



Technical Support Specialistin päiväkirja

Samu Kauppinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely Tradenomi

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Samu Kauppinen
Tutkinto Tietojenkäsittely Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Technical Support Specialistin päiväkirja
Sivu- ja liitesivumäärä 32
<p>Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä seurattiin kahdeksan viikon ajan IT-taustatukihenkilön työtä Service Deskissä. Kahdeksan viikon seurantajakso sijoittui ajalle 15.05.2023 – 21.07.2023. Opinnäytetyössä seurattiin kahden viikon välein eri teemoja ja tavoitteita. Jokainen seuranta viikko päättyy kokoavaan analyysiin viikosta. Analyyseissä käytiin läpi kohdattuja ongelmia ja tavoitteisiin pääsyä.</p> <p>Työympäristö on suuri kansainvälinen yritys, jonka IT-tukihenkilön työtä moniasiakkuustiimissä seurataan. Asiakkuudet ovat kotimaisia yrityksiä, joille tarjotaan Service Desk IT-tukipalveluita.</p> <p>Service Desk työtehtävät muodostuvat loppukäyttäjien työpyyntöjen ratkaisemisesta. Työpyynnöt voivat esimerkiksi pitää sisällään salasanan vaihtoja, ohjelman asennusta sekä ohjelmien korjauksia. Työtehtävissä käytetään apuna eri tikettijärjestelmiä. Työtehtävät saapuvat puheluna, sähköpostitse ja Chat-pyyntöinä. Työpyynnöt ratkaistaan kuitenkin usein etäyhteydellä, mutta tilanteen mukaan myös puhelimitse.</p> <p>Opinnäytetyössä käsiteltiin oman nykyisen työn analysointia sekä sidosryhmiä ja niiden toimintaa organisaatiossa. Vuorovaikutuksen tilanteiden merkitystä organisaation sisällä sekä asiakaspalvelu tilanteissa.</p> <p>Seurantajakson päätyttyä tekijä onnistui tekemään havaintoja oppimastaan. Pohdinnassa tuotiin ilmi päiväkirjan tuomia haasteita, onnistumisia sekä omaa ammatillista kehittymistä. Opinnäytetyö kehitti tekijää kirjoittajana, viestinnällisissä taidoissa ja viikkoanalyysien kirjoittaminen auttoi kehityksenä työntekijänä. Tulevaisuudessa tavoitteena on jatkaa ammatillista kehittymistä IT-taustatukihenkilönä Service Deskissä.</p>
Asiasanat Service Desk, asiakaspalvelu, päiväkirja, IT-tuki

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	3
2.2	Sidosryhmien esittely	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	8
3.1	Seurantaviikko 1 (vko 20).....	8
3.2	Seurantaviikko 2 (vko 23).....	11
3.3	Seurantaviikko 3 (vko 24).....	13
3.4	Seurantaviikko 4 (vko 25).....	15
3.5	Seurantaviikko 5 (vko 26).....	18
3.6	Seurantaviikko 6 (vko 27).....	21
3.7	Seurantaviikko 7 (vko 28).....	23
3.8	Seuranviikko 8 (vko 29).....	25
4	Pohdinta.....	28
	Lähteet.....	29

1 Johdanto

Tämä teos on päiväkirjatyypinen opinnäytetyö, jossa opinnäytetyötä kirjoitetaan 8 viikon ajan. Opinnäytetyö alkaa 15.5.2023 (vko 20) ja viimeinen raportoitava päivä on 21.7.2023 (vko 29). Viikot 21 ja 22 jäävät pois loman takia. Päiväkirjassa asetetaan 2 viikoin välein eri teemoja, joita seurataan. Jokaisen viikon päätteeksi kirjoitetaan viikkoanalyysi.

Yritys x on kansainvälinen tietotekniikan yritys, joka tarjoaa asiakkaalleen laajan valikoiman laitteistoja tai palveluratkaisuja yrityksille. Service Desk saa asiakkaiden yhteydenottoja eri kanavien, kuten puhelimen, sähköpostin tai chatin kautta. Työtehtäviin kuuluu laitteiston tai ohjelmiston vianmääritys, tekninen tuki, järjestelmän ylläpito, salasanan palautus, kulunvalvonta ja muiden IT-ongelmien ratkaiseminen.

Service Desk työntekijä tarvitsee monia erilaisia taitoja, kuten tekninen osaaminen. Pitää olla perillä tietoteknisistä järjestelmistä, laitteista ja ohjelmistoista. Service Desk työntekijän tulee pystyä ratkaisemaan yleisiä tietoteknisiä ongelmia, sekä ongelmanratkaisutaidot ovat tärkeä osa työtä. Myös asiapalvelutaidot ovat välttämättömiä, sillä työntekijän täytyy pystyä viestimään selkeästi, ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja tarjoamaan avuliaita ja ammattimaisia vastauksia heidän kysymyksiinsä tai ongelmiinsa. Pitää olla hyvät kommunikaatiotaidot, jotta voi kommunikoida selkeästi ja tehokkaasti. Tämä sisältää hyvät kirjalliset ja suulliset viestintätaidot sekä kykyä kuunnella ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Tiimityöskentely on tärkeässä roolissa, koska voidaan jakaa tietoa, pyytää apua ja tarjota apua kollegoiden kesken.

Työn tavoitteena on saada ammatillista kehittymistä teknisessä osaamisessa, ongelmanratkaisutaitojen parantamisessa ja asiakaspalvelutaidoissa. Tekninen osaamisen tavoitteena on oppia lisää eri teknologioista, ohjelmistoista ja laitteistoista, joita yritys x tukee. Teknisten taitojen kehittäminen parantaa minun tarjoamaa apua asiakkaille. Ongelmaratkaisutaitojen kehittäminen taas vaikuttaa erilaisten ongelmien tunnistamiseen, analysointiin ja ratkaisemiseen. Näiden avulla pystyn tarjoamaan nopeampaa ja tehokkaampaa ratkaisua käyttäjällä. Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen parantaa vuorovaikutus- ja viestintätaitojani, jotta voin tarjota ystävällistä ja kärsivällistä palvelua asiakkaille.

Oheisessa taulukossa on kuvattu keskeisiä ammattikäsitteitä, joihin viittaa myöhemmin opinnäytetyössä.

Taulukko 1. Keskeiset ammattikäsitteet

Käsite	Kuvaus
Etäyhteys	Yhteys, joka muodostetaan tietokoneeseen ilman, että käyttäjän tarvitsee olla fyysisesti paikalla.
VPN Virtual Private Network	Virtuaalinen yksityisverkko, jolla voidaan muodostaa turvallinen ja salattu yhteys internetin yli.
MFA Multi Factor Authentication	Monivaiheinen tunnistautuminen, joka vaatii käyttäjää todistamaan henkilöllisyytensä useiden eri tekijöiden avulla ennen kuin saa pääsyn tietokonejärjestelmiin, sovelluksiin tai palveluihin.
AD Active Directory	Active Directoryn avulla voidaan hallita käyttäjätunnuksia, salasanoja ja oikeuksia.
ServiceNow	Järjestelmä, jolla voidaan hallita tukipyyntöjä ja vikailmoituksia.
SLA Service-Level Agreement	Palvelutasosopimus, joka määrittelee palveluntarjoajan ja asiakkaan väliset sitoumukset palvelun laadusta, suorituskyvystä ja saatavuudesta.
Service Desk agentti	Henkilö, joka vastaa käyttäjien ja asiakkaiden teknisestä tuesta, ongelmienratkaisemisesta ja erilaisten palvelupyyntöjen käsittelystä.
SAP	Sap on ohjelmisto, joka tarjoaa laajan valikoiman liiketoimintaohjelmistoja ja sovelluksia, jotka auttavat organisaatiota hallitsemaan erilaisia liiketoiminta-alueita tehokkaasti.
Työjono	Viittaa virtuaaliseen tilaan, jossa erilaiset työtehtävät, palvelupyyntöjen käsittely ja ongelmanratkaisut kerätään ja hallinnoidaan.
Asiakas	Loppukäyttäjä, jolle tarjotaan tietoteknistä apua.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Käyttäjien tukeminen on roolissani tärkein tehtäväni. Minun pitää vastata kysymyksiin, ongelmiin ja pyyntöihin. Tämä voi sisältää laitteiden ja ohjelmistojen asennuksia, käyttäjätunnusten hallintaa, verkkoyhteyksien vianmäärittystä ja yleistä teknistä tukea. Käyttäjien tukeminen edellyttää hyviä teknisiä taitoja ja kykyä reagoida nopeasti käyttäjien tarpeisiin.

Täytyy omata hyvät ongelmanratkaisutaidot, jotta pystyn tunnistamaan käyttäjien ongelmat ja ratkaisemaan ne joko suoraan tai ohjaamalla ne eteenpäin asiantuntijatiimille. Luova ajattelu, organisaation resurssien käyttö ja yhteistyö tiimin kanssa hyödyttää ongelmanratkaisutaidoissa.

Ongelmanratkaisu on keskeinen osa sekä työelämää että arkipäivää. Se on arvostettu avaintaito organisaatioiden työntekijöissä ja hyvät ongelmanratkaisutaidot ovat välttämättömiä niin yksilön kuin tiiminkin menestykselle. Ongelmanratkaisu alkaa yleensä ongelman tunnistamisella ja sen määrittelemisellä. Tämän jälkeen kerätään tarvittavaa tietoa ongelmasta. Yhteistyöhön perustuvilla ja dynaamisilla tiimeillä on etu, sillä ne voivat tarkastella ongelmaa monista eri näkökulmista. (Catalyst suomi s.a.)

Työtehtäviini kuuluu myös raporttien ja dokumentaation laatimista, kuten tikettien kirjaamista ja seuranta sekä kommunikointia muiden tiimien kanssa.

Kommunikointi kuvastaa ihmisten välistä vuorovaikutusta ja se voi ilmetä monin eri tavoin niin sanallisesti kuin sanattomasti. Sanallisessa kommunikoinnissa käytetään sanoja, jotka voivat olla joko kirjallisia tai suullisia. Sanattomaan kommunikaation kuuluvat sen sijaan eleet, katseet, liikkeet ja asennot. Näiden erilaisten toimintojen avulla ihmiset voivat viestiä toisilleen tietoisesti ja myös tiedostamattaan. (Heikkilä 2018)

Hyvät kommunikaatiotaidot ovat tärkeitä myös omassa työssäni, koska joudun käsittelemään käyttäjien kyselyitä ja pyyntöjä. Asiakasviestinnässä minun on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä saadakseni käyttäjille heidän tarvitsemansa tiedot. Minun tulee myös kehittää kuuntelutaitojani ja tarjota empaattista asiakaspalvelua. Hyvä asiakasviestintä auttaa rakentamaan luottamusta ja lisäämään käyttäjätyytyväisyyttäni.

