

TIETOTEKNIKKATUEN YHTENÄISTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN CASE: MediKes

Roni Turtiainen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2010

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Luonnontieteiden ala





Tekijä(t) TURTIAINEN, Roni	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 05.05.2010
	Sivumäärä 65	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi TIETOTEKNIKKATUEN YHTENÄISTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN CASE:MEDIKES		
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KIVIAHO, Niko		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen sairaanhoitopiirin liikelaitos MediKes		
Tiivistelmä <p>Tietotekniikkatuen toimiminen yhtenäisenä ja johdonmukaisena prosessina ei ole itsestäänselvyys. Tänä päivänä tietotekniikkatuella vaaditaan yhä enemmän tietotaitoa tietotekniikkaan liittyen. Help desk -toiminnan prosessien on oltava yhtenäisiä, jotta käyttäjien vaatimuksiin pystytään vastaamaan ja täyttämään help desk -toimintaan kohdistuvat odotukset.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Keski-Suomen sairaanhoitopiirin liikelaitos MediKesin tietotekniikkatukiyksikön help desk -toimintaprosesseja. Havainnoinnin ja henkilöstön haastattelujen avulla nykyisten prosessien epäkohdat ja ongelmat nousivat esiin. Havaittuihin ongelma-kohtiin etsittiin ratkaisuja, jotta yksikön toimintaprosesseista saataisiin mahdollisimman yhtenäisiä. Yhtenäisten prosessien avulla tietotekniikkatuki ja sen help desk -palvelu pystyvät vastaamaan paremmin nykypäivän sille asettamiin haasteisiin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen, pääasiallisina tutkimuskeinoina olivat havainnointi sekä teemahaastattelu. Case muotoinen toimintatutkimus ei tuota yleispätevää ohjeistusta help desk -toimintaan, sillä se on vain yksityiskohtainen kyseisen organisaation toimintaa, joten sen perusteella ei voida tehdä alaa koskevia yleistyksiä.</p> <p>Prosessimallien kuvaaminen avoimeksi antaa nyt mahdollisuuden tarkastella ja seurata prosessin eri osia paremmin ja yksityiskohtaisemmin. Help desk -prosessimallin tarjoamien laadun- ja määränmittareiden avulla toimintaa voidaan kehittää palvelemaan tulevaisuudessa paremmin käyttäjien tarpeita. Tutkimuksen tuottamien kehitysehdotusten pohjalta organisaation on helppo lähteä toteuttamaan help desk -toiminnalle omanlaisensa prosessimallit. Prosessimallien avulla toiminnasta saadaan yhtenäinen, sekä paremmin hallittava kokonaisuus.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Help desk, toiminnan yhtenäistäminen, asiakastuen prosessimalli		
Muut tiedot		



Author(s) TURTIAINEN, Roni	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 05.05.2010
	Pages 65	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title SUPPORT SERVICE UNIFICATION AND DEVELOPMENT CASE: MEDIKES		
Degree Programme Business Information Systems		
Tutor(s) KIVIAHO, Niko		
Assigned by Central Finland Health Care District Profit Unit MediKes		
Abstract <p>That an IT-Support Service works in a solid and consistent process is not a matter of course. Today's demands for Support Service are more and more occurred in the whole area of IT-technology. Help desk process has to be a solid process in order to be able to response to customers' demands and focused requirements.</p> <p>The purpose of this Bachelor's Thesis was to research Central Finland Health Care District Profit Unit MediKes's support service and help desk -process. With observation and personnel interviews current faults and problems came forth. Solutions for detected problems were then searched for in order for the unit activity and help desk -process to be as equal as possible. With the help of a solid process the support service and help desk services can answer better to the challenges that nowadays are set for them.</p> <p>Research was carried out with qualitative research methods. The main methods were observation and theme interviews. Case activity analysis does not give universal instructions for help desk -process: the research is detailed only for this organization activity. Therefore the generalizations about the area of support service can not be made based on the results of this study.</p> <p>Opening the process models gives an opportunity to analyze and follow the process and its different parts better and more detailed. With the Help desk -process offering quality and amount meters their activity can develop in future to serve the users' needs better. Based on the suggestion developed during the research process the organization can more easily start to deploy its own help desk -process models. With those process models the activity gets more solid and better controlled in total.</p>		
Keywords Help desk, Support Service process model, process develop		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
2 TUTKIMUSASETELMA.....	5
2.1 Toimeksiantaja	5
2.2 Työn tausta ja tavoitteet.....	6
2.3 Tutkimusongelma	7
2.4 Tutkimuskysymykset.....	8
2.5 Tutkimusmenetelmät.....	8
2.5.1 Kvalitatiivinen tutkimus	9
2.5.2 Toimintatutkimus.....	10
2.5.3 Havainnointi.....	11
2.6 Tutkimuksen toteutus.....	11
3 HELP DESK -TOIMINTA	13
3.1 Help desk.....	13
3.2 Työskentely asiakasrajapinnassa	13
3.2.1 Asiakasrajapinnan tieto.....	15
3.2.2 Uudet työntekijät asiakastuessa	16
4 HELP DESK -ASIAKASTUEN PERUSTEET	17
4.1 Asiakastuen prosessimalli	17
4.2 Prosessimallin osat.....	18
4.2.1 Yhteyshallinta.....	19
4.2.2 Asianhallinta.....	20
4.3 Kirjaaminen	20
4.4 Priorisointi.....	22
4.5 Kriisit	22
4.6 Asiakastuen ohjaaminen.....	22

4.7 Asiakastuen sisäinen organisaatio	23
4.8 Asiakastuen henkilöstö	25
4.9 Yhteistyö	26
4.10 Help desk -työskentely.....	27
5 HELP DESK -PROSESSIN KUVAUS.....	30
5.1 Prosessin taustaa	30
5.2 Työvälineet.....	31
5.3 Prosessin kulku nykyisellä toimintamallilla.....	35
5.4 Havaintoja prosessin nykytilasta.....	36
5.4.1 Yhteyshallinta.....	38
5.4.2 Asianhallintaprosessi	39
5.4.3 Kirjaamisprosessi	40
5.4.4 Tukitiimin ohjaaminen ja kriisitilanteet	41
5.5 Taustatukiprosessi ja lähitukitoiminta	41
5.5.1 Lähitukitoiminta.....	41
5.5.2 Työvälineiden käyttö.....	42
5.5.3 Palvelupyynnön siirto seuraavalle tasolle.....	43
5.6 Tiedonkulku.....	44
5.7 Toiminnan seuraaminen	44
5.8 Sisäinen organisaatio	45
5.9 Asiakastuen henkilöstö	47
6 HENKILÖSTÖN HAASTATTELUT	48
6.1 Työtehtävät ja niistä suoriutuminen.....	48
6.2 Yksikön toiminta	49
6.3 Perehdytys	50
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA YHTEENVETO	53
7.1 Yleistason ongelmia	53

7.2 Tutkimuksen aikana havaittuja ongelmia	53
7.3 Haastattelussa esiin tulleita ongelmia	56
7.5 Järjestelmäongelmat.....	57
7.6 Tärkeimmät kehityskohteet.....	57
8 POHDINTA JA LOPPUSANAT.....	59
LÄHTEET	60
LIITTEET	61
Liite 1: Havainnointilomake	62
Liite 2: Haastattelurunko	64

KUVIOT

KUVIO 1. Organisaatiokaavio(Medikes 2010.)	5
KUVIO 2. Yhteydenotot ja niiden syyt aikavälillä 1.3. – 25.3.2010	31
KUVIO 3. Efecte asianhallintajärjestelmä, yhteydenottolomake.....	33
KUVIO 4. Remote Connect, etätyökalu	34
Kuvio 5. Prosessimallikaavio nykyisestä prosessista.....	46
Kuvio 6. Henkilöiden työskentelyaika tukitiimissä	51
Kuvio 7. Prosessimalli tulevaisuudessa 2.nd line käytössä	55

1 JOHDANTO

Tietotekniikkatuen toimiminen yhtenäisenä ja johdonmukaisena prosessina ei ole itsestään selvyyttä. Tämän päivän tietotekniikkatukiyksiköltä vaaditaan yhä enemmän tietotaitoa kaikista tietoteknisiin laitteisiin, ei pelkästään tietokoneisiin, liittyvästä. Help desk -toiminnan prosessien on oltava yhtenäisiä, jotta asiakkaiden ja käyttäjien vaatimuksiin pystytään vastaamaan ja toteuttamaan yksikköön kohdistuvat odotukset.

Kehitysehdotusten löytäminen help desk -prosessimallin saamiseksi yhtenäiseksi ja tämän päivän vaatimalle tasolle on opinnäytetyön suuri haaste. Havainnoinnin, sekä henkilöstön haastattelujen avulla pyritään löytämään nykyisen prosessin ongelmat ja epäkohdat, joihin pyritään löytämään ratkaisut toiminnan saamiseksi yhtenäiseksi ja selkeäksi prosessimallikonaisuudeksi. Prosessimallin kuvauksen avulla help desk -toimintaan saadaan kehitysehdotuksia, joiden avulla organisaation on helpompi lähteä luomaan prosessista yhtenäistä ja nykyaikaista palveluprosessimallia.

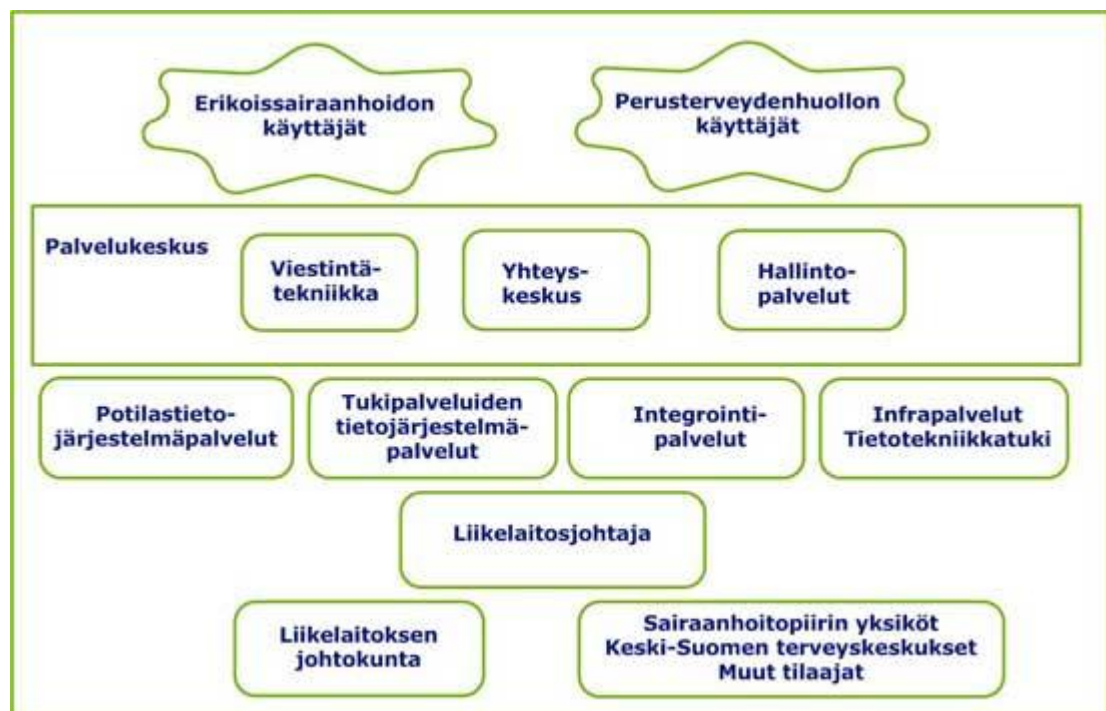
Opinnäytetyössä tutkitaan toimeksiantajan, Keski-Suomen sairaanhoitopiirin liikelaitos MediKesin tietotekniikkatukea ja sen päivittäisiä toimia. Tutkimuksen pohjalta toimeksiantajalle esitellään kehitysehdotuksia toiminnan saamiseksi yhtenäiseksi ja hallituksi prosessimalliksi. Tulosten avulla toimeksiantajan on helpompi lähteä toteuttamaan muutoksia omaan toimintaansa opinnäytetyössä avattuihin prosesseihin tukeutuen.

Opinnäytetyön luvussa 2 kuvataan tarkemmin tutkimusasetelma, toimeksiantaja, työn taustat ja tavoitteet sekä esitetään tutkimuskysymykset. Luvussa 3 kerrotaan, mitä tarkoitetaan help deskillä ja help desk -työskentelyllä sekä asiakasrajapinnassa toimimisella. Luvussa 4 kuvataan help desk -prosessimalli ja sen eri vaiheet pohjautuen teoretietoihin. Tämän jälkeen luvussa 5 tutustutaan MediKesin tietotekniikkatuen nykyiseen toimintamalliin, eli se on opinnäytetyön tutkimusosio. Luvussa 6 käydään läpi tietotekniikkatuen henkilöstön haastatteluissa esiin tulleita ajatuksia ja ongelmia. Luvussa 7 esitellään tutkimuksen tulokset ja kehitysehdotukset. Luvussa 8 ovat loppusanat ja yhteenveto opinnäytetyöprosessista.

2 TUTKIMUSASETELMA

2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on liikelaitos MediKes, joka tuottaa tieto- ja viestintätekniikan palveluita Keski-Suomen alueella, asiakkanaan terveyden- ja sosiaalihuollon eri organisaatiot. MediKes on perustettu vuonna 2008 aikaisemmin toimineen sairaanhoitopiirin tietohallintoyksikön tilalle. Liikelaitokseksi muutetun tietohallinto-osaston, eli MediKesiin, omistaa Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, joka on myös liikelaitoksen suurin tilaaja-asiakas. Sairaanhoitopiirille MediKes tuottaa kaikki viestintä- ja tietotekniikkapalvelut sekä vastaa kokonaisuudessaan tietohallinnosta. (MediKes 2010.)



KUVIO 1. Organisaatiokaavio(Medikes 2010.)

Yllä oleva organisaatiokaavio kuvaa liikelaitos MediKesiin organisaatiojärjestystä. Liikelaitoksella on kahdeksan palveluja tuottavaa tiimiä, jotka ovat viestintätekniikka, yhteyskeskus, hallintopalvelut, potilastietojärjestelmät, tukipalveluiden tietojärjestelmät, integrointipalvelut sekä infrapalvelut. Infrapalveluihin sisältyy tietotekniikka-

tukiyksikkö. Jokainen tiimi vastaa oman erikoisosaamisalueensa toiminnasta ja tuottaa kyseiset palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. (MediKes 2010.)

Infrapalvelut yksikköön kuuluva tietotekniikkatuki vastaa käyttäjien päivittäistuesta, sekä laite- ja ohjelmistoasennuksista. Tietotekniikkatuki toimii lähitukipalveluiden periaatteella, joten käyttäjän kannalta tärkeä apu on lähellä ja tarvittaessa lähituki tulee käyttäjän työpisteelle neuvomaan ja opastamaan käyttäjää. Lähitukipalvelut tuottavat Keski-Suomen sairaanhoitopiirin sisäisen help desk -palvelun, joka vastaa noin 8 000 käyttäjätilin ja 3000 työaseman päivittäistuesta. Help desk -palvelu toimii arkisin klo 7.00–16.00 ja vastaa keskimäärin 60 puheluun päivässä. Help desk -käyttäjätuki pyrkii ratkaisemaan noin 80 % käyttäjien puheluista suoraan puhelimes- sa. Vaativimmat ja enemmän aikaa vievät työt siirretään suoraan taustatuen tehtäväksi, jottei palvelun tavoitettavuus heikentyisi.

Toimeksiantajan palvelut ja toiminta tulee tulevaisuudessa laajenemaan ja monipuolistumaan, sillä terveystalot ovat jatkuvasti kasvava ja kehittyvä ala. Terveystaloiden tarpeiden jatkuva kasvu luo kasvupaineita myös tietojärjestelmä- sekä tukipalveluille. Mahdolliset suurmuutokset kunnallisissa terveystalouksissa muokkaavat tulevaisuudessa koko palvelukentän uudelleenlaisiksi kokonaisuudeksi.

2.2 Työn tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe alkoi hahmottua harjoitteluni aikana, jonka suoritin liikelaitos MediKesin tietotekniikkatuessa syyskuussa 2009–helmikuussa 2010. Työskenneltyäni muutaman kuukauden ajan koin päivittäin työssäni asioita, jotka eivät olleet itsensäselvyyksiä ja jouduin käyttämään aikaa perusasioiden ja toimintamallien selvittelyyn. Tästä sainkin ajatuksen tietotekniikkatukipalveluiden prosessien kuvaamisesta ja saattamisesta kirjalliseen muotoon. Tietotekniikkatukiyksikössä ei ole ennestään mitään kirjallista ohjeistusta sen toiminnasta tai toimintamalleista, joihin työntekijät voisivat tarpeen tullen tukeutua. Katsoimmekin yhdessä toimeksiantajan kanssa, että kyseinen kirjallisen prosessimallin tuottaminen yksikköön olisi erittäin tarpeellista ja sen avulla toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa yhtenäistää ja kehittää.

Opinnäytetyön alusta asti suuntana on ollut tietotekniikkatukipalveluiden toimintamallien, eli prosessien, kuvaaminen ja niiden saattaminen kirjalliseen muotoon. Tarkoituksena on prosessien saaminen selkeiksi ja riittävän tarkasti avatuiksi. Näin ollen yksikön toimintaa olisi helpompi seurata toteutettavan toimintamallin kuvauksen avulla. Toimintamalleja on helpompi tarkastella yksityiskohtaisemmin ja kokonaisuutena, jos ne ovat kirjallisia ja perustuvat johonkin selkeään kirjalliseen malliin, vaikka se olisi vain yksikön omakohtainen toimintamalli. Prosessi tuskin koskaan voi olla täydellinen tai valmis, joten sen vuoksi alettiin etsiä teoriaa tietotekniikkatukipalveluiden ja help desk -toimintaan perustuvan kirjallisuuden pohjalta. Kirjallisuuskatsaus aiheeseen osoittautui varsin suppeaksi, eikä kyseistä aihetta ole suuremmin Suomessa tutkittu muutamia opinnäytetöitä lukuun ottamatta. Teoriaosuus perustuikin melko laajasti Help desk Institute Nordic Oy:n julkaisemaan Help desk -asiakastuen käsikirjaan.

Tavoitteena opinnäytetyöllä on tuottaa kirjallinen dokumentti yksikön toimintamallien prosesseista ja kuvata ne riittävän kattavasti. Teorian avulla prosesseja pyritään yhtenäistämään järkeviksi kokonaisuuksiksi, jotta yksikön toiminnasta saataisiin mahdollisimman yhdenmukaista ja tehokasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisäksi tuottaa joukko kehitysehdotuksia, joilla voitaisiin tulevaisuudessa kehittää yksikön toimintaa entistä tehokkaammaksi ja yhtenäisemmäksi.

2.3 Tutkimusongelma

Tämänhetkisenä suurimpana ongelmana on ohjeistuksen puuttuminen, jolloin kaikki tukihenkilöt joutuvat työskentelemään ilman kirjallista ohjeistusta. Ohjeistuksen puuttuminen aiheuttaa myös sen, että toiminta ei ole yhdenmukaista, ja jokainen tukihenkilö työskentelee parhaaksi katsomallaan tavalla. Tiedon ja työskentelytapojen jakaminen olisi yksikön toiminnan kannalta erittäin tärkeä ratkaisu. Tämän avulla asiakaspalvelun laatua voitaisiin parantaa ja ennen kaikkea yhtenäistää tukihenkilöiden päivittäisiä rutiineja ja sen myötä helpottaa päivittäisiä toimintoja. Yksilötoiminnasta olisi siirryttävä ryhmätoimintaan, jolloin tukipalvelutiimi toimisi yhtenäisten ohjeiden mukaisesti ja toimintatavoiltaan johdonmukaisemmin. Selkeän ohjeistuksen

avulla toiminnot saataisiin selvästi nykyistä yhtenäisemmiksi ja toiminnan arvioiminen ja seuraaminen olisi tulevaisuudessa helpompaa ja antaisi asiakkaille luotettavamman kuvan yksikön toiminnasta.

