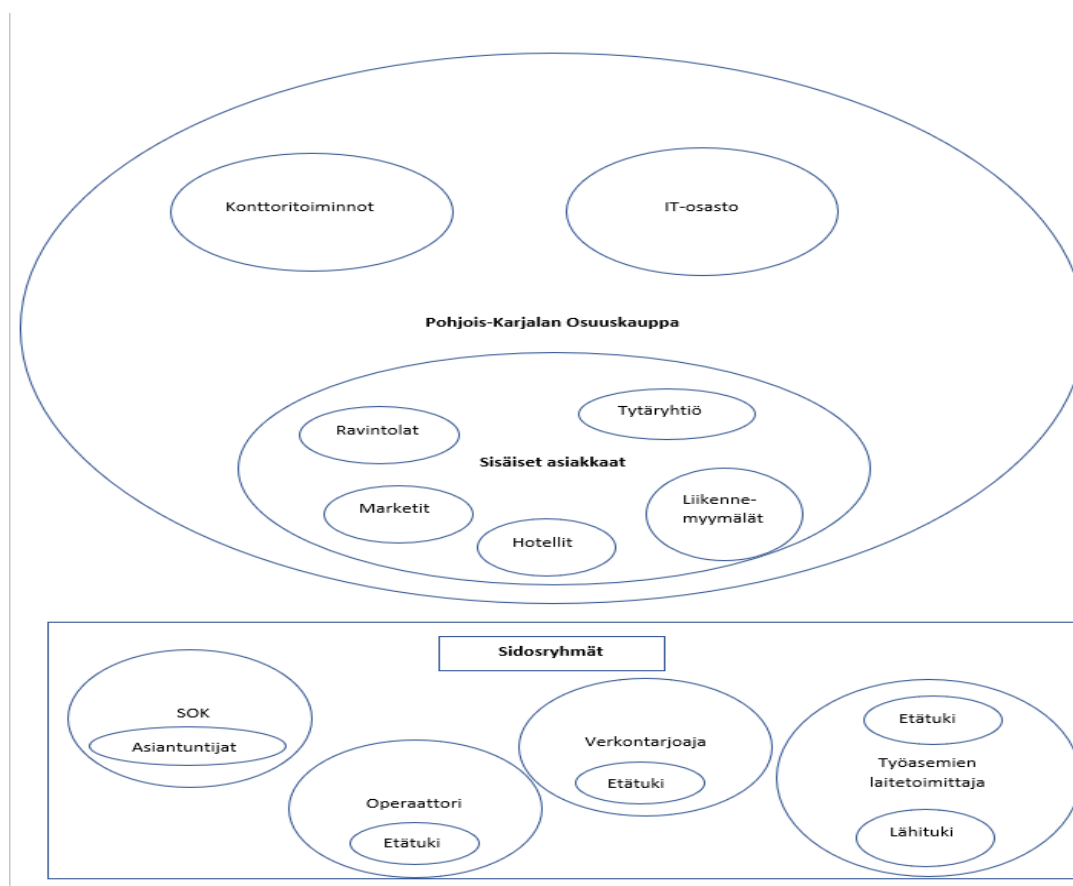
Vaikka luokittelin itseni ennen työhön astumista päteväksi tietojenkäsittelijäksi, kuitenkin työmaailma poikkesikin paljon siitä mitä siltä odotin ja olinkin monessa asiassa vain **aloitteleva toimija**. Työasemien asennuksissa jouduin jatkuvasti kyselemään ohjeistusta ja kyseenalaistamaan miksi näin tehdään, jotta sain itse paremman kuvan koko prosessista. Olen huomannut itsessäni piirteen, että sisäistän asiat paremmin, kun minulla on kokonaiskuva tietystä prosessista, eikä vain palasia siitä, vaikka vastuullani olisikin vain se pieni osa.

Nykytilanne on kuitenkin toinen; olen edennyt suurella osalla työtehtäviäni tasolle **taitava suoriutuja**, joka kykenee opastamaan ja ohjaamaan muiden toimintaa, mutta en luokittelisi itseäni vielä **kokeneeksi asiantuntijaksi** työtehtävissäni. Tavoitteenani raportointijakson aikana on siirtyä **kokeneeksi asiantuntijaksi** ICT-palveluvastaavana kirjallisten lähteiden, saadun työkokemuksen ja kriittisen tarkastelun avulla.

2.4 Sidosryhmät ja vuorovaikutus työpaikalla

Pohjois-Karjalan Osuuskaupan IT-osastoon kuuluu lisäksi vain esihenkilöni. Päivän aikana vuorovaikutus tapahtuu rennolla keskustelulla. Emme pidä usein palavereja, koska työpisteemme on samassa huoneessa ja olemme vuorovaikutuksessa jatkuvasti päivän aikana.

Pohjois-Karjalan Osuuskaupan IT-osastolla ei ole ulkoisia asiakkaita. Esimerkiksi asiakkaitani ovat toimipaikkojen henkilökunta, mutta suurimmaksi osaksi olen tekemisissä heidän esihenkilöiden kanssa. Vuorovaikutusta minun ja asiakkaani välillä tapahtuu suurimmaksi osaksi sähköpostilla, mutta akuuteissa asioissa myös puhelimitse. Sidosryhmien kanssa olen pääosin tekemisissä puhelimitse, mutta esimerkiksi työt tilataan sähköpostilla, jotta niistä jää kirjallinen dokumentaatio. Kuviossa 1 on esitelty IT-osaston sisäiset asiakkaat ja sidosryhmät.



Kuvio 1. IT-osaston sidosryhmät ja sisäiset asiakkaat.

Koska minulla on vain sisäisiä asiakkaita, olen tullut tutuksi suurimmalle osalle organisaatiossamme. Tämä aiheuttaa sen, että sisäisillä asiakkailla on matala kynnys ottaa yhteyttä muissakin kuin IT-asioissa. Muiden kuin IT-asoiden hoitaminen aiheuttaa ylimääräistä kuormitusta ja vie aikaa varsinaisilta työtehtäviltä. Gary Walker (2001) kuvailee että sisäisten asiakkaiden kanssa on oltava tarkkana. Toisinkuin ulkoisten asiakkaiden kanssa, huono maine leviää nopeammin. Mikäli sisäisiä asiakkaita kohtelee epäoikeudenmukaisesti tai muuten osaamattomasti, he tietävät oikeat henkilöt, joille osoittaa valituksensa, joka myös voi antaa koko IT-osastolle epäpätevän maineen. (Walker 2001.)

3 Raportointi

3.1 Viikko 1 (6.3.–10.3.)

Maanantai 6.3.

Maanantaipäivä oli hiljainen, monilla on tähän aikaan hiihtolomaviikko ja se näkyy myös IT-osastolla hieman rauhallisempänä aikana. Uusi liikeideapääällikkö aloitti toimipaikassamme, joten määritin hänen tunnukselleen käyttöoikeudet kohdilleen, jotta hän pääsee aloittamaan työnsä mahdollisimman sujuvasti. Hän kävi iltapäivällä hakemassa kannettavan ja työpuhelimen, joiden käyttöönotossa autoin häntä ja neuvoin mistä tukipalvelusta saa apua ja mihin tarpeeseen.

Tiistai 7.3.

Tiistaina sovimme toimipaikan palvelupäällikön kanssa, että seuraavana päivänä käyn keräämässä uuden palvelumme kuittitulostimet pois ja kartoitimme samaisen päällikön kanssa mitkä työasemat menevät vaihtoon, jotta voin laatia suunnitelman työasemien vaihtamiseksi.

Iltapäivänä oli mielenkiintoinen tapaus, kun toimipaikkamme korttitulostin oli lakannut toimimasta. Aikani tutkittuani ymmärsin, että korttitulostimen sisältä oli

paperirulla päässyt löystymään. Rullasin paperin rullan ympärille tiukasti ja se rupesi taas piirtämään korttiin mustetta. Korttitulostimet ovat uusia tuttavuuksia minulle. Olen tyytyväinen, että sain selvitettyä ongelman juurisyyn.

Keskiviikko 8.3.

Keskiviikkoaamu alkoi lukemalla edellisenä iltana tulleet sähköpostit ja suunnitelmalla hypermarkettimme työasemien vaihtoa. Muotoilin suunnitelman osastoittain ja lähetin sen osastopäälliköille tarkistettavaksi aikatauluineen. Sähköpostin jälkeen menin purkamaan toimipaikastamme uuden palvelumme kuittitulostimet pois. Siirryimme palvelussamme kuitittomaan palveluun.

Tämä oli kokonaan uusi tuttavuus minulle. Ketjulta tuli hyvät ohjeet, kuinka tulostimet saadaan poistettua. Tämmöiset erinäiset asennuskeikat tuovat hyvää vaihtelua perustyöhön, joka on usein päätetyötä.

Iltapäivästä menin samaiseen toimipaikkaan esiasentamaan työasemia, jotta ne olisivat itse asennuspäivänä mahdollisimman valmiina. Näin säästämme asiakkaan aikaa ja he voivat keskittyä mahdollisimman paljon omaan työntekoonsa.

Torstai 9.3.

Torstai alkoi keskiviikkona tehdyn työasemanvaihdos suunnitelman mukaan. Olin varannut vaihdoille aikaa 45 minuuttia per työasema. Vaikka esiasennus nopeutti hommaa paljon, hommassa vierähti yhteensä kolme tuntia. Tämä kuitenkin johtui siitä, että jouduin suorittamaan muita kiireellisiä toimipaikan pyyntöjä alta pois. Onnistuneiden lopputestausten jälkeen lähdin ruokatauolle.

Ruokatauon jälkeen kerkesin tunnin ajaksi perehtymään päivän aikana tulleisiin sähköposteihin ja muissa viestintäkanavissa tulleisiin viesteihin. Iltapäivä meni kahdessa työaseman vaihdossa ja jälkien siistimisessä. Virkistävää vaihtelua kun pääsee tekemään asennuksia välillä ja tyytyväisten asiakkaiden kiitokset, kun vaihdamme vanhat hitaat työasemat nopeampiin.

Perjantai 10.3.

Perjantai ja toimipaikan työasemienvaihdokset jatkuivat heti aamusta. Molemmat työasemat alkoivat olemaan jo tiensä päässä hitaudesta päätellen eli vaihto tuli osuvaan kohtaan. Vaihtojen jälkeen hoidin pari pikkuasiaa asiakkaan pyynnöstä ja lähdin kohti työpistettäni.

Ruokatauon jälkeen osallistuin Teams -sovelluksen välityksellä ketjun järjestämään IT-toimihenkilöiden kuukausikatsaukseen, jossa kävimme läpi ajankohtaisia ja tulevia asioita. Tärkeimpinä asioina olivat elinkaarilaitteiden vaihtoihin liittyvät uutiset ja lähituen ajankohtaiset uutiset.

Toimipaikassamme vaihtui tulostimet, jotka aiheuttivat tulostusongelmia yhteensopimattomien tulostinajureiden takia. Otin etäyhteyden työasemaan ja asensin uudet tulostinajurit työasemalle. Uusilla ajureilla tulostus toimi oikein. Tulostinajureita valittaessa on tärkeä tietää tulostimen malli ja sen käyttötarkoitus, esimerkiksi tarvitseeko sillä tulostaa värillisiä vai vain mustavalko -tulosteita.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäinen tarkasteluviikko sisälsi paljon tilanteita, joissa ohjeistin puhelimen välityksellä asiakasta kytkemään laitteita ja kertomaan minulle miltä siellä näyttää. Aloitin myös laajemmat työasemien vaihdokset, pitkän tauon jälkeen, joten niissä oli mieleen palautettavaa. Ensimmäistä kertaa olin myös tekemisissä työasemakassojen siirtojen kanssa. Työasemakassat eroavat työasemista siten, että niissä on useampi laite kiinni, mikä tarkoittaa enemmän johtoja ja asioita ymmärrettävänä. Tässä työssä edellytetään hyviä asiakaspalvelutaitoja. Hänti (2021) kuvailee hyvän asiakaspalvelijan osaavan asettua asiakkaan asemaan ja olla sosiaalisessa yhteydessä hänen kanssaan, mutta myös halua auttaa asiakasta ja tekemällä hänen tulevaisuudestaan hieman paremman.

Työnkuvaani palveluvastaavana kuuluu ennen kaikkea asiakaspalveluhenkisyys, tarkoituksena luona semmoinen palvelukokonaisuus, jonka asiakkaani muistavat vielä vuosien päästä. Pääasiana on kohdella kaikkia asiakkaita

yksilöinä, vastata heidän kysymyksiinsä parhaan mukaan ja jos ei osaa antaa suoraa vastausta, kertoa heille, että selvitän asian ja palaan myöhemmin asiaan, näin heille jää palvelusta hyvä ja välittävä olo.

Jälkikäteen ajateltuna, työasemien siirrosta olisi ollut viisaampaa neuvotella asiakkaan kanssa tarkemmin etukäteen, sopia että katsovat paikat kuntoon jo valmiiksi. Tällä kertaa meni tarpeettoman paljon aikaa kalusteiden siirtelyyn ja järjestelemiseen. On kuitenkin täysin omalla vastuullani sopia asiakkaiden kanssa järjestelyistä, joten yritän jatkossa olla selkeämpi ja ottaa useamman asian huomioon.

3.2 Viikko 2 (13.3–17.3.)

Maanantai 13.3.

Maanantai alkoi esihenkilön kanssa lyhyellä palaverilla, joka keskeytyi saadesani puhelun yhdestä toimipaikoistamme. Ongelmana oli palvelinkone, jonka kanssa työasema oli kytketty samaan näyttöön näytönjakajalla, eikä kuvaa saatu näkymään. Ongelma oli selvästi näytönjakajan kytkennöissä. Vaikeinta tällaisissa tapauksissa on, kun puhelimen toisessa päässä on taitava asiakaspalvelija, mutta ei niin taitava it-henkilö. Asiakas toimii silminäsi ja koitat ohjeistaa mahdollisimman yksinkertaisesti, mutta samalla itse ymmärtää mitä on tapahtunut, kun laite on aikaisemmin toiminut oikein. Noin 45 minuutin puhelinneuvomisen jälkeen saimme asiakkaan kanssa jakajan toimimaan.

Iltapäivällä suoritin etänä yhden ohjelmistopäivityksen, joka epäonnistui täysin tuntemattomasta syystä ja kannettava tietokone meni jumiin. Jatkan selvittelyä seuraavana päivänä

Tiistai 14.3.

Tiistai aamuksi oli sovittu, että menen siirtämään kaksi työasemakassaa ja kytkeään ne käyttövalmiiksi. Tunnin johtojen selvittelyn jälkeen sain työasemakassat siirrettyä. Seuraavaksi lähdin tapaamiseen aloittelevan palveluvastaavan kanssa. Kävimme hänen kanssaan läpi yrityksen IT-ohjeistusta, eri tukipalveluiden yhteystietoja ja ohjeistin häntä missä asioissa pitää ottaa kehenkin yhteyttä. Lopuksi annoin hänelle oman työkoneensa, katsoimme yhdessä sen käyttöönoton ja tilasimme hänelle työpuhelimen.

Aloittelevan työntekijän kanssa on hyvä katsoa nämä rauhassa ja mahdollisimman kattavasti, niin heille tulee tervetullut olo yritykseen. Nykyään kun suuri osa työstä tehdään joko tietokoneella tai puhelimella, niin on tärkeää, että niiden käyttö on selkeää ja helppoa. Mutta ennen kaikkea täytyy olla selvillä mistä pyytää apua, kun tilanne koittaa.

Keskiviikko 15.3.

Keskiviikko ja toiseksi viimeiset kaksi työasemaa menivät vaihtoon tässä viime viikolla aloitetussa hypermarketin työasemienvaihtoprojektissa. Myymälän osastojen työasemat ovat sijoitettu ahtaisiin kaappeihin, joka aiheutti vaikeuksia vaihtamisessa. Ensimmäisen työaseman vaihdossa meni hieman yli tunti, koska piti selvittää, mitä kautta johdot saadaan vedettyä siististi. Jostain syystä en onnistunut lisäämään työasemalle tulostinta aikaisemmin toimivalla tavalla, joten soitin tulostinasiantuntijalle. Hän opetti minulle oikean tavan asentaa tulostin työasemalle ja kaikki oli kunnossa.

