

Päiväkirjaopinnäytetyö Service Desk työstä

Oona Lähteenmäki



Tekijä(t) Lähteenmäki Oona	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Päiväkirjaopinnäytetyö Service Desk työstä	Sivu- ja liite- sivumäärä 71
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Diary Thesis About Service Desk Work	
<p>Opinnäytetyö on toteutettu portfoliomaisena päiväkirjaopinnäytetyönä. Työ on toteutettu aikavälillä 6.8.2018-28.10.2018. Työympäristönä toimi Service Desk tiimi suuressa IT-alan palveluyrityksessä.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyö koostuu johdannosta ja lähtötilanteen kuvauksessa, joissa käydään läpi kirjoittajan työnkuva, ja sen hetkinen osaaminen. Työnkuvaan kuuluu pääosassa puheluiden ja sähköpostien vastaanottaminen, asiakkaiden ongelmien ratkaisu ja tukipyyntöjen kirjaaminen. Raportointiosiossa näitä päivittäisiä työtehtäviä seurataan kymmenen viikon ajan. Jokaisen viikon lopussa on viikkoanalyysi, jossa käsitellään kyseisen viikon haastavimpia tukipyyntöjä, kirjoittajan kehittymistä ja viikolle valittua aihetta. Pohdinta-osiossa käydään läpi omaa kehittymistä, päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön hyötyjä ja jatkokehitysmahdollisuuksia.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyöstä syntyi laaja kuvaus Service Desk agentin työstä, ja kokoelma erilaisista tukipyynnöistä ja tavoista, joilla tukipyyntöjä on ratkaistu. Raportointijakson aikana havaittavissa on kehittyminen omassa työssä. Kehittymistä tapahtui esimerkiksi työtehokkuudessa ja ongelmanratkaisutaitojen kehittämisessä.</p>	
Asiasanat Tietotekniikka, työasemat, asiakaspalvelu, Windows	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	6
3	Päiväkirjaraportointi	8
3.1	Seurantaviikko 33.....	8
3.2	Seurantaviikko 34.....	13
3.3	Seurantaviikko 35.....	20
3.4	Seurantaviikko 36.....	27
3.5	Seurantaviikko 37.....	30
3.6	Seurantaviikko 38.....	36
3.7	Seurantaviikko 39.....	42
3.8	Seurantaviikko 40.....	49
3.9	Seurantaviikko 41.....	56
3.10	Seurantaviikko 42.....	60
	Pohdinta ja päätelmät.....	67
	Lähteet	70

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee päiväkirjamuotoisesti IT-tukihenkilön työtä Service Deskissä, ja opinnäytetyön aikaväli on 6.8.2018-28.10.2018. Opinnäytetyö koostuu päivittäisistä työtehtävien raportoinneista ja viikottain tehtävistä viikkoanalyysistä. Opinnäytetyössä käsitellään myös tietoperustaa, jota vaaditaan työtehtävien suorittamiseen, työpaikan sidosryhmiä, omaa osaamista ja kehittymistä.

Työpaikkana toimii iso globaali IT-alan palveluyritys. Työympäristö on yksi Service Desk tiimeistä, joka palvelee yhtä suuren volyymin asiakkuuta. Tiimissä työskentelee tällä hetkellä n. 20-30 henkilöä. Maailmanlaajuisesti yrityksessä työskentelee yli 70 000 työntekijää.

Service Desk työssä vaaditaan monenlaista osaamista. Ensimmäinen osaaminen liittyy tietotekniseen osaamiseen. Suurin osa työstä tapahtuu Windows-ympäristössä, joten ymmärrys Windowsista ja siitä miten se toimii, on tärkeää. Myös Officen ohjelmat ovat yleisessä käytössä asiakkuudessa, joten Officeen liittyviä ongelmia esiintyy usein. Työssä ollaan myös tekemisissä O365:en, OneDriven ja SharePointin kanssa. Ylipäätään hieman syvempi ymmärrys tietokoneista, ja tietokoneiden toiminnasta on työssä erittäin tärkeää. Myös hyvät tiedonhaun taidot korostuvat työssä asiakkuuden suuren koon takia. Koska asiakkuus on erittäin suuri, on asiakkaiden ongelmien kirjo erittäin laaja. Työssä tulee usein uudenlaisia ongelmia vastaan, joihin ei ole aiemmin törmännyt ja sitä varten Service Deskillä on omat laajat ohjeet, joista tulee osata etsiä tietoa asiakkaan ongelmaan liittyen. Service Desk työ vaatii agenteilta myös hyvät asiakaspalvelutaidot, sillä suuri osa työpäivästä on asiakkaiden kanssa kommunikointia. Monesti asiakkaat ovat myös turhautuneita heidän kohtaaman ongelman takia, mikä korostaa asiakaspalvelutaitojen tärkeyttä. Asiakas ei myöskään puhelun välityksellä näe asiakaspalvelijan ilmeitä, joten puhumiseen tulee kiinnittää paljon huomiota, ettei asiakkaalle välity vahingossa tiettyjen sanojen tai äänensävyn myötä huono kuva.

Teokset, jotka liittyvät työhön tarvittavaan tietoperustaan:

Windows 10 -käsikirja. Jens Koldbæk, Sofus Rischel & Louise Peulicke Larsen. 2016. Kirjassa esitellään Windows 10 kaikki perustoiminnot ja asetukset. Kirjassa käsitellään mm. miten sähköposti, resurssienhallinta ja OneDrive toimivat. Valitsin kyseisen teoksen, koska asiakkuudessamme suurin osa työasemista on Windows 7 & Windows 10 työasemia, ja Windows 7 työasemia päivitetään jatkuvasti. Työssä erittäin monet ongelmat liittyvät Windowsiin, joten teos on erittäin oleellinen.

Huippupalvelua asiakkaalle. Performance Research Associates. 2006.

Kirjassa käydään läpi asiakaspalvelun periaatteita, ja sitä miten asiakaspalvelu pystyy olemaan mahdollisimman laadukasta, niin että asiakkaalle jää aina hyvä mieli kontaktista yrityksen kanssa. Vaikka kirja ei käsittele teknistä osaamista, koen että yksi suuri osa Service Desk työstä on laadukkaan palvelun tuottaminen asiakkaalle, johon liittyy suuresti myös se, miten asiakas kohdataan, ja miten asiakkaan kanssa kommunikoidaan.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

AD eli Active Directory = Tietokanta, joka sisältää erilaista tietoa toimialueen käyttäjäistä, työasemista ja muista resursseista.

cmd = Command Prompt eli komentorivi tai komentokehote. Windowsin käyttöjärjestelmässä oleva komentokehote, jossa voidaan ajaa esimerkiksi skriptejä ja erilaisia komentoja.

IC = Incident Coordinator. Service Deskissämme IC:n vastuulla on Service Desk agenttien auttaminen tukipyyntöjen ratkaisemisessa, päivittäisen työn ohjaaminen, ohjeiden päivittäminen, raporttien teko, ja paljon muuta. Epävarmoissa tilanteissa IC:n vastuulla on päättää, miten ongelman kanssa edetään.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library. Kokoelma erilaisista käytännöistä, joita käytetään IT-palveluiden hallintaan.

O365 = Office 365. Microsoftin tuottama palvelu, johon sisältyy tutut ohjelmat kuten Exchange (sähköposti), Lync, Word, Excel, PowerPoint ja monet muut. Office 365:n erona tavalliseen Officeen on se, että ohjelmat ovat pilvipalveluina.

OneDrive = Microsoftin tuottama palvelu, jota käytetään tiedostojen säilyttämiseen ja jakamiseen pilvessä.

SharePoint = Office ympäristössä toimiva palvelu, joka sisältää eri ryhmätyötiloja, joissa pystytään jakamaan tiedostoja ja sisältöä tietyn ryhmän kesken.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä kappaleessa käsittelen työtehtäviäni, osaamista jota työtehtävien suorittamiseen tarvitaan, osaamista jota olen työpaikalla saanut, työpaikan sidosryhmiä ja työpaikalla vaadittavia vuorovaikutustaitoja.

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäviäni on puheluiden ja sähköpostien vastaanottaminen asiakkailta, tukipyynnöjen kirjaaminen järjestelmään, asiakkaiden ongelmien ratkaiseminen ja asiakkaiden ongelmien välittäminen eteenpäin oikealle taholle.

Työpäiväni on suurimmaksi osaksi sitä, että olen linjassa vastaanottamassa asiakkaiden puheluita ja sähköpostiviestejä. Kun vastaan puheluun, asiakas kertoo ongelmansa, ja kirjaan sen ylös uudelle tukipyynnölle. Puhelun aikana pyrin ratkaisemaan asiakkaan ongelman, tai keräämään ongelmasta tarpeeksi tietoa, jotta voin lähettää tukipyynnön eteenpäin oikealle taholle ratkaistavaksi. Sähköposteista kirjataan myös aina tukipyyntö, ja asiakkaan ongelma pyritään ratkaisemaan mahdollisimman pian, mutta usein ongelman ratkaisu vaatii kuitenkin soittoa asiakkaalle lisätietojen saamiseksi, tai etäyhteyden ottamista asiakkaan työasemaan. Tukipyynnölle on tärkeää kirjata tarkasti, mikä asiakkaan ongelma on, ja mitä toimenpiteitä sen ratkaisemiseksi on tehty. Tukipyynnöllä pitää myös osata kategorisoida mihin aiheeseen ongelma liittyy, ja onko ongelma *request* vai *incident*. Tukipyyntö luokitellaan luokkaan *request*, jos asiakas esimerkiksi pyytää ohjelman asennusta, tai ohjeistusta johonkin asiaan liittyen. Jos taas asiakkaan ongelma on sellainen, että esimerkiksi ohjelma tai sovellus on aiemmin toiminut, mutta nyt se ei toimi, luokitellaan tukipyyntö *incident*:ksi. Tukipyynnöllä myös määritellään, onko ongelma laaja, vai koskeeko se vain yhtä käyttäjää, ja kuinka kiireellisesti tukipyyntö tulisi ratkaista. Asiakkaat voivat luoda myös tukipyynnöjä itse järjestelmän kautta, jolloin asiakkaan luoma tukipyyntö tulee jonkun agentin käsittelyyn.

Työtehtävissä vaaditaan hyvää asiakaspalvelutaitoa, ongelmanratkaisukykyä, ja tiedonhakutaitoa. Hyvällä asiakaspalvelutaidolla, pääsee jo erittäin pitkälle. On tärkeää, että asiakkaan ongelman ottaa tosissaan, vaikka asiakkaan ongelmaan olisikin erittäin helppo ratkaisu. On myös tärkeää, että asiat pystyy selittämään asiakkaalle selkokielellä, niin että asiakas ymmärtää mistä on kyse. Asiakaspalvelutaidoilla pääsee pitkälle myös siinä tapauksessa, kun ei tiedä ongelman ratkaisua. Ongelman ratkaisun kesto ei tunnu monesti haittaavan asiakkaita, kun he kokevat, että asiakaspalvelu on muuten toimivaa ja mukavaa.

Työssä tarvitaan myös tietoteknisiä taitoja, ja ongelmanratkaisukykyä, jotta asiakkaan ongelmat pystyy ratkaisemaan puhelun aikana. Koska Service Deskimme asiakkuus on erittäin laaja, asiakkaiden ongelmat ja kysymykset vaihtelevat erittäin paljon.

Asiakkuudessa on käytössä melkein sata erilaista järjestelmää/sovellusta, joiden kanssa ongelmia ilmenee. Ongelmat voivat myös koskea erilaisia laitteita, kuten tulostimia, av-laitteita, puhelimia, tabletteja ja muita oheislaitteita. Tämän takia tiedonhakutaito on erittäin tärkeä, koska ongelmia tulee niin erilaisista asioista, että on mahdotonta muistaa miten eri järjestelmien kohdalla tulisi toimia. Service Deskillä on käytössä omat ohjeet, joista voi etsiä asiakkaan ongelmaan ratkaisua. Ohjeissa on yleensä opastettu miten yleisimpien ongelmien kohdalla tulisi toimia, ketkä hallitsevat käyttäjien oikeuksia, ja kehen voi olla yhteydessä ongelmatilanteissa (esimerkiksi sovellusten pääkäyttäjien yhteystiedot). Monessa tilanteessa ohjeita voi myös hakea netistä, esimerkiksi kun ongelmat liittyvät Windowsiin, tai Microsoft Officen ohjelmistoihin.

Aloitin työt hieman yli kaksi kuukautta sitten, ja olen jo lyhyessä ajassa oppinut paljon niin asiakaspalvelusta, kuin erilaisista teknisistä ongelmista. Tämä on ensimmäinen kerta, kun työtehtäväni ovat suurimmaksi osaksi asiakaspalvelua, joten asiakaspalvelutyön tekeminen puhelimesta on ollut minulle uutta, mutta tullut erittäin tutuksi parin kuukauden aikana. Olen oppinut paljon myös Windowsin erilaisista ongelmista, ja siitä kuinka niitä ratkaistaan. Myös Active Directoryn käyttö on tullut entistä tutummaksi.

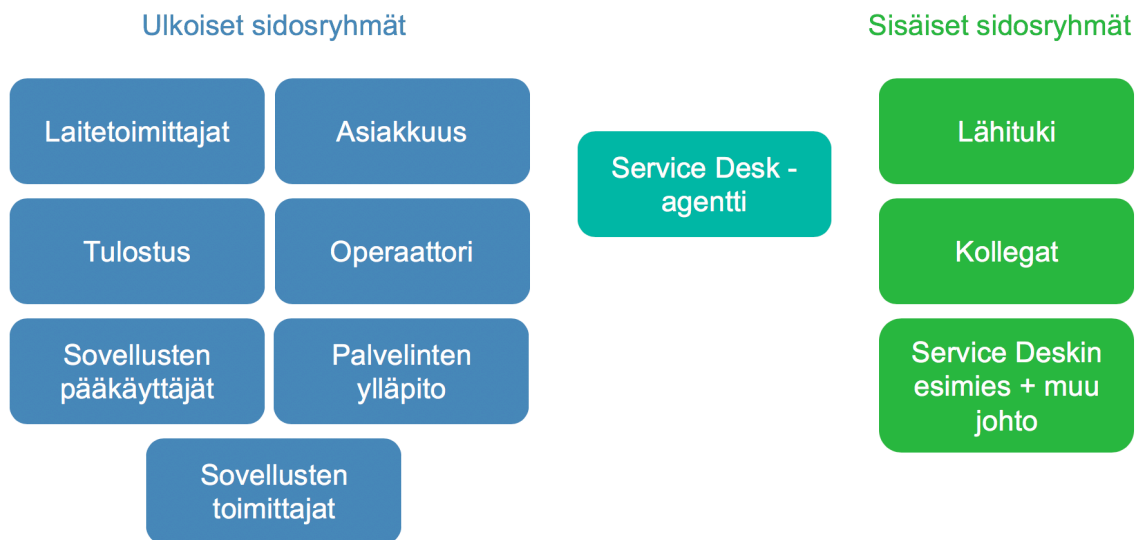
Koen että oma osaamiseni on jo paljon parempi kuin aloittavan työntekijän, mutta minulla on vielä matkaa tasoon, joka on esimerkiksi pidempään samoissa töissä olleilla kollegoilla. Kun aloitin työt hieman yli kaksi kuukautta sitten, jouduin melkein jokaisen kontaktin (puhelun tai sähköpostin) kohdalla pyytämään apua, miten tukipyynnö tulisi kirjata, ja miten ongelman pystyy ratkaisemaan. Kuitenkin jokaisen kontaktin jälkeen oma osaaminen on kasvanut, ja jo muutaman viikon jälkeen työskentely muuttui suurimmaksi osaksi itsenäiseksi. Tällä hetkellä pystyn suurimman osan tukipyynnöistä hoitamaan ilman apua, mutta päivän aikana on edelleen monia puheluita, joissa tarvitsen apua ongelman ratkaisemiseen. Tämä on kuitenkin normaalia, koska ongelmien laajan kirjon vuoksi on yleistä, että erilaisten ongelmien ratkaisemiseen pyydetään apua kollegoilta. Koen, että suoriudun tällä hetkellä työtehtävistä hyvin, mutta minulla on vielä paljon opittavaa, ja asioita, joiden suhteen minun tulisi kehittää itseäni.

Jatkossa minun tulisi panostaa, siihen että kirjaan kaikki tukipyynnöt puhelun aikana loppuun, ja oppisin kyselemään asiakkailta laajemmin kysymyksiä, jos kyseessä on ongelma, johon en tiedä ratkaisua. Huomaan monesti, että jos asiakkaan ongelma on sellainen, josta en ole aiemmin kuullut, en osaa esittää tarpeeksi tarkentavia kysymyksiä.

Vasta kun kysyn kollegoilta apua, tai lopetan puhelun, muistan kysymyksiä, jotka olisi kannattanut esittää asiakkaalle. Tämä on ongelma, jonka suhteen olen jo hieman kehittynyt, mutta haluaisin kehittyä paremmaksi. Haluaisin myös jatkossa panostaa siihen, että kokeilen ensiksi itse löytää tietoa asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi, ja kokeilla erilaisia ratkaisuja, ennen kuin pyydän apua kollegalta. Monesti myös tiedän ratkaisun, mutta haluan vielä varmistaa asian kollegalta, mikä vie turhaa aikaa. Minun tulisikin panostaa itseluottamukseen, ja kehittää uskoa omiin taitoihini.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Työhöni liittyy useita erilaisia sidosryhmiä, joista monien kanssa ollaan tekemisissä päivittäin. Seuraavassa kuvassa (Kuva 1) on esiteltyä ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät.



Kuva 1. Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät

Sisäisiä sidosryhmiä olen päivittäin eniten tekemisissä kollegoideni kanssa, eli muiden Service Desk agenttien kanssa. Kollegoiden kanssa keskustellaan päivittäin erilaisista tukipyynnöistä, ja ratkaistaan yhdessä ongelmatapauksia. Myös esimies on päivittäin läsnä työskentelyssä ohjaamassa työntekoa, mutta muun johdon kanssa tekemisissä ollaan harvemmin. Sidosryhmiä tärkeä on myös lähituki, johon ollaan yhteydessä, kun tukipyynnöt välitetään heille hoidettavaksi, tai heiltä tiedustellaan asiakkaan puolesta jonkun tukipyynnön tilannetta.

Ulkoisia sidosryhmiä on useita mutta niistä tärkein on asiakkuus, jota Service Desk palvelee. Asiakkaat ovat yhteyksissä Service Deskiin puhelimitse tai sähköpostitse ongelmistaan, joita agentit ratkaisevat. Tästä johtuen olen suurimman osan työpäivistäni

tekemisissä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kanssa on erittäin tärkeää muistaa loistavan asiakaspalvelun tarjoaminen, jotta asiakkaalle jää hyvä mielikuva palvelusta.

Operaattoreihin ja tulostuksesta vastaaviin sidosryhmiin olen yhteydessä melkein päivittäin. Suurin osa yhteydenpidosta on tukipyyntöjen välittämistä heille. Kiireellisissä tapauksissa tukipyyntö välitetään eteenpäin, jonka jälkeen soitetaan perään, jotta tukipyyntö otetaan mahdollisimman pian käsittelyyn.

Muihin ulkoisiin sidosryhmiin kuten sovellusten pääkäyttäjiin tai laitetoimittajaan ollaan myös yhteydessä, mikäli joku tukipyyntö tarvitsee selvitystä heidän osalta.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työssä on erittäin paljon vuorovaikutustilanteita työkavereiden kanssa. Yleisin vuorovaikutustilanne on avun pyytäminen työkaverilta ongelman ratkaisemiseen, tai kysely jostain tukipyyntöön liittyvästä asiasta. Suurin osa kommunikoinnista työkavereiden kanssa tapahtuu kasvotusten, mutta yleisessä käytössä työyhteisössä on myös Skype, jolla pystyy nopeasti kysymään pikaisia asioita työkaverilta, ilman että tarvitsee keskeyttää puhelua/liikkua työpisteeltä. Tiimissämme on myös käytössä ryhmäkeskustelu, jossa apua tai tietoa liittyen johonkin asiaan pystyy kysymään kaikilta samanaikaisesti, tai ilmoittamaan pikaisesti esimerkiksi juuri havaitusta laajemmasta ongelmasta.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa tapahtuvat suurimmaksi osaksi puhelimitse. Puheluissa tärkeää on olla kohtelias, ja teitillä asiakasta. Asiakkaat voivat myös lähettää tukipyyntöjä sähköpostitse, tai luoda sellaisen itse suoraan järjestelmän kautta. Näissä tapauksissa vuorovaikutus tapahtuu sähköpostitse, jolloin tärkeää on muistaa asiallinen ja virheetön kirjoitusasu.

Eri sidosryhmiin, eli palveluntarjoajiin, ohjelmien tuottajiin ja operaattoreille ollaan yhteyksissä monin eri tavoin. Yleisin vuorovaikutus tapahtuu sähköpostitse, ja viestit yleensä liittyvät asiakkaiden ongelmiin ja niiden ratkaisuihin. Kiireellisissä tapauksissa eri sidosryhmiin voidaan olla yhteyksissä myös puhelimitse.

En koe erilaisia vuorovaikutustilanteita haastaviksi, mutta välillä puheluissa haastavaa on yhteisen kielen löytäminen. On asiakkaita, jotka puhuvat englantia, tai huonoa suomea, jolloin asiakkaan ongelman ymmärtäminen ei ole aina niin helppoa. Näissä vuorovaikutustilanteissa myös kysymysten esittäminen on välillä haastavaa, kun asiakas

ei aina ymmärrä mitä tarkoitat. Haasteita vuorovaikutustilanteisiin tuo lähinnä siis kielimuuri.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 33

Maanantai 13.08.2018

Tämän työpäivän tavoitteeksi otan mahdollisimman monen puhelun ja sähköpostin vastaanottamisen, ja niistä tukipyynnöiden kirjaamisen. Elokuu on tiimimme ruuhkaisinta aikaa, joten keskitymme tiimissämme siihen, että mahdollisimman moneen puheluun pystytään vastaamaan. Päivän aikana ei ole mahdollista mennä offlineen linjasta selvittämään tukipyynnöitä, vaan jokainen agentti käyttää työpäivän puheluiden vastaanottamiseen, ja pyrkii selvittämään ongelmat puhelun aikana. Sähköposteihin ei myöskään ole mahdollista vastata, vaan sähköposteista kirjataan tukipyynnöt, ja ne käsitellään myöhemmin. Tästä johtuen tavoitteeni on vastaanottaa mahdollisimman monta tukipyynnöitä. Aion myös keskittyä siihen, että kirjaan tukipyynnöt puhelun aikana, koska puhelun jälkeen on 30 sekuntia aikaa, ennen kuin seuraava puhelu tulee.

Työpäivä oli hieman rauhallisempi kuin mitä odotin, mutta tekemistä riitti. Onnistuin osittain tavoitteessani, sillä onnistuin kirjaamaan suurimman osan tukipyynnöistä puheluiden aikana. Työpäivän päätteeksi, minulla oli vain kaksi kirjaamatonta tukipyynnöitä, ja yksi tukipyyntö, jonka tiedot piti välittää eteenpäin toimittajan portaaliin. Onnistuin myös hyvin puheluiden vastaanottamisessa, mutta sähköposteja olisin voinut ottaa vastaan enemmän työpäivän aikana. Koen sähköpostien ottamisen hankalaksi ruuhkaiseen aikaan, koska viestiin ei ehdi keskittyä, ja usein viestit vaativat selvitystä, johon tarvitsen kollegoiden apua.

Koen että osaamiseni kehittyi, erityisesti tukipyynnöiden kirjaamisen suhteen puheluiden aikana. Ensimmäistä kertaa sain melkein kaikki tukipyynnöt kirjattua puheluiden aikana. Opin myös uuden asian, kun päivän aikana minulle tuli puhelu, jossa asiakkaan koneelta ei löytynyt OneDrivea. Otin etäyhteyden työasemaan, mutta omien oikeuksien korottaminen admin-oikeuksiin ei jostain syystä onnistunut. Opin kollegalta, että kun palvelimen kautta avaa ohjelman Remote Control Viewer, saa sen avulla automaattisesti admin-oikeudet asiakkaan hyväksytyä etäyhteyden muodostamisen. Tämän vinkin ansiosta sain OneDrive sovelluksen asennettua etänä, niin että lähitukea ei tarvinnut lähettää paikan päälle.

Tiistai 14.08.2018

Tiistain tavoitteeksi otan, että saan ratkaistua omasta tukipyyntöjen jonosta jonkun vanhemman tukipyynnön. Muuten päivän tehtäviin kuuluu puheluiden ja sähköpostien vastaanottaminen, ja mahdollisimman monen ongelman ratkaisu tai ongelman eteenpäin välittäminen puhelun aikana.