Prosessin ongelmana on myös help deskiin tulleiden puhelinyhteydenottojen venyminen ja näin ollen palvelun tavoitettavuuden heikkeneminen. Tukihenkilön ja käyttäjän välisen puhelun venyessä useiden minuuttien mittaiseksi joutuu moni apua tarvitseva jonottamaan entistä pidempään. Tämä saattaa heikentää palvelun kuvaa asiakkaan silmissä, vaikka todellisuudessa ongelmia ratkottaisiinkin koko ajan.

2.4 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksiin pyritään tutkimuksen aikana löytämään ratkaisuja pohjautuen teoriaan ja tutkimuksessa ilmenevään käytäntöön. Taustoihin pohjautuen ja tavoitteisiin pääsemiseksi opinnäytetyölle muotoutuivat seuraavanlaiset tutkimuskysymykset:

- 1. Kuinka tietotekniikkatukipalvelut ja help desk tulisi järjestää?
- 2. Kuinka nykyinen prosessi toimii?
- 3. Miten toimintaa tulisi yhtenäistää ja kehittää?

Mitkä ovat yhtenäistämisen tärkeimmät keinot?

Miten toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää?

2.5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhön on valittu toimintatutkimus. Toimintatutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Toimintatutkimus katsottiin parhaaksi menetelmäksi, koska se on menetelmiltään melko laaja. Näin ollen sitä on mahdollista soveltaa hyvin tutkimuksen suorittamiseen ja soveltamiseen käytännössä. Toimintatutkimuksessa tutkija pääsee itse osallistumaan tutkittavan yksikön

toimintaan ja siten tekemään havaintoja käytännön tasolla. Toimintatutkimuksessa korostuu käytännön ja teorian välinen vuorovaikutuksellinen suhde. Toimintatutkimuksen keskeisempiä menetelmiä ovat havainnointi ja seuranta. Havainnointi tulee suunnitella hyvin etukäteen, jotta toiminnasta saadaan luotettavaa tietoa.

Tarkan prosessikuvauksen saamiseksi yksityiskohtainen tieto prosessin tämän hetkestä toiminnasta on parhaiten saavutettavissa toimintatutkimuksella ja yksikössä suoritettavan havainnoinnin perusteella. Yksikössä suoritettavien havainnointien ja haastattelujen perusteella tulisi saada mahdollisimman kattava kuvaus yksikön toimintamalleista ja yksilötasolla tehtävien suorittamisesta. Havainnoinnin lisäksi helpdeskissä työskenteleville suoritetaan pieni haastattelu toiminnasta ja toimintatavoista, joita he itse ovat tottuneet käyttämään. Haastattelun avulla pyritään keräämään tietoa mahdollisimman kattavasti yksikön toiminnasta ja tällä hetkellä käytössä olevista toimintamalleista.

2.5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa, on lähtökohtana todellisten tilanteiden ja elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta pyritäänkin kuvaamaan hyvin kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on kuvata tutkittavaa ilmiötä, asiaa tai muuta tutkimuksen kohdetta ymmärrettävästi, mielekkäästi ja tapauskohtaisesti. Arvolähtökohdat ovat aina osa kvalitatiivista tutkimusta, sillä tutkijan oma arvomaailma heijastuu tutkimukseen tutkijan oman ymmärryksen kautta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita, kuin todistamaan jotakin jo olemassa olevaa. Laadullinen tutkimus voi näin ollen tarkoittaa lähes minkäläistä tutkimusta tahansa, jonka tarkoituksena on löytää tuloksia tai ratkaisuja ilman, että käytetään kvantitatiivisia menetelmiä eli tilastollisia ja määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään asian syvällisempään ymmärtämiseen eikä vain pelkkiin pinnallisiin tilastoihin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysoidaan tutkittavia asioita samalla, kun tutkimusaineistoa kerätään, jolloin koko tutkimusprosessi kehittyy ja mukaillee tutkittavaa aihetta. Samalla myös pyritään selittämään tutkittavaa asiaa syvällisemmin ja riittävän kuvailevasti. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yksittäisiä tapauksia, eikä siinä pyritä löytämään yleispäteviä

teorioita. Kvalitatiivinen tutkimus onkin erilaisten prosessien tutkimista, jossa pyritään kuvaamaan asioiden merkitystä ja sitä, kuinka prosessissa toimivat ihmiset näkevät ja kokevat oman toimintansa. Tiedonkeruun analysoinnin välineenä on tutkija itse, joka kerronnallisesti kuvailee tutkimaansa aihetta tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tekee oman tutkimuksensa ”kentällä” osallistumalla itse, havainnoimalla ja haastatteleamalla. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ilmiöstä, sen prosesseista ja merkityksistä, jotka liittyvät aiheeseen. (Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004, 151–152; Kananen 2009, 18–19.)

2.5.2 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on laadullisen tutkimuksen yksi muoto ja usein se rinnastetaan tapaus- eli case–tutkimukseen. Toimintatutkimuksessa erona on, että tutkija itse osallistuu toimintaan ja on tutkittavan yhteisön jäsen. Toimintatutkimuksessa on pyrkimys löytää ongelmille ratkaisuja ja näiden avulla saada aikaan kehitystä tutkittavassa kohteessa. Toimintatutkimuksessa tutkijalta vaaditaan enemmän tietoa ja perehtymistä tutkittavaan asiaan tai kohteeseen, koska tutkimuksen avulla pyritään muutoksen aikaansaamiseen kehityskohteissa. Havainnointi on toimintatutkimuksen tärkeä tiedonkeruumenetelmä, ja varsinkin osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on tiiviisti mukana tutkittavan kohteen jäsenenä. Toimintatutkimuksen avulla saadut tulokset eivät ole yleispäteviä, kuten laadullisessa tutkimuksessa yleensäkin. Onnistuneen tutkimuksen tuloksena saadaan kehitys- ja muutosehdotuksia juuri kyseistä tutkittua ilmiötä tai kohdetta varten. Tulokset ovat näin ollen pelkästään yksittäistapauksia, eikä niistä tällöin voida johtaa yleistyksiä kyseisestä asiasta. Tulosten tavoitteena ei ole löytää mitään yleistä teoriaa, vaan juuri kyseiseen tutkimukseen liittyviä muutoksia ja parannuksia. (Kananen 2009, 23–25.)

Toimintatutkimus aloitetaan nykytilanteen kartoituksella, jonka avulla selvitetään kyseisellä hetkellä käytössä olevia menetelmiä ja työskentelytapoja. Havainnoimalla yksikön toimintaa tai haastatteleamalla sen työntekijöitä saadaan kattavaa ja todellista tietoa tutkittavan kohteen toiminnasta. Tärkeintä on valita havainnoitavaksi tai haastateltavaksi ne henkilöt, joita kyseinen tutkimus koskee tai keiden työhön tutkimus pyrkii hakemaan parannusta tai muutosta. (Kananen 2009, 28–29.)

2.5.3 Havainnointi

Toimintatutkimuksen yksi tärkeimmistä tiedonkeruumenetelmistä on havainnointi. Havainnoinnista on useita eri luokitteluja ja muotoja, kuten suora havainnointi, epä-suora havainnointi, osallistuva, inhimillinen tai mekaaninen havainnointi. Havainnoinniksi voidaan kutsua melkein mitä tahansa ongelman tutkimiseksi tapahtuvaa tutkittavan ilmiön seuranta, tarkkailua, osallistumista ja siitä kirjaamista. Tutkimuksessa käytetään kuitenkin suoraa havainnointia, eli tutkija havainnoi tapahtumia paikan päällä ja niin, että havainnoitavat ovat tietoisia tutkijan läsnäolosta. Havainnointi on samalla myös strukturoitua havainnointia, eli tutkija on ennalta määritellyt havaittavia asioita, joita hän sitten kirjaa lomakkeelle. Tutkimus on myös osallistuvaa havainnointia, sillä tutkija on fyysisesti läsnä tutkimustilanteessa ja omalta osaltaan osallistuu tutkittavaan toimintaan. (Kananen 2009, 67–69.)

Osallistuvan havainnoinnin etuna on, että siinä päästään kiinni syvemmälle tutkittavaan asiaan ja voidaan tutkia asioita syvemältä pohjalta. Havainnoitavan asian hyvä tunteminen voi vaikuttaa tutkimukseen, koska tutkimuksella pyritään mahdollisimman objektiiviseen tietoon. Näin ollen tutkijan vaikutus tutkimukseen pyritään minimoimaan. Tutkijan vaikutusta tutkittavaan ilmiöön ja sen tutkimustuloksiin kutsutaan reaktiivisuudeksi, ja tämän katsotaan taas vaikuttavan tutkimuksen objektiivisyyteen. Reaktiivisuus voi vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin tutkijan ja tutkimusasetelman kautta, jos esimerkiksi tutkittava asia on liian tuttu tai henkilökohtainen. Tutkijan vaikutusta tuloksiin ei koskaan voida täysin poistaa, mutta sitä voidaan pyrkiä minimoimaan muun muassa tiedostamalla asia. Toimintatutkimuksessa harvoin kuitenkaan tätä ongelmaa on, sillä siinä pyritään yleensä yhteisten ongelmien ja ongelma-kohtien ratkaisemiseen ja yleishyödyllisiin tuloksiin, joilla pyritään parantamaan kaikkien toimintaan liittyvien tilannetta. (Kananen 2009, 67–69.)

2.6 Tutkimuksen toteutus

Toimintatutkimus suoritetaan Keski-Suomen sairaanhoitopiirin tietotekniikkatutkimyksessä maaliskuun–huhtikuun 2010 aikana. Tarkoituksena on seurata help deskis-

sä työntekijöiden arkea tekemällä havaintoja ja merkintöjä havainnointilomakkeelle (liite1). Yksikön työntekijöille suoritetaan myös pienimuotoinen haastattelu koskien työntekijöiden omaa työnkuvaa, mielipiteitä ja näkemyksiä omasta työstään ja työyksiköstään.

Ensimmäisessä vaiheessa tutkija seuraa eri työntekijöiden työskentelytapoja help deskissä ja kirjaa muistiin havaintojaan. Havainnoimalla eri työntekijöiden toimia saadaan kuva siitä, kuinka paljon erilaisia työskentelytapoja on tällä hetkellä käytössä tietotekniikkatukiyksikössä. Tarkoituksena on saada koko help desk -asiakastuen palveluprosessi kuvattua auki, jotta prosessin eri vaiheita voidaan tarkastella. Havainnoinnin jälkeen tutkimuksen tekijä suorittaa tietotekniikkatuen työntekijöille haastattelun, jossa selvitetään heidän mielipidettään omasta työstään sekä help deskin ja koko tietotekniikkatuen toiminnasta. Kyselyn avulla kehitettäviä kohteita ja toimintoja voidaan vielä tarkemmin tarkastella ja etsiä yhtenäisempiä sekä parempia ratkaisuja. Tutkimus tuottaa myös tietoa tietotekniikkatuen työskentelyn laajuudesta ja siitä, minkälaista osaamistasoa vaaditaan sujuvaan help desk -työskentelyyn. Tulosten pohjalta voidaan myös pohtia mahdollisia koulutuksia, jotka voisivat olla hyödyllisiä asiakastuessa työskentelevälle henkilöstölle.

3 HELP DESK -TOIMINTA

3.1 Help desk

Help desk -termillä tarkoitetaan usein puhelimitse tapahtuvaa neuvontapalvelua tietokoneisiin ja tietoteknisiin asioihin liittyen. Help desk -toimintaa voidaan myös kuvailla sanoilla atk-tuki, mikrotuki tai asiakastuki, jos kyseessä on tietotekniikkaan liittyvä help desk. Help desk -toiminnan tarkoitus on vastata tavallisiin, helppoihin ja nopeasti hoidettaviin ongelmiin. Vaikeammat ongelmat ohjataan asiantuntijoiden hoidettavaksi. Help deskillä voidaan myös tarkoittaa netin välityksellä toimivaa vastaavaa palvelua. Englanninkielinen sana help desk tuli tunnetuksi 1980-luvulta alkaen, kun tietotekniikan käyttö alkoi yleistyä. Help desk -toiminnan tarpeellisuus alkoi kasvaa jo 1980-luvulla, kun yritysten oli myös vastattava asiakkaidensa nopeasti kasvaviin ongelmiin ja etsittävä ratkaisuja niihin. Tietotekniikan läpimurto koko 1990-luvun ajan lisäsi myös asiakastuen tarvetta ja tukipyyntöjen tulvaa. Internetin käytön myötä asiakastuen tarve on kasvanut entisestään koko 2000-luvun ajan. (Korpela 2007; Roos & Systä 1998, 1; Help Desk World 2010.)

Asiakastuen pääasiallinen tehtävä on tukea asiakkaiden tai yrityksen sisäisessä palvelussa käyttäjien tarpeita sekä vastata ja ratkaista heidän kohtaamiaan ongelmia. Samalla asiakastuki tukee toiminnallaan myös koko organisaation perustoimintoja, jotta niihin ei tulisi keskeytyksiä tai virhetilanteita, jotka voisivat aiheuttaa suurempia ongelmia tai käyttökatkoja. Asiakastuen tehtäviin liittyy myös käyttäjien työn tuottavuuden, mielekkyyden ja tyytyväisyyden lisääminen omalla toiminnalla. (Roos & Systä 1998, 3; Forsman 1996, 203; Kulju.)

3.2 Työskentely asiakasrajapinnassa

Help deskille on ominaista sen toimiminen asiakasrajapinnassa. Asiakasrajapinnassa toimiminen eli front-line-työskentely luo hyvin erilaisen työympäristön verrattuna

muihin organisaatioihin tai työyksiköihin. James Robertson (2003) listaa artikkelissaan asiakasrajapinnassa oleville organisaatioille niiden tyypillisiä ominaispiirteitä:

- Asiakasrajapinnassa työskentelevillä on tyypillisesti hyvin rajatut työroolit.
- Asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat runsaasti tekemisissä asiakkaiden kanssa.
- Tyypillistä on myös vahva hierarkkinen johtamismalli.
- Suurin osa asiakasrajapinnassa työskentelevistä on organisaatiossa usein alimmilla tasoilla.
- Suuri ajan ja resurssien puute luo paineita työntekijöille.
- Asiakasrajapinnassa työntekoa seurataan monien erilaisten mittareiden avulla.
- Asiakasrajapinnassa työskentelevillä on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä.

Asiakasrajapinnassa työskentelyssä on usein melko tarkoin määritellyt tehtävät ja vastuut. Projektiluontoisia töitä tai erityisiä koko tiimin töitä on harvoin, jos help desk -toiminnan pyörittämistä ei oteta huomioon. Tiedonkulku on yksi organisaatioiden tärkeimpiä asioita ja varsinkin asiakasrajapinnassa se voi olla ongelmallista. Tieto yleensä kulkee organisaatioissa komentoketjua pitkin ylhäältä alas ja olisi erittäin tärkeää, että tieto tulisi asiakasrajapintaan asti. Nykyaikana tiedonkulku on helppoa ja tietoa on saatavilla liikaakin, joten olennaisen ja merkitsevän tiedon suodattaminen on vaikeaa ajaltaan kovin rajallisessa asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille. (Robertson 2003.)

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden tunteiden purkaukset heijastuvat helposti juuri help desk -toimintaan. Asiakas on tyytyväinen, jos tukipalvelut toimivat ja auttavat asiakkaan ongelmassa. Help desk on myös eturintamassa ottamassa vastaan asiakkaiden negatiiviset palautteet ja tämä luokin asiakastukipalvelusta hyvin kaksijakoisen ja tärkeän kuvan koko organisaation toiminnan kannalta. (Roos & Systä 1998, 3–4.)

3.2.1 Asiakasrajapinnan tieto

Robertsonin (2003) mukaan asiakasrajapinnassa työskentelevät tarvitsevat erittäin suuren määrän tietoa erilaisista asioista. Tietoa tarvitaan eri tuotteista ja palveluista, itse organisaatiosta, uusimmista päivityksistä ja erinäisistä aikatauluista. Suurta osaa näistä tiedoista tarvitaan päivittäin ja ne onkin helppo muistaa. Ongelmallista onkin harvemmin tarvittavan tiedon löytäminen tai muistaminen, ja silti sen on oltava nopeasti tukihenkilön tiedossa ja asiakkaalle kerrottavissa. Asiakasrajapinnassa tarvitaan usein tietoa ennen muita yksiköitä, sillä monesti asiakkaat kyselevät uusista asioista tai erilaisista huhuista. Yksi haasteellisimmista mutta tärkeimmistä asiakasrajapinnan tehtävistä on tuottaa yhdenmukaisia vastauksia. Jos asiakas sattuu kysymään asiaa kahdelta eri asiakastukihenkilöltä, on tiedon oltava ehdottomasti yhdenmukaista. Yhdenmukaisuuden luomisessa auttaa erittäin paljon tiedon jakaminen organisaation sisällä sekä asioiden dokumentointi. Hyvällä dokumentoinnilla vältetään usein hankalien ja epämiellyttävien tilanteiden syntyminen ja palvelun tai henkilöstön saattaminen noloon tilanteeseen. (Robertson, 2003; ITIL käsikirja, 69.)

Organisaatioissa olisi hyvä käyttää hyväksi asiakasrajapinnassa työskentelevien tietämystä. Asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat koko ajan tekemisissä asiakkaiden kanssa, joten heillä on myös tieto asiakkaiden tarpeista ja vaatimuksista. Asiakasrajapinnassa ymmärretään asiakasta, koska heidän kanssaan ollaan koko ajan vuorovaikutuksessa. Asiakastuesta löytyvät myös parhaiten asiakkaiden mielipiteet ja palaute organisaation toiminnasta. Asiakastuessa työskentelevät saavat usein suoran palautteen, ei välttämättä vain omastaan vaan myös koko organisaatiota koskevasta toiminnasta. Tieto ja tietämys ovatkin asiakasrajapinnan tärkeimmät työkalut ja niiden dokumentointi ja talteen ottaminen on ensiarvoisen tärkeää. Tietojen avulla voidaan selvittää ongelmien syitä, kerätä tietoa, parantaa palvelua ja ratkaista ongelmia. (Robertson 2003.)

3.2.2 Uudet työntekijät asiakastuessa

Uusien työntekijöiden koulutus asiakasrajapintaan on haasteellista. Uudet työntekijät tulevat lähes aina organisaation ulkopuolelta, joten he eivät tiedä edes organisaation perusasioita ja toimintatapoja. Uusilla työntekijöillä onkin todella paljon opittavaa itse organisaatiosta, työskentelytavoista, palveluista ja tuotteista, eikä sitä helpota se, että oppimisen olisi tapahduttava niin nopeasti kuin mahdollista. Uusien työntekijöiden oletetaan olevan nopeasti palvelemissa asiakastuessa ja antamassa sieltä käsin neuvoja toisille ihmisille. Koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa pitääkin olla tarkka, sillä uudet työntekijät ovat hetken päästä asiakasrajapinnassa antamassa neuvoja ja lupauksia organisaation nimissä. Organisaation tulisi valita oma tapansa kouluttaa uusia työntekijöitä. Tapoja on monia: esimerkiksi parhaiden käytäntöjen soveltaminen, tekemällä oppiminen, itsenäinen opiskelu tai jonkun vanhemman työntekijän seuraaminen eli eräänlainen mentorointi. Mahdollista on myös koulutus ja työssä tarvittavien asioiden ja järjestelmien opiskelu. Koulutusta kehittämällä voidaan säästää organisaation resursseja ja näin ollen saada uudet työntekijät nopeammin ja valmiimpina itse työntekoon. (Robertson 2003.)

