

## Päiväkirjaopinnäytetyö: Service Deskin tehtävät

Niko Lappalainen



<b>Tekijä(t)</b> Niko Lappalainen	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Päiväkirjaopinnäytetyö: Service Deskin tehtävät	<b>Sivu- ja liite- sivumäärä</b> 52
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Diary Thesis about Service Desk's tasks	
<p>Opinnäytetyössä kerrotaan Service Desk -agentin päivittäisistä työtehtävistä. Opinnäytetyö on toteutettu portfoliomaisena päiväkirjaopinnäytetyönä aikavälillä 27.8.2018-2.11.2018.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyössä käydään läpi lähtötilanteen kuvaus, työympäristö ja työtehtävät. Pääasiallisiin työtehtäviin kuuluu tukipyyntöjen vastaanottaminen, ratkominen ja tarvittaessa eteenpäin välittäminen puhelimen, sähköpostin ja palvelunhallintajärjestelmän avulla. Työtehtävistä raportoidaan päivittäin ja joka viikko kirjoitetussa viikkoanalyysissä pohditaan työviikon sujuvuutta sekä omaa suoriutumista tehtävistä.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyö kertoo laajasti Service Desk -agentin työtehtävistä ja toimintatavoista. Opinnäytetyön tuloksena huomasi kehittyväni tehokkaammaksi tukipyyntöjen ratkaisemissa ja yleisesti asiakaspalvelussa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Service Desk, HelpDesk, käyttötuki	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla .....	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	6
3	Päiväkirjaraportointi.....	7
3.1	Seurantaviikko 1 .....	7
3.2	Seurantaviikko 2 .....	10
3.3	Seurantaviikko 3 .....	14
3.4	Seurantaviikko 4 .....	18
3.5	Seurantaviikko 5 .....	23
3.6	Seurantaviikko 6 .....	28
3.7	Seurantaviikko 7 .....	32
3.8	Seurantaviikko 8 .....	37
3.9	Seurantaviikko 9 .....	41
3.10	Seurantaviikko 10 .....	45
4	Pohdinta ja päätelmät.....	50
	Lähteet .....	52

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehdään raportoimalla Service Desk -agentin työstä päiväkirjamuotoisesti. Päiväkirjaosuuden ajanjakso on 27.8.2018-2.11.2018, jolloin jokaisesta työpäivästä kerrotaan keskeisimmät asiat. Tämän lisäksi työviikkojen sujuvuutta pohditaan viikkoanalyysissä. Päiväkirjaraportoinnin lisäksi opinnäytetyössä käsitellään omaa osaamista ja kehittymistä työtehtävissä.

Työskentelen CGI Suomi Oy:n Service Desk:ssä. CGI (Consultants to Government and Industry) on maailmanlaajuinen IT-alan yritys, jossa työskentelee 73000 asiantuntijaa samoissa eri toimipisteissä. Suomessa CGI on vaikuttanut yli 40 vuotta (CGI 2019.).

Service Desk -agentin työtehtävät ovat pääasiassa tukipyyntöjen vastaanottamista, ratkomista ja tarvittaessa eteenpäin välittämistä puhelimen, sähköpostin ja palvelunhallintajärjestelmän avulla. Työtehtäväni vaativat laajaa ymmärrystä Microsoft Windows-ympäristöstä. Service Deskillä olevan ohjeistuksen avulla asiat usein ratkeavat, mutta melko usein eteen tulee myös tilanteita, jotka eivät välttämättä ole itselle ennalta tuttuja. Näin ollen sujuva tiedonhakutaito esimerkiksi Googlettamalla on suureksi eduksi työtehtävissä. Työssä ollaan jatkuvasti tekemisissä loppukäyttäjien kanssa pääosin puhelimitse, joten hyvät asiakaspalvelutaidot ovat työssä merkittävässä osassa.

Service Desk -työtehtäviin tarvittavaa tietoperustaa voi hankkia esimerkiksi opiskelemalla toisen asteen koulutustasolla datanomiksi ja/tai ammattikorkeakoulussa IT-tradenomiksi. Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta on saatavilla monipuolisesti, esimerkiksi Fred Beissen teos *A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists*. Teoksessa käydään läpi laaja-alaisesti IT-tuessa tarvittavaa tietoperustaa monesta eri näkökulmasta. Toinen aiheeseen liittyvä hyödyllinen kirja on Matti Kiiänmiehen *Suuri Windows 7 käsikirja*. Teoksessa käydään läpi laaja-alaisesti Windowsin työkaluja ja niiden konfigurointia. Vaikka kirja on kohdistettu Windows 7:ään, on monet siinä esitetyt asiat samanlaisia myös esimerkiksi Windows 10 -versiossa.

## 1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Tukipyyntö

Tukipyyntö tarkoittaa asiakkaan pyytämää tietoteknistä apua ongelmatilanteessa. Tukipyyntöä voidaan kutsua myös nimellä työpyyntö tai palvelupyntö.

Palvelunhallintajärjestelmä	Ohjelmisto, jonka kautta esimerkiksi hallinnoidaan asiakkaiden palvelupyynnöitä.
Työasema	Toinen nimitys tietokoneelle on työasema.
Etäyhteys	Etäyhteyden avulla voidaan suorittaa esimerkiksi sovellusasennuksia tai tutkia ongelmatilanteita etänä. Etäyhteys otetaan yleensä työasemaan, mutta tarvittaessa myös tablettiin tai puhelimeen.
Käytönneuvonta	Asiakkaan neuvonta käytössä, ongelmatilanteissa ja vastaisuudessa.
Sovellus	Sovelluksien asennukset, päivitykset, poistot, korjaukset, jakelut ja lisenssien hallinta.
Häiriö	Häiriöiden tutkiminen ja ratkaiseminen sekä tarvittaessa eteenpäin välittäminen sekä siitä tiedottaminen.
Tulostin	Tulostimien tarviketilaukset, huoltopyynnot, konfiguroinnit, käytönneuvonta ja ajureiden asennukset.
Active Directory	Windows Serverillä toimiva käyttäjähakemisto sekä tietokanta. Active Directoryä kutsutaan myös nimellä AD.
Käyttäjätunnus	AD:n ja eri palveluiden käyttäjätunnuksien hallinta, esimerkiksi tunnuksien lukitusten avaaminen tai salasanan resetointi.
Käyttövaltuushallinta	Erialaisten oikeuksien ja oikeustasojen hallinta palveluihin.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäväni Service Deskissä ovat hyvin vaihtelevia ja erilaisia. Asiakkuus, jossa työskentelen, on suuri, jonka myötä esimerkiksi tuettavien palveluiden ja järjestelmien määrä on laaja. Rutiinomaisten tehtävien lisäksi työni sisältää paljon erilaista selvittämistä ja vaativampaa ongelmanratkaisua päivittäin. Mikään päivä ei ole täysin samanlainen kuin toinen, ja joka päivä työssä oppii jotakin uutta.

Pääasiallisiin työtehtäviini kuuluvat tukipyyntöjen vastaanottaminen, ratkominen ja tarvittaessa eteenpäin välittäminen puhelimen, sähköpostin ja palvelunhallintajärjestelmän avulla. Jokaisesta asiasta kirjataan palvelunhallintajärjestelmään oma tukipyyntö, jossa tulee kuvata mahdollisimman tarkasti ongelmatilanne tai asia, jota asiakas pyytää.

Työtehtäviini kuuluvat:

- Salasanojen vaihdot
- Käyttövaltuuksien hallinta
- Sovellusasennukset
- Ongelmanratkaisu
- Vian selvittäminen
- Käytön neuvominen
- Tukipyyntöjen hoitaminen
- Tiedottaminen.

Salasanojen vaihdot ovat varmasti edelleen IT-tuen yleisimpiä tehtäviä. Vaikka suuressa osassa palveluita käytössä alkaa yhä enemmän olla salasanan vaihto itsepalveluna, on tämä kuitenkin edelleen paljon Service Deskiä työllistävä tehtävä.

Toinen paljon työllistävä tehtävä työssäni on erilaisten käyttövaltuuksien hallinta. Tuettavien järjestelmien määrän ollessa suuri, on myös monentyypiselle käyttöoikeuksien lisäämiselle ja muuttamiselle tarvetta usein. Itse hoidan työssäni nopeammat käyttövaltuustehtävät itse, kun taas enemmän työllistävät ja laajempaa selvitystä vaatimat työpyynnöt ohjataan erilliselle käyttövaltuushallintatiimille käsittelyyn.

Suuri osa sovellusasennuksista hoidetaan jakelujen kautta. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että työasema lisätään sovellusjakeluun, jolloin sovellus asentuu työasemalle automaattisesti. Usein kuitenkin asiakas haluaa jonkin sovelluksen työasemalleen saman tien, jolloin se täytyy asentaa HelpDeskin toimesta manuaalisesti. Tämä hoidetaan etäyhteystyökalua hyödyntäen.

Hyvin keskeinen osa Service Desk -agenttina työskentelyä on ratkaista erilaisia ongelmia. Tuettavien sovellusten suuri määrä aiheuttaa myös suuren määrän mahdollisia ongelmatilanteita. Jo tiedettyihin ongelmantilanteisiin apuna toimii laaja ohjeistus, jota hyödynnetään taukoamatta. Kohdalle osuu kuitenkin myös ennestään tuntemattomia ongelmatilanteita, jolloin on selvitettävä alusta alkaen tarkasti tiedot tapauksesta. Jos ongelma ei ratkea HelpDeskin toimenpiteillä, asia usein välitetään esimerkiksi sovellustoimittajalle tai järjestelmän pääkäyttäjälle, jolta voidaan saada apua ratkaisuun.

Merkittävänä tehtävänä työssäni on käytön neuvominen. Asiakkaat soittavat Service Deskiin hyvin erilaisia asioita kysyen. Usein neuvottavat asiat ovat itselleni tuttuja ja helppoja neuvottavia, mutta eteen osuu kohtuullisen usein myös asioita, joihin en välttämättä edes itse tiedä vastausta asiakkaan sitä kysyessä. Tehokkaasta ohjesivuston ja Googletuksen yhdistelmästä on lähes aina apua näissä tilanteissa, ja yleensä vastaukset asioihin löytyvät nopeasti.

Service Deskin töiden hallinta pyörii niin sanotun palvelunhallintajärjestelmän ympärillä. Jokaisesta tehdystä työstä tehdään järjestelmään aina tiketti eli tukipyyntö, jolla asiaa käsitellään. Tarkoituksena on ratkaista tukipyyntö aina mahdollisimman nopeasti, mutta joskus asiat vaativat jatkoselvitystä. Selvitystyön eri vaiheet ja toimenpiteet kirjataan tiketille tarkasti. Tukipyyntöjen hoitaminen ja saattaminen loppuun täsmällisesti on iso osa Service Desk -työtä.

Silloin tällöin työtehtäviini sisältyy myös tiedottamista. Isossa ympäristössä erilaiset muutostyöt tai palvelukatkot vaativat aina tiedottamista. Mahdollisista järjestelmähäiriöistä käynnistetään häiriötiedotus. Yleensä tiedottamisen tiimissämme hoitavat tietyt määrätyt henkilöt. Kaikilla tiimissämme tosin on valmiudet tiedottamiseen.

Service Desk -agentin työtehtävissä tärkeimpiä taitoja ovat sujuva asiakaspalvelutaito, tehokas ongelmanratkaisukyky sekä nopea tiedon etsiminen sekä omaksuminen. Tukipyyntöjen sujuvuus asiakaskontaktin osalta on pitkälti kiinni tukihenkilön asiakaspalvelutaidoista sekä asenteesta.

Aloitin työt Service Deskissä noin vuosi sitten. Kyseessä on itselleni ensimmäinen IT-alan työpaikka, lukuun ottamatta ammattikoulun aikani suorittamiani työharjoitteluja. Aloittaessani koin omaavani kohtalaisen hyvän tietoperustan tietotekniikasta. Asiakaspalvelutyö minulle puolestaan oli täysin uutta. Heti alussa huomasin, että koulun kautta hankitusta tietoperustasta on tehtävissä paljon hyötyä, mutta on myös paljon erilaisia toimintatapoja ja prosesseja, jotka on mahdollista oppia vain työtä tekemällä. Näin jälkikäteen voin

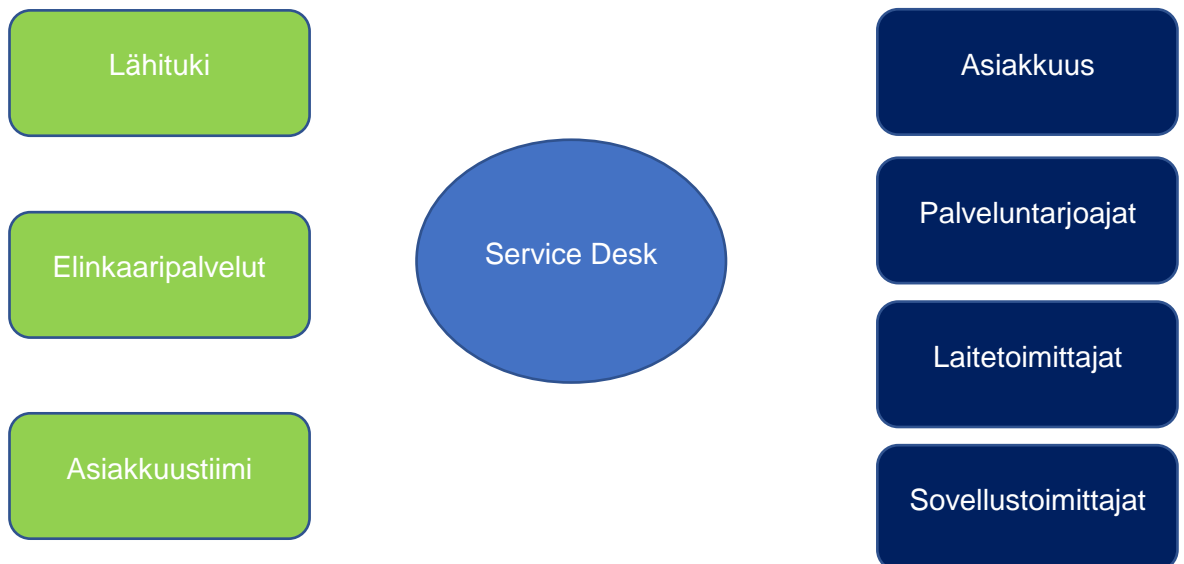
todeta, että aikaa meni noin 4-5 kuukautta ennen kuin pystyin työskentelemään täysin itsenäisesti ja sujuvasti tukipyynnöstä riippumatta. Alussa uutta asiaa oli todella paljon ja jouduin kysymään asioita kollegoilta melkein jatkuvasti. Koen, että olin melko hyvä asiakaspalvelija jo heti alussa, ja kysyttävää aiheuttivatkin eniten lähinnä erilaiset toimintamallit ja prosessit. Alussa aikaa meni myös tukipyyntöjen sujuvaan kirjaamisen puhelun aikana.

Nyt noin vuoden työskentelyn jälkeen työskentelen sujuvasti ja poikkeustapauksia lukuun ottamatta pystyn ratkaisemaan tukipyynnot tehokkaasti itsenäisesti. Osaan kirjata tukipyynnot hyvin ja asiakaspalautteisiin viitaten taidan myös asiakaspalvelun hyvin. Perinteisten työtehtävien lisäksi neuvon lähes päivittäin tiimimme uudempiä työntekijöitä.

Asia missä voisin kehittyä, on ohjeistuksen hyödyntäminen tehokkaammin. Joskus huomaa, että asia, josta joudun kysymään kollegalta, olisi löytynyt ohjeista.

## 2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Service Deskin toimintaan liittyy useita eri sidosryhmiä. Alla olevassa kuvassa sisäiset sidosryhmät on esitelty vasemmalla ja ulkoiset sidosryhmät oikealla puolen.



Sisäisistä sidosryhmistä ehdottomasti eniten olen tekemisissä lähituen kanssa. Olen usein lähitueen yhteydessä, jos asiakas tiedustelee esimerkiksi jonkin tukipyynnön tilaa, joka lähituella on käsittelyssä. Asiakas saattaa myös soittaa Service Deskiin kertoakseen tukipyynnöön liittyen lisätietoa, jolloin luonnollisesti Service Deskin tehtävänä on välittää tieto



lähituella. Asiakkaan tiedustellessa esimerkiksi laitetilauksen etenemisestä, saatan olla asiasta yhteydessä elinkaaripalveluihin, joka todennäköisesti tietää tilauksen kulusta paremmin. Asiakkuustiimiin olen yhteydessä harvoin. Yleensä he ovat Service Deskiin päin yhteydessä esimerkiksi asiakkuuteen liittyvien tiedotettavien asioiden merkeissä.

Service Deskin tärkein ulkoinen sidosryhmä on itse asiakkuus, koska Service Deskin tehtävänä on palvella asiakasta. Eri palveluiden tarjoajiin olen yhteydessä päivittäin tukipyynnön vaatiessa selvitystä tai toimenpiteitä heiltä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi ongelman tutkinta tai mahdolliset muutostyöt järjestelmissä, joiden ylläpito on kolmannella osapuolella. Laitetoimittajiin puolestaan ollaan yhteydessä esimerkiksi erilaisten laitteiden huoltoja tilatessa ja sovellustoimittajat taas voivat olla avuksi sovellusten mahdollisissa ongelmatilanteissa.

### **2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Työssäni olen päivittäin tekemisissä kollegoideni kanssa. Vaikka jokainen Service Desk -agentti hoitaa tehtäviään itsenäisesti, voi samaa tukipyyntöä käsitellä useampi henkilö. Tällöin on yleistä tarvittaessa tiedustella tukipyynnöstä aiemmin käsitelleeltä kollegalta, jolloin asian käsittely on usein sujuvampaa. Useimmiten selvitän asioita kollegoiden kanssa kasvotusten, mutta ajoittain käytän kommunikoinnissa myös Skypeä ja sähköpostia.

Asiakkaiden kanssa asioidaan ehdottomasti eniten puhelimen välityksellä, mutta suurta osaa viestinnästä hoidetaan myös sähköpostitse. Service Desk -työn ollessa jatkuvaa asiakaspalvelua on tärkeää olla asiakkaalle mahdollisimman kohtelias ja ottaa asiakkaan ongelma aina tosissaan. Puhuesssa on pyrittävä olemaan mahdollisimman selkeä ja kirjoitettaessa on syytä kiinnittää huomiota siistiin ulkoasuun ja oikeinkirjoitukseen. Tämä pätee asiakkaan lisäksi myös palveluntarjoajien, laite- ja sovellustoimittajien kanssa viestimiseen. Useimmiten heihin ollaan yhteydessä sähköpostitse, mutta asian niin vaatiessa myös puhelimitse.

Mielestäni suoriudun vuorovaikutustilanteista lähes aina hyvin, enkä koe viestinnän suhteen isompia haasteita. Silloin tällöin Service Deskiin on yhteydessä asiakkaita, jotka eivät puhu suomea tai englantia hyvin, jolloin yhteisen kielen löytäminen voi olla haasteellista. Tällöin ongelmana voi aluksi olla, ettei asiakas osaa kuvata tarvetta tai ongelmaansa täysin. Poikkeuksetta nämä tilanteet kuitenkin aina selviävät joko asiakkaalle esitetyillä jatkokysymyksillä, tai asiakkaan kollegan avustuksella.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 27.08.2018*

Ensimmäinen seurantaviikko tulee olemaan työtehtävien osalta hiukan poikkeava siihen nähden mitä yleensä teen. Tarkoitus nimittäin on, että käsittelen koko viikon aktiivisia tukipyynnöitä. Tapauskohtaisesti välitän tukipyynnöitä eteenpäin, selvitän niihin tarvittavia lisätietoja tai ratkaisen tukipyynnön suoraan, jos se vain on mahdollista. Tukipyynnöt olisi hyvä saada ratkaistua mahdollisimman nopeasti, jotteivat ne jäisi pitkäksi aikaa HelpDeskiin selvitykseen.

