



# Tuutorina Service Desk- tiimissä

Teemu Savolainen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Tuutorina Service Desk- tiimissä

Teemu Savolainen  
Tietojenkäsittely  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2021

---

Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä seurataan kymmenen seurantaviikon aikana Service Desk Agentin päivittäistä työtä yhden suuren asiakkuuden teknisenä tukena käyttötuenä. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on merkittävä kansainvälinen it-alan yritys. Opinnäytetyön tavoitteena oli kymmenen viikon seurantajakson aikana kehittää ja selkeyttää Service Desk-työssä aloittavien työntekijöiden perehdytystä ja tuutorointia. Lisäksi henkilökohtaisena tavoitteena oli kehittää omaa ammattitaitoa ja perehdytystaitoja tulevia perehdytyksiä ajatellen. Kymmenen viikon seurantajakso ajoittui aikavälille 11.1.2021-19.3.2021. Opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa ja muokata toimeksiantajan perehdytysprosessia vastaamaan pandemian aikaansaamia muutoksia työskentelykäytänteissä.

Opinnäytetyössä esiin nousseista huomioista päivittäisessä tekemisessä perehdytysjaksolla, sai toimeksiantaja ideoita perehdytysprosessin kehittämiseksi tiimissä. Seurantajakson aikana käydyt asiakaspalveluun keskittyneet koulutukset auttoivat tuutorointitehtävissä ja jakamaan niistä saatuja oppeja uusille työntekijöille. Perehdytysjakso toimi esimerkkinä siitä, miten koronapandemian aiheuttamat etätyösuositukset vaikuttavat perehdytykseen ja mitä haasteita se aiheuttaa tuutorille. Tämän työn ansiosta henkilökohtainen osaamiseni kehittyi osa-alueilla, joissa oli tunnistettu olevan eniten kehitettävää.

Teemu Savolainen

**Tutoring in a Service Desk team**

Year	2021	Pages	49
------	------	-------	----

---

During ten follow-up weeks, this diary-based Bachelor's thesis followed Service Desk Agent's daily work at technical support for one large-scale customer company. The employer of this Bachelor's thesis is a major international IT company. The aim of this diary-based thesis was to develop and clarify the orientation and tutoring process of employees starting work in Service Desk during the ten-week follow-up period. In addition, there was a personal goal to develop one's own professional skills and tutoring skills for future orientations. The ten-week follow-up period covered the period from 11<sup>th</sup> January 2021 to 19<sup>th</sup> March 2021. The aim of the thesis was to reform and modify the employer's orientation process to correspond to the changes in working practices caused by the pandemic.

From the notices that were appeared in daily work, especially during the orientation period, the employer received ideas on how to develop the orientation process. Taking part in customer service-focused training during the follow-up period helped with tutoring assignments and sharing knowledge for the new employees. The orientation period served as an example of how the teleworking recommendations caused by the COVID-19 pandemic affect the orientation and what challenges it brings to the tutor. This Bachelor's thesis also helped to develop personal skills in the necessary areas needed in Service Desk work.

Keywords: Service Desk, orientation, customer service

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	7
2.2	Sidosryhmät .....	10
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	11
2.4	Kehittäminen .....	11
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet .....	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Viikko 1 .....	12
3.2	Viikko 2 .....	15
3.3	Viikko 3 .....	19
3.4	Viikko 4 .....	22
3.5	Viikko 5 .....	26
3.6	Viikko 6 .....	29
3.7	Viikko 7 .....	32
3.8	Viikko 8 .....	35
3.9	Viikko 9 .....	38
3.10	Viikko 10.....	41
4	Yhteenveto ja pohdinta .....	45
	Lähteet.....	47

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty päiväkirjamallisena PONT-toteutuksena. Työn tavoitteena on kehittää toimeksiantajan perehdytysprosessia, sillä työn luonne on muuttunut koronapandemian aiheuttamien linjausten takia etätyöpainoitteisemmaksi sekä toimeksiantajayrityksessä että asiakasyrityksessä. Työkäytänteiden äkillinen muuttuminen ja sopeutuminen pandemian aiheuttamiin muutoksiin tuovat myös perehdytykseen ja tuutorointiin lisähaasteita, joita pyrin tässä työssä ratkaisemaan.

Service Desk Agentin työssä pääsen hyödyntämään kokonaisvaltaista tietoteknistä osaamista ja asiakaspalvelutaitoa, Henkilökohtaisena tavoitteena tämän lisäksi on kehittää edellä mainittuja taitoja, sekä kehittyä perehdyttäjänä pyrkimyksenä siirtyä tulevaisuudessa asiantuntijatehtäviin. Tavoitteena on tarkastella sekä tuutorointia että omaa ammatillista osaamista päivittäisessä työssä vastaantulevien huomioiden ja haasteiden kautta.

Päiväkirjaopinnäytetyö seuraa kymmenen viikon ajan työtäni Service Desk- agenttina sekä tuutorina tiimissä uusille aloittaville työntekijöille. Seurantajakso ajoittuu aikavälille 11.1-19.3, jonka alussa uudet työntekijätkin myös aloittavat työtehtävät tiimissä ja noin kuukauden mittainen perehdytysjakso toimeksiantajan pääkonttorilla alkaa. Kirjoitan kymmenen viikon seurantajakson aikana päivittäin päivän tapahtumista ja huomioista painottaen perehdytyksen edistymistä. Jokaisen viikon päätteeksi viikkoanalyysissä nousee viikon tapahtumista jokin teema, jolle tuon mukaan teoriapohjaa.

### Toimeksiantaja

Työn toimeksiantajayrityksenä on merkittävän kansainvälisen pörssiyrityksen tytäryhtiö. Emoyhtiö on maailman suurimpia IT-palvelu- ja laitetuottajia, joka työllistää noin 132 tuhatta henkilöä yli 100 maassa. Koko konsernin liikevaihto maaliskuussa 2020 päättyneellä tilikaudella noin 35 miljardia Yhdysvaltain dollaria. Toimeksiantajan paikallisen tytäryhtiön toiminta ylettyy myös Suomen rajojen yli. Toimintaa Suomessa on noin 20 paikkakunnalla, joista pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Suurimmat aluetoimipisteet ovat Tampereella, Turussa ja Lahdessa. Yrityksen liikevaihto päättyneellä tilikaudella oli noin 420 miljoonaa euroa ja kokonaisuus työllistää noin 2200 työntekijää (Toimeksiantajayritys 2021).

Suomessa yritys toimii osakeyhtiönä ja tarjoaa emoyhtiönsä tapaan kattavasti it-alan tuotteita ja palveluita. Yrityksen vaikutus näkyy useilla eri toimialoilla aina terveydenhuollosta logistiikkaan ja teollisuuden ratkaisuihin. Yritys tarjoaa pelkästään jo työasematuotteista esimerkiksi erilaisia kannettavia tietokoneita, tabletteja, tehotyöasemia, näyttöjä ja erilaisia oheislaitteita. Tämän lisäksi tuotteina räätälöityjä integroituja järjestelmiä, tallennusjärjestelmiä, palvelimia ja esimerkiksi ilmalämpöpumppuja (Toimeksiantajayritys 2021).

Iso osa toimeksiantajayrityksen liikevaihdosta tulee tuotteiden lisäksi erilaisista muille yrityksille tarjotuista palveluista. Varsinkin Suomessa se näkyy vahvasti sen tarjoamien palveluiden, eikä niinkään tuotteiden kautta. Palveluihin kuuluvat erilaiset digitaaliset liiketoimintaratkaisut, pilvipalvelut, sovelluspalvelut, digitaaliseen työympäristöön kuuluvat palvelut sekä tietoturva. Oma sijoittuminen toimikentällä osuu myös ict-palveluihin ja nimenomaan digitaalisen työympäristön palveluihin, joissa toimeksiantaja tarjoaa Service Desk ja laitteiden elinkaaripalveluita useille yrityksille (Toimeksiantajayritys 2021).

Työtehtävässä tarvittava tietoperusta

Service Deskille tulevat yhteydenotot voivat olla hyvin erilaisia, joten asiakaspalvelijalta vaaditaan monipuolista teknistä it-osaamista, asiakaspalvelutaitoja, ajanhallintataitoja sekä tiimityöskentelytaitoja. Teknistä osaamista vaaditaan sekä sovellus-, käyttöjärjestelmä että laitteistotasolla. Kaikkia näitä yhdistää ongelmanratkaisukyky. Näiden lisäksi perehdyttämisessä ja tuutoroinnissa nousee esiin sosiaaliset taidot kuten taito kuunnella. Kaikkiin edellä mainittuihin taitoihin keskityn kymmenen seurantajakson aikana ja pyrin analysoimaan tilanteiden kautta mitä kehitettävää henkilökohtaisella tasolla kyseisissä taidoissa on.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Kuulun toimeksiantajayrityksessä Service Desk- tiimiin, jonka tehtävänä on toimia yhden merkittävän konsernin käyttötukena eli teknisenä tukena. Asiakasyritys on toimeksiantajani suurimpia yksittäisiä asiakkuuksia, jonka vuoksi on luotu asiakkuuskohtainen tiimi. Tähän kuuluu noin neljäkymmentä agenttia, työnjohto eli Process Controllerit, asiakasvastaava ja esimies. Muut toimeksiantajani tiimit palvelevat tyypillisesti useampia kuin yhtä asiakasyritystä.

Työn tekeminen perustuu yhteydenottoihin ja niistä kirjattujen palvelupyyntöjen selvittämiseen. Tyypillisiä yhteydenottoja voivat olla eri järjestelmien salasanan nollaukset, tekniset ongelmat sovelluksessa tai laitteistossa, ohjelmistoasennukset ja laajemmat häiriöt esimerkiksi tietoliikenteessä. Asiakasyritykseltä tulevat yhteydenotot otetaan vastaan joko puhelimitse, palveluportaalin kautta tai chat-palvelun välityksellä. Lisäksi palveluun kuuluu vahvasti asiakkaiden kanssa kommunikointi sähköpostin välityksellä, kun palvelupyyntö on otettu jo vastaan. Yhteydenottoja tiimille tulee puhelimitse ja chatin kautta kuukausitasolla jopa yli kymmenen tuhatta, jonka vuoksi Service Deskin tulee olla jatkuvasti tavoitettavissa ja palvelu katkotonta.

Yhteydenottojen määrä vaihtelee tyypillisesti vuodenajan, kellonajan ja asiakasyrityksessä tapahtuvien muutosten ja esimerkiksi ohjelmistopäivitysten mukaan. Edellä mainittujen tekijöiden perusteella puhelumääriä pystytään ennustamaan suhteellisen tarkasti. Päivittäinen ruuhka huippu ajoittuu aikavälille 8-11, jonka lisäksi maanantait ja kuukauden ensimmäiset arkipäivät ovat tyypillisesti kiireisiä. Tiimin on myös tärkeää saada informaatiota esimerkiksi tulevista ohjelmistopäivityksistä, jotka aiheuttavat yhteydenottoja varsinkin etätyöskentelyn yleistyttyä. Etätöihin liittyviin haasteisiin palaan myöhemmin seurantajakson aikana tässä opinnäytetyössä. Yhteydenottojen painottuessa ruuhka huippuihin myös omat työtehtävät vaihtelevat päivittäistasolla. Seurantajaksolla tehtäviä ovat puhelintyö, tiimin sisäisen 2. tason tuen työtehtävät sekä tuutorin tehtävät.

### Puhelintyö

Pääasiallisiin työtehtäviin kuuluu käytön tuen asiakkuuskohtaiseen palvelunumeroon vastaaminen ja erilaisten teknisten ongelmien ratkaiseminen liittyen esimerkiksi asiakkuusyrityksen käyttäjien sovelluksiin tai työasemalaitteistoon. Selvityksistä kirjataan aina palvelupyyntö, joka pyritään ratkaisemaan sopimusteknisten aikamäärien SLA:n (Service Level Agreement) mukaisesti. Service Level Agreement eli palvelutasosopimus on yleisesti ulkoistetuissa palveluissa käytössä oleva sopimus, joka määrittelee palvelutason, jonka asiakasyritys odottaa palveluntarjoajalta. Taso mitataan määrittelemällä mittarit, ja jos palvelutaso ei mittareiden mukaan toteudu esimerkiksi kuukausitasolla, määritellään siitä sopimukseen mahdollinen sanktio (Overby, Greiner, Gibbons Paul 2017). Mittareita voivat olla esimerkiksi puhelintavoitettavuus tai asiakastyytyväisyys.

### Backoffice

Roolini Service Desk- tiimissä on tällä hetkellä pääasiallisten työtehtävien rinnalla toimia Backoffice-asiantuntijana, joka toimii tiimin sisäisenä 2. tasona palvelupyyntöjen ratkaisuketjussa. Yhteydenottojen perusteella avatuista palvelupyynnöistä haastavammat ja enemmän aikaa vievät tulevat usein reititetyksi Backofficen ratkaistavaksi. Koko tiimin vahvuudesta noin kymmenen työskentelee kyseisissä tehtävissä. Kyseinen jaottelu kahdeksi



tasoksi on rakennettu, jotta ensimmäisellä tasolla vältytään pitkiltä selvittelyiltä ja voidaan varmistaa näin riittävä puhelintavoitettavuus asiakasyritykselle. Backoffice- ryhmän ensisijainen tehtävä on ratkaista tai edistää jonoon kertyneitä palvelupyyntöjä, joita ei ensimmäisellä yhteydenotolla pystytty ratkaisemaan ensimmäisen tason agenttien toimesta. Suoraa asiakaskontaktia tulee 2. tasolla siis huomattavasti vähemmän. Lisäksi vastuutehtäviin kuuluu myös erinäisten koulutusten pitäminen muulle tiimille, viikoittaisten tiimipalaverien vetovastuu sekä osallistuminen Backoffice- ryhmän kesken pidettäviin teknisiin palaveriin, joissa voidaan jakaa ajankohtaisia asioita ja jakaa työtehtäviä näiden ratkaisemiseksi.

### Tuutorointi

Tiimissäni perehdytysmallina on käytössä pääasiallisesti henkilökohtainen tuutorointi. Tämän lisäksi työhön valmistaminen koostuu yhteisistä koulutuksista ja verkkokursseista. Perehdytyksessä työntekijä saa valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla (Palvelualojen ammattiliitto, 2020). Tavoitteena on tuutorin tarjoamalla työn ohjauksella antaa mahdollisimman hyvät valmiudet itsenäiseen työskentelyyn uudelle aloittavalle työntekijälle. It-alan tehtävissä tuutoroinnissa on paljon yhtäläisyyksiä mentoroinnin kanssa. Mentorointi on yhteistyösuhde, jonka keskeisenä tavoitteena on edistää oppimista ja osaamista sekä tukea aktorin ammatillista kasvua (Kanniainen, Nylund, Kupias 2017).

