



## **Service Desk -tukihenkilön päiväkirja**

Juho Kortelainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittelyn tradenomi

Amk-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Juho Kortelainen
<b>Tutkinto</b> Tietojenkäsittelyn tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Service Desk -tukihenkilön päiväkirja
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 50
<p>Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurataan Yritys X:ssä työskentelevän Service Desk -tukihenkilön ammatillista kehittymistä kahdeksan viikon seurantajakson ajan, joka sijoittuu ajalle 2.9.2024 – 10.11.2024. Seurantajakso koostuu päivittäisistä merkinnöistä ja jokaisen viikon päätteeksi tehdystä viikkoanalyysistä, jossa tarkastellaan tietoperustan avulla kulunutta viikkoa ammatillisen kehittymisen teemojen kannalta. Teemoiksi on valittu ongelmanratkaisutaidot, oman ajankäytön hallinta sekä tiimityöskentely oman tiimin sisällä.</p> <p>Yritys X on kansainvälisesti toimiva tietotekniikan yritys, joka tarjoaa asiakasyrityksilleen palvelu- ja laitteistoratkaisuja. Service Desk -palvelun tarkoituksena on tarjota teknistä tukea asiakasyritysten työntekijöille laitteisiin, ohjelmistoihin ja järjestelmiin liittyvissä ongelmissa. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Service Desk -tukihenkilöihin eri kanavien, kuten puhelimen, chatin tai sähköpostin kautta.</p> <p>Ennen seurantajakson raportointia kuvataan opinnäytetyön tekijän lähtötilanne. Lähtötilanteen kuvauksessa analysoidaan omaa osaamista työtehtävissä, esitellään keskeiset sidosryhmät ja kuvataan työpaikan vuorovaikutustilanteita.</p> <p>Lopussa olevassa pohdinnassa tarkastellaan seurantajakson aikana tapahtunutta ammatillista kehittymistä suhteessa lähtötilanteeseen. Pohdinnassa huomattiin ammatillista kehittymistä kaikkien valittujen teemojen osalta, opittiin työtehtävissä hyödynnettäviä uusia menetelmiä ja löydettiin tapoja kehittää osaamista edelleen opinnäytetyön jälkeen. Koko opinnäytetyön prosessista opittiin aikatauluttamisen tärkeys ja huomattiin kehityskohteita lähteiden hyödyntämisestä viikkoanalyseissä.</p>
<b>Asiasanat</b> Service Desk, tukihenkilö, päiväkirjaopinnäytetyö

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	3
2.2	Sidosryhmien esittely .....	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	5
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen .....	7
3.1	Seurantaviikko 1.....	7
3.2	Seurantaviikko 2.....	11
3.3	Seurantaviikko 3.....	13
3.4	Seurantaviikko 4.....	17
3.5	Seurantaviikko 5.....	21
3.6	Seurantaviikko 6.....	26
3.7	Seurantaviikko 7.....	32
3.8	Seurantaviikko 8.....	39
4	Pohdinta.....	48
	Lähteet.....	50

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena. Opinnäytetyön aikana seurataan Service Desk -tukihenkilön päivittäisiä työtehtäviä 8 viikon ajan, ja jokaisen viikon päätteeksi tehdään viikkoanalyysi. Seurantajakso alkaa 2.9.2024 ja päättyy 10.11.2024. Välissä on 2 viikon loma 30.9–13.10.

Yritys X on kansainvälisesti toimiva tietotekniikan yritys, joka tarjoaa asiakasyrityksilleen palvelu- ja laitteistoratkaisuja. Service Desk -palvelun tarkoituksena on tarjota teknistä tukea asiakasyritysten työntekijöille laitteisiin, ohjelmistoihin ja järjestelmiin liittyvissä ongelmissa. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Service Desk -tukihenkilöihin eri kanavien, kuten puhelimen, chatin tai sähköpostin kautta.

Keskeisimpiin vaadittuihin osaamisiin Service Desk -työssä kuuluu asiakaspalvelutaito, ongelmanratkaisutaidot, tiedonhaun taidot, kommunikaatiotaidot sidosryhmien kanssa ja yleisen tietotekni- sen taidon lisäksi tuntemus omassa työssä käytettävistä sekä asiakasyritysten käyttämistä järjes- telmistä.

Tässä opinnäytetyössä ammatillisen kehittymisen teemoiksi valittiin ongelmanratkaisutaidot, oman ajankäytön hallinta sekä tiimityöskentely oman tiimin sisällä. Valittujen teemojen avulla tavoitteena on kehittää omaa osaamista tehokkaammaksi ja itsevarmemmaksi päivittäisten merkintöjen sekä viikkoanalyysien kautta. Ammatillisen kehittymisen teemoihin ei sisällytetä asiakaspalvelua tai vuo- rovaikutustilanteita oman tiimin ulkopuolella olevien tukitahojen kanssa.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu työssä esiintyviä keskeisiä ammattikäsitteitä.

Taulukko 1. Keskeiset ammattikäsitteet

Käsite	Kuvaus
<b>Service Desk -tukihenkilö</b>	Henkilö, joka tarjoaa teknistä tukea asiakasyrityksen työntekijöille laitteisiin, ohjelmistoihin ja järjestelmiin liittyvissä ongelmissa sekä tarvittaessa eskaloi työpyyntöjä eteenpäin toisille tukitahoille.
<b>Asiakas</b>	Asiakasyrityksen työntekijä, kenelle teknistä tukea tarjotaan. Voi- daan kutsua myös käyttäjäksi.
<b>Työpyyntö</b>	Käyttäjän tekemä pyyntö, joka liittyy esimerkiksi ongelman ratkai- suun, uuden laitteen käyttöönottoon tai järjestelmämuutokseen.

<b>Käsite</b>	<b>Kuvaus</b>
<b>ServiceNow</b>	Järjestelmä, jota käytetään Service Desk -työssä työpyyntöjen hallintaan ja seurantaan.
<b>Työjono</b>	ServiceNow-järjestelmässä oleva lista avoimista työpyynnöistä, joita tukihenkilöt käsittelevät tärkeysjärjestyksessä.
<b>Etäyhteys</b>	Yhteys, jonka tukihenkilö voi muodostaa verkon yli käyttäjän koneeseen riippumatta fyysisestä sijainnista.
<b>VPN (Virtual Private Network)</b>	Suojattu verkkoyhteys, jonka avulla voidaan turvallisesti käyttää yrityksen sisäisiä resursseja internetin kautta.
<b>MFA (Multi-Factor Authentication)</b>	Monivaiheinen tunnistautuminen, joka lisää tietoturvaa vaatimalla käyttäjältä useamman kuin yhden tunnistautumistavan, kuten salasanan ja tekstiviestikoodin.
<b>Eskalointi</b>	Työpyynnön ohjaaminen eteenpäin toisen asteen tuelle, yleensä asiantuntijatiimille, jotka ovat erikoistuneet kyseisen ongelman ratkaisemiseen.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa kerron omista työtehtävistäni, osaamisestani sekä tavoitteista liittyen ammatilliseen kehittymiseen. Esittelen myös työssäni esiintyvät sidosryhmät ja käyn läpi eri vuorovaikutustilanteita, joita kohtaan työpaikassa.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Konkreettisinä työtehtävinäni Service Desk -tukihenkilönä on asiakkaiden tekemien työpyyntöjen ratkaiseminen, tulivat ne sitten puhelimitse, chatin kautta tai avoimen työjonon kautta, tai tarpeen mukaan eskaloiminen toisen asteen tuille.

Olen päivittäin koko työvuoron ajan linjassa valmiina vastaanottamaan yhteydenottoja asiakkailta, jotka suurimmaksi osaksi tapahtuvat puhelimen välityksellä. Kun asiakas ottaa yhteyttä, hän aluksi antaa kuvauksen ongelmastaan, jonka jälkeen kysyn tarkentavia lisätietoja ja kirjaan ne tarkasti ylös. Kun olen saanut kerättyä tarpeeksi tietoa ongelmasta ja minulla on ymmärrys sen mahdollisesta syystä, pyrin ratkaisemaan ongelman ensimmäisellä yhteydenotolla, mutta haastavammissa tapauksissa tai tilanteissa, joissa minulla ei ole tarvittavia oikeuksia, eskaloin työpyynnön eteenpäin.

Työssä tarvitaan asiakaspalvelutaitoja, ongelmanratkaisutaitoja, tiedonhaun taitoja, kommunikointitaitoja sekä tietoteknistä osaamista. Asiakkaan ottaessa yhteyttä on tärkeää pysyä rauhallisena ja ottaa ensin asiakas ihmisenä vastaan sen sijaan, että lähtee suoraan ratkomaan ongelmaa. Täytyy myös muistaa, että useimmiten asiakkaiden tietotekniset taidot eivät ole samalla tasolla kuin itsellä, joten heille pitää osata selittää asiat ja termit selkokielellä, jotta he ymmärtävät mistä on kyse. Hyvät ongelmanratkaisutaidot auttavat oikeiden kysymysten kysymisessä, mikä mahdollistaa ongelman syiden nopean tunnistamisen, jolloin säästetään omia sekä asiakkaan resursseja. Kun ongelman syy on tiedossa, aikaisemmin opitun tiedon hyödyntäminen sekä tehokas tiedonhaku auttavat paljon ratkaisun löytämisessä. On myös tärkeää oppia tunnistamaan milloin olisi tehokkaampaa pyytää tiimiltä apua tai eskaloida työpyyntö toiselle asteelle sen sijaan, että jää yksin selvittämään ongelmaa.

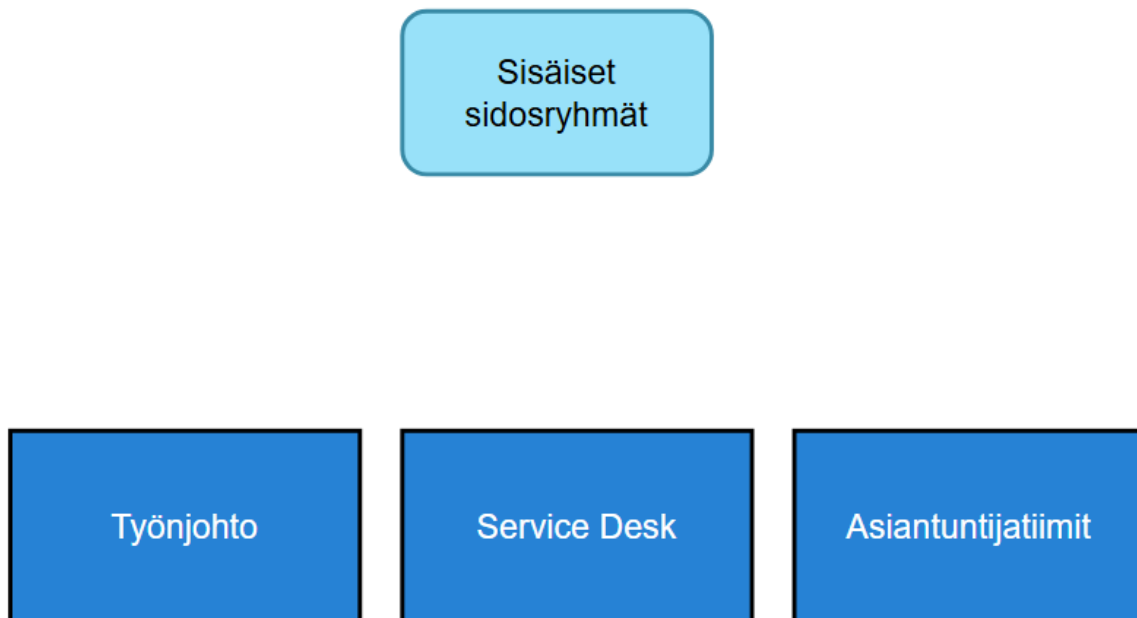
Olen työskennellyt tähän mennessä Service Desk -tukihenkilönä hieman yli vuoden, joten suurin osa tarvittavasta osaamisesta on tullut töiden kautta. Tiimityöskentelyn taitoja ja tietoteknistä taitoa on myös kertynyt tätä ennen koulun sekä vapaa-ajan kautta esimerkiksi kouluprojekteissa työskentelystä ja omien laitteiden ongelmien selvittelystä.

Koen olevani tällä hetkellä taitava suoriutuja, koska pystyn hoitamaan työtehtäviä itsenäisesti vaa- ditulla tasolla ja osaan usein tarjota omaa osaamistani myös tiimini jäsenille, jos he pyytävät apua

työpyyntöjen kanssa. Välillä törmään ongelmiin, joissa joudun itse kysymään neuvoja tiimiläisiltäni. Tavoitteenani on kehittyä yhä kokeneemmaksi asiantuntijaksi ja tuoda esille omien kokemuksieni kautta tehokkaampia toimintatapoja tiimilleni. Minun tulisi keskittyä ainakin tarkkuuteen muistiinpanojen tekemisessä, varsinkin haastavammissa työpyynnöissä, jotta voin hyödyntää niitä jatkossa samankaltaisissa tilanteissa.

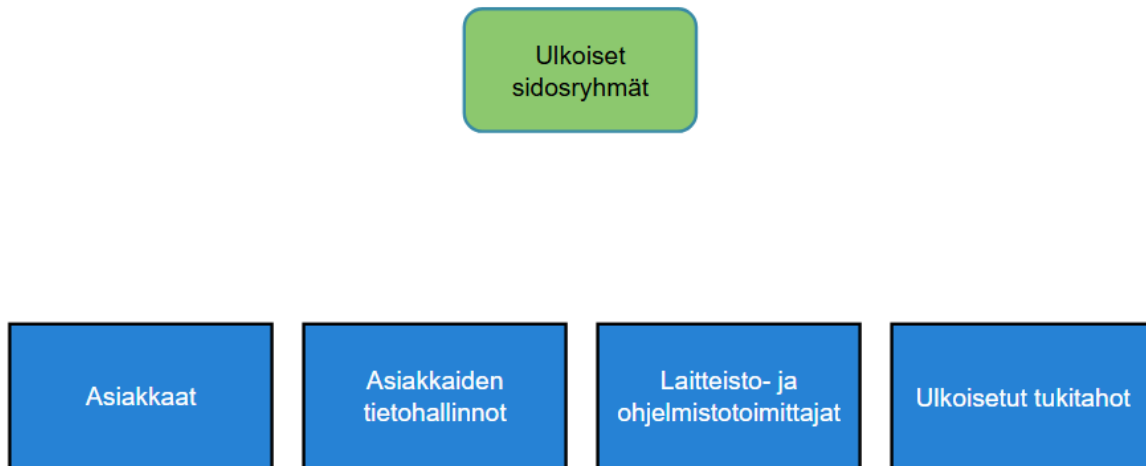
## 2.2 Sidosryhmien esittely

Sisäisiin sidosryhmiin työtehtävissäni kuuluvat Service Desk, jossa itse työskentelen, työnjohto eli esihenkilöt ja asiakasvastaavat sekä asiantuntijatiimit eli toisen asteen tuet. Service Desk on ensimmäinen taho, kenen kanssa asiakas on vuorovaikutuksessa ongelmatilanteissa. Service Deskin intressinä on tuoda esille asiantuntevaa ja nopeaa asiakaspalvelua, jotta loppukäyttäjillä on luottamus siihen, että he saavat apua, kun sitä tarvitsevat. Saman intressin jakavat työnjohto, jotka ohjaavat Service Deskin toimintaa jakamalla resursseja järkevästi pitäen yllä laadukkaan ja tehokkaan palvelun, sekä asiantuntijatiimit, jotka tukevat Service Deskin toimintaa haastavammissa tilanteissa hyödyntämällä omaa syvällisempää ammattiosaamistaan.



Kuva 1. Sisäiset sidosryhmät

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakasyritykset ja niiden työntekijät eli loppukäyttäjät, laitteisto- ja ohjelmistotoimittajat, asiakkaiden tietohallinnot sekä ulkoistetut tukitahot. Ulkoiset sidosryhmät voivat olla vuorovaikutuksessa suoraan Service Deskin kanssa tai keskenään esimerkiksi laitteiden tilauksessa, tunnusten tilauksissa tai ongelmatilanteissa ohjelmistojen kanssa, joihin Service Desk ei tarjoa tukea. Keskeisenä intressinä on laitteistojen, ohjelmistojen sekä tunnusten kunnossapito, jotta asiakasyrityksen työntekijöiden työnteko ei keskeydy.



Kuva 2. Ulkoiset sidosryhmät

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Kohtaan päivittäin useita vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa, koska työtehtäväni koostuvat melkein kokonaan työpyyntöjen selvittämisestä. Suurin osa vuorovaikutuksesta tapahtuu puhelimitse, mutta keskustelen asiakkaiden kanssa kirjallisesti myös chatin tai sähköpostin välityksellä. Kollegoihin ja työnjohtoon olen yhteydessä yleensä Teamsin välityksellä, jolloin autamme toisiamme työpyynnöissä sekä tiedotamme esimerkiksi laajemmista häiriöistä, jolloin saamme tiedon perille myös asiakkaille nopeasti. Työnjohto ilmoittaa myös Teamsin kautta tärkeistä uudistuksista tai muutoksista liittyen Service Deskin työtehtäviin. Näitä ilmoituksia käydään myös muiden asioiden ohella läpi palavereissa, jotka pidetään pääosin toimistolla, jolloin vuorovaikutustilanteita sisäisten sidosryhmien kanssa tapahtuu enemmän kasvatusten. Asiantuntijatiimien kanssa Service Desk keskustelee lähinnä työpyyntöjen kautta. Laajemmista asioista asiantuntijatiimit ovat yhteydessä työnjohtoon, jotka jakavat tiedon eteenpäin Service Deskille.

Asiakkaiden lisäksi ulkoisista sidosryhmistä saatan olla vuorovaikutustilanteissa myös ulkoistettujen tukitahojen kanssa, jotka voivat esimerkiksi valvoa asiakkaiden tunnuksilla tapahtuvia tietoturvahälytyksiä. Hälytysten sattuessa, he keräävät tiedot tapahtumista ylös ja antavat Service Deskille toimenpiteet, jotka teemme asiakkaiden kanssa tietoturvan ylläpitämiseksi.

Vuorovaikutustilanteissa on tärkeää osata kuunnella aktiivisesti ja kommunikoida selkeästi. Haasteita tilanteisiin voi tuoda kielimuurit, monimutkaiset ja uudet ongelmat sekä kiireellisyys. Etenkin, jos asiakkaalla on kiire palata takaisin omiin työtehtäviinsä, voi vuorovaikutustilanne olla todella stressaava. Kiireessä täytyy muistaa lisätä työpyyntöön kaikki oleellinen tieto, kun se eskaloidaan toisen asteen tuelle, jotta heidän ei tarvitsisi myöhemmin palauttaa työpyyntöä Service Deskille ja kysyä lisätietoja. Vuorovaikutustaitoni ovat kehittyneet paljon työtehtävien alusta, mutta minun pitäisi kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan kohtaamiseen esimerkiksi puhelun alussa. Lähden usein suoraan ratkomaan ongelmaa, mikä on hieman nopeampaa, mutta empaattisempi suhtautuminen itse asiakkaaseen luo ystävällisempää asiakaspalvelua.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa käyn läpi työtehtäviäni 8 viikon seurantajakson ajan. Seurantajakso koostuu päivittäisistä merkinnöistä, ja jokaisen viikon päätteeksi teen viikkoanalyysin, jossa käyn läpi kuluneen viikon tapahtumia ja pohdin suoriutumistani ammatillisen kehittymisen tavoitteiden kannalta.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

##### **Maanantai 2.9.2024**

Viikon ensimmäiset työpäivät ovat yleensä kiireisiä, joten tavoitteena tälle päivälle oli ottaa vastaan paljon puheluita ja pitää työjono melko tyhjänä, jotta työtä ei kasaannu loppuviikolle.

Aloitin päivän ottamalla vastaan puhelun, jossa uudella työntekijällä oli ongelmia avata Teams-sovellus. Kun sain selvitettyä, että ongelma johtuu puutteellisesta lisenssistä, eskaloin työpyynnön toisen tason tuelle, ketkä pystyvät korjaamaan ongelman. Palasin heti puhelinlinjaan ja toinen asiakas soitti, että hän ei pääse kirjautumaan koneelle. Ongelma oli nopea ratkaista vaihtamalla hänelle salasana.