Toisen työaseman vaihto oli nopeampi kuin ensimmäinen. Kalusteet olivat samanlaiset kuin edellisellä ja olin jo kerran miettinyt kuinka olisi viisainta laitella johdot. Kiireen takia jätin lopputarkastuksen tekemättä käyttäjän kanssa ja se kostautui minulle myöhemmin. Työasemalta jäi puuttumaan työntekijöille tärkeä pikakuvake, josta he tulostavat etikettejä. Korjasin virheeni käymällä lisäämässä pikakuvakkeen etäyhteydellä.

Kevään projektina minulla on ollut luoda puhelinvaihte hypermarkettiin. Puhelinvaihteen tarkoitus on vähentää kuormitusta asiakaspalvelupisteeltä, jotta asiakkaan voivat yhdistää suoraan oikealle osastolle. Iltapäivällä jatkoin puhelinvaihteen kehittämistä ja lopetin päivän työpuhelimen vaihtoon asiakkaan kanssa.

Torstai 16.3.

Torstai alkoi projektin kahdella viimeisellä työasemavaihdolla. Kun edellisellä viikolla tein suunnitelman ja lähetin sen eteenpäin, en arvannut projektin menevän näin sujuvasti. Isompia ongelmia ei tullut vastaan eikä jälkikäteenkään ole kuulunut. Tavoite toteutui ja olen tyytyväinen lopputulokseen, tämä oli ensimmäinen isompi työasemienvaihtoprojekti, jonka olen itse suunnitellut.

Tänään oli hieman lyhyempi työpäivä, joka loppui puolenpäivän jälkeen telakan asennukseen. Perjantaille olen varannut itselleni aikaa samaisen toimipaikan puhelinvaihteen kehittämiseksi.

Perjantai 17.3.

Perjantaina sain aloittaa työt rauhassa ja hoidella viimeisen parin päivän aikana tulleita sähköposteja. Aamupäivällä kävin ohjeistamassa asiakasta, kuinka valita näytöstä oikea kuvalähde, kun näyttöön on yhdistetty 3 työasemaa. Palautuani takaisin työpisteelleni, sain ohjelmoitua loppuun puhelinvaihteen toimipaikkaamme. Toimiva puhelinvaihte keventää työntekijöiden kuormitusta, kun asiakas voi itse yhdistää haluamalleen osastolle, eikä asiakaspalvelupisteen tarvitse manuaalisesti sitä tehdä. Hypermarketin palvelupäällikön kiitollisesta äänestä kuuli, että tämä tuli tarpeeseen.

Iltapäiväkahvin jälkeen suuntasin auton kohti kaupungin hotelliamme, jossa oli maksupäätte lopettanut toimintansa. Maksupäätte oli jostain syystä vaihtanut yhdistämistapaa. Vaihdoin yhdistämistavan oikeaan ja käynnistin uudelleen. Maksupäätte alkoi toimimaan. Päivä loppui sähköpostilaatikon oikeuksien tilaamiseen ja käyttämättömänä olleiden laitteiden selvittämiseen.

Viikkoanalyysi 2

Toinen tarkasteluviikko sisälsi useita työasemien asennuksia ja siirtoja, etänä tehtyjä ohjelmistoasennuksia ja uusien työntekijöiden laitteiden käyttöönottoja. Suorittamani työasemavaihdokset viimeisen kahden viikon aikana kartuttivat osaamistani ja oman työn suunnittelua. Ensimmäisiä vaihtoja tehdessä, piti palautella mieleen mitä kaikkia oli otettava huomioon, jotta asiakkaan käyttäjäkokemus olisi mahdollisimman samanlainen kuin ennen.

Tarkasteluviikon kohokohta oli, kun sain tarvittavat materiaalit itselleni toimipaikan puhelinvaihteeseen ja varattua riittävän määrän aikaa itselleni puhelinvaihteen kehittämiseen. Puhelinvaihteen avulla asiakas voi itse yhdistää puhelunsa oikealle taholle, valmiiksi määritellyn reitin kautta, se keventää asiakaspalvelijoiden työkuormaa vähentämällä manuaalista työtä automaatiolla. Tämä projekti oli kokonaan uutta minulle, johon sain operaattorin asiantuntijalta perehdytyksen Teams -sovelluksen välityksellä. Koulussa olen oppinut ajattelemaan ohjelmoijan näkökannalta asioita, joten se edesauttoi ratkaisemaan kuinka ohjelmointiin käytetty käyttöliittymä toimi.

Olen tunnistanut työskentelytavoissani kehityskohteen, mihin varmasti moni muukin asiantuntijatyötä tekevä voi samaistua. Olen keskittynyt tekemään yhtä isompaa tai vaativampaa työtä, kunnes saan sähköpostilla työpyynnön, joka on helppo ja nopea tehdä. Lopetan sen työn mitä olen tekemässä ja siirryn suorittamaan pikaisesti pois alta tämän uuden, vaikka se ei olisi niin tärkeää eikä kiireellinen. Torkkola (2015) kertoo, että työpaikoilla yleensä pidetään multitaskingia (monen asian yhdenaikaista tekemistä) positiivisena asiana, vaikka se tutkimusten mukaan todellisuudessa voi hidastaa alkuperäisen työhön takaisin kiinni pääsemistä 10-15 minuuttia ja lisää käsittelyaikaa (Torkkola 2015). Seuraavalla työviikolla aion keskittyä tekemään yhden työn loppuun, ennen kuin aloitan uuden.

3.3 Viikko 3 (20.3–24.3.)

Maanantai 20.3.

Maanantai oli kiireellinen. Aamulla tilasin laitetoimittajaltamme noudon viime viikolla vaihdetuille työasemille ja kävin aktivoimassa toimipaikassamme puhelinvaihteen, jonka sain perjantaina valmiiksi. Kaikki toimivat niin kuin pitikin. Paluu matkalla vein uuden pilottikannettavan yhteen ravintoloistamme, koska edellinen antoi virheilmoitusta käynnistyessään. Pilottoimme kuinka Office – sovellusten käyttäminen selaimella onnistuu eri toimialoilla ja kuinka se vastaa toimipaikkojen tarpeisiin.

Ruokatauon jälkeen oli vuorossa Teams – sovelluksen asentamista etänä tytäryhtiömme uudelle työntekijälle, hänen auttamistaan uuden työpuhelimien tilauksessa ja tulostinvaihtojen selvitystä. Tänään tuli myös tiedote erään puhelinvalmistajan uudesta haavoittuvuudesta, joita on meilläkin käytössä. Haavoittuvuus huomattiin WiFi- ja VoLTE -puheluissa, joten kytkin ne keskitetysti kaikilta pois päältä, kunnes saadaan korjaava päivitys.

Päivän viimeisenä tekona kävin kytkemässä työaseman verkkoon, joka oli alkuperäisessä asennuksessa jäänyt tekemättä.

Tiistai 21.3.

Tiistai ja vanhentuneet ajurit. Vanhentuneet ajurit kannettavissa aiheuttavat monenmoisia ongelmia. Yhdellä konttorimme työntekijällä aamun Teams-palaverissä toinen näyttö meni itsestään todella pieneksi. Kävin katsomassa ja latasin uusimmat näytönohjaimen ajurit, asennuksessa meni pitempään kuin odotin, joten lähdin jatkamaan töitäni ja sain myöhemmin kiittauksen, että näytöt olivat palanneet normaaleiksi. Viime syksynä alkoi useammalla kannettavalla tehdä samaa, varsinkin jos ne olivat kytketty telakkaan, näiden tapausten selvittelyjen ansiosta tiesin heti mitä tehdä.

Aamupäivällä selvittelin kahden asiakkaan välistä sähköpostiongelmia, toisen tekemät kalenterivaraukset eivät ilmestyneet toiselle näkyviin. En onnistunut selvittämään tätä itse, joten siirsin työn servicedeskiin. Luulen, että ongelma oli kumppanikäyttäjän selaimella käytettävässä Outlookissa.

Päivän viimeisenä työtehtävänä kävin testailemassa verkkoyhteyksiä yhdessä ravintoloistamme. Maksupäätteet olivat toimineet hitaasti, eivätkä yhdistyneet verkkoon. Testeissä en huomannut mitään erikoista, joka olisi voinut aiheuttaa sitä. Siirrän selvittelyn takaisin maksupäätetuelle.

Keskiviikko 22.3.

Keskiviikon ensimmäinen ongelma oli, kun asiakas tuli kertomaan, ettei hän pääse kirjautumaan työasemalleen. Tutkittuani hetken, selvisi että käyttäjätili oli mennyt lukkoon, joten nollasin salasanan hänelle ja vapautin käyttäjätilin. Tämän jälkeen hän pääsi kirjautumaan, mutta sama juttu tapahtui hetken päästä ja tili meni lukkoon. Tarkistimme Windows Credentials – kohdasta oliko hänelle jäänyt salasanoja ja automaattisia kirjautumisia päälle, jotka taustalla aiheuttivat käyttäjätilin lukkoon menemisen.

Korjaavana toimenpiteenä poistin käyttäjältä kaikki tallennetut automaattiset kirjautumiset ja käynnistimme työaseman uudelleen. Nyt asiakas pääsi kirjautumaan sisään ilman ongelmia, mutta muihin järjestelmiin hän ei voinut kirjautua uudella salasanalla. Selvisi, että salasanan vaihdos päivittyi viiveellä joihinkin järjestelmiin ja joihinkin heti. Asiakas on nyt tyytyväinen ja itse olen hieman viisaampi.

Torstai 23.3.

Torstain aloitin työpuhelimien vaihdolla toimipaikassa, joka kesti suurin piirtein 60 minuuttia. Kyseessä olivat Applen puhelimet, joten siirtyminen vanhasta uuteen oli helppoa, koska tiedostojen ja asetusten siirtäminen vanhasta uuteen on Applen puhelimissa paljon paremmin toteutettu kuin Android puhelimissa.

Lähtiessäni käynnistin uudelleen kaksi mainosnäyttöä, jotka olivat pudonneet verkosta. Nämä saavat virran ja internetin samasta johdosta, joten johdon käyttäminen irti tekee yleensä auttaa verkko-ongelmiin. Mainosnäytöt lähtivät toimimaan tämän jälkeen ja näyttämään mainoksia niin kuin pitää.

Asiakas soitti iltapäivällä ja kertoi ettei PDF-tulostus toimi selaimella. Ensimmäisenä testasin aukeaako PDF-tiedostot itse tiedostosta. Tiedostot aukesivat niin kuin pitää. Tämän jälkeen kokeilin toisella selaimella ja toimivat sielläkin. Näillä kahdella toimenpiteellä pystyin rajaamaan ongelman käytettyyn selaimeseen ja soittamalla tukeen. Tuessa kerrottiin, että on laajempi häiriö, joka on selvityksessä. Jäämme odottelemaan korjausta.

Perjantai 24.3.

Perjantai alkoi mainostulostimen asennuksella. Mainostulostimet ovat tavallista toimistotulostinta suurempia, sillä niillä tulostetaan suuria mainoksia tarkoilla väreillä. Aluksi yritin asentaa tuoreimpia ajureita, mutta asennusohjelma ilmoitti vaativan järjestelmänvalvojan oikeuksia. Nämä minulla oli, mutta ei auttanut. Kokeilin vanhempia ajureita, niissä ei ollut samaa ongelmaa järjestelmänvalvojan oikeuksien kanssa vaan asennus onnistui. Testaus asiakkaan kanssa sujui ongelmitta, joten työ oli minun osaltani ohi.

Tämä päivä oli muuten todella hiljainen. Suunnittelin asiakkaan kanssa käyttäjätunnusten vaihdosta seuraavalle viikolle ja edellisenä päivänä ilmenneen PDF-ongelman asiakas tavoitteli myös tänään, ongelma ei ollut vielä ratkennut. Neuvoin hänelle automaattisen suojausohituksen PDF-tiedostoa avatessa. Automaattinen suojaus estää työaseman ulkopuolelta ladattujen tiedostojen avaamisen.

Viikkoanalyysi 3

Edellisen viikon analyysissä otin tälle tarkasteluviikolle tavoitteeksi testata, onnistuuko työnteko ilman multitaskaamista ja tehostaako se työntekoa. Jo maanantaina pystyin toteamaan, että tässä työssä et voi välttää jonkin asteista

usean asian samanaikaista tekemistä. On kuitenkin aivan eri asia, jos on yksi isompi projekti menossa ja että keskittyy siihen. Silti on priorisoitava tulipalot ensin oman projektin edelle.

Itselleen voi kuitenkin tehdä työelämän hieman helpommaksi. Usein IT-osasto saa häiriötiedotteet ensimmäisten joukossa, vaikka ongelma ei olisi virallisesti IT-laitteessa vaan esimerkiksi kassalaitteessa. Tällöin on myös oman ajankäytön etu, että lähettää häiriöstä vielä tiedotteen asianomaisille toimipaikoille varmistukseksi, että se tulee luettua. Tämä ennalta ehkäisee osan asiakkailta tulevista soitoista IT-osastolle, koska asiakkaalla on alustava tieto, miten toimia häiriötilanteessa. (Walker 2001.)

Kolmantena tarkasteluviikkona minulla oli tapaus, jossa asiakkaan selain ei suostunut aukaisemaan PDF-tiedostoa. Lähdin ratkaisemaan tätä lineaarisella ongelmanratkaisu menetelmällä. Linearisessa ongelmanratkaisussa lähdetään ratkomaan ongelmaa askel kerrallaan (Kopeck, Pileggi, Ungawr & Shetty, 2016). Ensimmäisenä selvitin, toimiiko PDF-sovellus. PDF-sovellus toimi, joten siirryin toiseen selaimeen. Toinen selain aukaisi tiedostot normaalisti. Ongelma ratkaistu, vika oli käytetyssä selaimessa. Lineaarista ongelmanratkaisua käytän ongelmissa, joissa ei aiheudu ylimääräisiä kustannuksia asiakkaalle ylimääräisistä yrityksistä.

Perjantaina hoidin asiakkaan työasema- ja tulostinongelmia yli tunnin puhelimessa ja esihenkilöni kuuli koko puhelun. Puhelun päätyttyä hän kehui, kuinka olen kehittynyt asiakkaiden palvelemisessa. Olen huomannut päivien edetessä, kuinka asiakkaiden kanssa rento jutustelu on helpottunut. Kun tulee hyvin jututtuun asiakkaiden kanssa ja saa asiakkaan tuntemaan itsensä huomioituksi, ongelmatkin ratkeavat helpommin.

3.4 Viikko 4 (27.3.–31.3.)

Maanantai 27.3.

Maanantain tavoitteena oli saada onnistuneet lähiverkkomittaukset uudelta hotellilta, jotta saamme tehtyä muutokset alustavaan suunnitelmaan ja tilattua tarpeeksi tukiasemia.

Maanantai alkoi viikonloppuna kertyneen sähköpostin purkamisella. Alkuvuonna on hajonnut useampi mobiilitarratulostin, jonka selvittely on vienyt aikaa useana päivänä. Itse laitetoimittajakaan ei ole osannut neuvoja antaa, vaan ovat vaihtaneet uuteen laitteeseen. Tämä ei tietysti ole korjannut ongelmaa, miksi ei tarratulostus ole toiminut.

Sähköpostin selvittelyn jälkeen, lähdimme esihenkilöni ja SOK:n verkkoasiantuntijan kanssa mittaamaan uuden hotellin lähiverkkoja. Testitukiasema asetettiin katonrajan siihen pisteeseen, mihin se oli suunnitelmassa määritelty. Tämän jälkeen verkkoasiantuntija käveli mittauslaitteen kanssa huoneesta toiseen ja mittasi signaalien vahvuudet. Uuden hotellin kerrokset ovat identtiset, joten riitti että mittasimme vain yhden kerroksen kuuluvuudet. Ongelmia tuottivat erityis- huoneet missä oli kaksi huonetta yhden sijaan ja useampi seinä. Seinät rajoittavat signaalia, joten näille huoneille tarvitsemme toisen tukiaseman.

