

Tieto- ja viestintätekniiikan asiantuntija

Ardian Durmishi

Tekijä(t) Ardian Durmishi	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Tieto- ja viestintätekniikan asiantuntija	Sivu- ja liite- sivumäärä 31 + 1
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Information and Communication Technology Specialist	
<p>Tieto- ja viestintätekniikan asiantuntijan työelämä 10 viikon ajanjaksolla. Kirjoituksessa käydään läpi työelämän työtehtävät, jotka vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kirjoituksessa nähdään oman osaamisen kehitystä ja mahdollisesti uusien taitojen hankinta. Kirjoituksessa havaitaan onnistumista ja myös haastavien tilanteiden selvittämistä.</p>	
Asiasanat Microsoft, Windows, Office, F-secure, Huolenpito, Tietokone	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Käsitteet.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	4
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	4
3	Päiväkirjaraportointi.....	6
3.1	Seurantaviikko 1	6
3.2	Seurantaviikko 2	8
3.3	Seurantaviikko 3	13
3.4	Seurantaviikko 4	16
3.5	Seurantaviikko 5	18
3.6	Seurantaviikko 6	20
3.7	Seurantaviikko 7	22
3.8	Seurantaviikko 8	24
3.9	Seurantaviikko 9	26
3.10	Seurantaviikko 10	27
4	Pohdinta ja päätelmät.....	30
	Lähteet	32

1 Johdanto

Päiväkirjaopinnäytetyö alkaa 03.02.2020 ja loppuu 06.04.2020. Tämä kestää 10 viikkoa, jonka aikana käsitellään viikon aikana olevat työtehtävät ja analysoidaan viikoittain omaa kehitystä. Päiväkirjanäytetyön jälkeen noin 2 viikkoa on pohdinta ja analysointia hankitusta osaamisesta.

Työtehtävien hoitamiseen tarvitaan lähtökohtaisesti; Windows käyttöjärjestelmän asiantuntemusta ja muiden ohjelmistojen kuten F-Secure ja Microsoft Office tietämystä sekä myynnissä olevien tietokone valmistajien tietämystä (Acer, Asus, Hp ja Lenovo) ja niiden mallistojen eroavaisuudet kuten mikä on parempi prosessori seitsemännen sukupolven i5-prosessori vai 10 sukupolven i3-prosessori. Käyttöjärjestelmien asennus tai Pure asennus (kolmannen osapuolen ohjelmistojen poisto) ja siihen lisäohjelmistojen asennukset. Uusien asiakkaiden avustamista oikeaan tietokone ostokseen ja heille yrityksen palveluiden tarjoamista helpottaakseen asiakkaan uuden tietokoneen käyttöönottoon. Asiakkaiden ongelmatilanteissa avustaminen ja opettamista. Vanhojen asiakkaiden tietokoneiden huoltotarkastukset. Tietokoneen rikkiäisten komponenttien vaihtamiset uusiin.

Olen töissä vähittäiskaupassa, jonka tuotteina ovat pääsääntöisesti tietotekniikka, viihdeelektroniikka ja kodinkoneet. Yrityksessä toimin ”Asentaja/Myyjä” työnimikkeellä.

1.1 Käsitteet

Huolenpitopalvelu – Palvelu, joka sisältää tietokoneen käyttöjärjestelmän asennuksen, antivirus ohjelman asennuksen ja tietokoneen huolto.

F-Secure Total – Antivirus ohjelma, jota myydään tietokoneisiin. F-Secure Total sisältää kolme ohjelmaa F-Secure Safe, F-Secure Freedom ja F-Secure Key.

Ram – Tietokoneohjelmistojen työmuisti

SSD – Tietokoneen tallennustila

Intel Core I – Inteli:lla on Intel Core I sarjan prosessoreita. Näitä ovat i3, i5, i7. Samalla prosessori mallilla voi olla useampaa sukupolvea.

AMD Ryzen – AMD:llä on AMD Ryzen sarjan prosessoreita. Näitä ovat Ryzen 3, Ryzen 5 ja Ryzen 7. Samalla prosessori mallilla voi olla useampaa sukupolvea.

Abitti-tietokone – Vähittäiskauppa myy tietokoneita, jotka vastaavat ylioppilaskokeiden ehtoja.

Abitti-tikku – Muistitikku, jossa on asennettuna ohjelma, joka tarkistaa tietokoneen yhteensopivuuden ylioppilaskokeita varten.

Macbook – Applen tekemän kannettava tietokone.

Asus – Tietokone valmistaja, jolla on erilaisia mallistoja kuten vivobook ja zenbook.

Acer – Tietokone valmistaja, jolla on erilaisia mallistoja kuten swift ja aspire.

Hp – Tietokone valmistaja, jolla on erilaisia mallistoja kuten pavilion ja notebook.

Lenovo - Tietokone valmistaja.

Peruskäyttövalmis asennus – Asennetaan Windows 10 käyttöjärjestelmä tietokoneelle ja päivitetään ajurit.

Domain – verkkotunnus, jolla voit luoda omat nettisivut.

Domain hotelli – Sivusto, joka tarjoaa domainin ja nettisivujen ylläpitämisen.

BIOS – tietokoneen ohjelma, jonka voi käynnistää käynnistettyään tietokonetta.

Gmail – Googlen sähköpostipalvelu.

Norton – Antivirusohjelma.

McAfee – Antivirusohjelma.

All-In-One – Tietokone, joka sisältää kaikki tarvittavat komponentit näytössä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtävät muodostuvat useimmiten suoraan asiakkaalta. Yksi yleisimmistä työtehtävistä on Windows käyttöjärjestelmän asennus, F-Secure Total ohjelmistojen asennus ja Microsoft Office paketin asennus. Samalla tarkistan onko saatavilla uusia Windows päivityksiä tai löytyykö ajureille uusia päivityksiä. Asiakkaan toiveesta voidaan asentaa myös tarvittavat lisäohjelmit, jotka asiakas on kertonut. Tämä palvelu löytyy nimeltä huolenpito palvelu ja sen saa kuin ostaa uuden tietokoneen. Vanhalle tietokoneelle saa myös saman paketin. Tarjotaan huolenpitosopimusta asiakkaille, jotka tulevat hakemaan F-Secure, Microsoft Office tai muuten apua tietokoneen käytössä.

Muita työtehtäviä ovat asiakkaalta kertomat ongelmatilanteet. Asiakas tarvitsee apua tietokoneen korjaamiseen, jos se ei käynnisty enää tai asiakas haluaa vaihtaa tietokoneesta komponentin uuteen. Meiltä onnistuu suurin osa tietokoneisiin liittyvistä huolloista, jos asiantuntemuksemme ei riitä niin pyydetään apua muista vähittäiskaupan asennuspisteistä ja kysytään tarkempia ohjeita ongelman ratkaisemiseksi. Jos huolto koskee takuehtojen ulkopuolista asiaa, niin voidaan tehdä lähetteen tietokoneesta, joka menee tarkistettavaksi tietokone merkin omaan huoltoon.

Lisäksi työtehtäviin kuuluvat uusien tietokoneiden esillepano, jossa asennetaan mallikoneille demo versiot, josta näkee tärkeimmät ominaisuudet tietokoneesta. Asiakaan hankittua tietokonetta, mutta se on osoittautunut hänen käyttötarpeisiinsa huonoksi ja hän palauttaa sen palautusajan aikana. Tarkistamme ensiksi tietokoneen kunto ja löytyykö kaikki lisenssit mitä on voinut saada tietokoneen hankinnassa.

Työtehtävien hoitamiseen tarvitaan asiantuntemusta tietokoneista ja Windows, IOS, Chrome OS käyttöjärjestelmistä. Eri käyttöjärjestelmien toimivuudesta ja niiden ohjelmistojen käytöstä. Oma aloitteista asennetta uusien taitojen hankkimisessa tai jo aikaisempaa kokemusta samankaltaisesta työstä. Ymmärtääksesi työtä se vaati tietojen hankintaa, joko kysymällä työtoverilta tai sitten suoraan etsimällä netistä Googlen ohjelmalla. Lähtökohtaisesti jokainen työ, joka tulee vastaan, saadaan hoidettua, vaikka sillä hetkellä taito siihen työhön ei ole hankittua.

Olen opiskellut tieto- ja viestintätekniikka ammattiopistossa ja jatkanut Haaga-Heliassa saman alan opiskelua. Tietämystä löytyy ja haasteiden selvittämiseksi löytyy apua joko aikaisempaa kokemusta työharjoittelusta, jonka suoritin 2012 Saksassa huoltopisteessä. Tässä työtehtävät olivat erittäin samankaltaisia kuin nykyisessä työpaikassani. Jos minulla tulee vastaan vaikea tilanne, kysyn apua kokeneemalta työkaverilta, mutta lähtökohtaisesti etsimällä Googlestä löytyy ratkaisuja. Riippuen tilanteesta asentajia on kaksi, josta

toinen osaa aina auttaa. Ongelmatilanteet, joita asiakkailla on, ovat useimmiten yleisiä kuten tietokoneesta ei kuulu enää ääntä tai ostettuaan uuden tulostimen tietokoneella ei voi enää tulostaa. Tällöin neuvomme asiakkaamme parhaimman mukaan ja kerromme asiakkaalle ratkaisun ongelman ratkaisemiseksi tai jos on vaikeampi tilanne, niin lähetämme sähköpostina ohjeet.