Suurin osa päivän puheluista olivat samanlaisia, joissa tein asiakkaille uusia salasanoja tai selvitin ongelmia uusille työntekijöille tilatuissa tunnuksissa. Tunnuksiin liittyvät ongelmat ovat yleensä melko nopeita ja yksinkertaisia ratkaista, joten sain otettua päivän aikana monta puhelua vastaan.

Suoritin myös muutaman asennuskeikan, jotka veivät aikaa, mutta eivät olleet teknisesti vaativia. Asennuksien valmistumista odotellessa kävin samalla läpi oman Teams-ryhmäni viestejä, jotta mitään tärkeitä ilmoituksia ei mene ohi, ja saan autettua kollegoitani, jos he pyytävät apua työpyyntöjen kanssa. Kävin myös läpi sähköpostiani, johon tulee etenemisilmoitukset avoinna olevista työpyynnöistä, jolloin huomaan, kun aiempi työpyyntö sulkeutuu tai jos se tarvitsee vielä huomiota.

##### **Tiistai 3.9.2024**

Tiistai oli taas todella kiireinen, ja otin jatkuvasti vastaan puheluita koko työvuoron ajan. Aamupäivällä yhdellä asiakkaalla oli ongelmia puhelinsovelluksen kanssa, jonka ongelmiin en ole aikaisemmin törmännyt itse. Jouduin käyttämään hieman enemmän aikaa selvittelyyn, mutta löysin ongelman syyn sekä ratkaisun sovelluksen käyttöohjeista. Selitin asiakkaalle, miten ongelman saa ratkaistua ja jaoin hänelle myös käyttöohjeet.

Aamupäivän muissa puheluissa ongelmat olivat melko helppoja ratkaista. Muutama puhelu liittyi uusien työntekijöiden tunnustilauksiin mitkä eivät olleet vielä valmistuneet, joten laitoin niistä kiireh-  
dintäpyynnön tunnuksia hallinnoivalle tiimille.

Päivän viimeisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmia koneen ja tulostimen välisen yhteyden kanssa. Samanlaista ongelmaa ei ole tullut aikaisemmin itselle vastaan, joten otin etäyhteyden asi-  
akkaan koneelle ja yritin selvittää mistä ongelma johtuu. En löytänyt ollenkaan ratkaisua, joten pää-  
tin laittaa työpyynnön eteenpäin lähituella, jotta he voivat käydä tutkimassa ongelmaa paikan  
päällä.

### **Keskiviikko 4.9.2024**

Päivä alkoi normaaliin tapaan ottamalla heti vastaan puhelun. Asiakkaalla tulee olemaan etäpäivä  
perjantaina, joten hän halusi varmistaa, että pääsee muodostamaan suojatun yhteyden kaupungin  
resursseihin. Tarkistin, että asiakkaan tunnukselta löytyy vaadittavat oikeudet, jonka jälkeen ohjeis-  
tin, miten hän saa jaettua puhelimesta verkkoyhteyden koneelle sekä miten VPN-yhteyden muo-  
dostaminen tapahtuu.

Aamupäivällä tuli monta puhelua yhden sovelluksen jumittumisesta, jota on tapahtunut toistuvasti  
sovelluksen uuden päivityksen jälkeen. Sain ratkaistua jumittumiset resetoimalla sovelluksen ase-  
tukset, ja jaoin käyttäjille ohjeet, miten he pystyvät tekemään resetoinnin itse, jos samaa ongelmaa  
esiintyy uudelleen. Tallensin kirjoittamani ohjeet myös itselleni, jotta voin kopioida ja jakaa ne myö-  
hemmin myös muille asiakkaille. Viestittelimme ongelmasta myös Teams-ryhmäni kanssa, jotta  
saamme vietyä ongelmasta tietoja eteenpäin sovelluksesta vastaavalle tiimille pysyvää korjausta  
varten.

Lounaan jälkeen otin chatin kautta vastaan työpyynnön, jossa asiakkaalla oli ongelma puhelinti-  
lauksen kanssa. Hänelle puhelimen mukana toimitettu SIM-kortti oli ehtinyt vanhentua toimituksen  
aikana, joten laitoin työpyynnön eteenpäin toisen tason tiimille, jotka voivat lähettää asiakkaalle  
uuden kortin. Loppupäivän ajan jatkoin puheluiden vastaanottamista, ja mitään haastavampaa on-  
gelmaa ei tullut vastaan. Sovin myös seuraavalle päivälle ajan yhden asiakkaan kanssa, jotta voin  
auttaa häntä uuden työpuhelimien käyttöönotossa.

### **Torstai 5.9.2024**

Aamulla asiakkaita oli jo valmiiksi odottamassa puhelinlinjalla, joten aloin heti ottamaan puheluita  
vastaan. Kolmessa puhelussa peräkkäin vaihdoin asiakkaille salasanat, jotta he pääsevät kirjautu-  
maan koneelle.

Yhdellä asiakkaalla oli ongelmia koneen verkkoyhteyden kanssa, mutta se oli onneksi helppo ratkaista. Jostain syystä koneen WLAN oli vain mennyt pois päältä, joten verkkoyhteys alkoi heti toimimaan, kun asiakas laittoi sen takaisin päälle.

Lounaan jälkeen soitin asiakkaalle avustaakseni häntä puhelimen käyttöönotossa. Hänelle ei tullut kaksivaiheisen tunnistautumisen vahvistuskoodia työpuhelimeen, jota hän oli ottamassa käyttöön, joten vaihdoimme hänen tunnuksellaan olevan numeron, että hän saa koodin henkilökohtaiseen puhelimeensa. Vahvistuskoodi tuli tällä kertaa perille ja saimme työpuhelimen otettua käyttöön, jonka jälkeen vaihdoimme työnumeron takaisin tunnukselle.

Loppupäivän aikana tuli täysin uusi ongelma vastaan. Asiakas yritti skannata asiakirjaa tulostimelta sähköpostiin, mutta se ei ikinä tullut perille. Asiakas epäili, että skannausta varten oleva palvelin oli päivittynyt, joten etsin tikettijärjestelmästä vastaavia tapauksia, jotta saisimme vahvistettua, että ongelma johtuu juuri tästä. Täysin vastaava tapaus löytyikin ja asiakas oli oikeassa, joten saimme ongelman ratkaistua nopeasti päivittämällä uuden palvelimen osoitteen asiakkaan koneella.

### **Perjantai 6.9.2024**

Perjantai oli yhtä kiireinen kuin viikon muut päivät. Otin heti työvuoron alkaessa puhelun vastaan ja asiakkaalla oli ongelmaa yhden sovelluksen jumittumisen kanssa. Tiesin heti aiempien puheluiden perusteella, miten ongelman saa ratkaistua nopeasti, joten otin etäyhteyden asiakkaan koneelle ja ohjeistin sovelluksen korjaamisessa.

Aamupäivällä minulle tuli puhelu ja chatti samaan aikaan. Kumpikaan ongelmista eivät onneksi olleet kovin monimutkaisia, joten pystyin keskittymään molempiin ja sain ratkaistua asiakkaiden ongelmat.

Illtapäivällä tuli normaalia pitkäkestoisempi keikka. Asiakkaalla ei näkynyt SAP-sovelluksessa ollenkaan yhteyksiä muihin järjestelmiin, joten päätimme tehdä sen uudelleenasetuksen, mikä on yleensä auttanut vastaaviin ongelmiin. Asennuksessa kesti kauan, koska asiakkaalla oli VPN-yhteys päällä ja kone oli yhdistettynä työpuhelimen verkkoon, joka toimi hitaasti. Asennuksen lopulta valmistuttua saimme testattua uudelleen sovellusta, mutta se ei siltikään toiminut. Koska asiakkaalla oli loppumassa työpäivä, päätin ohjata työpyynnön toisen asteen tuelle, jotta he voivat tarkistaa johtuisiko ongelma koneesta vai onko asiakkaan tunnuksessa jotain ongelmaa.

## Viikkoanalyysi 1

Tämä viikko oli todella kiireinen, ja otin puhelinlinjassa jatkuvasti vastaan puheluita. Sain paljon tunnuksiin ja salasanoihin liittyviä työpyyntöjä, jotka osaan ratkaista jo todella nopeasti ilman, että minun tarvitsee lukea niistä ohjeita.

Työpyynnöissä, joissa tein ohjelmistojen asennuksia, käytin hyödyksi ajan seurailemalla Teams-keskusteluita ja avoinna olevia työpyyntöjä, jotta mitään tärkeää ei mennyt ohi. Teams-sovellus ei ole minulla kuitenkaan jatkuvasti näytöllä esillä, joten olisi ehkä hyvä siirtää se samalle näytölle, jossa pidän muistiinpanojani. Tällöin pystyisin seuraamaan keskusteluja paremmin samalla, kun autan asiakkaita työpyynnöissä, joissa ei tehdä asennuksia.

Suurimpana haasteena vaikeammissa työpyynnöissä oli toimiminen tehokkaasti, jotta saan ratkaistua ongelmat nopeasti. Ongelmatilanteissa, joissa en itse löytänyt ratkaisua, olisin voinut eskaloida työpyynnön nopeammin toisen asteen tuelle, jotta pääsen takaisin puhelinlinjaan vastaanottamaan uusia puheluita.

Usein asiakkaiden ongelmat ovat tulleet aiemmin jollekin toisellekin vastaan. Tikettijärjestelmästä etsiessä vastaavia tapauksia löytyy useasti suoraan ratkaisu tai oikea toisen asteen tuki, kenelle työpyyntö täytyy eskaloida. Tikettijärjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen kehittäisi ongelmanratkaisutaitojani.

(Nyyti ry s.a) kertoo strategisen ongelmanratkaisun ensimmäisen askeleen olevan ongelman määrittely. Ennen ratkaisua täytyy tietää tarkalleen, mikä kohdattu ongelma on. Service Desk -työssä on tärkeää selvittää asiakkaalta kaikki mahdolliset taustatiedot ongelmasta, kuten millaisessa tilanteessa hän huomasi ongelman, millä tavalla sovelluksen tai järjestelmän pitäisi normaalisti toimia, ja milloin se on viimeksi toiminut.

Perjantain viimeisessä haastavammassa työpyynnössä olisin voinut selvittää asiakkaalta tarkemmin edellä mainittuja taustatietoja, sillä lopulta selvisi, että asiakas on ensimmäistä kertaa käyttämässä järjestelmää ja ongelma johtui hänen tunnukseltaan puuttuvista oikeuksista. Olisimme voineet päätyä ratkaisuun, jossa ohjaan työpyynnön ensin toisen tason tuelle tunnusten tarkistusta varten, ja olisimme välttyneet turhalta ajalla vievältä uudelleenasettelulta.

## 3.2 Seurantaviikko 2

### Maanantai 9.9.2024

Maanantaina puhelinlinjassa oli taas asiakkaita odottamassa, kun aloitin työvuoroni. Asiakkaalla oli ongelmia kirjautua uudella tunnistekortilla tulostimelle, ja huomasin että hänen tunnukselleen oli jäänyt vanhan kortin tiedot. Poistin vanhan kortin asiakkaan tiedoista, jotta hän voi käydä seuraavana päivänä rekisteröimässä uuden kortin tulostimelle. Sovimme, että hän ilmoittaa seuraavana päivänä autoiko tämä ongelmaan.

Seuraavat kaksi puhelua olivat samanlaisia. Asiakkaat olivat uusia työntekijöitä eikä heillä toiminut Outlookin työpöytäsovellus. Tarkistin molempien tapauksissa heidän Office-lisenssinsä ja huomasin, että molemmilla on oikeudet käyttää vain Outlookin selainversiota ja työpöytäsovelluksen käyttö on tarkoituksella estetty. Ohjeistin molemmissa tapauksissa mitä kautta selainversion saa auki.

Aamupäivällä tuli myös hieman harvinaisempi tapaus vastaan. Asiakkaalla oli jäänyt työpuhelin vahingossa junaan, joten hän soitti henkilökohtaisesta puhelimestaan meille ja kysyi, kuinka tällaisessa tilanteessa tulee toimia. Otin hänen liittymänsä tiedot ylös, ja eskaloin työpyynnön toisen asteen tuelle, jotta liittymä saadaan suljettua siltä varalta, että puhelin päätyisi vääriin käsiin. Ohjeistin samalla, miten hän saa tilattua uuden liittymän sekä puhelimen kadonneen tilalle.

Iltapäivällä puheluita tuli jatkuvasti, mutta suurin osa ongelmista oli helppoja ja sain ratkaistua ne itse. Päivän viimeinen puhelu tuli juuri ennen työvuoroni loppumista ja se koski puhelimen käyttöönottoa. Päätin katsoa sen asiakkaan kanssa yhdessä loppuun sillä, jos olisimme jättäneet käyttöönoton kesken olisi se todennäköisesti seuraavana päivänä pitänyt aloittaa kokonaan alusta.

### Tiistai 10.9.2024

Tiistaina työvuoron alkaessa ei tullut heti puhelua, joten kävin läpi sähköpostiani ja vanhoja auki olevia työpyyntöjä. Minulla oli myös yksi yrityksen vaatima kurssi käymättä, joten aloitin tekemään sitä. En ehtinyt tekemään kovin pitkään sitä, kun minulle tuli päivän ensimmäinen puheluni. Kyseessä oli taas ongelma yhden sovelluksen jumittumisen kanssa, joten se oli nopea ratkaista.

Aamupäivällä tuli paljon puheluita salasanojen vaihdoista. Puheluiden välissä jatkoin kurssin tekoa pienissä osissa, ja sain tehtyä sen valmiiksi ennen lounasta.

Lounaan jälkeen sain puhelun, jossa asiakas oli huomannut ongelman työpuhelimensa liittymänsä kanssa. Hänen kollegansa olivat yrittäneet tavoitella häntä, mutta mitkään puhelut eivät tulleet perille. Otin hänen liittymänsä tiedot ylös ja laitoin työpyynnön eteenpäin toisen asteen tuelle, jotta he voivat tarkistaa mistä ongelma johtuu.

Iltapäivällä tuli myös yksi puhelu, jossa jouduin käyttämään englantia. Tiettyjen termien kääntäminen englanniksi oli hieman vaikeaa äkkiseltään, mutta sain kysytyä asiakkaalta tarvittavat tiedot, jotta pystyin selvittämään mistä hänen koneellensa kirjautumisen ongelma johtui. Hänellä oli uudet tunnukset, joihin oli saanut salasanan mikä oli ehtinyt vanhentua ennen ensimmäistä kirjautumista. Vaihdoin hänelle salasanan ja varmistin, että koneelle kirjautuminen onnistuu.

### **Keskiviikko 11.9.2024**

Kiireisyys jatkui keskiviikkona ja rupesin ottamaan puheluita vastaan heti työvuoron alussa. Mitään kovin vaikeaa ei tullut vastaan, mutta yhdellä asiakkaalla oli ongelmia puhelinjärjestelmän kanssa, josta ei ollut itsellä kovinkaan paljon tietoa. Otin asiakkaan koneelle etäyhteyden ja otin kuvakaappaukset talteen, jotka laitoin ongelman kuvauksen kanssa toisen asteen tuelle, jotta ongelma saataisiin nopeammin ratkaistua sen sijaan, että jatkaisin itse selvittelyä.

Aamupäivällä tuli myös muutamia puheluita saman sovelluksen ongelmasta kuin aiemmin. Sain selvitettyä puhelut ilman etäyhteyttä ohjeistamalla asiakkaita, kuinka he voivat itse ratkaista ongelman, ja laitoin heille työpyynnön ratkaisuun myös kirjalliset ohjeet, joten jos ongelmaa esiintyy uudelleen, voivat he kokeilla samoja toimenpiteitä ilman, että tarvitsee soittaa meille.

Iltapäivällä tuli haastavampi ongelma vastaan. Asiakas oli vaihtanut itse salasanan, jonka jälkeen oli huomannut, että vanha salasana toimii yhä koneelle kirjautuessa, muttei Intraan, johon tulisi päästä samoilla tunnuksilla. Uusi salasana toiminut asiakkaalla ollenkaan. Tarkistin käyttäjän tiedoista, että salasanan vaihto näkyi tunnuksella, mutta viimeisin kirjautuminen koneelle ei vastannut aikaa, jolloin käyttäjä oli oikeasti viimeksi kirjautunut. Koska käyttäjä oli ollut etänä muttei hänellä ollut VPN-yhteyttä päällä salasanan vaihdon yhteydessä, ei uusi salasana ollut päivittynyt koneelle. Ratkaisuna oli muodostaa VPN-yhteys vielä vanhalla salasanalla, jonka jälkeen täytyi lukita kone ja kirjautua uudella salasanalla takaisin sisään, jotta se päivittyi koneelle ja myös Intra alkoi toimimaan.

### **Torstai 12.9.2024**

Torstai jäi pois sairausloman takia

## **Perjantai 13.9.2024**

Perjantai jäi pois sairausloman takia

### **Viikkoanalyysi 2**

Viikko oli taas kiireinen, ja otin vastaan suuren määrän puheluita, vaikka kaksi työpäivää jäikin pois sairastumisen takia. Suurin osa vastaantulevista ongelmista olivat ennestään tuttuja, mutta kohtasin myös uusia haasteita.

Koen tällä viikolla onnistuneeni paremmin työpöytätyönohjauksen nopeassa eskaloinnissa. Keskiviikon aamupäivän puhelussa asiakkaalla oli ongelmia puhelinjärjestelmän kanssa, joka ei ollut minulle tuttu. En käyttänyt turhaa aikaa sen selvittelyyn itse, vaan otin tärkeät tiedot ylös työpöytätyöhön ja siirsin sen eteenpäin toisen asteen tuelle, jotka pystyivät ratkaisemaan ongelman nopeammin.

Oman, sekä tiimini ajankäytön hallinnan kannalta, oli hyvä, että jaoin asiakkaille sovelluksen resetoinnista kirjalliset ohjeet, koska sovelluksen jumittumista saattaa tulla useamminkin vastaan. Kun asiakkaat voivat ratkaista ongelman itse soittamatta Service Deskiin, saamme käytettyä enemmän aikaa muiden ongelmien ratkaisemiseen, joissa asiakkaat välttämättä tarvitsevat meidän apuamme. Nikanderin (2020, 2) mukaan keskeisenä ajatuksena Service Deskin tuottamassa palvelussa on, että asiakkaat joutuisivat olemaan vain kerran yhteydessä. Jos asiakkailla on valmiit ohjeet ongelman ratkomiseen itse, heidän ei tarvitse olla yhteydessä tukihenkilöihin, vaikka samaa ongelmaa esiintyisi myöhemminkin.

(Nyyti ry s.a) kertoo kuinka ongelman lähestyminen erilaisten kysymysten ja näkökulmien kautta helpottaa sen ratkaisua. Keskiviikon iltapäivän vaikeassa työpöytätyönohjauksessa koen onnistuneeni hyvin ongelman määrittelyssä sillä, vaikka aluksi asiakas kuvaili ongelman liittyvän Intraan, kysyin mitä hän oli tehnyt ennen ongelman huomaamista, ja sain selvitettyä sen johtuvan salasanan vaihdosta. Asiakkaat eivät usein osaa kuvailla ongelmaansa tarpeeksi selkeästi, joten oikeiden lisäkysymysten miettiminen valmiiksi erilaisia tilanteita varten voisi olla hyvä tapa kehittyä ongelmanratkaisutaidoissa.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

#### **Maanantai 16.9.2024**

Maanantaina oli taas kiireinen työvuoro. Aamupäivän puhelut koskivat lähinnä salasanojen vaihtoja ja puhelinten ongelmia. Parilla asiakkaalla oli mennyt puhelin PUK-koodi lukitukseen. Toista ohjeistin soittamaan operaattorille PUK-koodia varten, sillä hän oli työliittymän omistaja, ja toisen kohdalla kyseessä oli yhteiskäyttöinen liittymä, joten ohjasin työpöytätyönohjauksen toisen asteen tuelle. Autoin

myös yhtä asiakasta puhelimen käyttöön otossa, jossa kesti melkein tunti, että saimme sen toimimaan.