Kun tiimi työskentelee tehokkaasti yhdessä, sen saavutukset ylittävät merkittävästi sen jäsenten mahdollisuudet, toisinkuin he toimisivat erikseen. Tiimityöllä pyritään saavuttamaan tavoitteita, jotka ovat tiimin jäsenille mahdottomia saavuttaa erikseen. Toimiva tiimi on siis enemmän kuin pelkkä jäsentensä summa. Laadukas tiimi pystyy luomaan tiimiälyä ja parviälyä, joka ylittää tiimin

jäsenten yhteenlasketun älykkyyden. Tämä tiimiäly muodostuu tiimin jäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen kautta, yhdistäen erilaiset osaamiset toimivaksi kokonaisuudeksi. Toimivassa tiimissä on selkeä ymmärrys siitä, mikä on yhteinen tavoite. (Kukkola 2021)

Kuitenkin huipputiimin saavuttaminen ei ole mahdollista ilman systemaattista ja pätevää johtamista sekä tarvittavia resursseja. Huipputiimi ei synny itsestään, vaan se vaatii omistautumista ja taitavaa johtajuutta. Menestyvä tiimi ei muodostu välittömästi, vaan sen rakentaminen voi viedä useita vuosia ja yksi avainasia on, että tiimin keskeiset jäsenet pysyvät vakaasti mukana eivätkä vaihdu liian nopeasti. (Kukkola 2021)

Tähän mennessä olen hankkinut tarvittavaa osaamista koulussa opiskelemalla tietojenkäsittelyn tradenomiksi. Olen saanut hyvän perustan tekniselle osaamiselle opintojeni aikana, kun olen perehtynyt tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin. Lisäksi koulussa olevissa projekteissa olen saanut osaamista asiakasviestintään, ongelmaratkaisutaitoihin ja tiimityöskentelyyn. Ennen töiden aloittamista minulla oli vain teknisten taitojen perusosaaminen. Töissä saadun perehdytyksen ja töitäni tekemällä olen saanut paljon lisää osaamista.

Suurin osa työtehtävistäni hoituu itsenäisesti ja suoriudun mielestäni niistä hyvin. Välillä vastaan tulee työtehtäviä, mistä ei ole aikaisempaa kokemusta, mutta pystyn itse etsimään ratkaisua ohjeista tai internetistä. Tarvittaessa kysyn neuvoja viereisiltä työkaverilta tai viestillä ryhmä chatistä.

Ammatillinen kehittymiseni on hyvällä mallilla, mutta tiedostan, että isoin kehitys tapahtuu koulusta valmistumisen jälkeen. Tulevaisuudessa minun tulee panostaa tarkkuuteen ja kykyyn toimia paremmin ryhmässä. Tarkkuus on myös tärkeä tekijä, joka auttaa välttämään virheitä ja varmistamaan, että työni on laadukasta ja täsmällistä. Esimerkiksi tarkkuutta tarvitsen lisää tietojen syöttämiseen järjestelmiin, dokumenttien laatimiseen tai tehtävien suorittamiseen määräaikaan mennessä.

Myös toimiminen paremmin ryhmässä on todella tärkeä taito työelämässä menestymisen kannalta. Minun täytyy vielä parantaa kommunikaatiota ja rakentavampaa keskustelua muiden työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on kehittää omia vuorovaikutustaitoja, kuten selkeää viestintää, kuuntelemaan paremmin ja ratkaista ongelmatilanteita rakentavammin.

Olen vasta valmistuva tietojenkäsittely tradenomi, joten ammatillinen kehittymiseni on alkutekijöissä. Koulutus ei anna suoria taitoja työtehtäviini, mutta aiemmat työkokemukset ovat antaneet hyvät eväät Service Desk -työntekijänä toimimiseen, kuten asiakaspalvelutaidot, vuorovaikutus asiakkaiden ja työkavereiden kanssa sekä tekninen osaaminen tietokoneista yli 15 vuoden ajalta.

Mielestäni minun täytyy oppia lisää tukityöskentelyä yleisellä tasolla, jotta osaan auttaa asiakkaita heidän ongelmassansa mahdollisimman nopeasti ja laadukkaasti.

2.2 Sidosryhmien esittely

Kun puhutaan yrityksen sidosryhmistä, tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa yritys jollakin tavalla tekee yhteistyötä tai on tekemisissä liiketoimintansa puitteissa. Toisin sanoen nämä ovat niitä tahoja, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaa tai joihin yrityksen toiminta vaikuttaa.

Sidosryhmät voivat olla yksityishenkilöitä, muita yrityksiä tai yhteisöjä ja ne voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Sisäisiä sidosryhmiä ovat esimerkiksi yrityksen työntekijät, kun taas ulkoisia sidosryhmiä ovat ne tahot, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan sen ulkopuolella. (Businesscredit, 2019)

Sisäisiä sidosryhmiä työpaikallani ovat Service Desk, esimiehet ja asiantuntijatiimit. Service Desk ammattilaisena olen suoraan yhteydessä asiakkaisiin ja asiakkaat minuun. Minun osaamiseni ja kykyni ovat ratkaisevia tekijöitä nopean ja laadukkaan palvelun tarjoamiseksi asiakkaille. Esimiehet työpaikalla tukevat isommissa asioissa ja he valvovat, että työpaikalla työt sujuvat tehokkaasti ja mutkattomasti. Tilanteen vaatiessa esimiehet voivat ohjata asiakkuuksia työntekijöiden välillä, luoden mahdollisuuden paneutua vaativampaan asiakkuuteen. Asiantuntijatiimin jäsenet ovat henkilöitä, jotka omaavat kaikki asiakkuudet. Heitä pidetään työyhteisössä suurella arvolla heidän ammattiosaamisensa vuoksi.

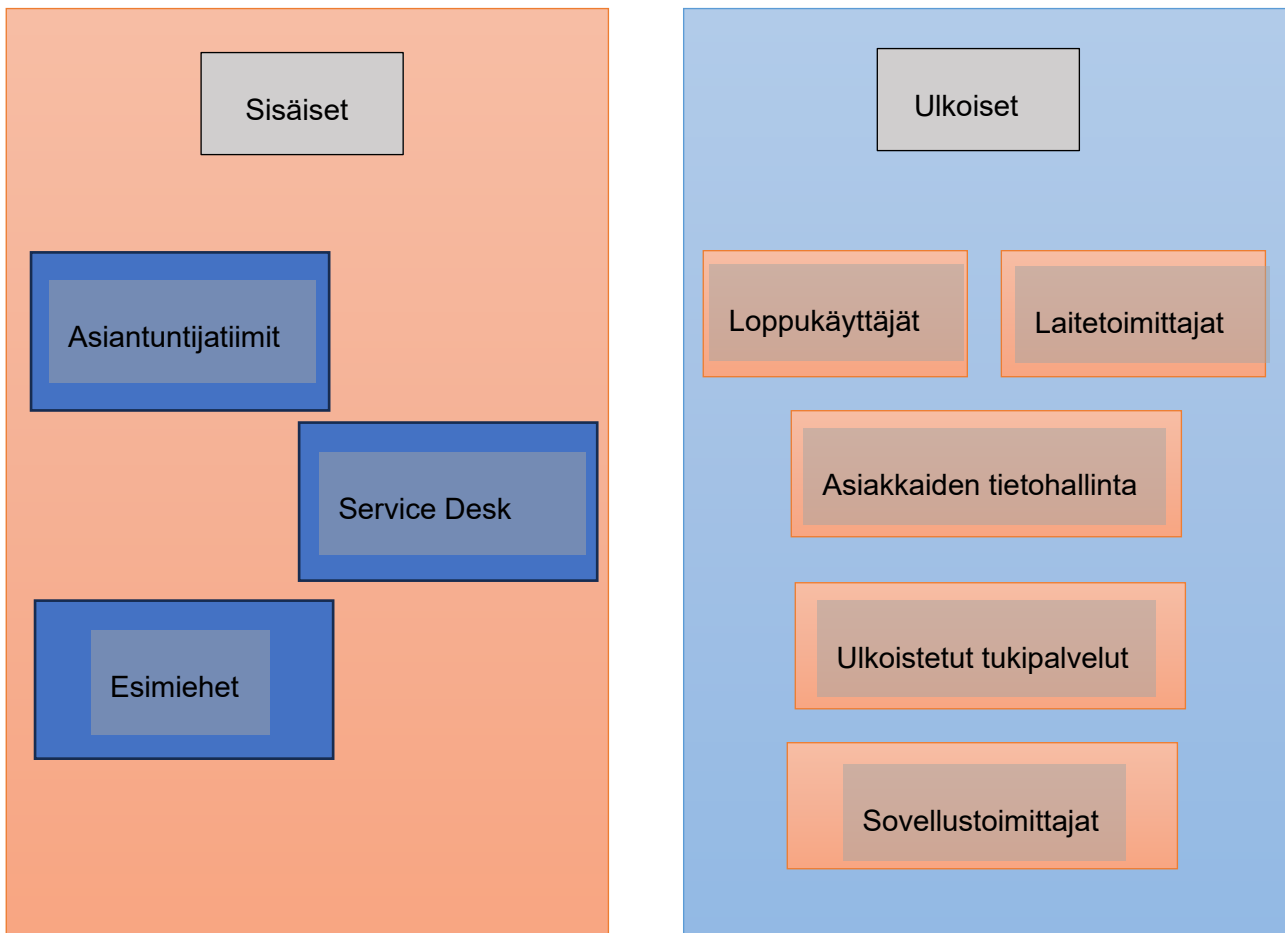
Ulkoisia sidosryhmiä ovat loppukäyttäjät, laitetoimittajat, sovellustoimittaja, asiakkaiden tietohallinto ja ulkoistetut tukipalvelut. Loppukäyttäjät edustavat asiakasyritystemme henkilökuntaa ja heidän tietohallintonsa on suoraan vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Yrityksemme hankkii asiakkaillemme laitteita, kuten tietokoneita ja siihen tarvittavia oheislaitteita ja puhelimia laitetoimittajien kautta. Sovellustoimittajat muodostavat kokonaiseen, joka kattaa erilaiset sovellukset, joita asiakkaamme käyttävät. Nämä sovellukset voivat olla peräisin asiakkailtamme itseltään ilman, että ne ovat hankkineet niitä meidän kauttamme. Lähituki on ulkoistettu tukipalvelu, joka hoitaa kumppaniryhtymän asiakkaiden teknisiä ongelmia paikan päällä.