Onnistuin työpäivän tavoitteessa osittain. Minulla on kaksi vanhaa tukipyyntöä heinäkuun alkupuolelta, jotka koskevat muutamaa rikkiäistä laitetta. Koska emme itse huolla kyseisiä laitteita, olen välittänyt molemmat tukipyynnöt eteenpäin oikealle taholle. Soitin kyseisen yrityksen Helpdeskiin ja tiedustelin tukipyyntöjen tilannetta. Helpdesk kertoi, että molemmat laitteet odottavat edelleen huoltoa. Pyysin, että huoltoja kiirehdyttäisiin ja tämän jälkeen päivitin tukipyyntöihimme, että huoltoja kiirehdyttäisi. En siis saanut ratkaistua tukipyyntöjä vielä, mutta ainakin sain päivitettyä niitä ajan tasalle.

Työpäivän aikana osaamiseni kehittyi muun muassa yhden sovelluksen käytön ja asentamisen suhteen. Sain kahdelta eri asiakkaalta pyynnön asentaa sovelluksen, jolla voidaan tarkkailla valvontakameroiden videokuvaa. Kun asennamme työasemille sovelluksia, siirrämme sovelluksen asennusmedian palvelimelta asiakkaan työaseman C-levylle. Yleensä siirretään koko kansio, jossa asennusmedia sijaitsee. Ensimmäisen asiakkaan kohdalla tein kyseisen toimenpiteen, mikä oli virhe koska sovelluksen kansio oli noin 10Gt kokoinen. Kansion suuresta koosta johtuen sen siirtämiseen kului pitkä tovi. Seuraavan asiakkaan kohdalla, osasinkin siirtää pelkän asennukseen tarvittavan asennusmedian, jonka koko oli vain 0,3Gt. Tämä nopeutti prosessia huomattavasti, joka teki kokemuksesta asiakkaallekin miellyttävämmän. Asennuksessa oli myös tärkeää syöttää oikein palvelimen IP-osoite, jolta valvontakamerakuvat haetaan. Jos IP-osoite tai portti on väärin, ei valvontakamerakuvien tarkastelu onnistu.

Koska toinen asiakas halusi vielä etäyhteyden aikana varmistaa sovelluksen toimivuuden, pääsin ensimmäistä kertaa näkemään miten sovellus toimii, ja miten sitä käytetään. Eri sovellusten käyttöä pääsee harvoin näkemään, sillä yleensä Service Deskin päässä näemme vain sovelluksen asennusprosessin.

Keskiviikko 15.08.2018

Keskiviikon työpäivän tavoitteeksi otan vähintään 30 kontaktin vastaanottamisen. Opin aiemmin tällä viikolla, miten pystyy seuraamaan määriä siitä, kuinka monta kontaktia on

vastaanottanut yhden päivän aikana. En ole aiemmin seurannut omien vastaanotettujen kontaktien määrää, joten oletan että 30 olisi sellainen määrä, joka toteutuisi yhden työpäivän aikana. Kontaktien määrä on kuitenkin alhaisempi, mikäli vastaanottaa monta pitkää puhelua, sen sijaan että samassa ajassa vastaanottaisi monta lyhyempää puhelua.

Työpäivän aikana huomasin, että 30 kontaktia tuli täyteen jo puolessa välissä päivää. Päivän aikana vastaanotin reilusti yli 30 kontaktia. Suurin osa kontakteista oli puheluita, mutta onnistuin käsittelemään myös noin kymmenen sähköpostia. Työpäivä ei ollut onneksi yhtä kiireinen kuin viikon aiemmat päivät, mutta hiljaista hetkeä ei ollut.

Tänään opin yhden uuden sovelluksen asentamisen. Sovellus on työvuorojen suunnitteluun ja seurantaan tarkoitettu sovellus. Sovellus asennetaan suorittamalla asennustiedosto, ja asennuksen jälkeen työpöydälle ilmestyy kaksi kuvaketta. Toinen kuvake on itse ohjelman käynnistämiseen tarkoitettu, ja toinen kuvake avaa ohjelman konfigurointiasetukset. Tästä kuvakkeesta tuli tarkistaa, että tiedot (IP-osoite, portti ja muut asetukset) ovat oikein. Valitettavasti tällä kertaa en päässyt testaamaan itse sovelluksen toimintaa, koska asiakkaalla ei ollut vielä tiedossa tunnuksia kyseiseen sovellukseen.

Tänään sain myös puhelun asiakkaalta, kenen toimipisteellä on käytössä 6 Hublet-tablettia, jotka eivät toimineet. Hublet-tabletista ei löytynyt ohjeistuksia, ja en ollut aiemmin kuullut sellaisesta, joten ongelman selvittely asiakkaan kanssa oli aluksi hieman vaikeaa. Saimme kuitenkin kollegan kanssa selville, että Hublet tabletit ovat Hublet Oy:n toimittamat laitteet, joissa tableteille on määritelty oma ympäristö niin että toimipisteen asiakkaat voivat käyttää tabletteja asiointiin. Tässä tapauksessa tablettien ongelma oli se, etteivät ne pystyneet muodostamaan internet-yhteyttä, jonka takia tabletit antoivat virheilmoituksen ”Suojauskäytäntö estää tämän laiteavaimen käytön”. Asiakas oli ilmoittanut ongelmasta aiemmin jo toimittajalle, mutta toimittaja antoi ohjeistuksen, että laitteiden MAC-osoitteet tulisi lisätä whitelistille. Välitimme tukipyynnön eteenpäin meidän lähituelle, jotta lähituki kävisi paikan päällä selvittämässä laitteiden MAC-osoitteet ja välittäisi ne eteenpäin operaattorille, jotta he lisäävät MAC-osoitteet whitelistille. Lähitukea pyydetty samalla tarkistamaan, voisiko vika johtua jostain muusta.

Sain tukipyynnössä apua kokeneemmalta kollegalta, ja hän antoi paljon hyviä vinkkejä, miten tulee toimia, kun asiakkaan asia koskee sellaista asiaa mistä ei ole mitään tietoa ohjeistuksissa tai muilla Service Deskin työntekijöillä. Tärkeää on kysellä paljon kysymyksiä asiakkaalta, jotta saadaan mahdollisimman paljon tietoa laitteista ja ongelmasta, ja siitä miten laitteiden pitäisi toimia. On myös hyvä käyttää nettiä avuksi, jos

kyse on laitteesta mistä ei ole ohjeistuksissa mitään tietoa. Tässäkin tapauksissa laitteista löytyi hyvin tietoa Hubletin omilta kotisivuilta.

Torstai 16.08.2018

Poissa.

Perjantai 17.08.2018

Poissa.

Viikkoanalyysi

Vaikka ensimmäinen seurantaviikko jäi hieman vajaaksi sairastumisen takia, ehdin huomata kehittymistä omista taidoista. Alkuviikko oli erittäin kiireinen, joten keskityin stressinsietokyvyn parantamiseen ja mahdollisimman tehokkaaseen työskentelyyn. Osaamiseni parantui tukipyyntöjen kirjaamisessa. Pystyin kirjaamaan tukipyyntöjä nopeammin kuin aiemmin. Opin myös lisää asiakkaan ongelman kartoittamisesta, eli minkälaisia kysymyksiä asiakkaalta kannattaa kysyä, jotta ongelmasta saa mahdollisimman paljon tietoa, ja ongelman kuvauksesta mahdollisimman tarkan. Tarkan ongelman kuvauksen kirjoittaminen on erittäin tärkeää, kun ongelma ei ratkea heti, vaan se joudutaan lähettämään eteenpäin toiselle taholle selvitettäväksi. Jos tiedot ongelmasta ovat vajaat, ei seuraava taho pysty jatkamaan ongelman selvittelyä heti, vaan he joutuvat käyttämään lisää aikaa tiedusteluihin ennen kuin ongelman selvittäminen pystytään aloittamaan.

Opin viikon aikana useamman ohjelman asentamisen, ja niiden käytöstä. Ensimmäinen ohjelma oli työajanseurantaan tarkoitettu, jonka asentamisen opin, mutta itse ohjelman käyttöä en päässyt näkemään. Toinen ohjelma, jonka asentamisen opin, oli valvontakamerakuvien tarkasteluun tehty ohjelma. Tästä sovelluksesta opin asennusprosessin ja myös sen, miten itse ohjelmaa käytetään. Asennuksessa erittäin tärkeää oli muistaa oikean IP-osoitteen syöttäminen, jotta valvontakamerakuvien hakeminen onnistuu. Viikon aikana pääsin myös tutustumaan täysin minulle uuteen laitteeseen: Hublet-tablettiin. Hublet-tabletti on asia, josta en ollut kuullut ennen asiakkaan soittamaa puhelua. Laitetta ei myöskään ole yleisesti käytössä asiakkuudessamme, joten

laitteesta ei löytynyt omaa erillistä ohjeistusta, josta olisin saanut apua. Onneksi asiakkaalla itsellään oli paljon tietoa laitteesta, ja myös laitetoimittajien sivuilta löytyi tietoa.

Kovan kiireen vuoksi ja mitä erilaisempien ongelmien ja tilanteiden takia stressinsietokyky on erittäin tärkeä ominaisuus Service Desk työssä. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston mukaan suuri osa menetetyistä työpäivistä johtuu stressistä, ja muista psykososiaalisista ilmiöistä. Onkin tutkittu, että yksi työstressin aiheuttaja työssä, on monen asian tekeminen samaan aikaan (Mannonen 2014). Service Desk-työssä tämä korostuu erityisesti, kun on ruuhkaista. Työ vaatii keskittymistä samanaikaisesti useaan asiaan. Puhelun aikana täytyy kirjata kaikki tiedot tukipyyntöön, joten keskittyminen ei ole pelkästään asiakkaan kanssa puhumisessa. Useasti puhelun aikana joutuu myös etsimään paljon tietoa eri lähteistä, ja miettimään ratkaisua ongelmaan. Ruuhkaisina aikoina puheluiden aikana tulisi myös vastaanottaa sähköposteja, ja kirjata niistä tukipyyntöjä. Ruuhkaisina aikoina puhelun jälkeen, ei ole myöskään aikaa tukipyynnön kirjaamiseen, tai tukipyyntöjen selvittämiseen, sillä pahimmillaan aikaa on puhelun jälkeen vain 30 sekuntia, ennen kuin seuraava puhelu tulee.

Onkin tärkeää, ettei työn määrä ja vaatimukset ole jatkuvasti liikaa työntekijälle. Service Deskissä ruuhkat ovat onneksi kausittaisia, joten ne eivät pääse rasittamaan työntekijän sietokykyä liikaa. Onkin tärkeää, että työ ja työtavat ovat hyvin suunniteltuja ja organisoituja. Myös työpaikan sosiaalisella ilmapiirillä on suuri merkitys työntekijöiden jaksamiseen. (Mannonen 2014.)

3.2 Seurantaviikko 34

Maanantai 20.08.2018

Olin viime viikon kaksi viimeistä työpäivää sairauslomalla, joten maanantain työpäivän tavoite on se, että selvitän omien tukipyynnöiden tilanteen. Otan myös selvää, oliko loppuviikosta mahdollisesti yleisiä häiriötilanteita, joista minun tulisi olla tietoinen jatkon kannalta.

Menin hieman aikaisemmin töihin, jotta pystyin tarkastelemaan omien tukipyynnöiden tilanteen. Huomasin, että osa tukipyynnöistäni oli poistunut jonostani, eli joku muu oli käsitellyt niitä. Luin myös sähköpostit, joista selvisi, että loppuviikosta muutamassa toimipisteessä oli ollut ongelmia verkkoyhteyksien kanssa, mutta kaikki häiriöt olivat myös tulleet kuntoon.

Tänään pääsin ensimmäistä kertaa asentamaan Officen paketin, johon kuuluu muun muassa sovellukset kuten Word, Excel, PowerPoint ja Outlook. Asiakas soitti, ja ilmoitti että Service Deskin piti perjantain aikana asentaa Office hänen työasemalleen, mutta työasemalta ei löydy yhtään Officen ohjelmaa. Löysin asiakkaan tukipyynnön, ja huomasin, että Officea oli yritetty asentaa, mutta asennus ei ollut onnistunut. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja lähdin kokeneemman kollegan kanssa selvittämään, miksi Officen asennus ei ollut toiminut. Syyksi selvisi jakelu, johon työasema oli lisätty. Työasema oli lisätty AD:lla jakeluun, jonka pitäisi asentaa Officen ohjelmat automaattisesti. Kuitenkin jos jakelu ei toimi, estää se samalla manuaalisen Officen asennuksen. Poistin jakelun työaseman tiedoista, ajoin komentokehotteessa ryhmäkäytäntöjen päivityksen (`gpupdate /force` -komento), jonka jälkeen käynnistin työaseman uudelleen. Tämän jälkeen Office-paketin asentaminen manuaalisesti onnistui ilman ongelmia.

Toinen tukipyyntö, joka oli erittäin opettavainen, tapahtui asiakkaan kanssa, jolla oli ongelmia kannettavan yhdistämisessä telakkaan. Asiakas ilmoitti, että hänen työasemalleen tulisi asentaa ajurit, jotta kannettavan ja telakan yhteys toimii. Asiakkaan toimipisteellä oli käytössä Targus-telakka, joka yhdistetään USB-johdolla työasemaan. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja asensin tarvittavat ajurit työasemalle. Yhteys ei kuitenkaan toiminut, kun pyysin asiakasta yhdistämään telakan työasemaan. Työasema rupesi lataamaan, mutta kuva ei näkynyt ulkoisessa näytössä. Kokeilin ajurien uudelleen asentamista, työaseman uudelleen käynnistämistä ja ohjeistin asiakasta virtajohdon

irrottamiseen telakasta ja uudelleen kiinnittämiseen. Tämän jälkeen pyysin, jos asiakas pystyisi siirtymään toisen telakan luokse ja kokeilemaan toimitus kannettavan ja telakan yhteys toisella telakalla. Asiakas siirtyi, ja edelleen työasema vain latasi, mutta ulkoiseen näyttöön ei tullut kuvaa. Jonkun ajan kuluttua asiakas ilmoitti, että pöydällä on usb-johto, ja kysyi tulisiko se yhdistää koneeseen kanssa. Selvisi, että asiakas oli aiemmin kiinnittänyt vain koneen virtajohdon kannettavaan, ja luullut että kyseessä on telakan johto. Kun asiakas yhdisti oikean johdon työasemaan telakan yhteys ulkoiseen näyttöön toimi normaalisti. Puhelu oli erittäin opettavainen sen suhteen, että aina kannattaa kysyä mahdollisimman paljon kysymyksiä, myös sellaisia kysymyksiä, jotka tuntuvat liian yksinkertaisilta. Tässäkin tapauksessa kysymyksellä ”minkä näköisen johdon yhdistitte kannettavaan” olisi huomannut paljon nopeammin mistä ongelma johtuu, ja myös ratkaisu olisi löytynyt nopeammin.

Tiistai 21.08.2018

Tiistain tavoitteeksi otan muutaman vanhemman tukipyynnön ratkaisemisen.

Tiistai päivä käynnistyi kiireen merkissä, mutta päivällä oli muutama hiljaisempi hetki, jolloin pystyin tarkastelemaan muutamaa vanhempaa tukipyyntöä jonossani. Ensimmäiseksi tavoittelin kahta asiakasta, joiden tukipyyntö koski intranet-sivuston häiriötä. Yli viikko sitten intranetissä oli häiriö, jonka vuoksi se ei toiminut ollenkaan. Molemmat asiakkaat olivat olleet yhteydessä asiasta Service Deskiin. Vaikka häiriö korjaantui saman päivän aikana, asiakkaille ei oltu ehditty soittamaan kiireen vuoksi. Tukipyyntöjä ei yleensä suljeta ilman, että asiakkaalta varmistetaan, että ongelma on oikeasti korjaantunut, joten soitin molemmille asiakkaille ja varmistin että intranet on toiminut heillä normaalisti häiriön jälkeen. Varmistusten jälkeen pystyin sulkemaan tukipyynnot.

Päivän hankalin tukipyyntö oli työpäivän viimeinen puhelu, joka tuli n. 15 minuuttia ennen työvuoroni päättymistä, ja joka kesti yli tunnin ajan. Asiakas oli ottanut työkannettavansa mukaan kotiin, ja tiedusteli miten kannettavalla saa työ sähköpostin otettua käyttöön. Ensimmäisenä ongelmana oli kuitenkin se, ettei asiakas muistanut kotona olevan WiFi:in salasanaa. Asiakkaalla oli kuitenkin Elisan nettitikku, joten kokeilimme sen yhdistämistä työasemaan. Tikun yhdistämisen jälkeen WiFi-yhteys hävisi työasemasta kokonaan, ja nettitikku ei toiminut samalla tavalla kuin asiakkaan kotikoneessa. Yritimme asiakkaan kanssa pitkän tovin muutella verkkoyhteyksiin liittyviä asetuksia, mutta WiFi ei jostain syystä toiminut koneessa. Käynnistimme työaseman uudelleen, jonka yhteydessä kone

asensi päivityksiä. Koneen uudelleenkäynnistymisen jälkeen WiFi toimi, ja asiakas oli saanut tiedusteltua kodin WiFi:n salasanan. Tämän jälkeen yritimme ottaa etäyhteyden käyttämällä työasemilta löytyvää pikakuvaketta, mutta jostain syystä ohjelma ei onnistunut muodostamaan etäyhteyttä. Saimme etäyhteyden muodostettua selaimen avulla, ja pääsimme vihdoinkin sähköpostiongelmaan. Asiakkaalla oli käytössä työasema, johon ei ollut Outlookin sovellusta asennettuna, joten loin asiakkaan työpöydälle pikakuvakkeen, joka ohjautuu selaimen kautta Outlookiin. Tämän jälkeen asiakas tiedusteli, miten saisi muistitikulta tiedostot siirrettyä OneDriveen. Kopioin asiakkaan tiedostot OneDriveen, jonka jälkeen asiakas esitti kysymyksiä OneDrivesta. Asiakas halusi mm. nähdä miten tiedostoja voi muokata OneDrivessa, miten pystyy tallentamaan uuden version muokatusta tiedostosta, ja miten tiedostojen nimiä pystyy muokkaamaan OneDrivessa. Asiakas halusi myös tietää, miten OneDrivesta pystyy liittämään tiedoston liitteeksi sähköpostiin.

Vaikka asiakkaan ongelmat olivat erittäin yksinkertaisia ja helppoja ratkaista, oli puhelu erittäin opettava kokemus asiakaspalvelun kannalta. Vaikeinta puhelussa oli se, että työaikani oli jo päättynyt, joten kärsivällisyyteni ei ollut parhaimmillaan ja minulla oli myös kiire päästä pois töistä. Tästä huolimatta tärkeintä on tarjota asiakkaalle mahdollisimman hyvä asiakaspalvelukokemus, ja pyrkiä ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Oma kärsimättömyys ja kiire ei saa myöskään kuulua tai näkyä siinä, miten palvelee asiakasta, vaan iloinen asiakaspalveluasenne on säilytettävä loppuun asti. Koen, että onnistuin puhelussa kuitenkin hyvin, ja asiakas vaikutti tyytyväiseltä, vaikka puhelu olikin kestänyt yli tunnin.

Keskiviikko 22.08.2018

Tämän päivän tavoitteeksi otan muutaman eilen kesken jääneen tukipyynnön selvittämisen. Ensimmäinen tukipyyntö liittyy ongelmaan, jossa asiakkaalla on käytössä toimipisteellään Ciscon-pöytäpuhelimia, joihin on yhdistetty sankaluurit. Kun pöytäpuhelimilla tekee puheluita, ei puhelut onnistu, ilman että pöytäpuhelimien luuri on nostettuna ylös. Jos pöytäpuhelimien luuri ei ole nostettuna, ei puhelu yhdisty ja sankaluureista ei kuulu mitään. Toinen tukipyyntö koskee isoa kosketusnäyttöä, jota on käyty huoltamassa, ja asiakkaalta tulisi vielä varmistaa, että ongelma on korjaantunut.

Päivän tavoitteista onnistuin vain toteuttamaan toisen. Tavoitin asiakkaan, jonka kosketusnäyttö oltiin käyty korjaamassa, ja asiakas varmisti, että laite on nyt kunnossa, joten pystyin sulkemaan tukipyynnön. Koska päivä oli erittäin kiireinen, en ehtinyt

perehtymään Cisco-pöytäpuhelin ongelmaan, ja tiedustelemaan kokeneemmilta kollegoilta, miten ongelmaa kannattaisi lähteä selvittämään. Tukipyyntö jää myöhemmälle selvittelylle.

Työpäivän aikana taitoni kehittyivät ohjelmien asennuksiin liittyen. Opin taas uuden ohjelman asentamisen. Asennuksessa suoritettiin aluksi tavallinen asennusmedia, mutta sen jälkeen komentorivillä tuli ajaa rekisteritiedot sisältävä tiedosto. Asennus ei onnistunut, jos rekisteritiedot tiedoston yritti suorittaa resurssienhallinnasta suoraan, vaan asennus vaati komentokehoteen käyttöä. Muuten päivän aikana ei tullut vastaan sellaisia asioita, joista olisin oppinut uutta.

Torstai 23.08.2018

Torstain tavoitteeksi otan omien tukipyyntöjen läpikäymistä. Jonossani on tällä hetkellä 36 tukipyyntöä, joista 22 odottaa käsittelyä, joten yritän käsitellä niin monta aktiivista tukipyyntöä kuin vain pystyn.

Onnistuin tavoitteessani osittain. Päivän aikana ehdin käydä jonoani läpi jonkun verran, mutta aina kun yhden tukipyynnön sai suljettua, kaksi uutta tuli tilalle, joten tukipyyntöjen kokonaismäärä kasvoi päivän aikana.

Päivä oli erittäin kiireinen, joten työpäivästä suurin osa meni puheluiden ja sähköpostien vastaanottamiseen. Ehdin kuitenkin selvittää kollegoideni avulla mitä muutamalle odottavalle tukipyynnölle tulisi tehdä. Ensimmäinen tukipyyntö koski Outlookin kalenterissa olevaa kokoushuonetta, joka tulisi saada piilotettua, koska kokoustila ei ole tällä hetkellä käytettävissä. Yritimme kollegoiden kanssa ensiksi, jos kokoushuoneen piilottaminen olisi ollut mahdollista Office 365 Admin Portal:in kautta. Kun valitsimme kokoushuoneen piilottamisen osoitteistosta, saimme ilmoituksen, ettei meillä ole oikeutta tehdä muutosta. Tämän jälkeen kokeilimme On-Premise -hallinnan kautta samaa, mutta kokoushuone oli luotu pelkästään pilveen, joten On-Premise -hallinnasta kokoushuonetta ei edes löytynyt. Tämän vuoksi, tukipyyntö lähetettiin eteenpäin palveluntarjoajalle, jolla on oikeudet hallita Outlookin kalenterissa olevia tiloja.

Toisessa tukipyynnössä ongelma liittyi admin-tunnuksiin. Asiakas oli ilmoittanut, että heillä on käytössä admin-tunnukset, joilla pitäisi pystyä asentamaan sovelluksia, ja sovellusten asentaminen on aikaisemmin Windows 7 -työasemilla onnistunut ilman ongelmaa. Kuitenkin nyt Windows 10 -työasemilla kun admin-tunnukset syöttää, tulee ilmoitus

”Toimenpide vaatii korotuksia”. Selvitimme asiaa työkavereiden kesken, ja selvisi, että admin-tunnukselta puuttuu AD-ryhmä, joka sallisi asennusten tekemisen Windows 10-työasemille. Asia välitettiin eteenpäin selvitettäväksi oikeuksista vastaavalle taholle, joka vastaa siihen, että saako admin-tunnukset lisätä kyseiseen luvitusryhmään.

Perjantai 24.08.2018

Päivän tehtävänä on olla linjassa koko päivä ja vastaanottaa mahdollisimman monta kontaktia (eli puhelua ja sähköpostia). Tavoitteeksi otan mahdollisimman monen kontaktin vastaanoton, ja sen, että pystyisin ratkaisemaan tai välittämään eteenpäin kaikki tukipyynnöt puhelun aikana tai heti sen jälkeen, niin ettei jonooni kerry lisää tukipyyntöjä.

Päivän tavoite onnistui hyvin. Olin suurimman osan päivästä aktiivisesti linjassa vastaanottamassa kontakteja. Onnistuin myös ratkaisemaan tai välittämään eteenpäin ratkaistavaksi kaikki päivän aikana tulleet kontaktit, joten tämä päivän osalta omaan jonoon ei kertynyt enempää tukipyyntöjä. Onnistuin myös ratkaisemaan pari vanhempaa omassa jonossa ollutta tukipyyntöä, joten tukipyyntöjen kokonaismäärä väheni muutamalla.

Tänään opin lisää erilaisista tunnustyypeistä. Tavallisten käyttäjien ja admin-tunnusten lisäksi on olemassa erilaisia yhteiskäyttötunnuksia. Kutsutaan tunnuksia tässä tekstissä A-, B-, ja C-tunnuksiksi. A-tunnus on yhteiskäyttötunnus, jolla voidaan kirjautua työasemille. B-tunnus on yhteiskäyttötunnus, jolla voidaan kirjautua työasemille, mutta tunnuksella on myös sähköpostiosoite, joka on yleensä yhteissähköpostiosoite, jota monta ihmistä käyttää samanaikaisesti. C-tunnus on yhteiskäyttötunnus, mutta sillä ei pysty kirjautumaan työasemille, vaan tunnusta käytetään pelkästään yhteissähköpostina.

