
IT-PALVELUPISTEEN KEHITTÄMINEN



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Teknologiaosaamisen johtaminen

HAMK, Visamäki 6.5.2011

Erik Paalanen



Koulutusohjelma
Visamäki
13100 Hämeenlinna

Työn nimi IT palvelupisteen kehittäminen

Tekijä Erik Paalanen

Ohjaava opettaja Jarmo Levonen

Hyväksytty _____._____.20_____

Hyväksyjä

VISAMÄKI

Teknologiaosaamisen johtaminen

| | | |
|------------------|--------------------------------|-------------------|
| Tekijä | Erik Paalanen | Vuosi 2011 |
| Työn nimi | IT-palvelupisteen kehittäminen | |

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää palvelupisteen toimintaa. Palvelupiste on toiminut useamman vuoden ja rutiiniksi muodostuneita käytäntöjä tarkasteltiin uudessa valossa, missä pyrittiin huomioimaan myös asiakas.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosiesta, jossa tarkastellaan ITIL- ja COBIT-malleja, ja tutkimusosiesta. Tutkimuksessa käytettiin yhtä kvantitatiivista ja kahta kvalitatiivista menetelmää. Käyttämällä montaa menetelmää pyrittiin saamaan kokonaisvaltaisempi käsitys palvelupisteestä.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että parannettavaa löytyy vielä niin asiakas-palvelussa kuin itse palvelupisteen omassa työssä. Jokainen asiakas on erilainen eikä jokaisen voi olettaa toimivan samoin. Tietotekniset valmiudet voivat olla myös hyvinkin erilaisia, mikä koskee myös palvelupisteessä työskenteleviä. Perehdytyksellä ja sisäisillä koulutuksilla taataan jokaisella tarvittava osaaminen. Pyritään myös kuormittamaan jokaista työntekijää tasaisesti, jotta työt eivät kasautuisi liikaa yhdelle henkilölle.

Avainsanat Palvelupiste, ITIL, COBIT, mikrotuki, ulkoistaminen

Sivut 49 s. + liitteet 5 s.

VISAMÄKI

Strategic Leadership of Technology - based Business

Author

Erik Paalanen

Year 2011

Subject of Master's thesis

Improving IT- Service Desk

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to develop functions of a service desk. Routine tasks were investigated from a customer- and service desk member point of view.

The thesis is divided in to a theoretical part and a research part. The former examines ITIL- and COBIT-models. The research part consisted of gaining a comprehensive understanding about the service desk using one quantitative and two qualitative methods of research.

The results of the research revealed that there is much to improve both in customer service and work of the individuals at the service desk. Every customer is different and the service desk cannot be expected to use same methods for everyone. Computer awareness can vary from customer to another as well as between the members of the service desk. Solutions to these problems include internal introductions and training sessions. They can guarantee everyone to have the same basic skill set and work methods. Equalization of workload for service desk members is also something to be considered.

Keywords Service Desk, ITIL, COBIT, outsourcing

Pages 49 p. + appendices 5 p.

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 1 |
| 1.1 | Toimeksiantaja | 1 |
| 1.2 | Tavoite..... | 1 |
| 1.3 | Tutkimusongelmat ja tavoitteet..... | 2 |
| 1.4 | Dokumentin rakenne | 2 |
| 2 | PALVELUPISTEEN TOIMINTA | 4 |
| 2.1 | ITIL | 4 |
| 2.2 | COBIT..... | 6 |
| 2.3 | COBIT ja ITIL yhdessä..... | 7 |
| 2.4 | Palvelupiste | 7 |
| 2.4.1 | Toiminta | 8 |
| 2.4.2 | Tehtävä | 9 |
| 2.4.3 | Palvelupisteen rakenne | 9 |
| 2.4.4 | Palvelupisteen perustaminen | 12 |
| 2.4.5 | Henkilöstö..... | 12 |
| 2.4.6 | Mittarit..... | 13 |
| 2.4.7 | Palaute | 14 |
| 2.4.8 | Tietojen omistajuus | 15 |
| 2.5 | Lähituki | 15 |
| 2.5.1 | Toiminta | 16 |
| 2.5.2 | Tekninen tukipalvelu..... | 17 |
| 2.5.3 | Tuen kehittäminen..... | 17 |
| 2.6 | Ulkoistaminen | 17 |
| 2.6.1 | Palvelupisteen ulkoistaminen | 19 |
| 2.7 | Helsingin kaupungin palvelupiste..... | 19 |
| 2.8 | Talpan lähituki..... | 20 |
| 3 | TUTKIMUSMENETELMÄT | 21 |
| 3.1 | Tutkimuksen rajaukset | 21 |
| 3.2 | Tutkimuksen triangulaatio..... | 21 |
| 3.3 | Kvantitatiivinen tutkimus..... | 21 |
| 3.3.1 | Kyselytutkimus..... | 21 |
| 3.3.2 | Kyselyn toteutus | 22 |
| 3.4 | Kvalitatiivinen tutkimus..... | 22 |
| 3.4.1 | Haastattelu | 23 |
| 3.4.2 | Haastattelun toteutus | 23 |
| 3.5 | Osallistuva havainnointi..... | 24 |
| 3.5.1 | Havainnoinnin toteutus..... | 24 |
| 4 | TUTKIMUKSEN TULOKSET..... | 25 |
| 4.1 | Palvelupisteen tukipyynnöt | 25 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.2 | Kyselyn tulokset | 28 |
| 4.3 | Haastattelun tulokset | 38 |
| 4.3.1 | Koulutustausta | 38 |
| 4.3.2 | Työtehtävät ja niiden haasteellisuus | 38 |
| 4.3.3 | Kommunikointi asiakkaan kanssa | 39 |
| 4.3.4 | Käyttäjäkoulutus | 39 |
| 4.3.5 | Ammattitaito ja työn kehittäminen | 40 |
| 4.3.6 | Työmäärä | 40 |
| 4.4 | Havainnoinnin tulokset | 41 |
| 5 | YHTEENVETO JA POHDINTA..... | 42 |
| 5.1 | Yhteenveto | 42 |
| 5.2 | Parannusehdotukset..... | 44 |
| 5.3 | Pohdinta..... | 45 |
| | LÄHTEET | 48 |

| | |
|---------|-----------------------|
| Liite 1 | Haastattelukysymykset |
| Liite 2 | Kyselylomake |

1 JOHDANTO

Palvelupisteet ovat murroksessa. Nykyään tietotekniikka on helpompaa, yksinkertaisempaa ja hallinta ei vaadi resursseja. Patrick Thibodeau (2011) kertoo tästä seuraavasta ristiriidasta, jolloin tukipalveluita tarvitaan entistä enemmän, vaikka laitteiden pitäisi olla käyttäjäystävällisempiä. Tukipyynnötmäärien kasvaessa on tullut tarve perustaa keskitettyjä palvelupisteitä, joissa tallennetaan tukipyynnöt ja tarjotaan yksi kontaktipiste tukipyynnöjen tekoon. Samalla mahdollistetaan yhteydenotto useammalla tavalla.

Palvelupisteet ovat joko yrityksen omia tai ulkoistettuja. Ne eivät kuitenkaan aina toimi niin kuin pitäisi ja parannettavaa löytyy. Vuonna 2009 lähes viidelle sadalle IT –alan ammattilaiselle tehdyssä kyselyssä 64 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että palvelupiste voisi toimia paremmin. (Rains 2009, 4.)

1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen taloushallintopalvelu aloitti toimintansa 1.1.2004 ja kasvoi nykyiseen laajuuteensa 1.1.2005. Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu -liikelaitos on perustettu vuoden 2009 alussa ja kunnallinen liikelaitos, joka toimii kuntalain tarkoittamana kunnallisena liikelaitoksena johtokunnan alaisuudessa. Toiminnassaan liikelaitos käyttää nimeä Talpa.

Talpa tuottaa palkka- ja taloushallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille sekä tukee myös kaupungin johtoa talouden ja toiminnan suunnittelussa ja seurannassa. Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupunkikonsernin eri yksiköt ja helsinkiläiset, jotka käyttävät kaupungin palveluja. Työntekijöitä virastossa on noin 430 henkilöä.

Organisaation toiminta jakautuu viiteen ydinprosessiin:

- Tilauksesta maksuun
- Myynnistä suoritukseen
- Palkanlaskenta
- Kirjanpito ja tilinpäätös
- Maksuliikenne (Talpan toimintakertomus 2009)

1.2 Tavoite

Työn tarkoituksena oli tutkia palvelupisteen toimintaa taloushallintopalvelussa, jossa palvelupiste on toiminut jo usean vuoden ajan. Tästä haluttiin mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys, jossa otettaisiin huomioon niin hen-

kilökunnan kuin palvelupisteessä olevien henkilöiden näkemys. Henkilökunnalle toteutettiin kyselytutkimus ja sellaista, joka koski vain palvelupisteen toimintaan, ei ollut aikaisemmin tehty. Kyselyyn päädyttiin sen nopeuden ja mahdollisuuden tavoittaa suuren määrän henkilöitä takia. Palvelupisteessä työskenteleville henkilöille tehtiin haastattelu, joka mahdollisti asian käsittelyn syvällisemmin ja antoi henkilöille paremman mahdollisuuden tuoda ajatuksiaan esiin. Lisäksi havainnointiin lähituen toimintaan ja pyrittiin saamaan käsitys sen prosesseista.

1.3 Tutkimusongelmat ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten henkilökunta kokee palvelut ja miten kehittää niitä lisää. Tutkimusongelmat, johon pyritään löytämään vastaukset ovat:

1. *Miten palvelupiste toimii?*
2. *Voiko palvelupisteen toimintaan kehittää?*
3. *Mitä etuja on palvelupisteen toiminnan ulkoistamisella?*

Tutkimuksen tavoitteet ovat:

1. *Ymmärtää palvelupisteen toiminta.*
2. *Selvittää palvelupisteen kehitystarpeet.*
3. *Selvittää ulkoistamisprosessin hyödyt palvelupisteen toiminnassa.*

1.4 Dokumentin rakenne

Dokumentti koostuu kuudesta osasta. Opinnäytetyöni alkaa johdannolla, jonka jälkeen, luvussa kaksi käydään läpi teoreettinen viitekehys, jossa pyritään luomaan pohjaa lukijalle, jotta tämä saa ymmärryksen palvelupisteestä ja mihin sen toiminnot perustuvat.

Toisen luvun aloittaa ITIL, josta kerrotaan mitä se on ja sen historiaa. Sen jälkeen käsitellään COBIT. Sitä seuraa palvelupiste ja käydään läpi palvelupisteen teoriaa. Luvussa tutustutaan erilaisiin palvelupisteisiin ja mittareihin, joilla palvelupisteen toimintaa voidaan mitata. Niitä seuraa ulkoistaminen, ja sen muodot ja vaikutukset tietotekniikkaan. Seuraavaksi käydään läpi mitä on lähituki. Selvitetään lähituen toimintaa ja tehtäväkenttää. Esitellään keinoja tuen kehittämiseen. Viimeiseksi esitellään Helsingin kaupungin ja taloushallintopalvelun tukipalvelut. Käydään läpi yleisempiä työtehtäviä ja millaista palautetta taloushallintopalvelun lähituki oli saanut aikaisemmassa kyselyssä. Lisäksi esitellään kaavioita tukipyyntöjen määristä ja luokitellaan niitä tarkemmin.

Kolmannessa luvussa kerrotaan mitä tutkimusmenetelmiä on työssä käytetty, tutkimusongelmat, rajaukset ja miten eri tutkimusmenetelmät toteutettiin käytännössä.

Neljäs luku esittelee jokaisen tutkimuksen tulokset.

Viimeisessä luvussa eli viidennessä luvussa pohditaan tutkimustuloksia ja tehdään loppupäätelmät.

2 PALVELUPISTEEN TOIMINTA

Opinnäytetyö jaetaan teorian osalta neljään osa-alueeseen, ITIL, COBIT, ulkoistaminen ja lähituki. Lisäksi tarkastellaan Helsingin kaupungin palvelupisteitä, jotka ovat Helsingin kaupungin keskitetty palvelupiste ja taloushallintopalvelussa oleva lähituki.

Työn ytimenä toimii ITIL, jota muut osa-alueet täydentävät. Palvelupiste, joka käsitellään eri kappaleessa, on osa ITIL- ja COBIT-malleja ja sitä tarkastellaan molempien näkökulmasta.

2.1 ITIL

Information Technology Infrastructure Libray tarjoaa järjestelmällisen lähestymisen hyvien IT-palveluiden tuottamiseen. ITIL kehitettiin 1980- ja 1990 lukujen vaihteessa Iso-Britannian hallituksen toimesta. Kehittäjänä toimi Central Computer and Telecommunications Agency, CCTA (nykyinen OGC, Office of Government Commerce. ITIL on tarjonnut kehittämisestä lähtien parhaiden käytäntöjen viitekehyksen ja käytännön kokemuksiin perustuvan yhteisen lähestymistavan ja filosofian. ITIL on päivittynyt kaksi kertaa olemassaolonsa aikana. Ensimmäisen kerran vuonna 2000-2002 (V2) ja toisen kerran vuonna 2007 (V3). (ITIL taskukirja 2009, 13.)

ITIL tavataan esitellä hyväksi käytännöksi, mikä tarkoittaa lähestymistapaa tai menetelmää, joka on osoittautunut sellaiseksi käytössä. Organisaatiolla, joka haluaa kehittää IT-palvelujaan hyvät käytännöt voivat olla luotettavana tausta-aineistona.

ITIL palvelun elinkaari perustuu keskeisiin käsitteisiin, jotka ovat palvelunhallinta, palvelu ja arvo. Nämä termit selitetään seuraavasti:

- Palvelunhallinta – Joukko organisatorisia kyvykkyyksiä, jotka tuottavat arvoa palveluiden muodossa asiakkaalle.
- Palvelu – Arvoa tuotetaan asiakkaalle auttamalla asiakasta saavuttamaan tuloksia ilman palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä ja kustannuksia. Tehtävien suorittamisen kautta tulevat tulokset, joihin voi liittyä rajoituksia. Palvelut laskevat rajoitteiden aiheuttamaan painetta ja parantavat suorituskykyä, mikä lisää mahdollisuuksia halutunlaisen tuloksen aikaansaamiseksi.
- Arvo – Palvelukäsitteen ydin. Arvo koostuu, asiakkaan näkökulmasta, kahdesta ydinkomponentista: takuu ja hyöty. Hyöty on jotain sellaista mitä asiakas saa ja takuu sanelee sen, kuinka hyöty aikaansaadaan.

Palvelunhallintaa tarkastellaan ITIL:ssä elinkaaren näkökulmasta. Palvelun elinkaari on malli, joka auttaa ymmärtämään:

- Tavan, jolla palvelunhallinta on strukturoitu.
- Tavan, jolla eri elinkaaren osat linkitetään toisiinsa.
- Vaikutusta, jonka yhteen osaan tehdyt muutokset aiheuttavat muissa osissa ja koko elinkaarijärjestelmässä.

ITIL keskittyy tapaan, jolla palvelunhallinnan komponentit linkitetään, ja palvelun elinkaareen. Elinkaaren vaiheissa käsitellään myös funktiot ja prosessit. Elinkaari koostuu viidestä vaiheesta (kuva 1), jotka ovat:

1. Palvelustrategia
2. Palvelusuunnittelu
3. Palvelutransitio
4. Palvelutuotanto
5. Jatkuvan palvelun parantaminen



KUVA 1. Palvelunelinkaari (ITIL taskukirja 2009, 20)

Palvelun elinkaaren ydin on palvelustrategia, joka ohjaa muita vaiheita. Se on tavoitteiden asettamisen ja toimintaperiaatteiden vaihe. Se ohjaa palvelusuunnittelua, palvelutransitiota ja palvelutuotantoa, joiden jatkuva teemana on muutos ja sopeutuminen. Jatkuva palvelun parantaminen edustaa parantamista ja oppimista, ja se vaikuttaa kaikkiin muihin elinkaaren vaiheisiin. (ITIL taskukirja 2009, 19-21.)

Ongelmaksi yrityksissä muodostuu, jos ITIL nähdään kaikkien ongelmien ratkaisijana. Suurimmassa osassa ongelmana ei ole ITIL vaan IT osaston huo-

no hallinnointi. ITIL pystyy tarjoamaan monia arvokkaita ideoita ja prosesseja, mutta jos yritys ei saa hoidettua sisäisiä ja hallinnointi ongelmiaan ITIL on vain yksi uusi prosessikehys. (Wallace & Webber 2008, 34.)

2.2 COBIT

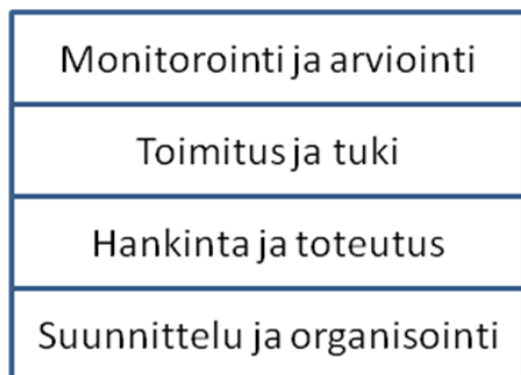
Control Objectives for Information and related Technology tarjoaa hyviä käytänteitä ja prosessiviitekehysten. COBIT pyrkii esittämään aktiviteetit hallittavina ja loogisessa rakennelmassa. Käytänteet ovat keskittyneet vahvasti kontrollointiin ja vähemmän suorituksiin. COBIT auttaa käytänteillä optimoimaan IT sijoituksia, varmistamaan palvelun toimituksen ja tarjoamaan toimenpiteitä välttämään epäonnistumisia. (COBIT 2005, 5.)

Ensimmäinen versio ilmestyi vuonna 1996 ja oli tietojärjestelmätarkastajien työkalu ensisijaisesti. Toisessa versiossa (1998) mukaan tulivat hyvät käytänteet ja kontrollitavoitteet. Kolmanteen versioon (2000) saatiin prosesseihin liittyviä mittareita ja kypsyytasomalli. Neljäs versio julkaistiin vuoden 2005 lopussa. Siinä mukana olivat kaikki keskeiset IT Governance –elementit: strateginen yhteensovittaminen, lisäarvon tuottaminen, riskien hallinta, resurssien hallinta ja suorituskyvyn mittaaminen. (Pohjola 2007.)

COBIT on vahvasti liiketoimintakeskeinen. Sen viitekehys perustuu kolmeen periaatteeseen joita ovat:

- Liiketoiminnan vaatimukset
- IT resurssit
- IT prosessit (COBIT 2005, 11.)

COBIT määrittää IT aktiviteetit prosessimallina, joka käsittää neljä kohtaa (kuva 2).



Kuva 2. COBIT prosessimalli.

Näille prosesseille on käytössä mittarit, joissa on kolme tasoa. Ensimmäisellä tasolla on IT:n päämäärät, joka määrittää mitä yritys odottaa IT:ltä. Toinen ta-

so käsittää prosessin päämäärät ja siellä IT –prosessien täytyy tukea IT:n päämääriä. Kolmannella tasolla käsitellään prosessien suorituskykyä. (COBIT 2005, 22.)