Ilmapäivällä tuli useita puheluita taas yhden sovelluksen jumittumisesta, joten ratkaisin ne samalla tavalla kuten aiemminkin paitsi yhden asiakkaan kohdalla. Hänen tapauksessaan normaalit korjaustoimenpiteet eivät auttaneet eikä sovelluksen uudelleen asennukseen korjannut ongelmaa. Kysyin ryhmältä apua, mutta muillekaan ei ollut tullut vastaavanlaista tapausta uuden päivityksen jälkeen. Päätin asentaa vanhemman version väliaikaisesti takaisin, jotta saan selville, koskeeko ongelma vain uutta versiota. Huomasin, että ongelma ei korjaantunut, mutta virheilmoitus oli tällä kertaa erilainen, joten etsin kyseisellä ilmoituksella vanhempia tapauksia ja huomasin, että ongelma liittyi sovelluksen vanhentuneisiin varmenteisiin. Päivitimme varmenteet ja asensin uuden version takaisin, jonka jälkeen sovellus toimi normaalisti. Asiakas oli todella kiitollinen, joka piristi huomattavasti myös omaa mieltäni pitkän ja raskaan selvittelyn jälkeen.

#### **Tiistai 17.9.2024**

Tiistai oli hieman rauhallisempi päivä eikä puheluita tullut yhtä tiheään tahtiin kuin aiemmilla viikoilla. Ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmia tulostuksen kanssa. Hän oli yhdistänyt tulostimen langallisesti koneeseen, mutta yrittäessä tulostaa ei tapahtunut mitään. Otin etäyhteyden koneelle ja huomasin, että kyseistä tulostinta ei ollut asetettu oletustulostimeksi, jonka takia tulostaminen ei toiminut. Tämän asetuksen muuttamisen jälkeen tulostaminen toimi normaalisti.

Aamupäivän yhdessä puhelussa tuli taas uudenlainen tapaus. Asiakkaan piti poistaa koneeltaan potilastietoja sisältäviä asiakirjoja ja hän halusi varmistaa miten ne poistetaan tietoturvasestisesti. En löytänyt virallista ohjeistusta, minkä olisin voinut kertoa asiakkaalle, joten päätin varmuuden vuoksi laittaa työpyynnön toiseen asteen tuelle, jos heillä olisi antaa tarkat ohjeet asiakkaalle.

Ilmapäivällä tuli myös haastava ongelma vastaan, kun asiakas ei pystynyt enää avaamaan lopettaneen työntekijän jakamaa tiedostoa. Selvisi, että tiedosto oli tallennettuna lopettaneen työntekijän OneDriveen, joten se oli hävinnyt sen myötä, kun lopettaneen työntekijän tunnus oli poistettu. Laitoin tässä tapauksessa työpyynnön eteenpäin toisen asteen tuelle, jos olisi mahdollista palauttaa tiedosto vielä varmuuskopiointista.

#### **Keskiviikko 18.9.2024**

Keskiviikkona oli myös rauhallisempi päivä. Sain puhelun asiakkaalta ja hänellä oli ongelmia koneen telakkaan yhdistettyjen näyttöjen kanssa. Saimme rajattua ongelman telakkaan, kun kokeilimme yhdistää näytöt suoraan koneeseen, jolloin ne toimivat normaalisti. Myöskään asiakkaan hiiri ja näppäimistö eivät toimineet yhdistettynä telakkaan, mutta suoraan kiinni koneessa ne toimivat.

Otin etäyhteyden koneelle, jotta olisin voinut päivittää telakan ajurit, mutta se ei onnistunut, joten laitoin työpyynnön lähituolle, jotta he voivat kokeilla myös ajureiden päivittämistä tai vaihtaa uuden telakan tilalle.

Minulle tuli vastaan myös uusi ongelma tulostamisen kanssa. Aina kun asiakas tulosti useamman sivun, joka toisen sivun teksti kääntyi ylösalaisin. Asiakas kuitenkin tiesi, että ongelma johtuu yhdestä tulostimen asetuksesta, joka täytyy vaihtaa, joten se helpotti huomattavasti selvittelyä. Otin etäyhteyden koneelle ja pienen selvittelyn jälkeen löysimme oikean asetuksen ja varmistimme toimivuuden kokeilemalla tulostamista uudelleen.

Iltapäivällä jatkoin puheluiden vastaanottamista. Ongelmat eivät olleet kovin haastavia ja sain ratkaistua suurimman osan nopeasti ja tehokkaasti.

### **Torstai 19.9.2024**

Torstaina menin toimistolle, koska siellä oli järjestetty pienimuotoiset messut ja meillä oli iltapäivällä ryhmäpalaveri. Toimistolla minulla oli työvuoron alussa hankaluuksia saada työvälineeni toimimaan, joten aloitin ottamaan puheluita vastaan hieman myöhässä.

Aamulla tuli muutama työpyyntö koskien salasanan vaihtoa. Yhdessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmia Word-tiedoston tallentamisessa verkkolevyille. Otin etäyhteyden koneelle ja huomasin ongelman olevan koko verkkolevyssä, joten tein ryhmäkäytäntöjen päivityksen koneelle, mikä yleensä auttaa moniin verkkolevyjen ongelmiin. Käynnistimme vielä asiakkaan koneen uudestaan, ja hän sai nyt tallennettua tiedostoja verkkolevyille.

Aamupäivällä ei tullut montaakaan puhelua, joten katsoin yhden kokouksen nauhoitetta. Autoin myös aktiivisemmin vieressä istuvia kollegoita, jos huomasin heidän kohtaavan ongelmia ratkaisujen löytämisessä tai he pyysivät apua.

Iltapäivällä kävin toimistolla olevilla messuilla, mutta en ollut siellä kauaa, koska jouduin palaamaan puhelinpäivystykseen pian. Otin vastaan vielä pari puhelua ennen ryhmäpalaveria, jonka jälkeen loppupäivä meni myös todella rauhallisesti.

### **Perjantai 20.9.2024**

Perjantaina otin työvuoron alussa heti puhelun vastaan. Asiakas oli vahingossa poistanut verkkolevyiltä tärkeitä tiedostoja, jotka piti saada takaisin, joten palautin verkkolevystä aiemman version, jossa ne olivat vielä tallessa. Toinen puhelu liittyi puhelintilaukseen. Asiakas huomasi, että tilaus oli valmistunut, mutta ei ollut ottanut itse vastaan uutta puhelinta. Tarkistin tilauksen seurannasta, että

paketti oli toimitettu toimipisteelle, mutta tarkempia tietoja ei löytynyt. Ohjeistin asiakasta tarkistamaan toimipisteen aulasta, jos paketti löytyisi sieltä.

Iltapäivällä tuli pari työpöytä chatin kautta. Ensimmäisessä asiakas pyysi työntekijänsä liittymän dataroaming-eston poistoa, koska hän on lähdössä työmatkalle ulkomaille. Otin tiedot ylös ja eskaloin työpöytä chatin heti toisen asteen tuelle, ketkä hallinnoivat liittymiä. Toisessa työpöytä chatissä asiakkaalla oli tähän mennessä todella tutuksi tullutta tietyn sovelluksen ongelmaa. Otin etäyhteyden koneelle, resetoin sovelluksen asetukset ja saimme ongelman ratkaistua nopeasti. Loppupäivän aikana tuli vain yksi puhelu, jossa tein asiakkaalle uuden salasanan.

### **Viikkoanalyysi 3**

Kolmas viikko oli huomattavasti rauhallisempi kuin aiemmat viikot, ja puheluiden välillä oli enemmän aikaa hengähtää ja pitää taukoa. Torstaina ollut toimistopäivä toi myös mukavaa vaihtelua.

Kohtasin tällä viikolla asiakkaiden kanssa monia uusia ongelmatilanteita, joiden seurauksena huomasin ongelmanratkaisutaitojeni kehittyvän. Maanantaina vaikeassa työpöytä chatissä, jossa asiakkaan käyttämän sovelluksen jumittuminen ei ratkennut asetusten resetoimisella, nousi esille ongelman rajaamisen tärkeys. Asentamalla sovelluksen vanhemman version väliaikaisesti takaisin koneelle huomasimme saman ongelman yhä jatkuvan ja saimme rajattua itse sovelluksen pois ongelman aiheuttajista. Koska vanhemman version antama virheilmoitus oli kattavampi, oli ratkaisun löytäminen huomattavasti helpompaa.

Tiimi tarkoittaa joukkuetta (team), jolle on ominaista vahva ja selkeä yhteinen päämäärä sekä jokaisen tiimin jäsenen voimavarojen ja osaamisen hyödyntäminen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun tiimityöskentely toimii laadukkaasti, tiimi saa paljon enemmän aikaan yhdessä kuin sen yksittäiset jäsenet voisivat saada aikaan itsekseen. (Kukkola 21.11.2021)

Service Deskissä tiimin jäsenten yhteisenä tavoitteena asiakkaiden työpöytä chatien ratkaiseminen tehokkaasti ja nopeasti, jotta yhteinen työjono pysyy kurissa. Ongelmien selvittely on helpompaa, kun pystyy kysymään vieressä istuvalta kollegalta tai Teams-ryhmän jäseniltä apua, mutta haastavissa tilanteissa koen jääväni yleensä turhankin pitkäksi aikaa yrittämään ratkoa ongelmaa itse. Torstaina otin tavoitteeksi olla aktiivisempi vieressä istuvien kollegoiden kanssa sekä Teams-ryhmän keskustelussa, ja huomasin, että omasta panoksestani oli paljon hyötyä muille tiimin jäsenille.

### 3.4 Seurantaviikko 4

#### **Maanantai 23.9.2024**

Maanantai alkoi taas hieman kiireisemmin ja otin työvuoron alkaessa heti vastaan puhelun. Asiakkaalla oli ongelmia kirjautua sovellukseen, ja virheilmoituksen perusteella ohjasin työpyynnön heti toisen asteen tuelle. Seuraava puhelu tuli saman tien, kun palasin puhelinlinjaan ja asiakkaalla oli ongelmia saman sovelluksen kanssa. Virheilmoitus oli hieman erilainen, mutta ohjasin tässäkin tapauksessa työpyynnön toisen asteen tuelle. Aamupäivän muut puhelut olivat melko helppoja ratkaista eikä niissä tarvinnut eskaloida työpyyntöjä muille tahoille.

Lounaan jälkeen oli hiljaisempaa ja puheluiden välissä oli pidempiä taukoja. Parin asiakkaan kohdalla vaihdoin heille vain salasanan. Kahdessa työpyynnössä peräkkäin selvitin etäyhteydellä Teams-sovelluksen ongelmia äänilaitteiden kanssa. Äänilaitteiden ongelmat voivat välillä olla haastavampia, koska eri asiakkailla ei usein ole samoja kuulokkeita tai mikrofoneja käytössä. Onneksi molemmissa tapauksissa piti vain säätää Windowsin sekä Teamsin ääniasetukset käyttämään oikeita laitteita, ja saimme äänet toimimaan asiakkaiden haluamilla tavoilla.

Jouduin jäämään ylitöihin viimeisessä puhelussa, koska asiakkaalla ei toiminut tiedoston jakaminen kollegoille, enkä ollut varma mistä ongelma voisi johtua. Näytin asiakkaalle muutaman eri vaihtoehdon jakaa tiedostoja, jonka jälkeen asiakas pyysi kollegaansa testaamaan saako hän tiedoston auki normaalisti. Sovimme asiakkaan kanssa, että palaamme asiaan huomenna, koska meillä molemmilla oli loppunut jo työvuoro tältä päivältä.

#### **Tiistai 24.9.2024**

Tiistaina vuoron alkaessa minulla oli hieman aikaa ennen ensimmäistä puhelua, joten aloin heti käymään läpi sähköpostiani ja Teams-viestejä. Ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmia Outlookin avautumisen kanssa. Selvisi, että hänellä oli muuttunut Office-lisenssi, jonka seurauksena hän joutui vaihtamaan Outlookin työpöytäsovelluksen käytöstä selainversioon, joten ohjeistin hänelle, miten sen avaaminen onnistuu. Seuraavaksi tuli puhelu viime viikoilta tutuksi tulleesta tietyn sovelluksen ongelmasta, joten ratkaisin sen samalla tavalla kuin aiemmin ja annoin asiakkaalle ohjeet, jos ongelmaa esiintyy uudelleen.

Aamupäivällä törmäsin taas täysin uuteen ongelmaan. Asiakkailla on liittymissään käytössä kaksi eri numeroa, ja vain toiseen numeroon tekstiviestit eivät tulleet ikinä perille. Ongelmaan löytyi kuitenkin nopeasti ratkaisu, kun etsin vastaavia tapauksia tikettijärjestelmästä. Laitoimme vain yhden asetuksen pois päältä puhelimen Viestit-sovelluksesta, jonka jälkeen tekstiviestit tulivat asiakkaalle perille normaalisti.

Toinen haastava puhelu aamupäivällä liittyi sähköpostien lähetysongelmaan Outlookissa. Asiakkaalla jostain syystä ei toiminut työ sähköpostista viestin lähetyksen henkilökohtaiseen osoitteeseen, mutta kaikkiin muihin osoitteisiin se toimi. Tutkin etäyhteydellä kaikki mahdolliset asetukset ja säännöt asiakkaan työ sähköpostista, mutta en löytänyt ratkaisua. Loin myös uudestaan asiakkaan Outlook-profiiliin eikä silläkään ollut vaikutusta ongelmaan. Päätimme lopulta odottaa huomiseen, jos viestin saapumisessa olisikin vain viivettä.

Ilta päivällä ei tullut mitään erityistä vastaan, ja sain myös ilmoituksen asiakkaalta eilisestä tiedostojako-ongelmasta, että hän oli saanut sen toimimaan ohjeistamillani vaihtoehdoilla.

### **Keskiviikko 25.9.2024**

Keskiviikko alkoi heti puhelulla, jossa asiakkaalla oli vaikeuksia saada oheislaitteita, kuten ulkoista näyttöä, hiirtä ja näppäimistöä toimimaan, kun ne olivat yhteydessä telakkaan. Lähdin heti rajamaan ongelmaa pyytämällä asiakasta yhdistämään laitteet suoraan koneeseen, jotta näemme missä vika tarkalleen on. Kaikki laitteet toimivat suoraan kiinni koneessa, joten ongelma oli telakassa. Teimme seuraavaksi telakalle uudelleenkäynnistyksen ja pyysin asiakasta tarkistamaan kaikki johdot, että ne olivat kunnolla kiinni eikä niissä ollut näkyviä vaurioita. Siitä ei ollut apua, joten seuraavana vaiheena oli eskaloida työpyyntö lähituolle, jotta he voivat käydä paikan päällä tutkimassa ongelmaa tarkemmin ja tekemään telakan ajureiden päivityksen tai tarvittaessa vaihtaa telakan kokonaan.

Aamupäivällä soitin takaisin asiakkaalle kenellä oli eilen ollut ongelmia viestin lähetyksessä henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseensa. Viestiä ei ollut vielä tulla perille, joten otin koneelle uudestaan etäyhteyden ja tutkimme ongelmaa hieman lisää. Pyysin asiakasta vielä lähettämään työ sähköpostiin viestin henkilökohtaisesta osoitteesta ja se tuli perille. Kokeilimme vastata viestiin, ja nyt se saapui perille henkilökohtaiseen osoitteeseen. Varmistimme vielä toimivuuden kokonaan uudella viestillä ja ongelma oli korjaantunut. En löytänyt tarkkaa syytä mistä ongelma oli johtunut, mutta asiakas oli todella tyytyväinen, että saimme sen lopulta toimimaan.

Ilta päivä oli todella hiljainen, ja sain ratkaistua kaikki ongelmat puheluiden aikana. Pääsin myös osallistumaan yhteen kokoukseen livenä sen sijaan, että katsoisin siitä nauhoitteen myöhemmin, ja se toi mukavaa vaihtelua puhelinpäivystykseen.

### **Torstai 26.9.2024**

Torstaina sain aamulla puhelun, jossa asiakkaalla oli ongelmia uusien tulostimien kanssa. Tulostimiin ei pystynyt kirjautumaan ja virheilmoituksissa ne ilmoittivat yhteysongelmista. Tarkistin tulosti-

mien IP-osoitteiden avulla omalta koneeltani, että ne olivat kuitenkin verkossa. Varmistin, että ongelma ei ollut asiakkaan tunnuksissa pyytämällä hänen kollegaansa myös yrittämään kirjautumista. Sama virheilmoitus tuli esiin, joten ongelma todennäköisesti johtui tulostimien asennuksesta. Päätin eskaloida työpyynnön lähituolle tarkempaa selvittelyä varten.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla oli ongelmia koneen latauksen kanssa. Hän oli ennen puhelua jo kokeillut eri latausjohtoa eikä siitä ollut apua, joten päätin ohjata työpyynnön saman tien lähituolle, jotta he voivat tutkia ongelmaa, ja viedä asiakkaalle varakoneen käyttöön päivän ajaksi.

Sain myös aamupäivällä yhden asennuskeikan, mikä oli helppo tehdä, mutta pitkäkestoinen asiakkaan verkkoyhteyden takia. Asennuksen valmistumista odotellessa päätin käyttää ajan hyödyksi ottamalla yhteisestä työjonosta sähköisesti tulleen työpyynnön, jossa asiakas oli vahingossa muuttanut PowerPoint-tiedoston toiseen muotoon. Ohjeistin, miten tiedoston saa muutettua takaisin nimeämällä sen uudestaan ja laittamalla nimen perään PowerPointin tiedostopäätteen (.pptx). Asiakas ilmoitti ongelman ratkenneen, ja melkein samaan aikaan toisen asiakkaan asennuskin valmistui. Varmistimme vielä sovelluksen toimivuuden, jonka jälkeen lähdin lounastauolle.

Illtapäivällä sain vielä muutaman puhelun ja yhden työpyynnön chatin kautta. Yksi puheluista oli hieman pidempi, koska asiakas ei saanut työpuhelinta otettua käyttöön, ja halusi tehdä sen yhdessä. Päätimme aloittaa sen kokonaan alusta ja varmistimme yhdessä, että kaikki käyttöönoton kohdat menivät varmasti oikein. Chatin kautta tullessa työpyynnössä kävin vain poistamassa ongelmallisen vierailijatunnuksen yhdestä pilvipalvelusta, jotta he voivat luoda tunnuksen uudelleen.

### **Perjantai 27.9.2024**

Aamulla sain heti kaksi puhelua peräkkäin asiakkailta keillä ei toiminut ulkoinen näyttö yhdistettynä telakkaan. Lähdin ratkaisemaan ongelmia samalla tavalla kuin keskiviikkona vastaavan tapauksen kanssa eli rajasin, johtuuko ongelma näytöstä, koneesta vai telakasta. Molemmissa tapauksissa näyttö toimi suoraan kiinni koneessa, joten ongelma oli telakassa. Tällä kertaa ei tarvinnut kuitenkaan eskaloida työpyyntöjä lähituolle, sillä saimme ongelmat ratkaistua telakoiden uudelleenkäynnistyksillä.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla ei toiminut uudessa koneessa yksi tärkeä sovellus kunnolla. Otin etäyhteyden koneelle ja huomasin virheilmoituksen perusteella, että sovellukseen vaadittavaa lisäosaa ei ollut asennettuna. Lisäosan asennus ei kuitenkaan valmistunut pitkänkään odottelun jälkeen, joten päätimme varmuuden vuoksi tehdä koneelle täyden sammutuksen painamalla Shift-näppäintä ja koneen virtapainiketta yhdessä pohjaan. Täydessä sammutuksessa myös kaikki taustaprosessit, jotka normaalissa sammutuksessa jäävät päälle, sulkeutuvat koneen kanssa. Koneen käynnistyksen jälkeen kokeilimme asennusta uudelleen ja tällä kertaa se valmistui melko nopeasti.

Sovellus ei kuitenkaan toiminut vielä, mutta virheilmoitus oli tällä kertaa erilainen. Vastaavien tapauksien perusteella itse sovelluksen uudelleenasetus on auttanut, joten päätimme vielä kokeilla sitä. Sen valmistuttua virheilmoituksia ei enää tullut ja asiakas vielä testasi sovelluksen toimivuuden. Ongelman selvittelyssä kesti pitkään, mutta asiakas oli todella kiitollinen, että saimme sen ratkaistua ja hän pääsi vihdoin jatkamaan omia työtehtäviään.