Tiimissämme aloitti 11.1.2021 kolme uutta Service Desk Agenttia, joiden perehdytykseen osallistun opinnäytetyön aikana. Tämän opinnäytetyön seurantajaksolla analysoinkin päivittäistä tekemistä lähinnä tuutoroinnin näkökulmasta. Henkilökohtainen tuutorointi sopii mallina Service Desk- työtehtäviin perehdytyksessä sellaisenaan, mutta pyrin seurantajaksolla kehittämään prosessia selkeämmäksi pandemian aiheuttamien lisähaasteiden takia. Perehdytysjakson aikana uusille työntekijöille tulisi antaa parhaat mahdolliset valmiudet työskennellä itsenäisesti kotona nykyisten etätösuositusten vuoksi. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta, mutta voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä muille (Ahokas & Mäkeläinen, 2013)

### Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen

Osaamiseni taso tehtävänimikkeen vaativissa tehtävissä on hyvällä tasolla. Olen omaksunut reilun vuoden työsuhteen aikana paljon tietoa ja taitoa varsinkin tietyistä osa-alueista. Käyttötuen työskenteleminen vaatii agentilta hyvin monipuolisia taitoja ja osaamista erilaisista järjestelmistä, joista vielä esimerkiksi mobiilituen osalta on kehitettävää osaamisessa. Valtavana tekijänä oman osaamisen kehittymiseen on ollut onnistunut oma perehdytysjakso, ja työsuhteen alussa työnohjausta antanut tuutori. Tärkeänä asiana myös korkea motivaatio ja halu kehittyä ja omaksua tietoa. Pyrin omalta perehdytysjaksolta koettuja tehokkaita menetelmiä ja aikataulua käyttämään myös uusien työntekijöiden kanssa.

Päivittäisessä työssä olen taitava suoriutuja ja tunnistan tavat, joilla antaa asiakasyritykselle hyvää palvelua. Omia vahvuuksia ovat hyvä asiakaspalveluasenne, ongelmanratkaisukyky ja sosiaaliset taidot. Kehittämiskohteita päivittäisessä työssä on edellä mainitut mobiililaitteiden käyttöön liittyvät asiat ja ajanhallinta. Työurani kehittymisen kannalta laajempi ymmärrys järjestelmien toimivuudesta tuo mahdollisuuden edetä asiantuntijatehtäviin. Tuutorina olen kokematon, jonka vuoksi painotan tässä opinnäytetyössä osaamistani ja sen kehittämistä enemmän tästä näkökulmasta.

## 2.2 Sidosryhmät

Service Deskin tärkeimpiä sisäisiä sidosryhmiä on lähituki. Se toimii roolissa, jos tietty korjaustoimenpide tai asennus vaatii paikalle menemisen. Tarvittaessa lähituen asentajaa vaativat laiteviat reititetään lähituelle. Lisääntynyt etätö asiakasyrityksessä aiheuttaa monia haasteita töiden aikataulutuksissa. Service Desk pyrkii aina sopimaan alustavan aikataulun asiakkaan kanssa, jonka jälkeen palvelupyyntö voidaan ohjata lähituelle.

Backofficen tärkein sisäinen sidosryhmä on toimeksiantajan kolmannen tason työasematuki, joka koostuu asiantuntijoista. He ovat palveluketjussa Backofficesta seuraavana. Heiltä saa tarvittaessa tukea ja heidän työpanoksensa määrittää paljon koko Service Deskin kuormitusta varmistamalla esimerkiksi, että eri ohjelmistopäivitysten jakelu menee keskitettynä onnistuneesti asiakasyrityksen työasemille. Myös laajemmat häiriöt ja ongelmatilanteet pyritään aina ensisijaisesti ratkaisemaan keskitetysti välttämällä pitkiä manuaalisia korjauksia mahdollisesti jopa tuhansille työasemille. Muita sisäisiä sidosryhmiä ovat toimeksiantajan eri palveluista vastaavat erikoistiimit. Sidosryhmiä on kaiken keskiössä toimivan Service Deskin ympärillä todella paljon. Erilaiset käytössä olevat viestintätyökalut helpottavat sisäisten sidosryhmien kanssa kommunikointia.

Ulkoisista sidosryhmistä yleisimpiä ovat asiakkaat, eri sovellustoimittajat, palvelimista vastaavat tahot, teleoperaattorit sekä asiakasyrityksen tulostimista vastaava laitetoimittaja. Ulkoisten sidosryhmien kanssa toimiminen näkyy pääsääntöisesti sähköpostiliikenteenä, sekä yhteydenotoista muodostuneiden palvelupyyntöjen käsittelynä eri tahoilla. Kommunikointi tapahtuu ulkoisten sidosryhmien kanssa suomeksi ja englanniksi. Tärkeimpänä taitona Service Desk Agentin roolissa on kirjata ongelman kuvaus ja tehdyt toimenpiteet mahdollisimman tarkasti, jotta varmistetaan katkoton kommunikointi eri sidosryhmien välillä.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Service Desk työ on hyvin vuorovaikutuskeskeistä. Päivittäin kohtaa hyvin erilaisia asiakasyrityksen käyttäjiä, joiden it-taidot vaihtelevat laidasta laitaan. Hyvä asiakaspalvelija osaa huomioida tämän ja käyttää esimerkiksi tilanteeseen sopivaa sanastoa. Vuorovaikutusta työssäni käydään asiakkaiden kanssa eniten puhelinkeskusteluna, joissa korostuu asiakaspalveluasenne ja heti puhelimeen vastaamisesta määräytyy asiakkaalle ensivaikutelma. Asiakkaat ovat pääosin myös kaikki itsekin asiakaspalvelijoita, joten heidän kanssaan tilanne on yleensä hyvin luonnollinen.

Vuorovaikutustaitoja tarvitaan myös tiimin välisessä kommunikaatiossa ja tuutoroinnissa. Tiimin työskennellessä pääosin etänä ja tiimin toimiessa eri paikkakunnilla, on tärkeää osata myös sujuva kommunikointi eri viestintäalustojen välityksellä. Tuutoroinnissa tärkein taito on esittää läpikäytävät uudet asiat selkeästi ja ymmärrettävästi, jotta tiedon omaksuminen olisi helpompaa. Pyrin tuutoroinnissa myös korostamaan sitä, että esimerkiksi tietyn korjaustoimenpiteen syy ymmärrettäisiin - miksi kyseinen toimenpide tehtiin. Näin oppiminen on kehittävämpää.

### 2.4 Kehittäminen

Service Desk palveluna kehittyy ja vaatii kehitystä jatkuvasti. Tämä vaatii kehitystä prosesseihin, jotta asiakkaalle pystytään tuottamaan tehokkaampia ratkaisuja. Esimerkiksi paljon yhteydenottoja aiheuttava salasanan uusiminen hoituu nykyään helposti itsepalvelun avulla. Tietotekninen ongelma saattaa ratketa itsepalveluna selaamalla valmiita ratkaisuvaihtoja, joita pystytään tuottamaan tekoälyn avulla lähes reaaliaikaisesti käyttäjien erilaisiin tarpeisiin. Ohjelmistojen asennukset ja päivitykset on jo pitkään pystytty tekemään omatoimisesti (Toimeksiantajayritys 2021).

Tunnistan omassa työssä prosesseja, jotka vaativat vielä kehitettävää. Esimerkkinä asiakkaille tarjolla olevat ohjelmistoasennukset Adoben sovelluksista ovat liian pitkiä prosesseja käyttäjien näkökulmasta, jonka olemme nostaneet esille ja tälle on suunnitteilla kehitystä.

### 2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on päivittäisen työn seuraamisen kautta nostaa esille kehityskohteita perehdytysprosessissa sekä toimeksiantajatasolla että henkilökohtaisella tasolla, sekä pohtia miten prosesseja tulisi muuttaa nykyisten etätyösuositusten takia. Lisäksi pyrin tunnistamaan kehityskohteita omassa päivittäisessä tekemisessä, ja tavoitteena on laajentaa osaamista vielä osa-alueissa, jossa koen olevan eniten kehitettävää.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Viikko 1

##### Maanantai 11.1

Tuutorointikauden aloituspäivä ja samalla ensimmäinen työpäivä konttorilla sitten maaliskuun 2020, kun koko tiimini siirtyi etätöihin. Lähiperehdytysjakso oli alustavasti suunniteltu kuukauden mittaiseksi konttorilla. Tämän jälkeen tapahtuisi etätöihin siirtyminen, kun uudet aloittavat työntekijät kokevat suoriutuvansa itsenäisesti työtehtävistä. Päivä alkoi oman ja tuutoroitavien työpisteiden laittamisella toimintakuntoon. Perehdytyksessä aloitti kolme työntekijää ja näille oli merkitty henkilökohtaiset tuutorit. Muita entuudestaan tuttuja tuutoreita ja esimiestä pääsi näkemään pitkän etätyöskentelyvaiheen jälkeen. Ensimmäisen perehdytyspäivän agendana oli tutustuttaa aloittaneet toimeksiantajan tiloihin. Huomasin konttorille palaamisen parantaneen vireystilaani verrattuna etätyöskentelyyn.

Iltapäivällä oli ohjelmassa keskeisten työkalujen esittelyä ja toimintatapojen läpikäyntiä, sekä aloitimme työasemien käyttöönottoa ja tarpeellisten hallintapalvelimien ja tunnuksien käyttöönottoa. Tutustutin tuutoroitavan työnkuvaan tekemällä itse päivittäistä puhelinlinjapäivystystä ja palvelupyyntöjen ratkaisua, jota hän seurasi vierestä. Yhteydenotot olivat pääosin hyvin tyyppisiä, joista pystyi selittämään ratkaisumallit kuhunkin tapaukseen.

##### Tiistai 12.1

Tiistaina jatkettiin perehdytettävien työasemien valmistelua käyttökuntoon. Vaikka kyseessä on yhden asiakkuuden Service Desk- tiimi, on varsinkin tunnuksia ja järjestelmiä erittäin paljon ja näiden kuntoon asettaminen vie aikaa. Tunnuksia on lukuisia sekä toimeksiantajan eri toimialueille, että myös asiakasyrityksen eri toimialueille ja järjestelmiin - yhteensä noin kolmekymmentä. Viime vuonna käyttöönotetut M365 (Microsoft 365) palvelut eivät olleet vielä aktivoitu kokonaan aloittaneille, joka hankaloitti perehdytystä. Siksi näenkin tärkeänä, että tunnuksien ja oikeudet olisivat kaikki kunnossa jo, kun työntekijä aloittaa tehtävässä. Jatkoimme edellispäivän tapaan tutustuttamista työhön koulutettavan seurattuna vierestä omaa työskentelyäni käyden läpi aina ongelmatapaus ja ratkaisu puhelun jälkeen yhdessä läpi. Tyyppisimmistä ongelmista ja niiden ratkaisuista perustettiin perehdytettävälle muistikirja oman työn tueksi, jota hän voi käyttää toimeksiantajan oman ohjepankin ohella.

Iltapäivällä kävimme läpi tarkemmin puhelinosovelluksen SAP Contact Centerin ja "Käyttäjätunnukset" puhelinlinjan, mistä perehdytysjaksolla on helppo aloittaa ja ottaa ensimmäiset puhelut. Tyyppisiä yhteydenottoja linjalta ovat asiakkaiden pyynnöt nollata heidän salasanansa eri järjestelmissä. Sovimme yhdessä perehdytettävän kanssa tavoitteeksi ottaa seuraavana päivänä hänen ensimmäiset puhelunsa, ja kävimme tätä varten työkaluista

läpi eri hallintapalvelimet sekä palvelupyyntöjen käsittelyyn käytettävän järjestelmän, Service Managerin.

#### Keskiviikko 13.1

Keskiviikkoaamulla omia työtehtäviä ja tuutoroitavat seurailivat vierestä. Lounaan jälkeen aloitimme ottamaan ensimmäisiä käyttäjätunnuslinjalta saapuvia puheluita. Tuutoroitavan ensimmäiseksi puheluksi osui käyttäjätunnuslinjalta hyvin haastava tapaus, jossa käyttäjällä oli käytössä MacBook ja käyttäjä oli etätöissä. Tämä asettaa teknisiä haasteita salasanojen nollaukselle ja vaatii poikkeuksellisen paljon ongelmanratkaisukykyä. Tästä selvittiin kuitenkin mainiosti omalla ohjeistuksella. Haastavan tapauksen osuessa ensimmäiseksi puheluksi saimme rimaa seuraavien ottamiselle vastaan matalammaksi - luvassa olisi todennäköisesti vain helpompia puheluita.

Jokaisen Service Desk agentin henkilökohtaiseen jonoon ohjataan käsiteltäväksi päivittäin asiakkaiden verkkoportaalista tehtyjä palvelupyyntöjä, jotka saimme heti ratkaistua. Työnjohdon kanssa sovimmekin, että uusille ohjatut palvelupyynnot olisivat helposti ratkaistavissa. Kyseessä oli muutamien asiakkaiden tarvitsemat etäkäyttötunnukset, jotka pitää käsin luoda operaattorin palvelussa. Lisäksi kävimme läpi uudelleenasetettavien työasemien ja tulostimien "whitelistauksen", joka tarkoittaa kunkin laitteen verkkokortin MAC-osoitteen sallimista organisaation verkkoon.

Illtapäivällä oli vuorossa vielä oman Backoffice-tiimin viikoittainen tekninen palaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja miten kuluneella viikolla eniten yhteydenottoja aiheuttavat ongelmat saadaan ratkaistua. Näistä kerron vielä lisää tulevilla viikoilla.

#### Torstai 14.1

Torstai jatkui samalla tekemisellä kuin keskiviikko. Yhteydenottojen painottuessa aamuun klo 8-11 välille päivystin itse puhelimesta ratkaisten ongelmia. Päivään osui paljon puheluita ulkomaisilta konsulteilta, jotka käyttävät työtehtäviin virtuaalityöasemia asiakasyrityksen eri toimialueilla. Tämä on ehdottoman hyvä ratkaisu, sillä lähituen tarjoaminen ulkomaille olisi käytännössä mahdotonta ja Service Desk pystyykin etänä operoimaan virtuaalityöasemia siinä missä fyysisiäkin työasemia esimerkiksi Windows käyttöjärjestelmään rakennetun Remote Desktop Connectionin avulla.

Illtapäivällä oli vuorossa koko tiimin viikkopalaveri "Commcell", jossa käydään läpi palvelutasosopimuksessa olevia mittareita ja kuinka hyvin olemme tavoitteessa niiden suhteen. Lisäksi Commcell-palavereissa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja esimiesten terveisiä. Normaalityloissa kyseiset palaverit pidettäisiin tiimin kesken konttorilla yhteisissä tiloissa, mutta etätöyt ovat vieneet palaverit Teamsiin. Verkon yli pidettävät

palaverit asettavat haasteita, sillä palaverien tarkoitus on olla keskustelevaa ja vuorovaikutteista asioiden tuomista esille.

#### Perjantai 15.1

Perjantaina siirryttiin kaikkien aloittaneiden työntekijöiden kanssa itsenäisempään työskentelyyn. Kaikki saivat selkeästi aistittavia onnistumisen elämyksiä, kun ongelmanratkaisu hoitui ilman suurempia ohjeistuksia. Perustyökalut salasanojen nollaamiseksi eri järjestelmissä oli jo paremmin hallussa, jonka takia puhelutkin olivat huomaamatta luontevampia. Käytimme koko koulutusjakson apuna kaksoiskullokkeita, joista jompikumpi pystyi kuuntelemaan puhelua omalla työpisteellä. Päivä sujui luontevasti vuorotellen joko minä itse tai tuutoroitava puhelimesta ja toinen kuuntelemassa.