Vaikka COBIT on orientoitunut IT prosesseihin, siihen ei sisälly prosessien toimenpiteet tai tehtävät. Se keskittyy siihen mitä tarvitsee tehdä, ei miten se tehdään. COBIT prosessit ovat keskittyneet liiketoiminnan vaatimuksiin ja tarjoamaan ohjausta, jotta voidaan päättää mikä on tarpeellista tavoitteiden saavuttamiseksi. (Hill & Turbit 2007, 4.)

2.3 COBIT ja ITIL yhdessä

COBIT on loistava referenssimalli IT:n hallitsemiseen koko elinkaaren toteuttamisessa. Jos tarkoituksena on parantaa laatua ja mitata IT Governance elementtejä verkotettujen sovellusten yli elinkaaren toteuttamiseksi tai parantaa järjestelmähallintaa sisäisen valvonnan säätelyllä, niin COBIT on siihen parempi vaihtoehto. Jos päämääränä on jatkuvasti kehittää IT operaatioiden tehokkuutta ja IT asiakaspalvelun laatua, sopii ITIL paremmin siihen. (Morency 2005.)

Liiketoimen näkökulmasta ITIL ja COBIT tarjoavat arvokkaan yhdistelmän organisaation IT:n hallinnan avuksi. ITIL tarjoaa suuntaviivoja IT palveluhallinnan prosessien parhaissa käytänteissä avustaen kohti linjattua IT liiketoimintaan. COBIT auttaa organisaatiota muovaamaan ITIL prosessit liiketoiminnan tarpeisiin ja päämääriin. Se auttaa yritystä perustamaan alku- ja loppupisteet, jotta voidaan päättää missä organisaatio on nyt ja missä se haluaa olla. Kun maali on tiedossa, IT voi auttaa aktivoimaan liiketoiminnan päämäärät. (Hill 2007, 4.)

2.4 Palvelupiste

Palvelutuotanto on ITIL palveluelinkaaren keskeinen vaihe. Hyvin suunnitelluista prosesseista on vain vähän hyötyä, jos niiden päivittäistä toimintaa ei ole hyvin ohjattu. (ITIL taskukirja 2009, 45.)

Palvelupiste on yksi palvelutuotannon sisältämistä loogisista funktioista. Muita osia, joita ei käsitellä tässä työssä, ovat tekninen hallinta, IT-käyttöpalvelun hallinta ja sovellushallinta. (ITIL taskukirja 2009, 48.)

COBIT sijoittaa palvelupisteen omassa prosessimallissaan toimitus ja tukeen, jossa prosessiin kuuluu palvelupisteen toimintojen perustaminen, tapausten eskalointi, tilanteiden analysointi ja ratkaisut. (COBIT 2005, 131.)

2.4.1 Toiminta

Palvelupiste on toiminnallinen yksikkö, joka kostuu määrättyistä työntekijöistä. Se on tärkeimpiä osia yrityksen IT-palveluissa ja tulisi olla käyttäjien kontaktipinta IT-asioissa. Sen tulisi hoitaa kaikki palvelupyynnöt ja tapahtumat siihen tarkoitettulla ohjelmalla, joka pystyy tallentamaan ja hallinnoimaan tapahtumat. (Service Operation 2007, 109-110.)

Palvelupiste ei tavallisesti kykene selvittämään kaikkia ongelmia ensimmäisen yhteydenoton aikana, mikä on täysin hyväksyttävä asiantila. Asiakkaiden osaamistaso vaihtelee ja heidän yhteydenotot ovat erilaisia. On kohtuutonta olettaa, että henkilö, joka vastaa rutiinikysymyksiin, voisi olla kaikkien alojen asiantuntija. Monissa tapauksissa asiakastukihenkilö joutuu siirtämään asiaa edelleen ja onkin tullut tavaksi puhua tukitasoista.

Palvelupisteen organisaatio on yleensä ainakin kaksitasoinen. Ensimmäinen taso (1-taso, 1st line, tier 1), vastaa yhteydenottoihin ja ne käsitellään välittömästi. Toinen taso (2-taso, 2nd line, tier 2) ratkoo työläämpiä ja vaikeampia ongelmia tai tekee tehtäviä, jotka vievät aikaa tavallista enemmän. Toisessa tasossa voi myös olla yrityksen muussa organisaatiossa toimivaa henkilöstöä. Kaksitasoisuus on välttämätöntä, koska 1-tason tulee olla ensisijaisesta asiakkaiden tavoitettavissa. Ensimmäisellä tasolla on niin sanotusti rintamavastuu, eikä se voi luovuttaa sitä hetkeksikään. Siksi heidän tulee pysyä työpisteissä, jotta puhelimella soittavat asiakkaat saavat vastauksen mahdollisimman nopeasti. (Roos & Systä 2001, 48-49.)

Ensimmäisentason ominaisuuksia Roosin ja Systän (2001) mukaan:

- Vastaavat aina
- Ratkaisevat 80%
- Ottavat vastuun 100%
- Ymmärtävät asiakasta
- Kirjaavat asian
- Estävät ongelmien uusiutumisen
- Tiedottavat

Hyvän palvelupisteen arvoa ei tule väheksyä, koska se pystyy korvaamaan puutteita muualla IT-organisaatiossa. Huono palvelupiste taas antaa huonon kuvan muuten hyvin toimivasta IT-organisaatiosta. Tästä syystä on tärkeää mitoittaa oikein palvelupisteen työntekijät ja IT-päälliköiden tulisi tehdä parhaansa, että siellä työskentely olisi mielenkiintoista ja työntekijöiden vaihtuvuus saataisiin minimoitua. (Service Operation 2007, 110.)

Kiireisinä aikoina palvelupiste on hektinen paikka työskennellä. Kärsivällisyys on tärkeää, jotta tilanne saadaan rauhoitettua ja ongelma ratkaistua. Usein asiakkaat ovat paniikissa ja saattavat olla hyvin epäkohteliaita, jolloin

palvelupisteen työntekijältä vaaditaan rauhallisuutta. Temperamenttinen henkilö saa helposti tilanteen pahemmaksi. (Wallace 2008, 472.)

Palvelupisteen tarkka luonne, koko ja sijainti vaihtelee riippuen esimerkiksi bisneksestä, käyttäjien määrästä, maantieteellisestä sijainnista, puheluiden monimutkaisuudella ja palveluiden laajuudesta. (Service Operation 2007, 110.)

2.4.2 Tehtävä

Palvelupisteen tärkein tehtävä on palauttaa palvelu normaaliksi niin pian kuin mahdollista. Tämä tehtävä voi tarkoittaa vian korjausta, palvelupyynnön täyttämistä tai vastaamista kyselyyn. Mitä vain, että käyttäjät pääsevät jatkamaan normaalia työskentelyään. (Service Operation 2007, 109-110.)

COBIT määrittää prosessin tavoitteeksi analysoinnin, dokumentoinnin ja tapausten eskaloinnin aikataulussa. Lisäksi pitää pystyä vastaamaan tarkasti pyyntöihin sovitussa aikataulussa. IT:n tavoitteeksi asetetaan käyttäjien tyytyväisyyden varmistaminen, IT palveluiden saatavilla olon varmistaminen ja IT sovellusten toiminnan ja suorituskyvyn varmistaminen (COBIT 2005, 133)

Yksityiskohtaisemmin kuvattuna palvelupisteen tehtäviin kuuluu:

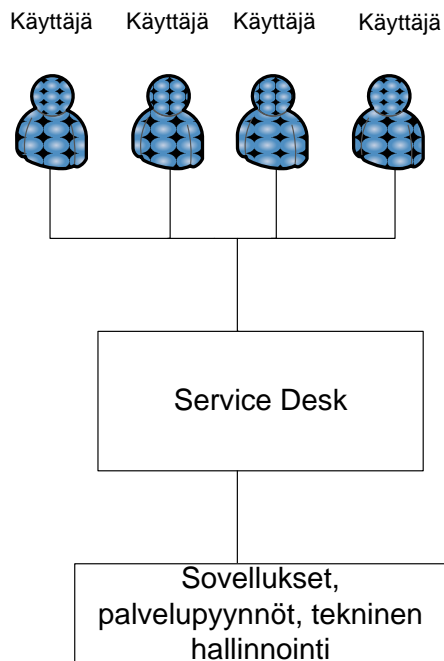
- Puheluihin vastaaminen
- Olla ensimmäinen kontakti ongelman tilanteessa
- Vaikeampien ongelmien eskalointi
- Käyttäjän informointi palvelun etenemisestä
- Kirjata tukipyynnöt järjestelmään ja myös sulkea ne (Manninen 2010, 25.)

Huolimatta siitä miten palvelupisteeseen otetaan yhteyttä, tulee näiden tietojen olla helposti käyttäjien saatavilla. Tässä voidaan hyödyntää yrityksen intrasivuja, sisäistä puhelinluetteloa tai tarroja tietokoneen kyljessä. (Service Operation 2007, 113.)

2.4.3 Palvelupisteen rakenne

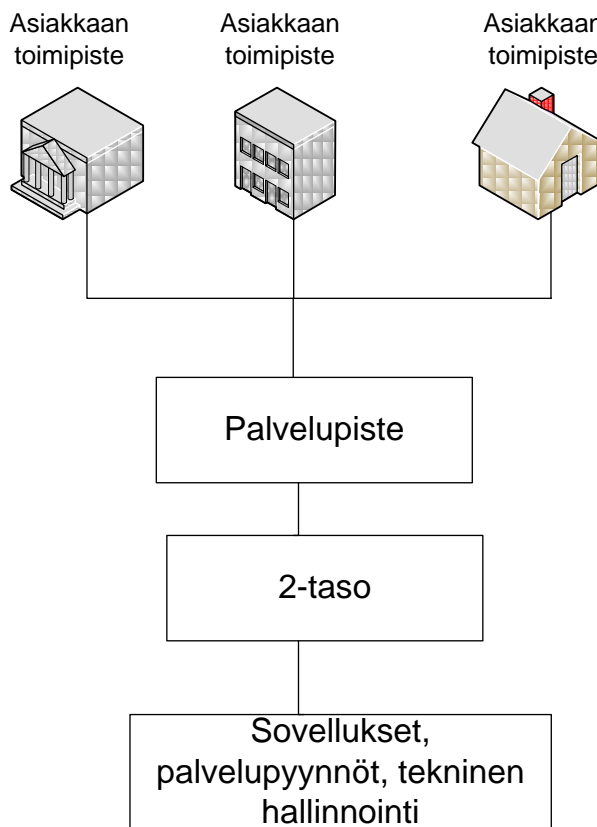
Palvelupisteen rakenne ja sijoittelu vaihtelevat eri organisaatioissa. Pääalueet käydään läpi seuraavaksi.

Paikallinen palvelupiste on käyttäjän tiloissa tai fyysisesti sen läheisyydessä. Tämä usein helpottaa kommunikointia ja tekee selkeän vaikutuksen näkyvyydellään, mistä jotkut käyttäjät pitävät. Se voi kuitenkin olla kallista ja epätehokasta, koska se sitoo henkilökunnan siihen ja heidän määränsä ei välttämättä vastaa palvelupyyntöjen ja tulevien puheluiden lukumäärää. (Service Operation 2007, 111.)



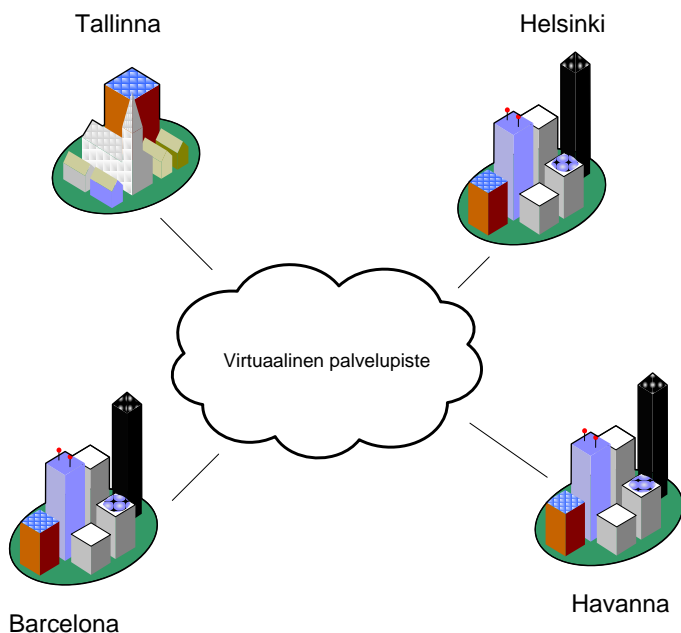
KUVA 3. Paikallinen palvelupiste (Service Operation 2007,111)

Keskitetty palvelupisteessä palvelupisteiden määrä on mahdollista vähentää keskittämällä ne yhteen paikkaan. Tämä voi olla sekä tehokasta että kustannustehokasta, koska sallitaan suurempi määrä puheluita ja mahdollistetaan korkeampi osaaminen. Tämä tapahtuu, kun ratkaisumäärät kasvavat ja opitaan yleisemmät ongelmat. Voi myös olla tarpeen pitää paikallista tukea antamassa fyysistä tukea. (Service Operation 2007, 111.)



KUVA 4. Keskitetty palvelupiste (Service Operation 2007,111)

Virtuaalinen palvelupiste hyödyntää teknologiaa antamalla kuvan keskitetystä palvelupisteestä, kun oikeasti henkilökunta voi sijaita maantieteellisesti aivan eri paikoissa. Tämä mahdollistaa etätyöt, toissijaisen tuen, ulkoistamisen tai minkä vain yhdistelmän asiakkaan tarpeisiin. Tärkeää on taata palvelunlaadun samanlaisuus ja työkuultuurien yhtenäisyys. (Service Operation 2007, 111.)



KUVA 5. Virtuaalinen palvelupiste. (Service Operation 2007,111)

Kellonajan mukaisessa palvelupisteessä kansainvälinen yritys yhdistää palvelupisteet tarjoamaan tukea ympärivuorokauden. Aasiassa palvelut voidaan hoitaa heidän työaikanaan, jonka jälkeen palvelut siirtyvät Eurooppaan, jossa hoidetaan lisäksi paikalliset palvelut Euroopan työaikana. Lopuksi palvelut siirretään Amerikkaan, minkä jälkeen kierto alkaa alusta. Tämä antaa 24-tuntisen päivystyksen ja on edullista, koska minkään maaosan ei tarvitse tehdä töitä kuin normaalina työaikana. (Service Operation 2007, 113.)

2.4.4 Palvelupisteen perustaminen

Kun palvelupiste on päätetty perustaa, ensimmäinen tehtävä on päättää mitä palvelutasoa tullaan tarjoamaan. Tämä päätös vaikuttaa suoraan kuinka paljon käyttäjätukea palvelupiste tarjoaa ennen kuin tehtävä siirretään seuraavalle tasolle. Tämä vaikuttaa myös palvelupisteen henkilöstön kokoon ja vaadittuun ammattitaitoon. (Wallace 2008, 481.)

2.4.5 Henkilöstö

Yrityksen tulee varmistaa, että oikea määrä henkilöstöä on saatavilla palvelupisteessä tarvittaessa. Soittomäärät voivat olla hyvinkin vaihtelevia ja usein samana päivänä voi tulla hetken hyvin paljon soittoja ja sitten määrä tippuu vähäiseksi, kunnes hetken päästä määrä taas kasvaa. Suunnittelulla pyritään määrittelemään soittojen määrä ja henkilöstö oikein. Puheluiden tilastointia nykyisten tukijärjestelyjen rinnalla tulee toteuttaa ja seurata tarkasti sekä mukauttaa tarvittaessa.

Monissa yrityksissä on huomattu, että puheluiden määrä on suurimmillaan aamulla ja iltapäivän alussa. Tällaisissa tapauksissa voisi olla mahdollista hyödyntää osa-aikaisia, etätyöntekijöitä tai toisen tason tukea. (Service Operation 2007, 114.)

ITIL listaa seuraavia tekijöitä, joita tulisi ottaa huomioon pohtiessa henkilökunnan määrää:

- Asiakkaan palveluodotukset
- Bisnesvaatimukset
- Asiakkaiden määrä ja kieli
- Milloin palvelupiste on tavoitettavissa?
- Millä välinein kommunikoidaan asiakkaiden kanssa?
- Kuinka paljon koulutusta tehtävä vaatii? (Service Operation 2007, 114.)

2.4.6 Mittarit

Palvelupisteen mittarit on kehitettävä niin, että pystytään säännöllisesti ja järkevästi mittamaan palvelupisteen työtä. On tärkeää pystyä arvioimaan tehokkuutta, vaikutusta, toimivuutta ja mitä tahansa, joka auttaa parantamaan palvelupisteen toimintoja. (Service Operation 2007, 117.)

IT-järjestelmien mittaamisen lisäksi palvelupisteen tulisi mitata myös omaa suorituskykyään. Palvelupisteen tuottamien palveluiden täytyy olla mitattavissa ja analysoitavissa. Palveluiden mittaaminen ilman analysointia on hyödytöntä. (Wallace 2008, 495.)

Mittarit on syytä valita huolella ja niiden tulee olla realistisia. Tavallisesti valituksi tulevat sellaiset mittarit, jotka ovat helposti saatavilla ja näyttävät kertovan suoritusasosta. Tämä voi kuitenkin olla harhaanjohtavaa. Esimerkiksi tulleiden puhelujen määrä ei ole merkki hyvästä tai huonosta toiminnasta.

Lisääntyvät puhelujen määrät voivat tarkoittaa vähemmän luotettavia palveluita esimerkiksi uuden päivityksen jälkeen tai osoittaa luottamuksen kasvua palvelupistettä kohtaan, jolloin sinne otetaan herkemmin yhteyttä kuin käytetään itse aikaa ongelman löytämiseen. Järkevämpää onkin mitata esimerkiksi ensimmäisen puhelun aikana ratkaistuja ongelmia tai ratkaisujen kestoa. (Service Operation 2007, 117.)

COBIT laatii päämittarit sekä prosessille että IT:lle. Näitä ovat prosessilla 1-tuen vastausprosentti, uudelleen avattujen tikettien määrä, hylättyjen puheluiden määrä, tikettien ratkaisuaika vaativuuden mukaan ja vastausnopeus. IT:n päämittarit ovat 1-tuen käyttäjätyytyväisyys ja tukipyyntöjen ratkaisu sovitussa ajassa. (COBIT 2005, 133.)

2.4.7 Palaute

Asiakkaalta itseltään on hyvä saada myös palautetta, koska näin saadaan tietää kuinka he kokevat palvelupisteen toiminnan. Tämä voidaan toteuttaa asiakas-tyytyväisyyskyselyinä, joka voi kattaa koko IT:n tai suunnata koskemaan pelkäästään palvelupistettä.

Tehokas tapa on soittaa asiakkaalle takaisin melko pian, kun tapahtuma on ratkaistu ja esittää kysymykset. Kysymysten määrä on syytä pitää vähäisenä, 5 – 6 kappaletta, jotta asiakkaalla on aikaa kyselyyn. Lisäksi kysymykset tulisi suunnitella niin, että asiakas tietää mihin aiheeseen tai tapahtumaan kysely viittaa.