Nyt aktiivisia työpyynnöitä on kerääntynyt jonoon kuitenkin useampi, joten niitä on työstettävä eteenpäin. Jos tukipyynnön aiheena on ollut jokin ongelma, on yleinen käytäntö, että ennen tukipyynnön ratkaisemista tiedustellaan asiakkaalta, onko asia varmasti ratkennut. Näin viikonlopun jälkeen useampaan tukipyynnöön on tullut asiakkaalta viesti, että ongelma on ratkaistu, ja tukipyynnö voidaan sulkea. Työpäivääni sisältyykin useampi tällainen tapaus. Muuten päivä on melko tavallinen maanantai tiimissämme, kiirettä riittää ja päivä menee sen myötä melko nopeasti. Loppupäivästä käsittelen myös hiukan jonottavia sähköposteja.

*Tiistai 28.08.2018*

Työpäiväni alkoi jälleen aktiivisten tukipyynnöiden käsittelyllä. Loppupäivästä käsittelin taas hiukan sähköposteja, ja otin vastaan myös muutaman puhelun. Työtehtävien osalta päivä oli melko laaja-alainen, tehtäviin mahtui niin ongelmanratkaisua, sovellusasennuksia ja käyttöoikeuksien hallintaa.

Mieleeni jäi aamupäivältä yksinkertaiselta tukipyynnöltä vaikuttava tapaus, jossa pyydettiin erään sovelluksen asennusta. Sovellus vaikutti asentuvan normaalisti, mutta avatessa se antoi virheilmoituksen, ettei sovellus toimi oikein, koska kaikkia rekisteriarvoja ei ole kirjoitettu Windowsin rekisteriin. Sovelluksen uudelleenasennus ei korjannut ongelmaa. Selvitin ongelmaa pidemmän aikaa, ja lopulta sain sovelluksen toimimaan asentamalla sen suoraan Windows Installer -tiedostolla. Kaikista asennettavista sovelluksista tehdään yleensä sovelluspaketointi, josta löytyvällä asennuskriptillä sovellukset asennetaan manuaalisesti. Tässä tapauksessa tämän sovelluksen asennuskripti ei jostain syystä luonut kaikkia tarvittavia arvoja Windowsin rekisteriin, ja tämän myötä sovellus ei toiminut oikein.

Windows Installer -tiedosto puolestaan kirjoitti kaikki tarvittavat rekisteriarvot ja asensi sovelluksen onnistuneesti. Tämän sovelluksen paketointi on syytä tarkastaa, ettei siinä ole selkeää ongelmaa.

*Keskiviikko 29.08.2018*

Olen saanut suljettua ja edistettyä avoimia tukipyyntöjä melko hyvällä vauhdilla. Tästä sainkin tiimiltä hyvää palautetta, joka taas motivoi urakan jatkamisessa. Tarkoituksena on siis jälleen jatkaa aktiivisten tukipyyntöjen läpikäyntiä, ja mahdollisesti loppupäivästä ottaa vastaan uusia kontakteja.

Tämän työpäivän käsittelemät tukipyyntöni olivat suurimmaksi osaksi ongelmanratkaisua. Osa käsittelemistäni tukipyynnöistä jäi vielä selvitykseen, mutta sain ratkaistua monta jo vähän pidempään käsittelyssä ollutta ongelmanratkaisu -tyyppistä tukipyyntöä, joka tuntui palkitsevalta. Ongelmien ratketessa oppii itse monta asiaa huomaamattaan. Service Desk -agentin työtehtävissä olen oppinut paljon asioita huomaamattani. Aloittaessani näissä työtehtävissä tiesin vain teoriatasolla, kuinka esimerkiksi jonkin sovelluksen käyttöoikeuksia hallitaan laajassa asiakasympäristössä. Näissä työtehtävissä olen oppinut käytännössä itsestään käyttötuen ammattilaiseksi. Toki työtehtävien alussa ensimmäisenä oli laaja perehdytys työtehtäviin, mutta kokemuksen puolesta voin todeta, että käytäntö on tässäkin asiassa se eniten opettanut tekijä. Oppimista on varmasti auttanut myös oma kiinnostus IT-infrastruktuureja kohtaan. Jatkuvasti muuttuvalla IT-alalla oppiminen loppuu tuskin koskaan.

*Torstai 30.8.2018*

Työpäivän tavoitteena on edelleen jatkaa aktiivisten työpyyntöjen parissa. Tiimistämme on muutama henkilö poissa, joten tekeminen tuskin loppuu kenelläkään kesken.

Aamupäivän aikana saan edistettyä ja suljettua tikettejä melko hyvällä tahdilla. Ainoa työpyyntö, jonka käsittelyssä kestää huomattavasti pidemmän aikaa, on useamman laitteen lisääminen laiterekisteriin. Yleensä, esimerkiksi uuden laitetilauksen yhteydessä, laitteen tiedot muodostuvat laiterekisteriin automaattisesti. Jostain syystä näin ei ole kuitenkaan useamman laitteen kohdalla käynyt, ja tiedot on siis syötettävä järjestelmään manuaalisesti. Onneksi asiakas on toimittanut laitteista kattavat tiedot ja näin olleen laitteista ei tarvitse kysyä lisätietoja.

Päivä oli suhteellisen normaali torstaipäivä HelpDeskissä. Alkuviikon kiireet ovat takana päin, eikä asiakkaiden yhteydenottoja enää tullut niin paljoa kuin alkuviikolla. Päivään sattui kuitenkin yksi häiriö koskien puhelinjärjestelmäämme, kaikki ulospäin soitetut puhelut eivät yhdistyneet sujuvasti eteenpäin. Tämä vaikeutti hiukan työtäni, koska lähes kaikissa tukipyynnöissä ensimmäinen toimenpide oli soittaa asiakkaalle. Häiriö ratkesi onneksi suhteellisen nopeasti, mutta vielä ei tiedetä, mikä tämän häiriön aiheutti.

### *Perjantai 31.8.2018*

Viikon viimeisen työpäivän tarkoituksena on käydä aktiivisten työpyyntöjen jonoa jälleen läpi, niin paljon kuin mahdollista. Perjantait ovat yleensä viikon hiljaisimpia päiviä uusien kontaktien suhteen, joten oletettavasti ehdin käydä jonoa hyvin läpi.

Sain jälleen suljettua useamman pitkään selvityksessä olleen tukipyynnön ja se tuntui hyvältä. Yhdessä pidempään selvityksessä olleessa tukipyynnössä ongelmana on ollut puhelimen sähköpostin kalenterin outo tapa synkronoida. Tähän on nyt vihdoin löytynyt todennäköinen ratkaisu. Nyt täytyy odottaa vielä viikonlopun yli, että asiakas ehtii testata ratkaisun toimivuutta kunnolla. Päivän tukipyynnöistä toinen maininnan arvoinen ongelma on tietojen kalasteluviestit. Osa näistä on selviä tapauksia, mutta joissain täytyi selvittää pidemmän kaavan mukaan, onko viesti asiallinen vai yrittääkö lähettäjä kalastella asiakkaan tietoja.

Päivän aikana yhdessä sovelluksessa ilmeni myös kaikkia käyttäjiä koskettava häiriö, eikä sovellukseen päässyt kirjautumaan ollenkaan. Tämä aiheutti yleisesti HelpDeskissä enemmän töitä ja yhteydenottoja, mutta omaan toimintaani se ei vaikuttanut sillä kävin edelleen läpi jo vanhempia tukipyyntöjä. Kokonaisuutena päivä oli odotetusti viikon hiljaisin yhteydenottojen suhteen, joka taas oli ihan hyvä juttu. Tämä mahdollisti jo olemassa olevien tukipyyntöjen sujuvamman käsittelyn.

### *Viikkoanalyysi*

Ensimmäinen seurantaviikko koostui lähes täysin aktiivisten tukipyyntöjen työstämisestä. Urakka oli suuri, mutta mielestäni onnistuin siinä melko hyvin. Alkuviikosta useampi tukipyyntö odotti asiakkaan kuittausta siitä, onko tukipyyntö jo tehdyillä toimenpiteillä ratkaistu. Useampi asiakas olikin jo maanantaiaamuna näin vastannut, joten sain suljettua tukipyyntöjä suoraan. Joitain yksittäisiä tukipyyntöjä jouduin sulkemaan, koska asiakasta ei ollut tavoitettu useasta yhteydenotosta huolimatta.

Tämän viikon aikana käsittelemieni tukipyynnöiden aihe vaihteli hyvin laajasti, helpoimmista käytönneuvonta -tukipyynnöistä vaikeampiin ongelmanratkaisutapauksiin. Mieleeni tulee oikeastaan vain yksi asia, mitä käsittelemieni viikon aikana hyvin vähän, salasanan vaihdot. Yleensä salasanan vaihto on yleisin IT-tuen tehtävä, etenkin alkuvuodesta. Koska käsittelemieni jo aktiivisia tukipyynnöitä lähes koko viikon ajan, omalle kohdalleni ei montaa salasanan vaihtoa mahtunut. Useampi tukipyynnö tällä viikolla liittyi erinäisten ongelmien ratkaisuun. Näin jälkikäteen ajateltuna voin todeta oppineeni useamman järjestelmän toimintaa paremmin. Mieleeni jäi esimerkiksi tiistaina ollut sovelluksen asennusongelma, jonka sain onneksi lopulta ratkaistua.

Vaikka työskentelin lähes pelkästään aktiivisten tukipyynnöiden parissa, en siltikään saanut kaikkia niistä edistettyä. Mietin, miten olisin vielä voinut tehostaa toimintaani tukipyynnöiden käsittelyn suhteen. Nyt jälkikäteen huomasin, että useamman tukipyynnön kohdalla olin alkanut selvittämään asiaan ratkaisua jo melko pitkälle ennen asiakkaaseen yhteydenottoa. Lopulta tukipyynnön ratketessa huomasin, että osa selvitystyöstä oli tehty turhaan. Tässä voisin siis parantaa, selvittämällä aina tapauskohtaisesti lisätietoja, tarpeen niin vaatiessa.

## **3.2 Seurantaviikko 2**

*Maanantai 3.9.2018*

Viime viikkoon nähden tällä viikolla tarkoitukseni on palata takaisin normaalien työtehtävien pariin eli olla pääasiassa linjassa. Tämä tarkoittaa kontaktien vastaanottamista ja hoitamista puhelimen, sähköpostin sekä palvelunhallintajärjestelmän kautta.

Maanantait ovat yleensä HelpDeskissä kiireisiä päiviä, eikä tämä maanantai tee siihen poikkeusta. Töitä riittää ja asiakkaiden yhteydenottoja tulee paljon. Suuri osa päivän kontakteistani on salasanan vaihtoja. Tämä on yleistä viikonlopun jälkeen, ja onhan nyt vielä yleisen lomakauden loppukin menossa, joka varmasti vaikuttaa asiaan. Salasanan vaihtojen keskellä mieleenpainuvampi tapaus on asiakkaalla oleva ongelma telakan kanssa. Telakalla tarkoitetaan kannettavaan tietokoneeseen liitettävää oheislaitetta, johon puolestaan voi liittää esimerkiksi ulkoisia näyttöjä ja usb-laitteita, kuten näppäimistön, hiiren tai tulostimen. Ongelmana on, että työasema ei tunnista telakkaan kytkettyjä näyttöjä ja niihin ei saa kuvaa näkymään. Yritin ratkaista ongelmaa pidemmän aikaa etäyhteyden välityksellä siinä onnistumatta, joten tapaus meni lähituen käsiteltäväksi. Mielenkiinnosta jäin

seuraamaan tukipyynnön käsittelyä ja sitä, olisiko tapaus ollut mahdollista ratkaista etänä. Yleensä jään muutenkin seuraamaan avaamieni tukipyyntöjen käsittelyä ja niiden edistymistä, jos se vain on mahdollista. Tällä tavoin yritän oppia lisää ja pohdin myös, olisinko voinut hoitaa omalta osaltani tukipyynnössä jotain paremmin. Usein huomaankin, että tämä on hyödyllinen tapa.

*Tiistai 4.9.2018*

Viikon alkupuoli on lähes aina HelpDeskissä kiireistä aikaa, ja olettaa voikin suurta määrää asiakkaiden yhteydenottoja, etenkin aamupäivästä. Tarkoitus on siis ottaa vastaan mahdollisimman monta kontaktia, ja mahdollisuuksien mukaan hoitaa jo aikaisemmin luotuja tukipyyntöjä.

Päivä koostuu suurimmaksi osaksi omalta osaltani käytönneuvontatukipyynnöistä. Monet tapauksista ratkeavat asiakasta neuvomalla, eikä järjestelmissä ole siis mitään oikeaa vikaa, vaikka asiakas on voinut sellaisesta aluksi kertoa. Suuri muutos IT-alalla on ollut pilvipalveluiden tulo. Tämä tarkoittaa esimerkiksi Microsoftin Office-tuotteiden kohdalla sitä, että O365-palvelun data tallentuu pilveen Microsoftin omille palvelimille kolmannen osapuolen palvelimen sijasta. Tämä helpottaa loppukäyttäjää, koska esimerkiksi OneDrive -palvelun kautta käyttäjän tiedostot ovat saatavilla kaikkialta verkkoyhteyden ulottuvista. Toisaalta tämä taas luo yhteydenottoja Service Deskiin, koska käyttäjä ei aina välttämättä ymmärrä, onko tiedosto tallennettu pilveen vai laitteen paikalliseen muistiin. Tämän päivän käsittelemiini tukipyyntöihin mahtui esimerkiksi tapaus, jossa asiakas yritti lähettää sähköpostin liitetiedostona OneDriveen tallennettua tiedostoa, vaikka tarkoituksena oli lähettää tiedosto nimenomaan perinteisenä liitteenä. Vastaavia tapauksia ilman pilvipalveluita ei syntyisi. Uskon kuitenkin, että pilvipalvelut ovat hyvä lisä ja jossain vaiheessa ne saattavatkin korvata kokonaan perinteiselle kovalevyllä tallentamisen kokonaan.

Loppupäivästä ehdin käsitellä myös hieman oman jononi tukipyyntöjä eteenpäin, joka on hyvä asia. Jos jonoon kertyy paljon työpyyntöjä, on niitä vaikeampi lähteä edistämään. Nyt saan kaikki aktiiviset tukipyynnot pois jonostani, joten huomenna on hyvä aloittaa päivä niin sanotusti puhtaalta pöydältä.

*Keskiviikko 5.9.2018*

Työpäivän tavoitteena on yksinkertaisesti uusien tukipyyntöjen vastaanottaminen ja työstäminen. Vaikka mitään häiriöitä ei ole tiedossa, varautua voi suhteellisen kiireisiin päiviin HelpDeskissä.

Odotetun laisesti päivä oli melko kiireinen, eikä työt tänäänkään loppuneet tekemällä. Microsoftin Internet Explorer -selaimessa tuli ilmi häiriö, joka nähtävästi koskettaa jokaista käyttäjää. Ongelmana on, että sovellus kaatuu kesken käytön säännöllisen epäsäännöllisesti. Ongelmaan löytyi jo väliaikainen ratkaisu, joka voidaan tehdä asiakkaan ollessa meihin yhteydessä. Mitään keskitetysti kaikille työasemille jaettavaa ratkaisua puolestaan ei ole vielä saatavilla, joten ongelmasta luonnollisesti generoitui paljon yhteydenottoja tänään.

Omalta osaltani työpäivä sujui kuitenkin ehkä poikkeuksellisenkin hyvin. Sain otettua kontakteja hyvin vastaan, enkä jumittunut yhteenkään tukipyynnöön kovin pitkäksi aikaa. Asiat etenivät mutkitta, ja sain kaikki tukipyynnot joko ratkaistua tai välitettyä eteenpäin tarvittavalle taholle. Sain myös puhelimesta useammilta asiakkailta kiittäviä kommentteja. Hyvä palaute ja kiitokset motivoivat aina, etenkin jos sen kuulee suoraan asiakkaan sanomana puhelimesta.

*Torstai 6.9.2018*

Tämän torstaipäivän tavoitteena on ottaa mahdollisimman monta puhelua vastaan, ja mahdollisuuden tullen hoitaa myös jonossa olevia tukipyynnöitä eteenpäin. Internet Explorerin häiriö on edelleen tutkinnassa, eikä siihen siis ole vielä saatu lopullista ratkaisua. Siihen liittyen yhteydenottoja on siis oletettavissa.

Internet Explorerin häiriöstä tuleekin asiakkaiden yhteydenottoja, kuten oletettavissa oli. Päivän aikana ilmeni myös uusi häiriö. Windowsissa oleva Bitlocker, eli kiintolevyn salaustyökalu, alkoi aiheuttaa ongelmia työasemissa, joihin oli asentunut Windows päivityksiä hiljattain. Itse ongelmana siis on, että työasema pyytää käynnistyessä Bitlocker-palautusavainta. Palautusavaimen saa soittamalla HelpDeskiin, joten tämä häiriö luonnollisesti aiheutti kontakteja HelpDeskiin. Ongelmaan ei saatu päivän aikana vielä ratkaisua, vaan asia jäi työasemaylläpidon selvitykseen. Myös kolmas häiriö ilmenee päivän aikana: kaikki uudet AD-tunnukset eli käyttäjätunnukset työasemille eivät muodostu oikein. Automaatiikan pitäisi muodostua tunnuksiksi oikein, mutta jostain syystä tunnuksen kaikki kentät eivät täyty eikä tunnuksia näin ollen toimi. Tämä ongelma välitetään kolmannelle osapuolelle, tunnuksia hallinnoivalle taholle selvitykseen. Täytyy toivoa, että tämä ongelma ratkeaisi pian sillä asiakkaat, joiden tunnuksissa ongelmaa on, eivät siis pääse kirjautumaan työasemalle ollenkaan.

Häiriöiden lisäksi päivän aikana tulee useampi yhteydenotto eri asiakkailta tietojen kalasteluviesteistä. Viestien lähettäjä vaikuttaisi olevan kaikissa sama, joten mahdollisesti tässä on kyse isommasta spämmiviestiketjusta. Viestien lähettäjä saatiin kyllä jo lisättyä yleiseen suodatukseen, joten kalasteluviestien pitäisi loppua tämän lähettäjän osalta tähän.

### *Perjantai 7.9.2018*

Perjantaisin voi yleensä varautua hiukan hiljaisempaan päivään. Tämä johtuu siitä, että monet ihmiset työskentelevät etänä ja osa taas lopettaa työpäivän aiemmin perjantaina. Päivä on asiakkaiden yhteydenottojen osalta odotetusti hiljaisempi kuin viikon muut päivät. Töitä kuitenkin riittää oman työjonon läpikäymisessä. Tehtävät vaihtelevat paljon aina salasanan vaihdoista ja asennuksista vaativampien ongelmatilanteiden selvityksiin. Päivään mahtuu muutama selkeä oppimistilanne ohjelmistoista itsellenikin. Mieleeni jäivät kaksi tukipyyntöä, joista toinen liittyi Excelin ja toinen OneNoten käyttöön. Osaan käyttää Exceliä kohtalaisen hyvin, mutta esimerkiksi monimutkaisemmat funktiot eivät ole minulle kovin tuttua. Tämä Exceliin liittyvä tukipyyntö liittyi nimenomaan funktioiden käyttöön. Hetken aikaa jouduin miettimään ja etsimään tietoa, mutta lopulta löysin ratkaisun asiaan. OneNotesta puolestaan en tiedä juuri mitään. Sain kuitenkin myös OneNoten käytönneuvontaan liittyvän tukipyynnön ratkaistua, joka tuntui hyvältä. Tänä päivänäkin opin huomamattani näistä ohjelmista lisää, joten ensi kerralla tähän liittyvät asiat osaan ratkaista nopeammin.

Muuten päivä sujui hyvin ilman isompia ongelmia, lukuun ottamatta erästä tietoliikennehäiriötä. Asiakas ilmoitti, että kohteessa ei toimi tietoliikenneyhteydet ollenkaan. Aloin selvittämään asiaa kiireellisenä operaattorin kautta, josta huomattiinkin, että kohteessa on sekä tukiasemia että kytkimiä alhaalla. Selvisi myös, että todennäköinen aiheuttaja tälle on ollut sähkökatkos. Asian selvitys jatkui niin, että välitin tapauksen lähitukeen, joka käy paikan päällä tutkimassa vikaa. Työpäiväni ehti loppua tässä kohtaa, joten vielä en tiedä, onko vika saatu jo korjattua.