Mielestäni sisäisten sidosryhmien intressit keskeisen työn kannalta ovat johto ja esimiehet. Johto haluaa, että Service Desk toimii tehokkaasti ja säästää aikaa ja resursseja organisaatiolta. Lisäksi asiantuntijatiimin intressinä toimii nopean ja tehokkaan avun antaminen niin käyttäjille kuin Service Desk työntekijöille.

Ulkoisten sidosryhmien, kuten asiakkaiden intressinä on, että heidän ongelmansa ratkaistaan nopeasti ja tehokkaasti. Lisäksi ystävällisen ja avuliaan asiakaspalvelun saaminen. Lähituki odottaa,

että Service Desk toimittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia dokumentaatioita ongelmista, jotta ne voidaan ratkaista nopeasti.

Kuvassa 1 vasemmalla puolella esitetään työpaikkani sisäiset sidosryhmät ja oikealla puolella esitetään työpaikan ulkoiset sidosryhmät.



Kuva 1. Työpaikkani sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa merkittävästi työyhteisön hyvinvointiin ja tehokkuuteen. Siksi on tärkeää kiinnittää huomiota vuorovaikutuksen peruseriaatteisiin ja niiden vaikutuksiin. Hyvät vuorovaikutustaidot eivät ainoastaan auta viestinnässä ja tavoitteiden saavuttamisessa, vaan ne myös auttavat ristiriitojen ratkaisemisessa. (Mieli 2021)

Service Desk työntekijänä olen todella paljon vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa selvittä-mässä ongelmatilanteita. Vuorovaikutustilanteet ovat asiakaspalveluhenkisiä tilanteita, joissa mi-nun täytyy palvella asiakasta hänen tarpeidensa mukaan sekä auttaa häntä omien taitojen mukai-sesti. Mikäli en pysty itse ratkaisemaan ongelmaa kysyn apua työkavereiltani tai yritän etsiä ongel-maan ratkaisua internetistä.

Vuorovaikutusta on myös asiakkaiden lisäksi työkavereiden ja eri ohjelmien pääkäyttäjien kanssa. Työkavereiden ja pääkäyttäjien kanssa ratkaisemme uuden kaltaisia ongelmia, mikäli minun taitoni eivät riitä niitä ratkaisemaan.

Vuorovaikutustilanteet voivat aiheuttaa kaikenlaisia haasteita, kuten liian vähäinen osaaminen, eri äidinkieli minun ja asiakkaan välillä ja ymmärrys asiakkaan kuvailemasta ongelmasta.

Vuorovaikutustaitoni kehittyvät jokainen päivä työtä tehdessä. Ymmärrän koko ajan enemmän ko-kemuksen kautta. Myös esimerkiksi englannin kielen puhuminen päivittäin auttaa minua kehitty-mään paremmaksi kielen käyttäjäksi. Tämän myötä pystyn auttamaan asiakkaita paremmin jat-kossa.

Työelämässä on välttämätöntä ylläpitää jatkuvaa vuorovaikutusta työtovereiden, asiakkaiden ja yh-teistyökumppaneiden kanssa. Toimiva vuorovaikutus työyhteisössä vaatii erilaisia taitoja, kuten keskustelua, kuuntelua ja kohtaamista. On tärkeää huomata, että nämä taidot eivät kehity itses-tään, vaan ne vaativat usein opiskelua ja harjoittelua.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Päiväkirjassa asetetaan 2 viikoin välein eri teemoja, joita seurataan. Jokaisen viikon päätteeksi kirjoitetaan viikkoanalyysi. Viikon 1 ja 2 teemat keskittyvät perehdyttämiseen ja uuden työn aloittamiseen. Viikkojen 3 ja 4 teemoissa keskitytään ongelmanratkaisuun. Viikot 5 ja 6 keskittyvät asiakaspalvelun kehittämiseen. Viikot 7 ja 8 olivat hiljaisia, joten keskityin niissä Oman kehittämiseen ja oppimiseen.

3.1 Seurantaviikko 1 (vko 20)

Maanantai 15.05.2023

Uusi viikko alkaa, perehdytys on takana. Aamulla lähdin töihin hieman innoissani sekä jännittyneenä, koska pääsen ensimmäistä kertaa ottamaan asiakkaita vastaan. Päiväni tavoitteena oli päästä puhumaan asiakkaiden kanssa ja ratkomaan heidän teknisiä ongelmiansa. Vieressäni oli kouluttaja, joka auttoi minua, jotta pääsen alkuun ja hän voi tarvittaessa auttaa minua, jos asiakkaalla on sellainen ongelma, jota en pysty itse ratkaisemaan.

Kun sain ensimmäisen puhelun linjalta olin hieman jännittynyt, mutta perehdytyksessä olin oppinut, että kannattaa kuunnella asiakasta ja kirjailla ylös muistiin joitain tärkeitä asioita, joita asiakas mainitsee. Ensimmäinen puhelu oli onneksi yksinkertainen, se oli pelkästään asiakkaan salasanan vaihto. Sain vaihdettua helposti asiakkaan salasanan ja kouluttajani katsoi vierestä, että kaikki onnistuu niin kuin pitääkin. Siinä sitten parin puhelun jälkeen tuli vastaan levyasemien uudelleen reitittäminen. Tässä kohtaa taitoni eivät tähän vielä riittäneet, mutta onneksi kouluttajani neuvoi minua jatkuvasti vieressä, jotta pystyin ratkaisemaan ongelman onnistuneesti.

Lounaan jälkeen en mennyt takaisin linjalle vaan rupesin ratkomaan työpyyntöjä, joita perehdyttäjäni oli laittanut minulle. Työpyyntönä tuli vastaan ohjelman asennus. Otin asiakkaaseen puhelimitse yhteyttä, jotta saan selville, olisiko hänellä aikaa katsoa etäyhteydellä asennusta. Asennus saatiin suoritettua onnistuneesti.

Tiistai 16.05.2023

Työpäiväni alkoi tavanomaiseen tapaan, kun olin asettanut päivän tavoitteet. Päätin keskittyä enemmän puhelinlinjalla asiakkaiden vastaanottamiseen ja samalla pyrkiä pienentämään omaa työhonoani.

Ensimmäiseksi päätin keskittyä ohjelman asennukseen asiakkaan koneelle. Tutustuin hieman ohjelman asennus ohjeisiin, joita löytyy työpaikan palvelimelta. Otin yhteyttä viestillä asiakkaaseen, että olisiko hänellä aikaa etäyhteydellä katsoa asennusta. Kun sain asiakkaalta myöntävän vastauksen, annoin asiakkaalle etäyhteykslinkin, jolla pääsen suorittamaan asennuksen asiakkaan tietokoneelle. Asennuksessa ei tullut ongelmia vastaan ja lopuksi asiakas testasi ja totesi ohjelman toimivaksi.

Lounaan jälkeen menin linjaan ottamaan asiakkaita vastaan mikä rupesi tuntumaan jo normaalilta. En kokenut enää jännityksen tunteita kohdata asiakkaita puhelimitse. Loppupäivä meni hyvin asiakkaiden teknisten ongelmien ratkomisessa.

Keskiviikko 17.05.2023

Päiväni alkoi mukavasti, oli kiva päästä oppimaan uutta ja parantamaan omia asiakastaitojani. Puhelinlinjoilla pääsin olemaan lounaaseen asti ja mitään suurempaa ongelmaa ei tullut vastaan.

Lounaan jälkeen katsoin omaa työjonoani, missä oli kolmen eri ohjelman asennus asiakkaan koneelle. Kouluttajani kanssa katsoin kaikille kolmelle asennusohjeet valmiiksi ennen kuin lähdin tavoittelemaan asiakasta. Soitettuani asiakkaalle rupesin suorittamaan etäyhteydellä ensimmäisen ohjelman asennusta. Tämä onnistui helposti mutta toisen ohjelman asennuksen yhteydessä tuli ongelma. Asiakkaan kone meni jotenkin rikki mitä en pystynyt etäyhteydellä ratkaisemaan. Tästä tuli hieman huono omatunto, koska koneeseen tuli jotain vikaa. Kouluttajani sanoi kuitenkin, että syy ei ole minun, koska suoritimme asennuksen ohjeiden mukaisesti. Kyseinen työpyyntö piti siirtää asiakkaan lähitukeen missä kone voidaan korjata.

Helatorstai 18.05.2023

Perjantai 19.05.2023

Työpäiväni tavoitteena oli päästä toimimaan itsenäisesti puhelinlinjalla. Onneksi vieressäni istui vielä kouluttajani, joka pystyi olemaan apunani, mikäli tarvitsen apua.

Ensimmäiseksi rupesin purkamaan omaa työjonoani, missä oli hieman helpompia asiakkaiden teknisiä ongelmia. Aloitin aluksi tekemään salasanan vaihtoja, mitkä ovat yksinkertaisia. Sen jälkeen siirryin tekemään asiakkaiden koneille etäyhteydellä ohjelmien asennuksia, joista oli tullut työpyyntöjä. Nämä onnistuivat melko helposti, hieman tarvitsin apua kouluttajaltani muutaman ohjelman asennuksessa.

Loppupäivän olin puhelinlinjassa, jossa tuli vastaan aivan uusia ongelmia, joita en pystynyt itse ratkaisemaan mutta kouluttajani neuvoilla selvisin näistä hyvin.

Viikkoanalyysi, viikko 1 (vko 20)

Tärkeä osa uuden työntekijän kokemusta on saada riittävä perehdytystä, mutta perehdytyksen merkitys ulottuu kauemmaksi kuin pelkästään oppimisen ja koulutuksen tarpeeseen. Työyhteisön tehtävä on tervetulleeksi toivottaminen. Uusi työntekijä, joka tuntee olevansa tärkeä osa tiimiä, on todennäköisemmin motivoitunut ja sitoutunut. Tämä ei ole vain johtajien vastuulla, vaan jokaisen työntekijän. (Opetushallitus s.a.)

Tämän viikon tärkein asia oli päästä tutustumaan ohjelmiin ja päästä olemaan puhelinlinjassa asiakkaiden kanssa. Ohjelmia mitä asennetaan asiakkaiden tietokoneille, on todella suuri määrä, joten voisi sanoa, että kaikki ohjelmat olivat minulle aivan uusia. Työ itsestään on minulle uutta ja aikaisempaa kokemusta ei löydy, mutta perusosaaminen on hallussa. Perehdytykset auttoivat minua todella paljon, niissä oppi paljon asiakaskohtamista ja kuinka löytää tietoa teknisten ongelmien ratkaisemiseen. Tämän viikon tavoitteisiin päästiin ohjelmien tutustumisen ja itsenäisesti linjassa olemisen suhteen hyvin

Viikon aikani huomasin jo Service Deskin tärkeyden organisaation toiminnassa. Kun on ulkoistettu IT-tuki se helpottaa yrityksen toimintaa.