Jotta vertailu olisi yhdenmukainen, tulee kyselyt toteuttaa samalla määrällä jokaisena ajankohtana ja toteuttaa täsmällisesti, vaikka aikaa ei tähän tuntuisi löytyvän. Taulukossa 1 on yleisimmin käytetyt kyselyt ja näiden hyödyt ja haitat. (Service Operation 2007, 118.)

TAULUKKO 1. Kyselytekniikoita (Service Operation 2007, 118-119.)

| Kysely | Hyödyt | Haitat |
|--|--|---|
| <p>Puhelun aikainen kysely</p> <p>Asiakasta pyydetään puhelun lopuksi vastaamaan miten palvelu koettiin.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Korkea vastaamisaste, koska asiakas on valmiina puhelimesa. • Kysely tehdään heti, joten kokemus on muistissa. | <ul style="list-style-type: none"> • Asiakas voi koeta kyselyn painostavaksi, joten siitä seuraa negatiivista palautetta. • Kysely nähdään osaksi palvelupisteen toimintoja, joka voi rajoittaa vastauksia. |
| <p>Kysely puhelimella jälkikäteen</p> <p>Asiakkaaseen, joka on asioinut palvelupisteen kanssa otetaan myöhemmin yhteyttä.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Korkeampi vastauste, koska asiakasta haastatellaan henkilökohtaisesti • Voidaan tarkasti kategorisoida palaute (esim. asiakas pyytänyt tiettyä palvelua) | <ul style="list-style-type: none"> • Kysely voidaan kokea tunkeilevaksi, jos asiakas keskeytetään töiden parista. • Kysely suoritetaan myöhemmin, joten mielipide tai näkemys voi olla muuttunut. |
| <p>Posti/sähköposti kyselyt</p> <p>Kysely lähetetään valituille asiakkaille ja heidän pyydetään palauttamaan vastaukset.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat voidaan valita tarkasti • Posti mahdollistaa anonyyminä toimimisen, jolloin vastaukset voivat olla vapautuneimpia. • Sähköposti kyselyt eivät ole anonyymeja, mutta voidaan käyttää automaattisia lomakkeita ja ne tehdä miellyttäväksi käyttää ja helpottaa vastaamista, mikä li- | <ul style="list-style-type: none"> • Postikyselyt ovat työläitä toteuttaa. • Vastausprosentti postikyselyissä on pieni. • Kysymysten väärinymmärrys voi vaikuttaa tulokseen. |

| | | |
|--|--|---|
| | sää vastausprosenttia. | |
| <p>Henkilökohtainen haastattelu</p> <p>Asiakas haastatellaan henkilökohtaisesti. Tämä on tehokasta tapa erityisesti paljon palvelupistettä käyttäville tai asiakkaille, jotka ovat saaneet todella negatiivisen kokemuksen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Haastatteliija pystyy havaitsemaan haastattelun elekielen ja puheen. • Asiakas kokee palautteenannon henkilökohtaisemmaksi ja, että vastaukset otetaan vakavammin. | <ul style="list-style-type: none"> • Haastattelut ovat aikaa vieviä. • Asiakas voi muuttaa haastattelun valitustilaisuudeksi. |
| <p>Nettikyselyt</p> <p>Kysymykset löytyvät nettisivulta ja asiakasta rohkaistaan nettilinkillä tai sähköpostilla osallistumaan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Potentiaalinen asiakaskunta on melko suuri. • Vastaajat voivat vastata omalla ajallaan. • Linkit tutuilla nettisivuilla ovat hyviä muistuttajia olematta kuitenkaan liian tungettelevia. | <ul style="list-style-type: none"> • Vastausprosenttia ei voi ennustaa. |

2.4.8 Tietojen omistajuus

Ulkoistetun palvelupisteen kerätyille tiedoille on syytä määrittää omistajuus tarkasti. Tietojen omistajuus liittyen esimerkiksi käyttäjiin, asiakkaisiin, palveluihin, tapahtumiin, palvelupyyntöihin ja muutoksiin täytyy pysyä yrityksessä, joka on ulkoistuksen tehnyt. Molempien osapuolten täytyy kuitenkin päästä käsiksi noihin tietoihin.

Tiedot, jotka liittyvät erityisesti ulkoistetun yrityksen työntekijöiden suoritukseen, ovat useasti yrityksen omaisuutta ja monesti estetty sopimuksella jakamasta sitä asiakkaan kanssa. Sama voi koskea muuta tietoa, jota käytetään vain sisäisesti palvelupisteessä. (Service Operation 2007, 121.)

2.5 Lähituki

Lähituesta käytetään myös nimiä help desk, mikrotuki tai ATK-tuki. Tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä lähituki, koska se on käytössä Talpassa. Termi nousi käsitteeksi 80-luvulla, jolloin tietotekniikan lisääntyvä itsenäiskäyttö toi käyttäjille paljon ongelmia ja kyselyitä oli hallittava joillain keinoin. Lähituki oli paikka, joka ratkoi asiakkaan ongelmia. Näiden ratkominen puhelimesta ja puheluiden keskittäminen olivat uusia oivalluksia. Help Desk -malli hyödynsi Call Center -apuvälineitä, joista tärkein oli ongelmahallintajärjestelmä.

Lähituen tärkein tehtävä on edistää ja helpottaa tukemansa palvelun tai tuotteen käyttöä ratkomalla käyttöön liittyviä ongelmatilanteita. Se suojaa omaa organisaatiota myös keskeytyksiltä. (Roos & Systä 2001, 12-13.)

2.5.1 Toiminta

Lähituen tehtäväalue on laaja ja se sisältää yleensä seuraavia tehtäviä:

- uusien tietokoneiden tilaaminen ja asentaminen
- ohjelmistojen asentaminen ja käyttökuntoon laitto
- ongelmien ratkaisemisen
- verkon hoidon ja kehittämisen
- käyttäjien opastaminen ja kouluttaminen ohjelmien, järjestelmien ja laitteiden käytössä
- palvelinten hoito ja tiedostojen varmistaminen
- alan jatkuva opiskelu ammattitaidon säilyttämiseksi (Forsman 1996, 19.)

Tuella pyritään vaikuttamaan:

- Asiakkaiden työn tuottavuuden parantamiseen
- Asiakastyytyväisyyden parantamiseen
- Tuotteen tai palvelun myynnin/käytön lisäämiseen
- Yrityksen muun työn tuottavuuden lisäämiseen

Kysymysten vaikeus on ominaista palvelulle. Vastaavanlainen palvelupiste on aikatauluneuvonta, mutta sen ratkaistut ongelmat ovat rajoitettuja. Kuten mitkä ovat aamun yhteydet Helsingistä Tampereelle. Lähituen tavallinen kysymys jostain toimenpiteestä, vaikka miksi tulostus ei onnistu. Se voi olla helppo kysymys, jos tiedetään, että tulostin on epäkunnossa. Kysymys voi olla hyvinkin vaikea epäselvissä tapauksissa. Vika voi olla sovelluksessa, käyttäjässä, tulostimessa, verkossa tai järjestelmän asetuksissa. (Roos & Systä 2001, 13.)

Työtä värittää voimakkaasti se tosiasia, että tekninen välineistö kehittyy parhailtaan nopealla tahdilla. Se aiheuttaa monia kielteisiä seurauksia järjestelmissä esiintyvien häiriöiden, virheiden ja katkojen muodossa. Lähituki huomaa tämän käyttäjien keskuudessa esiintyvänä tyytymättömyytenä tietotekniikan palveluihin. (Forsman 1996, 19.)

Lähituki on paitsi tekniikka myös palvelua ja kommunikointia. Jos osaa hoitaa palvelutilanteen myötäkarvaan, saa paljon anteeksi tekniikan puolella. Vastaavasti tukihenkilö, joka hoitaa työnsä teknisesti hyvin, muttei puhu eikä pukahda asiakkaalle, ei varmasti saa täysiä pisteitä toiminnastaan. (Forsman 1996, 21.)

2.5.2 Tekninen tukipalvelu

Teknisen tukipalvelun tehtävät liittyvät asiakkaiden tai oman henkilöstön käyttämien tietojärjestelmien ja tietokoneiden käytön tukemiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Melko usein tällainen palvelu sijaitsee yrityksen omassa IT-yksikössä, jossa on olemassa osaava henkilöstöä tällaiseen tukitehtävään. Valittaessa teknisen tukipalvelun henkilöstöä on kiinnitettävä erittäin paljon huomiota henkilön asiakaspalveluhalukkuuteen. Liian tekninen ulosanti ja pelkkä syvä IT-osaaminen ei tuo hyvää tulosta. (Roos & Systä 2001, 32.)

2.5.3 Tuen kehittäminen

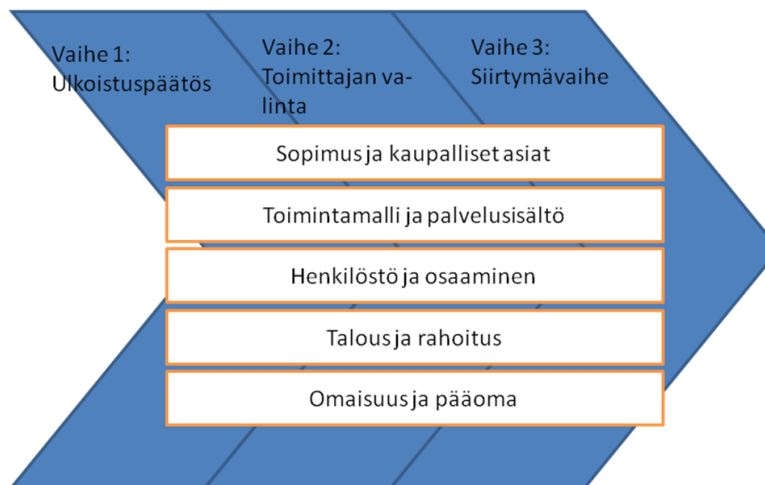
Tuen kehittämiseksi on tarpeen kartoittaa tilanne ja kerätä tietoja ainakin kolmesta eri näkökulmasta, joita ovat:

- käyttäjien mielipiteet tietojärjestelmistä ja niihin liittyvistä tukipalveluista
- tukihenkilöiden käsitys omista ja nykyisistä työtehtävistään sekä halu kehittää työn sisältöä tulevaisuudessa
- käyttäjätukeen liittyvät palvelupyyntöjen sisältö, määrä ja kiireellisyys (Forsman 1996, 156.)

2.6 Ulkoistaminen

1990-luvulla ulkoistamisen yleistyessä yrityksissä huomattiin, että se oli tehokas tapa vähentää kiinteitä kustannuksia ja tasetta erityisesti tietotekniikan osalta. Yritysten oli pakko arvioida vahvuudet ja heikkoudet uudestaan kilpailun kiristyessä. Jatkuvasti muuttuvat liiketoimintavaatimukset edellyttivät nopeampaa reagointikykyä, tehokkuutta ja jatkuvasti parempaa palvelua. Tietohallinnosta alkoi tukitoimintojen ulkoistaminen ja myöhemmin se laajeni myös kattamaan muita yrityksen tukiprosesseja, kuten henkilöstöhallinnon toiminnot ja taloushallinnon. (Kiiskinen, Linkoaho, Santala 2002, 100.)

Kuvassa 6 on kuvattu ulkoistamisprosessi, joka on jaettu kolmeen peräkkäiseen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään ulkoistamispäätös, toisessa vaiheessa toimittajan valinta ja viimeinen vaihe on siirtymävaihe.



KUVA 6. Ulkoistamisprosessin vaiheet (Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen 2002, 100.)

Voidaan puhua ulkoistamisen kolmesta eri muodosta, joista ensimmäinen on outsourcing. Siinä palvelu on kokonaan yrityksen ulkopuolella, jolloin puheluihin vastataan toimeksiantajan nimellä puheluihin ja toimitaan samalla tavalla kuin yrityksen lähituki toimisi. Yritykselle tämä mahdollistaa pidemmän aukiolon tarjoamisen asiakkaille sekä hyvin koulutetun ja kielitaitoisien henkilöstön käyttämisen suoritepohjaisella veloituksella.

Ostaessa palvelu ulkopuoliselta palveluyritykseltä, mutta pitäessä se yrityksen omissa tiloissa puhutaan termistä insourcing. Erilaisia ratkaisuja on tähänkin olemassa lähtien henkilöstön vuokrauksesta aina kokonaispalveluun, jossa henkilöstön lisäksi tuodaan myös tarvittava tekniikka ja tietojärjestelmät.

Kun palvelu ja sen kehittäminen tapahtuu tiiviisti yhteistyössä toimeksiantajan henkilöstön kanssa, käytetään termiä co-sourcing. Ennen palvelukokonaisuuden käyttöönottoa tehdään suunnitelma etenemisestä ja asetetaan tavoitteet palvelun toiminnalle yhteistyössä palveluntoimittajan kanssa.

Kuitenkaan ulkoistaminen ei aina onnistu. Tavallisesti kyseessä on ollut epärealistinen tavoite, haluttu ulkoistaa joku hankala, huonosti ja epämääräinen tehtävä. Asiakasnäkökulma unohtunut ja lähtökohtana on ollut ulkoistajan oma etu.

On tärkeää, että ostaja tuntee hyvin ulkoistettavan toiminnan ja kykenee arvioimaan työn laadun ja kustannukset ulkoistamisessa. Jos kumpikaan osapuoli ei tarkalleen tiedä mistä on kyse, ei tulokseen voi olla hyvä. Siivouksen tai henkilöstöravintolan ulkoistaminen on suhteellisen helppoa kun tulokset, sisältö, hintataso on molempien osapuolten tiedossa. Lähituen tai myös palvelukeskuksen ulkoistamisessa voi lähtötilanne olla se, että ulkoistaja ei tiedä mitä asiakkaat haluavat palvelulta tai kuinka moni tulee sitä käyttämään. (Roos & Systä 2001, 33-35.)

2.6.1 Palvelupisteen ulkoistaminen

Palvelupisteen ulkoistaminen pitää suunnitella hyvin. Yleensä se voidaan nähdä hyvänä mahdollisuutena päivittää vanhentuneet tai epäpätevät työkalut ja jälkikäteen huomataan, että uudet työkalut eivät ole yhteensopivia vanhojen järjestelmien kanssa. Pitää muistaa, että ulkoistetun palvelupisteen työkalujen tulee myös palvella itse yrityksen tarpeita ja vaatimuksia. On syytä pyrkiä siihen, että eri tason tukipalveluilla on myös käytössä samat järjestelmät ja prosessit. (Service Operation 2007, 120.)

Yritysten tavoitteena on keskittyä ydintoimintoihin ja usein muut toiminnot ostetaan palveluina. Sisäiset tukipalvelut kuten esimerkiksi: siivous, vartiointi henkilöstöravintola ovat pitkään olleet palveluita, joita on ostettu eri palveluyrityksiltä. Help Desk ja Call Center ovat toimintoja, joita voidaan hyvin ostaa palveluina. Harvoille yrityksille ne ovat strategisen tärkeää ydintoimintaa ja myös käytännössä yhä useammat yritykset ovat todenneet tämän. (Roos & Systä 2001, 33.)

Ulkoistamisessa on syytä muistaa myös organisaatiolle jäävän prosessin käsittely. Se pitää uudelleen arvioida ja järjestellä. Toimintojen keskittäminen sisäisesti vaatii myös uudelleen järjestämisen ja arvioinnin tosin kevyemmällä kaavalla. (Ojanen 2010, 24.)

Tietotekniikka liiton lehdistötiedotteessa 20.5.2010 todetaan, että harvempi yritys pyrkii ulkoistamaan IT-toimintansa. 2010 vuoden IT-barometrin vastaajien mukaan vain enää noin kolmas yrityksistä pyrkii ulkoistamaan mahdollisimman suuren osan IT-toiminnoistaan. Halukkuus ulkoistamiseen on vähentynyt vuosi vuodelta. Suomalaisyritysten IT-toiminnoista on ulkoistettu noin 40 prosenttia IT-barometrin vastausten mukaan. Tämä ulkoistusten osuus on pysynyt vuosien kuluessa lähes samalla tasolla.

Tomi Dahlberg toteaa tiedotteessa, että toimittajasuhdetta, ulkoistusprosessia, vaikutuksia liiketoimintaan ja IT-arkkitehtuuriin on johdettava määrätietoisesti ja ulkoistamisella tulee olla selkeät tavoitteet, jotta se voisi onnistua.

2.7 Helsingin kaupungin palvelupiste

Kaupungilla on yhteinen palvelupiste, joka on ulkoistettu ja siellä on töissä 13 henkilöä. Heihin voi olla yhteydessä puhelimitse tai luoda tukipyynnön kaupungin intranetissä Jeesi-ohjelmalla. Palvelupiste toimii arkisin 7-17.

Toiminnaltaan palvelupiste on keskitetty palvelupiste ja ykköstason tuki. Sen tehtäviin kuuluu opastaa käyttäjiä työaseman ja Office-tuotteiden käytössä. Talpan omien sovellusten neuvonta ei kuulu palvelupisteelle, mutta niiden asennuksen hoitaa lähituki. Talpaa koskevat palvelupyynnöt, jotka vaativat fyysisen käynnin tai ratkaisu ei onnistu palvelupisteen toimesta, siirretään kakkostason tuelle eli Talpan lähituelle, paikalliseen palvelupisteeseen.

Talpan henkilöstö on ohjattu ottamaan ensisijaisesti yhteyttä keskitettyyn palvelupisteeseen. Palvelupisteessä on käytössä tikettijärjestelmä, johon tukipyynnöt tulevat, etätukiohjelma, jolla saadaan yhteys asiakkaan koneeseen, AD-tunnushallinta, jolla voidaan hoitaa AD:hen liittyviä toimenpiteitä ja palvelupisteellä on pääsy Helsingin verkkoon.

Palvelupisteen toimintaa seurataan ohjausryhmässä, joka kokoontuu kerran kuussa. Käsiteltäviä asioita ovat esimerkiksi tikettimäärä ja mikä on ollut niiden ratkaisuprosentti. Paikalla on kaupungin IT-henkilöitä ja yrityksestä palvelupäällikkö ja asiakkuusvastaava.

2.8 Talpan lähituki

Talpassa toimivaa paikallista palvelupistettä kutsutaan lähitueksi ja siellä toimii kaksi ulkoistettua henkilöä, järjestelmäasiantuntija ja lähitukihenkilö. Näistä järjestelmäasiantuntija on paikalla joka päivä ja lähitukihenkilö 12 päivää kuukaudessa. Lähituki toimii arkisin 8-16.

Tavallisia työtehtäviä järjestelmäasiantuntijalla ovat kone- ja ohjelmasasennukset, AD-tunnuksista vastaaminen Talpa tasolla, käyttäjäoikeushallinta, tikettijonon seuranta. Lähitukihenkilön tehtäviin kuuluvat tietokonekomponenttien vaihdot, ohjelmistoasennukset ja dokumentointi. Skannerin huolto kuuluu myös lähituen tehtäviin.