Asiakaan kertoessa ongelman kysyn milloin ongelma on syntynyt, osaako hän kertoa miksi ongelma on voinut syntyä. Kysymällä kysymyksiä asiakkaalta saan tarvittavat tiedot, josta voi tehdä jonkinlaisen johtopäätöksen miksi ongelma on voinut syntyä. Vastuksien perusteella kerron asiakkaalle mistä ongelma johtuu ja kauan sen korjaamisen menee aikaa. Ongelma olleen liian monimutkainen kerron, että otamme selvää ja soitamme hänelle, kun tiedetään ratkaisua ongelman korjaamiseksi. Asiakaan kanssa tietotekniikasta keskusteleminen on välillä hankalaa kuin pitää samaistua asiakkaan näkökulmaan, ellei tietotekniikan termit ole hänelle tuttuja.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Pääsääntöisesti teen yhteistyötä myyjien kanssa, jotka tuovat asiakkaiden uudet tietokoneet asennettavaksi tai asiakkaat tulevat itse kysymään apua ongelman ratkaisemiseksi. Asennuspisteessä on yleensä kaksi työntekijää minä ja työkaverini. Kun meille tulee työtehtävä niin katsotaan, onko tehtävä helposti hoidettava, joten toinen meistä pääsee hoitamaan vai onko tehtävä vaativampi, jossa tarvitaan molempien asentajien osaamista. Varastomies tuo meille tietokoneita asennuspisteelle, jotka ovat asiakkaiden tilaamia. Me asentajat soitamme asiakkaiden perään ja ehdotetaan heille huolenpitopalvelusta, jotta tietokone on asiakkaalle heti käyttövalmis.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työkavereiden kanssa on tärkeä olla jatkuvasti yhteyksissä, jotta tietää mitä myyjä on asiakkaan kanssa puhunut. Suurin osa työkavereista ovat myyjiä, jotka räätälöivät asiakkaalle tarpeiden mukaan oikean tietokoneen. Kun asiakas on tehnyt ostopäätöksen ja haluaa, että kone asennetaan hänelle valmiiksi. Erityisen tärkeä on, että myyjä kertoo asiasta asentajalle, silloin asentaja tietää milloin tietokone pitää olla valmiiksi asennettuna ja onko muita asioita mitä asentajan pitää ottaa huomioon asennuksen aikana. Nykyään esimies haluaa myös vahvasti, että asentajat osallistuvat tietokoneiden myymisessä, sillä heiltä löytyy todennäköisemmin enemmän tietämystä tietokoneista ja sen toiminnoista kuin myyjillä. Näin olleen myyjät tulevat asiakkaan kanssa varmistamaan, että tietokone, jonka myyjä on ehdottanut asiakkaalle, on varmasti sopiva hänen käyttötarpei-

siinsa. Asiakkaalle tulee varmempi olo ostoksen tekemisessä, kun asentaja vakuuttaa sen hänelle sopivaksi tietokoneeksi.

Asiakkaan kanssa asentajat ovat jatkuvasti tekemisessä kuin he tulevat ongelman kanssa myymälään. Riippuen asiakkaasta haluaako hän olla paikalla kuin ongelma tarkistetaan vai haluaako hän lähteä ja tulla myöhemmin takaisin. Jos ongelma näyttää olevan hankalampi niin pyydämme asiakkaan jättämään yhteystiedot ja kerromme hänelle, että soittamme hänen peräänsä saatuaan selville ongelman. Soitettuaan asiakkaalle kerromme ongelmasta ja kerromme miten sen korjaamisessa edetään. Arvioidaan päivämäärä, jolloin ongelma on korjattu ja tietokone on valmis noudettavaksi.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai ja tiistai olivat vapaita.

Keskiviikko 12.02.2020

Asiakkaalla oli kannettava tietokone, jonka tallennustila oli täyttynyt. Hän alkoi itse poistamaan turhia ohjelmia ja onnistui poistamaan myös Windows-käyttöjärjestelmän. Asennettiin hänelle Windows 10 käyttöjärjestelmä ja F-Secure Total antivirus.

Myöhemmin tuli toinen asiakas, jolle myytiin tietokone syksyllä, joka on yhteensopiva ylioppilaskokeen käyttöön. Konetta ei voitu käyttää siihen käyttötarkoitukseen, joten ajettiin abitti-ohjelma läpi, joka tarkistaa yhteensopivuuden. Todettiin tietokoneen olevan yhteensopiva, mutta koulussa olevat järjestelmät, jotka ajetaan muistitikusta ovat olleet joko vanhoja tai viallisia.

Asiakkaalle oli myyty edellisenä päivänä tietokone huolenpito asennuksella. Tietokone ei vastannut käyttötarkoituksia, joten palautettiin tehdasasetuksiin ja valitsimme asiakkaalle uuden tietokoneen. Uusi tietokone jäi meille huolenpito asennukseen.

Asiakas tuli ostamaan tietokonetta, johon kaupattiin myös huolenpito palvelua 3 vuodelle ja 3 laitteelle. Asiakas tuo huomenna vanhan tietokoneen, josta tehdään varmuuskopiointi tärkeistä tiedostoista uudelle tietokoneelle ja asennetaan molempiin tietokoneisiin sekä puhelimeen F-Secure Total.

Torstai 13.02.2020

Edellisenä päivänä palautettu tietokoneen tarkistus. Tarkistettuaan tietokoneen kunto palautetaan se tehdasasetuksiin ja lisätään se outlet myyntiin.

Asiakkaalla oli Windows 7 tietokone, johon päivitettiin Windows 10. Varmuuskopioitiin ensiksi tiedostot ja kirjattiin ylös ohjelmat, jotka hänellä oli asennettuna. Päivitettyään Windows 10 siirrettiin kovalevystä tiedostot. Asiakkaan toiveesta asennettiin myös Microsoft Office Home.

Myyjät myivät kaksi tietokonetta, johon tuli huolenpito asennus. Toiseen tietokoneeseen asennettiin OpenOffice.

Perjantai 14.02.2020

Tarkistetaan ovatko kaikki 30 outletissa olevat tietokoneet palautettu tehdasasetuksiin. Tämä työ pitää olla sunnuntaihin asti valmis. Outletissa olevat tietokoneet ovat asiakaspalautuksia.

Kaksi tietokonetta jäi meille huolenpitopalvelun asennuksiin.

Lauantai 15.02.2020

Asiakkaalle myytiin viikon aikana tietokone, huolenpitopalveluun ja tulostimen. Asiakas ei osannut yhdistää tulostimen tietokoneeseen ja toi tulostimen takaisin meille oletuksena, että se on rikki. Opastin omasta koneesta asiakkaalle, miten yhdistetään tulostinta tietokoneeseen ja lähetin hänelle myös ohjeet hänen sähköpostiinsa.

Asiakas osti F-Secure Totalin kolmelle laitteelle. Asensimme hänen ja hänen vaimonsa puhelimelle antiviruksen ja hän toi myöhemmin tietokoneen, johon asensimme antiviruksen.

Asiakkaan koira oli purrut tietokonetta ja tietokone ei enää käynnistynyt. En pystynyt pelastaa asiakkaan kiintolevyn ja siksi asiakkaan kone lähetettiin meidän toiseen huoltoliikkeeseen tarkistettavaksi.

Myyjät kauppasivat yhteensä päivän aikana kolmelle asiakkaalle tietokoneen. Kaikki kolme tietokonetta jäivät meille huolenpitopalveluun asennettavaksi. Tarkistin vielä päivän aikana outlet tietokoneita, jotka menevät ensi viikolla myyntiin.

Sunnuntai 16.02.2020

Asiakas osti tietokoneen ja huolenpitopalvelun. Kone jäi minulle asennettavaksi ja asiakas tuo vanhan tietokoneen, josta varmuuskopioidaan tiedostot uuteen koneeseen. Asiakas ei tullut päivän aikana tuomassa vanhan tietokoneen, joten kirjoitin työkaverille viestin, että tehdään varmuuskopiointi vanhasta laitteesta uuteen.

Asiakas toi tietokoneen, joka ei enää käynnistynyt ollenkaan. En saanut sitä hoidettua kuntoon työvuoron loputtuaan, joten se jää ensi viikon tehtäväksi. Kirjoitin toiselle asentajalle viestin tehtävästä, sillä en ole ensi viikon maanantaina töissä.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli monta huolenpito palvelua. Käynnistetään konetta ja asennetaan Windows 10 käyttöjärjestelmä. Asennuksen jälkeen päivitetään kaikki uusimmat päivitykset, jotka löytyvät Windows Updatesta. Kun tietokoneessa on uusimmat päivitykset, asennetaan F-Secure Total, syötetään kuittinumero F-Secure tietokantaan, joka antaa meille sitten aktivointikoodin F-Securelle. Tehdään asiakkaalle F-Secure tili ja asennetaan antiviruses. Tämä on oikeastaan ainut tapa asentaa tietokonetta. Muuten viikon aikana ei ollut kummempia ongelma tilanteita.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai ja keskiviikko olivat vapaita.

Tiistai 18.02.2020

Päivän ensimmäinen asiakas oli tuttu entuudestaan, jonka kanssa olin keskustellut saksaksi. Hän ei osannut suomea ollenkaan eikä englantia, joten oli odottanut minua päästäkseen kysymään saksaksi tietokoneista. Asiakkaalla oli harkinnassa tietokoneen ostoa, mutta ei ollut varma minkä tietokoneen ostaa. Neuvoin asiakasta tietokoneen hankinnassa, jonka ehtoina oli iso kokoinen näyttö ja tarpeeksi tallennustilaa. Päädyttiin 17.3 tuumaan Acer Aspire 3 tietokoneeseen, jossa on hänen käyttöönsä tarpeeksi tallennustilaa 512 Gigatavua. Asiakas harrastaa pianon soittamista ja haluaa nähdä nuotit isosta näytöstä ja haluaa hyödyntää tietokonetta myös työelämässä. Vanha tietokone, jonka asiakas oli käyttänyt, oli täynnä tiedostoja ja joutui sen takia käyttämään ulkoista kiintolevyä. Kysyin asiakkaalta suoraan onko hänellä kokemusta Windows käyttöjärjestelmän asennuksesta vai antaako hän minun hoitaa asennuksen. Asiakas päätyi ottamaan huolenpitopalvelun, sillä ei ollut tietoteknisesti vahvoillaan ja pääsisi puhumaan kanssani helpommin samalla kielellä ongelman sattuessa. Asiakkaan maksettuaan tietokoneen pääsin asentamaan Windows käyttöjärjestelmän ja F-Secure antiviruksen.

Toinen asiakas toi kannettavan tietokoneensa huoltoon, sillä kone meni päälle mutta näyttö ei. Yhdistin HDMI kaapelilla asiakkaan tietokoneen työpisteen näyttöön, jossa tietoko-

neen ruutu näkyi. Kerroin asiakkaalle näytön olevan rikki ja järkevin vaihtoehto on ostaa kokonaan uuden tietokoneen. Kutsuin myyjän paikalle, joka pystyi kauppaamaan asiakkaalle tietokoneen ja jatkoin itse aikaisemman työn kanssa. Asiakas osti lopulta uuden koneen, mutta ei tarvinnut huolenpitopalvelua. Asiakas halusi kuitenkin varmuuskopioida kiintolevyn vanhasta tietokoneesta uuteen tietokoneeseen. Päädyttiin siihen, että asiakas asentaa tietokoneen kotona valmiiksi ja tuo uuden ja vanhan tietokoneen minulle, jolloin hoidan hänen puolestansa varmuuskopiointi vanhasta tietokoneesta uuteen.