### *Viikkoanalyysi*

Edellisviikkoon nähden, tällä viikolla palasin takaisin vastaanottamaan uusia tukipyyntöjä. Tähän viikkoon mahtui paljolti erilaisia tukipyyntöjä. Etenkin alkuviiikosta eniten työllistivät salasanan vaihdot. Näiden lisäksi viikkoon mahtui paljon erilaisia asennuksia, ongelmanratkaisua ja käytönneuvontaa. Häiriöiltäkään ei viikon aikana vältytty, ja niihin liittyen tuli luonnollisesti yhteydenottoja.



Näin jälkikäteen voin todeta kehittyneeni viikon aikana käytönneuvonnassa. Sain ratkaista tällä viikolla useamman käytönneuvontatukipyynnön puhelun aikana, vaikka en tiennyt vastausta asiakkaan kysymykseen saman tien. Aikaisemmin olen yleensä vastaavissa tapauksissa ottanut vain tapauksista tiedot ylös ja sanonut asiakkaalle, että selvitan asiaa ja palaan siihen myöhemmin. Tällä viikolla yritin tämän tyyllisissä tapauksissa selvittää ratkaisua kovemmin jo puhelun aikana etsimällä tietoa ohjemateriaalien lisäksi esimerkiksi Googlettamalla. Tämä vaikutti toimivan ja useampaan asiaan löytyi ratkaisu, kun asiaan vain paneutui hetken pidempään puhelun aikana.

Viikon ongelmanratkaisu tukipyynnöistä jäin miettimään maanantain telakkaongelmaa ja sitä, olisinko voinut tehdä jotain toisin, jotta se olisi saatu ratkaistua. Pohdin, olisinko voinut käydä niin sanottuja ristiriitoja paremmin läpi. Ristiriidat ovat faktoja, jotka tutkimuksen perusteella estävät mahdollisen ratkaisun syntymisen. (Beisse 2013, 144.). Jälkikäteen olen miettinyt, että olisin voinut selvittää tätä ongelmatilannetta paremmin hyödyntämällä selvityksessä ristiriitoja. Olisin voinut esimerkiksi tiedustella, olisiko asiakkaan kollegalla telakkaa, jota voisi testimielessä kokeilla. Vastaavasti olisin voinut kysyä, olisiko saatavilla toista työasema, jonka voisi kytkeä tähän nyt ongelmalliseen telakkaan. Näin olisi voitu ristiin testata, ja mahdollisesti todeta telakka vialliseksi.

Yhteenvetona voin todeta viikon menneen sujuvasti. Etenkin loppuviikosta sain tukipyynnöt liikkumaan nopeasti eteenpäin, tai suljettua ne suoraan. Perjantaina töistä lähtiessäni omaan työjonooni ei jäänyt ainuttakaan tukipyyntöä aktiiviseksi.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

*Maanantai 10.9.2018*

Päivän tavoitteena on aluksi uusien tukipyyntöjen vastaanotto, sekä mahdollisesti myöhemmin jo olemassa olevien tukipyyntöjen työstäminen.

Aamupäivästä asiakkaiden yhteydenottoja tulee runsaasti. Pääasiassa käsittelemäni tukipyynnöt ovat salasanan vaihtoja tai tulostimen tarviketilauksia sekä huoltopyyntöjä. Mieleenpainuvampi tapaus on, kun erään työaseman virustorjuntaohjelmiston versio ei ole ollut päivittynyt pitkään aikaan. Uusimman version pitäisi päivittyä itsestään jakelun kautta työasemalle, mutta jostain syystä näin ei ole tapahtunut. Ongelmia ilmenee lisää, kun en saa useammankaan uudelleenasetuksen jälkeen toimimaan virustorjuntaohjelmistoa oikein. Kesken selvityksen työpäiväni ehtii loppua, joten asian selvittäminen jää huomiseksi.

Voi olla, että työasema menee kokonaan uudelleenvakioitavaksi, eli työasema asennetaan uudelleen käyttöjärjestelmästä lähtien.

Myöhemmin päivän aikana siirryn kokonaan käsittelemään vanhempia, jo luotuja tukipyynnöitä. Yksikään näistä tukipyynnöistä ei ole kovin nopea selvitettävä, ja jokaiseen kuluu aikaa huomattava määrä. Pohdin, voisinko hoitaa näitä jotenkin nopeammin, mutta totean tukipyynnön käsittelyyn kuluvan ajan olevan aina hyvin yksilöllistä. Toki joskus käsittelyn hitaus voi johtua puutteellisista tiedoista, esimerkiksi asiakkaan yhteystietojen puute tai epäselvä ongelmakuvaus yleensä hidastavat tukipyynnön käsittelyaikaa merkittävästi. Käsittelemäni tukipyynnöt on kuitenkin hyvin kirjattu, eikä niiden tiedoissa ole mitään puutteita. Joskus selvitystyöhön tai tarvittaviin toimenpiteisiin kuluu enemmän aikaa, eikä sille tässä tapauksessa voi mitään.

*Tiistai 11.9.2018*

Tänään on tarkoituksena ratkaista ja välittää eteenpäin mahdollisimman monta tukipyynnöitä. Toivottavasti saan tänään käsiteltäviä enemmän tukipyynnöitä kuin eilen.

Päivän tukipyynnöiden aihe vaihtelee runsaasti. On paljon käytönneuvontaa, käyttövaltuushallintaa sekä ongelmanratkaisua. Käsitelen tukipyynnöitä järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Useampi ongelmatapaus liittyy erilaisten sovelluksien ongelmiin. Jotkin tukipyynnöistä vaativat kolmannen osapuolen tutkimista. palvelunhallintajärjestelmästämmme on rakennettu integraatiot useamman kolmannen osapuolen vastaaviin järjestelmiin, jonka myötä tukipyynnöiden käsittely on sujuvampaa. Tämä nopeuttaa tukipyynnöiden käsittelyä siihen verrattuna, että tukipyynnöiden välitys kolmannelle osapuolelle olisi vain sähköpostin varassa. Toki käsittelyyn menee silti enemmän aikaa, kun tukipyynnöt odottavat esimerkiksi sovellustoimittajan toimenpiteitä.

Kokonaisuutena en ole täysin tyytyväinen päivän työtahtiini. Tuntuu jälleen, että yhtä tukipyynnöitä kohti kuluu liikaa. Totean jälleen sekä eilisen että tämän päivän tukipyynnöiden olleen yksinkertaisesti enemmän aikaa vieviä, monimutkaisempia selvityksiä. Päivästä jää kuitenkin hyvääkin mieleen. Pitkään selvityksessä ollut Outlookin yhteiskäyttökalendarin vaivannut ongelma ratkeaa vihdoinkin. Ongelmana on ollut, että oikeustasoista riippumatta kaikki kalenterin jäsenet eivät ole pystyneet tekemään kalenterimerkintöjä ongelmitta. Selvisi, että tämä on johtunut joidenkin käyttäjien Outlookin synkronointiongelmistä. Ongelma saatiin ratkaistua luomalla heille uudet sähköpostiprofiilit.

*Keskiviikko 12.9.2018*

Päivän agendana on jälleen aktiivisten työpyyntöjen käsittely. Tiedän jo valmiiksi, että edessä on vaikeampia selvityspyyntöjä, joiden käsittelyyn tulee menemään aikaa.

Monet päivän tukipyynnöistä liittyvät käyttöoikeuksien hallintaan. Ongelmia on eri palveluihin sisäänkirjautumisissa sekä käyttöoikeuksissa. Yhtenä ongelmana on, ettei joihinkin käyttäjätunnuksiin generoidu tunnustilauksesta kaikki määritetyt arvot. Tässä tapauksessa tunnuksia joudutaan muokkaamaan HelpDeskistä käsin. Toinen ongelma koskee suurempaa joukkoa tunnuksia, joilla sisäänkirjautuminen ei onnistu. Selvityksen jälkeen vaikuttaa siltä, että tunnusten salasanaat ovat vain vanhentuneita.

Päivästä ei selvitä täysin ilman häiriöitä. Tietoliikenneyhteyksien operaattori havaitsi häiriön runkoverkossa, jonka myötä yhteydet ovat alhaalla useammassa paikassa. Häiriö ei vaikuta omaan toimintaani, sillä käsittelen edelleen aiempia tukipyyntöjä. Saankin edistettyä loppujen lopuksi aika montaa tukipyyntöä, ja osan niistä saan suljettua kokonaan. Edellisellä viikolla mainitsemani tapa seurata avaamieni tukipyyntöjen käsittelyä kannattaa. Huomaan, että eräs kolmannelle osapuolelle äskettäin välittämäni tukipyyntö ei ole välittynyt eteenpäin eli integraatio kolmannen osapuolen järjestelmään ei siis ole jostain syystä toiminut. Onneksi huomasin tämän, muuten tukipyyntö olisi voinut jäädä pidemmäksi aikaa huomioimatta, eikä asia olisi edistynyt.

*Torstai 13.9.2018*

Tänään on tarkoituksena jatkaa aktiivisten jo kirjattujen tukipyyntöjen käsittelyä. Vanhempia aktiivisia tukipyyntöjä alkaa olla sen verran vähän, että saatan saada urakan päätettyä tämän päivän aikana.

Aamupäivän aikana saankin käsiteltyä kaiken tarvittavan loppuun asti, ja loppupäivästä siirrynkin takaisin linjaan vastaanottamaan uusia kontakteja. Työskentely linjassa on melko erilaista aiempien päivien jo kirjattujen tukipyyntöjen käsittelyyn nähden. Pelkästään aktiivisia tukipyyntöjä käsitellessä asioihin ja selvitystyöhön pystyy keskittymään rauhassa. Uusia asiakkaiden yhteydenottoja vastaanottaessa taas voi olla vaikeaa keskittyä monimutkaisempien tukipyyntöjen hoitoon samaan aikaan.

Iltapäivällä asiakkaiden yhteydenottoja tulee ehkä tavanomaista torstai-iltapäivää enemmän. Kummempaa syytä tälle en keksi, sillä asiat ja ongelmat vaihtelevat paljon. Mieleen jää enemmän aikaa vievää tapaus, jossa asiakkaalla on ongelmia erään sovelluksen

käytössä. Ongelman ratkaisemiseksi päädyn luomaan asiakkaalle uuden Windows-käyttäjäprofiiliin. Tätä varten on otettava talteen nykyisestä profiilista kaikki asiakkaan data. Toimenpiteisiin kuluu luonnollisesti aikaa, mutta sovellusongelma saadaan ratkaistua ja kaikki asiakkaan tiedot siirrettyä uuteen käyttäjäprofiiliin.

*Perjantai 14.9.2018*

Edessä on viikon ensimmäinen täysi päivä uusia kontakteja vastaanottaessa. Toki käsittelem myös mahdollisuuksien mukaan jo kirjattuja tukipyyntöjä, mutta ensisijaisena prioriteettina on uusien yhteydenottojen vastaanotto.

Aamupäivästä asiakkaalla on ongelmana, ettei telakkaan kytkettyyn ulkoiseen näyttöön tule kuvaa. Joskus niin sanotut telakkaongelmat voivat olla helppoja ratkaista, mutta tämä osoittautuu vaikeammaksi tapaukseksi. Kokeilen asentaa ja päivittää erilaisia ajureita, mutta en saa näyttöön kuvaa siirtymään. Lopulta joudun toteamaan, ettei ongelmaa saataisi etänä ratkottua, ja että lähituen täytyy tulla paikan päällä ongelmaa ratkaisemaan. Mielenkiinnosta jään seuraamaan tukipyyntöä, miten lähituki saa ongelman ratkottua. Yllämainitun ongelmanratkaisu tukipyynnön lisäksi työpäiväni sisältää enimmäkseen käytön neuvontaa, salasanan vaihtoja ja sovellusasennuksia. Näiden lisäksi kohdalleni osuu myös useampi erilaisen laitteen huoltopyyntö. Yleisimpiä huollettavia laitteita ovat tulostimet tai erilaiset niin sanotut esitystekniikan laitteet eli AV-laitteet. Tänään useampi asiakas pyytää huoltoa AV-laitteelle. Yleisesti ottaen asiakkaiden yhteydenottoja tulee vähemmän viikon muihin päiviin verrattuna. Perinteisten työtehtävien lisäksi tiimissämme pidetään palaverin yhteydessä koulutus uuteen järjestelmään.

*Viikkoanalyysi*

Tämä viikon työtehtävinä käsittelem enimmäkseen vanhempia tukipyyntöjä. Tämän viikon tukipyyntöjen käsittelyyn minulla kului pääosin enemmän aikaa kuin esimerkiksi toissaviikolla, jolloin käsittelem myös vanhempia tukipyyntöjä. Hitaammalle käsittelylle syynä yksinkertaisesti oli, että suurimmaksi osaksi tämän viikon tukipyynnöt olivat vaikeampia ja monimutkaisempia ongelmanratkaisutapauksia. Ongelmatilanteita varten HelpDeskissä on kyllä hyvä ja kattava ohjeistus jokaisesta järjestelmästä, ja niiden mahdollisista ongelmatilanteista. Järjestelmien suuren määrän takia tiedon ja ongelmien ratkaisujen löytäminen ohjeista on kuitenkin välillä haasteellista, ja toki sekaan mahtuu myös ongelmatilanteita, joita ei ohjeistuksissa ole. Tällaisia tapauksia varten loin itselleni listan, jossa on erilaisia kysymyksiä asiakkaan haastattelemiseksi. Viikon ongelmanratkaisutapauksissa pyrin tapauskohtaisesti käymään listastani kohdat, jotka ovat relevantteja kulloinkin:

- Tarkka kuvaus ongelmasta?
- Tuleeko ongelmaan liittyen virheilmoitusta?
- Onko järjestelmä tai laite toiminut koskaan oikein?
- Onko ongelma ilmennyt joskus aiemmin?
- Voiko ongelman toistaa?
- Onko järjestelmään tai laitteeseen tehty viime aikoina mitään muutoksia tai päivityksiä?
- Auttaako järjestelmän ja/tai laitteen uudelleenkäynnistys?
- Ilmeneekö ongelma myös kollegalla?
- Voiko ongelmaa ristiin testata?
- Saako laite virtaa?
- Onko laitteen johtojen kytkentä tarkistettu?

Huomasin, että listan läpikäymisestä oli todellakin hyötyä poikkeuksetta kaikissa ongelmanratkaisutilanteissa. Muistan kyllä suurimman osan kohdista ulkoa, mutta listan läpikäymisen avulla voidaan varmistua, että kaikki oleelliset asiat ongelmaan liittyen tulee selvitettyä. Aion hyödyntää listaa ehdottomasti myös jatkossa.

Kriittiset kysymykset antavat yleensä Service Desk -agentin siirtyä eteenpäin tilanteessa, jossa ongelmanselvitys on umpikujassa. Käyttäjien vastatessa näihin kysymyksiin, he saattavat kertoa ongelmasta tietoa, jota he eivät olisi huomanneet muuten mainita. (Beisse 2013, 149.).

### **3.4 Seurantaviikko 4**

*Maanantai 17.9.2018*

Tavoitteena on varautua kiireeseen, sillä edessä on maanantai, joka on yleensä viikon kiireisin päivä Service Deskissä.

Aamupäivästä useamman tukipyynnön aiheena on salasanan vaihto. Näiden seassa erikoisempi tapaus on, kun asiakas ilmoittaa, ettei saa ladattua Software Centeristä uutta käyttöjärjestelmää työasemalleen. Software Center on Microsoftin työkalu Windows -käyttöjärjestelmille, jonka kautta voi asentaa ohjelmistoja. Ongelmana on, ettei koko Software Center aukea, vaan se antaa suoraan virheilmoituksen. Kokeilen asentaa Software Centerin asiakkaan työasemalle uudelleen, mutta se ei ratkaise ongelmaa. Etänä asialle on vaikea tehdä muuta, joten asia siirtyy lähituen käsittelyyn. Todennäköisesti työasema menee kokonaan uudelleenvakioitavaksi.

Iltapäivästä tukipyynnöiden aihe vaihtelee paljonkin. Sähköpostin käyttöön liittyviä tukipyynnöksiä osuu kohdalleni kuitenkin useampi. Näistä lähes jokainen on asiakkaan neuvomista

sähköpostin käytössä. HelpDeskissä työskennellessä tulee väkisinkin huomattua, että ihmisten tietokoneiden käyttötaidot vaihtelevat hyvinkin paljon. Tämän myötä myös käytön-neuvontatukipyynnöt ovat hyvin erilaisia. Esimerkiksi jotkin tämän päivän tukipyynnöistä olivat helpohkoja sähköpostin peruskäyttöön liittyviä asioita, kun taas jotkin tukipyynnöistä liittyivät sähköpostisovelluksen erilaisiin monimutkaisempiin toimintoihin. Joskus tällaisista käytön neuvomisista oppii myös itse, koska lähtötilanteessa ei välttämättä itsekään tiedä miten jonkin sovelluksen asetukset säädetään asiakkaan haluamiksi.

Päivä on loppujen lopuksi ehkä odottamaani hiljaisempi. Tämä on toisaalta ihan hyvä asia, sillä ehdin käydä omaa työjonoani läpi ja saan suljettua useamman aikaisemmin avatun työpyynnön.

*Tiistai 18.9.2018*

Yleensä tiistaisin HelpDeskissä tuntuu vielä alkuviikon kiireydet, esimerkiksi salasanan vaihtoja on yleensä alkuviikosta paljon. Edellispäivän hiljaisuuteen viitaten on kuitenkin vaikeaa tietää etukäteen päivän kiireellisyyttä.

Työpäivän alkupuolen tukipyynnöistä enemmän selvitystä vaativa on asiakkaan ilmoittama sovelluksen yhteensopivuusongelma. Asiakkaan työasemia on hiljattain alettu päivittää uuteen käyttöjärjestelmään. Vastaanotan asiakkaan yhteydenoton, jossa hän kertoo äskettäin päivittäneensä työaseman käyttöjärjestelmän uuteen versioon, ja nyt yksi sovelluksista ei toimi. Vaikuttaa siltä, että sovellus ei ole yhteensopiva uuden käyttöjärjestelmäversion kanssa. Sovelluksen olisi pitänyt toimia uuden käyttöjärjestelmäversion kanssa hyvin, mutta jostain syystä ongelmia kuitenkin on. Otin ongelmasta tarkat tiedot ylös ja välitin sen käyttöjärjestelmäpäivityksistä vastaavalle projektille. Toivottavasti asiaan saadaan pikaisesti ratkaisu, jottei asiakkaan tarvitse siirtyä takaisin käyttämään työasemaa vanhalla käyttöjärjestelmällä.

Ilmapäivästä eräessä asiakkaan järjestelmässä ilmenee laajempi häiriö, josta vastaanotan ensimmäisen kontaktin. Näissä tapauksissa on erittäin tärkeää saada heti mahdollisimman tarkat tiedot ongelmasta ylös. Hyödynnänkin tähän edellisviikolla tekemääni kysymyslistaa ongelmatilanteita varten, jotta saan kaiken oleellisen kirjattua tukipyynnölle heti ylös. Tarkkojen tietojen kirjaamisen jälkeen välitän ongelman palvelua hallinnoivalle taholle puhelimitse. Asiaan liittyen on tarvetta myös tiedottaa asiakasta häiriöstä. Yleensä tämän tekisi HelpDesk, mutta tässä tapauksessa tiedostusvastuu on kolmannella osapuolella.

Edellä mainitusta häiriötilanteesta huolimatta päivä on jälleen hiukan hiljaisempi kuin yleensä. Tämän johdosta ehdin käsitellä omaa työjonoani enemmän ja saankin useamman tukipyynnön jonosta suljettua.