Saimme riittävän tarkat mittaukset ja kartoitimme ongelmakohdat, jotta pysytymme tilaamaan oikean määrän tukiasemia, tavoite täyttyi.

Tiistai 28.3.

Tiistai oli hiljainen päivä, ei tullut juuri ollenkaan puheluita. Tämä mahdollisti sen, että minulla oli aikaa laittaa huhtikuussa aloittaville uusille työntekijöille liittymät avaukseen, päivitin kannettavat tietokoneet ja tilasin puhelimet. On tärkeää valmistella uudelle työntekijälle varusteet valmiiksi tarpeeksi ajoissa, jos huomaa ettei jokin toimi, sen ehtii vielä korjata.

Mobiilitarratulostimen huoltoselvittely jatkui tänäänkin. Sain ketjun kautta yhteyden laitetoimittajaan ja he myönsivät tehneensä virheen tulostimen asennuksen kanssa, mikä aiheutti toimimattomuuden.

Asiakkaalla oli kannettavan tietokoneen vaihdossa hävinnyt pilvestä synkronoidut kansiot. Katsoimme yhdessä, kuinka ne saa synkronoitua intranetistä uudestaan. Toiminto ei ole itsessään monimutkainen, mutta sen löytäminen tuottaa usein haasteita.

Keskiviikko 29.3.

Keskiviikkona toteutimme yhteiskäyttötunnuksen käyttöönoton toimipaikassamme. Toimipaikoistamme poistetaan tämän vuoden kuluessa tilit, joissa ei ole sähköpostia yhdistettynä. Nämä tilit aiheuttavat tietoturvaongelmia. Meillä on muutamassa toimipaikassa eri osastoilla omat käyttäjätunnukset ja lisäksi toinen sähköposti. Näiden tilien muuttaminen ja poistaminen tehdään suunnitellusti, jotta loppukäyttäjälle koituu mahdollisimman vähän häiriötä. Tämän kyseisen osaston käyttäjätunnukselle oli luotu jo sähköposti, mutta ei aktivoitu. Aktivoitin tilille sähköpostin ja poistin toisen epäloogisen nimisen käytöstä. Sovimme myös toisen toimipaikkamme projektipäällikön kanssa, että seuraavan päivänä vien heille kaksi uutta työpuhelinta valmiiksi asennettuina. Samalla käynnillä mittaan heidän langattomat verkkoyhteydet puhelimellani. Heillä on ollut maksupäätteiden kanssa ongelmia remontin jäljiltä, joten luultavasti tukiasema on jäänyt seinän taakse ja aiheuttaa peittoa yhteyksille peittoa.

Torstai 30.3.

Torstaina kävin vaihtamassa maksupäätteen yhteydenottotapaa toimipaikassamme. Muutos ei mennyt ongelmitta, sillä laite ei saanut ollenkaan verkkoyhteyttä SIM-kortilla. Laitteessa kuitenkin oli toimiva SIM-kortti varalla, jolla sai yhteyden. Pyysin asiakasta seuraamaan tilannetta, kun toinen maksupäätte on lähiverkossa ja toinen mobiiliverkossa. Tämän jälkeen siirryin viereiseen toimipaikkaamme tarkistamaan työasemakassan ja työaseman tiedot, joilla voin

tilata lähituen ottamaan ne käyttöön oikeille paikoilleen talvisäilytyksestä. Asennuksen tilauksessa tarvitaan tarkat tiedot laitteista ja toimipaikan tiloista.

Ilmapäivällä loin käyttäjätunnukset ja sähköpostin kesällä aukeavalle uudelle ravintolallemme. Tämän lisäksi varasin pienen IP-avaruuden heidän käyttöönsä ja tilasin ravintolalle puhelinnumeron. Perjantain tavoitteena minulla on tilata hotelleihin uudet linkkityöasemat ja selvittää miksi ylläpitäjän oikeuteni eivät riittäneet ohjelmiston asennukseen.

Perjantai 31.3.

Perjantaina autoin naapuriosastoa asentamaan henkilökorttitulostimen kannettavalle. Tulostin vaati mallikohtaisen ajurin asentamisen, muuten toimi samalla tavalla kuin muutkin tulostimet. Tänä kesänä on vaihtumassa hotellien linkkikoneet, joten tilasin ensimmäisen toimipaikkamme linkkikoneet. Linkkikoneiden vaihto vaatii erityisohjeet ja niiden asennuksen aikana ei voi palvella vastaanotossa asiakkaita, joten asennus on suunniteltava hiljaiselle ajalle.

Lounastauon jälkeen luovutin uudelle ravintolapäälliköllemme työvälineet ja selvittelin etätuen kanssa minkä takia en pystynyt ylläpitäjän oikeuksilla asentamaan työasemalle haluttua ohjelmistoa. Etätuki otti yhteyden työasemaan ja näytin hänelle prosessin. Tällä kertaa se toimi, vaikka tein kaiken samoin kuin eilen.

Tänä päivänä opin teoriassa, kuinka linkkityöasemat vaihdetaan, muutaman viikon päästä myös käytännössä. Tein kuitenkin muutoksen suunnitelmaani ja tilasin vasta ensimmäiseen hotelliin linkkityöasemat ja tilaan loput vasta onnistuneen vaihdon jälkeen.

Viikkoanalyysi 4

Kulunut viikko oli opettavainen monella tavalla. Viikon alussa kävimme mittaamassa rakenteilla olevasta hotellistamme lähiverkon, joka oli ensimmäinen kerta minulle. SOK:n asiantuntija kiinnitti tukiaseman telineen päähän ja nosti sen katon rajaan. Tämän jälkeen kuljettiin tabletin kanssa lähiympäristön halki

ja ohjelma kirjasi mittau tulokset ylös ja piirsi ne pohjapiirroksen päälle vihreästä harmaaseen. Tämä oli myös ensimmäinen kerta minulle rakennustyömaalla, joten opin rakennustyömaan tapoja ja ohjeistuksia.

Muutama viikko sitten otin tavaksi kirjoittaa sähköpostin kalenteriin työtehtäväni ylös muistutuksena. Tämä on osoittautunut hyväksi keinoksi muistaa asiat hektisessä työympäristössä. Kalenterimerkinnät ovat parantaneet suorituskykyäni ja kun työtehtäville on varannut oman ajan päivästä, on niihin helpompi keskittyä. Kuluneella viikolla kehittyi työajansuunnittelun lisäksi myös teoreettinen tietämys. Sain ohjeet linkkityöasemien tilaukseen ja vaihtoon. Tämän lisäksi tiedustelin sähköpostilla ohjeiden tehneeltä asiantuntijalta, kuinka moneen asiaan asennuksen aikainen katkos vaikuttaa hotellissa. Pelkkä teoreettinen tietämys ei riitä, vaan lopullinen ymmärrys tulee käytännön kokemusten kautta.

Neljän ensimmäisen tarkasteluviikon aikana olen kehittynyt asiakkaiden kanssa keskustelemisessä. Olen huomannut, kuinka paljon helpompaa se on, kuin esimerkiksi viime syksynä. Tästä myös hyvänä todisteena viime viikko, kun esihenkilöni otti asian puheeksi. Asiat sujuvat helpommin, kun löytyy yhteinen sävel asiakkaan kanssa ja pienille virheille voidaan nauraa.

Rehellisyys, läpinäkyvyys ja luotettavuus ovat kolme tärkeintä ominaisuutta servicedeskin työntekijöillä (Nair, 2020). Tämä lause kuvastaa täysin sitä, mitä itse haluan myös tuoda työssäni esille ottamalla vastuun virheistäni ja teoista, olemalla avoin asiakkaille ja tätä myöten myös luotettava. Kun nämä kolme asiaa ovat kunnossa, palvelukokemus paranee asiakkaiden silmissä ja luottamus siihen, että IT-osastolla tehdään asioita asiakkaiden hyväksi.

3.5 Viikko 5 (3.4.–7.4.)

Maanantai 3.4.

Maanantai alkoi käynnillä maakunnan marketissamme. Siirsin työaseman myymälän toiselta puolelta toiselle ja kytkin verkkoon ATK-kaapilla. Kytkimellä oli

hyvin vapaita paikkoja jäljellä, joten kytkeminen oli helppoa. Konttorille palautuani otimme uuden työntekijän kanssa käyttöön hänen työkannettavansa ja työpuhelimen.

Illtapäivällä palautui vanhan työntekijän läppäri, jonka päivitin ajan tasalle ja laitoin odottamaan uutta omistajaa. Kuun alussa meillä vaihtui usealla työntekijällä toimipiste. Päivitin heidän laskutustietonsa ajan tasalle.

Päivä loppui intranet-ongelman selvittelyyn. Käyttäjä oli vahingossa siirtänyt kansion jonkun toisen kansion alle. Etsimme sen yhdessä ja saimme kumottua vahingon ajoissa, ennen kuin muutos olisi päivittänyt muille käyttäjille.

Tiistai 4.4.

Tiistaina työpäivä alkoi vakavalla häiriöllä. Yhdestä myymälöistämme oli kytkin pimeänä. Pimentyminen tarkoittaa sitä, että maksupäätteet eivät kassat toimi. Soitin operaattorillemme ja selvisi että kytkimeen oli illalla tullut päivitys, jonka jälkeen se ei enää noussut linjoille. Sain kiirehdittyä tikettiä tikettijonossa ja huoltomies oli paikalla alle kahdessa tunnissa, kytkin toiminnassa ja kauppa käymässä.

Otin tälle päivää tehtäväksi selvittää, kuinka saadaan pitkään hyllyssä seissyt työasema tai kannettava yrityksen verkkoon takaisin. Suojaustoimenpiteinä laitteet menettävät sertifikaatit, joka johtaa siihen, ettei niillä pääse yrityksen verkkoon. Tämä onnistui Windows Tunnistetiedot – ikkunan kautta. Ensin poistetaan vanhentuneet tunnistetiedot ja ne korvataan uusilla tunnistetiedoilla. Viimeisenä nollataan verkkokortti ja kone on taas yrityksen verkossa.

Illtapäivällä asiakas kävi työpuhelimensa kanssa, joka hänen mukaansa ”sekoilee”. Ongelma ei vielä täyttänyt takuuhuollon merkkejä, joten kokeilimme tehdasasetusten palautusta. Pyysin asiakasta ilmoittamaan lähiaikoina, että korjaantuiko vika.

Keskiviikko 5.4.

Keskiviikko alkoi puhelulla lähitueltä. Lähituki oli hotellissamme suorittamassa työaseman vaihtoa ja tarvitsi tiedon, minkä verkkojohdon täydestä kytkimestä voi vapauttaa tulostimelle. Skannasin kytkimen portit, joista valitsin portin, joka on ollut alhaalla viime kesästä lähtien. Mikäli portti on ollut alhaalla pitkään, voidaan päätellä, ettei siinä ole enää laitetta yhdistettynä. Lähituki sai onnistuneesti asennettua tulostimen.

Myöhemmin päivällä laitoin kyselyä meidän hotelleihimme, millaisia tabletteja heillä kerrossiivoojat käyttävät. Vastauksien ja kokemusten perusteella voin myöhemmin tehdä ratkaisun, että minkä valmistajan tabletteja hommaan jatkossa, kun rupeamme vaihtamaan vanhoja uusiin.

Päivän viimeisenä työnä ratkoimme asiakkaan kanssa hänen tulostusongelmaansa. Hotelleissa on käytössä laaja järjestelmä, joka ei keskustele suoraan Windowsin kanssa. Järjestelmässä on erilaisia tulostustehtäviä, jotka kaikki vaativat erikseen määriteltäväksi mille tulostimelle kyseinen tehtävälappu halutaan tulostaa. Esimerkiksi kuittitulosteille valitaan kuittitulostin ja raporteille tavallinen tulostin. Edellisenä kesänä asensin useamman tämän järjestelmän työaseman, joten sain hyödynnettyä niistä kertynyttä kokemusta tämän ongelman ratkaisuun.

Torstai 6.4.

Torstaina työpäivä alkoi matkailu- ja ravitsemuskaupan henkilöstölle ja it-vas- taaville tarkoitettulla Teams palaverilla. Palaverissa ketjun asiantuntijat ja tuote- omistajat kävivät lävitse muutoksia, jotka ovat tulossa matkailu- ja ravitsemus- kaupan toimipaikoille. Lähdin palaverista ennenaikaisesti, koska olin sopinut aloittavan päällikön kanssa laitteiden luovutuksesta ja käyttöönotosta. Laitteiden luovutuksen jälkeen soi puhelin ja siirryin selvittämään tapausta, jossa lähituen asentajalta oli jäänyt siirtämättä vanhan työaseman tiedostot uuteen. Selvitin asian soittamalla asentajalle ja pyysin tuomaan vanhan työaseman minulle. Siir- sin vanhasta työasemasta tiedostot USB-muistitikulle ja lähetin ne etäyhteyden

välityksellä omalta kannettavalta tietokoneelta toimipaikkaan uudelle työasemalle.

Viikkoanalyysi 5

Pääsiäisviikon takia, työviikko oli päivän lyhyempi kuin tavallisesti. Viikkoon kuitenkin sisältyi paljon työtehtäviä, joista kertyi minulle uutta tietoa ja osaamista. Windows-kannettavan sertifikaatin uusiminen oli mielenkiintoinen projekti ja avasi minulle silmiä aivan uudella tavalla työasemien hallintaan. Windows-koneiden hallinta tietoturvan kannalta erilaisten sertifikaattien ja muiden rajoitteiden avulla, on minusta erittäin mielenkiintoista. Koulussa meillä oli yksi kurssi liittyen tietoturvallisuuteen, mutta se oli vain johdantoa eikä siinä kaivauduttu sen syvemmälle. Näin isossa yrityksessä on valitettavasti normaalia, että välillä yksittäisiä kannettavia tietokoneita on käyttämättä niin pitkään, että ne pitää tuen kanssa palauttaa. On siis hyvä, että meillä on myös talon sisällä asiantuntija, joka tarvittaessa osaa tehdä saman.

Viikolla sattui myös tilanne, kun myymälän verkko oli alhaalla, eli vakava häiriötilanne. Tällä kertaa osasin peilata tilannetta viime kesällä tapahtuneeseen, kun raju ukonilma oli rikkonut toimipaikan UPS-laitteen, jonka takia kassat ja työasemat olivat alhaalla. Olin ollut vasta kaksi kuukautta töissä ja esihenkilöni lomalla, joten joudun aika hätäisesti selvittämään mitä on tapahtunut ja mitä voin tehdä. Viime kesän kokemuksen avulla, soitin heti verkonvalvontaamme ja selvitin mikä siellä on alhaalla ja miksi. Ongelman juurisyyn selvittyä, hälytimme kiireellisenä huollon paikalle ja myymälä oli nopeasti taas toiminnassa. Viime kesällä tilanne vaati monta puhelua esihenkilölleni, kuinka toimia seuraavaksi ja mitä teen. Tällä kertaa kykenin hoitamaan selvittelyn itsenäisesti.

Loppuviikosta torstaina sattui myös tilanne, jonka ratkaistuani voin todeta, että olen kehittynyt ongelmanratkaisussa. Maakunnan toimipaikassamme lähituella oli jäänyt tiedostot siirtämättä vanhasta työasemasta uuteen ja työntekijät tarvitsivat niitä, jotta pääsevät tulostamaan listoja ja muita tärkeitä dokumentteja. Säästääksemme useamman tunnin matkustamisen pienen työn takia, soitin asentajalle ja pyysin toimittamaan työaseman minulle ja siirsin etänä tiedostot

omille paikoilleen. Asiakas painotti kuinka tärkeää olisi saada tiedostot mahdollisimman pian heille, pysyin rauhallisena ja tein järkeviä ratkaisuja, jotka lopulta säästivät useamman tunnin työn.