Iltapäivä oli hiljainen, kuten yleensä perjantaina, ja puhelut liittyivät lähinnä ongelmiin kirjautumisessa koneelle tai muihin sovelluksiin ja järjestelmiin. Tarkistin vielä iltapäivän aikana, ettei mitään tärkeää työpöytätyötä tai muuta tehtävää ole jäänyt kesken sillä olen seuraavat kaksi viikkoa lomalla.

#### **Viikkoanalyysi 4**

Tämän viikon aikana tuli useampi haastava ja ennestään tuntematon ongelma vastaan. Ongelmanratkaisutaidot ovat merkittävä osa työtä, sillä usein asiakkaan ongelmaan ei löydy vastausta suoraan ohjeista, jolloin on tärkeää pysyä rauhallisena ja lähteä systemaattisesti selvittämään mistä kyseinen ongelma johtuu.

Garnin (14.02.2024) blogissa CompTIA:n vianselvityksen metodologian neljä ensimmäistä vaihetta ovat ongelman tunnistaminen, todennäköisen syyn teorian kehittäminen, teorian testaaminen syyn selvittämiseksi sekä suunnitelman laatiminen ja toteuttaminen ongelman ratkaisemiseksi. Keskiviikon ja perjantain puheluissa, joissa asiakkailla ei toimineet oheislaitteet telakassa, huomasin tulevan esille nämä vaiheet.

Ongelman tunnistaminen alkaa asiakkaan kertomasta kuvauksesta. Kun mainitaan, että oheislaitteet eivät toimi yhdistettynä telakkaan, saadaan heti käsitys minkälaisesta ongelmasta voisi olla kyse. Kysymällä asiakkaalta lisätietoja, kuten milloin laitteet ovat viimeksi toimineet tai onko hän työskennellyt aiemmin juuri samalla työpisteellä, saadaan rajattua ongelmaa.

Todennäköisen syyn teorian kehittämisessä Garn (14.02.2024) ehdottaa aloittamaan yksinkertaisesta ja etenemään kohti monimutkaisempaa. Todennäköinen ja yksinkertainen syy laitteiden toimimattomuudessa yhdistettynä telakkaan voisi olla vioittuneet johdot tai laitteet tai laitteiden päivittämättömät ajurit.

Teoriaa testataan yhdistämällä laitteet suoraan kiinni koneeseen sekä uudestaan telakan kautta. Kaikki laitteet toimivat suoraan kiinni koneessa, joten todennäköisesti telakka on mennyt rikki, sen yhteys koneeseen on heikentynyt tai telakan ajurit ovat vanhentuneita.

Kun uskotaan, että on saatu selville ongelman syy, on aika laatia suunnitelma korjauksesta ja toteuttaa se. Tässä tapauksessa suunnitelmana oli tehdä uudelleenkäynnistys telakalle, tarkistaa ja

mahdollisesti päivittää telakan ajurit, ja jos mikään näistä ei ratkaise ongelmaa, niin rikkiäisen telakan tilalle annetaan uusi. Service Deskin osalta suunnitelma toteutetaan tekemällä kaikki mahdolliset toimenpiteet mitä pystytään, ja tarvittaessa eskaloidaan työpyyntö lähituelle, kuka hoitaa loput vaiheet paikan päällä.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

#### **Maanantai 14.10.2024**

Tänään oli ensimmäinen työpäivä lomalta paluun jälkeen ja aloitin aamun hieman aikaisemmin, jotta ehdin lukemaan kaikki sähköpostit sekä Teams-viestit, mitkä olivat tulleet viimeisen kahden viikon aikana. Työvuoron ensimmäisessä puhelussa asiakas ei päässyt kirjautumaan yhteen järjestelmään, ja virheilmoituksen perusteella ohjasin työpyynnön heti toisen asteen tuelle. Toisessa puhelussa asiakkaalla oli ongelmia saman järjestelmän kanssa, mutta hän ei päässyt edes kirjautumiseen asti. Selvittelin etäyhteydellä hieman ongelmaa, mutta asiakkaan piti lähteä, joten sovimme, että soitan takaisin myöhemmin.

Aamupäivällä tuli yksi uusi ongelma vastaan. Asiakas oli tilannut kahdelle työntekijälle uudet tunnukset, mutta tilaukseen oli vahingossa tullut virhe. Kysyin tiimini jäseniltä, miten asiakas saisi nopeasti virheen korjattua, ja sain työnjohdolta hyvän ehdotuksen minkä ohjeistin asiakkaalle. Varmuuden vuoksi pyysin häntä vielä ilmoittamaan, milloin tunnukset on korjattu, jotta mitään muuta ongelmaa ei tule vastaan. Muut aamupäivän puhelut liittyivät lähinnä salasanan resetoiteihin.

Lounaan jälkeen soitin takaisin asiakkaalle kuka ei päässyt yhden järjestelmän kirjautumissivulle. Otin uudestaan etäyhteyden ja pienen selvittelyn jälkeen huomasin, että ongelma oli asiakkaan käyttämässä Chrome-selaimessa. Selaimen oli tullut uusi päivitys, mikä rikkoi toimivuuden järjestelmän kanssa. Asensimme takaisin toimivan version, jonka jälkeen asiakas pääsi kirjautumaan järjestelmään.

Seuraavassa puhelussa asiakas ilmoitti, että hänen käyttämänsä järjestelmä oli yhtäkkiä kaatunut eikä avautunut enää ollenkaan. Minulle on tullut monta puhelua kyseisen järjestelmän ongelmista, mutta tällä kertaa en tunnistanut virheilmoitusta. Kysyin siitä tiimiltä, ja huomasimme, että samasta ongelmasta oli tullut useammalta asiakkaalta puheluita. Kyseessä oli laajempi häiriö, joten tiimini laittoi siitä asiakkaille tiedotteet, ja ongelma lähti kiireellisesti eteenpäin järjestelmäntoimittajalle, kuka pystyy korjaamaan sen. Iltapäivä sujui muuten rauhallisesti, ja sain pari puhelua liittyen asiakkaiden uusien puhelimien käyttöönottoon.

**Tiistai 15.10.2024**

Tiistaina olin hieman myöhässä puhelinlinjalta, koska hyppypalvelimeni kaikki yhteydet olivat kadonneet enkä voinut mennä linjaan ennen kuin sain ongelman korjattua. En löytänyt heti tapaa, millä olisin saanut yhteydet palautettua, joten päätin luoda uudestaan tärkeimmät yhteydet, jotta pääsen ottamaan vastaan puheluita.

Ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli samanlaista ongelmaa Chrome-selaimen kanssa kuin toisella asiakkaalla eilen. Tiesin heti, että saamme korjattua sen palauttamalla aiemman toimivan version, ja asiakas pääsi jatkamaan töitään. Toisessa puhelussa ehdin vain ottamaan ylös asiakkaan tiedot ja kuvauksen ongelmasta, koska hänellä alkoi kokous. Sovimme, että selvitän ongelmaa valmiiksi ja soitan hänelle myöhemmin takaisin.

Seuraava puhelu kesti paljon pidempään, koska asiakkaalla oli ongelmia uuden puhelimen käyttöönotossa sekä koneelle kirjautumisessa. Aloitimme koneen ongelmasta, sillä se on tärkeämpi saada toimimaan. Virheilmoituksen perusteella koneelta oli hävinnyt oikeus toimiston langattomaan verkkoon mikä johtui siitä, että kone oli ollut pitkään käyttämättömänä. Ohjeistin asiakasta yhdistämään koneen johdolla toimiston kiinteään verkkoon, mikä korjaa ongelman, mutta hänen tilasansa ei ollut sillä hetkellä ollenkaan verkkojohtoa käytettävissä. Sovimme, että hän käy itse lähituen tiloissa, koska se on samassa rakennuksessa. Katsoimme seuraavaksi puhelimen käyttöönoton, ja vaihdoimme sitä varten vain puhelinnumeron asiakkaan kaksivaiheista tunnistautumista varten. Käyttöönotto kesti pitkään, mutta se valmistui ilman muita ongelmia.

Lounaan jälkeen sain kaksi puhelua peräkkäin myös puhelimien ongelmista. Ensimmäisellä asiakkaalla oli ongelmia yhdistää puhelin langattomaan Wi-Fi verkkoon, joka ratkesi verkkoasetusten nollauksella. Toisella asiakkaalla ei onnistunut yhden sovelluksen asennus, mikä johtui asiakasyrityksen asettamista estoista. Otin tiedot ylös sovelluksesta ja sen käyttötarkoituksesta, minkä jälkeen eskaloin työpyynnön eteenpäin asennuksen hyväksyntää varten.

Yhdellä asiakkaalla oli hävinnyt kone toimiston latauskaapista hänen lomansa aikana. Yritin tarkastella koneen kirjautumistietoja, jotta näkisin, kuka koneelle oli viimeksi kirjautunut. En kuitenkaan saanut koneeseen yhteyttä, joten eskaloin työpyynnön lähituolle, ketkä pystyvät auttamaan asiakasta koneen löytämisessä. Sain myös ilmoituksen eiliseltä asiakkaalta, että hän oli saanut korjattua virheen tunnustilauksessa, joten suljin hänen työpyyntönsä. Samalla saimme tiimillemme jatkoa varten ohjeet, miten toimia vastaavissa tilanteissa.

Loppupäivällä tuli useampi puhelu, mutta suurimman osan sain ratkaistua ilman etäyhteyttä ohjeistamalle asiakkaille, miten saavat korjattua ongelman itse. Yksi asiakas kuka soitti, oli todella kiihtynyt, sillä hän ei päässyt kirjautumaan kriittiseen järjestelmään, ja hän olisi tarvinnut sen toimimaan

mahdollisimman nopeasti. Pysyin itse rauhallisena, ja kysyin häneltä tarkan kuvauksen ongelmasta, jotta saamme edistettyä sen ratkaisua tehokkaasti. En tiennyt tarkalleen, mistä ongelma johtui, mutta se liittyi hänen tunnuksensa, joten eskaloin työpyynnön kiireellisenä toisen asteen tuelle.

### **Keskiviikko 16.10.2024**

Keskiviikon ensimmäisessä puhelussa asiakkaan ongelma liittyi taas Chrome-selaimen toimimattomuuteen. Otin saman tien etäyhteyden hänen koneelleen ja palautin toimivan version. Toisessa puhelussa asiakkaalla oli sama ongelma, ja saimme korjattua sen täysin samalla tavalla. Olemme myös viestineet tästä ongelmasta tiimimme kanssa ja vieneet tiedon eteenpäin toiselle tiimille, kuka vastaa selaimen jakelusta asiakkaiden koneille, jotta saamme nopeasti pysyvän ratkaisun.

Aamupäivällä yhdellä asiakkaalla oli hieman erikoinen ongelma langattomien kuulokkeiden kanssa. Joka kerta, kun hän yhdisti kuulokkeet telakassa olevaan latausjohtoon, koneen näyttö meni hetkeksi pimeäksi ja hänet kirjattiin ulos yhdestä järjestelmästä. Pyysin asiakasta kokeilemaan toista telakkaa ja ongelma toistui myös siinä. Seuraavana tehtävänä olisi tehdä koneen sekä telakoiden ajureiden päivitykset, joten eskaloin työpyynnön lähituelle, ketkä pystyvät hoitamaan keikan loppuun.

Ennen lounasta sain vielä puhelun, jossa asiakkaalla ei käynnistynyt yksi järjestelmä ollenkaan. Virheilmoituksen perusteella yksi lisäosa oli jäänyt asentumatta järjestelmän mukana, joten otin koneelle etäyhteyden ja asensin sen. Se valmistui nopeasti ja varmistimme vielä, että järjestelmä avautuu.

Lounaan jälkeen sain heti puhelun, jossa asiakkaalla ei avautunut Outlook. Tarkistin, että hänen Office-lisenssillään oli oikeus käyttää vain selainversiota, ja selvisi myös, että hänellä oli vaihtunut kone. Vanhassa koneessa tehtäväpalkissa oli ollut kuvake Outlookin selainversioon ja uudessa koneessa työpöytäversioon. Otin etäyhteyden koneelle ja ohjeistin asiakasta, miten hän saa avattua selainversion, ja samalla kiinnitin sen kuvakkeen tehtäväpalkkiin uudestaan.

Iltapäivällä muut puhelut olivat melko nopeita ja helppoja, mutta sain chatin kautta vaikeamman työpyynnön, jonka selvittelyssä meni melkein tunti. Asiakkaalla oli langallinen HP-merkkinen tulostin, jonka hän oli yhdistänyt koneeseen, mutta koneella se näkyi määrittelemättömänä laitteena. Ajoin laitteelle vianmäärityksen, jonka perusteella tulostimelle ei ollut asennettu ohjainta ollenkaan. Emme saa suoraan asentaa valmistajan sivuilta ohjaimia ja kesti hieman ennen kuin löysin media-kirjastostamme sopivan ohjaimen. Asennuksen jälkeen ongelma ei kuitenkaan heti ratkennut, joten päätin vielä poistaa laitteen asennuksen kokonaan koneelta, ja ohjeistin asiakasta irrottamaan ja

yhdistämään tulostimen johdon uudelleen. Kone vihdoin tunnisti laitteen tulostimeksi ja varmistimme vielä toimivuuden testisivulla ja asiakkaan tiedostolla, jota hän oli alun perin yrittänyt tulostaa.

#### **Torstai 17.10.2024**

Torstaina sain taas puhelun heti työvuoron alussa. Asiakas oli uusi esihenkilö ja halusi tietää, miten saa tilattua uudet tunnukset työntekijälle, joten ohjeistin häntä siinä. Toisessa puhelussa asiakas oli palannut pitkältä vapaalta eikä päässyt kirjautumaan koneelle. Saimme sen ratkaistua salasanan resetoinnilla, mutta pidimme vielä puhelun auki, koska hän halusi testata yhteen järjestelmään kirjautumista. Se ei onnistunut, joten selvittelin myös sitä. Selvisi, että hänellä oli vanhentuneet käyttöoikeudet, joten ohjasin häntä ottamaan yhteyttä esihenkilöönsä oikeuksien hakemista varten.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla oli taas ongelmia koneelle kirjautumisessa, mutta se ei tällä kertaa johtunut virheellisestä tai vanhentuneesta salasanasta. Virheilmoitus oli erikoinen, joten päätimme aluksi kokeilla pelkkää koneen uudelleenkäynnistystä. Se ei auttanut, joten pyysin asiakasta tarkistamaan missä verkossa kone on. Selvisi, että kone oli väärässä verkossa, joten sen vaihtaminen korjasi ongelman. Seuraavaa puhelua ei tullut hetkeen, joten päätin aloittaa tekemään yhtä yrityskurssia, joka piti saada valmiiksi viimeistään seuraavalla viikolla.

Lounaan jälkeen sain puhelun asiakkaalta, kuka oli töissä etätoimistolla, eikä hän saanut muodostettua VPN-yhteyttä. Tarkistin, että hänen tunnukseltaan löytyi tarvittavat oikeudet sekä ajan tasalla oleva puhelinnumero, ja ne olivat kunnossa. Otin koneelle etäyhteyden, koska sitä varten asiakkaalla ei tarvitse olla VPN-yhteyttä vaan pelkästään toimiva verkkoyhteys. Ajoin heti VPN-sovelluksen korjauksen, mikä ratkaisi ongelman ja asiakas pääsi aloittamaan työt.

Loppupäivällä tuli vain muutama puhelu, joista yksi oli hieman haastavampi. Asiakas oli saanut työpuhelimeksi uuden iPhoneen, mutta sen käyttöönotto ei ollut onnistunut. Hän myös halusi siirtää tiedot vanhasta iPhoneesta uuteen. Pääsimme alkuun käyttöönotossa, mutta sovimme, että jatkaisimme sitä huomenna, koska molemmilta oli loppumassa työpäivä.

#### **Perjantai 18.10.2024**

Perjantaina aamulla oli hieman aikaa ennen ensimmäistä puhelua, joten jatkoin keskeneräiseksi jääneen yrityskurssin tekoa. Sain sen melkein loppuun asti, kunnes puhelinlinjaan soitti ensimmäinen asiakas. Hän tarvitsi vain uuden salasanan, jotta pääsee kirjautumaan koneelle, joten puhelu oli nopea. Seuraavat puhelut tulivat peräkkäin ja niissä molemmilla asiakkailla oli ongelmia yhden

sovelluksen avaamisessa. Saimme korjattua molemmat ongelmat resetoimalla sovelluksen asetuksen. Ennen lounasta ei tullut muita puheluita, joten sain tehtyä kurssin valmiiksi.

Iltapäivällä asiakas soitti, että hänen koneellaan oli levytila täynnä. Työpyynnöt, joissa vapautetaan levytilaa ovat todella helppoja tehdä, mutta niissä menee aina melko pitkään. Samalla, kun vapautelin tilaa, kävin läpi sähköposteja ja auki olevia työpyyntöjä, jotta saan suunniteltua ensi viikon alun aikataulua. Loppupäivästä tuli vielä kaksi puhelua, joista ensimmäisen ohjasin saman tien toisen asteen tuelle, ja toisessa piti asentaa vain Teams uudestaan asiakkaan koneelle.

## **Viikkoanalyysi 5**

Viides seurantaviikko alkoi hieman hitaammin, koska lomalta palattuani, meni hetki aikaa, että pääsin kärryille viimeisen kahden viikon tapahtumista. Service Desk -työssä on tärkeää olla perillä ilmoituksista ja esimerkiksi sovellusten käyttökatkoksista, jotta asiakkaalle ei välitetä eteenpäin virheellistä tietoa.

Hyvin toimivassa tiimissä jäsenet ovat sitoutuneet yhteisen tavoitteen saavuttamiseen. He pystyvät täydentämään toisiaan taidoillaan ja tekemistä leimaa yhteisesti sovittu toimintamalli. (Kukkola 21.11.2021). Tämän viikon aikana tuli vastaan pari laajempaa häiriötä kahden sovelluksen kanssa. Häiriöissä Service Deskin on tärkeää toimia tehokkaasti, jotta tieto viasta saadaan nopeasti eteenpäin oikealle tukitaholle korjausta varten. Samoin asiakkaille täytyy ilmoittaa käyttökatkuksesta puhelulinjaan sekä tukiportaalin etusivulle, jotta he eivät turhaan ota yhteyttä Service Deskiin ruuhkauttaen linjoja, vaan voivat odottaa ongelman korjaantumista. Viestimme Teamsin kautta, kuka hoitaa minkäkin osuuden häiriöprosessista, joten selkeä ja avoin kommunikointi on tärkeää, että vältetään virheitä.

Kohtasin myös hieman haastavamman tapauksen tiistain iltapäivällä, kun asiakas oli todella kiihtynyt. Tilanteissa, joissa asiakkaalla on suuri kiire päästä jatkamaan omia työtehtäviään, on välillä haastavaa ajatella selkeästi samalla yrittäen rauhoitella asiakasta. Tracy (s.a.) kertoo blogissaan kysymysten kysymisen ja faktojen keräämisen auttavan pysymään rauhallisena ja lisäävän itsevarmuutta. Kun kysyin asiakkaalta tarkan kuvauksen ongelmasta, saimme tietää sen liittyvän hänen tunnukseensa ja pääsimme eteenpäin ongelman selvityksessä.

Oman ajankäytön hallinnan kannalta, käytin mielestäni tehokkaasti puheluiden välissä olevan ajan hyödyksi tekemällä yhden yrityskurssin valmiiksi. Kurssien suorittamiseen on mahdollista välillä varata erikseen myös aikaa, mutta pienempien kurssien tekeminen osissa on osoittanut mielekkäämmäksi itselleni.