Päivän viimeinen asiakas oli ostanut 2018 keväällä macbookin kolmen vuoden tuotevaikutuksella. Tietokone ei mennyt ollenkaan päälle, joten tein huoltolähetteen asiakkaalle ja annoin huollon ajaksi outletistä lainatietokoneen. Päivän aikana minulla oli kaksi huolenpitopalvelua ja yksi peruskäyttövalmis asennus.

Torstai 20.02.2020

Asiakas oli ostanut viikon aikana uuden tulostimen, mutta ei saanut tulostettua sillä tiedostoja. Asiakkaan mukaan tulostin on rikki ja toi sen palautuksena meille. Yhdistin tulostimen meidän koneellemme ja sain tulostettua tiedostoja. Asiakkaalla oli Applen Mac tietokone ja totesin, että Apple ei välttämättä tunnistanut tulostinta ja siihen tarvitsee asentaa tulostimen ajureita. Päätettiin asiakkaan kanssa, että hän käy kotoa hakemassa tietokoneen ja minä hoidan hänelle ajurit kuntoon.

Aamupäivästä tuli asiakas nuoren lapsena kanssa tietokone ostoksille. Hän tarvitsee tietokoneen, joka käy ylioppilaskokeisiin. Kriteereinä oli vähintään Intel Core i5 prosessori, vähintään 4Gb keskusmuistia, vähintään 256Gb tallennustila, 3 Usb paikkaa ja Ethernet paikka. Tämä rajoitti jonkin verran valikoimaa, mutta löydettiin sopiva tietokone kriteerien perustella. Tarkistin vielä yhteensopivuuden abitti-tikulla mallitietokoneesta. Tietokone jäi meille huolenpito asennukseen.

Toinen asiakas toi lainatietokoneen meille takaisin. Lainatietokone oli asiakkaalle sen aikaan kuin hänen omansa tulee huollosta takaisin. Tarkistin lainatietokoneen kunnan ja annoin hänelle oman tietokoneen takaisin. Yrityksessä on ollut tapana asentaa uudestaan Windows 10 sen jälkeen kuin asiakas on palauttanut lainatietokoneen, jotta varmasti kaikki asiakkaan henkilökohtaiset tiedot häviävät.

Päivän aikana minulla oli yksi asiakas, joka osti tietokonetta mutta ei ollut varmaan halusiko huolenpitopalvelun, sillä veikkasi että asennus onnistuu ehkä häneltä itse. Hän sanoi,

jos ei kuitenkaan onnistu, niin hän tuo sen meille asennukseen. Kaikkiaan minulla oli tänään kolme huolenpitosopimusta, joita asensin päivän aikana.

Tänään tyhjensin myymälässä olevan pöydän, johon rakennetaan peliosasto. Peliosastoon kasataan pelipöytä ja pelituoli. Valitsen meidän myymälästämme peleihin tarkoitettua pöytä tietokonetta, joka houkuttelee eniten asiakkaita. Tietokone, jossa on markkinoiden tehokkaimpia prosessoreita, näytönohjain, jonka valmistaja on Nvidia, joka on markkinoiden yksi johtavimmista tekijöistä, riittävästi keskusmuistimäärä, jotta tietokone jaksaa suorittaa useampaa ohjelmaa samanaikaisesti, tallennustila, jotta saa useampaa peliä asennettua tietokoneelle. Lisään siihen myös pelinäytön ja peleihin soveltuvan näppäimistön ja hiiren. Pelinäytössä on 144 hz (virkistystaajuus) eli se näyttää hiiren liikkuvuutta tarkasti eikä pätki verrattuna perusnäyttöön. Pelihiiressä on useampaa toimintaa rakennettuna, joka helpottaa pelaajan pelaamista sekä pelinäppäimistön, joka valaisee kirjaimien alta.

Perjantai 21.02.2020

Myymäläpäällikkö ohjeisti minua opettamaan myös myymälän myyjille huolenpitopalvelun asennusta, jos kumpikaan asentajista ei satu olemaan töissä, niin myyjät osaavat myös hoitaa työn. Tänään sama myyjä kauppasi kaksi huolenpitopalvelua tietokoneisiin ja opetin hänelle Windows 10 käyttöjärjestelmän asennusta ja sen päivitystä. Näytin myös, miten asennetaan F-Secure antiviruksen. Kirjaudutaan F-Securen jälleenmyynti sivulle, johon syötetään kuitinnumeroa, kun asiakas on suorittanut huolenpitopalvelun ostoksen. Sivusto antaa aktivointikoodin ja linkin ohjelmistojen asennusta varten. Sivustosta asennetaan ja yhdistetään tietokoneeseen kaksi eri ohjelmaa, F-Secure Safe ja F-Secure Freedom.

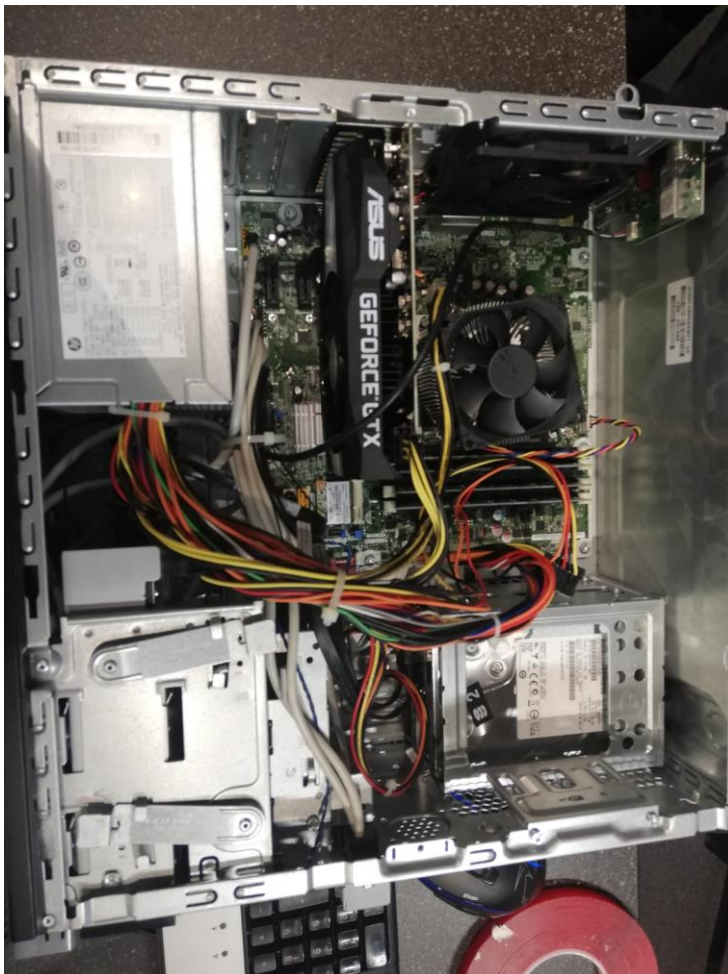
Aloitin laittaa esille tänään pelitietokoneen ja siihen tarvittavat lisävarusteet. Valitsin myymälästä MSI Codex 3 pelipöytäkoneen, jossa on yhdeksännen sukupolven Intel core i5 prosessori, Nvidia RTX2060 6 GB näytönohjain, 8 GB keskusmuistia ja 512 GB SSD tallennustila. Näyttönä valitsin Asuksen rog strix 27 tuumasen ja otin Razerin pelihiiren ja näppäimistön.

Lauantai 22.02.2020

Asiakas toi tietokoneen, jossa äänet eivät kuuluneet. Tietokoneesta ei tullut ollenkaan ääntä. Tarkistin ääniasetukset, jotka olivat kunnossa. Päivitin äänikortin ajurit, josta ei myöskään ollut apua ongelman korjaamiseen. Tarkistin myös valmistajan omilta nettisivuilta, jos sieltä olisi löytynyt ratkaisua. Ongelma ei saatu korjattua, joten tein huoltolähet-

teen huoltoon. Asiakas halusi lainatietokoneen sen ajaksi, jolloin tietokone on huollossa, mutta asiakkaalla ei ollut tuotevakuutusta tietokoneessa eikä ollut huolenpitopalvelua, joten en pystynyt antamaan hänelle lainakonetta.

lökkäämpi asiakas toi vanhan pöytätietokoneen, jossa oli Windows 7 käyttöjärjestelmä ja halusi siihen Windows 10. Kauppasin hänelle huolenpitopalvelua, joka on järkevin ratkaisu asiakkaalle kun ostaa pelkkästä Windows 10 lisenssin. Asiakas jäi siihen jonkin verran katsomaan, kun asensin tietokoneen. Asiakas kertoi harrastaneensa kuva- ja videoeditointia, mutta tallennustilan olevansa lähes täynnä. Annoin vaihtoehtona joko ulkoista kiintolevyä tai sisäistä kiintolevyä. Asiakas päätyi sisäiseen kiintolevyyn ja samalla tarjosin hänen ostavansa uuden näyttöohjaimen, jolla saa tarkemmin kuvat ja videot editoitua. Asiakas päätti ostaa molemmat komponentit ja jätti tietokoneen minulle asennettavaksi ja lähti kotiin. Kuvassa 1 nähdään pöytäkoneeseen vaihdettu Asus Geforce gtx näyttöohjain. Lisättyäni sekä kiintolevyn että näyttöohjaimen huomasin virtalähteen olevan pienitehoinen, joten soitin asiakkaalle ja kerroin hänen kannattavansa vaihtaa sen myös. Virtalähde oli pienitehoinen sen jälkeen, kun lisäsin uuden näyttöohjaimen ja kiintolevyn. Asiakas päätti vaihtaa sitä isompi tehoiseen virtalähteeseen.



Kuva 1. Komponenttien vaihtaminen

Sunnuntai 23.02.2020

Tänään hiljaisena päivänä minulla oli muutama isompi tehtävä. Ensimmäinen asiakas osti F-Securen lisenssin, mutta ei onnistunut asentamaan sitä tietokoneeseen. Asiakkaalla oli entuudestaan F-Secure, mutta lisenssi oli päättynyt. Asiakas syöti uuden lisenssin aktiivointikoodin F-Securen sivustossa ja se näytti olevan kunnossa F-Secure Safe tunnisti uuden aktiivointikoodin sekä nettisivussa että ohjelmassa, mutta F-Secure Freedom tunnisti sen sivustossa, mutta ei ohjelmassa itse. Asensin ohjelman uudestaan, mutta sekään ei auttanut. Syötin aktiivointikoodin ohjelmaan, mutta se herjasi sen olevan käytössä jo. Lopulta kirjauduttiin ulos kaikista F-Securen ohjelmista ja kirjauduttiin sitten uudestaan sisään, mikä jo ratkaisi ongelman.