3.6 Viikko 6 (10.4–14.4.)

Tiistai 11.4.

Pitkän pääsiäisviikonlopun jälkeen tiistai alkoi vakavalla häiriöllä. Konttorin ja alakerran myymälän verkko oli pimeänä, joka tarkoittaa, ettei kassat ja maksupäätteet toimi. Aloitin selvittämisen puhelulla verkonvalvontaan ja samalla tarkistin onko ongelmat koko toimipaikassa vai onko ne rajoittuneet vain osaan. Selvitimme verkonvalvonnan kanssa, onko tullut kytkimelle päivityksiä tai muita muutoksia, joka voisi aiheuttaa kaatumisen. Pyysin heitä käynnistämään etänä kytkimet uudelleen, jonka jälkeen verkko lähti toimimaan. Epäselvyyttä tässä aiheutti, kun kytkimessä vilkkuivat valot normaalisti ja siihen sai yhteyden, mutta kuitenkin se ei toiminut.

Päivällä pääsin tutustumaan minulle uuteen ravintolalaitteiden tilauslomakkeeseen. Lomakkeelle piti selvittää toimipaikan verkkotiedot, kassat joihin laitteet tulevat, mitä laitteita ja mihin tarkoitukseen ne tulevat. On tärkeää laittaa oikeat tiedot jo tilausvaiheessa, niin ne toimivat asennuksen jälkeen, vie kauan aikaa määrittää ne jälkikäteen ja konfiguroida.

Keskiviikko 12.4.

Keskiviikkona aloitin päivän tilaamalla laitteita uusille työntekijöillemme ja kahdella puhelinvaihdolla. Myöhemmin päivällä kävin hakemassa uuden 4G-reitittimen toimipaikan remontin vuoksi, tilasin liittymän ja konfiguroin siihen oikeat lähiverkon tiedot, että se on valmiina käytettäväksi. Jatkoin tutkimustani hotellien auditointilaitteiden parissa, kyselemällä toisesta hotellista heidän laitteistaan ja sovellustarpeista. Välitin tiedot ketjulle ja tilasin kaksi uutta laitetta testikäyttöön.

Seuraavaksi suunnittelin puhelimesta lähituen kanssa seuraavia asennuksia, huomenna aukeavalle sesonkipisteelle.

Toimipisteemme palvelu laajeni uusiin tiloihin viime syksyllä ja uudet tilat ovat jääneet lähiverkon katvealueeseen, tästä syystä kävin vaihtamassa langattoman maksupäätteen yhteydenottotavan lähiverkosta mobiilidataan. Pyysin käyttäjää seuraamaan tilannetta ja kertomaan oliko tästä apua.

Torstai 13.4.

Torstaina olin seuraamassa, kun lähituki kävi asentamassa kahden pisteemme sesonkikassat. Ensimmäinen asennus sujui ongelmitta, mutta toisessa kassajärjestelmä ei lähtenyt päälle. Ongelma siirtyi kassajärjestelmän tarjoajan tuelle. Luultavasti johtuu siitä, kun kassa on ollut käyttämättä yli 6 kuukautta.

Tutustuin torstaina myös kahteen uuteen sovellukseen, jotka otamme tietyissä myymälöissä käyttöön. Katsoin loppukäyttäjän kanssa sovelluksen käyttöönoton, jotta hän osaa ottaa sen käyttöön toimipaikassaan työntekijöidensä kanssa. Toimialakohtaisten sovellusten opastus ja käyttöönotto kuuluvat lähtökohtaisesti liiketoiminnoille, mutta kalenterin salliessa autan niissä minkä voin.

Perjantai 14.4.

Perjantaina oli SOK:n ja AOK:n IT-osastojen kuukausikatsaus. Siinä esiteltiin osuuskaupoille tulevia muutoksia esimerkiksi AD – käyttäjänhallinnassa ja Office-sovellusten tulevaisuudesta. Mielenkiintoista oli kuulla, kun meidän käyttäjänhallintamme tulee muuttumaan radikaalisti tulevien vuosien aikana ja pääsee opettelemaan uutta järjestelmää. Office – sovelluksetkin ovat painottumassa selainpohjaisiksi.

Kuukausikatsauksen jälkeen laitoin asiakkaalle etänä tulostuksen kuntoon. Tulostin ilmoitti väärästä paperin koosta. Tulostin oli asennettu väärin, joten asensin sen uudelleen ja katsoin oikeat ajurit siihen. Tulostus tämän jälkeen toimi normaalisti.

Hotellimme aamiaisen korttitulostin lakkasi taas toimimasta. Sovin asiakkaan kanssa, että käyn ensi viikolla katsomassa sitä. Aikaisemmin se on lähtenyt toimimaan, kun olen purkanut sen, kiristänyt rullan ja pistänyt kasaan. Tähän ei ole ollut ohjeita, vaan olen kokeilemalla opetellut laitteen korjauksen.

Viikkoanalyysi 6

Viikko alkoi toistamiseen jo vakavalla liiketoimintaa estävällä häiriöllä. Kuten edelliselläkin kerralla, toimipaikan verkko oli pimeänä ilman syytä. Tällä kertaa kuitenkin toimipiste sijaitsi lähellä, joten pääsin katsomaan ATK-kaapille, onko kaikissa kytkimissä ja laitteissa virrat päällä. Helpompi lähteä selvittämään ongelmia, kun näkee laitteet omin silmin. Ensimmäisenä soitin verkonvalvontaan ja selvitin ovatko virrat päällä. Kaikki oli tältä osin kunnossa, joten seuraavaksi selvitin valvonnasta vastaako kytkin hänen kutsuihinsa. Kytkin vastasi kutsuihin, mikäli oli outoa. Tämä häiritsi selvitystä, koska yleensä verkkolaitteet eivät vastaa kutsuihin, mikäli ne eivät toimi. Seuraavana oljenkortena käynnistimme kytkimen uudelleen, koska missään laitteessa ei toiminut verkko, tämän pystyi tekemään huoletta. Uudelleen käynnistämisen jälkeen laitteet toimivat normaalisti ja tarkkaa syytä ei löytynyt. Kopec ym. (2016) kirjoittavat että työn tuomaa kokemusta pitää arvostaa, sillä mitä enemmän voin työssäni käyttää kokemusta ongelman ratkaisuun löytämällä ongelmista yhtäläisyyksiä, sitä lyhyempi ja tehokkaampi ratkaisuprosessi on.

Tällä viikolla kartoitin kokemusta verkkohäiriöiden ratkaisemisesta, eri kassajärjestelmällisten työasemien asennuksesta, hotellisiivoajien laitteista ja sovelluksista ja useamman erilaisen tulostusongelman ratkaisemisesta. Eri kassajärjestelmät vaativat vielä hieman tarkempaa tutustumista, koska niissä on eri tukikanavat ja toimintaohjeet voivat vaihdella paljonkin. Viikko oli siis ammatillisen kehittymiseni kannalta monipuolinen ja hyvä. Pystyin suoriutumaan viikon aikana ilmenneistä ongelmista itsenäisesti. Tämän kuukauden aikana tulee vielä muutama kassan asennus, joten harjoitusta kyllä riittää.

Häiriöiden ratkaiseminen vaatii vielä minulta suoraviivaisempaa ongelman ratkaisua. Tähän olisi hyvä laatia lista, josta voisi katsoa kaikki tärkeimmät ja

yleisimmät ongelman aiheuttajat, jotka voisi tarkistaa ensimmäisenä, jokainen minuutti myymälässä on kallis, kun kassat eivät toimi. Onneksi verkonvalvonasta saa asiantuntevaa apua.

Viikon aikana kehitin myös lomaketta esihenkilöille, jossa kysytään uusien työntekijöiden IT-laite tarvetta ja niitä tietoja, joita minä tarvitsen tilatakseni laitteet. Idea on hyvä, eikä sen pitäisi olla monimutkainen. Ongelma tulee vastaan siinä, kuinka sen saa jaettua esihenkilöille, että he muistaisivat käydä sen täyttämässä. Tällä hetkellä esihenkilöt ilmaisevat laitetarpeensa sähköpostilla ja lähes poikkeuksetta siitä viestistä puuttuu olennaisia tietoja, joka hidastaa laitteen tilaus prosessia.

3.7 Viikko 7 (17.4–21.4.)

Maanantai 17.4.

Maanantai kului kartoittamalla laitehankintoja toukokuun alussa aloittaville uusille työntekijöille. Aamupäivällä kävin katsomassa asiakkaan näyttöä, joka lakasi toimimasta itsestään. Päivitin kannettavan tietokoneen ja telakan, joka korjasi ongelman. Viime syksynä painin tämän ongelman kanssa useaan otteeseen, joten nyt tiesin heti mistä oli kysymys.

Jatkoin viime viikolla aloittamaani laitelomaketta, joka edistyi jo siihen vaiheeseen, että pyysin työkaveria kokeilemaan sitä, jotta löydämme mahdolliset kehityskohdat ja epäselvyydet. Lisäsin lomakkeelle taloushallinnon kysymyksiä, koska myös he tarvitsevat tietoja uusista työntekijöistä.

Tiistai 18.4.

Aloitin tiistaipäivän puhelimen vaihdolla. Kyseessä kun oli Applen vaihto Appleen, joten tiedostojen siirto sujui ongelmitta. Tässä olisi Android – laitteilla kehitettävää. Puhelinvaihdon jälkeen tilasin kahdelle uudelle palveluvastaavalle liittymät ja lisätarvikkeita toimipisteeseen kuten puhelimia ja näyttöjä. Tämän

jälkeen tarkistimme esihenkilöni kanssa laskutustietoja oikeiksi henkilöstömuutosten jälkeen.

Lounaan jälkeen kävin vaihtamassa yhden työaseman, jossa meni noin 25 minuuttia kokonaisuudessaan. Asennuksen jälkeen tilasin työasemaan etätuelta vaaka-asennuksen, jotta käyttäjät voivat ohjelmoida myymälän vaakoja.

Päivän viimeisenä työnä suunnittelimme lähituen kanssa puhelimitse seuraavan viikon sesonkitoimipisteen kassan asennuksen. Tilasimme toimipisteeseen kas-salaitteet kesäsäilöstä jo hyvissä ajoin, joten kaiken pitäisi olla valmiina asennukseen.

Keskiviikko 19.4.

Keskiviikko lähti käyntiin laitehankinnoilla. Mainososastolle tarvittiin isommalla levytilalla varustettu tehokannettava. Tilauksen jälkeen aamu jatkui vanhoilla tu-tuilla tulostinongelmilla, jotka sain korjattua etänä. Tulostus tuli jostain syystä väkisin pienenä korttipaperina, eikä auttanut tulostusasetusten kohdalleen laitto. Asensin tulostimen ja ajurit kannettavalle uudelleen ja menin tulostimen asetuk-sista paikallisesti vaihtamaan pakotetun A4 – tulostuksen, tämän jälkeen tulos-tus toimi oikein.

Lounaan jälkeen kävin hakemassa pilottikannettavat pois kahdesta toimipaikas-tamme ja keräsin käyttäjiltä raportin niiden käytöstä. Seuraavaksi menin katso-maan hotellin aamiaisen kylttitulostinta. Selvisi, että tulostusohjelma tarjoaa väärää kokoa tulosteelle, joka aiheuttaa toimimattomuuden. Laite vaatii uudel-leen käynnistyksen, jotta se lähtee taas tulostamaan oikeilla asetuksilla. Tein käyttäjälle ohjeet, kuinka toimia. Iltapäivä kuluikin laskuja tarkastellessa.

Torstai 20.4.

Suunnittelin torstain alkamaan liittymänopeuksien päivityksellä koko yritykselle, mutta kuinka ollakaan operaattorin sivut olivat alhaalla, enkä päässyt

kirjautumaan sisään. Merkkasin liittymien päivityksen seuraavalle aamulle, mikäli sivut ovat taas toiminnassa.

Aloitin päivittämään työhuoneessamme sijaitsevia yhteiskäyttökannettavia valmiiksi ensi viikkoa varten. Linaan ne eräälle päällikköistämme hänen pitämää koulutustilaisuutta varten. Päivityksissä näkyi menevän useampi tunti, joten lähdin viemään tytäryhtiömme toimipaikkaan puhelinta uuden liittymän kanssa.

Palattuani takaisin, päivitin työkaverille näytönohjaimen ajurit. Tämä aiheutti sen, ettei hänen tarvitsemansa kuvanmuokkausohjelma toiminut. Poistin asennetut ajurit ja asensin vanhemmat tilalle, jonka jälkeen rupesi taas toimimaan. Seuraavana vuorossa oli laskujen tarkistaminen.

Iltapäivällä hotellistamme ilmoitettiin, että huonepuhelimet soivat ristiin. Kävin kotimatalla vaihtamassa puhelimien paikat keskenään, jonka jälkeen ongelma ratkesi.

Perjantai 21.4.

Perjantaina kävin aamupäivällä asentamassa työaseman myymäläämme. Työaseman asennuksen jälkeen päivitin hotellimme tulostimen osoitekirjan ajankohtaiseksi ja selvitin PUK-koodin käyttäjälle.

Iltapäivällä vein yhteiskäyttöpuhelimien myymälään, jossa kävin aamulla ja jatkoin asiakkaan luokse asentamaan muutamaa markkinoinnissa käytettävää sovellusta. Sovellusten asentaminen vaatii ylläpitäjän oikeudet, mutta jostain syystä kone ei niitä hyväksynyt. Otin yhteyttä etätukeen ja sama ongelma oli heillä. Lopulta etätuki sai korjattua ongelman ja pystyimme jatkamaan asennusta. Toinen asiakas kysyi ohimennen, kuinka saadaan tulostimesta sähköpostiin skannaus toimimaan. Käynnistin tulostimen uudelleen ja se rupesi toimimaan. Tämä keino toimii suurimmaksi osaksi aina.

Viikkoanalyysi 7

Tarkasteluviikko numero seitsemän sisälsi yhteydenottoja monille aloitteleville työntekijöille ja heidän laitetarpeittensa kartoittamista, tämän takia olisi tärkeää saada aloittamani lomake valmiiksi. Viikko piti myös sisällään muutamia laite-asennuksia ja tyytyväisiä asiakkaita. Tällä viikolla ei kuitenkaan tapahtunut liike-toimintaa haittaavia häiriöitä, joten viikko oli hyvä.

Kuluneella viikolla tekninen tietämykseni kehittyi vähän, sillä työtehtävät olivat pääosin vanhan kertaamista. Kuitenkin puhelin ja sähköposti soivat jatkuvasti, joista sain kokemusta erilaisten tilanteiden ratkomiseen ja palvelun laadun ylläpitämiseen. Uutena asiana selvitin ketjun asiantuntijan kanssa, mistä voi johtua, kun uusia kannettavia työasemia ei saa rekisteröityä käyttäjälle. Tämä estää käyttäjän tarvitsemien sovellusten lataamisen sovellusportaalista. Kuten epäilimme, työasemien ja kannettavien esiasennuksessa laite rekisteröityy sen henkilön käyttäjälle, joka kirjautuu sisään esiasennuksessa eikä se nollaa käyttäjätietoja. Tähän oli onneksi jo korjaus kehitetty, joka odottaa vain automaatiota. Asiantuntija kuitenkin sai tehtyä manuaalisesti muutokset muutamaan pyytämäni laitteeseen. Alueosuuskaupan it-vastaavana kyselen aina kun mahdollista ketjun asiantuntijoilta prosessien vaiheista, jotka tapahtuvat ennen kuin laitteet ja palvelut tulevat alueosuuskaupoille asti. Näiden vaiheiden ymmärtäminen auttaa myöhemmin selvittämään juurisyytä ongelmille.