#### *Keskiviikko 19.9.2018*

Viikon edellispäivien tapaan myös keskiviikosta voisi olettaa yleistä hiljaisempaa kontaktimäärien suhteen. Etukäteen on kuitenkin mahdotonta tietää, minkälainen päivä Service Deskissä tulee olemaan. Tämä on mielestäni myös työn hyviä puolia; vaikka tehtävät ovat ehkä pääosin samankaltaisia, lähes koskaan ei voi etukäteen tietää, minkälainen työpäivä on edessä.

Heti aamupäivästä asiakkaan tunnustilauksjärjestelmässä ilmenee häiriö, eikä järjestelmää pääse käyttämään ollenkaan. Tähän liittyen vastaanotan yhden asiakkaan yhteydenoton. Vika on onneksi melko nopeasti korjattu järjestelmää hallinnoivan tahon puolesta palvelimen uudelleenkäynnistämällä. Muuten työtehtäväni ja tukipyyntöjen aiheet vaihtelevat laajalti, eikä yhtä tiettyä teemaa voi nostaa sen enempää esille. Loppujen lopuksi päivä ei olekaan niin hiljainen kuin alkuviikko on ollut, vaan asiakkaiden yhteydenottoja tulee pitkin päivää tasaista tahtia.

Iltaapäivästä minulla on työnantajani kanssa kahdenkeskeinen kehityskeskustelu. Tämä on mielestäni hyvä asia, sillä näin kummatkin saavat vaihdettua mielipiteitä eri asioista, joita taas tämän jälkeen voidaan mahdollisuuksien mukaan kehittää oikeaan suuntaan. Keskustelun aikana katsotaan myös omaa työtahokkuuttani, ja onkin mukava nähdä todellisia lukuja siitä, miten tehokkaasti työni hoidan. Olen jo nyt työtahokkuuteni melko tyytyväinen, vaikka aina on varaa parantaa.

#### *Torstai 20.9.2018*

Päivän tavoitteena on uusien asiakkaiden yhteydenottojen vastaanottaminen puhelimen, sähköpostin ja palvelunhallintajärjestelmän avulla. Mahdollisuuksien mukaan käsittelen työjonossani olevia vanhempia tukipyyntöjä. Edellispäivien vaihtelevaan kiireeseen viitaten, päivän kulusta on vaikeaa sanoa tässä ennakkoon.

Käsittämäni tukipyynnöt olivat jälleen hyvin erilaisia, eikä yhtä asiaa voi sanoa tulleen vastaan enempää kuin jotakin toista. Toissa päivänä kertomani järjestelmähäiriö saadaan vihdoinkin ratkaistua järjestelmää hallinnoivan tahon puolesta. Isompia uusia häiriöitä ei onneksi päivän aikana ilmene. Iltaapäivästä asiakas on kuitenkin yhteydessä ja ilmoittaa, ettei

hän pääse kirjautumaan tilan varausjärjestelmään. En ollut itse kuullutkaan edes koko järjestelmästä aiemmin, ja asiakaskin sanoo käyttäneensä palvelua hyvin harvakseltaan. Tarkemman selvitystyön jälkeen alkaa vaikuttaa, että koko järjestelmä on alhaalla eikä siihen pääse käsiksi asiakkaan lisäksi kukaan muukaan. Välitän selvitystyön eteenpäin palveluntarjoajalle.

Työpäiväni sujui tasaisen varmasti, sain otettua uusia asiakkaiden yhteydenottoja vastaan hyvällä tahdilla. Näiden lomassa sain myös hoidettua omasta jonostani kaikki aktiiviset tukipyynnöt eteenpäin, joten huomenna on hyvä aloittaa päivä niin sanotusti puhtaalta pöydältä.

*Perjantai 21.9.2018*

Perjantaisin voi yleensä varautua hiljaisempaan päivään HelpDeskissä. Etukäteen on kuitenkin vaikea tietää varmasti, minkälainen päivä on edessä. Varaudunkin ottamaan vastaan asiakkaiden yhteydenottoja parhaani mukaan. Omasta jonostani löytyy useampi työpyyntö, joka odottaa vastausta asiakkaan suunnalta. Toivon, että ehdin tänään myös tavoitella näiden työpyyntöjen asiakkaita, jotta asiat saadaan etenemään.

Työpäiväni alkupuolella asiakas otti yhteyttä ja ilmoitti, ettei hän pääse kirjautumaan työasemalle omalla käyttäjäprofiilillaan. Heti asiakkaan sisään kirjautuessa Windows loi suoraan asiakkaalle väliaikaisen käyttäjäprofiilin. En ollut aiemmin kuullut tällaisesta ongelmasta, mutta onneksi sain tilanteeseen nopeasti apua vieressä istuvalta kollegalta, joka kuuli ongelmatilanteen ja tiesi siihen saman tien ratkaisun. Ongelma johtui siitä, että asiakkaan Windows-käyttäjäprofiili oli jostain syystä korruptoitunut, eikä se latautunut työasemalle sisäänkirjautumisen yhteydessä. Ongelma saatiin ratkaistua poistamalla korruptoitunut käyttäjäprofiili työaseman rekisteristä. Seuraavalla sisäänkirjautumisella Windows loi automaattisesti asiakkaalle uuden käyttäjäprofiilin.

Ilmapäivästä vastaanotin asiakkaan yhteydenoton, jossa hän ilmoitti, että tulostin, joka oli juuri huollettu, ei nyt toimi. Asiakas oli ymmärrettävästi ärtynyt tilanteesta, sillä laitetta oli aikaisemmin päivällä käyty huoltamassa toisen vian takia, ja nyt laite ei suostunut tulostamaan mitään. Ongelman selvittäminen vaati hiukan pidemmän aikaa tutkimista, mutta sain lopulta ongelman ratkaistua ohjeistamalla asiakasta muuttamaan tulostimesta paperikoon asetuksia. Asiakas oli lopulta hyvin tyytyväinen, että ongelma saatiin ratkaistua ja hän kiittelikin HelpDeskin toimintaa kovasti. Tällaisten tapausten ratketessa tulee itsellekin hyvä mieli, kun aluksi ongelmaan turhautuneen asiakkaan saa selvästi paremmalle tuulelle puhelun päättyessä.



Päivän aikana ehdin käydä myös oman työjononi tukipyyntöjä läpi. Sain jälleen joko ratkaistua tai hoidettua eteenpäin kaikki aktiiviset tukipyynnöt. Sain myös käytyä läpi asiakasta odottaneita tukipyyntöjä. Tästä on hyvä jatkaa työskentelyä taas maanantaina.

### *Viikkoanalyysi*

Tämä viikko kului perinteisten Service Desk -agentin tehtävien parissa, eli uusia tukipyyntöjä vastaanottaessa, sekä jo luotuja tukipyyntöjä hoitaessa. Viikon aikana vastaan tuli useampi käytönneuvontatukipyyntö. Yleensä asiakkaan neuvominen järjestelmän tai laitteen käytössä on helppoa, mutta poikkeuksiakin toki on. Käyttäjien IT-aidot vaihtelevat hyvinkin paljon ja tämä aiheuttaakin haastetta itse käytönneuvontaan. Joku voi kaivata neuvoa järjestelmän monimutkaisemmissa asetuksissa, kun taas joku toinen kaipaa neuvoa peruskäytössä. Service Desk -agenttina neuvoessa on tärkeää osata kuunnella asiakasta.

Missä tahansa tukikeskustelussa, opettele kuuntelemaan ennen kuin puhut. Kuuntele ensin soittajan kuvaus kysymyksestä tai ongelmasta luodaksesi perusteellisen käsityksen siitä. Asiakkaan keskeyttäminen on yksi merkki siitä, että et kuuntele häntä tarpeeksi hyvin. Missä tahansa kirjoitetussa keskustelussa, lue kaikki teksti ja yritä ymmärtää asiakkaan ongelma täysin ennen kuin aloitat siihen vastaamisen. (Beisse 2013, 57.).

Huolella lukemisessa voisin yrittää hiukan itsekini parantaa. Olen muutaman kerran lue- nut asiakkaalta tulleen sähköpostin kiireellä puolihuolimattomasti, ja soittanut heti asiakkaalle perään asiasta. Puhelun aikana olen kuitenkin huomannut, etten ollut huomioinut jotakin viestin kohtaa tarpeeksi hyvin, ja olisin voinut tehdä asiat hieman toisin, jos olisin keskittynyt tekstiin kunnolla.

Viestintätaidot ovat olennaisia laadukkaan asiakaspalvelun tuottamiseksi. Tehokas ongelmien ratkaiseminen vaatii, että tukihenkilö osaa kuunnella tai lukea ja ymmärtää käyttäjän ongelman tai kysymyksen, ja tämän jälkeen tuottaa ratkaisun joko suullisesti tai kirjallisesti. Kuunteleminen, ymmärtäminen ja vastaaminen ovat olennaisia asioita käyttäjien ongelmien ratkaisemiseksi. Tukiorganisaatio, joka osaa ratkaista käyttäjien ongelmat vaikuttavasti ja tehokkaasti hyödyntämällä hyviä ihmissuhdetaitoja, muodostaa asiakastytyväisyyttä ja osoittaa sitoutumista tarjoamalla loistavaa asiakaspalvelua. (Beisse 2013, 54.).

Hyvä asiakaspalvelu voi tehdä isoja hyviä muutoksia kommunikaatiossa kokonaisuudessaan. Tämä puolestaan voi auttaa pitkälle asiakassuhteiden rakentamisessa. Tukihenkilön

ulosannin perusteella asiakkaat luovat käsityksen sekä tukihenkilöstä, että koko HelpDeskistä. (Ciotti 2019.).

### **3.5 Seurantaviikko 5**

*Maanantai 25.9.2018*

Viime perjantaina sain työjonostani pois kaikki aktiiviset tukipyynnöt. Jonossani on kuitenkin vielä asiakkaalta lisätietoja odottavia tukipyyntöjä. Päivän aluksi ajattelin mahdollisuuksien mukaan olla yhteydessä asiakkaisiin, jotta tukipyyntöjä saadaan eteenpäin ja ratkaistua.

Päivän alussa saankin pari tukipyyntöä heti suljettua. Pääpaino aamupäivästä kuitenkin kuluu uusien asiakkaiden yhteydenottojen parissa. Useampi käsittelemäni tukipyyntö koskee työaseman sekä työvälinohjelmistojen peruskäytön neuvomista. Tällaiset tapaukset eivät luonnollisesti ole teknisesti haastavia, mutta käytön neuvomisen kannalta on välillä ajateltava tarkemmin, että ohjeistaa varmasti tarpeeksi selkeästi ja ymmärrettäviä sanoja käyttäen. Toki aina on mentävä tilanteen mukaan, mutta yleisesti ottaen neuvoessa ei kannata käyttää teknisempää IT-sanastoa, koska tällöin on mahdollista, että asiakas ymmärtää koko asian väärin. Tämä pätee myös toisin päin; asiakkaan ilmoittaessa esimerkiksi ongelmatilanteesta, hän ei välttämättä osaa kertoa todellista ongelmaa, koska hän ei osaa kuvata ongelmatilannetta välttämättä oikein. Iso apu tähän on etäyhteystyökalu, jonka avulla HelpDesk voi neuvoa asiakasta suoraan hänen työasemallaan reaaliajassa. Tämä nopeuttaa sekä loppukäyttäjää että IT-tukipalveluita. Asiakkaan laitteeseen otettava etäyhteys säästää joka päivä useita lähituen käyntejä paikan päällä.

Päivän aikana en saanut käytyä läpi aivan kaikkia vanhempia jonossani olevia tukipyyntöjä, joten niiden käsittelyä on jatkettava huomenna. Olen kuitenkin tyytyväinen työpäivääni ja käsittelemiini tukipyyntöihin.

*Tiistai 25.9.2018*

Päivän tavoitteena uusien tukipyyntöjen vastaanottamisen ja hoitamisen lisäksi on vanhempien tukipyyntöjen edistäminen jonostani. Jokainen jononi tukipyynnöistä odottaa asiakkaan vastausta, joten olen heihin päin jälleen yhteydessä, mikäli vain kerkeän.

Päivän tukipyyntöjen aihe vaihtelee laajalla skaalalla salasanan vaihdoista aina ongelmanratkaisutehtäviin. Näiden keskellä erikoisempi työpöytä tulee, kun asiakas soittaa ja

pyytää sovelluksen asennusta, josta en ollut itse aikaisemmin kuullutkaan. Yleensä sovellusasennuksista on tehty paketit, joiden kautta manuaalinen asennus voidaan suorittaa käytännössä yhdellä klikkauksella. Tämän sovelluksen asennuksessa on kuitenkin useampi asennettava komponentti, ja asennuksessa on yleensäkin useampi manuaalisesti suoritettava vaihe. Onneksi tällaisia asennuksia varten on yleensä luotu kattava ohjeistus, jotta ensikertalainenkin saa asennettua sovelluksia onnistuneesti. Näin on tässäkin tapauksessa ja saan suoritettua asennuksen ongelmitta. Kattavista ja yksityiskohtaisista ohjeistuksista on paljon hyötyä joka päivä, ja ilman niitä olisi varmasti paljon vaikeampaa tukea eri järjestelmiä ja laitteita.

Toinen asia, josta kohdalleni osuu useampi asiakkaan yhteydenotto, on tietojen kalasteluviestit. Mielestäni aiemmin kalasteluviestit olivat helpompia tunnistaa, kun taas nykyään yhä useampi viesteistä on melko hyvin naamioitu todellisen viestin näköiseksi. Viestien lähettäjä voi vaikuttaa hyvinkin aidolta, vaikka yleensä lähettäjä on lopulta juuri se tekijä, joka paljastaa viestin tietojen kalasteluyritykseksi. Viestin sisältö voi myös vaikuttaa aidolta ja oikealta, mutta yleensä siinäkin paljastuu perusteellisemmän tarkastelun jälkeen virheitä oikeinkirjoituksessa. Onneksi kukaan asiakkaista ei ole klikannut viestissä olevaa linkkiä tai vastannut viestiin, joten lähettäjän estäminen riittää tässä vaiheessa toimenpiteeksi. Tämän lisäksi välitän tiedon tapauksista eteenpäin sähköpostipalvelinta hallinnoivalle taholle, jotta lähettäjä saadaan lisättyä yleiseen suodatukseen.

*Keskiviikko 26.9.2018*

Työjonooni jäi eiliseltä yksi enemmän selvitystä vaativa tukipyyntö. Toivon ehtiväni selvittää asiaa tänään uusien tukipyyntöjen hoitamisen lisäksi.

Päivän alkuun asiakas on yhteydessä ja kertoo, että on saanut käyttöönsä uuden työaseman ja nyt työasemalle tulisi lisätä verkkotulostin. Yleensä verkkotulostimet lisätään työasemille siihen tarkoitettujen ohjelmien kautta, mutta tämän tulostimen kohdalla lisäys tulee tehdä manuaalisesti IP-osoitetietojen avulla. En ollut vastaavaa lisäystä ennen tehnyt, mutta onneksi jälleen kerran apuna oli hyvä ohjeistus, jonka avulla sain tulostimen lisättyä sekä testisivun tulostettua ongelmitta. Muuten työpäiväni sisältää laajasti erilaisia tukipyyntöjä, joista suurin osa kuitenkin on erilaisia asennuksia tai käytönneuvontaa. Ongelmatilanteita ei juuri esiinny lukuun ottamatta uuden käyttöjärjestelmän asennukseen liittyviä ongelmia. Mainitsin viime viikolla, että asiakkaan työasemia on alettu päivittää uuteen käyttöjärjestelmään. Asiakkaan pitäisi pystyä asentamaan uusi käyttöjärjestelmä Windowsin Software Centeristä suoraan itse, mutta tämä vaikuttaa aiheuttavan ongelmia joissain työasemissa. Suurin osa tapauksista vaikuttaa johtuvan heikosta langattomasta

verkkoyhteydestä, ja nämä tapaukset saadaankin ratkaistua ohjeistamalla asiakasta kyt-  
kemään työasema lankaverkkoon. Näiden seassa on kuitenkin ongelmatapaus, jossa il-  
meisesti Software Center on korruptoitunut, eikä ongelma ratkea sen uudelleenasetami-  
sella. Välitän tukipyynnön lähitukeen, joka todennäköisesti ratkaisee asian asentamalla  
käyttöjärjestelmän manuaalisesti uudelleen.

En ehtinyt katsoa täysin läpi alussa mainitsemaani enemmän selvitystä vaativaa tukipyyn-  
töä, joten sen parissa on jatkettava vielä huomenna. Kokonaisuutena työpäiväni eteni kui-  
tenkin sujuvasti ja sain kaikki vastaanottamani uudet tukipyynnot hoidettua tai välitettyä  
eteenpäin.

*Torstai 27.9.2018*

Tiistaista asti työjonossani ollut enemmän selvitystä vaativa tukipyyntö on edelleen jonos-  
sani aktiivisena. Eilen en ehtinyt kunnolla käydä kyseisestä tukipyyntöä läpi, joten toivon  
tänään vihdoin ehtiväni käydä asiaa läpi.

Työpäivääni mahtui laajasti erilaisia tukipyyntöjä. Ehkä hiukan poikkeuksellisesti salasa-  
nan vaihtoja kohdalleni ei osunut kovin montaa. Aamupäivästä normaalista poikkeava ta-  
paus tulee, kun lähituesta soitetaan erääseen sovellusasennukseen liittyen. Lähituki ei  
jostain syystä päässyt sovelluksen asennustiedostoihin käsiksi, joten he pyysivät, että siir-  
täisin tarvittavat asennustiedostot suoraan asiakkaan työasemalle. Siirrän tiedostot, jonka  
jälkeen lähituki jatkaa asennuksen parissa.

Myöhemmin päivän aikana käsittelen tukipyynnön, jossa täytyy muuttaa asiakkaan sähkö-  
postiosoitteen muotoa. Aikaisemmin en ollut vastaavaa tehnyt, joten tämä toimi samalla  
oppimistilaisuutena. Hyvien ohjeiden ohjeistamana sain tarvittavat muutokset tehtyä oi-  
kein. Tukipyyntö jäi vielä odottamaan huomista, jolloin olen asiakkaaseen yhteydessä tar-  
koituksena testata, että sähköpostilaatikko toimii kuten sen kuuluukin.

Työtehtäviini mahtuu myös ongelmanratkaisutukipyyntö. Asiakas on yhteydessä ja ilmoit-  
taa, että hänellä ei näy jostain syystä Wordissa asiakirjamallit. Ongelma on siitä erikoinen,  
että asiakirjamallit näkyvät kuitenkin muissa Office-paketin tuotteissa. Erilaisten tarkistus-  
ten jälkeen päädyn lopulta asentamaan koko Officen uudelleen. Tämäkään ei ratkaise on-  
gelmaa, ja lopulta joudun toteamaan asian jäävän jatkoselvitykseen HelpDeskiin. En ehti-  
nyt vielä selvittää enempää, miten ongelman saisi ratkaistua. Mielessäni kuitenkin kävi,  
että seuraavaksi voisin yrittää ratkeaisiko ongelma uudella Windows-profiilin luonnilla.

Huomenna aion tutkia asiaa vielä lisää, ja olla asiakkaaseen yhteydessä ongelman ratkaisemiseksi.

Yllä mainittua ongelmatilannetta lukuun ottamatta työpäiväni oli melko sujuva ja tukipyynnöt etenivät hyvin. Ehdin selvittää aikaisemmin mainitsemaani tiistaista asti jonossani olutta tukipyyntöä ja olin myös tukipyynnön asiakkaaseen yhteydessä. Työjonooni jäi kuitenkin päivän päätteeksi muutama tukipyyntö, joten tehtävää riittää heti huomisaamusta alkaen.

*Perjantai 28.9.2018*

Työpäivän alussa saan kuulla, että tänään opastan ja koulutan lähituesta HelpDeskiin vierailijaksi tullutta harjoittelijaa. Työtehtäviin tämä ei aiheuta muutoksia, mutta toki työskentely tulee olemaan hiukan erilaista, kun on samaan aikaan opastettava toista henkilöä. Keskityn tarkasti, että kerron asiat harjoittelijalle ymmärrettävästi, että hänelle tulee mahdollisimman selkeä kuva HelpDeskin toiminnasta. Pyydän myös häntä kysymään heti, mikäli jotain kysyttävää on.