Kokeilimme myös uutta toimintatapaa, jota pidin oman koulutusjakson aikana hyvin tehokkaana oppimisen kannalta ja toimii luontevana välivaiheena tuutorin puheluiden kuuntelusta itsenäiseen puheluiden ottamiseen. Toimintatavassa tuutori päivystää puhelimesta ja hoitaa asiakkaiden kanssa kommunikoinnin, mutta korjaustoimenpiteet ja tarvittavat toimenpiteet tekevät mahdollisuuksien mukaan tuutoroitava omalla työpisteellään. Tällä toimintatavalla tuutoroitavan ei tarvitse jännittää puhelinta ja oppii tekemisen kautta tarvittavia toimenpiteitä. Välivaiheesta on hetken kuluttua luontevaa siirtyä itsenäisempään tekemiseen. Erilaisten toimintatapojen sovittamista perehdytysuunnitelmaan voidaan pitää hyvänä lisänä.

#### Viikon 1 yhteenveto

Seurantajakson ensimmäinen viikko oli hyvin poikkeuksellinen siitä, mihin oli ehtinyt tottumaan jo pitkään jatkuneen etätyöskentelyn jälkeen. Palaaminen toimistolle, perehdytysjakson aloittaminen sekä uusiin työntekijöihin tutustuminen olivat kaikki tavallaan uusia asioita itsellekin. Kyseessä on ensimmäinen kerta tuutorin roolissa, mutta mielestäni perehdytysjaksolle saatiin hyvä aloitus. Huomasin, että myös vaihtelu ja fyysisesti työpaikalle meneminen tekivät henkilökohtaiselle vireystilalle hyvää.

Pidin hyvin tärkeänä ennen uusien työntekijöiden perehdytystä, että perehdytysjakso hoidettaisiin kaikkien osapuolien toimesta kunnolla. Siksi asetin myös itselleni paineet, jotta suoriutuisin omasta osuudestani kunnialla. Tällä kertaa perehdytysjaksossa tuli huomioida aikaisemmista kerroista poikkeavasti myös aikaraja ja uudet työntekijät olisi perehdytettävä kuukauden aikana valmiiksi etätyöskentelyyn.

Tavoitteeseen pääseminen edellyttää, että tulokas saa kaiken mahdollisen tuen ja tiedon minkä hän tarvitsee tehtävässään suoriutuakseen siitä turvallisesti, sopeutuakseen

työympäristöön ja pystyäkseen tekemään juuri sitä työtä mihin hänet on palkattu (Työhön perehdytys, 2018).

Ensimmäisen viikon perusteella olin jo hyvin iloinen malliin, millä perehdytys on toteutettu tiimissämme. Tärkeimpänä asiana koin, että Service Desk- työhön perehdytettäessä henkilökohtaisen tuutorin tai mentorin käyttäminen on lopulta kaikkein paras vaihtoehto ja mahdollistaa riittävän kattavan opastuksen työtehtäviin. Opittavaa on jo lukuisten työkalujen ja käytäntöjen osalta niin paljon, että esimerkiksi ryhmäkoulutuksien malli ei toimisi työssäni lähellekään yhtä laadukkaasti.

### 3.2 Viikko 2

#### Maanantai 18.1

Toisen perehdytysviikon alkaessa saimme viimeisetkin M365 työkalut toimimaan uusille työntekijöille, joka mahdollisti tästä eteenpäin kommunikoinnin Teamsin chat-palvelun kautta. Teamsin välityksellä oli nyt mahdollista ohjeistaa perehdytyksessä olevia puheluissa, joissa tarvittiin ohjeistusta. Service Desk työssä järjestelmiä ja tunnuksia paljon, ja viikossa saatiin kaikki olennaisimmat otettua käyttöön.

Maanantain ollessa tyypillisesti viikon kiireisin päivä aiheutti myös asiakasyrityksen pääasialliseen työkaluun menneenä viikonloppuna julkaistu päivitys ruuhkaa yhteydenottojen määrässä. Ohjelmistopäivitysten jakelu lisääntyneessä etätyössä on haastavampaa, sillä merkittävässä määrässä työasemia VPN-etäyhteys menee poikki, jos työasema sammutetaan viikonlopun aikana. Näissä tapauksissa päivityspaketin jakaminen asiakasyrityksessä käytössä olevaan "Software Centeriin" ei välttämättä onnistu ja asennus joudutaan suorittamaan manuaalisesti. Software Center asennukset toteutetaan Active Directoryn kautta työasemien roolituksilla ja sovelluskohtaisilla ryhmillä. Kun kyseessä on hyvinkin suuri asiakkuus, on tämä yksi isoimmista etätöiden lisääntymisen haasteista Service Deskille. Manuaaliset etähallintasovelluksen tai Windowsiin rakennetun Remote Desktop Connectionin (RDP:n) yli tehtävät asennukset ovat työläitä ja isompien massojen kohdalla palvelutehokkuutta rasittavia. Remote Desktop Connectionin avulla mille tahansa kyseisessä verkossa olevalle työasemalle voi kirjautua etänä, kun taas etähallintasovelluksessa kyse on ruudunjaosta.

Ison puhelumäärän takia tein itsekin koko päivän puhelintyötä, jotta saamme palvelutasosopimuksessa sovittu puhelintavoitettavuus pidettyä mahdollisimman korkealla. Koulutettava seurasi vierestä ja saatiin hyvinkin tyypillisiä käyttäjien ongelmatilanteita käytyä läpi. Edellisviikosta lähtien otetuista puheluista olemme löytäneet heti ratkaisun, joka

tuo hyviä ratkaisumalleja koulutettavalle. Näistä päätimme yhdessä luoda muistikirjan, johon kirjata ohjeistuksia itselle eri tilanteisiin.

#### Tiistai 19.1

Tiistaina esittelin ongelmanratkaisuun hyödyllisen tekniikan, työaseman kiintolevyllä verkon yli yhdistämisen vaihtoehtoiseksi ratkaisumalliksi RDP-yhteyden ja etähallintasovelluksen rinnalle. Kyseinen tapa on hyvin tehokas tilanteissa, jossa ongelman ratkaisemiseksi on työaseman paikallisella levyllä sijaitsevaan tiedostoon tehtävä jokin muutos. Asiakasyrityksen toimialueella minkä tahansa työaseman paikalliselle levyllä voidaan päästä hallintapalvelimen kautta yhdistämällä kuten mikä tahansa verkkopolku. Ratkaisumalli tuli käyttöön tapauksessa, jossa muutos työaseman C-levyllä sijaitsevaan tekstitiedostoon riitti. Kyseinen ohjelmisto käyttää tekstitiedostoa hakeakseen tiedon mihin palvelinkoneeseen ohjelmisto yhdistää sisäänkirjautumisessa. Pyrin tuomaan käsityksen muistakin tapauksista, joissa kyseistä ratkaisumallia pystytään hyödyntämään tehokkaasti.

Iltapäivällä tuli tietoon yleinen häiriö ulkoverkkoon pääsyssä merkittävällä osalla asiakasyrityksen työasemista. Häiriön aiheutti välityspalvelimissa esiintynyt vika, joka saatiin lopulta korjattua palvelintahon toimesta. Yleisten häiriöiden ilmaantuessa esimerkiksi tietoliikenneyhteyksissä on Servicen Deskin tehtävänä tiedottaa vastuutahoa nopeasti ja yksityiskohtaisesti, jotta saadaan vian juurisyy nopeasti selville.

Lisäksi selvittelin toimeksiantajan 3. tason työasematuon asiantuntijan kanssa hiljattain ilmentynyttä ongelmaa asiakasyrityksen pääasiallisessa työkalussa, jonka päivitykset ja uudelleenasetus-skriptit pysähtyvät osassa työasemista komentorivillä regsrv32-apuohjelman .dll tiedostojen rekisteröintiin. Keksimme tähän väliaikaiseksi ratkaisuksi ajaa asennusskripteissä mukana olevat .dll tiedostojen rekisteröinnit käsin. Asian tarkempi selvittely syvensi omaa osaamista huomattavasti ja ymmärsin, miten skriptit toimivat.

#### Keskiviikko 20.1

Päivän alkaessa tänään kello 8.00 oli itsellä iso vastuu ohjeistaa nuorempia kollegoitani, sillä olin ainoa tuutori ensimmäiset kaksi tuntia. Yksi tuutorointia hoitava kollega oli tulossa vasta kello 10.00 alkavaan vuoroon ja toinen sairaslomalla. Huomasin, että tämä vaikutti heti tasoon, millä uusia pystyin auttamaan ja ohjeistamaan vastaantulevissa tapauksissa.

Myöhemmin iltapäivällä kaikki perehdytyksessä olevat työskentelivät jo puhelinlinjalla itsenäisemmin. Kaikkien tekemisessä näkyy selkeää kehitystä ja varmuutta. Lisäksi oli ilo huomata, että ovat selkeästi innoissaan ja kokevat onnistumisen tunteita ratkaistessaan pulmia. Myöskään puhelut eivät tunnu jännittävän samalla tavalla. Omasta tekemisestä suurimpana haasteena tunnistin tuutoroinnin vievän aikaa omasta tekemisestä. Tämä on



näkynyt tähän mennessä aikaisemmin sovittujen asennus- ja korjausajankohtien myöhästymisinä ja oman palvelupyyntöjonon kasvaessa, kun tapauksia ei ole ollut aikaa selvittää. Tämä voisi olla yksi huomio, jolla seuraavia tuutorointeja voitaisiin kehittää. Oman jonon kasvaessa aiheuttaa se turhaa stressiä, jolla negatiivisia vaikutuksia itse perehdyttämiseen.

#### Torstai 21.1

Torstai kului kokonaan palveluvalmennuskoulutuksessa, joka pidetään toimeksiantajayrityksessä kaikille työntekijöille Service Deskissä muutamien kuukausien jälkeen työsuhteen aloituksesta. Tähän asti koulutus on järjestetty kolmena peräkkäisenä päivänä lähitapaamisina ja tähän osallistuu agentteja kaikista Service Desk tiimeistä. Tällä kertaa koulutus järjestettiin ensimmäistä kertaa Teamsin välityksellä ja koostuu kolmesta osiosta, jotka kaikki osuivat seurantajaksolle. Kerron koulutuksesta lisää myös tulevana viikkoina. Koulutuksen ensimmäisessä osiossa pohdimme yhdessä, minkälaista palvelua pyrimme antamaan asiakasyrityksille. Tavoitteena on tiimistä riippumatta yhteinen palvelun taso ja laatu, jossa pyritään ensisijaisesti ylivertaiseen palveluun. Pohdimme ensimmäisessä osiossa eritoten vahvuuksien kautta palvelun tasoa ja koulutus oli hyvin vuorovaikutteinen. Tästä jäi todella hyvä fiilis ja useita vinkkejä omaan työskentelyyn. Service Desk- työssä tärkeää on saada luottamus asiakkaaseen ja koulutuksessa korostettiin nimenomaan ensivaikutelman tärkeyttä. Tekniset järjestelmät ja sovellukset sekä toimintatavat kehittyvät jatkuvasti, mutta vuorovaikutuksen perusperiaatteet ovat pysyneet kutakuinkin samana. Tutustuin samalla myös muiden tiimien agentteihin, joka samalla avasi tuntemusta organisaatorakenteesta. Seuraava osio koulutuksesta ajoittuu 8.2.

#### Perjantai 22.1

Viikon päätteeksi kävimme esimiehen ja tuutoroitavien kanssa yhdessä läpi perehdyttämisjakson tavoitteet ja aikataulus. Tarkoituksena oli käydä läpi eri kokonaisuuksien osalta perehdytyksen vaiheita ja mitä osa-alueita työkaluista ja osaamisesta tulisi käydä läpi. Osa tuutoroitavien perehdytyksistä tulisi toteuttamaan varsinaisina koulutuksina ja osa jäisi itselleni läpikäytäväksi yhdessä uusien kanssa. Tavoitteet asetettiin sekä viikkokohtaisesti, että kuukausikohtaisesti, miten osaamisen tulisi laajentua aina käyttäjätunnusasioista työasemaympäristön puheluihin ja aina englanninkieliselle virtuaalityöasemalinjalle. Tähän apuna käytössä oli taulukko, joka piti sisällään tarvittavien työkalujen käyttöönoton, koulutuksia ja suunnitelmaa siitä, mitä puheluita tulisi ottaa missäkin kohtaa perehdyttämisjaksoa. Taulukkoon tulisi merkitä aina, kun tietty aihealue on käyty läpi. Tämä on mielestäni mainio työkalu seurata, miten perehdyttämisjakso etenee ja auttaa myös minua pysymään aikataulus, jotta tuutoroitavat pääsevät perehdytysjakson

jälkeen itsenäisiin etätöihin ja ovat tähän valmiita. Työkalun aion ottaa ehdottomasti käyttöön myös tulevissa perehdytyksissä.

## Viikon 2 yhteenveto

Toisella perehdytysviikolla saimme vihdoin kaikki työhön tarvittavat työkalut toimimaan. Työkaluja ja erilaisia käyttövaltuuksia on Service Desk- työssä hyvin paljon ja on luonnollista, että näissä saattaa tulla viiveitä töiden aloituksessa. Kuitenkin kaikki tunnit ja työpäivät, kun työkaluja ei saada käyttöön on osittain hukattua tehokasta perehdytysprosessia. Työvälineiden ja käyttövaltuuksien käyttöönottoon tulisi siis panostaa mielestäni entisestään, jotta työt päästään aloittamaan mahdollisimman tehokkaasti heti alusta alkaen.

Viikon aikana perehdytyksessä otettiin iso harppaus ja sain esiteltyä uusille useimmiten itsellä käytössä olevat ratkaisumallit ongelmien ratkaisemiseksi. Service Desk työ on pohjimmiltaan ongelmanratkaisua, jossa vian juurisyy pyritään selvittämään ja tälle tehdään tarvittava korjaustoimenpide. Tyypillisesti ongelmat voivat johtua sovelluksesta, asiakkaalle myönnettyistä käyttövaltuusrooleista, oikeuksista tai tunnuksesta, käyttäjäkohtaisesta profiilikansiosista tai suoraan työasemaan liittyvästä ongelmasta. Näitä vaihtoehtoja on hyvä miettiä jokaisen yhteydenoton kohdalla ja selvittää ongelman aiheuttaja esimerkiksi ristiin testaamalla työasemalaitteistoa tai tunnuksia keskenään.