Asiakas, joka otti minuun tänään yhteyden, ilmoitti, että heillä on käytössä B-tunnus, eli yhteiskäyttötunnus, jossa on myös sähköposti. Asiakkaan ongelma oli se, että aina kun he haluavat lukea sähköposteja yhteissähköpostilaatikosta, joutuvat käyttäjät kirjautumaan ulos omilta tunnuksilta, ja tämän jälkeen kirjautumaan työasemalle yhteiskäyttötunnuksella. Tarkistin AD:lta B-tunnuksen alta, että vain yhdelle käyttäjälle oli lisätty oikeudet yhteiskäyttötunnukseen (eli vain yhden käyttäjän Outlookiin oltaisiin pystytty lisäämään yhteissähköpostin postilaatikko). Ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä esimieheensä, jonka tulisi järjestelmässä tilata oikeuksien muutos B-tunnukselle, ja lisättävä oikeudet tarvittaville käyttäjille. Kun tilaus on käsitelty, yhteissähköpostilaatikko pystytään lisäämään kaikkien käyttäjien omaan Outlookiin, niin

että yhteissähköpostin lukeminen ja viestien lähettäminen onnistuu kätevästi oman Outlookin kautta.

Viikkoanalyysi

Koen, että kuluneen viikon aikana osaamiseni kehittyi erittäin paljon. Opin monen erilaisen sovelluksen asentamisen, ja opin myös lisää asiakaspalvelusta ja etänä palvelemisen haasteista. Esimerkiksi maanantain tapauksessa, jossa asiakkaan kannettavan ja telakan yhteys ei toiminut, oli haasteellisinta se, että en pystynyt itse näkemään tilannetta, ja taas asiakkaan oli vaikea kommunikoida aiheesta, josta ei ymmärtänyt paljoa. Tämän myötä ongelman ratkaiseminen kesti erittäin kauan. Osaamiseni kehittyi myös liittyen resursseihin, eli tiloihin/kokoushuoneisiin, joita pystyy varaamaan Outlookin kalenterin kautta. Nyt tiedän, että Office 365 Admin Portal:in kautta resursseja voi hallita rajatusti, mutta kaikkien muutoksien tekeminen ei onnistu sitä kautta.

Tällä viikolla keskityin erityisesti oman asiakaspalvelun laatuun eli omaan puheeseen ja siihen, miten hoidan kontaktit asiakkaiden kanssa. Yhtenä työpäivänä sain uuden kollegan päivän ajaksi kuuntelemaan puheluita. Tiimissämme uusien henkilöiden perehdytykseen kuuluu muiden puheluiden kuunteleminen. Perehdytyksessä oleva henkilö saa kuulokkeet, joiden avulla myös hän kuulee mitä asiakas puhuu, ja näin perehdytettävä henkilö pystyy seuraamaan puheluita, ja sitä miten ongelmien ratkaisu ja tukipyyntöjen kirjaaminen käytännössä tapahtuu. Koska perehdytettävä henkilö kuunteli päivän minua, antoi se minulle myös motivaatiota tarkkailla omaa puhumista ja sitä, miten hoidan puhelut asiakkaiden kanssa.

Työssämme painotetaan usein myös asiakaspalvelun tärkeyttä, mutta monesti kiireen keskellä siihen ei kiinnitä niin paljon huomiota, vaan puheluihin tulee vastattua liukuhihnaisesti. Kiireessä puheluihin tulee myös vastattua erittäin nopeasti, mikä tuntuu ehkä itsestä normaalilta, mutta asiakkaalle se saattaa aiheuttaa kiusallisen tunteen, koska epäselvän tervehdyksen takia asiakas voi epäillä soittiko hän oikeaan paikkaan. On siis tärkeää, että puheluihin vastataan tarpeeksi hitaasti ja rauhallisesti, jotta asiakas tietää soittaneensa oikeaan paikkaan ja asiakas saa heti hyvän kuvan palvelusta. (Performance Research Associates 2006, 70.)

Toinen asia, johon tulee kiinnittää erityisen paljon huomiota, on oma äänensävy ja tapa puhua. Koska asiakas ei näe puhelimesta asiakaspalvelijan eleitä, eikä kasvojen ilmeitä, muodostaa asiakas kuvan äänensävyn ja sanojen perusteella. (Performance Research

Associates 2006, 68). Itse olen erittäin tietoinen tästä, joten pyrin puhumaan puhelimeen aina mahdollisimman iloisella äänensävyllä, ja puhuttelen asiakasta aina mahdollisimman kohteliaasti. Puhelun päätteeksi myös kiitän asiakasta soitosta, ja toivotan asiakkaalle mukavaa päivänjatkoa. Puheluiden aikana tärkeää on myös kertoa asiakkaalle, mitä tapahtuu. Kun kirjaan tukipyynnön, ei asiakas tiedä sitä, joten asiakkaalle saattaa tulla puhelimesta olo, että tapahtuukohan mitään. Tämän takia usein mainitsen asiakkaalle ”pieni hetki, kirjaan tietoja tukipyynnön”, jolloin asiakas tietää mistä hiljaisuus johtuu.

3.3 Seurantaviikko 35

Maanantai 27.08.2018

Maanantain tavoitteeksi otan vanhimpien tukipyyntöjen hoitamisen pois omasta jonosta. Vanhin aktiivinen tukipyyntö tällä hetkellä koskee tietyn QR-koodilukija ohjelman asentamista yhden palvelupisteen työasemalle. Ongelmaa ei pystytty ratkaisemaan ensimmäisen soiton yhteydessä, koska ohjelman asennusmediaa ei löytynyt. Nyt asennusmedia on kuitenkin löytynyt, joten ohjelman toimimattomuuden takia tulisi yrittää ohjelman uudelleenasettamista. Tehtävänäni on siis tavoitella asiakasta, jotta asennus työasemalle voidaan suorittaa.

Onnistuin tavoitteessani osittain. Tavoittelin asiakasta aamulla puhelimitse, mutta asiakas ei vastannut. Laitoin tukipyynnön "awaiting user info" -tilaan, jolloin asiakkaalle kirjoitetaan viesti mitä häneltä tarvitaan. Kirjoitin viestiin, että olin yrittänyt tavoitella asiakasta puhelimitse, ja asiakkaan tulisi olla puhelimitse yhteydessä Service Deskiin, jotta QR-ohjelman uudelleenasettamista voidaan kokeilla. Asiakas ei ollut työpäivän aikana yhteydessä Service Deskiin, joten lähipäivinä yritän tavoitella asiakasta uudelleen.

Työpäivä sujui kiireellisesti, mutta hyvin. Sain monta pidempää puhelua, joissa asennettiin ohjelmia. Ensimmäisessä pitkässä puhelussa asensin F-Securen uuden version asiakkaan työasemalle, koska asiakkaan työasemalta löytyi vanhentunut F-Securen versio. Uusi versio ei ollut päivittynyt asiakkaan työasemalle, koska jakelu System Center Configuration Managerista ei ollut jostain syystä toiminut.

Seuraava pitkä puhelu olikin mielenkiintoisempi tapaus, jossa asiakkaan Officen ohjelmat kuten Word ja Excel eivät toimineet kunnolla. Kun asiakas yritti avata Wordin tai Excelin, ohjelma kaatui pian käynnistyksen jälkeen kokonaan, tai pyysi asiakkaalta sisäänkirjautumista. Vaikka asiakas kirjautui sisään, ei se korjannut ongelmaa, vaan Office pyysi jatkuvasti uudelleen tunnistetietoja. Selvittelyjen jälkeen selvisi, että asiakkaalla oli vaihtunut sukunimi muutama kuukausi sitten, ja asiakas oli alun perin asentanut Officen itse Officen portaalin kautta yli vuosi sitten. Koska asiakkaan sukunimi oli vaihtunut, oli hänelle myös luotu kokonaan uudet tunnukset ja uusi sähköpostiosoite. Officen asennus oli kuitenkin tehty vanhoilla tunnuksilla, jolloin se oli linkittynyt vanhaan sähköpostiosoitteeseen. Kun Wordista avasi välilehden "Tiedosto" ja siirtyi kohtaan "Tili", näkyi asiakkaan tilin tiedoissa vanha sähköpostiosoite. Vaikka tililtä kirjautui ulos ja syötti uuden sähköpostiosoitteen tiedot, muuttui osoite aina asiakkaan edellisiksi osoitteeksi.

Päätelimme tämän johtuvan siitä, että Officen ohjelmat käyttivät asiakkaan vanhan tunnuksen lisenssiä. Päätimme, että helpoin ratkaisu on Officen poistaminen ja uudelleenasetaminen. Uudelleenasetuksen jälkeen varmistimme asiakkaan kanssa etäyhteyden avulla, että Officen ohjelmat toimivat normaalisti. Nimenvaihdokset aiheuttavat usein yllättäviä ongelmia eri sovellusten kanssa, ja niihin on vaikea varautua etukäteen.

Tiistai 28.08.2018

Tiistain tavoitteeksi otan omien aktiivisten tukipyynnöiden läpikäyntiä. Vanhimmat aktiiviset tukipyynnot ovat viime viikon maanantailta, joten yritän käydä ainakin ne läpi ja myös viime viikon tiistain tukipyynnot.

Onnistuin käymään vanhat aktiiviset tukipyynnot viime maanantailta läpi, mutta kaikkia tiistain tukipyynnöitä en ehtinyt läpikäymään.

Päivän aikana tuli paljon erilaisia puheluita, mutta muutama niistä jäi mieleen. Ensimmäisessä puhelussa asiakas kertoi löytäneensä vanhan skannerin työhuoneestaan, jolle ei ole käyttöä, mutta laite on edelleen toimiva. Koska laite oli erittäin vanha, ei sitä löytynyt laiterekisteristä. Onnistuin päivän aikana selvittämään, että prosessin mukaisesti laitteelle luodaan uusi laitekortti, jonka jälkeen asiakas pystyy tilaamaan laitteelle poiston. Tukipyyntö siis odottaa, että luon laitekortin skannerille.

Toisessa tukipyynnössä asiakas ilmoitti, että hänen työkoneensa on palautunut huollosta, mutta kun hän avaa OneNote-ohjelman, ei hänen käyttämät muistikirjat ole ohjelmassa. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja kävimme läpi, olisiko asiakas tallentanut tiedostot hänen OneDriveen. Tiedostoja ei löytynyt, mutta asiakas kertoi, että hänen varakoneellaan muistikirjat löytyvät OneDrivesta. Otin etäyhteyden asiakkaan varakoneeseen ja ajattelin kopioida talteen OneNoten muistikirjojen tiedostot. Huomasin kuitenkin OneNotessa näkyvistä poluista, että tiedostot ovat tallennettuina asiakkaan henkilökohtaiselle verkkolevylle, eikä OneDriveen. Lisäsin asiakkaan huollosta palautuneen työaseman OneNoteen tiedostot verkkolevyltä ja asiakas oli erittäin tyytyväinen.

Päivän aikana tuli myös paljon lyhyitä helppoja puheluita. Esimerkiksi yhdessä puhelussa asiakas ilmoitti, että OneDrivea ei löydy työasemalta. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja huomasin, että asiakas oli yrittänyt hakea työaseman ”käynnistä”-valikosta

OneDrivea hakusanalla "Office", joka ei palauttanut haluttuja tuloksia. Kun hakukenttään kirjoitti "OneDrive" sovellus löytyi.

Keskiviikko 29.08.2018

Päivän tavoitteeksi otan muutaman tukipyynnön tilanteen selvittämisen. Yksi tukipyyntö koskee laitetta, jonka lähituki oli hakenut huoltoon jo 3.8.2018. Asiakas soitti tiistaina ja tiedusteli, mikä tukipyynnön tilanne on. Tehtävänäni on tiedustella lähitueltä missä vaiheessa työaseman korjaus on ja kuinka kauan se vielä mahdollisesti kestää. Kun saan tiedon, tulee minun olla yhteydessä asiakkaaseen uudestaan.

Toisessa tukipyynnössä on kyse Outlookin resursseista, eli tiloista, joita käyttäjät voivat varata käyttöönsä (esimerkiksi kokoushuoneet). Kesäkuun alusta asti minulla on ollut tukipyyntö käsittelyssä, jossa 3 resurssia on väärän toimipisteen/organisaation alla. Tilat eivät kuulu kyseiselle organisaatiolle, jonka takia he olivat tehneet tukipyynnön aiheesta. Olen ollut yhteydessä noin kymmeneen ihmiseen selvittääkseni kenelle tilat oikeasti kuuluvat, mutta jokaiselta henkilöltä olen saanut aina uuden henkilön yhteystiedot, jolta asiaa tulisi tiedustella. Olen vihdoinkin saanut sellaisen henkilön yhteystiedot, joka tietää vastauksen, mutta en onnistunut vielä tiistaina häntä tavoittamaan. Otan päivän tavoitteeksi kyseisen henkilön tavoittamisen.

Onnistuin päivän tavoitteissa osittain. Ensimmäisen tukipyynnön kohdalla tarkistin tukipyynnön tilanteen, ja huomasin että lähitueltä oli tullut kommentti, että työasema on huollettu, ja sitä ollaan viemässä toimipisteelle takaisin. Toisen tukipyynnön kohdalla tavoittelin henkilöä, mutta hän ei vastannut puhelimeen. Tavoittelen henkilöä vielä huomenna, ja jos hän ei vastaa laitan hänelle aiheesta sähköpostia.

Työpäivän aikana onnistuin myös käymään monia muita vanhempia tukipyyntöjä läpi, ja sain osan jopa suljettua. Muuten päivän aikana monet puhelut koskivat Internet Explorer-ongelmaa. Monet asiakkaat ilmoittivat, että heidän Internet Explorer -selain ilmoittaa usein "Internet Explorer lakkasi toimimasta. Sulje ohjelma". Asiakkaat kertoivat, että ongelmaa on tapahtunut jo muutaman päivän ajan. Puheluita tuli monesta eri toimipisteestä, ja asiakkaat olivat tehneet selaimilla eri asioita, joten mitään yhteistä tekijää ei löytynyt. Ongelma korjaantui helposti Internet Explorerin oletusasetuksien palauttamisella, mutta ongelmaan pitäisi löytää juurisyy koska se on niin laaja. Service Desk välitti tukipyynnön ohjelmistoista ja päivityksistä vastaavalle taholle, jotta he voivat selvittää onko mahdollisesti joku päivitys aiheuttanut ongelman asiakkaiden työasemille.

Torstai 30.08.2018

Torstain tavoitteeksi otan Outlook-resurssi tukipyynnön henkilön tavoittelun (tukipyynnöstä puhuttu keskiviikon tekstissä). Muuten tavoitteenani on käydä vanhimmat tukipyynnot läpi omasta jonosta, ja hoitaa niitä eteenpäin.

Yritin tavoitella Outlook-resursseihin liittyvää henkilöä, mutta hän ei vastannut puhelimeen. Päivän kiireellisyyden vuoksi en ehtinyt kirjoittamaan sähköpostia. Muuten onnistuin käymään muutamia vanhoja tukipyyntöjä pois omasta jonostani.

Päivän mielenkiintoisin puhelu liittyi asiakkaan Outlook ongelmaan. Asiakas soitti Service Deskiin ja ilmoitti että hänen Outlookin sovellus ei toimi. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja tarkastelin tilannetta. Outlook yritti pitkän aikaa muodostaa yhteyttä palvelimeen, mutta lopulta antoi ilmoituksen, että "Microsoft Exchangeen ei voi muodostaa yhteyttä". Yritimme kollegani kanssa ensimmäiseksi uuden Outlook sähköpostiprofiilin luomista Ohjauspaneelin kautta. Tämä ei kuitenkaan auttanut ongelmaan, vaan Outlook ilmoitti samaa ongelmaa. Yritimme profiilien poistamista ja uudelleen luomista useaan otteeseen, mutta joka kerta Outlook jumitti pitkäksi aikaa, jonka jälkeen se antoi ilmoituksen, ettei yhteyttä Microsoft Exchangeen voida muodostaa. Kokeilimme vielä selaimen kautta Outlookiin kirjautumista ja selaimen kautta kirjautuminen onnistui. Tarkistimme että käyttäjän tunnus AD:lla on kunnossa, ja tämän jälkeen tarkistimme vielä Office 365 Admin Portaalista, että käyttäjän sähköposti on synkronoitunut pilveen, ja että lisenssit ovat kunnossa. Päätimme yrittää ristiin kokeilemista, eli asiakas kokeili kollegan työasemalla Outlookin käyttöönottoa. Kollegan koneella sama ongelma toistui. Tämän jälkeen kokeilimme, että asiakkaan kollega kirjautuu asiakkaan työasemalle ja ottaa Outlookin käyttöön. Kollegalla ei tullut ongelmia, joten päätelimme, että vika ei voi olla asiakkaan työasemassa. Tämän jälkeen päätimme päästää asiakkaan pois puhelimesta, koska selvitykseen oli kulunut pitkä aika. Tällä hetkellä tukipyyntö on kokeneempien kollegoiden käsittelyssä, ja heidän tulisi miettiä mikä voisi olla ratkaisu asiakkaan ongelmaan, vai kuuluisiko tukipyynnön mennä jollekin toiselle taholle käsittelyyn. Ongelma on mielenkiintoinen, koska ongelma ei ole asiakkaan työasemassa, mutta myöskin asiakkaan tunnukset näyttäisivät olevan kunnossa. Tukipyyntö on kuitenkin edelleen minun jonossa, joten minun tulee varmistaa, että tukipyyntöä hoidetaan eteenpäin.

Perjantai 31.08.2018

Perjantain tavoitteeksi otan edelleen Outlook-resursseihin liittyvän henkilön tavoittelun. Toiseksi tavoitteeksi otan, että tiedustelen kollegoilta torstain Outlook-ongelmasta, jotta tukipyyntö varmasti etenee.

Onnistuin perjantain tavoitteissani. Tavoitin Outlook-resursseihin liittyvän henkilön, joka kertoi, että asiaa on hoidettu eri tahojen kanssa, ja sen tulisi olla kunnossa. Henkilö kuitenkin kehotti vielä tarkistamaan asian tukipyynnön avanneelta henkilöltä. Soitin iltapäivällä vielä asiakkaalle, joka oli tehnyt tukipyynnön alun perin ja myös hän varmisti, että asian pitäisi olla kunnossa ja tukipyynnön saa sulkea. Henkilöiltä selvisi, että resurssien tilannetta oli hoidettu ilman Service Deskin osallistumista, jonka takia tukipyyntö oli jäänyt meille roikkumaan, vaikka asiaa oli jo selvitetty eri tahojen kesken.

Toiseksi tavoitteeksi asettamani tukipyyntö ratkesi sillä, että asiakas oli ollut aamulla yhteydessä Service Deskiin ja kollegani oli vastannut puheluun. Kollega oli kokeillut niinkin yksinkertaista korjausta kuin komentokehoteissa gpupdate /force -komennon ajamista ja työaseman uudelleen käynnistämistä, mikä oli ratkaissut asiakkaan ongelman. Tämän jälkeen Outlook oli toiminut normaalisti. Mysteeriksi jäi, minkä takia asiakkaan sähköposti ei ollut toiminut kollegankaan työasemalla. Pääasia kuitenkin on, että asiakkaan ongelma tuli ratkaistuksi.

Päivä oli hyvin kiireinen, ja tukipyyntöjä oli paljon erilaisia. Päivän aikana tuli vielä muutamia Internet Exploreriin liittyviä puheluita, joissa asiakas ilmoitti, että Internet Explorer kaatuu usein. Näissä tapauksissa otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan, ja palautin Internet Explorerin oletusasetukset, joka poistaa ongelman.

Päivän aikana myös monien asiakkaiden käyttämä järjestelmä "kaatui", jonka seurauksena Service Deskiin tuli hetkellisesti erittäin paljon puheluita ja viestejä aiheesta. Ongelma huomattiin, kun neljällä agentilla oli samaan aikaan puhelu täysin samasta ongelmasta, ja kaikilla asiakkailla ilmeni sama virheilmoitus, kun järjestelmään yritti kirjautua sisälle. Virheilmoitus viittasi palvelinongelmaan. Asiakkailta tiedusteltiin mahdollisimman tarkat tiedot ongelmasta, ja ongelmaa lähdettiin heti selvittämään. Ongelmasta oltiin puhelimitse yhteydessä järjestelmän toimittajaan, ja aiheesta tehtiin häiriötiedote. Myös linjatiedote aktivoitiin, jotta asiakkaat, jotka soittavat samasta ongelmasta, saavat jo soittaessa tiedon, että ongelma on yleinen ja sitä korjataan parhaillaan. Linjatiedotteen kuullessaan, asiakkaat yleensä katkaisevat puhelun, joka auttaa siihen, että linja rauhoittuu ja asiakkaat, joilla on muita ongelmia pääsevät linjasta

läpi. Ongelma ratkesi tällä kertaa noin 20 minuutissa, jonka jälkeen asiakkaille soitettiin ongelman poistumisen varmistamiseksi.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli paljon erilaisia tukipyyntöjä, joten jouduin myös selvittämään eri ongelmiin liittyviä asioita. Selvitykset, jotka jäivät päällimmäisenä mieleen, liittyivät Outlookiin ja Officeen. Outlookiin liittyvässä tukipyynnössä asiakas sai ilmoituksen, ettei Microsoft Exchangeen saada muodostettua yhteyttä. Officeen liittyvässä tukipyynnössä asiakkaan Office ohjelmat eivät toimineet työasemalla normaalisti. Molempia tukipyyntöjä jouduin selvittämään kokeneempien kollegoiden kanssa, jotta ongelmiin saatiin ratkaisu.

Koen, että osaamiseni kehittyi paljon viikon aikana. Opin paljon uusista ongelmista, ja miten niitä kuuluu läheteä selvittämään, ja mitä kaikkia ongelmanratkaisuja voi kokeilla. Esimerkiksi Outlook-ongelmassa kokeiltiin uuden sähköpostiprofiilin luomista työaseman ohjauspaneelin kautta (valikko Mail 32-bit), joka yleensä ratkaisee monia Outlook ongelmia. Tärkeää on myös muistaa asiakkaan tunnusten tarkastaminen AD:lta ja Office 365 Admin Portaalista, kun kyseessä on sähköpostiin liittyvä ongelma. Myös ristiin testaaminen asiakkaan kollegan työasemalla on hyvä keino, kun halutaan tietää, onko ongelma mahdollisesti itse työasemassa, asiakkaan tunnuksissa, vai onko kyseessä laajempi ongelma, joka koskee monia käyttäjiä. Ristiin testaamista voidaan hyödyttää erittäin monen ongelman selvittämisessä, jos asiakas on suostuvainen käyttämään aikaa siihen ja jos myös kollegalta löytyy aikaa tähän. Vaikka tässäkin tapauksessa ongelman ratkaisu normaali työaseman uudelleenkäynnistys, lisäsi se omaa osaamista liittyen ongelmanselvittämiseen.

Keskityin tällä viikolla myös asiakaspalveluun ja viikon aikana kiinnitin huomiota omaan asiakaspalvelukäyttäytymiseen. Viime viikon viikkoanalyysissä keskityin siihen, miten puhelimesta tulisi puhua, jottei asiakkaalle synny väärää mielikuvaa esimerkiksi asiakaspalvelijan äänensävyistä tai sanavalinnoista. Nämä ovat erittäin tärkeitä asioita, koska asiakaspalvelukohtaamisten perusteella asiakas muodostaa kuvan yleensä koko yrityksestä. Asiakkaiden ongelmia ratkaistessa on tärkeää, että asiakas kokee yrityksen luotettavana, ja että palvelu on hyvää. On tärkeää, että asiakkaan ongelma otetaan tosissaan, ja että asiakkaalle tulee olo, että hänen ongelmaa yritetään ratkaista mahdollisimman nopeasti. Suurimman osan tästä vaikutelmasta antaa se henkilö, jonka kanssa asiakas on puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä. Tästä johtuen Service Desk agenteilla on suuri vastuu siitä, minkälaisen kuvan he antavat yrityksestä ulospäin

asiakkaille. Aarnikoivu (2005) toteaa kirjassaan seuraavaa: ”Jos asiakaspalvelija pystyy herättämään asiakkaan luottamuksen, siirtyy se koskemaan koko yritystä.” (Aarnikoivu 2005, 82).