### 3.6 Seurantaviikko 6

#### Maanantai 21.10.2024

Maanantai alkoi todella haastavalla ongelmalla. Asiakkaalta oli hävinnyt kaikki yhteydet verkkolevyille, jonka takia hän ei päässyt yhteen tärkeään järjestelmään. Tein kaikki toimenpiteet, mitkä yleensä korjaavat verkkolevyjen ongelmat, mutta asia ei millään ratkennut. Laitoin viestiä tiimimme Teams-keskusteluun, johon muut ilmoittivat myös törmänneensä täysin samaan ongelmaan, joten kyseessä oli laajempi häiriö. Veimme tiedon eteenpäin verkkolevyistä vastaavalle tiimille, jotta he saavat nopeasti korjattua häiriön, ja laitoimme myös asiakkaille tiedon häiriöstä, jotta puhelinlinjamme ei täyty puhelusta liittyen kyseiseen ongelmaan. Linjassa oli kuitenkin valmiiksi muita asiakkaita odottamassa, kenellä oli tätä ongelmaa, joten otimme heiltä tiedot ylös ja liitimme jokaisen asiakkaan työpöynnön ketjuun tikettijärjestelmässä, jotta he saavat ilmoituksen, kun häiriö on ohi.

Muut aamupäivän puhelut olivat suurin osin nopeita ja liittyivät asiakkaiden salasanoihin, työpuhelimiin ja avoinna olevien työpöyntöjen kiirehdintään. Yhdessä puhelussa kesti hieman pidempään, koska asiakkaalla oli ongelmia kahden eri sovelluksen kanssa. Ensimmäisen sovelluksen ongelman saimme korjattua uudelleenasetuksella, mutta toisen osalta eskaloin työpöynnön toisen asteen tuelle, koska ongelma vaikutti liittyvän asiakkaan käyttöoikeuksiin.

Lounaan jälkeen asiakas soitti ja ilmoitti, että hänellä oli alkanut pätkimään VPN-yhteys, kun hän työskentelee etänä. Otin etäyhteyden hänen koneelleen, ja ajoin VPN-sovelluksen korjauksen. Pyysin häntä seuraillemaan loppupäivän ajan, miten yhteys toimii ja ilmoittamaan mikäli se pätkii vielä.

Sain kollegaltani Teamsin kautta viestiä, että asiakkaalla, ketä olin auttanut noin vuosi sitten Microsoft Formsin ja Excelin kanssa, oli kysymyksiä yhteen Excel-tiedostoon liittyen. Vuosi sitten ongelman selvittelyssä oli mennyt todella kauan, joten oli parasta, että jatkan hänen kanssaan tämän ongelman parissa, ettei toisen käsittelijän olisi tarvinnut käyttää turhaa aikaa päästäkseen perille tilanteesta. Tiedostossa on jaettu dataa viikkonumeroiden perusteella, ja käyttäjä kysyi, miten datalle käy, kun viikkonumerointi alkaa alusta uuden vuoden kohdalla. Keskustelimme hieman yhdessä, miten tässä kannattaisi tehdä, koska kyseessä on jaettu tiedosto ja on tärkeää, ettemme tekisi liian suuria muutoksia siihen, mitkä vaikuttavat tiedoston käyttöön. Lopulta löysimme järkevän ja helpon ratkaisun, minkä kirjasin tarkasti ylös työpöyntöön, jos en seuraavalla kerralla sattuisi olemaan saatavilla auttamaan.

Loppupäivästä sain kaksi puhelua. Ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmia puhelimen käyttöönoton kanssa. Puhelin ei ollut uusi vaan hän oli saanut sen käytettynä, joten tarkistin aluksi puhelimen mallin. Selvisi, että se oli liian vanha, joten ohjeistin häntä tilaamaan uuden puhelimen

tilalle. Toisessa puhelussa asiakas oli käyttämässä itsepalveluportaalia salasanan resetointia varten, mutta se ei toiminut, joten kokeilimme sitä vielä uudestaan yhdessä ja saimme sen lopulta toimimaan.

### **Tiistai 22.10.2024**

Tiistaina soitin heti työvuoron alussa asiakkaalle kenellä oli eilen ollut ongelmia VPN-yhteyden kanssa. Hän oli ilmoittanut, että yhteyden pätkiminen jatkui, joten otin koneelle uudestaan etäyhteyden ja päivitin koneen sekä telakan ajurit. Pyysin taas häntä seurailemaan yhteyden toimivuutta ja ilmoittamaan, jos se pätkii vieläkin.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla oli mennyt työpuhelin PUK-koodi tilaan, joten ohjeistin häntä vain soittamaan operaattorille, jotta PUK-koodin saa saman tien. Aamupäivän muissakin puhelussa lähinnä vain ohjeistin asiakkaita sovelluksiin kirjautumisessa tai miten koneen saa yhdistettyä verkkoon mokaan kautta.

Lounaan jälkeen sain pidemmän puhelun. Asiakkaalla oli uusi työpuhelin ja sen käyttöönotto ei mennyt hänen saamien ohjeiden mukaan. Selvisi, että puhelin oli eri mallinen kuin yleensä, joten katsoimme sen käyttöönoton yhdessä läpi. Mitään suurempia ongelmia ei tullut vastaan, mutta siinä vain kesti kauan.

Seuraavalla asiakkaalla ei toiminut tunnistekortilla kirjautuminen tiettyyn järjestelmään. Tarkistin aluksi, että kortti näkyi rekisteröityneenä asiakkaan tunnuksella, ja koska se oli kunnossa, kävin tutkimassa ongelmaa tarkemmin etäyhteydellä. Selvisi, että kortinlukijan ajuri oli liian uusi, mikä rikkoi kortin toimivuuden järjestelmän kanssa. Palautimme aiemmin toimivan version ajurista, ja asiakas pääsi kirjautumaan sisään kortilla.

Kahdella asiakkaalla peräkkäin oli ongelmia Outlookin kanssa. Ensimmäisellä asiakkaalla sovellus ei avautunut ollenkaan, mutta saimme sen ratkaistua nopeasti koneen uudelleenkäynnistyksellä. Toisella Outlookiin oli lisättyä jaettu postilaatikko, mutta kun sitä yritti avata, näytölle tuli virheilmoitus. Virheilmoituksen perusteella asiakkaalta puuttui oikeudet laatikkoon, joten ohjasin häntä pyytämään niitä esihenkilöltään.

Iltapäivällä sain vielä yhden puhelun, jossa asiakkaalla ei toiminut työpuhelimellaan Google Play-kauppa ja se pysähtyi toistuvasti yrittäessä avata sitä uudelleen. Päätimme aluksi tyhjentää sovelluksesta välimuistin, koska se on yleensä auttanut samantyyppisiin ongelmiin, mutta siitä ei ollut apua. Pyysin asiakasta seuraavaksi tarkistamaan, mikä puhelimen tarkka malli on, jotta voin etsiä netistä

onko ongelma yleinen kyseisen mallin kanssa, vai liittyykö se johonkin muuhun. Selvisi, että puhelimen malli oli liian vanha asiakkaan työtarpeita varten, joten ohjeistin häntä tilaamaan uuden puhelimen.

### **Keskiviikko 23.10.2024**

Keskiviikkona menin toimistolle, koska iltapäivällä minulla oli palaveri esihenkilöni kanssa. Saavuin hieman aiemmin toimistolle, jotta ehdin rauhassa laittaa työpisteeni kuntoon. Heti työvuoron alussa otin puhelun vastaan asiakkaalta kenen piti hakea työntekijälleen tunnusten voimassaolon jatkoa. Ohjeistin hänelle vain, miten se onnistuu, joten puhelu oli nopea. Toisessa puhelussa asiakas ei päässyt kirjautumaan tärkeään järjestelmään, mutta virheilmoitus ei ollut samanlainen kuin yleensä. Otin nopeasti etäyhteyden koneelle, jotta pääsen katsomaan tarkemmin ilmoitusta, mutta huomasin samalla, että kone oli väärässä verkossa. Yhdistimme koneen oikeaan verkkoon ja ongelma ratkesi.

Sain ilmoituksen aiemmalta asiakkaalta, kenellä oli VPN-yhteyden kanssa ongelmia, että se ei ollut vielä ratkennut, joten soitin hänelle ja tutkimme asiaa hieman lisää. Teimme hänen koneelleen BIOS-päivityksen, ja varmuuden vuoksi ajoin sen jälkeen vielä uudestaan VPN-sovelluksen korjauksen. Sovimme taas, että hän seurailee yhteyden toimivuutta ja palaa asiaan tarvittaessa.

Seuraavissa puheluissa resetoin salasanoja, ohjeistin asiakkaita näyttöjen tilauksissa sekä miten koneen jumittuessa sen saa käynnistettyä uudestaan varapalautuspainikkeen avulla. Ennen lounasta selvitin myös yhden asiakkaan tulostimen ongelmaa. Tulostimella on skannaukseen liittyvä ominaisuus mikä ei toiminut. Virheilmoituksen perusteella tulostimelta oli loppunut skannaukseen liittyvä lisenssi, joten eskaloin työpyynnön toisen asteen tuelle, ketkä pystyvät uusimaan lisenssin. Puhelun jälkeen menin lounaalle, jonka jälkeen menin suoraan palaveriin esihenkilöni kanssa.

Iltapäivällä sain tietoturvatimiltämme työpyynnön, jossa minun piti ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja varmistaa, että hän tunnistaa tunnuksellaan tapahtuneet kirjautumiset, mitkä olivat nostaneet tietoturvahälytyksen. Tavoitin hänet puhelimitse ja hän tunnisti kirjautumiset, joten välitin tiedon takaisin tietoturvatimille, ketkä lopulta sulkevat työpyynnön, koska muita toimenpiteitä ei tarvita. Sain vielä muutaman puhelun loppupäivän aikana, mutta niissä vain lähinnä ohjeistin asiakkaita.

### **Torstai 24.10.2024**

Torstaina olin taas etätöissä. Sain heti työvuoron alussa puhelun asiakkaalta kenellä ei toiminut VPN-yhteyden muodostaminen. Ohjeistin häntä ajamaan VPN-sovelluksen korjauksen ja käynnistämään koneen uudestaan, mutta siitä ei ollut apua. Otin hänen koneelleen etäyhteyden ja selvisi,

että kirjautumisessa oli vain käytetty tunnuksen väärää muotoa, joten saimme sen nopeasti toimimaan oikealla tunnuksen muodolla.

Yksi asiakas soitti koneesta, jolle ei pystynyt kirjautumaan. Kone oli ollut käyttämättömänä pitkään aikaan, ja virheilmoituksen perusteella konetilin käyttöoikeus toimiston verkkoon oli vanhentunut, minkä takia kirjautuminen ei enää onnistunut. Otin asiakkaalta tiedot ylös ja laitoin työpyynnön lähituelle, ketkä pystyvät palauttamaan koneen takaisin käyttöön.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla ei avautunut tärkeä sovellus. Hän oli ollut yhteydessä aiemmin samasta ongelmasta, ja se saatiin korjattua sovelluksen asetusten resetoimisella, mutta nyt ongelma oli palautunut uudestaan. Otin etäyhteyden hänen koneelleen ja tein saman korjauksen kuin aiemmin. Päätimme kuitenkin pitää työpyynnön auki, jotta asiakas voi ilmoittaa suoraan minulle, jos ongelma taas palautuu. Siinä tapauksessa tekisin vielä sovelluksen uudelleenasetuksen kokonaan alusta.

Ennen lounasta sain vielä yhden puhelun, jossa resetoin asiakkaalle uuden salasanan. Lounaan yhteydessä pidin tunnin vapaata, koska meille on varattu joka kuukaudessa kaksi tuntia mitkä voi käyttää oman mielen mukaan.

Kun palasin puhelinlinjaan, asiakas soitti, ettei hänellä toimi työpuhelimessaan Teams. Kokeilimme aluksi puhelimen uudelleenkäynnistystä ja sovelluksen välimuistin tyhjennystä, mutta niistä ei ollut apua. Pyysin asiakasta tarkistamaan puhelimen mallin ja selvisi, että se oli liian vanha asiakasyrityksen työkäyttöä varten, joten ohjeistin häntä tilaamaan uuden puhelimen.

Seuraavassa puhelussa asiakas kertoi, ettei hänellä ollut onnistunut salasanan vaihto itsepalveluportaalista kautta. Pyysin häntä kokeilemaan uudestaan, jotta saamme selville virheilmoituksen mikä asiakkaalle tulee. Sen perusteella ongelma oli itse uudessa salasanassa, joten ohjeistin asiakasta kokeilemaan täysin erilaista salasanaa ja vaihto meni lopulta läpi.

Soitin seuraavaksi takaisin asiakkaalle, kenellä aamulla ei avautunut ollenkaan tärkeä sovellus. Ongelma oli palautunut, joten otin etäyhteyden hänen koneelleen ja tein kokonaan sovelluksen uudelleenasetuksen. Jätimme työpyynnön taas avoimeksi ja pyysin häntä ilmoittamaan, jos sama ongelma vieläkin palautuu. Ennen työvuoron loppua sain vielä kaksi puhelua, joissa piti vain resetoida asiakkaalle uudet salasanat.

## Perjantai 25.10.2024

Perjantaina sain chatin kautta ensimmäisen työpyynnön. Asiakkaalla ei näkynyt Teamsissä ollenkaan keskustelut. Otin etäyhteyden koneelle ja tyhjensin Teamsin välimuistin, jonka jälkeen keskustelut palautuivat takaisin näkyviin. Myöhemmin oman Teamsin kautta kollegoiltani tuli ilmoituksia, että useammalla asiakkaalla on ollut samanlaista ongelmaa ja selvisi, että sen on aiheuttanut Teamsin uusi tekoälyominaisuus. Tieto vietiin toiselle tiimille eteenpäin tarkistukseen ja pysyvää ratkaisua varten.

Sain ilmoituksen asiakkaalta, kenellä maanantaista lähtien oli ollut ongelmia VPN-yhteyden kanssa, että ongelma ei ollut vielääkään ratkennut. Päätin eskaloida työpyynnön toisen asteen tulle, ketkä voivat selvittää sitä vielä tarkemmin.

Seuraavaksi sain puhelun asiakkaalta, kuka halusi varmistaa oliko hänen sähköpostiinsa tullut viesti kalasteluviesti. Otin etäyhteyden hänen koneelleen ja huomasin heti kyseessä olevan juuri kalasteluviesti. Siinä ei ollut kuitenkaan mitään liitteitä tai linkkejä, joten poistimme vain viestin ja estimme sen lähettäjän. Ilmoitin viestistä myös omalle tiimilleni Teamsissä, jotta voimme seurata tuleeko muillekin asiakkaille samasta osoitteesta viestejä.

Ennen ensimmäistä taukoa sain vielä puhelun asiakkaalta, kenellä oli ongelmia uuden työpuhelimen käyttöönoton kanssa. Päätimme palauttaa puhelimeen tehdasasetukset ja aloittaa käyttöönoton kokonaan alusta. Katsoin sen läpi asiakkaan kanssa, ja se onnistui nyt aivan normaalisti.

Seuraavassa puhelussa asiakas ei päässyt kirjautumaan tärkeään järjestelmään ja virheilmoituksen perusteella ongelma johtui tunnuksesta. Selvisi, että hän oli saanut vähän aikaa sitten uuden tunnuksen, mutta oli käyttänyt vielä vanhaa käyttäjätunnusta kirjautumisessa. Pyysin häntä kokeilemaan kirjautumista uudestaan nykyisellä tunnuksella, mutta sekään ei toiminut. Tällä kertaa virheilmoitus kuitenkin viittasi käyttöoikeuksien puuttumisesta. Pyysin asiakasta ottamaan esihenkilönsä yhteyttä, kuka pystyy hakemaan oikeudet asiakkaalle.

Seuraavat puhelut olivat nopeita ja ohjeistin niissä asiakkaita, mitä kautta saavat työpuhelimen SIM-kortin PUK-koodin, ja miten pystyvät päivittämään koneiden käyttäjätiedot laiterekisteriin. Tein myös yhden salasanan resetoinnin ja avustin kollegaani eräässä työpyynnössä ennen lounastaukoa.

Lounaan jälkeen asiakas soitti ja pyysi apua VPN-yhteyden muodostamisessa. Ohjeistin puhelimitse yhteyden muodostamisen sekä lähetin hänelle vielä kuvalliset ohjeet sähköpostiin jatkoa varten.

Seuraavaksi otin jonosta työpyynnön, jossa asiakas ei löytänyt jaettua postilaatikkoo Outlookin uudessa versiossa. Uudessa Outlookissa jaetut postilaatikat löytyvät eri kohdasta, joten otin etäyhteyden hänen koneelleen ja näytin mistä se löytyy. Asiakas halusi samalla löytää tavan, millä ilmoitukset lukemattomista viesteistä saisi selkeästi näkyville, ettei mitään tärkeää menisi ohi. Suosittelin tässä kohtaa palaamaan Outlookin vanhan version käyttöön, joka on hieman käyttäjäystävällisempi ja tarjoaa enemmän toiminnallisuuksia. Saimme vanhan Outlookin kanssa asiakkaan haluaman lopputuloksen, mutta samalla hän mainitsi, ettei työpuhelimessa ole tullut ollenkaan ilmoituksia jaettuun postilaatikkoon tulleista viesteistä. Sovimme, että selvittelen hieman, mistä ongelma voisi johtua ja palaan asiakkaalle ensi viikon puolella.

Puhelun jälkeen osallistuin ryhmäpalaveriin, jossa työnjohto ilmoitti käytännön asioista ja muutoksista liittyen Service Deskin työtehtäviin. Näitä palavereja tulee yleensä kerran kuussa ja niiden tarkoituksena on pitää meidät ajan tasalla tärkeistä muutoksista ja selvittää työtehtäviämme esimerkiksi jonkin tietyn ongelman ratkaisuun liittyen.

Loppupäivä oli hiljaisempi. Otin jonosta yhden työpyynnön, jossa asiakkaalla oli Outlookissa muutunut itsestään lajiteltu Saapuneet-kansio. Hänellä oli aiemmin lajiteltu saapuneet viestit Tärkeät ja Muut -kansioihin, mutta nyt ne olivat Kaikki ja Lukemattomat -kansioissa. Uusin hänelle Outlook-profiilin, ja pyysin ilmoittamaan, mikäli lajittelu muuttuu taas itsestään.

## **Viikkoanalyysi 6**

Kaiken kaikkiaan toimiva tiimityö siis parantaa töiden laatua ja tehokkuutta sekä tuo niin organisaatiolle kuin tiimin jäsenille uutta, tärkeää tietoa (Karvinen 13.12.2019).

Tällä viikolla esiintyi laajempaa häiriötä verkkolevyjen kanssa. Olin laittanut häiriöstä ensimmäisenä viestiä Teams-keskusteluun ja kokeillut ison määrän toimenpiteitä, joten laitoin nämä tiedoksi tiimilleni, jotta heidän ei tarvitse kokeilla kaikkia samoja toimenpiteitä muiden asiakkaiden kanssa. Hoidimme taas yhdessä häiriöprosessin eri vaiheet, jotta pääsemme nopeammin takaisin puhelulinjaan vastaanottamaan asiakkaiden yhteydenottoja. Muistan, että ensimmäisissä omalle kohdalleni sattuvissa häiriöissä toimiminen oli hieman jännittävää ja pelottavaakin, mutta opin niistä paljon ja tekeminen muuttui nopeasti itsevarmemmaksi.

Yksi asiakas pyysi minua tällä viikolla auttamaan saman Excel-tiedoston kanssa, mitä olimme katsoneet yhdessä viime vuonna. Onneksi minulla oli hyvin muistissa, mitä olimme tehneet, koska käytimme aiemmin siihen melko paljon aikaa. Huomasin kuitenkin, että aiemmat merkintäni työpyyntöön olisivat voineet olla selkeämpiä, joiden avulla kollegani olisi voinut auttaa asiakasta suoraan, jos en olisi ollut tavoitettavissa. Jatkossa aionkin kiinnittää enemmän huomiota selkeisiin ja kattaviin merkintöihin, koska ne auttavat muita Service Deskin jäseniä juuri tällaisissa tilanteissa.

Huomasin, että puhelimiin liittyvissä ongelmissa unohdan välillä aluksi pyytää asiakasta ilmoittamaan puhelimen mallin. Hiljattain on alkanut tulemaan enemmän vastaan puhelimia, mitkä eivät ole enää tuen piirissä, joten ajankäytön hallinnan kannalta olisi hyvä aloittaa mallin tarkistamisella, jotta muuhun selvittelyyn ei kuluisi turhaa aikaa.