Viikon tärkeimpänä teemana nostaisin asiakaspalvelun merkityksen työssäni. Nään tärkeänä, että asiakaspalveluun kiinnitetään huomiota Service Desk- osastoissa, sillä se toimii ikään kuin koko yrityksen käyntikorttina asiakkaille. Service Desk toimii ainoana tukikanavana asiakkailleen, joka on englanniksi Single Point of Contact (SPOC) ja tämän vuoksi luottamuksen ansaitseminen nousee entistä tärkeämpään rooliin. Oli tietotekninen ongelma tai pyyntö mikä tahansa, asiakkailta on yksi tekninen tuki, johon voivat olla yhteydessä. Single point of contactilla tarkoitetaan yhtä henkilöä tai osastoa, joka käsittelee kaikki pyynnot tai tiedustelut (Kier, 2018). Palvelupyynnön avaaja omistaa palvelupyynnön eli tiketin sen koko elinkaaren ajan ja pyrkii tuottamaan ratkaisun käyttäjälle. SPOC:n isoimpia etuja on, että se luo loppuasiakkaille turvallisen olon, kun he tietävät, että heidän kanssaan yhteydessä oleva asiakaspalvelija pyrkii ratkaisemaan ongelman loppuun asti sen sijaan, että asiakas joutuisi itse olemaan yhteydessä useaan tukeen ja selittämään ongelmatilanteen uudelleen ja uudelleen eri tukitahojen asiakaspalvelijoille, jotka kaikki etsivät ratkaisua jostakin (Watts, 2019). Torstaina palveluvalmennuksen ensimmäisellä jaksolla kävimme läpi asiakaspalvelijan tärkeimpiä ominaisuuksia, ja näistä nostaisin kaikista tärkeimmäksi halun auttaa. Tekninen osaaminen ja tämän johdosta tuotetut nopeat ratkaisut asiakkaille ovat hyviä ominaisuuksia, mutta luottamuksen kannalta tärkeämpää on kohdata asiakas ennen asiaa.

### 3.3 Viikko 3

#### Maanantai 25.1

Viikon tavoitteeksi oli yhdessä asetettu tuutoroitavien itsenäinen työskentely ja ongelmien ratkaisu oma-aloitteisesti. Tämä on tärkeä edistysaskel heidän itseluottamuksellensa, kun palvelupyynnöt rupeavat ratkeamaan oma-aloitteisesti ilman tarkkaa ohjeistusta. Tavoitteeksi oli saada ongelmanratkaisun perusvaiheet läpi, jota voi soveltaa tilanteessa kuin tilanteessa ja löytää ongelman juurisyyn. Tähän ohjeistin selvittämään asiakkaalta, toimiiko kyseinen toiminto kollegoilla, toisella työasemalla, konttoriverkossa tai eri verkkoyhteydellä ideana mahdollisimman kattava ristiin testaaminen. Olin koko päivän kuitenkin itse aina valmis auttamaan, jos vastaan tulisi uusi asia, jota ei vielä perehdytyksessä ole käyty läpi. Kaikki kolme tuutoroitavaa kyselivät aktiivisesti neuvoa ja huomasin, että tämä on myös syventänyt samalla omaa osaamista, kun kohtaa uudenslaisia tapauksia. Perehdytyksessä edettiin aikataulussa ja kaikki saivat tehtyä viimeisetkin toimeksiantajan verkkokoulutukset hyväksytysti.

Illtapäivällä kävimme läpi muutamat aihealueet, joiden osalta perehdytys toteutettu videotallenteen muodossa. Tässä kohtaa tunnistin mahdollisena haasteena perehdytyksessä sen, että uutta asiaa saattaa tulla liian monesta eri aihealueesta saman päivän aikana. Tietoa tulee tässä tapauksessa eri asiakasyrityksen sovelluksista ja tämä saattaa vaikeuttaa oppimista. Asiakasyrityksellä on sovellusten osalta käytössä pari isompaa kokonaisuutta ja näiden perusteella jäsentely perehdyttämismateriaaleihin ja aikataulutukseen olisi järkevä uudistus, jota voisin lähteä tulevaisuudessa kehittämään.

Kun päivä oli jo loppusuoralla, sattui asiakasyritykselle häiriö tietoliikenteessä. Ulkoverkon osoitteet eivät toimineet hetkeen koko asiakasyrityksen verkossa, ja tämä aiheutti paljon kasautuneita yhteydenottoja. Vastaavissa tilanteissa käytön tuen on reagoitava nopeasti, ja onnistuimmekin mielestäni todella hyvin häiriöprosessissa ja häiriöstä selvittiin mallikkaasti.

#### Tiistai 26.1

Tiistai piti sisällään koko päivän oman työjonon purkamista. Huomasin että oma palvelupyyntöjen jono oli kasvanut ja pitkään auki olleita pyyntöjä oli edistämättä, jotka eivät ole ratkenneet. Näitä tulisi mahdollisuuksien mukaan jatkuvasti edistää kohti ratkaisua esimerkiksi reitittämällä eteenpäin tukitahoille ja kysymällä kollegoilta apua. Palvelupyyntöjen tulisi kuitenkin oletusarvoisesti ratketa aina tietyn vasteajan puitteissa. Olin tuskailnut useamman vaikealta kuulostaneen palvelupyynnön kanssa pitkään, mutta huomasin osan ratkeavan yllättävänkin helposti, kun asian otti vain tarkemmin käsittelyyn. Tästä sain oppia jatkoa ajatellen lähteä edistämään ratkaisua ennakkoluulottomasti käyttäen samoja tuttuja käytäntöjä ongelmanratkaisussa.

### Keskiviikko 27.1

Päivä alkoi rauhallisesti, kunnes tuutoroitavalle tuli vastaan haasteellinen tapaus, jota hän joutui selvittämään pitkään itsekseen sekä minun avustuksellani. Kyseessä oli tiedonhallintasovelluksen asennuksessa ilmentynyt ongelma, jonka lisenssi ei aktivoitunut automaattisesti asennuksen jälkeen. Lisenssin aktivointi oli määritelty suoraan ohjelmiston asennuspakettiin ja jouduimme turvautumaan toimeksiantajan ohjelmistopaketoitimiin apuun. Ongelma ratkesikin myöhemmin ja johtui sattumien summasta, sillä käyttäjällä oli käytössään uusi työasema ja asennus oli alun perin suoritettu työasemalle ennen kuin käyttäjä oli kertaakaan kirjautunut työasemalle. Tämän takia asennus ei osannut tehdä käyttäjäkohtaiselle profiilille lisenssin määrittystä. Mielestäni perehdytysvaiheessa on myös tärkeää tulla tapauksia vastaan, missä ongelma ei ratkeakaan heti ja joudutaan tekemään perustavanlaatuisempaa selvitystä, mistä tietty ongelmatilanne johtuu. Näin myös etätöihin siirryttäessä on agentti valmiimpi vastaavanlaisiin tilanteisiin. Iltapäivä kului omalta osalta työhöjonoa purkaessa ja puheluita ottaessa. Kaikki tapaukset ratkesivat rutiininomaisesti.

### Torstai 28.1

Viikko kääntyi loppupuolelle ja yhteydenottojen osalta oli hyvin rauhallista. Ratkaistavaksi osui arkipäiväisten tapausten lisäksi kaksi pidempää selvitystä koskien työaseman SIM-korttiyhteyttä. Tämä on asiakasyrityksessä suhteellisen hiljattain otettu käyttöön ja käytössä paljon liikkuvilla toimihenkilöillä. SIM-korttiyhteys asettaa tiettyjä haasteita sovellusten ja käyttövaltuuksien aktivoinnin kanssa, sillä sovellukset saattavat käynnistyä ennen kuin ns. cellular-yhteys on muodostunut kunnolla yrityksen verkkoon.

Iltapäivällä pidettiin viikkopalaveri, jossa esiteltiin useita tulevia asiakasyritystä koskevia muutoksia. Näistä esimerkkeinä helmikuun alussa muuttuvat salasanavaatimukset sekä etäyhteyksien osalta tunnistautumistavan muutos. Ajattelin sopivana ajankohtana perehtyä muutoksiin, jotta olisin valmis ohjeistamaan käyttäjiä näiden osalta. Kyseessä on lopulta hyvinkin pienet muutokset, mutta nämä voivat isossa asiakasyrityksessä aiheuttaa paljon yhteydenottoja. Muutoksista on tärkeä tiedottaa käytön tukea hyvissä ajoin laadukkaan palvelun antamiseksi.

Lisäksi tiimini käytössä olevaan palvelunumeroon esiteltiin tulevia muutoksia, joista käytiin kattava infopaketti läpi. Tavoitteena on parantaa palveluun soitettaessa kuuluvaa numerovalintaa ja näiden osalta myös tiimimme roolituksia. Muutokset kuulostivat todella tervetulleilta.

Päivän aikana tuli vastaan yhteydenottoja, jotka vaativat kommunikointia muiden toimijoiden kanssa toimeksiantajayrityksen sisällä oman tiimin ulkopuolelta. Tässä korostuu kommunikoinnin tärkeys esimerkiksi Teams- keskustelun kautta. Olin tapauksien johdosta

yhteydessä lähituen asentajaan, paketoititimiin henkilöön ja kolmostason asiantuntijaan. Palvelupyyntöjen ratkaisu oli tässä tapauksessa hyvinkin tehokasta juuri nopean kommunikoinnin ansiosta.

#### Perjantai 29.1

Viikon päätteeksi kartoitimme yhdessä esimiehen sekä kaikkien aloittaneiden kanssa mitä mieltä kaikki osapuolet ovat itsenäisiin etätöihin siirtymisestä, kun perehdytysjaksoa olisi jäljellä enää viikko. Todettiin, että kaikki kolme perehdytyksessä olevaa ovat saaneet nopeasti varmuutta perustekemiseen ja kokivat itsekin olevansa valmiita siirtymään ensi viikon päätteeksi kotikonttorille. Keskustelimme asiasta vielä kahden kesken tuutoroitavani kanssa ja ehdotin vaihtoehtoa palata tarvittaessa takaisin konttorille perehdytykseen, jos itsenäisesti tulee liikaa ongelmia. Toimeksiantajayrityksellä on kuitenkin käytössä etätöysoitus ja konttorille vaaditaan esimiehen lupa, jotta pandemiatilanteessa konttorille määrätty käyttöaste ei ylity. Kolmannen perehdytysviikon aikana oli kuitenkin ilo huomata valtava kehitys, joka jokaisella tapahtunut. Parhaiten kehitys näkyi ennakkoluulottomuudessa ottaa puheluita vastaan ja lähteä selvittämään mahdollisesti heille vielä uudenlaisia ongelmatapauksia. Perjantai sujui työtehtävien osalta jouhevasti ilman erityisiä haasteita. Tästä oli mukava lähteä viikonlopun viettoon.

#### Viikon 3 yhteenveto

Kolmas seurantaviikko oli erittäin onnistunut ja antoisa. Perehdytyksessä tuli selkeää edistystä ja pääsimme uusien kanssa jo kunnolla työn makuun. Etenimme mielestäni juuri sopivalla tahdilla ja olinkin viikon jälkeen luottavainen, että perehdytysjaksolla saadaan tarvittava määrä oppeja etätöskentelyyn. Viikko oli rauhallinen, mutta tämän aikana saimme uusille myös ensimmäistä laajemmista häiriöistä, joista selvisimme onnistuneen häiriöprosessin ansiosta kiitettävästi. Koko tiimimme toimi mielestäni tällä viikolla yhtenäisesti ja palvelun tarjoaminen oli tehokasta.

Toimeksiantajayrityksessä Service Deskin toiminta perustuu vahvasti Lean- ajattelumalliin, joka näkyy monella tapaa toiminnassa ja sen kehittämisessä. Lean on liiketoiminnan kehittämisen työkalu, joka perustuu toiminnan järkevöittämiseen. Leanin ytimessä on turhan tekemisen poistaminen, vakioidut toimintamallit ja jatkuva parantaminen (Airila, 2018). Myös edellisviikolla esittelemäni SPOC- mallia voidaan pitää Lean- ajattelun aikaansaannoksena, sillä malli tukee Leanin painottamaa asiakaskeskeisyyttä. Kun asiakkailla on vain yksi tukikanava, on asiakaskokemus mahdollisimman sujuva.

Käytännön esimerkkejä Lean-prosesseista näkyi tällä viikolla esimerkiksi torstaina pidetyssä viikkopalaverissa, joka koski palvelunumeroomme soitettaessa kuuluvan valikon uudistusta. Uudistuksella pyritään parantamaan palvelun laatua ja selkeyttä. Palvelua ja prosesseja on

siis tärkeä kehittää ja optimoida jatkuvasti. Palvelunumeron valikkorakenteen muutoksen takana oli ajatus, että asiakkaille tarjotaan selkeämmät vaihtoehdot, mitä heidän yhteydenottonsa koskee. Asiakaskeskeisen ajattelun ohella uudistuksen tarkoitus on myös kehittää Service Deskin palveluprosessia tehokkaammaksi, sillä erilaisella valikkorakenteella palvelunumeron eri linjojen puhelintavoitettavuutta olisi helpompi optimoida ja varmistaa tarvittavat asiakaspalvelijat linjakohtaisesti.

Lean näkyy Service Deskin toiminnassa myös erilaisten toimintojen automaationa, viikkopalavereissa ongelmallisten prosessien kehittämisenä, tiedon hallinnoimisena sekä erilaisina mittareina, joiden avulla palvelua voidaan analysoida. Automaatiolla pyritään vähentämään käytön tuen manuaalista aikaa vievää työtä esimerkiksi salasanan nollauksissa ja ohjelmistoasennuksissa. Tiedon hallinnoimisena tarkoitetaan esimerkiksi yhteisen ohjeistuksen luomista, jolla parannetaan jatkuvasti asiakaspalvelijoiden osaamista. Tämä on myös yksi keskeisimpiä Lean-ajattelun tarkoituksista (Jokinen, 2020.)

### 3.4 Viikko 4

#### Maanantai 1.2

Tänään käynnistyi perehdytysjakson viimeinen kokonainen viikko yhdessä toimistolla. Keväät ovat usein asiakasyrityksessä kiireistä aikaa, kun talven rauhoitusaika ohjelmistopäivitysten osalta päättyy ja yhteydenottojen määrät kasvavat. Tämän vuoksi tiimiimme saatiin lisävahvistuksena taas kaksi uutta työntekijää. Toinen heistä oli minulle entuudestaan tuttu ja palasi takaisin samaan tiimiin työskenneltyään hetken eri tehtävissä. Toinen aloittaisi myös perehdytysjakson ja päätimme yhdessä esimiehen kanssa hoitaa perehdytys samojen tuutoreiden toimesta. Alkuun ei ollut selvää, kuka kokeneimmista työntekijöistä päätyisi toisen aloittaneen henkilökohtaiseksi tuutoriksi, mutta tähän saatiin lopulta kollegani tuutorointia hoitamaan. Pohdimme jo yhdessä mahdollisia haasteita, jos perehdytysjakso hoidettaisiin usean eri tuutorin toimesta. Isoimmaksi uhkaksi olisi saattanut nousta eri työntekijöiden poikkeavat tavat hyödyntää työkaluja. Haasteeksi nousisi tiedon omaksuminen, jos eri tuutoreilla tavat poikkeaisivat toisistaan. Poikkeavuuksia työkalujen hyödyntämisestä on esimerkiksi Remote Desktop Connectionin käytössä, jota on mahdollista käyttää parilla eri tyylillä. Työkalut ovat kaikilla yhtenäiset, mutta tavat hyödyntää niitä saattavat vaihdella. Toisaalta erilaisten työtapojen esittely voisi kääntää myös positiiviseksi asiaksi, sillä näin perehdytettävä saattaisi omaksua taitoja laajemmin. Kaikki riippuu perehdytyksessä olevan kyvystä omaksua tietoa. Onnistuessaan perehdytettävä saisi tästä napattua hyviä tekniikoita kaikilta tutoreilta.