Lähituen toimintaa seurataan palaverissa joka viikko. Palaverissa käydään läpi tehdyt ja avoinna olevat tukipyynnöt. Töissä kohdattuja ongelmia tai huomioita käsitellään myös. Palaverista on kuitenkin joustettu tarvittaessa, varsinkin kiireiden keskellä.

Keväällä 2010 järjestettiin koko taloa koskeva kysely, jossa tiedusteltiin henkilökunnan tyytyväisyyttä erilaisiin palveluihin. Yhtenä osa-alueena olivat lähituki ja sovellukset, joka piti sisällä myös tietojärjestelmät. Sovellukset ja tietojärjestelmät saivat keskiarvoksi 2,9, kun taas lähituki sai paremmat 3,39 pistettä. Vapaissa kommentteissa lähituen toimintaa kehuttiin ja toivottiin siihen lisää henkilökuntaan. Lisäksi myönteiset palautteet kohdistuivat järjestelmäasiantuntijaan, joka on toiminut talossa jo useamman vuoden.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

3.1 Tutkimuksen rajaukset

Työ käsittelee palvelupisteen toimintaa, johon voi kuulua palvelupisteen perustaminen, käyttöönotto ja siirtäminen toiseen paikkaan. Ne on rajattu työn ulkopuolelle. Tässä työssä tarkastellaan tukipyyntöjen käsittelyä, niiden ratkaisuja ja miten palvelupiste selviää niistä. Ulkoistamisessa tutkitaan miten palvelupisteen toiminta on hoidettu, sijaisjärjestelyjä, perehdytystä ja koulutusta. Taloudellinen puoli on jätetty työstä pois. Talpassa tehdään myös palvelupyynnöitä tietojärjestelmille. Nämä pyynnöt eivät kulje keskitetyn palvelupisteen kautta vaan ne menevät järjestelmästä vastuussa oleville henkilöille. Näitä palvelupyynnöitä ei käsitellä tässä työssä.

3.2 Tutkimuksen triangulaatio

Työssä käytetään kolmea menetelmää, jotta saataisiin parempi näkemys palvelupisteestä. Lisäksi käyttämällä useampaa menetelmään voitiin tutkimuksen luotettavuutta parantaa, koska yhden menetelmän käyttäminen voi aiheuttaa vääristymiä. Aluksi Talpan lähituen työtä havainnointiin ja tavoitteena oli saada selkeä käsitys lähituen toiminnasta ja löytää mahdollisia ongelmakohtia tai kehitettäviä toimintatapoja.

Tämän pohjalta suunniteltiin kysely henkilöstölle. Tarkoitus kyselyssä oli selvittää henkilökunnan näkemyksiä ja saada vastauksia kysymyksiin, joita havainnoinnissa oli herännyt. Kyselyn ja havainnoinnin tulosten pohjalta tehtiin haastattelu, jossa oli tarkoitus tutkia palvelupisteessä työskentelevien näkemyksiä palvelupisteen toiminnasta. Haastattelujen jälkeen kaikkien menetelmien tulokset analysoitiin ja vertailtiin tuloksia. Lopuksi tulokset koottiin yhteenvedoksi, joiden pohjalta tehtiin kehitysehdotelmät.

3.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusote merkitsee sitä, että ilmiötä halutaan ja voidaan kuvata numeroin, määrin ja paljousin. Tutkimustuloksilla saadaan informaatiota siitä, missä määrin jotain ominaisuutta on mitatuissa tai vertailtavissa kohteissa. (Anttila 1996, 133.)

3.3.1 Kyselytutkimus

Yksi tapa kerätä aineistoa on kysely, joka tunnetaan Survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Etuna kyselytutkimuksissa pidetään, että niillä voidaan

kerätä laaja aineisto, paljon henkilöitä, joille monia kysymyksiä. Tutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Aineistoa pidetään tavallisimmin pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 193-195.)

Kysely on sopiva menetelmä, jos:

- tutkimusasetelma on tarkkaan määrätty
- tutkija voi päättää etukäteen kaikki kysymykset
- tutkija tietää etukäteen kaikki mahdolliset vastaukset, joista halutaan saada selville vain vastausten jakauma. (Routio, 2007)

Kyselyssä kaikki kysymykset sijoitetaan yhteen vastattavaan lomakkeeseen, johon vastaukset myös kirjoitetaan. Lomakkeet voidaan jakaa vastaajille postilla tai muulla sopivalla tavalla. Kysymys voi olla avoin tai suljettu. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa vastaus on etukäteen määriteltyjä ja avoimessa kysymyksessä vastaaja saa itse päättää mitä vastaa. Molempia kysymys tyyppiä sopii hyvin sekoittaa samaan kyselyyn, jolloin kysely ei ole niin yksitoikkoinen. (Routio 2007)

3.3.2 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin Digium-ohjelmalla ja tehtiin tammi- ja helmikuun 2011 aikana. Vastaajiksi valittiin sattumanvaraisesti 55 Talpassa työskentelevää henkilöä, jotka olivat viimeisen puolen vuoden aikana käyttäneet tukipalveluita. Näille lähetettiin sähköposti, jossa oli linkki kyselyyn.

Kysely toteutettiin anonyymina, joten vastauksista ei selvinnyt vastaaja. Tällä tavalla toivottiin saavan enemmän vastauksia. Työntekijöiden sanottiin vastaavan hyvin kyselyihin ja pitävän kirjoittamisesta. Siitä syystä kyselyyn tehtiin paljon avoimia vastauksia. Ensimmäisen sähköpostiviestin jälkeen odotettiin kaksi viikkoa ja sen jälkeen pistettiin muistutusviesti kyselystä. Tämä lisäsikin vastausten määrää ja lopullinen määrä oli 29.

3.4 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tässä on sisälletty ajatus, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa pitää kuitenkin ottaa huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Samanaikaisesti tapahtumat muovaavat toisiaan, ja monensuuntaisia suhteita on mahdollisuus löytää. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimys on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi 2009, 161.)

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena, aivan samoin kuin määrällisen, on saada sellaista tietoa, jolla on merkitystä myös muiden kuin ainoastaan yhden

tutkittavan kohteen kohdalla. Tavoitteena on selittäminen, soveltaminen ja ymmärtäminen. Tutkimusote etenee käytännön havainnoista ja ilmiöstä yleiselle tasolle eli empiriasta teoriaan.

Laadullisen tutkimuksen ideana on:

- Ilmiön kuvaileminen seikkaperäisesti
- yrittää saada jokin asia ymmärrettäväksi
- todellisuutta vastaavasta aineistosta yritetään kehittää uutta teoriaa

Kun aloitetaan laadullisen tutkimuksen suorittaminen käytännössä, on tärkeää tehdä se avoimin, ennako-oletuksesta vapain mielin. Tutkijan pitää olla aiheesta aidosti kiinnostunut ja sisällöstä perillä mieluummin niin, että hän osaa havaita olennaiset tutkittavan ilmiön piirteet alusta lähtien. Sellainen, joka ei tunne ilmiötä saattaa sortua virhearvioihin. Toisaalta asiantuntija, joka on liian kiinni aiheessa, saattaa puolestaan omata monenlaisia ennakkokäsityksiä. Siitä seuraa, että asioiden havaitseminen estyy. (Anttila 1996, 137.)

3.4.1 Haastattelu

Haastattelu voi olla joko strukturoitu tai ei-strukturoitu. Strukturoiminen merkitsee etukäteen tehtävää jäsentelyä, joka noudattaa tutkimuksessa esitettyjä ongelmia tai kysymyksen asettelua. Niiden tarkoituksena on varmistaa, että haastattelussa käsitellään sellaisia kysymyksiä, joita on etukäteen ajateltu. Strukturoimattomassa avoimessa haastattelussa ei suunnitelmaa edellytä etukäteen tehdyksi. Siinä haastateltava voi vapaasti kertoa haluamistaan asioista. (Anttila 1996, 230.)

Teemahaastattelu on avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun (strukturoitu) välimuoto. Siinä on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet tiedetään, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Teemahaastattelu ei ole ainoastaan kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä vaan sitä voidaan käyttää myös kvantitatiivisesti painottuneessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi 2009, 208.)

3.4.2 Haastattelun toteutus

Haastattelu tehtiin lähituessa toimiville henkilöille ja kolmelle kaupungin palvelupisteessä toimivalle henkilölle helmi- ja maaliskuussa 2011. Palvelupäällikkö valitsi kolme vapaaehtoista haastateltavaa kaupungin palvelupisteessä.

Haastattelu toteutettiin strukturoituna haastatteluna, jossa asiat olivat jaettu teemoiksi. Tällä pyrittiin teemahaastattelun tapaan. Haastateltavat olivat saaneet tutustua kysymyksiin etukäteen ja haastattelut toteutettiin työaikana. Ennen aloitusta haastateltavalle kerrottiin mikä haastattelun tarkoitus oli, millä haluttiin varmistaa, ettei haastateltavalle jäänyt epäselväksi haastattelutilanne.

Vastaukset kirjoitettiin ylös haastattelun aikana ja luettiin ennen seuraavaa kysymystä haastattelijalle. Jos haluttiin tarkentaa kysymystä tai saada syventämään tietoa, haastateltavalle esitettiin lisäkysymyksiä.

3.5 Osallistuva havainnointi

Havainnointi on kaiken tieteellisen työskentelyn perusedellytys ja se soveltuu kaikenlaiseen tutkimusaineiston kokoamiseen. Havainnointia eli observointia on kahta päälajia, osallistuvaa ja suoraa havainnointia. Se voi kohdistua käyttäytymiseen, tapahtumaan ja fyysiseen kohteeseen. Havainnoit kertovat, miltä asiat tuntuvat ja näyttävät, mitä ihmiset tekevät ja se eroaa siitä, mitä niiden sanotaan olevan.

Osallistuva havainnointi voi olla passiivista tai aktiivista. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa pyritään aktiivisesti vaikuttamaan läsnäololla tutkittavaan ilmiöön. Voidaan esimerkiksi järjestellä tietyllä tavalla erilaisten ryhmien toimintaa. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa ollaan mukana samanlaisena osallistujana kuin muutkin, mutta ei vaikuteta tilanteen kulkuun mitenkään. Tutkijan on kuitenkin kummassakin tapauksessa pystyttävä erittelemään oma roolinsa ja sen mahdollista tilanteeseen vaikutusta. Pitää pystyä myös raportoimaan siitä, jotta pystytään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta.

Havainnoissa henkilöiden käyttäytymistä tietyssä tilanteessa tulee tutkimus-tilanne järjestää erityisen toimenpitein. Tutkijan on syytä varata itselleen juuri tähän tarkoitukseen rauhoitettu aika ja havaintojen muistiinpanotekniikka on suunniteltava etukäteen. Piilo-observoinnissa havainnoitsija ei puutu mitenkään tapahtumien kulkuun ja on täysin ulkopuolinen havaintojen tekijä. Tällöin on myös helppo ottaa ulkopuolinen asenne ja olla objektiivinen kohteeseen nähden. Ulkopuolinen asennoituminen merkitsee myös pidättäytymistä kaikista tilanteista, jossa voidaan sekaantua observoitavaan asiaan. Eikä myöskään manipuloida kohdetta, vaan tyydytään ainoastaan siihen mitä observoitava kohde kykenee ja haluaa selittää. (Anttila 1996, 219-220.)

3.5.1 Havainnoinnin toteutus

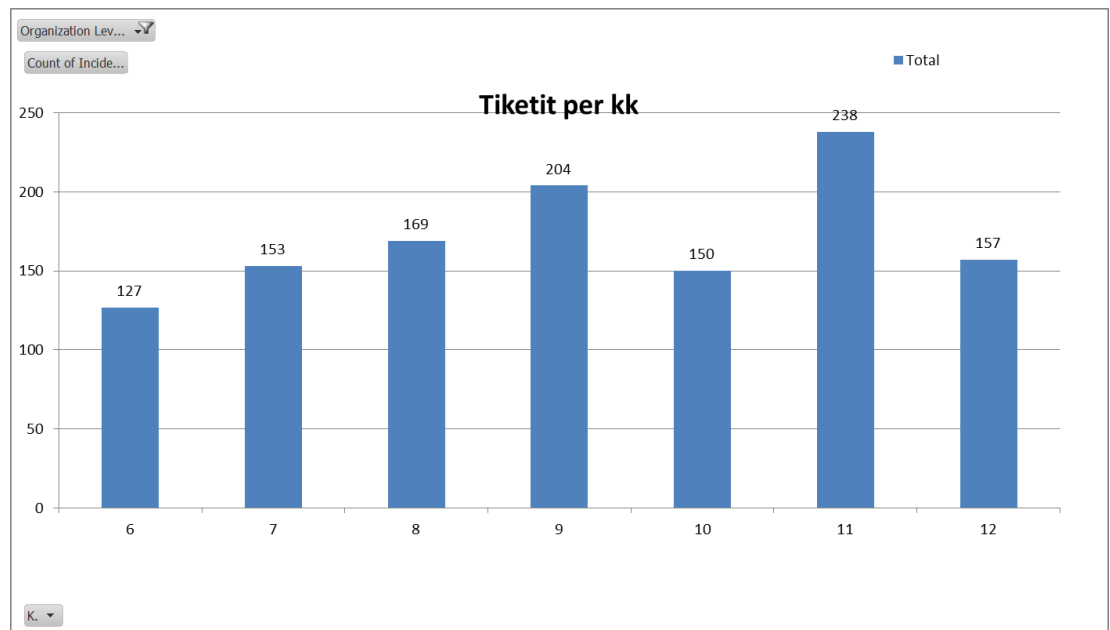
Havainnoin lähituen päivittäistä toimintaan normaali työni ohella. Kävimme aluksi lähituen kanssa läpi saapuneita tukipyyntöjä, joista valitsin erilaisia tapauksia ja lähdin mukaan seuraamaan työskentelyä. Seurasin järjestelmäasi-antuntijan, lähituen ja sijaisten toimintaan erikseen tai yhdessä riippuen heidän työtehtävästään. Tukipyyntötapahtuman jälkeen kirjasin havainnoinnin tulokset ylös. Tässä kiinnitettiin huomiota tapauksen kulkuun, saatiinko tukipyyntö hoidettua ja miten asiakas kohdattiin.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Palvelupisteen tukipyynnöt

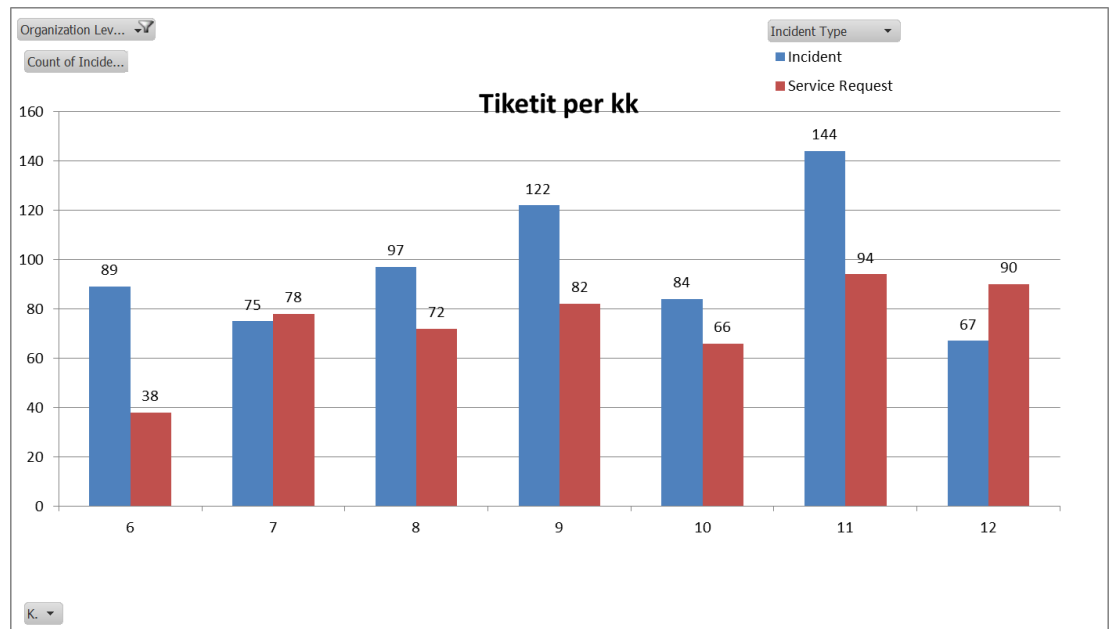
Käytössä olevasta tikettijärjestelmästä saatiin raportteja tukipyyntöihin liittyen. Kaaviossa 1 on esitetty Talpan tukipyynnöt kuukaudessa kuuden kuukauden ajalta. Määrän nähdään kasvavan tasaisesta yhdeksään kuukauteen asti, kunnes se tippuu ja nousee uudelleen 11 kuukaudessa saavuttaen isoimmat arvot. Kuitenkaan isoja poikkeamia ei tukipyyntöjen määrässä ole.

KAAVIO 1. Tukipyynnöt kuukaudessa.



Kaaviossa kaksi on eritelty tukipyyntöjen luokitus kuukausittain. Incident tarkoittaa tapahtumaa eli tässä tapauksessa ongelmaa ja Service Request tarkoittaa palvelupyyntöä eli tässä tapauksessa, vaikka tulostimen asennusta. Taulukosta nähdään, että tapahtumia on lähes joka kuukausi ollut enemmän kuin palvelupyyntöjä, joiden määrä kuukausittain määrä onkin pysynyt melko tasaisena. Tapahtumien kuuden kuukauden keskiarvo on 97 ja palvelupyyntöjen 74.

KAAVIO 2. Tukipyyntöjen luokitus

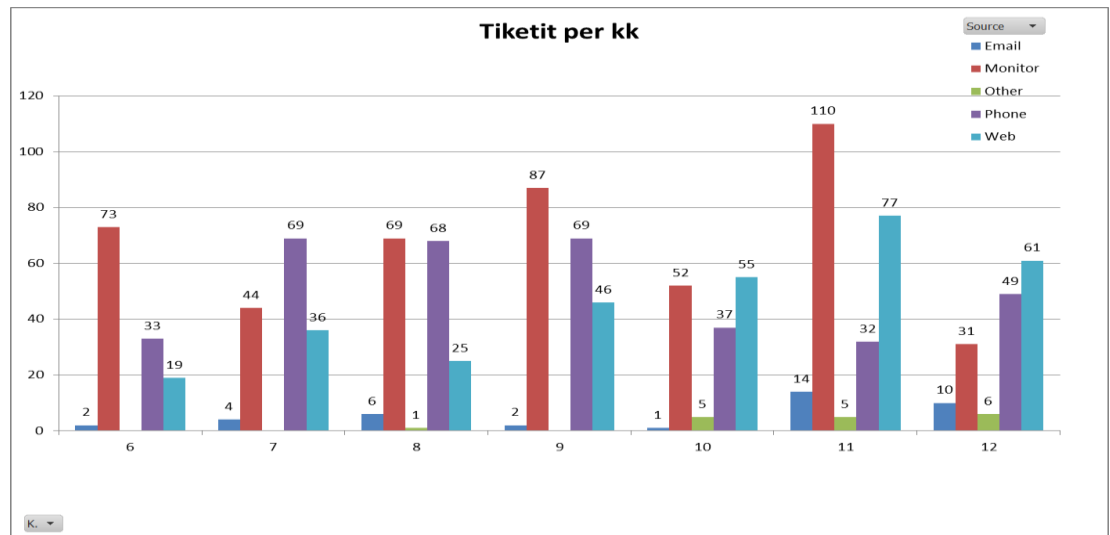


Kaaviossa 3 tukipyyntöjä on luokiteltu vielä tarkemmin. Kaaviosta selviää millä tavalla tukipyyntö on tehty ja vaihtoehdot ovat sähköposti (email), valvonta (monitor), joku muu (other), puhelin (phone) ja netti (Web). Asiakkaiden tekemien tukipyyntöjen määrän saa tukipyyntöjen kokonaismäärä vähennettynä valvonnalla, joka tarkoittaa järjestelmistä tulleita hälytyksiä. Asiakkaiden tekemien tukipyyntöjen määrä on ollut keskimäärin 122 kappaletta kuukaudessa.