On myös tärkeää, että jokainen asiakas kohdataan yksilönä. Kun asiakas kohdataan yksilönä, eikä häntä rinnasteta yhteen isoon muottiin, pystytään asiakkaalle tarjoamaan parempaa palvelua, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita (Performance Research Associates. 2006, 27). Service Desk työssä asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen tulee esille suurimmaksi osaksi siinä, että asiakkaat sijoittuvat eri tasoille liittyen tietotekniseen osaamiseen. Osa asiakkaista ei ymmärrä tietokoneista tai järjestelmistä paljoa, vaan he osaavat käyttää laitteita sen verran kuin päivittäisessä työssään tarvitsevat. Osa asiakkaista on taas erittäin perillä tietoteknisistä asioista. Puhelun aikana asiakkaan tietotekninen taso selviää yleensä jo puhelun alussa sen perusteella, miten asiakas kertoo ongelmastaan, tai viimeistään asiakkaan vastauksista lisäkysymyksiin. On tärkeä taito ymmärtää asiakkaan taso, koska sen perusteella pystyy muuttamaan tapaa, jolla ongelmaa lähdetään ratkomaan, tai muotoilemaan kysymykset uudelleen niin, että asiakas pystyy ymmärtämään ne ja vastaamaan kysymyksiin, jotta ongelmasta saadaan lisätietoa. Jos asiakkaalle esittää liian monimutkaisia kysymyksiä joihin asiakas ei kykene vastaamaan, saattaa asiakkaalle tulla vaivaantunut olo, mikä saattaa aiheuttaa asiakkaalle mielikuvan huonosta asiakaspalvelusta.

3.4 Seurantaviikko 36

Maanantai 03.09.2018

Poissa.

Tiistai 04.09.2018

Poissa.

Keskiviikko 05.09.2018

Poissa.

Torstai 06.09.2018

Poissaoloni takia otan torstain tavoitteeksi omien tukipyyntöjen tilanteen selvittämisen. Päivän muihin tehtäviin kuuluu normaalisti linjassa olo, eli puheluiden ja sähköpostien vastaanottaminen.

Työpäivän alussa tarkastelin omien tukipyyntöjen tilannetta ja huomasin, että vanhimmat tukipyynnöt oli hoidettu pois. Jonossa oli kuitenkin vielä joitain tukipyyntöjä viime viikon loppupuolelta, joten kävin niitä läpi.

Työpäivä oli kiireellinen, mutta mitään erityisen ihmeellistä ongelmaa ei tullut vastaan. Päivän hankalin puhelu oli tukipyyntö, jossa yritin neuvoa asiakasta, miten puhelimeen lisätään työsähköposti. Tällaiset puhelut ovat monesti vaikeita, koska etäyhteyttä ei ole, joten asiakkaan neuvominen on hankalaa ilman näkymää puhelimen valikoista. Haastetta lisää se, ettei asiakkaat usein tiedä mikä puhelin heillä on käytössä, jonka takia netistä on vaikea löytää ohjeita, joissa näkyisi täysin samanlaiset valikot, kuin mitä asiakkaan puhelimesta on. Asiakkailta on usein Samsungin tai Huaweiin älypuhelin käytössä, joten yleensä etsin Googlen avulla ohjeet sähköpostitilin lisäämiseen. Ohjeiden avulla pystyn neuvomaan asiakasta vaihe kerrallaan, miten Exchange-tilin lisääminen onnistuu. Tässä tapauksessa sähköpostitilin lisääminen onnistui, mutta se vaati hieman pidemmän

puhelun. Sähköpostitilin lisäämisessä on myös monia välikysymyksiä, joihin asiakas ei välttämättä tiedä mitä tulisi valita, esimerkiksi synkronointiasetukset. Pyydän yleensä asiakasta lukemaan, mitä puhelimen näytöllä kysytään, jonka jälkeen selitän asiakkaalle mitä eri vaihtoehtoja tekevät. Näin asiakas pystyy itse muodostamaan valinnan siitä mitä hän haluaa.

Perjantai 07.09.2018

Perjantain tavoitteeksi otan vanhemman tukipyynnön käsittelyn, jossa asiakas ilmoitti, että on löytänyt työhuoneestaan vanhan pöytäskannerin, jolle hänellä ei ole käyttöä.

Työpäivän muihin tehtäviin kuuluu normaalisti kontaktien vastaanotto.

Työpäivä sujui kiireellisissä merkeissä, mutta onnistuin silti tavoitteessani. Päivän aikana tuli hiljaisempi hetki, jolloin ehdin käsitellä vanhaa pöytäskanneria koskevan tukipyynnön. Soitin tukipyynnön tehneelle asiakkaalle, ja varmistin että hän haluaa päästä laitteesta eroon. Pyysin myös kaikki mahdolliset merkinnät laitteesta (laitteen merkki, malli ja sarjanumero). Tämän jälkeen tarkistin, ettei laitetta löytynyt laiterekisteristä, ja tein laitteelle uuden laitekortin, jotta asiakas pystyy tilaamaan laitteelle poiston.

Sain päivän aikana myös puhelun, jossa asiakas kertoi, että hänelle tehtiin uusi käyttäjätunnus koska hänen sukunimensä vaihtui. Asiakas kertoi, että hän on saanut uuden käyttäjätunnuksen ja salasanan, mutta kun hän avaa Outlookin, on Outlook edelleen kirjautuneena asiakkaan vanhaan sähköpostiosoitteeseen. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja Ohjauspaneelistä Mail-valikosta poistin Outlookin käyttäjäprofiilin. Profiilin poistamisen jälkeen loin uuden profiilin, ja Outlook haki automaattisesti asiakkaan oikean sähköpostiosoitteen ja nimen. Asetuksista vielä valitsin uuden profiilin käyttöön, jonka jälkeen käynnistin Outlookin. Tämän jälkeen Outlook toimi asiakkaan uudella sähköpostiosoitteella.

Viikkoanalyysi

Viikko oli omalla kohdalla hieman lyhyempi poissaolojen takia. Viikon aikana ei myöskään ollut mitään erityisen vaikeita tai monimutkaisia tukipyyntöjä, joiden selvittämiseen olisi kulunut enemmän aikaa. Opin kuitenkin uusia asioita, kuten laitekortin luomisen. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun minulle tuli vastaan tukipyyntö, jossa asiakkaalla on laite, jota ei löydy laiterekisteristä. Prosessin mukaisesti pyysin asiakkaalta laitteesta mahdollisimman

tarkat tiedot, jotta laitteelle voidaan luoda laitekortti. Tämän jälkeen toinen taho lisää laitekortille laskentatunnisteen, jotta kun asiakas tilaa laitteelle poiston, menee laskutuspuolen asiat oikein. Prosessiin kuuluu myös se, että asiakas tilaa itse laitteelle poiston järjestelmän kautta, eikä Service Desk tee poistoja asiakkaan puolesta. Omalla kohdalla tukipyynnö joutui odottamaan käsittelyä hieman pidempään kuin normaalisti ruuhkan takia. En myöskään asiakkaan ensimmäisessä puhelussa osannut pyytää tarpeeksi tarkkoja tietoja laitteesta, kuten sen sarjanumeroa ja laitteen mallia. Onneksi kuitenkin tavoitin asiakkaan uudelleen, jotta sain laitekorttia varten tarvittavat tiedot. Omalla kohdalla osaamiseni kehittyi tämän tukipyynnön myötä, sillä jatkossa tiedän mitä kaikkia tietoja tällaisessa tapauksessa tulee asiakkaalta pyytää, ja miten koko prosessi menee alusta loppuun. Jatkossa tällaisen tukipyynnön hoitamisen pitäisi sujua siis pelkän yhden puhelun perusteella, ja myös muutenkin tehokkaammin, koska minun ei tarvitse pyytää apua tukipyynnön suorittamiseen.

Service Desk työssä huomaa, miten tärkeitä prosessit ja niiden noudattaminen on. Erityisesti isossa asiakkuudessa niiden merkitys korostuu, sillä jos asioita ei tehdä prosessien mukaisesti, aiheuttaa se ongelmia niin Service Deskin sisällä, kuin myös kommunikoinnissa asiakkaiden kanssa. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on yksi kokoelma, joka koostuu käytännöistä, joita käytetään IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. ITIListä on tällä hetkellä käytössä kokonaisuus nimeltä ITILv3 (ITIL versio 3), ja se julkaistiin vuonna 2007, ja päivitettiin vuonna 2011. (ClydeBank Technology 2017, 9.)

ITIL koostuu viidestä eri kokonaisuudesta, joita ovat Service Strategy (Palvelustrategia), Service Design (Palvelusuunnittelu), Service Transition (Palvelutransitio), Service Operation (Palvelutuotanto), ja Continual Service Improvement (Jatkuvan palvelun parantaminen). Service Operation:issa, eli palvelutuotannossa käsitellään muun muassa sitä, kuinka tukipyynnöt ITIL:issä jaotellaan kahteen luokkaan, eli onko kyseessä *incident*, eli onko joku palvelu alhaalla, niin ettei sitä pystytä käyttämään, vai onko kyseessä *service request*, eli pyyntö käyttäjältä esimerkiksi sovelluksen asentamiseen. ITIL:in käytäntöjen perusteella määritellään prosessit kaikille erilaisille tilanteille, ja ohjeistukset miten eri tilanteissa tulee toimia. Pelkästään jo tukipyynnöjä kirjatessa, on tärkeää kirjata tiedot oikein noudattaen annettuja ohjeistuksia, koska niistä kerätään dataa, joiden perusteella arvioidaan Service Deskin toimintaa, ja myös tarkastellaan mihin aiheisiin liittyen tukipyynnöjä tulee, mikä antaa tietoa asiakkuuden järjestelmien tilanteista. (ClydeBank Technology 2017, 105-109.)

3.5 Seurantaviikko 37

Maanantai 10.09.2018

Työpäivän tavoitteeksi otan omien vanhojen tukipyyntöjen läpikäynnin, niin ettei omaan jonoon jää yhtään aktiivista tukipyyntöä.

Työpäivä oli aamupäivästä rauhallisempi kuin tavallisesti, joten sain käytyä läpi omia vanhoja tukipyyntöjä. Sain kaikki tukipyynnot sellaiseen tilaan, että ne odottavat joko lisätietoja asiakkaalta, tai ne on lähetetty eteenpäin oikealle taholle ratkaistavaksi.

Päivän aikana tuli monia erilaisia tukipyyntöjä. Maanantaista johtuen tuli monia salasanan resetointipyyntöjä, jotka ovat yleensä nopeita puheluita. Sain myös puhelun asiakkaalta, joka tiedusteli miten puhelimen kanssa tulisi toimia, jossa on rikkiäinen näyttö. Ohjeistin asiakasta käymään lähituessa, ja kerroin että lähituki hoitaa puhelimen eteenpäin oikeaan huoltoon.

Minulla oli myös yksi pidempi puhelu, joka vaati hieman pidempää selvitystä asiakkaan kanssa. Asiakas kertoi, että hänellä oli tukipyyntö, jossa hän oli pyytänyt kahden kokoustilan poistamista Outlook-kalenterin varausjärjestelmästä. Asiakkaalle oli tullut kuittaus, että tilat on poistettu mutta asiakas tiedusteli kenen olisi mahdollista tiedottaa henkilöille, jotka olivat ehtineet jo varata aikoja kokoushuoneisiin. Samalla kun selvitin asiaa, alkoi asiakas miettimään puhelimessa, että olivatko poistetut tilat sittenkään oikeat. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan, ja tutkailimme varattavissa olevia kokoushuoneita, kunnes kävi ilmi, että toinen poistetuista kokoushuoneista oli oikein, mutta toinen oli kokoushuone, jota ei olisi pitänyt poistaa. Vahinko oli tapahtunut, koska kahdella kokoushuoneella oli erittäin samanlaiset nimet ja katuosoite. Tein uuden tukipyynnön, jonka lähetin palveluntarjoajalle eteenpäin, että he palauttaisivat kokoushuoneen, jota ei olisi pitänyt poistaa, ja poistaisivat oikean kokoushuoneen sen sijasta. Samalla laitoin myös tiedustelua henkilölle, joka on vastuussa Outlookin kalenterin varausloista ja tiedustelin, tietäisikö hän, miten jo tilan varanneille henkilöille pystyttäisiin ilmoittamaan, että kokoushuoneet eivät ole käytettävissä.

Tiistai 11.09.2018

Tiistain tavoitteeksi otan omien tukipyyntöjen läpikäynnin. Jonossani on tukipyyntöjä, jotka

odottavat asiakkailta lisätietoja, joten tavoitteenani on tavoitella kyseisiä asiakkaita, jotta tukipyynnöjä saadaan hoidettua eteenpäin.

Työpäivän aikana onnistuin käymään läpi muutamia omia tukipyynnöjäni, jotka odottivat asiakkailta lisätietoja. Suljin myös tukipyynnöt, joissa asiakasta oli yritetty tavoitella kolme kertaa ilman vastausta.

Työpäivä oli kiireinen, ja päivän aikana tuli muutamia mielenkiintoisia tukipyynnöjä selvitettäväksi. Yhdessä tukipyynnössä asiakas kertoi, että heillä oli ollut ongelma liittyen puhelinjärjestelmään, jota he käyttävät toimipisteessään. Eräs käyttäjästä oli jäänyt vahingossa sisäänkirjautuneeksi järjestelmään, jonka takia osastolle saapuvat puhelut olivat ohjautuneet kyseiselle käyttäjälle. Asiakkaan osastolta oltiin oltu yhteydessä Service Deskiin, ja Service Desk oli välittänyt pyynnön järjestelmästä vastaavalle taholle, jotta käyttäjä saatiin kirjattua ulos järjestelmästä. Asiakas soitti tiedustellakseen, että pystyvätkö he jatkossa itse kirjaamaan ulos käyttäjän, joka on jäänyt vahingossa sisäänkirjautuneeksi, vai joutuvatko he aina hoitamaan asian Service Deskin kautta (ja Service Desk järjestelmästä vastaavan tahon kautta). Tiedustelin asiaa ensimmäiseksi kollegalta, mutta kollegalla ei ollut antaa suoraa vastausta, joten välitin asiakkaan tiedustelun järjestelmästä vastaavalle taholle. Tällä hetkellä tukipyynnö odottaa vastausta, eli tukipyynnö on vielä keskeneräinen.

Toisessa tukipyynnössä asiakas ilmoitti, että hänellä on käytössä sähköinen asianhallintajärjestelmä, joka ei jostain syystä toiminut. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan, ja asiakas näytti ongelman, jossa dokumentit aukeavat kyseisestä järjestelmästä, mutta kun dokumenttiin on tehty muutoksia ja dokumenttia yrittää tallentaa, ei tallentaminen järjestelmään onnistu. Yritin ohjelman uudelleen asentamista useaan otteeseen ja työaseman käynnistämistä uudelleen, mutta ongelma jatkui samanlaisena. Tarkistin myös, että asiakkaan oikeudet ovat kunnossa. Koska ongelma ei ratkennut uudelleen asentamisella, laitoin ongelmasta sähköpostia järjestelmän pääkäyttäjille. Myös tämä tukipyynnö odottaa siis ratkaisua.

Keskiviikko 12.09.2018

Keskiviikon tavoitteeksi otan eilisten tukipyynnöjen ratkaisemisen, mikäli puhelinjärjestelmän tapauksessa tulee lisätietoja, ja asiahallintajärjestelmän tapauksessa pääkäyttäjiltä tulee vastaus. Tavoitteenani on myös käydä läpi omassa jonossa olevia tukipyynnöjä.

Työpäivä oli rauhallisempi kuin viime aikoina, joten tukipyyntöjen selvittämiseen riitti suhteellisen hyvin aikaa. Tarkistin kaksi eilistä tukipyyntöä, ja asiahallintajärjestelmään liittyvä tukipyyntö oli ratkennut. Asiakkaan järjestelmä oli yhdistettynä vanhaan palvelimeen, jonka takia dokumenttien tallentaminen järjestelmään ei onnistunut. Toinen tukipyyntö, joka liittyi käyttäjien uloskirjaamiseen puhelinjärjestelmästä, oli edelleen käsittelyssä järjestelmän toimittajalla.

Päivän aikana tuli paljon erilaisia tukipyyntöjä, mutta pari tukipyyntöä koski samaa asiaa. Asiakkaat ilmoittivat, että kun he yrittävät käyttää Officen ohjelmia kuten Wordia tai Exceliä, pyytää Office aktivointia. Kun asiakas syöttää aktivointi-ikkunaan sähköpostiosoitteensa tulee ilmoitus tilin ongelmasta, ja virheilmoitus ettei aktivointia voida suorittaa. Molemmilla asiakkailla toimii Officen ohjelmien online versiot, ja asiakkaiden lisenssit ovat kunnossa. Toisella asiakkaalla ongelma oli vain yhdellä työasemalla, mutta toisella asiakkaalla oli ongelma kaikilla työasemilla. Kumpaakaan tukipyyntöön ei ole vielä selvinnyt ratkaisua, mutta molemmat ovat selvityksen alla, ja todennäköisesti huomenna molempia ongelmia yritetään selvittää lisää etäyhteyden avulla, mikäli asiakkailla on aikaa.

Torstai 13.09.2018

Torstain tavoitteeksi otan eilisten Office-työpyyntöjen selvittämisen, jotta tukipyynnöt saadaan ratkaistua, tai että niistä saadaan mahdollisimman paljon lisätietoa, jotta tukipyynnöt voidaan tarvittaessa välittää eteenpäin.

En onnistunut ratkaisemaan tukipyyntöjä, mutta sain muutamia lisätietoja kerättyä. Huomasimme kollegan kanssa, että samaa ongelmaa on esiintynyt myös muilla käyttäjillä. Ainut asia, mikä on yhteistä kaikilla ongelman omaavilla käyttäjillä, on se, että kesän tunnussiivouksen yhteydessä, heidän käyttäjätunnukset olivat menneet poistoon, ja tunnukset oli syksyllä palautettu takaisin käyttöön. Tunnuksilla on lisenssit kunnossa, ja kaikki muutkin asetukset, mutta jostain syystä Officen aktivointi ei silti onnistu. Yhdestä tukipyynnöstä, tehtiin päätiketti, jota nyt selvitetään useampien tahojen kesken, mutta tarkempaa tietoa, mistä ongelma johtuu ja miten se saataisiin korjattua, ei ole tällä hetkellä.

Päivän aikana tuli paljon erilaisia tukipyyntöjä. Muutamia nopeita tukipyyntöjä tuli, kuten tiedusteluja PUK-koodista. Yksi pidempi selvitys liittyi asiakkaan Outlook-ongelmaan.

Asiakas kertoi, että Outlook pyytää jatkuvasti tunnistetietoja, ja vaikka asiakas syöttää salasanan ei tunnistetietojen kysely lakkaa. Asiakas myös kertoi, että hänellä on vaihtunut nimi, jonka myötä hänelle oli tullut uusi sähköpostiosoite käyttöön, mutta Outlookissa näkyy edelleen hänen vanha sähköpostiosoite. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan, ja kokeilin useaan otteeseen ohjauspaneelista tunnistetietojen poistamista ja uuden Outlook käyttäjäprofiilin luontia, mutta Outlook ei hyväksynyt tunnistetietoja, vaan jatkuvasti pyysi niitä uudelleen profiilin luonnin yhteydessä. Puolen tunnin yrittämisen jälkeen, päätimme kokeilla asiakkaan tunnuksen salasanan resetointia, ja tämän jälkeen Outlook lähti toimimaan, niin että näkyvissä oli myös asiakkaan uusi sähköpostiosoite oikealla nimellä.

Perjantai 14.09.2018

Perjantain tavoitteeksi otan kaikkien omien avoimien tukipyyntöjen käsittelyn. Työpäivän muihin tehtäviin kuuluu tavalliseen tapaan kontaktien vastaanotto. Tämän lisäksi minulla on yksi tukipyyntö hoidettavana heti aamulla. Tukipyynnössä asiakkaalla oli ollut ongelmia yhteispostilaatikon lisäämisessä Outlookiin, mikä johtui virheestä yhteispostilaatikon käyttöoikeusryhmässä. Tilanne korjattiin, joten aamulla on tarkoitus tavoitella asiakasta ja kokeilla uudelleen yhteispostilaatikon lisäämistä.

Onnistuin päivän tavoitteissani. Kävin aamulla oman jonon aktiiviset työpyynnöt läpi, ja hoidin tukipyyntöjä eteenpäin, niin etteivät ne odottaneet enää toimia Service Deskiltä. Otin myös yhteyttä asiakkaaseen, jolla oli ollut ongelmia yhteispostilaatikon lisäämisessä Outlookiin. Soitin asiakkaalle, ja asiakas kertoi, että aamulla yhteissähköpostilaatikko oli ruvennut toimimaan. Asiakas halusi vielä, että yhteispostilaatikon kansion nimet ovat suomeksi, joten menin selaimella Outlookiin ja yhteispostilaatikkoon, ja asetuksista muutin kieli- ja aikavyöhykeasetukset niin, että laatikon kansiot ja muut tiedot muuttuivat suomenkielisiksi.

Päivän aikana sain myös puhelun, jossa asiakas kertoi, että hänen työasemaan oli tullut sininen näyttö, jossa lukee "Hardware Malfunction. Call your hardware vendor for support.". Asiakas kertoi samalla, että tällaista ilmoitusta ei ole aiemmin tullut, mutta työaseman kanssa on ollut paljon ongelmia. Ohjeistin asiakasta painamaan työaseman virtanappulaa 10 sekuntia pohjassa, kunnes työasema sammuu kokonaan. Tämän jälkeen ohjeistin asiakasta käynnistämään työaseman uudelleen ja valitsemaan vaihtoehdoista Windowsin normaalin käynnistyksen. Työasema käynnistyi normaalisti, ja myös sen toiminta oli normaalia. Ohjeistin asiakasta ottamaan jatkossa kuvia mahdollisista

virheilmoituksista, ja kerroin että hän voi käydä lähituen luona tiedustelemassa olisiko koneelle tehtävissä jotain ja samalla näyttää minkälaisia virheilmoituksia työasema antaa. Tarkistin myös, että koneen leasing-aika on pian päättymässä, ja kerroin että asiakas voi myös odottaa siihen asti, että leasing päättyy ja tilata itselleen uuden työaseman.

Viikkoanalyysi

Osaamiseni kehittyi viikon aikana jonkin verran. Viikon aikana tuli paljon tukipyynnöitä, liittyen Outlookiin ja Officen ohjelmiin. Viikon hankalin ja monimutkaisin selvitys liittyi muutaman asiakkaan Office-ongelmaan, jossa Officen ohjelmat kuten Word ja Excel pyysivät aktivointia, mutta aktivointia ei pysynyt suorittamaan. Ongelma opetti paljon, sillä tukipyynnön myötä opin monia asioita, joita tällaisessa tapauksessa tulisi tarkistaa. Tässä tapauksessa ensimmäiseksi tuli tarkistaa asiakkaan lisenssit Office 365 Admin Centerin kautta. Tämän jälkeen tarkistettiin, että toimiiko Officen ohjelmien online versiot. Asiakkaiden tiedoista tarkastettiin myös, ovatko he mahdollisesti käyttäneet 5 asennuslisenssiä, jotka tilillä on. Ongelmaa myös ristiintestattiin asiakkaiden kollegoiden kanssa (onko kollegalla sama ongelma kuin asiakkaan työasemalla vai ei), ja toistuuko asiakkaan ongelma myös toisella työasemalla. Tämän avulla voidaan selvittää, onko ongelma työasemakohtainen, vai tilikohtainen. Tässä tapauksessa ongelma esiintyi usealla käyttäjällä, joita kaikkia yhdisti yhteinen tekijä. Käyttäjien tunnukset olivat poistuneet tunnussiivouksessa, ja ne oli palautettu myöhemmin. Oletus siis on, että tunnuksien palautuksissa kaikki ei ole mennyt oikein, mistä johtuen Officen lisenssit eivät toimi normaalisti. Viikon loppuun mennessä tukipyyntö on edelleen toisella taholla selvitettävänä, eikä ratkaisua ongelman korjaukseen ole vielä tiedossa. Tukipyyntö oli kuitenkin opettavainen, sillä sen avulla opin mitä kaikkea voi ja tulee testata, jotta ongelmasta saadaan mahdollisimman tarkka kuva.

Viikon muut tukipyynnöt eivät olleet yhtä hankalia, vaan helpommin selvitettävissä. Viikon aikana oli kuitenkin muutamia tukipyynnöitä, joissa huomasi etätuen ongelmallisuuden verrattuna lähitukeen. Esimerkiksi perjantain tukipyynnössä, jossa asiakkaan työasemassa oli sininen ruutu, jossa kerrottiin työasemalla olevan ”Hardware malfunction”. Nämä tapaukset ovat aina hieman hankalampia etätuessa, kuin lähituessa. Etäyhteyttä ei pystytä muodostamaan työasemaan, ennen kuin työasema on kirjautumisvaiheessa, mistä johtuen käynnistyksen jälkeen ilmeneviä virheilmoituksia ei pystytä tarkastelemaan etäyhteyden avulla. Tämä aiheuttaa sen, että etätuen tulee pystyä arvioimaan ongelma pelkästään asiakkaan kuvauksen perusteella.