En saanut yhden asiakkaan VPN-sovelluksen ongelmaa korjattua ja jouduin eskaloimaan työpyynnön lähituolle. Ajankäytön hallinnan kannalta olisi saattanut olla parempi siirtää työpyyntö suoraan lähituolle alkuviikosta, jotta he olisivat voineet viikon aikana käydä asiakkaan luona tutkimassa ongelmaa tarkemmin. Toisaalta lähituki olisi saattanut joutua tekemään samat toimenpiteet joka tapauksessa, joten olisin ehkä säästänyt vain omaa aikaani, enkä asiakkaan tai lähituen. Koenkin, että minulla on vielä haastavammassa ongelmissa opeteltavaa tehokkaimman ratkaisun tunnistamisessa, jotta työpyyntö saataisiin valmiiksi mahdollisimman pian.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

#### **Maanantai 28.10.2024**

Maanantaina sain aamulla paljon puheluita, mutta ne olivat kaikki melko nopeita, koska resetoin vain salasanoja tai ohjeistin asiakkaita laitteiden ja eri sovellusten kanssa. Yksi asiakas soitti, että hänellä oli uusi kone, eikä löytänyt tärkeää sovellusta siitä. Tarkistin, että konetililtä puuttui sovelluksen asennusryhmät, joihin tarvitaan toisen asteen tuen hyväksyntä. Ohjasin työpyynnön heille ja sovimme asiakkaan kanssa, että soitan takaisin, kun voimme tehdä sovelluksen asennuksen. Sain myös chatin kautta toisen työpyynnön, kun olin puhelussa, mutta siinä vain ohjeistin asiakasta, mitä kautta hän saa PUK-koodin lukitulle SIM-kortille.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla ei toiminut kirjautuminen koneelle. Hän oli ollut noin puoli vuotta sitten viimeksi töissä, joten tarkistin aluksi hänen tunnuksensa. Huomasin, että se oli poistettu käytöstä, joten ohjeistin asiakasta pyytämään esihenkilöä hakemaan tunnuksen uudelleenaktivointia. Sain samalla toisen asteen tuelta hyväksynnän aikaisemman asiakkaan tarvitsemalle sovellukselle, joten soitin hänelle takaisin, ja teimme asennuksen valmiiksi. Varmistimme myös, että sovellus avautuu ongelmitta.

Lounaan jälkeen asiakas soitti, ettei pääse kirjautumaan turvatulostimelle tunnistekortilla tai tunnuksilla. Tulostimien kanssa ohjeistamme yleensä aina ensin kokeilemaan uudelleenkäynnistystä, joten pyysin asiakasta tekemään tämän, jonka jälkeen kirjautuminen alkoi toimimaan. Varmistimme samalla, että tulostaminen onnistuu normaalisti.

Sain heti perään chatin kautta toisen työpyynnön tulostimen ongelmasta, mutta tällä kertaa kyse oli tulostamisesta. Tulostimen uudelleenkäynnistys ei auttanut, joten otin etäyhteyden asiakkaan koneelle ja huomasin, että tulosteita oli jäänyt jumiin tulostusjonoon. Jonon tyhjentäminen ei onnistunut, joten poistin tulostusjonot kokonaan asiakkaan koneelta ja lisäsin ne uudestaan. Testasimme nyt testisivulla tulostamista ja se toimi normaalisti.

Iltapäivällä tuli vielä muutama puhelu, joista yhdessä kesti hieman pidempään. Asiakkaalla oli koneen levytila täynnä, joten otin etäyhteyden koneelle ja tyhjensin siitä välimuistin ja poistin turhaksi jääneitä vanhoja käyttäjäprofileja. Aikaa tähän meni melkein tunti hitaan yhteyden takia, mutta saimme lopulta vapautettua todella paljon levytilaa.

### **Tiistai 29.10.2024**

Tiistaina ensimmäisessä puhelussa asiakkaan koneelta oli hävinnyt yhteys verkkolevyille. Otin saman tien etäyhteyden hänen koneelleen ja päivitin ryhmäkäytänteet, jonka jälkeen käynnistimme vielä koneen uudestaan. Verkkolevyt palautuivat näkyviin ja asiakas pääsi jatkamaan töitä.

Jonooni palautui hylätty työpyyntö viime viikkoiselta asiakkaalta, kenellä oli hävinnyt keskustelut Teamsissä uuden tekoälyominaisuuden takia. Toisen asteen tuki oli selvittänyt, että ominaisuuden piti olla näkyvissä vain asiakkaille, keillä oli lisenssi siihen, mutta se oli näkyvissä kaikilla ja rikkonut Teamsin muut toiminnallisuudet. Laitoin työpyynnön samalle tiimille, jotta he voivat selvittää millä tavalla tekoälyominaisuus saadaan näkyviin vain lisenssin omaaville asiakkaille ilman, että se aiheuttaa ongelmia Teamsin muiden osien kanssa.

Seuraavaksi sain puhelun asiakkaalta, kenellä ei uudessa koneessa toiminut yhden sovelluksen asennus, vaikka sen pitäisi onnistua ilman Service Deskin oikeuksia. Otin etäyhteyden koneelle ja yritin asennusta korotetuilla oikeuksilla, mutta se silti epäonnistui. Tarkistin verkkoyhteyden, ajoin kaikki päivitykset, mitkä saattaisivat liittyä ongelmaan, ja käynnistin vielä koneen uudestaan, mutta asennus ei vielä kukaan onnistunut. Sovellukselle on myös toisen asteen tuki, jonne asiakkaat voivat ottaa yhteyttä, joten pyysin häntä laittamaan viestiä heille ja ilmoittamaan minulle myöhemmin saivatko he ongelman ratkaistua.

Sain ennen lounasta vielä puhelun asiakkaalta, kenellä jatkuvasti pätki koneen verkkoyhteys, kun se on yhdistettynä puhelimen mobiilitukiasemaan. Emme saaneet muodostettua etäyhteyttä koneelle, joten pyysin häntä käynnistämään puhelimen uudelleen. Soitin hetken päästä takaisin, mutta yhteys ei vielä kukaan toiminut kunnolla. Pyysin häntä käyttämään puhelinta vielä lentokoneti-lassa, mutta siitäkään ei ollut apua. Koneen yhdistäminen kotiverkkoon onnistui, joten pyysin asiakasta kokeilemaan mobiilitukiasemaa vielä myöhemmin uudelleen, jos siinä olisi ollut vain hetkelistä ongelmaa, ja ilmoittamaan minulle myöhemmin, jos ongelma vielä jatkuu.

Lounaan jälkeen soitin asiakkaalle, kenellä oli viime viikolla jäänyt ongelmaksi jaettuun postilaatikkoon tulleiden viestien ilmoitusten toimimattomuus puhelimesta. Mieleeni tuli samalla tarkistaa puhelimen malli, ja selvisi että se oli liian vanha, joten ohjeistin asiakasta tilaamaan uuden puhelimen, ja ottamaan yhteyttä, mikäli huomaa siinä samanlaista ongelmaa.

Sain tietoturvatyöryhmältä työpyynnön, jossa he pyysivät minua ottamaan yhteyttä asiakkaaseen ja varmistamaan epäilyttävät kirjautumiset hänen tunnuksellaan. En saanut puhelimitse yhteyttä, mutta hän vastasi aika nopeasti Teamsin kautta viestiini ja kertoi, että on työmatkalla ja kirjautumiset olivat aiheellisia. Välitin tiedon takaisin tietoturvatyöryhmälle, jotta he voivat sulkea työpyynnön. Heti puhelun jälkeen osallistuin myös tiimipalaveriin, jossa käytiin nopeasti läpi muutamia käytännön asioita.

Sain seuraavaksi toisen puhelimen verkkoon liittyvän työpyynnön. Asiakas oli saanut uuden työpuhelin sekä liittymän, mutta puhelimesta ei toiminut ollenkaan mobiilidata. Tarkistimme puhelimesta kaikki verkkoon liittyvät asetukset ja varmistimme, että ohjelmistopäivitys oli ajan tasalla, mutta mistään ei ollut apua. Päätin lopulta eskaloida työpyynnön toisen asteen tuelle liittymän datapakettien tarkistusta varten.

Loppupäivän aikana sain muutaman puhelun, joissa taas resetoin salasanoja tai ohjeistin asiakkaita. Sain myös ilmoituksen viime viikon asiakkaalta, että hänellä oli taas kadonnut Outlookista lajiteltu Saapuneet-kansio. Minulla oli työvuoro loppumassa, joten soitin hänelle heti ja otin etäyhteyden koneelle, jotta ehdimme tehdä Officeen pikakorjauksen. Ongelma taas korjaantui ainakin hetkeksi, mutta pyysin häntä laittamaan huomenna uudelleen viestiä, jos lajittelu taas katoaa.

### **Keskiviikko 30.10.2024**

Tänään ensimmäisessä puhelussa asiakas pyysi kiirehtimään avoinna olevaa työpyyntöä, mikä on toisen asteen tuella käsittelyssä, joten tarkistin tukitahon, kenellä työpyyntö on ja laitoin heille kiirehdyttämisen eteenpäin. Seuraavissa muutamissa puhelussa ohjeistin asiakkaita kirjautumisissa ja salasanan resetoimisissa itsepalveluportaalien kautta. Kaksi asiakasta myös soitti liittyen ongelmiin tunnuksissa, joita emme meidän Service Deskissämme suoraan hallinnoi, joten annoin heille oikean tuen yhteystiedot.

Seuraavaksi tuli hieman pidempi puhelu, jossa asiakkaalla oli kahta erilaista ongelmaa. Yksi ongelma oli, että tärkeä sovellus ei avautunut ja toinen liittyi toimiston kiinteän verkon toimimattomuuteen. Aloitin selvittämällä sovelluksen ongelmaa ja virheilmoituksen perusteella se korjaantuisi sovelluksen asetusten resetoimisella. Ohjeistin asiakkaalle, miten tämä tehdään, jonka jälkeen hän varmisti sovelluksen nyt toimivan. Kysyin myös kiinteän verkon toimimattomuudesta tarkemmin ja

selvisi, että ongelmaa on koko toimistolla eikä vain asiakkaan koneessa. Otin kaikki tarvittavat tiedot ylös ja eskaloin työpyynnön lähituella, ketkä voivat käydä paikan päällä selvittelemässä ongelmaa tarkemmin.

Yksi asiakas soitti, että hänen sukunimensä oli vaihtunut, mutta tunnuksella näkyi yhä vanha sukunimi. Kaikki muutospyyntö tuntuksiin liittyen täytyvät tapahtua esihenkilön toimesta, joten ohjeistin häntä ottamaan yhteyttä esihenkilöön. Ennen lounasta sain vielä yhden puhelun, jossa asiakkaalla ei avautunut tietty sovellus. Ohjeistin, miten sovelluksen asetusten resetoiminen onnistuu, jonka jälkeen se alkoi toimimaan.

Lounaan jälkeen sain tietoturvatimiltä työpyynnön, jossa asiakas oli saanut epäilyttävän sähköpostin, mikä oli aiheuttanut hälytyksen hänen tunnuksellaan. Sain tehtäväksi ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja varmistaa sähköpostin aiheellisuuden sekä tarvittaessa suorittaa virustarkistuksen koneelle. En saanut suoraan kiinni häntä, mutta sain yhteyden hänen esihenkilönsä, keneltä sain asiakkaan toimipisteen yhteiskäyttöisen puhelinumero, jonka kautta lopulta tavoitin asiakkaan. Asiakas oli itse lähettänyt viestin hänen henkilökohtaisesta osoitteestaan työ sähköpostiin, ja sen sisältö oli täysin aiheellinen, joten minun ei tarvinnut tutkia sitä tarkemmin etäyhteydellä. Välitin tiedon takaisin tietoturvatimille, ketkä lopulta sulkevat työpyynnön.

Seuraavassa työpyynnössä asiakkaalla ei auennut Outlookin työpöytäversio ollenkaan. Hän oli aloittanut viikko sitten eikä sovellus ole koko aikana avautunut, joten tarkistin ensimmäiseksi hänen Office-lisenssinsä. Lisenssin perusteella asiakkaalla oli oikeus käyttää vain Outlookin selainversiota, joten ohjeistin puhelimitse, miten sen avaaminen onnistuu.

Seuraavassakin puhelussa asiakkaalla oli ongelmia Outlookin kanssa. Tässä tapauksessa asiakkaalta oli kadonnut näkyvistä jaettu postilaatikko eikä sen lisääminen takaisin ollut onnistunut. Otin etäyhteyden koneelle ja uusin aluksi hänen Outlook-profiilinsa. Sillä ei ollut vaikutusta, joten kokeilin postilaatikon lisäämistä selainversion kautta, mikä onnistui normaalisti. Kokeilin uudestaan lisäämistä työpöytäversiossa, mutta se edelleen antoi saman virheilmoituksen. Lopulta päätimme, että lisäämme postilaatikon asiakkaan tilin alle, sen sijaan, että se olisi ollut erillisenä tilinä, jolloin se tuli viimein näkyviin.

Viimeisessä tämän päivän työpyynnössä asiakkaalla oli useampi kone, jotka eivät käynnistyneet tai ne sammuivat heti koneelle kirjautumisen jälkeen. Pyysin asiakasta kokeilemaan vielä kaikkien koneiden käynnistystä uudestaan niiden ollessa latauksessa, jotta vika ei varmasti johtunut akusta. Sillä ei kuitenkaan ollut vaikutusta, joten otin koneista tiedot ylös ja ohjasin työpyynnön lähituella.

**Torstai 31.10.2024**

Sain heti työvuoron alussa puhelun asiakkaalta, kuka halusi tarkistaa muutaman työpyynnön tilanteen ja että hän oli antanut niissä oikeat tiedot. Kävimme läpi työpyynnöt ja laitoin yhden osalta kiihdytyspyynnön eteenpäin. Sain heti toisen puhelun, jossa asiakkaalla oli hävinnyt jaettu postilaatikko Outlookista. Otin etäyhteyden hänen koneelleen ja yritin lisätä sen takaisin, mutta jostain syystä se jumitti koko sovelluksen. Päätin uusia asiakkaan Outlook-profiilin, jonka jälkeen postilaatikon lisäys onnistui normaalisti. Varmistimme vielä, että asiakkaalla näkyy postilaatikon uusimmat viestit.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla oli ongelmia äänilaitteiden kanssa. Hänellä oli kuulokkeet, koneen kaiutin sekä telakan kaiutin käytössä, ja jostain syystä koneen kaiutin ei toiminut ollenkaan. Pyysin asiakasta aluksi tarkistamaan, että Windowsin ääniasetuksista ei ole valittuna väärää laitetta, mutta koska kyse ei ollut siitä, otin koneelle etäyhteyden ja tutkin asiaa hieman tarkemmin. Testasimme toimisiko koneen kaiutin, kun koneen ottaa irti telakasta, mutta sillä ei ollut vaikutusta. Tarkistin seuraavaksi koneen ajureiden päivitykset ja asensimme ääniajurin päivityksen, jonka jälkeen käynnistimme vielä koneen uudelleen. Ongelma korjaantui ja autoin asiakasta vielä säätämään ääniasetukset sillä tavalla, että koneen kaiutin on oletuslaitteena, mutta se vaihtuu itsestään kuulokkeisiin, kun hän yhdistää ne koneeseen.

Seuraava työpyyntö tuli chatin kautta ja asiakas tarvitsi kahden koneen käyttäjätiedot, koska he olivat muuttamassa uuteen toimipisteeseen ja piti varmistaa, että he ottavat oikeat koneet mukaan. Tarkistin laiterekisteristä kenelle koneet kuuluvat ja annoin asiakkaalle vielä ICT-laitteiden muutto-ohjeet, jotta he saavat siirrettyä laitteet prosessin mukaan ja ilman vahinkoja. Ennen lounasta sain vielä kaksi puhelua. Ensimmäisessä resetoin asiakkaalle salasanan, ja toisessa ohjeistin asiakasta ottamaan yhteyttä toiseen tukeen, koska hänellä oli ongelmia kolmannen osapuolen tarjoaman sovelluksen kanssa.

Lounaan jälkeen asiakas soitti, että hänen koneensa tallennustila oli täynnä, jonka takia Teams ei avautunut ollenkaan. Tyhjensin aluksi levyjaon kautta koneen C-aseman välimuistin, jotta saan otettua etäyhteyden koneelle. Etäyhteydellä poistin koneelta vielä vanhoja käyttäjäprofiileja, joissa meni pitkään, mutta saimme vapautettua lopulta paljon tilaa koneelta.

Sain taas heti perään uuden puhelun. Asiakas tarvitsi uuden salasanan, joten ohjeistin hänelle, miten sen saa vaihdettua omatoimisesti itsepalveluportaalin kautta. Varmistimme vielä puhelun aikana, että hän pääsee kirjautumaan uudella salasanalla koneelle.

Seuraavan työpyynnön selvittäminen kesti hieman pidempään. Asiakkaalla oli langallinen oheistulostin, mikä oli toiminut vielä eilen, mutta tänään tulostaminen ei ollut toiminut ollenkaan. Otin

etäyhteyden koneelle, jotta voin tarkastella tulostimen tietoja, mutta tulostimen kohdalla ainoana vaihtoehtona oli poistaa laite. Ajoin varmuuden vuoksi tulostuksen yleisen vianmäärityksen, mutta se ei tunnistanut ongelmaa, joten poistin tulostimen koneelta. Saman tien tulostin ilmestyi takaisin näkyviin, mutta hieman eri nimellä. Sain nyt sen tulostusjonon auki, ja poistin jumittuneen tiedoston jonosta, mutta testisivun tulostaminen ei onnistunut. Päätin poistaa tulostimen vielä uudestaan ja käynnistimme koneen uudelleen. Pyysin asiakasta irrottamaan ja yhdistämään tulostimen johdon takaisin koneeseen, jonka jälkeen tulostin tuli taas näkyviin ja tällä kertaa testisivun tulostaminen onnistui. Varmistimme vielä, että asiakkaan alun perin yrittämä tiedosto tuli myös tulostimesta läpi.

Viestittelin edellisen puhelun aikana myös kollegani kanssa, koska hänelle tuli soitto asiakkaalta kenen työpyyntö minulla oli jonossa. Pyysin kollegaani kokeilemaan paria korjausta asiakkaan kanssa, mutta niistä ei ollut apua, joten sovimme, että soitan hänelle huomenna takaisin. Päivän viimeisessä puhelussa asiakas oli saanut uuden koneen ja hänellä oli ongelmia ulkoisen näytön skaalauksen kanssa. Otin etäyhteyden hänen koneelleen ja autoin laittamaan näytön asetukset oikein.

#### **Perjantai 1.11.2024**

Perjantain ensimmäisessä puhelussa asiakas oli saanut uudet tunnukset ja niiden mukana väliaikaisen salasanan, mutta sen vaihtaminen uuteen salasanaan ei onnistunut ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä. Pyysin asiakasta kertomaan minkälaisen virheilmoituksen hän saa, ja sen perusteella ongelma oli itse uudessa salasanasessa. Ohjeistin häntä kokeilemaan erilaista salasanaa ja hän sai sen lopulta vaihdettua.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla ei toiminut koneen sisäinen kortinlukija. Virheilmoituksen perusteella ongelma vaikutti olevan kortinlukijan ajurissa, joten otin etäyhteyden asiakkaan koneelle ja tarkistin ajurin. Se oli väärä, joten asensin tilalle oikean ajurin, mutta kortinlukija ei siltikään toiminut. Tarkistin vielä kortinlukijan ohjelmiston version ja sekin oli kunnossa. Ohjeistin asiakasta pyytämään kollegaansa kokeilemaan omaa korttiaan ja virheilmoitus oli täysin sama, joten laitoin työpyynnön eteenpäin lähituelle, ketkä voivat tarkistaa onko koneen kortinlukija mennyt rikki.

Sain heti perään uuden puhelun, jossa asiakkaalla ei avautunut tärkeä sovellus. Olen saanut samasta ongelmasta monta puhelua, joten tiesin heti, miten saamme sen ratkaistua. Ohjeistin asiakkaalle, kuinka hän saa resetoitua sovelluksen asetukset, jonka jälkeen se avautui taas normaalisti. Annoin hänelle vielä kirjalliset ohjeet resetoinnista, jotta hänen ei tarvitse soittaa uudelleen, jos sovellus jumittuu uudestaan.

