



Päiväkirjaopinnäytetyö teknisen asiakasneuvojan työstä Service Deskissä

Santeri Ryyänen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Päiväkirjaopinnäytetyö teknisen
asiakasneuvojan työstä Service Deskissä**

Santeri Rynänen
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Santeri Rynänen

Päiväkirjaopinnäytetyö teknisen asiakasneuvojan työstä Service Deskissä

Vuosi 2019 Sivumäärä 50

Tässä opinnäytetyössä seurataan teknisen asiakasneuvojan työtä Service Deskissä aikavälillä 11.02.2019 - 19.04.2019. Työnantaja on kansainvälinen IT-alan yritys.

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää uusia toimintatapoja ja kehitysehdotuksia yrityksen sisäiseen viestintään, sekä muihin työn ansiosta mahdollisesti paljastuviin kehityskohteisiin. Työn tavoitteena on myös opiskelijan ammatillinen kehittyminen lähdekirjallisuuteen tukeutuen, etenkin ajanhallinnan ja työtehtävien priorisoinnin osalta. Lisäksi työn tarkoituksena on oppia refleктоimaan itseään ja omaa työtään siten, että siitä on hyötyä opiskelijan työuralla myös opinnäytetyön jälkeen.

Päiväkirjaopinnäytetyön ansiosta syntyi kehittämisehdotus sisäiseen viestintään viestinnän tehostamiseksi. Lisäksi otettiin käyttöön uusi toimintatapa ajanhallinnan helpottamiseksi ja työkuormituksen vähentämiseksi. Toimintatapa kehitettiin opinnäytetyössä käytetyn lähdekirjallisuuden pohjalta.

Asiasanat: Service Desk, pääsynhallinta, sisäinen viestintä

Santeri Ryyänen

Working as a Technical Customer Service Advisor in a Service Desk

Year	2019	Pages	50
------	------	-------	----

The purpose of the diary-based thesis is to follow a Technical Customer Service Advisor's work during 11.02.2019 - 19.04.2019. The Employer is a global IT company.

This thesis is written in a diary format. The goal of the thesis is to find new methods for internal communication and for other areas that are clarified during the process. The Student's professional growth and development is also one of the objects of the thesis. One of the goals is also to learn to develop the student's self-learning skills so that it will help the student to learn in the future as well.

As the result of the thesis, a development proposal regarding internal communication was created. The thesis also improved the student's time management, since the student deployed a new way to work, which is based on academic literature.

Keywords: Service Desk, Access Management, internal communication

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet	6
2	Nykytilanne	7
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	7
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	9
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	10
2.4	Kehittäminen	10
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Viikko 1	11
3.2	Viikko 2	15
3.3	Viikko 3	19
3.4	Viikko 4	23
3.5	Viikko 5	27
3.6	Viikko 6	30
3.7	Viikko 7	34
3.8	Viikko 8	37
3.9	Viikko 9	40
3.10	Viikko 10.....	43
4	Lopputulokset ja Yhteenveto.....	45
4.1	Kehittämis ehdotus sisäiseen viestintään.....	45
4.2	Kehittämis ehdotus tulostusjonojen käsittelyyn	45
4.3	Ammatillinen kehittyminen ja pohdinta	46

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on seurata IT-tukihenkilön arkea päiväkirjamuotoisesti 10 viikon seurantajakson ajan. Työ koostuu päivittäisestä raportoinnista sekä viikkoanalyysistä, jossa pohditaan kulunutta viikkoa lähdeaineistoon tukeutuen. Työn päätteeksi pohdin omaa kehittymistäni sekä vertaan oppimaani tavoitteisiini. Kokonaisuudessaan työ sijoittuu aikavälille 28.1 - 20.5.2019.

Työantajani on suuri kansainvälinen IT-yritys, jolla on yli 70000 työntekijää 40 eri maassa. Suomessa yrityksellä työntekijöitä on hieman alle 4000. Työskentelen yhdessä noin 20 hengen Service Desk-tiimissä suuren asiakkuuden parissa. Asiakkaamme on suuri kunta-alan toimija.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Active Directory - Windowsin käyttäjätietokanta, jota käytetään käyttöoikeuksien hallintaan. Active Directoryn avulla voidaan hallinnoida muun muassa käyttäjien työasematunnuksia sekä verkkolevyoikeuksia.

Cmd - Komentorivi, jonka avulla voidaan suorittaa komentoja ja ohjelmia ilman erillisiä kuvakkeita. Kätevä työkalu esimerkiksi Windowsin omien komentojen suorittamiseen, joille ei ole omaa kuvaketta.

IC - Incident Coordinator, jonka vastuulla on erilaisista järjestelmähäiriöistä tiedottaminen, raporttien koostaminen, tikettien koordinointi, sekä Service Desk -agenttien neuvominen hankalissa tukipyynnöissä.

Integraatio - Integraatio tarkoittaa yhteyttä toiseen järjestelmään. Esimerkiksi tiketit voivat saapua integraation kautta toisesta järjestelmästä, jolloin niitä ei tarvitse kirjata käsin.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library, eli kokoelma parhaita käytäntöjä IT - palveluiden hallintaan ja johtamiseen.

Linjatyö - Tarkoittaa puhelin -ja sähköpostipäivystystä. Käytännössä Service Desk agentti tekee linjatyötä koko vuoronsa ajan.

0365 - Microsoft Office pilvipalvelu. Palvelu mahdollistaa esimerkiksi sähköpostin ja muiden Office-tuotteiden käytön ilman tietokoneelle asennettavaa Office-pakettia. Palvelua voidaan myös käyttää esimerkiksi käyttäjien lisenssien ja sähköpostilaatikoiden hallintaan.

SLA - Palvelutasosopimus, joka määrittää vaatimukset tarjotulle palvelulle. SLA voi määrittää esimerkiksi ajan, jonka aikana palvelupyyntö on käsiteltävä.

Tiketti - Palvelupyyntö. Tiketit kirjataan asiakkaiden lähettämistä sähköposteista, sekä saapuneista puhelusta. Tiketti suljetaan, kun palvelupyyntö saadaan ratkaistua.

Sharepoint - Yrityksille ja oppilaitoksille tarkoitettu Microsoftin ylläpitämä pilvipohjainen palvelu. Palvelua käytetään erilaisten yhteisten tiedostojen säilytyspaikkana. Palvelu toimii siten, että käyttäjille määritetään käyttöoikeudet, jotta he pääsevät vain oleellisiin tiedostoihin käsiksi.

2 Nykytilanne

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työskentelen Service Deskissä, joten pääasiallinen tehtäväni on toteuttaa asiakkaiden pyyntöjä, sekä ratkaista heidän ongelmiaan. Työhön olennaisena osana kuuluu puheluihin ja sähköposteihin vastaaminen, sekä tikettien kirjaaminen tikettijärjestelmään, edellä mainituista kontakteista. Tavoitteena on ratkaista ongelmat ensimmäisen puhelinoiton tai sähköpostin perusteella, mutta toisinaan ongelmat vaativat tarkempaa selvittämistä, joten aina tämä ei ole mahdollista.

Ongelmien ratkaisemisen tukena käytetään Service Deskin ohjeita, joihin on koottu ohjeet eri järjestelmissä esiintyvien yleisimpien ongelmien ratkaisemiseen. Lisäksi erinomainen tiedonlähde on ratkaistut palvelupyynnöt. Suurin osa ongelmista ja pyynnöistä on sellaisia, että ne eivät esiinny ensimmäistä kertaa asiakkuuden aikana. Näin ollen on usein todella hyödyllistä tutkia, miten kollega on ratkaissut vastaavanlaisen ongelman aikaisemmin.

Tavallisen työn lisäksi vastuualueisiini kuuluu myös käyttövaltuushallintaa. Käytännössä siis hoidan käyttäjätunnuksiin liittyviä palvelupyyntöjä, jotka voivat olla esimerkiksi käyttäjätunusten luomista tai sähköpostilistojen hallinnoimista. Käyttövaltuushallinta poikkeaa hieman normaalista linjatyöstä, sillä se perustuu enemmän valmiisiin ohjeisiin ja prosesseihin, kuin tavallinen Service Desk päivystys.

Osa päivästä kuluu usein kollegoiden auttamiseen. Työ Service Deskissä vaatii todella laajaa osaamista, ja uusia ongelmatilanteita tulee vastaan joka päivä. Näin ollen yhden työntekijän on mahdotonta osata ratkaista jokaista ongelmaa itse. Saatan itse osata ratkaista jonkin ongelman, jota kollegalle ei ole koskaan aikaisemmin tullut vastaan. Näin ollen on järkevää, että autan tällaisissa tilanteissa aina, kun minulla on hetki aikaa. Kollegat puolestaan auttavat minua, jos en osaa itse jotain ongelmaa suoraan ratkaista.

Yleisimpiä työtehtäviä ovat Office-tuotteisiin liittyvien ongelmien ratkaiseminen. Sähköpostien toimimattomuus sekä dokumenttien tallennusongelmat ovat jokapäiväisiä ongelmia. Myös esimerkiksi tulostinhuoltojen tilaaminen sekä tukipyyntöjen välittäminen ulkoisille sidosryhmille kuuluvat työtehtäviin. Näiden lisäksi erinäisten sovellusten asentaminen asiakkaille työllistää päivittäin.

Työ Service Deskissä on hyvin monimuotoista, ja siinä vaaditaan monipuolista osaamista. Yksi tärkeimmistä työssä vaadittavista ominaisuuksista on ongelmanratkaisutaito. Menestyksekkäs ongelmanratkaisija on muun muassa kärsivällinen, hyvin kommunikoiva, sekä innokas oppimaan uutta (Beisse 2015, 180.) Näistä taidoista korostuu mielestäni oppimisen halu, sillä Service Desk työssä kohtaa uusia ongelmia joka päivä, joten kehittymisen ja asiakaspalvelun kannalta oppiminen on todella tärkeää.

Työssä tarvitaan hyvää tietoteknistä osaamista. Esimerkiksi Windows -käyttöjärjestelmän tuntemus on välttämätöntä työn kannalta, sillä asiakkaiden ongelmat voivat koskea oikeastaan mitä vain tietokoneeseen liittyvää. Kaikkia ominaisuuksia ei tietenkään tarvitse osata, mutta on tärkeää hahmottaa, mistä mikäkin ominaisuus ja toiminnallisuus voisi löytyä. Työhön kuuluu myös puhelinten ja av-laitteiden ongelmien ratkaisua, joten kokonaisvaltainen tekninen tietämys on eduksi.

Työn luonteesta johtuen myös tiedonhakutaidon merkitys korostuu. Kaikkea ei voi todellakaan muistaa, vaan suuri osa ongelmien ratkaisua on tiedonhaku. Oikeilla hakusanoilla ja lähteillä ongelman ratkaisu on nopeaa ja vaivatonta. Jos tiedonhakutaidot ovat puutteelliset, voi yksinkertaistenkin ongelmien ratkaiseminen viedä paljon aikaa.

Kuten nimi Service Desk kertoo, työ on pohjimmiltaan asiakaspalvelutyötä. Näin ollen työssä vaaditaan hyviä asiakaspalvelutaitoja. Asiakkaille on oltava kohtelias ja avulias, sekä viestimisen on oltavaa selkeää. Asiakaspalvelussa korostuu myös kärsivällisyys ja rauhallisuus.

Kuten monessa muussakin työssä, myös Service Desk -työssä itsensä johtaminen on tärkeää. Työtehtäviä tulee osata priorisoida, sillä kaikki palvelupyntöjä ei millään ehdi ratkaista samana päivän aikana. Ja vaikka päivittäisiä työtehtäviä ei voikaan kokonaan suunnitella etukäteen työn luonteen vuoksi, niin on silti tärkeää osata hahmottaa ja aikatauluttaa kuhunkin tehtävään kuuluva aika.

Olen työskennellyt jo jonkin aikaa Service Deskissä, ja koen olevani taitava suoriutuja. Olen työn kautta saanut merkittävästi tietoteknistä osaamista, jonka ansiosta pystyn työskentelemään itsenäisesti ja tehokkaasti. Lisäksi koen asiakaspalvelutaitojeni kehittyneen sille tasolle, että pystyn palvelemaan asiakkaita avuliaasti ja huomioon ottavasti. Osaan myös hyödyntää ohjeita sekä internetiä ongelmatilanteissa, jonka takia koen olevani kohtuullisen hyvä ongelmanratkaisija.

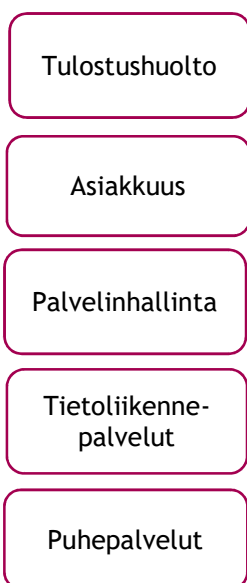
Koen että olen matkalla asiantuntija -tasolle, mutta minun täytyy vielä kehittyä ammatillisesti. Suurin Kehityskohteeni on itsensä johtaminen. Palvelupyyntöjen priorisointi ja järjestelmällinen ratkaiseminen on asia, jossa minulla on parannettavaa. Tällä hetkellä minulla saattaa kulu ylimääräistä siihen, että en osaa priorisoida palvelupyyntöjä tehokkaasti. Saatan seilla tukipyyntöä useaan kertaan, ennen kuin aloitan sen ratkaisemisen. Etenkin, jos kyseessä on asia, jota en osaa nopeasti ratkaista. Tämä johtaa siihen, että omassa työjonossani on josakin vaiheessa ainoastaan pidempiä selvityksiä vaativia tikettejä. Näin ollen työ -jonon tyhjentämiseen menee paljon aikaa, mikä taas vie aikaa puheluihin ja sähköposteihin vastaamiselta.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Tärkein sidosryhmä työni kannalta on kollegani. Työ Service Deskissä on tiivistä yhteistyötä, ja kollegat auttavat tukipyyntöjen ratkaisemisessa. Lisäksi he välittävät tärkeää ja ajankohtaista tietoa jatkuvasti tukipyyntöihin liittyen. Työtä Service Deskissä ohjaa tiimin esimies yhdessä asiakkuustiimin kanssa. Asiakkuustiimi huolehtii siitä, että työtä tehdään sopimusten mukaisesti, ja he ovat virallinen yhteydenpitokanava asiakkaan suuntaan. Muita yrityksen sisäisiä sidosryhmiä ovat lähituki, työasemaylläpito sekä tulostushallinta, jotka ovat erillisiä tiimejä saman yrityksen sekä asiakkuuden sisällä.

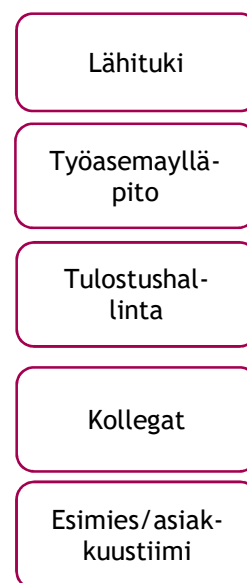
Ulkoisista sidosryhmistä merkittävin on itse asiakkuus, jolle Service Desk työtä tehdään. Lisäksi merkittäviä sidosryhmiä ovat teleoperaattori, sekä tietoliikenne- ja tulostuspalvelut, joihin ollaan yhteydessä päivittäin.

Ulkoiset sidosryhmät



Service Desk
Agentti

Sisäiset sidosryhmät



Kuvio 1: Sidosryhmäkaavio

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työkavereiden kanssa viestiminen tapahtuu niin sähköpostitse, Skypen välityksellä, kuin kasvotustenkin. Asiakaspuheluiden aikana on hyödyllistä käydä kysymässä kollegalta neuvoa hankalempiin ongelmiin. Tiedotteet puolestaan välitetään sähköpostitse, jolloin niistä voi käydä tarkistamassa tietoja jälkikäteen. Skype puolestaan on kätevä työväline silloin, kun tarvitsee välittää esimerkiksi palvelupyyntöjen tunnisteita kollegalle, joka jatkaa kirjaamani palvelupyynnön selvittämistä.

Asiakkaiden kanssa tulee suuri määrä niin sähköisiä kuin puhelimen välityksellä tapahtuvia vuorovaikutustilanteita joka päivä. Sähköistä vuorovaikutusta tehdään pääsääntöisesti tiketti-järjestelmän välityksellä. Asiakkailla on pääsy tikettijärjestelmään, joten kommunikointi palvelupyyntöjen kautta on helppoa. Lisäksi osa kommunikoinnista tapahtuu sähköpostin välityksellä. Varsinaisten ongelmien ratkaisu tehdään hyvin suurelta osin puhelimitse. On siis tärkeää omata hyvät suullisen viestinnän taidot, jotta yhteistyö asiakkaan kanssa toimii. Koska kyseessä ei ole palvelupiste, jonne asiakkaat saapuvat paikanpäälle, ei asiakkaiden kanssa tule kasvotusten tapahtuvia vuorovaikutustilanteita.

Sidosryhmien kanssa pääsääntöinen vuorovaikutuskanava on tikettijärjestelmä, sekä sähköposti. Suurella osalla sidosryhmistä on integraatio meidän tikettijärjestelmäämme, jonka vuoksi tiketit voidaan välittää suoraan heidän järjestelmänsä. Osalla sidosryhmistä integraatiota ei kuitenkaan ole, jolloin kommunikointi suoritetaan pääasiassa sähköpostitse. Kiireellisissä tapauksissa asioita voidaan hoitaa heidän kanssaan myös puhelimitse.

Koska hyvin suuri osa kommunikoinnista työssäni tapahtuu kirjallisesti, on hyvä kirjoitustaito äärimmäisen tärkeää. Lisäksi työn hektisyyden takia on tärkeää osata kirjata sähköpostit ja tukipyynnöt nopeasti. Koen, että tässä minulla on eniten kehitettävää vuorovaikutustaitoihin liittyen.