Lähituessa onkin tiettyjä etuja etätukeen verrattuna. Kun työasemassa on niin sanottu rautaan liittyvä ongelma, joka aiheuttaa tilanteen, ettei tietokone käynnisty, on paikalle yleensä saatava lähituen henkilö, jotta ongelma voidaan korjata (Pacific Infotech 2017). Omassa työssäni olen myös huomannut, että ongelmat, jotka liittyvät esimerkiksi telakan, ulkoisen näytön, ja kannettavan työaseman väliseen toimivuuteen, ovat usein sellaisia, että niitä on vaikea ratkaista pelkän etäyhteyden avulla. Monesti asiakkaille on hyvin epäselkeää kytkentöjen tarkistaminen, ja asiakkaat monesti sanovat, että he ovat tarkistaneet, että kaikki johdot ovat paikoillaan. Kuitenkin lähituen käydessä paikan päällä syyksi selviää, että esimerkiksi telakan virtajohto on ollut irti, mistä johtuen telakka ei ole toiminut. Nämä ovat tukipyyntöjä, joissa lähituella on monesti paremmat mahdollisuudet ongelmanratkaisemiseen, kuin etätuella. Lähituki kuitenkin vaatii aina järjestelyjä, kuten matkat paikan päälle ja asiakkaan kanssa sopivasta ajankohdasta sopimisen (Pacific Infotech 2017).

Etätuessa on kuitenkin paljon hyviä puolia. Etätuki mahdollistaa monissa tilanteissa asiakkaan ongelman ratkaisun vain muutamissa minuuteissa puhelun ja etäyhteyden avulla. On kaikkien kannalta tehokkaampaa, kun ongelma voidaan ratkaista muutamassa minuutissa etäyhteyden avulla kuin, että asiakas joutuu odottamaan lähituen paikalle saapumista useita tunteja, minkä aikana ongelma voi estää asiakkaan työnteon kokonaan (Sennett 2015).

Etätuki on myös asiakkaan kannalta halvempi ratkaisu, sillä henkilö etätuessa pystyy ratkaisemaan tunnin aikana useita ongelmia, kun taas lähituen henkilöllä kuluu paljon aikaa pelkästään matkoihin. Useimmissa tapauksissa järkevin vaihtoehto on kuitenkin hankkia palvelu yritykseltä, joka tarjoaa niin etätuen kuin lähituenkin palveluita. Etätuki on monesti halvempi ja käytännöllisempi ratkaisu, mutta on paljon tilanteita, joissa lähituen paikalle saanti on välttämätöntä. (Sennett 2015.)

3.6 Seurantaviikko 38

Maanantai 17.09.2018

Maanantaille minulla ei ole erityistä tavoitetta, muuta kuin olla aktiivisesti linjassa vastaanottamassa mahdollisimman paljon kontakteja.

Maanantaiaamu oli kiireinen, mutta iltapäivällä oli jo rauhallisempaa, niin että ehdin käydä oman jonon tukipyyntöjä läpi. Päivän aikana sain monta puhelua tulostimen värikasetin vaihdoista. Tukipyyntöihin tulostimen värikasetin vaihdosta on tärkeää kirjata tarkat sijaintitiedot, laitemerkinä, laitteen malli, laitteen sarjanumero ja asiakkaan yhteystiedot. Tukipyynnöt välitetään eteenpäin taholle, joka hoitaa tulostimiin liittyvät asiat.

Sain myös puhelun, jossa asiakas kertoi, että VPN-yhteyden muodostaminen ei onnistu. VPN-yhteys muodostetaan syöttämällä käyttäjätunnus VPN-sovellukseen, jonka jälkeen asiakkaan puhelimeen tulee takaisinsoitto. Takaisinsoittoon naputellaan PIN-koodi, jonka jälkeen tulee ilmoitus, että tunnistautuminen onnistui. Tämän jälkeen VPN-yhteyden pitäisi muodostua. Asiakkaalla oli ollut aiemmin ongelma, ettei takaisinsoittoa tullut. Tämä oli korjattu muokkaamalla asiakkaan tietoihin oikea puhelinnumero. Asiakkaalle oli myös lähetetty PIN-koodi sähköpostitse. Puhelussa asiakas kertoi, että nyt takaisinsoitto tulee ilman ongelmia, mutta kun asiakas syöttää PIN-koodin, tulee ilmoitus ”tunnistautuminen epäonnistui”. Otin asiakkaan ilmoittamat tiedot ylös, ja välitin tukipyynnön palveluntarjoajalle, joka on vastuussa VPN-tunnuksista. Työpäivän päätteeksi huomasin, että palveluntarjoaja oli ratkaissut tukipyynnön heidän puolestaan, ja he olivat resetoineet asiakkaan PIN-koodin ja lähettäneet sen asiakkaalle sähköpostitse. En ehtinyt ennen työpäivän päättymistä soittamaan asiakkaalle tiedustellakseni toimiiko VPN-yhteyden muodostaminen uudella PIN-koodilla.

Tiistai 18.09.2018

Tiistain tavoitteeksi otan eilisen päivän VPN-tukipyynnön asiakkaalle soittamisen, jotta voin varmistaa asiakkaalta toimiiko uusi PIN-koodi vai ei. Työpäivästä on tulossa normaalia kiireisempi, koska tiedossa on 5 työntekijän vajaamiehitys. Tästä johtuen uskon, että päivän aikana ei ole aikaa selvittää vanhoja tukipyyntöjä, vaan täytyy keskittyä kontaktien vastaanottamiseen.

Soitin aamupäivästä VPN-tukipyynnön asiakkaalle, ja hän ilmoitti, että uudella PIN-koodilla tunnistautuminen oli onnistunut. Koska asiakkaalla ei ollut enää ongelmaa VPN-yhteyden muodostamisessa, suljin tukipyynnön.

Päivän aikana ei tullut montaa selvitettävää tukipyyntöä. Sain taas tukipyynnön asiakkaalta, jonka nimi oli vaihtunut, jonka myötä hänellä oli käytössä uusi sähköpostiosoite, mutta Outlookissa näkyi vielä asiakkaan vanha sähköpostiosoite. Poistin ohjauspaneelista vanhan sähköpostiprofiilin, ja loin uuden. Tämän jälkeen Outlookissa näkyi asiakkaan uusi sähköpostiosoite. Sain myös tavallisia salasanan resetointipyyntöjä, ja PUK-koodin avaamispuheluita.

Keskiviikko 19.09.2018

Keskiviikon tavoitteeksi otan oman jonon tukipyyntöjen selvittämistä. Erityisesti yksi tukipyyntö tulisi saada eteenpäin, sillä se on aktiivisessa tilassa, eli odottaa Service Deskin toimia. Tukipyynnössä asiakas oli valittanut, että kun langattomassa verkossa on samassa tilassa samaan aikaan esimerkiksi 30 laitetta kytkettynä, on verkko erittäin hidaskäyttöinen, ja osa laitteista jopa tippuu verkosta kokonaan. Tukipyyntö kävi operaattorilla, joka tarkisti että verkossa ei ole ongelmaa, mutta paikassa on käytössä vanha tukiasema, joka ei pysty tukemaan niin montaa laitetta samaan aikaan. Operaattori kehotti, että asiakkaan tulisi tilata lisätukiasema, tai kokonaan uusi tukiasema vanhan tilalle. Tarkoitukseni on selvittää, kenelle tukipyyntö tulisi välittää eteenpäin, sillä asiakas ei voi itse tukiasemaa tilata, vaan tilaus täytyy hyväksyttävä tietyllä taholla.

Työpäivä ei ollut erityisen kiireinen, joten onnistuin tavoitteessani ja sain hoidettua aktiivisen tukiasemiin liittyvän tukipyynnön eteenpäin. Pyysin neuvoa kollegalta, ja hän neuvoi välittämään tukipyynnön osastolle, jossa päätetään isommista laitehankinnoista.

Työpäivän aikana sain hieman monimutkaisemman tukipyynnön liittyen Outlookiin ja sähköpostien arkistointiin. Asiakas ilmoitti, että oli ollut aiemmin Service Deskiin yhteydessä, sillä hänen OneDriven muisti oli täynnä, ja asiakkaalle oli kerrottu, että ongelma johtuu sähköpostien arkistoinnista OneDriveen. Asiakkaalle oli ohjeistettu, että viestit tulisi arkistoida eri tavalla, joten asiakas soitti tiedustellakseen miten viestit tulisi arkistoida. Selvitin tilannetta asiakkaan kanssa, ja kävi ilmi, että asiakkaalla on Outlookissa vasemmassa palkissa luotuna kansio "Viestit 2017" ja "Viestit 2018", jotka molemmat olivat pst-tiedostoja, jotka oli linkitetty OneDriveen. Koska synkronointi OneDriveen on jatkuvaa, luo se itsestään loputtoman määrän kopioita OneDriveen, mistä

johtuen 1Gt pst-tiedosto vei OneDrivessa yli 500Gt muistia. Outlookissa asiakkaan Exchange-tilin alla on "Arkistoi"-kansio, johon viestit tulisi normaalisti arkistoida. Siirsin asiakkaan viestit arkistokansioon, ja tämän jälkeen poistin linkitykset OneDriveen. Poistin tiedostot vielä asiakkaan OneDrivesta, jonka jälkeen tiedostot piti vielä erikseen poistaa OneDriven roskakorista, jotta OneDriven muisti saatiin vapautettua.

Torstai 20.09.2018

Koska omassa työjonossani ei ole aktiivisia tukipyynnöitä, torstain tavoitteeksi otan vain mahdollisimman aktiivisen linjassa olon, eli mahdollisimman monen kontaktin vastaanottamisen.

Työpäivä oli taas vuorostaan hieman kiireisempi, joten päivän aikana otin mukavan määrän kontakteja vastaan. Päivän aikana tuli yllättävän monta ilmoitusta tulostimista, jotka tekevät jatkuvasti paperijumeja, joten välitin nämä tukipyynnot eteenpäin taholle, joka hoitaa tulostimien huollot. Päivän aikana tuli myös muita tavallisia tukipyynnöitä, kuten salasanan resetointeja. Sain myös muutaman puhelun, joissa asiakas kertoi, että työasemalle kirjautuminen ei onnistu. Kummassakin tapauksessa asiakkaan tunnus oli vanhentunut jo tämän vuoden kesäkuussa, joten ohjeistin asiakkaita olemaan yhteyksissä omiin esimiehiin, jotta esimiehet tilaavat heidän tunnuksilleen määräaikaikaisuuden muutoksen, eli pidentävät tunnuksen voimassaoloa.

Yhdessä tukipyynnössä asiakas ilmoitti, että hän oli lisännyt yhteissähköpostilaatikon Outlookiin, mutta kun hän yrittää sivupalkista avata yhteissähköpostilaatikkoon, antaa Outlook ilmoituksen, ettei laatikkoon pystytä avaamaan. Tarkistin AD:lta, ettei asiakasta ole lisätty kyseisen yhteissähköpostilaatikon käyttöoikeusryhmään. Ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä yhteissähköpostilaatikon vastuuhenkilöön, jotta tämä tilaisi asiakkaalle oikeudet.

Perjantai 21.09.2018

Perjantain tavoitteeksi otan yhden tukipyynnön hoitamisen eteenpäin. Tukipyynnössä asiakkaan työasemalle tulisi asentaa ohjelma, jonka avulla asiakas pystyy siirtämään kuvat puhelimestaan työasemalle. Tarkoitukseni on siis tavoitella asiakasta ja asentaa ohjelma, ja mikäli asiakas ei vastaa, jättää hänelle ääniviesti ja laittaa sähköpostia, että asiakas ottaisi yhteyttä Service Deskiin.

Tavoittelin asiakasta, muuta puhelu meni vastaajaan. Jätin ääniviestin, jonka jälkeen lähetin asiakkaalle vielä sähköpostin, että yritimme tavoitella häntä, ja asiakkaan tulisi olla yhteydessä Service Deskiin, jotta asennus voidaan suorittaa. Myöhemmin päivällä asiakas soitti takaisin, mutta puhelu ohjautui eri agentille, joka hoiti asennuksen ja sulki tukipyynnön.

Työpäivä sujui normaalisti, mutta monet tukipyynnöt vaativat hieman selvittelyä. Yksi asiakas soitti, ja kertoi, että heillä on käytössä kolme päivystäjän puhelinta, jotka siirtyvät työntekijöiltä toisille. Asiakas kertoi, että hän haluaisi liittymistä vastaajapalvelun pois käytöstä, koska puhelut ohjautuvat vastaajaan ennen kuin puheluihin ehditään vastaamaan. Asiakas kertoi, ettei vastaajapalveluille ole muutenkaan käyttöä päivystäjien liittymissä. Tiesin, että normaaleista liittymistä vastaajapalvelua ei saa ottaa pois käytöstä, mutta en ollut varma mikä tilanne on yhteiskäytössä olevien liittymien kohdalla, joten kerroin asiakkaalle, että selvittelen asiaa. Selvitin asiaa kollegan kanssa, ja tarkistimme että asiakkuuden ohjeistus, jonka mukaan vastaajapalvelua ei saa ottaa pois käytöstä liittymästä, koskee kaikkia liittymiä, myös yhteiskäytössä olevia liittymiä. Soitin asiakkaalle ja ilmoitin lopputuloksen. Asiakas kertoi, että ymmärtää tilanteen, mutta hän on suoraan yhteydessä tahoon joka kyseiset ohjeistukset määrää, ja selvittää tilannetta lisää heidän kanssaan.

Päivän aikana tuli myös tavalliseen tapaan salasanan resetointi puheluita liittyen eri järjestelmiin, muutamia kyselyitä miten tunnustilauksia tehdään, ja yksi sovelluksen asennuspyyntö, joka oli Office Vision asennus. Asennus sujui ongelmitta, mutta eniten aikaa asennuksessa kului Officen asennuspaketin siirtämisessä asiakkaan työasemalle.

Viikkoanalyysi

Viikko oli erittäin monipuolinen erilaisten tukipyyntöjen kanssa. Työviikon aikana oli paljon tavallisia tukipyyntöjä, kuten salasanan resetointeja, tulostimen värikasettien tilauksia ja tulostimien huoltopyyntöjä. Viikon aikana oli myös muutamien sovellusten asennuspyyntöjä, kuten Microsoft Office Vision asennus, jossa ei ollut mitään uutta.

Viikon aikana opin kuitenkin lisää VPN:n toimintaan liittyen. VPN-ongelmissa on muutama asia, jotka on hyvä tarkistaa asiakkaalta. Ensimmäiseksi tarkistetaan syöttääkö asiakas oikean käyttäjätunnuksen VPN-ohjelmaan. Tämän jälkeen on hyvä tarkistaa, että asiakkaalla on toimiva nettiyhteys käytössä. Seuraavaksi asiakkaalta tulee tiedustella saako hän takaisinsoiton vai ei. Jos asiakas ei saa takaisinsoittoa, tarkistetaan AD:lta

mikä puhelinnumero asiakkaan tiedoissa näkyy. Jos takaisinsoitto tulee, tiedustellaan asiakkaalta saako hän ilmoituksen ”tunnistautuminen onnistui” PIN-koodin syötön jälkeen. Suurin osa VPN-ongelmista johtuu, että asiakkaan tiedoissa on väärä puhelinnumero tai PIN-koodi ei jostain syystä toimi. PIN-koodiin liittyvät tukipyynnöt välitetään eteenpäin palveluntarjoajalle, ja he yleensä resetoivat koodin, ja lähettävät sen sähköpostitse asiakkaalle uudelleen. VPN:ään liittyvät tukipyynnöt ovat olleet minulle aluksi hankalia, sillä minulle on ollut epäselkeää VPN:n toiminta, ja mistä eri viat voivat johtua. Kuitenkin tämän viikon aikana VPN:ään liittyvät ongelmat, ja prosessit niiden korjaamiseksi hahmottuivat minulle paljon selkeämmiksi, ja koen, että pystyn auttamaan myös asiakkaita heidän ongelmien kanssa paremmin.

Viikon vaikein ja monimutkaisin tukipyyntö liittyi Outlookin pst-tiedostojen varmuuskopioimisesta OneDriveen. Tukipyyntö alkoi sillä, että asiakas soitti ja kertoi, että hänen OneDriven muisti on täynnä, ja hänelle oli aiemmin kerrottu, että tämä johtuu siitä, miten hän on arkistoinut sähköpostinsa Outlookissa. Koska minulle aihe oli tuntematon, pyysin heti puhelun alussa apua kollegalta. Otimme etäyhteyden asiakkaan työasemaan, ja totesimme, että asiakkaalla oli useita itseluotuja kansioita, jotka olivat pst-tiedostoja, ja nämä oli synkronoitu OneDriveen. Kollega kertoi minulle, että näin ei kuuluisi tehdä, vaan asiakkaiden kuuluisi nykyään arkistoida viestit Exchange-tilin alla näkyvään ”arkistointi”-kansioon, sillä silloin viestit ovat tallessa asiakkaan tilillä. Ongelman ratkaisemiseksi, kopioin asiakkaan kaikki viestit oikeaan arkistointikansioon, ja samalla poistin pst-tiedostojen linkityksen OneDriveen Outlookin tiliasetuksista, ja poistin tiedostot OneDrivesta kokonaan.

Tutkin asiaa myöhemmin, ja onnistuin löytämään artikkelin, jossa kerrotaan, ettei pst-tiedostoja kannata missään nimessä synkronoida OneDriveen, sillä tämä aiheuttaa samanlaisia ongelmia, kuin asiakkaallani oli. Ongelma ilmenee aktiivisten pst-tiedostojen kanssa. Asiakkaallani oli tiedosto vielä aktiivisesti käytössä, sillä asiakas etsi kansioista vanhoja viestejä, ja myös aktiivisesti lisäsi kansioihin uusia viestejä. Tämä aiheuttaa tilan, jossa tiedosto on jatkuvasti lukittuna, sillä se on käytössä, ja tiedosto myös luo jatkuvasti itsestään uusia kopioita pilveen eli OneDriveen. Tämä aiheuttaa sen, että yhden gigatavun kokoinen pst-tiedosto, voi viedä OneDrivessa muistia yli 500Gt edestä. (Scricco 2018.)

Koen, että tukipyynnön aihe oli sellainen, josta olisi hyvä olla ohjeistukset asiakkaille. Olen huomannut, että monilla asiakkailla on mitä erilaisempia tapoja arkistoida omia sähköpostejaan ja tiedostojaan. Monesti tavat ovat sellaisia, että tiedostot eivät pakosti ole tallessa enää asiakkaan työaseman hajoamisen jälkeen. Uskon, että monet asiakkaat

olisivat myös tyytyväisiä, jos heillä olisi selkeät ohjeet siitä, miten esimerkiksi sähköpostit kuuluu arkistoida, jotta ne ovat tallessa. Monet asiakkaat mainitsevatkin puheluissa, että he eivät ole tiedneet miten tiedostot/sähköpostit tulisi arkistoida. Yksinkertaiset ohjeet ratkaisivat ongelman, ettei asiakkailla ole kunnon tietoa sähköpostien arkistoinnista. Monille asiakkaille tietotekniset asiat ovat myös vaikeita, joten ohjeet auttaisivat myös asiakkaita näkemään, miten arkistointi kuuluu käytännössä toteuttaa. Tämä vähentäisi tilanteita, joissa asiakkailla on hävinnyt sähköposteja tai tiedostoja, koska tiedostot eivät olleet tallennettuina oikeisiin sijanteihin.

3.7 Seurantaviikko 39

Maanantai 24.09.2018

Poissa.

Tiistai 25.09.2018

Tiistain tavoitteeksi otan mahdollisimman monen kontaktin vastaanottamisen, ja omassa jonossa olevien tukipyynnöiden käsittelyä.

Työpäivä sujui hyvin, ja päivä ei ollut erityisen kiireinen muutamia ruuhkapiikkejä lukuun ottamatta. Päivän aikana ei myöskään tullut erityisen hankalia tukipyynnöitä, vaan sain ratkaistua tukipyynnöt puheluiden aikana. Sain muutamia puheluita liittyen tulostusongelmiin. Asiakas kertoi, että heidän tulostin valittaa jatkuvasti paperitukoksista, vaikka tulostimesta ei paperitukosta löydy. Otin kaikki tiedot ylös, ja välitin tukipyynnön taholle, joka hoitaa tulostimien korjauksia.

Toisessa tukipyynnössä asiakas kertoi, että hän on saanut uudet käyttäjätunnukset pari viikkoa sitten, mutta intranettiin pääsy ei edelleenkään onnistu, vaan sivusto antaa virheilmoituksen ”Järjestelmässä tapahtui virhe”. Kyseinen virhe johtuu yleensä siitä, että asiakkaan aikaisemmat käyttäjätunnukset estävät kirjautumisen intranettiin uusilla tunnuksilla. Välitin tukipyynnön taholle, joka pystyy poistamaan vanhat tunnukset ja niiden kirjautumistiedot intranetistä.

Tällä hetkellä asiakkuudessa päivitetään työasemia Windows 10 -käyttöjärjestelmään, joten myös siihen liittyen tulee jonkin verran puheluita. Yhdessä puhelussa asiakas tiedusteli, miten hänen tulisi varmuuskopioida hänen sähköpostinsa, jotta sähköpostit eivät häviä päivityksen yhteydessä. Tarkistin, että asiakkaan itse tekemistä arkistokansioista löytyi varmuuskopiot asiakkaan OneDrivesta, ja kerroin että kaikki kansiot, jotka ovat hänen Exchange-tilin alla Outlookissa, säilyvät kyllä. Toisessa puhelussa asiakas ilmoitti, että hänen työasemaltaan puuttuu muutamia sovelluksia asennuksen jäljiltä, joten lisäsin työaseman kyseisten ohjelmien jakeluihin AD:lla.

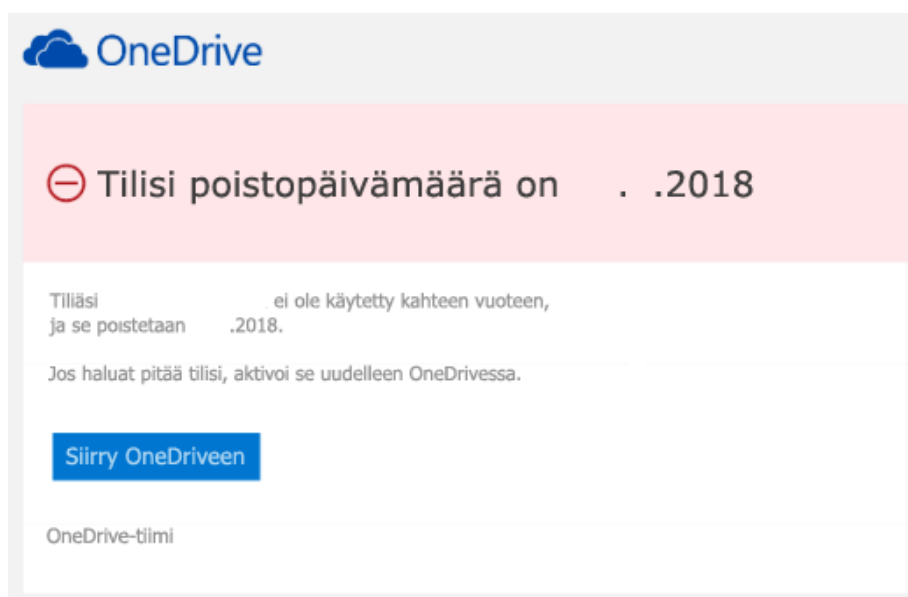
Päivän aikana en oppinut erityisesti uutta, vaan kaikki tukipyynnöt käsittelivät ongelmia, joita olen jo joskus aiemminkin ratkaissut.

Keskiviikko 26.09.2018

Keskiviikon tavoitteeksi otan muutamien vanhimpien tukipyyntöjen käsittelyn omasta jonosta. Minulla on jonossa muutamia tukipyyntöjä, jotka odottavat asiakkailta lisätietoja, joten minun pitäisi tavoitella asiakkaita uudemman kerran, jotta tukipyyntöjä saataisiin eteenpäin.

Päivän ensimmäisen rauhallisen hetken tullessa otin muutaman vanhemman tukipyynnön omasta jonostani käsittelyyn. Minulla oli kaksi tukipyyntöä samalta henkilöltä, koskien saman toimipisteen lankapuhelimia. Toisessa tukipyynnössä asiakas ilmoitti, että puhelut katkeilevat, joten asiakasta oli pyydetty toimittamaan esimerkkiedot epäonnistuneista puheluista, mutta näitä ei oltu toimitettu Service Deskiin. Toisessa asiakkaan tukipyynnössä asiakas oli ilmoittanut, että puhelut ulospäin lankapuhelimilla ei toimi silloin kun lankapuhelimeen on kytkettyä sankaluurit, ellei myös lankapuhelimen oma luuri ole nostettuna. Soitin asiakkaalle, ja asiakas ilmoitti, että molemmat tukipyynnot voi sulkea, koska heille on tulossa käyttöön uudet puhelimet, ja lankapuhelimet poistuvat käytöstä kokonaan.

Päivän mielenkiintoisin puhelu liittyi sähköpostiviestiin, jonka asiakas oli saanut osoitteesta email@mail.onedrive.com. Viestissä ilmoitettiin, että asiakkaan tili poistettaisiin 26.10.2018, koska tili on ollut käyttämättä kahden vuoden ajan (katso Kuva 2). Mikäli tämä halutaan estää, tulisi asiakkaan kirjautua OneDrive-palveluun.



Kuva 2. Asiakkaalle saapunut sähköpostiviesti liittyen OneDrive-palveluun.