Sain myös ilmoituksen asiakkaalta, kenellä oli hävinnyt lajiteltu Saapuneet-kansio, että ongelma oli palautunut taas. Otin etäyhteyden koneelle, päivitin asiakkaan ryhmäkäytänteet ja käynnistimme

koneen uudelleen, jolloin lajittelu palautui taas normaaliksi. Yritin vielä toistaa ongelman, jotta saisimme selville, minkä takia lajittelu oikein häviää, mutta se pysyi nyt näkyvässä. Jostain syystä se häviää vain itsestään jonkin ajan kuluttua. Pyysin asiakasta seurailemaan tilannetta ja kirjoittamaan ylös mitä teki koneella tarkalleen, kun lajittelu seuraavan kerran häviää. Asiakas myös vaihtelee toimistolla ja etänä työskentelyn välillä, joten ongelma saattaa johtua verkon vaihtumisesta. Selvitin puhelun jälkeen valmiiksi asioita, joita voimme vielä kokeilla, jotta saamme lajittelun korjattua pysyvästi.

Seuraava työpyyntö tuli chatin kautta. Asiakkaan työpuhelimien Outlook-sovellus pyysi jatkuvasti kirjautumaan sisään tilille, mutta yrittäessä kirjautua, koko sovellus jumittuu. Ohjeistin häntä aluksi tyhjentämään sovelluksen välimuistin, jonka jälkeen yritimme lisätä tilin uudestaan, mutta sovellus jumittui silti. Pyysin asiakasta seuraavaksi tarkistamaan puhelimen mallin, ja koska se oli liian vanha työkäyttöön, ohjeistin häntä tilaamaan uuden puhelimen. Soitin seuraavaksi takaisin asiakkaalle, kuka oli ollut eilen puhelussa kollegani kanssa. Hän sanoi, että ongelma oli korjaantunut tänään itsestään, joten kävin sulkemassa työpyynnön.

Ennen lounasta otin jonosta työpyynnön, jossa asiakkaan Teams ei avautunut ja se pyysi jatkuvasti päivittämään uuteen versioon, vaikka uusi versio oli jo koneella. Soitin asiakkaalle ja otin hänen koneelleen etäyhteyden, jotta voin poistaa vanhan Teamsin kokonaan koneelta. Poisto onnistui nopeasti ja varmistimme vielä, että uusi versio toimii normaalisti.

Lounaan jälkeen jonooni avautui uudestaan lähituella laittamani työpyyntö, kenen ratkaisun asiakas oli hylännyt. Lähituki oli pyytänyt asiakasta nimenomaan hylkäämään ratkaisun, mikäli siitä ei ollut apua, joten otin asiakkaalta lisätiedot ylös ja laitoin työpyynnön takaisin lähituella lisäselvitteilyä varten.

Seuraavat puhelut olivat nopeita ja ohjeistin niissä asiakkaita salasanan resetoineissa ja sovellusten avaamisen kanssa. Ohjeistin myös paria asiakasta ottamaan yhteyttä sovellusten omiin tukiin, koska emme hallinnoi niitä omassa Service Deskissämme. Loppupäivä oli hiljainen ja sain vain yhden pidemmän puhelun, jossa selvittelin asiakkaan koneen kortinlukijan ongelmaa. Kortinlukija tunnisti kortin, mutta kirjautuminen ei onnistunut, joten asensin etäyhteydellä kortinlukijan ohjelmiston sekä ajurin uudestaan, vaikka niistä oli asennettuna jo oikeat versiot. Käynnistimme vielä koneen uudestaan ja kirjautuminen kortilla toimi sen jälkeen normaalisti.

## **Viikkoanalyysi 7**

Tällä viikolla maanantai jäi mieleeni erittäin onnistuneena työpäivänä. Sain otettua vastaan monta työpyyntöä ja niiden ratkomisen sujui nopeasti ja tehokkaasti eikä minun tarvinnut eskaloida yhtä-

kään työpöytä eteenpäin. Koen, että jo yli vuoden kokemus Service Desk työstä on auttanut paljon yleisten ongelmien ratkomisessa, koska pystyn ohjeistamaan asiakkaita hyvin ulkomuistista. Välillä käyn ohjeita uudelleen läpi varmistaakseni, ettei prosesseihin ole tullut mitään muutoksia, joita en ole huomannut.

Loppuviikosta tuli hieman haastavampia tapauksia, ja jouduin eskaloimaan työpöytäjä ja ohjeistamaan asiakkaita muille tukitahoille enemmän. Minulla oli loppuviikosta myös enemmän tapauksia, joissa jouduin ottamaan samaan asiakkaaseen yhteyttä useamman kerran tai odottamaan heiltä ilmoitusta onko ongelma ratkennut. Kollegani kertoi minulle hyvästä ominaisuudesta tikettijärjestelmässä, jonka avulla voin helpommin seurata avoinna olevia työpöytäjä. Aiemmin olen seurannut ilmoituksia sähköpostin kautta, mutta siinä on ollut välillä haittana, että en heti huomaa niitä, koska ne eivät ole koko ajan näkyvillä.

Rink (04.01.2017) kertoo artikkelissaan, että yhtenä hyödyllisenä vaiheena tehokkaassa ongelmanratkaisussa on selvittää, onko ongelma toistettavissa. Ongelmat voivat olla jatkuvia, jotka ovat yleensä helpommin korjattavissa tai ajoittaisia, joiden selvittäminen on vaikeampaa. Ajoittaisten ongelmien kanssa parasta on dokumentoida, milloin ongelma ilmenee ja kuinka kauan se jatkuu ennen kuin se korjaantuu itsestään.

Yhden asiakkaan ongelmaa Outlookin lajitellun Saapuneet-kansion kanssa oli todella vaikea selvittää, koska ongelma tuntui palaavan vain itsestään ajan kanssa riippumatta mistään tietystä syystä. Yritin uusia ongelman itse Outlookin sisällä ja koska emme saaneet toistettua ongelmaa, pyysin asiakasta seuraavalla kerralla dokumentoimaan, mitä oli tekemässä koneella, kun lajittelu häviää uudestaan, jotta saisimme selville mahdollisen syyn.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

#### **Maanantai 4.11.2024**

Sain heti työvuoron alussa puhelun asiakkaalta, kenellä ei toiminut kirjautuminen tärkeään sovellukseen. Virheilmoituksen perusteella ongelma saattaisi johtua käyttöoikeuksista, mutta asiakas ilmoitti, että hänen esihenkilönsä oli tarkistanut ne hetki sitten. Päätin ottaa asiakkaalta tiedot ylös ja ohjasin työpöytäjä eteenpäin toisen asteen tuelle, ketkä voivat tarkistaa, mikä ongelma asiakkaan tunnuksessa on.

Seuraavassa puhelussa asiakas oli saanut edelliseltä käyttäjältä työpöytäjä, eikä sen käyttöönotto onnistunut. Tarkistin aluksi puhelimen mallin ja koska se oli suhteellisen uusi, pyysin asiakasta palauttamaan puhelimen tehdasasetukset, jotta voimme aloittaa sen käyttöönoton alusta. Vielä en-

nen käyttöönottoa tarkistin käyttäjän tunnuksella olevan puhelinnumeron kaksivaiheista tunnistautumista varten. Siellä näkyi vanha numero, joten ohjeistin asiakasta, miten saa sen vaihdettua. Katsoimme käyttöönoton yhdessä läpi, jonka jälkeen jaoin asiakkaalle vielä ohjeet työsovellusten käyttöönottoon.

Seuraavallakin asiakkaalla oli ongelmia työpuhelimien kanssa, mutta siitä oli jo avoinna yksi työpyyntö toisen asteen tuella. Tarkistin työpyynnön tilanteen ja laitoin siitä kiirehdintäpyynnön toiselle tiimille. Sain heti perään chatin kautta myös puhelimeen liittyvän työpyynnön, mutta tällä kertaa puhelin oli vain mennyt PUK-koodi tilaan. Annoin asiakkaalle operaattorin yritysasiakaspalvelun numeron, jonka kautta hän saa liittymän PUK-koodin.

Ennen lounasta sain vielä kaksi puhelua salasanan resetoinnista sekä yhden puhelun tulostimen ongelmasta. Tulostin oli tietyn mallinen ja niihin liittyvissä ongelmissa ohjeenamme on ottaa tiedot ylös ja eskaloida työpyyntö saman tien toisen asteen tuelle.

Lounaan jälkeen sain puhelun asiakkaalta, kenellä oli myös tulostimen kanssa ongelmia. Hänellä ei toiminut kirjautuminen tulostimelle tunnuksilla eikä tunnistekortillakaan. Tulostimille kirjautuessa täytyy käyttää käyttäjänimeä, mutta asiakas oli yrittänyt kirjautumista sähköpostilla. Oikealla tunnuksen muodolla kirjautuminen onnistui. Tarkistin vielä, että hänen tunnuksellaan ei näkynyt korttia rekisteröityneenä, jonka takia kortti ei toiminut. Ohjeistin sen rekisteröinnin tunnukselle, jonka jälkeen sekin alkoi toimimaan.

Yksi asiakas soitti, ettei pääse kirjautumaan tärkeään järjestelmään. Virheilmoitus, mikä hänelle tuli, johtuu yleensä siitä, että kyseessä on uusi tunnus eikä sille ole vielä muodostunut tunnistetta, mikä mahdollistaa kirjautumisen kyseiseen järjestelmään. Asiakkaan tunnus oli kuitenkin sen verran vanha, että tunnisteiden olisi pitänyt olla kunnossa jo kuukausia sitten. Pienen selvittelyn jälkeen asiakas mainitsi, että hänellä on ollut aiemmin myös toinen tunnus käytössä. Otin vanhemman tunnuksen esille ja huomasin, että tunniste oli yhä sidoksissa siihen. Ohjeistin asiakasta pyytämään hänen esihenkilöään hakemaan vanhemman tunnuksen poistoa, ja laitoin myös työpyynnön toisen asteen tuelle, jos tunniste voitaisiin siirtää saman tien uudelle tunnukselle, että asiakas pääsee kirjautumaan järjestelmään.

Iltapäivällä resetoin muutamia salasanoja asiakkaille ja ohjeistin yhtä asiakasta, miten hän saa palautettua toimimattoman koneen. Yksi asiakas myös pyysi ohjeistusta, miten saisi luotua sähköisen työpyynnön, joten katsoin sen läpi yhdessä hänen kanssaan.

Viimeisessä puhelussa asiakas kertoi, että hänellä on ongelmia erillisen näppäimistön kanssa. Kun hän painoi Shift-näppäimen pohjaan, niin kirjoittaessa tuli pieniä kirjaimia, ja kun sen päästi irti, niin tuli isoja kirjaimia eli näppäin toimi päinvastoin kuin sen pitäisi. Varmistin, että näppäimistössä ei

ollut Caps Lockia päällä ja kokeilimme varmuuden vuoksi vielä koneen uudelleenkäynnistystä ja näppäimistön irrottamista ja yhdistämistä takaisin, mutta ongelma jatkui. Asiakas huomasi, että Shift-näppäin jäi helposti pohjaan, joten kyseessä oli todennäköisesti vain viallinen näppäimistö. Hän löysi ylimääräisen näppäimistön toimistolta, ja ongelma korjaantui heti, kun se vaihdettiin tilalle.

### **Tiistai 5.11.2024**

Tiistain ensimmäinen puhelu oli hieman pidempi. Asiakas tarvitsi aluksi salasanan, jotta pääsee kirjautumaan koneelle, ja hän halusi sen jälkeen vielä varmistaa, että pääsee kirjautumaan tärkeään sovellukseen. Salasanan resetoinnissa kesti, mutta saimme sen lopulta toimimaan, jonka jälkeen asiakas yritti kirjautumista sovellukseen, mutta se ei toiminut. Virheilmoituksen perusteella ongelma saattaa johtua käyttöoikeuksista, mutta emme pysty tarkistamaan niitä Service Deskin kautta, joten varmistimme vielä, ettei ongelma johdu mistään muusta. Lopulta ohjeistin asiakasta ottamaan esihenkilönsä yhteyttä, kuka voi tarkistaa käyttöoikeudet ja tarvittaessa antaa ne asiakkaalle.

Toinen työpyyntö tuli chatin kautta ja ohjeistin siinä vain asiakasta uuden SIM-kortin tilauksessa. Puhelinlinjassa oli hiljaista, joten otin jonosta työpyynnön, jossa asiakkaalla ei ollut onnistunut sovelluksen uusimman version päivitys. Soitin asiakkaalle ja otin hänen koneelleen etäyhteyden. Päivitys onnistui ja varmistimme vielä, että sovellus toimii normaalisti.

Sain myöhemmin puhelun asiakkaan ongelmasta tulostimen kanssa. Tulostin ei reagoinut ollenkaan yrittäessä tulostaa mitä tahansa tiedostoa. Ohjeistin asiakasta aluksi käynnistämään tulostimen uudelleen, mikä yleensä korjaa useimpia tulostimien ongelmia. Siitä ei ollut apua, joten otin etäyhteyden koneelle, jotta pääsen tarkastelemaan tulostusjonoa. Tulostin jono ilmoitti virheestä ja huomasin, että siinä oli todella monta tiedostoa jumissa. Jonoa ei saanut tyhjennettyä, joten eskaloin työpyynnön lähituella.

Seuraavaksi sain puhelun asiakkaalta, että toimipisteen henkilökunnan hissien avainlukija oli lakannut toimimasta tänään. Paikalla oli myös avainlukijan toimittajan huoltomies, keneltä sain tarkat tiedot ongelmasta. Hän epäili, että avainlukijalta on katkennut yhteys verkkoon, joten otin häneltä IP-osoitteen ylös ja eskaloin työpyynnön verkkotiimille.

Ennen lounasta päivän ensimmäinen asiakkaani soitti vielä uudestaan. Hänen esihenkilönsä oli antanut hänelle nyt käyttöoikeudet, mutta ei päässyt vielä kukaan kirjautumaan sovellukseen. Ohjeistin asiakasta, miten hän saa vaihdettua oman roolinsa vastaamaan annettuja käyttöoikeuksia, jonka jälkeen kirjautuminen viimein onnistui.

Lounaan jälkeen sain pari puhelua peräkkäin salasanan resetoineista. Seuraavassa puhelussa asiakkaalla ei toiminut kortilla kirjautuminen tiettyyn sovellukseen, mutta tunnuksilla kirjautuminen toimi normaalisti. Yleensä näissä tapauksissa ongelma johtuu kortinlukijan ajureista, joten otin saman tien etäyhteyden hänen koneelleen. Ajurin versio oli väärä, joten asensin sen tilalle toimivan version, mutta kirjautuminen kortilla ei vielä toiminut, koska se oli mennyt lukkoon liian monen virheellisen yrityksen takia. Ohjeistin asiakkaalle, miten lukituksen saa avattua, jonka jälkeen kirjautuminen alkoi toimimaan.

Yksi asiakas soitti, että on tänään työskentelemässä etänä, eikä konetta saa yhdistettyä puhelimen mobiilitukiaseman verkkoon. Ohjeistin aluksi häntä kokeilemaan koneen sekä puhelimen uudelleenkäynnistystä, mutta niistä ei ollut apua. Jostain syystä kone ei hyväksynyt mobiilitukiaseman verkon salasanaa, vaikka asiakas tarkisti useamman kerran sen olevan täysin oikein. Pyysin vielä varmuuden vuoksi asiakasta vaihtamaan verkon salasanan ja kokeilemaan yhdistämistä uudelleen. Nyt kone hyväksyi salasanan ja asiakas sai muodostettua yhteyden. Varmistimme myös, että VPN-yhteyden muodostaminen onnistui ja testasimme sen toimivuuden.

Päivän viimeisessä puhelussa asiakas ilmoitti, että hän ei pääse kirjautumaan tulostimelle. Ohjeistin taas kokeilemaan tulostimen uudelleenkäynnistystä, mutta siitä ei ollut apua. Asiakas mainitsi, että hänen kollegoillaan oli samaa ongelmaa kyseisellä tulostimella. Päätin rajata ongelmaa tarkistamalla, onko tulostin ollenkaan verkossa. Sain tulostimen IP-osoitteen selville tulostimen sarjanumeron avulla ja pingatessani tulostinta, se ei vastannut ollenkaan. Laitoin työpyynnön eteenpäin lähituelle kiireellisenä, koska tulostin oli saatava toimimaan mahdollisimman pian.

### **Keskiviikko 6.11.2024**

Keskiviikkona tulin toimistolle iltapäivällä olevaa palaveria varten. Sain heti työvuoron alussa puhelun asiakkaalta, kenellä oli koneen levytila täynnä. Tyhjensin koneen C-aseman välimuistin, ja lisäsin konetilin vielä ryhmiin, joiden avulla koneelta poistetaan automaattisesti epäaktiiviset käyttäjäprofiilit.

Otin seuraavaksi jonosta työpyynnön, jossa asiakas pyysi salasanan resetointia tärkeään järjestelmään. Soitin asiakkaalle ja kysyin häneltä tunnuksen tiedot, jonka jälkeen resetoin salasanan ja varmistin vielä, että hän pääsee kirjautumaan sisään.

Sain seuraavaksi puhelun, jossa asiakas ilmoitti, että hän oli tilannut uuden puhelimen jonkin aikaa sitten, mutta sitä ei ole vielääkään saapunut. Sain asiakkaalta tilauksen tunnusteen ja tarkistin missä vaiheessa se on. Huomasin, että toimitusaikaan oli tullut muutos, joten ohjeistin asiakasta seurailemaan sähköpostiaan, koska hän saa sinne myöhemmin ilmoituksen, kun puhelin on lähetetty.

Seuraavissa puheluissa ohjeistin asiakkaita sovellusten aukaisemisessa ja resetoin yhdelle salasanan. Vielä ennen lounasta yhdellä asiakkaalla oli ongelmia tärkeän sovelluksen aukaisemisessa, mikä ei ratkennut, kun ohjeistin häntä resetoimaan sen asetukset. Sama sovellus oli jumittanut jatkuvasti aikaisemminkin hänellä, joten otin etäyhteyden koneelle, ja asensin sovelluksen kokonaan uudelleen, jonka jälkeen se alkoi toimimaan. Jätin työpyynnön auki ja pyysin asiakasta ilmoittamaan, jos ongelma palautuu uudelleen myöhemmin.

Lounaalta palattuani otin jonosta työpyynnön, jossa asiakas ei löytänyt Teams-ryhmästä Julkaisupainiketta. Soitin asiakkaalle ja otin koneelle etäyhteyden tutkiakseni tarkemmin ongelmaa. Selvisi, että Julkaisu-painike löytyi hieman alemmaa sivua, mutta asiakas ei ollut huomannut, että sivua pitää vierittää alaspäin, koska Teamsin reunalla oleva vierityspalkki ei ollut näkyvässä. Hänellä ei ollut myöskään ulkoista hiirtä käytössä vaan pelkästään kannettavan oma kosketuslevyhiiri, joten ohjeistin, miten kosketuslevyllä saa kahdella sormella pyyhkäisemällä vieritettyä sivua alaspäin.

Sain myös ilmoituksen aiemmalta asiakkaalta, että tärkeä sovellus oli jumittunut taas uudeleenasennuksesta huolimatta. Otin koneelle uudestaan etäyhteyden ja tarkistin aluksi, että koneen verkkoasetukset olivat kunnossa. Ajoin myös koneen tiedostojen tarkistuksen sekä ryhmäkäytäntöiden päivityksen, jonka jälkeen käynnistimme koneen uudelleen. Sovellus aukaistaan selaimen kautta, joten vaihdoin vielä varmuuden vuoksi koneen oletusselaimen ja sovellus nyt aukesi. Pyysin taas asiakasta ilmoittamaan heti, mikäli ongelma palautuu.

Otin seuraavaksi jonosta työpyynnön, jossa asiakkaan uudelta koneelta puuttui yksi sovellus. Sovelluksen asennusta varten vaaditaan lisenssi, joten ohjasin työpyynnön aluksi toiselle tiimille, jotka myöntävät sen käyttäjälle. Otin välissä yhden puhelun, jossa ohjeistin asiakasta, miten hän saa vaihdettua salasanan itsepalveluportaalin kautta. Puhelun aikana toisen tason tiimi oli myöntänyt lisenssin käyttäjälle, joten soitin hänelle ja otin etäyhteyden koneelle sovelluksen asennusta varten. Asennuksessa kesti hieman, mutta saimme sen lopulta valmiiksi ja varmistimme vielä, että asiakas pääsee kirjautumaan sisään.