2.4 Kehittäminen

Tavoitteeni opinnäytetyölle on kehittää omaa osaamista itsekriittisyyden sekä lähdekirjallisuuteen perustuvien analyysien avulla. Olen aloittamassa uudessa roolissa pääsynhallintavastaavana, joten se on yksi merkittävimmistä osa-alueista, joissa aion kehittää omaa osaamistani tulevien kymmenen viikon aikana. Yritän viikkoanalyysien avulla tunnistaa myös muita kehittymisen kohteitani, sekä tukea ammatillista kehittymistäni keskittymällä kyseisten asioiden parantamiseen. Oman kehittymiseni kautta pystyn myös kehittämään yritystä, kun jaan oppimaani eteenpäin kollegoilleni. Lisäksi tavoitteenani on löytää mahdollisia uusia toimintamalleja tiimillemme, sekä löytää kehitysehdotuksia esimerkiksi viestintään ja pääsynhallintaan liittyen.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 11.2.2019

Maanantain tavoitteenani on tyhjentää omaa työjonoani edellisellä viikolla kesken jääneistä tukipyynnöistä. On helpompi keskittyä tuleviin tukipyyntöihin, kun ei tarvitse samalla miettiä keskeneräisiä.

Aloitin päiväni käynnistämällä tarvittavat järjestelmät sekä lukemalla läpi sähköpostini, jotta tiedän etukäteen, jos päivän aikana on odotettavissa esimerkiksi jonkin järjestelmän huolto-
katkoja tai uuden järjestelmän käyttöönotto.

Maanantait ovat yleensä viikon kiireisimpiä päiviä, ja tukipyyntöjä saapui tänäänkin todella paljon. Minulla oli tänään aamuvuoro, jolloin ensimmäinen puolitoista tuntia kului käytännössä puhelimen ääressä, sillä aamulla henkilöstöä on vähemmän paikalla kuin myöhemmin päivällä. Lisäksi erään hieman hankalamman asian selvittämisessä kului paljon aikaa. Kyseessä oli asiakas, jonka työasemalla oli sovellus, joka esti toisen asiakkaalle tärkeän sovelluksen toimimisen. Ongelman korjaamiseksi ylimääräinen sovellus piti poistaa, ja asiakkaalle tärkeä sovellus piti poistaa ja asentaa uudelleen. Sovellusten poistaminen onnistui kyllä hyvin, mutta halutun sovelluksen asentamisen jälkeen sovellus ei aluksi toiminut oikein, jonka vuoksi uudelleenasetus piti suorittaa uudelleen. Tämän lisäksi osa päivästä kului uuden työntekijän kanssa, kun neuvoin ja perehdytin häntä, kun hän oli toista päiväänsä varsinaisessa linjatyössä vastaamassa puheluihin ja sähköposteihin. Edellä mainituista seikoista johtuen en saanut käsiteltyä kaikkia edellisviikon avoimia tukipyyntöjä, enkä näin ollen päässyt tavoitteeseeni. Tämä on kuitenkin ymmärrettävää, sillä en tiennyt uuden työntekijän perehdyttämisestä etukäteen. Muutenkin jokainen päivä on erilainen työn luonteesta johtuen, joten päivien suunnitteleminen on hankalaa.

Tiistai 12.2.2019

Tiistaina tapahtui asiakkaan Intranet-sivuston päivitys. Tämä aiheutti kohtalaisen paljon työtä Service Deskille, ja itsekin pääsin neuvomaan asiakkaita niin sivun käytössä kuin sivun toimivuuteen liittyvissä ongelmissa. Päivääni kuului maanantain tapaan myös uuden työntekijän perehdyttämisestä. Perehdyttäessäni tuli vastaan ongelma Windowsin kielen kanssa. Työasema oli päivitetty Windows 10 -käyttöjärjestelmään, mutta jostain syystä kielenä oli Englanti, eikä sitä saanut vaihdettua. Yritimme ratkaista ongelmaa liian pitkään asiakkaan työasemalla,

jonka jälkeen totesimme, että työasema on haettava uudelleenasetukseen lähituen toimesta. Jälkikäteen ajateltuna työasema olisi pitänyt laittaa nopeammin lähituella uudelleenasetukseen, sillä tapauksen jälkeen muutama kollega sanoi kohdanneensa vastaavanlaisen ongelman aikaisemmin. Kontaktin aikana palvelussamme oli kuitenkin ruuhkaa, jonka vuoksi kaikki kollegani olivat kiireisiä, eivätkä he ehtineet neuvomaan tilanteessa. Yritin etsiä puhelun aikana vanhoista tiketeistä ratkaisua ongelmaan, mutta ilmeisesti käytin vääriä hakusanoja, kun en löytänyt tietoa.

Keskiviikko 13.2.2019

Tänään ensimmäinen yhteydenotto koski tulostusongelmaa. Asiakas halusi tulostaa asiakaslistauksen Google Chrome -selaimella. Aikaisemmin tulostaminen oli onnistunut, mutta Chrome oli hiljattain päivitetty uuteen versioon, ja päivityksen jälkeen tulostaminen ei enää onnistunut. Selvitykseen meni aikaa, ja tulostin ja pdf-asetusten muuttaminen eivät korjanneet ongelmaa. Tarkistin asiakkaan kollegan työasemalta etäyhteydellä, että hänellä oli eri versio selaimesta. Niinpä päätin asentaa asiakkaalle vanhemman version, joka ratkaisi ongelman. Ilmeisesti uusi Chrome-versio ei ole täydellisen yhteensopiva sivuston kanssa. Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut lähteä jo aikaisemmin asentamaan toista versiota, sen sijaan että yrittäisin korjata ongelmaa muulla tavalla.

Lisäksi työpäiväni aikana perehdytin uutta työntekijää kuuntelemalla hänen puheluitaan. Yritin saada hänet oppimaan yhden työn tärkeimmistä osista, eli tukipyynnöjen kirjaamisen. Kun tukipyynnöjen kirjaaminen sujuu, voi työntekijä aloittaa melko nopeasti itsenäisen työn. Tämän takia oma työjononi kasvoi, mutta on tärkeämpää saada uudet työntekijät mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti, jotta oma työtaakkaa myös kevenee.

Loppupäivästä selvitin jonossani olevia tukipyynnöjä, sekä olin palaverissa, joka liittyi pääsynhallintatehtäviin myöhemmin keväällä alkavassa uudessa asiakkuudessa.

Torstai 14.2.2019

Torstain tavoitteenani on oman työjononi tyhjentäminen. Työjonossani on useita tukipyynnöjä, jotka on saatava ratkaistua tänään, jotta niiden käsittelyaika ei ylitä SLA:ta. Suuri osa tukipyynnöistä liittyy pääsynhallintaan, sillä olen yksi tiimimme pääsynhallintahenkilöistä. Käytännössä tukipyynnöt koskevat erilaisten oikeuksien lisäämistä, sekä tunnuksien luontia.

Maanantaina selvittämäni sovellusongelma oli uusiutunut. Kollegani sai soiton asiaan liittyen, ja tuli kysymään minulta neuvoa. Hänellä oli ollut samanlaisia ongelmia kuin minulla. Huomasin asiaa tutkiessani, että en ollut kirjannut tekemiäni toimenpiteitä, jonka vuoksi kollegan työ hankaloitui, kun hänellä ei ollut tiedossa vaikeudet, joita olin itse kohdannut ongelmaa ratkaistessani. Vaikka työ on ajoittain hektistä, niin silti pitäisi yrittää kirjata tehdyt asiat mahdollisimman tarkkaan, jotta kollegoiden työ helpottuu. Kirjaaminen on asia, johon aion keskittyä entistä enemmän jatkossa.

Iltapäivällä palvelussamme oli melko hiljaista, jonka vuoksi minulla oli aikaa käsitellä omassa työjonossani olleita selvittämättömiä tukipyyntöjä. Suurin osa tiketeistä oli yksinkertaisia pääsynhallintaan liittyviä pyyntöjä, joten sain hoidettua suurimman osan tiketeistäni iltapäivän aikana. Torstaisin kirjaamme tehdyt tunnit ja työt laskutusjärjestelmään. Tällä viikolla minulla on tavallista enemmän palavereita ja perehdytyksiä, jonka vuoksi myös niiden laskutamisessa kului tavallista enemmän aikaa.

Loppupäivästä neuvoin kollegaani asiassa, jossa verkkolevykansiot oli siirretty palvelimelta toiselle. Active Directory -ryhmiä, jotka sallivat pääsyn verkkolevyille, ei kuitenkaan ole nimetty uuden palvelimen mukaisesti. Tämän vuoksi kollegani ei löytänyt oikeaa ryhmää, jonka kautta hän voisi antaa käyttäjille pääsyn verkkolevyille. Kyseisestä poikkeuksesta ei ole mitään mainintaa ohjeissamme, vaan tämä asia tulisi vain tietää. Tässä on hyvä esimerkki siitä, kuinka tärkeää ohjeiden päivittäminen olisi työmme kannalta. Kiire ja hektisyys on kuitenkin yksi merkittävä tekijä sille, minkä takia ohjeiden päivittäminen saattaa unohtua.

Perjantai 15.2.2019

Perjantai on yleensä viikon rauhallisin päivä, joten tänään tavoitteenani on muutaman vaativamman pääsynhallintaan liittyvän ongelman selvittäminen.

Aamupäivä sujui rauhallisesti, ja sainkin selvitettyä pääsynhallintatyöpyyntöjä. Henkilökohtaisesti pidän pääsynhallinnasta, sillä se on tarkkaa ja järjestelmällistä työtä, josta itse pidän. Olen tiimimme yksi pääsynhallintavastaavista, jonka vuoksi vastuullani on pidempien selvitysten ja tavallisuudesta poikkeavien tunnusasioiden selvittäminen. Pääsynhallintatyö sisältää paljon tiedonhakua. Onneksi asiakkuus on ollut käynnissä jo melko pitkään, joten vanhoista tukipyynnöistä löytää useimmiten vastauksen ongelmiin.

Tiimissämme on kahden viikon välein Perehdytys-perjantai, jolloin käymme tiimissämme läpi ohjeistuksia sekä prosesseja läpi, sekä opettelemme mahdollisesti uusia prosesseja. Tänään palaverissa tuli ilmi paljon tikkettijärjestelmän automatiikkaan liittyviä asioita, joiden korjaa-

minen vähentäisi manuaalisen työn määrää, jolloin esimerkiksi SLA: n mukaisen palvelun tarjoaminen asiakkaalle helpottuisi. Kyseinen järjestelmä on kuitenkin asiakkaan hallinnoima, joten muutosten tekeminen on hidasta, eivätkä niitä välttämättä edes toteuta. On kuitenkin tärkeää viedä tällaiset asiat asiakkaan tietoon.

Viikkoanalyysi 1

Viikkoni oli etenkin alkuviikosta hyvin kiireinen, sillä asiakaspalvelun lisäksi vietin osan ajasta perehdyttäen uusia työntekijöitä neuvomalla heitä asiakaskontaktien aikana. Lisäksi mieleeni jäi muutama tapaus, jossa ongelmien ratkaisua hankaloitti se, että ohjeisiin tai ratkaistuihin tukipyyntöihin ei ollut kirjattu tarpeeksi selkeästi ne toimenpiteet, joilla kyseinen ongelma voidaan ratkaista. Etenkin yksi oma tukipyyntöni, jossa en ollut kirjannut tehtyjä toimenpiteitä tarpeeksi hyvin, jäi mieleeni.

Perehdyttäminen ei ole tavallisesti ollut minun vastuullani. Koska kuitenkin tällä viikolla pääsin perehdyttämään uusia työntekijöitä, niin otan sen tarkempaan käsittelyyn. Käsittelen siis seuraavaksi perehdyttämistä, sekä sen merkitystä niin omaan kuin kollegoidenkin työskentelyyn.

Vaikka perehdyttäminen onkin lähtökohtaisesti esimiehen vastuulla, niin myös tavalliset työntekijät voivat hoitaa perehdyttämistä (Surakka & Laine 2011, 153). Omalla työpaikallani tämä on mielestäni järkevä tapa toimia, sillä Service Desk -agentit tuntevat linjatyon parhaiten, ja ovat siten mielestäni pätevimpiä perehdyttämään uusia työntekijöitä varsinaiseen työhön. Organisaatiossa on usein kokemuksen ja työn kautta hankittua tietoa, jota ei ole kirjattu ohjeisiin. Tässäkin mielessä perehdyttäjän on hyvä olla työkaveri, joka voi jakaa tätä kokemuksen kautta hankkimaansa tietoa. (Hyppönen 2013, 185.)

En ole aikaisemmin päässyt juurikaan perehdyttämään, jonka vuoksi etenkin alussa olin hieman epävarma siitä, mikä olisi paras tapa perehdyttää. Olisiko hyvä neuvoa “kädestä pitäen”, vai antaa perehdytettävän miettiä ensin itse ratkaisua, ennen kuin neuvon häntä. Perehdyttäessä on tärkeää keskustella aktiivisesti perehdytettävän kanssa, sillä se auttaa perehdyttäjää opettamaan sellaisia asioita, jotka ovat jääneet epäselviksi, tai jotka perehdytettävä kokee tarpeellisiksi työssä menestymisen kannalta. (Surakka & Laine 2011, 156) Muistan, että itse jännitin hyvin paljon, kun vastaanotin ensimmäisiä puheluitani Service Deskissä. Niinpä päätin neuvoa perehdytettävää mahdollisimman paljon, jotta hän saa positiivisia kokemuksia työstä, ja pääsee eroon pahimmasta jännityksestä. Kun pahin jännitys meni ohi ensimmäisten puheluiden jälkeen, neuvoin kyllä edelleen, mutta yritin myös ohjata häntä etsimään tietoa ohjeista ja ratkaistuista tiketeistä, jotta perehdytettävä oppii etsimään tietoa myös itsenäisesti.

Viikon aikana vastaan tuli siis myös useassa tilanteessa se, että jos tukipyynnöjä ja ohjeita kirjataan puutteellisesti, niin se hankaloittaa ja hidastaa kollegoiden työtä merkittävästi. Tämä tulisi ottaa siis esille heti perehdytysvaiheessa, jotta uudet työntekijät oppivat tarkkojen kirjausten merkityksen, sekä niiden vaikutuksen muiden työskentelyyn. Tunsin viikon aikana piston sydämessäni siitä, että minulla itsellenikään kirjaukset eivät aina ole parhaita mahdollisia. Tämä on asia, johon aion keskittyä jatkossa, sillä tällä viikolla sain muutaman kerran itse kokea sen, kuinka paljon työtä hankaloittaa se, jos ohjeet ovat puutteelliset.

Koen, että sain viikon aikana arvokasta kokemusta perehdyttämisestä, sekä omista heikkouksistani. Yksi kehitettävä osa-alue on suullinen viestintä, sillä useaan kertaan perehdytyksen aikana perehdytettävä joutui kysymään uudestaan, mitä tarkalleen tarkoitin jollakin asialla. Suullinen viestintä on osa-alue, jota aion käsitellä yhdessä viikkoanalyysissäni tulevina viikkoina.

Ensi viikolla tavoitteeni on tämän viikon huomioiden pohjalta paneutua tukipyynnöjen kirjaamiseen, ja ylipäättään tekniseen kirjoittamiseen. Huomasin, että se on yksi merkittävästi työhön vaikuttavista tekijöistä, ja tämän ominaisuuden parantamisella on suora vaikutus asiakaspalveluun ja ongelmanratkaisuun.

3.2 Viikko 2

Maanantai 18.2.2019

Tuleva viikko on luultavasti hieman rauhallisempi mahdollisista talvilomista johtuen. Näin olen aion keskittyä maanantaina tukipyynnöiden huolelliseen kirjaamiseen sekä pääsynhallintapyynnöiden ratkaisemiseen, sekä itseni kehittämiseen tällä osa-alueella.

Aloitin viikkoni tarkastamalla sähköpostini siltä varalta, että viikonlopun aikana olisi ollut häiriöitä järjestelmissä, jotka voisivat vaikuttaa työhön vielä maanantainakin. Aamun aikana vastaanotin muutaman tukipyynnön. Yksi koski rikkoutunutta puhelinta. Puhelimesta oli näyttön lasi rikkoutunut, joten neuvoin asiakasta viemään puhelimen lähituen palvelupisteelle, josta he välittävät sen huoltoon. Tämän kaltaiset asiakaskontaktit ovat hyvin yleisiä, sillä työmme sisältää varsinaisen ongelmanratkaisun lisäksi asiakkaiden neuvontaa sekä tiedon välittämistä.

Aamupäivän jälkeen siirryin pois puhelin -ja sähköpostiasiakaspalvelusta pääsynhallintapyynnöiden pariin. Maanantai oli ensimmäinen varsinainen päiväni tiimimme varsinaisena pääsynhallintavastaavana, jonka takia toimenkuvani muuttui jonkin verran. Tästä eteenpäin en enää

juurikaan tee linjatyötä, vaan keskityn pääasiassa erilaisiin tunnus -ja sähköpostioikeuksiin liittyviin ongelmiin. Huomasin välittömästi, että tunnusasioiden selvittämisessä menee yleensä enemmän aikaa, kuin muiden tukipyynnöiden selvittämisessä. Uskon kuitenkin selvittämisaikojen pienentyvän, kunhan pääsen paremmin sisälle työhön, sekä siihen, kuinka työtä kannattaa aikatauluttaa ja priorisoida.

Tiistai 19.2.2019

Aamuni alkoi ns. Massatilauksella. Massatilaukset ovat erilaisten pääsyoikeuksien lisäämistä joko usealle eri käyttäjälle, tai yhdelle käyttäjälle useaan eri sijaintiin. Tällaiset pyynnot vievät enemmän aikaa, sillä niiden käsittelyssä ei ainakaan tällä hetkellä pystytä hyödyntämään automatiikkaa, vaan oikeudet on lisättävä käsin.

Koska palvelussamme oli ruuhkaa aamupäivällä, niin siirryin linjatyöhön ruuhkan ajaksi. Kirjaaminen epäselvää, jonka vuoksi kävin kysymässä kollegalta lisätietoja.