Toinen iäkkäämpi asiakas oli ostanut meiltä outlet tietokoneen ja ajatteli sen olevan rikki, koska hän ei päässyt internettiin sillä. Huomasin asiakkaan puheesta, että hän ei tiennyt, että pitää yhdistää tietokonetta Wifiin. Kerroin ja näytin hänelle tietokoneesta, miten sitä yhdistetään Wifiin. Muuten minulla oli tänään pelkkä käyttäjärjestelmien asennusta ilman muita toimenpiteitä.

Viikkoanalyysi

Huolenpitopalvelun asentamisessa käytetään kaupan konseptia eikä asennuksia saa mitenkään muulla tavalla hoidettua. Aloitan opettamaan kuitenkin kaikille myyjille, miten käyttäjärjestelmä ja antivirus ohjelmat asennetaan. Kirjoitan ohjeet toimenpiteistä heille, jos sellainen tilanne tulee joskus vasaan, että asentajat eivät ole paikalla ja myyjät joutuvat asentamaan itse.

Torstaina joutui Canon tulostimesta katsomaan ajureita Applen mac tietokoneelle. Usein applen tietokoneille pitää erikseen asentaa tulostinvalmistajan nettisivuilta ajureita, jotta saadaan tulostinta toimimaan applen tietokoneiden kanssa.

Oletetusti asiakkaat valittavat helposti laitteiden olevan rikkiä ja asentajien tehtävä on tarkistaa, onko kyse jostain muusta kuin laitteen kunnosta. Useimmiten asiakkaan taidottomuuden takia laitteet eivät toimi.

Muuten viikon aikana oli yhden tietokoneen äänen kanssa ongelma, jota ei pystynyt korjaamaan. Katsoin myös ohjeita valmistajan sivuilta, mutta siitäkään ei ollut apua.

3.3 Seurantaviikko 3

Torstai ja perjantai olivat vapaita päiviä.

Maanantai 24.02.2020

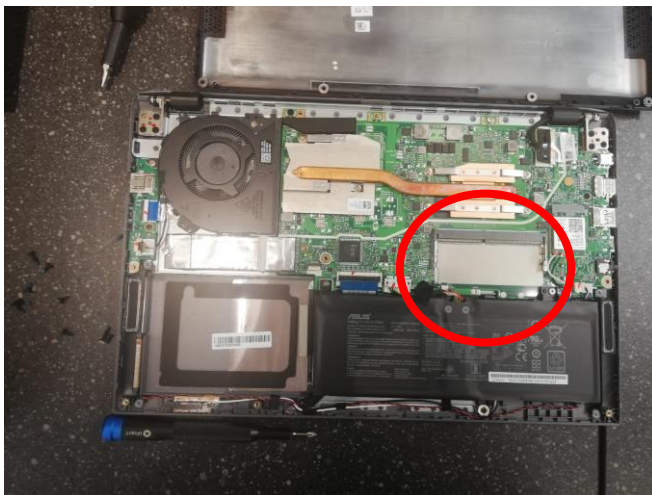
Asiakas tuli tietokoneellaan asennuspisteeseen ja tiedusteli mahdollisuutta Windows 10 asennukseen. Asiakas kertoi ostaneensa tietokoneen noin 10 vuotta sitten. Tietokone oli suhteellisen kauan käytössä, joten tietokoneeseen ei ole hyödyllistä asentaa uutta käyttöjärjestelmää. Tarkistin tietokoneen kuntoa avaamalla ohjelmia tai tiedostoja. Tarkistin tallennustilan, joka oli lähes täynnä ja tietokoneen keskusmuisti oli sen verran pieni, jonka takia tietokone oli hidas. Kun tietokoneella on pieni keskusmuisti, tietokoneen tehot eivät riitä useampaan ohjelman suorittamiseen samanaikaisesti. Vaihtoehtona on asentaa Windows 10 käyttöjärjestelmä, joka ei nopeuttaisi tietokoneen käyttöä, sillä tietokone oli jo tehoiltaan heikko, koska oli ylikuormittanut tietokonetta ohjelmilla ja tiedostoilla. Toinen vaihtoehto on ostaa kokonaan uuden tietokoneen. Asiakas ymmärsi myös tietokoneen olevan pieni tehoinen ja halusi ostaa mieluummin uuden tietokoneen. Asiakkaan vaatimukset olivat tietokone, joka on teholtaan parempi kuin vanha tietokone ja jossa on 15,6 tuumainen näyttö, sd-korttilukija ja DVD asema. Katsoin myynnissä olevien tietokoneiden tiedot ja ei löytynyt tietokonetta, joka täytti kaikki vaatimukset. Asiakkaan vanha tietokone oli hankittu noin 10 vuotta sitten, jolloin käytettiin vielä SD-korttilukijaa ja DVD asemaa. Kerroin asiakkaalle, että SD-korttilukijoita uusissa tietokoneissa enää ole vaan micro sd-korttilukijoita ja että DVD asemat ovat poistuneet lähes kokonaan uusista tietokoneista. Annoin vaihtoehtona erillistä sd-korttilukija tai optista DVD asemaa. Asiakas halusi mieluummin tietokoneen, josta löytyy micro sd-korttilukija ja ostaa erikseen optista DVD asemaa.

Asiakas päätyi tietokoneeseen, jossa oli i5 prosessori, 8 GB keskusmuisti ja 512 GB SSD tallennustila. Asiakas osti myös huolenpitopalvelun ilman antivirusta. Asiakas jätti vanhan koneen minulle, josta tein varmuuskopioinnin uuteen tietokoneeseen.

Nuori asiakas osti esittelyssä olevaa tietokonetta. Poistin tietokoneesta demo version ja asensin siihen antiviruksen vuodelle. Päivän aikana tuli kolme huolenpitopalvelua.

Tiistai 25.02.2020

Asiakas oli käynyt aikaisemmin myymälässä, mutta ei osannut päättää kahden tietokoneen väliltä minkä ostaa. Halusi tietokoneen, joka on tyylikäs ja jossa on tarpeeksi tehoa. Asiakkaalla oli vaihtoehtona joko Asus Zenbook i5 prosessorilla, 4 GB ram ja 512 GB tallennustila tai Asus Vivobook i5 prosessorilla, 8GB ram ja 256 GB tallennustila. Asiakas halusi mieluummin Zenbookin tyylikkyyden takia, mutta siinä oli liian vähän keskusmuistia. Olin tietoinen, että osa tietokoneista, jotka ovat myynnissä meillä on integroituna keskusmuisti emolevyyen ja johon saa vielä muistikamman lisättyä. Kerroin asiakkaalle, että joihinkin tietokoneisiin voi lisätä lisää keskusmuistia. Avasin esittelyssä olevan tietokoneen pohjan, josta löytyi paikka, johon pystyi lisää ram keskusmuistia. Asiakas valitsi Zenbookin ja osti siihen vielä 4 GB ram muistikamman. Kuva 2 on kannettavan tietokoneen emolevy, johon pystyy lisää keskusmuistia. Punaisella merkattuun alueeseen lisäsin keskusmuistikamman.



Kuva 2.

Muuten tänään jatkoin viime viikon takaisesta projektista, jossa rakensin pöydän, johon laitoin kolme pelitietokonetta, kolme pelinäyttöä ja siihen tarvittavat lisävarusteet esille.

Keskiviikko 26.02.2020

Asiakkaalla oli kaksi Windows käyttöjärjestelmää asennettuna hänen molemmille kiintolevyille. Asiakkaalla oli HDD kiintolevy sekä SSD kiintolevy eikä tiennyt kummasta kiintolevystä käyttöjärjestelmä suoritetaan. Tarkistin asian bioksesta, josta ilmeni, että tietokone suoritti käyttöjärjestelmän HDD kiintolevystä. Kerroin asiakkaalle, että voin poistaa käyttöjärjestelmän HDD:stä ja varmuuskopioida muut asiakkaan tiedostot SSD:stä HDD:lle.

Varmuuskopioin ensiksi omalle kiintolevyille asiakkaan tiedostot ja tyhjensin molemmat kiintolevyt. Tämän jälkeen asensin asiakkaan SSD kiintolevyille Windows käyttöjärjestelmän ja siirsin HDD:lle asiakkaan tiedostot. Vaikka asiakkaalla oli jo HDD kiintolevyssä asennettu Windows käyttöjärjestelmä, se toimi hitaammin verrattuna SSD kiintolevy. SSD kiintolevyä tyhjennettiin varmistaakseen, että kiintolevyyn ei jää mitään turhia tiedostoja.

Lauantai 29.02.2020

Asiakas, joka jätti viime viikolla pöytäkoneen meille, johon vaihdettiin komponentit, tuli hakemaan tietokoneen pois. Asiakas kysyi uudestaan mitä tietokoneelle oli vaihdettu, johon vastasin vitsillä melkein kaikki muut osat paitsi kotelo, emolevy ja prosessori. Asiakas kysyi, onnistuuko näidenkin vaihto. Tarkistin asian mitä meillä oli myynnissä olevia komponentteja ja kerroin, että kyllä se onnistuu. Asiakas sanoi, että voin itse päättää mitä komponentteja käytän pöytäkoneen rakentamisessa, sillä minulta löytyi erittäin hyvää asiantuntemusta.

Tänään asensin kaksi huolenpitopalvelua. Ensimmäinen huolenpitopalvelu meni uudelle koneelle ja toinen huolenpitopalvelu meni koneelle, jonka asiakas oli ostanut aiemmin jo, mutta ei saanut itse asennettua käyttöjärjestelmän.

Viikkoanalyysi

Asiakas, joka jätti tietokoneen rakentamisen minun vastuulleni, vei huomattavasti enemmän aikaa kuin mitä odotin. Asiakas antoi minulle vapaat kädet rakentaakseen hänelle tietokoneen. En ollut aikaisemmin rakentanut yksin tietokonetta ja koska työkaverini oli hiihtolomalla niin tarkistin (PCPartPicker) sivustosta mallia tietokoneen rakentamisessa. Sivustosta löytyy paljon tietoa tietokoneiden rakentamisesta ja komponenttien yhteensopivuudesta. Vertailin sivuston komponentit meidän myymälässämme olevien komponenttien kanssa ovatko ne samoja, ja rakensin asiakkaalle sen mukaan tietokoneen.