Kaaviosta nähdään, että sähköposti ja puhelin ovat olleet suosituimmat tavat tehdä tukipyynnöt. Tarkastelujakson alusta yhdeksään kuukauteen asti puhelimella tehtyjä tukipyyntöjä on ollut selvästi enemmän. Sen jälkeen netissä tehtyjen tukipyyntöjen määrä on kasvanut suuremmaksi. Tähän vaikutti käyttäjien muuttaminen Talpassa.

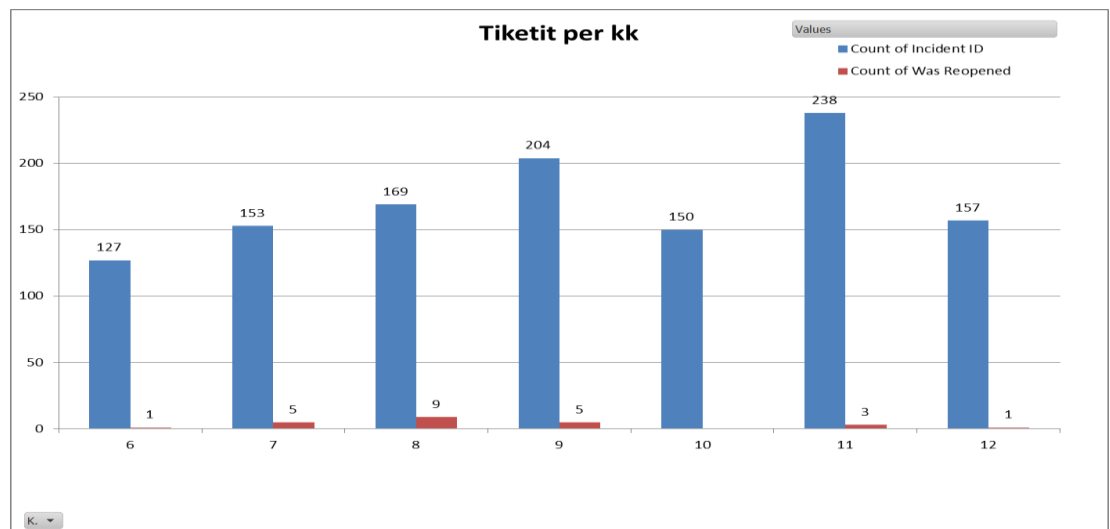
11 kuukaudesta voidaan todeta, että eniten tukipyyntöjä on tullut valvonnasta ja netistä. Käyttäjien tekemät tukipyynnöt eivät ole lisääntyneet merkittävästi siinä kuussa niin kuin ensimmäisestä kaaviosta (kaavio 1) saattoi päätellä.

KAAVIO 3. Tukipyyntöjen luokittelu.



Kaaviossa 4 nähdään kuinka monta palvelupyyntöä on jouduttu avaamaan uudestaan, kun ne on kerran suljettu. Sininen palkki on tukipyynnöt yhteensä ja punainen palkki on uudelleen avatut tukipyynnöt. Missään kuukaudessa luku ei ole ylittänyt kymmentä, mitä voidaan pitää erinomaisen saavutuksena. Kymmenen kuukauden kohdalla ei ole tarvinnut avata yhtään tukipyyntöä, mikä on myös huomion arvoista.

KAAVIO 4. Uudelleen avatut tiketit.



4.2 Kyselyn tulokset

Kyselyn aluksi selvitettiin ymmärtävätkö käyttäjät TE ATK-tuen, jolla tarkoitetaan keskitettyä palvelupistettä, ja lähituen eron. Monelle ero ei ollut selvä. Alla suoria lainauksia, joista henkilöiden ja yrityksen nimet ovat poistettu.

”He auttavat ATK:n ongelmassa”

”Palveluja, joista saa apua atk-ongelmassa.”

”En tiedä eroa”

”luulisin, mutta miettiessäni en olekaan vakuuttunut: TE se jossain palvelukeskuksessa sijaitseva ja lähituki on tämä pitkä hoikka mies Talpassa.”

”Yritys Y:n palvelukeskus ja lähituki on toisen kerroksen Herra X & kumpp.”

”en tiedä tarkkaan, mutta otan niihin yhteyttä tarvittaessa”

“Jaa-a, mitähän lie”

”Taloushallintopalvelussa oleva Atk-tuki, johon otetaan yhteyttä Jeessin kautta. Lähituki on käytännössä yhtä kuin X.”

”TE ATK-TUKI, EN TIEDÄ. LÄHITUKI=JOKU VIERESSÄ AUTTAA ONGELMATILANTEESSA.”

Taulukossa 1 on esitetty vastaukset kysymykseen Millä otat yhteyttä ongelmatilanteessa? Kysymyksessä vaihtoehdot piti luokitella tärkeysjärjestykseen. 1 = käytän eniten ja 4 = käytän vähiten.

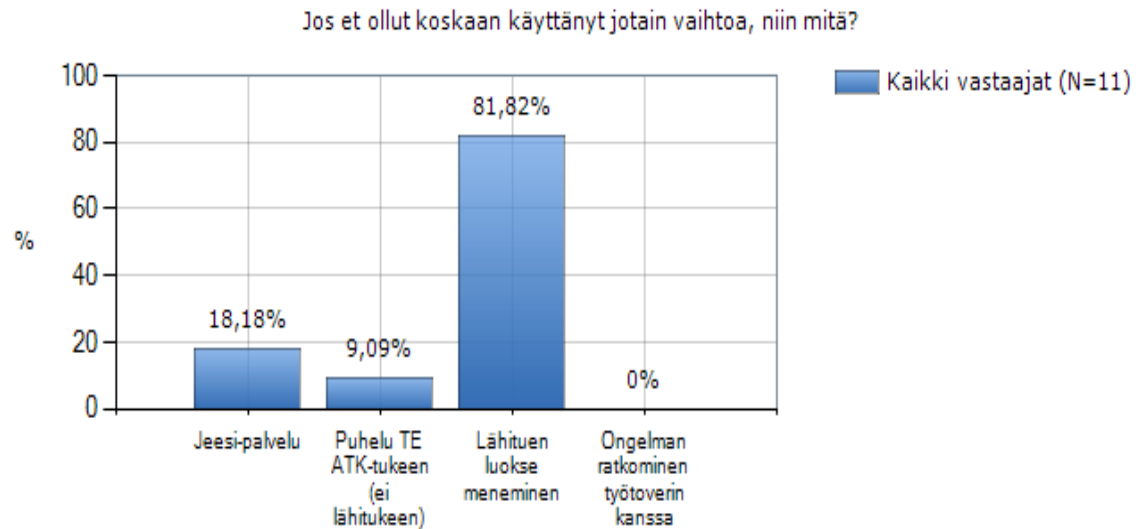
Suosituin yhteydenotto tapa käyttäjillä oli kyselyn mukaan Jeesi-palvelu. Seuraavaksi suosituimmat tavat olivat ongelman ratkominen työkaverin kanssa tai puhelu TE ATK-tukeen. Muita tapoja oli pikaviestinnän käyttäminen, ottaminen yhteyttä suoraan pääkäyttäjiin tai soittaminen ohjelman valmistajan tukeen.

TAULUKKO 2. Suosituimmat tavat ottaa yhteyttä.

| |
|---|
| Jeesi-palvelulla avg: 1,93 |
| Puhelimella TE ATK-tukeen (ei lähituki) avg: 2,46 |
| Menemällä lähituen luokse avg: 3,09 |
| Ratkon ongelmaa työtoverin kanssa avg: 2,12 |

Kaaviossa 5 harvinaisin yhteydenottotapa, joka oli meneminen suoraan lähituen luokse, mitä 80 % vastaajista ei ollut koskaan tehnyt. Kysymyksessä sai valita useamman kohdan, josta johtuu yli 100 prosenttia tuloksissa.

KAAVIO 5. Vähiten käytetyimmät yhteydenottotavat



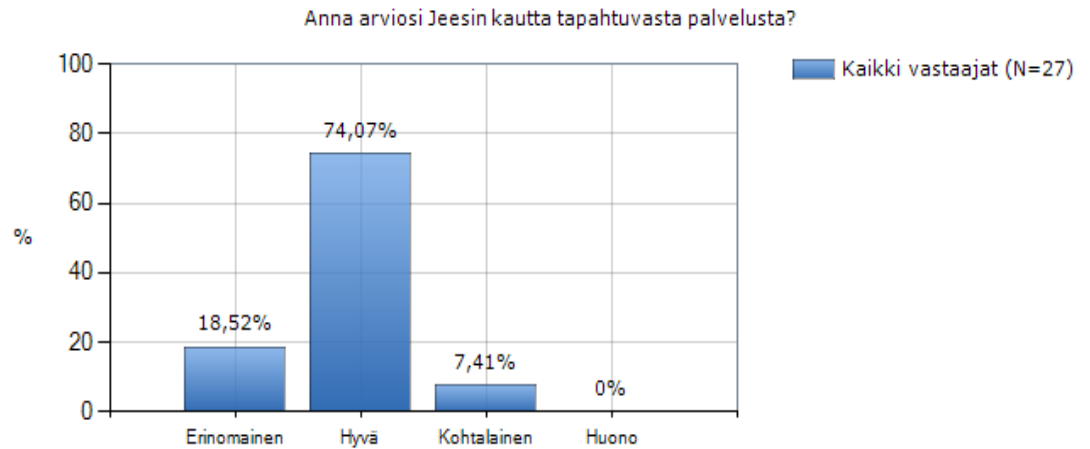
Vastaajista yli 90 % olivat käyttäneet Jeesi-palvelua (kaavio 6). Vain kaksi kyselyyn vastannutta ilmoitti olleensa käyttämättä sitä.

KAAVIOSSA 6. Oletko joskus tehnyt tukipyynnön Jeesissä?



Kaaviossa 7 kysyttiin arviota Jeesin kautta tapahtuvasta palvelusta, mikä koettiin suuremmaksi osaksi hyväksi. Vastaajista 74 % mielestä se oli hyvää, 19 % arvioi sen erinomaiseksi ja kohtalaiseksi 7 %. Kenenkään vastaajan mielestä se ei ollut huonoa.

KAAVIO 7. Anna arviosi Jeesin kautta tapahtuvasta palvelusta?



Kaaviossa 8 on esitetty kysymykseen ”Missä alla olevissa kohdissa on parannettavaa Jeesissä?” vastaukset. Suosituin vaihtoehto oli avun saamisen nopeus. 89 % vastaajista oli tätä mieltä. Seuraavat kohdat jokin muu, mikä oli 25 % ja palveluhalukkuus oli 6 %.

Alla pari suoraa lainausta jokin muu, mikä kohdasta.

”Yhteisen ymmärryksen saaminen”

”Tulkintavirhe tukipyynnössä”

KAAVIO 8. Missä alla olevissa kohdissa on parannettavaa Jeesissä?



Avoin kysymys, jossa sai antaa palautetta Jeesistä keräsi seuraavia kommentteja.

”Toimiva palvelu, yleensä reagointi nopeaa ja lähituki tekee hyvää työtä”

”Vastaus tulee heti, olen tyytyväinen palveluun”

”kaikki palvelupyyntöni on hoidettu nopeasti, hyvin ja asiantuntevasti.”

”Jeesi on toiminut moitteettomasti ihan ok ”

”Mielestäni erittäin hyvin toimiva apu.”

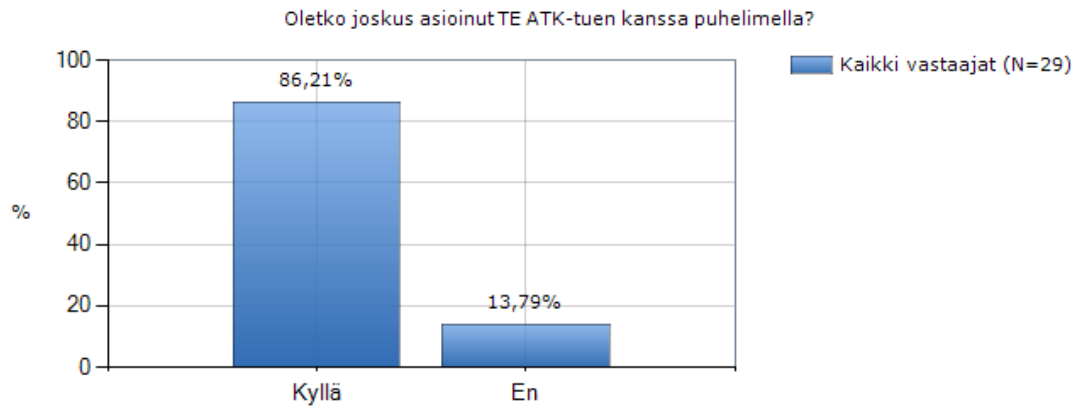
”Jeesin yhteys siinä vaiheessa kun ei itse saa ongelmaa ratkaistua. Jeesin yhteys toivoen että saa lähituen paikalle katsomaan.”

”Joskus toimii tosi nopeasti, joskus taas ei. En edes tiedä, kuka Jeesin yhteystiedot ottaa vastaan ja kuka niille jotain tekee...”

”Joskus tuntuu turhauttavalta ottaa yhteyttä Jeesin kautta "kiertäen" kun jo itse tietää että tarvetta on talossa olevalle lähituolle...”

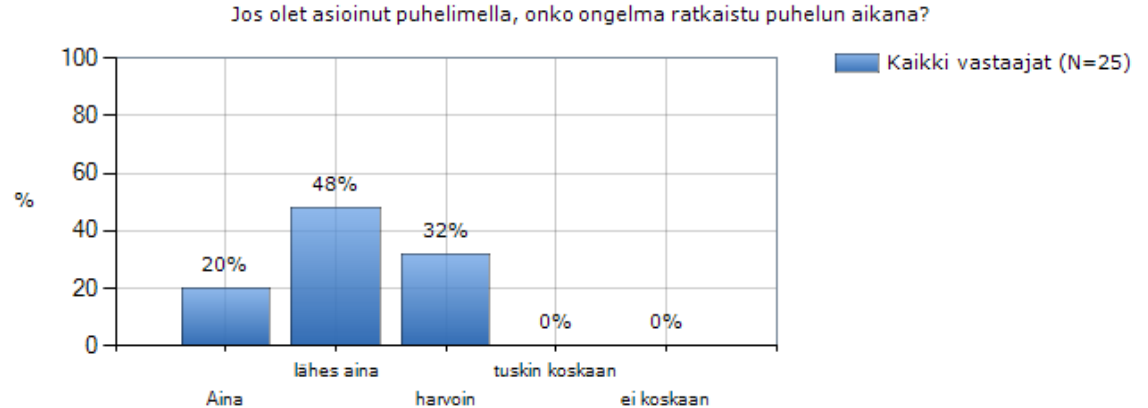
Kysymykseen ”Oletko joskus asioinut TE ATK-tuen kanssa puhelimella?” 86 % vastasi kyllä ja 14 % vastasi ei. Tulokset kaaviossa 9.

KAAVIO 9. Oletko joskus asioinut TE ATK-tuen kanssa puhelimella



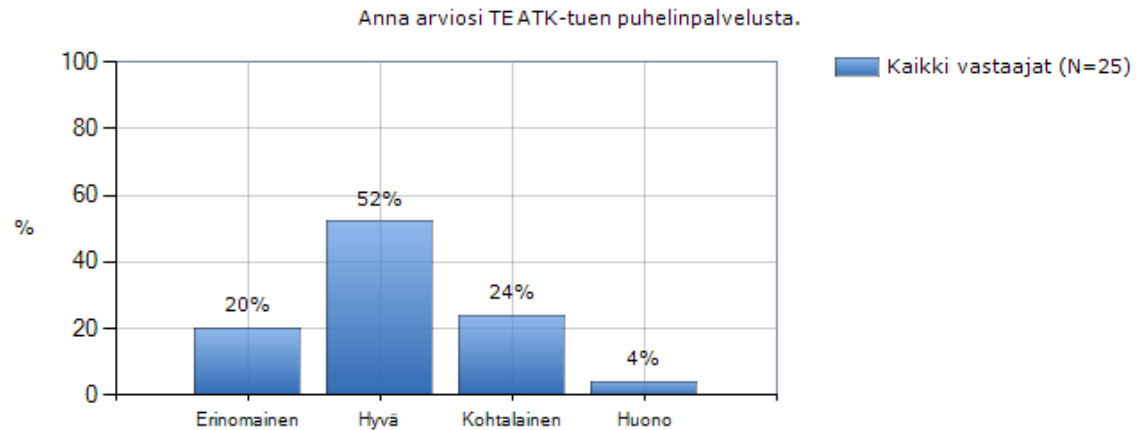
Kaaviossa 10 on esitetty kysymykseen ”Jos olet asioinut puhelimella, onko ongelma ratkaistu puhelun aikana?” – tulokset. Vastaajista 48 % oli saanut avun lähes aina, 32 % harvoin ja aina 20 %. Kukaan vastaajista ei ollut saanut tuskin koskaan tai ei koskaan.

KAAVIO 10. Jos olet asioinut puhelimella, onko ongelma ratkaistu puhelun aikana?



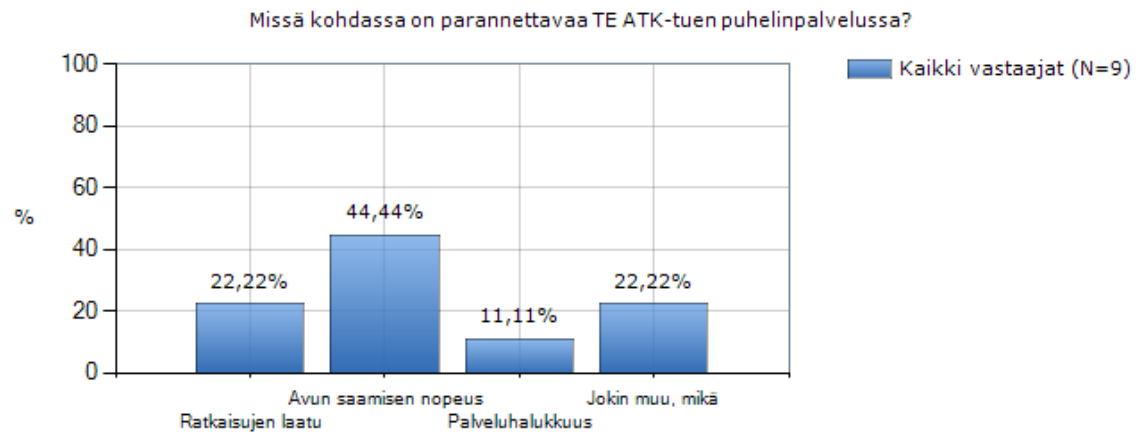
Kaaviossa 11 ovat tulokset Te ATK-tuen puhelinpalvelusta. Vastaajista 52 % mielestä palvelu oli hyvää, 20 % mielestä se oli erinomaista, 24 % mielestä kohtalaista ja 4 % huonoa.