4 HELP DESK -ASIAKASTUEN PERUSTEET

4.1 Asiakastuen prosessimalli

Help deskin toimintaa olisi hyvä tarkastella prosessina, jonka avulla asiakkaiden ongelmat saavat tyydyttävän ja halutunlaisen ratkaisun. Prosessimallilla tarkoitetaan tapahtumaketjua, jonka seurauksena syntyy halutunlainen palvelu tai tuote, tässä tapauksessa asiakastukipalvelu. Prosessimallissa yksi prosessi voidaan jakaa pienempiin prosesseihin, toisin sanoen alaprosesseihin, jotka yhdessä muodostavat tämän kokonaisprosessin, tässä tapauksessa asiakastuen. Prosessin avulla palvelua on helppompaa tarkkailla ja kuvailla. Asiakastukiprosessi jakautuu usein seuraaviin alaprosesseihin: asiakkaan yhteydenotto, yhteydenoton kirjaaminen, ongelman kuvaaminen, ongelman ratkaisu, ratkaisun kirjaaminen, palvelupyynnön luominen, palvelupyynnön siirtäminen ja yhteydenoton päättäminen. Edellä mainitut tapahtumaketjun osat yhdessä muodostavat asiakastuen prosessimallin. Help desk -asiakastuki on asiakkaiden tai käyttäjien palvelua, joten siitä on hyvä puhua asiakastuen palveluprosessina. (Roos & Systä 1998, 6–8; Roos & Systä 2001, 47–60; Help Desk World 2010.)

Asiakastuen palveluprosessi määrittelee, kuinka erityyppiset asiakkaiden yhteydenotot tulee käsitellä. Yleinen periaate asiakastuki prosessissa on, että kaikki yhteydenotot kirjataan, yhteydenotto on niin kauan avoimena, kunnes siihen on saatu ratkaisu ja että ratkaisut kirjataan samalla, kun kyseinen tapaus suljetaan. Tällä tavoin toimivalla prosessilla on yhtenäinen, jokaisesta asiakaskontaktista jää jälki ja ratkaistuista ongelmista kerääntyy eräänlainen ratkaisupankki, johon voidaan seuraavilla kerroilla tukeutua. Asiakastukiprosessin tärkeimpiä asioita on yhteistyö taustatuen kanssa. Taustatuki on se osasto tai joukko henkilöitä, jotka hoitavat ne yhteydenotot, joihin ei esimerkiksi puhelun aikana saatu ratkaisua. Prosessimallin kuvauksessa täytyykin olla hyvin kerrottuna, miten ja mitkä ongelmat siirretään taustatukeen. Kuvauksesta on löydettävä tiedot siitä, mihin kumpikin osapuoli tahoiltaan lupautuu, ja mitä kaikkea ja kuinka paljon help desk voi esimerkiksi asiakkaille luvata, sekä tieto siitä, kuka kirjaa ratkaisun yhteydenotosta. (Roos & Systä 1998, 9; Forsman 1996, 203–205.)

Organisoimaton tai huonosti organisoitu asiakastuki toimii tavallisesti yksilöpohjalta, ilman sovittuja käytäntöjä ja työskentelytapoja. Yksilöpohjaisessa toiminnassa on tyypillistä, että prosessia ei ole dokumentoitu ja ohjeistus puuttuu kokonaan tai se on puutteellinen. Tämä yleensä aiheuttaa kokonaisprosessin hajanaisuuden ja toiminnan sekä laadun epätasaisuuden. Dokumentoimalla prosessi siitä saadaan hallittu kokonaisuus ja näin ollen toimintaa on helpompi ennakoida ja hallita. Asiakastuessa tapahtuvia toimenpiteitä voidaan seurata ja tarkkailla yksittäistasolla, ja toiminta on tekijästä riippumatonta. Silti prosessin palvelut hoidetaan samalla tavalla. Hallitulla prosessilla saadaan aikaan malli, joka itsessään pitää huolen siitä, että toimeksiannot eivät unohdu tai jää tekemättä. Samalla prosessin vaiheita voidaan tarkastella riippumatta siitä, missä vaiheessa kyseinen prosessi on. (Roos & Systä 1998, 10.)

4.2 Prosessimallin osat

Palveluprosessi voidaan jakaa kahteen osaan eli alaprosesseihin, yhteyshallintaan sekä asianhallintaan. Yhteyshallinta tarkoittaa sananmukaisesti asiakkaiden yhteydenottojen hallintaa, jotka pääsääntöisesti ovat puheluita. Suurin osa help deskin tulevista yhteydenotoista on yksinkertaisia asioita, jotka saadaan ratkaistua heti ensi kontaktin aikana. Asianhallintaan prosessi siirtyy vain, jos asiakkaan ongelmaan ei saada ratkaisua esimerkiksi asiakkaan puhelun aikana, jolloin siitä kirjataan palvelupyynnö. Palvelupyynnön luominen käynnistää asianhallintaprosessin, jolloin useimmiten taustatuki saa tehtäväkseen ratkaista kyseisen asiakkaan ongelman. Asianhallinta jatkuu niin kauan, kunnes asiakas on saanut ratkaisun ongelmaansa tai mahdollinen korjauspyyntö on suoritettu, minkä jälkeen prosessi voidaan vasta katsoa päättyneeksi. (Roos & Systä 1998, 11–13; ITIL käsikirja, 11.)

Palveluprosessi käynnistyy aina siitä, että asiakas ottaa yhteyden help desk -asiakastukeen ja kertoo asiastaan tai ongelmastaan. Tavallisesti asiakkaiden yhteydenotto tulee asiakastukeen puhelimitse, mutta muita keinoja voivat esimerkiksi olla sähköposti, Internet, intranet tai henkilökohtainen käynti tukipisteessä. Yksinkertaisissa tapauksissa help desk -henkilöstö osaa neuvoa asiakasta tai ratkaista hänen ongelmansa heti ja prosessi päättyy samalla yhteydenotolla. Yksinkertaiset tapaukset

edellyttävät myös yhteydenoton kirjaamista järjestelmään, tilastointia varten. Edellä mainittu prosessi on yhteydenhallinta prosessi, jonka tärkeimpinä mittareina ovat yhteydenoton helppous, asiakastuen tavoitettavuus sekä asiakastuen kyky antaa vastauksia, mitä kuvastaa ratkaisuprosentti. Mikäli palveluprosessia ei saada ratkaistua ensimmäisen yhteydenoton aikana, käynnistyy palveluprosessin toinen vaihe, asianhallinta. Ensimmäisessä vaiheessa palvelupyynnö on jo kirjattu järjestelmään, minkä jälkeen se siirretään taustatukeen tai jätetään avoimeen työjonoon odottamaan ratkaisua. Kun palvelupyynnö on ratkaistu, ratkaisu kirjataan järjestelmään ja palvelupyynnö suljetaan. Asianhallintaprosessin tärkeimpiä mittareita ovat palvelupyynnöjen ratkaisunopeus ja taustatuen ratkaisukyky. (Roos & Systä 1998, 12–13; ITIL käsikirja, 11–14.)

4.2.1 Yhteyshallinta

Roosin ja Systän (1998, 14) mukaan yhteyshallinta voidaan jakaa seuraaviin toiminta vaiheisiin:

- yhteydenotto tai palvelupyynnö
- asian vastaanottaminen ja kirjaaminen
- vastaaminen tai asian ratkaisu
- mahdollinen siirto taustukeen tai työjonoon
- yhteyden päättäminen.

Prosessi käynnistyy siinä vaiheessa, kun asiakas yrittää ottaa yhteyttä asiakastukeen. Yhteydenotto ei aina välttämättä onnistu vaikkapa virhetilanteen vuoksi tai asiakas joutuu palvelussa jonoon. Yhteydenotto katsotaan onnistuneeksi siinä vaiheessa, kun asiakas saa ensimmäisen vastauksen. Yhteydenotto prosessi tuottaa asiakastuen kanalta seuraavia erittäin tärkeintä laadun mittareita: yhteydenottojen määrä suhteutettuna onnistuneisiin yhteydenottoihin sekä vastausaika asiakkaan yhteydenottoon. Asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton aikana hän joko saa ratkaisun tai hänen ongelmansa siirretään asianhallintaan. Tästä saadaan myös yksi laadullisesti tärkeä mittari, help desk -palvelun ratkaisuprosentti eli help deskin ratkaisemat asiat kaikista tietotekniikkatuessa ratkaistuista asioista. Kyseinen mittari kuvaa erittäin hyvin

help desk -palvelun osaamista ja ammattitaitoa, ja siitä asiakas monesti tekee johtopäätöksen, onko palvelu hyvä tai huono. (Roos & Systä 1998, 14–15.)

4.2.2 Asianhallinta

Palvelupyynnön siirtäminen taustatukeen tai työjonoon voidaan joutua tekemään monestakin eri syystä. Aina ei suinkaan ole kysymys help deskin osaamattomuudesta tai asiantuntemattomuudesta. Syynä voivat olla esimerkiksi hallinnolliset rajoitukset tai se, että ongelman ratkaisu vaatii enemmän aikaa ja tukihenkilön menemistä paikalle. Kysymyksessä voi olla myös ohjelmistoversiosta tai kolmannesta osapuolesta johtuva syy. Siirrettäessä palvelupyynnön taustatukeen palvelulle usein määritetään prioriteetti eli tehtävän kiireellisyys ja tavoiteaika, jonka puitteissa työn olisi oltava valmis. Tämä menettelytapa on hyvä ja käytännöllinen ja auttaa taustatukea priorisoimaan tehtäviä tärkeysjärjestykseen. (Roos & Systä 1998, 16–17.)

4.3 Kirjaaminen

Asiakastuen tärkein yksittäinen prosessipalane on yhteydenottojen kirjaaminen. Järjestelmään kirjaamisen avulla yhteydenottoja ja palvelupyynnön voidaan hallita ja mitata. Järjestelmästä saadaan myös paljon hyödyllistä tietoa erilaisten ongelmatilanteiden yleisyydestä, minkä vuoksi kaikki yhteydenotot tulisi kirjata. Järjestelmään kirjaamisen tulisi sisältää ainakin seuraavat tiedot (Roos & Systä 1998, 18):

- aika eli milloin kyseinen palvelupyyntö on tullut
- asiakkaan yhteystiedot
- mahdollisimman tarkka kuvaus ongelmasta
- ongelman ratkaisu.

Kirjaamisessa käytettävän järjestelmän tai lomakkeen, johon kirjataan, tulisi kuitenkin olla riittävän yksiselitteinen ja helppo täyttää. Jos lomake on liian hankala täyttää, se laskee kirjaamisastetta ja osa yhteydenotoista jää kirjaamatta, koska kirjaaminen katsotaan liian työlääksi. Erilaiset ongelmanhallintajärjestelmät ovat varsin hyviä ratkaisuja yhteydenottojen ylläpitämiseen. Hyvä järjestelmä tarjoaa muutakin helpotus-

ta help desk -työssä, sillä sen avulla voidaan etsiä asiakkaan aikaisempia yhteydenottoja tai samankaltaisten ongelmien aikaisempia ratkaisuja. Järjestelmä toimii myös hyvänä ratkaisupankkina, josta saa tarvittaessa nopeastikin lisätietoa erilaisiin ongelmiin. Kirjaamisen tulisi tapahtua aina puhelun aikana, sillä jos näin ei tapahdu, yhteydenotto saattaa unohtua ennen kirjaamista tai toinen puhelu voi tulla, ennen kuin on ehtinyt edellistä edes kirjata. Kirjaamisjärjestelmän tulisikin olla helppo käyttää ja sen tulee tukea help desk -työskentelyä, jolloin voidaan saavuttaa korkea kirjaamisaste. Asiakastuen henkilöstön on koettava, että järjestelmästä on heidän työhönsä hyötyä, jotta sen täyttäminen katsotaan hyödylliseksi. (Roos & Systä 1998, 18–19; Forsman 1996, 230–233.)

Kirjaus- ja asianhallintajärjestelmät ovat usein erittäin hyvä apu help desk -työskentelyssä. Järjestelmän tulisi sisältää seuraavat toiminnot: toimeksiantojen eli palvelupyyntöjen hallinta, ongelmien ja ratkaisujen tilastointi sekä ongelmanratkaisutuki eli tietopankki, josta saa apua ongelmien ratkaisuun. Ongelmanratkaisun tuki on selvästi vaikein toteuttaa: kuinka saada kaikki siellä oleva tieto järjestykseen tai varsinkin helposti ja nopeasti löydettäväksi. Help desk -asianhallintajärjestelmän suurimpia etuja ovat seuraavat (Roos & Systä 1998, 19):

- Asiat ovat hallinnassa ja hallittavissa.
- Prosesseja ja niiden toimivuutta voidaan seurata.
- Ongelmat ja viat tilastoituvat luotettavaksi tiedoksi.
- Nopeuttaa ja auttaa ongelmien ratkaisussa.

Asiakasrajapinnan monimuotoiset tehtävät ja haasteet vaativat jonkinlaista olemassa olevaa tietopankkia eli varastoa, josta saadaan tarvittavia tietoja. Tietopankista olisi hyvä löytyä kaikki dokumentaatio, asiakkaiden kysymykset sekä tuote ja palvelutiedot. Tämän kaiken on oltava lisäksi nopeasti tukihenkilöiden saatavilla. Tietopankin olisi hyvä olla jatkuvasti ajan tasalla, ja organisaation kehityksessä on myös otettava huomioon kyseinen tietopankki ja sen tiedot. (Roos & Systä 1998, 19; Robertson 2003.)

4.4 Priorisointi

Priorisoinnilla tarkoitetaan asioiden laittamista tärkeysjärjestykseen. Palvelupyynnöt tulee priorisoida niiden vaikutuksen, vakavuuden ja laajuuden mukaan. Kriittiset ja kiireelliset palvelupyynnöt suoritetaan aina ensin, ja ne yleensä koskevat koko organisaatiota ja sen toimivuutta. Yksittäisten käyttäjien ongelmat harvoin priorisoidaan niin kiireellisiksi. Priorisointiluokituksia ja -tapoja voi olla monia organisaatiosta riippuen. Prioriteetin tarkoituksena on kertoa taustatuen hoitamien palvelupyyntöjen suorittamisjärjestys. Taustatuen on helppo seurata tukipyyntöjen prioriteettiluokituksia, joista näkee suoraan, kuinka kiireesti työ on hoidettava. Usein asiakastuen sopimuksissa lukee, missä ajassa eritasoiset ongelmat tulisi hoitaa. (Roos & Systä 1998, 20.)

4.5 Kriisit

Help desk -asiakastuen olisi aina hyvä olla varautunut mahdollisiin kriisitapauksiin tekemällä valmiit toimintasuunnitelmat mahdollisille kriiseille. Tietoliikennekatkot, sähkökatkot ja palvelimien häiriöt ovat kaikki melko mahdollisia tapahtumia, joihin on aina hyvä ennakoita varautua tekemällä kattavat suunnitelmat niiden varalle. Kriisin ajankohta voi olla usein myös hyvin ratkaiseva tekijä sen ratkaisemisessa, ja esimerkiksi kesälomakaudella kriisit kestävät usein kauemmin, koska resurssit ovat silloin pienemmät ja osa henkilökuntaa lomalla. Toimintasuunnitelmat olisikin hyvä käydä läpi ja testata tietyin väliajoin, jotta tarpeen vaatiessa osataan toimia oikein. Henkilöstölle tulisi antaa selkeät toimintaohjeet mahdollisten kriisitilanteiden varalle. (Roos & Systä 1998, 22–23.)

4.6 Asiakastuen ohjaaminen

Toimiva asiakastuki vaatii selkeän ja hyvän ylläpitämisen ja operatiivisen ohjauksen. Asiakastukihenkilöstöltä vaaditaan palveluhalukkuutta, paineensietokykyä, halua ja kykyä oppia uutta, tiimityöskentelytaitoja ja paljon teknistä osaamista. On tärkeää

huomata, että help desk -toiminnan laatu vaikuttaa suoraan asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Osaavan henkilöstön vaikutus onkin suuri koko asiakastuen kannalta ja koko ajan tulee tähdätä asiakastytyvyyden kehittämiseen, mikä tarkoittaa samalla myös henkilöstön jatkuvaa kehittämistä. Help deskin esimiehen tehtävänä on asiakastuen toiminnan ohjaaminen sekä tiimityöskentelyn kannalta tärkeän yhteishengen ylläpitäminen. Tiimin ylläpitäminen vaatii esimieheltä hyviä taitoja, koordinoita ja havainnoida toimintaa. Tiimin toimiessa hyvin ei esimiehen tarvitse puuttua päivittäisiin rutiineihin laisinkaan, vaan osaava henkilöstö osaa pyörittää toimintaa itsenäisesti. Hyvin toimivassa help deskissä esimiehen pääasiallisena tehtävänä on sisäinen organisointi ja huolehtiminen yhteyksistä muihin tukitiimeihin ja kolmansiin osapuoliin, kuten laitehankinta yrityksiin tai muihin yhteistyökumppaneihin. (Roos & Systä 1998, 24–25; Help Desk Management 2010.)

Asiakastuen aseman organisaatiossa tulisi olla selkeästi määritelty, ja sen vastuiden ja tehtävien tulisi olla kaikille asiakastuessa työskenteleville selvillä. Asiakastuen kyky tarjota laadukasta palvelua riippuu hyvin paljon asiakastuelle myönnettyistä vastuista ja valtuuksista, sillä rajalliset valtuudet rajoittavat usein mahdollisuuksia ratkaista asiakkaiden ongelmia. Asiakastukihenkilöstöllä pitäisikin olla tiedossa selkeästi vastuut ja valtuudet, jotta he tietävät, mitä voivat luvata asiakkailleen. Yrityksen johdon näkemyksellä on myös merkitystä sille, millaisessa asemassa help desk -asiakastukussakin yrityksessä on. Monesti unohdetaan se, että asiakastuki toimii asiakasrajapinnassa, joten se usein edustaa koko organisaatiota asiakkaiden silmissä. Tämän tulisikin näkyä asiakastuen asemassa yrityksen sisällä. (Roos & Systä 1998, 26.)

4.7 Asiakastuen sisäinen organisaatio

Help desk -asiakastukiorganisaatio on aina kaksitasoinen. Ensimmäinen taso, jota myös kutsutaan englanninkielisin termein 1st line tai front line, vastaa puhelimeen ja asiakkaiden yhteydenottoihin sekä ratkaisee suurimman osan asiakkaiden ongelmista heti puheluiden aikana. Toinen taso, joka yleensä on niin sanottu taustatuki, englanninkielisin termein 2nd line tai back office, ratkaisee vaikeammat ongelmat tai ongelmat, joita ei asiakkaan puhelun aikana saada ratkaistua. Asiakastuen on oltava

kaksitasoinen, sillä help deskin pääasiallinen tehtävä on olla asiakkaan tavoitettavissa. Jos enemmän aikaa vievät asiat käsiteltäisiin suoraan puhelimesta, se kuormittaisi liikaa tavoitettavuutta ja help deskin palvelutaso pääsisi laskemaan. Asiakastuen taustalla on myös joukko erilaisia toimijoita, joita voidaan myös kutsua kolmanneksi tasoksi. Tällä tasolla usein toimivat ulkopuoliset toimijat, kuten laitevalmistajat ja erilaiset maahantuojat, sekä vaikkapa joukko eri ohjelmistojen asiantuntijoita, joihin asiakastuki ei ole suorassa kontaktissa. Asiakastuen jako erilaisiin tasoihin vaihtelee hyvin paljon organisaatiosta riippuen. Selvää kuitenkin on, että yhdenkin tason puuttuminen vaikuttaa asiakastuen palveluprosessiin ja sen toimivuuteen. (Roos & Systä 1998, 27–28; Help Desk World 2010.)

Asiakastuki ja taustatuki voivat kuulua myös eri organisaatioihin, jolloin ensimmäisen ja toisen tason yhteys ei ole niin luonteva. Tällöin myös palvelupyynnöiden siirto eri tasojen välillä voi kokea erilaisia ongelmia ja muurit tasojen välillä voivat kasvaa korkeammiksi kuin todellisuudessa pitäisi. Asiakastuen esimiehen tehtävä onkin pitää huolta yhteistyön toimivuudesta eri tasojen välillä. Usein tasojen välillä saattaa olla erilainen käsitys toisen tason tehtävistä ja palvelupyynnöiden siirto tasolta toiselle koetaan laiskuutena, häiriönä tai muuten vaan moitteeksi. Tärkeää on muistaa raportoida erittäin hyvin ne palvelupyynnöt, jotka siirretään tasolta toiselle, sillä se auttaa väärinkäsitysten välttämässä ja yhteistyön ongelmattomassa sujumisessa. (Roos & Systä 1998, 28–29.)