Opin viikon aikana keskustellessani lisäämistä kannettaviin tietokoneisiin. En ollut varma onnistuuko keskustellessani lisääminen kyseiseen tietokoneeseen ja kuinka helposti, mutta toinen asentaja oli maininnut asia minulle joskus ja päätin katsoa, onnistuuko se vai eikö.

Windows 7 käyttöjärjestelmän tuki loputtuaan tammikuussa asiakkaita tulee vanhoilla tietokoneillaan asennuspisteeseen ja kysy Windows 10 asennusta. Tehtäväni on tarkistaa

jokaista tietokonetta onko se millaisessa kunnossa vai on järkevämpi ostaa kokonaan uusi tietokone. Jos esimerkiksi tietokoneen komponentit ovat vanhoja, todennäköisyys, että sen toimii vielä useamman vuoden, on pieni. Kun tarkistan tietokoneen, otan huomioon prosessorin, keskusmuistin ja tallennustilan. Yhdistän tietokoneen verkkoon ja tarkistan sen toimivuuden.

Lähteet PCPartPicker

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai ja lauantai olivat vapaita päiviä.

Tiistai 03.03.2020

Asiakas toi kannettavan tietokoneen ja ilmoitti, että käyttöjärjestelmä on rikki ja halusi, että tiedostot säilyvät. Otin tietokoneen kiintolevyn ja siirsin sen työtietokoneeseen. Tämän jälkeen tein varmuuskopiointin asiakkaan kiintolevystä omalle kiintolevylle. Siirsin asiakkaan kiintolevyn takaisin hänen tietokoneellensa ja asensin siihen Windows 10 käyttöjärjestelmän. Asennettuani käyttöjärjestelmän siirsin asiakkaan varmuuskopioidut tiedostot hänen tietokoneelleen.

Keskiviikko 04.03.2020

Tänään kaksi myyjä kauppasi asiakkailleen tietokoneita huolenpitopalvelulla. Näytin molemmille myyjille, kuinka tietokonetta asennetaan. Käytiin ensiksi läpi, kuinka tehdään asiakkaalle käyttäjätiliä asennuksen yhteydessä. Tämän jälkeen näytin kuinka päivitetään kaikki tietokoneen ajurit yksi kerrallaan. Windows päivityksien kautta useimmiten kaikki ajurit myös päivittyvät, mutta näytin heille sen kannalta, jos vaikka tietty ajuri ei päivity. Opastin kuinka asennetaan F-Secure Total ja luodaan asiakkaalle käyttäjätiliä.

Torstai 05.03.2020

Asiakas oli ostanut uuden työtietokoneen itselleen muutama päivä sitten, mutta ei saanut työ sähköpostinsa toimimaan. Asiakas sai sähköpostiviestejä, mutta ei pystynyt lähettää niitä itse. Asiakas oli yksinyrittäjä ja hänellä oli ennen it-asiantuntija, joka hoiti hänen it-puolen asiansa, mutta nyt hänellä ei ollut asiantuntija. Kirjautuimme asiakkaan domain nettisivuille, josta löysimme sähköpostin palvelimien asetukset. Kirjaututtiin asiakkaan sähköpostiin ja kävin tarkistamassa asiakkaan sähköpostiasetuksia. Lisättiin asiakkaan

lähtevän liikenteen palvelinta, jonka jälkeen asiakas lähetti minun työsähköpostiini viestiä tarkistettavaksi toimiiko sähköpostin lähettäminen. Kerroin asiakkaalle, että voidaan auttaa häntä jatkossa myös it-alan ongelmatilanteissa, jos hänellä näitä tulee useammin vastaan. Kauppasin hänelle huolenpitopalvelun kolmelle vuodelle.

Perjantai 06.03.2020

Asiakas, jolle rakensin tietokoneen uusilla komponenteilla tuli noutamaan sitä tänään. Hän kysyi, jos saisi vanhaan tietokoneen myös takaisin ja saisi vanhasta tietokoneesta varmuuskopioitu uuteen tietokoneeseen tiedostot. Kerroin asiakkaalle, että onnistuu mutta koska olin vain vaihtanut osat niin en ollut kasannut vanhaa tietokonetta ollenkaan. Asiakas otti uuden pöytä tietokoneen mukaan ja odottaa soittoa kuin hänen vanha tietokoneensa on kasattu kuntoon.

Sunnuntai 08.03.2020

Kaksi asiakasta tuli yhdessä kysymään tiettyä tietokonetta mitä meillä ei ollut enää myynnissä. Asiakkaat olivat työntekijä ja työnantaja. Työnantaja halusi ostaa työntekijälle tietokoneen, mutta koska yhtä tiettyä mallia ei enää ollut niin halusivat poistua myymälästä. Sain kuitenkin asiakkaan ylipuhuttua ostamaan paremman mallin, jossa oli enemmän tehoa kuin sen, jonka heidän piti alun perin ostaa. Asiakas kysyi, onko meillä palvelua, jossa hoidetaan tietokonetta saman tien käyttövalmiiksi, sillä hän ei mielellään haluaisi kuluttaa turhaan aikaa tietokoneen asennuksien kanssa. Kauppasin siihen huolenpitopalvelun kolmelle vuodelle ja vuoden Microsoft Office lisenssin. Asiakkaat jättivät tietokoneen meille asennettavaksi.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana päällimmäisenä jäi mieleen yksinyrittäjäasiakas. Autoin häntä domain sähköpostin lisäämisessä (Ohjeet domain sähköpostin lisääminen gmailiin) ja kauppasin hänelle huolenpitopalvelun. Huolenpitopalvelu koskee enemmän käyttöjärjestelmän kanssa olevia ongelmia tai laitteen vikoja eikä domain hotelin sähköpostin lisäämistä gmailiin. Myymäläpäällikkö on ohjeistanut huolenpitopalvelun kauppaamista, jotta saadaan asiakkaat vakituisiksi asiakkaiksi. Tietenkin jos osaamista on, niin autetaan sen mukaan. Omaaloitteisuudella saatiin asiakasta ottamaan huolenpitosopimuksen ja sitomaan häntä vähittäiskauppaan.

3.5 Seurantaviikko 5

Keskiviikko, torstai ja sunnuntai olivat vapaita päiviä.

Maanantai 09.03.2020

Tänään aloitti työharjoittelija asennuspisteellä, hän suorittaa viiden viikon työharjoittelun meillä ja minä perehdytän häntä työtehtäviin. Alkujaan kerroin hänelle, että pääpainotus on saada asiakkaan ostamaan meiltä huolenpitopalvelun, joka sitoo asiakasta enemmän vähittäiskauppaan. Otin outletista kannettavan tietokoneen ja näytin hänelle, miten Windows käyttöjärjestelmä asennetaan muistitikulta. Kerroin hänelle, että useimmiten kun asiakas kertoo, että käyttöjärjestelmä ei toimi niin varmuuskopioidaan tiedostot ja asennetaan Windows käyttöjärjestelmä.

Myyjä kauppasi asiakkaalle uuden tietokoneen huolenpitopalvelulla. Asiakkaan maksettuaan tietokoneen myyjä toi sen asennuspisteelle asennettavaksi. Tässä vaiheessa näytin työharjoittelijalle, kuinka asennetaan Windows käyttöjärjestelmä uuteen tietokoneeseen. Käytiin vaiheet läpi mitä asennuksen yhteydessä tulee vastaan. Asennettuaan käyttöjärjestelmän tarkistimme löytyykö Windows käyttöjärjestelmän päivitykset. Windows päivityksien yhteydessä välillä ajurit ei välttämättä päivity, joten näytin hänelle, kuinka niitä voidaan päivittää. Käytiin läpi myös F-Secure Total ohjelmistojen asennusta ja käyttäjätilin luomista.

Tiistai 10.03.2020

Asiakkaalla oli pöytätietokoneen kiintolevy rikki, eikä tietokone käynnistynyt. Asiakkaalla oli kaksi kiintolevyä, joten asiakkaan tiedostot oli tallennettua toisessa kiintolevyssä eikä ne hävinneet. Vaihdoin kiintolevyn uuteen ja asensimme Windows käyttöjärjestelmän.

Päivän aikana asennettiin kahteen uuteen tietokoneeseen Windows käyttöjärjestelmät. Itse asensin toiseen tietokoneen ja toisen tietokoneen asensi työharjoittelija.

Perjantai 13.03.2020

Viime viikon sunnuntaina myin tietokoneen huolenpidolla asiakkaalle, jonka työnantaja maksoi. Tietokoneen asensi työkaveri maanantaina aamuvuorossa ja lähetti hänelle viestin, että hän tule noutamaan sen. Asiakas tuli noutamaan tietokoneen samana päivänä. Asiakas tuli tänään valittamaan, että tietokoneelle oli tehty työnantajalle käyttäjätiliä eikä

työntekijälle eli hänelle itse. Työkaveri oli tarkistanut kuitista maanantaina vain maksajan-tiedot ja tehnyt sen mukaan käyttäjätilin, vaikka lisätietokentässä luki, että maksaja on eri kuin käyttäjä. Pahoittelin asian ja kerroin asiakkaalle, että voin ottaa tietokoneen saman tie korjattavaksi.

Lauantai 14.03.2020

Asiakas oli ostanut vuosi sitten tietokoneen ja kertonut myyjälle, että käyttää sitä erittäin harvoin, joten tietokone ei tarvitse olla mikään tehokas vain halvin mahdollinen. Kun asiakas kertoo myyjille kriteerit tietokoneen hankintaan niin myyjä kauppa sen tämän mukaan. Nyt asiakas tuli reklamoimaan tietokonetta, sillä se toimi ainoastaan muutaman kuukauden, jonka jälkeen se oli erittäin hidas ja nyt tietokone ei käynnistynyt ollenkaan. Tarkistin tietokoneen ominaisuudet google hakukoneella, josta näin ominaisuuksien olevan erittäin heikot. Kerroin asiakkaalle, asiasta ja sanoin hänelle, että jos tietokone ei käynnisty ollenkaan, sen täytyy viedä huoltoliikkeeseen tarkistettavaksi.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko on ollut erittäin hiljainen ja nyt kuin työharjoittelija on aloittanut meillä, joten työt jakaantuvat.

Kun tietokone tarjoaa uusia päivityksiä, se on aina suositeltava päivittämään niitä, sillä päivitykset pitävät tietokonetta paremmin suojattuna ja toimintakuntoisena. Päivityksen sisältö saattaa olla iso, jolloin Windowsille on tehty korjauksia ja tietoturvaraparuksia tai pienimpi päivitys, jolloin kyseessä on todennäköisemmin ajurin päivitys.