Päivään mahtuu useampi ongelmatukipyyntö. Heti aamupäivästä asiakas ilmoitti, ettei saa Word-tiedostoja auki verkkosijainnista. Itse verkkosijaintiin pääsy onnistui, mutta tiedostoa ei saanut avattua. Ongelma ratkesi kuitenkin helposti työaseman uudelleenkäynnistymisellä, vaikka virheilmoitus viittasikin palvelimen puolella olevaan ongelmaan.

Hiukan edellä mainitun ongelman jälkeen toinen asiakas puolestaan ilmoitti, ettei työasemaan liitetty ulkoinen hiiri toimi. Tarkastin hiiren ohjainohjelmistot läpi, poistin ne lopulta kokonaan ja pyysin asiakasta kytkemään hiiren uudelleen, toiseen USB-porttiin. En kuitenkaan saanut ongelmaa ratkaistua, joten siirsin kyseisen tukipyynnön lähitukeen. Voi olla, että hiiri itsessään on ongelman syy.

Näiden kahden ongelmatapauksen jälkeen kolmaskin ongelma ilmenee. Asiakas oli yhteydessä, että jo ratkaistu sovellusongelma on palannut takaisin. Kyseinen sovellus on asennettu uudelleen, joka ei ratkaissut ongelmaa. Tämän jälkeen asiasta on oltu yhteydessä sovellustoimittajaan, joka on todennut ongelman liittymän työasemaan. Tutkimisen jälkeen tässä kohtaa oli päädytty asentamaan koko työasema uudelleen käyttöjärjestelmää myöten. Käyttöjärjestelmän uudelleenasetamisen jälkeen testatessa alkuperäistä ongelmaa ei enää saatu päälle uudelleen, mutta nyt asiakas oli taas yhteydessä, että ongelma on palannut takaisin. Jouduin hetken miettimään, mitä asian suhteen voisi seuraavaksi tehdä, kunnes keksin, että ongelmaan voisi mahdollisesti vaikuttaa Group Policy eli GPO. Välitin

tukipyynnön työasemaylläpitoon, jolle GPO:n hallinta kuuluu. Kuten yleensä, jäin seuraamaan tukipyynnön käsittelyä, koska olen hyvinkin kiinnostunut, kuinka asia saadaan ratkaistua.

Yllämainittujen ongelmantilanteiden lisäksi työpäivääni mahtui myös muita ongelmatukipyyntöjä, ja yleisesti ottaen niitä olikin kohdallani ehkä tavallista enemmän. Jokainen ongelmatilanteista kuitenkin joko ratkesi tai välittyi eteenpäin oikealle taholle tutkittavaksi, eikä jäänyt työjonooni makaamaan. Ehdin tänään myös olla yhteydessä asiakkaaseen, jonka sähköpostiosoitteeseen tein eilen muutoksia. Totesin muutokset onnistuneiksi ja työpyyntö saatiin suljettua. Näin ollen olen tyytyväinen päivän aikaansaamiseen.

### *Viikkoanalyysi*

Tällä viikolla käsittelin laajasti erilaisia tukipyyntöjä. Jostain syystä tiettyinä päivinä jotkin asiat kuitenkin työllistivät enemmän. Tästä esimerkkinä alkuvuikosta monet käytönneuvonnat, ja loppuvuikosta taas ongelmatilanteet. Viikko sujui mielestäni pääpiirteittäin sujuvasti ja sain tukipyyntöjä hyvin edistettyä. Mieltäni viikon aikana nostatti myös esimiehen suullisesti antama positiivinen palaute hyvin tehdystä työstä.

Ajattelin näin jälkikäteen tarkastella ja kehittää tämän viikon osalta työtehokkuuttani. Kuten olen jo aiemmin maininnut, omasta mielestäni sain tukipyynnöt etenemään tällä viikolla hyvin. Aina kuitenkin voi parantaa ja olenkin yrittänyt miettiä sitä, miten voisin tehdä paremmin. Yksi asioista on tukipyyntöjen kirjaaminen palvelunhallintajärjestelmään. Kirjaaminen kuuluisi tehdä aina loppuun asti puhelun aikana, mutta itse en aina ehdi kirjata kaikkea loppuun asti. Tämä tarkoittaa sitä, että joudun välillä puhelun jälkeen käyttämään hetken aikaa pelkästään siihen, että saan kirjattua kaikki asiat tukipyyntöön. Toki joskus tulee vastaan tapauksia, joiden kirjaaminen vaatii enemmän aikaa, ja sitä on pakko jatkaa puhelun jälkeen. Yleisesti kuitenkin tavoitteena on, että tukipyynnöt kirjattaisiin aina puhelun aikana. Vaikka olen huomannut jo kehittyväni tukipyyntöjen kirjaamisessa paremmaksi puhelun aikana, on se edelleen ehdottomasti asia, jossa voin parantaa. Tässä isona apuna on ollut laatimani lista asiakkaalle esitettävistä kysymyksistä. Olen myös alkanut pyytämään puhelimesta olevaa asiakasta odottamaan hetken, että saan tiedot kirjattua ylös tukipyyntöön. Joissain tapauksissa, esimerkiksi laitteiden huoltopyynnöissä, olen lisäksi kirjaamisen jälkeen käynyt koko tukipyynnön sisällön läpi, jolloin voin varmistua, että olen ottanut ylös kaikki tarvittavat asiat huoltoon varten. Nyt hetken kokeilun jälkeen olen todennut tämän hyväksi tavaksi. Puhelun loppuessa voin jo siirtää ajatukset kohti seuraavaa kontaktia, eikä aikaa mene turhaan hukkaan.

### 3.6 Seurantaviikko 6

*Maanantai 1.10.2018*

Etukäteen odotettavissa on tavallinen maanantaipäivä Service Deskissä. Varautua voi kii-reeseen, vaikka ennalta ei voikaan tietää, minkälainen työpäivä on edessä. Tavoitteenani on ottaa vastaan ja käsitellä mahdollisimman monta tukipyyntöä.

Heti toimistolle mennessäni huomaan, että puheluiden jonotusaika on selvästi tavan-omaista pidempi. Hetken jälkeen selviää, että kyseessä on juuri alkanut laaja tietoliikenne-häiriö, joka ruuhkautti luonnollisesti myös HelpDeskin. Häiriöstä saadaan kuitenkin nope-asti tiedotettua asiakkaita, ja tämä vähensikin reilusti asiakkaiden yhteydenottoja. Itse häi-riökin saatiin korjattua operaattorin toimesta onneksi melko pikaisesti. Vastaanotin häiri-öön liittyen useamman asiakkaan yhteydenoton, ja tässä vaiheessa soitin takaisin kaikille tukipyyntöjen yhteyshenkilöille varmistaakseni tietoliikenneyhteyksien toimivuuden.

Puolen päivän jälkeen siirryn käsittelemään ainoastaan vanhempia jo kirjattuja tukipyyn-töjä. Tehtävänäni on käsitellä tukipyyntöjä, jotka on välitetty eri sovellusten pääkäyttäjille, jotka taas eivät ole vastanneet HelpDeskin yhteydenottoon. Jokaiselle tuettavalle sovel-lukselle on määritetty erikseen vähintään yksi pääkäyttäjä, joka yleensä tietää sovelluksen toiminnasta enemmän ja hänellä voi olla myös käytössään hallinta sovelluksen käyttäjä-tunnuksiin. Tukipyyntöjä välitetään sovellusten pääkäyttäjille lähinnä silloin, jos asia liittyy jonkin sovelluksen syvällisempään toimintaan, johon HelpDeskillä ei ole ohjeistusta. Tä-män lisäksi myös sovelluksen erilaisissa ongelmatilanteissa voidaan kysyä, josko pää-käyttäjä tietäisi asiaan ratkaisun. Nyt sovellusten pääkäyttäjiltä vastausta odottavia tuki-pyyntöjä on siis useampi, ja tarkoitukseni on edistää näitä tukipyyntöjä. Monet käsittele-mistäni tukipyynnöistä on sellaisia, joissa pääkäyttäjä on ollut yhteydessä suoraan loppu-käyttäjään ja asia on saatu ratkaistua heidän kesken. Tästä ei ole kuitenkaan tullut HelpDeskiin kuittausta, ja tukipyyntö on jäänyt näin ollen auki. Nyt sain useamman tällai-sen tukipyynnön suljettua suoraan olemalla yhteydessä asiakkaaseen, joka kuittasi ongel-man ratkenneen.

*Tiistai 2.10.2018*

Tänään tarkoituksena on jatkaa eilen aloittamaani urakkaa vanhempien tukipyyntöjen pa-riissa. Tulen jatkamaan sovellusten pääkäyttäjien jonon läpikäyntiä, sekä ideana on käydä myös läpi sovellustoimittajien jonossa olevia tukipyyntöjä.

Päivään mahtuu paljon erilaisia tukipyynnöitä, jotka on merkitty eri sovellusten pääkäyttäjille käsittelyyn. Eilen monet pyynnöistäni pystyi sulkemaan sillä, että asia oli jo ratkaistu pääkäyttäjän ja loppukäyttäjän kesken. Tänään monet tukipyynnöistä ovat edelleen ajankohtaisia, ja näissä tapauksissa olenkin sovelluksien pääkäyttäjiin yhteydessä ratkaisun edistämiseksi. Päivän aikana lähetän paljon sähköpostia eri tukipyynnöistä niin sovellusten pääkäyttäjille kuin sovellustoimittajillekin. Tarpeen mukaan olen heihin yhteydessä myös puhelimitse.

Lähes kaikki käsittelemäni tukipyynnöt on nopeasti hoidettu osaltani eteenpäin, mutta yhdessä sovellusongelmassa aikaa menee pidempään tutkiessa. Ongelmatilanne on hiukan itselleni sekava, joten käyn kysymyslistani asiakkaan kanssa kunnolla läpi, jotta saan kattavat tiedot ongelmasta. Asiakas kertoo, että ongelmaa ilmenee työaseman kaikilla käyttäjillä, muttei millään muulla työasemalla. Asennan sovelluksen uudestaan, muttei se ratkaise ongelmaa. Tässä vaiheessa alan etsiä muita tukipyynnöitä, jos niistä saisi apua ongelmaan. Löydänkin yhden toisen tukipyynnön, jonka mukaan sovelluksen ongelma vaikuttaa johtuvan tietystä työasemamallista. Vaikuttaa, että kyseinen sovellus ei jostain syystä ole yhteensopiva tietyn merkkisen ja mallisen työaseman kanssa. Lopulta päädyin olemaan asiassa yhteydessä sovelluksen toimittajaan, ja tukipyyntö jää odottamaan toimittajalta vastausta. On mielenkiintoista nähdä, miten tämä saadaan ratkaistua.

### *Keskiviikko 3.10.2018*

Agendana tänään on jälleen jatkaa vanhempien tukipyynnöiden käsittelyä. Eilen etenin tukipyynnöissä melko hyvin, ja toivonkin saman tahdin jatkuvan myös tänään.

Päivän aikana käsittelemäni tukipyynnöt lähinnä kolmansien osapuolien jonosta. Nämä tukipyynnöt oli välitetty esimerkiksi erilaisten sovellusten-, järjestelmien- ja laitteiden toimittajille. Suurin osa tukipyynnöistä oli joko huoltopyynnöitä tai ongelmatilanteita. Lähes jokaisessa tukipyynnössä näin järkevänä toimenpiteenä olla ensin yhteydessä asiakkaaseen. Moni tukipyynnöistä oli edelleen ajankohtainen, joten kiirehdin niiden käsittelyä kolmannelle osapuolelle. Käytin tähän pääasiassa sähköpostia, ja lähetinkin sähköpostiviestejä tavanomaista enemmän.

Kiirehdyin ja jatkoselvityksien lisäksi sain kuitenkin suljettua paljon tukipyynnöitä päivän aikana olemalla suoraan ensin yhteydessä tukipyynnöiden asiakkaaseen. Joitakin tukipyynnöitä sulkeutui myös sillä, että olin tavoitellut asiakasta eilen puhelimitse ja lähettänyt sitten sähköpostia asiakkaalle, kun en ollut häntä tavoittanut. Nyt asiakas oli vastannut



sähköpostitse, että asia oli jo hoitunut. Voin olla tyytyväinen päivän työtahtiini, sillä sain monia tukipyyntöjä suljettua.

*Torstai 4.10.2018*

Tavoitteenani tänään on käydä kolmansien osapuolien aktiiviset tiketit mahdollisimman pitkälle, mahdollisesti kokonaan läpi.

Päiväni alkaa soittamalla asiakkaalle, jonka kanssa sovin eilen sovellusasennuksen tälle aamupäivälle. Saan asiakkaan kiinni puhelimitse ja asian hoidettua. Tämän jälkeen keskityn muutamaa muuhun omassa jonossani olevaan tukipyyntöön, joita en eilen ehtinyt katsoa loppuun asti. Saan nämä kaikki joko eteenpäin tai suljettua. Näiden jälkeen aloitin jälleen kolmansien osapuolien jonon läpikäynnin. Useampi tukipyyntö on ollut pitkään päivittämättä integraatiovirheen vuoksi. Tämä tarkoittaa sitä, että asia meidän palvelunhallintajärjestelmästä ei ole kulkenut eteenpäin kolmannen osapuolen vastaavaan järjestelmään, vaikka tiketti on ulospäin näyttänyt siltä. Useammassa tällaisessa tapauksessa olin ensin yhteydessä asiakkaaseen tarkistaakseni, että asia on varmasti vielä ajankohtainen. Sainkin joi-tain tukipyyntöjä suljettua suoraan asiakkaan kuittauksella, että ongelma ei enää ollut ajan-kohtainen. Sekaan mahtui kuitenkin myös tukipyyntöjä, jotka olivat asiakkaan mukaan vielä ajankohtaisia. Näissä tapauksissa jouduin avaamaan kokonaan uuden tukipyynnön, sillä integraatiota kolmannen osapuolen järjestelmään ei saanut enää vanhasta tiketistä toimi-maan.

Etenin päivän aikana tukipyyntöjen käsittelyssä hyvällä vauhdilla. Nähtäväksi jää, jatkanko jo kirjattujen tukipyyntöjen käsittelyä vielä huomenna vai siirrynkö takaisin vastaanottamaan myös uusia kontakteja.

*Perjantai 5.10.2018*

Työpisteelle saapuessa selviää, että työtehtävien osalta siirryin takaisin linjaan vastaanot-tamaan uusia kontakteja. Edellispäivinä sain paljon vanhempia tukipyyntöjä suljettua, ja tästä sainkin kuulla hyvää palautetta.

Sain heti päivän alussa monta tukipyyntöä suljettua asiakkaan kuittauksella, että asia on ratkennut. Näiden tukipyyntöjen sulkemisen jälkeen aloin ottaa vastaan uusia asiakkaiden yhteydenottoja. Useampi asiakas on yhteydessä liittyen ERP:hen (Enterprise Resource Planning) eli toiminnanohjausjärjestelmään liittyviin ongelmiin. Ilmeisesti tämä on vain sat-tumaa, koska mitään häiriötä järjestelmässä ei ole päällä. ERP-järjestelmää varten on

oma tukitahonsa, joten HelpDeskillä ei ole juurikaan tietoa järjestelmän syvemmästä toiminnasta. Mietinkin alkuun, että joudutaanko tukipyynnöt kääntämään ERP:n omaan tukeen, mutta saan kaikki ERP:hen liittyvät ongelmatilanteet ratkottua itse. Tässä apuna toimii osittain ohjeistus, mutta saan asioita ratkottua myös kokemusta ja tietämystä hyödyntäen.

ERP:hen liittyviä tukipyyntöjä lukuun ottamatta päivän aikana ei tullut vastaan mitään tiettyä asiaa jotakin toista enempää. Perinteisten Service Desk -työtehtävien lisäksi päivään sisältyi tiimipalaveri. Kokonaisuudessaan päivä oli melko hiljainen, niin kuin perjantait yleensäkin ovat. Sain pienennettyä työjonoani entisestään, eikä jonoon jäänyt aktiivisia tukipyyntöjä. Voin olla tyytyväinen päivän ja koko viikonkin aikaansaamiseen.

### *Viikkoanalyysi*

Viikko koostui suurimmaksi osaksi vanhempien tukipyyntöjen käsittelystä. Useammassa tukipyynnössä olin ensin yhteydessä asiakkaaseen tiedustellakseni, onko asia jo ratkaistu vai vaatiiko asia vielä HelpDeskiltä toimenpiteitä. Onneksi asiakas usein vastasi heti ensimmäiseen soittooni, jolloin asia saatiin hoidettua heti tarpeen mukaan eteenpäin tai suljettua tukipyyntö asiakkaan kuittauksella. Joskus on haasteena, ettei asiakasta saada kiinni puhelimitse, joka ainakin itselleni on lähes aina se ensisijainen yhteydenottotapa. Jos en tavoita asiakasta, jätän hänelle viestin vastaajaan ja lähetän vielä sähköpostia perään. Yleensä asiakas sitten vastaa sähköpostiviestiin, ja asiaa saadaan siten edistettyä.

Tukipyyntöjen käsittelyn suhteen huomasin kehittyväni käsittelyssä nopeammaksi. Osittain tämä on varmasti kokemuksen ansiota, mutta uskon myös työskentelytapojen vaikuttavan asiaan. Aiemmin vaikean tukipyynnön eteen tullessa en aina alkanut edistää tukipyyntöä heti, vaan se saattoi jäädä työjonooni hiukan pidemmäksi aikaa. Huomasin, että tämä vain vaikeutti käsittelyä entisestään myöhemmin, kun vaikeampi tukipyyntöjä alkoi olla työjonossani useampi. Nykyään yritän saada tukipyynnöt etenemään heti, kun alan niitä käsittelemään. Yleensä vaikeatkin asiat ratkeavat ohjeistuksen, kollegojen, vanhojen jo ratkaistujen tukipyyntöjen tai esimerkiksi googletuksen avulla.

Menestyvät tukihenkilöt nauttivat ongelmanratkaisuprosessista. Käyttäjät voivat nähdä tietokonemaailman loputtomana jaksona teknisiä ongelmia ja pettymyksiä, kun taas tukihenkilöt näkevät nämä haasteina ja mahdollisuuksina. Tukihenkilöt nauttivat joskus epäselvän ongelman ja sen syyn ratkaisemisesta. (Beisse 2013, 171.).

### 3.7 Seurantaviikko 7

*Maanantai 8.10.2018*

Sain perjantaina työjononi kokonaan tyhjäksi aktiivisista tukipyynnöistä. Nyt maanantaina onkin hyvä aloittaa viikko niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Odotan päivästä työntäyteistä, kuten maanantaista yleensä voi odottaakin.

Heti aamusta vastaanotan asiakkaan yhteydenoton, jossa ongelmana on, ettei mikään Office-ohjelma aukea. Aiemmin ongelmia ei ole ollut ja hetken tutkiskelun jälkeen ilmenee, että ongelma johtuu hyvin todennäköisesti epäonnistuneesta päivityksestä. Ilmoituksia samanlaisesta ongelmasta ei onneksi tule enempää, joten vaikuttaa että kyseessä on yksittäistapaus. Päivityksen ajaminen työasemalle uudelleen ei onnistunut, joten jouduin loppujen lopuksi asentamaan koko Officen uudelleen, joka taas vei aikaa hiukan enemmän. Onneksi pidempi aika ongelman ratkaisemiseksi ei haitannut asiakasta, ja lopussa asiakas kiitteli vielä kovasti ongelman korjaamisesta. Joskus taas, jos asiakas on kärsimätön ja vaatii ongelman korjausta saman tien, tilanne voi olla haastava Service Desk -agentille. Tämä on melko harvinaista ja itse olen yleensä saanut rauhoitettua asiakkaan pahimmasta kiihtymyksestä. Usein vihaiset tai kiihtyneessä tilassa olevat asiakkaat pahoittelevatkin hetken kuluttua käytöstään. Jos asia tai ongelma, jonka takia asiakas on HelpDeskiin yhteydessä, saadaan vielä ratkaistua, voi todella todeta itse onnistuneensa tukihenkilönä. Ihmisten auttaminen onnistuneesti heidän tietoteknisissä ongelmissa tai kysymyksissä onkin mielestäni tämän työn parhaita puolia.