Asiakastuki voidaan organisoida kahdella eri tapaa: on mahdollista pitää kiertävää tai vakinaista help deskkiä. Help desk -asiakastuki ei ole aina kaikkein mieluisin paikka työskennellä, ja osa henkilöistä on parempia puhelinpalvelutyössä kuin toiset. Joskus asiakastuki voidaan kokea jopa vastenmieliseksi osaksi työtä. Organisaatiossa onkin tehtävä valinta, onko asiakastuki kiertävä vai vakinainen. Vakinaisessa on hyvänä puolena se, että siinä toimivat henkilöt usein työskentelevät mielellään asiakastuessa ja palvelun taso ei laske. Toisaalta tämä järjestelmä taas lokeroi työntekijöitä, ihmiset jakautuvat oman erikoisalansa osaajiksi ja yksittäisen henkilön poissaolo voi joskus vaikuttaa koko organisaation toimintaan. Kiertävän mallin asiakastuessa taas kaikki tekevät asiakastukivuoroja ja kaikki osaavat hoitaa myös taustatuen tehtäviä. Kiertävässä mallissa henkilöt eivät lokeroitu oman erikoisalansa osaajiksi, vaan taitavat

kaikkia osa-alueita hoidettavista töistä. Tässä mallissa huonona puolena taas on se, että osa työntekijöistä voi vältellä tätä ikävää tehtävää ja palvelutaso asiakastuessa ei pysy aina samalla tasolla. (Roos & Systä 1998, 29–30.)

4.8 Asiakastuen henkilöstö

Roosin ja Systän (1998, 30) mukaan valittaessa henkilöstöä asiakastukeen tulee ottaa huomioon monia eri seikkoja. Asiakastuen henkilöstön tulisi olla ystävällistä ja palveluultista, mutta samalla heidän tulee olla teknisesti osaavia ja paljon teknistä puolta tuntevia henkilöitä. Organisaation on usein ratkaistava oman asiakaskuntansa tarpeen mukaan, kumpaan suuntaa heidän tulisi painottaa omaa asiakastukeansa. Voidaankin sanoa, että mitä lähempänä käyttäjää tukihenkilö työskentelee, sitä tärkeämpiä ovat asiakaspalvelutaidot. Help Desk Institutin kyselytutkimuksen mukaan seuraavat ovat asiakastuki henkilön tärkeimpiä ominaisuuksia:

- kyky kuunnella asiakasta
- suullinen esittäminen selkeää
- puhelinkäyttäytyminen
- kyselytaito
- paineensietokyky
- ongelmanratkaisukyky
- looginen ajattelu
- toiminen ryhmässä
- itsehillintä
- oppimiskyky. (Roos & Systä 1998, 30–31.)

Edellä mainitut kymmenen ominaisuutta ovat hyvän help desk -asiakastukihenkilön tärkeimmät tuntomerkit. Kaikkia näitä ominaisuuksia ei välttämättä voida huomioida ja organisaation oman asiakastuen tarve ja asiakkaat ratkaisevat, mitkä edellä mainituista ominaisuuksista korostuvat missäkin organisaatiossa. Esimerkiksi hyvin teknisessä asiakastuessa ei hyvällä kuuntelutaidoilla ja ystävällisyydellä pärjää, vaan on osattava tarjota asiakkaille ratkaisuja. Olisi hyvä kuitenkin muistaa, että tietotekniik-

katuessa työskentelevien henkilöiden työkenttä on erittäin laaja ja monipuolinen, joten henkilöstöllä tulee olla hyvät taidot niin teknisesti kuin sosiaalisestikin. (Lahdensuo & Paatero 1996, 182–183.)

Henkilöstön tarve vaihtelee asiakastuen eri tekijöistä, kuten asiakkaiden määrästä, yhteydenottojen määrästä, puheluiden kestosta ja palvelun tasosta, johtuen. Tarkkaa lukua ei voida koskaan ennustaa, mutta jonkinlaista suuntaa voidaan hahmottaa edellä mainittujen asioiden huomioimisella. Tarpeeseen vaikuttavat myös henkilöstön koulutus, muut hoidettavat tehtävät, puheluiden epätasaisuus ja erilaiset poissaolot. Organisaatiosta ja palvelun tasosta riippuen, mitä alhaisempi tavoitettavuus sallitaan, sitä pienemmällä henkilöstömäärällä asiakastuessa selvitään. Toisaalta mitä pienempi henkilöstömäärä, sitä kuormittavampaa työ henkilöstölle on, ja asiakkaiden jonotus sekä ongelmien ratkaisuaikat pidentyvät. (Roos & Systä 1998, 30–32.)

Asiakastuen tulee tarkkailla omaa toimintaansa erilaisin mittarein, jotta saadaan tietoa, kuinka toimintaa voidaan jatkossa kehittää. Toimintojen mittaaminen antaa tietoa toiminnasta ja palvelun laadusta. Tärkeimmät mittarit ovat vastausaste eli vastattujen puhelujen osuus kaikista puheluista, ratkaisuaaste eli asiakkaan yhteydenotot, jotka pystytään ratkaisemaan ensimmäisen kontaktin aikana, sekä vastausnopeus eli kuinka kauan asiakkaan on odotettava puhelimesta. Help desk -toimintaa voidaan myös tarkkailla tutkimalla selvitettyjen ja selvittämättömien palvelupyyntöjen suhdetta sekä erilaisten yhteydenottotyyppien määriä ja niiden suhteita toisiinsa. Tulosten avulla asiakastuen toimintoja voidaan parantaa ja tutkia esimerkiksi useimmiten esiintyvien vikojen tai ongelmia syvällisempiä vaikutuksia tai syitä. Toiminnan seuranta ei ole välttämätöntä, mutta sen avulla palvelun laadun tarkkailu ja parantaminen on helpompaa. (Roos & Systä 1998, 33–34.)

4.9 Yhteistyö

Help desk muodostuu usein yrityksen risteyskohdaksi; se on rajapinta, jossa asiakas kohdataan, ja sitä kautta muodostuu asiakkaalle käsitys koko yrityksestä. Hyvällä sisäisellä yhteistyöllä on suuri vaikutus asiakastuen toimintaan, ja sitä myötä asiakkail-

le muodostuvaan kuvaan koko organisaation toiminnasta. Asiakastuen toimivuuden kannalta hyvät suhteet myös muihin yksiköihin edesauttavat hyvää ja joustavaa toimintaa. Tiimin esimiehen tulee olla sisäisen yhteistyön edistäjä, avoimuuden luoja ja palautteen antaja. Hyvä ja toimiva help desk on toimivan tiimin aikaansaannos. Yksilötyötä tekemällä ei saada aikaan toimivaa help desk -palvelua, sillä yhteistyö ja hyvä ryhmähenki ovat hyvän asiakastuen lähtökohtia. Hyvä tiimi ei rakennu itseltään, vaan sen luomiseksi tarvitaan määrätietoista rakentamista sekä yhteinen tavoite, joka on kaikilla tiedossa. (Roos & Systä 1998, 37–38.)

4.10 Help desk -työskentely

Asiakastuen tärkein tavoite on olla helposti tavoitettavissa ja puhelimeen on vastattava sen palveluaikoina. Toimeksiantojen ja yhteydenottojen kirjaaminen on myös tärkeää, sillä ammattimainen asiakastuki kirjaa kaikki sinne tulevat yhteydenotot. Kirjaamisen ansiosta help desk tuottaa tietoa ongelmista ja niiden yleisyydestä, ja niiden avulla saadaan rakennettua toimivuutta ja palvelua paremmaksi. Asiakastuen tehtävä ei ole ratkaista kaikkia ongelmia saman tien, vaan normaalisti 70–80 % asiakkaiden ongelmista ratkaistaan ensi kontaktilla. Loput palvelupyynnöt siirretään taustatuen tai asiantuntijoiden ratkaistavaksi. Help desk -asiakastuen tärkein tehtävä on käytön tukeminen eli asiakkaiden opastus, neuvonta ja ongelma tilanteiden ratkaiseminen. Help desk -työntekijän olisikin muistettava oma tärkeä roolinsa organisaatiossa. Käyttäjien näkökulmasta help desk on lähin, nopein ja turvallisin apu heidän kohtaamiinsa ongelmiin ja onkin tärkeää, että help desk pystyy tarjoamaan juuri heidän tarpeisiinsa soveltuvaa tukea. (Roos & Systä 1998, 64–65; Forsman 1996, 209–210.)

Asiakastuessa suuri merkitys on puhelinkommunikaatiolla, sillä kuunteleminen, reagointi ja ymmärtäminen tapahtuvat pelkästään puhelimen varassa, eikä asiakkaan ilmeitä ja eleitä pystytä näkemään. Palvelussa tärkeää on, että asiakas tietää heti soittaneensa oikeaan paikkaan, asiakasta kuunnellaan ja ymmärretään sekä se, että asiakas saa tiedon ratkaisusta tai ymmärtää, mitä puhelun aikana sovittiin esimerkiksi jatkotoimenpiteistä. Palvelun identiteetin kannalta olisi hyvä, että kaikki vastaisivat

palveluun samalla tavalla, jotta palvelu vaikuttaisi kokonaisuudelta ja asianmukaiselta. Puhelinkäyttäjyksen tulisi olla hyvää, sillä se antaa usein ensivaikutelman koko asiakastuesta ja toisinaan koko organisaatiosta. (Roos & Systä 1998, 67–68.)

Kuuntelemisen merkitystään ei voida vähätellä, sillä pitää osata olla aktiivinen kuuntelija ja reagoida eläytyvästi asiakkaan sanomisiin. On erittäin tärkeää, että asiakastuessa kuullaan asiat oikein, ja on suositeltavampaa vaikka kysyä uudestaan kuin alkaa arvailla toisen sanomisia, sillä näin vältetään monilta väärinkäsityksiltä. Helpdeskissä pitää osata myös ohjailla asiakasta kertomaan oikeat ja tarvittavat asiat ongelman ratkaisemiseksi. Nopea reagointi ja oikeiden kysymysten kysyminen onkin asiakastuen vastuulla. Asiakas ei aina välttämättä tiedä ja osaa, joten asiakastuen tehtävänä on neuvoa ja opastaa oikeiden tietojen saamiseksi. Asiakkaan ymmärtäminen ja rauhoittaminen voi joskus olla haasteellistakin, mutta oikealla asenteella ja ammattitaidolla helpdesk -työntekijä hoitaa myös vaikeat tilanteet. (Roos & Systä 1998, 69–71.)

Asiakastuen tärkeä tehtävä on saada määriteltyä asiakkaan tarve eli se, mitä asiakas todella haluaa ja miksi. Asiakastuen tulee vielä varmistaa yhteisymmärrys niin, että asiakkaalle ja tukihenkilölle on jäänyt samanlainen käsitys asiasta. Se onnistuu hyvin esimerkiksi kertaamalla puhelun lopuksi läpikäytyt asiat. Ristiriitatapauksissa asiakkaan kanssa ei pidä alkaa väitellä, vaan hakea yhteisymmärrystä antamalla asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoisia ratkaisuja hänen ongelmaansa. Kompromissien löytäminen ja asiakkaan kannan ymmärtäminen on asiakastuessa hyvin tärkeää, jotta molempien osapuolten tarpeet ja resurssit voidaan huomioida. (Roos & Systä 1998, 72–74.)

Asiakastuen tehtävänä on myös jälkihoito, eli tehtävien oma-aloitteinen varmistaminen tai tarkistaminen asiakastyytyvyyden nimissä. On tärkeää, että asiakkaat huomaavat, että asiakas ei ole ainoa osapuoli, joka ottaa kontaktia, vaan asiakastuesta voidaan myös olla yhteydessä häneen. Jälkihoito antaa asiakkaalle kuvan, että hänestä ollaan kiinnostuneita ja hänen asiastaan tai ongelmastaan oikeasti huolehditaan. Jälkihoito on myös hyvä tapa varmistaa, että asiat on hoidettu ja mahdolliset ongelmat eivät enää toistu. (Roos & Systä 1998, 75.)

Help desk -asiakastuen käsikirjassa mainitaan help desk - ja puhelinasiakastukeen muutama hyvä neuvo, jotka on hyvä pitää terävänä mielessä.

Puhelinkäyttäytymisen kymmenen kultaista sääntöä:

1. Hymyile, se kuuluu äänestäsi.
2. Esittele itsesi.
3. Ota soittajan nimi ylös, tee muistiinpanoja.
4. Kuuntele.
5. Puhu asiakkaan kieltä ja puhu selvästi.
6. Arvosta asiakasta.
7. Ota vastuu, älä pallottele.
8. Ole kohtelias.
9. Ole rohkaiseva.
10. Ole rauhallinen. (Mts. 77.)

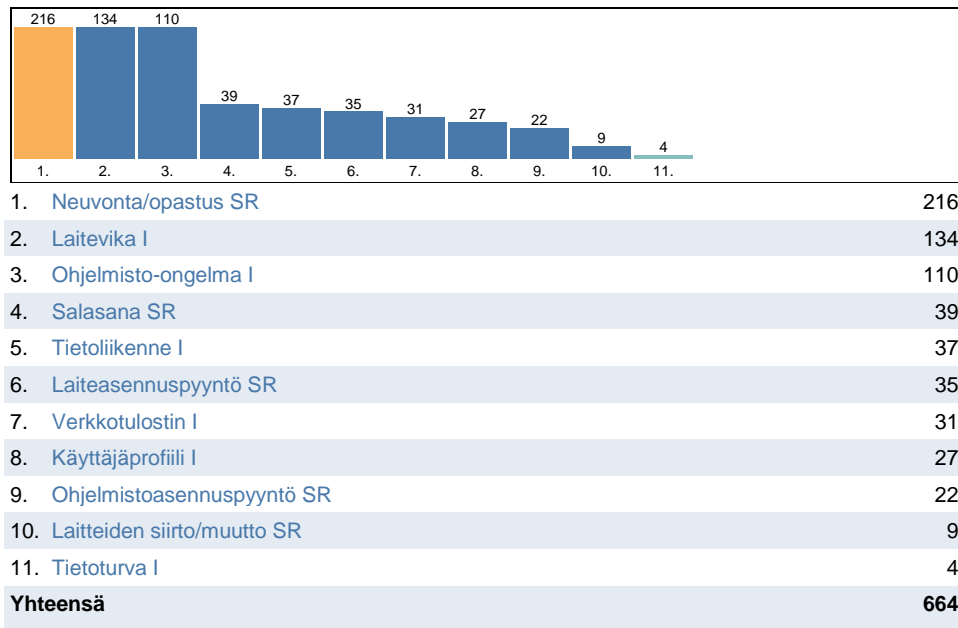
5 HELP DESK -PROSESSIN KUVAUS

5.1 Prosessin taustaa

MediKesin tietotekniikkatukiyksikköön ei ole aikaisemmin tehty mitään kirjallista ohjeistusta tai tutkimusta. Näin ollen help desk -asiakastuen palveluprosessien kuvaaminen ja sen kirjoittaminen kirjalliseen muotoon oli aloitettava aivan alusta. Tutkimus ei pohjautu mihinkään organisaation omaan kirjalliseen tuotokseen, vaan puhtaasti havaintoihin. Tässä luvussa tullaan esittämään opinnäytetyön tutkimusosio eli asiakastukiprosessin havainnointi ja tarkasteleminen sekä sen kirjaaminen avoimeksi ja tarkasteltavaksi. Tarkoituksena on selvittää tämänhetkisten prosessin kulkua ja toimivuutta organisaation sisältä käsin.

Tutkimuskohteessa on kyseessä organisaation sisäinen help desk, joka toimii kaikille Keski-Suomen sairaanhoitopiirin ja MediKesin asiakkaille, joten asiakkaiden sijaan puhutaan mielellään käyttäjistä. Käyttäjätuki toimii kaikille sairaanhoitopiirin työntekijöille, joten se on heille maksuton palvelu, ja asiakastuki on ehkä hieman väärä sana kuvaamaan tukitiimin palvelua. Tietotekniikkatukitiimi ja sen palvelut toimivat service desk -periaatteella, eli puhelimessa hoidettavan help deskin lisäksi on lähitukipalvelu, joka käy tarvittaessa käyttäjän luona auttamassa ja opastamassa.

Kuvio 2 osoittaa palvelun volyymeja, eli kuinka paljon help desk -asiakastukeen tulee yhteydenottoja. Ohessa on raportti tietotekniikkatukeen tulleista yhteydenotoista aikavälillä 1.3.2010 – 25.3.2010. Yhteydenottojen syyt ovat jaettu yhteentoista eri kategoriaan, ja kunkin kategorian perässä oleva lukumäärä osoittaa siihen kategoriaan liittyen tulleet yhteydenotot. Kuvioista voidaan nähdä, että neuvonta/opastus, laiteviat ja ohjelmisto-ongelmat nousevat selkeästi muista yleisimmiksi ongelmiksi.



KUVIO 2. Yhteydenotot ja niiden syyt aikavälillä 1.3. – 25.3.2010

MediKesin palvelumalli on tilaaja–tuottajamalli, eli sairaanhoitopiirin sisällä eri yksiköt tilaavat laitteet ja ohjelmistot suoraan tietohallinnosta, ja tietotekniikkatukiyksikkö vastaa niiden toimituksesta ja toimivuudesta. Laitteiston lisäksi tilaukseen kuuluvat laitteiden huolto, päivitys ja käyttäjätukipalvelut. MediKes tekee laitehankinnat ja vuokraa niitä sairaanhoitopiirien yksiköiden käyttöön, mutta kuitenkin yksiköiden, eli asiakkaiden, tarpeet huomioon ottaen.

5.2 Työvälineet

Tietotekniikkatukiyksikössä on käytössä monia eri työvälineitä päivittäisten perustoimintojen suorittamisessa. Tietotekniikkatuen tärkeimpänä työvälineenä on asiantuntijajärjestelmä, joka MediKesissä on Efecte 5.1 -järjestelmä. Sen avulla hoidetaan yhteyksienhallinta, asiantuntijajärjestelmä sekä palvelupyntöjen luonti ja seuranta. Asiantuntijajärjestelmää käytetään kaikissa päivittäisissä tehtävissä, niin help deskin kuin taustatuen työssäkin. Käytännössä kaikki hoidettavat työt ja tehtävät kulkevat asiantuntijajärjestelmän kautta, tai ainakin niiden pitäisi kulkea. Järjestelmän avulla palvelupyntöt ovat helpommin hallittavissa ja seurattavissa kuin ilman järjestelmän

apua. Efecte-asianhallintajärjestelmä antaa oikein käytettynä hyvin realistiset mittarit tukitiimin toimintaan, kuten ratkaisuaika, ratkaisunopeus, avointen ja ratkaistujen palvelupyyntöjen suhde. Järjestelmän mittareiden avulla saadaan kattava kuva palvelusta sen laadusta ja nopeudesta, sekä mahdollisia kehityskohteita tukitiimin toiminnassa.

Efecte tarjoaa ITIL:iin perustuvia eli alan parhaisiin käytäntöihin perustuvia IT-tukitoimintojen ratkaisuja asiakkailleen. Service desk ominaisuudet tarjoavat kattavat työkalut sekä help desk:in että service desk:in päivittäisten toimintojen suorittamiseen. Tuotteen avulla voidaan hallita IT-toimintaympäristöä, keskittää toiminnot yhteen ratkaisuun, priorisoida ja ohjata päivittäisiä toimintoja sekä ratkaista ongelmia nopeammin ja tehokkaammin. (Efecte 2010.)

Efecte tarjoaa seuraavia ominaisuuksia käyttäjilleen: muokattavat ratkaisut, looginen tapahtumien hallintaprosessi ja linkitys, ajan tasalla olevat tiedot prosesseista, tehokkaat ja helppokäyttöiset raportointityökalut, kaikki toiminnot yhden käyttöliittymän kautta, henkilökohtaiset ja muokattavat näkymät eri käyttäjille ja eri rooleissa oleville. Etuja, joita Efecte antaa organisaatioille, ovat: kustannussäästöt, koko organisaation tuottavuuden parantaminen, toiminnan tehostuminen yhdistämällä toiminnot yhdeksi kokonaisuudeksi, riskienhallinta, tarkat, luotettavat ja ajan tasalla olevat tiedot organisaation palveluprosesseista, nopeat ja havaittavat tulokset organisaation käyttöön. (Efecte 2010.)