Lauantai päivän asiakas, jolla oli reklamaatio, osti alkujaan tietokoneen heikoilla tehoilla. Tietokoneessa oli 2 Gb keskusmuistia ja 32 Gb tallennustilaa. Tämänkaltaiset tietokoneet toimivat useimmiten muutaman kuukauden, jonka jälkeen lakkatutuvat toimimasta pienen tallennustilan vuoksi. Windows käyttöjärjestelmä vie lähes kokonaan tallennustilan ja pienikin Windows päivitys saattaa täyttää jo tallennustilan. Keskusmuisti on myös pieni ottaen huomioon, että tietokone ollessaan päällä se vie 1 Gb keskusmuistia ja avaamalla ohjelman, keskusmuisti on jo täynnä. Tämänkaltaiset tietokoneet ovat suunniteltuja enemmän ihmisille, jotka ymmärtävät IT-alasta ja osaavat lisätä enemmän keskusmuistia tai sitten asentaa kokonaan uutta käyttöjärjestelmää, joka ei vie yhtä paljon tallennustila kuin Windows.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai ja keskiviikko olivat vapaita päiviä.

Tiistai 17.03.2020

Koronaviruksen takia työharjoittelija joutui lopettamaan työharjoittelun ammattiopiston kehotuksesta. Asiakkaat tulevat ostamaan ainoastaan tietokoneen ilman asennuksia sillä eivät halua tulla uudestaan myymälään, koska pelkäävät koronavirusta. Muuten tänään oli yllättävän paljon asiakkaita ostamassa tietokoneita. Suurin osa kouluista tekevät nyt etä-opetusta ja työpaikat mahdollistavat etätöön. Asiakkaat eivät jää enää miettimään ostopäätöstä vain ostavat tietokoneet mitä suosittelimme. Asiakkaat ovat ostaneet pääsääntöisesti tietokoneita, näyttöjä, hiiriä, näppäimistöjä ja web-kameroita.

Torstai 19.03.2020

Asiakkaita eivät enää tule ongelmatilanteiden takia asennuspisteelle, joten asentajilla ei ole töitä. Olen ehdottanut myymäläpäällikölle, että soitamme asiakkaille, jotka varaavat netistä tietokoneita ja tarjoamme heille huolenpitopalvelua tai muita tietokoneen asennuksia. Tämä on osoittautunut erittäin hyödylliseksi, sillä asiakas tulee noutamaan tietokoneen, joka on jo asennettu valmiiksi hänelle. Haasteelliseksi on osoittautunut huolenpitopalvelun myyminen, sillä tämä sisältää ongelmatilanteiden ratkaisemista myymälässä. Asiakkaat eivät näe sitä tarpeelliseksi tällä hetkellä koronaviruksen takia. Kauppaamme jonkin verran huolenpitopalvelua, mutta asiakkaat valitsevat lähinnä pelkän Windows käyttöjärjestelmän asennuksen tai käyttöjärjestelmän ja F-Secure asennuksen. Tänään asensin yhteensä 4 tietokonetta, yhden huolenpitopalvelu, yhden käyttöjärjestelmän ja F-Securen asennus ja kaksi Windows käyttöjärjestelmän asennusta.

Perjantai 20.03.2020

Asiakas osti viime vuonna tietokoneen huolenpitopalvelulla ja halusi tarkistaa tietokoneen kuntoa. Huolenpitopalvelu sisältää myös vuosittaiset kuntotarkastukset. Meillä on muistitikussa ohjelma, joka tarkistaa komponenttien kunnon ja kertoo, onko tietokoneessa jokin vika. Ohjelma tarkistaa noin 15 minuuttia tietokoneen kuntoa ja ajaa erilaisia testejä läpi. Kuva 3 nähdään kuinka ohjelma ajaa pelisimulaattorin testin näytönohjaimelle.



Kuva 3.

Lauantai 21.03.2020

Asiakkaat ovat varannet tietokoneet netissä ja minä tai myyjät soittavat asiakkaiden perään ja kysymme, onko tarvetta asennuksille. Tietokone näytöt ovat menneet kaikki kau-paksi, joten nyt jäljellä ovat ainoastaan pelinäytöt. Nämäkin menevät yllättävän hyvin kau-paksi, sillä asiakkailla on tarve nyt ostaa, kun ihmiset ovat aloittaneet tekemään etätöitä kotoa. Tänään on ollut pelkästään kolme Windows käyttöjärjestelmän asennusta.

Sunnuntai 22.03.2020

Tänään oli erityisen hiljaista eikä asiakkaita näkynyt lainkaan. Seurasimme myyjien kanssa koko ajan, että tuleeeko netistä varauksia, jotta voimme soittaa asiakkaille ja ehdottaa asennuspalveluita. Työtehtäviä ei ollut ollenkaan tälle päivälle.

Viikkoanalyysi

Korona virus on tuottanut paljon epävarmuutta siitä, että odottaako töissä paljon työtehtäviä vai joudutaanko ainoastaan palvelemaan asiakkaita tietokoneiden ostopäätöksissä. Palvelut, joita tarjoamme myymälässä, vaati asiakkaalta uudelleen käymisen, jotta voimme auttaa ongelmatilanteissa. Nyt kun korona virus on meneillään asiakkaat eivät halua

tulla uudestaan käymään myymälässä, jonka takia palvelut jää myymättä ja työtehtäviä ei ole.

Tällä hetkellä koitamme saada enemmän asennuksia puhelimitse soittamalla asiakkaalle varattuaan tietokoneen netistä. Kerromme asiakkaalle, että voimme asentaa hänen puolestaan tietokoneen käyttövalmiiksi ja laittaa vuoden, kahden tai kolmen vuoden antiviruksen. Huolenpitopalvelun myynti on vähentynyt huomattavasti, mutta koitamme saada asiakkaat ottamaan joko pelkkä asennusta tai asennus antiviruksella.

3.7 Seurantaviikko 7

Lauantai ja sunnuntai olivat vapaita päiviä.

Maanantai 23.03.2020

Asiakas oli ostanut muutama viikko aikaisemmin Nortonin antiviruksen vuodelle. Hän vaihtoi mielipidettä ja olisi mieluummin halunnut kahden vuoden antiviruksen. Nortonilta minulla ei ollut, kun vain vuoden antivirus niin kauppasin hänelle F-Secure Totalin. Asiakas pyysi minun myös asentamaan hänelle antivirus ohjelman, koska asiakas ei ollut varma onnistuuko asennus häneltä. Asiakkaalla oli mukana kannettava tietokone, joten pääsin asentamaan F-Securen. Asiakkaalla oli ollut aikaisemmin käytössä McAfee ja Nortonin antivirusohjelmat, mutta ei poistanut niitä ollenkaan tietokoneesta. Poistin molemmat vanhentuneet antivirusohjelmat ja vapautin tallennustilaa tietokoneelle.

Tiistai 24.03.2020

Otin myydyimmistä kannettavista tietokonemalleista yhden tietokoneen ja asensin Windows käyttöjärjestelmät. Asiakkaat, jotka haluavat valmiiksi asennetun tietokoneen saavat sen mukaan maksettuaan tietokoneen, eikä joudu odottamaan asennusta. Näihin tietokoneisiin ei sisälly F-Secure antivirus eikä tietenkään huolenpitopalvelu. Asiakkaalle voidaan mainita huolenpitopalvelusta, jolloin tietokoneeseen asennetaan ainoastaan F-Secure Total ja tarvittaessa Microsoft Office ohjelmat. Ohjelmistojen asennuksessa ei kestä kauan, joten asiakkaat useimmiten odottavat 20 minuuttia kunnes ohjelmat ovat asennettu. Näin saamme enemmän huolenpitopalveluita, kun kerromme asiakkaalle, että hän voi ottaa mukaan tietokoneen, joka on käyttövalmis.

Keskiviikko 25.03.2020

Asiakas oli ostanut viime viikon aikana pelkän huolenpitopalvelun, johon ei kuulu muuta kuin ongelmatilanteissa auttaminen ja ongelmien selvittäminen. Asiakas oli ostanut viime viikolla Elisalta F-Securen turvapakettia kolmelle laitteelle. Asiakas toi nyt kannettavan tietokoneen ja halusi, että opastan häntä asennuksessa, jotta hän voi itse asentaa pöytä-tietokoneen kotona eikä joudu tuomaan sitä minulle. Kerroin asiakkaalle, että Elisan turvapaketti sisältää pelkän antiviruksen eikä sisällä ollenkaan Freedomen ohjelman, joka suojaaa verkossa liikkumista ja piilottaa IP-osoitetta, kun hän liikkuu verkossa. Asiakas kiinnostui myös Freedomen ohjelmasta ja kerroin hänelle, että Elisalla löytyy se ohjelma myös, mutta siitä ne laskuttavat erikseen. Kerroin että, meiltä löytyy F-Secure Total, joka sisältää F-Secure Safe ja F-Secure Freedomen, jonka saa halvemmalla hinnalla verrattuna Elisaan. Asiakas halusi viidelle laitteelle, sillä hänen perheellään oli yksi pöytätietokone, yksi tabletti, yksi kannettava tietokone ja kaksi puhelinta. Meidän kauttamme antivirus oli halvempi ja hän päätyi ottamaan paketin yhdelle vuodelle ja viidelle laitteelle. Opastin antiviruksen asennuksessa hänen kannettavalle tietokoneelle sekä hänen puhelimellensa, jotta asennukset onnistuvat myös muille laitteelle kotona.

Torstai 26.03.2020

Kaksi asiakasta tilasi netissä tietokoneita noudettavaksi meidän myymälästämme. Soitin molemmille ja kysyin haluavatko he tietokoneet valmiiksi asennettuna ja onko tarvetta antivirusohjelmalle. Kumpikaan ei tarvinnut asennuksia, joten minulle ei tullut töitä lainkaan tälle päivälle.

Perjantai 27.03.2020

Perjantaisin myymälällä on viikoittain palaveri, jossa käymme läpi ajankohtaisia asioita, myymälän tuotteiden myyntejä ja palveluiden myyntejä. Koronavirus on vaikuttanut erittäin paljon myynnin laskuun, ja asiakasvirta on hyytynyt todella paljon. Koronaviruksen takia meille tuli tiedote, että kahden viikon kuluttua myymälän aukioloajat lyhenevät, sillä asiakkaita ei tule myymälään.

Myymälään tuli uusi Lenovo tietokone, jonka asensin ja laitoin sen näkyviin tietokonepöydälle.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikana huomasin entistä enemmän, kuinka koronavirus vaikuttaa asiakkaiden kävijämäärään. Työtehtäviä minulla on ollut aika vähän ja olen lähinnä päivystänyt työpisteilläni.