Kävin tässä välissä palaverissa, mikä oli todella lyhyt. Palaverista palattuani huomasin, että asiakas, kenellä oli hävinnyt Outlookista lajiteltu Saapuneet-kansio, ilmoitti ongelman jälleen olevan palautuneen. Sovimme, että otamme huomenna etäyhteyden hänen koneelleen ja koitamme vielä uudestaan saada ongelman korjattua pysyvästi.

#### **Torstai 7.11.2024**

Sain ensimmäisen puhelun vartti työvuoron alkamisen jälkeen. Asiakkaalla ei avautunut yksi sovellus, joten ohjeistin hänelle, miten sovelluksen asetukset resetoidaan, jonka jälkeen se aukesi. An-

noin asiakkaalle vielä kirjalliset ohjeet siltä varalta, jos sovellus jumittuu uudelleen. Toinen työpyyntö tuli chatin kautta ja asiakas vain tiedusteli auki olevan työpyynnön tilannetta sekä pyysi sen kiirehdintää. Se oli toisella tiimillä vielä käsittelyssä, joten laitoin siitä kiirehdintäpyynnön eteenpäin.

Seuraavaksi sain puhelun asiakkaalta, kenellä ei toiminut tunnustekortilla kirjautuminen tiettyyn järjestelmään. Hän oli saanut kortin vähän aikaa sitten, joten tarkistin aluksi hänen tunnukseltaan näkyikö siellä samaa korttia. Korttia ei näkynyt, joten ohjeistin asiakkaalle, miten sen rekisteröinti onnistuu. Otin myös etäyhteyden hänen koneelleen ja tarkistin, että kortinlukijan ohjelmistosta sekä sen ajurista oli asennettuna oikea versio. Ajurin versio oli väärä, joten asensin sen tilalle oikean version, ja ohjeistin asiakasta kokeilemaan kirjautumista kortilla myöhemmin, koska rekisteröinnin jälkeen on pieni viive ennen kuin se alkaa toimimaan. Varmistimme lopuksi, että asiakas pääsee kuitenkin kirjautumaan tunnuksillaan järjestelmään.

Seuraavassa puhelussa asiakkaalla oli ongelmaa saman järjestelmän avauksen kanssa, mikä on tullut itselleni jo todella tutuksi. Ohjeistin asiakkaalle, kuinka sovelluksen asetukset resetoidaan, jonka jälkeen se aukesi normaalisti. Annoin vielä kirjalliset ohjeet resetoinnista jatkoa varten.

Ennen lounasta asiakas soitti, ettei hän pääse kirjautumaan yhteen järjestelmään, mikä oli toiminut hänellä vuosi sitten viimeksi. Aloitin selvittelyn tarkistamalla aluksi hänen käyttöoikeutensa kyseiseen järjestelmään, sekä tunnuksella näkyvän puhelinumeron, koska sitä tarvitaan kaksivaiheiseen tunnistautumiseen. Ne olivat kunnossa, joten varmistin seuraavaksi, että asiakas käyttää oikeaa tunnusta. Sekin oli kunnossa, joten ongelma oli todennäköisesti hänen salasanaan. Salasanan resetoinnin jälkeen emme heti voineet kokeilla kirjautumista uudelleen, koska asiakkaan tunnus oli mennyt tilapäiseen lukitukseen liian monen kirjautumisyrityksen takia. Kävimme molemmat lounaalla tässä välissä ja kun soitin asiakkaalle takaisin sen jälkeen, kirjautuminen oli lopulta onnistunut.

Seuraavassa puhelussa asiakas oli ensimmäistä kertaa työskentelemässä etänä ja yrittämässä jakaa puhelimen kautta verkkoa koneelle, mutta se ei toiminut. Pyysin tarkistamaan aluksi, että toimiiko puhelimen mobiilidata ollenkaan, kokeilemalla avautuuko Googlen etusivu puhelimen selaimella. Se ei avautunut, joten pyysin asiakasta käynnistämään puhelimen uudelleen, laittamaan lentokonetilän päälle ja takaisin pois päältä sekä nollaamaan puhelimen verkkoasetukset, mutta niistä ei ollut apua. Otin puhelimesta ja käyttäjän liittymästä tiedot ylös ja laitoin työpyynnön eteenpäin toisen asteen tuelle liittymän datapaketin tarkistusta varten.

Seuraava työpyyntö tuli chatin kautta ja asiakas ilmoitti, että hänen puhelimeensa tarvitsee PUK-koodin. Annoin asiakkaalle operaattorin yritysasiakaspalvelun numeron, mihin hän voi soittaa koodia varten. Loppupäivästä ohjeistin vielä kahta asiakasta, miten he saavat vaihdettua tunnuksensa salasanan itsepalveluportaalin kautta.

### **Perjantai 8.11.2024**

Perjantain ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla ei toiminut kaksi ulkoista näyttöä, jotka olivat yhdistettynä koneeseen telakan kautta. Näytöillä luki "check signal cable", vaikka johdot olivat kiinni ja signaalin oikea ulostulolähde oli valittuna. Pyysin asiakasta aluksi ottamaan koneen irti telakasta ja tekemään sille uudelleenkäynnistyksen. Samalla ohjeistin häntä käynnistämään telakan myös uudelleen irrottamalla virtajohdon, odottamalla hetken ja yhdistämällä sen takaisin. Asiakas yhdisti sen jälkeen koneen takaisin telakkaan, mutta näytöillä oli sama ilmoitus. Pyysin häntä vielä käynnistämään näytöt uudelleen samalla tavalla kuin telakan, jonka jälkeen kuva tuli vihdoin näkyviin.

Sain seuraavaksi työpyynnön chatin kautta. Asiakas oli hakemassa työntekijän tunnuksen voimasaolon jatkoa ja pyysi ohjeistusta siihen, joten annoin hänelle valmiiksi löytyvät ohjeet. Ennen kuin ehdin lopettamaan chatin, sain myös samaan aikaan puhelun linjasta. Asiakas oli kirjautumassa ensimmäistä kertaa yhteen järjestelmään, mutta se ei toiminut. Virheilmoituksen perusteella ongelma oli kirjautumistiedoissa, joten pyysin asiakasta kertomaan, mitä tunnuksia hän oli käyttänyt. Selvisi, että tunnus oli vain väärässä muodossa, joten sen korjattua asiakas pääsi kirjautumaan sisään.

Seuraavat kaksi puhelua olivat nopeita. Välitin yhden asiakkaan avoimesta työpyynnöstä kiirehdistäpyynnön eteenpäin, ja resetoin toiselle asiakkaalle salasanan. Ennen lounasta sain vielä hieman pidemmän puhelun. Asiakas ilmoitti, että hänen kollegansa oli soittanut meille eilen liittyen Outlookista hävinneeseen jaettuun yhteystietolistaan. Kollegan Outlookista sitä ei enää saatu palautettua takaisin, mutta asiakas sanoi, että hän oli poistanut omasta Outlookistaan saman yhteystietolistan eilen, koska oli luullut, että se oli vain kopio listasta. Otin etäyhteyden asiakkaan koneelle, jotta voimme tarkistaa mistä yhteystietolista vielä löytyisi. Se oli mennyt roskakoriin, josta saimme palautettua sen asiakkaalle takaisin näkyviin. Sovimme, että jätän työpyynnön vielä avoimeksi, jotta asiakas voi kysyä kollegaltaan oliko lista tullut nyt myös hänelle takaisin, ja ilmoittaa minulle oliko ongelma ratkennut. Laitoin myös Teamsin kautta viestiä omalle kollegalleni, kuka oli auttanut asiakkaan kollegaa eilen, jotta hän saa tiedon, mistä ongelma oli alun perin johtunut.

Lounaan jälkeen ohjeistin yhtä asiakasta taas puhelimen PUK-koodin kanssa, ja toiselle asiakkaalle resetoin tunnuksen salasanan. Soitin seuraavaksi asiakkaalle, kenellä oli toistuvaa ongelmaa Outlookin lajitellun Saapuneet-kansion kanssa. Hän ei ollut eilen tavoitettavissa, mutta otin nyt

uuden etäyhteyden hänen koneelleen, ja tein Officeen Online-korjauksen, joka auttaa isompiin ongelmiin Office-tuotteiden, kuten Outlookin kanssa. Korjauksessa meni hetken aikaa, mutta sen valmistuttua lajittelu tuli taas takaisin näkyviin. Pyysin asiakasta taas ilmoittamaan, mikäli ongelma vieläkin palautuu.

Sain seuraavaksi kaksi puhelua peräkkäin tietyn sovelluksen avautumisen ongelmasta. Molempien asiakkaiden kohdalla ohjeistin, miten sovelluksen asetukset saa resetoitua, ja jaoin vielä heille aiemmin tekemäni kirjalliset ohjeet siitä. Yksi asiakas soitti, että hän on uusi työntekijä ja tarvitsee pääsyn sähköpostiin, mutta se ei ole vielä toiminut. Tarkistin aluksi asiakkaan tunnukselta, minkälainen Office-lisenssi hänellä on, mutta se puuttui kokonaan tunnuksen tyyppin takia. Ohjeistin asiakkaalle, että Office-lisenssi pitää hakea tällaisille tunnuksille erikseen esihenkilön toimesta.

Työvuoron lopussa sain vielä puhelun, joka venähti hieman vuoron yli. Asiakkaan työpuhelin oli pari päivää ollut jumissa käynnistysnäkyvässä, eikä se millään avautunut. Puhelin oli vanha, mutta se oli kuitenkin vielä tuen piirissä, joten päätimme kokeilla palauttaa siihen tehdasasetukset. Pyysin asiakasta yhdistämään aluksi puhelimen koneeseen latausjohdolla. Sen jälkeen, ohjeistin painamaan virtanäppäintä ja volyyminäppäintä alas, jolloin puhelin sammui, ja heti sen jälkeen painamaan virtanäppäintä ja volyyminäppäintä ylös, jolloin aukesi valikko, josta saimme palautettua tehdasasetukset. Puhelin alkoi käynnistymään uudelleen ja tällä kertaa se aukesi normaalisti. Katsoimme puhelimen käyttöönoton yhdessä läpi, jotta siinä ei tule mitään ongelmia. Se meni läpi normaalisti, jonka jälkeen autoin asiakasta vielä työsovellusten käyttöönotossa, jotta puhelin on samassa tilassa kuin aiemmin ennen ongelman alkamista.

## **Viikkoanalyysi 8**

Viimeinen viikko oli melko rauhallinen. Puhelinlinjasta ei tullut niin paljon puheluita, joten pyrin ottamaan enemmän työpyyntöjä avoimesta jonosta. Niistä puuttuu usein kuitenkin oleellisia tietoja työpyynnön ratkaisua varten, jolloin joudun joka tapauksessa ottamaan yhteyttä asiakkaaseen.

Rink (04.01.2017) kuvaa artikkelissaan prosessin, jossa IT-tukihenkilö pääsee tehokkaasti ongelman ratkaisuun kysymällä oikeat kysymykset:

- Mikä on todellinen ongelma?
- Ketä ongelma koskee?
- Milloin ongelma alkoi?
- Onko ongelma ajoittaista vai jatkuvaa?
- Mitä muutoksia on viimeksi tapahtunut?
- Pystyykö ongelman toistamaan?
- Pystyykö esimerkiksi palvelimen suorituskykyä testaamaan tai tarkistamaan lokitietoja?

- Mitä tehdä, jos on jumissa ongelman kanssa?

Viimeiset kaksi kysymystä soveltuvat enemmän itse tukihenkilölle, mutta ensimmäisestä kuudesta kysymyksestä voisi muodostaa pohjan valmiiksi, jonka sitten muotoilee sopivaksi asiakkaan ongelmaa varten, ottaen huomioon valmiiksi saadut tiedot. Saamalla kaikilta saman ongelman kohdanneilta asiakkailta vastaukset näihin kysymyksiin, helpottaisi se vianselvitystä pitkään jatkuneissa tai laajemmissa ongelmissa. Hyvänä esimerkkinä olisi VPN-yhteyksien ongelmat, koska ne voivat joutua monesta eri asiasta, kuten itse koneesta, jaettavasta verkosta, sijainnista tai vaikkapa VPN-palvelimesta.

Sain perjantaina vihdoin ratkaistua asiakasta pitkään vaivanneen ongelman Outlookin lajitellun Saapuneet-kansion kanssa. Ongelma ratkesi lopuksi koko Officen isommalla korjausohjelmalla. Emme saaneet selville, mikä ongelman aiheutti lopulta, mutta ilmoitin tiimilleni, että jos vastaavalaista ongelmaa tulee heille vastaa, niin kannattaa aluksi kokeilla kyseistä korjausta, jonka seurauksena tulevaisuudessa ongelman ratkomiseen ei kuluisi niin paljon aikaa.

Koen, että olen kehittynyt dokumentoinnissa, jonka seurauksena olen saanut jaettua enemmän hyödyllistä tietoa eteenpäin tiimilleni. Tarkempi dokumentointi on myös säästänyt omaa aikaani, kun olen voinut helpoimmissa tapauksissa kopioida aiempia vastauksiani ja ohjeitani muille asiakkaille, eikä minun ole tarvinnut kirjoittaa niitä aina alusta.

## 4 Pohdinta

Aloittaessani opinnäytetyöni seurantajakson koin olevani taitava suoriutuja, koska olin työskennellyt Service Desk -tukihenkilönä jo hieman yli vuoden ja pystyin suoriutumaan työtehtävistä itsenäisesti vaaditulla tasolla sekä tarjoamaan omaa osaamistani myös tiimini jäsenille. Osaamiseni ei ole kehittynyt täysin vielä kokeneeksi asiantuntijaksi, mutta uskon, että opinnäytetyön ansiosta olen askeleen lähempänä sitä. Ammatillisen kehittymisen teemoiksi valitsin ongelmanratkaisutaidot, oman ajankäytön hallinnan sekä tiimityöskentelyn oman tiimin sisällä.

Seurantajakson aikana olen huomannut kehittymistä ongelmanratkaisutaidoissani, vaikkakin se on ollut vähäistä. Se ei tullut yllätyksenä, koska suurin osa taidoistani kehittyivät töissä ennen opinnäytetyön aloitusta, mutta olen viikkoanalyysien avulla oppinut tunnistamaan paremmin, milloin ongelman ratkaisun kannalta olisi parempi eskaloida työpyyntö toisen asteen tuelle sen sijaan, että kuluttaisin turhaa aikaa ratkaisun etsimiseen itse. Olen myös huomannut, kuinka pystyn ajattelemaan luovemmin vianselvityksessä. Koska työtehtävissä tarvittavat perustaidot ja tiedot omaan jo hyvin, minulla on nopeammin ymmärrys, mistä ongelma saattaa johtua. Jos ongelma vaikuttaa laajalta, osaan paremmin rajata ongelman syytä, joten vaikka en itse löydä lopullista ratkaisua, se vähentää toisen asteen tuen vianselvitystä.

Tiimityöskentelyssäkin olen kehittynyt. Kun olen huomannut toistuvia ongelmia, joihin olen löytänyt hyvän ratkaisun, olen kirjoittanut ratkaisun ohjeet selkeään muotoon ja jakanut ne tiimilleni, jotta heidän ei tarvitse selvittää ongelmaa yhtä paljon itse. Olen kysynyt myös aktiivisemmin apua kollegoilta, jos en ole löytänyt ratkaisua, oikeita ohjeita tai minun on tarvinnut tietää oikea toisen asteen tuki, kuka voisi auttaa. Välillä olen kuitenkin hieman hidas reagoimaan saapuneisiin viesteihin, enkä ole vielä löytänyt tapaa, jolla saisin järkevästi Teamsin ryhmäkesustelun pysyvästi esille, koska kannettavani näyttö on liian pieni ja isommilla näytöilläni pidän muut tärkeät työkalut esillä.

Oman ajankäytön hallinnan kannalta olen oppinut käyttämään paremmin työpyyntöjen välissä olevan ajan eikä minun ole tarvinnut varata erikseen niin paljon aikaa esimerkiksi yritysKurssien tekemiseen, koska saan tehtyä ne pienemmissä osissa. Kiireisten työpäivien aikana on kuitenkin tärkeää pitää hengähdystaukoja oman jaksamisen kannalta. Puhelimiin liittyvissä ongelmissa olen usein unohtanut aluksi tarkistaa asiakkaan puhelimen mallin, ja jos olen käyttänyt ongelman selvittelyyn paljon aikaa ja saan myöhemmin vasta selville, että ongelma ei joka tapauksessa ratkea puhelimen mallin takia, tuntuu se välillä turhauttavalta. Viikkoanalyysien avulla olen saanut kiinnitettyä siihen enemmän huomiota ja vähennettyä turhaa aikaa vievää vianselvittelyä.

Löysin viimeisessä viikkoanalyysissa menetelmän helpottaakseni ongelmanselvittelyä. Olen tehnyt itselleni pohjan kysymyksistä, jotka voin muotoilla sopivaksi asiakkaan ongelman kannalta, jolloin

saan helpommin tarvittavat tiedot asiakkaalta. Aion seurata aluksi itse, kuinka paljon hyötyä menetelmästä on ja kuinka paljon saan säästettyä sen avulla aikaa, ja jos se osoittautuu parantavan työni tehokkuutta, jaan sen tiimilleni, jotta se voisi hyödyttää koko Service Deskin toimintaa.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen oppinut, kuinka tärkeää aikatauluttaminen ja siinä pysyminen on. Omalla kohdallani aikataulussa pysyminen oli todella vaikeaa, ja jouduin välillä tekemään pitkiä päiviä, että saan tehtyä työn valmiiksi. Sain kuvattua omia työtehtäviäni hyvin, mutta tietoperusta olisi voinut olla opinnäytetyössäni kattavampi ja koen, että minulla on vielä parannettavaa lähteiden etsimisessä ja hyödyntämisessä.

Tulevaisuudessa voin kehittää omaa osaamistani enemmän työnantajan tarjoamien sertifikaattikoulutusten avulla, sekä syventymällä tarkemmin asiakkaiden käyttämiin työkaluihin. Esimerkiksi Microsoftin tarjoamista tuotteista löytyy todella kattavat tukiartikkelit ja käyttöohjeet heidän omilta sivuiltaan, joiden avulla pystyn lisäämään ymmärrystäni niiden toiminnasta. Ensi vuoden puolella työtehtävissäni tulee oleelliseksi myös osata Google-ympäristön ongelmanratkaisua, joten hyvä valmistautuminen siihen antaa valmiudet tarjota tehokasta ja nopeaa tukea asiakkaille.

## Lähteet

Garn, D. 14.02.2024. Use a Troubleshooting Methodology for More Efficient IT Support. CompTIA blog. Luettavissa: [Troubleshooting Methodology | IT Support and Help Desk | CompTIA](#) Luettu 29.09.2024.

Karvinen, M. 13.12.2019. Onnistuneen yhteistyön ainekset – näin loistat tiimeissä! Luettavissa: <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/onnistuneen-yhteistyon-ainekset-nain-loistat-tiimeissa/> Luettu 04.12.2019.

Kukkola, E. 21.11.2021. Tiimityön onnistuminen edellyttää hyvää johtamista. Luettavissa: <https://peruspelijohtaja.com/2021/11/21/tiimityon-onnistuminen-edellyttaa-hyvaa-johtamista/> Luettu 22.09.2024.

Nikander, V. 2020. Service deskin ja contact centerin hyödyt, haitat ja erot. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Tieto- ja viestintätekniikan koulutus. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104286228> Luettu 01.12.2024.

Nyyti ry. s.a. Ongelmanratkaisu. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/ajatukset/ongelmanratkaisu/> Luettu 07.09.2024.

Rink, J. 04.01.2017. An effective problem solving process for IT professionals. Luettavissa: <https://www.sourceonetechnology.com/problem-solving-process/> Luettu 04.12.2024.

Tracy, B. s.a. How To Remain Calm Under Pressure & Overcome Problems In 9 Steps. Luettavissa: <https://www.briantracy.com/blog/personal-success/how-to-remain-calm-under-pressure-overcome-problems-in-9-steps/> Luettu 02.12.2024.