Efecte järjestelmänä kattaa kirjaamiseen käytettävän yhteydenottolomakkeen, johon tukihenkilö kirjaa help deskiin tulevat yhteydenotot. Palvelupyyntöjenluontilomake on myös Efecten ominaisuus, joka pystytään luomaan suoraan yhteydenottolomakkeen pohjalta ja lähettämään suoraan tukihenkilölle. Nämä ovat järjestelmän kaksi yleisintä toimintoa, joiden avulla pääsääntöisesti help desk -puhelimessa tulisi pärjätä. Asianhallintajärjestelmään jää myös palvelupyyntöjen ratkaisut ja sinne muodostuu niin sanottu ratkaisupankki, jota on mahdollista käyttää myöhemmin samankaltaisten ongelmien ratkaisussa. Ratkaisupankin avulla tukihenkilöt voivat etsiä aikaisempia samankaltaisia ongelmia, joita puheluissa voidaan kysyä, ja saada näin mahdollisesti vastauksen suoraan jo aikaisemmin ratkaistusta ongelmasta.

The screenshot shows the Efecte Service Desk interface. The main window is titled '1. Yhteydenotto' (1. Contact). The interface is divided into several sections:

- Yhteydenoton tiedot** (Contact Information):
 - Asiakas (Customer): Input field with 'Hae' and 'Uusi' buttons.
 - Puhelinnumero (Phone number): Input field with a red question mark icon.
 - Otsikko (Subject): Input field with a red question mark icon.
 - Yhteydenoton syy (Reason for contact): Dropdown menu.
 - Kuvaus (Description): Large text area with a red question mark icon.
 - Ohjelmisto (Software): Input field with 'Hae' and 'Uusi' buttons.
- Sähköposti** (Email):
 - Sähköposti (Email): Large text area with 'Uusi' and 'Avaa kaikki' buttons.
- Ratkaisu** (Solution):
 - Hae ratkaisua (Search solution): Input field with 'Hae' and 'Uusi' buttons.
 - Ratkaisu (Solution): Dropdown menu.
- Tila** (Status):
 - Tila (Status): Dropdown menu showing '1 Uusi'.
- Palvelupyynnön luominen** (Creating a service request):
 - Luo palvelupyynnön (Create service request): 'Luo palvelupyynnön' button.
- Yleiset tiedot** (General information):
 - EfecteID: Input field containing 'FCONT-009599'.
 - Luontiaika (Creation time): '13.04.2010 09:11'.
 - Luonut (Created by): 'Turtainen Roni'.

On the right side of the 'Yleiset tiedot' section, there are two links: 'Päivitetty' (Updated) and 'Päivittäjä' (Updater).

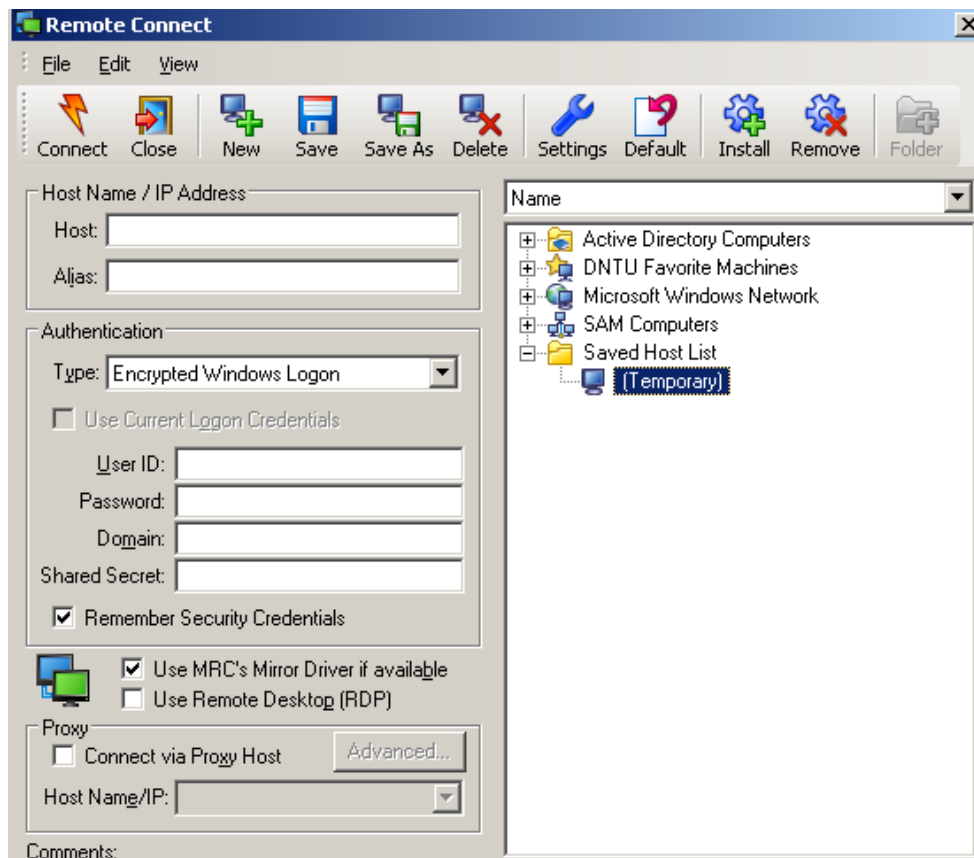
KUVIO 3. Efecte asianhallintajärjestelmä, yhteydenottolomake

Kuvio 3 on Efecte asianhallintajärjestelmän yhteydenottolomake, johon kaikki saapuvat yhteydenotot kirjataan. Punaisella merkityt kohdat ovat pakollisia täyttää, eikä järjestelmä hyväksy tallentamista mikäli kyseiset kentät ovat tyhjiä. Punaiset kohdat muodostavat yhteydenotolle tai palvelupyynnölle id:n, eli yksilöivän tiedon. Näin ollen kahta täsmälleen samanlaista palvelupyynnönä ei voi tehdä.

AD-client on toinen päätyökalu, jolla hoidetaan käyttäjätilien ja ryhmien hallinta, sekä otetaan etäyhteyksiä käyttäjien koneisiin ongelmien ratkaisemiseksi. AD-client software on kaikilla tukitiimin jäsenillä käytössä ja sitä tarvitaan niin help desk - työkentelyssä kuin myös taustatuen tehtäviä tehtäessä. Remoten Connect:illa otetaan aina tarvittaessa etäyhteys käyttäjän koneelle, jotta ongelmaa voidaan tarkastella. Kyseinen työkalu helpottaa hyvin paljon tukitiimin päivittäisiä toimia, sillä sen avulla hyvin monesti ongelmat saadaan korjattua etäyhteyden avulla, eikä tukihenkilön tarvitse mennä käyttäjän työpisteelle asti. Remote Connect auttaa myös tukihenkilö-

lää, jos käyttäjä ei osaa kuvailla ongelmaansa, sillä tukihenkilö voi suoraan itse katsoa mistä, ongelmasta on kysymys.

Kuvio 4 on Remote Connect -työkalu, johon täytetään avoimet kentät, jotta saadaan etäyhteys käyttäjän tietokoneelle. Normaalisti kaikki kentät, host -kenttää lukuun ottamatta, ovat valmiiksi täytettyinä toiminnan nopeuttamiseksi. Host -kenttään syötetään vain käyttäjän koneen isäntänimi, jotta saadaan yhteys mahdolliseen ongelmakoneeseen.



KUVIO 4. Remote Connect, etätyökalu

Kahden edellä mainitun, eli Efecten ja Ad-clientin, lisäksi tietotekniikkatukihenkilöstö tarvitsee suuren määrän muita erilaisia ohjelmia ja ohjelmistoja päivittäisten toimintojensa suorittamiseksi. Sairaanhoidopiirissä erilaisten käytettävien ohjelmien määrä nousee aivan valtavaksi, joten usein eri ohjelmilla on määritellyt pääkäyttäjät, jotka vastaavat kyseisestä ohjelmasta. Help desk usein joutuukin vain antamaan pääkäyttäjän yhteystiedot, jos kyse on jonkin tietyn ohjelman ongelmasta, sillä kaikkien ohjel-

mien tietämystä ei voida vaatia yksittäiseltä työntekijältä. Muita ohjelmia ovat muun muassa potilastietojärjestelmät, Effica, Office toimisto-ohjelmat, Office communicator sekä kymmenet erilaiset sairaanhoitoon liittyvät ohjelmat.

5.3 Prosessin kulku nykyisellä toimintamallilla

Asiakastuen prosessimalli toimii melko hyvin siihen nähden, että seurattavia ohjeita ei ole, vaan usein käyttäjien ongelmat hoidetaan itse parhaaksi katsomalla tavalla. Prosessi kuitenkin usein tuottaa tyydyttävän ratkaisun, eli käyttäjän ongelman korjaamisen tai palvelupyynnön luomisen taustatuelle. Nykyinen prosessimalli ei edellisessä luvussa kerrotun mallin tavalla jakaudu niin selvästi yhteyshallinta- ja asianhallintaprosesseihin. Nykyinen malli toimii enemmänkin molempia yhdistäen päällekkäin kuin selkeästi kahtena erillisenä prosessina. Tämä on yksi syy siihen, että help desk -puhelut saattavat usein venyä liiankin pitkiksi palvelun tavoitettavuuden kannalta katsottuna.

Help desk -palvelun tehtävänä on auttaa käyttäjiä heidän kohtaamissaan erilaisissa ongelmatilanteissa tai neuvoa ja opastaa heitä tarvittaessa. Palvelun olisi tarkoitus tuottaa mahdollisimman nopeasti ratkaisuja käyttäjien ongelmiin, mutta on huomioitava myös palvelun ruuhkaisuus sekä erilaisten laitteiden ja muiden toimitusajat. Kriittisissä tilanteissa apu olisi saatava käytännössä heti, kun taas ei-kiireellisissä, mutta työtä haittaavissa ongelmatilanteissa muutaman päivän sisällä. Uushankinnoissa ja päivityksissä viikko on kohtuullinen aika ratkaista kyseinen ongelma tai tilanne. Palveluprosessin mallin tulisi määritellä edellä mainitut asiat selkeästi, jotta niistä saataisiin selkeät ohjeet, kuinka tietotekniikkatuen prosessin kuuluu toimia ja mitä velvoitteita ja valtuuksia sillä on. Prosessimallin puuttuminen aiheuttaa sen, että toiminta on ajoittain sekavaa ja epäyhtenäistä, ja näin ollen saattaa tulla jopa päällekkäisiä palvelupyyntöjä ja ongelmatilanteita.

5.4 Havaintoja prosessin nykytilasta

Havainnoin help desk -toimintaa tietotekniikkatuessa tukihenkilöiden päivittäisiä toimia seuraamalla. Tarkastelin eri tukihenkilöiden toimintaa saadakseni selville, kuinka monella eri tapaa help desk -palvelua yksikössä hoidetaan. Tavoitteena oli löytää ongelmakohtia ja tapoja, joita voitaisiin toteuttaa yhtenäisemmin ja mahdollisesti tehokkaammin. Nykytilanteessa työt tehdään hyvin pitkälti yksilötasolla ja tukihenkilöiden omien työskentelytapojen mukaan. Ohjeistuksen puuttuminen aiheuttaa usein sen, että tukihenkilö joutuu hyvin monesti turvautumaan toisiin henkilöihin, joilta kysyy neuvoa. Tämä myös kuormittaa ja häiritsee toisen tukihenkilön työskentelyä, vaikka hän auttaisikin ilomielin.

Palvelun laadun kannalta olisi parempi, jos tukihenkilön ei tarvitsisi etsiä apua ongelmiin henkilöiltä, vaan apua olisi heti löydettävissä kirjallisessa muodossa, esimerkiksi ratkaisupankista tai ohjeista. Asianhallintajärjestelmän aktiivisempi käyttö ja sen toimintojen parempi hyödyntäminen olisi myös toiminnan kannalta järkevämpää. Tukihenkilöiden erilaiset tavat työskennellä aiheuttavat monesti ihmetystä, ja jopa päällekkäisiä töitä voi sen johdosta syntyä. Tämän vuoksi olisi tärkeää saada kaikki tehtävät liikkumaan asianhallintajärjestelmän kautta. Tällä tavoin toimintaa olisi helpompaa seurata, ja palvelupyyntöjen suorittaminen olisi selkeämpää, ja näin ollen erilaisilta sekaannuksilta voitaisiin välttyä.

Nykyisellään help desk toimii niin, että puhelinvuorot vaihtuvat päivittäin, ja jokainen osallistuu kaikkiin tehtäviin. Help desk -palvelun laatu ei ole tietenkään joka päivä samanlainen johtuen siitä, että vastaajat vaihtuvat päivittäin, mutta yleistaso pysyy hyvänä aina. Help desk -numeroon tulevista puheluista pystytään ratkaisemaan ensi kontaktin aikana noin 70–75 %, mikä on tasona melko hyvä, sillä suuri osa palvelupyynnöistä on laiteongelmia, jotka yleensä vaativat lähituen menemistä paikan päälle. Palvelupyyntöjen suorittaminen kentällä on myös vaativaa, sillä usein käyttäjän kuvailema ongelma on varsin erilainen, kuin mitä se todellisuudessa on. Käyttäjien tiedot ja taidot ovat hyvin eritasoisia ja se vaikuttaa help desk -toimintaan siten, että

käyttäjiä on neuvottava ja opastettava hyvin kansanomaisella ja selkeällä kielellä, jotta asiat saadaan ratkaistua.

Tietotekniikkatuen help desk -puhelimeen tulee päivittäin puheluita aivan laidasta laitaan koskien mitä erikoisimpia ongelmia. Tukihenkilöiden tietämys ja ammattitaito ovat päivittäin erittäin kovalla koetuksella, sillä käyttäjien ongelmat vaihtuvat tavallisista toimisto-ohjelmista erikoissairaanhoidon erikoisohjelmiin, ja silti jokaista tulisi auttaa parhaansa mukaan. Palvelun laadun on pysyttävä hyvänä koko päivän ajan, vaikka paineensietokyky ja stressi ovat koko ajan läsnä johtuen osittain kiireestä ja osittain työn vaatavuudesta. Palvelupyynnön luominen luonnistuu melko nopeasti asioissa, jotka toistuvat päivittäin. Toisaalta välillä käyttäjän neuvonnassa ja opastuksessa joutuu tukihenkilö itsekin etsimään tietoa vaikkapa Internetin avulla. Ratkaisupankin toimiminen ja järjestäminen helpommin käytettäväksi auttaisi tukihenkilöitä hyvin paljon päivittäisissä tehtävissä.

Help desk -prosessi alkaa käyttäjän puhelun vastaanottamisella. Vastaamisessa oli huomattavissa erilaisia tapoja, kuten yrityksen nimi ja oma nimi tai pelkästään oma nimi. Tämän vuoksi asiakas ei aina tiedä, onko hän soittanut oikeaan paikkaan ja voi joutua kysymään tätä ensimmäisenä tukihenkilöltä. Yhtenäinen ja samanlainen vastausyhti toisi palvelulle luotettavamman ja asiakasystävällisemmän kuvan. Palvelun tulisi olla asiakkaasta ja tukihenkilöstä riippumatta samanlaista ja konseptiltaan yhdenmukaista.

Asiakkaan yhteydenotto kirjataan asianhallintajärjestelmään heti puhelun aikana, asiahallintajärjestelmässä asiakkaan hakemiseen menee toisinaan liikaa aikaa ja olisi-kin parempi, jos järjestelmä hakisi asiakkaan tiedot automaattisesti. Ongelmana on myös help desk -puhelimeen tulevien puheluiden venyminen. Usein puhelut saattavat venyä jopa kymmeneen minuuttiin, mikä kuormittaa ja ruuhkauttaa palvelua. Palvelupyyntöjen siirtäminen taustatukeen katsotaan usein myös puutteeksi tai osaamattomuudeksi, vaikka todellisuudessa niin joudutaan tekemään rajallisen ajan tai resurssien vuoksi. Toisinaan puhelimeen vastaavalla tukihenkilöllä saattoi olla kesken useampiakin töitä, jotka osaltaan sekoittivat työntekoa ja uusien palvelupyyn-

töjen luomista. Yhteydenottoja tulisikin siirtää palvelupyynnöinä enemmän suoraan taustatuen tehtäväksi eikä yrittää itse ratkaista kaikkia tulevia yhteydenottoja. Ohjelmistojen asennuksia ja korjauksia tehdään aivan liian paljon suoraan puhelimesta, ja tämän onkin melkein suurin yksittäinen puheluiden kuormittaja. Tavoitettavuuden parantamisella voitaisiin nostaa palvelun laatua käyttäjien silmissä, jos heidän jonotus aikaansa voidaan lyhentää.

Puhelinkommunikaatio on toiminnassa erittäin merkittävää, sillä tukihenkilön tulee ymmärtää asiakasta sekä ilmaista asiat selkeästi niin, että käyttäjä ymmärtää myös tukihenkilöä. Ensikontaktin aikana tärkeintä on saada määriteltyä käyttäjän tarve ja ongelma, minkä jälkeen tähän yritetään saada ratkaisua. Help deskissä tulisi myös seurata palvelupyynnöiden edistymistä ja suorittamista, ja näin ollen voidaan varmistaa, että mitään ei jää tekemättä ja työt hoidetaan. Asiakaskontaktien jälkihoito onkin asia, johon olisi välillä hyvä kiinnittää huomiota. Käyttäjille voisi joskus olla esimerkiksi tarpeen ilmoittaa, milloin hänen ongelmansa on ratkaistu tai milloin hän voi taas käyttää tietokonettaan. Jälkihoito ja ilmoittaminen antavat käyttäjille kuvan, että heidän ongelmistaan välitetään ja he kokevat, että heidät on huomioitu. Usein help deskissä on niin paljon ruuhkaa, että kyseinen jälkihoito ja ilmoitus jäävät kokonaan tekemättä ja käyttäjä ei saa minkäänlaista kontaktia korjauksen jälkeen, vaikka se olisi monesti erittäin tarpeellista.

5.4.1 Yhteyshallinta

Yhteyshallintaprosessin käynnistää käyttäjän yhteydenotto, joka tapahtuu useimmiten puhelimitse soittamalla organisaation sisäiseen help desk -numeroon. Käyttäjien on myös mahdollista ottaa yhteyttä sähköpostitse tai täyttämällä palvelupyyntöloMAKE intranetissä tai käymällä tietotekniikkatuen toimipisteessä. Yhteyshallinta katsotaan alkaneeksi vasta, kun käyttäjä saa ensimmäisen vastauksen help desk -palvelusta joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Asiakaspalvelijan eli help deskin työntekijän ensimmäinen vaihe on kirjata yhteydenotto järjestelmään, johon hän kirjaa asiakkaan nimen, yhteystiedot, ongelman ja pie-

nen kuvauksen ongelmasta. Yhteydenotoista noin 80 % tulee puhelimen kautta ja loput muita kanavia pitkin. Käyttäjän soittaessa help deskiin tukihenkilön ensimmäinen tehtävä on arvioida, pystyykö hän auttamaan käyttäjää suoraan puhelimesta vai pitääkö hänen siirtää tehtävä taustatuen hoidettavaksi.

Help desk -palvelu ratkaisee noin 70 % käyttäjien ongelmista suoraan puhelimesta ensikontaktin aikana. Puhelimesta hoidetaan usein kaikki käyttäjien ongelmat mitä suinkin voidaan, ja tästä johtuen puhelut usein venyvät pitkiksi, jolloin tämä taas kuormittaa palvelun resursseja. Toisinaan palvelupyynnön joutuu tekemään taustatuelle, vaikka olisi käyttänyt reilustikin aikaa yrittäessään ratkaista ongelmaa, jolloin kaikki aika on ollut pois tavoitettavuudesta. Edellä mainittu prosessi vastaan jokseenkin help desk prosessille asetettua yhteyshallintaprosessia, josta aikaisemmassa luvussa kerrottiin. Prosessia olisi tietysti hyvä selventää ja kehittää, jotta siitä saataisiin mahdollisimman yhtenäinen ja kokonaisvaltainen, hyvä palveluprosessimalli.