3.2 Seurantaviikko 2 (vko 23)

Maanantai 05.06.2023

Lomalta palattuani olin hieman väsynyt mennessäni töihin, mutta oli kumminkin mukava päästä arkeen takaisin. Alussa ajattelin hieman, että muistaako kaikkea mitä töissä oli opeteltu ennen lomalle lähtemistä, mutta kyllä koulutukset tulivat nopeasti mieleen, kun vain pääsin tekemään töitä. Päivä meni mielestäni ihan hyvin. Suoritin muutaman minulle uuden ohjelman asennuksen asiakkaille ja salasanan vaihtoja tein muutamia. Loppupäivästä tuli asiakas, jolla oli työpuhelimien kanssa ongelmia. Näissä suuri este on, että en voi ottaa etäyhteyttä puhelimeen, joten en voi kuin neuvoa asiakasta ongelmassa. Tähän ongelman ratkaisuun minulla meni noin puolitoista tuntia, enkä saanut puhelinta korjattua, joten se piti laittaa lähitukeen.

Tiistai 06.06.2023

Tiistai alkoi tavalliseen tapaan. Tehtävänäni oli töissä olla linjalla vastaamassa asiakkaille ja siinä samalla hoitaa työjonoani pienemmäksi. Itsenäiseen työskentelyyn pystyin jo paremmin, mutta kyllä sitä apua on helppo kysyä viereiseltä kollegalta, mikäli joku on vapaana. Tämä tuo kumminkin tehokkuutta työntekoon, kun ongelma saadaan ratkaistua asiakkaalle nopeammin. Linjalta tuli asiakas vastaan, joka tarvitsi apua Excelin taulukossa. Näissä on monesti haasteena, että on vaikea lähteä ratkomaan ongelmaa, kun ei tiedä kuka taulukon on tehnyt ja missä virhe ilmenee. Sain kumminkin kollegani avustuksella tehtyä ratkaisun, johon asiakas oli tyytyväinen. Suljin työpyynnön noin tunti sen jälkeen työpyyntö tuli takaisin minulle, koska asiakas ei ollutkaan tyytyväinen ratkaisuun. Soitettuani uudelleen asiakkaalle löysimme uuden ratkaisun ongelmaan noin tunnin yrittämisen jälkeen. Suljin työpyynnön ja päivä alkoi olla valmis.

Keskiviikko 07.06.2023

Tänään töihin päästyäni, avasin koneen ja huomasin, että eilinen Excel työpyyntö oli tullut takaisin, koska asiakas ei ollutkaan tyytyväinen ratkaisuun. Lähdin suoraan ensitöikseni soittamaan asiakkaalle, että miten voisin vielä auttaa häntä taulukon kanssa. Noin tunnin mietiskelyjen ja netistä löytyvien ohjeiden avulla en päässyt enää pidemmälle asiassa. Sovin asiakkaan kanssa, että teen tästä työpyyntö siirron toiselle tiimille. Hieman lounaan jälkeen oli tiimipalaveri, missä kävimme läpi uusia ohjeistuksia ja malleja. Loppupäivän tavoitteena oli, lyhentää omaa työjonoa ja olla linjalla.

Torstai 08.06.2023

Torstai alkoi tavalliseen tapaan. Tavoitteena on oppia uutta asiaa ja pyrkiä olemaan enemmän itseenäisempi työssä. Kouluttajani oli perehdytys viikolla siirtänyt minun työjonooni ohjelman asennuksen, jossa kestää muutamia tunteja. Olin aikaisemmin asiakkaan kanssa sopinut, että kello 12 soitan hänelle ja suoritan asennuksen. Hieman ennen asennusta, etsin valmiiksi asennus ohjeet ja mistä voin suorittaa asennuksen. Kello löi 12:00, soitan asiakkaalle ja rupean etäyhteydellä suorittamaan asennusta. Pieniä ongelmia asennuksen yhteydessä sattui, mutta viereinen kollegani pystyi nopeasti minua auttamaan pääsemään ohitse niistä. Asennuksessa kestä kaiken kaikkiaan kolmen tuntia, sen ohella suoritin chat pyyntöjä ja otin muutaman puhelun linjasta sillä aikaa.

Perjantai 09.06.2023

Perjantai alku päivästä linjalta tuli perusongelmia vastaan. Piti ohjeistaa asiakkaita, että missä voi vaihtaa salasanoja ja millä käyttäjä tiedoilla kirjaututaan eriohjelmiin. Loppupäivä oli hiljaista linjoilta ei tullut kuin muutamia asiakkaita ja chat pyyntöjäkin vähän.

Viikkoanalyysi, viikko 2 (vko 23)

Kun opettelee uutta asiaa, on käytännössä mahdotonta olla tekemättä virheitä jossain vaiheessa. On tärkeää ymmärtää, että virheiden tekeminen ei ole väärin, vaan se kuuluu oppimisprosessiin. Oikea rohkeus näkyy, kun uskaltaa myöntää virheensä ja oppia tilaisuudesta. Ensimmäisen kuukauden aikana voi nopeuttaa oppimista menemällä mukavuusalueen ulkopuolelle. (Vikman 2022)

Toinen työviikko oli rankka, mutta opin paljon sekä sain ratkaistua asiakkaiden ongelmia. Toinen viikko töissä sujui jo hieman helpommin kuin ensimmäinen, mutta myös ongelmia viikon aikana syntyi. Ongelmista selvisin kollegoiden avustuksella sekä omilla tiedonhakutaidoilla netistä.

Viikon aikana ratkaisin useita erilaisia ongelmia ja esimerkiksi vaativan ohjelma-asennuksen asiakkaalle etäyhteyksiä käyttäen.

Koen päässeeni tällä viikolla perehtymään työhön paljon enemmän ja sain opittua paljon uutta. Viikko sujui aikaisempaa viikkoa paremmin, mutta vielä on paljon opittavaa.

3.3 Seurantaviikko 3 (vko 24)

Maanantai 12.06.2023

Kolmas seurantaviikko alkoi rauhallisesti. Työjononi näyttää hyvältä, ei ole kuin parin asiakkaan ongelmat ratkaisematta. Linjaan menin suoraan aamusta, missä vastaan tuli asiakkaita, joille oli tehty pilvityöaseman päivitys. Tässä päivityksessä on tullut monille ongelmia vastaan, mitä emme aikaisemmin ole voineet ratkaista etänä, koska emme voi ottaa yhteyttä tietokoneeseen. Kollegani mainitsi minulle tavan, jolla voin auttaa asiakkaita, jotta ei tarvitse lähitukeen tehdä siirtoa. Tällä uudella tavalla sain asiakkaiden koneita korjattua, että asiakas pääsi taas käyttämään tietokonetta. Moni asiakkaista voi tehdä etänä töitä, mutta tähän he tarvitsevat VPN-yhteyden, jotta voivat käyttää organisaation palvelimia. Moni soitto koski, että asiakas ei pääse kirjautumaan palvelimien sivuille. Tähän helppona ratkaisuna on ottaa etäyhteys tietokoneeseen ja laittaa VPN-yhteys päälle.

Tiistai 13.06.2023

Tänään päivä alkoi rauhallisesti. Linjasta ei tullut ensimmäiseen tuntiin kuin vain muutama asiakas. Heitä pystyin nopeasti ja helposti auttamaan, koska heidän ongelmansa liittyivät, etänä ei pääse kirjautumaan SAP järjestelmään. Tähän ratkaisuna oli ottaa etäyhteys asiakkaan tietokoneeseen ja laittaa heille VPN-yhteys päälle.

Minulla oli sovittu asiakkaan kanssa tälle päivälle ohjelman asennus kello 12 jälkeen. Soitin asiakkaalle ja suoritin etäyhteydellä ohjelman asennuksen. Asiakas testasi ohjelmaa ja totesi sen toimivan normaalisti. Loppupäivä kului myös rauhallisesti, muutamia eri ohjelmien asennuksia suoritin ja sain purettua työjonoani.

Keskiviikko 14.06.2023

Tänään aamusta lähdin poimimaan yleisestä työjonosta työpyyntöjä, joita kukaan ei ollut vielä ottanut nimiinsä. Lähdin tavoittelemaan muutamaa asiakasta viestillä, että olisiko heillä tänään aikaa etäyhteydellä tutkia kyseisiä ongelmia. Nopeasti sain vastauksia parilta asiakkaalta, että heille ei onnistu tänä päivänä, joten sovimme huomiselle tapaamiset.

Linjalta tuli asiakas, joka tarvitsi apua SAP Logon kirjautumisessa. Lähdin etäyhteydellä tutkimaan asiaa, siinä selvisi, että hän oli unohtanut salasanan. Minä en pysty vaihtamaan SAP Logon salasanaa, joten ohjeistin häntä mistä salasanan voi vaihtaa, kun rupesimme kirjautumaan SAP Portaaliin, mistä salasana pitää vaihtaa, kävi ilmi, että hän on unohtanut myös sinne salasanan.

Tänne minä pystyn vaihtamaan asiakkaalle salasanan, joten uusin sen ja lähetin turvapostilla sen asiakkaalle. Asiakas pääsi uudella salasanalla kirjautumaan SAP Portaaliin, missä neuvoin häntä vaihtamaan SAP Logon kirjautumisen salasanan.

Loppupäivästä oli kesäkuukausi palaveri mikä kesti puolitoista tuntia. Palaverin jälkeen siirryin takaisin linjalle, missä ei tullut kuin muutama asiakas minulle ja heille pystyin tarjoamaan nopeaa apua.

Torstai 15.06.2023

Työpäivä lähti käyntiin perinteiseen tapaan. Aamun ensimmäiset pari tuntia oli hiljaista, joten keskityin purkamaan omaa työjonoani, sekä yhteistä työjonoa. Yhteisestä työjonosta kerkesin poimia pari helppoa ohjelman asennusta, jotka sain suoritettua ilman ongelmia.

Lounaan jälkeen lähdin ratkomaan kahta työpyyntöä mitkä minulla oli ollut jo pidempään työjonossa. Soitettuani molemmille heidän tekniset ongelmansa, eivät olleet enää ajankohtaisia, joten pääsin sulkemaan molemmat työpyynnöt.

Linjalta tuli verkkolevy ongelma vastaan. Asiakas ei pääse käyttämään jostain syystä verkkolevyä. Yleensä nämä ovat helppoja korjata mutta tässä tapauksessa en saanut yhdistettyä verkkolevyä takaisin asiakkaan käyttöön, joten sovin asiakkaan kanssa, että palaan asiaan, kun olen löytänyt ratkaisun.