Viesti vaikutti normaalilta tietojen kalasteluviestiltä, mutta Microsoft Officen Support-sivuilta löytyi artikkeli kyseisestä viestistä, ja artikkelissa kerrotaan, että viesti on aito ja se lähetetään käyttäjille, jotka eivät ole kirjautuneet tai käyttäneet OneDrivea kahteen vuoteen (Microsoft Office Support, 2018). Asiakas kertoi, ettei hän ole koskaan aiemmin käyttänyt OneDrivea, joten kirjauduimme osoitteeseen portal.office.com, josta avasimme asiakkaan OneDriven. Varmuuden vuoksi en avannut palvelua suoraan sähköpostin linkistä, mikäli myöhemmin selviääkin, että kyseessä onkin kalasteluviesti. Teimme toimenpiteen varmuuden vuoksi, jotta viestejä tilin poistamisesta ei enää tule asiakkaalle, ja jotta asiakkaan OneDrive-tili säilyy, jos asiakkaalla on joskus tarve käyttää palvelua. Positiivista oli huomata, että asiakas oli itse valveutunut asian suhteen, koska varovaisuus tällaisten viestien kanssa on erittäin tärkeää tietoturvan kannalta.

Torstai 27.09.2018

Torstaille ei jäänyt mitään erityistä tukipyyntöä selvitettäväksi, joten keskityn tavalliseen tapaan puheluiden ja sähköpostien vastaanottamiseen.

Työpäivä oli suhteellisen rauhallinen, joten kontakteja tuli sopiva määrä työpäivän aikana, ja myös niiden eteenpäin välittämiseen ja ratkaisemiseen löytyi aikaa. Sain yhdeltä asiakkaalta puhelun, että työasemassa ei toimi verkkoyhteys. Kyseessä oli kannettava työasema, joka oli kytkettynä telakkaan. Asiakas kertoi, että langallisen verkon kohdalla on ilmoitus "ei yhteyttä", ja kun asiakas yrittää liittää työasemaa langattomaan verkkoon tulee ilmoitus, ettei verkonvalvoja salli kahta samanaikaista verkkoyhteyttä. Pyysin asiakasta irrottamaan työaseman telakasta, ja testaamaan toimiiko langaton verkko silloin. Asiakas totesi, että kun työasema ei ole telakassa kiinni, langaton verkko toimii. Tämän jälkeen pyysin asiakasta sammuttamaan työasemasta WiFi:n, ja kytkemään verkkojohton suoraan työasemaan telakan sijasta. Lopputulos oli, että langallinen verkkoyhteys ilmoitti edelleen, että yhteyttä ei ole. Välitin tukipyynnön eteenpäin lähituelle, koska todennäköisesti verkkorasiala ei ole ristiinkytetty, mistä johtuen langallinen verkkoyhteys ei toimi.

Päivän aikana sain myös puhelun asiakkaalta, joka kertoi, että hänen työaseman alapalkki ei reagoi klikkauksiin, eikä esimerkiksi Windowsin käynnistä-valikkoa saa avattua tästä johtuen. Valikko ei myöskään aukea, kun näppäimistöä painaa Windows-näppäintä. Asiakas myös kertoi, että oikeasta alakulmasta mitkään painikkeet eivät reagoi hiiren painalluksiin. Asiakas kertoi, että hän on käynnistänyt työaseman useaan otteeseen uudelleen, mutta tämä ei ole auttanut ongelmaan. Välitin tukipyynnön lähituelle, jotta he

kävisivät tarkistamassa koneen. Jälkeenpäin selvitin, että ongelma olisi voinut mahdollisesti korjaantua käynnistämällä resurssienhallinnan uudelleen tehtävienhallinnasta (TheWindowsClub, 2016).

Perjantai 28.09.2018

Perjantain työpäivän tavoitteeksi otan omasta jonosta aktiivisten työpöytätyöjen läpikäymisen, ja normaaliin tapaan uusien kontaktien vastaanottamisen. Jonossani on tukipyynnö, jossa asiakkaalta on hävinnyt yhden vuoden ajalta kaikki sähköpostit. Tukipyynnö on ollut usealla henkilöllä ja taholla selvitettävänä, ja tehtävänäni on ottaa vielä kerran etäyhteys asiakkaan työasemaan ja käydä muutama tiedostosijainti läpi. Mikäli sähköposteja ei löydy mainituista sijainneista, on asiakkaalle kerrottava, ettei viestejä ole enää palautettavissa.

Tavoittelin asiakasta, jolta oli hävinnyt vuoden sähköpostit, mutta asiakas ei vastannut puhelimeen. Laitoin asiakkaalle vielä sähköpostia, että yritimme tavoitella häntä, ja pyysin häntä olemaan yhteydessä Service Deskiin. Tarkistin päivän päätteeksi, ettei asiakas ollut ollut yhteydessä Service Deskiin, joten jatkan asiakkaan tavoittelua maanantaina.

Sain päivän aikana pitkästä aikaa englannin kielisen puhelun, joka sattui vielä olemaan päivän ensimmäinen puhelu. Aamuväsymyksestä ja kielen vaihdoksen yllätyksellisyydestä johtuen huomasin, kuinka hankalaa on muistaa ammattisanastoa, eli tässä tapauksessa tietotekniikkaan liittyvää sanastoa englanniksi. Puhelu sujui kuitenkin hyvin, mutta hankalinta oli asiakkaan tietojen löytäminen AD:lta, joten asiakas joutui tavaamaan nimensä muutaman kerran ennen kuin onnistuin löytämään hänen tietonsa. Tukipyynnö muuten oli hyvin yksinkertainen, sillä asiakas vain tiedusteli, miten yhteissähköpostilaatikko lisätään Outlookiin. Puhelu oli kuitenkin hyvä muistutus siitä, miksi englannin kieltä olisi hyvä harjoittaa aktiivisesti myös puhumalla sitä. Omalla kohdalla puhun englantia erittäin sujuvasti, mutta olen tämän työn aikana huomannut, että tietotekniikkaan liittyviä termejä on joskus hankala muistaa englanniksi.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli jonkin verran erilaisia tukipyynnöjä kuin aiemmin, joten pääsin oppimaan uusia asioita. Ensimmäinen tukipyynnö, jollaista en ole kohdannut aiemmin, liittyi Windows 10 -työasemaan, jossa alapalkki ei reagoanut hiiren klikkauksiin. Tukipyynnö oli

mielenkiintoinen, koska olen kokenut saman ongelman myös omalla työkoneella hetkittäin, mutta omalla työkoneellani ongelma on korjaantunut itsestään muutaman minuutin sisällä. Kuten päivän raportissa mainitsin, löysin sivuston, jolla kerrottiin erilaisia korjauskeinoja kyseiseen ongelmaan, kuten resurssienhallinnan uudelleenkäynnistämisen tehtävienhallinnasta (TheWindowsClub, 2016). Koska ehdin jo välittää tukipyynnön eteenpäin lähituelle, ennen kuin löysin kyseisen artikkelin, en päässyt kokeilemaan kyseisiä korjauskeinoja. Jatkossa jos saan samanlaisen tukipyynnön, tiedän kokeilla kyseisiä korjauskeinoja ennen kuin välitän tukipyynnön eteenpäin.

Viikon toinen mielenkiintoinen tukipyyntö liittyi viestiin OneDrive tilin sulkemisesta. Olimme saaneet jo useammalta asiakkaalta kyseiseen viestiin, ja yksi tukipyynnöistä oli välitetty eteenpäin palvelinten hallintaan selvitettäväksi, mistä viestissä on kyse. Tukipyyntö oli palautettu meille, jossa kerrottiin, että kyseessä on aito viesti ja tukipyyntöön oli liitetty myös linkki Microsoft Office Supportin sivustolle, jossa on artikkeli aiheesta, ja artikkelissa kerrotaan, että kyseessä on aito viesti, joten hoidin tukipyynnön näiden tietojen perusteella. Kuitenkin loppuviikosta palvelinten hallinnasta tuli uutta tietoa, että kyseessä onkin mahdollisesti kalasteluviesti, sillä viesti on tullut osoitteesta @mail.onedrive.com ei @onedrive.com. Viestissä oli myös linkki Microsoft Communityn sivulle, jossa aihetta käytiin läpi. Kyseisellä sivustolla ohjeistetaan myös, ettei kannata koskaan mennä sivustolle viestin linkin kautta, vaan kannattaa aina itse siirtyä sivustolle kirjoittamalla sivuston osoite selaimen (Microsoft Community, 2018). Koska toimin näin asiakkaan kanssa en aiheuttanut asiakkaan tietoturvalle vaaraa. Koen, että tilanne oli monin puolin hämmentävä niin meille Service Desk agenteille, kuin asiakkaillekin, että asiasta annettiin kahdenlaista informaatiota. Koen, että jatkossa tällaiset tilanteet tulisi selvittää kunnolla ennen kuin mitään toimenpiteitä tehdään, jottei mahdollista kalasteluviestiä kohdella kuin aitoa viestiä, tai toistepäin.

Koska Service Deskissä ollaan tekemisissä useiden tahojen kanssa päivittäin, kommunikaation merkitys korostuu. On tärkeää, että kommunikaatio eri tahojen kanssa on sujuvaa ja toimivaa, jotta tukipyyntöjen ratkaisu onnistuu mahdollisimman tehokkaasti. Service Deskillä on useita tahoja, joihin useimpiin ollaan melkein päivittäin yhteyksissä. Näitä tahoja on mm. operaattorit, palvelinten hallinta, tulostuksen hallinta, sovellusten pääkäyttäjät, ja lähituki. Service Deskillä on myös useita tapoja, joilla kyseisiin tahoihin ollaan yhteyksissä. Osaan tahoista ollaan yhteyksissä suoraan tukipyyntöjen kautta, eli tukipyyntö välitetään kyseisen tahon järjestelmään integraation kautta. Osaan tahoista ollaan yhteyksissä perinteisesti sähköpostitse ja puhelimitse. Esimerkiksi operaattoriin ollaan yhteyksissä sähköpostitse, ja mikäli asia on kiireinen, tulee perään soittaa myös puhelu, jotta kyseinen tukipyyntö otetaan mahdollisimman pian käsittelyyn. Jotta

tukipyynnöt pysyvät ajan tasalla, kaikki tukipyyntöön liittyvät sähköpostit aina liitetään kyseiseen tukipyyntöön. Koenkin, että suurimmaksi osaksi eri tahojen väliset kommunikoinnit toimivat erittäin sujuvasti ilman suurempia ongelmia.

Mikä on yllättävää, suurimmat kommunikointiongelmat esiintyvät kommunikoidessa oman lähitukemme kanssa. Syitä kommunikaatio-ongelmiin on monia. Ensimmäisen ongelman aiheuttaa se, että lähituki käyttää tukipyyntöjen käsittelyyn eri järjestelmää, kuin mitä käytämme etätuen päässä. Järjestelmien välillä on integraatio, mutta tukipyyntöjen päivittäminen on ongelmallista silloin kun lähituki on avannut tukipyynnön itse, esimerkiksi asiakkaan lähitukikäynnin perusteella. Tällaisessa tilanteessa tukipyyntö näkyy etätuen järjestelmässä, mutta tukipyyntöön ei pysty päivittämään uusia tietoja. Integraatio toimii siis paremmin etätuen järjestelmästä lähituen järjestelmän suuntaan, kuin toistepäin. Syy minkä takia tämä aiheuttaa ongelmia on se, että asiakkaat ovat aina puhelimitse yhteydessä Service Deskin etätukeen, eivät koskaan lähitukeen, koska lähituelle ei ole omaa puhelinnumeroa. Tämä aiheuttaa paljon tilanteita, jossa asiakkaat tiedustelevat tukipyyntöjensä tilanteita, jotka löytyvät vain lähituen järjestelmästä, tai meidän järjestelmästä sellaisessa tilassa, että emme pysty päivittämään tukipyyntöön uusia tietoja. Etätuen tehtävänä on kuitenkin, selvittää tukipyyntöjen tilanne, mutta selvittely tapahtuu usein tiedustelemalla lähituen henkilöltä tukipyynnöstä Skypellä, tai puhelimitse. Tämä on ongelmallista kahdesta syystä. Lähitukeen voi harvoin pistää yleistä tiedustelua, vaan tiedustelut suositellaan tekemään yksittäiseltä henkilöltä. Etätuen päässä on välillä vaikea tietää, keneltä lähituen henkilöltä tukipyynnön tilanteesta tulisi tiedustella. Toinen ongelma on se, että Skypessä tai puhelimesta saatuja tietoja ei aina päivitetä tukipyynnölle, joka aiheuttaa ongelmia, jos asiakas soittaa samasta aiheesta uudelleen, tai joku muu henkilö käsittelee tukipyyntöä, jolloin tällä agentilla ei ole tietoa asiakkaan aikaisemmasta tiedustelusta, ja siihen mahdollisesti saadusta vastauksesta.

Koen sen hyvin mielenkiintoiseksi, miten yrityksen sisäinen kommunikaatio toimii välillä huomattavasti paremmin kuin kommunikaatio kokonaan ulkopuolisten tahojen kanssa. Tutkimuksen mukaan jopa kaksi kolmasosaa työntekijöistä kokee, että eri osastojen välinen yhteistyö ei toimi kunnolla (Blogin 2018). Itse myös henkilökohtaisesti toivon, että lähituen ja etätuen välistä kommunikaatiota saataisiin parannettua, koska niinkin yksinkertaiset asiakkaiden pyynnöt, kuten tiedustelu jonkin tukipyynnön tilanteesta, muuttuu nopeasti monimutkaiseksi, kun ei löydy kunnan prosessia, miten tilanteesta tulisi toimia, ja kommunikointi on tehty hankalaksi.

Onkin todettu, että tehokas kommunikaatio organisaatiossa eri osastojen välillä johtaa parempaan yhteistyöhön tiimeissä, joka vuorostaan parantaa tiimien tulosta työssään. Eri

osastojen ja tiimien välinen kommunikointi näkyy ulospäin myös asiakkaille siinä, kuinka helposti asiat hoituvat. (Richards 2018.) Jos asiakas joutuu yksinkertaisen asian takia tiedustelemaan useaan otteeseen samaa asiaa, tai vastauksen saamisessa kestää pitkään, on asiakkaallekin selkeää, ettei organisaation sisällä ole toimivaa kommunikaatiota.

3.8 Seurantaviikko 40

Maanantai 01.10.2018

Maanantain tavoitteeksi otan tavoitella uudelleen asiakasta, jolta on hävinnyt sähköpostit vuoden ajalta. Maanantait ovat kiireisiä päiviä, joten toisena tavoitteenani on ottaa mahdollisimman monta kontaktia vastaan.

Yritin tavoitella edellä mainittua asiakasta, mutta asiakas ei vastannut puhelimeen. Lähetin asiakkaalle taas sähköpostiviestin, että häntä on yritetty tavoitella, ja hänen tulisi olla yhteydessä Service Deskiin.

Aamupäivä oli erittäin kiireinen, sillä kello yhdeksän aikaan pääsy ulkoverkkoon lakkasi toimimasta koko asiakkuudessa, eli suurimmassa osassa toimipisteitä. Aluksi epäiltiin, että koko verkko on alhaalla, mutta pian huomattiin, että asiakkaat pääsevät intranettiin, mutta ulkoverkkoon yhteyttä ei saatu muodostettua. Tämä ongelma aiheutti sen, että hetkellisesti puheluita tuli Service Deskiin valtava määrä, eikä kaikkiin saapuviin puheluihin ollut mahdollista vastata. Vasta kun linjatiedote tietoliikennehäiriöstä aktivoitiin, rauhoittui puheluiden määrä. Kaikista vastaanotetuista puheluiden oli kuitenkin tärkeää kerätä mahdollisimman tarkat tiedot, jotta vian selvittäminen operaattorin ja palvelinten hallinnan päässä helpottuu, kun heillä on enemmän tietoa ongelman laadusta. Asiakkailta tiedusteltiin muun muassa toimipiste ja sen osoite, työaseman laitemerkintä, onko laite langallisessa vai langattomassa verkossa, missä verkossa laite on, onko pääsy intranettiin, onko kollegoilla sama ongelma ja milloin ongelma on alkanut.

Tietoliikennehäiriö jatkui vähän yli tunnin, jonka jälkeen palvelinten hallinnasta saatiin kuittaus, että yhteyksien pitäisi taas toimia. Service Deskin tehtäväksi jäi soittaa jokaiselle ongelmasta ilmoittaneelle asiakkaalle, ja tiedustella toimiiko kyseisessä toimipisteessä verkkoyhteydet normaalisti. Myös loppupäivä oli hyvin hektinen, joten vanhojen tukipyyntöjen käsittelyyn ei löytynyt aikaa.

Tiistai 02.10.2018

Tiistain tavoitteeksi otan normaaliin tapaan mahdollisimman monen kontaktin vastaanottamisen, ja omassa jonossa olevien tukipyyntöjen käsittelemisen.

Tiistai oli kiireellisyydeltään normaali, joten keskityin kontaktien vastaanottamiseen. Ehdin myös käydä omasta jonosta tukipyynnöjä läpi. Sain päivän aikana yllättävän monta helpompaa puhelua. Puhelut koskivat tulostimien väriainetilauksia, PUK-koodeja, ja tavallisia salasanan resetoiteja liittyen eri järjestelmiin.

Mitään erityisen vaikeaa puhelua työpäivän aikana ei tullut. Yhdessä puhelussa asiakas tiedusteli miten Internet Explorerista saa kirjanmerkit, eli suosikit talteen, niin että ne ovat käytettävissä hänen uudella työasemallaan. Päädyin tallentamaan kirjanmerkit asiakkaan OneDriveen talteen, ja ohjeistin asiakasta, miten ne saa lisättyä uuden työaseman Internet Exploreriin Tuo/Vie-ominaisuuden avulla.

Hoidin myös tukipyyntöä, jossa asiakas kertoi, että hän ei pysty kirjautumaan järjestelmään A. Järjestelmän hallinnassa näkyi, että asiakkaan tunnuksen määräaikaisuus oli päättynyt, mutta asiakkaan mukaan esimies oli tilannut tunnukselle määräaikaisuuden muutoksen. Tarkistin vielä, että tilaus määräaikaisuuden muutoksesta löytyi. Otin yhteyttä järjestelmän A tukeen, jossa he kertoivat, että tilaus määräaikaisuuden muutoksesta, ei ollut jostain syystä tullut heille. Tuesta kerrottiin, että he voivat muokata määräaikaisuuden päivämäärän oikeaksi, kunhan lähetämme Service Deskistä sähköpostitse kuvakaappauksen tilauksesta. Lähetin vielä kuvakaappauksen sähköpostitse, ja sain järjestelmä A:n tuesta kuittauksen, että määräaikaisuuden päivämäärät on korjattu oikeaksi. Yritin vielä tavoitella asiakasta, että hän voisi kokeilla kirjautumista järjestelmään, mutta en saanut asiakkaaseen yhteyttä. Lähetin asiakkaalle vielä sähköpostiviestin, jossa pyysin asiakasta kokeilemaan kirjautumista järjestelmään. Mikäli asiakas ei ole vastannut huomiseen mennessä viestiin, jatkan asiakkaan tavoittelua.

Keskiviikko 03.10.2018

Keskiviikon tavoitteeksi otan tukipyynnön käsittelyn, jossa asiakas ei pysty kirjautumaan Outlookiin. Outlookin profiilinluonnin yhteydessä Outlook pyytää tunnistetietoja, mutta kun asiakas syöttää salasanan, ei Outlook hyväksy sitä, vaan pyytää tunnistetietoja jatkuvasti uudelleen. Aiemmat toimenpiteet, joita ehdin yrittää asiakkaan kanssa, sisälsivät ohjauspaneelistä tunnistetietojen poistamisen, gpupdate /force-komennon ajamisen komentokehotteessa ja työaseman uudelleenkäynnistyksen. Kuitenkaan mikään näistä toimenpiteistä ei auttanut ongelmaan. Tavoitteenani on tavoitella asiakasta uudelleen, jotta ongelman ratkaisemista etäyhteyden avulla voidaan jatkaa.

Tavoittelin asiakasta Outlook ongelman kanssa, mutta asiakkaalla ei sillä hetkellä ollut aikaa ottaa etäyhteyttä ja jatkaa ongelman selvittelyä. Asiakas ilmoitti, että hän on myöhemmin yhteydessä Service Deskiin ongelman tiimoilta, mutta päivän loppuun mennessä asiakas ei ollut vielä soittanut takaisin Service Deskiin.

Päivä oli taas normaalia kiireisempi, sillä aamulla alkoi tulla asiakkailta soittoja, ettei Outlook ja Sharepoint toimi. Molemmat ongelmat menivät eteenpäin palvelinten hallintaan selvitettäväksi, mutta Service Deskin tehtäväksi jäi vastata asiakkaiden soittoihin, ja kerätä ylös mahdollisimman tarkkoja tietoja ongelmista.

Päivän aikana ei muuten tullut erityisen ihmeellisiä tukipyyntöjä selvitettäväksi. Sain puhelun, jossa asiakas tiedusteli, miten hän pystyy luomaan oman jakelulista-tyyppisen ryhmän Outlookissa, ja etäyhteyden avulla ohjeistin asiakasta menemään Outlookissa alareunasta Osoitteistoon, josta tulisi valita "Contacts". Tämän jälkeen yläreunasta valitaan "Aloitus", josta löytyy kohta "Luo yhteystietoryhmä".

Toisessa puhelussa asiakkaalla oli ongelmia luoda Outlookin sähköpostiprofiilia. Erilaisten kokeiluiden jälkeen selvisi, että asiakas syötti jatkuvasti väärää salasanaa Outlookin tunnistetietokyselyyn. Kun asiakas syötti oikean salasanan, Outlook lähti toimimaan normaalisti.

Päivän aikana sain myös mukavasti käytyä läpi oman jonon tukipyyntöjä, joissa monissa tuli vain tavoitella asiakasta ja varmistaa, että ongelma on korjaantunut.

Torstai 04.10.2018

Torstain tavoitteeksi otan mahdollisimman monen kontaktin vastaanoton ja omien tukipyyntöjen läpikäymistä.

Onnistuin torstain tavoitteessani, ja vastaanotin paljon tukipyyntöjä. Onnistuin myös sulkemaan muutamia tukipyyntöjä omasta jonosta.

Päivän aikana tuli paljon erilaisia puheluita liittyen erilaisiin aiheisiin. Monet tukipyynnöistä, jäivät selvitettäväksi myöhemmälle. Yhdessä tukipyynnössä asiakas ilmoitti, että hänen O365-profiilissa näkyy vanhentuneita tietoja, kuten väärä puhelinnumero ja sijaintitieto. Tarkistin asiakkaan tiedot AD:lta ja toisesta järjestelmästä, joissa kaikki tiedot näkyivät oikein. Tiedot olivat myös sellaisia, että asiakas ei niitä itse pystynyt muokkaamaan, joten

tiedot tulevat jostain järjestelmästä kuten AD:lta. En ehtinyt päivän aikana kollegan kanssa selvittämään, mistä tiedot O365-profiiliin tulevat, joten tukipyyntö jäi vielä selvitettäväksi.

Sain myös puhelun asiakkaalta, joka kertoi, että kannettavan kosketuslevy ei reagoi enää kosketukseen, ja sen vieressä palaa oranssi valo. Pyysin asiakkaalta laitteen laitemerkinnän, jonka avulla katsoin järjestelmästä mistä kannettavasta on kyse. Googlen avulla etsin, miten kannettavassa saa kosketuslevyn takaisin käyttöön. Pikaisen etsinnän avulla löysin keskusteluforumin, jossa kerrottiin, että kosketuslevyn saa takaisin käyttöön tuplanapauttamalla kosketuslevyn vasenta yläreunaa. Pyysin asiakasta kokeilemaan keinoa ja asiakas kertoi, että valo kosketuslevyn vierestä sammui ja hiiri toimi taas normaalisti.

Perjantai 05.10.2018

Perjantain tavoitteeksi otan normaaliin tapaan mahdollisimman monen kontaktin vastaanottamisen, ja tukipyynnön selvittämisen, jossa asiakkaalla on O365-profiilissa väärät tiedot.

Perjantai oli hyvin kiireinen, joten en päivän aikana ehtinyt selvittää mistä tiedot tulevat O365-profiiliin. Perjantain aikana sain todella monta puhelua liittyen PUK-koodeihin, ja myös tavallisia salasanan resetointipyyntöjä. Päivän hankalin ja mielenkiintoisin puhelu oli asiakkaalta, joka pyysi apua puhelimen yhdistämistä Bluetoothilla autoon. Tällainen pyyntö ei varsinaisesti kuulu työnkuvaan, koska autot eivät kuulu Service Deskimme tuen piiriin. Autamme kuitenkin asiakkaita aina parhaamme mukaan, joten opastin asiakasta kytkemään puhelimesta Bluetoothin päälle, ja valitsemaan asetukset niin, että puhelin on myös löydettävissä muille laitteille. Asiakas kertoi, että kyseiset asetukset ovat jo valittuna. Kuitenkin autosta, asiakas onnistui vielä löytämään asetuksen ”Tee järjestelmä näkyväksi muille laitteille”, joten ohjeistin asiakasta valitsemaan kyseisen asetuksen, ja kokeilemaan löytyisikö auto puhelimen Bluetooth-asetuksista. Asiakas kertoi kokeilevansa tätä, ja olemaan uudelleen yhteydessä meihin päin, mikäli yhteyden muodostaminen ei onnistu. Asiakkaasta ei kuulunut loppupäivänä mitään, joten oletan että yhteyden muodostaminen onnistui. Kyseinen pyyntö oli hankala, sillä en voinut tietää minkälaiset asetukset kyseisessä autossa on.