5.4.2 Asianhallintaprosessi

Asianhallintaprosessi alkaa siitä, että käyttäjän yhteydenotosta on luotu palvelupyynnö, joka tulisi suorittaa. Taustatuen tehtävänä on hoitaa help deskin luomia palvelupyynnöjä. Palvelupyynnöt voivat olla joko yhteisiä tai kohdistettuja tietylle henkilölle. Palvelupyynnöt tulisi hoitaa niille asetettujen prioriteettien mukaisesti eli kiireisimmät ja tärkeimmät ensin. Palvelupyynnöt ovat yksikössä useimmiten kohdistettu suoraan tukihenkilöille, eikä kukaan suoranaisesti tee vain yhdenlaisia töitä, vaan kaikki tekevät pääsääntöisesti kaikkia palvelupyynnöjä. Ainoastaan verkkotulostimien vastuu on suoranaisesti osoitettu yhdelle tietylle tukihenkilölle, joka vastaa kaikista kyseiseen kategoriaan kuuluvista laitteista ja niiden toimivuudesta.

Palvelupyynnöjen jakaminen kaikille tasapuolisesti on parempi ratkaisu, kuin että palvelupyynnöt jaoteltaisiin henkilöittäin, jolloin monipuolisuus häviäisi ja kaikista tulisi vain yhden alueen erikoisosaajia. Tietysti kokeneempi henkilöstö tietää paljon enemmän ja laajemmin töistä kuin nuoremmat työntekijät, ja tiedon jakaminen olisi-kin erittäin tärkeää palvelun laadun takaamiseksi. Tehokkaan toiminnan ja palvelun

laadun takaamiseksi on erittäin tärkeää, että kaikki tukihenkilöt pystyvät tekemään lähes kaikenlaisia ongelmia koskevia palvelupyyntöjä. Näin ollen myös loma-aikoina pystytään tarjoamaan käyttäjille lähes täysipainoista tukipalvelua. Taustatukiprosessi vastaa nykyisellään jonkin verran help desk -asianhallintaprosessia, josta myös kerrottiin edellisessä luvussa.

5.4.3 Kirjaamisprosessi

Puheluiden kirjaaminen järjestelmää on asiakastuen tärkein tehtävä, sillä niiden avulla palvelun volyymeja sekä prosesseja seurataan. Usein kirjaamatta jäivät helpoimmat ja yleisimmät asiat, kuten salasanojen vaihdot ja tilien avaamiset. Valitettavasti juuri tällaiset nopeasti ja helposti ratkaistavat ongelmat, jotka toistuvat usein, olisi tärkeä kirjata järjestelmään. Kirjaamatta jäävät yhteydenotot eivät näy missään tilastoissa ja tämä osaltaan väärentää help desk -toiminnan kokonaiskuvaa palvelun volyymeja sekä muita mittareita tarkasteltaessa. Puheluiden määrä vaikuttaa myös yhteydenottojen kirjaamiseen, sillä jos puheluita tulee paljon, niiden kirjaamiseen ei yksinkertaisesti jää aikaa. Tällöin kirjaaminen voi myös olla puutteellista, jolloin se vaikeuttaa taustatuessa työskentelevien töitä. Puheluihin vastattaessa olisi puheluiden väliin jäätävä jonkinlainen aika kirjaamiseen, jolloin kirjaaminen tulisi viimeistään tehdä.

Palvelupyyntöjen siirtämisessä taustatuella ei ole aina selkeää, kenelle pyyntö tulisi osoittaa. Usein huudellaan ja kysellään, kuka haluaa tai pysty tekemään kyseisen palvelupyynnön. Tämä aiheuttaa osittain sen, että samat henkilöt kuormittuvat usein liikaa ja osalla ei välttämättä ole halua suorittaa tietynlaisia palvelupyyntöjä. Palvelupyyntöjen siirtäminen taustatukeen olisi saatava jotenkin paremmin organisoiduksi, jolloin se parantaisi koko prosessin sujuvuutta sekä palvelun laatua. Palvelupyynnön luomisen yhteyteen olisi hyvä saada jonkinlaiset tiedot henkilöiden ajasta eli siitä kuinka monta työtä henkilöllä on esimerkiksi tällä hetkellä jonossa.

Palvelupyyntöjen priorisoinnissa on myös puutteita, sillä henkilöstöllä ei ole minkäänlaista ohjeistusta siitä, millä perusteilla priorisointi tulisi tehdä. Käyttäjät sanovat aina, että asialla on kiire ja se on korjattava nopeasti.

5.4.4 Tukitiimin ohjaaminen ja kriisitilanteet

Tukitiimin ohjauksen osalta toiminta on melko hyvällä mallilla, ja tiimin työskentely on toiminut erittäin hyvin. Ainoastaan tiimien väliseen yhteydenpitoon ja kontakteihin olisi hyvä saada parannusta tai ainakin selkeämmät toimintatavat, jotta vältetään erilaisia konfliktitilanteita eri tiimien välillä. Yhteishengen ylläpito on ollut hyvää, mutta yhteisten päämäärien ja tavoitteiden asetteluun voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota, jotta toiminnasta voitaisiin saada kannustavampaa ja sitä myötä parempaa.

Tukitiimin varautuminen erilaisiin kriisitilanteisiin ja poikkeustiloihin on varsin vähäistä. Henkilöstöllä ei ole tietoa, kuinka tulisi menetellä erilaisissa poikkeustilanteissa, kuten verkkokatkot, palvelimien toimimattomuus tai sähkökatkot, jotka ovat laajempia ja suurempi tai joiden vaikutus voi olla erittäin kriittinen kaiken toiminnan kannalta. Olisikin hyvä olla selkeät ja harjoitellut menetelmät, kuinka mahdollisissa tilanteissa tulisi toimia ja menetellä, jotta niiden vaikutus saataisiin minimoitua ja vältyttäisiin suuremmilta vahingoilta. Ohjeistuksessa tulisi tietysti olla selkeät toimintamallit ja tavat, miten, milloin ja kuinka tulee toimia, jos jokin edelle mainittu uhka mahdollisesti toteutuu. Tämän koko organisaatiota koskettavan asian hoitaminen olisi hyvin tärkeää, sillä koskaan ei tiedä, milloin sitä mahdollisesti tarvitaan. Suuremmat verkkokatkokset, palvelimien kaatumiset tai muut vastaavat ongelmat voivat olla edessä milloin tahansa, ja siihen olisi hyvä varautua.

5.5 Taustatukiprosessi ja lähitukitoiminta

5.5.1 Lähitukitoiminta

Taustatukiprosessi hoidetaan niin sanottuna lähitukipalveluna, eli tukihenkilöt menevät käyttäjien työpisteille hoitamaan palvelupyynnöjä. Lähituki toimii siinä vaiheessa, jos ongelmaa ei ole pystytty puhelun tai muun yhteydenoton aikana jo ratkaisemaan. Tähän ”kentällä” toimimiseen ei ole mitään yhtä ja oikeaa mallia, vaan tukihenkilöt

yleensä hoitavat tällaisen palvelupyynnön kukin omalla tyyllillään. Palvelupyyntöjen hoitaminen käyttäjien keskuudessa on normaaliin päivään kuuluvaa ja niitä hoide-
taan kymmeniä päivittäin. Lähitukitoiminnassa korostuvat erityisesti henkilöstön
asiakaspalvelutaidot.

Prosessi käynnistyy, kun tukihenkilö katsoo hänelle osoitetun palvelupyynnön, jota
hänen on lähdettävä suorittamaan, jos sitä ei voida etätyönä suorittaa. Tukihenkilö
valmistelee toimensa palvelupyynnössä ilmenevän kuvauksen perusteella eli ottaa
tarvittavat välineet ja mahdolliset osat mukaansa ja menee kyseisen ongelman luok-
se korjaamaan sen. Tukihenkilön toiminta ”kentällä” ei periaatteessa eroa toiminta-
malleiltaan suuresti muusta toiminnasta. Toki käyttäjä saattaa usein olla paikalla,
joten jonkinlaisia asiakaspalvelutaitoja toki vaaditaan. Tukihenkilön suoritettua hä-
nelle osoitetun palvelupyynnön hän kirjaa asianhallintajärjestelmään kyseisen palve-
lun ratkaistuksi ja kirjoittaa kommenttikenttään pienimuotoisen ratkaisun eli sen,
miten ongelma on korjattu. Tämän jälkeen, kun palvelupyynnön tila on muutettu
ratkaistuksi, katsotaan palvelupyyntö suoritetuksi ja se poistuu työjonosta.

Lähitukitoiminta on erittäin tärkeä tehtävä, sillä se vie koko organisaation kuvaa ja
näkyvyyttä ”kentälle” asiakkaiden keskuuteen. Toiminnan kautta myös käyttäjien
tunnot ja palautteet saadaan kerättyä tiimille ja koko organisaatiolle, ja näiden avulla
voidaan jälleen kehittää ja tarkastella toimintaa. Asiakaspalvelun on oltava kentällä
kuitenkin hyvien tapojen mukaista ja huomioitava on myös kaikki potilaat, jotka ovat
samoissa tiloissa kuin tietotekniikkatuen asiakkaat.

5.5.2 Työvälineiden käyttö

Käytössä olevien eri järjestelmien määrä on niin valtava, että tukihenkilöt eivät edes
tiedä niitä kaikkia. Käyttäjä monesti odottaa suoraan ratkaisua hänen käyttämäänsä
ohjelmaan, josta tukihenkilöllä ei välttämättä ole edes mitään käsitystä. Usein ohjel-
misto-ongelmiin liittyvät tukipyynnöt kuormittavat palvelua, koska tietoa siitä, kuka
vastaa tai tietää kyseistä ohjelmasta ei heti löydetä. Järjestelmien tuntemuksen
puuttuminen aiheuttaa usein tilanteen, jossa ei tiedetä, kenelle kyseinen ongelma
tulisi siirtää ratkaistavaksi. Kaikkia järjestelmiä ei tietystikään tarvitse osata ja hallita,

mutta jonkinlainen ohjeistus järjestelmistä ja niiden pääkäyttäjistä olisi varmasti hyvä olla olemassa. Ongelma myös aiheuttaa usein asiakkaalle sen, että häntä pallotellaan paikasta toiseen, eikä hän saa suoranaista apua ongelmaansa vaan joutuu soittamaan ympäriinsä. Asiakaspalvelun kannalta edellä mainittu tilanne on lähestulkoon katastrofaalinen ja antaa erittäin huonon kuvan palvelun toimivuudesta.

Oman hankaluutensa toimintaan tuovat myös järjestelmät toisessa organisaatiossa, joka ostaa palvelut MediKesiltä. Siellä on käytössä monia eri ohjelmistoja, joita ei ole sairaanhoitopiirissä. Tukihenkilöiden on silti osattava auttaa myös näitä käyttäjiä, jotka soittavat toiselta paikkakunnalta. Olisinkin erittäin tärkeää saada jonkinasteinen perustietämys myös siellä käytössä olevista järjestelmistä. Tietämättömyys voi jossain tapauksessa vahingoittaa tietotekniikkatukipalveluiden mainetta, vaikka todellisuudessa kyse ei ole siitä vaan henkilöstön koulutuksen puutteesta.

5.5.3 Palvelupyynnön siirto seuraavalle tasolle

Palvelupyyntöjen siirtäminen seuraavalle tasolle on koettu varsin hankalaksi monestakin eri syystä. Ensinnäkin usein ei tiedetä, mille tiimille kyseisen ongelman korjaaminen kuuluu tai kuka siellä on vastuhenkilö jossakin järjestelmässä, eli kenelle työ tulisi osoittaa. Tietotekniikkatuessa olisi oltava selkeät listat ja infot, mistä ongelmasta ilmoitetaan kenellekin ja mille tiimille työ kuuluu. Tällöin asian pallottelu tiimiltä toiselle jäisi välistä pois ja ongelman korjaaminen saataisi nopeammaksi. Tiimien välinen yhteistyö olisi saatava paremmin toimivaksi, jotta erilaisten ongelmien ratkaisu saataisiin joustavammaksi ja käyttäjien kannalta nopeammaksi.

Toisinaan työn siirtäminen asiantuntijatasolle voidaan kokea kiusalliseksi siksi, että seuraavalta tasolta tullaan syyttelemään ja tivaamaan, miksi kyseinen tukihenkilö on näin tehnyt. Tämän kaltaiset tilanteet olisi ehdottomasti vältettävä, sillä asian eteenpäin saattaminen ja infon levittäminen ei pitäisi estyä edellä mainituista syistä. Asiantuntija tasolla työskentelevät voivat toki kysyä lisätietoja asiasta, mutta syyttely ja asian pallottelu aiheuttaa lisää esteitä asian hoitamiselle, mitä ei saisi koskaan tapahtua. Tiimien välinen yhteistyö olisi saatava sellaiselle tasolle, että tiimeissä voidaan

puolin ja toisin luottaa, että asiat tulevat hoidetuiksi, jos palvelupyynnöt siirretään tasolta toiselle.

5.6 Tiedonkulku

Tiedonkulkuun organisaation sisällä tulisi kiinnittää enemmän huomiota, kuin tähän mennessä on kiinnitetty. Usein on asioita, joista jokin toinen taho tietää sellaista, mikä pitäisi olla kaikkien tiedossa varsinkin tietotekniikkatuessa, mutta siitä on vain unohdettu tiedottaa tukitiimin henkilöstöä. On ensiluokaisen tärkeää, että help deskissä ollaan tietoisia kaikista mahdollisista ennakoituista ongelmista ja tulevista toimenpiteistä, jotta näistä osataan kertoa käyttäjille heidän niitä kysyessään tai kohdatessaan.

Havainnoinnin aikana törmättiin usein tilanteisiin, joista olisi pitänyt tiedottaa organisaatiossa paremmin, eikä vain olettaa, että tieto kantautuu kaikille jossain muodossa. Varsinkin kriisitilanteissa, palvelimien kaatuessa tai verkkokatkoksisissa, tiedotus tulee olemaan erittäin tärkeää, ja silloin tiedottamisen olisi todella oltava kunnossa. Tietohallinto organisaationa on sellainen instanssi, että tiedon jakamisen merkitys tulisi olla tiedossa, jotta toiminnot pystytään asiakkaalle takaamaan. Yleisestikin koko organisaatiotasolla tulisi kiinnittää enemmän huomiota tiedon liikkumiseen ja jakamiseen. Help desk -palvelussa tiedon merkitys on erittäin suuri, sillä käyttäjien ohjeistamiseen ja neuvomiseen olisi hyvä olla uusimmat tiedot.

5.7 Toiminnan seuraaminen

Prosessien toiminnan seuraamista tapahtuu vain vähän. Joskus joku saattaa vilkaista ja tarkastella joitain palvelupyynnöiden tiloja ja ratkaisuja, jotka ovat esimerkiksi jo pidempään odottaneet jonossa. Palvelupyynnöiden jatkuvalla seuraamisella parannettaisiin toimivuutta sekä tukitiimin ratkaisutasoa, jotta pyynnöt eivät odota turhaan, vaan niitä tarkkailtaisi jatkuvasti. Olisikin tärkeää käyttää enemmän hyödyksi tietoa ja tilastoja, joita tukipalveluprosessit koko ajan tuottavat. Ratkaisuaikat ja määrät, yleis-

simmat ongelmat ja niistä tiedottaminen ja käyttäjien ohjeistaminen olisi erittäin hyödyllistä koko toiminnan ja käyttäjien palveluiden parantamiseksi.

Nykyhetkellä tyydytään vain toimintatapoihin ja ratkaisumalleihin, eikä ajatella niiden kehittämistä tai saattamista seuraavalle tasolle. Seuraamalla toimintaa prosessien tarjoamien mittareiden avulla, voidaan toimintoja parantaa niin työntekijöiden kuin käyttäjienkin kannalta parempaan suuntaan.

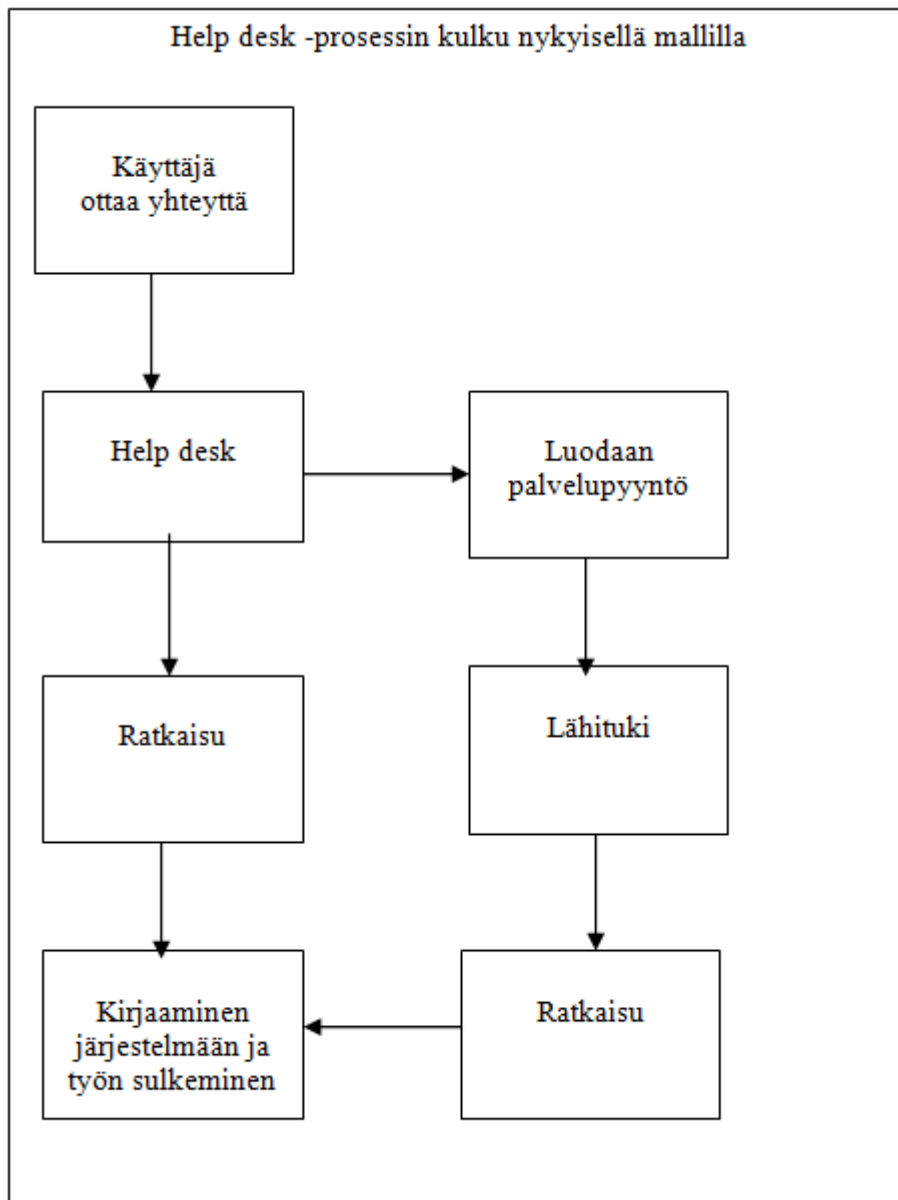
5.8 Sisäinen organisaatio

Tietotekniikkatukitiimin sisäinen organisaatio ei tällä hetkellä ole kaksitasoinen, eli help desk -puheluita ei siirretä suoraan toiselle tasolle, jos niitä ei pystytä nopeasti puhelimesta ratkaisemaan. Puheluiden aikana yleensä tehdään kaikki mahdollinen, jotta ongelma ratkeaisi jo puhelun aikana, vaikka se on pois palvelun tavoitettavuudesta. Nykyisellä palvelutasolla pystytään vielä hoitamaan pidempiäkin puheluita, pois lukien ruuhkaisimmat ajat, mutta tavoitettavuuden ja palvelun parantamisen kannalta olisi hyvä siirtyä niin sanottuun back office - tai 2nd line -käytäntöön. Tällä hetkellä toisena tasona ovat toimineet järjestelmäasiantuntijat, joille on siirretty vaativimmat työt tai työt, joita ei voida help deskin ja lähituen tasolla suorittaa.