Iltapäivällä autoin kollegaa etsimään asiakkaan laitetoimittajan tilausnumeroa. Asiakas oli tiennyt tuotteen, ja tiedusteli, missä vaiheessa tilaus on. Asiakas on ottanut käyttöön uuden tietojärjestelmän muutama kuukausi sitten, eikä kaikki ole vielä selvää tilausten suhteen. Lopulta löysimme toimittajan tilausnumeron, mutta ohjeiden päivittäminen olisi paikallaan, sillä tilausnumeron löytäminen järjestelmästä vei aikaa.

Sain iltapäivän aikana käsiteltyä kaikki aktiiviset tukipyynnöni. Aktiiviset tukipyynnot tarkoittavat tikettejä, jotka odottavat Service Deskin toimenpiteitä. On Hold -tilassa olevat odottavat puolestaan asiakkaan yhteydenottoa tai kolmannen osapuolen toimenpiteitä asiaan ratkaisemiseksi. Näitä On Hold -tilassa oleviakin tukipyynnöitä tulee seurata, sekä tarvittaessa ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai kolmanteen osapuoleen, jotta tiketit eivät jää aktiivisiksi järjestelmään. Lisäksi vastaan tuli muutaman viikon takainen tiketti, jossa tukipyynnön selvittämiseksi tarvittavat tiedot eivät olleet saapuneet ikinä oikealle taholle, sillä olin kirjannut lisätiedot väärälle tukipyynnölle. Tämäkin osoittaa sen, että minun tulee kehittää kirjausteni laatua jatkossa.

Keskiviikko 20.2.2019

Tänään aloitin päiväni ratkaisemalla Sharepoint -sivustoon liittyvää ongelmaa yhdessä kollegani kanssa. Asiakas tarvitsi samanlaiset oikeudet järjestelmään, kuin hänen edeltäjällään oli ollut. Sivuston omistajana näkyi siis asiakkaan edeltäjä, joten asiakas pyysi lisäämään hänet omistajaksi. Ongelmaa tutkittuamme huomasimme, että hänellä oli jo korkeimmat mahdolliset oikeudet. Huomasimme, että sivun reunassa näkyvä omistajatieto oli ei todellisuudessa

antanut käyttöoikeuksia, vaan oli sivuston osana oleva tietue, johon asiakas pääsi omilla oikeuksillaan muuttamaan nimensä. Kyseessä oli ongelma, jota ei ollut tullut aiemmin vastaan, mutta asia selvisi kärsivällisyydellä sekä kokeilulla.

Iltapäivästä neuvoin kollegaani tulostushallinnassa. Olen yksi tiimimme tulostinhallintahenkilöistä, mutta en jatkossa enää juurikaan hoida kyseisiä tehtäviä, sillä suurin osa ajastani kuuluu pääsynhallinnan parissa. Näin ollen tehtäväni on neuvoa aloittelevia tulostinhallintahenkilöitä, jotta voin myöhemmin siirtää vastuun heille.

Torstai 21.2.2019

Aamun ensimmäinen tukipyyntö koski tunnustilauksen yhteydessä tapahtunutta häiriötä järjestelmässä. Kyseessä oli tilanne, jossa työntekijälle oli tilattu uudet tunnukset. Jostain syystä tunnusjärjestelmässä oli kuitenkin käynyt virhe, jonka johdosta uuden työntekijän tiedot olivat menneet toisen jo lopettaneen työntekijän tunnukselle, jolla oli ollut sama nimi kuin uudella työntekijällä. Tällaiset virheet tulee aina selvittää mahdollisimman nopeasti, sillä kyseinen tilanne aiheuttaa tietoturvariskin, jos kahden henkilön tietoja menee sekaisin. Näin ollen välitinkin asian heti pohjatietojen selvittämisen jälkeen tunnusjärjestelmän ylläpitäjälle selvitykseen.

Iltapäivällä vastaani tuli tilanne, jossa asiakkaalla oli ongelmia erääseen järjestelmään kirjautumisessa. Tapaus oli palveluntarjoajalla selvityksessä, ja he pyysivät lisätietoja ongelmasta. Kun lähdin tiedustelemaan puhelimitse lisätietoja, tarkastin asiakkaan kanssa etäyhteydellä, että ongelma olikin ratkennut. Tämä tapaus antoi hyvän muistutuksen siitä, että on tärkeää yrittää tavoitella asiakasta puhelimitse, sillä siten asia ratkeaa usein paremmin ja ainakin nopeammin kuin sähköpostitse.

Perjantai 22.2.2019

Poissaoloista johtuen tänä perjantaina ei ole tiimipalaveria eikä perjantai -perehdytystä, joten tänään pitäisi saada mahdollisimman monta tukipyyntöä ratkaistua.

Aamuni alkoi hieman tavallista vaikeammalla käyttäjätunnusasialla. Useissa asiakkaan toimipisteissä työasemia on päivitetty Windows 10 -käyttöjärjestelmään. Päivityksen johdosta työasemat ovat siirtyneet X-verkosta Y-verkkoon. Näin ollen X-verkon käyttäjätunnuksilla ei enää päässytäkään kirjautumaan Y-verkon tietokoneille. Ongelma koski noin kymmentä toimipistettä, joten kyseessä oli laaja ongelma, joka tulisi selvittää nopeasti. Ja koska käytäntöjemme mukaisesti jokaiselle toimipisteelle tulee avata oma tukipyyntö, vei pelkästään tukipyyntöjen kirjaaminen merkittävästi aikaa. Käytännössä ongelman ratkaiseminen vaatii uusien käyttäjätunnusten luomista. Emme voi kuitenkaan suoraan aloittaa tätä toimenpidettä, vaan

tällaisiin tunnusmuutoksiin tulee pyytää lupa asiakkaan tietohallinnosta. Niinpä kysyin heiltä lupaa kyseiseen asiaan.

Iltpäivällä käytin aikaa yrityksemme pakolliseen tietoturvakoulutukseen, joka jokaisen työntekijän on suoritettava. Yrityksessämme tietoturvasta huolehditaan hyvin, mikä onkin erittäin tärkeää, sillä itsekin käsittelen joka päivä luottamuksellista tietoa, joka ei saa päätyä väärille henkilöille. Kurssin lopussa jokaisen oli tehtävä testi, josta oli saatava tietty määrä pisteitä läpäistäkseen kurssin. Pääsin testistä kirkkaasti läpi ja huomasin testin aikana, että opiskeluideni aikana suorittamani tietoturvaan liittyvät kurssit auttoivat minua paljon.

Viikkoanalyysi 2

Tämä viikko oli jokseenkin erilainen kuin aikaisemmat, uusista työtehtävistäni johtuen. En tällä viikolla enää juurikaan ollut puhelinasiakaspalvelussa, vaan hoidin jo olemassa olevia tukipyyntöjä. Omassa työjonossani on vielä monenlaisia ongelmia koskevia tukipyyntöjä, jotka pyrin ensin selvittämään. Vasta tämän jälkeen pääsen keskittämään kaikki resurssini tunnushallintaan.

Huomasin jo heti tällä viikolla, että monimutkaiset tunnusongelmat, joita tulen siis jatkossa käsittelemään, saattavat vaatia huomattavasti enemmän aikaa ”tavanomaisiin” ongelmiin verrattuna. Siksi onkin tärkeää, etten enää hoida täysiaikaisesti puhelinasiakaspalvelua, sillä tunnusasiat vaativat myös pitkäaikaisempaa paneutumista ilman keskeytyksiä.

Niin tällä kuin viime viikollakin on usein tullut vastaan tilanne, jossa ongelman ratkaiseminen on vaikeutunut tukipyyntöjen puutteellisten tietojen takia. Osassa tapauksista kirjaajana on ollut kollega, mutta muutamassa tilanteessa tukipyyntöt ovat olleet minun kirjaamiani. Koen, että jo tämän viikon aikana osaamiseni ja tietoisuuteni tukipyyntöjen kirjaamisesta on kehittynyt. Ja koska myös tunnushallinta-asioissa on erittäin tärkeää kirjata toimenpiteet, joilla ongelma saadaan ratkaistua, niin käsittelen seuraavaksi tukipyyntöjen kirjaamista ja teknistä kirjoittamista.

Teknisessä kirjoittamisessa on tärkeää, että teksti on tiivis, jotta se on helppo ja nopea lukea. Onkin tärkeää yrittää karsia tekstistä turhia sanoja, jotka eivät auta lukijaa ymmärtämään asiaa paremmin. (Beisse 2015, 119.) Huomaan omassa kirjoittamisessani, että voisin tukipyyntöjä kirjatessani jättää täytesanoja pois, jotta sekä kirjaaminen nopeutuisi, että tukipyyntöjen lukijalla lukeminen ja asian ymmärtäminen helpottuisi. Teknisessä kirjoittamisessa myös johdonmukaisuus on tärkeää tekstin ymmärrettävyyden kannalta. Esimerkiksi jos jollekin sanalle on useita eri synonyymejä, tulisi niistä valita yksi, ja käyttää ainoastaan tätä valittua sanaa. (Knapp 2015, 166.)

Teknisessä kirjoittamisessa tulisi käyttää aktiivia passiiviin sijaan. Aktiivi kertoo konkreettisesti, kuka suorittaa toimenpiteen. Tämä tekee tekstistä selkeämmän, sekä antaa lukijalle kuvan siitä, että ongelmaa ollaan aktiivisesti selvittämässä. (Knapp 2015, 164.) Tämä on tärkeä asia muistaa omassa työssäni silloin, kun viestitään tukipyynnön etenemisestä asiakkaan suuntaan.

Ennen kuin teksti on valmis, tulisi teknisessä kirjoittamisessa tarkastaa sen laatu ja tarkkuus. Tämä tarkoittaa sitä, että varmistetaan, että lukija osaa varmasti tehdä jonkin toimenpiteen tekstissä kerrottujen ohjeiden perusteella. Ohjeiden tulee siis olla selkeät ja yksiselitteiset, jotta ne eivät jätä mahdollisuutta virheille tai väärinymmärrykselle. (Beisse 2015, 120.) Tämä on asia, joka työssämme joskus unohtuu. Jos tukipyyntöjen kirjauksia ei tarkasta huolellisesti, ja samalla mieti sitä, osaako kollega varmasti ratkaista ongelman antamieni ohjeiden perusteella, niin kirjaukset jäävät helposti epätarkoiksi.

Jatkossa aion panostaa omassa kirjoittamisessani siihen, että muokkaan tekstiä lyhyemmäksi ja ytimekkäämmäksi. Lisäksi aion jatkossa tarkastaa tukipyyntöihin kirjaamani ohjeet huolellisesti, ennen kuin siirryn seuraavan tukipyyntöön.

Tuleva viikko tulee varmasti olemaan kulunutta viikkoa kiireisempi, ja tukipyyntöjä tulee luultavasti enemmän selvitettäväksi. Niinpä tavoitteenani on paneutua priorisointi -ja itsejohtamistaitoihin, jotta saan tukipyynnöt käsiteltyä loogisessa järjestyksessä siten, että SLA ei ylity.

3.3 Viikko 3

Maanantai 25.2.2019

Tänään olen aamuvuorossa, joten olemme yhdessä toisen kollegani kanssa ensimmäisiä, jotka saapuvat töihin. Tämä tarkoittaa sitä, että ensimmäisen tunnin ajan vastaan pelkästään asiakkaiden soittoihin, sekä sähköposteihin, ennen kuin muut kollegat saapuvat työpaikalle. Lisäksi jos jokin järjestelmä hajoaa, on vastuullamme tiedottaa siitä sähköpostitse. Normaalisti Incident Koordinaattorit hoitavat tiedottamisen, mutta aamuvuorossa heitä ei ole paikalla, joten tiedottaminen jää Service Desk -agenttien vastuulle. Tämän jälkeen pääsen keskittymään loppupäivän ajan pääsynhallintaan.

Kuten maanantait yleensä, myös tämäkin maanantai oli totutun kiireinen. Ehdin vastaanottaa ensimmäisen kahden tunnin aikana vajaa kaksikymmentä tukipyyntöä, mikä on enemmän kuin

mitä vastaanotin yhtenäkin päivänä viime viikolla. Pyynnöt olivat pääasiassa suhteellisen yksinkertaisia, kuten esimerkiksi salasanan vaihtoja, ja uusien värikasettien tilaamista tulostimiin. Iltapäivällä loin yhdelle työntekijälle asiakkaalle järjestelmänvalvojatunnukset. Kyseisten tunnusten luominen on pääsynhallintahenkilön vastuulla, joten luon varmasti vastaavia tunnuksia jatkossakin. Niinpä oli hyvä, että pääsin nyt harjoittelemaan ensimmäistä kertaa niiden luomista.

Tiistai 26.2.2019

Aamupäivällä selvitin kollegani kanssa laiterekisterijärjestelmään liittyvää ongelmaa. Kollega oli saanut soiton asiakkaalta liittyen siihen, että kaikki heidän toimipisteensä laitteet eivät näy toimipisteen nimellä haettaessa. Asiakkaat pääsevät siis etsimään laitteita laiterekisterijärjestelmästä, jonka kautta he myös tilaavat poistoja tietokoneille ja muille laitteille. Aikamme asiaa selvitettyämme löysimme syyn ongelmalle. Vaikka päällisin puolin puuttuvien laitteiden laitekortit näyttivät olevan kunnossa, niin tarkemmalla tarkastelulla niistä puuttui eräs tieto, jonka takia haku ei toiminut oikein. Ongelman selvittäminen vaati kärsivällisyyttä ja aikaa, mutta pääasia että ongelma saatiin ratkaistua.

Iltaapäivällä pyysin IC:tä päivittämään erään järjestelmämme ohjetta. Ohjeessa mainittu järjestelmästä vastaava henkilö ilmoitti tukipyynnön yhteydessä, että hän ei enää vastaa ohjelmasta, eikä häneen tule ottaa yhteyttä siihen liittyvissä ongelmissa. On erittäin tärkeää, että tällaisessa tapauksessa ohjeet ovat ajan tasalla. Jos ottaisimme myöhemmin vastaavassa tilanteessa yhteyttä kyseiseen henkilöön, niin se antaisi huonon kuvan toiminnastamme, kun ottaisimme häneen yhteyttä, vaikka hän on ilmoittanut meille siirtyneensä toisiin tehtäviin. Se viestittäisi asiakkaalle välinpitämättömyyttä ja huolettomuutta. Lisäksi tämä hidastaisi tukipyynnön käsittelyä, sillä odottaisimme turhaan vastausta henkilöltä, joka ei ongelmassa osaa auttaa. Loppupäivästä sain jälleen muistutuksen siitä, kuinka tärkeää tukipyyntöjen huolellinen kirjaaminen on. Kollegani joutui kysymään minulta neuvoa erään ongelman ratkaisemiseen, koska en ollut kirjannut ohjeita tarpeeksi selkeästi muutaman kuukauden vanhaan tukipyyntöön.

Keskiviikko 27.2.2019

Tänään tehtävälisällani oli uusien tunnusten luominen lähituen henkilölle, sekä uuden AD-tunnuksen ja sähköpostin luominen asiakkaalle. Olen luonut vastaavanlaisia tunnuksia muutama kerran aikaisemmin, joten työ sujui melko nopeasti. Asiakkaan tarvitseman AD-tunnuksen luomisessa oli kuitenkin haasteita, sillä kyseessä oli erikoistunnus, jonka luomiseen ei löytynyt selkeitä ohjeita. Kollega, joka aikaisemmin toimi pääsynhallintavastaavana, on ainoa henkilö tiimissämme, joka oli luonut vastaavanlaisia tunnuksia aikaisemmin. Niinpä jouduin pyytämään häneltä neuvoa kyseiseen asiaan. Tämä hidasti asiakkaan pyynnön toteuttamista merkit-

tävästi, sillä ohjeiden saamisessa kesti aikaa. Kun sain erikoistunnuksen luotua, kirjasin tukipyynnön yksityiskohtaiset ohjeet, joiden mukaan tunnuksen saa luotua. Näin välttään turhilta viivästyksiltä, jos tulevaisuudessa vastaavanlaisia tukipyyntöjä vielä tulee.

Iltapäivällä olin myöhemmin keväällä alkavan uuden asiakkuuden perehdytyspalaverissa, jossa oli mukana kaikki henkilöt, jotka tekevät pääsynhallintatehtäviä. Palaverissa tuli esiin monia hyviä huomioita nykyisiin asiakkuuksiin liittyen. Palaverissa nostettiin esiin asioita, jotka olisi hyvä hoitaa eri tavalla tulevaisuudessa, jotta työ nopeutuu ja yksinkertaistuu. Yksi huomioista oli se, että uuteen tikettijärjestelmään olisi hyvä saada selkeä listaus tukipyynnöistä, joiden SLA on umpeutumassa. Tämä helpottaisi tukipyyntöjen priorisointia merkittävästi.

Torstai 28.2.2019

Tänään huomasin, että etenkin pääsynhallintatehtävissä itsensä johtamistaidot sekä priorisointikyky korostuvat. Tehtävänäni oli uuden työntekijän tunnusten luominen, asiakkaiden sähköpostitunnusongelman selvittäminen, sekä kollegan avustaminen tulostinhallinnassa. Lisäksi tänään oli myös aika kirjata tunnit laskutusjärjestelmään, jota varten on varattava aikaa kalenterista. Päädyin priorisoimaan työt siten, että hoidin ensin asiakkaan sähköpostiongelman, koska muut työtehtävät eivät olleet SLA:n alaisia. Tämän jälkeen avustin kollegaani tulostinhallinnassa, jotta hän sai hänelle osoitetut tehtävät tehtyä ja kirjattua ne laskutusjärjestelmään ennen määräaikaa.