*Tiistai 9.10.2018*

Päivän tavoitteenani on mahdollisimman monen uuden kontaktin vastaanottaminen ja tukipyyntöjen sujuva käsittelyminen. Työjonossani ei ole tällä yhtään aktiivista tukipyyntöä, joten olen valmiina ottamaan vastaan uusia asiakkaiden yhteydenottoja heti työpäivän alussa.

Päivän alkupuolella asiakas ilmoittaa Excelin makroihin liittyvästä ongelmasta. Excel-tiedoston avaamisen yhteydessä tulee ilmoitus, että järjestelmänvalvoja on estänyt makrojen käytön. Ilmoitusta on alkanut tulla sen jälkeen, kun asiakas oli muokannut tiedostossa jo olleita makroja erilaisiksi. Koitan etsiä ongelmaan ratkaisua tai toimintatapaa ohjeista, vanhemmista tukipyynnöistä sekä Internetistä. Kysyn myös viereiseltä kollegaltani apua, mutten löydä asiaan äkkiseltään ratkaisua mistään. Hetken selvityksen jälkeen joudun toteamaan, että asia jää HelpDeskiin selvitettäväksi. Myöhemmin päivän aikana kysyin

asiaa tiimissämme pidempään olleelta kokeneelta kollegalta, joka lupaili selvittää asiaa kanssani. Vielä tänään emme ehtineet tutkia ongelmaa kunnolla, mutta toivottavasti huomenna siihen on aikaa.

Exceliin liittyvän ongelmatilanteen lisäksi asiakkaat ottivat yhteyttä liittyen hiljattain päivitetyn käyttöjärjestelmän jälkeisiin muutoksiin ja kysymyksiin. Useampi asiakas oli yhteydessä liittyen päivityksen yhteydessä tapahtuneisiin tulostusasetuksien muutoksiin ja tulostimien asennuksiin. Onneksi sain hoidettua kaikki tähän liittyvät tukipyynnöt neuvomalla asiakasta joko suoraan puhelimesta tai etäyhteyden välityksellä. Vaikka käyttöjärjestelmäpäivityksen mukana tulleet muutokset ovat melko pieniä, voi loppukäyttäjä kaivata neuvoa luonnollisesti pienissäkin asioissa. Päivityksiin liittyvän neuvonnan lisäksi päivän loppupuolella asiakas on yhteydessä Service Deskiin ja ilmoittaa, ettei pääse tekemään eräässä järjestelmässä tarvittavia muutoksia tietoihin. Vaikka kyseinen järjestelmä ei tavallaan kuulu HelpDeskin tuettaviin sovelluksiin, on asiakasta silti autettava ns. best effort -tyyliin. Nämä ovat joskus hankalia tilanteita, jos HelpDeskillä ei ole asiaan liittyen mitään ohjeistusta. Onneksi tässä tapauksessa on kyseessä pelkkä järjestelmän käyttöön liittyvä neuvonta ja asiakas saa tarvittavat muutokset tehtyä neuvontani avulla.

*Keskiviikko 10.10.2018*

Uusien kontaktien vastaanottamisen lisäksi päivän tavoitteenani on Excelin makroiin liittyvän tukipyynnön edistäminen. Toivottavasti pääsen tukipyynnön käsittelyssä eteenpäin, jottei se jää pidemmäksi aikaa jonooni.

Työpäivän alussa useampi asiakas ilmoittaa, ettei pääse kirjautumaan työasemalle sisään, koska käyttäjätunnus on lukkiutunut. Yleensä tunnusten lukittautumisia ei tapahdu kovinkaan paljoa, vaan salasana vaihdetaan samalla. Yritänkin selvittää miksi, tunnuksia on nyt lukittunut enemmän. Usein tämä johtuu siitä, että käyttäjä on unohtanut salasanansa. Tunnuksen lukittumisen voi myös aiheuttaa se, jos jossakin laitteessa, esimerkiksi puhelimen sähköpostissa, on muistissa vanha salasana. Nyt kyseessä ei ole kuitenkaan kumpikaan edellä mainituista, vaan useampi tunnuksista on yksinkertaisesti lukkiutunut, koska niiden salasana on vanhentunut, eikä niitä ole vaihdettu ajallaan. Onneksi asia ratkesi salasanan vaihdolla, eikä kyseessä ollut mikään häiriö.

Häiriöiden ja ongelmatilanteiden selvittämisiä oli kuitenkin päivän aikana kohdallani useampi. Eräs asiakas ilmoittaa, ettei pääse kirjautumaan ollenkaan työasemalle. Hetken selvityksen jälkeen huomaa, että ongelma johtuu korruptoituneesta Windows-profiilista. Tämä saadaan onneksi ratkaistua suhteellisen helposti luomalla käyttäjälle uusi Windows-

profiili. Seuraavaksi toinen asiakas ilmoittaa, että käyttöjärjestelmäpäivityksen jälkeen eräästä sovelluksesta puuttuu yksi komponentti. Tutkinnan jälkeen saan selville, että kyseinen komponentti näkyy sovelluksessa, jos sen käynnistää järjestelmän valvojan oikeuksilla. Kokeilen asentaa sovelluksen uudelleen järjestelmän valvojan oikeuksilla, mutta ongelmaa ilmenee silti. Tapaus menee työasemaylläpidon selvitettäväksi, koska kyseessä on sovelluksen asennukseen liittyvä ongelma. Näiden lisäksi yksi asiakas ilmoittaa, ettei pysty hakemaan Outlookin arkistokansiosta viestejä, hakutoiminto ei löydä mitään. Käyn erilaisia tarkistuksia ja asetuksia läpi, mutten saa hakua puhelun aikana toimimaan. Lopulta päädyn tekemään Windows haun indeksoinnin uudelleen. Koska toimenpide vie paljon aikaa, pyydän asiakasta pitämään työaseman käynnissä ja jättämään sen käyntiin myös työpäivän päätteeksi. Pysin huomenna olemaan yhteydessä asiakkaaseen selvittääkseni, autoiko tämä ongelmaan. Jos ei, asia täytynee tutkia lisää arkistokansion osalta. Voi olla, että arkistokansio on jollain tavalla korruptoitunut.

Vaikka päivään mahtui useampia ongelmatilanteita, oli päivä suhteellisen rauhallinen. Ehdin käydä myös hiukan läpi Excelin makroihin liittyvää tukipyyntöä. Asian selvitys jää kuitenkin vielä kesken, joten toivon ehtiväni huomenna selvityksessä pidemmälle.

*Torstai 11.10.2018*

Töihin tullessani saan tehtäväksi useamman sovellusasennuksen, joita ei ole voitu tehdä aikaisemmin, koska sovelluksesta ei ollut yhteensopivaa pakettia uuden käyttöjärjestelmän kanssa. Tavoitan kaikki asennusta pyytäneet asiakkaat hyvin puhelimitse ja kyseisen sovelluksen asennus on minulle ennestään tuttu, joten saan asennukset hoidettua hyvällä vauhdilla. Päivän työtehtäviini mahtui muutenkin ehkä tavallista enemmän sovellusasennuksia. Kaikki asennukset onnistuivat hyvin, eikä minkään kohdalla tullut ongelmia.

Asennusten lisäksi päivän tukipyynnöistä jää mieleen tapaus, jossa asiakas pyysi salasanan vaihtoa järjestelmään, johon en ollut ennen suorittanut salasanan vaihtoa. Katsoin järjestelmään liittyvää ohjeistusta, mutten äkkiä löytänyt ohjetta salasanan vaihdosta. Seuraavaksi aloin hakea vanhoja tukipyyntöjä, jos niistä löytyisi apua. Yhdestä vanhemmasta tukipyynnöistä löytyikin kuvaus salasanan vaihdosta, joten sain asiakkaan salasanan vaihdettua tämän avulla. Tähän luonnollisesti meni hetken pidempään, kuin jos asia olisi löytynyt ohjeistuksesta. Tukipyynnön jälkeen päivitinkin salasanan vaihdon ohjeistukseen, jottei seuraavan agentin tarvitse etsiä tietoa muualta.

Päivän aikana käsittelen uusien kontaktien lisäksi hiukan myös vanhempia tukipyyntöjä. Tiimistämme on muutama henkilö poissa koulutusten takia. Onneksi nämä seikat eivät

vaikuta negatiivisesti Service Deskin toimintaan, ja saamme käsiteltäviä tukipyynnöitä koko tiimin osalta sujuvasti. Työpäivän loppupuolella huomaan kollegani sulkeneen tukipyynnön, jossa asiakas ilmoitti eilen Outlook arkistokansion hakuongelmasta. Asia oli ratkennut eilen tekemälläni korjaustoimenpiteellä.

Työpäiväni sujui kokonaisuudessaan mukavasti, eikä isompia haasteita juurikaan ollut. Positiivisesti päivän sujuvuuteen vaikutti monen asiakkaan hyväntuulisuus ja runsas kiittely. Tämä luonnollisesti tarttui eteenpäin myös minuun, hyväntuulisten asiakkaiden kanssa työskentely ei edes oikein tunnu työskentelyltä.

*Perjantai 12.10.2018*

Yleensä työpäivän alussa työtehtäviini kuuluu useampi salasanan vaihto. Tällä kertaa niitä ei kuitenkaan ole yhtään, vaan päivä alkaa kahdella sovellusasennuksella. Tunnen kyseiset sovellukset hyvin, joten niiden asennukset sujuvat hyvin. Näiden jälkeen vastaanotan uuden asiakkaan yhteydenoton, jossa asiakas ilmoittaa, ettei pääse kirjautumaan työasemalle. Työaseman uudelleenkäynnistys ei vaikuta ongelmaan, ja asiakkaan käyttäjätunnuksessa tai salasanasakaan ei näytä olevan vikaa. Kokeilen kirjautua työasemalle itse etäyhteyden välityksellä, mutta en onnistu itsekään kirjautumaan työasemalle. Lopulta selviää, että Windowsin .sqm-tiedostot estävät sisäänkirjautumisen. Saan poistettua tiedostot, jonka jälkeen kirjautuminen jälleen onnistuu. Vastaavanlaisia ongelmatilanteita olen ratkaissut aiemminkin, mutten tänään heti muistanut ratkaisua tähän ongelmaan. Onneksi apu löytyi vanhoista tukipyynnöistä.

Päivän työtehtävistä mieleeni jää myös yhteissähköpostilaatikon luominen, sekä tarvittavien muutoksien teko. Yleensä tämä on käyttövaltuushallinnasta vastaavan KVH-tiimin tehtäviä, koska ainakin ensikertalaisilta tämä vie hiukan pidempään aikaa, eikä yhteispostilaatikkoo luodessa pysty oikein olemaan linjassa vastaanottamassa uusi kontakteja samaan aikaan. Iltapäivästä HelpDeskissä oli hiljaisempaa, joten päätin itseni haastaakseni kokeilla, että saisinko tehtyä yhteispostilaatikon itse. Tähän on luotu kattava yksityiskohmainen ohjeistus, jota KVH-tiimikin käyttää postilaatikon luontiin. Ohjeita noudattamalla saan yhteispostilaatikon luotua ongelmitta.

Kokonaisuutena työpäivä oli viikon hiljaisin. Tekemistä kuitenkin riitti, eikä tylsää tullut missään vaiheessa. Perinteisten työtehtävien lisäksi päivään sisältyy perehdytys liittyen palvelunhallintajärjestelmän käyttöön.

Tämä työviikko kattoi paljoltikin erilaisia tukipyyntöjä. Viikon tukipyynnöt käsittelivät kattavasti lähes kaikkea Service Deskin tehtäviä; käytönneuvontaa, asennuksia, ongelmanratkaisua ja erilaisia selvityspyyntöjä. Viikkoon mahtui myös paljon erilaisia asiakkaita, niin hyväntuulisia, kuin hieman ärtyneitäkin. Tästä esimerkkinä alkuviikon pidempään aikaa vienyt tukipyyntö, jossa jouduin asentamaan Office-ongelman vuoksi koko ohjelmiston uudelleen. Asiakasta pidempään kestänyt käsittely ei onneksi haitannut, vaan hänelle pääasia oli, että ongelma saataisiin ratkaistua. Viikon aikana oli kuitenkin myös tapauksia, joissa jouduin työskentelemään ensin sen eteen, että asiakas rauhoittuisi. Suoriuduin kuitenkin myös näistä tapauksista kunnialla, ja uskonkin että jokainen asiakas oli tyytyväinen puhelun päättyessä.

Niin sanottujen hankalien asiakkaiden kanssa yhteistyö voi olla joskus vaikeata. Asiakaspalvelija voi mahdollisuuksien mukaan yrittää näytellä tilanteessa pirteää persoonaa ja yrittää sen voimin hoitaa tilannetta eteenpäin. (Ciotti 2019.).

Käyttäjät voivat olla suuttuneita tavasta, jolla heitä on kohdeltu. He ovat ehkä joutuneet odottamaan liian kauan, olemaan yhteydessä monta kertaa, hoitamaan asiaa useamman eri tukihenkilön kanssa tai joutuneet kertomaan ongelmatilanteen useita eri kertoja. Tai he ovat vihaisia todellisten tai havaittujen tuotteessa olevien puutteiden takia. He voivat myös olla vihaisia jostain syystä, mikä ei liity millään tavalla tukipyyntöön, esimerkiksi negatiivisen työpaikalla olevan asian takia. (Beisse 2013, 76.).

Ensimmäinen toimintatapa suuttuneiden käyttäjien rauhoittamiseksi on antaa heidän purkaa vihansa. Tukihenkilön tulisi puhua vähän käyttäjän purkaessa vihaansa, lukuun ottamatta satunnaisia yksimielisyyksiä. Tukihenkilön ei tulisi tarjota selitystä tai siirtyä ongelman selvitykseen liian aikaisin. Selitykset vihaisille ihmisille voivat tuntua puolustuksilta tai kutsuilta väittelyyn. Toinen toimintatapa on saada vihainen käyttäjä vakuuttumaan siitä, että hänen ilmoittamansa ongelma otetaan vakavasti, ja että olet valmis auttamaan sen ratkaisemiseksi. Kolmas toimintatapa on muistaa, että vihaiset käyttäjät voivat jatkaa vihan purkamista useita kertoja, ennen kuin he pääsevät vihasta yli. Kohteliaat kysymykset, jotka ohjaavat vihaista käyttäjää voivat olla toimivia:

- ”Mitä haluaisit minun tekevän ongelman ratkaisemiseksi?”
- ”Miten voimme työskennellä yhdessä, jotta ongelma ratkeaa ja te olette ratkaisuun tyytyväinen?”
- ”Tämä on tärkeä ongelma, ja olen avoin ehdotuksille siitä, miten luulette voivamme tehdä yhteistyötä ratkaistaksemme sen.”

Tukihenkilön tulisi yrittää välttää puolustautumista. Vihainen käyttäjä on harvoin vihainen tukihenkilölle henkilökohtaisesti. Kuten kaikkien tapausten kanssa, tukihenkilön tulisi toteuttaa kaikki lupaamansa asiat uskon ja luottamuksen kasvattamiseksi. (Beisse 2013, 76.).

### **3.8 Seurantaviikko 8**

*Maanantai 15.10.2018*

Tällä viikolla olen tiimimme aikaisimmassa työvuorossa toisen kollegan kanssa. Yleensä ensimmäisessä vuorossa viikon ensimmäisenä päivänä salasanan vaihtoja tulee paljon.

Odotetusti työpäivä alkaakin useammalla salasanan vaihdolla. Näiden lisäksi alkupäivästä asiakas pyytää useamman oheislaitteen asennusta eri työasemille. Tätä asennusta ei pysty suorittamaan etänä, joten työpyyntö pitää ohjata lähitukeen. Pyydän asiakasta odottamaan hetken puhelimessa, sillä useamman laitteen tarkkojen tietojen kirjaamisessa menee luonnollisesti hiukan pidemmän aikaa. Tukipyynnön kirjaamisessa voin tosin sanoa kehittyneeni aiemmasta, jolloin usein kirjasin tietoja vielä puhelun jälkeenkin, joka taas heikensi työtehokkuuttani. Muutosta edesauttanut on varmasti jatkuva kokemuksen lisääntyminen, mutta uskon omien toimintatapojen muutoksien myös auttaneen tähän. Olen esimerkiksi yrittänyt keskittyä tukipyyntöjen kirjaamiseen puhelun aikana enemmän. Tarvittaessa olen pyytänyt asiakasta odottamaan hetken puhelimessa, jotta saan otettua kaiken oleellisen ylös.

Myöhemmin päivästä vastaanotan asiakkaan ilmoituksen monitoimilaitteen skannausongelmasta. Asiakas kertoi, että skannaus toimii, mutta suurempia määriä skannatessa laite vaikuttaa jumiutuvan. Otan ongelmasta sekä laitteesta tarkan kuvauksen ylös, ja välitän tukipyynnön eteenpäin monitoimilaitteen toiminnasta vastaavalle taholle. Itse en tiedä monitoimilaitteiden toiminnasta kovinkaan paljoa, joten en ole varma sainko kaiken tarvittavan tiedon kysytyä asiakkaalta laitteesta. Tällaisissa tapauksissa pyrin aina saamaan enemmän tietoa ylös kuin mitä on tarpeen.

Yleisesti ottaen työpäivä on maanantaiksi suhteellisen hiljainen. Saan työstettyä omasta työjonostani tukipyyntöjä eteenpäin, eikä sinne jää päivän päätteeksi yhtään aktiivista tukipyyntöä.



*Tiistai 16.10.2018*

Eilisestä poiketen kohdalleni ei osu aamulla yhtäkään salasanan vaihtoa. Muutama asiakas sen sijaan ilmoittaa, että heidän tunnuksensa ovat lukkiutuneet. Joillakin tämä johtuu vain vahingossa syötetystä väärästä salasanasta, mutta yhden asiakkaan kohdalla selviää, että tunnus on lukkiutunut, koska asiakkaan puhelimen sähköpostiin on tallentunut vanha salasana. Puhelimen sähköposti yrittää kirjautua sisään vanhalla salasanalla, joka taas lukitsee useamman väärän yrityksen jälkeen tilin. Ohjeistan asiakasta vaihtamaan salasanan puhelimesta, jottei ongelma enää toistu.

Hieman myöhemmin asiakas on yhteydessä HelpDeskiin ja ilmoittaa, että erään sovelluksen yksi komponenteista ei toimi. Ongelmaa vaikuttaa olevan vain yhdellä työasemalla, sillä asiakkaan kokeillessa toimintaa kollegansa työasemalla ongelmaa ei ilmene. Vastavasti asiakkaan kollegalla ilmenee ongelmia, kun hän käyttää sovellusta asiakkaan työasemalla. Näin saadaan siis todettua, että vika on vain yhdessä tietyssä työasemassa. Yritän ratkoa ongelmaa tutkimalla ohjeistusta ja vanhoja tukipyynnöitä, mutten saa asiaa ratkaistua hieman pidemmänkään tutkimisen jälkeen. Joudun välittämään tapauksen lähituen tutkintaan. Voi olla, että työasema joudutaan vakioimaan uudelleen.

Työpäivääni sisältyy myös erilaisia käytönneuvontatukipyynnöitä liittyen useiden eri laitteiden, järjestelmien ja sovellusten käyttöön. Selkeästi eniten päivän aikana tulee kuitenkin neuvottua työaseman päivittämiseen liittyviä asioita. Jotkin työasemalla asennettavat päivitykset nimittäin vaativat, että työasema on kytketty langattoman verkkoyhteyden sijaan lankaverkkoon. Pöytätietokoneiden kanssa ongelmia ei juuri ole, sillä niissä on harvemmin langatonta verkkokorttia. Telakkaan kytketyissä kannettavissa tietokoneissa sen sijaa ongelmia voi ilmetä, koska ne saattavat jatkaa langattoman yhteyden käyttöä, vaikka telakkaan olisi kytketty verkkokaapeli. Tänäpäivä useampi asiakas ilmoittaa työaseman pyytävän kytkemistä lankaverkkoon päivityksen asentamiseksi, vaikka lankaverkon pitäisi olla jo käytössä. Saan jokaisen näistä tapauksista ratkaistua ohjeistamalla asiakasta kytkemään langattoman verkkoyhteyden pois päältä, jolloin yhteys siirtyy lankaverkkoon.