Perjantai 16.06.2023

Tänään tavoitteenani on hoitaa eilisestä jäänyt verkkolevy ongelma, johon en löytänyt ratkaisua. Aamu menin suoraan linjalle ja samalla kuin odotin saapuvaa puhelua, rupesin etsimään ratkaisua verkkolevy ongelmaan. En löytänyt ratkaisua pienen etsinnän jälkeen, joten kysyin kouluttajaltani apua ja hän ehdotti, että siirrän työnpyynnön toiseen jonoon. Lounaan jälkeen huomaan työnpyynnön tulleen takaisin minulle. Katsoin dokumentista mitä he olivat tehneet ja heidän mukaansa kaikki pitäisi olla kunnossa ja verkkolevyn voisi käydä asiakkaalle laittamassa uudelleen käyttöön. Vieläkään verkkolevyn lisääminen ei mennyt niin kuin pitääkin, mutta muutaman yrityksen jälkeen se yhdistyi ja asiakas pääsi käyttämään verkkolevyä.

Tämän perjantain loppuilta meni niin kuin muutkin perjantait, linjassa on hiljaista ja chat pyyntökään ei tullut paljoa yhtään.

Viikkoanalyysi, viikko 3 (vko 24)

Ongelmanratkaisu vaatii monipuolista tiedonkäsittelyä, joka sisältää muun muassa kyvyn havaita ongelmia, ymmärtää sitä kielellisesti, hyödyntää työmuistia, keskittää huomio olennaiseen ja ohjata toimintaa sujuvasti. Ongelmatilanteessa yritetään löytää ratkaisu joko etenemällä yksityiskohdista kohti yleistä kokonaiskuvaa tai päinvastoin, riippuen tilanteesta ja ongelman luonteesta. (Terveyskylä 2021.)

Tämä seurantaviikko oli melko tavanomainen ja se alkoi hiljaisesti. Työjononi pysyi koko ajan hyvässä tilanteessa ja vain muutamien asiakkaiden ongelmat odottivat ratkaisua. Paljon tuli ongelmia vastaan pilvityöaseman päivityksen kanssa, mutta nämä ongelmat tulivat tutuksi viikonaikana, joten pystyin tarjoamaan nopeaa ja laadukasta apua käyttäjille.

Kaikien kaikkiaan viikko oli tasapainoin ja sain ratkaistua erilaisia ongelmia. Onnistuin viikonaikana oppimaan paljon uutta, mikä tulee parantamaan tehokasta työntekoani. Viikon aikana huomasin, että tykkään ratkoa asiakkaiden isompia ongelmia ja sellaisia, joihin joudun näkemään paljon vai- vaa ja ongelmaratkaisukykyä.

3.4 Seurantaviikko 4 (vko 25)

Maanantai 19.06.2023

Neljäs seurantaviikko alkoi ja työt lähtivät aluksi käyntiin normaaliin tapaan. Muutamia salasanan vaihdoksia tuli vastaan, sekä pilvipäivitys ongelmia. Asiakkaiden on pakko vaihtaa siirtää työasema pilveen, näissä on tullut ongelmia asiakkaille mitä olemme kollegoiden kanssa ratkoneet. Suurin osa näistä pyynnöistä menee lähitukeen, koska on vaikea auttaa asiakasta, kun ei voi luoda etäyh- teyttä asiakkaan tietokoneeseen, joka on päivityksessä.

Kahvitauon jälkeen saan linjalta monia puheluita, joiden ongelmia en pystynyt ratkaisemaan heti ja nämä siirtyivät minulle työjonoon odottamaan, että löydän ratkaisun. Yksi näistä oli mielenkiintoi- nen, sillä asiakkaalla ei toiminut työpuhelimessa Outlook sovellus. Lähdin ratkomaan ongelmaa katsomalla, onko meille näkyvissä kännykän tiedoissa, jotain ongelmia ja siellä oli turvallisuus pu- naisella, eli Outlook ei sen takia aukea. Ohjeistin asiakasta tekemään kännykkä ohjelmalla turvalli- suus tarkastuksen mutta ohjelma sanoi, että uhkia ei ole. Seuraavaksi ohjeistin poistamaan turvalli- suus ohjelman kännykästä ja asentaa sen takaisin mutta jostain syystä asiakas ei voinut poistaa ohjelmaa, vaikka sen pitäisi olla mahdollista. Tämän jälkeen kysyin kollegoiltani apua ja heidän oh- jeillansa neuvoin asiakasta päivittämään puhelimen ja tekemään uuden tarkistuksen mutta nämä- kään ei auttanut ongelmaan. Tässä vaiheessa kerroin asiakkaalle, että teen lisää selvityksiä ja pa- laan asiaan ratkaisun löydyttyä.

Tiistai 20.06.2023

Tiistai päivä alkoi tavalliseen tapaan. Toimistolle saapuessani avasin tietokoneen ja avasin tarvittavat ohjelmat valmiiksi. Kun kello oli kahdeksan ja menin linjalle, sain suoraan ensimmäisen puhelimen. Asiakas tarvitsi apua verkkolevyjen kanssa, ne olivat jostain syystä lakanneet toimimasta. Otin suoraan etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen ja rupesin käymään läpi vianmäärityksen vaiheita. Ongelman sain ratkaistua etäyhteydellä, kun irrotin verkkolevyt pois ja reititin ne uudelleen.

Päivän mittaa sain ratkaisevaksi monia muita ongelmia. Osa niistä oli pieniä, kuten salana oli unohtunut tai tulostusongelmia, kun taas toiset olivat monimutkaisempia, kuten verkkoyhteyden vianmääritys. Jokainen tapaus oli hieman erilainen, joten pääsin käyttämään luovuuttani ja ongelmanratkaisutaitojani.

Keskiviikko 21.06.2023

Päivä alkoi suhteellisen rauhallisesti, joten rupesin tarkastelemaan avoimia tikettejä, mitä voisin ottaa itselleni hoidettavaksi. Otin itselleni muutaman ohjelman asennuksen, joita olin suorittanut jo aikaisemmin. Lähdin tavoittelemaan ensimmäistä asiakasta Microsoft Teams viestillä, että olisiko hänellä tänään aikaa katsoa asennusta etäyhteydellä. Kun odottelin vastausta, sain linjalta puhelin koskien tulostus ongelmaa. Otin suoraan etäyhteyden asiakkaan koneeseen ja pyysin häntä näyttämään, miten ongelma ilmenee. En osannut suoraan ratkaista ongelmaa, joten lähdin etsimään ohjeita palvelimelta ongelmaan. Löysin muutaman ratkaisun, mutta mikään ei kuitenkaan auttanut tähän. Kysyin apua kollegalta, joka ohjeisti minua poistamaan sovelluksen missä tulostus ongelma ilmenee ja asentamaan uudelleen. Tämäkään ei auttanut ongelmaan, joten sanoin asiakkaalle, että etsin ratkaisun ja palaan sitten asiaan.

Sain Teams viestiin vastauksen, että ohjelman voisi tulla asentamaan etäyhteydellä, kun minulle vain sopii. Soitin asiakkaalle ja loin heti etäyhteyden asennusta varten. Asennus onnistui hyvin ei tullut mitään ongelmia vastaan. Tämän jälkeen soitin toiselle asiakkaalle, jolla oli ohjelman asennus pyyntö ja pääsin sen suorittamaan saman tein. Tässäkään asennuksessa ei tullut mitään ongelmia vastaan ja asiakas kiitteli nopeasta asennuksesta. Iltapäivällä oli palaveri, missä kävimme läpi pieniä muutoksia, mitä tulee olemaan ja missä mennään tällä hetkellä.

Torstai 22.06.2023

Oli todella mukava lähteä töihin, kun tiesi perjantain olevan vapaapäivä juhannusaaton takia. Alkutyöpäivä oli aika kiireinen paljon tuli puheluita linjalta, mutta nämä olivat pieniä ongelmia, mitkä pystyin ratkaisemaan suoraan.

Kollegani laittoi minulle viestiä koskien keskiviikkoista ongelmaa tulostuksen kanssa. Hänellä oli ratkaisu idea mikä saattaisi auttaa. Lähdin tavoittelemaan asiakasta puhelimitse, että olin löytänyt mahdollisen ratkaisun tulostus ongelmaan. Asiakkaalle oli aikaa juuri hyvin heti katsoa etäyhteydellä tulostus ongelmaa. Tein kollegani antamat ratkaisut käyttäjän koneella ja tämän jälkeen tulostus rupesi toimimaan normaalisti.

Lounaan jälkeen oli hiljaista linjassa, joten rupesin katselemaan avoimia tikettejä mitä voisin ratkaista. Sain muutaman sieltä otettua itselleni ja ratkaistua ongelmat asiakkaille helposti.

Juhannusaatto 23.06.2023**Viikkoanalyysi, viikko 4 (vko 25)**

Kun ryhdytään ratkaisemaan ongelmaa, täytyy ensin ymmärtää, minkälainen ongelma on kyseessä. Tämän saavuttamiseen voidaan käyttää erilaisia lähestymistapoja, kuten kysyä itseltään. mistä ongelma tarkalleen ottaen koostuu, missä se ilmenee, milloin se alkoi, miten se tapahtui ja miksi se tapahtui. Yhteenvetona on tärkeää investoida aikaa ongelman yksityiskohtien selvittämiseen. Ongelman tarkastelulla erilaisten kysymysten ja näkökulmien kautta voidaan merkittävästi helpottaa sen ratkaisua. (Nyyti s.a.)

Viikko tuntui erittäin lyhyeltä juhannuksen takia. Neljän työpäivän aikana sain muutamia haastavia tehtäviä, kuten yhden Outlook -sähköpostiongelman. Asiakkaalla ei toiminut puhelimesseen Outlook -sähköposti, joten tässä jouduin paljon etsimään tietoa netistä sekä kysymään apua kouluttajaltani sekä kollegoiltani.

Viikkoon mahtui myös normaaleja salasanan vaihdoksia sekä perus työjononi tyhjentämistä, jotka sisälsivät pikkutehtäviä.

3.5 Seurantaviikko 5 (vko 26)

Maanantai 26.06.2023

Päiväni alkoi perinteiseen tapaan. Toimistolle saavuttuani avasin tietokoneen ja tarvittut ohjelmat valmiiksi. Tehtävänäni on olla linjassa ja chatissa auttamassa asiakkaita. Puhelua tuli suoraan, kun menin linjalla. Ensimmäisen asiakkaan ongelmana oli, että hän oli tehnyt pilvipäivityksen viimeviikolla omalle työtietokoneelle ja tänään kun hän tekee etänä töitä ei pääse kirjautumaan SAP Portaaliin netissä. Lähdin heti ottamaan etäyhteyttä asiakkaan tietokoneeseen, koska olin varma mistä ongelma johtuu. Kun sain etäyhteyden tietokoneeseen, laitoin hänelle päälle Cisco VPN ohjelman. Tämä antaa asiakkaille pääsyn firman palvelimille kun, he eivät työskentele toimistolla. Asiakas kiittelee nopeasta ratkaisusta.