Tämän hetkinen tilanne on, että niin sanottu 2nd line työskentelee eri tiimissä, joten yhteydet eivät ole yhtä luontevat kuin silloin, jos se toimisi tukitiimin yhteydessä. Palvelupyynnöiden siirto toiselle tasolle voi aiheuttaa erilaisia hankaluuksia ja viivästyksiä. Tulevaisuudessa tähänkin asiaan olisi hyvä saada selkeä ratkaisu siitä, mitkä asiat käsitellään milläkin tasolla, jotta toiminta help deskissä saa yhtenäisemmät tavat ja käytännöt. 2nd line - tai back office -käytäntö olisi toisinaan hyödyllinen help deskissä, sillä sen avulla kuormitusta help desk -puhelimessa pystytään säätelemään ja käyttäjien palvelua parantamaan.

Sisäisen organisaation tehtävänä on myös määritellä vastuut ja tehtävät, jotka help deskin ja muiden tiimien tulisi pystyä hoitamaan. On erittäin tärkeää, että nämä olisi selkeästi määritelty, jotta vältetään tilanteilta, joissa ei tiedetä, kenelle asia kuuluu ja

sitä pitää alkaa selvittää, mikä vie työaikaa tukitiimin muilta töiltä. Organisaation johdon tulisi kiinnittää help deskiin huomiota, sillä se on kuitenkin portti asiakkaiden luokse ja sitä kautta käyttäjät määrittelevät kuvansa koko organisaatiosta. Asiakasrajanpinnan työskentelyyn olisi kiinnitettävä aikaisempaa enemmän huomiota, sillä sen vaikutus usein aliarvioidaan organisaatiossa.



Kuvio 5. Prosessimallikaavio nykyisestä prosessista

Prosessimallikaavio, kuvio 5, osoittaa MediKesiin tämän hetkisen help desk -prosessin tapahtumaketjun kaikessa yksinkertaisuudessaan. Huolimatta siitä, tapahtuuko käyt-

täjän ongelman ratkaisu suoraan help deskissä tai palvelupyynnön kautta, tavoite olisi kirjata se järjestelmään ja sulkea työ jonosta.

5.9 Asiakastuen henkilöstö

Tietotekniikkatukitiimissä työskentelevä henkilöstö on asiansa osaavia ammattilaisia, ja osa henkilöstöstä on jo kokeneitakin työntekijöitä. Tukitiimin päivittäiset työt vaativat henkilöiltä erittäin paljon erinäköisiä tietoja ja taitoja, ja monesti tuntuu, että käyttäjät olettavat, että help desk -puhelimesta saa vastauksen asiaan kuin asiaan, olipa heidän kysymyksensä sitten mikä tahansa. Asiakaspalvelussa osaltaan on kysymys siitä, että hyvä tukihenkilö pyrkii etsimään soittajalle hänen tarvitsemansa ratkaisun, olipa kyse sitten mistä tahansa. Asiakastuen henkilöstö on tällä hetkellä enemmän tekniseen suuntaan kuin asiakaspalvelusuuntaan painottuneita. Nykyisellä mallilla tämä on erittäin hyvä, sillä työt vaativat melko paljon teknistä osaamista, kun taas asiakaspalvelutaitoja ei tarvita niin paljon kyseisessä organisaatiossa. Tärkeintä on pyrkiä saamaan käyttäjän ongelmaan ratkaisu, mikä vaatii paneutumista erilaisiin järjestelmiin ja tekniikoihin.

Henkilöstölle olisi hyvä saada mahdollisuus tutustua vielä enemmän käytössä oleviin järjestelmiin varsinkin niiden osalta, joita he joutuvat päivittäin neuvomaan käyttäjille. Help desk on organisaation risteyskohta ja yhteyskohta asiakasrajapintaan, jolloin yhteistyö kaikkien osapuolien kanssa on erittäin tärkeää. Määräykset ja tavoitteet tulevat organisaation johdolta tukitiimille, ja niitä pitäisi pyrkiä noudattamaan. Toisten tiimien kanssa pitäisi toimia luontevasti, ja käyttäjiltä tulevat toiveet ja vaatimukset olisi otettava myös huomioon. Kaikkia näitä pitäisi yhdistää, jotta toiminta olisi jouhevaa ja nopeaa kaikkien kannalta. Käyttäjät eivät aina ole hyväntuulisia ja valmiita odottamaan ongelman korjausta, vaan he vaativat usein heti toimintaa ja vastauksia. Määräykset ja asetukset voivat taas hidastaa ja olla jopa esteenä sille, että ongelma voitaisiin ratkaista tukitiimin tasolla. Help desk -työntekijän pitää pyrkiä noudattamaan sekä ohjeita ja asetuksia että käyttäjän toiveita sekä mahdollisesti vielä kolmannen osapuolen vaatimuksia tai aikatauluja.

6 HENKILÖSTÖN HAASTATTELUT

Tietotekniikkatuessa työskentelevälle henkilöstölle tehtiin pienimuotoinen haastattelu koskien heidän työtään. Haastattelu oli puoli strukturoitu, eli kysymykset olivat vain suuntaa antavia ja niiden pohjalta voitiin käydä avointa keskustelua aiheen ympäriltä. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää tietotekniikkatuessa työskentelevien henkilöiden omia näkemyksiä ja kokemuksia omasta työstään ja koko tietotekniikkatuen toiminnasta. Haastattelujen pohjalta pohditaan mahdollisia kehitysehdotuksia, joilla toimintaa voitaisiin parantaa ja kehittää, jotta siitä olisi apua tukihenkilöiden päivittäisessä työssä.

6.1 Työtehtävät ja niistä suoriutuminen

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että työtehtävät tietotekniikkatuessa ovat monipuolisia ja päivät help desk -puhelimessa ja lähituessa tuovat kaivattua vaihtelua työhön. Help desk -puhelimeen vastaaminen kuormittaa selvästi enemmän työntekijöitä, sillä työtahtia ei voi itse määrätä ja usein ruuhka-aikana jonot puhelimeen voivat olla pitkiä. Toiminta help desk -puhelimessa vaatii koko ajan keskittymistä ja valppautta palvella käyttäjää, olipa hänen ongelmansa sitten mikä tahansa. Ohjeistuksen puuttuminen aiheuttaa aika ajoin jonkinlaista turhautumista, jos ratkaisua ongelmaan tai tietoa siitä, kuka osaisi ongelman ratkaista, ei löydy. Help desk -puhelimeen vastaamista ei kuitenkaan koettu sen huonommaksi tai paremmaksi työksi kuin taustatuessa toiminen, mutta toisinaan se katsottiin melko raskaaksi.

Lähituen tehtävät ovat työntekijöiden kannalta helpompia, sillä niihin voidaan varautua, koska palvelupyynnöt kertovat ongelman ja henkilö voi jo valmiiksi etsiä ratkaisun siihen. Toisin on help desk -työskentelyssä, jossa ei ikinä voida tietää, mistä ongelmasta käyttäjä seuraavaksi soittaa. Toimiminen lähituessa vaatii usein tukihenkilön menemistä ”kentälle” käyttäjien keskuuteen, siellä tukihenkilöt voivat kohdata hyvin erilaisia vastaanottoja käyttäjiltä. Toiset käyttäjät ovat iloisia saadessaan apua ja toiset voivat suorastaan syyttää kaikista tietokoneongelmista paikalle saapuvaa

tukihenkilöä. Tukihenkilöiltä vaaditaan hyviä asiakaspalvelutaitoja, hyviä hermoja sekä hyviä käytöstapoja haasteellisissa tilanteissa.

Naispuolinen tukihenkilö kertoi tilanteista ja ennakkoluuloista, joita hän kohtaa melko usein toimiessaan varsinkin kentällä käyttäjien keskuudessa. Käyttäjät tuntuvat mieltävän alan pelkäävän miesten töiksi ja että vain miehet voivat osata korjata tietokoneita. Tämä aiheuttaa toisinaan melko kiusallisia tilanteita, sillä käyttäjien kanssa on tultava toimeen, vaikka heidän ennakoasenteensa on epäilevä. Lopulta he ovat vain positiivisesti yllättyneitä, kun nainenkin pystyi auttamaan heitä heidän tietokoneongelmissaan.

Tehtävien kehittämisestä haastatellut henkilöt olivat melko saamaa mieltä ja esittivät samankaltaisia vastauksia. Eniten parannettavaa olisi ohjeistuksessa, tiedottamisessa, järjestelmien toimivuudessa, toiminnan kehittämisessä sekä toimintojen ohjaamisessa ja valvomisessa. Henkilöt kokivat juuri ohjeistuksen puuttumisen aiheuttavan eniten päänvaivaa, sillä informaation kyseleminen toisilta tukihenkilöiltä tai Internetistä etsiminen koetaan joskus melko turhauttavaksi ja hankalaksi. Tiedottamiseen oltiin myös hieman pettyneitä, sillä usein tiedotteet ja tarvittava informaatio ei ole tullut tietotekniikkatukitiimille asti, vaan informaatiota joutuu kyselemään ja selvittämään, vaikka sen pitäisi itsestään selvyutenä olla jo tiedossa tukitiimin henkilöstöllä. Järjestelmien toimivuus aiheuttaa toisinaan ongelmia juuri help desk -työskentelyssä, joten se haittaa silloin toimintaa ja palvelua, jos käyttäjille ei pystytä tarjoamaan ongelmiin ratkaisuja. Ratkaisupankin toiminnassa oli henkilöstön mielestä eniten kehitettävää, koska ratkaisumallit olivat sekaisin ja hukassa, tai ohjeita ei oltu päivitetty.

6.2 Yksikön toiminta

Henkilöstön yleinen mielipide yksikön toiminnasta oli melko yhtenäinen, ja omaan toimintaan eli help desk -henkilöstön toimiin oltiin tyytyväisiä. Organisaation tasolta tietotekniikkatuen toiminnassa nähtiin parantamisen varaa. Organisaation ohjeistus ja tiedotus tietotekniikkatuen henkilöstölle katsottiin usein puutteelliseksi tai vähäi-

seksi. Henkilöstö ei nähnyt ongelmien johtuvan tukitiimin työntekijöistä vaan muista tahoista, kuten johdon tietoisuudesta tukitiimin toiminnasta ja tukitiimin toiminnan seuraamiseen liittyvistä asioista.

Tietotekniikkatuen työtä ei henkilöstön mielestä arvosteta tarpeeksi, vaikka asiakasrajapinnassa työskentely on erittäin tärkeää ja luo kuvaa koko organisaatiosta käyttäjille. Tietotekniikkatuen tekemää työtä muun organisaation silmissä saatetaan jopa vähätellä ja sen ei katsota olevan tärkeää, vaikka käyttäjille se on ehdottomasti tärkein apu. Tiedottaminen ja tietotekniikkatuen tehtävistä kertominen voisi luoda paremman kuvan yksikön toiminnasta niin organisaation sisäisesti kuin mahdollisesti ulkopuolisen silmissäkin.

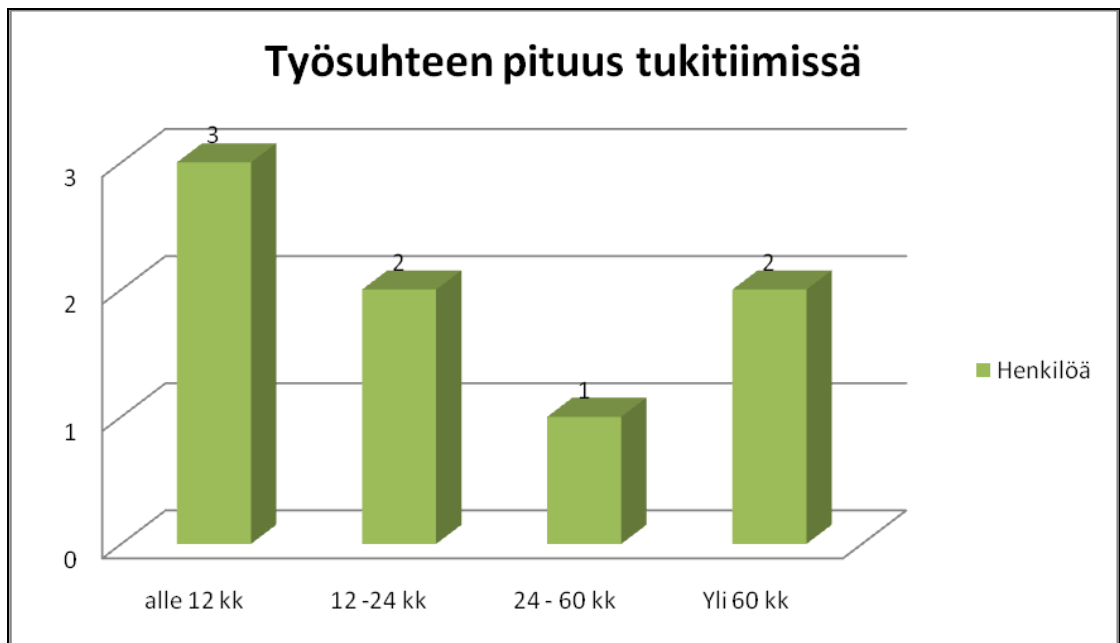
Haastateltujen mielestä tietotekniikkatukiyksikön toimintaa ei kehitetä tarpeeksi tai sen kehitysvaatimuksia ei oteta huomioon. Yksikön kehittämiseen olisi todella tarpeita, sillä pienilläkin muutoksilla saataisiin aikaan toiminnan tehostamista, nopeuttamista sekä työmotivaation lisäystä. Henkilöstön mielipiteitä ja ajatuksia kuuntelemalla sekä järjestelmien tuottamien mittareiden avulla saataisiin tietoon monia eri kehityskohteita, joiden osalta yksikön toimintaa tulisi kehittää. Yksi tärkeimmistä kehitettävistä asioista yksikössä olisi ehdottomasti tiedon jakaminen ja yksikön sisäiset palaverit, joissa tietoa voitaisiin puolin ja toisin vaihtaa, jotta kaikilla työntekijöillä olisi tarvittavat ja uusimmat tiedot asioista. Henkilöstön koulutuksen ja kokemuksen voisi myös huomioida paremmin. Henkilöstön koulutukseen voisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota, sillä jatkuvasti kehittyvät tekniikat vaativat tukitiimin henkilöstöltäkin koko ajan enemmän tietoja ja taitoja.

6.3 Perehdytys

Perehdytyksen osalta oli eniten moittimista varsinkin sen puutteellisuudessa. Suurimman osan mielestä perehdytystä ei ollut oikeastaan laisinkaan, tai se oli hyvin vähäistä. Tukihenkilöt olivat oppineet yksikön toiminnan lähinnä seuraamalla oma-toimisesti kokeneempien tukihenkilöiden toimintaa. Monen mielestä paremmalla perehdytyksellä olisi alussa ollut helpompaa sopeutua yksikön toimintaan ja työsken-

nellä yksikössä. Kirjallisesta ohjeistuksesta olisi hyötyä varsinkin alussa, kun uudella työntekijällä ei ole tietoa mistään järjestelmistä ja ohjelmista.

Lähes kaikkien haastateltavien mielestä tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen olisi yksikössä panostettava enemmän. Uusien työntekijöiden itsensä sekä kokeneempien tukihenkilöiden kannalta parempi perehdytys ja neuvonta helpottaisi kaikkien toimintaa yksikössä. Perehdytykseen olisikin yksikön prosessimallin kuvauksesta paljon hyötyä, sillä siinä uusi työntekijä saisi toiminnan perusteet selville ja pystyisi hahmottamaan yksikön toiminnan kokonaisuutta ja toimintatapoja.



Kuvio 6. Henkilöiden työskentelyaika tukitiimissä

Henkilöstön työskentelyaika tietotekniikkatukitiimissä on kuvion 6 mukainen. Kuviossa nähdään, kuinka kauan henkilöt ovat työskennelleet kyseisessä tiimissä. Kuvio osoittaa, että suurin osa työntekijöistä on ollut tukitiimissä melko lyhyen aikaa, ja tämä osaltaan vaikuttaa tukitiimin työskentelytapoihin. Suurin osa henkilöstöstä on työskennellyt tukitiimissä alle kaksi vuotta, ja sen vaikutus toimintatapoihin ja työskentelyyn näkyy varmasti osittain. Ohjeistuksen ja perehdytyksen tärkeys painottuu entisestään, koska henkilöstön työssäoloaika kyseisellä organisaatiotasolla on yleensä

sä lyhytaikaista. Tukitiimin toimintatapojen ja yhteisten menetelmien dokumentointi prosessimallin muotoon olisi entistä tärkeämpää, kun henkilöstön vaihtuvuus on melko suurta.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA YHTEENVETO

7.1 Yleistason ongelmia

Suurimpana yksittäisenä ongelmana on varmasti se, miksi koko tätä opinnäytetyötä lähdettiin toteuttamaan, eli kirjallisen ohjeistuksen puuttuminen. Tietotekniikkatutkimyksissä ei ole kirjallista ohjeistusta, eikä yksikön prosessimallia ole varsinaisesti tiedostettu. Dokumentoinnin puuttuminen aiheuttaa sen, että tietotaito on osin henkilöitynyt, eikä se ole näin ollen koko tukitiimin käytössä. Tietotaidon ollessa henkilökeskeistä se aiheuttaa lähitulevaisuudessa lisää ongelmia, jos tietoja ei saada dokumentoitua kaikkien käyttöön.

Toteutetun opinnäytetyön pohjalta yksikköön on helppo lähteä tuottamaan prosessikuvausta ja omaa prosessimallia tietotekniikkayksikön toiminnasta, sillä prosessimallin osat ovat tässä opinnäytetyössä avattu tarkasteltaviksi. Ohjeistuksella ja prosessimallin kuvauksella yksikön toiminnasta saataisiin yhtenäistä, kokonaisvaltaisempaa sekä helpommin tarkasteltavaa ja seurattavaa. Ohjeistus auttaisi tukihenkilöitä päivittäisessä työssä erittäin paljon, koska tiedot olisivat helposti saatavilla ja dokumentoinnilla tietotaito ei jäisi kenenkään yksilön henkilökohtaiselle tasolle. Nykyisen toimintamallin mukainen etsitään ja kysellään - menetelmä ei ole kovin käyttökelpoinen, jos toiminnan laajuus tulevaisuudessa kasvaa entisestään. Ohjeistuksen ja prosessimallin avulla toiminnasta saataisiin yhdenmukaista ja se loisi tukitiimin toiminnasta yhtenäisemmän ja luotettavamman kuvan.

7.2 Tutkimuksen aikana havaittuja ongelmia

Help desk -toimintaan liittyvä ensimmäinen epäkohta oli puhelimeen vastaamisen kirjo, sillä eri tukihenkilöt vastaavat kukin tyylillään puhelimeen. Asiakaspalvelun ja käyttäjäystävällisyyden kannalta olisi tärkeää, että kaikkiin tuleviin puheluihin vastataisiin yhdenmukaisella kaavalla esimerkiksi MediKes ja tukihenkilön etunimi tai help desk ja henkilön etunimi. Tämä antaisi palvelulle luotettavuutta ja olisi myös koko

organisaation imagon kannalta parempi. Yksikön mahdollisessa prosessikuvausmallissa tai ohjeistuksessa voitaisiin tulevaisuudessa määritellä help desk -puhelimen vastaamistapa.