Asiakkaat eivät useimmiten ymmärrä antiviruksen hyötyä, ja tämän takia he jättävät sen ottamatta kokonaan. Antivirukset tarjoavat kuitenkin varmuutta netissä selailussa ja suojaavat käyttäjätiedot. Asiakasta on vaikea uskotella antivirusohjelmiston hyödyistä, jonka takia joudumme ottamaan esimerkkejä tai kysyä suoraan millaisessa käytössä, tietokone on heillä. Saatuaan vastaukset annan heille esimerkin, miten antivirus voi helpottaa tietokoneen käyttöä.

3.8 Seurantaviikko 8

Keskiviikko ja perjantai olivat vapaita päiviä.

Maanantai 30.03.2020

Asiakas oli käynyt vähittäiskaupan toisessa myymälässä ja halunnut ostaa Macbook Air 2018 vuosimallin. Tätä tietokonetta ei löytynyt, kun ainoastaan meidän myymälästämme, joten asiakas tuli ostamaan sen meiltä. Tietokone löytyi meiltä, mutta se oli näyttekappaleena pöydällä. Tämä ei haitannut asiakasta, mutta hän halusi alennusta siitä. Annoin tietokoneesta 200 € alennusta ja kauppasin tietokoneelle myös tuotevakuutuksen. Koska tietokone oli ollut esillä meillä, siihen täytyy asentaa uudestaan IOSin käyttöjärjestelmä, jotta demo-tila poistuu eikä tietokoneeseen jää ylimääräisiä ohjelmia tai tiedostoja. Asiakas jätti puhelinnumeron minulle, jotta soitan hänelle, kun olen tietokoneen asentanut valmiiksi.

Tiistai 31.03.2020

Asiakas oli ostanut kuukausia sitten kannettavan tietokoneen eikä saanut sähköpostia toimimaan uudella tietokoneella. Asiakas toi vanhan tietokoneen ja uuden tietokoneen mukaan ja näytti minulle, miten hän halusi uudelle tietokoneelle sähköpostin toimimaan vanhasta tietokoneesta. Asiakkaan toive oli, että lisäämme hänen uuteen tietokoneensa

selaimelle pikakuvakkeen, joka vie häntä suoraan hänen sähköpostinsa tarjoajan sivustolle. Lisäksi hän halusi, että tietokone muistaa hänen salasanansa, jotta hänen ei tarvitse kirjoittaa sitä toistuvasti, kun hän kirjautuu sähköpostiin. Kyseessä oli erittäin helppo asia, jonka hoidin muutamassa minuutissa. Huomasin, että asiakas ei ole perehtynyt paljon tietokoneisiin ja sen toimintaan. Kerroin asiakkaalle meidän huolenpitopalvelustamme, joka sisältää ongelmatilanteissa auttamista vuodelle tai useammalle vuodelle sen sijaan, että veloitan asiakasta nyt turhan paljon pienen vaivan takia. Asiakas päätti ottaa huolenpitopalvelun, koska kuulemma hänelle tulee usein ongelma tilanteista, joista hän ei pääse ohi, ellei lapset auta, kun heillä on aika.

Torstai 02.04.2020

Asiakas toi hänen vanhan kannettavan tietokoneen, jossa oli Windows 7 käyttöjärjestelmä. Asiakkaalle tehtiin varmuuskopiointi hänen tiedostoistansa ja asenettiin tämän jälkeen Windows 10 käyttöjärjestelmä. Asennuksen jälkeen siirrettiin varmuuskopioidut tiedostot takaisin hänen tietokoneelleen.

Toinen asiakas kävi tuomassa ulkoisen kovalevyn, jossa hänellä oli tärkeitä tiedostoja. Kun kovalevy liitettiin tietokoneelle, siitä ei tullut tiedotetta, että kovalevy on yhdistetty. Asiakkaan kovalevy löytyy kuitenkin tulostimen ja laitteet kansioista, mutta kovalevyn ei päästy käsiksi. Kerroin asiakkaalle, että voin tarkistaa asian ja soittaa myöhemmin hänen peräänsä, jos saan asian korjattua.

Lauantai 04.04.2020

Asiakas oli ostanut edellisenä päivänä pöytätietokonetta, johon ei saanut liitettyä hänen näyttönsä. Asiakkaan näytössä oli VGA liitin eikä hänen uudessa tietokoneessansa ollut VGA liitintä. Kerroin asiakkaalle joko hän ostaa adapterin, jolla saan liitettyä tietokoneen näytön pöytätietokoneeseen tai ostaa kokonaan uuden näytön, jossa on HDMI liitintä. Asiakas ei halunnut ostaa kokonaan uutta näyttöä eikä halunnut myöskään adapteria. Asiakas halusi palauttaa tietokoneen koska tietokoneessa ei ollut ollenkaan dvd-asema, jonka takia asiakas joutui ostamaan erillisen dvd-aseman. Sanoin asiakkaalle, että palautus onnistuu ja näytin hänelle pöytätietokoneita, jotka meiltä löytyy, jossa on dvd-asema ja VGA liitinpaikka. Kauppasin asiakkaalle, pöytätietokonetta, joka meillä oli esillä ja josta asiakas näki, että dvd-asema ja VGA liitin löytyy.

Sunnuntai 05.04.2020

Asiakas oli ostanut vuosia aikaisemmin Asus zenbookin ja ollut erittäin tyytyväinen siihen. Asiakas antoi tietokoneen hänen lapselleen ja halusi hankkia saman mallisen tietokoneen, mutta ei osannut päättää kolmesta vaihtoehdoista minkä ottaa. Kaikki kolme tietokoneet olivat zenbook mallistoa ja tietokoneiden erot olivat ainoastaan tietokoneen keskusmuisti ja tallennustila. Kerroin asiakkaalle tietokoneiden eroista ja asiakas päätti valita tietokoneen, jossa oli eniten keskusmuistia ja tallennustilaa. Kerroin asiakkaalle, että tietokoneita, jonka asiakas halusi ei löytynyt tällä hetkellä meidän myymälästämme, mutta saadaan tilattua sitä keskusvarastosta. Asiakkaalla ei ollut kiirettä tietokoneen kanssa eikä häntä haitannut, että joutui odottamaan viikon tietokoneen saamista. Kerroin asiakkaalle meidän huolenpitopalvelustamme ja sen hyödyistä. Asiakkaalle kävi mainiosti, että tietokone jää meidän asennuksiimme ja siihen asennetaan F-Secure antivirus ohjelmat ja Microsoft Office paketin. Asiakkaan tietokone saapuu noin viikon kuluttua, jolloin pääsen asentamaan tietokonetta.

Viikkoanalyysi

Koska viikon aikana on ollut vähän työtehtäviä otin asiakkaan kovalevyä vastaan, joka oli vaurioitunut. Vaikka en osannut heti korjata ongelmaan otin kovalevyn vastaan, jotta minulla olisi enemmän työtehtäviä. Kovalevyn korjaamiseen löytyi muutama vinkki erilaisilta foorumi sivuilta. Kaikissa ohjeissa luki, että kovalevyn pitää alustaa ensin ja tämän jälkeen asennetaan tietokoneeseen ohjelma, jolla saadaan palautettua tiedostoja takaisin. En uskaltanut tehdä asiaa, sillä asiakas sanoi tiedostojen olevan tärkeitä. Soitin asiakkaalle kerroin, että ohjeita löytyy, mutta kovalevyn pitää alustaa ensin ja sitten hakea tiedostot takaisin ohjelmalla. Asiakas tuli hakemaan kovalevyn takaisin ja kokeili viedä muualle, jos sitä voi korjata ilman kovalevyn alustamista.

Muuten viikko on ollut aika hiljainen ja työtehtävät ovat siirtyneet enemmän asiakaspalvelu hommiin, jossa autetaan asiakkaita ostopäätökseen.

3.9 Seurantaviikko 9

Tällä viikolla astui uudet aukioloajat. Myymäläämme on auki kello 10-19 asti.

Tällä viikolla minulla on maanantai, tiistai, perjantai ja sunnuntai vapaana.

Keskiviikko 08.04.2020

Alkuviikosta tuli 30 kurssia AMD prosessoreihin liittyen intraan. Aloitin tänään netissä kurssit, jossa opetetaan AMD prosessoreiden eroavaisuuksista ja niiden hyödyt verrattuna kilpailijan Intel prosessoreihin.

Myyjä oli ryhtynyt asentamaan itse Windows käyttöjärjestelmän uudelle tietokoneelle, kun olin vapaalla edellisenä päivänä. Asiakas oli yhdistänyt tietokonetta wifi verkkoon, jonka takia asennuksen yhteydessä tietokoneelle on pakko syöttää käyttäjän sähköpostiosoite tai luoda kokonaan uusi sähköpostiosoite Microsoftille. Vaikka tietokoneen käynnistää uudelleen, se on yhdistynyt verkkoon eikä käyttöjärjestelmän saa asennettua ilman sähköpostin syöttämistä. Näin olleen asensin Windows 10 käyttöjärjestelmän muistitikusta ja päivitin kaikki tarvittavat päivityksen käyttöjärjestelmälle.

Torstai 09.04.2020

Aloitin eilen AMD:n kurssit ja jatkoin tänään niiden kanssa. Kurssissa käytiin läpi, miten etsitään asiakkaalle sopivinta tietokonetta oikealla prosessorilla. AMD:n prosessorit olivat Ryzen 3, Ryzen 5 ja Ryzen 7.

Lauantai 11.04.2020

Asiakas oli ostanut kesällä tietokoneen Office paketin kanssa, mutta ei osannut asentaa ohjelmistoa. Asensin asiakkaalle Office paketin ja kauppasin asiakkaalle huolenpitoa, sillä kerroin jatkossa, jos tulee asiakkaalle ongelmia niin hän voi tulla asennuspisteelle veloitusetta.

Viikkoanalyysi

Viikko oli hiljainen koronan takia, johon myös vaikutti pääsiäinen. Asiakkaita ei lähtökohdaisesti kauheasti ole, joten työaika menee muiden työkavereiden jutteleminen pariin.

3.10 Seurantaviikko 10

Tällä viikolla minulla oli torstai, perjantai ja sunnuntai vapaana.

Maanantai 13.04.2020

Asiakas oli ostanut tietokoneen meiltä huolenpitopalvelulla. Nyt asiakas tuli selvittämään miten hän saa yhdistettyä tulostimen tietokoneeseen langattomasti. Näytin omalta tietokoneeltani, miten se onnistuu.