Toisena puheluna asiakas tarvitsi apua turvatulostuksen käyttämisessä. Hänellä oli kadonnut turvatulostuksen valinta tietokoneelta. Otin etäyhteyden tietokoneeseen ja lähdin tutkimaan ongelmaa. Päätin kokeilla ensimmäiseksi helppoa ratkaisua, eli lähdin lisäämään turvatulostuksen takaisin asiakkaan koneelle. Kun olin lisännyt tulostuksen takaisin koneelle, asiakas testasi ja totesi sen taas toimivaksi. Loppupäivä kului nopeasti, ennen kuin huomasi, oli päivä jo ohitse.

Tiistai 27.06.2023

Tänään aamusta lähdin tarkastelemaan omaa työpöytäni ja tavoitteenani oli tavoitella asiakkaita, joiden kanssa olin sopinut aikaisemmin ohjelmien asennuksia ja pyrkiä etsimään ratkaisuja selvittämättömiin ongelmiin.

Asiakkaalle piti asentaa PDF muokkaus ohjelma. Tämän ohjelman asennus oli minulle jo entuudestaan tuttu, sillä olin asentanut jo saman ohjelman pariin kertaan. Soitin asiakkaalle ja hänelle sopi hyvin hoitaa asennus saman tein. Otin etäyhteyden tietokoneeseen ja siirsin omalta koneelta asennus tiedoston asiakkaan koneelle ja suoritin asennuksen. Ohjelman asentamisessa ei mennyt kuin noin kymmenen minuuttia ja se toimi normaalisti, kun asiakas testasi sitä.

Tämän jälkeen menin linjalle ja saman aikaisesti laitoin asiakkaalle Teamisissa viestiä, että onko hänen ongelmansa ratkennut. Tässä oli kyseessä, että asiakas oli aloittamassa tekemään pilvipäivitystä mutta jostain syystä hänen tietokoneellansa ei näkynyt asennus valintaa. Pienen hetken jälkeen asiakas vastasi ja kertoi ongelman vielä olevan elossa. Laitoin viestiä menemään tästä tapauksesta eteenpäin, sellaiselle ihmiselle, joka osaa ratkoa näitä paremmin. Hän kertoi lisäävänsä asiakkaan takaisin ryhmään, mistä hän oli jostain syystä pudonnut pois. Tämän jälkeen asiakkaan pitäisi pystyä aloittamaan pilvipäivitys. Sanoin asiakkaalle, että tarkistaa kymmenen minuutin

päästä näkykö tietokoneella taas asennus valinta. Asiakas laittoi minulle noin tunnin kuluttua Teams viestillä, että asennus valinta näkyy ja hän aikoo suorittaa asennuksen.

Keskiviikko 28.06.2023

Tänään on jälleen työpäivä Service Deskissä. Heräsin hyvissä ajoin ja valmistauduin työpäivään innokkaana, koska odotin uusia haasteita ja päästä oppimaan uutta.

Sain puhelun asiakkaalta, jolla oli hävinnyt pilvipäivityksen jälkeen Microsoft OneNote kaikki tiedosto työpöytä versiosta. Lähdin etäyhteydellä tutkimaan ongelmaa ja löysin kadonneet tiedostot asiakkaan pilvestä. OneNote tiedostoja oli siellä paljon, joten pyysin asiakasta kertomaan mitkä kaikki tiedostot halutaan palauttaa. Sain onnistuneesti palautettua asiakkaan valitsemat tiedosto.

Lounaan jälkeen sain puhelun, jossa Outlookista oli hävinnyt sähköpostin vastaanotto kansioita. Näissä on monesti kyseessä, että kansiot ovat syystä tai toisesta siirtynyt toisen kansion alle tai ne on poistettu. Tarkistin etäyhteydellä poistetut tiedostot ne eivät olleet siellä, joten epäilin niiden olleen siirtyneen. Lähdin tarkistamaan kansioita, jolloin asiakas kertoi, että oli itse aikaisemmin käynyt läpi kaikki kansiot ja toiset kansioit eivät ole siellä. Uskoin asiakasta ja lähdin etsimään ratkaisua muualta. En löytänyt internetistä mitään, joten päätin kysyä apua kollegalta. Hän ohjeisti minua tarkistamaan kaikki kansiot uudelleen, että onko toiset kansiot niiden alla. Pienen tutkinnan jälkeen kadonneet kansiot löytyivät toisten kansioitten alta. Asiakas pahoitteli, että ei ollut itse huomannut kansioiden olevan siellä.

Torstai 29.06.2023

Tänään minulla oli pomon kanssa sovittu keskustelu iltapäivälle, missä käymme läpi urani tavoitteita ja kuinka minulla on ylipäätänsä mennyt töissä.

Linjalta sain aamusta vastaan muutamia helpompia keikkoja, jotka onnistuin ratkaisemaan saman tein. Nämä olivat salasanan uusintoja ja VPN yhteyden laittamista päälle asiakkaille, jotka tekivät töitä toimiston ulkopuolella.

Hieman ennen kuin minulla piti olla keskustelu pomoni kanssa, sain linjalta puhelun, jonka ongelma oli minulle aivan uusi. Asiakkaalta puuttui SAP ohjelmasta lisäosa. Lähdin selvittämään ongelmaa ja en löytänyt mitään ratkaisua tähän. Kysyin muutamalta kollegaltani ja hekään eivät osanneet auttaa minua. Tässä kohtaa puhelua oli mennyt jo pari kymmentä minuuttia ja minun kokoukseni oli pitänyt jo alkaa. Laitoin pomolleni viestiä, että olen selvittämässä asiakkaan ongelmaa ja tulen kunhan olen saanut ongelman ratkaistua. Asiakas totesi, että lisäosan pitäisi asentua automaattisesti, kun SAP ohjelman asentaa koneelle. Päätin poistaa SAP ohjelman asiakkaan koneelta

ja asentaa sen takaisin. Tämä kesti noin kaksi kymmentä minuuttia. Kun lopulta ohjelma oli asentunut, asiakas tarkisti, että lisäosa oli myös asentunut.

Perjantai 30.06.2023

Työpäivä lähti hiljaisesti käyntiin, joten rupesin purkamaan avointa työjonoa. Otin itselleni asennuskeikan ja salasanan vaihdon. Lähdin tavoittelemaan molempia asiakkaita Teams-viestillä kysyen, että olisiko tänään aikaa katsoa työpöytätyöjonoa.

Sillä välin sain chatistä kysynnän, että kuinka asiakas voi vaihtaa SAP Logonin salasanan. Ohjeistin käyttäjää, kuinka se tehdään ja odotin vastausta asiakkaalta, saiko vaihdettua salasanan onnistuneesti. Asiakas pienen hetken jälkeen ilmoitti saaneensa vaihdettua salasanan. Tässä kohtaa sain Teams-viestin, että ohjelman voisi tulla asentamaan, kunhan vain minulle sopii. Soitin suoraan asiakkaalle ja loimme etäyhteyden tietokoneeseen. Tämän ohjelman asennus oli minulle aivan uusi, joten lähdin etsimään asennus ohjeita ja tämän jälkeen suorittamaan asennusta. Ohjelma vaati muutaman eri salasanan, joita minun piti kysyä ulkoiselta tekijältä. Onneksi hän oli Teamissa paikalla, joten sain salasanat heti häneltä ja pystyin suorittamaan asennuksen loppuun asiakkaalle. Asennus onnistui hyvin ei tullut ongelmia vastaan.

Loppupäivä meni hiljaisesti suurista työpöytätyöjonoista ei tullut vastaan. Tuli vain muutamia pieniä ongelmia mitkä pystyin ratkomaan suoraan. Toinen asiakkaista, joille piti tehdä salasanan vaihdos ei vastannut ollenkaan, joten kokeilin tavoitella häntä uudestaan ensiviikolla.

Viikkoanalyysi, viikko 5 (vko 26)

Asiakaspalvelutyö on haastavaa puuhaa. Harvemmin jonoja muodostaa siksi, että asiakkaat haluaisivat antaa positiivista palautetta. Yleensä yhteydenoton taustalla piilee jokin ongelma, kuten virhe laskussa tai pettymys ostetusta tuotteesta. Asiakaspalvelijan on pysyttävä tilanteen tasalla ja kyettävä tulkitsemaan asiakkaan viestiä, vaikka se olisi esitetty hieman epäselvästi. Vaikka yritykset usein korostavat asiakaspalvelijoiden nopeutta, on tärkeää muistaa, että laadukas asiakaspalvelu antaa yritykselle parempaa mainosta. (Louvina 2021)

Tämä viikko oli aika samanlainen kuin aikaisemmatkin työviikot. Aiemmat työkokemukseni toivat minulle suoraan ratkaisun asiakkaiden muutamiin ongelmiin ja olin siitä ilahtunut.

Viikolla sattui myös ongelma, jota en ollut aiemmin kohdannut eikä myöskään kollegani osanneet auttaa. Pienen tutkimisen ja sovelluksen uudelleenasetuksen jälkeen onnistuin ratkaisemaan asiakkaan ongelman sekä jatkamaan päivääni.

Torstaina kävin esimieheni kanssa keskustelun uratavoitteistani ja sain myös hyvää palautetta tekemästä työstäni. Viikon tehtävät olivat paljon ongelmanratkaisua sekä tehtäviä, jotka olivat minulle entuudestaan tuttuja. Viikko oli mielestäni onnistunut sekä mielenkiintoinen.

3.6 Seurantaviikko 6 (vko 27)

Maanantai 03.07.2023

Saavuin aamulla toimistolle ja kävin hakemassa kahvin. Käynnistin tietokoneen ja tarvittavat ohjelmat työpäivää varten. Huomasin yhden helpon avonaisen tiketin, joka koski salasanan vaihtoa, joten päätin ottaa suoraan sen itselleni.