Sain ratkaistua ajallaan viikon aikana tulleet ongelmat, useimmiten jo puhelimessa. Ainoastaan yhden selvitystyön siirsin myöhemmälle, joka tuli perjantaina juuri ennen kello neljää. Sovimme asiakkaan kanssa, että lähdemme viikonlopun viettoon ja palaan asiaan seuraavalla viikolla. Tietyissä ongelmissa, joissa en ole pystynyt antamaan aivan varmaa vastausta toimiiko antamani korjaus vai ei, olen antanut oikean tahon yhteystiedot ja soittanut myöhemmin vielä asiakkaalle ja kysynyt ratkesiko ongelma. Haluaisin myös itselleni samanlaista kohtelua apua kysyessäni.

3.8 Viikko 8 (24.4.–28.4.)

Maanantai 24.4.

Maanantai oli kiirettä täynnä ja aloitin sen laatimalla operaattorille listan käyttäjistä, joille tarvitsemme nopeamman liittymän. Kahvitauon jälkeen jatkoin perjantaina kesken jäänyttä asennusta etänä, sovin lähituen kanssa tiistain kesäravintolan kassan asennuksesta ja tilasin uuden hotellin työasemat ja kannettavat tietokoneet. Tilasin laitteet itselleni hyvissä ajoin, jotta kerkeän esiasentaa ne valmiiksi viimeistä päivitystä myöten. Tämä säästää aikaa sitten kun käyn ne viemässä hotellille.

Lounaan jälkeen kävin viemässä muutaman kappaleen lainakannettavia palvelupäälliköllemme koulutustilaisuutta varten. Samalla reissulla vein uuden SIM-kortin asiakkaalle, koska edellinen oli väärää kokoa ja hain toiselta asiakkaalta ylimääräisen kannettavan pois, odottamaan uudelleen asennusta ja seuraavaa käyttäjää.

Tiistai 25.4.

Tiistapäivä alkoi illan aikana tullessiin sähköposteihin vastaamisella, joka jatkui kahvitauon jälkeen kesäravintolan asennuksella. Kävimme lähituen kanssa asentamassa kolme kassapistettä, työaseman, palvelimen ja tulostimen. Lähituki asensi laitteet ja kytkin ne verkkoon. Langattomasta reitittimestä oli SIM-kortti hajonnut, joten kävin tekemässä uuden langattomia maksupäätteitä varten. Asennus oli valmis ennätysajassa, suuri kiitos siitä lähituen tehokkaalle asiantuntijalle.

Lounaan jälkeen selvitin asiakkaan outoa virheilmoitusta kuvatiedostoa avatessa, mutta en löytänyt siihen suoranaista korjausta. Laitoin asiakkaan kannettavan päivittymään ja luulen että virhe katoaa itsestään. Päivän viimeisenä työnä tilasin tarvikkeita esiasennuspöytäni varten ja tyhjensin kannettavan tietokoneen, joka oli täyttynyt kuvankäsittelyohjelmien väliaikaistiedostoista.

Keskiviikko 26.4.

Keskiviikko alkoi asiakkaan työpuhelimen korjauksilla. Hänellä ei toiminut työsovellukset puhelimen vaihdon jälkeen. Sovellukset lähtivät toimimaan uudelleen asennuksen jälkeen. Korjauksen jälkeen siirryin vaihtamaan tytäryhtiömme vastaanoton työasemaa, joka sujui ongelmitta. Työaseman vaihdon jälkeen, kävin selvittämässä miksi asiakkaalla ei näytönjakaja toimi oikein. Vika vaikutti olevan telakan USB-C johdossa. Tästä jatkoin viereiseen huoneeseen järjestelemään johtoviidakkoa. Aikojen saatossa laitteita on poistettu käytöstä, mutta johdot jätetty paikalleen roikkumaan ruman näköisesti.

Iltapäivällä minulle tuli asiakas maakunnasta. Hänen kanssaan vaihdettiin työpuhelin uuteen ja asensin hänen kannettavalle tarvittavat ohjelmat ja päivitin järjestelmän ajantasaiseksi. Päivä päättyi Teams-palaveriin operaattorin edustajan kanssa. Kävimme läpi uuden hotellin numeroavaruuksia, laitehankintoja ja muita ajankohtaisia asioita.

Torstai 27.4.

Torstaina työpäivä alkoi telakan vaihdolla. Telakan vaihdon jälkeen, otimme toisen asiakkaan kanssa hänelle työpuhelimen ja kannettavan käyttöön. Seuraavaksi selvitin, miksi toisella asiakkaalla ei kannettavassa toimi äänet, eikä Windows anna avata ääniasetuksia. Selvisi, että kannettavaan oli juuri tulossa päivityksiä ääniajureihin, joka oli estänyt ääniasetusten avaamisen. Uudelleen käynnistyksen jälkeen äänet alkoivat toimimaan.

Iltapäivällä kävin hakemassa pari ylimääräistä näyttöä toimipaikastamme talteen ja kävin toiseen hotelliimme viemässä uudet auditointitabletit. Samalla reissulla myös selvitin miksi asiakkaalla ei toimi mobiiliverkko. Asensin puhelimeen päivitykset ja käynnistin uudelleen, rupesi toimimaan. Tämä johtui alkuvuikosta tilaamastani liittymien nopeuden muutoksesta. Jotkin puhelimet vaativat uudelleen käynnistyksen, jotta muutokset tulevat voimaan.

Perjantai 28.4.

Perjantaiamuna asiakas kävi kannettavan kanssa. Kannettavasta oli hävinnyt WLAN-ominaisuus kokonaan, mutta verkkoasetusten mukaan WLAN – kortti oli aivan kunnossa. Aloitin päivittämällä kaikki ajurit ja päivitykset ja kun ne eivät auttaneet, poistin laitehallinnan kautta WLAN – laitteen ja käynnistin uudelleen koneen. Kun laitehallinnasta poistaa laitteen, Windows asentaa automaattisesti sen uudelleen, jos havaitsee että kyseinen laite on olemassa. Tämän jälkeen kannettava löysi lähiverkot normaalisti.

Iltapäivällä oli hieman samankaltainen ongelma, kun toisen asiakkaan kannettava tietokone ei enää osannut avata .png ja .jpg kuvia Microsoft Valokuvat -ohjelmalla. Poistin ohjelman ja asensin uudelleen, se auttoi. Perjantain viimeisenä hommana kirjoitin ohjeet oman liittymän PUK-koodin selvittämiseen.

Viikkoanalyysi 8

Viikkoon sisältyi paljon tavallisia IT-työtehtäviä, kuten laitteiden vaihtoa ja käyttöönottoa ja ongelman ratkaisua, mutta myös asiantuntemusta vaativia kuten kesäravintolan pystyttäminen ja uuden hotellin laitteiden ja numeroiden suunnittelu ja tilaus. Oman kiireensä viikolle myös teki, koska tuleva viikonloppu on vappu viikonloppu.

Viikko oli myös siitä poikkeuksellinen, että siihen sisältyi useita Windows – aiheisia ongelmia. Yleensä ongelmat ovat olleet Office-sovelluksissa eikä Windowsissa. Tämä voi kertoa siitä, että jokin Windowsin päivitys on aiheuttanut ongelmia ja niitä rupeaa hiljalleen ilmenemään useammalla asiakkaalla. Yksi ongelmista oli, kun asiakkaalla ei kuvat enää auenneet Microsoftin Valokuvat – ohjelmalla. Edellä mainittu sovellus on Windowsin oletussovellus, joten sen pitäisi toimia aina. Ensimmäisenä kokeilin nollata välimuistin sovelluksesta, mutta se ei auttanut. Välimuistin nollaamisen jälkeen poistin sovelluksen kokonaan ja asensin Microsoft Kaupasta sen uudelleen, mutta ei vielä kukaan toiminut, valokuvaohjelma kuitenkin lähti päälle, mutta se oli hävinnyt tiedostojen

oletussovellusvalikosta. Lisäämällä Microsoft Valokuvat – sovelluksen takaisin oletussovellukseksi .png ja .jpg tiedostoille, kaikki toimi niin kuin pitikin.

Toinen Windows ongelma viikolla oli WLAN-ominaisuuden katoaminen kannettavalta. Hetkellisen hämmästyksen jälkeen, selvisi että käyttäjällä on VPN-sovellus asennettuna, joka voi sotkea WLAN-asetukset. Luvan kysytyäni poistin sovelluksen ja käynnistin koneen uudelleen. Uudelleen käynnistyksen jälkeen ei vielä kukaan WLAN toiminut, joten asensin Windowsin ja komponenttien päivitykset, mutta turhaan. Seuraavaksi poistin verkkokortin laitehallinnasta ja käynnistin koneen uudelleen. Windows asentaa laitteen ja ajurit uudestaan automaattisesti, kun sen poistaa laitehallinnasta. Kun kannettava käynnistyi, siellä oli WLAN ominaisuus taas käytössä.

Kesäravintolan kassojen ja IT-laitteiden pystyttäminen sujui kuin rasvattu. Koska ravintola on ollut samassa paikassa aiempinakin vuosina, johdot olivat oikeilla paikoillaan jo odottamassa kytkentää. Sillä aikaa, kun lähituki kasasi laitteet oikeille paikoilleen, laitoin verkkojen puolesta kaikki valmiiksi. Langattoman verkon reitittimestä oli liittymä irtisanottu viime kesän jälkeen, joten se vaati uuden liittymän ja SIM-kortin toimiakseen, muuten kaikki toimi heti ensimmäisellä kerralla. Asennus sujui erinomaisesti.

Tämä viikko todisti, että ongelman ratkaisukyky on kehittynyt. Löysin tehokkaasti syyt asiakkailta ilmenneisiin ongelmiin ja sain ne ratkaistua. Myös jutustelu selvityksen ohessa sujuu nykyään paljon rennommin kuin esimerkiksi viime syksynä. Ongelman ratkaisuun käytin jo aikaisemmilla viikoilla mainittua menetelmää, jossa suljetaan pois vaihtoehdot porras portaalta. Se toimii hyvin tilanteissa, joissa on useita vaihtoehtoja, jotka voi aiheuttaa ongelman. Pystyin myös toimimaan asiantuntijana itsenäisesti toimipisteen avauksessa ja sain varmistettua laadukkaan lopputuloksen.

3.9 Viikko 9 (1.5.–5.5.)

Tiistai 2.5.

Tiistai aamupäivä oli kiireinen. Ensimmäisen tunnin vastailin pitkän vappuviikonlopun aikana tullessiin sähköposteihin ja kello 9 olimmekin jo lähituen kanssa purkamassa toimipistettä remontin alta. Kerkesimme purkaa vain kassakoneen, kunnes selvisi, ettei palvelinta voida vielä viedä säilöön. Etätuen on ensin tehtävä palvelimelle valmisteluja, ennen kuin sen voi purkaa. Jatkamme purkamista myöhemmin tällä viikolla. Tänään aloitti myös kolme uutta työntekijää, joille kävin purkamisen jälkeen viemässä kannettavat tietokoneet.

Iltapäivällä tilanne onneksi jo hieman rauhoittui ja pääsin jatkamaan esiasennuspöydän kokoamista, jonka sain valmiiksi. Laitoin kolme työasemaa päivittämään valmiiksi loppukäyttäjää varten. Päivän aikana oli myös useampi ongelma asiakkailta työpuhelimien kanssa, esimerkiksi vaihdoimme hajonneen uuteen ja toiseen nollasimme salasanan.

Keskiviikko 3.5.

Aloitin keskiviikon perinteisesti sähköpostin lukemisella. Tälle päivälle minulla ei ollut kalenteriin merkittyä kuin yksi tapaaminen, joten pääsin asentamaan oikein ajan kanssa uuden hotellin työasemien päivityksiä ja ohjelmistoja. Aamupäivällä neuvoin useampaa asiakasta työpuhelimien tilauksessa ja sovin asennusajankohdat heidän kanssaan.

Lounaan jälkeen olin sopinut tapaamisen asiakkaan kanssa. Tilasimme hänelle uuden työpuhelimien ja kannettavan tietokoneen.

Iltapäivä meni kokonaisuudessaan työasemien esiasennuksissa. Varasin niille valmiiksi IP-osoitteet ja asensin etäyhteysohjelmat. Huomenna jatkan hotellin linkkityöasemien päivityksien kanssa, jotta ne olisivat valmiina seuraavalla viikolla. Järjestelmätoimittaja asentaa etänä linkkityöasemiin tarvittavat

ohjelmistot, joten niissä pitäisi tuohon mennessä olla tarvittavat päivitykset asennettu ja etäyhteysohjelma.

Torstai 4.5.

Aloitin torstain tulostamalla listauksen mobiilipäätteistä toimipaikkaan, jotka ovat olleet offlinessa liian kauan. Listauksen jälkeen pyysin selvityksen laitteiden nykytilasta. Aamupäivällä oli myös ravintolan kausikassan asennus, joka sujui ongelmitta. Lounaan jälkeen luonani tuli käymään uusi työntekijä ja otimme hänen kanssaan kannettavan tietokoneen ja työpuhelimen käyttöön.

Iltapäivällä sain soiton ravintolasta, että keittiökirjoitin ei toimi. Lähdin paikan päälle katsomaan ja selvisi, että verkkojohto oli vanha ja huonokuntoinen. Vaihdoin verkkojohdon uuteen ja ongelmat korjaantuivat.

Päivän viimeisinä hommina kävin tytäryhtiömme uudelle työntekijälle ottamassa puhelimen käyttöön ja laittamassa toiselle asiakkaalle näytön resoluution oikeaksi.

Perjantai 5.5.

Perjantai alkoi näyttöjen vaihdolla ja jatkui tulostinasennuksilla. Aamupäivällä kävin tytäryhtiössämme katsomassa miksi maksupääte ei toimi. Vika selvisi soittamalla maksupäätteen valmistajalle. Maksupäätteen jälkeen aloitimme uuden työntekijän kanssa työpuhelimen käyttöönoton siirtämällä tiedostot vanhasta uuteen, mutta koska hänelle tuli asiakas emme kerenneet suorittaa sitä loppuun asti yhdessä.

Iltapäivällä kävin viemässä muutaman uuden SIM-kortin asiakkaille ja aloitin kirjoittamaan ohjetta, kuinka asiakkaat saavat tarkistettua oman liittymänsä PUK-koodin. Siirsin ohjeen lähettämistä kuitenkin maanantaille, koska perjantai ilta-päivänä sitä tuskin moni lukisi.

Päivän viimeisenä työnä sovin maanantaille järjestelmän toimittajan kanssa uuden hotellin linkkikoneiden etäasennuksen. Näiden asennus on uutta minulle, joten odotan uuden oppimista ja samalla ymmärrän paremmin hotellijärjestelmän kokonaisuutta.

Viikkoanalyysi 9

Kulunut viikko oli kevään toinen lyhyempi viikko, vaikka se tuntuikin tavallista pitemmälle. Viikosta haastavan teki se, kun useampi työntekijä aloitti samana päivänä eri toimialoilla. Heillä on erilaiset tarpeet sovelluksille ja oikeuksille, joten näiden kanssa oli oltava tarkkana. Välillä esihenkilöt unohtavat vielä ilmoittaa osan oikeuksista ja sovelluksista, joita uusi työntekijä tarvitsee. Olen kuitenkin lisännyt heille ne automaattisesti, mikäli olen ollut aivan varma mitä työntekijä tarvitsee. Näitä tilanteita varten muutama viikko takaperin aloittamani kyselylomake olisi hyvä apuväline esihenkilöille, mutta lopputestauksessa huomasimme, että se tarvitsee vielä hieman viimeistelyä eikä ole julkaisuvalmis.

Viikko sisälsi paljon vanhan kertaamista ja hieman uuden oppimista. Kertaamiseen sisältyi laitteiden asennuksia, toimipisteen purkamista ja kasaamista, ongelman ratkaisua, tulostin asennuksia ja kaikkea perusjuttuja. Uutena asiana tällä viikolla otin haltuun SOK IT:n sivuston, jolla näen kaikki osuuskaupamme mobiilit päätelaitteet, kassat, työasemat, itsepalveluautomaatit ja muut vastaavat. Sivustolla näkyy myös tietoja niistä kuten sijainti ja kuinka kauan laite on ollut poissa verkosta tai sammuneena. Tämä auttaa työtäni, koska voin seurata toimipisteiden laitteita ja selvittää toimipaikasta, mikäli jokin laite on pitkään poissa käytöstä, että onko sille esimerkiksi enää tarvetta tai onko se rikki. Näin saadaan karsittua turhia kuluja pois ja tehostettua laitteiden valvontaa.