Asiakas oli varannut tietokoneen netistä meiltä ja jättänyt soittopyynnön sillä halusi tiedustella tarkemmin meidän erilaisista asennuspalveluistamme. Soitin asiakkaalle ja kerroin hänelle meidän asennuspalveluistamme ja selvitettyään, että hänellä on useampaa tietokonetta kotonaan, tarjosin hänelle F-Secure viidelle laitteelle kolmeksi vuodeksi ja huolenpitopalvelu kolmeksi vuodeksi. Asiakas suostui ottamaan asennuspalvelut ja kerroin hänelle, että hän voi tuolla hakemaan tietokoneen jo tänään illemmalla. Kun asiakas tuli hakemaan tietokonetta, näytin hänelle vielä, kuinka hän pääsee asentamaan muille tietokoneille kotona F-Securen.

Tiistai 14.04.2020

Asiakas tuli kysymään löytyykö 17 tuumaista kannettavaa tietokonetta. Tarkistin myymälän saldoista ja totesin asiakkaalle, että ei löydy. Asiakas halusi kuitenkin nähdä onko mitään 15,6 tuumaista tietokonetta, joka voisi olla hänelle sopiva. Asiakas pysähtyi All-In-One tietokoneen eteen ja hämmästeli missä pöytäkone on. Kerroin asiakkaalle, että All-In-One tietokoneesta ja asiakas selvästi innostui sen yksinkertaisuudesta. Asiakas päätti ostamaan tietokoneen ja halusi siihen antivirus ohjelman ja asennuksen. Kerroin asiakkaalle huolenpitosopimuksesta, josta hän hyötyy jatkossakin, niin päätti ottamaan sen. Asiakas tuli niin myöhään, joten en aloittanut vielä tietokoneen asennusta.

Keskiviikko 15.04.2020

Aloitin edellisen päivän All-In-One tietokoneen asennusta ja kun Windows käyttöjärjestelmän asennusta olin tekemässä niin asiakas, jonka tietokonetta kauppasin tuli kysymään, jos meiltä löytyy vielä Microsoft Office ohjelmistoa. Annoin asiakkaalle vaihtoehtona joko Office Home paketin, joka on vuoden mittainen tai jatkuvan Office Business, joka sisältää enemmän ohjelmia. Tietokone meni työkäyttöön, joten asiakas valitsi mieluummin Office Business. Annoin asiakkaalle kellonajan, jolloin asiakas voi tulla noutamaan tietokoneen.

Lauantai 18.04.2020

Koronaviruksen takia osa myyjistä tekee töitä netissä, jossa he kauppaavat viestittämällä asiakkaille tuotteitamme ja palveluitamme. Yksi myyjä sai kaupattua asiakkaalle tietokoneen, F-Secure ohjelmiston, käyttöjärjestelmän asennuksen ja tietokoneen kuljetuksen kotiin. Myyjä toi tietokoneen minulle ja aloitin käyttöjärjestelmän asennuksen. Asennettua ni tietokoneen vein sen varastomiehen työhuoneeseen, joka vie sen sitten maanantaina asiakkaalle.

Viikkoanalyysi

Asiakkaalle, jolle myin F-Secure 5 laitteelle kolmeksi vuodeksi oli innostunut F-Secure tarjoamasta VPN ohjelmistosta, jonka takia otti palvelun. Antivirus, jota kauppaamme tarjoaa enemmän lisäominaisuuksia, joita ilmainen antivirus ei sisällä. Esimerkiksi Freedomella saa piilotettua oman IP-osoitteen ja salattua kokonaan oma tekemistä internetissä.

4 Pohdinta ja päätelmät

Työni perustuu asiakkaiden ongelmatilanteista ja heidän tarpeisiinsa. Pääpainotus työnsäni on saada asiakasta ostamaan huolenpitopalvelua, joka sitoa asiakasta useammaksi vuodeksi meidän vähittäiskaupamme kanssa. Asiakkaat, jotka eivät ottaneet tietokone ostoksen yhteydessä huolenpitopalvelua ja tulevat kysymään ohjeita tietokoneen käyttöstä, heitä veloitamme työstä tuntiveloituksella. Tämän takia nämä asiakkaat ostavat ennemmin huolenpitopalvelun kuin se, että maksaisivat tuntiveloituksesta.

Myyntissä minulla on ollut huomattava kehitys, sillä pystyn vakuuttamaan asiakasta ottamaan palveluitamme kuin jättää niitä kokonaan ottamatta. Asiakasta saa vakuutettua helpommin antamalla heille esimerkkejä tilanteista, jotka tulevat vastaan uuden tietokoneen ostamisen yhteydessä tai kysymällä asiakkaalta suoraan millainen hänen käyttönsä tulee olemaan. Kysymällä asiakkaalta avoimia kysymyksiä, annat asiakkaalle tunteen, että häntä kuunnellaan ja haluamme hänen parhaansa. Asiakkaan vastauksiin on useimmiten helppo antaa esimerkkejä, jotka vahvistavat palveluidemme ottamista. Useimmiten asiakkaat ottavat ennemmin pelkän asennuksen tai F-Secure antiviruksen, mutta eivät usko, että heillä on tarvetta huolenpitopalvelulle. Myyjien ja minun työhöni perustuu vakuuttamaan asiakasta hankkimaan huolenpitopalvelua. Usein myyjät, jotka koittavat saada kaupattua asiakkaalle huolenpitopalvelua vetoamalla asentajien it-alan tuntemuksiin kertovat asiakkaalle meidän näkökulmastamme huolenpitopalvelun tärkeydestä sekä miten se tulee tarpeen. Näissä tapauksissa, kun asiakasta palvelee myyjä ja asentaja, asiakkaat suhtautuvat positiivisemmin palvelun hankkimiseen.

Myyntillisesti työni perustuu palveluidemme kauppaamiseen, muuten toimin asentajan tehtävissä eli kun tietokone tulee asennukseen, tarkistan mitä palvelua asiakas on valinnut ja ryhdyn asentamaan sen mukaan ohjelmistot. Kun asiakkaalla on huolenpitopalvelu, hän voi tulla meidän luoksemme ongelmatilanteissa, jolloin minä neuvon häntä veloituksesta. Useimmiten ongelmatilanteet ovat helposti korjattavissa eivätkä vie paljon aikaa. Haastavissa tapauksissa annan asiakkaille arvoidun ajanmäärän, jolloin ongelma on korjattu ja he voivat tulla noutamaan tietokoneen pois. Haastavissa tilanteessa etsin netistä ratkaisuja ongelman korjaamiseen. Jos ongelma näyttää johtuvan komponentista, voin hoitaa sen myös, mutta tämän tyyppisissä tapauksissa joudumme todennäköisemmin vaihtamaan uuteen komponenttiin, jolloin asiakkaalle tulee lisää maksua. Asiakkaalla on vaihtoehtona viedä tietokoneen meidän kauttamme erilliselle huoltoliikkeelle, joka tarkistaa kuuluuko ongelma takuuehtoihin vai onko ongelma asiakkaan itseaiheuttama, jolloin

hänelle tulee lisäkuluja. Nämä tilanteet ovat erittäin harvinaisia, mutta kun näitä esiintyy niin suurin osa asiakkaista haluaa lähettää tietokoneen huoltoliikkeeseen.

Työtehtävät ovat erittäin riippuvaisia asiakkaista, jos heille saa kaupattua palveluitamme niin minulla on riittävästi työtehtäviä päivälle. Koronaviruksen aikana työtehtäviä on ollut huomattavasti vähemmän, joten minun on täytynyt olla aktiivinen ja kaupata asiakkaille palveluitamme, jotka varaavat netissä tietokoneita. Tämä on tullut uutena toimintona käyttöön, jolloin otamme yhteyttä asiakkaisiin puhelimitse ja tarjoamme heidän tilanteeseen sopivan palvelun. Tämä vaatii erittäin hyvää tietämystä palvelun sisällöstä, mutta myös tietämystä yleisimmistä ongelmista mitä asiakkaille tulee vastaan tietokoneiden kanssa. Kaupan käyminen puhelimitse on huomattavasti vaikeampaa, kun ei ole asiakaskontaktia, joka tuo enemmän uskottavuutta kaupan tekoon.

Nyt kun asiakkaita on vähemmän, tietokoneiden myyminen on siirtynyt enemmän myyjien vastuualueelle, mutta minä olen ollut vieressä tukena tarvittaessa tai jos asiakkaita on ollut tarpeeksi, olen ottanut asiakkaita vastaan. Koronaviruksen takia asiakkaita ei ole enää niin paljon, joten olemme keskittyneet asiakkaisiin, jotka tulevat paikan päälle. Nämä asiakkaat tulevat myymälään ostamaan tietokoneen, joten heillä ei useimmiten ole kiirettä. Näissä tapauksissa voimme keskittyä heihin ja tarjota parhaimmat tietokoneet ja palvelut kaikissa rauhassa.

Nykyään osa myyjistä tekee töitä netissä kirjoittamalla asiakkaalle Chat-palvelussa viestiä, kun he katsovat netistä tuotteitamme. Nämä myyjät tekevät samassa työpisteessä työtä kuin minä. Chatissa on tullut tilanteista, jossa myyjä ei ole osannut vastata asiakkaille it-alan kysymykseen, jolloin minä olen ollut vieressä kertomassa vastauksia. Tulevaisuutta ajatellen Chat-toiminto on hyvä, sillä voidaan sieltä jo kaupata palveluitamme soittamatta asiakkaalle varauksen jälkeen. Tämä kuitenkin vaatii parempaa osaamista myyjiltä, jotka työskentelevät Chatissa.

Lähteet

Ajureita applelle canon tulostimista

https://www.canon.fi/support/consumer_products/products/fax__multifunctionals/inkjet/pixma_ts_series/pixma-ts5351.html?type=drivers&language=fi&os=all

Hpn ajurit

<https://support.hp.com/us-en/document/bph07165>

Neuvoja pöytätietokoneen rakentamisessa

<https://pcpartpicker.com/list/>

Ohjeet domain sähköpostin yhdistäminen gmailiin

<https://www.domainhotelli.fi/ohjeet/51/Sahkopostitilin-liittaminen-Gmailiin.html>

Windows päivitykset

<https://support.microsoft.com/fi-fi/help/12373/windows-update-faq>

Ulkoisen kovalevyn korjaaminen

https://answers.microsoft.com/en-us/windows/forum/windows_7-hardware/external-hdd-visible-in-devices-and-printers-but/4e550174-511c-46ab-be55-6cfb0ce54e63