Linjalle päästyäni sain suoraan puhelun, jossa asiakas ilmoitti, että ei pääse kirjautumaan mihinkään sisään. Rupesin ottamaan etäyhteyttä tietokoneeseen mutta vähän ajan päästä, kun yhteys ei muodostunut kysyin asiakkaalta, onko hänellä ollenkaan internet yhteyttä. Kävi ilmi, että internet yhteyttä ei ollut ollenkaan. Asiakas oli mökille ja hänellä oli käytössä morkkula mutta ei muistanut sen salasanaa, joten sen kautta emme voineet luoda nettiyhteyttä. Ohjeistin asiakasta yhdistämään kännykän puhelimen laturilla tietokoneeseen mutta asiakkaalla ei ollut laturia mukana. Tässä vaiheessa ohjeistin häntä laittamaan kännykästä Hotspotin päälle millä voisi langattomasti jakaa nettiyhteyttä tietokoneeseen. Tässä ilmeni ongelmana, että tietokone ei tunnistanut puhelinta ollenkaan. Tämän jälkeen asiakas totesi, että parempi on lähteä tekemään toimistolle töitä, kun ei ole nettiyhteyttä.

Lounaan jälkeen soitin asiakkaalle, jonka työpyynnön olin tänään aikaisemmin valinnut itselleni. Asiakas vastasi suoraan ja sain vaihdettua hänelle salasanan ilman mitään ongelmia. Loppupäivästä sain monia puheluita ja muutamia chat pyyntöjä. Jokainen näistä oli helppo, jotka sain suoraan ratkaistua. Mitään vaikeaa keikkaa ei tullut tänä päivänä.

Tiistai 04.07.2023

Saavuin aamulla toimistolle ja tiesin päivän olevan hiljainen, koska kesälomat ovat alkaneet ja esimieheni varoitteli tästä. Aloitin päivän purkamalla työjonoani ja olemalla linjassa samanaikaisesti. Työjonossa oli muutamia keikkoja, joihin odotin vielä vastausta kolmannelta osapuolelta, joten en saanut edistettyä niitäkään.

Hieman ensimmäisen kahvitauon jälkeen sain tiedon esimieheltäni, että voisimme kouluttaa minut uuteen asiakkuuteen, jotta töitä riittäisi. Loppupäivään mennessä sain muutamia puheluita, joiden

ongelmat olivat tässä vaiheessa minulle jo helppo hoitaa. Työpäiväni meni todella hitaasti kokonaisuudessaan.

Keskiviikko 05.07.2023

Töihin saavuttuani käynnistin tietokoneen ja tarvittavat ohjelmat, valmistautuen päivään. Tänään tarkoituksena oli katsoa heti aamusta, olenko saanut jo vastauksia sähköpostiin kolmansilta osapuolilta ja hoitaa vanhanasiakkuuden ongelmia.

Ensimmäisenä asiakas otti yhteyttä ja tarvitsi apua tulostimen kanssa. Etäyhteydellä pienen tutkimuksen jälkeen en aluksi keksinyt miksi tulostin ei toimi, mutta huomasin käyttäjän koneen olleen päälle jo todella pitkän aikaa. Tietokoneen uudelleen käynnistyksen jälkeen tulostin rupesi toimimaan.

Loppupäivänä sain muutamia puheluita, joidenka ongelmat pystyin ratkaisemaan helposti aikaisempien kokemusten myötä.

Torstai 06.07.2023

Saavuvin töihin 10 minuuttia etuajassa ja aloitin päivän kahvilla sekä kollegani kanssa jutustelulla.

Tänään olin saanut vastauksia sähköpostiin millä saan korjattua asiakkaiden ohjelmien ongelmat. Lähdin teams-viestillä tavoittelemaan ensimmäistä asiakasta, että olen saanut mahdollisen ratkaisun hänen ongelmaansa ja milloin olisi hyvä hetki katsoa asiaa etäyhteydellä.

Käyttäjä vastasi hieman myöhemmin, että hänelle sopii vaikka nyt. Etäyhteydellä poistin käyttäjän koneelta kaikki tunnukset ja tyhjensin Microsoft Edgen välimuistin. Tämän jälkeen asiakas pääsi taas käyttämään ohjelmaa netissä.

Linjalta en saanut kuin muutamia puheluita päivän aikana ja niiden ongelmat pystyin ratkaisemaan saman tein.

Perjantai 07.07.2023

Perjantai päivä oli viikon hiljaisin päivä. Sain linjalta vain paripuhelua kokopäivän aikana toinen koski SAP Logon salasanan vaihtoa, mikä asiakkaan täytyy vaihtaa itse. Etäyhteydellä ohjeistin salasanan vaihdon ja asiakas kiitteli nopeasta avusta.

Toiselle asiakkaalle pilvipäivityksen jälkeen OneNote tiedostot olivat kadonneet. Sain palautettu etäyhteydellä tiedostot asiakkaalle nopeasti hänen pilvitallennuksensa kautta.

Viikkoanalyysi 6 (vko 27)

Laadukas asiakaskokemus on merkittävä kilpailuetu. Yritykset ovat alkaneet kiinnittää entistä suurempaa huomiota asiakaskokemukseen, ja asiakkaat itsekin osaavat vaatia saavansa laadukasta palvelua. Pelkkä puhelinnumeron päässä odottaminen ei enää riitä, sillä hyvällä palvelulle on asetettu korkeat standardit. Asiakaskokemus muotoutuu ja kehittyy jokaisessa arkisessa kohtaamisessa yrityksen ja asiakkaan välillä. Kokeneiden asiakaspalvelijoiden roolina on luoda ja ylläpitää positiivista kuvaa yrityksestä. Asiakaspalvelun ulkoistaminen auttaa tarjoamaan palvelua systemaattisella lähestymistavalla. (Dialok 2023)

Tällä viikolla työpäivät olivat vaihtelevia. Koko työviikko oli rauhallista, mutta tarjosi silti muutamia mielenkiintoisia ongelmia ratkaisevaksi. Erityisesti asiakkaan internet yhteyden puuttuminen, vaikka sitä en saanutkaan ratkaistua. Pääsin kumminkin tarjoamaan viikonaikana nopeaa ja laadukasta palvelua asiakkaille.

3.7 Seurantaviikko 7 (vko 28)

Maanantai 10.07.2023

Heinäkuussa on ollut töissä todella hiljaista. Siksi minut päätettiin kouluttaa uuteen asiakkuuteen. Tänään teimme minulle tunnushakemukset uuden asiakkuuden järjestelemiin, mutta tunnukset saapuvat vasta muutaman päivän kuluttua.

Työpäiväni oli todella hiljainen eikä minun tarvinnut hoitaa kuin muutama asiakas linjalta, joilla oli ongelmia salasanojen vaihdon kanssa.

Tiistai 11.07.2023

Saavuini töihin ja katsoin, oliko tunnukset uuden asiakkaan järjestelmään saapuneet, mutta eivät olleet vielä. Yleisestä työnjonosta huomasin yhden ohjelman asennuksen, minkä olin aikaisemminkin asentanut asiakkaan tietokoneelle. Otin työpyynnön omiin nimiini ja lähdin tavoittelemaan asiakasta puhelimitse. Asiakas vastasi puhelimeen ja pääsin suorittamaan ohjelman asennuksen asiakkaalle heti. Ohjelman asennuksessa ei kestänyt pitkään ja mitään ongelmia ei tullut minulle vastaan asennuksessa. Vain muutamia puheluita sain päivän aikani mitkä sain ratkaistua helposti ja nopeasti.

Keskiviikko 12.07.2023

Aamulla töihin saavuttuani sain kuulla, että tänään minulla on pikaperehdytys uuteen asiakkuuteen. Perehdytys oli 12 aikaan ja se kesti kokonaisuudessaan noin 2 tuntia. Uudessa asiakkuudessa huomasin monen asian hoituvan eri tavalla. Ainoastaan salasanan vaihto on melko samanlaista.

Tänään en kumminkaan vielä päässyt uuden asiakkuuden linjalle, koska tunnukset eivät olleet vielä saapuneet minulle. Hoidin loppupäivän linjalla vanhan asiakkuuden asiakkaita.

Torstai 13.07.2023

Kun pääsin tänään töihin, huomasin uuden asiakkuuden tunnuksien saapuneen minulle. Esimieheni laittoi minut suoraan uuden asiakkuuden linjalle ja myös vanha asiakkuus oli saman aikaisesti päällä.

Pienen hetken jälkeen sain uuden asiakkuuden linjalta ensimmäisen puhelun, mikä koski salasanan vaihtoa. Tämä hoitui helposti, koska näiden kahden asiakkuuden salasanat vaihdot ovat melko samanlaisia.

Toisen puhelun saavuttua ongelma asiakkaan ongelma oli aivan uusi minulle. Otin kumminkin etäyhteyden, jotta saan otettua tarvittavia tietoja ylös ja kysytyä apua teamisissa toisilta kollegoilta. Heidän avustuksellansa sain kumminkin asennettua ohjelman käyttäjän koneelle.

Perjantai 14.07.2023

Perjantai oli tavalliseen tapaan todella hiljainen mutta sain muutamia puheluita uudelta asiakkuudelta.

Näissä puheluissa asiakkaiden ongelmat olivat minulle aivan uusia. Yksi tarvitsi salasanan ohjelmaan ja yhdellä oli tulostimen kanssa ongelmia. Sain ratkaistua salasanan ongelman netistä löytävien ohjeiden avulla, mistä olin tyytyväinen. Tulostin ongelma oli hieman haastavampi, joten tähän jouduin kysymään apua kollegoilta. Kollegoiden ohjeistuksen avulla sain asiakkaalle tulostimen toimimaan. Muuten loppupäivä oli todella hiljainen.

Viikkoanalyysi 7 (vko 28)

Suurin osa oman osaamisen kehittymisestä tapahtuu päivittäisessä työssä, kun kohtaamme erilaisia uusia tilanteita ja haasteita sekä keskustelemme niistä muiden kollegoiden kanssa. Osaamisen

kehittämiseen kuuluu myös niiden käytäntöjen kehittäminen, jotka mahdollistavat tiedon jakamisen ja yhteisen osaamisen rakentamisen. Kokoukset ja vaikkapa kahvitauot toimivat paikkoina yhteiselle oppimiselle. (sotenavigaattori s.a.)

Viikko oli edellisen tapaan todella hiljainen, mutta sain aikaan onnistumisia ja muutamia haasteita. Keskittyminen ongelmien ratkaisuun etäyhteyksien avulla toi tyytyväisiä asiakkaita.

Suurimpia viikon haasteita minulle oli tottua uuteen asiakkuuteen, kun siinä aika lailla kaikki on erilaista. Tämä ei kuitenkaan minua ollenkaan haitannut vaan mukava oli päästä oppimaan uutta.

3.8 Seuranviikko 8 (vko 29)

Maanantai 17.07.2023

Sain tänään töihin saavuttuani tiedon, että minulla on pelkästään päällä uusi asiakkuus linjoilla.