Huomasin, että työtehtäviin on paljon helpompi keskittyä, kun on selkeä suunnitelma siitä, mitä tekee milloinkin. Linjatyötä tehdessä tämä ei ole mahdollista, sillä puhelin voi soida milloin tahansa, ja siihen on vastattava, vaikka selvittäisikin jotain esimerkiksi sähköpostin kautta tullutta tukipyyntöä samaan aikaan. Vaikka olenkin mielestäni kehittynyt työn ansiosta melko hyväksi "multitaskajaksi", niin koen, että työ on tehokkaampaa ja vähemmän stressaavaa, kun sitä voi suunnitella etukäteen.

Juuri ennen kotiinlähtöä kollegani tuli kertomaan minulle kiireellisestä tunnusmuutoksesta, joka tulisi saada valmiiksi perjantain aikana. Vaikka tukipyynnön haluttu käsittelyaika onkin lyhyt, niin uskon että saan tehtävän tehtyä huomenna, sillä osaan kollegani ansiosta priorisoida sen korkealle tehtävälistalleni.

Perjantai 01.03.2019

Koska olin tämän viikon aamuvuorossa, niin otin puheluita vastaan ensimmäisen tunnin ajan. Tänään ensimmäisellä puhelulla selvitin yhteensä viisi eri asiaa, jotka liittyivät käyttöjärjestelmän päivitykseen. Pääasiassa asiakas pyysi asentamaan erinäisiä ohjelmia, jotka olivat poistuneet päivityksen yhteydessä. Vaikka kyseessä oli suhteellisen yksinkertaisia asioita, niin asennuksissa kului aikaa noin tunnin verran. Tämä aiheutti minulle ylimääräistä stressiä, sillä

minulla oli useita pääsynhallintaan liittyviä tukipyynnöitä, jotka tulisi saada valmiiksi vielä perjantain aikana.

Sain aamupäivän aikana kuitenkin tehtyä tukipyynnöt, jotka tuli saada valmiiksi perjantain aikana. Huomasin, että sain tukipyynnöt ratkaistua nopeammin kuin olin olettanut. Tämä johtui siitä, että pääsin keskittymään rauhassa ilman keskeytyksiä lähestulkoon koko aamupäivän ajan. Lisäksi tehokkuuteen vaikutti se, että minulla oli selkeä järjestys ja suunnitelma tukipyynnöiden käsittelyyn. Näin ollen minulla ei kulunut ylimääräistä aikaa siihen, että olisin miettinyt minkä tukipyynnön ratkaisisin.

Viikkoanalyysi 3

Koen, että tällä viikolla tekniset taitoni kehittyivät tunnushallinnan ja Active Directoryn osalta. Viikon aikana pääsin muutama kertaan luomaan erikoistunnuksia, joita en ollut koskaan aiemmin luonut. Juuri itsensä ja oman osaamisen kehittäminen on se syy, minkä takia olinkin valmis vaihtamaan työtehtäviä tavallisesta linjatyöstä tunnushallinnan puolelle, kun esimieheni tätä ehdotti. Active Directory, Microsoft Office -hallinta sekä Azure Active Directory ovat varmasti sellaisia, joiden osaamisesta on hyötyä myös tulevaisuudessa. Lisäksi huomasi, että kun neuvoin kollegoitani tällä viikolla muun muassa tulostinhallintaan liittyvissä asioissa, niin ohjeiden ja neuvojen antamistaitoni kehittyi viikon aikana. Opin olemaan kärsivällisempi ja antamaan enemmän tilaa toiselle, kuin aikaisemmin. Haasteenani on ollut se, että en ole ollut tarpeeksi kärsivällinen, ja antanut ohjeistettavalle aikaa yrittää ratkaista ongelmaa itse, vaan olen liian nopeasti kertonut ratkaisun ongelmaan. Olen kuitenkin huomannut itse apua saadessani, että jos jonkin asian vain tekee niin kuin toinen neuvoo, pohtimatta asiaa itse, niin seuraavalla kerralla vastaavassa tilanteessa ei muistakaan, miten ongelma ratkaistaan. Havaintoni kuluneesta viikosta saivat minut pohtimaan tarkemmin osaamisen kehittämistä ja sen merkitystä työuran kannalta.

Työuran kannalta on tärkeää tiedostaa sekä se, että mitä osaamista nykyinen työtehtävä vaatii, että se, mitä osaamista vastaava tehtävä voi vaatia tulevaisuudessa. Kun on tiedostanut tarvittavan osaamisen, on tätä kehitettävä jatkuvasti työn tekemisen yhteydessä. (Sydänmaanlakka 2010, 229.) Koska olen vasta työurani alussa, niin koen että minulle on todella tärkeää kehittää osaamistani jatkuvasti, jotta pääsen etenemään haluamaani suuntaan. Käytännöllisenä ihmisenä juuri tällainen työn kautta oppiminen on minulle tehokkain tapa kehittää osaamistani.

Osaamisen kannalta motivaatio on hyvin merkittävässä osassa tietojen ja taitojen lisäksi. Jos toistaa samoja rutiineja ilman motivaatiota kyseenalaistaa niitä, ei voi kehittää osaamistaan.

(Sydänmaanlakka 2010, 229.) Työmotivaation kannalta on tärkeää, että työ on sopivan haastavaa suhteessa omiin tietoihin ja taitoihin. Lisäksi motivaatiota edistää kyky sietää turhautumista ja epäonnistumista. Kun vastoinkäymiset ja epäonnistumiset eivät lannista, on motivaatio helpompi säilyttää. (Salmimies 2008, 92-93.) Koen, että turhautumisen hallinnassa minulla on vielä kehitettävää. Olen huomannut, että muutaman kerran oma-aloitteisuuteni sekä rohkeuteni tehdä itsenäisiä päätöksiä on vähentynyt, kun olen tehnyt virheitä esimerkiksi tukipyyntöjen selvittämisessä. Tämän takia haluaisinkin kehittää itseäni enemmän tehtäväorientoituneeksi.

Tehtäväorientoitunut arvioi itseään taitojensa kehittymisen ja tavoitteidensa saavuttamisen kautta. Hän kokee virheet tärkeinä opettavaisina kokemuksina niiden pelkäämisen sijaan. (Salmimies 2008, 91.) Huomaan, että minussa on myös tehtäväorientoituneen ominaisuuksia, mutta silti hallitsevina ominaisuuksina on kilpailuhenkisyys ja itsensä vertaaminen muihin. Uskon, että tehtäväorientoituneeseen suuntaan kehittyminen auttaisi minua hallitsemaan turhautumista, joka puolestaan edistäisi motivaatitani sekä ammatillista kasvua.

Tulevalla viikolla kalenterissani on jälleen sekä pääsynhallintapalaveri, että tiimipalaveri. Aion keskittyä omaan suulliseen viestintääni näissä palavereissa sekä kehittää sitä vielä selkeämmäksi. Lisäksi tavoitteenani on paneutua tarkemmin koko tiimimme viestintään. Kuten olen aikaisemmissa päiväkirjamerkinnöissäni maininnut, niin etenkin sähköisessä viestinnässä on ollut puutteita, jotka vaikeuttavat työntekoa. Koko tiimiämme sekä yritystä hyödyntäisi varmasti viestinnän parantaminen, sille hyvän viestinnän avulla pystyisimme parantamaan varmasti asiakaspalveluamme entisestään.

3.4 Viikko 4

Maanantai 3.3.2019

Aamulla huomasimme, että yleiseen tiimimme työjonoon oli ilmestynyt muutama sata järjestelmävirheen aiheuttamaa tukipyyntöä, jotka olivat muodostuneet automaattisesti postilaatikkoamme tulleiden virheilmoitusten perusteella. Kaikki nämä sähköpostit koskivat yhden henkilön tunnuksia. Asian hoiti IC, joka tiedotti tiimiä sekä asiakkuustiimiä asiasta, sekä johti ongelman selvittämisestä. Tällaisissa tapauksissa ongelman nopea ratkaiseminen on erittäin tärkeää, sillä jos ongelmaa ei olisi korjattu muutamassa tunnissa, olisi työjonossamme ollut pian useita satoja tukipyyntöjä, joiden sulkeminen olisi vienyt kohtuuttoman paljon aikaa.

Tiistai 4.3.2019

Aamupäivällä soittelin läpi tukipyyntöjä, jotka olivat olleet ulkopuolisella toimijalla selvityksessä, mutta josta emme olleet saaneet mitään kuittausta työn edistymisestä. Muutamassa tapauksessa kyse oli jo yli kaksi kuukautta vanhasta tunnustilauksesta. Sain selvitettyä, että ulkoisen sidosryhmämme tunnushallinta oli kuitannut tiketin valmiiksi omassa järjestelmässään jo joulukuussa, mutta integraatiovirheen takia tieto ei ollut tullut meidän järjestelmäämme. Tukipyynnön perään oli tiedusteltu aikaisemminkin integraation välityksellä, mutta viestit eivät olleet saapuneet koskaan perille samasta häiriöstä johtuen. Tämä tapaus on hyvä esimerkki siitä, että vaikka usein on "helpompi" vain lähettää sähköpostia, niin puhelimitse viestiessä voi ainakin varmistua siitä, että viesti saadaan välitettyä. Näin ollen tässä tapauksessa olisi pitänyt soittaa heti muutaman viikon jälkeen sen sijaan, että lähettäisi viestiä integraation kautta. Nyt tukipyyntö oli turhaan avoinna työjonossamme usean kuukauden ajan. Avoimien tukipyyntöjen määrää seurataan jatkuvasti, joten tällaisia tilanteita ei saisi syntyä.

Illtapäivällä tarkastin Tulostushallinnan työjonon, jonne oli kerääntynyt vajaat parikymmentä tukipyyntöä viikon aikana. Yleensä tukipyyntöjä kertyy viikon aikana alle kymmenen, jolloin on järkevää käsitellä ne saman päivän aikana. Tämä päivä on se, jolloin tehdyt työtunnit ja työt kirjataan laskutusjärjestelmään. Tämä siksi, että näin saadaan varmasti myös samana aamuna tulleet työpyynnöt laskutettua. Nyt kun tukipyyntöjä oli enemmän, vievät ne mielestäni liian paljon aikaa päivästä. Näin ollen päätin jakaa työtä kahdelle päivälle, jotta päivän aikana ehtii käsitellä muitakin tukipyyntöjä.

Keskiviikko 5.3.2019

Koko aamupäivänä meni edellispäivänä aloittamani tulostushallinnan työjonon tyhjennykseen. Työhön meni aikaa enemmän kuin olin suunnitellut, jonka takia omaan työjonooni kasaantui tunnushallintaan liittyviä tukipyyntöjä. Jälkikäteen ajateltuna minun olisi pitänyt jakaa työtä useammalle päivälle. Huomasin, että jossain vaiheessa tehokkuuteni laski, kun aloin hieman turhautua siihen, kuinka paljon aikaa päivästä tulostusasioihin kului.

Tulostushallintavastuussa on lisäksi kaksi muuta tiimin jäsentä. Aamupäivän perusteella aloin pohtimaan, että voisimme jatkossa sopia, että yksi meistä tarkkailee työjonoa päivittäin. Ja jos jonoon kertyy yli kymmenen tukipyyntöä, niin seurantavastuussa oleva henkilö voisi ilmoittaa siitä henkilölle, jonka vastuulla työjonon käsittely on kyseisellä viikolla. Näin ollen kyseinen henkilö osaisi jakaa työtä pienempiin osiin, eikä hänen tarvitsisi kiireellisesti tyhjentää työjonoa yhden päivän aikana, jotta saa tukipyynnöt käsiteltyä ennen kuin ne pitää kirjata laskutusjärjestelmään. Tämä vähentäisi stressiä sekä parantaisi työn mielekkyyttä, kun työn tekemiseen olisi riittävästi aikaa.

Torstai 6.3.2019

Tänään vastaani tuli tunnushallintapyyntö, jollaiset olivat aikaisemmin hoidettu asiakkaan oman asiantuntijan kautta. Tunnusmuutos tuli toteuttaa asiakkaan omassa järjestelmässä, eikä AD:lla. Tästä johtuen pyynnön toteuttamiseen ei löytynyt minkäänlaisia ohjeita, joista olisin voinut katsoa apua. Asiaan perehdyttyäni löysin asiakkaan järjestelmästä toiminnon, jonka kautta haluttu muutos voitiin tehdä. Kirjasin tekemäni toimenpiteet tarkasti tukipyynnöön, jotta tulevaisuudessa vastaavan toimenpiteen tekeminen onnistuu myös kollegoilta. Lisäksi tämä nopeuttaa myös omaa työtäni, sillä minun ei tarvitse muistella, kuinka toimenpide tehtiin, kun voin lukea sen suoraan tukipyynnöltä.

Huomasin aamupäivän tunnushallinta-asiaa selvittäessäni kehittäneeni oma-aloitteisuuttani ja ongelmanratkaisutaitojani aikaisempaan verrattuna. En löytänyt ratkaisua kovin nopeasti, minkä takia olisin vielä muutama kuukausi sitten saattanut pyytää apua kollegaltani, vaikka hänelläkään ei olisi ollut sen parempaa tietoa asiaan liittyen kuin minulla. Nyt kuitenkin jaksoin kärsivällisesti etsiä ratkaisua. Minua auttoi varmasti myös se, että nyt minulla on enemmän aikaa käytettävissäni ongelmien ratkaisuun, koska teen tunnushallintaa päätoimisesti. Lisäksi pystyn paneutumaan ongelmiin paremmin, kun minun ei tarvitse keskeyttää työtäni asiakkailta saapuvien puheluiden tai sähköpostien takia.

Iltapäivällä neuvoin kollegaa tunnushallinta-asiassa. Kyseiseen ongelmaan ei löydy ratkaisua ohjeistamme, vaikka olemme vastaavia ongelmia ratkaisseet aikaisemminkin. Otan tehtäväkseni huomenna päivittää tunnushallintaohjeet ajan tasalle kyseisen tilanteen osalta, jotta tiimmimme osaaminen kehittyy.

Perjantai 7.3.2019

En ole aikaisemmin päivittänyt ohjeitamme, koska ohjepäivitykset ovat Incident koordinaattorien ja tunnushallintavastaavan vastuulla. Uuden tunnushallintaroolini takia ohjeiden päivittäminen on nyt myös minun vastuullani, ja tänään päivitin ohjeita ensimmäistä kertaa. Tiimmimme tunnushallintaohjeet on tehty yrityksemme dokumenttipohjalle, joka on mielestäni selkeä. Pyrin ohjeita päivittäessäni siihen, että ohjeet olisivat mahdollisimman yksiselitteiset. Liitinkin ohjeisiin kuvia havainnollistamaan vaadittavien toimenpiteiden suorittamista.

Minulla on käytännön kokemusta siitä, kuinka tärkeää on se, että ohjeet ovat ajan tasalla. Siksi päätin, että aion lukea tunnushallintaohjeet läpi seuraavien viikkojen aikana, ja tarvittaessa päivittää niitä ajan tasalle.

Viikkoanalyysi 4

Kuluneella viikolla sain ensikosketukseni sisäisten ohjeidemme päivittämiseen, joten kehityin ammatillisesti tällä osa-alueella. Ohjeita päivittäessäni huomasin, että aikaisemmin pohtimistani teknisen kirjoittamisen ja itsensä johtamisen taidoista oli selkeästi hyötyä. Ja pidin kirjallisuudesta saamiani oppeja mielessä ohjeita kirjoittaessani. Viime viikolla hoidin myös tulostushallinnan työjonoa. Tähän liittyen mietinkin, että yhteistyötä kollegoideni kanssa on muutettava jollain tavalla, jotta jos tulostushallinnan työjonossa on tavallista enemmän tuki- ja pyyntöjä niin kuin tällä viikolla oli, niin yhdellä henkilöllä ei mene kokonaista työpäivää asian selvittämiseen.

Lisäksi viikosta jäi mieleen maanantain tapaus, jossa työjonomme täyttyi järjestelmävirheen takia tavanomaista nopeammin. Tilanteen selvittäminen vaati asiaa hoitaneelta kollegalta nopeaa asiasta tiedottamista sekä tehokasta viestintää sidosryhmien kanssa. Hän sai jälkikäteen hieman kritiikkiä esimieheltämme siitä, että tiedotus olisi pitänyt aloittaa välittömästi ongelman ilmetyttyä, jotta kaikki sisäiset sidosryhmät sekä asiakas ovat tietoisia kyseisestä poikkeuksellisesta tilanteesta. Työssämme käytämme erilaisia viestinnän työkaluja päivittäin, ja työkalusta riippuen niiden käyttäminen vaatii erilaisia taitoja. Niinpä pohdin seuraavaksi yrityksemme sisäistä viestintää ja sen merkitystä työhön, hieman tarkemmin.

Pääasiallisia sisäisen viestinnän työkalujamme ovat Skype, Intranet, sähköposti, sekä suullinen viestintä. Sisäisen viestinnän perimmäinen tarkoitus on auttaa työntekijöitä suoriutumaan työtehtävistään (Smith & Mounter 2008, 104). Meidänkin tiimissämme sähköpostitse viestitettyjen tiedotteiden sekä intranetissä sijaitsevien ohjeiden tarkoitus on nimenomaan helpottaa työntekoa. Sähköpostitiedotteet ovat myös linkitetty intranetin ohjeisiin siten, että aina kun ohjeitamme päivitetään, pitäisi siitä myös lähettää sähköpostitiedote tiimimme jäsenille, jotta he muistaisivat tietävät käydä lukemassa päivitettyt ohjeet läpi. Intranet-sivustosta ei ole mitään hyötyä, jos kukaan ei käy lukemassa sitä (Smith & Mounter 2008, 96).

Sähköpostia lähettäessä on tärkeää ilmaista selkeästi, kuka sähköpostin on lähettänyt. Lisäksi sähköpostia lähettäessä tulisi tarkastaa, että sähköposti tavoittaa ainoastaan ne henkilöt, joille kyseinen tieto on tarpeellista. (Smith & Mounter 2008, 191-193.) Työssäni, jossa käsittelem luottamuksellista tietoa, on erittäin tärkeää tarkastaa aina viestin vastaanottaja -ja kopiokenttä, jotta mitään tällaista tietoa ei päädy väärille henkilöille. Yrityksessämme ollaan erittäin tarkkoja tietoturvasta, ja mielestäni sähköpostiin liittyvät tietoturva-asiat hoidetaan yrityksessämme hyvin. Lisäksi tapanamme on käyttää aina sähköposteissa allekirjoitusta, josta käy ilmi lähettäjän nimi sekä organisaatitiedot. Näin ollen viesteistä käy hyvin ilmi se, kuka viestin on lähettänyt.