Huomasin iltapäivän aikana, että minusta on tullut kaikille perehdytysjaksolla oleville eräänlainen ensisijainen tukihenkilö, jolta kysyä ensimmäiseksi apua eri tapauksissa. Olen siis selkeästi onnistunut tuutorointitehtävissä, joka oli ilo huomata.

## Tiistai 2.2

Tiistaina ison osa asiakkaan yhteydenotoista koski etäyhteyden luomia ongelmatilanteita. Etätöihin siirtyminen maaliskuussa 2020 ei ole aiheuttanut omassa tai tiimimme työskentelyssä suurempia haasteita, mutta asiakkaalta tulevien yhteydenottojen määrä on kasvanut huomattavasti asiakasyrityksen käyttäjien työskentelevän myös enemmässä määrin etänä. Tämä on tuonut uudenlaisia ongelmia ja seikkoja, joita tulee ottaa huomioon salasanojen nollauksesta lähtien. Tiistain yhteydenotot koskivat esimerkiksi salasanan nollauksia erilaisia verkkoresursseja.

Asiakasyrityksellä on käytössä etäyhteysohjelmisto, joka muodostaa etäyhteyden työasemalla vasta kirjautumisen jälkeen. Tästä syystä käytön tuen nollaama salana ei välttämättä päivyty työasemalle paikallisesti. Tapauksissa tulee aina siis hahmottaa, onko etäyhteys mahdollisesti katkennut ja onko näin salasanan nollaamisesta apua. Salasanan nollaukset vaativat siis etätyöskentelyn aikana paljon enemmän kykyä hahmottaa tilanne ja löytää sopiva ratkaisu tapauskohtaisesti. Asiakasyrityksellä on käytössä tuotannon toimialueen lisäksi muitakin toimialueita, jotka tuovat lisämausteen jo salasanan nollauksille.

Asiakkaiden etätyöskentely tuo lisäksi haasteita ohjelmistoasennuksiin, sillä etäyhteydellä verkossa oleviin työasemiin ei pysty muodostamaan RDP-yhteyttä. Tähän on kuitenkin saatu ratkaisu etähallintasovelluksesta, jonka käyttö asennuksissa yleistyi heti pandemian alkaessa. Arkipäiväisten tilanteiden luonne on siis muuttunut merkittävästi ja myös perehdytysvaiheessa on otettava huomioon tarkemmin etätyöskentelyn tuomat haasteet ja ratkaisumallit. Mikäli etätyöskentely tulee pandemiankin jälkeen yleistymään, olisi tärkeää päivittää myös tuutorointimallia tuoden esiin tyypillisiä ongelmatilanteita etätyöskentelyyn liittyen.

## Keskiviikko 3.2

Päivä alkoi ennakkoluulottomasti ja otimme heti aamusta tuutoroitaville kaikki linjat käyttöön, jotta saataisiin vielä perehdytysvaiheessa kokemusta mahdollisimman vaihtelevista yhteydenotoista. Huomasin, että käyttäjätunnuksia koskevat asiat ovat jo todella hyvin hallussa ja voisimme kerätä kokemusta muunlaisista ongelmatapauksista.

Iltapäivästä osallistuin Backoffice-ryhmän tekniseen viikkopalaveriin. Etätyöaikana viikoittaiset palaverit ovat myös hyvä tilaisuus kameroiden kanssa vaihtaa kuulumisia kollegoiden kanssa ja saada kohtaamisia. Kävimme alustavasti läpi tulevaa etäyhteyden

tunnistatun menetelmän muutosta ja esille nousi lisäksi huomioita salasanaikäytänteiden muutoksista teknisestä näkökulmasta. Huolenaiheena oli miten kaikkia asiakasyrityksen käyttäjiä koskeva samanaikainen salasamuutos tulisi vaikuttamaan yhteydenottoihin seuraavina viikkoina ja miten käytön tuella käytössä olevat työkalut salasanojen voimassaolopäivän tarkistamiseksi tulisivat tunnistamaan muutoksen.

Keskiviikon aikana ilmaantui useampia häiriöitä asiakkaan järjestelmissä, jotka toimivat hyvinä esimerkkeinä perehdytyksessä oleville häiriöprosessin kulusta, kun jostakin häiriöstä ilmoitetaan. Perehdytettävät pääsivät myös osallistumaan häiriöprosessiin kuuluviin työtehtäviin. Tilanteissa vaaditaan koko Service Desk- tiimiltä oma-aloitteisuutta ja tuutoroitavani ehdottikin itse, jos voisi osallistua häiriöprosessiin kuuluviin tehtäviin.

#### Torstai 4.2

Aloitin päivän kahdeksalta aamulla. Tämä on työvuoroista itselleni mieluisin ja pysyn päivän aikana parhaiten rytmissä. Päivystin puhelinlinjalla aamun ruuhkaisimmat tunnit ja sain ratkaistavaksi pari tapausta, jossa asiakkaiden käytössä oleva sovellus ei käynnistynyt ja antoi virheilmoituksen puuttuvista tiedostoista. Olin törmännyt vastaaviin ongelmiin satunnaisesti, mutta päätin lähteä tutkimaan asiaa tarkemmin, jotta yhä useammin ilmaantuville tapauksille saataisiin jokin selitys. Huomasin, että sovellukseen hiljattain tullut päivitys oli osasta työasemia jättänyt kopioimatta tietyt tiedostot asennuskansioon. Kyseisissä ongelmatapauksissa saatiin ongelma ratkaistua kopioimalla puuttuvat tiedostot yksitellen toimivalta työasemalta ongelmallisille. Korjaustoimenpiteet onnistuivat tässä tapauksessa kätevästi työasemien C-levyyn yhdistämällä verkon yli. Ongelmasta oli nostettava niin sanottu "Problem candidate", joka ohjaa asiantuntijoita selvittämään useasti ilmaantuvien ongelmien juurisyitä. Kyseiset tapaukset lähtevät ITIL ajattelumallin mukaisesti ongelmanhallinnasta vastaavalle Problem Managerille jatkoselvitykseen. Iltapäivällä yhteydenotot vähenivät ja sain rauhassa edistettyä jonossa olevia palvelupyynnöitä.

#### Perjantai 5.2

Viikon päätteeksi osui itselleni todella tehokas ja sujuva työpäivä. Olin saanut sovittua edellispäivinä perjantaille useita ohjelmistoasennuksia ja vianselvittelyitä, jotka sain hoidettua kaikki ajallaan. Työjonoa purkaessa sopivaa ajankohtaa asennuksille sekä korjaustoimenpiteille on välillä haastavaa saada sovittua omaan aikatauluun ja jos edeltävät asennukset sattuisivat venymään, olisin myöhässä myös seuraavista ennakkoon sovituista soittoajoista. Tänään kuitenkin kaikki sujui jouhevasti ja mielestäni isoin onnistuminen tuli juuri ajanhallinnan kanssa. Asiakkaiden kanssa oli miltei joka puhelussa rento tunnelma ja huomasi, että viikonloppu oli jo lähellä. Tutustuimme myös paremmin maanantaina tiimissämme aloittaneen uuden työntekijän kanssa, sillä ensi viikolla siirtyisin itse takaisin etätöihin.



#### Viikon 4 yhteenveto

Päiväkirjaraportoinnin neljäs viikko oli viimeinen kokonainen viikko uusien tulokkaiden perehdytysjaksosta. Tämän suhteen voin jo todeta, että aikataulut meni todella nappiin ja seurantatyökaluna toimineen Excel-taulukon johdosta saimme käytyä pääosin kaikki osa-alueet Service Deskin arkipäiväisistä toiminnoista läpi. Onnistuin omassa roolissani tuutorina mielestäni varsin hyvin ollakseen ensimmäinen tuutorointini. Tästä olisi tarkoitus ensi viikon aikana siirtyä koko porukalla takaisin etätöihin, joka luo tiettyjä lisähuomioita työskentelyyn.

Niin kuin aikaisemmin viikolla mainitsin, itse Service Deskin etätyöskentely on aiheuttanut itseasiassa yllättävän vähän haasteita ja kotikonttoreille siirtyminen sujui viime vuoden maaliskuussa jouhevasti. Samassa yhteydessä siirtyi kuitenkin myös iso osa asiakasyrityksen käyttäjistä etätöihin, joka on aiheuttanut huomattavasti enemmän haasteita kuin itse oma etätyöskentely. Etäyhteys eli VPN-yhteys "Virtual Private Network" muodostetaan työasemalla sen mahdollistavan sovelluksen avulla ja näin työasemalla voidaan käyttää asiakkaan verkossa olevia toimintoja (Hoffman 2020). VPN muuttaa työaseman IP-osoitteen ja uudelleenohjaa Internet-yhteyden etäpalvelimen kautta (NordVPN, 2021) Lisääntynyt etätyöskentely näkyy Service Deskissä isompina yhteydenottojen määrinä. Etäyhteyksiin liittyvät palvelupyynnöt saattavat koskea etäkäyttötunnuksien tavallista hallinnointia eli esimerkiksi salasanan nollauksia, mutta myös ongelmatilanteista itse etäyhteydessä tai etätyöskentelyn aiheuttavasta ylimääräisestä haasteesta, jota ei tarvitsisi huomioida konttoriverkossa. Esimerkiksi pelkästään yksinkertaiset toimialueen salasanan nollaukset saattavat etäyhteyden johdosta koitua mutkikkaiksi, jos työasemalla ei ole muodostettu etäyhteyttä ja asiakas ei pääse kirjautumaan työasemalle. Kyseisessä tilanteessa Service Deskin toimesta nollattava salasana ei ratkaise ongelmaa, sillä salasana ei päivyty työasemalle asti sen ollessa yrityksen verkosta katkaistuna.

Tyypillisiä ongelmatilanteita saattavat olla myös aika ajoin keskitetysti jaettavat ohjelmistopäivitykset, jotka eivät päivyty työasemalle, jos etäyhteys katkaistaan. Kriittisimpien sovelluksien päivityksissä asiakkaiden tiedotus nousee tärkeään asemaan ja heitä pyritään ohjeistamaan olla katkaisematta etäyhteyttä esimerkiksi viikonlopun ajaksi, jolloin päivitykset useimmiten jaetaan.

Lisääntynyt etätyöskentely aiheuttaa myös haasteita perus ongelmanselvitykseen, jonka tehokkaimpia toimenpiteitä on testata esimerkiksi sovelluksen toimivuutta ristiin kollegan työasemalla. Ristiin testaaminen on luonnollisesti mahdotonta, jos asiakas työskentelee yksin kotikonttorilla. VPN-yhteydellä oleviin työasemiin myöskään Remote Desktop Connectionin käyttö ei onnistu teknisistä syistä, sillä työasemalle ei pysty muodostumaan käytön tuen agentin käyttäjäkohtaista profiilikansiota C:\Users alle, joka aiheuttaa haasteita

korjaustoimenpiteiden tekemiselle. Viimeisessä tapauksessa on asiakas ohjattava yrityksen sisäverkkoon, jotta vikatilanteen korjaaminen onnistuu.

### 3.5 Viikko 5

#### Maanantai 8.2

Päätimme viime viikon lopussa esimiehen kanssa pitää vielä yhden perehdytyspäivän toimistolla. Maanantait ovat tyypillisesti kiireisiä, jonka vuoksi vielä yhden viikon aloitus oli kaikkien mielestä hyvä pitää toimistolla yhdessä. Näin saadaan perehdytettäville pehmeämpi startti itsenäiseen tekemiseen ja vielä viimeiset vinkit tyypillisiin ongelmatapauksiin, joita ei vielä lähiperehdytysjakson aikana ollut käyty läpi.

Pidimme iltapäivällä vielä viimeisen palaverin yhdessä koskien perehdytyksen edistymistä. Kävimme osaamisen ohella valmiudet myös työvälineiden ja työympäristön osalta ja varmistimme, että nämä ovat kunnossa. Kotikonttorilla rauhallinen työympäristö ja ergonominen työpiste eivät ole itsestään selviä asioita, ja oli todella ilo nähdä, että näihin kiinnitetään toimeksiantajan puolesta huomiota. Toimeksiantaja tarvittaessa tarjoaa kotikonttorilta puuttuvia työvälineitä käyttöön. Viimeinen perehdytysjakson konttoripäivä oli ennakoiden mukaisesti kiireinen. Myös koko Backofficea tarvittiin puhelinlinjoilla, joten en päässyt juurikaan pureutumaan jonossa oleviin pidempiin selvityksiin.

#### Tiistai 9.2

Kuukauden toimistolla vietetyn perehdytysjakson jälkeen oli aika palata takaisin etätöihin. Oli kuitenkin odotettavissa, ettei perehdytys ja niin sanotusti mentorina oleminen tulisi loppumaan tähän. Tämän sai huomata heti aamusta, kun Teams keskustelut täyttyivät kysymyksistä ja pyrin ohjeistamaan parhaimmillaan useampaa tammikuussa aloittanutta yhtäaikaaisesti. Tämä piti kiireisenä koko päivän omien työtehtävien ohella. Onneksi työnjohtomme ja esimiehet olivat myös tietoisia aikaisemmista perehdytyksistä, että ohjeistusta tarvitaan myös varsinaisen perehdytysjakson jälkeenkin. Olen pohjimmiltani tiimipelaaja ja toisten auttaminen on mielekästä, josta saan motivaatiota. Apua kaivattiin lähinnä palvelupyyntöjen oikeaoppisesta kirjaamisesta ja huomasin, että tämä oli jo hyvin hallussa, mutta kaivattiin vain varmistusta. Palvelupyyntöjen oikeaoppinen kirjaaminen on hyvin tärkeä osa työtämme, joten kysyminen ennen tekemistä oli hieno huomata.

Myöhemmin tiistaina osallistuin koko toimeksiantajan Service Deskiä käsittävään webcastiin eli konferenssiin. Näitä pidetään noin kuukauden välein ja tiimistämme osallistuu konferenssiin vuorollaan yleensä pari agenttia. Agendana oli esitellä toimeksiantajan eri

Service Desk- tiimejä Suomen ulkopuolelta ja käydä läpi työntekijöiden tyytyväisyyskyselyn tuloksia. Konferenssi avasi kuvaa toimeksiantajan toiminnasta laajemmassa mittakaavassa.

## Keskiviikko 10.2

Keskiviikkona tuutoroivat saivat vielä viimeisimpiä peruskoulutuksia koskien VDI-työympäristöä eli asiakasyrityksen osalle henkilöstöstä tarkoitettua virtuaalityöasemaympäristöä, jossa palvelu annetaan englanniksi. Virtuaalityöasemien tukeen liittyy paljon erilaisia työkaluja, joista tärkeimpänä asiakkuudessa oleva Citrix-ympäristö. Yleisimpiä yhteydenoton aiheita ovat esimerkiksi jumiutuneet virtuaalityöasemat, joita on mahdollista hallinnoida Citrixin oman hallintatyökalun kautta. Tuutoroitavan kanssa pääsimme pähkäilemään kinkkisiä pääosin asiakkaiden sähköpostiin liittyviä ongelmia, mutta näihin löytyi lopulta yhteistuumin ratkaisut.