Viikon aikana tulleet ongelman ratkaisut ja laiteasiat olen ratkaissut itsenäisesti, mutta uuden hotellin asioissa joudun kääntymään esihenkilöni puoleen useampaan otteeseen. Minulle ei vielä ole täysin hahmottunut mitä tulen siellä tekemään laiteasennuksien ja verkon tarkistamisen lisäksi. Tämä projekti alkaa kesäkuun alussa, joten otan asian puheeksi hänen kanssaan hyvissä ajoin. Helpottaisi omaa hahmottamiskykyäni paljon, mikäli olisi paperilla jokin työnkulku ja

vaiheistus tehtynä. Tämä on kuitenkin ensimmäinen hotellin avaus osaltani ICT-palveluvastaavana, joten kokemusta ei ennestään ole.

3.10 Viikko 10 (8.5.–12.5.)

Maanantai 8.5.

Maanantai alkoi linkkityöasemien asennuksella. Loin Windowsiin asiantuntijalle paikalliset ylläpitäjätunnukset, joilla hän pääsi tekemään taikansa. En kerennytkään jäädä seuraamaan asentamista, koska olin sopinut toimipisteemme tyhjennyksen samaan aikaan. Mukaan sieltä lähti kaksi kannettavaa, kaksi näyttöä ja tulostin oheislaitteineen.

Iltapäivällä asensin etänä tulostimen, kävin kartoittamassa langattoman verkon kuuluvuutta ja sovin näytönjakajan asentamisesta keskiviikolle. Langattoman verkon kuuluvuuden suhteen päädyin siirtämään kaksi käyttäjää käyttämään kiinteää verkkoa, sillä se tulee halvemmaksi kuin hommata tukiasema työpisteelle ja hieman ylitseampuvaa kahden työntekijän takia. Päivän viimeisenä työnä kirjoitin loppuun ja lähetin työsuuhdepuhelimia käyttäville asiakkaille ohjeen, kuinka he saavat PUK-koodin itsepalveluna.

Tiistai 9.5.

Tiistaiamu alkoi rauhallisesti vastailemalla sähköpostiin ja chatin kautta tulleisiin viesteihin. Minulla piti olla etänä asiakkaan kanssa asennus, mutta hänestä ei kuulunut koko aamuna. Ennen lounasta lähdin kasaamaan vanhaa työasemaa toimipaikkaan, josta tarvittiin tietoja tallennettua ulos. Asennuksen jälkeen kävin kartoittamassa työasemakassan siirron paikan ja tilasin asennuksen.

Iltapäivällä kävin seuraamassa samassa toimipaikassa työasemakassan siirtoa. Emme kuitenkaan saaneet lähituen kanssa asennettua sitä vielä tänään, koska sille rakentuva pöytä ei ollut valmis. Siirsimme asennuksen seuraavalle päivälle.

Kassan asennus oli samassa toimipisteessä kuin maanantaina ollut langattoman verkon ongelmat. Kytin asiakkaille kiinteät verkot ATK-kaapille ja telakoihin. Päivän lopussa selvittelin tapausta, kun työntekijälle tulee tyhjää tekstiviestejä oudosta numerosta. Viimeisenä työnä asensin aamun asiakkaalle tulostimen etänä.

Keskiviikko 10.5.

Keskiviikkona kävin aamupäivällä toimipisteessä vaihtamassa kahdelle asiakkaalle työpuhelimet. Puhelinvaihtojen jälkeen kävin pikaisesti lounaalla ja sitten olikin kiirehdittävä seuraavaan toimipisteeseen. Jatkoimme lähituen kanssa edellisen päivän työasemakassan siirron loppuun ja kävin kytkemässä uudet ATK-rasiat verkkoon. Kaikki oli kunnossa tämän osalta.

Kytken jälkeen olikin aika lähteä jatkamaan ravintolan näytönjakajan vaihtoon. Vaihdoin hajonneen näytönjakajan uuteen ja samalla vein ylimääräiset laitteet pois sekoittamasta, joita oli vuosien aikana kertynyt. Iltapäivällä sovin toisen asiakkaan kanssa, että menen hakemaan hänen työhuoneestaan ylimääräiset laitteet ja siivoamaan johdot aamulla.

Torstai 11.5.

Torstai alkoi kahden asiakkaan työhuoneiden verkko-ongelman ja johtojen selvittämisen merkeissä. Verkko-ongelmat ratkesivat, kun irrotin telakasta verkkojohdon ja siirsin kannettavat langattomaan verkkoon. Tämän jälkeen kävin hakemassa elektroniikkaliikkeestä langattoman reitittimen ja palasin työpisteelleni.

Tilasin asiakkaalle pöytäpuhelimiin liittymät ja ohjeistin käyttöönotossa. Tilasin myös reitittimeen liittymän, joka jäi odottamaan asennusta huomiseksi.

Iltapäivällä vein pöytäpuhelimet liittymiseen asiakkaalle ja vaihdoin samalla kaksi uutta maksupäätettä vanhojen tilalle. Suuntasin takaisin työpisteelleni ja katsoin lähituella verkkotiedot laitteen uudelleenasetusta varten. Päivä loppui asiakkaan työpuhelimien vaihtoon.

Perjantai 12.5.

Perjantai alkoi samoissa merkeissä kuin eilinen. Aamulla kävin laittamassa näyttönjakajan ja telakan paikoilleen ja kirjoitin asiakkaalle ohjeen. Aamupäivällä sitten oli vuorossa työkaverin Office-sovelluksen oikean version asentamista, jotta kaikki tarvittavat ominaisuudet lähtevät toimimaan.

Lounaan jälkeen istuin tunnin kuukausikatsauksessa, jossa kävimme läpi SOK IT:n johdolla tulevia muutoksia alueosuuskauppojen IT-asioissa ja siellä olikin monia mielenkiintoisia juttuja tulossa.

Kuukausikatsauksen jälkeen asensin asiakkaalle kannettavan tietokoneen valmiiksi, konfiguroin langattoman reitittimen ja vein sen odottamaan hakua. Ilta-päivällä suoritin asiakkaan kanssa työpuhelimen vaihdon, selvitin pankissa työskentelevien asiakkaiden lisenssitarpeita ja laitoin oikeudet haluttuun ajanvarauskalenteriin.

Viikkoanalyysi 10

Viikko oli osaltani kiireinen. Kalenterissa oli paljon ennalta sovittuja tapaamisia ja keikkoja. Siihen sisältyi useita asennuksia, kuten näyttönjakajia, telakoita ja kannettavia tietokoneita. Nämä ovat tulleet tutuksi, eikä niissä ole muuta haastavaa kuin löytää oikea johtoyhdistelmä. Toimipaikoissa kun on eri aikakausien näyttöjä ja näyttöliitäntä mahdollisuuksia, on tärkeää kartoittaa ne ensin ja varata mukaan oikeat johdot.

Heti maanantaina pääsin oppimaan uutta, kun seurasin hetken aikaa linkkikoneiden asennusta. Jos olen ymmärtänyt oikein, ilman linkkikoneita hotellin järjestelmät eivät toimi. Alkuviikosta pääsin kehittämään asiantuntijana työskenteilyä ja päätöksen tekoa, kun kassan siirto ei onnistunutkaan meistä riippumattomista syistä. Yleensä kaikki puitteet ovat olleet ajallaan kunnossa, mutta oman osaamisen kehittymisen kannalta oli hyvä, että kaikki eivät sujuneetkaan suunnitellusti. Kuluneen kevään aikana olen saanut itsevarmuutta tekemisiini ja harvoin enää tarvitsee kysyä apua.

Viikolla sattui myös useampi ongelma kannettavien tietokoneiden verkkojen kanssa. Jotkin työhuoneet ovat katvealueella, ettei langaton verkko kunnolla sinne yletä. Kahden ensimmäisen asiakkaan kannettavat kytkin kiinteään verkkoon, jolloin kuuluvuus ei aiheuta enää ongelmia. Kiinteään verkkoon kytkettäessä, on ensin tarkistettava kytkimeltä vapaat portit. Vapaan portin löytyessä, tarkistetaan että portti on konfiguroitu oikeaan verkkoon. Tämän jälkeen voidaan kytkeä verkkojohto porttiin ja toinen pää rimalle. Kun edellä mainitut on tehty, voidaan siirtyä työhuoneeseen ja kytkeä toinen verkkojohto pistokkeesta kannettavaan tietokoneeseen tai telakkaan. Kun johdot on kytketty oikein, käydään täyttämässä kannettavan tietokoneen verkkoasetukset oikein ja nämä ovat tiedossa vain minulla ja IT-päälliköllä. Kun jotain verkkopistokettä ei enää tarvita, on se kytkettävä myös pois ATK-kaapilta. Kiinteästä verkosta siirryttäessä langattoman verkon käyttöön, otetaan johto pois laitteesta ja ATK-kaapista, tämän jälkeen laite yhdistää automaattisesti langattomaan verkkoon.

Kuluneella viikolla oli myös useampi työpuhelimien vaihto asiakkaiden kanssa. Ilokseni olen huomannut, että keskustelutaidot ovat jälleen kehittyneet. Harvoin tulee enää hiljaisia hetkiä, kun joudumme asiakkaan kanssa odottelemaan tiedostojen siirron päättymistä. Samalla saan myös tehokkaammin selvitettyä, mikäli asiakkaalla on kysyttävää IT-laitteiden osalta.

3.11 Viikko 11 (15.5.–19.5.)

Maanantai 15.5.

Maanantai alkoi tuttuun tapaan sähköpostin ja chatin purkamisella. Kun sain edellä mainitut purettua, tein palautuksen maksupäätteistä ja laitoin asiakkaalle oikeudet raportointiin.

Lounaan jälkeen lähdin vaihtamaan näytön toimipisteeseen. Näytön vaihtamisen jälkeen kävin viereisessä tytäryhtiön toimipaikassa viemässä uuden SIM-kortin puhelimeen ja kaksi USB-johtoa näytönjakajaan, jotka jäivät viemättä edellisellä kerralla.

Päivällä kävin hakemassa elektroniikkaliikkeestä kannettavan tietokoneen. Nämä ovat tarkoitettu hotellin kokousasiakkaiden vapaaseen käyttöön. Samalla kun vein kannettavan tietokoneen, vilkaisin myös heidän oman kannettavan tietokoneen ongelmaa. Kannettavan näyttö sammui hetki käynnistämisen jälkeen itsestään, eikä lähtenyt päälle. Pakotin koneen sammutuksen ja syy löytyikin epäonnistuneesta firmware – päivityksestä. Asensin sen onnistuneesti loppuun ja ongelmat hävisivät.

Tiistai 16.5.

Tiistaina opettelin täyttämään ravintolakassan siirtolomaketta. Nämä ovat vielä hieman alkukantaisia Excel – lomakkeita, joten täyttäminen sujui hieman vaivalloisesti. Lomake jäi kesken, koska lähdin aamupäiväksi toimipaikkaan seuraamaan työasemakassan siirtoa. Samalla kun lähituki valmisteli siirtoa, kävin hoitamassa samassa toimipaikassa toiselle asiakkaalle tulostimen asennuksen ja päivitin muutoksen meidän listaamme.

Lounaan jälkeen tilasin hotelliin kerroshoitajille uuden mobiilin päätelaitteen, jolla he voivat tehdä auditointeja. Tämän jälkeen minulle tulikin jo asiakas työpuhelimen ja kannettavan kanssa. Vaihdoimme hänelle molemmat uuteen. Iltapäivällä kävin hakemassa kahdesta toimipaikasta varaston siivouksen jäljiltä löytyneitä IT-tavaroita. Sieltä löytyi esimerkiksi vanhoja verkkojohtoja, näyttöjohdot ja COM-liittimiä ajalta ennen toimivaa internettiä. Päivän viimeisenä työnä laitoin työaseman esiasennukseen uutta hotellia varten, tämä olikin viimeinen niistä.

Keskiviikko 17.5.

Keskiviikko oli hiljainen päivä. Aamupäivä meni päivystäessä ja vastatessa sähköpostiin. Päivällä kävin vaihtamassa tytäryhtiössä näytön ja suunnittelimme asiakkaan kanssa tulevia laitteistovaihtoja. Lähdin jatkamaan kaupungin hotelleistamme toiseen ja selvittelimme asiakkaan kanssa miksi ei uusi SIM-kortti

toiminut. Lopuksi totesimme, että SIM-kortti oli vioittunut kuljetuksessa ja tein hänelle uuden. Uudella SIM-kortilla toimi oikein.

Päivän lopuksi laitoin asiakkaan pyytämille henkilöille oikeudet heidän järjestelmiinsä ja päivän viimeisenä työnä selvitin puhelimesta, kun verkkotulostin oli lakannut itsestään toimimasta. Asiakas oli jo soittanut tukeen, joten paljota ei ollut tehtävissä, kun ei lähtenyt uudelleen käynnistyksellä toimimaan. Ohjeistin jatkotoimenpiteet hänelle ja yhteystiedot mistä kysyä apua tarkemmin.

Perjantai 18.5.

Perjantai kului päivystäessä ja sähköpostiin vastaillessa. Aamupäivällä sain soiton hotellista, jossa oli toissa päivänä tulostin lakannut toimimasta. Kokeilin ottaa yhteyttä komentokehotteen kautta siihen, mutta tulostin ei vastannut. Selvitin asiakkaan kanssa puhelimesta ongelmaa ja pyysin tarkistamaan, olisiko vastaanotossa muita verkkopistokkeita vapaana. Löytyi yksi verkkopistoke ja asiakas haki riittävän pitkän verkkojohdon siihen. Kytkenän jälkeen käynnistimme vielä tulostimen uudelleen ja se rupesi toimimaan. Verkkopistokkeet eivät yleensä lakkaa toimimasta itsestään, joten pyydämme sähkömiestä käymään tarkistamassa. Viikon viimeisenä työnä avustin asiakasta tyhjentämään hänen työpuhelimensa.

Viikkoanalyysi 11

Viikko oli itsessään hyvin rauhallinen ja suurimmaksi osaksi perinteistä IT-työtä. Viikko sisälsi esimerkiksi tulostinasennuksia, uusille asiakkaille käyttöönottoja, näyttöjen ja näyttölaitteiden asennuksia. Kun viime syksynä selvitin ongelmia vanhoissa näytönjakajissa, en oikeastaan ymmärtänyt yhtään, kuinka ne pitää kytkeä, koska jakajissa kuitenkin on hieman eroavaisuuksia eri valmistajilla. Kevään aikana olen oppinut tekniikan, joilla ne toimivat.

Kevään ja alkuvuoden kuluessa, pienistä tiedonmurusista on kasvanut vankka tietämyspohja ICT-palveluvastaavana toimimiseen. Viikolla tullut hotellin tulostinongelma jäi mieleen hieman negatiivisesta syystä. Olisin voinut hoitaa asian

paremmin jo keskiviikkona, mutta menin helpoimmasta päästä. Puhelu ongelmasta tuli hieman työajan loppumisen jälkeen, mutta vastasin siihen silti. Olin jo lähdössä omille menoilleni, joten en keskittynyt itse ongelmaan kunnolla ja sen ratkaisemiseen. Asiakas kertoi tehneensä jo tukipyynnön huoltoon, joten luotin että asia hoituu sillä. Ongelman korjaus oli minun vastuullani, koska ongelma oli verkkoyhteydessä, eikä itse laitteessa. Oli vaikea uskoa, että verkkopistoke, joka on toiminut saumattomasti pitkään, lakkaisi itsestään toimimasta. Kuitenkin näin kävi ja etsimme perjantaina puhelimen välityksellä asiakkaan kanssa toimivan verkkopistokkeen. Syy miksi en keskiviikkona lähtenyt tätä etsimään, oli koska en uskonut semmoisen olevan vapaana ja kytkettynä. Yksi kuitenkin löytyi suhteellisen läheltä, joten kokeilimme sitä ja se toimi. Annoin väliaikaisesti luvan käyttää sitä, kunnes käyn paikan päällä tarkistamassa muut mahdollisuudet. Tähän sopii hyvin vanha sanonta, minkä taakseen jättää sen edestään löytää. Palvelun kannalta olisi ollut parempi jättää vastaamatta puhelimeen, kuin hoitaa työ hieman huolimattomasti.