Päivän toinen mielenkiintoinen tukipyyntö tuli asiakkaalta, joka kertoi, että Windows 10 päivityksen jälkeen työasemalla eräs laskutukseen liittyvä järjestelmä ei toimi kunnolla. Järjestelmässä kun asiakas yritti avata laskua uuteen ikkunaan, aukesi lasku erittäin

pieneksi ikkunaksi, jota ei pystynyt suurentamaan, kun taas normaalisti laskun pitäisi avautua pdf-muodossa. Huomasin heti etäyhteyden otettua, että asiakkaan työasema ei näyttänyt normaalilta. Asiakkaalla oli työasemalla jostain syystä päällä tablettitila. Minulle tuli myös heti aavistus, laskutusjärjestelmän ikkuna ei aukea oikein tästä johtuen. Otin työasemalta tablettitilan pois käytöstä, mikä oli asiakkaalle helpotus. Asiakas ei tiennyt, että työasemalla oli kyseinen tila päällä, vaan hän luuli, että työaseman kuuluu näyttää siltä. Tablettitilan pois päältä ottamisen jälkeen käynnistin vielä laskutusjärjestelmän uudelleen, jonka jälkeen myös laskun avaaminen uudessa ikkunassa onnistui normaalisti. Asiakas oli erittäin kiitollinen avusta, joten kyseisestä tukipyynnöstä jäi hyvä mieli loppupäiväksi.

Viikkoanalyysi

Viikko oli erittäin monipuolinen, ja koen että osaamiseni kehittyi monella osa-alueella. Maanantain tietoliikennehäiriö oli opettavainen kokemus, sillä puheluiden aikana opin hyvin, mitkä ovat toimenpiteet tietoliikennehäiriön sattuessa, ja mitä tietoja asiakkaalta tarvitaan, jotta ongelmaa voidaan selvittää. Monesti asiakkaat eivät itse tiedä missä verkossa työasema on, tai onko työasema langallisessa vai langattomassa verkossa, joten on erittäin tärkeää osata neuvoa asiakasta, miten nämä asiat voi tarkistaa. Näin laajassa häiriötilanteessa on myös tärkeää muistaa, mitkä ovat Service Deskin protokollat, ja miten kyseinen häiriötilanne luokitellaan.

ITIL:issä tukipyynnön tärkeys määritellään kaavalla vaikutus/kiireellisyys. Koska kyseessä oli internet-yhteyden toimimattomuus, oli tukipyynnön vaikutus korkea. Internetin toimivuus on kyseisessä asiakkuudessa erittäin tärkeää, jotta työntekijät pystyvät tekemään työnsä. Tukipyyntö määriteltiin myös kiireellisyydeltään korkeaksi, koska se koski suurinta osaa toimipisteitä ja käyttäjiä. Koska vaikutus ja kiireellisyys molemmat ovat korkeita, antaa se tukipyynnön kiireellisyydelle arvon 1 eli kriittinen (katso Kuva 3). Tukipyyntöjen kiireellisyyksien arvot vaihtelevat välillä 1 - 5, joissa arvo 1 on kriittinen, ja arvo 5 on ei kiireellinen. Arvo 1 antaa ITIL:issä tukipyynnölle kahden tunnin ratkaisuaian. (Topalovic 2017.)

Service Deskissä tukipyynnöt saavat erittäin harvoin kiireellisyydelle kriittistä arvoa, joten kun tällainen tilanne tulee, on tärkeää, että kaikki noudattavat prosesseja. Service Deskin tavalliset agentit eivät koskaan määritä tukipyyntöä kriittiseksi, vaan tämän tekevät IC:t (Incident Coordinator). Service Desk agentin tehtävänä on kerätä mahdollisimman tarkat

tiedot ongelmasta, ja kertoa tilanteesta eteenpäin IC:lle, joka ottaa vastuulle tukipyynnön ja jatkotoimenpiteet, kuten tiedottamisen.

		I M P A C T		
		High	Medium	Low
U R G E N C Y	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Kuva 3. Taulukko tukipyynnön kiireellisyyden arviointiin.

Viikon aikana oli paljon myös tukipyyntöjä, jonkalaisia en ole koskaan aiemmin käsitellyt. Ensimmäinen tällainen tukipyyntö liittyi työasemaan, jossa oli tablettitila päällä, mikä aiheutti laskutusjärjestelmän ongelmat. Tukipyynnön ratkaisu oli erittäin yksinkertainen, mutta uskon että ongelmanratkaisu olisi voinut myös lähteä eri reitille, jos ensimmäisenä ajatuksena olisi ollut, että ongelma johtuu laskutusjärjestelmästä itsestään, ei työaseman omista asetuksista. Tällöin ongelmanratkaisemiseen olisi myös kulunut paljon pidempi aika.

Monet tukipyynnöt olivat minulle uusia, mutta niihin löytyi yksinkertaiset ratkaisut. Esimerkiksi tukipyyntö asiakkaan kannettavan toimimattomasta kosketuslevystä oli tällainen. Nopealla tiedonhauulla internetistä löysin ratkaisun asiakkaan ongelmaan. Myös yhteystietoryhmän luominen Outlookissa oli minulle uutta, mutta pienellä vaivalla netistä löytyi selkeät ohjeet, miten tällainen ryhmä luodaan. Monesti tukipyynnöt ovatkin sellaisia, että niihin on yksinkertainen ratkaisu, jolloin tiedonhakutaito korostuu. Mikkosen Nean tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että 70% tietojenkäsittelyn tradenomeista tarvitsee työssään hyviä tiedonhakutaitoja erittäin paljon (Mikkonen 2013). Erityisesti IT-ala on sellainen, jossa tiedonhakutaitoja tarvitsee jatkuvasti. Olen myös huomannut, että kun

ongelmaan etsii ratkaisua netistä, täytyy muistaa hakusanojen merkitys. Pienetkin muutokset hakusanoissa, vaikuttavat paljon siihen mitä hakutuloksia hakukoneet antavat. On myös huomattu, että erilaiset tiedonlähteet eivät ole tasa-arvoisesti saatavilla Internetissä, vaan osa tiedoista on hankalammin löydettävissä (Ylikoski 2001).

3.9 Seurantaviikko 41

Maanantai 08.10.2018

Poissa.

Tiistai 09.10.2018

Poissa.

Keskiviikko 10.10.2018

Poissa.

Torstai 11.10.2018

Koska olen ollut poissa töistä kolmen päivän ajan, on työjonostani todennäköisesti käyty aktiiviset tukipyynnöt läpi muiden agenttien toimesta. Otan kuitenkin torstain tavoitteeksi oman jonon tilanteen läpikäymisen, ja muuten keskityn kontaktien vastaanottamiseen.

Työpäivän alussa kävin oman tukipyynnötoni läpi, ja huomasin, että kaikki aktiiviset tukipyynnöt oli hoidettu eteenpäin. Jonossa oli jäljellä joitain tukipyynnöitä, jotka odottelivat asiakkailta lisätietoja.

Päivän aikana tuli pari selvitystä vaativaa tukipyyntöä. Ensimmäinen tukipyyntö liittyi yhden sovelluksen asentamiseen jakelulla. Service Desk on saanut ohjeistuksen, että Windows 10 päivityksen jälkeen työasemille tulisi asentaa kaikki sovellukset jakeluilla, ei manuaalisesti. Kuitenkin yhden sovelluksen kohdalla jakelu AD:lta ei toiminut asiakkaani kohdalla, sillä asiakkaan Software Centeriin ei tule oikeaa sovellusta asennettavaksi. Sama vika huomattiin myös parin muun asiakkaan kohdalla, joten kollegan kanssa päätelimme, että vika ei ole asiakkaan työasemassa tai Software Centerissä, vaan jakelussa on jokin pielessä. Tukipyyntö välitettiin eteenpäin taholle, joka hoitaa jakeluiden luomiset.

Päivän toinen tukipyyntö liittyi yhden toimipisteen admin-tunnuksiin. Osassa toimipisteissä on vastuuhenkilö, jolla on admin-tunnukset, jotta kyseinen henkilö voi hoitaa tiettyjä asennuksia toimipisteen työasemille. Kyseinen henkilö soitti minulle ja kertoi, että tunnukset eivät ole toimineet viikkoon, ja hän saa ilmoituksen väärästä salasanasta. Tarkistin cmd:stä komennolla "net user /domain *username*" milloin tunnuksen salasana on viimeksi vaihtunut, ja huomasin salasanan vaihtuneen noin viikko sitten. Asiakas kertoi, että hän ei ole salasanaa vaihtanut. Kerroin asiakkaalle, että selvitän meidän päässä miksi salasana on vaihtunut, ja olen asiakkaaseen takaisinpäin yhteydessä, kun asia on selvinnyt. Kollegan kanssa kävimme läpi vanhoja tukipyyntöjä ja löysimme viikon takaa tukipyynnön, jossa kävi ilmi, että toimipisteellä on nykyään yhdistymisen myötä myös toinen henkilö, jolla on oikeudet kyseiseen admin-tunnukseen. Tämä henkilö oli pyytänyt tunnukselle salasanan resetointia. Soitin takaisin asiakkaalle ja kerroin, että tunnuksen uutta salasanaa voi kysellä toiselta vastuuhenkilöltä, tai mikäli häneltä uuden salasanan saaminen ei onnistu, voi hän olla uudelleen yhteydessä meihin ja me resetoimme salasanan. Kollegan kanssa päätimme, että on helpompaa, jos asiakas saa uuden salasanan toiselta vastuuhenkilöltä, ettei synny kierrettä, jossa molemmat vastuuhenkilöt soittelevat vuoron perään pyytäen salasanan resetointia.

Perjantai 12.10.2018

Perjantain tavoitteeksi otan omassa jonossa olevien tukipyyntöjen läpi käymistä. Tässä tapauksessa se tarkoittaa asiakkaiden tavoittelemista, jotta asiakkailta saadaan tarvittavia lisätietoja tukipyyntöjen selvittämiseen, tai asiakkaalta tiedustellaan, onko ongelma edelleen ajankohtainen.

Päivä oli taas normaalia hieman kiireisempi, sillä muutamassa toimipisteessä ei toiminut nettiyhteydet pariin tuntiin. Kiireestä huolimatta onnistuin käymään läpi omia tukipyyntöjä, mutta en onnistunut tavoittamaan yhtään asiakasta, joten lähetin tavoittelemilleni asiakkaille sähköpostia, että heitä on yritetty tavoitella.

Päivän aikana tuli tavallinen värikasetin vaihtopyyntö tulostimelle, ja normaaliin tapaan välitin tukipyynnön eteenpäin taholle, joka hoitaa kyseiset tukipyynnöt. Kuitenkin tukipyyntö palautettiin minulle kommentilla, että tulostimessa olisi kyseistä väriainetta 91% jäljellä. Ihmettelin asiaa hetken, ja olin jo soittamassa takaisin asiakkaalle päin varmistakseni hänen antamansa tiedot, kunnes huomasin, että tulostimen laitemerkintä oli todennäköisesti väärä. Tulostimen laitemerkinnät ovat esimerkiksi XO12345 tai XV12345 riippuen siitä onko tulostin oheistulostin, vai verkkotulostin. Tukipyynnöllä oli

laitemerkintänä XV12345, vaikka asiakkaan antamien paikkatietojen mukaan kyseessä olisi tila, jossa on normaalisti käytössä vain oheistulostimia. Tarkistin, että samalla numerosarjalla löytyy myös oheistulostin, ja että oheistulostimen paikkatiedot vastaavat asiakkaan ilmoittamia tietoja. Välitin tukipyynnön uudelleen eteenpäin oikean tulostimen tiedoilla.

Viikkoanalyysi

Poissaoloni takia työviikko oli erittäin lyhyt, eikä parin päivän aikana tullut tukipyyntöjä, joista olisin oppinut uusia asioita. Monet tukipyynnot vaativat kuitenkin enemmän selvittelyä, kuten asiakkaan tiedusteli admin-tunnuksen salasanan vaihtumisesta ja tukipyyntö, jossa sovelluksen jakelu ei toiminut asiakkaiden työasemilla. Admin-tunnuksen salasanan vaihtumisessa asian selvittämistä vaikeutti vanhentuneet tiedot. Koska toimipisteiden yhdistyminen oli tapahtunut vasta hetki sitten, ja yhdistyminen oli vielä osaltaan kesken, ei Service Deskillä ollut vielä päivitettyä listaa, jossa näkyisi tieto uudesta henkilöstä kenellä on myös oikeudet kyseiseen tunnukseen. Varmistus henkilön oikeuksista löytyikin vanhemmalta tukipyynnöltä, jonka kollegani onneksi onnistui löytämään.

Palvelemassamme asiakkuudessa lisähaasteita tuo alati päivittyvät tiedot, prosessit ja ohjeistukset. Ohjeistuksia päivitetään päivittäin, minkä vuoksi välillä on vaikeampaa pysyä ajan tasalla kaikista uusista tiedoista. Service Desksissämme on kuitenkin käytössä muutamia keinoja, joilla pyritään siihen, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla. Käytössä on yleiset ohjeistukset, joista löytyy tietoa kaikista järjestelmistä ja sovelluksista, niiden hallinnasta, sovellusten yleisimmistä ongelmista, ja myös paljon muuta tietoa liittyen eri prosesseihin. Ohjeita päivitetään jatkuvasti, ja aina kun ohjeita päivitetään, lähetetään siitä kaikille tiimin jäsenille sähköposti, jossa kerrotaan, mikä tieto on päivittynyt. Toinen keino, joka on käytössä, on viikoittaiset kokoukset. Kerran viikossa on noin tunnin palaveri, jossa käydään läpi viikon tapahtumat. Samalla käydään läpi, mikäli jokin prosessi on muuttunut merkittävästi.

Ohjesivustosta, sähköposteista ja palavereista huolimatta, on paljon niin sanottua hiljaista tietoa, joita ei ohjeistuksista löydy. Usein tällaiset tiedot liittyvät pikkuasioihin, jotka korkeintaan helpottavat työntekoa, mutta eivät vaikuta erilaisten prosessien noudattamiseen. Tällaiset tiedot liikkuvat yleensä kokeneemmilta kollegoilta uusille kollegoille. On myös tietoa, joka on niin uutta, ettei sitä ole ehditty viedä ohjeistuksiin, mutta kyseinen asia on muutaman kollegan tiedossa, tai siitä on pikaisesti puhuttu

esimerkiksi tiimin Skype-keskustelussa. Tämä aiheuttaa välillä tilanteita, jossa osalla tiimin jäsenistä on esimerkiksi tieto jonkun ongelman ratkaisuun, ja osalla ei. Tämän takia on tärkeää, että kommunikointi tiimissä on avointa ja jatkuvaa.

Koen, että viikoittaisilla palavereilla on suurin merkitys työntekijöiden kouluttamisessa, ja ajan tasalla pitämisessä. Viikoittaisissa palavereissa työntekijät voivat itse kysyä asioita, jotka ovat epäselkeitä, tai nostaa esille prosesseja, joissa olisi kehittämisen varaa. Myös ihan perusasioita usein kerrataan kokouksissa, koska monesti prosessit ovat voineet vaihtua ajan saatossa, mutta vanhoilla työntekijöillä on edelleen muistikuva aikaisemmasta prosessista, jota he ovat noudattaneet vuosia (Geler 2011). On erittäin tärkeää, että kaikki työntekijät noudattavat samoja prosesseja. Kun kaikki tukipyynnöt käsitellään samalla tavalla, antaa se asiantuntevan kuvan Service Deskistä asiakkaille, ja myös asiakkaat oppivat minkälaisia prosesseja eri tilanteissa on. Esimerkiksi, jos tietyt oikeudet tulee tilata tietynlaisella lomakkeella, on tärkeää, ettei Service Desk hyväksy esimerkiksi sähköpostitse tehtyjä tilauksia. Jos Service Desk hyväksyy yhden väärällä tavalla tehdyn tilauksen, pian väärin tehtyjä tilauksia tulee enemmän. Tämän jälkeen asiakkaalle lomakkeen käytön perustelemisen vaikeutuu, jos asiakkaalla on tieto, että aiemminkin on hyväksytty tilaus ilman lomaketta. Prosessit mahdollistavat myös sen, että eri henkilöt voivat käsitellä samaa tukipyyntöä, sillä kaikki työntekijät ovat ajan tasalla miten erilaisissa tilanteissa toimitaan.

Tämän viikon palaverissa käytiin läpi salasanan vaihtoihin liittyvää prosessia. Korkeammalta tasolta tuli pyyntöä, että Service Desk ei antaisi asiakkaille helppoja salasanoja kuten "Maanantai1" tai "Aurinko12", koska nämä eivät ole tietoturvallisia, vaikka salasana onkin voimassa vain hetken, sillä kun asiakas kirjautuu sisälle, täytyy tämän vaihtaa salasana. Toisena huolenaiheena oli, että annamme asiakkaille mallia, että salasana saa olla yksinkertainen. Monimutkaisten salasanoiden antaminen asiakkaille ei kuitenkaan saanut kannatusta tiimin agenteilta, koska tämä pidentäisi salasanan resetointi puheluita usealla minuutilla, kun asiakkaalle pitäisi luetella monimutkainen salasana merkki kerrallaan. Monille asiakkaille myös yksinkertaiset salasanat tuottavat hankaluuksia, joten monimutkainen salasana kuten "aiShf6?x" voisi aiheuttaa tyytymättömyyttä Service Deskin palveluun. Kyseinen muutos jäi vielä keskustelun tasolle, mutta se on hyvä esimerkki siitä, että erilaisista prosesseista tulee keskustella, ja niitä tulee pohtia monelta eri kannalta. Mikäli kokouksessa olisi päätetty prosessin päivittämisestä, olisi tämä ollut tärkeää viedä myös heti ohjeistuksiin, ja tiedottaa niin, että kaikki työntekijät ovat varmasti perillä prosessista.

3.10 Seurantaviikko 42

Maanantai 15.10.2018

Maanantain tavoitteeksi otan asiakkaan tavoittelemisen liittyen tukipyyntöön, jossa asiakkaan sähköposti ei ollut toiminut hänen puhelimessaan. Puhelimen sähköpostisovelluksessa uudet viestit eivät olleet synkronoituneet, eikä viestejä pystynyt myöskään lähettämään. Muuten päivän aikana keskityn kontaktien vastaanottamiseen.

Tavoittelin asiakasta työpäivän aikana, mutta asiakas ei vastannut puhelimeen. Lähetin prosessin mukaisesti asiakkaalle sähköpostin, jossa kerroin, että häntä oli yritetty tavoitella. Mikäli asiakas ei vastaa huomennakaan puhelimeen tai viestiin, voin sulkea tukipyynnön, koska asiakasta on yritetty tavoitella kolme kertaa.

Päivä alkoi puhelulla, jossa asiakas kertoi, että Outlook ei toimi hänen työasemallaan. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja huomasin, että Outlook pyytää tunnistetietoja käynnistäessä. Pyysin asiakasta syöttämään hänen salasanansa tunnistetietokyselyyn, jonka jälkeen Outlook lähti toimimaan normaalisti. Näitä puheluita tulee asiakkailta yllättävän paljon, ja uskon syynä olevan sen, etteivät asiakkaat huomaa tunnistetietokyselyä, tai he sulkevat sen koska eivät tiedä sen tarkoitusta.

Päivän toinen puhelu liittyi erään järjestelmän salasanaan. Asiakas kertoi, että hän oli juuri hetkeä ennen soittanut samasta asiasta Service Deskiin, ja olimme resetoineet salasanan, mutta kun asiakas yrittää kirjautua annetulla salasanalla se ei toimi. Resetoin asiakkaan tunnuksen salasanan uudelleen, jonka jälkeen järjestelmään kirjautuminen onnistui normaalisti.

Päivän hankalin tukipyyntö liittyi oheistulostimeen, joka ei jostain syystä toiminut. Tulostimen näytöllä oli virheilmoitus "Firmware Error 900", ja tulostus laitteeseen ei onnistunut. Myös tulostusjonon tyhjentäminen työaseman kautta ei onnistunut. Aluksi kokeilimme asiakkaan kanssa tulostimen virtajohdon ja USB-johdon irrottamista ja uudelleenkytkemistä, mutta tämä toimenpide ei auttanut ongelmaan. Pyysin apua kollegalta, ja hän ohjeisti ajamaan cmd:ssä komennot *net stop spooler*, ja *net start spooler*. Kollega kertoi, että tulostusjonon jumittuminen viittaa siihen, että print spooler tulisi käynnistää uudelleen. Komentojen ajamisen jälkeen käynnistin vielä työaseman uudelleen, ja ohjeistin asiakasta vielä irrottamaan virtajohdon ja USB-johdon tulostimesta. Kun työasema oli käynnistynyt uudelleen, ohjeistin asiakasta kytkemään johdot takaisin

paikoilleen. Varmistin vielä, että tulostusjono oli tyhjä, ja että tulostin oli asetettu oletustulostimeksi. Testasin tulostamista Wordin kautta, ja tulostus toimi normaalisti.

Tiistai 16.10.2018

Työpäivän tavoitteena on edelleen tavoitella asiakasta, kenen puhelimesta ei ollut toiminut sähköposti. Pyrin myös kontaktien vastaanotossa siihen, että ratkaisen mahdollisimman monet ongelmat puhelun aikana, jottei tukipyynnöjä jää myöhemmälle selvitettäväksi.

Päivä oli yllättävän rauhallinen, joten ehdin heti aamupäivästä tavoitella asiakasta, kenellä ei toiminut puhelimesta sähköposti. Asiakas vastasi soittooni ja kertoi, että sähköposti on puhelimesta toiminut normaalisti viime aikoina. Kiitin asiakasta tiedoista, ja suljin tukipyynnön.

Sain kaikki päivän tukipyynnöt ratkaisua tai välitettyä eteenpäin puheluiden aikana paitsi yhden tukipyynnön. Asiakas soitti ja kertoi, että hän oli muokannut Sharepoint työtilojen oikeuksia, jonka jälkeen hän oli huomannut, että yksi työtila ei enää näy hänelle eikä hänen kollegoilleen. Yritin mennä itse kyseiseen työtilaan, jotta olisin voinut tarkastella työtilan oikeuksia, mutta huomasin ettei minulla ole oikeuksia kyseiseen työtilaan. Koska en pystynyt tarkastelemaan oikeuksia, otin asiakkaalta mahdollisimman tarkat tiedot ylös, ja välitin tukipyynnön eteenpäin kollegalle, joka on hoitanut enemmän Sharepointiin liittyviä ongelmia.

Päivän haastavin tukipyyntö liittyi HP:n oheistulostimen asentamiseen. Asiakas kertoi, että hänen työasemalleen oli päivitetty Windows 10, jonka jälkeen hänen tulostintaansa ei löydy työasemalta. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan ja tarkistin ohjauspaneelista tulostimen näkyvän laitteissa, mutta tulostin oli tuntemattomien laitteiden alla, mikä viittasi siihen, ettei tulostimen ajurit olleet asentuneet. Hain tulostimen ajurit HP:n sivuilta, ja suoritin ajurien asennuksen, mutta asennuksen loppuvaiheessa tuli ilmoitus, että asennus epäonnistui ja työasema tulisi käynnistää uudelleen. Käynnistin työaseman uudelleen, jonka jälkeen ohjauspaneelissa tulostin näkyi optisena levyasemana. Totesin, että ajurin asennuksessa on mennyt jotain pieleen ja poistin laitteen ohjauspaneelin hallinnasta kokonaan. Pyysin kollegalta apua, ja hän kertoi, että HP:n tulostimien ajureiden pitäisi asentua automaattisesti, ja joissain tulostinmalleissa on tulostimen omissa asetuksissa yksi kohta, joka tulisi ottaa pois päältä ongelman korjaamiseksi. Kollega löysi tiedon mistä asetuksesta on kyse Service Deskimme ohjeista, joten pyysin asiakasta menemään

tulostimen luo, jotta voimme ottaa asetuksen pois päältä. Tulostimessa tuli mennä polkuun Asetukset > Huolto > HP Smart Install ja valita asetus "Pois käytöstä". Kun asetus on päällä, jää tulostin jostain syystä offline-tilaan uudelleenkäynnistyksen yhteydessä, minkä takia se ei toimi kunnolla. Tämän jälkeen pyysin asiakasta vielä irrottamaan tulostimen USB-johdon työasemasta, ja kytkemään sen uudelleen takaisin. Tämän jälkeen oheistulostimen ajurit asentuivat itsestään, ja tulostin oli valmiina käytettäväksi.