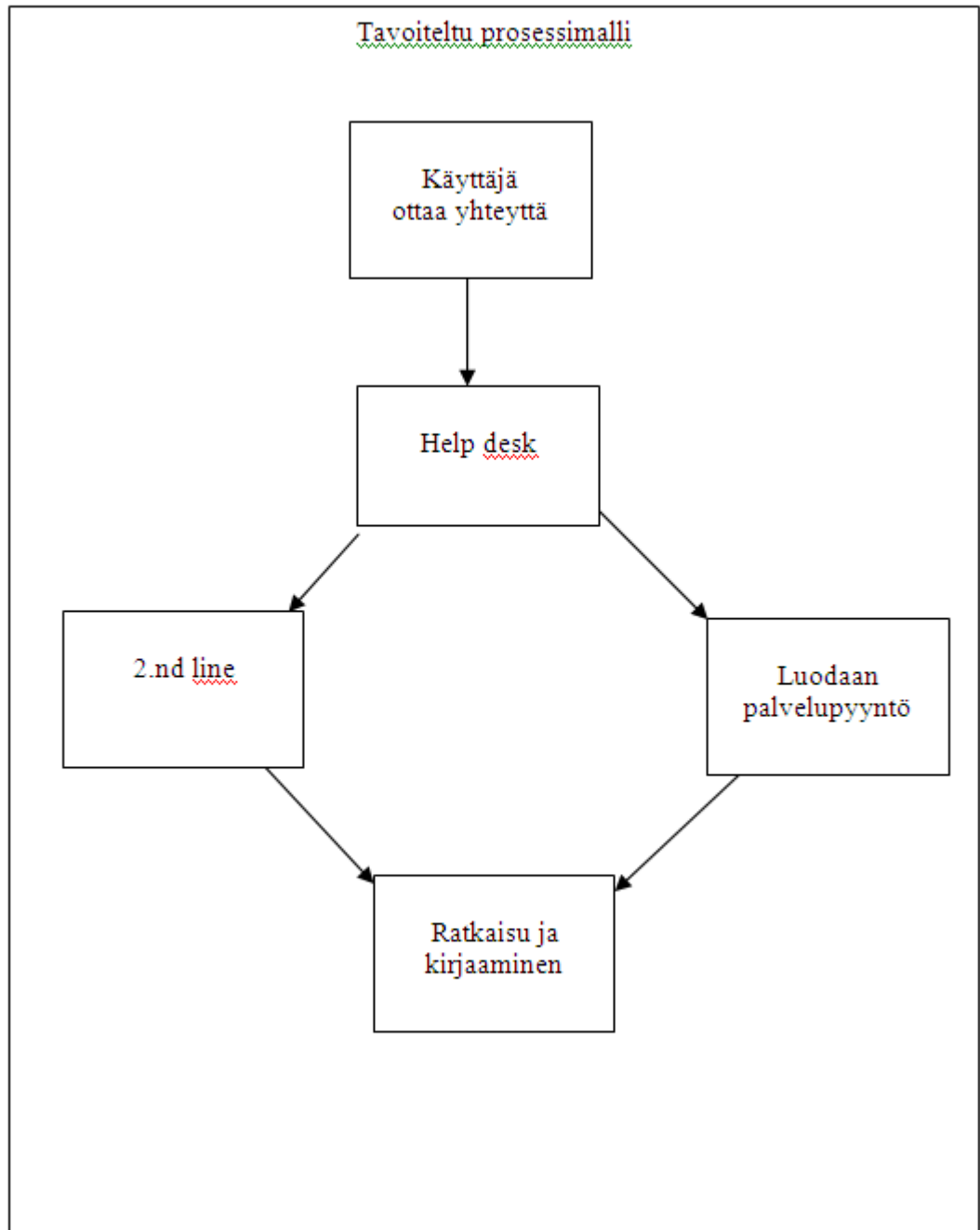
Toimintatavat yksikössä eivät ole yhdenmukaiset, sillä prosessia ei suoriteta minkään prosessimallin mukaan, vaan tukihenkilöt tekevät asioita omien tapojensa mukaisesti. Toiminnan ohjaaminen ja prosessien yhtenäistäminen vaatisivat, yksikölle jonkinlaisen selkeän kirjallisen prosessimallin, jonka mukaan tulisi toimia. Dokumentoimalla prosessit ja ratkaisumallit saadaan aikaan kattava ja koko yksikön tietotaitoa parantava kokonaisuus. Ohjeistuksen avulla tukihenkilöiden olisi helppo etsiä apua kysymyksiin ja toimintaohjeita siihen, kuinka missäkin tilanteessa tulee toimia. Näin ollen se nopeuttaisi palvelua ja tekisi siitä yhdenmukaisen toimintaprosessin.

Tiedonkulkuun tulisi kiinnittää enemmän huomiota, sillä oikea informaatio ja tieto ovat erittäin tärkeitä olla kaikkien saatavilla. Palaverikäytäntöjen tehostamisella olisi tiedon jakamisessa merkittävä rooli, jotta toimintaa saataisi yhdenmukaistettua, ja tietoa jaettua toisille työntekijöille. Toiminnan suunnittelulla ja yhteisten tavoitteiden asettamisella olisi varmasti merkitystä työn tekemisen ja laadun parantamiseksi.

Yksikön toimintojen eli palvelupyyntöjen ja puheluiden seuraamisen tehostamiseen olisi hyvä kiinnittää huomiota. Palveluprosessin mittarit tuottavat paljon hyödyllistä tietoa, jonka avulla toimintaa voitaisiin jatkuvasti kehittää. Olisi järkevää käyttää niitä sekä muuta asiakasrajapinnasta saatavaa tietoa tietotekniikkatukiyksikön ja koko organisaation kehittämiseen. Toiminnan kehittämiseen voidaan myös panostaa kuuntelemalla ja kyselemällä käyttäjien näkemyksiä ja kokemuksia organisaation toiminnasta. Saatavan tiedon perusteella toimintaa olisi helpompi kehittää suuntaan josta voidaan sanoa suoraan olevan hyötyä käyttäjätasolle asti.

Help desk -toiminnan tehostamista olisi järkevä kokeilla ITIL:iin pohjautuvalla ratkaisulla, jossa toiminta jaettaisiin eri tasoille. Tämän avulla palvelun tavoitettavuuteen saataisiin parannusta, sillä 2nd line hoitaisi enemmän aikaa vaativat työt, jolloin ne eivät kuormittaisi help desk -puhelinta. Uudenlaiseen järjestelmään siirtyminen vaatisi aikaa paneutua järjestelmän tuomiin uudistuksiin sekä asianhallintajärjestelmän

parempaa toimivuutta. Resurssien osalta ITIL:iin pohjautuva ratkaisu tarvitsisi lisää työvoimaa, sillä kaksitasoinen järjestelmä vaatii enemmän henkilöitä puhelintyöhön.



Kuvio 7. Prosessimalli tulevaisuudessa 2.nd line käytössä

Kuvio 7 kuvaa prosessimallin, jota tulevaisuudessa varmasti tullaan kokeilemaan. Tässä mallissa mukana on 2.nd line, johon ohjataan pidempään kestävä puhelu,

mutta jotka voidaan ratkaista ensikontaktilla. Tämän avulla help desk -palvelun kuormitusta voidaan vähentää, ja tavoitettavuutta parantaa.

7.3 Haastattelussa esiin tulleita ongelmia

Henkilöstön haastatteluissa tuli esiin lähes aina perehdytyksen laatu tai jopa puutteellisuus. Uusien henkilöiden perehdyttäminen työhönsä on erittäin tärkeää varsinkin asiakasrajapinnassa työskentelevien osalta, sillä he antavat kuvan organisaatiosta juuri käyttäjille. Perehdytyksen puutteellisuuden vuoksi käyttäjien ongelman korjaaminen saattaa viivästyä ja pitkittyä, tai mahdollisesti tehtävä suoritetaan väärin. Prosessimallin kuvaus yksikköön ja kirjallisen ohjeistuksen tekeminen helpottaisi myös uusien työntekijöiden perehdytystä ja sopeutumista yksikön toimintaan.

Henkilöstön koulutukseen tulisi panostaa enemmän, jotta tukihenkilöillä olisi paremmat valmiudet tarjota ratkaisuja käyttäjille käytössä olevista järjestelmistä. Käyttäjät odottavat aina saavansa ratkaisun ongelmaan kuin ongelmaan heidän soittaessaan help deskiin. Ikävien tilanteiden ja asiakkaan pallottelun sekä soittelujen sijaan olisi tärkeää, että henkilöstöllä olisi jokin ymmärrys ja käsitys mahdollisimman monista tai ainakin yleisimmistä käytössä olevista ohjelmista. Tukitiimin henkilöstölle olisi hyvä järjestää ainakin pienimuotoinen koulutus yleisemmin käytössä olevista ohjelmista ja niiden yleisimmistä ongelmista, jotta henkilöstö pystyy paremmin vastaamaan käyttäjien ongelmiin.

Henkilöstön työskentely tietotekniikkatukiyksikössä on usein lyhyempiaikaista kuin muissa yksiköissä, joten tietojen ja taitojen siirtyminen kokeneemmilta työntekijöiltä nuoremmille olisi ensiarvoisen tärkeää. Tämän niin sanotun hiljaisen tiedon jakaminen ja siirtäminen parantaisi yksikön toimintaa ja valmiuksia. Prosessimallien dokumentointi antaisi uusille työntekijöille valmiin ohjeistuksen, josta töitä ja yksikön toimintamalleja olisi helppo oppia ja omaksua.

7.5 Järjestelmäongelmat

Asianhallintajärjestelmä Efecte aiheuttaa aika ajoin ongelmia, sillä järjestelmä ei toimi aina, kuten sen pitäisi tällaisessa työssä toimia. Käyttäjätiedot eivät aina löydy ja se aiheuttaa turhaa viivästystä ja jopa yhteydenoton kirjaamatta jättämisen. Efecten aiheuttamat hidasteet vaikuttavat myös asiakaspalvelun laatuun, sillä turhat kyselyt voivat saada asiakkaan olon kiusaantuneeksi. Suurempi ongelma on järjestelmän tarjoama ratkaisupankki, josta ei ole paljoakaan hyötyä tukihenkilöille. Ratkaisujen etsiminen on erittäin vaivalloista, sillä ratkaisut eivät ole missään loogisessa järjestyksessä, vaan melko hajallaan eri paikoissa. Havainnoinnin aikana ei huomattu kovinkaan useasti tukihenkilön hakevan apua järjestelmän tarjoamasta ratkaisupankista, vaan apua etsittiin aivan muilla keinoin. Tämän asian korjaaminen olisi mielestäni yksi tärkeimpiä asioita, joka tulisi laittaa kuntoon prosessin parantamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Ratkaisupankin aktiivisen käytön avulla voitaisiin nopeuttaa monissa tapauksissa asiakkaan saamaa palvelua ja ongelman korjaamista.

Palvelupyyntöjen siirtämiselle taustatukeen olisi saatava järkevämpi ratkaisu siitä, miten toimitaan ja mille tiimille tai henkilölle mikäkin palvelupyyntö siirretään. Nykyinen menetelmä on varsin hankala ja epäkäytännöllinen. Huuteluiden ja arvailuiden olisi loputtava ja tähän olisi saatava selkeä prosessimalli, jonka mukaan palvelupyyntöjen siirtäminen tulisi toteuttaa. Järjestelmän olisi hyvä näyttää henkilöiden työjonot, joiden perusteella töiden jakaminen olisi help deskistä käsin huomattavasti helpompaa.

7.6 Tärkeimmät kehityskohteet

Toteutetun tutkimuksen ja havaintojen avulla tietotekniikkatuen prosessit saatiin kuvattua avoimiksi ja niistä löydettiin erilaisia ongelmakohtia. Havaintojen pohjalta tehdyt kehitysehdotukset ovat osittain tietotekniikkatuessa työskentelevien henkilöiden ajatuksia ja kehitysehdotuksia heidän työnsä helpottamiseksi ja parantamiseksi. Seuraavassa ovat listattuina tärkeimmät tutkimuksen aikana saadut tulokset ja kehitysehdotukset.

1. Prosessimallin dokumentointi ja ohjeistus yksikön help desk -työskentelyyn. Ohjeistuksen avulla olisi helpoin toteuttaa toiminnan yhtenäistäminen samankaltaiseksi, jotta yksilötoiminnasta päästäisiin yhtenäisiin toimintatapoihin.
2. Help desk -toiminnan seurannan tehostaminen palvelun tuottamien mittareiden avulla. Mittarit tuottavat suuren määrän kehityksen kannalta tärkeää tietoa yksikön toiminnasta, laadusta ja resursseista. Edellä mainittujen tehokkaampi käyttäminen auttaisi kehittämään toimintaa paremmin hallittavaksi ja seurattavaksi kokonaisuudeksi.
3. Perehdytyksen saaminen sen vaatimalle tasolle. Uudet työntekijät tulevat usein organisaation ulkopuolelta ja heidän perustietojen opettamiseen olisi hyvä saada yleinen ohjeistus tai perehdytysohje, jotta työntekijöiden olisi helpompi päästä mukaan yksikön toimintaan.
4. Asianhallintajärjestelmän ratkaisupankin saaminen sellaisen toimintakuntoon, että sitä voidaan käyttää hyödyksi jokapäiväisessä help desk -työskentelyssä. Ratkaisupankista ja sen valmiista ratkaisuista olisi suoraa, tuntuva hyötyä käyttäjille, jos samasta ongelmasta löytyy aikaisempi ratkaisu.
5. Tiedotukseen ja tiedonkulkuun olisi saatava järkevä ratkaisu koko tietotekniikkatukiyksikön kannalta. Viikkopalaverikäytäntö voisi olla hyvä ratkaisu tiedon jakamiseen yksikön sisällä. Tiimien väliseen yhteistyöhön ja sen sujuvuuteen tulisi myös kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota koko organisaatiotasolla.
6. Lähitukitoiminnan saaminen toimivaksi kokonaisuudeksi, jotta ”kentällä” suoritettavat palvelupyynnöt myös dokumentoidaan ja kirjataan järjestelmään. Tulevaisuudessa järjestelmä tarjoaisi myös valmiit ratkaisumallit lähitukitoiminnassa suoritettavien yleisimpien ongelmien korjaamiseksi.

8 POHDINTA JA LOPPUSANAT

Opinnäytetyön toteutus kokonaisuudessaan onnistui melko odotetusti. Alkuvaiheessa oli suunniteltua hankalampaa, sillä alkuun pääsemisessä ja varsinkin tutkimusosuuden käynnistämisessä oli muutamia seikkoja, jotka hieman viivästyttivät tutkimustyön aloittamista. Tutkimuksen havainnointiosuus olikin hankalampi toteuttaa ja saada valmiiksi, kuin tutkimussuunnitelmaa tehtäessä oli ajateltu. Opinnäytetyö onnistui kokonaisuudessaan kuitenkin hyvin, sillä opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia, joiden pohjalta toimeksiantajan on helppo alkaa suunnitella jatkotoimenpiteitä. Opinnäytetyölle asetettuihin odotuksiin saatiin mielestäni kaiken kaikkiaan melko ennakoitua laiset vastaukset.

Opinnäytetyön aikana oli monenlaisia ongelmia ja yksi suurimmista ongelmista oli aiheeseen liittyvän lähdemateriaalin vähyys. Lisäksi lähdemateriaalien tiedot olivat melko vanhoja. Aihetta on tutkittu varsin vähän, joten kaikissa aikaisemmissa aiheesta sivuavissa tutkimuksissa toistuivat samat lähde- ja lähteet. Lähteiden vähyys voisi olikin haastetta löytää eri näkökulmia ja vaihtoehtoja help desk -toiminnan toteuttamiselle. Havainnointivaiheen aikana eteen ei tullut enää mitään uusia ongelmia, vaan havainnointi- ja haastatteluosuudet saatiin suoritettua kaiken kaikkiaan hyvin.

Loppujen lopuksi tutkimuksesta saatiin lähtökohtiin nähden hyvä kokonaisuus koskien tietotekniikkatuen yhtenäistämistä ja kehittämistä liikelaitos MediKesin tietotekniikkatukiyksikössä. Opinnäytetyön tarjoamien kehitysehdotusten ja prosessimallin kuvauksen pohjalta toimintaa voidaan varmasti tulevaisuudessa kehittää uudelle tasolle. Kehitysehdotusten toteuttamiseksi ja tuloksiin pääsemiseksi on organisaation tarkasteltava tietotekniikkatukiyksikön toimintaa uudelleen ja resursoitava kehitykseen ja dokumentointiin tarvittavat asiat kuntoon. Tämän jälkeen toiminnan yhtenäistämisen ja kehityksen tulokset ovat varmasti nähtävillä, kunhan työntekijät saavat aikaa tottua uuteen prosessimalliin.

LÄHTEET

Efecte, 2010. Efecte Finland kotisivut. Viitattu 19.4.2010.

http://www.efecte.fi/fi/home/home/navigate_to_the_right_direction.html

Forsman. 1996 Mikrotuen kehittäminen, mikrotukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Help Desk Management. 2010. The Help Desk Management Toolkit. Viitattu 19.3.2010. <http://www.help-desk-manager.com/>.

Help Desk World. 2010. The HepDesk Software and Information Portal. Viitattu 18.3.2010. <http://www.help-desk-world.com/>.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

ITIL käsikirja. IT Palvelunhallinta. itSMF Finland ry.2006. Vantaa. itSMF Finland.

Kananen. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja 101.

Korpela, J.2007. Pienehkö sivistyssanakirja. Viitattu 14.1.2010.

<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/siv/sanath.html>.

Kulju, Hannu. Asiakaspalvelu on hauskaa? Kolumni julkaistu 14.10.2006. Viitattu

4.2.2010. <http://m.digitoday.fi/?page=showSingleNews&newsID=200617811>

Lahdensuo, H. & Paatero, M. 1996. Mikrotuki. Tehtävät, tietolähteet, tekniset taidot. Helsinki : Edita.

MediKes. 2010. Liikelaitos MediKesiin kotisivut. Viitattu 15.1.2010.

<http://www.MediKes.fi/public/Default.aspx>.

Robertson, J. 2003. Knowledge management for front-line staff. Viitattu 28.1.2010

http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_frontline/index.html.

Roos, A. & Systä P. 1998. Help desk asiakastuen käsikirja. Helsinki: Edita.

Roos, A. & Systä, P. 2001. Yhteyskeskus käsikirja. Vantaa: Help Desk Institute Nordic.

LIITTEET

Liite 1: Havainnointilomake.

Liite 2: Haastattelurunko.

Liite 1: Havainnointilomake

Havainnointilomake

Opinnäytetyö Tietotekniikkatuen yhtenäistäminen ja kehittäminen

Case: MediKes

Havainnointilomakkeelle kirjataan tietotekniikkatuen seuraamisessa huomioituja asioita. Tutkija kerää tietoa työntekijöiden päivittäisestä toimimisesta ja toimintatavoista, kyseisellä lomakkeella. Lomake on suuntaa antava eikä sille ei ole tarkoitus kerätä kaikkia yksityiskohtia toiminnasta, vaan se toimii havainnoijan muistilistana myöhempää varten.

Järjestelmien käyttö

- järjestelmien käyttö sulavaa
- toiminnot selvillä
- hyödyntäminen

Yhteydenottoon vastaaminen

- käytetäänkö yhtenäistä tapaa
- asennoituminen

Yhteydenoton kirjaaminen

- tietojen kirjaaminen
- raportointi

Palvelupyynnön luominen

- kuvaus
- lupaukset
- priorisointi

Tukipyyntöjen seuranta

- kuinka tehtyjä pyyntöjä seurataan
- ratkaisu ja sulkeminen

Puhelut	Kirjaukset	Palvelupyynnöt	Priorisointi

Liite 2: Haastattelurunko

Haastattelulomake**Opinnäytetyö Tietotekniikkatuen yhtenäistäminen ja kehittäminen****Case: MediKes**

Kyselylomakkeella selvitetään tietotekniikkatuessa työskentelevien henkilöiden mielipiteitä ja näkemyksiä heidän omasta työstään ja yksikön toiminnasta. Kysely on niin sanotusti puoli strukturoitu eli kysymykset ovat vain suuntaa antavia ja niiden pohjalta tutkija ja haastateltava voivat avoimesti keskustella aiheesta. Lomake toimii vain haastattelijan muistilistana, eikä sille ole tarkoitus kirjoittaa haastattelua sanasta sanaan.

Kuinka kauan olet toiminut nykyisissä työtehtävissä tietotekniikkatukiyksikössä?

alle 12 kk	12 – 24 kk	24 – 60 kk	yli 60 kk
------------	------------	------------	-----------

Omasta työstä kertominen:

Työtehtävät?

Työtehtävien vaihtelevuus?

Työtehtävien mielekkyys?

Millaisia taitoja tarvitset työssäsi?

Kuinka kehittäisit työtäsi?

Yksikön toiminta:

Perehdytys?

Yksikön yleiset toimintatavat?

Palaverit ja tiedonkulku?

Vaikeat tilanteet ja avun saaminen?

Yksikössä kehitettävät toiminnot / yksikön toiminnan parantaminen?