Tiimimme yksi käytetyimmistä sisäisen viestinnän keinoista on tiedottaminen. Hyvä tiedote sisältää aina vain yhden tiedotettavan asian. Jos tiedotettavia asioita on useampia, tulee

niistä tehdä erilliset tiedotteet, koska jos samassa tiedotteessa on monta eri asiaa, ei yksittäinen asia saa tarpeeksi huomiota. (Lohtaja & Kaihovirta-Repo 2007, 100.) Työssämme seurataan yrityksemme sisäisiä prosesseja, ja tiedottamisprosessiin kuuluu nimenomaan se, että jokaisesta asiasta tehdään erillinen tiedote. Tämä on mielestäni hyvä käytäntö, sillä näin ollen tiedotteet ovat selkeämpiä ja helppolukuisempia. Toisaalta tämä käytäntö lisää saapuvien sähköpostien määrää, mikä taas osaltaan heikentää tiedotteen tehoa, kun se saattaa hukkuu muun sähköpostin joukkoon. Mielestäni tämä tiedotteiden suuri määrä on pienimuotoinen ongelma tiimissämme. Osa tiedotteista koskee tiedossa olevia muutoksia esimerkiksi tietoliikenneyhteyksissä, jotka eivät kuitenkaan todennäköisesti vaikuta omaan työhöni millään tavalla. Näin ollen voisi olla hyvä tarkastella tiedotusprosessia uudelleen, ja ottaa tarkasteluun erityisesti tiedotteiden kohderyhmät.

Aloitan työt yrityksemme uudessa asiakkuudessa muutaman kuukauden kuluttua, jonka johdosta tähän asiakkuuteen liittyvien asioiden läpikäyminen alkaa olla viikko viikolta ajankohtaisempaa ja tiiviimpää. Näin ollen otankin ensi viikon tavoitteekseni, että käyn läpi olemassa olevia ohjeita ja aikatauluja uuteen asiakkuuteen liittyen, jotta osaan tarvittaessa esittää kysymyksiä ja parannusehdotuksia esimiehille, ennen kuin tämä asiakkuus alkaa. Lisäksi aion varata aikaa nykyisen asiakkuuden tunnushallintaohjeiden päivittämiselle, työjononi sen salissa.

3.5 Viikko 5

Maanantai 11.3.2019

Sain heti aamusta työjononi tyhjennettyä, joten minulla oli hyvin aikaa perehtyä ohjeisiimme, sekä miettiä niihin korjauksia. Lisäksi päiväni kului kollegoideni auttamisessa, tunnushallintaan liittyvissä asioissa. Koen muiden auttamisen erittäin hyödylliseksi myös oman oppimiseni kannalta. Useinkaan ongelmat, joihin kollegani pyytävät apua, eivät ole välttämättä helppoja, eikä niihin ole itsestään selviä vastauksia. Näin ollen joudun itsekin miettimään ratkaisuvaihtoehtoja sekä etsimään lisää tietoa ongelmien ratkaisemiseksi. Tämä johtuu osittain myös siitä, että olen ollut nykyisessä tehtävässäni vasta melko vähän aikaa.

Tiistai 12.3.2019

Käytin suuren osan päivästäni toukokuussa alkavan asiakkuuden ohjeisiin ja aikatauluun perehtymiseen. Myös uudessa asiakkuudessa roolini on tunnushallinnan puolella, joten keskityin

lukemaan lähinnä jo olemassa olevia tunnushallintaan liittyviä ohjeita. On tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa ennen palvelun käynnistymistä, jotta ensimmäiset viikot sujuisivat mahdollisimman hyvin, eikä kaikkea tarvitsisi opetella ilman mitään taustatietoa.

Keskiviikko 13.3.2019

Tänään keskustelin erään IC:n kanssa ohjepäivityksistä. Hän oli saanut tietoonsa uuden tunnushallintaan liittyvän prosessin, jonka hän oli päivittänyt sen ohjelman ohjesivulle, johon tunnuksia haetaan. Koska käytössämme on Word-dokumentti, johon on kerätty kaikki tunnushallintaan liittyvä materiaali, niin ehdotin hänelle, että ohjeen voisi viedä kyseiseen dokumenttiin. On mielestäni selkeämpää, että kaikki tunnushallintaan liittyvä tieto löytyy yhdestä sijainnista sen sijaan, että tarvitsisi selata useita eri ohjesivuja läpi.

Iltapäivän palaverissa kävimme kollegani kassa läpi pääsynhallinta-asioita tulevaan asiakkuuteen X liittyen. Hän on vastuussa asiakkuuden käyttöönotosta, ja näin ollen myös ohjeiden koostamisesta ennen asiakkuuden alkamista. Hän kuitenkin pyysi minua perehtymään saatavilla oleviin materiaaleihin, ja luomaan hänen kanssaan ohjeita pääsynhallintaan liittyen. Tämä onkin järkevää, koska asiakkuuden alkaessa pääsynhallinta sekä ohjeiden päivittäminen on minun vastuullani, joten on hyvä, että saan kokemusta ohjeiden päivittämiseen sekä tietoa uuden asiakkuuden prosesseista ennen palvelun käynnistymistä.

Torstai 14.3.2019

Tämä päivä sujui pitkälti rutiinitehtävien parissa. Vastailin muutamiin asiakkaiden soittoihin, jotka koskivat muun muassa rikki menneitä laitteita sekä tiedusteluja laitetoimituksiin tai laitteiden huoltoaikatauluihin liittyen.

Iltapäivällä mieleen jäi tilanne, jossa asiakkaan sähköpostitili oli vaarantunut, ja hänen nimissään oli lähetetty roskapostia muille käyttäjille. Tällaisissa tapauksissa, joissa on suuri todennäköisyys sille, että asiakkaan tili on kaapattu, on tärkeää vaihtaa hänen salasanansa, sekä pyytää palvelinhallintaa sulkemaan hänen sähköpostitilinsä selvityksen ajaksi. Tietoturva-asioihin suhtaudun mielenkiinnolla ja vakavuudella, sillä niihin liittyvät isot riskit, ja esimerkiksi sähköpostitilin vaarantuminen voi aiheuttaa suurta vahinkoa yksittäiselle asiakkaalle ja pahimmassa tapauksessa koko organisaatiolle. Työskentely tietoturvan parissa onkin yksi kiinnostava urapolku tulevaisuudessa.

Perjantai 15.3.2019

Aamulla korjasin ensitöikseni tulostinhallintaan liittyvää ongelmaa. Ongelma johtui siitä, että olin luonut edellisellä viikolla erääseen tulostimeen virheelliset määritykset, jonka vuoksi se ei toiminut oikein. Tämä aiheutti kiusallisen tilanteen, kun asiakkaalle oli jo kerrottu, että kaiken pitäisi toimia, mutta näin ei todellisuudessa ollutkaan. Osaltaan tilanteeseen vaikutti

varmasti jo aiemmin mainitsemani tilanne, jossa jouduin kiireellä selvittämään tukipyyntöjä, koska niitä oli tulostinhallinnan työjonossa tavallista enemmän. Näin ollen en pystynyt paneutumaan tukipyyntöihin niiden vaatimalla tavalla.

Sain päivän aikana tietää, että tulen auttamaan kollegaani toukokuussa alkavan asiakkuuden X ohjeiden päivittämisessä. Ohjeet tulisivat olla valmiina ensi viikon lopulla, jonka vuoksi autan omalla työpanoksellani varmistamaan sen, että ohjeet valmistuvat aikataulussa. Näin ollen en siis työskentele tulevalle viikolle ollenkaan nykyisen asiakkuuden parissa. Tämä tuo mukavaa vaihtelua arkeen, vaikkakin itse ohjeiden päivittäminen on hyvin mekaanista rutiinityötä, jossa itsessään ei ole hirveästi vaihtelevuutta. Pidän kuitenkin siitä, että ohjepäivitysten ajan minun ei tarvitse tehdä mitään muuta, vaan voin keskittyä täysin niiden tekemiseen. Koen, että työskentelen tehokkaimmin silloin, kun voin keskittyä yhteen asiaan kerrallaan.

Viikkoanalyysi 5

Kulunut viikko oli melko erilainen aikaisempiin viikkoihin verrattuna. Tällä viikolla oli hyvin rauhallista pääsynhallinnan osalta, ja muutenkin tukipyyntöjen määrä oli hieman normaalia pienempi. Niinpä minulla oli aikaa tutustua olemassa oleviin ohjeisiimme, sekä korjata niissä esiintyviä puutteita. Poistin muutamasta kohdasta vanhentunutta tietoa, sillä muutama kollegani oli ihmetelty, minkä takia ohjeissa olevat toimenpiteet eivät toimineetkaan. Tiimissämme pääsynhallintaohjeiden päivittäminen on sisältänyt nähdäkseni pääasiassa uusien ohjeiden lisäämistä, eikä olemassa oleviin ohjeisiin ole perehdytty tarpeeksi. Nyt kun olen itsekin vastuussa ohjeista, niin aion kiinnittää ohjeiden ajantasaisuuteen paljon huomiota.

Ohjepäivitysten lisäksi minulla oli myös runsaasti aikaa kollegoideni auttamiseen. Muiden auttaminen sekä oman ammattitaitoni jakaminen oli yksi heikkouksistani ennen kuin aloitin työt tiimissämme. Koen että perehdyttämistaitoni ovat kehittyneet merkittävästi, etenkin viimeisen muutaman kuukauden aikana, kun olen keskittynyt tekemiseeni enemmän ja pohtinut omaa ammatillista kehittymistäni. Tämän lisäksi pääsynhallintaroolini ansiosta myös pääsynhallintaan liittyvät tekniset taitoni ovat kehittyneet. Pohdinkin seuraavaksi hieman pääsynhallinnan merkitystä ja toteutusta yrityksissä.

Pääsynhallintajärjestelmien tulisi olla sellaisia, että ne vähentävät pääsynhallintaprosesseihin menevää aikaa, ja samalla vähentävät virheiden mahdollisuutta. Lisäksi pääsynhallinnassa tulisi käyttää sopiva määrä automaatiota verrattuna oikeuksien valvomiseen manuaalisesti. (Rouse 2017.) Tiimissämme käytämme jonkin verran automaatiota Active Directoryssa tapahtuvan pääsynhallinnan nopeuttamiseksi. Lisäksi meillä on sellaisia käsin suoritettavia tehtäviä, jotka voisi mielestäni automatisoida. Toki automatisointi vie aina resursseja, joten on mietit-

tävä, onko siitä saatava hyöty tarpeeksi suuri. Lisäksi automaatiokaan ei aina toimi virheettömästi. Hyvänä esimerkkinä siitä on tilanne toissa viikolta, jolloin yksi osa pääsynhallintaamme pysähtyi, koska automatiikka ei toiminut oikein, ja ongelman korjaaminen vaati työtä.

Pääsynhallinta liittyy hyvin vahvasti myös tietoturvaan. Hyvän ja tehokkaan pääsynhallinnan puute voi vaarantaa tietoturvan, ja altistaa yrityksen niin sisäisille kuin ulkoisillekin riskeille. (Rouse 2017.) Tämä on yksi niistä syistä, minkä takia suhtaudun vakavasti pääsynhallintaan. Viime viikolla vastaan tullut tapaus, jossa asiakkaan salasana oli murrettu, ja näin ollen hänen sähköpostitilinsä oli kaapattu, on hyvä esimerkki siitä, kuinka tärkeää hyvä pääsynhallinta on. Aika ajoin työssäni tulee vastaan tilanteita, joissa asiakkaat saattavat hermostua, kun en voi luovuttaa esimerkiksi asiakkaan kollegan vastuulla olevan matkapuhelimen lukituskoodia suoraan hänelle, vaan ainoastaan henkilölle, jolle puhelin on merkitty. On kuitenkin tärkeää noudattaa pääsynhallinnan prosesseja, sillä koskaan ei voi tietää, onko kyseessä esimerkiksi tunnusten kalasteluyritys. Tämä on iskostunut minulle paremmin ja paremmin sitä mukaa kun olen saanut lisää kokemusta pääsynhallinnasta.

Ensi viikolla tavoitteenani on miettiä omaa työtäni asiakaspalvelun näkökulmasta. Olen huomannut, että kun työssä on välillä todella kiire, niin on hankala ymmärtää tilanteita asiakkaan näkökulmasta. Viikkoni pitää sisällään lähinnä uuden asiakkuuden X sisäisten ohjeiden luomista. Yritänkin miettiä ohjeita tehdessäni mahdollisimman tarkkaan, että mitä tietoja tarvitsemme, jotta voimme palvella asiakasta mahdollisimman hyvin.

3.6 Viikko 6

Maanantai 18.3.2019

Maanantai sujui osaltani todella nopeasti, kun opettelin tiimimme sisäisten ohjeiden luontiprosessia, ja loin ensimmäiset ohjeet asiakkuuteen X. Huomasin, että olin aamupäivällä hieman stressaantunut siitä, että alussa työ sujui hitaasti. Ohjeet tulisi kuitenkin saada tehtyä viikon loppuun mennessä. Oloni kuitenkin helpottui, kun asennoiduin loppupäiväksi siten, että voin ainoastaan tehdä parhaani eikä ole minun vikani, jos ohjeet eivät valmistu ajoissa, sillä tulin projektiin mukaan vasta viikko ennen takarajaa. Aivan loppupäivästä kuulin kollegaltani tilanteesta, jossa olimme välittäneet asiakkaalle niin sanottua epävirallista tietoa meneillä olevasta projektista. Kun projekti ei sitten toteutunutkaan, niin syntyi kiusallinen tilanne, kun olimme antaneet asiakkaalle virheellistä tietoa. Asiakaspalvelun kannalta onkin tärkeää, että ei anna turhia lupauksia asiakkaalle. Tällainen toiminta vähentää uskottavuuttamme ja luottavuuttamme asiakkaan silmissä.

Tiistai 19.3.2019

Tiistaina jatkoin uusien ohjeiden luomista. Olemme saaneet tulevalta asiakkaalta materiaalia, jonka pohjalta luon sisäisiä ohjeita asiakkaiden järjestelmiin. Ohjeet sisältävät järjestelmien kuvauksen, yhteystietoja, ohjeita häiriötilanteisiin yms. Lisäksi kirjaan ohjesivulle tiedot, jotka vielä tarvitsemme asiakkaalta. Seuraavalla viikolla asiakas lukee ohjeemme läpi ja täydentää ohjetta pyyntömme mukaisesti. Ohjeita luodessa koitin miettiä mahdollisimman tarkkaan, mitkä tiedot järjestelmästä ovat oleellisia työmme kannalta. Koen että ymmärrykseni työn vaatimuksista sekä koko palveluprosessista kasvaa, kun joudun miettimään tarkkaan, mitkä tiedot ovat välttämättömiä, jotta voimme palvella asiakasta mahdollisimman hyvin.

Keskiviikko 20.3.2019

Päiväni kului jälleen ohjeiden luomisen parissa. Huomasin, että välillä työ alkaa hieman väsyttämään, kun olen tehnyt ohjeita käytännössä koko alkuviikon ajan, eikä työ ole sisältänyt juurikaan vaihtelua. Mielestäni parasta Service Desk työssä on juuri työtehtävien monipuolisuus, ja kaipaankin jonkin verran vaihtelua työhöni, jotta viihdyn työssä parhaalla mahdollisella tavalla.

Torstai 21.3.2019

Tänään palvelumme ruuhkautui iltapäivällä, kun asiakkaillemme tuli tietokoneisiinsa häiriö, jonka vuoksi he eivät päässeet kirjautumaan tietokoneilleen. Häiriö johtui asiakkaan järjestelmään tehdystä muutoksesta, josta ei ollut informoitu loppukäyttäjiä eikä myöskään meidän Service Desk-tiimiämme. Soittoja tuli niin paljon, että tiimimme ei millään pystynyt vastaamaan niihin SLA:n puitteissa. Vaikka tilanne saatiin ratkaistua nopeasti, niin ongelma ehti aiheuttaa jopa yli sata soittoa. Tuollaiset tilanteet ovat haitallisia SLA:n kannalta, sillä tuollaiseen määrään puheluita ei tiimimme pysty millään reagoimaan. Lisäksi pitkällä jonotusajalla on negatiivinen vaikutus asiakaspalvelumme laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Häiriötilanteita varten käytössämme on kyllä häiriötiedotteita, jotka voidaan aktivoida siten, että asiakkaat saavat tiedon häiriöstä jonottaessaan palveluumme. Tässä tilanteessa oli kuitenkin kyse niin laajasta häiriöstä, että muutamassa minuutissa puheluita tuli hyvin paljon, ennen kuin tiedote ehdittiin aktivoida.

Vaikka asiakastyytyväisyys ei suoraan vaikuta tiimimme talouteen, niin pidemmällä aikavälillä se vaikuttaa sekä tiimimme että koko yritykseen maineeseen ja luotettavuuteen. Lisäksi huono asiakastyytyväisyys voi olla asiakkaalle syy vaihtaa Service Desk -palveluntoimittajaa.

Perjantai 22.3.2019

Tänään sain valmiiksi viimeiset ohjeet uutta asiakkuutta varten. Huomasin viikon aikana, että sain tehostettua työskentelyäni siten, että loppuviikosta yhden ohjeen tekemiseen kului paljon vähemmän aikaa kuin alkuviikosta. Pysin kirjaamaan ohjeet mahdollisimman hyvin, mutta en ehtinyt jokaiseen ohjeeseen paneutumaan perusteellisesti tiukasta aikataulusta johtuen. Ohjeet menevät seuraavaksi asiakkaalle, joka täydentää ohjeita pyyntöjemme mukaisesti. Luomiani ohjeita muokataan siis vielä, joten pienet puutteet eivät vielä tässä vaiheessa haittaa. Service Desk -palvelun alkaessa ajantasaiset ja tarkat ohjeet ovat äärimmäisen tärkeitä, jotta voimme palvella asiakasta laadukkaasti heti alusta alkaen.