Tukipyynnön ratkaisu oli siis loppujen lopuksi yksinkertainen ja helppo, mutta vaati taas tietoa, että ajurien asentuminen voi olla kiinni tällaisesta asetuksesta. En myöskään ohjeista osannut kyseistä kohtaa etsiä, sillä etsin ohjeista vain ajureihin liittyviä ohjeita. Onneksi kollegoilta saa aina apua, sillä monesti kun jonkun ongelman kohtaa ensimmäistä kertaa, on ratkaisua vaikea keksiä tai löytää itse.

Keskiviikko 17.10.2018

Keskiviikon tavoitteeksi otan eilisen Sharepoint työtila tukipyynnön eteenpäin viemisen. Varmistan, että kollega kenelle tukipyynnön välitin, on ottanut tukipyynnön työn alle. Jos työpäivä on yhtä rauhallinen kuin tiistaina, otan tavoitteeksi myös yleisen jonon ja kollegoiden työjonojen läpikäyntiä tukipyynnöistä, sillä oma työjononi on suhteellisen tyhjä tällä hetkellä. Keskityn myös tavalliseen tapaan kontaktien vastaanottamiseen.

Päivä oli kiireisempi kuin eilen, joten en ehtinyt käydä muiden työjonoja läpi. Varmistin kuitenkin päivän aikana, että kollegani on ottanut Sharepoint työtilaan liittyvän tukipyynnön työn alle, ja että hän on ollut asiakkaaseen yhteydessä aiheesta.

Päivän aikana sain myös puhelun asiakkaalta järjestelmästä, joka oli kokonaan alhaalla eikä toiminut. Järjestelmää käytetään erilaisten tunnusten tilaamiseen ja hallintaan. Otin etäyhteyden asiakkaan työasemaan, jotta sain järjestelmän antaman virheilmoituksen ylös, ja keräsin loputkin tiedot ongelman kuvauksesta ylös tukipyynnölle. Tämän jälkeen tiedustelin IC:ltä, mitä tukipyynnölle tulisi tehdä, ja IC otti tukipyynnön haltuunsa. Tukipyynnön kiireellisyysluokka oli 2 eli kiireellinen. IC hoiti myös ongelman välittämisen eteenpäin oikealle taholle ratkaistavaksi, ja aloitti prosessin mukaisen tiedotuksen.

Päivän toinen mieleen jäänyt tukipyyntö koski työasemaa, jossa oli ollut Officeen asennus asentumassa, mutta asennus oli pysähtynyt 50% kohdalle, ja työasema valitti, että C- asemalla on muistia vapaana 0Mt. Menin palvelimen kautta työaseman C- asemalle, ja tyhjensin C:\Windows\Temp -kansion, jotta muistia vapautuu sen verran, että etäyhteyden

ottaminen työasemaan onnistuu. Etäyhteyden ottamisen jälkeen, poistin työasemalta vanhoja käyttäjäprofileita. Työasema oli yhteiskäyttökone, joten työasemalta löytyi paljon käyttäjäprofileita, joita ei oltu käytetty yli vuoteen. Poistin vanhat profiilit, ja tämän jälkeen muistia oli vapautuneena työasemalla n. 10Gt. Poistin myös F-Securen, koska työasemilla on ollut ongelmaa, jossa F-Secure luo lokitiedostoja useiden gigatavujen edestä työasemalle. F-Securen poistamisen jälkeen vapaata muistia olikin jo yli 40Gt. Käynnistin työaseman uudelleen ja asensin työasemalle F-Securen. Tämän jälkeen ajoin vielä Office päivityksen Software Centeristä, joka oli jäänyt asiakkaalla aiemmin jumiin. Tukipyyntö oli asennusten takia hieman aikaa vievä, mutta tarjosi mukavan rauhallisen hetken muuten hektiseen työpäivään.

Torstai 18.10.2018

Torstain tavoitteeksi otan tukipyyntöjen käsittelyn omasta jonosta. Yksi tukipyyntö koskee sovelluksen asennusta, jonka laitoin jakelulla asiakkaalle. Tehtävänäni on tarkistaa, että asiakas on onnistunut asentamaan sovelluksen Software Centeristä. Toinen tukipyyntö koskee poikkeustiedotteen lisäämistä puhelinjärjestelmään. Tukipyyntö on tällä hetkellä operaattorilla käsittelyssä, ja tehtävänäni on kiirehtiä tukipyyntöä, jos operaattorilta ei ole tullut ratkaisua ongelmaan.

Työpäivä oli taas rauhallisempi, joten ehdin hoitaa päivän molemmat tavoitteeni. Ensimmäinen asiakas oli ilmoittanut sähköpostilla, että sovellus löytyi Software Centeristä, ja myös sen asennus oli onnistunut. Soitin myös heti aamusta operaattorille, ja pyysin tukipyynnön kiirehtimistä, mutta huomasin iltapäivällä, ettei tukipyyntöön ollut tullut operaattorilta vieläkään lisätietoja. Harmittaa asiakkaan puolesta, ettei vastausta ole saatu tarpeeksi nopeasti, mutta samaan aikaan tiedän, että en valitettavasti pysty nopeuttamaan tukipyynnön käsittelyä sen enempää.

Päivän aikana ei tullut kovin ihmeellisiä tukipyyntöjä. Sain puhelun asiakkaalta, kenen ulkoinen näyttö ei toiminut. Asiakkaan mukaan näyttö menee välillä valkoiseksi, välillä siniseksi, ja välillä ulkoisen näytön ja telakan välinen yhteys häviää kokonaan. Asiakas oli myös tarkistanut, että kaikki johdot ovat kunnolla paikoillaan. Välitin tukipyynnön eteenpäin lähituelle, koska uskon ettei vika ollut itse työaseman asetuksissa. Sain myös pari puhelua, joissa asiakas tarvitsi PUK-koodin. Molemmissa tapauksissa liittymät olivat asiakkaiden omissa nimissä, joten pystyin lähettämään PUK-koodin suoraan heille sähköpostitse.

Päivän viimeinen puhelu jäi selvitettäväksi huomiseksi. Asiakas kertoi, että hänen tehtävänä on testata uudella työasemalla muutaman sovelluksen toimintaa, jotta voidaan tehdä päätös, tilataanko kyseisiä työasemia useita satoja yrityksen käyttöön, vai onko kyseisessä työasemamallissa kenties jotain puutteita. Asiakkaan listalla olevista sovelluksista yksi ei kuitenkaan ole vielä tuotannossa käytössä, joten tehtävänäni on selvittää voiko kyseistä sovellusta asentaa työasemalle, ja onko asiakkaalla edes tunnuksia tai oikeuksia käyttää kyseistä ohjelmaa.

Perjantai 19.10.2018

Perjantain tavoitteeksi otan eilisen viimeisen puhelun tukipyynnön selvittämisen. Tarkoitukseni on selvittää voiko testivaiheessa olevaa sovellusta asentaa asiakkaan työasemalle, vai tuleeko asiakkaan odottaa, että ohjelma tulee tuotantoon ennen kuin hän voi testata sen toimivuutta.

Selvitin IC:ltä sovelluksen asentamista työasemalle. IC kertoi, ettei meillä ole ohjeistusta kyseiselle tilanteelle, joten asennukselle tulee pyytää luvitus taholta, joka on vastuussa kyseisen sovelluksen tuomisesta tuotantoon. Välitin tukipyynnön eteenpäin oikealle taholle, mutta siihen ei ehtinyt tulla vastausta työpäivän aikana.

Päivän aikana sain kaksi puhelua, jotka kuuluivat lähituolle. Ensimmäinen puhelu koski ulkoista näyttöä, joka oli sumea. Asiakas kertoi, että teksti näytöllä on epätarkkaa, minkä takia työskentely kyseisellä työasemalla on hankalaa. Tarkistin etäyhteydellä, että työaseman asetukset ovat kunnossa, ja pyysin asiakasta tarkistamaan, että myös kaikki johdot ovat kunnolla kiinni. Asiakas kertoi, että näytön sumeus tulee aina välillä, ja ongelma myös poistuu itsestään. Välitin tukipyynnön lähituolle, jotta he voivat tarkistaa onko näyttössä jotain vikaa. Toisessa puhelussa asiakkaalla oli tarve saada varakone käyttöön siksi aikaa, että hänen esimies tilaa hänelle uuden työkoneen. Pyysin asiakkaalta tiedot, mitä sovelluksia hän tarvitsee työasemalle, ja välitin tukipyynnön lähituolle, jotta he voivat asentaa työaseman valmiiksi. Sovimme asiakkaan kanssa, että hän käy hakemassa työaseman itse lähituen toimistolta.

Sain päivän aikana myös puhelun ongelmasta, josta on tullut paljon puheluita. Ongelma koskee yhden sovelluksen käyttöä Windows 10 päivityksen jälkeen. Ohjelma ei toimi, ennen kuin asiakas asentaa kyseisen sovelluksen plugin:in Software Centeristä. Ongelmaan on onneksi helppo ratkaisu, mutta ihmettelen ettei aiheesta ole jaettu ohjeistusta käyttäjille.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli muutamia hankalampia tukipyyntöjä, mutta suurin osa tukipyynnöistä oli helposti ratkaistavissa. Viikon hankalimmat tukipyynnot liittyivät molemmat tulostukseen. Ensimmäisessä tukipyynnössä HP:n oheistulostimen kanssa oli ongelmia, koska tulostimen ajurit eivät suostuneet asentumaan työasemalle. Syy ongelmaan oli tulostimen omat asetukset, jotka aiheuttivat sen, ettei tulostin palaa online-tilaan uudelleenkäynnistyksen jälkeen, vaan tulostin jää offline-tilaan. Ongelman ratkaisusta vaikeaa teki se, että vaikka ratkaisu löytyikin Service Deskin ohjeistuksesta, oli se eri ongelmankuvauksen alla, joten en osannut yhdistää ohjeiden ongelmankuvausta asiakkaan ongelmaan. Laitoinkin IC:lle pyyntöä, että ohjeisiin voisi lisätä maininnan, että kyseinen asetus vaikuttaa myös ajureiden asentumiseen, jotta seuraava henkilö pystyy löytämään ratkaisun Service Deskin ohjeista nopeammin. Onnekseni kollega keneltä pyysin apua tiesi ratkaisun ongelmaan, mutta kyseessä oli taas ns. hiljaista tietoa, jota Service Desk tiimissä on paljon. Monilla henkilöillä on tietoa miten jokin ongelma ratkaistaan, mutta näitä ratkaisuja ei ole koskaan kirjattu ohjeistuksiin.

Toinen tulostusongelma liittyi oheistulostimeen, johon ei pystynyt tulostamaan, ja tulostimen näytöllä näkyi virheilmoitus "Firmware Error 900". Print spoolerin sammuttaminen ja käynnistäminen uudelleen yhdessä tulostimen uudelleenkäynnistyksen kanssa ratkaisi kyseisen ongelman. Myös tämän tukipyynnön ratkaisu oli lopulta hyvin yksinkertainen, mutta ilman kollegan neuvoa en olisi saanut tukipyyntöä ratkaistua yhtä nopeasti. Print Spooler on suomeksi taustatulostusohjain/taustatulostuspalvelu, ja sen tehtävänä on ohjata kaikkia tulostustöitä, jotka on lähetetty työasemalta tulostimelle tai tulostuspalvelimelle. Muuten viikko oli täynnä normaaleja tukipyyntöjä, jotka koskivat esimerkiksi Outlookin toimimattomuutta, joka johtui siitä, ettei asiakas ollut syöttänyt salasanaansa Outlookin tunnistetietokyselyyn.

Perjantain tukipyyntö, jossa sovellus ei toiminut Windows 10 päivityksen jälkeen ennen kuin työasemalle oli asennettu sovelluksen plug-in Software Centeristä, on yksi monista yleisistä tukipyynnöistä, joita voitaisiin välttää, jos asiakkailla olisi paremmat ohjeistukset tai tiedot saatavilla. Service Deskiin tulee tietyistä asioista usein soittoa, joihin moniin on erittäin yksinkertainen ratkaisu. Yksi näistä on edellä mainittu plug-in:in asentaminen. On kummallista, ettei asiakkaille ole jaettu yleistä ohjeistusta plug-in:in lataamisesta, vaan jokainen asiakas soittaa erikseen Windows 10 päivityksen jälkeen Service Deskiin ilmoittaen, ettei sovellus toimi.

Toinen yleinen tukipyyntö on tiedustelu siitä, miten verkkotulostimen saa asennettua työasemalle. Verkkotulostimen lisäys työasemalle on erittäin yksinkertaista, koska sitä varten on oma sovellus, jonka avulla verkkotulostimen asennus on helppoa ja yksinkertaista. Kuitenkin jostain syystä asiakkailla ei ole tietoa kyseisestä ohjelmasta, joten monet yrittävät verkkotulostimen lisäämistä Ohjauspaneelin ”Laitteet ja Tulostimet” -kohdasta, josta se ei onnistu. Tässäkin tapauksissa yksinkertainen ohjeistus helpottaisi tilannetta. Kehitysideana voisi olla, että tulostimessa itsessään olisi tarra, tai tulostimien lähellä olisi lappu, jossa opastetaan miten verkkotulostimen pystyy lisäämään työasemalle, niin että tulostaminen onnistuu.

Pohdinta ja päätelmät

Kun aloitin päiväkirjaraportoinnin, olin tehnyt Service Desk työtä vasta parin kuukauden ajan, joten osaamiseni oli vielä alkutekijöissään. Nykytilanteen kuvauksessa kerroin osaamiseni olevan hieman parempaa kuin aloittelijan, mutta koin että kehittymisen varaa löytyy erityisesti tukipyynnöiden kirjaamisessa, tarkentavien kysymysten kysymisessä asiakkailta ja ratkaisujen löytämisessä ohjeista tai vanhoista tukipyynnöistä. Vaikka päiväkirjaraportointijakso kestää vain 10 viikkoa, eli vähän yli kaksi kuukautta, ehti siinä ajassa tapahtua paljon kehittymistä. Koen, että kehittyminen on ollut erityisen nopeaa myös sen vuoksi, että olen tehnyt kyseistä työtä vasta niin lyhyen aikaan, joten uutta opittavaa on ollut paljon.

Koen, että olen kehittynyt työssäni jokaisella osa-alueella. Huomaan pystyväni päivän aikana käsittelemään paljon enemmän tukipyynnöitä kuin raportointijakson alussa. Myös erilaiset prosessit ja ongelmat ovat tulleet tutuiksi, mistä johtuen pystyn ratkaisemaan suurimman osan asiakkaiden tukipyynnöistä ilman erityistä selvittelyä, ja osaan tarvittaessa ohjata asiakkaiden tukipyynnöt eteenpäin oikeille tahoille.

Koen, että olen myös kehittynyt nykytilanteen kuvauksessa mainituissa asioissa kuten tukipyynnöiden kirjaamisessa, tarkentavien kysymyksien esittämisessä ja ratkaisujen löytämisessä. Raportoinnin alussa mainitsin haluavani kehittyä tukipyynnöiden kirjaamisessa. Ohjeistuksena Service Deskissämme on, että tukipyynnöt tulisi kirjata järjestelmään puhelun aikana. Erityisesti alussa tämä tuotti hankaluuksia, koska on vaikeaa keskittyä asiakkaan kanssa puhumiseen, ongelman ratkaisemiseen ja tukipyynnön kirjaamiseen samaan aikaan. Olen kuitenkin löytänyt itselleni sopivan tavan, jolla onnistun tukipyynnöiden kirjaamisessa puheluiden aikana. Pyrin myös aina kirjoittamaan tukipyynnön kuvauksen valmiiksi siistiin muotoon, jotta en joudu muotoilemaan lauseita uusiksi puhelun päätyttyä. Koen, että tämä taito kehittyi erityisesti päiväkirjaopinnäytetyön ensimmäisten raportointiviikkojen aikana, sillä silloin Service Deskissämme oli erittäin ruuhkaista, mistä johtuen tukipyynnöiden kirjaaminen puheluiden aikana oli erittäin kriittistä.

Myös tarkentavien kysymysten esittämisessä olen kehittynyt. Päiväkirjaraportoinnin alussa oli tarkentavien kysymysten esittäminen vielä hankalaa, ja unohdin monesti kysyä asiakkailta olennaisia tietoja heidän ongelmasta ennen puhelun päättymistä. Tämä aiheutti paljon tilanteita, jossa jouduin tavoittelemaan asiakkaita uudestaan, jotta sain tukipyynnölle tarvittavat lisätiedot sen eteenpäin välittämistä varten. Raportointijakson aikana tämä on asia, johon olen tietoisesti keskittynyt. Olen kiinnittänyt huomiota,

minkälaisia tietoja erilaisissa ongelmissa tarvitaan ylös. Yleisiä kysymyksiä, jotka monesti auttavat ongelman selvityksessä on mm. ”milloin ongelma on alkanut?”, ”milloin sovellus/laite on toiminut viimeksi?”, ”onko tapahtunut muutoksia, jonka jälkeen ongelma ilmeni?”, ”onko sama ongelma kollegoilla?” ja ”toistuuko sama ongelma myös toisella työasemalla?”. Monesti joku näistä kysymyksistä unohtuu, vaikka niiden avulla ongelman syytä pystytään rajaamaan. Yleinen ohje on, että kaikki tieto mitä asiakkaalta saadaan kannattaa kirjoittaa tukipyyntöön. Monesti turhaltakin tuntuva asia saattaa auttaa ongelman ratkaisemisessa. Olenkin raportointijakson aikana kehittänyt tämän taidon kanssa, ja nykyään muistan kysellä asiakkaalta paljon kysymyksiä ongelmaan liittyen, jotta saan mahdollisimman kattavat tiedot tukipyynnölle.

Olen myös kehittänyt tukipyyntöjen ratkaisemisessa, ja uskon että tämä taito on kehittänyt suurimmaksi osaksi kokemuksen myötä. Mitä enemmän erilaisia tukipyyntöjä ratkaisee, sitä suurempi osaaminen itselleen kehittyy. Päiväkirjaraportointi on myös auttanut erilaisten ongelmien ja niiden ratkaisuiden muistamisessa. Kun ongelman ja sen ratkaisun joutuu päivän päätteeksi kirjoittamaan puhtaaksi, auttaa se muistamaan kyseisen tapauksen paremmin, jolloin kun ongelma tulee seuraavan kerran, on ratkaisu valmiiksi jo mielessä. Olen myös kehittänyt sen suhteen, että en pyydä apua heti kollegalta, vaan pyrin etsimään ratkaisun ensisijaisesti Service Deskin ohjeista tai vanhoista tukipyynnöistä. Ohjeet ovat tulleet tutummaksi, joten ratkaisun löytäminen ohjeista on helpompaa. Samalla myös tukipyyntöjärjestelmä on tullut tutummaksi, joten tiedän millä hakusanoilla tukipyyntöjä kannattaa etsiä, jotta mahdollisen ratkaisun pystyy löytämään.

Päiväkirjamuotoinen raportointi auttoi näkemään selkeämmin, mitä kaikkea työpäivien aikana joutuu tekemään ja selvittämään. Työpäiväni ovat erittäin hektisiä, ja yhden työpäivän aikana tulee helposti käsiteltyä useita kymmeniä tukipyyntöjä. Hektisyydestä johtuen huomasi, etten monesti työpäivien jälkeen edes muistanut minkälaisia tukipyyntöjä olin päivän aikana käsitellyt, vaan vaati paljon ajatustyötä, jotta pystyin palauttamaan työpäivän aikana tehdyt asiat mieleeni. Päivittäisessä raportoinnissa käsitelin suurimmaksi osaksi mielenkiintoisimpia tai monimutkaisimpia tukipyyntöjä. Tämä auttoi omalla kohdalla hahmottamaan paremmin, miten monimutkaiset tukipyynnöt hoidettiin ja huomaamaan myös kohtia, joissa tukipyynnön olisi voinut hoitaa paremmin tai tehokkaammin.

Uusia ratkaisumalleja tai menetelmiä en ole oikeastaan työhöni löytänyt päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön myötä, sillä työssäni on erittäin tarkasti määritelty etukäteen toimintamallit ja prosessit, joita jokaisen tulee noudattaa, jotta työnjälki on mahdollisimman yhtenäistä ja laadukasta.

Päiväkirjamuotoinen raportointi on myös parantanut tukipyyntöjeni kirjaamistaitoa. Ennen päivittäistä raportointia olen kirjannut tukipyynnöt hieman niukasti, mutta kun päivittäisessä raportoinnissa ongelmia selitti auki erittäin laajasti, siirtyi tämä tyyli myös osittain tukipyyntöihini. Päivittäisen raportoinnin avulla huomasin, että laajasti ja selkeästi kirjoitettu ongelma on helpompi ymmärtää, kuin mitä se on niukkasanaisesti kuvattuna. Monesti tukipyynnön kuvaus tai tukipyynnöllä olevat muistiinpanot ovat niin niukkasanaisesti kirjoitettu, että aina ei pysty olemaan täysin varma mitä kirjoittaja on tarkoittanut. Raportoinnin ansiosta olenkin pyrkinyt siihen, että kirjaan tukipyynnöt ja niiden muistiinpanot mahdollisimman selkeästi ja laajasti, että kuka tahansa pystyy ymmärtämään mistä tukipyynnöllä on kyse.

Opinnäytetyön aikana huomasin myös, että vaikka osaan ratkaista useita ongelmia, olisi tärkeää myös löytää aikaa ongelmien juurisyiden ymmärtämiselle. Työn hektisyyden ja kiireellisyyden takia tulee usein keskittyä vain siihen, että saa asiakkaan ongelman ratkaistua mahdollisimman pikaisesti, vaikka usein olisi hyödyllistä myös ymmärtää ja tutkia syitä mistä ongelma on alun perin syntynyt. Juurisyyn ymmärtämisen avulla voidaan muun muassa ehkäistä kyseisen ongelman syntymistä uudelleen. Huomasin kirjoittaessani päiväraportteja ja viikkoraportteja, että en aina tiennyt mistä kyseinen ongelma johtui, vaikka olisinkin osannut ongelman ratkaista. Huomiosta on hyötyä tulevaisuuden kannalta, koska kiinnostukseni ongelmien juurisyiden selvittämiseen kehittää taitojani työntekijänä, ja myös kasvattaa yleistä osaamistasoani.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Helsinki.

Blogin 2018. How to improve communication between departments. Luettavissa: <https://blogin.co/blog/how-to-improve-communication-between-departments-by-using-blogin-35/>. Luettu: 30.9.2018.

ClydeBank Technology 2017. ITIL for Beginners: the Complete Beginner's Guide to ITIL. ClydeBank Media LLC 2017. Albany, NY.

Geler, S. 2011. Perehdytyskansiosta jatkuvaan perehdyttämisprosessiin. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/27122/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-2011060710959.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 15.10.2018.

Mannonen, P. 2014. Työstressi on taltutettavissa. Luettavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/arbetsrelaterad-stress-kan-forebyggas. Luettu 19.8.2018.

Microsoft Office Support, 2018. Luettavissa: <https://support.office.com/en-us/article/why-did-i-get-an-email-saying-your-account-will-be-deleted-5ee83d1a-28da-4d05-a1ca-46a522919e45>. Luettu 26.9.2018.

Microsoft Community, 2018. Luettavissa: https://answers.microsoft.com/en-us/windows/forum/windows_10-files/received-a-message-telling-me-that-my-onedrive/a25269db-eca6-4475-ae1-fe95c3dd74c0. Luettu 29.9.2018.

Mikkonen, N. 2013. Tietojenkäsittelyn tradenomin työelämävalmiudet. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60249/ONT_Mikkonen_24052013.pdf?sequence=1. Luettu: 6.10.2018.

Pacific Infotech 2017. Onsite vs Remote IT Support? What Are the Differences – And Which One is Right For Your Business? Luettavissa: <https://www.pacificinfotech.co.uk/onsite-vs-remote-it-support-what-are-the-differences-and-which-one-is-right-for-your-business/>. Luettu: 15.9.2018.

Richards, L. 2018. How Effective Communication Will Help an Organization. Luettavissa: <https://smallbusiness.chron.com/effective-communication-organization-1400.html>. Luettu 30.9.2018.

Performance Research Associates 2006. Huippupalvelua asiakkaille. Rastor. Helsinki.

Scricco, E. 2018. OneDrive DO's and DON'Ts. Luettavissa:

<https://www.linkedin.com/pulse/onedrive-dos-donts-eduardo-scrizzo>. Luettu 22.9.2018.

Sennett, B. 2015. Offsite vs Onsite Computer Support. Luettavissa:

<http://www.retrotechs.com/2015/08/offsite-vs-onsite-computer-support/>. Luettu 15.9.2018.

TheWindowsClub, 2016. Taskbar not working, unresponsive or frozen in Windows 10.

Luettavissa: <https://www.thewindowsclub.com/taskbar-not-working-in-windows-10>. Luettu 27.9.2018.

Topalovic, D. 2017. All about Incident Classification. Luettavissa:

<https://advisera.com/20000academy/knowledgebase/incident-classification/>. Luettu 5.10.2018.

Ylikoski, T. 2001. Internet kuluttajien tiedonhaun välineenä. Luettavissa:

https://www.researchgate.net/publication/267487674_Internet_kuluttajien_tiedonhaun_valineena. Luettu 5.10.2018.