*Keskiviikko 17.10.2018*

Viikon edelliset päivät ovat olleet melko hiljaisia, joten tästäkin työpäivästä voisi odottaa hiljaista. Työjonossani on muutama tukipyynnö, joita toivon ehtiväni edistää tänään.

Kuten eilen, tänäkään aamuna kohdalleni ei osu yhtään salasanan vaihtoa. Myöskään tunnuksen lukituksen avauksia ei ole, joka on myös poikkeuksellista. Sen sijaan, etenkin

työpäivän alkupuolella, neuvon useampaa asiakasta erilaisten tietoteknisten asioiden kanssa. Useampi tukipyyntö koskee Windowsin perustoimintoja sekä käyttöä. Itselleni erikoisempi, vaikkakin yksinkertainen, tapaus tuli, kun asiakas ilmoitti, ettei työasema käynnisty normaaliin näkymään työpöydälle. Asiakas kertoi myös, ettei löydä työasemalta asennettuja ohjelmia. Tutkin hetken asiaa etäyhteyden välityksellä, kunnes tajusin, että Windows 10:n tablettitila on kytkeytynyt päälle ja muuttanut näkymän heti sisäänkirjautumisesta asti. Itselläni ei ole käytössä Windows 10 -käyttöjärjestelmällä varustettua kannettavaa tietokonetta, joten kyseinen ominaisuus ei ole minulle kovinkaan tuttu. Ilmeisesti tässä tapauksessa asiakaskaan ei tiennyt ominaisuudesta, ja oli kytkenyt sen vahingossa päälle.

Seuraavakin tukipyyntö kuulostaa aluksi käytönneuvonnalle: asiakas ilmoittaa, ettei saa yhdistettyä verkkotulostinta työasemaansa. Selvityksen jälkeen kuitenkin huomaan ongelman johtuvan siitä, että tulostin ei ole työaseman kanssa samassa verkossa. Ohjaan tämän työpyynnön lähitukeen, joka käy konfiguroimassa verkkotulostimen myös asiakkaan käyttämään verkkoon.

Kokonaisuudessaan päivä on Service Deskissä melko hiljainen, kuten viikon aiemmatkin päivät ovat olleet. Ehdin käydä työjonoani hyvin läpi, eikä sinne jää yhtään aktiivista työpyyntöä.

*Torstai 18.10.2018*

Eilisen tapaan työpäiväni alkaa jälleen käytönneuvonnalla. Asiakkaat ovat yhteydessä erilaisista työaseman peruskäyttöön liittyvistä asioista. Salasanan vaihtoja ei tänäkään aamuna kohdallani ole, mutta tunnuksen lukituksen avauksia sen sijaan muutama. Jokainen lukitus johtuu ilmeisesti mobiililaitteessa olevasta vanhasta salasanasta. Ohjeistan asiakkaita päivittämään salasanan mobiililaitteisiin, jotta ongelma ei toistu. Tämä onnistuu onneksi tällä kertaa, mutta joskus haasteena puhelimen käytön opastamisessa voi olla, ettei asiakas voi samalla tehdä HelpDeskin neuvomia muutoksia, koska puhuu juuri samalla kyseisellä puhelimella. Yleensä tällaiset ongelmat kuitenkin ratkeavat HelpDeskin kautta etänä, mutta tarvittaessa näissä tapauksissa voidaan laittaa lähituki käymään asiakkaan luona ongelman ratkaisemiseksi.

Päivän ensimmäinen ongelmatapaus tulee, kun asiakas ilmoittaa, että työasema ei saa verkkoyhteyttä. Tarkkojen tietojen saaminen on tällä kertaa hiukan haastavampaa, sillä asiakas ei osannut vastata esimerkiksi siihen, onko kyseessä langaton vai langallinen yhteys verkkoon. Tämä luonnollisesti vaikeuttaa ongelman kartoittamista, ja joudun

välittämään tapauksen hiukan vajailla tiedoilla lähitukeen. Jäänkin seuraamaan tukipyynnön käsittelyä omasta mielenkiinnosta. Lähituen käydessä paikan päällä selviää, että kyseessä on langallinen yhteys. Loppujen lopuksi verkko-ongelma ratkeaa kytkimen uudelleenkäynnistyksellä.

Päivän lopuksi tiimissämme pidetään koulutus käyttövaltuuksien hallintaan eli KVH:hon liittyen. Tämä on mielestäni hyvä asia, koska aihe on melko laaja, eikä kaikki siihen liittyvä ole vielä minulle täysin tuttua. Omasta mielenkiinnosta teen silloin tällöin hiukan vaativampia KVH-tikettejä, jos hiukan ylimääräistä aikaa on käytettävissä. Nyt onkin hyvä oppia aiheesta lisää, jotta jatkossa pystyn hoitamaan KVH-työpyyntöjä vielä sujuvammin.

*Perjantai 19.10.2018*

Työpäiväni heti ensimmäinen tukipyyntö on jälleen tunnuksen lukituksen avaus. Lukituksen on aiheuttanut työaseman tunnistetiedoissa tallessa ollut vanha salasana. Salasanan vaihtoa puolestaan ei taaskaan osu kohdalleni yhtään.

Yleistä etenkin perjantaisin on, että asiakkaat työskentelevät VPN-etäyhteyden avulla toimiston ulkopuolelta. VPN-yhteyteen liittyviä yhteydenottoja HelpDeskiin tulee myös luonnollisesti eniten perjantaisin. Yleensä nämä tukipyynnöt ovat enimmäkseen VPN-yhteyden käytön neuvomista. Näin on tälläkin kertaa, kun asiakas ilmoittaa, ettei yhteys toimi. Ongelma johtui siitä, että asiakas syötti epähuomiossa käyttäjätunnuksensa väärin.

Myöhemmin vastaanotan asiakkaan yhteydenoton hitaista tietoliikenneyhteyksistä. Koitan kartoittaa yhteysongelmat mahdollisimman hyvin kysymällä tarkat tiedot yhteyden tyyppistä, käyttäjämäärästä, ajankohdasta, laitteista ja sijainnista. Näiden lisäksi otan esimerkiksi työasemalta tiedot TCP/IP-verkkoasetuksista. Välitän tämän jälkeen tapauksen tietoliikenneyhteyksistä vastaavalle operaattorille tutkittavaksi.

*Viikkoanalyysi*

Yleisesti ottaen työviikko oli keskivertoa hiljaisempi. Työtehtävät sen sijaan olivat monipuolisia asiakkaiden ollessa yhteydessä hyvin erilaisissa asioissa. Viikon aikana pyrin jälleen kehittämään tukipyynnön kirjaustaitojani. Ne joutuivatkin heti koetukselle viikon alussa, kun asiakas pyysi useamman oheislaitteen asennusta eri työasemille. Ajoittain on haastavaa, jos yhdestä asiakkaan soitosta tulee kirjattavaksi paljon asiaa, koska kaikki kirjaaminen tulisi hoitaa puhelun aikana. Kirjaaminen on kuitenkin asia, jossa olen kehittynyt

paljon viime aikoina. Tämä kyseinen alkuviikon pidempi kirjaus sujuikin onneksi mutkitta, eikä asiakkaan tarvinnut juuri odotella minua.

Tikettijärjestelmän avulla HelpDesk ottaa talteen kaiken, mitä jokaisessa tukipyynnössä tehdään. Jokaisesta asiakkaan pyynnöstä tai ongelmasta kirjataan tiketti, joka tilanteen mukaan ratkaistaan HelpDeskin toimesta tai välitetään eteenpäin oikealle taholle. Tike-töntijärjestelmä on HelpDeskille korvaamaton työkalu, jota ilman asiat eivät vaan sujuisi. Hyvin kirjattujen tikettien avulla koko HelpDesk toimii paremmin.

Sujuvan tiketöinnin kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki mahdollinen saatu tieto ja tehdyt toimenpiteet löytyvät tiketiltä. Olennaisten tietojen puuttuessa asian käsittely ja asiakkaan palveleminen hidastuu. Hyvän tekstillisen ulkoasun lisäksi usein suureksi hyödyksi on, jos ongelmatilanteesta löytyy tiketiltä kuvakaappaus. Kuva ongelmasta voi kertoa asian seuraavalle henkilölle paljon nopeammin kuin pidempi pätkä tekstiä. Olennaista on myös erilaisten prosessien luominen tiketöintiä varten, jotta eri Service Desk -agenttien tekemät kirjaukset noudattelevat samantyylistä linjaa. Näin toisen työntekijän on helpompi lukea jonkun kollegansa tekemää työpyyntöä. (Vision Helpdesk 2016.).

### **3.9 Seurantaviikko 9**

*Maanantai 22.10.2018*

Valmistaudun uuteen työviikkoon hyvillä mielin, sillä sain perjantaina työjononi tyhjäksi. Pääsen siis nyt aloittamaan viikon työt puhtaalta pöydältä.

Heti työpäivän alussa saan tehtäväksi käsitellä töistä pois olevan kollegan työjonon. Kollegan jonossa tukipyyntöjä ei ole kovin montaa, joten saan jonon käsiteltyä melko nopeasti. Saan muutaman tukipyynnöistä suljettua, osa sen sijaan jää odottamaan vielä asiakkailta lisätietoja. Samaan aikaan yhdessä asiakkaan järjestelmistä ilmenee häiriö, eikä järjestelmää pääse käyttämään ollenkaan. Onneksi tämä häiriö saadaan korjattua palveluntarjoajan toimesta palvelimen uudelleenkäynnistyksellä. Kyseisessä järjestelmässä oli kuitenkin ongelmia myös viime viikolla, joten ongelmien juurisyyn selvitystä jatketaan palveluntarjoajan ja sovellustoimittajan toimesta.

Kollegani työjonon käsittelemisen jälkeen siirryn linjaan vastaanottamaan asiakkaiden yhteydenottoja. Käsittelemäni tukipyynnöt ovat suurimmaksi osaksi perinteisiä Service Deskin tehtäviä. Viime viikon maanantaihin verrattuna tänään salasanien vaihtoja on selvästi enemmän. Saa nähdä, onko näin myös viikon muina päivinä.

Myöhemmin hoidan työpyynnön, jossa tehtävänä on yhteispostilaatikon luvitusryhmän luominen, sekä siihen tarvittavien muutosten tekeminen. Toissaviikolla hoidin vastaavanlaisen työpyynnön ensimmäistä kertaa. Pidin ohjeistusta myös nyt esillä, mutta tehtävä sujui jo paljon paremmin ja nopeammin, kuin ensimmäisellä kerralla. Ensi kerralla tuskin tarvitsen ohjeistusta enää muuhun kuin tarkistuksiin, jotta voin varmistua tehneeni kaiken oikein.

Iltapäivästä otan vastaan asiakkaan ilmoituksen suuremmasta joukosta käyttäjiä, jotka eivät pääse käyttämään erästä sovellusta. Hetken tarkistuksien jälkeen huomaan ongelman johtuvan puuttuvista käyttöoikeuksista. Koska kyse on suuremmasta käyttäjämäärästä, ohjaan tukipyynnön käyttövaltuushallinnalle käsittelyyn.

*Tiistai 23.10.2018*

Työpäiväni alkoi useammalla salasanan vaihdolla sekä monilla käytönneuvontatukipyynnöillä. Kummatkin näistä ovat Service Deskin perinteisimpiä tehtäviä, joista keskimäärin suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista muodostuu. Tähän työpäivään käytönneuvontaa mahtui ehkä tavallista enemmän. Käytönneuvontatukipyyntöjen aiheet vaihtelivat paljon erilaisten laitteiden, sovellusten ja järjestelmien välillä.

Työtehtäviini mahtui myös ongelmatilanteiden selvittämisiä. Nämä koskivat pääosin työaseman oheislaitteita, joiden ongelmat ratkesivat ohjainohjelmistojen päivittämisellä. Yksi isompi vielä selvitykseen jäänyt ongelmatilanne tuli ilmi, kun havaitsin ongelmia erään sovelluksen asennuksessa. Tarkemman selvityksen jälkeen alkoi vaikuttaa, että sovellus ei asentunut kunnolla tietyn käyttöjärjestelmän yhdessä versiossa. Tällaiset tapaukset vaativat tarkkaa tutkintaa ennen minkäänlaisten johtopäätösten tekemistä, ja aikaa ongelman tutkimiseen ja testaamiseen kuluikin tänään hiukan pidempään. Tarkoitukseni on jatkaa selvitystä heti huomisaamulla, jotta asennusongelman syy saadaan selville mahdollisimman pian. Jos vika on sovelluksen paketoinnissa, on sitä muutettava mahdollisimman nopeasti, jottei ongelman vaikutukset kasva suuriksi.

Kokonaisuutena päivä oli hiukan kiireisempi kuin eilinen. Sain kuitenkin tukipyyntöjen käsiteltä melko sujuvasti, eikä työjonooni jäänyt päivän päätteeksi aktiivisia tukipyyntöjä.

*Keskiviikko 24.10.2018*

Tavoitteenani tänään on saada selvitettyä lisää eilen tutkimaani sovelluksen asennusongelmaa. Muilta osin tavoitteenani on ottaa vastaan mahdollisimman paljon uusia asiakkaiden yhteydenottoja ja hoitaa tukipyynnöitä eteenpäin.

Päivä alkoi jälleen perinteisten tukipyynnöiden muodossa eli salasanan vaihtojen ja käytön neuvonnan parissa. Näiden lisäksi välitin paljon eteenpäin tukipyynnöitä, joissa asiakas tilasi erilaisille laitteille huoltoja. Tein huoltopyynnöitä muun muassa AV-laitteista, kuten älytauluista ja dataprojektoreista. Välitin eteenpäin myös useamman monitoimilaitteen huoltopyynnön. Työasemiin liittyvät huoltopyynnöt sen sijaan välitin lähitukeen. Jossain kohti päivää huomasin, ettei integraatio ollut toiminut oikein kolmannen osapuolen palvelunhallintajärjestelmään, eivätkä työpyynnöt olleet välittyneet eteenpäin. Hetken tutkimisen jälkeen selvisikin, että integraatiossa oli häiriö. Tämä vaikeutti hiukan omaa työskentelyäni, koska työpyynnöt eivät edenneet kolmannelle osapuolelle. Kiireellisissä tapauksissa jouduinkin turvautumaan sähköpostin lähettämiseen, jotta työpyynnöt saatiin eteenpäin. Onneksi integraatio alkoi kuitenkin toimimaan melko pian, ja työpyynnöt etenivät jälleen normaalisti.

Työpäivän loppupuolella ehdin selvittämään lisää eilen ilmi tullutta sovelluksen asennusongelmaa. Selvitettyäni asiaa lisää kollegani kanssa, varmistuin entistä enemmän siitä, että ongelman mahdollisesti aiheuttaa yhteensopimattomuus käyttöjärjestelmän ja sovelluksen välillä. Välitin päivän lopuksi tarkkojen tietojen ja kuvakaappausten kera asian käyttöjärjestelmäpäivityksistä vastaavalle tiimille, jolle tämän tyylisten ongelmien juurisyyn selvittäminen kuuluu. Jään mielenkiinnolla seuraamaan, miten asia saadaan ratkaistua.

*Torstai 25.10.2018*

Eilisestä poiketen tänä aamuna en käsitellyt yhtään salasanan vaihtoa, vaan ilmeisesti kollegani vastaanotti kaikki salasananvaihtoihin liittyvät asiakkaiden yhteydenotot. Päivän ensimmäinen puheluni sen sijaan koski häiriötä tietoliikenneyhteyksissä. Asiakas kertoi häiriön mahdollisesti johtuvan eilen yhteyksiin tehdyistä muutoksista. Pyyntö oli ilmeisesti mennyt jo lähituen tietoon jonkun toisen henkilön kautta, ja näin ollen yhteydet korjautuivat onneksi jo puhelun aikana lähituen tekemillä toimenpiteillä kohteessa. Aamupäivän aikana jouduin välittämään useamman tukipyynnön muutenkin lähitukeen, sillä asioita ei pystynyt syystä tai toisesta ratkomaan etänä. Tällaisia olivat esimerkiksi lankapuhelimiin liittyvät ongelmat sekä työasemiin liittyvät ongelmat, joissa työasemaan ei saanut etänä yhteyttä.

Aamupäivään sisältyi myös yksi HelpDeskin tietoliikenneyhteyksiä koskeva häiriö, joka katkaisi kaikki käyttämämme yhteydet ulkoverkkoon. Onneksi häiriö oli vain hetkellinen, ja se saatiin korjattua nopeasti. Tämä lyhytkin häiriö tosin vaikeutti palvelun tuottamista asiakkaalle, sillä esimerkiksi edes tukipyyntöjä ei pystynyt kirjaamaan palvelunhallintajärjestelmään. Kirjasinkin häiriön aikana muutaman tukipyynnön tekstinkäsittelyohjelmaan, josta sitten myöhemmin loin ne tiketeiksi.

Tänään hoidin jälleen yhden työpyynnön, jossa tehtävänä oli yhteispostilaatikon luvitusryhmän luominen sekä tarvittavien muutosten teko. Tällä kertaa pidin ohjeistusta vain varmistavana tekijänä, että teen varmasti kaiken oikein. Kaikki onnistui mutkitta, joten voinkin sanoa oppineeni tämän hyvin.

Työpäiväni loppupuoli kului käsitellen kolmansien osapuolien aktiivisia tukipyyntöjä. Joissain tapauksessa olin yhteydessä tukipyyntöjen asiakkaaseen, mutta suurimmassa osassa tapauksia tiedustelin tukipyyntöjen tilaa suoraan kolmannelta osapuolelta sähköpostitse. Tämän osalta urakka jäi vielä kesken, ja tarkoitukseni onkin jatkaa käsittelyä huomenna.

*Perjantai 26.10.2018*

Tänään tarkoitukseni on jatkaa kolmansien osapuolien jonossa olevien tukipyyntöjen käsittelyä.

Lähes koko työpäiväni kuluu kolmansien osapuolien jonoa käsitellessä. Lähes jokaisessa tukipyynnössä olen yhteydessä kolmanteen osapuoleen sähköpostitse, ja yritän tällä tavoin saada tukipyyntöä eteenpäin. Joihinkin tukipyyntöihin sain saman päivänä vastauksen, että asia on jo hoidettu. Tällaisia olivat esimerkiksi kolmannen osapuolen hoitamat laitehuollot tai tarviketoimitukset, joista Service Desk ei ollut saanut aiemmin kuittausta. Osa tukipyynnöistä jäi edelleen odottamaan kolmannen osapuolen vastausta.

Sain tänään vastauksen käyttöjärjestelmäpäivityksistä vastaavalta tiimiltä liittyen aiemmin viikolla ilmoittamaani sovellusongelmaan. He kiittelivät lähettämiäni tarkkoja tietoja ja lupasivat ottaa asian selvitykseen saman tien.

Loppupäivästä tiimissämme oli perehdytys liittyen Service Deskin vastuulle tulevaan uuteen palveluun. Tiimimme tulee hoitamaan palvelun osalta vain salasanan vaihdot, joten lisäys ei tule olemaan iso.

## *Viikkoanalyysi*

Tämä työviikko sujui mielestäni hyvin. Olen tyytyväinen etenkin siitä, että olen kehittynyt käyttövaltuushallintaan liittyvissä työtehtävissä. Tästä esimerkkinä toimi tekemäni muutokset yhteispostilaatikkoon lähes kokonaan ulkomuistista. Tarkan ongelmanratkaisutehtävien lisäksi tykkään kovasti myös käyttövaltuushallinnan tehtävistä, koska ne vaativat tarkkaavaisuutta ja keskittymistä, että kaikki tulee tehtyä oikein.