Heti aamusta sain muutaman puhelun koskien salasanan vaihdoksia. Toisen asiakkaan salasanana saatiin vaihdettua helposti, mutta toisella tuli ongelmia vastaan, kun jostain syystä asiakkaalle ei tullut näkyviin salasanan muutos vaihtoehtoa. Vaihdoin uudestaan käyttäjälle salasanan, minkä jälkeen salasanan muutos vaihtoehto tuli näkyviin.

Loppupäivästä sain puhelun, jossa käyttäjän puhelimen Outlook applikaatio ei enää toimi. Kokeilin selvittää asiaa mutta kaikki mitä ohjeistin käyttäjän tekemään puhelimitse ei auttanut asiaan. Lopuksi oli tässä vaiheessa järkevää siirtää työpyyntö lähitukeen, jotta saadaan asia eteenpäin.

Tiistai 18.07.2023

Päivä alkoi todella hiljaisesti. Ensimmäiseen kahvitaukoon mennessä en ollut saanut vielä yhtään puhelua.

Kahvitauon jälkeen sain linjalta puhelun koskien tulostus ongelmaa. Etäyhteydellä tutkittua asiaa en saanut itse korjattua ongelmaa, joten kysyin kollegoiltani apua. Heidänkään muutamien vinkkien avulla ei auttaneet tässä asiassa, joten siirsin ongelman lähituolle.

Muutamia salasanan vaihdoksia tein päivän aikana, mutta ei ollut mitään sen kummempia puheluita päivän aikana.

Keskiviikko 19.07.2023

Keskiviikko tuntui vielä hiljaisemmalta kuin tiistai päivä. Linjoilta ei tullut kuin muutamia puheluita ja heidän ongelmansa pystyin ratkaisemaan suoraan.

Päiväni kului todella hitaasti, kun ei oikein ollut töitä mitä tehdä.

Torstai 20.07.2023

Torstai päivä oli hieman vilkkaampi. Päivän aikana vastaanottamani puhelut olivat vaihtelevia. Ensimmäisenä sain ongelman vastaan, että tietokone ei yhdisty verkkoon. Pienen selvittelyn jälkeen ei ollut tässä tapauksessa muuta tehtävissä kuin siirtää pyyntö lähitukeen. Kirjautumisongelmia tuli muutamia puheluita. Tässä vaiheessa nämä olivat käyneet jo minulle tutuiksi, joten sain hoidettua nämä helposti.

Lounastauon jälkeen sain puhelun, missä asiakkaalla oli ohjelmiston kanssa ongelmia. Etäyhteydellä tutkittuani asiaa. Päätin poistaa sovelluksen ja asentaa sen takaisin. Tämä ratkaisi hyvin asiakkaan ongelman ja asiakas kertoi olevansa tyytyväinen

Perjantai 21.07.2023

Perjantai oli taas todella hiljainen aamusta ei tullut ollenkaan puheluita. Sain ensimmäisen puhelun hieman ennen lounastaukoa. Asiakkaalla täytyi vaihtaa tietokoneelle salasana.

Loppupäivään mennessä sain vain muutamia puheluita, joissa käyttäjien ongelmat sain ratkaistua nopeasti ja tehokkaasti.

Viikkoanalyysi 8 (vko 29)

Osaamisen kehittäminen merkitsee omien taitojen ja valmiuksien parantamista, mikä vie eteenpäin niin henkilökohtaisella tasolla kuin urallakin. Se voi olla keino saavuttaa tiettyjä tavoitteita, kuten uuden ohjelmiston hallitseminen, mutta se voi myös auttaa selkeyttämään pitkän aikavälin unelmia. Osaamisen kasvattaminen, itsensä kehittäminen, uuden oppiminen ja oman intohimon löytäminen voivat kaikki vaatia aikaa ja panostusta. (Koulutus 2019)

Osaamisen kehittäminen käsittää sekä toiminnan, joka tarkoittaa taitojen ja kykyjen parantamista, että tarkoituksen, joka merkitsee hankittujen taitojen ja kykyjen hyödyntämistä konkreettisissa tehtävissä ja projekteissa. (Koulutus 2019)

Viikon aikana esiintyi useita yleisiä teknisiä ongelmia, kuten salasanan vaihtoja, tulostin ongelmia ja ohjelmiston korjauksia. Jotkin sain ratkaistua suoraan, kun taas toiset vaativat siirtoa lähituolle. Viikko oli todella hiljainen mutta sain opittua kumminkin uutta. Ohjelmistoon liittyvät ongelmat vaativat joissakin tapauksissa poistamista ja uudelleenasettamista. Tämä osoittautui toimivaksi ratkaisuksi ja asiakas oli tyytyväinen saamaansa apuun.

Viimeisin kahden viikon aikana olen kehittynyt paljon niin asiakaspalvelu-, ongelmanratkaisu- että dokumentointitaidoissani. Asiakaspalvelutaidoissa olen oppinut kuuntelemaan ja keskittymään asiakkaaseen tehokkaammin. Ongelmanratkaisussa pystyn tunnistamaan ja ratkaisemaan ongelmat sujuvasti. Kirjoittamisen selkeys on kehittynyt huomattavasti alkutilanteeseen verrattuna.

4 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen kahdeksan viikon ajalta on tuntunut nopealta, mutta hieman vaivalloiselta. Työpäivän päätteeksi olen joutunut kirjoittamaan päiväkirjaa sekä opinnäytetyötä eteenpäin, joten vapaa-aika on jäänyt vähemmälle. Tämä on myös ollut mielelle raskasta, sillä on joutunut tarkastelemaan työpäivien jälkeen työtilanteita, joita on kuvaillut opinnäytetyöhön.

Kahdeksan viikkoa kului pienestä epämukavuudesta huolimatta nopeasti ja tällainen rypistys kasvatti minua ihmisenä.

Olen kehittynyt ammatillisesti ja Service Desk -työntekijänä kahdeksan viikon aikana paljon. Isoimpana kehityskohteena on ollut asiakaspalvelutaidot sekä viestintä ja kirjoitustaidot. Lisäksi kehitystä on tullut ongelmanratkaisutaidoissa ja englannin kielen puhumisessa.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on opettanut minulle sitoutumista. Olen oppinut sitoutumaan säännölliseen kirjoitusprosessiin ja huomaan, miten pienet edistysaskeleet voivat johtaa suurempiin tuloksiin ajan mittaan. Olen myös oppinut sopeutumaan aikatauluihin ja tarvittaessa muokkamaan suunnitelmia.

Kirjoittamis- ja viestintä taidot ovat kehittyneet opinnäytetyön aikana. Olen oppinut kirjoittamaan hieman paremmin ja tuomaan ajatuksiani selkeämmin esille. Nämä taidot ovat olennaisia työtehtävissäni, oli kyse sitten raportoinnista, viestinnästä kollegoiden tai asiakkaiden kanssa.

Tulevaisuudessa osaamiseni kehittäminen on olennainen osa ammatillista kasvuani. Aion kasvat-
taa teknistä oppimistani, sillä teknologia kehittyy jatkuvasti. Haluan pitää itseni ajan tasalla uusimista laitteista, ohjelmistoista ja teknologisista trendeistä. Aioin syventää osaamistani teknisten ongelmien ratkaisussa. Tämä sisältää monimutkaisten ongelmien hahmottamisen, nopean reagoinnin ja tehokkaan yhteistyön muiden teknisten asiantuntijoiden kanssa.

Opinnäytetyön kirjoittaminen päivittäin oli haastavaa, mutta samalla opettavaista. Tämä prosessi kehitti minua ammatillisesti ja tarjosi mahdollisuuden nähdä selkeästi oman kehitykseni viikkojen kuluessa.

Olen huomannut, että opinnäytetyön päivittäinen kirjoittaminen on vahvistanut kirjoitustaitojani merkittävästi. Prosessin aikani opin ilmaisemaan ajatukseni entistä selkeämmin. Vaikka nyt jälkikäteen huomaan, että olisin voinut lisätä tekstiä viikoittaisten kirjoitukseni joukkoon. Päivittäinen kirjoittaminen on vaikuttanut myönteisesti kirjoitustaitoihini.

Lähteet

Businesscredit. 2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät. Businesscredit. Luettavissa: <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat> Luettu: 24.08.2023.

Catalyst suomi s.a. Ongelmanratkaisu. Luettavissa: <https://www.catalystteambuilding.fi/info/ongelmanratkaisu> Luettu: 05.09.2023.

Dialok. 2023. Asiakaspalvelun trendit vuonna 2023. Dialok. Luettavissa: <https://www.dialok.fi/asiakaspalvelu/asiakaspalvelun-trendit-vuonna-2023/> Luettu: 29.08.2023.

Heikkilä, L. 2018. Kommunikoinnin ja vuorovaikuttamisen parantaminen järjestön X työyhteisössä. 4.2. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151532/Liinu_Heikkila.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 05.09.2023.

Koulutus. 2019. Mitä on osaamisen kehittäminen?. Luettavissa: <https://www.koulutus.fi/op-paat/mita-on-osaamisen-kehittaminen-15630> Luettu: 04.09.2023.

Kukkola, E. 2021. Tiimityön onnistuminen edellyttää hyvää johtamista. Luettavissa: <https://peruspe-liajohtaja.com/2021/11/21/tiimityon-onnistuminen-edellyttaa-hyvaa-johtamista/> Luettu: 06.09.2023.

Louvina. 2021. Mitä hyvän ja kokonaisvaltaisen asiakaspalvelun pitäisi sisältää. Louvina. Luettavissa: <https://luovina.fi/hyva-asiakaspalvelu/> Luettu: 28.08.2023.

Mieli. 2021. Vuorovaikutus työyhteisössä. Luettavissa: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tieto-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/> Luettu: 06.09.2023.

Nyyti ry s.a. Ongelmanratkaisu. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/ajatukset/ongelmanratkaisu/> Luettu: 28.08.2023.

Opetushallitus s.a. Uusi työntekijä on aluksi aivan pihalla, ja se on hienoa. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/uusi-tyontekija-aluksi-aivan-pihalla-ja-se-hienoa> Luettu: 27.08.2023.

sotenavigaattorit s.a. Osaamisen kehittämisen käytännöt työpaikoilla. Luettavissa: [https://sotenavigaattori.fi/osaaminen-tulevaisuuden-tarpeisiin/osaamisen-kehittämisen-kaytannot-tyopaikoilla/](https://sotenavigaattori.fi/osaaminen-tulevaisuuden-tarpeisiin/osaamisen-kehittamisen-kaytannot-tyopaikoilla/) Luettu: 04.09.2023.

Vikman, V. 2022. Aloitatko uuden työn? Lue, mitä kannattaa tehdä ensimmäisen kuukauden aikana. Duunitori. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/uusi-tyopaikka> Luettu: 27.08.2023.