KAAVIOSSA 11. Anna arviot TE ATK-tuen puhelinpalvelusta.



Kaaviosta 12 selviää missä kohdassa on parannettavaa TE ATK-tuen puhelinpalvelussa. Vastaajista 22 % valitsivat ratkaisujen laadun, 44 % valitsi avun saamisen nopeuden, 11 % valitsi palveluhallituksen ja 22 % valitsi jokin muu.

KAAVIO 12. Missä kohdassa on parannettavaa TE ATK-tuen puhelinpalvelussa?



Palautetta sai myös antaa TE ATK-puhelinpalvelusta ja alla suoria lainauksia.

”Täältä saa hyvän avun jos esim. kone herjaa kirjautumisvaiheessa. Eri sovelluksiin ei apua löydy.”

”Asenteessa joskus parannettavaa”

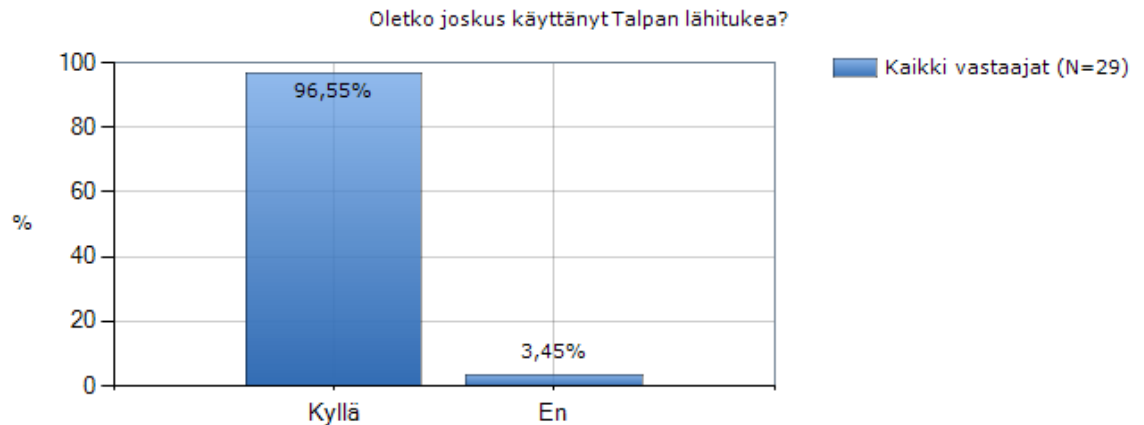
”Tietynlaiset työasemiin liittyvät ongelmat ratkeavat nopeasti, ohjelmistoihin liittyvät sitten luonnollisesti vaativat enemmän selvitystä ja/tai pääkäyttäjien huomiota. Pääosin ystävällinen ja palvelualtis palvelu”

”Palvelu toiminut hyvin.”

”Myöhemmin iltapäivällä, jos tarve paikalla annettavaan apuun - ratkaisu siirtyy seuraavaan päivään (mikä kiireellisissä tapaksissa ihan ok)”

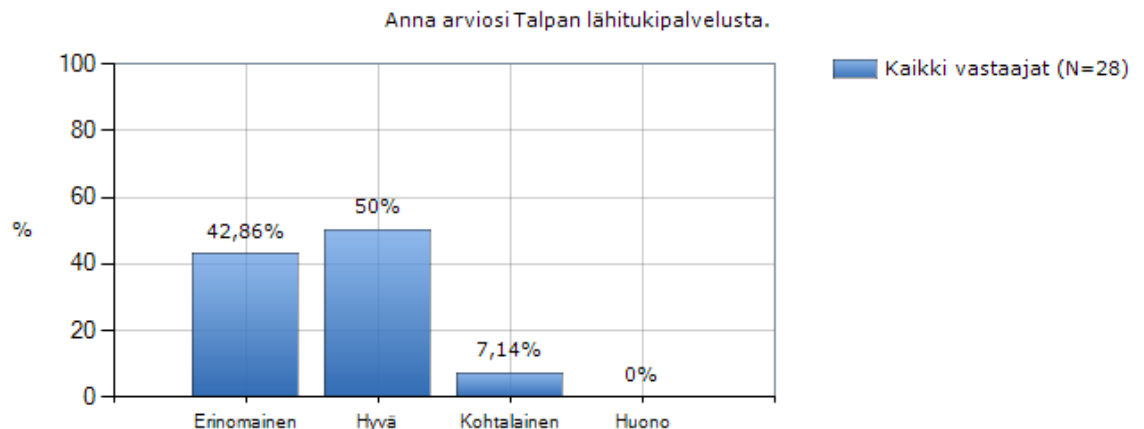
Kaaviosta 13 selviää Talpan lähituen käyttö. 97 % vastaajista oli käyttänyt ja 3 % ei ollut.

KAAVIO 13. Oletko joskus käyttänyt Talpan lähitukea?



Kaaviossa 14 on arvioitu Talpan lähitukipalvelua. Vastaajista puolet oli sitä mieltä, että palvelu oli hyvää, 42 % mielestä se oli erinomaista ja 7 % mielestä se oli kohtalaista. Kenenkään vastaajan mielestä se ei ollut huonoa.

KAAVIO 14. Anna arviot Talpan lähitukipalvelusta.



Kaaviossa 15 on esitetty kysymykseen ”Missä kohdassa on parannettavaa Talpan lähitukipalvelussa?” –tulokset. 53 % mielestä parannettavaa olisi avun saamisen nopeudessa ja jokin muu, mikä oli 40 % mielestä. Kohdat ratkaisujen laatu ja palveluhalukkuus olivat 13 % mielestä..

Jokin muu, mikä kohdan vastauksia.

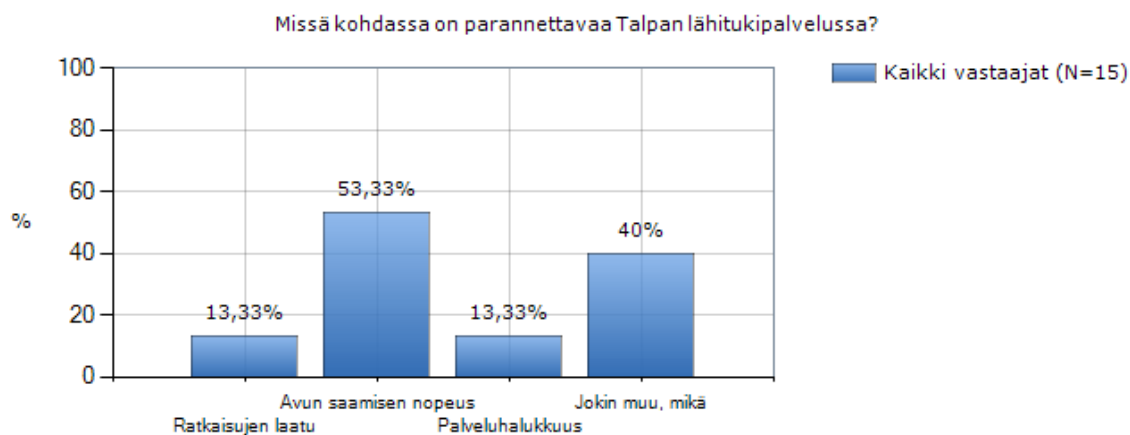
”monistakaa herra X :D”

”ei tarpeeksi paikkoja koneille”

”liikaa osaamista yhden ihmisen varassa”

”Ilmoitus siitä kun ongelma on saatu ratkaistua.”

KAAVIO 15. Missä kohdassa on parannettavaa Talpan lähitukipalvelussa?



Alla vapaita kommentteja Talpan lähituesta.

”Tuntuu välillä liioitellun hyvältä!”

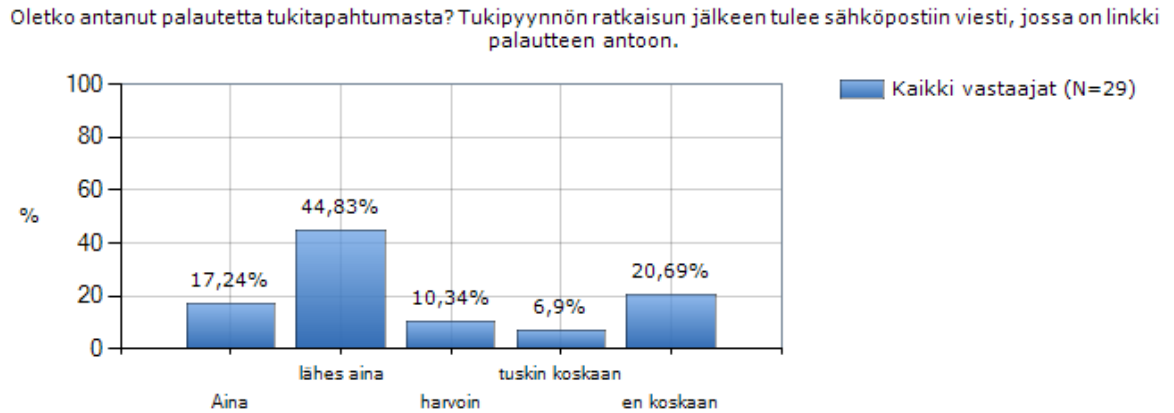
”Pitää välillä selvästi liian kiirettä. Resurssit?”

”Voisi tiedottaa, mikäli asian selvittäminen kestää. Laittaa vaikka lapulla, mikäli ei ole paikalla tai ilmoittaa, jos ei saada jotain laitetta ja miksi.”

”Lähituki toimii todella hyvin mutta useasti työtä on sen verran paljon ja akuuttia tarvetta ympäri taloa eli varmaan stressiä syntyy myös tuen päähän. Tuki toimii todella hyvin ja opastaa asiallisesti.”

Palautteen antamista tukitapahtumasta (kaavio 16) oli 44 % vastaajista tehnyt lähes aina, 17 % oli tehnyt aina, harvoin sitä oli tehty 10 %, tuskin koskaan 7 % ja 21 % ei ollut tehnyt sitä koskaan.

KAAVIO 16. Oletko antanut palautetta tukitapahtumasta?



Palaute, jota oli annettu, oli yleensä ollut positiivista. Jos tukitapahtuma ei ollutkaan ratkennut tukitapahtuman tehneen mielestä, siitä oli annettu palautetta.

Kaaviossa 17 on esitetty vastaukset kysymykseen ”Missä mielestäsi on parannettavaa?” Kysymys oli monivalinta. 69 % valitsi ohjelmien toimivuus, 38 % valitsi tulostimien toiminta, 31 % valitsi työaseman toimivuuden, 20 % valitsi tietoliikenteen toimivuuden ja 10 % valitsi jonkin muun. Alla on suorat lainaukset vastauksista.

”monitoimikoneet (kopio,fax)”

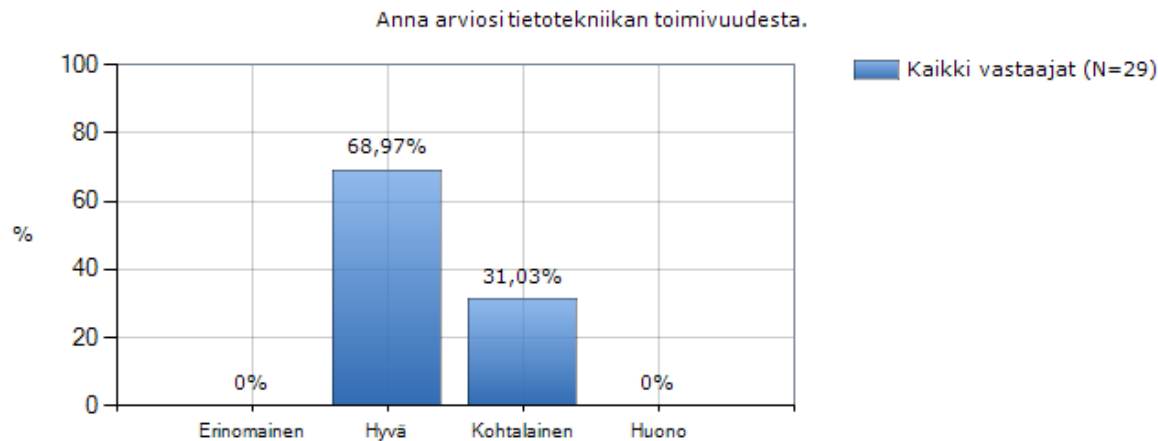
”timefliesin toiminta; pitäisi olla sidejob ilman päivitys tarvetta”

KAAVIO 17. Missä mielestäsi on parannettavaa?



Viimeinen arvio (kaavio 18) käsitteli tietotekniikan toimivuutta ja se on esitetty taulukossa 14. Vastaaajista 69 % mielestä se toimii hyvin ja vastaaajista 31 % mielestä se toimi kohtalaisesti. Erinomaisesti tai huonosti se ei toiminut kenenkään mielestä.

KAAVIO 18. Tietotekniikan toimivuus.



Seuraavassa on vapaita kommentteja tietotekniikasta.

”Yleensä toimii hyvin, tietoliikenne katkoksia ei ole paljon.”

”tietotekniikka pelaa melko hyvin. Koneet välillä hitaita. Printtereitä sen sijaan on naurettavan vähän eikä niille ole edes riittävästi paikkoja.”

”Uudet ohjelmat ovat aina haasteellisia ja testivaiheessa näyttävät olevan ok, mutta usein käytännössä ovatkin mahdollisesti monimutkaisia. Eli ohjelmat tulisi olla yksinkertaisia, jotta kynnys ottaa käyttöön olisi matala. Haasteellista on myös se, miten markkinoida työntekijöille uusi ohjelma.”

”Dokumenttien skannaamisen voisi ottaa käyttöön. Kopiokoneet ovat skannaavia mutta jostain syystä tekniikkaa ei ole otettu käyttöön.”

”Windows 7:ssä ei kaikki ohjelmat toimi niin kuin kuuluisi eikä asiaan tunnu saavan apuja mistään suunnalta. Miksi pitää ottaa käyttöjärjestelmä mitä kaikki käytössä olevat ohjelmat eivät tue.”

”Talpassa on se hyvä, että ohjelmien pääkäyttäjillä on kunnon työvälineet ja mahdollisuus esittää toiveita työvälineistä.”

”Tietotekniikka toimii ok ja tilanteet korjautuvat suht´ nopeasti mikäli ei toimi. Toisinaan koneet hyytyy - otetaanko koneiden kapasiteettia arvioitaessa riittävästi huomioon yksilöllisiä tarpeita so. käytössä olevia ohelmia ja niiden tarvitsemaa kapasiteettia vrt. myös odottajan työaika on kustannus.”

4.3 Haastattelun tulokset

Haastattelun vastaukset analysoitiin ja vastauksista tehtiin yhteenvedot. Keskitetyn palvelupisteen ja lähituen vastauksia vertailtiin ja etsittiin mahdollisia eroavaisuuksia. Lopulta vastaukset koottiin teemoiksi, jotka esitetään seuraavaksi. Nämä teemat eivät ole vastausjärjestyksessä.

4.3.1 Koulutustausta

Haastattelun aluksi pyrittiin kartoittamaan haastateltavien taustat, jotta saataisiin selkeämpi kuva millainen joukko oli haastatteluun valikoitunut. Kyseessä olikin varsin heterogeeninen joukko ja haastateltujen koulutustausta vaihteli datanomista AMK -insinööriin. Yhdellä haastatellulla ei ollut lainkaan IT-alan koulutusta. Nykyisessä työtehtävässä henkilöt olivat toimineet muutamasta kuukaudesta useampaan vuoteen. Perehdytys työtehtävään koettiin hyvin onnistuneeksi ja eräs haastateltava kehui sitä parhaaksi, minkä oli koskaan saanut.

4.3.2 Työtehtävät ja niiden haasteellisuus

Työtehtävät koettiin vaihteleviksi, koska käytössä erilaiset vuorot. Niissä jokainen pääsee tekemään erilaisia tehtäviä ja silloin pitää osata laaja-alaisesti työt eikä riitä vain yksipuolinen osaaminen. Eräs haastateltava koki tämän vuoksi vaikeaksi vastata kysymykseen mikä on työssä helpointa. Pidempään työskennelleet olivat oppineet selkeän rytmin työteossa ja tiettyihin ruuhka-aikoihin, esimerkiksi lomien loppuminen, osattiin varautua.

Yleisesti ottaen rutiinityötehtävät ja konevaihdot olivat haastateltavien mielestä helpoimpia. Vaikeammaksi henkilöt kokivat laajemmat ongelmat, kuten ongelmat tietojärjestelmissä, tai asiakkaan pyynnöt, joita ei pystynyt ykköstarossa toteuttamaan rajoitettujen käyttöoikeuksien takia.

Haasteellisuus teki myös työstä nautittavaa, ja se että työ ei ole fyysistä eikä sitä tarvitse miettiä enää kotona. Suurimpia motivoijia olivat henkilöiden auttaminen ja vikojen selvittäminen. Yhtenä motivoijana oli tehtävien hyvin hoitaminen, minkä jälkeen sitä ei tarvitse tehdä enää uudestaan myöhemmin.

Työssä nautittiin vähiten vaihtelevuuden puutteesta, helpoista työtehtävistä ja asioista, joille ei itse voi mitään. Esimerkkinä toimi tilanne, jossa lähituki ei ole mennyt asiakkaan luokse tarpeeksi nopeasti ja ykköstuella on soitettu uudestaan ongelmasta. Yhden haastateltavan kohdalla nousi lisäksi esille töiden puutteesta aiheutuva tylsistyminen.

Avun saamisen kaikki haastateltavat kokivat hyväksi. Kukaan ei joutunut yksin ongelmiensa kanssa. Tavallisesti apua saatiin kollegalta, mutta myös palvelupääliköltä tai Internetistä. Henkilöt, jotka olivat olleet vähemmän aikaa töissä joutuvat pyytämään apua useammin, jopa muutaman kerran päivässä.

Avun tarve vaihteli haastateltujen kesken päivittäisestä pariin kertaan kuukaudessa.