Itapäivällä pidettiin vielä Backofficen kesken viikoittainen tekninen palaveri. Tällä kertaa työnjohtomme esitteli mahdollisuuden tehdä palvelupyynnöistä erilaisia taulukoita, jota hyödyntäisimme jatkossa tikettianalyyseissä. Tarkoituksena olisi yhdessä miettiä jokaiselle 2. tason agentille erikoistumisalue, jota lähtisi edistämään esimerkiksi ohjeistuksen parantamisena ja koulutusten pitämisenä. Näissä tikettianalyysi nousee tärkeään rooliin, sillä sen avulla pystytään havainnoimaan esimerkiksi mitkä ovat yleisimpiä yhteydenottojen syitä eri järjestelmiä koskien ja millä tavoin ne ongelmat ovat ratkaistu. Tutkimme yhdessä myös erääseen sovellukseen liittyvää ongelmaa, joka oli aiheuttanut paljon yhteydenottoja. Ongelman syyksi löysimmekin pikaisesti skenaarion, jossa sovellus asensi itseään aina uudelleen ohjelmistojakelun kautta. Päädyimme ratkaisuun, että kyseisen sovelluksen osalta luopuisimme Software Centerin kautta toteutetusta ohjelmistojakelusta ja asentaisimme jatkossa kaikki käsin.

## Torstai 11.2

Päivä oli varattu pääosin Service Deskin palveluvalmennuksen toiselle jaksolle. Valmennukselle oli tällä kertaa myös muutama ennakkotehtävä, jotka ehdin tekemään valmiiksi ajatuksella. Service Desk työssä palvelun kehittäminen perustuu vahvasti agenttien puheluiden kuuntelemiseen ja myös valmennusta varten oli kuunneltava omia puheluita, joita arvioitaisiin yhdessä. Pääsimme kuuntelemaan kaikkien valmennukseen osallistuvien puheluita ja sain näistä paljon vinkkejä myös omaan tekemiseen. Puheluiden kuuntelussa pyrittiin keskittymään puhelun johtamiseen ja asiakaspalvelun laatuun heti puhelun haltuunotosta lähtien. Omien puheluiden osalta sain paljon kehuja kuuntelutaidosta, mutta myös tärkeitä ohjeita, jotka aion ottaa ehdottomasti käyttöön seuraavissa puheluisa. Valmennus oli jälleen kerran mielestäni erittäin antoisa ja on tärkeä osa palvelun kehittämistä. Loppupäivä sujui erittäin rauhallisesti ja sain edistettyä omaa työjonoa.

## Perjantai 12.2

Viikko eteni lopulta todella nopeasti ja pääsisin viikonlopun viettoon suoraan pitkästä aikaa taas suoraan etätöistä. Päivän aikana kollegoilta tuli paljon kysymyksiä ja konsultoin monissa asioissa tuutoroitavia, jotka kaipasivat vielä tukea tapauksissa, joita perehdytysvaiheessa ei ollut tullut vielä vastaan. Lopulta suurin osa yhteydenotoista saatiin kuitenkin yhdessä selvitettyä ja hekin oppivat antamieni ohjeiden perusteella uusia näkökulmia ongelmanratkaisuun. Oli taas ilo huomata, että perehdytysjakson päättäneillä on mainio asenne työskentelyyn ja he haluavat kehittyä työssään.

## Viikon 5 yhteenveto

Reilun neljän viikon mittainen perehdytysjakso oli ohi ja viikon aikana siirryimme takaisin etätöihin. Etätyöskentelyn aloitus sujui myös uusilta työntekijöiltä ilman ongelmia, ja he saivat toimeksiantajan puolesta tarvittavat työvälineet kotikonttoreille vietäväksi. Oma roolini tuutorina ei suinkaan loppunut seinään itse perehdytysjakson jälkeen niin kuin aavistelinkin ja sainkin olla aktiivisesti tukena Teamsin välityksellä. Etänä opastaminen haastoi itseäni vieläkin enemmän, sillä nyt jouduin hahmottamaan ongelmatilanteen kollegan viestien perusteella. Näistä selvittiin kuitenkin lopulta yllättävänkin hyvin.

Viikon aikana perehdytettäville pidettiin vielä viimeinen oleellinen koulutus koskien asiakkaan virtuaalityöasemaympäristöä. Isolla osalla asiakasyrityksen käyttäjistä on käytössään virtuaalinen työasema asiakkaan eri toimialueilla. Virtuaalinen työasema eli VDI on pilvipohjainen työasema, joka sijaitsee palveluntarjoajan turvallisessa datakeskuksessa (Visiotech, 2021). Tyypillisiä konsulttien rooleja on esimerkiksi kehittäjät ja ohjelmistotestaajat, joille on molemmille omat toimialueensa. Asiakasyrityksessä on käytössä virtuaaliympäristö Citrix Workspace. Se on digitaalinen työtilaratkaisu, jonka avulla työntekijät voivat käyttää yrityksen sovelluksia ja tietoja yhdellä keskitetyllä alustalla. Se tarjoaa yhden käyttöliittymän, jossa ihmiset voivat turvallisesti käyttää kaikkia SaaS- ja verkkosovelluksiaan, yrityksen tietoja ja tiedostoja sekä virtuaali- ja työpöytäsovelluksia, ja korkealaatuisen, yhdenmukaisen käyttökokemuksen laitteesta, sijainnista tai verkosta riippumatta (Citrix, 2021). Service Deskillä on käytössään Citrixin hallintatyökalu, jonka avulla pystytään hallinnoimaan virtuaalisia työasemia ja esimerkiksi käynnistämään ne etänä uudelleen. Muuten korjaustoimenpiteet onnistuvat samalla tapaa kuin fyysisillekin työasemille, esimerkiksi Windowsiin sisäänrakennettua Remote Desktop Connectionia apuna käyttäen. Käyttäjätunnusten hallinnointi tapahtuu virtuaaliympäristössä normaaliin tapaan Active Directoryn kautta, mutta toteutustapa aiheuttaa sen, että toimialueita tulee peliin käytön aikana useampia ja Service Deskin on oltava kartalla, minkä toimialueen tunnuksista on tietyllä hetkellä kyse. Perehdytyksen näkökulmasta kaipaisinkin koulutuksiin visuaalista kuvausta, miten virtuaaliselle työasemalle kirjautuminen tapahtuu asiakkaan näkökulmasta,

jotta hänen ottaessa yhteyttä käytön tuen agentti olisi paremmin kartalla esimerkiksi juuri tunnuksien osalta.

### 3.6 Viikko 6

#### Maanantai 15.2

Viikko alkoi kiireisenä ja viikonloppuna oli julkaistu noin sataa asiakasyrityksen käyttäjää koskeva ohjelmistopäivitys heidän pääasialliseen työkaluunsa. Päivitys aiheutti lukuisittain yhteydenottoja ja huomattiin, että päivityksessä oli keskitettynä ohjelmistojakeluna näille työasemille kohdistetussa asennuksessa ongelma. Uudemman version päivitysajo ei osannut poistaa vanhaa versiota työaseman rekisteristä eikä asentunut tämän johdosta oikein. Asennukset jouduttiin siis pääosin tekemään käsin poistamalla vanha versio ja asentamalla uusi tilalle. Sovellus on käyttäjäkunnalle hyvin kriittinen ja tämän vuoksi emme voineet odottaa mahdollista keskitettyä korjausta. Asennuksen suorittaminen käsin ei ollut lopulta haastavaa, mutta aiheutti valtavasti työtä tiimissämme. Saimme tapauksen johdosta taas huomata, että isossa asiakasyrityksessä pienetkin ongelmat esimerkiksi ohjelmistojen keskitetyissä päivityksissä aiheuttavat paljon manuaalista työtä ja siksi näiden testaaminen olisi tärkeää ennen tuotantoon siirtämistä. Maanantai menikin hyvin pitkälle asennuksia tehdessä ja ohjelmistopakointitiimin kanssa keskustellessa löytyisikö ongelmaan nopeaa keskitettyä korjausta manuaaliasennuksien välttämiseksi.

#### Tiistai 16.2

Tiistaina kiireet jatkuivat ja yhteydenottoja tuli miltei maanantain tapaan. Itselleni tuli vastaan useita puheluita koskien salasanaikäytänteiden muuttumista, jotka olivat astuneet voimaan kuun alussa. Kaikki asiakkaat eivät olleet vielä tietoisia salasanan vaatimuksen muuttumisesta, joka aiheutti useilla hämmennystä salasanan vaihdon yhteydessä. Onneksi käytön tukea oli tiedotettu asiasta hyvissä ajoin ja osasin neuvoa kaikkia asiakkaita vakuuttavasti.

Päivän lopuksi oli vuorossa koulutus IVR-valikkoon liittyen. IVR tulee sanoista “Interactive Voice Response” ja tällä tarkoitetaan automaattista puhelinjärjestelmää, joka on vuorovaikutuksessa soittajan kanssa ja ohjaa puhelun oikealle linjalle. IVR toimii soittajan näppäillessä järjestelmän ilmoittamat puhelinlinjat puhelimestaan (Bai, 2021). Asiakkaan soittaessa palvelunumeroon olisi puhelun alussa kuuluva valikkorakenne muuttumassa ja koko tiimin olisi tärkeää toimia tilanteissa yhtenäisesti. Muutoksella haluttaisiin ohjata asiakkaita tarkemmin määritetyille linjoille esimerkiksi kyseessä olevan järjestelmän perusteella. Esiin

nousi hyviä kysymyksiä erityistilanteista, joissa puhelu pitää mahdollisesti siirtää linjalta toiselle ja tähän luotiin toimintamallit.

#### Keskiviikko 17.2

Heti aamun alkajaisiksi ilmaantui useampia yhteydenottoja aiheuttanut ongelma mobiililaitteita koskien. Asiakkaat käyttävät paljon puhelimen yhteystietojen synkronointia sähköpostin osoitteistosta, joka tuli itselleni jokseenkin uutena asiana. Synkronoinnin toimimattomuudesta soitti usea asiakas aamun aikana, mutta asia ratkesi lopulta tallentamalla yhteystiedot uudelleen Outlookista puhelimiin. Huomasin taas, että yleisestikin mobiililaitteita koskevat ongelmatilanteet ovat itselleni haastavimpia, sillä laitteille ei pysty ottamaan minkäänlaista ruudunjakoa. Otin samalla itselleni tavoitteeksi perehtyä mobiiliasioihin seuraavina viikkoina oman osaamisen kehittämisen kannalta. Näitä asioita olisi siten helpommin jaettavissa muille perehdytysvaiheessa. Mobiiliasioihin liittyviä ohjeistuksia tiimimme käyttöön olisi myös parannettava. Muuten työpäivä sujui rutiininomaisesti. Tässä kohtaa myös selkeästi, että perehdytyksessä olleet työntekijät ovat saaneet oma-aloitteisuutta työntekoon ja samalla myös itselle jää aikaa työtehtäviin, kun ohjeistamista tarvitaan vähemmän ja vähemmän.

#### Torstai 18.2

Viikon kaksi viimeistä työvuoroani olivat hieman myöhäisempiä ja aloitin työvuoroni aamuyhdeksältä. Tiimimme asiakkuudessa palvelua tarjotaan 7.00-18.00, joten työvuoroissa on pientä liukumaa, jotta voidaan taata linjavahvuus koko tällä aikavälillä. Myöskin kahvi- ja lounastauot ovat aikataulutettu, jotta palvelua pystytään ylläpitämään katkoitta. Kotikonttorilta työskennellessä huomasin taas pientä vireystilan heikkenemistä verrattuna toimistopäiviin ja päätin pitää heti aamusta aamujumpan. Päivään oli pystynyt aikaisemmin heräämään huomattavasti paremmin erillisen työmatkan aikana. Päätin ottaa säännöllisistä aamuverryttelyistä tavan jatkoa ajatellen, kun huomaan vireystilan olevan heikompi. Virkeänä myös asiakaspalvelu on laadukkaampaa. Nämä ovat varmasti etätöskentelyssä asioita, joihin osataan kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa.

Pääsin tekemään useita asennuksia ja ongelmanselvityksiä asiakasyrityksessä käytössä olevan ohjelmiston kanssa, josta on muodostunut itselle selkeä vahvuusalue. Kohdalle osui parikin tapausta, jossa asiakkailla ohjelmistoon kirjautuminen ja toiminnot tapahtuivat todella hitaasti. Ongelmat kohdentuivat ohjelmiston ja työaseman palomuurin yhteistoimintaan, ja palomuri rajoittikin yhteyksiä ohjelmiston osalta. Korjauksena oli tähän lisätä työasema Active Directoryssä jakeluryhmään, joka jakaa palomuurille erilaiset yhteysasetukset. Asiakkaat olivat hyvin kiitollisia nopeista ratkaisuisista, sillä kyseessä on asiakasyrityksen yksi ydintoiminnoista.

Myöhemmin iltapäivällä pidettiin taas viikoittainen Commcell-palaveri, jossa pääaiheena oli hiljattain muuttunut palvelunumeron IVR-valikko ja siihen liittyvät kokemukset. Eniten kysymyksiä aiheutti jälleen toimintatavat, jossa asiakas soittaa väärälle linjalle ja kuinka tilanteissa toimitaan ja mitä haasteita se mahdollisesti tuo. Toimintatapoihin tuli kuitenkin paljon selkeyttä palaverin aikana.

#### Perjantai 19.2

Perjantaina esimieheni otti puheeksi tuutoroitavien työajankirjauksen, sillä oli huomannut heidän osaltansa parannettavaa. Hän ehdottikin, että kävisin kahden kesken tuutoroitavani kanssa asian läpi ja antaisin tarvittaessa vinkkejä, jotta kaikki palvelupyyntöihin käytetty työaika tulisi realistisesti kirjattua. Työajankirjaus on Service Desk- työssä hyvin tärkeää, sillä palvelupyyntöihin käytetystä ajasta laskutetaan suoraan toimeksiantajayrityksessä sisäisesti palvelupääällikköä, joka laskuttaa työajan lopulta asiakkaalta. Kirjauksella on siis suora vaikutus toimeksiantajayrityksen tulokseen. Kävimme yhdessä tuutoroitavan kanssa asian läpi ja sain annettua hyviä käytänteitä, jotta työaika tulisi kirjattua täsmällisemmin. Myös hän itse tunnisti selkeästi seikat, jonka vuoksi työajankirjauksessa oli haasteita. Itselläni oli myös samankaltaisia haasteita ensimmäisinä kuukausina tässä työssä. Tutkailimme samalla myös muita mittareita tuutoroitavien suoriutumisesta ja ne olivat erinomaisella tasolla. Henkilökohtaisia mittareita ovat esimerkiksi palvelupyynnön ratkaisun yhteydessä lähetettävä kohtaamiskyselyn arvosana tai avattujen palvelupyyntöjen lukumäärä.

Päivä oli epätyypillisesti lopulta yllättävänkin kiireinen johtuen osittain etäkäyttöön liittyvistä häiriöistä operaattoripuolella. Saimme useita yhteydenottoja Pirkanmaan alueelta, jotka koskivat verkkoyhteyksien katkeilua ja selvisikin nopeasti, ettei kyseessä ollut asiakkuuskohtainen häiriö, vaan ongelmat koskivat koko alueen yhteyksiä. Teleoperaattori oli tästä myös jo itse tietoinen ja suoriudimme omasta tehtävästä eli asiakkaiden tiedottamisesta erittäin hyvin.