Tältä viikolta mieleeni jäi erityisesti alkuvuikolla ilmennyt sovelluksen yhteensopivuusongelma työaseman käyttöjärjestelmäversion kanssa. Ehkä juuri haastavan ja pitkäjänteisen selvitystyön takia tämäntyyppiset tapaukset ovat itselle kaikkein mielekkäimpiä työtehtäviä. Mielestäni on kiehtovaa syventyä ongelman tutkimiseen perusteellisesti, jonka jälkeen palkitsevinta on ratkaisun löytyminen asiaan. Erityisen mukavaa on vielä se, jos puhelimen toisessa päässä oleva asiakas on kiitollinen HelpDeskin tekemästä selvitystyöstä.

### **3.10 Seurantaviikko 10**

*Maanantai 29.10.2018*

Uusi työviikko alkoi sovellusasennuksella. Salasanan vaihtoja kohdallani oli hiukan tavanomaista vähemmän, vaikka maanantaista onkin kyse. Tämä voi tosin johtua siitä, että työskentelen tällä viikolla myöhemmässä työvuorossa. Aamun aikana vastaanotin useamman monitoimilaitteen tarvikevaihto- ja huoltopyyntöjä. Huoltoa varten tärkeää on ottaa talteen tarkat laite-, sijainti- ja yhteystiedot. Tällaisten työpyyntöjen kirjaamisessa voin sanoa kehittyneeni viimeisimpien kuukausien aikana lähinnä kokemuksen avulla. Aiemmin jouduin käyttämään enemmän aikaa kirjaamiseen, kun taas nykyään tiedän tarkalleen jo tällaisen työpyynnön eteen tullessa, mitä kaikkea tulee kirjata ylös ja millä tavalla.

Aamupäivän keskeltä mieleeni jäi tukipyyntö, jossa asiakas kaipasi neuvontaa Outlookin kalenterin sekä tilavarausten kanssa. Outlookin kalenteria osaan hyödyntää sujuvasti, mutta tilavaraukset ovat itselleni hiukan vieraampi juttu. Onneksi ohjeistus tilavarauksista on kattava, joten sain sen avulla neuvottua asiakasta oikein. Tällaiset käytännön oppimistilanteet ovat myös omaa osaamista silmällä pitäen hyviä, koska näin uusia asioita oppii lähes itsestään.

Myöhemmin päivän aikana asiakas ilmoittaa, että hänen käyttämästään yhteispostilaatikkosta on hävinnyt viestejä. Aluksi ajattelin ohjata tapauksen suoraan sähköpostin taustapuolen asioista vastaavalle tiimille selvitykseen. Onneksi olin kuitenkin yhteydessä ensin



asiakkaaseen kysyäkseni lisätietoja ongelmasta, koska hetken tutkimisen jälkeen selvisikin, että joku postilaatikon käyttäjistä oli siirtänyt todennäköisesti vahingossa viestejä toiseen kansioon. Todellista häiriötä yhteispostilaatikon toiminnassa ei siis ollut.

*Tiistai 30.10.2018*

Aamupäivästä HelpDeskiin tulee useampi yhteydenotto, jossa asiakkaan tunnus on lukkiutunut useamman kerran lyhyen ajan sisällä ilman selvää syytä. Lukkiutuminen ei johdu vanhasta tai väärästä salasanasta, tai vanhoista Windowsin tunnistetiedoista. Välitän tapauksen eteenpäin kolmannelle osapuolelle selvitykseen.

Hetkeä myöhemmin toinenkin häiriö ilmenee. Ongelmana on, että asiakkaan käyttämään sovellukseen ei pääse kirjautumaan sovellustoimittajan tekemän järjestelmäpäivityksen jälkeen. Tämäkin ongelma välitettiin kiireellisenä selvitykseen sovelluksen toimittajalle. Ongelmasta myös tiedotettiin asiakasta, jotta tieto selvityksestä menisi asiakkaille suoraan, ettei heidän tarvitsisi olla yhteydessä HelpDeskiin.

Myöhemmin päivän aikana myös kolmas häiriö ilmenee eräässä asiakkaan järjestelmistä, kun järjestelmän kaikki komponentit eivät toimi oikein. Tästä myös tiedotetaan asiakasta. Ongelman selvittäminen tosin kuuluu tässäkin kohtaa palveluntarjoajalle, johon tämäkin tapaus välitetään kiireellisenä.

Häiriöistä huolimatta päivä ei onneksi ollut katastrofaalinen HelpDeskissä yhteydenottojen kannalta. Tähän varmasti auttoi nopeasti tehty asiakkaan tiedottaminen häiriöistä. Toivottavasti kaikki häiriöt saadaan korjattua pikaisesti, jottei niistä aiheudu suuria haittoja asiakkaiden toiminnalle.

Häiriöiden lisäksi työpäivästä mieleeni jäi tukipyyntö, jossa asiakas pyysi uuden kalenterin luomista erääseen järjestelmään. Kyseisestä järjestelmästä ei kuitenkaan löytynyt tietoa ohjeistuksesta tai vanhoista tukipyynnöistä. Kysyin asiasta myös kollegoilta, jotka eivät myöskään olleet tietoisia siitä, kuinka asiakkaan pyyntö saataisiin toteutettua. Lopulta asia selvisi itse asiakkaan kautta, kun hän sai selvitettyä palvelusta vastaavan henkilön yhteystiedot. Kyseinen järjestelmä on melko uusi ja sitä käytetään vähän, joten HelpDeskiin ei ollut tullut asiasta aiemmin yhteydenottoja. Jatkoa varten lisäsin tiedot järjestelmästä ohjeistukseen, jotta vastaavassa tilanteessa tiedetään jatkossa heti, kuinka toimia.

*Keskiviikko 31.10.2018*

Päivän ensimmäinen asiakkaan yhteydenotto koskee tunnuksen lukkiutumista. Hetken selvityksen jälkeen alkaa vaikuttaa siltä, että lukkiutuminen viittaa eilen havaittuun tunnuksen lukkiutumishäiriöön, koska lukitus on tapahtunut lyhyen ajan sisään useasti ilman selkeää syytä. Itse häiriön juurisyyn selvitys on vielä käynnissä, joten tässä tapauksessa otin asiakkaan tunnuksesta sekä työasemasta tarkat tiedot ylös, ja lisäsin ne selvityksessä olevaan tukipyyntöön tiedoksi.

Suurimmaksi osaksi päivän työtehtäväni koostuivat normaaleista Service Desk -agentin tehtävistä: salasanan vaihdoista, asennuksista, käytönneuvonnasta ja ongelman ratkaisusta. Suoritin useita eri sovellusasennuksia ja neuvoin monenlaisten tietoteknisten asioiden suhteen asiakkaita. Erikoisempi tukipyyntö saapui, kun vastaanotin sähköposti-ilmoituksen epäilystä tunnusvarkaudesta. Tämä oli tullut ilmi tunnuksen sisäänkirjautumisia monitoroivista lokeista. Kyseisellä käyttäjätillä oli havaittu useita kirjautumisia eri puolilta maailmaa lyhyen ajan sisään, joten tunnus oli selvästi joutunut väärin käsiin. Välitin tiedon tapauksesta kokeneemmalle kollegalleni, joka puolestaan välitti tapauksen vielä eteenpäin oikealle taholle selvitettäväksi.

Eilen ilmenneistä sovellushäiriöistä yksi korjaantui jo eilen työpäiväni jälkeen, kun sovelluksen toimittaja sai korjattua ongelman. Toinen järjestelmähäiriöistä puolestaan jäi edelleen järjestelmän toimittajalle selvitykseen. Toivottavasti asia saadaan piakkoin ratkaistua.

*Torstai 1.11.2018*

Heti päivän alussa vastaanotin palveluntarjoajalta tiedon yhden järjestelmähäiriön korjautumisesta. Tähän liittyen olinkin heti yhteydessä asiakkaaseen, joka vahvistaa järjestelmän toimivan kuten sen kuuluukin. Tämän jälkeen asiasta tehdään vielä niin sanottu lopputiedotus, että häiriö on korjattu.

Työskentelyn osalta päivä sujui omalta osaltani varsin sujuvasti. Asiakasta tuettavien sovellusten määrästä johtuen lähes joka päivä eteen osuu tilanne, joka ei välttämättä ole ennalta täysin tuttu. Tänäkin kuitenkin jokaisen asiakkaan yhteydenoton kohdalla tiesin miten toimia, ja työskentely sujui kuin itsestään. Tukipyynnöt itsessään vaihtelivat aiheelta melko laajasti salasanan vaihdoista ja käytönneuvonnoista erilaisiin asennuksiin. Yleisesti ottaen päivä on hiljaisempi, eikä mitään erityisempää yksittäistä asiaa tapahdu.

*Perjantai 2.11.2018*

Heti aamulla töihin tullessa huomaan, että asiakkaiden yhteydenottoja on tullut tavanomaista enemmän. Ilmeisesti tähän ei ole mitään sen erityisempää syytä, koska mitään häiriötä ei ole käynnissä. Päivän alkupuolella vastaanotin useamman salasanan vaihtopyynnön, joka on aamuisin tyypillistä. Muuten tukipyyntöjen aiheet vaihtelevat laajasti erilaisten ongelmantilanteiden, perinteisen käytönneuvonnan ja sovellusasennusten välillä. Mieleeni jää erityisempi ongelmatilanne sähköpostin kanssa, jossa ongelmana on, ettei työaseman Outlookiin saa lisättyä sähköpostiprofiilia. Asiakkaan sähköpostitilille ei myöskään pääse kirjautumaan nettiselaimen tai puhelimen kautta. Vaikuttaakin, että ongelma on asiakkaan sähköpostitilissä eikä työasemassa. En saa ratkaistua asiaa puhelun aikana, joten ongelma jää myöhemmin selvitettäväksi.

Asiakkaan yhteydenottojen vastaanottamisen ja tukipyyntöjen käsittelemisen lisäksi työpäiväni kuluu kollegoita neuvoessa. Tiimissämme on lyhyen ajan sisään aloittanut useampi uusi työntekijä, joten autan heitä vaikeampien tukipyyntöjen ratkaisemisessa. Noin vuosi sitten olin itse vastaavassa tilanteessa avun tarpeessa ja kiitos vanhempien kollegoideni, opin tuolloin paljon heidän neuvoessa erilaisissa asioissa. On hienoa huomata oman kehityksen jälki, kun nyt pystyn itse neuvomaan muita. Tykkään auttaa ja opastaa työssä kollegoita, ja voisinkin joskus kuvitella olevani täysin jonkin tyyppisessä kouluttajan roolissa.

### *Viikkoanalyysi*

Tälle viikolle mahtui useampi häiriötilanne eri järjestelmissä. Onneksi ne eivät kuitenkaan ruuhkautaneet kovin pahasti HelpDeskiä. Osin tästä kiitos kuuluu varmasti nopealle tiedottamiselle. Viikolla ilmenneistä häiriöistä tiedotettiin asiakasta nopeasti, jotta he eivät olisi siitä yhteydessä HelpDeskiin turhaan asian ollessa jo tiedossa ja selvityksessä. Tällä kertaa tiedottaminen toimi ehkä poikkeuksellisenkin tehokkaasti ja pääsimme palvelemaan asiakkaita muissa asioissa häiriöiden selvityksen edetessä taustalla.

Tältä viikolta mieleeni jäi erityisesti tapaus, kun asiakas pyysi neuvontaa tilavarausten tekemisessä Outlookissa. Itse Outlook sovellus kalentereineen on luonnollisesti minulle hyvin tuttu, mutta tilavaraukset ovat asia, josta en juurikaan tiedä mitään. Tämä johtuu varmasti osittain siitä, etten ole itse koskaan tehnyt Outlookista tilavarausta, enkä näin ollen omaa kokemusta siitä. Nyt kuitenkin asiakas pyysi neuvoa, kuinka hän saa varauksen järjestelmään tehtyä. Etäyhteyden muodostamisen aikana selasin pikaisesti tilavarauksiin liittyvää ohjeistusta ja löysinkin nopeasti yksityiskohtaiset ohjeet varauksen tekoon liittyen.

Asia ratkesikin siis nopeasti, vaikken asiakkaan kysyessä edes olisi osannut häntä auttaa heti. Tämänkin tukipyynnön myötä opin uutta lähes itsestään.

Yllä mainitun tyyppiset oppimistilanteet eivät todellakaan ole harvinaisia Service Desk -työssä. Ainakin itse huomaan oppivani tässä työssä enemmän tai vähemmän uutta joka päivä. Uutta oppii erilaisten sovelluksien ja järjestelmien lisäksi myös asiakaspalvelutilanteista, koska ne eivät koskaan ole samanlaisia.

Hyvän Service Desk -agentin on osattava kommunikoida tehokkaasti. Kommunikointitaitoihin kuuluvat ensiluokkaiset kuuntelutaidot, kärsivällisyys, empatia ja taito hallita vaikeatkin keskustelut. Jotta asiakasta voi todella auttaa, on Service Desk -agentin osattava kuunnella huolellisesti ja ymmärrettävä tarkasti. Hämmentyneet asiakkaat voivat olla usein turhautuneita, eivätkä he tiedä oikeita termejä ongelman kuvaamiseksi. Tällöin Service Desk -agentin on pyrittävä parhaansa mukaan ymmärtämään asiakkaan kertoman perusteella, mistä on kyse. Kuuntelutaitojen lisäksi on ensiarvoisen tärkeää, että Service Desk -agentti on kärsivällinen ja avoin. Tästä on hyötyä etenkin silloin, jos asiakkaan IT-aidot ovat heikot. Service Desk -agentin on osattava eläytyä tilanteen mukaan ja otettava asiakkaan ongelma tosissaan, jottei asiakas turhaudu tilanteeseen. Vaikeiden keskusteluiden hallitseminen on myös tärkeimpiä Service Desk -agentin taitoja. Asiakkaan ollessa turhautunut ongelmatilanteeseen, on Service Deskin -agentin pysyttävä rauhallisena ja tarjottava parasta mahdollista asiakaspalvelua tilanteen rauhoittamiseksi. (Freshdesk.).

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Aloittaessani tämän päiväkirjaopinnäytetyön raportointiosuutta, minulla oli kokemusta Service Desk -työstä noin vuoden verran. Osaamistasoni työtehtävissä oli mielestäni tuolloin kohtalaisen hyvä, mutta kehitettävää vielä löytyi esimerkiksi ongelmanratkaisutaidoissa sekä ohjeistuksen tehokkaassa hyödyntämisessä.

Mielestäni olen kehittynyt tämän päiväkirjaopinnäytetyön aikana työssäni yleisesti kaikilla osa-alueilla. Pystyn nykyään vastaanottamaan, käsittelemään ja sulkemaan selvästi enemmän tukipyynnöjä kuin aiemmin. Tämän myötä työntekoni on kokonaisvaltaisesti sujuvampaa.

Koen, että raportointijakson aikana olen kehittynyt erityisesti ongelmanratkaisutaidoissa. Tämä on osittain varmasti lisääntyneen kokemuksen ansiota, mutta uskon myös opinnäytetyön aikana kehittämieni menetelmien, kuten ongelmanratkaisuun käyttämäni kysymyslistan auttaneen kehittämisessä. Hetken kokeilun jälkeen huomasin, että kysymyslistasta on hyötyä poikkeuksetta jokaisessa ongelmanratkaisutilanteessa tavalla tai toisella. Jokaisessa häiriötapauksessa saan nykyään kerättyä tukipyynnöön kaiken tarvittavan tiedon listan avulla, eikä mitään ole tarvinnut kysyä asiakkaalta uudelleen myöhemmin. Aiemmin puolestaan jouduin silloin tällöin olemaan asiakkaaseen uudelleen yhteydessä lisätietojen kysymiseksi, joka taas vei työaikaa muilta työtehtäviltä. Joskus koko asiakkaan ilmoittama ongelma saattaa ratketa kysymyslistan avulla, kun etenen kohta kohdalta kysymyslistan läpi. Tämäkin on selkeä parannus, koska ongelman ratketessa asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton aikana, ei siihen enää tarvitse palata uudelleen, joka jälleen säästää työaikaa muiden työtehtävien hoitoon ja uusien tukipyynnöiden hoitamiseen.

Tekemästäni kysymyslistasta on ollut hyötyä myös yleisesti tukipyynnöiden kirjaamisessa. Tukipyynnön tulisi olla aina mahdollisimman selkeä sisältäen kaiken tarvittavan tiedon asiasta tai ongelmasta. Olin mielestäni aiemminkin jo hyvä kirjaamaan tukipyynnöitä, mutta huomasin listan tehostavan tukipyynnön kirjaamista, etenkin kiireisinä aikoina. Olen myös nykyään pyrkinyt kirjaamaan tukipyynnön heti selkeään järjestelmälliseen muotoon, jottei sen kieliasun korjaukseen tarvitse enää myöhemmin palata. Huomasin tämän auttavan etenkin hieman pidempään auki olevien tukipyynnöiden selvittämisessä, sillä hyvin ylös kirjatun asian myös ymmärtää nopeammin ja paremmin.

Ongelmanratkaisutaitojen kehittymisen ja selkeämmän kirjaamisen lisäksi koen, että osaan nykyään hyödyntää ohjeistusta paremmin. Ajan myötä töitä tekemällä tullut kokemus näyttää varmasti suurta osaa kehittämisessä, mutta ongelmanselvityksen suhteen

olen myös muuttanut hiukan ajattelumalliani. Aiemmin totesin ehkä herkemmin asiakkaalle, että ongelma vaatii selvitystä enemmän, ja että olisin yhteydessä häneen uudelleen myöhemmin, kun tiedän asiasta enemmän. Ennen myös lähdin melkein saman tien kysymään asiasta kokeneemalta kollegalta, kun eteeni sattui itselleni tuntematon ongelma. Nykyään taas pyrin selvittämään asiaa ja kaivamaan ratkaisun ongelmaan tehokkaammin saman tien. Jos en tiedä ratkaisua asiakkaan ongelmaan suoraan, pyrin käymään mahdollisimman tehokkaasti läpi Service Deskin omat ohjeistukset ja vanhat tukipyynnöt hakemalla eri hakusanoilla, jolloin asiaan yleensä löytyy ratkaisu. Asiasta riippuen hyödynnän myös Googlettamista asian selvittämisessä. Toki silloin tällöin vieläkin käänyn kollegoiden puoleen, mikäli ratkaisua asiaan ei vaikuta löytyvän. Pääosin kuitenkin selvitän kaiken itsenäisesti, joka puolestaan säästää sekä omaani, että kollegani työaikaa muille tehtäville.

Päivittäinen raportointi omista työtehtävistä auttoi itseäni havaitsemaan, mitä kaikkea työtehtävissäni teen, miten sen teen ja miten voin tekemisissäni kehittyä. Koska käsittelen työpäiväni aikana melko suurta määrää tukipyyntöjä, en tullut aiemmin kunnolla ajatelleeksi, miten voisin omaa tekemistäni miettimällä kehittyä työssä paremmaksi. Koen, että päiväkirjaopinnäytetyön raportointijakson myötä kehityin todella työssäni paremmaksi.

## Lähteet

Beisse, F. 2013. A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists. Course Technology. Boston.

CGI 2019. CGI Yrityksenä, Historia Suomessa. Luettavissa: <https://www.cgi.fi/fi/cgi-yrityksena/historia-suomessa>. Luettu: 22.2.2019.

Ciotti, G. 2018. 16 Customer Service Skills that Every Employee Needs. HelpScout. Luettavissa: <https://www.helpscout.com/blog/customer-service-skills/>. Luettu: 2.3.2019

Freshdesk. Customer Service Skills. Luettavissa: <https://freshdesk.com/customer-service-skills>. Luettu 22.4.2019

Vision Helpdesk 2016. 5 Best Ways To Improve Help Desk Ticketing. Luettavissa: <https://www.visionhelpdesk.com/5-best-ways-to-improve-help-desk-ticketing.html>. Luettu: 18.4.2019.