4.3.3 Kommunikointi asiakkaan kanssa

80 prosenttia haastatelluista koki työnsä asiakaspalvelutyönä, joka vaatii paljon taitoja ihmisten kanssa työskentelemisessä. Sitä pidettiin tärkeimpänä juttuna ja yksi haastateltavista oli käynyt vuorovaikutuskurssin, johon oli hyvin tyytyväinen. Toinen lähituessa työskentelevistä henkilöistä koki työssä vaadittavan vain vähän taitoja työskentelyssä ihmisten kanssa, mikä johtui siitä, että mennessään auttamaan asiakasta tämä yleensä lähti pois työpisteeltä jättäen lähituen taistelemaan yksin koneen kanssa.

Parhaana kommunikointivälineenä 1-tuki piti puhelinta ja lähituki menemistä paikanpäälle. Puhelimen etu oli nopeampi palaute. Sähköpostissa viesti kasvaa lisäkysymysten myötä ja aikaa kuluu. Paikan päälle mennessä ongelman näki heti.

Hyviksi palvelupistetyöntekijän ominaisuuksiksi haastateltavat listasivat: hyvät hermot (20 % mielestä), osaaminen ja asioiden varmistus ja motivointi auttamiseen.

Työssä kohdattiin hankalia asiakkaita, mutta näiden kohtaaminen vaihteli haastateltavien kesken viikoittaisesta yhteen kertaan kolmessa kuukaudessa. Haastateltavat kokivat myös hankaluuden tason erilaisiksi. Todella hankalia asiakkaita tuli pari kertaa vuodessa. Haastateltavat kertoivat myös oppineensa tunnistamaan hankalat asiakkaat, jolloin puhelimesta asiakkaan nimen kuulllessaan tiesi, että luvassa on nyt hankalampi tapaus. Kuitenkin positiivisia kokemuksia löytyi. Tällöin hankalaksi mielletty asiakas osasikin yllättää olematta hankala.

4.3.4 Käyttäjäkoulutus

Käyttäjäkoulutuksen lisäämisen kokivat kaikki haastateltavat hyödylliseksi. Vaihtelua vastauksissa tuli koulutuksen kohdentaminen eri osa-alueisiin. Haastateltavista 60% koki ohjelmaosaamisen lisäämisen auttavan. Esimerkiksi Outlook –ohjelman ongelmissa noin 20 % tukipyynnöistä henkilöt pystyisivät ratkaisemaan itse. Myös työaseman perustuntemuksen lisäämisen koki 60 % haastateltavista, jossa lisäksi oli sama 20 % tukipyyntöjen määrästä itse hoidettavissa.

Toisaalta koettiin, ettei käyttäjän tarvitse osata kaikkea, koska sitä varten palvelupiste oli olemassa. Ykköstuessa työskentelevät kokivat, että Talpan työntekijöillä olisi keskimääräistä parempi tietokonetuntemus. Uuteen käyttöjärjestelmään siirtyminen ei ollut myöskään lisännyt merkittävästi tukipyyntöjen määrää.

Haastateltavista 80 % oli sitä mieltä, että tukipyyntöjen täyttämässä oli puutteita. Yhden haastateltavan mielestä lähes kolmasosa oli puutteellisesti täytetty. Erään haastateltavan mielestä tukipyyntöjä voisi hoitaa enemmän etänä, jos lähtötiedot olisivat täytetty oikein.

4.3.5 Ammattitaito ja työn kehittäminen

Haastatellut pitivät ammattitaitoaan yllä osallistumalla yrityksen järjestämiin koulutuksiin, lukemalla alan lehtiä, puuhastelemalla koneen kanssa vapaa-aikana. Sertifikaattien suorittamisella koettiin olevan kehittävä vaikutus ja työtä tekemällä oppiminen koettiin hyväksi tavaksi kehittyä. Eräs haastateltava totesi, ettei aktiivisesti ylläpidä ammattitaitoaan vaan työssä oppii ne asiat mitä tarvitsee tehdä.

Omaa työtä haastateltavat kehittäisivät lisäkoulutuksella ja kursseilla. Erään haastateltavan mielestä ykköstuella olisi saatava hieman lisää oikeuksia työaseman operointiin, mikä auttaisi tukipyynnöissä. Yksi haastateltava haluaisi kuulla enemmän etenemismahdollisuuksista yrityksen sisällä ja toinen toivoi pystyvänsä organisoimaan ajankäyttönsä paremmin. Monesti kesken työtehtävän tulee toisia kiireellisiä menoja, jolloin ei voi keskittyä yhteen työtehtävään kerralla.

Palvelupisteen kehittämisen haastateltavat kokivat haasteelliseksi kysymyksiä. Todettiin, että vuosin saatossa prosessit ovat hioutuneet hyväksi, mutta kehittämistä on aina. Monesti joudutaan toimimaan eri toimijoiden, koska käytettävät ohjelmat eivät ole omia, ja virastojen välikätenä, mikä aiheuttaa turhautumista. Joskus tulee myös tukipyyntöjä, jotka eivät selkeästi kuulu palvelupisteelle.

Eräs haastateltava toivoi uutta lähestymistapaa tukipyyntöihin. Hän koki, että pikaviestiohjelmaa voisi käyttää monipuolisemmin ja asiakkaat voisivat ottaa rohkeammin yhteyttä sillä. Sitä kautta saisi pyydettyä myös lisäselvityksiä ja neuvoa asiakasta.

4.3.6 Työmäärä

Ykköstuessa työskentelevät kokivat tarvitsevansa lisää miehitystä sinne, mutta ongelma koski koko kaupungin kattavaa tukea. Pelkät Talpan tukipyynnöt olivat nykyisellä henkilöstömäärällä hoidettavissa.

Ruuhkahuiput olivat kaikkien haastateltavien mielestä alkuviikko ja päivisin aamupäivä. Eräs haastateltava kertoi, että viime aikoina on lisääntynyt lounaan jälkeiset yhteydenotot. Lisäksi lomaltapaluu, erityisesti heinäkuun lopun jälkeinen maanantai ja elokuu, ovat olleet kiireistä aikaa.

4.4 Havainnoinnin tulokset

Lopuksi havainnoinnin tulokset käytiin läpi. Tässä kiinnitettiin huomiota tapahtumiin, jotka toistuivat tai vaikuttivat lähituen toimintaan sitä heikentäen. Tämän jälkeen niistä tehtiin yhteenveto.

Tukipyynnöiden ratkaisut onnistuivat erittäin hyvin. Kaikki tukitapaukset, joissa olin mukana, ratkesivat. Jos lähitukihenkilö ei saanut tehtävää ratkaistuksi, niin lopulta järjestelmäasiantuntija löysi siihen ratkaisun. Tukipyynnöiden seuraaminen oli vaikeaa, koska järjestelmään ei ollut tunnuksia kuin lähituella. Listaustukipyynnöistä piti pyytää järjestelmäasiantuntijan kautta.

Tukikeikat tulivat välillä ryppäinä, jolloin asiat kasaantuivat. Kaikkia avuntarvitsijoita yhdisti kiire ja kaikki kokivat asiansa tärkeiksi. Joskus käyttäjältä tuli samasta asiasta pari tukipyynnöä. Yleinen tapa oli koota tiketit yhteen kerroksen osalta ja mennä tekemään ne.

Lähituen toimintaan liittyvä näkyvä puute, joka ilmeni myös päivittäisessä työskentelyssä, oli henkilöstökorttien puuttuminen. Talpassa on käyty kovasti keskustelua, että henkilöstön tulisi kortteja käyttää. Varsinkin uudelta lähitukihenkilöltä henkilöstökortti puuttui. Myöskään sijaisilla ei kortteja ollut.

Työt keskeyttivät monesti lähituen oven taakse ilmestyvät henkilöt, jotka tarvitsivat apua. Välillä avun tarve saattoi olla aivan yksinkertainen asia, kuten tulostimen asennus. Asennustehtävissä kerroksissa työntekijät kävivät useasti kysymässä: ”Joko on valmista?” Puhelinsoittoja, jossa pyydettiin apua, tuli toisinaan suoraan lähituella.

Järjestelmäasiantuntijan ollessa sairaana sijainen järjestyi automaattisesti, mutta sijaisena toimineella oli vaikeuksia päästä sisälle talon asioihin, koska viime kerrasta, jolloin sijainen oli virastossa ollut, oli pidemmän aikaa ja järjestelmät olivat muuttuneet. Tarvittavia salasanoja ei ollut ja jouduttiin kysymään apua sairaana olleelta järjestelmäasiantuntijalta.

Lähitukihenkilössä tapahtui useita vaihdoksia ja uudelle henkilölle perehdytystä ei tehty tarpeeksi hyvin. Pahimmillaan uutta hiirtä ei saatu pois lukitusta kaapista, kun järjestelmäasiantuntija oli poissa.

Aina ei muistettu, että eri osastoilla oli eritasoisia käyttäjiä. Uutta käyttäjärjestelmää asentaessa käyttäjille heille tulikin siitä ongelmia, joita ei ollut havaittu aikaisemmin. Uutta käyttäjärjestelmää ei osattu käyttää, tulostimet olivat hukassa ja ohjelmia ei osattu käyttää. Käyttäjät joutuivat tekemään useita tukipyynnöitä asiasta, jotka kuormittavat lähitukea.

Aiemmin lähituella ei ollut ollut viikoittaista palaveria ja uuden käytännön aloitettua se koettiin raskaaksi. Välillä ajan järjestäminen sille oli myös vaikeaa. Kun palaverin piti loppuviikosta, niin lähitukihenkilö ei ollut silloin paikalla.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

5.1 Yhteenveto

Ensimmäinen tutkimusongelma oli *Miten palvelupiste toimii?*

Kyselyn tuloksista selvisi, että ero lähituen ja keskitetyn palvelupisteen välillä ei ollut kaikille selvä, mutta tähän saattoi myös vaikuttaa outojen termien, kuten TE ATK-tuki, käyttäminen. Tämä termi on kuitenkin yleisesti käytössä Talpan intrassa.

Talpan tukipyynnöiden keskiarvo kuudelta kuukaudelta oli 122 kappaletta ja niitä hoitaa yhteensä 15 henkilöä, mutta keskitetyssä palvelupisteessä käsitellään lisäksi kaikki kaupungin tekemät tukipyynnöt.

Suosituin kommunikointiväline henkilöstöllä oli kyselyn mukaan Jeesi-ohjelman, jonka kautta tehdään tukipyynnöt. Tukipyynnöistä tehty raportti tuki tätä näkemystä. Jeesin käyttö koettiin välillä turhan raskaaksi tukipyynnön kiertäessä keskitetyn palvelupisteen kautta. Raporteissa kävi ilmi, että vain harvaa tukipyynnöitä on tarvinnut avata uudestaan. Tämä nopeuttaa tukipyynnöiden käsittelyä, kun vanhoihin tukipyynnöihin ei tarvitse palata uudestaan ja voi keskittyä uuteen tukipyynnöön.

Kuittausviesti koettiin hyväksi ja itse ohjelman toimivuus on ollut moitteetonta. Seuraavaksi suosituin tapa oli puhelu keskitettyyn palvelupisteeseen, mikä näkyi myös raportissa.

Keskitetyssä palvelupisteessä työskentelevillä suosituin kommunikointiväline oli puhelin. Sillä asioiden koettiin hoituvan nopeammin ja tehokkaammin kuin sähköpostin välityksellä. Lähituessa suosituin asiointitapa oli asiakkaan luokse meneminen, jolloin asiasta tai ongelmasta sai heti käsityksen. Jatkossa toivottiin pikaviestintäohjelmien käytön lisäämistä asiakkaan tasolta.

Yhteistä keskitetyn palvelupisteen ja lähituen toiminnassa oli, että asiakkaat kaipaavat nopeampaa reagointia tukipyynnöihin. Tämä nousi kyselyn tuloksista yleisimmäksi kaivatuksi parannukseksi molemmissa palveluissa.

Palvelupisteen työntekijät kokivat olevansa asiakaspalvelutyössä, jossa tarvitsee paljon taitoja ihmisten kanssa työskentelemiseen. Pitää olla hyvät hermot ja motivoitunut auttamiseen. Hankaliin asiakkaisiin oli totuttu ja heitä tulee säännöllisesti. Asiakasta pyrittiin rauhoittamaan kuuntelemalla, rauhoittamalla ja välttämällä provosointia. Apua kohtaamiseen oli saatu myös vuorovaikutuskurssilta.

Toinen tutkimusongelma oli *voiko palvelupisteen toimintaan kehittää?*

Aikaisemmasta asiakastyytyväisyyskyselystä lähituki oli saanut 3,39 pistettä ja nyt tästä tulitiin vain hiukkasen alaspäin pistemäärän ollessa 3,36. Vastauksista kävi ilmi sama, mikä oli havaittu jo aikaisemmassa kyselyssä, että vastaajille lähituki merkitsi järjestelmäasiantuntijaa. Asiaa ei helpottanut, että lähitukihenkilö oli vaihtunut lyhyen ajan sisällä useamman kerran. Lähituki koettiin ylityöllistetyksi ja sinne kaivattiin enemmän resursseja.

Eritasoisia asiakkaita ei aina osattu ottaa huomioon ja helposti menttiin luulolla, että muutkin asiakkaat osaavat, kun toiset olivat osanneet. Asiakkaita ei aina informoitu tarpeeksi tukitehtävän osalta. Ilmoituksia kaivattiin, kun tukipyynnö oli ratkaistu tai ratkaisun kestäessä.

Keskitetty palvelupiste sai kyselyssä 2,88, joka oli hiukan huonompi kuin lähituen saamat pisteet. Aikaisempaa tyytyväisyyskyselyä, joka koski vain keskitetyn palvelupisteen toimintaa, ei ollut Talpassa tehty. Avun saantiin oltiin tyytyväisiä, mutta myös tiedostettiin, että kaikkiin sovelluksiin ei sieltä apua saa. Tämä saattoi vähentää pisteitä asiakkaiden silmissä, vaikka ei johdu palvelupisteestä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että moni tukipyynnö vaatii lisäselvityksiä ja paremmilla tiedoilla täytetyt pyynnöt voisi hoitaa etätöyönä. Myös käyttäjäkoulutuksella nähtiin saavutettavan selkeitä etuja. Keskitettyssä palvelupisteeseen kaivattiin lisää käyttöoikeuksia, jolloin voisi hoitaa enemmän tukipyynnöjä heidän toimesta eikä tarvitsisi pistää niitä eteenpäin, joka taas vie aikaa ja kuormittaa lähitukea.

Lähituessa koettiin töiden organisointi vaikeaksi, kun työt keskeytyivät kii-reellisten menojen takia. Myös jatkuvat lähituen ovella käynnit keskeyttivät työntekoa. Kyselyn tuloksissa kävi ilmi, että tätä yhteydenotto tapaa käytettiin vähiten, mutta havainnointi osoitti, että lähitukeen oltiin suoraan yhteydessä ja tämä tapahtui samojen henkilöiden toimesta. 20 % henkilöistä kuormitti lähitukea 80% verran.

Lähituen kanssa ryhdyttiin pitämään viikoittain palaveri, jossa käytiin läpi tukipyynnöjä ja muita juoksevia asioita. Viikoittaisen palaverin aloittaminen toi selkeyttä tukipyynnöihin, joita selaamaan ei päässyt kuin lähituki.

Järjestelmäasiantuntijalla on lähituessa monen vuoden kokemus, kun taas lähitukihenkilö on toiminut vähän aikaan. Ohjeistuksia ei ole tehty paljoakaan ja tästä syystä järjestelmänasiantuntijan ollessa sairaana tai poissa sijaisilla oli vaikeuksia päästä sisällä Talpaan. Sijaisia oli myös vaikea tunnistaa, koska heiltä ei löytynyt henkilöstökorttia eikä uudelta henkilöltä, joka aloitti työn lähituessa lähitukihenkilönä.

Tietotekniikan toimivuudesta oli edellisenä vuonna tehty kysely ja se oli saanut siinä 2,9 pistettä. Nyt asiakkaille tehdyssä kyselyssä tämä oli myös eräänä osa-alueena ja keräsi 2,67 pistettä. Tulos laski hieman ja osana vaikutti uusi

käyttöjärjestelmä, joka koettiin hitaaksi ja toimimattomaksi. Lisäksi uusissa ohjelmissa oli paljon ongelmia, joita vanhoissa versiossa tai ohjelmissa ei ollut.

Kolmas tutkimus ongelma oli *mitä etuja on palvelupisteen toiminnan ulkoistamisella?*

Palvelupisteet on rakennettu toimiviksi. Lisäksi ykköstuki tekee koko kaupunkia koskevat tukipyynnöt, joten ammattitaito kaupungin osalta on hyvää. Siellä nähdään myös nopeasti isommat ongelmat kasvavien tukipyyntöjen muodossa. Tukipyyntöprosessiin on valmiit ohjelmat, jotka on testattu ja joista on kokemusta. Niitä ei myöskään tarvitse itse ylläpitää.

Uusien työntekijöiden perehdytys on mietitty suunnitelmalliseksi ja työntekijät kokevat sen hyväksi. Käytössä on raporteja, joista saa käsityksen tukimäärästä ja laadusta ja niitä voidaan hyödyntää. Lisäksi tukipyynnöt tallentuvat tietokantaan, josta niitä voidaan hakea ja etsiä mahdollisia aikaisempia ongelmia. Keskitetyssä palvelupisteessä puheluihin vastaaminen on hoidettu hyvin. Ylivuotopuhelut ohjautuvat sovitun mukaan ja useampi henkilö on paikalla vastaamassa puheluihin. Sijaiset järjestyivät aina poissaolotapauksissa. Lomien järjestely onnistui myös hyvin, kun talossa oli aina sama miehitys.

Henkilön ammattitaidon ylläpitäminen maksaa koulutuksien muodossa eikä tällöin Talpan tarvitse niitä miettiä tai käyttää rahaa. Ulkoistuksen hoitava yritys hoitaa ne ja sijainen järjestyy koulutuksen ajaksi, mikä muuten ei toteutuisi.

5.2 Parannusehdotukset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on antaa tuloksia palvelupisteiden kehittämiseen. Näistä tuloksista hyötyisivät niin asiakas kuin palvelupisteen työntekijät ja jatkokehityskin voisi olla mahdollista. Ensimmäinen niin asiakkaan kuin itse lähituen toiminnan parantamiseen liittyvä asia on lähituen näkyvyys. Lähituki on jatkuvasti asiakaskontaktissa ja tekee asiakaspalvelutyötä, joten lähituki on hyvä tunnistaa. Tämä järjestyy henkilökorttien käyttämisellä ja ne tulevat olla aina mukana. Myös sijaisilla nämä kortit pitää aina olla.

Ongelmaksi lähituessa muodostui töiden keskittyminen, jonka myös asiakkaat olivat havainneet. Keskitetty palvelupisteen rakenne pyrkii vähentämään kakso-kuormaa. ITIL määrittää, että yhteydenotto palvelupisteeseen tulee olla yksinkertaista. Asiakkaita ohjeistetaan yhteydenottotavoissa ja pyritään käyttämään Jeesi-ohjelmaa ensisijaisena yhteydenottotapana. Tällä pyritään rajoittamaan ovelta kävijät ja annetaan lähituella työrauhaa. Samalla saadaan jokainen tukipyyntö tallennettua järjestelmään ja voidaan tarvittaessa kaivaa esille sieltä, jos siihen halutaan palata myöhemmin.