#### Viikon 6 yhteenveto

Viikko oli lopulta kiireinen ja hyvin monipuolinen. Jokaisesta päivästä nousi selkeästi teema ja päivänä vastaanotetut palvelupyynnöt liittyivät eri järjestelmiin. Maanantaina taistelimme ohjelmistojakelussa sattuneen kömmähdyksen aiheuttamien työasemien kanssa. Tiistaina tuli useita kysymyksiä salasanaikäytäntöjen muuttumisen johdosta. Keskiviikkona sain taas kartoitettua lisäosaamista mobiiliasioissa, ja loppuviikko sujui hyvin erilaisten tapausten parissa.

Tämän viikon yhteenvedossa voisin kertoa vielä lisää tiimissämme hyvin keskeisenä työkaluna toimivasta SCCM:stä eli System Center Configuration Managerista. Se on Microsoftin tuottama sovelluspaketti Windows-työasemille, joka mahdollistaa laitehallinnan sekä sovellusjakelun

organisaatiotasolla. Kyseessä on yksinkertainen infrastruktuuri, joka kokoaa kaikki Active Directoryn kautta verkkoon kytketyt laitteet yhteen (Rubenstein, 2020). Sovellusjakelu ja näiden päivitykset pystytään ajamaan Active Directoryyn tehtyjen ryhmien kautta.

SCCM asennetaan asiakasyrityksen jokaiselle työasemalle heti esiasennuksessa ja se sisältää Software Center- sovelluksen, jonka kautta tarvittavat sovellukset tulevat loppuasiakkaalle asennettavaksi. SCCM:n hallintatyökaluna toimii Configuration Manager Console, jonka kautta voidaan suorittaa erilaisia laitehallintaan liittyviä toimia (Microsoft, 2019).

Yksinkertaistettuna voidaan kuvitella tilanne, jossa tietylle työasemalle pitäisi saada mikä tahansa sovellus. Prosessi alkaa asiakkaan tehdessä ohjelmistoasennustilaus puhelimitse tai heidän käytössään olevan portaalin kautta. Tämän jälkeen joko Service Desk tai asennuksia varten luotu automaatio lisää Active Directoryssa konetilin sovellukselle luotuun jakeluryhmään. Mikäli asiakkaan työasema on aktiivisesti verkkoyhteydessä, jakeluryhmä tuo sovelluksen asennettavaksi heidän työasemalleen asennettuun Software Centeriin noin vuorokauden kuluessa riippuen sovelluksen tiedostokoosta. Saman jakeluryhmän avulla voidaan myöhemmin keskitetysti tarjota kaikille ryhmässä oleville konetileille sovellukseen liittyvät päivitykset. Toimiessaan tämä vähentää huomattavasti Service Deskin tekemiä manuaalisia asennuksia asiakkaan tuhansille työasemille. Rinnakkain SCCM kanssa käytössämme on myös hyvin samankaltainen laitehallinnan työkalu Miradore, jonka kautta onnistuu ohjelmistojen jakaminen Mac-työasemille.

### 3.7 Viikko 7

#### Maanantai 22.2

Kuukauden viimeinen maanantai oli maltillisen rauhallinen ja tavoitteena oli hoitaa päivä kunnialla, jotta pääsemme palvelutasosopimuksessa laadittuun puhelintavoitettavuuteen kuukauden päätteeksi. Isommilta puhelutulvilta vältyttiin. Sain päivän aikana hoidettua useita asennuksia, joita hoitaessa törmäsin ongelmaan Office-pakettiin kuuluvien Microsoft Visio ja Projectin asennuspaketissa. Asennuspaketit ovat luotu .bat muotoisilla eräajoilla, joka on englanniksi "Batch file". Kyseessä on yksinkertainen tekstitiedosto, joka sisältää yhden tai useamman komennon ja jolla on .bat- tai .cmd-tiedostotunniste. Tiedosto suorittaa komentorivillä tekstitiedostoon määritellyt asiat järjestyksessä (Microsoft, 2009). Visio ja Project asennukset ovat asiakasyrityksessä erotettu Office-paketista ja tulee asentaa erikseen tilauksesta. Ongelmatapauksissa eräajo jäi jumiin komentoriville ja asennukset eivät edenneet mihinkään. Ratkaisuna oli lopulta ajaa asennus toisen paketin alta, mutta lähdin kyseisen paketin ongelmaa selvittämään ohjelmistopaketoinnin kautta. Lisäksi päivä koostui



useista mobiililaitteisiin liittyvistä yhteydenotoista. Sain tapausten johdosta paljon varmuutta varsinkin uuden puhelimen käyttöönottoa ajatellen.

#### Tiistai 23.2

Viikko jatkui myöhäisimmällä 10.00-18.00 vuorolla, joiden viimeiset tunnit ovat yleensä suhteellisen hiljaisia. Linjalla tarvitaan kuitenkin aktiivista palvelua esimerkiksi häiriön ilmaantuaessa. Työnjohtomme valvovat palvelupyyntöjen käsittelyaikoja ja heiltä tulikin huomautus, että osa palvelupyynnöistä oli jäänyt liian pitkäksi aikaa edistämättä. Vaikka uusien perehdytysjakso oli periaatteessa ohi, oli heidän tarvitsema ohjeistaminen verottanut osittain oman työjonon purkamista. Otin heti päivittämättä olevat palvelupyynnot käsittelyyn ja pyrin edistämään näitä parhaani mukaan. Osa ongelmista olivatkin korjaantuneet ajan saatossa. Päivän aikana sain myös selvitettäväksi useamman asiakasyrityksen toimipisteen osalta ilmenneitä ohjelmistovikoja. Kyseisessä ohjelmistossa toimipisteessä yksi työasema pyörittää palvelimena ohjelmistoa, johon muut työasemat yhdistävät. Palvelinkonetta kutsutaan masteriksi ja muita clienteleiksi. Ongelmia ilmeni palvelinkoneilla, joita lähdin tutkimaan lokitietojen kautta. Lokien kautta selvisi, ettei palvelun käynnistymiselle ollut mitään selkeää syytä ja vastaavanlaiset tapaukset olivat aikaisemmin johtuneet palvelinkoneille tulleista päivityksistä ja vaatisivat useamman uudelleen käynnistymisen. Myös näissä tapauksissa ratkaisuna oli useampi uudelleenkäynnistys.

Ilmapäivällä sain esimieheltä tarvittavaa aikaa täyttää tilikauden henkilökohtaista suoriutumista ja tavoitteiden saavuttamista koskevan arvioinnin. Olin mielestäni hyvin tyytyväinen tilikaudella tapahtuneeseen kehittymiseen osaamisessa, jotka toin esille itsearvioinnissa. Näistä käydään myöhemmin keskustelu esimiehen kanssa, jossa arvioidaan suoriutumista yhdessä.

#### Keskiviikko 24.2

Keskiviikkona ilmaantui useampia uusia ongelmia asiakkaiden etäyhteyksiin liittyen. Tapauksissa etäyhteys ei muodostunut onnistuneesti asiakasyrityksen verkkoon. Ongelman juurisyy vaikutti haasteelliselta selvittää sillä osa asiakasyrityksen verkkoa vaativista sovelluksista toimi normaalisti, mutta etenkin Office-sovellukset kokivat, ettei työasema olisi asiakasyrityksen verkossa ollenkaan. Kokeilimme yhdessä muun tiimin kanssa ongelmallisiin työasemiin kaikki perustoimenpiteet, mutta ratkaisu olisi selvitettävä muualla. Service Deskin tehtäväksi jäi rajata ongelma mahdollisimman tarkasti ja edistinkin itse tätä ottamalla ongelmallisista työasemista verkon toiminnasta kertovat lokitiedot selvitykseen. Häiriötilanne oli kuitenkin selvitettävä mahdollisimman nopeasti.

## Torstai 25.2

Etäyhteyksiä koskevan häiriön vika saatiin tarkennettua välityspalvelimeen. Huomattiin, että osa työasemista saa eri välityspalvelimen asetukset etäyhteydellä. Välityspalvelimen eli proxy-palvelimen tarkoituksena on ohjata verkkoliikenne sen kautta lopulta internetiin. Toteutuksen avulla voidaan rajata pääsy tiettyihin verkko-osoitteisiin ja parantaa näin tietoturvaa isossa organisaatiossa (Petters, 2020). Vikatilanteesta ohjattiin lopulta selvitys asiakasyrityksen omalle tietoturvalle, jotta ongelmaiset työasemat saisivat oikeat verkkoasetukset automaattisesti seuraavan käynnistyksen yhteydessä.

## Perjantai 26.2

Viikon päätteeksi perjantaina etäyhteyden ongelmat saatiin lopulta korjattua ja varmistinkin yhteydessä olleilta asiakkailta muodostuuko verkkoyhteys oikein. Muutos tehtiin lopulta keskitetysti korjaamalla koko toimialuetta koskevia määrittämiä, jonka johdosta ongelmaisille työasemille teimme vielä ryhmäkäytänteiden päivityksen. Ryhmäkäytänteiden päivitys eli Group Policy Update on Windowsiin sisäänrakennettu toiminto, jolla työasemalle haetaan manuaalisesti määrittämiset, jos näihin on esimerkiksi tehty muutoksia. Toiminto ajetaan komentorivin kautta. Sain varmistettua, että muutokset olivat onnistuneet ja etäyhteys muodostui onnistuneesti. Perjantai oli lopulta hyvin rauhallinen ja tästä oli mukava lähteä viikonlopun viettoon.

## Viikon 7 yhteenveto

Seitsemäs päiväkirjaraportointiviikko oli seurantajakson toistaiseksi rauhallisin. Kuukauden viimeiset päivät ovat tyypillisesti hieman hiljaisempia, sillä esimerkiksi asiakasyrityksessä uusien työsuhteiden aloitus ajoittuu usein kuukauden ensimmäisiin päiviin, joka tuo Service Deskille yhteydenottoja. Hiljaisemmat viikot ovat oman roolini kannalta palkitsevampia, sillä niiden aikana pääsen kunnolla pureutumaan työhöni reititettyihin palvelupyntöihin ja edistämään niiden ratkaisua. Viikko koostui lähinnä arkipäiväisistä asennuksista sekä vianselvityksistä.

Viikon yhteenvedossa voisin avartaa perjantaina mainitsemaani Group Policy- termiä eli suomeksi ryhmäkäytänteitä. Group Policystä käytetään it-maailmassa usein lyhennettä GPO. Kyseessä on suurissa yrityksissä oleellinen toiminto, jolla voidaan määrittää miltei kaikki Windows-asetukset verkon kaikille tietokoneille. Esimerkkejä ryhmäkäytänteiden käytöstä on esimerkiksi tietyn verkkosivuston määrittäminen kotisivuksi tai tiettyjen Windowsin ohjauspaneelin toimintojen rajoittaminen (Hoffman, 2016).

Service Deskille tärkeimpänä näyttäytyy kuitenkin erilaiset Windows-asetusten muutokset, jotka vaatisivat muuten rekisterin muokkaamista. Rekisteriä voidaan pitää eräänlaisena

tietokoneen omana dna:na ja sinne tallentuu kaikki ohjelmistojen, laitteiden, käyttäjien asetukset (Fisher, 2021).

Ryhmäkäytänteillä tehdyt määrittäykset voivat kohdistua joko tietokoneeseen tai käyttäjään. Kaikille asiakasyrityksen tietokoneille voidaan siis määrittää tietyt asetukset ja nämä voidaan tarvittaessa kohdentaa vielä asiakkaan työtehtävien mukaan. Group Policy hallinnoiminen tapahtuu Group Policy Editor- työkalulla ja sen pääasiallinen tarkoitus on edistää verkkoon liitettyjen laitteiden tietoturvaa. Asiakasyrityksessä on käytössä lisäksi Group Policyn kautta asetukset, joka käynnistää tietokoneelle kirjauduttaessa skriptin. Esimerkkitapauksessa kyseinen skripti eli komentojen sarja yhdistää käyttäjälle hänen tarvitsemansa verkkoresurssit ja käynnistää muita työtehtäviin tarvittavia toimintoja. Group Policyn määrittämät asetukset päivittyvät ajankohtaiseksi työaseman uudelleenkäynnistyksen yhteydessä ennalta määritetyin aikaväleillä, mutta nämä voidaan myös päivittää työasemalle pakotetusti gpupdate-komennon avulla komentokehoteen kautta. Tätä voidaan soveltaa Service Deskin toimesta, jos ryhmäkäytänteisiin tehdyt muutokset halutaan heti käyttöön.

### 3.8 Viikko 8

#### Maanantai 1.3

Tällä viikolla toimin koko tiimin sähköpostivuorossa. Työnkuva sähköpostivuorossa koostuu palvelupyyntöjen ratkaisuun kuuluvan sähköpostiliikenteen ohjaaminen oikeille käsittelijöille, tiimin tiedottaminen eri häiriöilmoituksista eri järjestelmissä. Lisäksi sähköpostitse voi tulla lähituen asentajien pyyntöjä avata palvelupyntö asennuksista eri toimipisteisiin, jotta voivat suorittaa asennuksen ja asennuksiin kuluva työaika menee laskutukseen asiakkaalle. Pandemian vaikutuksesta ulkomaisilla konsulteilla on ollut haasteita saada puhelua yhdistymään käytön tuen palvelunumeroon, joka on aiheuttanut sähköpostivuorolaiselle haasteita. Tämän vuoksi yhteydenottoja saattaa tulla sähköpostitse, joista ei normaalitilanteessa avattaisi palvelupyntöjä. Kyseisissä tapauksissa sähköpostivuorossa työskentelevä joutuu tarvittaessa itse soittamaan asiakkaalle puhelimitse avatakseen palvelupyynnön ongelman selvittämiseksi, sillä varsinkin salasanojen nollaukset vaativat asiakkaan todentamista puhelimitse.

Sähköpostivuorossa tehdään myös mahdollisuuksien mukaan niin paljon puhelintyötä kuin on mahdollista. Päivä oli puheluiden valossa kiireinen, sillä tyypillisesti paljon yhteydenottoja sisältävät kuukauden ensimmäinen arkipäivä sekä maanantai osuivat samalle päivälle. Yhteydenottoja näinä päivinä aiheuttavat asiakasyrityksessä alkavat toimihenkilöiden työsuhteet ja näistä aiheutuneet pyynnot salasanojen nollauksille sekä esimerkiksi ohjelmistoasennukset työasemille.

### Tiistai 2.3

Asiakasyrityksen työasemiin käynnistettiin VPN-etäkäytön päivitys, joka muuttaa työasemilla käytössä olevan etäyhteyssovelluksen määrytykset käyttämään eri tunnistautumistapaa. Aikaisemmin käytössä ollut tunnistautuminen operaattorin puolesta kaksivaiheisella tunnistautumisella korvataan päivityksessä Microsoftin MFA-tunnistautumisella. Koko asiakkaan laajuiset päivitykset pyritään jakelemaan työasemille pienemmissä erissä. Alkuun päivitykset jaetaan pilottiryhmälle, jonka kautta saadaan informaatiota mahdollisista ongelmista päivityksiin liittyen. Loput työasemat jaellaan usein muutamassa erässä työaseman nimen perusteella. Tänään tiistaina päivitys jaeltiin 1200 työasemalle, joka aiheutti useita yhteydenottoja käyttöönottoon liittyen. Suurimpia haasteita aiheutti kaksivaiheisen tunnistautumisen käyttöönotto ja Microsoft Authenticator sovelluksen yhdistäminen käyttäjän Microsoft-tiliin. Totesimme tiimin kesken, että päivitys sinällään on onnistunut ja isompia teknisiä ongelmia päivityksessä itsessään ei ilmaantunut, mutta käyttöönotto ja tähän liittyvässä ohjeistuksessa oli puutteita.