Viikkoanalyysi 6

Viikkoni kului hyvin pitkälti sisäisten ohjeiden luomisessa. Huomasin, että alkuviikosta keskityin ehkä liikaakin yksittäisen ohjeen luomiseen, eikä työskentelyni ollut tehokasta. Kollegani kuitenkin kertoi minulle, että koska asiakas tulee vielä täydentämään luomiani ohjeita, niin yhteen ohjeeseen ei kannata käyttää liikaa aikaa, jotta ehdin luoda kaikkiin järjestelmiin ohjeet viikon aikana. Viikon aikana sain tehostettua työskentelyäni, ja sain luotua kaikki ohjeet aikarajaan mennessä. Koen, että kehityin työtehtävieni ansiosta viikon aikana teknisessä kirjoittamisessa. Sain mielestäni jäseneltyä tekstiä järkevästi, jolloin ohjeista tuli selkeitä ja helppolukuisia. Lisäksi kehitin ymmärrystäni siitä, mitä asioita hyvien sisäisten ohjeiden tulisi sisältää, ja mitä tietoja todella tarvitsemme ongelmanratkaisuun.

Viikosta jäi mieleen myös asiakaspalveluun liittyvä tilanne, jossa asiakkaalle oli toimitettu meidän puoleltamme väärää tietoa. Tämä tilanne käytiin läpi myös perjantain tiimipalaverissa, sillä vastaavanlaisia tilanteita ei saisi enää syntyä. Lisäksi koska sisäisten ohjeiden perimmäinen tarkoitus on mahdollistaa laadukas asiakkaiden palveleminen, niin pohdin seuraavaksi hieman hyvän asiakaspalvelun vaatimuksia ja ominaisuuksia.

Asiakkailla on mahdollisuus valita se palveluntoimittaja, jonka he itse haluavat. Näin ollen luottamus ja lupausten pitäminen on todella tärkeää. Täten asiakkaalle ei tule koskaan luvata sellaista, mitä ei voida varmasti toteuttaa. (Lucas 2012, 339.) Usein kun asiakas kysyy jotakin asiaa, josta olen lähestulkoon varma, tulee todella helposti luvattua asiakkaalle, että asia todellakin on näin. Tämä johtuu osittain siitä, että näin toimimalla asiakasta saadaan palvelemalla nopeammin, kun asiaa ei tarvitse selvittää enempää. Tiedostan kuitenkin etenkin tämän viikkoisen tapahtuman johdosta, että näin ei tulisi ikinä menetellä, sillä väärän tiedon antaminen asiakkaalle voi aiheuttaa paljon enemmän vahinkoa sekä asiakkaalle että yrityksellemme, kuin se, että asiakas turhautuu asiakaspalvelun hitauteen. Asiakkaalle tulisikin mieluummin luvata vähän, ja tämän jälkeen ylittää hänen odotuksensa (Lucas 2012, 339).

Asiakaspalvelun kannalta on tärkeää myöntää tehneensä virheen, jos näin todellakin on. Ihmiset tekevät virheitä, joten kieltämisen sijaan tulisi pahoitella tilannetta asiakkaalle, ja tämän jälkeen etsiä välittömästi ratkaisua ongelmaan, tai etsiä tieto, jonka asiakas tarvitsee. (Lucas 2012, 337.) Viikolla tapahtuneessa tilanteessa, jossa palvelumme ruuhkautui järjestelmävirheestä johtuen, asiakaspalvelijoiden olisi siis ollut hyvä pahoitella pitkää jonotusaikaa asiakkaalle, vaikka vika ei suoranaisesti johtunutkaan omasta toiminnastamme. Lisäksi olisi myös voinut kertoa, että asia on aktiivisessa selvityksessä parhaillaan. Aikataulua korjaukselle ei kuitenkaan tule luvata huolimatta siitä, että kyseessä oli laaja häiriö, joka vaikutti satoihin käyttäjiin.

Osa asiakkaista oli varmasti myös vihaisia, sillä se hankaloitti heidän työntekoaan. Vihaisten ja hankalien asiakkaiden kanssa on tärkeää pysyä itse rauhallisena ja ammattimaisena. On myös tärkeää kuunnella aktiivisesti ja antaa heidän puhua loppuun, jotta heidän vihansa laantuu. (Rowson 2009, 172- 173.) Olen huomannut muutaman kerran vastaanottaessani vihaisen asiakkaan puhelua, että voi olla yllättävän hankalaa pysyä itse rauhallisena. En oikeastaan ole itse suuttunut näissä tilanteissa, vaan lähinnä alkanut miettimään liikaa sitä mitä teen, jotta en tekisi virheitä. Tämä on taas saattanut viivyttää ongelman ratkaisemista. Tällaisissa tilanteissa on kuitenkin hyvä muistaa, että asiakas ei todennäköisesti ole vihainen suoraan minulle.

Puhelinasiakaspalvelussa tulee kertoa asiakkaalle, että asia saadaan hoidettua, eikä hänen tarvitse soittaa enää uudestaan samasta asiasta. Jos tulee tarve soittaa asiakkaalle takaisin, on hyvä kertoa täsmällinen aika, jotta asiakas vakuuttuu siitä, että asia todellakin hoidetaan. (Rowson 2009, 177.) Ymmärrän, että tämä on tärkeää, mutta kiireellisinä aikoina tarkan takaisinsoittoajan lupaaminen on hyvin hankalaa. Toisaalta tällaisissa tilanteissa ongelmanselvitykset olisi hyvä priorisoida uusien asiakaskontaktien edelle, jotta kyseinen asiakas ei kokonaan menetä luottamustaan asiakaspalveluumme. Omasta mielestäni SLA-lukuja tärkeämpää on se, että asiakkaat kokevat saavansa hyvää palvelua.

Tulevalla viikolla tavoitteenani on keskittyä omiin asiakaspalvelutaitoihini, sekä yrittää pohtia niitä asioita, joita tulisi vielä ottaa esille uuden asiakkuuden suhteen ennen sen alkamista. Keskiviikkona pidämme tulevan asiakkaan kanssa koulutustilaisuuden, jossa he perehdyttävät meitä heidän pääsynhallintajärjestelmiinsä. Tavoitteenani on listata asioita koulutuksen aikana, jotka jäävät vielä epäselviksi, jotta voimme kysyä tarkennusta niihin ennen palvelun alkamista.

3.7 Viikko 7

Maanantai 25.03.2019

Tänään palasin takaisin nykyisen asiakkuuden pariin. Aamupäivästä otin vastaan asiakkaiden soittoja ja sähköposteja, sillä vaikka hoidankin pääasiassa pääsynhallintaa, niin kiireisinä aikoina autan muuta tiimiä puhelinasiakaspalvelussa. Loppupäivän ajan tein tulostinhallinnan tukipyyntöjä, sillä huomasin niitä olevan työjonossamme melko paljon. Tavoitteenani on tyhjentää työjonoa tasaisesti ennen torstaita, jotta saan torstaina työt kirjattua ajoissa, ja jotta voin keskittyä rauhassa tukipyyntöihin. Tämä vähentää virheiden mahdollisuutta, sekä parantaa työskentelymotivaatiotani, kun minun ei tarvitse työskennellä stressaantuneena.

Tiistai 26.03.2019

Tiimissämme on jonkin verran poissaoloja, jonka vuoksi tein tavallista enemmän linjatyötä, jotta pääsemme SLA -tavoitteisiimme. Asiakkaiden soitot sisälsivät suhteellisen "tavallisia" asioita kuten salasanan vaihtoja, jotka sujuvat suhteellisen nopeasti. Tämän takia ehdin myös tyhjentämään työjonoani, sekä käsittelemään muutaman tulostinhallinnan jonoon tulleen tukipyynnön. Tulostinhallinnan osalta työjono on tällä hetkellä tyhjä, joten vaikka jonoon muutama pyyntö kertyisikin ennen torstaita, niin niiden selvittäminen pitäisi onnistua helposti ennen työtuntien kirjaamista torstaina iltapäivällä.

Keskiviikko 27.03.2019

Tänään lähes koko päivä kului asiakkuuden X keskeisen pääsynhallintajärjestelmän koulutuksessa, jonka piti asiakkaan järjestelmäasiantuntijat. Koulutus oli jaettu siten, että aamupäivä käsiteltiin järjestelmää yleisesti, ja iltapäivällä sitä käytiin konkreettisesti läpi testitunnusten avulla. Mielestäni koulutus oli hyödyllinen ja saimme paljon tärkeää tietoa järjestelmästä. Olisin kuitenkin toivonut sitä, että olisimme itse päässeet käsiksi järjestelmään, sillä tietojärjestelmän omaksuu mielestäni parhaiten, jos pääsee itse kokeilemaan järjestelmää ja sen toimintoja ja ominaisuuksia. Mielestäni meidän tulisi ehdottomasti saada tunnukset käyttöömmme ennen palvelun alkamista, jotta osaamme käyttää järjestelmää jo ennen kuin palvelu alkaa. Palvelun SLA:t ovat melko lyhyitä, joten senkin kannalta järjestelmään tutustuminen etukäteen olisi todella tärkeää. Lisäksi ennen palvelun alkua tulee miettiä tarkkaan tehtäväjako tavallisen Service Deskin ja pääsynhallintatiimin välillä. Nykyisellään pääsynhallinta sisältää ainoastaan käyttöoikeuksien ja tunnusten hallintaa, mutta asiakkuuden X pääsynhallintajärjestelmässä pyyntöjä on yhdistetty siten, että ne sisältävät sekä käyttöoikeuksien myöntämisen, sekä tarvittaessa itse sovelluksen asentamisen. Koska sovellusasennukset saattavat viedä paljon aikaa, tulisi nämä mielestäni siirtää SD:n vastuulle, tai vaihtoehtoisesti jakaa työtä siten, että myös SD hoitaa käyttövaltuushallinnan työpyyntöjä.

Torstai 28.03.2019

Torstailta mieleen jäi tilanne, jossa tyytymätön asiakas tiedusteli, minkä takia tukipyynnön ratkaisemisessa on kulunut jo kuukausi. Yritin rauhoitella asiakasta ja lupasin hänelle ottavani välittömästi puhelimitse yhteyttä kolmanteen osapuoleen, jolla asia oli selvityksessä. Soitin kolmannelle osapuolelle ja kiirehdin selvitystä, jonka jälkeen he kuittasivat asian valmiiksi puolessa tunnissa. Onkin todella tärkeää yrittää tavoitella aina puhelimen välityksellä, sillä kokemukseni mukaan puhelimen välityksellä tehdyt yhteydenotot saavat asiat etenemään nopeammin kuin sähköpostit.

Perjantai 29.03.2019

Tänään asiakkaat ottivat yhteyttä Service Deskiin normaalia perjantaita enemmän. Ja koska perjantaisin pidämme tiimipalavereja, niin etenkin palavereiden aikaan palvelussamme oli ruuhkaa. Omat tukipyyntöni olivat onneksi suhteellisen yksinkertaisia ja nopeita ratkaista, joten ehdin vastaanottamaan paljon kontakteja, ja näin ollen omalla toiminnallani vähentämään asiakkaiden jonotusaikaa. Oman huomioni mukaan alkuiltapäivällä ruuhka on pahempaa kuin myöhemmin, joten voisi olla hyvä jaotella suurin osa ihmisistä myöhempään palaveriin. Nyt palaverit on järjestetty siten, että kumpaankin osallistuu puolet tiimimme jäsenistä.

Viikkoanalyysi 7

Viikosta jäi päällimmäisenä mieleen tulostinhallinnan tukipyyntöjen selvittäminen. Muutama viikko aikaisemmin, kun oli minun vuoroni käsitellä tulostinhallinnan tukipyyntöjä, minulle tuli hirveä kiire, koska en ollut huomannut kuinka paljon tukipyyntöjä jonoon oli kasaantunut. Ja koska tapana on ollut käsitellä tukipyynnöt samana päivänä, kun ne kirjataan laskutusjärjestelmään, niin minulle tuli kiire käsitellä tukipyynnöt, mikä aiheutti stressiä sekä virheitä asioiden ratkaisemisessa. Tällä viikolla kuitenkin aloitin työjonon tyhjentämisen jo heti alkuviiikosta, joten vaikka kokonaisuudessaan tukipyyntöjä oli torstaihin mennessä ollut yhteensä parikymmentä, niin sain tehtyä kaikki huolellisesti ilman kiirettä, kun ratkaisin niitä tasaisesti joka päivä. Koen siis kehittyneeni viikon aikana työn aikatauluttamisessa.

Lisäksi mieleen jäi keskiviikolta koko päivän kestänyt palaveri, jossa käytiin läpi tulevan asiakkaamme X keskeistä pääsynhallintajärjestelmää. Saimme paljon tietoa järjestelmästä ja siitä, miten järjestelmä toimii yhdessä Active Directoryn kanssa. Opinkin koulutuksen ansiosta lisää Active Directorystä sekä siitä, millä tavoin siitä voidaan hyödyntää yhdessä muiden järjestelmien kanssa. Nyt kun keskityn olemassa olevan asiakkuuden lisäksi toukokuussa alkavaan

asiakkuuteen, niin työpäivät saattavat olla hyvin kiireisiä. Lisäksi on haastavaa keskittyä kahden eri asiakkuuteen samaan aikaan. Pohdinkin seuraavaksi hieman kiirettä ja stressiä työelämässä, sekä sitä, miten niitä voisi vähentää.

Stressiä voi vähentää suunnittelemalla joka aamu sen, missä järjestyksessä tehtävlistaa alkaa tyhjentämään. Olisi hyvä valita 1-3 tehtävää, jotka hoidetaan ensin. Vasta tämän jälkeen tulisi siirtyä muiden tehtävien pariin. (Sammalisto 2014, 61.) Omassa työssäni nämä tehtävät voisivat olla tukipyynnöitä, joiden SLA on ylittymässä. Jos työjonossa ei ole useita tukipyynnöitä, voisin valita hieman työläämmän tukipyynnön ensimmäiseksi, jotta saan jatkossa tyhjenettyä työjonoa nopeammin, kun tukipyynnöt ovat nopeita selvittää.

Työtehon nostamiseksi ja täten myös kiireen vähentämiseksi tulisi jokaiselle tehtävälle asettaa aikaraja, johon mennessä työ tulee tehdä. On tutkittu, että määräajat saavat ihmiset tekemään tehtäviä nopeammin. (Sammalisto 2014, 72-73.) Tämä on asia, jossa olen jo kehittänyt viimeisten kuukausien aikana, mutta silti voin vielä kehittyä lisää. Etenkin silloin, kun olen vielä täysiaikaisesti puhelinasiakaspalvelussa, niin työjonossani olleet hankalimmat tukipyynnöt saattoivat unohtua, ja näin ollen myös SLA:t ylittyä. Yksi syy tähän oli se, että tuollaiset selvitykset vaativat enemmän keskittymistä, ja minulla kestää pitkään saada keskittyminen takaisin, jos joudun selvityksen välissä vastaamaan puhelimeen tai neuvomaan kollegaani.

Myös Organisaatiot voivat itse vaikuttaa merkittävästi siihen, tuntevatko työntekijät stressiä työssään. NIOSH -tutkimuksen mukaan ne organisaatiot, joissa työntekijät saavat palautetta positiivisista suorituksista, ja joissa työntekijöillä on selkeitä etenemismahdollisuuksia, aiheuttivat vähiten stressiä työntekijöille. (Parker 2007, 94-95.) Koen omassa työssäni kannustavana tekijänä sen, että yrityksessämme on konkreettisia urapolkuja ja etenemisvaihtoehtoja. Itseäni motivoi työskentelemään se, että minulla on realistiset mahdollisuudet edetä Service Deskistä eteenpäin yrityksemme sisällä.

Tulevalla viikolla tavoitteenani on miettiä pääsynhallintaa etenkin tietoturvan kannalta. Suurin osa pääsynhallintaan liittyvistä prosesseista on määritelty yrityksemme ja asiakkaan välillä sopimuksessa, mutta koitan pohtia omia käytäntöjämme nykyisessä asiakkuudessa ja pohtia, mitä mahdollisia tietoturvariskejä omiin prosesseihimme liittyy. Tai mitä muita haittoja tai riskejä prosessit voivat aiheuttaa.

3.8 Viikko 8

Maanantai 01.04.2019

Maanantai oli hyvin kiireinen, kuten kuukauden ensimmäiset maanantait yleensä. Ihmiset aloittavat työsuhteensa kuukauden alussa, ja usein käyttöoikeudet ja tunnukset saattavat vanhentua kuukauden lopussa, jonka vuoksi kuukauden ensimmäiset päivät ovat yleensä tavallista kiireisempiä. Päivästä jäi mieleen kollegalleni sattunut tilanne, jossa asiakas halusi selvittää ne käyttäjät, jotka ovat kirjautuneet työasemalle edellisellä viikolla. Itselleni ei ole aikaisemmin tullut vastaavaa tilannetta vastaan, jonka takia etsin itsekin tietoa asiaan liittyen. Vaikka minun ei tarvinnutkaan ratkaista tukipyyntöä, niin halusin itsekin oppia tarvittavat toimenpiteet, sillä uskoisin että tästä voi olla hyötyä myös tulevaisuudessa. Näistä toimenpiteistä voi olla hyötyä esimerkiksi silloin, kun tietokoneella on havaittu tavallisuudesta poikkeavaa toimintaa ja halutaan selvittää, kuka työasemaa on käyttänyt kyseisellä hetkellä.