Viikolla pääsin tutustumaan ravintolapuolen kassojen tilaus- ja siirtolomakkeisiin. Kassojen siirrot ja tilaukset ovat asteen monimutkaisempia kuin vähittäiskaupan puolella, koska niissä on useampia laitteita kiinni ja itse kassajärjestelmä on monipuolisempi. Ensimmäisen vuoden aikana olen keskittynyt vähittäiskauppaan, kun se puoli alkaa olemaan hallussa, on aika ottaa myös ravintolajärjestelmät haltuun. Hyvää harjoitusta saan kesäkuussa avautuvasta ravintolasta. Tilasin siirron vanhemman ravintolan tarpeettomaksi jääneelle kassalle uuteen ravintolaan. Viikon aikana siis kehittyi tietämykseni ja tapa toimia askeleen eteenpäin.

3.12 Viikko 12 (22.5.–26.5.)

Maanantai 22.5.

Maanantai alkoi tuttuun tapaan käymällä sähköposti- ja keskusteluviestit läpi. Maakunnan hotellissa oli linkkityöasema hajonnut, joten kartoitin tilanteen ja sovin lähituen kanssa tiistaille keikan. Lähituki tarkastaa työaseman tilan, että

saako sen kuntoon ja minä laitan varakoneen sillä aikaa toimintakuntoon. Lounaan jälkeen kävin vaihtamassa ravintolaamme näytönjakajan. Näyttö ei jostain syystä vaihtanut enää kuvan sisääntuloa, joten näin parhaaksi vaihtaa koko jakajan.

Iltapäivällä päivitin laitteiden laskutustiedot uusille asiakkaille ja tilasin kahteen puhelimeen QR-koodit esiasennusta varten. Tilasin myös asiakkaille varusteita kuten näyttöjä, tietoturvakalvoja, hiiriä ja kaksi kappaletta uusia linkkikoneita maakunnan hotelliin. Selvitin myös toimintatapaa huomiseksi linkkityöaseman huollolle ketjun asiantuntijalta. Suurimmaksi osaksi jäi kuitenkin huomisen murheeksi se, koska selkeää vastausta en saanut.

Tiistai 23.5.

Tiistain tavoitteena oli saada linkkityöasemat tai ainakin niistä toinen toimintakuntoon.

Olin kello kymmenen aikaan aamupäivällä maakunnan hotellissa. Lähituki aloitti tarkastamalla linkkityöaseman kiintolevyn ja minä kävin hakemassa remontin keskeltä ATK-kaapista varatyöaseman. Aivan ongelmitta ei asennus sujunut, onneksi sain ketjun ja järjestelmätoimittajien asiantuntijoilta ohjeita tilanteessa toimimiseen. Vaikka tämä vaatikin aika paljon improvisointia, koska hajonneen korvaamiseen ei valmiita ohjeita ollut. Hieman ennen kello kolmea saimme kaikki toimimaan. Lopuksi suoritimme lopputestauksen asiakkaan kanssa onnistuneesti.

Vielä ennen lähtöä kotiin kävin tarkistamassa kahdet verkkopistorasiat, jotka ovat lakanneet remontin aikana toimimasta. Toisessa oli selkeästi kosketushäiriötä ja toinen oli täysin mykkä. Tilasin sähkömiehen tarkistamaan kytkennät. Tämä päivä oli stressaava ja murehdin asiaa jo edellisenä iltana, mutta koska loppujen lopuksi sain ratkaistua ongelman ja suoriuduttua itsenäisesti, päivästä jäi hyvä mieli.

Keskiviikko 24.5.

Keskiviikkona päivä kului kokonaan toimistolla. Eilisellä asennuskeikalla en kehtänyt kaikkii kiireettömiin sähköposteihin ja viesteihin vastaamaan, joten aloitin päivän purkamalla ne. Laitoin esimerkiksi oikeuksia pyydetyille henkilöille järjestelmiin, huolehdin laitteiden tilauksesta uuteen hotelliin ja laitteiden ohjelmistoista ja katsoin muutaman asiakkaan kanssa työpuhelimien uusimisesta.

Hoidin uudelle tytäryhtiön työntekijälle laitteet, sovin työaseman asennuspäivämäärän ja mietimme alustavasti projektivastaavan kanssa useamman työaseman asennuksesta. Iltapäivällä vielä asetin etukäteen uuden ravintolamme työasemalle verkkotiedot kuntoon ja annoin olla virroissa, jotta päivitykset asentuvat ajoissa. Huomenna hoidan uuden hotellin laitteiden tilaukset loppuun.

Torstai 25.5.

Torstain tavoitteena oli saada laitetilaukset viimeistä myöten valmiiksi uuteen hotelliin. Aamupäivä kului esiasentaessa päivityksiä uusiin työpuhelimiin, jotka menevät eri toimipisteisiin. Sillä välin, kun puhelimet päivittyivät, tilasin IT-laitesuunnitelman mukaisesti viimeiset laitteet uuteen hotelliimme ja nyt jäämme odottelemaan niiden saapumista.

Laitteisiin kuului eri tarkoituksiin tulevia puhelimia ja tabletteja. Tilasin myös laitteille esiasennuskoodit, joilla voidaan lukita puhelin esimerkiksi varkauden sattuessa tai katoamistapauksessa. Iltapäivällä asensin asiakkaalle tulostimen ja autoin toista asiakasta tilaamaan työpuhelimien. Huomenna aloitan aamun työaseman asennuksella.

Perjantai 26.5.

Perjantai alkoi selvittämällä näytönjakajan vikaa. Olin jo paikalle mennessä aika varma, että missä syy on ja oikeassa olin. Käyttäjät olivat jostakin syystä irrotta- neet USB-johdon jakajasta, joten näyttöä vaihtaessa näppäimistö ja hiiri eivät

toimineet. Korjauksessa meni 2 minuuttia ja jatkoin matkaani vaihtamaan työasemaa suunnitelmani mukaan.

Myöhemmin päivällä asiakas kävi palauttamassa työpuhelimen ja kannettavan tietokoneensa. Nollasin puhelimen ja laitoin palautukseen. Joudun palauttamaan myös vasta tilaamani hotellin puhelimet, kun huomasin tilanneeni ne kahden kertaan. Iltapäivä kului esiasentaessa kannettavia tietokoneita ja puhelimia hotellia varten. Kahden viikon päästä pääsen asentamaan niitä hotelliin paikan päälle.

Viikkoanalyysi 12

Toiseksi viimeisen tarkasteluviikon pääteemana oli avautuvien toimipisteiden tarvittavien laitteiden viimeistely ja ongelmanratkaisu. Viikon aikana kävimme esihenkilöni kanssa läpi puuttuvat laitteet ja teimme tilaukset sen pohjalta. Tilausten lisäksi järjestin asentajan oikeina päivinä paikalle kytkemään laitteet. Toimipisteen avauksesta IT-laitteiden osalta kunnialla suoriutuminen vaatii tekijältä hyviä organisointikykyjä ja ajanhallintaa. Toimialasta ja toimipisteen koosta riippuen laitetarpeet muuttuvat ja sen takia toimipisteen päällikön kanssa on pidettävä palavereita jo hyvissä ajoin. Alustava suunnitelma kuitenkin usein vielä hieman elää, niin on tärkeää, että perusteet ovat kunnossa.

Viikon tärkeimmäksi työtehtäväksi määrittelin hotellin linkkityöaseman korjauksen. Kyseessä oli vakava häiriö, joka aiheutti ongelmia hotellin työntekijöille ja liiketoiminnalle. Linkkityöaseman kautta kulkee hotelleissa maksupäätteet, avainkorttilaitteet, hotellin TV-järjestelmä, kerroshoidonjärjestelmät ja varausjärjestelmä. Päälinkkityöaseman kiintolevy oli aivan hajonnut, joten siitä ei voitu enää tietoja ottaa talteen. Siispä kytkimme varatyöaseman virtoihin ja verkkoon, tiputin toimialueesta ja vaihdoin siihen nimen ja IP-osoitteen samaksi kuin hajonneessa työasemassa oli ollut. Tämän jälkeen asensin päivitykset, etäyhteysohjelman ja kävin muokkaamassa konfigurointitiedoston oikein. Työaseman hitaudesta huomasin, ettei se ole ollut käytössä useaan kuukauteen. Linkkityöasemien pitäisi olla virroissa ja verkossa jatkuvasti tällaisia tilanteita varten.

Päivittämisen jälkeen työasemalle ilmestyi linkkien palautusohjelma. Ajoin ohjelman ohjeiden mukaan ja kirjauduin aikaisemmin jaetuilla ylläpitäjän tunnuksilla, mutta yhteydet eivät vielääkään nousseet toimintaan. Hetken mietittyäni vaihtoehtoja, otin yhteyttä asiantuntijaan, joka vastaa ohjelmien jakeluista työasemille. Hän otti etäyhteyden työasemaan ja selvisi, että palautusohjelmassa ei ollut otettu huomioon työaseman nimen vaihtamista. Hän teki muutokset palautusohjelmaan, asensi sen uudelleen ja lopuksi käynnistimme työaseman uudelleen. Uudelleen käynnistyksen jälkeen palautusohjelmassa näkyi oikeat parametrit ja käynnistin linkkiohjelmat. Kaikissa näkyi vihreää valoa ja yhteydet toimivat. Koska varatyöasema on yhtä vanha kuin hajonnut, tilasin uuden päälinkkityöaseman ja varatyöaseman, joten lähitulevaisuudessa käyn tekemässä samat asiat uudelleen.

Kokemuksella olen oppinut, kun monimutkainen asennus aiheuttaa sopivassa suhteessa stressiä, sen muistaa tulevaisuudessa paremmin. Aikaisemmin aiheutti jännitystä, kun suunnittelimme esihenkilön kanssa kaikkien hotellien linkkityöasemien vaihtoa tälle kesälle, enää en jännitä niiden vaihtoa.

Tämä viikko oli tärkeä ongelmanratkaisun ja itsenäisen päättelyn kannalta. Kohta alkavat kesälomat ja olen yksin useamman viikon vastuussa IT-osastosta. Pienet voitot kasvattavat itseluottamusta, joka parantaa yksintoimimista entisestään. Kevään aikana olen päässyt ratkaisemaan erilaisia ongelmia ja se on kehittänyt huomattavasti. Kun asiakas kertoo ongelmastaan, osaan paremmin kysyä tarkentavia kysymyksiä, joilla saan kehiteltyä jonkinlaisen käyttäjätarinan ja sitä kautta pääsen pureutumaan ongelmaan. Kun on suunnitelma millä lähtee ongelmaa ratkaisemaan ja tietää ensimmäiset askeleet, voi nopeasti rajata pois vaihtoehtoja ja ongelmanratkaisu nopeutuu.

3.13 Viikko 13 (29.5.–2.6.)

Maanantai 29.5.

Maanantai alkoi tuttuun tapaan viikonlopun sähköpostin purkamisella. Viikonlopun aikana oli tullut kaksi puhelintilausta ja hoidin niiden hyväksymisen heti aamulla. Viikonlopun aikana oli tullut myös uuden hotellin esiasennus QR-koodit, joilla sain asennettua sinne menevät työpuhelimet. Puhelimien asennuksen jälkeen kävin hakemassa toisesta hotellista kannettavan tietokoneen, joka oli asiakkaan opintovapaalle jäädessä jäänyt odottamaan. Kannettava oli ollut niin kauan käytöstä poistettuna, että se oli menettänyt sertifikaatit. Poistin kannettavasta vanhentuneet sertifikaatit ja sain sen yhdistämään yrityksen verkkoon.

Sertifikaattien lisäksi päivitin komponenttien ajurit, asensin käyttöjärjestelmäpäivitykset ja palautin kannettavan takaisin. Iltapäivällä selvitin marketin tulostimen alustaongelman. Tulostimeen oli asetettu väärä alustapriorisointi ja alustan koko, jotka aiheuttivat virheilmoituksen tulostaessa. Vaihdoin alustan koon ja priorisoinnin oikeaksi, jonka jälkeen tulostus toimi oikein.

Tiistai 30.5.

Tiistai aamupäivä meni selvitellessä asiakkaan verkko-ongelmaa. Asiakas ei ole päässyt sisäverkkoon kahteen viikkoon. Aluksi kirjauduin ylläpitäjän tunnuksillani hänen kannettavalleen ja tarkistin varmenteet. Yleensä varmenteiden päivittämisellä korjaantuu kyseinen ongelma. En kuitenkaan tällä kertaa saanut itse ratkaistua ongelmaa. Sain kuitenkin vinkin asiantuntijalta, että kannettavalle pitää ajaa ryhmäkäytäntöjen päivitys, jolloin kannettava saa uudet käytänteet, jotka kelpaavat verkon autentikoinnissa. Ryhmäkäytäntöjen päivittämisen jälkeen kannettava toimi normaalisti.

Iltapäivällä asetin uudelle työntekijälle oikeudet haluttuihin ohjelmiin ja kansioihin käyttäjähallinnasta, esiasensin kaksi kappaletta työpuhelimia valmiiksi asiakkaille ja tilasin kaksi kappaletta tabletteja siivoajille hotelliimme. Tavoitteena on vaihtaa hotelliemme vanhat eri merkkiset tabletit ketjulta tuleviin

palvelulaitteisiin, joihin saamme etähallinnan ja kaikki samanlaisiksi. Tällä hetkellä on vielä useamman eri valmistajan tabletteja käytössä. Olen kevään mittaan tätä projektia vienyt eteenpäin ja se alkaa olemaan loppusuoralla.

Keskiviikko 31.5.

Keskiviikko aamupäivä meni suunnitellessa tytäryhtiöllemme näytettävän numeron soittoasetuksia ja testaillessa kortinlukijoita eri USB-asetuksilla. Asiakas oli ilmoittanut, ettei hänen näppäimistönsä kortinlukija toimi näytönjakajan USB-portissa. Testauksessa tuli ilmi, että Windowsin kortinlukija – kuvake näyttää virhettä, mutta se kuitenkin toimii. Ohjeistin asiakasta olemaan välittämättä virheestä.

Konttorille tuli uusi työntekijä kesäksi. Katsoin hänen kanssaan laitteiden käyttöönoton ja kertasimme hieman toimintatapoja. Tämän jälkeen otimme toisen asiakkaan kanssa käyttöön uuden työpuhelimien ja sovin kahden muun asiakkaan kanssa käyttöönotoista torstaille ja perjantaille.

Torstai 1.6.

Torstai alkoi asiakkaan kanssa puhelimen käyttöönotolla. Vanha olikin jo hajoamisasteessa, kun se ilmoitti muistin olevan täynnä, vaikka poistimme tiedostoja useamman kymmenen gigatavun edestä. Onnistuneen käyttöönoton jälkeen vuorossa oli konttorin uuden työntekijän ongelmat, kun hän ei päässyt kirjautumaan työsovellukseen läppärillensä. Salasanassa oli jotain vialla, joten nolasin sen hänelle ja sen jälkeen kaikki alkoivat toimimaan.

Iltapäivällä sain selvitettyä, kuinka saadaan näkymään yrityksen puhelimesta asiakkaalle soittaessa haluttu numero. Operaattorilla on uusi sivu, josta pääkäyttäjä voi hallita liittymien numeroita. Heillä on myös olemassa sama sivu vanhalla teknologialla, jonka näkymä on kuin 2000-luvun alusta. Vanhalta sivulta löytyi toiminto, jolla näytettävän numeron sai määriteltä. Tätä toimintoa ei uudella sivulla ole olemassakaan. Hieman meni myös siihen aikaa, että

opettelin käyttämään käyttöliittymää, jota ei ole päivitetty useaan kymmeneen vuoteen.