Näin ollen tukipyynnöiden seuraaminen olisi saatava mahdolliseksi muillekin kuin lähituella. Tällä pystytään myös parantamaan viikoittaisia palavereita, kun tukipyynnöihin on voinut tutustua aikaisemmin. Säästetään myös järjestelmätukihenkilön resursseja, kun hän joutuu tällä hetkellä hakemaan tukipyynnöt ulos järjestelmästä. COBIT ja ITIL määrittelevät palvelupisteelle mittareita, joita pystytään ottamaan käyttöön ja seuraamaan paremmin, kun tukipyynnöihin päästään käsiksi.

Palvelupisteen tärkein tehtävä on palvelun palauttaminen normaaliksi. Lähituessa tämä tarkoittaa työkuormitusten tasoittamista ja pyritään samaan asiakkaat ymmärtämään, että lähituessa on kaksi henkilöä. Ohjeistusta tulee kehittää sijaisia ja lähitukihenkilöä varten. Lähitukihenkilöä pitäisi voida kierrättää toisissa virastoissa, jotta Talpa tulisi tutuksi muillekin henkilöille. Lisäksi perehdytykseen on kiinnitettävä enemmän huomiota lähituen päässä. Keskitetyssä palvelupisteessä se oli hoidettu hyvin ja siitä tulee ottaa mallia.

Keskitetyn palvelupisteen toimintaan parannetaan lisäämällä heille oikeuksia työasemiin, jotta voivat tehdä paremmin tukipyynnöitä. Asiakkaita ohjeistetaan paremmin tukipyynnöiden tekemisessä, jotta ne olisivat ensimmäisellä kerralla selkeitä. Lisäksi on lisättävä ohjeistusta asioista, jotka kuuluvat keskitetylle tukipisteelle. Asiakkaiden saataville on tehtävä dokumentti, josta selviää tukipyynnöiden kriittisyystasot ja kuinka nopeasti niihin pyritään reagoimaan. Tällöin vältetään uusilta yhteydenotoilta, jotka koskevat asian hoitamista, eikä asiakkaalle pääse myöskään syntymään ajatusta, että hänen asioitaan ei haluta hoitaa.

ITIL painottaa hyvää suunnittelua miettiessä oikeaa henkilöstön määrää palvelupisteessä. Tarkoitus on pyrkiä varaamaan oikea määrä henkilöitä paikalle, kun luvassa on paljon tukipyynnöitä niin kuin lomien loppuessa. Keskitetyssä palvelupisteessä tämä tiedostettiin hyvin ja vuosien saatossa tähän oli myös opittu.

Lähituen toiminnan tulisi parantaa käyttäjien asiakastyytyväisyyttä ja myös tyytyväisyyttä tietotekniikkaan. Tehdyssä kyselyssä molempien arvosanat laskivat. Nyt tietotekniikkaan on panostettava entistä enemmän. Käyttäjien tarpeet ovat huomioitava entistä paremmin ja järjestettävä koulutusta uusiin järjestelmiin, jotta käyttö olisi mahdollisimman sujuvaa eikä niitä koeta hankaliksi ja työtä rajoittaviksi. Tukitukipyynnöiden määrää saadaan lisäksi vähennettyä. Laitteiston iän kartoitusta tulee tiiviisti tehdä ja vanhat työskentelyä haittaavat laitteet vaihdettava pois mahdollisimman pian.

5.3 Pohdinta

Opinnäytetyön aihe löytyi lopulta itsestään, kun olin aloittanut työt uudessa työpaikassa. Palvelupistetyöstä oli myös kokemusta, joten pääsin työn pariin

nopeasti enkä kokenut aihetta vaikeaksi. Mielenkiintoa työhön lisäsi uusi ympäristö, jota pystyin tarkastelemaan tuorein ajatuksin ja ilman ennakkoluuloja.

Etsiessäni materiaalia teoreettiseen viitekehykseen oli ikävä huomata, että uutta kirjallisuutta mikrotuesta ei ole Suomessa julkaistu. Mikrotuki on kuitenkin monen yrityksen tukiranka enkä pysty kuvittelemaan isompaa yritystä ilman sitä. ITIL on saanut Suomessa hyvin kannatusta viime vuosina ja siitä löytyi paljon erilaista materiaalia, mutta COBIT oli selvästi tuntemattomampi ja siihen olisinkin voinut paneutua enemmän. Ongelmana ITIL kirjallisuudessa on, että tutkimuksia sen toimivuudesta tai kritiikkiä siitä on vaikea löytää. Niitä näkemyksiä olisin halunnut tuoda enemmän työssäni esiin. Nyt vertasin ITIL-mallia COBIT-malliin ja se jäi pieneksi osaksi.

Henkilöstölle suunnatun kyselyn pyrin tekemään helpoksi ja lyhyeksi, jotta saisin paljon vastauksia. Lisäksi minulle oli sanottu, että talossa tykätään vastata kyselyihin. Näin ollen lähdinkin tavoittelemaan vastausprosentiksi 90. Jälkeenpäin ajatellen tavoite oli ylioptimistinen. Jouduin siis pettymään vastausprosentin ollessa hieman yli 50. Joku toinen voi sitä pitää hyvänä tuloksena. Tiedustelin syytä talon sisällä ja sain selville, että kyselyjä tulee nykyisin niin paljon, ettei niihin enää jakseta tai ehditä vastaamaan. Tämä pisti miettimään olisiko pitänyt yrittää sitten toisenlaista lähestymistapaa, vaikka haastattelua, jonka oli tehnyt palvelupisteentyöntekijöille.

Haastatteluosuus oli yksi työn mielenkiintoisempia vaiheita, vaikka menetelmä onkin raskas haastattelijalle. En ollut ennen tavannut keskitetyn palvelupisteentyöntekijöitä, joten nyt äänet siellä jossain saivat kasvot. Lisäksi haastatteluissa kävi ilmi uusia asioita ja sain hyviä ideoita, joita pystyin käyttämään työssäni.

Havainnointi antoi hyvän kuvan lähituen työstä. Pääsin seuraamaan käytännössä kuinka tukitehtävät hoituivat ja käyttämään sitä apuna vertailussa kyselyn tuloksiin. Samalla asiakkaat ja Talpan laiteympäristö tulivat tutuksi. Opin myös tuntemaan talon työskentelytapoja ja prosesseja.

Tutkimuksen reliabiliteettia eli luotettavuutta voidaan pitää hyvänä. Kyselytulosten analysointi antoi luotettavan kuvan tutkittavasta asiasta, joka tässä tapauksessa oli palvelupiste. Tulokset tukivat myös havainnoinnissa saatuja tuloksia. Lisäksi kyselyn tuloksia ei voi pitää sattumanvaraisia, koska tutkittavat henkilöt olivat valittu satunnaisesti ja varmistettu vielä, että jokainen talon osasto tulisi huomioitua. Valituilla henkilöillä ei myöskään ollut tukipyynnön teosta kulunut liian kauan aikaa, mikä olisi voinut vääristää tuloksia antamalla vanhaa tietoa. Uusimmalla kyselyn päädyttäisiin varmasti samanlaisiin lopputuloksiin. Palvelupisteen haastattelut täydensivät vielä tutkimusta samalla parantaen tutkimuksen luotettavuutta.

Reliabiliteetti onkin edellytys tutkimuksen validiteetille eli pätevyydelle. Sitä voidaan pitää myös onnistuneena, koska tutkimuksessa huomioitiin eri osapuolien näkemykset ja saatiin mitattua niitä asioita palvelupisteen toiminnas-

ta, joita oli tarkoitus selvittää. Vertailukohtana, johon tuloksia voitiin peilata, oli aikaisemmin järjestetty asiakaspalautekysely. Aivan kaikkia mittareita en pystynyt hyödyntämään, koska ne olivat ulkoistetulla yrityksellä. Niiden saaminen käyttöön olisi parantanut tutkimuksen pätevyyttä ja olisin myös pystynyt tarkastelemaan lisää asioita käytännössä, kun nyt ne vain mainittiin teoreettisessa viitekehyksessä.

Opinnäytetyöni tulokset olivat linjassa sen kanssa mitä olin ajatellut eikä suuria poikkeavaisuuksia löytynyt. Vastauksia palvelupisteen kehittämiseen löytyi ja niistä osa otettiin käyttöön jo työni ollessa vielä kesken. Tämä lisäsi uskoa työni tärkeyteen ja siihen, että siitä voi oikeasti olla hyötyä.

Nyt taaksepäin katsoessani olisin voinut tarkastella tutkimuksessani enemmän huomiota tulevaisuuden tarkasteluun. Tutkimukseni suuntasi kehitykseen, mutta tulevaisuus jäi vähälle huomiolle. Tekniikat kuitenkin kehittyvät ja uusia tulee rinnalle, jotka varmasti tulevat muokkaamaan työskentelyä palvelupisteessä ja itse palvelupistettä. Lisäksi enemmän olisi saanut tutkia kuinka paljon aikaa kuluu asiakkaiden itse tekemiin laiteongelmien korjauksiin, koska se työ on suoraa pois palvelupisteeltä, mutta ratkaisun löytyminen voi monesti kestää kauemmin.

Tässä työssä ei tutkittu miten tietojärjestelmien palvelupyynnöt onnistuvat, koska ne eivät kulje palvelupisteiden kautta. Näitä prosesseja olisi voinut verrata palvelupisteen tukipyynnöprosessiin ja käyttää näitä tietoja hyväksi töissä. Kuitenkin tietojärjestelmiä on monia samoin kuin niiden toimittajia, joten kyseessä olisi ollut varsin laaja työ.

Palvelupisteen ulkoistamisessa olisi voinut tuoda muitakin puolia esille, kuten taloudellisen puolen ja pohtia sen vaikutusta. Erilaisia palvelupiste vaihtoehtoja olisi voinut tarkastella sen kautta. Kuluja seurataan tarkasti ja niissä tavoitellaan jatkuvasti säästöjä. Nyt taloudellinen puoli oli jätetty kokonaan pois.

On kiinnostava nähdä mikä vaikutuksilla tehdyillä parannuksilla tulee olemaan tulevaisuudessa. Eräs kysymys on, että onko mittareita asetettu riittävästi ja ovatko ne olleet oikeita, jotta myöhemmin tilannetta voidaan verrata aikaisempaan? Nyt parannukset ja jatkokehitys ovat minun vastuulla, miten niille käy minun siirtyessä muihin tehtäviin?

Kokonaisuudessa opinnäytetyöprosessi sujui niin kuin olin suunnitellut enkä kohdannut suuria yllätyksiä tai vastoinkäymisiä sitä tehdessä. Työtä tehdessäni opin myös sen, että palvelupisteen kehittäminen on pitkäaikainen ja jatkuva prosessi, mikä ei pääty tämän kappaleen jälkeen vaan nyt voi todeta, että olen vasta ottanut ensimmäiset askeleet matkallani. Toivon, että suuntani on oikea.

LÄHTEET

- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi Oy
- COBIT. 2005. IT Governance institute. The United States of America: IT Governance institute.
- Forsman, L. 1996. Mikrotuen kehittäminen. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Hill, P., Turbitt, K. 2007. Combine ITIL and COBIT to meet business Challenges. Viitattu 21.4.2011.
<http://documents.bmc.com/products/documents/17/09/61709/61709.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- ITIL V3 taskukirja. 2009. Suom. Virpi Hotti, Timo Hyvönen, Aki Miettinen ja Liisa Torkkinen. Helsinki: Kyriiri Oy
- Kiiskinen, S., Linkoaho, A., Santala R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Manninen, A. 2010. Palvelutarjoajan palveluiden kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Morency, J. 2005. Best practice, practice, practice. Computerworld. Viitattu 21.4.2011.
<http://www.networkworld.com/research/2005/011005cobit.html?page=1>
- Ojanen, S. 2010. Palvelujen keskittäminen vai ulkoistaminen. Kuntatyönantaja 4, 24-25.
- Pohjola, K. 2007. COBIT-malli tietohallinnon kehittämiseen. IT Universitas nro 1. 31. tammikuuta 2007. Viitattu 21.4.2011 .
http://www.yliopistojenit.fi/weblehti/nro1_07/cobit.html
- Pirskanen, T. 2009. Service Desk ITILiä mukaillen. Hämeenlinnan ammattikorkeakoulu. Tietotekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Rains, J. 2009. IT Help Desk Support Structure. Viitattu 4.4.2011.
http://bloghdi.typepad.com/files/hdi-research-corner_help-desk-structure-report_feb09.pdf
- Roos, A. & Systä P. 2001. Yhteyskeskus käsikirja. Vantaa: TummaVuoren kirjapaino.

Routio, P. 2007. Kyselevät tutkimus tavat. Viitattu 8.5.2011.
<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>

Service Operation. 2007. Office of Government Commerce. The United Kingdom: The Stationery Office.

Talpan toimintakertomus 2009.

The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. 2007. Office of Government Commerce. The United Kingdom: The Stationery Office.

Thibodeau, P. 2011. Help desk calls on the rise. Computerworld. Viitattu 4.4.2011.
http://www.computerworld.com/s/article/9203218/Help_desk_calls_on_the_rise

Tietotekniikkaliitto 2010. Lehdistö tiedote 20.5.2010.
http://www.ttlry.fi/@Bin/151102930/Barometri2010_ulkoistaminen_FINAL.pdf. Viitattu 13.1.2011.

Wallace, M. & Webber, L. 2008. IT Governance Policies & Procedures. United States of America: Aspen Publisher.

1. *Kuinka pitkään olet ollut töissä tuessa?*
2. *Työtehtävät?*
3. *Millaisia taitoja tarvitset työssäsi?*
4. *Miten töihin perehdytys onnistui?*
5. *Mikä on työssäsi helpointa?*
6. *Mikä on työssäsi vaikeinta?*
7. *Mistä nautit työssäsi eniten? Mistä vähiten?*
8. *Mikä motivoi työssäsi?*
9. *Työtehtävien vaihtelevuus?*
10. *Miten toimit jos et osaa?*
 - a) *mistä saat apua?*
 - b) *Kuinka usein joudut pyytämään apua muualta?*
11. *Miten asioit asiakkaan kanssa mieluiten? Miksi?*
12. *Kuinka paljon ongelmista olisi ratkaistavista paremmalla käyttäjäkoulutuksella?*
13. *Kuinka usein joudut pyytämään lisäselvityksiä? Tukipyynnön tiedot ovat vajavaisia.*
14. *Mikä tekee hyvän lähituki-ihmisen?*
15. *Kuinka paljon työssä vaaditaan taitoja työskennellä ihmisten kanssa?*
16. *Miten toimit hankalan asiakkaan kanssa?*
17. *Tuleeko hankalia asiakkaita usein?*
18. *Miten ylläpidät ammattitaitoa?*
19. *Kuinka kehittäisit työtäsi?*
20. *Tukihenkilöiden määrä? Tarvitaanko lisää?*
21. *Miten parantaisit tukipalveluja?*

TUKIPALVELUT

Mitä ovat TE ATK-tuki ja lähituki?

Millä keinoin otat yhteyttä ongelmatilanteessa?

Luokittele numerojärjestykseen 1 - 4 mitä käytät eniten, toiseksi eniten... Jos et käytä, niin jätä tyhjäksi.

1= Käytän eniten 4= Käytän vähiten

Jeesi-palvelulla

Puhelimella TE ATK-tukeen (ei lähituki)

Menemällä lähituen luokse

Ratkon ongelmaa työtoverin kanssa

Jos käytät jotain muuta vaihtoehtoa kuin edellä, niin mitä?

Jos et ollut koskaan käyttänyt jotain vaihtoa, niin mitä?

- Jeesi-palvelu*
- Puhelu TE ATK-tukeen (ei lähitukeen)*
- Lähituen luokse meneminen*
- Ongelman ratkominen työtoverin kanssa*

Tässä kohdassa käsitellään TE Jeesiä.

Oletko joskus tehnyt tukipyynnön Jeesissä?

- Kyllä
 En

Jos et ole koskaan tehnyt tukipyyntöä Jeesissä, siirry seuraavalle sivulle.

Anna arviosi Jeesin kautta tapahtuvasta palvelusta?

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Erinomainen</i> | <i>Hyvä</i> | <i>Kohtalainen</i> | <i>Huono</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Missä alla olevissa kohdissa on parannettavaa Jeesissä?

- Ratkaisujen laatu
 Avun saamisen nopeus
 Palveluhalukkuus
 Jokin muu, mikä

Vapaat kommentit Jeesistä.

Tässä kohdassa käsitellään TE ATK-tukea ei siis Talpan lähitukea.

Oletko joskus asioinut TE ATK-tuen kanssa puhelimella?

- Kyllä
 En

Jos et ole koskaan asioinut puhelimella TE-tuen kanssa (ei siis lähituen), siirry seuraavalle sivulle.

Jos olet asioinut puhelimella, onko ongelma ratkaistu puhelun aikana?

- Aina
 lähes aina
 harvoin
 tuskin koskaan
 ei koskaan



Anna arviosi TE ATK-tuen puhelinpalvelusta.

| | | | |
|-------------|------|-------------|-------|
| Erinomainen | Hyvä | Kohtalainen | Huono |
| () | () | () | () |

Missä kohdassa on parannettavaa TE ATK-tuen puhelinpalvelussa?

- Ratkaisujen laatu
 - Avun saamisen nopeus
 - Palveluhalukkuus
 - Jokin muu, mikä
-

Sana on vapaa, kommentit TE ATK-tuen puhelintuesta.

Seuraavat kohdat koskevat Talpassa olevaa lähitukea.

Oletko joskus käyttänyt Talpan lähitukea?

- Kyllä
- En

Jos et ole käyttänyt Talpan lähitukea, siirry seuraavalle sivulle.

Anna arviosi Talpan lähitukipalvelusta.

| | | | |
|-------------|------|-------------|-------|
| Erinomainen | Hyvä | Kohtalainen | Huono |
| () | () | () | () |

Missä kohdassa on parannettavaa Talpan lähitukipalvelussa?

- Ratkaisujen laatu
 - Avun saamisen nopeus
 - Palveluhalukkuus
 - Jokin muu, mikä
-

Sana on vapaa, kommentit Talpan lähituesta.

Tämä osio koskee palautteen antamista.

Oletko antanut palautetta tukitapahtumasta? Tukipyynnön ratkaisun jälkeen tulee sähköpostiin viesti, jossa on linkki palautteen antoon.

- Aina*
- lähes aina*
- harvoin*
- tuskin koskaan*
- en koskaan*

Jos olet antanut palautetta, millaista palautetta annoit?

TIETOTEKNIikka

Missä mielestäsi on parannettavaa?

- Työaseman toimivuus*
- Ohjelmien toimivuus*
- Tulostimien toiminta*
- Tietoliikenteen toimivuus*
- Jokin muu, mikä*

Anna arviosi tietotekniikan toimivuudesta.

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <i>Erinomainen</i> | <i>Hyvä</i> | <i>Kohtalainen</i> | <i>Huono</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sana on vapaa, kommentit tietotekniikasta.

Sana on vapaa, kommentit itse kyselystä.