Tiistai 02.04.2019

Tänään asiakkaan kahdessa merkittävässä järjestelmässä oli häiriö, jonka johdosta saimme paljon yhteydenottoja. Päivästä jäi mieleen myös se, että kollegani pyysivät useaan otteeseen apuani pääsynhallinta-asioissa. Työni pääsynhallintavastaavana sisältää siis sekä haastavampien pääsynhallintapyyntöjen toteuttamista, että kollegoideni neuvomista. Koen mielekkäänä sen, että osaan auttaa kollegoitani silloin kun he tarvitsevat osaamistani. Vaikka muiden auttaminen viekin aikaa omilta töiltäni, niin teen sitä mielelläni, sillä perehdyttäminen on myös minulle aina mahdollisuus oppia uutta.

Keskiviikko 03.04.2019

Tästä päivästä jäi mieleen aamupäivän tietoliikennemuutoksesta johtunut häiriö, jonka vuoksi kaikki järjestelmät eivät toimineet. Jouduimme tekemään kompromisseja, jonka vuoksi toimintamme ei ollut kovin tehokasta ja asiakkaat joutuivat odottamaan. Lopulta ylemmältä taholta tuli päätös peruuttaa muutos ja palauttaa järjestelmä vanhaan versioon, jotta työnteko ja asiakaspalvelu ei kärsi. Päätös tehtiin, koska meidän tiimimme lisäksi myös muiden asiakkuuksien tiimit kärsivät samasta ongelmasta. Osallistuin päivän aikana myös yhteen uutta asiakkuutta koskevaan koulutukseen. Koulutukset ovat kyllä hyödyllisiä, mutta mielestäni koulutuksia tärkeämpää olisi päästä itse tutustumaan järjestelmiin. Tällaista mahdollisuutta meillä ei kuitenkaan ainakaan toistaiseksi ole.

Torstai 04.04.2019

Tänään tavoitteenani oli noudattaa viikkoanalyysissäni mainitsemaani käytäntöä työskentelyn tehostamiseksi, jossa valitaan muutama työtehtävä, jotka tehdään heti ensimmäiseksi. Valitsin tehtäväkseni pääsynhallintapyynnön, jossa pyydettiin lisäämään järjestelmäoikeuksia useille kymmenille henkilöille. Oikeuksien lisääminen vie aikaa, joten ajattelin että se olisi hyvä saada pois työjonosta. Kuitenkin aamupäivän aikana sain esimieheiltäni kiireellisen pyynnön luoda uuden työntekijän tunnukset, jonka vuoksi keskeytin työni. Huomasin työtehtävää jatkaessani, että minulla meni ainakin muutama minuutti ennen kuin pääsin taas niin sanottuun "rytmiin". Toisaalta vaikka työni keskeytymisen takia, kokonaisuudessaan aikaa kului hieman enemmän, niin välillä vain tulee yllättäviä tehtäviä, jotka tulee priorisoida muiden edelle. Aion kuitenkin jatkossakin yrittää valita joka aamu muutaman tehtävän, jotka pyrin suorittamaan ennen muita.

Perjantai 05.04.2019

Aamulla sain soiton asiakkaalta, jolla oli ongelmia sähköpostinsa kanssa. Tutkin ongelmaa etäyhteydellä, ja kerroin asiakkaalle samalla, mistä ongelma voisi johtua. Hän oli asiasta eri mieltä eikä olisi halunnut minun tekevän ehdottamiani korjaustoimenpiteitä, sillä ei uskonut niiden korjaavan ongelmaa. Suoritin kuitenkin ehdottamani toimenpiteet, ja ongelma korjaantui. Silloin kun olin aloittanut työskentelemään Service Deskissä, ja minulla ei ollut niin paljon osaamista, olisin vastaavassa tilanteessa saattanut uskoa asiakasta ja yrittää jotain muuta korjaustoimenpidettä. Olen kuitenkin oppinut, että huolimatta siitä, että asiakas on vastahakoinen, tulee luottaa omaan osaamiseensa ja yrittää vakuuttaa asiakas omasta osaamisestaan.

Iltapäivällä oli jälleen jokaviikkoinen tiimipalaveri, jossa kävimme läpi tiimimme palvelutasoja, sekä tulevia viikkoja tiimimme näkökulmasta. Lisäksi palaverissa korostettiin aktiivisuuden merkitystä tukipyyntöjen käsittelyssä. Jos tukipyyntöjen ratkaisemisessa kestää pidempään kuin mitä palvelusopimuksemme SLA on, joutuu tiimimme maksamaan sanktioita asiakkaalle. Tämän takia olisikin todella tärkeää, että tukipyyntöjä käsitellään aktiivisesti.

Viikkoanalyysi 8

Kuluneesta viikosta jäi mieleen muun muassa muutama järjestelmähäiriö asiakkaan järjestelmässä, sekä häiriö omassa järjestelmässämme, mikä hankaloitti työtämme hetkellisesti. Tällaiset tilanteet ovat harmillisia mutta toisaalta opettavaisia. Oikeastaan koko työmme perustuu ongelmien ja häiriötilanteiden ratkaisemiseen, joten uskon, että tilanteet, joissa jou-

dumme hetkellisesti muuttamaan toimintatapojamme omassa järjestelmässä tapahtuvan häiriön vuoksi, ovat hyviä mahdollisuuksia oppia. Toisaalta tällaiset tilanteet vaikuttavat väkisin SLA:han, mutta ainakin tähän asti kyseisen mittakaavan häiriöt, jonka keskiviikkona koimme ovat olleet hyvin harvinaisia, joten niillä ei ole ollut pidemmän aikavälin vaikutusta.

Lisäksi mieleen jäi perjantaipalaverimme, jossa käytiin läpi palvelutasojamme ja muistutettiin jokaista siitä, mitä Service Desk työ on ja mitä Service Desk -agentin työhön kuuluu. Työmme on luovaa, ja hyvää päättely- ja ongelmanratkaisutaitoja vaativaa työtä. Toisaalta työ sisältää rutiinitehtäviä ja erilaisten ennalta määritettyjen prosessien noudattamista. Prosessien tarkoituksena on yhtenäistää tiimimme toimintatapoja sekä varmistaa palvelusopimuksen ja SLA:n mukainen Service Desk -palvelu asiakkaalle. Prosessit ja palvelunhallinta pohjautuvat ITILiin. Avaankin seuraavaksi hieman SLA:ta ja ITILiä sekä sitä, mitä ne merkitsevät työni kannalta.

SLA tarkoittaa palvelutasosopimusta, johon on määritelty muun muassa palvelun laatu, vastualueet, tietoturvaan liittyvät asiat sekä se, miten palvelusta laskutetaan. SLA mittaa lopputulosta aina asiakkaan näkökulmasta ja on suoraan yhteydessä siihen, millaisena asiakas kokee palvelun. Palveluntarjoaja voikin erottua muista tarjoamalla SLA:lla mitattua erinomaista palvelua. (Baun, Kunze, Nimis, Tai 2011. 39.) SLA ohjaa omaakin työskentelyäni hyvin paljon. Aloittaessani työt yrityksessämme minulla oli aluksi vaikeuksia opetella siihen, että SLA:n takia yhteen asiakkaaseen ei tule käyttää liikaa aikaa. Koska SLA mittaa ainoastaan sitä, kuinka nopeasti ja samalla tietoturvallisesti tuotamme palvelua ja palvelemme, ei yksittäistä asiakasta aina voi palvella niin perusteellisesti kuin haluaisi. Toki on myös tärkeää palvella asiakkaita kohteliaasti ja ystävällisesti, mutta yrityksemme kannattavuuden kannalta asiakastytyväisyyttä tärkeämpää on se, että pääsemme SLA:ssa määritettyihin palveluaikoihin.

Service Deskin näkökulmasta SLA ei mittaa esimerkiksi puhelumääriä, sillä ne eivät ole Service Deskistä riippuvaisia. Sen sijaan mittareita ovat muun muassa aika, jossa tukipyynnöt ratkaistaan, sekä se, kuinka monta prosenttia puheluista ratkaistaan ensimmäisen puhelun aikana. (Brewster, Griffiths, Lawes, Sansbury, 2012. 190.) Kyseisiä mittareita käytetään myös omassa tiimissämme. Koen, että jos mahdollisimman moni puhelu ratkaistaisiin ensimmäisen puhelun aikana, ei myöskään ratkaisuaika SLA:n kanssa tulisi ongelmia, kun olisi vähemmän tukipyynnöitä, joissa kyseinen SLA voisi ylittyä. Toki on ongelmia ja pyyntöjä, joita ei voi ratkaista ensimmäisen puhelun aikana johtuen esimerkiksi siitä, että kyseinen palvelu, jossa ongelma esiintyy, on kolmannen osapuolen hallinnassa. Mielestäni tiimissämme tulisi kehottaa nykyistä enemmän siihen, että tarvittaessa tutkittaisiin ongelmaa pidempään, jotta se saataisiin heti selvitettyä. Toki tällä toimintatavalla olisi pieni heikentävä vaikutus puheluiden vastausajan SLA:han, kun yksittäinen puhelu veisi enemmän aikaa per työntekijä.

Tulevalla viikolla työtehtäviini kuuluu muun muassa kollegani auttaminen asiakkuuden X käyttöönottoprojektissa. Autoin häntä jo muutama viikko sitten ohjeiden luomisessa, ja tällä viikolla autan häntä jälleen, jotta kaikki tarvittava saadaan tehtyä ennen Service Desk -palvelun alkamista. Tavoitteenani on myös keskittyä viikon aikana viestintääni asiakkaiden kanssa. Yritän tavoitella asiakkaita mahdollisimman paljon puhelimitse, jotta tukipyyntöjen ratkaisuaika nopeutuu.

3.9 Viikko 9

Maanantai 08.04.2019

Tänään oli suhteellisen tavallinen päivä tukipyyntöjen osalta. Vastailin tavallisiin kysymyksiin ja ongelmiin. Olen huomannut, että toisinaan on hankalaa reagoida tällaisten "helppojen" tukipyyntöjen jälkeen ongelmaan, jonka ratkaisuun vaadittavista toimenpiteistä minulla ei ole mitään tietoa. Tänään tuli eräs soitto, joka koski järjestelmää, jonka kanssa en ollut koskaan aikaisemmin ollut tekemisissä. Hetken mietittyäni päätin kerätä kaikki mahdolliset tiedot ylös, jonka jälkeen välitin tukipyynnön sovellusvastaavalle selvitykseen. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää pysyä rauhallisena ja miettiä, mitä tietoja ongelman ratkaisemiseen voitaisiin tarvita. Ongelman ratkaiseminen nopeutuu, kun ei tarvitse enää uudelleen soittaa asiakkaalle lisätietojen kysymiseksi.

Tiistai 09.04.2019

Tänään varsinkin aamupäivä oli hyvin kiireinen. Asiakkaat päivittävät tällä viikolla tietokoneitaan Windows 10 -käyttöjärjestelmään, mikä aiheuttaa paljon yhteydenottoja Service Deskiin. En ehtinyt kaikkia tukipyyntöjä kirjaamaan puheluiden aikana, vaan jouduin kirjaamaan ne ennen lounastaukoa, kun kiire hellitti. Oman oppimisen kannalta on hyvä, että vastaanottaa paljon kontakteja, jolloin vastaan tulee paljon erilaisia tilanteita. Täten oppii laajan skaalan erilaisia taitoja. Toisaalta jos tekemäänsä ei ehdi pohtimaan ja refleктоimaan missään vaiheessa, voi olla vaikea huomata asioita, joissa joko itsellä tai koko tiimillä olisi parannettavaa.

Keskiviikko 10.04.2019

Kesiviikko oli hieman aikaisempia päiviä rauhallisempi, jonka takia minulla oli aikaa käsitellä avoimena olevia tukipyyntöjä. Tällä viikolla tiimimme otti käyttöön mallin, jossa avoimia tukipyyntöjä käsitellään siten, että jokaiselle jaettiin avoimena olevat tukipyynnöt tasaisesti. Vaikka jokaisen tulisi käsitellä aktiivisesti omassa jonossaan olevia työpyyntöjä, niin nykyisel-

lään etenkin sellaiset tukipyynnöt, jotka odottavat kolmatta osapuolta tai asiakkaan vastusta, jäävät käsittelemättä. Vaikka tällöin meidän SLA ei kulukaan, niin se, että tukipyynnöjä ei yritetä itse ratkaista, näyttäytyy asiakkaalle passiivisuutena. Tavoitteena oli, että jokainen ehtisi joko ratkaista tai ainakin edistää tukipyynnön ratkaisemista viikon aikana. Mielestäni tämä käytäntö on hyvä muutamastakin syystä.

Ensinnäkin tällainen tapa lisää tukipyynnöiden aktiivista käsittelyä, kun jokaisella on selkeä lista käsiteltävistä tukipyynnöistä, sekä tavoiteaikataulu. Etenkin kiireisinä päivinä aika kuluu oikeastaan uusien kontaktien vastaanottamiseen. Lisäksi aikaa kuluu siihen, kun pitää priorisoida ja valita kymmenistä tukipyynnöistä ne, joita käsittelee. Kun on valmis lista käsiteltävistä tukipyynnöistä, ei valitsemiseen kulu aikaa. Toisekseen näin saadaan jokaiselle iskostetua se, että on jokaisen vastuulla huolehtia avoimista tukipyynnöistä. Myös niistä, jotka eivät ole omassa työjonossa, sillä toimimme tiiminä.

Torstai 11.04.2019

Tänään käytin suuren osan päivästä avoinna olevien tukipyynnöiden käsittelyyn. Aloin päivän aikana pohtimaan syitä sille, minkä takia tiimillämme on tällä hetkellä paljon avoimia tukipyynnöitä. Ehkä merkittävin syy on se, että maaliskuussa tavoitteenamme oli päästä SLA -tavoitteeseen vastaanotettujen puheluiden osalta. Vaikka tähän tulisi pyrkiä joka kuukausi, niin käytännössä on valittava, tavoitellaanko SLA:ta palvelun vasteajoissa, vai tukipyynnöiden käsittelyajoissa. Kokemukseni mukaan molempien samanaikainen saavuttaminen on äärimmäisen vaikeaa. Ja kun keskitytään vastaanottamaan mahdollisimman paljon puheluita, ei jää riittävästi aikaa avoimien tukipyynnöiden ratkaisemiseen, vaan ne jäävät työjonoihin odottamaan. Etenkin sellaisten tukipyynnöiden edistäminen, jotka ovat kolmannella osapuolella selvityksessä, jää vähemmälle huomiolle.

Perjantai 12.04.2019

Tänään päivääni kuului pienen tauon jälkeen normaalia enemmän pääsynhallintaa. Opin muun muassa sen, millä prosessilla omien työntekijöidemme tunnukset poistetaan asiakkaan järjestelmästä. Iltapäivällä oli tiimipalaveri, jossa käytiin läpi tulevan asiakkuuden häiriönhallintaa, sekä nykyisen asiakkuuden palvelutasoja ja toimenpiteitä niiden kohentamiseksi. Päivän päätteeksi erästä asiakkaan järjestelmää kohtasi häiriö, joka vaikutti ainoastaan Service Deskin tunnuksiin. Jostain syystä omat tunnuksemme eivät toimineet oikein, vaikka asiakkaat pääsivät omilla tunnuksillaan normaalisti järjestelmään. Koska kyse oli pääsynhallintaan liittyvästä ongelmasta, niin tein asiasta pääsynhallintavastaavan ominaisuudessa sisäisen häiriötiedotteen tiimillemme.

Viikkoanalyysi 9

Viikon aikana opin prosessin, jolla omien työntekijöidemme tunnukset poistetaan asiakkaan järjestelmästä silloin, kun työntekijä lopettaa työskentelyn Service Deskissä. Kehityin myös häiriötiedottamisessa, kun tein ensimmäistä kertaa tiimimme sisäisen häiriötiedotteen kollegani avustuksella. Koen oppineeni tunnistamaan myös omia tuntemuksiani ja reaktioitani uusissa tilanteissa. Yleensä suhtaudun niin sanottuihin ”rutiinitehtäviin” päättäväisesti mutta samalla rennosti. Tämä johtuu siitä, että vastaavia tilanteita on tullut aikaisemminkin, joten tiedän suunnilleen, kuinka niissä tulee toimia. Uusissa tilanteissa tai työtehtävissä alan kuitenkin hieman jännittämään sitä, onnistunko tai teenkö virheitä. Esimerkiksi huomasin perjantaina sisäistä tiedotetta tehdessäni joutuneeni hieman epämukavuusalueelleni, sillä minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisesta tiedottamisesta. Tämän takia käytin tiedottamiseen enemmän aikaa kuin se ehkä vaativuutensa puolesta olisi tarvinnut.

Otimme tällä viikolla siis käyttöön uuden toimintamallin, jonka tavoitteena on saada avoinna olevien tukipyyntöjen määrää pienennettyä merkittävästi. Edellisessä kuussa saimme jokainen pienen palkinnon siitä, kun tiimimme pääsi SLA:han vastaanotettujen puheluiden osalta. Tätäkin uutta toimintamallia voisi edesauttaa jokin pieni palkinto, jos saamme vähennettyä tukipyyntöjen määrää riittävästi.

Palkitseminen koostuu rahallisista ja ei-rahallisista elementeistä. Rahallisia elementtejä ovat muun muassa palkka, rahalliset kannustimet ja palkkiot sekä henkilöstöedut. Ei-rahallisia ovat esimerkiksi mielekäs ja haastava työ, kehittymismahdollisuudet sekä positiivinen palaute. (Sistonen 2008, 177.) En ole tullut aikaisemmin ajatelleeksi, että esimerkiksi etenemis- ja kehittymismahdollisuudet sekä mielekkään työn tarjoaminen ovat palkitsemisen keinoja. Kun ajattelen asiaa tarkemmin, niin tiimissämme on selkeästi näkyvillä suuntia, johon omaa uraansa voi kehittää. Tämä motivoi itseäni työskentelemään ahkerasti ja vastuullisesti, sillä pidän ammatillista kehittymistä hyvin tärkeänä, joten ainakin omalla kohdallani tämä palkitsemistapa toimii. Menestyvissä organisaatioissa palkitaankin oppimisesta ja kehitymisestä pelkän vastuun ja suoritusten sijaan (Sistonen 2008, 190). Mielestäni yksi parhaista tavoista palkita kehitymisestä ja oppimisesta on vastuun ja uusien tehtävien tarjoaminen. Tämä motivoi ainakin itseäni suuresti, koska olen vasta oman työurani alkuvaiheessa.