Perjantai 2.6.

Perjantaiamu alkoi asiakkaan kanssa. Vaihdoin yhdessä työpuhelimen ja katsoimme sovellusten toimivuuden lävitse. Puhelinvaihdon jälkeen kävin asiakkaan luona selvittämässä, miksi kannettava ei yhdistänyt yrityksen verkkoon. Huomasin saman ongelman itselläni ja siihen auttoi molemmissa tapauksissa uudelleen käynnistys. Kannettava ei siis ollenkaan löytänyt kyseistä lähiverkkoa.

Iltapäivällä kokosin kaikki kaapeista löytämäni kannettavat tietokoneet ja tein niistä listan ja laitoin palautuspäivämäärät ylös. Kannettavat ovat leasing-laitteita, joten niitä ei voi kesken kauden palauttaa. Kun niissä on vielä takuuta jäljellä, ne voidaan laittaa jatkokäyttöön uudelle käyttäjälle. Iltapäivän ja viikon viimeisenä työnä sain ketjulta listan, johon täytin kaikkien markettien päälliköiden yhteystiedot. Mobiileille palvelupäätelaitteillemme on tulossa akkujen vaihto ja tätä varten ketju tarvitsee yhteyshenkilöiden tiedot.

Viikkoanalyysi 13

Viimeinen tarkasteluviikko sisälsi paljon perinteisiä työtehtäviäni, kuten työpuhelimien vaihtoja ja pienten ongelmien ratkaisemista. Työpuhelimien vaihdossa ja käyttöönotossa on hyvä puoli, koska se kehittää keskustelutaitoja ja asiakkaan kohtaamista. Tämän lisäksi tulee vielä tutuiksi ihmiset, jotka on aiemmin nähnyt vain nimeltä verkossa ja sähköposteissa. Olen huomannut ihmisten kohtaamisessani kehitystä pitkin kevättä entisestään. Aikaisemmin minua hieman jännitti kohtaamiset, kun en tuntenut ihmistä. Ongelmatkin ovat ratkenneet nopeammin, kun on osannut kysyä tarkempia kysymyksiä asiakkailta.

Viikon aikana kehityin operaattorin pääkäyttäjän roolissa. Liittymien ja puhelimien hallinta on yksi päävastuualueistani. Valitettavasti operaattorin sivut ovat olleet viimeisen vuoden uudistumassa, joka on aiheuttanut sitä, että kaikki

ominaisuudet eivät löydy vielä uusilta sivuilta vaan myös vanhoilta. Tällä hetkellä liittyviä hallitaan neljältä eri sivulta, jotka onneksi kuitenkin keskustelevat toistensa kanssa. Aikaisemmilla viikoilla tuli äänivalikkojen luonti tutuksi, silloinkin piti tehdä osa uudella sivulla ja osa vanhalla. Tällä viikolla etsin numeron näyttöön liittyviä asetuksia uusilta sivuilta, mutta niitä ei ollut. Kävin kuitenkin vielä katsomassa vanhoilta sivuilta, löytyisikö sieltä jotain ja siellähän ne olivat. Operaattorin pääkäyttäjänä kykenen toimimaan jo itsenäisesti.

Olen kevään aikana kohdannut useita ongelmia asiakkaiden työasemien ja kannettavien tietokoneiden kanssa. Laitteet ovat huippulaadukkaita, mutta kun niitä on eri malleina ja eri ikäisiä, pakollakin joitakin ongelmia ilmaantuu. Yleisimmät ongelmat ovat johtuneet siitä, että asiakas ei ole säännöllisesti pitänyt sitä käynnissä ja verkossa, jolloin joko sertifikaatti vanhenee tai päivitykset. Useat ongelmat olen saanut itse ratkaistua, mutta usein olen myös joutunut turvautumaan servicedeskin tai asiantuntijoiden apuun. Aina, kun pyydän apua ja saan ratkaisun ongelmaan, pyydän myös hieman selvennystä mistä ongelma voi johtua ja kuinka tätä lähteä ratkaisemaan. Näillä keinoilla olen useaan ongelmaan saanut kartoitettua syvempää ymmärrystä, jota olen pystynyt käyttämään hyödykseni myöhemmin.

4 Loppupohdinta

Viimeisen kolmen kuukauden ja yhden viikon raportoinnin aikana, kehittymistä on tapahtunut niin tietoteknisesti kuin ihmisenä tähän kyseiseen työtehtävään. Aloittaessani kirjoittamaan raportointia maaliskuussa, jouduin useampaan otteeseen kysymään esihenkilöltäni neuvoa. Samalla kun olen kirjoittanut työtehtäviäni ylös ja parhaani mukaan analysoinut oppimaani viikoittain, olen oppinut näkemään työtapojani riittävän kriittisesti ja löytänyt sitä kautta parempia tapoja suorittaa työtehtäviäni. Päiväkirjatyöskentelyn avulla vaikeammatkin työtehtävät ovat jääneet mieleen paremmin ja monista ongelmista on nyt mustaa valkoisella, joihin voin palata myöhemminkin. Kehittymisestä myös kertoo se, kun jälkikäteen luen ensimmäisten viikkojen ongelmia, ne tuntuvat yksinkertaisilta.

Raportointijakson kirjoittaminen tuotti myös haasteita. Kirjoittaminen oli mietittävä ja muotoiltava yrityksen kannalta yrityksen kannalta sellaiseksi, etten paljastaisi liikaa yksityiskohtia, mutta kuitenkin lukija saa siitä tarpeeksi irti.

Asiakaspalvelu oli toinen pääteemoistani. Oma asiakaspalveluni kehittyi toistojen kautta, tapaamalla uusia ja erilaisia asiakkaita ja ratkaisemalla heidän kanssaan ongelmia. Asiakaspalvelun osalta tietoperustasta opin, että asiakkaan kanssa sujuu paremmin, kun luo yhteyden hänen kanssaan keskustelemalla muistakin asioista. Lähdin kehittämään tätä raportointijakson aikana ja viikolla kolme kuulin siitä positiivista palautetta esihenkilöltäni. Kerroin tästä viikon 3 viikkoanalyysissä. Asiakaspalvelu on aiheena sellainen, että siinä ei kehity hyväksi pelkästään lukemalla, vaan kehittyminen vaatii paljon toistoja.

Ihmisenä olen sellainen, että tykkään mennä suoraan asiaan. Huomasin kuitenkin asiakkaan tullessa vaihtamaan työpuhelinta tai kannettavaa tietokonetta, että tapaaminen sujuu mukavammin, kun aluksi juttelee muistakin asioista ja ohessa aloitetaan vaihtoprosessi. Tämä on vaatinut minulta enemmän resursseja ja vaatinut keskustelun ylläpitämisen kehittämistä, koska luonteeltani olen introvertti. Kamin (2010) kuvailee introverteja hiljaisiksi henkilöiksi, jotka puhuvat mielellään silloin kun on tärkeää sanottavaa. Introvertit myös tarvitsevat hiljaisia taukoja palautuakseen sosiaalisesta kuormituksesta. (Kamin 2010.) Esimerkiksi laitteiden käyttöönotoissa olisi helpompaa tehdä kaikki asiakkaan puolesta valmiiksi. Se ei kuitenkaan loisi samanlaista yhteyttä, kuin antaa asiakkaan tehdä ja olla hänen tukenaan prosessissa. (Kamin 2010). Se myös opettaa asiakasta enemmän, joten hänen ei tarvitse välttämättä niin useasti pyytää apua jatkossa.

Pääteemana minulla oli myös ongelmanratkaisu. IT-alalla työskenteleminen on oman kokemukseni mukaan erittäin ongelmanratkaisukeskeistä. Viikoilla 5 ja 6 sattui vakavia häiriöitä toimipisteiden verkkoyhteyksissä. Aikaisempia kokemuksia hyödyntäen, otin heti yhteyttä verkonvalvontaan ja lähdin ATK-kaapille selvittämään, onko joku kytkimistä pimeänä. Verkonvalvonnan avulla, voidaan selvittää mikä laite ei enää vastaa kutsuihin ja päätellä ongelman syy lokitiedoista. Syyn selvittäessä on helpompi myös määritellä jatkotoimenpiteet. Vakavat häiriöt

vaikeuttavat tai jopa pysäyttävät liiketoiminnan. Tästä syystä on tärkeää, että tietää mistä lähteä selvittämään häiriön syntyessä, koska jokainen minuutti voi käydä kalliiksi. Raportointijakson aikana tapahtunut kehitys auttoi reagoimaan ongelmaan oikealla tavalla ja tehokkaasti.

Raportointiajan yksi keskeisimmistä ongelmista oli hypermarkettimme asiakaspalvelupuhelimen ruuhkautuminen. Asiakaspalvelupisteessä aikaisemmin soi jatkuvasti puhelin. Puheluista suurin osa piti siirtää oikealle osastolle. Puheluiden siirtäminen vie aikaa pois läsnä olevien asiakkaiden palvelimiselta. Ope- raattorimme avulla, loin hypermarkettiin äänivalikon. Äänivalikolla asiakas voi itse valita oikean osaston, johon haluaa puhelun yhdistyvän automaattisesti. Mikäli asiakas ei valitse osastoa tai tapahtuu muu virhe, puhelu ohjautuu sitten asiakaspalvelupisteeseen. Olisi mielenkiintoista nähdä dataa, kuinka paljon työ- aikaa säästyy äänivalikon ansiosta ja jota voidaan käyttää tärkeämpien töiden tekemiseen, kuin vain olla siirtämässä puheluita.

Raportoinnin aikana pääosin analysoin omaa tekemistäni, mutta välillä myös pohdin minkä takia jotain prosessia tehdään niin kuin tehdään. Hyvänä nostona omien ratkaisumallien kehittamisestä on se, kun aikaisemmin olen tilannut laitteita suoraan asennuspaikalle, mutta aloitin tilaamaan ne ensin itselleni esi- asennukseen. Tämä pieni muutos nopeuttaa asennusta paikan päällä parhail- laan kymmeniä minuutteja per laite.

Kehittämiskohteena huomasin myös tavan, millä asiakkaat esittävät laitetar- peensa tai tilaavat uudelle työntekijällensä välineitä. Tilaukset he tekevät sähkö- postilla, mutta niistä yleensä puuttuu kriittisiä tietoja tilauksen tekemisen kan- nalta. Aloitin viikolla 6 kehittämään esihenkilöille tarkoitettua lomaketta, johon lomakkeen täyttäjä joutuu pakotetusti täyttämään tarvittavat tiedot. Sain lomak- keen IT-laitteiden kannalta testausta vaille valmiiksi, mutta se vaatii vielä kehit- tämistä. Lomakkeella saadaan ratkaistua ongelma ja karsittua ylimääräistä työtä.

Ensimmäisten raportointiviikkojen aikana, otin myös käyttöön tehtävien merk- kaamisen kalenteriin aktiivisesti. Huomasin tällä positiivisen vaikutuksen

tehokkuudessa. Varaan kalenteriin itselleni ajan, riippuen tehtävän laajuudesta ja käytän sen ajan vain siihen. Päivät kuitenkin elävät ja välillä tulee kiireellisiä työtehtäviä, jotka muuttavat suunniteltua tekemistä. Tällöin kiireettömät tehtävät siirtyvät eteenpäin kalenterissa. Jatkoa ajatellen, olisi kuitenkin hyvä etsiä juuri tähän tarkoitettu sovellus, josta olisi jälkeempään helppo etsiä jo tehdyt tehtävät. Välillä joutuu palaamaan esimerkiksi vanhoihin tilauksiin.

Asiantuntijana toimimisessa tapahtui merkittävää kehitystä. Raportointijaksolle osui useita kassojen ja sesonkipisteiden avauksia. Näissä on oltava paikalla varmistamassa, että verkko ja laitteet toimivat, mutta myös varmistettava työn laatu. Alkuanalyysin kirjoittamisen aikaan, minulla ei ollut näistä paljoa kokemusta ja jouduin usein turvautumaan esihenkilöni neuvoihin. Kuitenkin raportointijakson aikana saadulla kokemuksella, pystyn itsenäisesti toimimaan tehtävissä ja varmistamaan hyvän laadun.

Aloitustilanteen kartoittamisessa asetin itselleni tavoitteeksi kehittyä **taitavasta suoriutujasta kokeneeksi asiantuntijaksi** useassa työtehtävässä. Valitsemani tietoperusta tuki ongelmanratkaisun kehittämistäni ja myös kohtaamaan asiakkaita uusilla tavoilla, jotka koin hyödyllisiksi asiakaspalvelutilanteen kannalta. Valitettavasti raportointijakso loppui vain viikkoja ennen kahden uuden toimipisteen avausta. Toimipisteiden avaukset olisivat olleet hyvä tulikoe minulle siirtyä kokonaisuudessaan **kokeneeksi asiantuntijaksi**. Avauksista olisi ollut paljon mielenkiintoista kirjoitettavaa raportointiin. Kiireellisen ajan takia, en kerennyt käymään esihenkilön kanssa keskustelua vielä kehittymisestääni ja tavoitteista tarkemmin. Sovimme kuitenkin, että käymme keskustelut toimipisteiden avauksien jälkeen ja olimme molemmat samaa mieltä, että olen kehittynyt ICT-palveluvastaavana ennätysvauhtia.

Oppimispäiväkirjan raportoinnista on syntynyt merkittävää hyötyä minulle IT-alan uran alkuvaiheessa, kuin myös Pohjois-Karjalan Osuuskaupan IT-osastolle. Kykenen raportointijakson päätyttyä työskentelemään lähes kokonaan itsenäisesti, kehittäen olemassa olevia työprosesseja, voin todeta täyttäneeni itselleni ja tälle opinnäytetyölle asetetun tavoitteen siirtyessäni **taitavasta suoriutujasta kokeneeksi asiantuntijaksi**.

Lähteet

- ASQ, 2023. What Is Problem Solving? <https://asq.org/quality-resources/problem-solving> 28.7.2023
- Hänti, S. 2021. Asiakkaista ansaintaan: Asiakaskeskeinen liiketoimintamalli. Helsinki: Alma Talent. <https://karelia.finna.fi/Record/karelia.99786015705967?sid=3056857492&imgid=1>. 8.3.2023
- Ilveskoski, I. 2023. Mitä on hyvä asiakaspalvelu? 1.2.2023 Blogi. <https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/mita-on-hyva-asiakaspalvelu.html>. 28.7.2023
- JYU, 2009. Digipalvelut, Sanasto. <https://www.jyu.fi/digipalvelut/fi/ohjeet/sanasto/ajuri> 4.6.2023
- Kamin, M. 2010. 10 Steps to Successful Customer Service. <https://learning.oreilly.com/library/view/10-steps-to/9781562865900/> 22.4.2023
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2021. Opinnäytetyöohje https://libguides.karelia.fi/ld.php?content_id=33577000 22.03.2023
- Kaspersky, 2023. What is an IP Address. <https://www.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-an-ip-address> 24.3.2023
- Nair, S. 2020. The Service Desk Handbook – A Guide to Service Desk Implementation, Management and Support. Pearson. <https://learning.oreilly.com/library/view/the-service-desk/9781787782372/> 20.3.2023
- Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. 2023. Tietoa meistä. <https://pko.fi/tietoa-meista/> 22.03.2023
- Simonelyte, M. 2023. Mikä on intranet ja mitä merkitystä sillä on? <https://nordvpn.com/fi/blog/mika-on-intranet/> 4.6.2023
- Techtarget, 2022. What is an IT service desk. <https://www.techtarget.com/searchwindowsserver/definition/service-desk> 24.3.2023
- Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Talentum Pro. <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/BAJBEXCTEB>. 22.3.2023
- Walker, G. 2001. IT Problem Management. Pearson. <https://learning.oreilly.com/library/view/it-problem-management/013030770X/> 21.3.2023