Tulevalla viikolla tavoitteenani on jo hieman reflektoida kulunutta kymmentä viikkoa, ja löytää vielä asioita, joita olisi mahdollista kehittää tiimimme toiminnan parantamiseksi. Keskityn erityisesti prosesseihin tai toimintamalleihin, joita voisi jollain tavalla muokata. Olen jo kuluneiden viikkojen aikana löytänyt muutaman prosessin, joita voisi mielestäni kehittää.

3.10 Viikko 10

Maanantai 15.04.2019

Tänään sain työtehtäväkseni tehdä usealle uudelle yrityksemme työntekijälle tunnukset asiakkaan järjestelmään. Pidin huolta siitä, että pystyin keskittymään yhtäjaksoisesti koko tunnuksen luonnin ajan, jonka ansiosta prosessi sujui suhteellisen nopeasti ja ilman suuria virheitä. Lisäksi sain kiitosta esimieheltäni siitä, että olin saanut hyvin ratkaistua avoimia tukipyynnöitä viime viikolla. Tämä antoi minulla lisää virtaa loppuviikkoa ajatellen. Ylipäätään henkilökohtaisen palautteen anto on asia, mitä voisi vieläkin enemmän harrastaa tiimissämme.

Tiistai 16.04.2019

Tiistai oli hyvin kiireinen, sillä vaikka en vastannutkaan kuin muutamaan puheluun, niin työtä riitti pääsynhallinnan sekä tulostinhallinnan parissa. Huomasin, että olen oppinut aikataulutamaan, sekä priorisoimaan työtäni paljon paremmin kuin aikaisemmin. Varasin aamusta aikaa asiakkaiden tukipyynnöille, tämän jälkeen keskityin omien tunnuksiemme hallintaan, johon liittyen sain jälleen uuden pyynnön. Loppupäivästä varasin tunnin verran aikaa tulostinhallinnalle, sillä tiesin, että tällä kertaa tulostinhallinnan jonossa ei ole kuin muutama tukipyyntö.

Keskiviikko 17.04.2019

Keskiviikkona jatkoin kahden omiin tunnuksiimme liittyvän ongelman selvittämistä. Käytämme järjestelmää, johon toinen tunnuksistamme on tarkoitettu päivittäin asiakkaiden tunnushallintaan, jonka vuoksi osa tukipyynnöistä seisoo, jos emme pääse järjestelmään. Tämän vuoksi tiedustelin ongelman ratkaisun etenemisestä päivittäin. Tällaisissa tapauksissa on erittäin tärkeää, että jokainen tiimimme henkilö kirjoittaa tukipyyntöön ylös, jos ongelmaa ei voi ratkaista, koska omat tunnuksemme eivät sillä hetkellä toimi. Näin ollen tukipyyntöjen SLA:t eivät umpeudu meistä johtumattoman syyn takia. Tein ongelmasta sisäisen sähköpostitiedotteen jo perjantaina, mutta näin jälkikäteen ajateltuna minun olisi pitänyt mainita tiedotteessa, että jokainen tukipyyntö, jota ei voi käsitellä ilman kyseistä tunnusta, pitää asettaa odottaa -tilaan. Nyt muutama henkilö tuli kysymään asiasta minulta alkuviikosta, jolloin SLA oli saattanut jo kulu turhaan.

Torstai 18.04

Tänään oli päiväkirjani viimeinen päivä. Päivän aikana työasemaani tuli sovellushäiriö, jonka takia en päässyt tekemään pääsynhallintaa aamupäivän jälkeen. Vaikka ilmoitin asiasta sisäiseen tukeemme, niin ongelmaa ei ehditty ratkaisemaan päivän aikana. Jouduin improvisoi-

maan siten, että pyysin kollegaani tekemään puolestani muutaman kiireellisen pääsynhallinta-tehtävän. Hänellä ei ole niin paljoa kokemusta pääsynhallinnasta, joten autoin häntä tukipyynnöiden ratkaisemisessa. Vaikka olenkin pääsynhallintavastaavana vastuussa pääsynhallinnasta, niin yritän kannustaa ja neuvoa kollegoitani tekemään myös itsekseni mahdollisimman paljon, jolloin heidän osaamisensa ja samalla koko tiimin osaaminen kehittyy. Muuten on vaarana, että osa pääsynhallintatukipyynnöistä jää ratkaisematta, jos olen esimerkiksi sairaana tai lomalla.

Perjantai 19.04.2019

Pääsiäisen vuoksi lomalla.

Viikkoanalyysi 10

Viimeisestä raportointiviikosta jäi päällimmäisenä mieleen omaa työasemaani koskettanut häiriö, jonka vuoksi työntekoni keskeytyi lähestulkoon kokonaan iltapäivän ajaksi. Tuollaisen tilanteen jälkeen pystyn samaistumaan hyvin asiakkaiden turhautumiseen, jos ongelmaa ei saada ratkaistua nopeasti. Usein on vaikea samaistua asiakkaan tilanteeseen ja turhautumiseen, mutta mielestäni asiakkaan ymmärtäminen on yksi tärkeimmistä asiakaspalvelun kulmakivistä. Kehityin viikon aikana myös tiedottamisessa. Opin ymmärtämään sen, että sisäisiin tiedotteisiin on hyvä laittaa myös toimenpiteet, joita tulee tehdä tukipyynnöille, jotka liittyvät kyseiseen ongelmaan.

Sain alkuvuikosta positiivista palautetta esimieheltäni, mikä jäi hyvin mieleeni ja antoi minulla hyvän mielen sekä lisää työskentelymotivaatiota. Pohdinkin seuraavaksi hieman palautteen antamista ja sen merkitystä yksilölle.

Myönteistä palautetta on hyvä antaa siksi, että palautteen saaja ei aina itse tiedosta, millainen toiminta on hyvää. Lisäksi positiivisen palautteen antaminen on tapa osoittaa arvostusta ja kunnioitusta, sekä saattaa parantaa vastaanottajan kykyä käsitellä myös rakentavaa palautetta. (Ranne 2006, 72.) Palautteen antamisen tavoitteena tulisi aina olla menestyvä sekä merkitykselliseksi koettava toiminta. Rakentavalla palautteella on aina tarkoitus, ja sillä tavoitellaan jotain päämäärää. (Silvennoinen & Tilli 2017, 18-19.) Esimieheni antamalla positiivisella palautteella oli varmasti tavoitteena kasvattaa mielialaani ja itsetuntoani, ja tämän kautta myös tehostaa työskentelyäni ja motivaatiotani. Toisaalta olen huomannut, että tiimisämme annetaan välillä epäsuoraa kielteistä palautetta viittaamalla yleisesti siihen, miten Service Desk -työtä tulisi tehdä. Mielestäni olisi hyödyllisempää keskustella useammin henkilökohtaisesti kahden kesken niistä keinoista, joita juuri kyseinen henkilö voisi käyttää tiimimme tuloksen parantamiseen.

4 Lopputulokset ja Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää omaa ammatillista osaamistani raportoimalla työpäivistäni 10 viikon ajan, sekä analysoimalla jokaista viikkoa lähdekirjallisuuteen tukeutuen. Pääpaino oli itsensä johtamistaitojen ja tukipyyntöjen priorisoimisen kehittämisessä. Lisäksi tavoitteenani oli löytää kehitysehdotuksia tiimimme sisäiseen viestintään, sekä pääsynhallinnan prosesseihin. Valitsin huomioideni pohjalta viikkoanalyysieni aiheiksi yrityksen kehittämisen kannalta hyödylliseksi kokemiani asioita kuten sisäinen viestintä, asiakaspalvelu, palautteenanto ja palkitseminen. Lisäksi analysoin oman ammatillisen kehittymiseni tueksi itsensä johtamista, stressinhallintaa ja työelämätaitojen kehittämistä ja oppimista.

4.1 Kehittämisehdotus sisäiseen viestintään

Koen, että kaikista hyödyllisin havainto tiimimme kannalta oli sisäisen viestinnän kehittäminen. Tiimissämme tiedotetaan häiriötilanteista sekä erilaisista ennalta suunnitelluista huoltokatkoista ja muutoksista, joilla voi olla vaikutusta palveluumme. Kuitenkin nämä huoltokatkot ovat sellaisia, jotka hyvin harvoin aiheuttavat tiimillemme minkäänlaisia toimenpiteitä, sillä suurin osa niistä tapahtuu työajan ulkopuolella. Toki osa tapahtuu myös työajalla, mutta tiedotteiden määrään verrattuna tällaiset tilanteet aiheuttavat mitättömän vähän yhteydenottoja Service Deskiin. Näin ollen prosessia voisi mielestäni muokata siten, että kyseisiä tiedotteita ei enää lähetettäisi myös Service Desk -agenteille, sillä oman kokemukseni, sekä kollegoitani saamani palautteen mukaan kyseiset sähköpostit jäävät joka tapauksessa huomiomatta, juuri niiden merkittämättömyydestä johtuen. Tälläkin hetkellä kyseisistä tapahtumista merkataan tieto myös yhteiseen kalenteriimme. Mielestäni tämä tieto riittää hyvin, kunhan henkilöstölle painotetaan nykyistä paremmin se, että aina kun asiakas ilmoittaa järjestelmähäiriöstä, tulee tarkastaa kyseisestä kalenterista, onko järjestelmässä tiedossa olevaa huoltoa tai muuta käyttökatkoa.

4.2 Kehittämisehdotus tulostusjonojen käsittelyyn

Toinen tiimimme kehittämiskohde, jonka huomasin oman työni kautta, on tulostinhallinnan työjonojen käsittely. Kun aloitin tulostinhallinnassa, minulle kerrottiin, että työjono on tapana käydä läpi samana päivänä, kun tehdyt työtunnit kirjataan tuntikirjausjärjestelmään. Huomasin kuitenkin kuluneiden kymmenen viikon aikana, että joinakin viikkoina työtä on niin paljon, että kaikkea ei ehdi tekemään ennen tuntikirjauksia. Ja vaikka ehtisikin, niin kiire aiheuttaa ylimääräistä stressiä. Näin ollen otinkin itse käyttöön menetelmän, jossa tukipyyntöjen määrää tulostinhallinnan jonossa seurataan alkuviikolla päivittäin. Ja jos tukipyyntöjä on noin kymmenen tai enemmän, niin ne käsitellään siten, että tuntikirjauspäivänä ei tarvitsisi käsitellä kuin muutamia tukipyyntöjä. Koen, että tämä helpotti ainakin omalla kohdallani

stressiä ja kiireen tuntua huomattavasti. Samalla huomasi myös konkreettisen hyödyn, jonka tästä menetelmästä saa, tekemäni virheet vähenivät. Lisäksi myös tulostusjonojen käsittelyssä tulee ottaa huomioon palvelutasosopimuksessa määritellyt ratkaisuaajat. Näin ollen, jos tukipyynnöt käsitellään kerran viikossa, niin osassa tukipyynnöistä sopimukseen määritetty ratkaisuaika ylittyy hyvin todennäköisesti.

4.3 Ammatillinen kehittyminen ja pohdinta

Henkilökohtaisella tasolla koen kehittyneeni valtavasti opinnäytetyön aikana. Ensinnäkin tekninen osaamiseni pääsynhallinnassa on lisääntynyt. Aloittaessani päiväkirjaraportoinnin, olin tehnyt kyllä pääsynhallintaa, mutta olin vasta aloittanut tiimimme pääsynhallintavastaavana. Tämä tarkoitti, sitä, että hoidettavakseni tuli kaikki hankalimmat tukipyynnöt pääsynhallintaan liittyen, sekä muun muassa omien tunnuksiemme luonti ja poisto asiakkaan järjestelmässä. Osaan nyt hallita paremmin niin Active Directorya kuin O365 Exchange -hallintapaneeliakin. Lisäksi osaan nyt päivittäiset prosessit ja toimenpiteet, joita pääsynhallintaan kuuluu.

Teknisen osaamisen lisäksi etenkin tukipyyntöjen priorisointi sekä työn aikatauluttaminen ovat kehittyneet merkittävästi. Opin lähdekirjallisuuden kautta menetelmän, jossa valitaan aamulla muutama tehtävä, jotka hoidetaan ennen muita. Opin myös, että työ on tehokkaampaa, jos keskittyy yhteen asiaan kerrallaan, ja siirtyy vasta seuraavaan, kun edellinen on saatu valmiiksi. Nämä huomiot ovat tehostaneet työskentelyäni ja ajankäyttöäni huomattavasti. Olen kehittynyt myös asiakaspalvelussa ja tukipyyntöjen käsittelyssä yleisesti. Olen alkanut hoitamaan asioita kolmansien osapuolten kanssa enemmän puhelimitse, ja olen huomannut sen olevan sähköpostia tehokkaampi tapa saada asioita eteenpäin. Etenkin suoraan kolmannen osapuolen järjestelmään lähetettävät viestit ovat tehottomampia, sillä usein on tilanteita, jolloin järjestelmä tai integraatio ei toimi oikein, eivätkä viestit saavu ollenkaan perille. Näin ollen hoidankin asioita nykyään soittamalla aina kun se vain on mahdollista.

Päiväkirjaraportointi ja oman työn analysointi on helpottanut minua ymmärtämään, millainen työntekijä olen, ja mitkä ovat vahvuuteni ja heikkouteni. Olen tunnistanut itsessäni muun muassa sen, että olen nopea oppimaan uusia asioita. Lisäksi olen oppinut, että työskentelen tehokkaimmin silloin, kun saan keskittyä yhtäjaksoisesti yhteen asiaan kerrallaan. Huomasin raportoinnin avulla, että teknisessä kirjoittamisessani on ollut puutteita, kun muutamassa viikossa kirjasin useita merkintöjä tapauksiin liittyen, joissa en ollut kirjoittanut tarpeeksi yksityiskohtaisesti ja selkeästi, minkä johdosta kollegani ei ollut saanut ongelmaa ratkaistua kirjausteni perusteella. Tämän jälkeen olenkin keskittynyt myös tekniseen kirjoittamiseen. Tämä on sellainen asia, jota en todennäköisesti olisi ollut huomannut ilman työni analysointia ja opinnäytetyön kirjoittamista. Yleisestikin opin opinnäytetyön tekemisestä sen, että jos haluaa jatkuvasti kehittyä ja oppia lisää, tulisi tasaisin väliajoin pysähtyä pohtimaan ja analysoimaan menneitä työtehtäviä sekä sitä, mihin suuntaan haluaa itseään kehittää. Sillä vaikka

työtä tekisi useita vuosia, voisi oppiminen jäädä vähäiseksi, jos työskentelee rutiininomaisesti ilman itsekriittisyyttä ja oman työn analysointia.

Opinnäytetyön ansiosta esiin nousi muutamia kehitettäviä asioita kuten esimerkiksi juuri sisäisen viestinnän tehostaminen. Työnantajani hyötyikin opinnäytetyöstä siten, että toin esille konkreettisia asioita, joita voisi kehittää melko pienellä vaivalla. Lisäksi tulostusjonojen hallinta on prosessi, jota kehitettiin jo opinnäytetyöni aikana tekemieni havaintojen ansiosta. Kehityin myös henkilökohtaisella tasolla valtavasti, mikä hyödyntää työnantajaa oman työpanokseni kautta. Opinnäytetyön ansiosta pystyn työskentelemään tehokkaammin sekä johdonmukaisemmin niin tulostinhallinnassa kuin pääsynhallinnankin parissa.

Kaiken kaikkiaan päiväkirjaopinnäytetyön tekeminen oli todella opettavainen kokemus, ja aion hyödyntää oppimaani jatkossa. Huomasin, että oppiminen on paljon nopeampaa, jos käyttää apuna monipuolisesti lähdemateriaalia. Aionkin jatkossa opiskella alaani liittyvää kirjallisuutta, jotta tietoni ja taitoni kehittyvät ja pysyvät vaatimusten tasolla alati muuttuvassa IT-maailmassa.

Lähteet

Painetut

Beisse, F. 2015. A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists. Boston, MA: Cengage Learning

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Bookwell

Knapp, D. 2015. Customer Service Skills for the Service Desk Professional. Boston, MA: Cengage Learning

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOYpro

Lucas, Robert W. 2012. Customer Service: skills for success. New York: McGraw-Hill

Parker, H. 2007. Stress Management. Englanti: Global Media

Ranne, J. 2006. Anna palaa! : Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Ai-ai

Rowson, P. 2009. Successful Customer Service. Surrey: Crimson Publishing

Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. Helsinki: WSOYpro

Sammalisto, S. 2014. Viisas pääsee vähemmällä: 52 niksiä tehokkaampaan ja onnellisempaan elämään. Helsinki: Kauppakamari

Silvennoinen, M. & Tilli A. 2017. Palautemestari. Espoo: Markku Silvennoinen

Sistonen, S. 2008. Paranna tuloksia ja palkitse. Helsinki: Talentum

Smith, L. & Mounter, P. 2008. Effective Internal Communication. London: Kogan Page

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media

Sydänmaanlakka, P. 2010. Älykäs Itsensä Johtaminen. Helsinki: Talentum

Sähköiset

Baun, C., Kunze, M., Nimis, J., Tai, S. 2011. Cloud Computing. Luettu 09.04.2019

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/detail.action?docID=769907#>

Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., Sansbury, J. 2012. IT Service Management: A guide for ITIL Foundation Exam candidates. Luettu 09.04.2019

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/detail.action?docID=931155#>

Rouse, M. 2017. Identity and Access management (IAM). Viitattu 18.3.2019.

<https://searchsecurity.techtarget.com/definition/identity-access-management-IAM-system>

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmäkaavio	9
---------------------------------	---