### Keskiviikko 3.3

Keskiviikkona sähköpostissa odotti itselleni paljon työtä, sillä virtuaalityöasemilta oli tullut toimeksiantajan oman tietoturvalvonnasta kautta muutama hälytys. Asiakkuudessa valvontaa suorittavat asiakkaan oma tietoturvalvonta sekä toimeksiantajani vastaava. Automaattisesti Service Deskille tuleville hälytyksille on reagoitava varotoimenpiteenä mahdollisimman nopeasti ja hälytyksen aiheuttanut tiedosto työasemalla pitää saada poistettua. Lisäksi tulee työaseman haltijaa ajamaan virustorjuntaohjelmiston oma tarkistus läpi. Nämä vievät sähköpostivuorolaiselta yllättävän paljon aikaa, sillä käyttäjät pitää ensin tavoittaa ennen kuin tiedoston lähtisi omin päin poistamaan. Lopulta sain hälytyksiin liittyvät toimenpiteet suoritettua. Huomasin, että näissä tapauksissa asiakkaat saattavat säikähtää, jos mainitsee heille mahdollisesta tietoturvauhasta, vaikka useimmiten hälytykset ovat kuitenkin aiheettomia. Päivä oli muutenkin viikon toistaiseksi kiireisin juuri sähköpostin käsittelyiden osalta.

### Torstai 4.3

Tänään käynnistyi toinen jakeluerä etäkäytön päivityksistä, jonka huomasi selkeästi puhelinlinjoista. Heti päivityksen mennessä tuotantoon, oli käytön tuella kiire koko päivän tähän liittyvien yhteydenottojen parissa. Huomasin päivitetyillä työasemilla myös ongelman, kun etäyhteyttä muodostettaessa etäyhteyssovellus sovellus ei reagoinut yhdistämiseen mitenkään. Onnekseni kaikki kyseiset tapaukset korjaantuivat työaseman uudelleenkäynnistyksellä. Tämä olisi kuitenkin hyvä saada käyttäjien tietoon jollakin tapaa, jotta käynnistäisivät työaseman kertaalleen uudelleen ennen soittoa. Sähköpostivuoro ei

teettänyt suurempia haasteita, mutta pyrin päivystämään puhelinlinjalla mahdollisimman paljon sillä puheluita tuli koko päivän ruuhkaksi asti.

### Perjantai 5.3

Viikonloppua edeltävä päivä oli puheluiden valossa tyypillisen rauhallinen ja odotin jo viikon päättymistä. Sähköpostivuorossa tekemistä riittää jatkuvasti ja ylimääräisille hengähdystauoille ei tunnu löytyvän aikaa, vaikka puheluita tulisi maltillisesti. Sain päivän aikana vastaanotettua muutamat puhelut, joiden aiheet vaihtelivat laidasta laitaan.

Asiakasyrityksellä oli seuraavalla viikolla aloittamassa useampia uusia toimihenkilöitä, joiden työasemia oli valmisteltu käyttökuuntoon. Pitkään käyttämättömien työasemien kanssa tulee usein vastaan tilanne, jossa konetili on Active Directoryn kautta poistettu automaation kautta käytöstä, mikäli ne eivät ole saaneet pitkään aikaan verkkoyhteyttä. Tämä aiheuttaa kuitenkin juuri käyttöönottilanteissa haasteita, jos työasemat tulisi pikaisesti saada uusien toimihenkilöiden käyttöön. Pelkkä konetilin aktivointi uudelleen ei välttämättä onnistu, jos koko konetili on poistunut toimialueelta ja näissä tapauksissa työasema pitää esiasentaa uudelleen. Tähän jouduttiin tyytymään myös tänään ja osa työasemista meni lähituolle uudelleenasetettavaksi.

### Viikon 8 yhteenveto

Kahdeksannen viikon teemana nousi selkeästi esiin asiakkaiden työasemille jaettu etäyhteyden päivitys sitä seuranneina yhteydenottoineen. Päivitys oli teknisestä näkökulmasta sinänsä todella pieni, sillä etäyhteyden avaamisessa käytetty etäyhteyssovellus pysyi itsessään samana ja vain tämän yhteysmääritykset muutettiin. Aikaisemmin asiakkaalla on ollut käytössä teleoperaattorin tarjoama palvelu, jossa jokaiselle etäkäyttöä tarvitsevalle on luotu VPN-tunnus. Tunnuksen attribuutteina toimivat asiakkaan puhelinnumero, käyttäjätunnus sekä sähköpostiosoite. Lisäksi käyttäjälle myönnettiin erillisen järjestelmän kautta SSL eli Secure Sockets Layer VPN-oikeus. Tunnuksen ja salasanan syötettyään käyttäjä sai puhelimeen kertakäyttöisen salasanan, jolla lopulta etäyhteys avautui.

Päivityksessä tunnistautumismenetelmä vaihdettiin Microsoftin tarjoamaan monimenetelmäiseen todentamiseen, joka on englanniksi multifactor authentication (MFA). Microsoftin MFA:lla tarkoitetaan Azure Active Directoryn pohjalla toimivaa todennusmenetelmää. Azure AD:ta voisi kuvailla globaaliksi kirjautumisalustaksi, joka kehitettiin alun perin Office 365:n kirjautumisia varten (Tietokeskus, 2019). Kautta aikojen käyttäjän todennukseen on tyypillisesti käytetty tunnusta ja siihen liitettyä salasanaa, mutta MFA tarjoaa salasanallista kirjautumista turvallisemman vaihtoehdon käyttäjän todennukseen (Microsoft, 2021). MFA:ta käyttääkseen käyttäjän on lisättävä jokin todennusmenetelmä sähköpostiosoitteeseensa. Todennusmenetelminä voi toimia esimerkiksi käyttäjän

puhelinnumeroon lähetettävä tekstiviesti tai Microsoftin tarjoama todennussovellus, joka on menetelmistä kaikkein tietoturvalisin, sillä tekstiviestit voidaan jäljittää helpommin. Kirjautuessaan Microsoftin eri palveluihin ja tässä tapauksessa myös avatessaan etäyhteyttä, todennetaan käyttäjä oletukseksi asetetun menetelmän avulla. Esimerkiksi jos käytössä on todennussovellus, käyttäjä hyväksyy sisäänkirjautumisen puhelimensa kautta siinä aukeavasta ponnahdusikkunasta tai näppäilee todennussovelluksessa reaaliaikaisesti vaihtuvan PIN-koodin. Monimenetelmällisellä todennuksella palvelu haluaa varmistuksen, että tilille kirjautuu juuri oikea henkilö.

Viikon aikana palvelunumeroa aika ajoin ruuhkauttaneet yhteydenotot koskivat nimenomaan todennusmenetelmän lisäystä oikeaoppisesti. Lisäksi asiakkaita arvelutti todennussovelluksen lataaminen, jos käytössä oli henkilökohtainen puhelin. Näissä tapauksissa voitiin MFA:n oletustodennusmenetelmäksi tekstiviesti.

### 3.9 Viikko 9

#### Maanantai 8.3

Seurantajakson yhdeksäs viikko alkoi jälleen kiireisenä ja työnjohto ilmoittikin, että puhelintyö olisi päivän ykkösprioriteetti. Ehdin välissä tekemään myös muutamat ohjelmistoasennukset, jotka olin aikaisemmalla viikolla sopinut. Asennukset tulisi toimia pääosin automaationa prosessin alusta loppuun, mutta varsinkin tiettyjen tilattujen ohjelmistoasennuksien kohdalla automaatio ei ole tuonut asennusta asiakkaan työasemalle ja asennus joudutaan suorittamaan käsin. Tämä saattaa osin johtua myös siitä, että etänä työskentelevien työasemat eivät ole jatkuvasti asiakasyrityksen verkossa ja asennuspakettien kopiointi ei siitä syystä onnistu tarpeeksi nopeasti. Pandemian aikana yhä useampi asennus on jouduttu tekemään siis käsin asennuksena ja tämä on yksi äkillisesti muuttuneiden työskentelytapojen isoimmista haasteista.

#### Tiistai 9.3

Tiistait jatkuivat edellisviikon tapaan pääosin etäyhteyden päivityksiin liittyvien opastuksien parissa. Selvisi, että päivitykset jaeltaisiin jokaisen viikon tiistaina ja torstaina kuluva kuukauden loppuun mennessä. Pohdimme yhdessä kollegoiden kanssa, miten voisimme mahdollisesti välttää juuri käyttöönottoon liittyviä puheluita, sillä mitään suurempaa teknistä ongelmaa ei päivityksessä ollut. Toistuvat kaksivaiheisen tunnistautumisen käyttöönottoon liittyvät opastukset aiheuttivat harmaita hiuksia, sillä tästä oli jaettu päivityksen yhteydessä myös selkeä kuvallinen ohje asiakkaiden työasemien työpöydälle. Tämä oli kuitenkin osalta jäänyt huomaamatta, johon pyrimme etsimään kuumeisesti kehitysideaa. Yhteydenotot toivat

kuitenkin varmasti jokaiselle Service Deskissä osaamista Microsoftin o365 palveluista ja tähän liittyvistä tunnistautumismenetelmistä.

### Keskiviikko 10.3

Aloitin työvuoroni 8.30 ja päivän alusta asti oli erittäin kiireistä. Työnjohdolta tuli kuukauden tilanteeseen lisäohjeistusta, että myös Backoffice joutuisi päivystämään puhelimesta ja tämä tarkoittaisi oman työjonon kasvamista, sillä siellä olevia palvelupyyntöjä ei ehtisi samaan tapaan edistämään. Oli kuitenkin tärkeintä saada pidettyä asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet puhelintavoitettavuuden suhteen kunnossa.

Iltapäivällä pidimme taas viikoittaisen Backoffice-ryhmän teknisen palaverin. Isoimmiksi puheenaiheiksi nousivat tiimimme ohjepankin päivitys ja miten 2. tason tukena ryhmämme pystyisi mahdollisimman tehokkaasti ohjeistamaan 1. tason agentteja, kun heille tulee haastavia tapauksia vastaan. Pohdimme olisiko mahdollisesti tiimin yhteisen Teams-kanavan rinnalle hyvä perustaa chat-kanava, jossa Backofficesta vuorollaan päivystäisi henkilö haastavampien tapausten parissa ohjeistuksen ja laajempien käyttövaltuusroolien muodossa auttamaan 1-tason agentteja. Päädyimme siihen, että kyseinen ratkaisu ei ole optimaalinen ja pyrimme keskittämään ohjeistuksen alkuperäiselle kanavalle toivoen kuitenkin Backoffice-ryhmältä aktiivisuutta 1-tason opastuksessa. Lisäksi nostin esille seurantajakson alussa aloittaneiden ohjeistukselle parhaan toteutustavan. Päädyttiin siinäkin tapauksessa yhteiseen Teams-kanavaan, jolloin kynnys sieltä avun kysymiseenkin pienenee.

### Torstai 11.3

Torstai jatkui kiireisenä etäkäytön uudistusten parissa. Totesimme, että yhteydenottoja pelkästään käyttöönoton opastuksessa on tullut etäkäytön päivityksien myötä liikaa. Pohdiskelimme työnjohdon kanssa parannusehdotuksia ohjeistukseen koko tiimin kesken, jotka toimitettiin lopulta asiakasyritykselle. Käytön tuen näkemys asiaan tässä tärkeässä roolissa ja asiakasyritys voi päivittää käyttöönoton ohjeistusta esimerkiksi asiakasyrityksen intraan tiimimme palautteen perusteella.

Oma tekeminen painottui ohjelmistoasennuksiin usealle eri ohjelmistotestaukseen käytettävälle työasemalle. Huomasin erään asiakasyrityksessä käytössä olevan sovelluksen asennuksessa ongelman, kun käynnistyksessä sovellus ei löytänyt siihen kuuluvaa .dll tiedostoa. Ongelma tarkentui pikavakkeeseen, jonka asennus teki työpöydälle ja ratkaisuna tähän oli käynnistää kertaalleen sovellus sen tiedostosijainnista. Huomattuani ongelman asennuspaketissa päivitin tästä tiimini ohjepankkiin sovelluskohtaisen asennusohjeen, mikäli vastaavia tapauksia tulee vastaan jatkossakin.

Edellispäivän keskustelujen perusteella pyrin ohjaamaan seurantajakson alussa aloittaneiden ohjeistusta tiimimme yleiseen Teams-kanavaan, jotta ratkaisuihin olisi apua tarvittaessa myös muille. Oman työjonon ollessa hyvässä tilanteessa otin muutamia haastavampia ja pidempiä selvityksiä uusilta työntekijöiltä itselle hoidettavaksi. Koin tämän olevan myös heille opettavainen tapa, sillä pystyin samalla ohjeistamaan mitä tein ratkaistakseni ongelman. Kyseessä oli esimerkiksi valtuusongelma asiakkaan pääsyssä tietylle verkkolevyille. Verkkolevyjen luvitukset tulevat asiakasyrityksessä Active Directoryssa käyttäjätunnuksen alle lisättävistä käyttövaltuusryhmistä ja vertailemalla oikeuksia verkkolevyille pääsevään kollegaani pystyin löytämään puuttuvan ryhmän ja ohjeistamaan ryhmän tuova käyttövaltuusrooli.

### Perjantai 12.3

Päivän ollessa perjantaille tyypillisesti rauhallinen, hoidin lähes koko päivän omaa työjonoa kuntoon, johon oli taas kerääntynyt paljon esimerkiksi ohjelmistoasennuksia. Huomasin asiakkailla käytössä olevan IBM:n sovelluksen asennuksessa ongelman, johon myös kollegani olivat törmänneet lähiaikoina. Kyseessä on käyttäjäkohtaisen profiilikansion alle asentuva "Active Setup" asennus, joka pitäisi tiedostojen purkamisen jälkeen asentua automaattisesti käyttäjän profiilille uudelleenkirjautumisen yhteydessä. Tätä ei kuitenkaan tapahtunut eikä sovellusta ilmestynyt työasemalle. Asennukseen oli tullut muutos, joka tuli suorittaa vielä erillisen IBM Management Installerin kautta loppuun. Tämä oli tärkeä lisätä tiimin omaan ohjepankkiin, jotta kollegat saavat tulevaisuudessa samoihin asennuksiin tarkan ohjeistuksen. Asiakasyrityksellä työasemiin asennettavat sovellukset tulee olla jokainen paketoituna verkkolevyille asennuspaketteihin, jotta vältetään tietoturvariskit, joita voi tulla vastaan esimerkiksi suoraan internetistä ladattaessa. Ohjelmistopaketoinnit hoitaa toimeksiantajani oma paketointitiimi. Paketeissa ilmaantuvista ongelmista käytön tuella on tärkeä rooli informoida sekä paketointitiimiä, että kyseiselle sovellukselle merkittävä LPO:ta eli "license product owneria". Tämä toimii kyseisen sovelluksen vastuuhenkilönä ja on hyvä olla tietoinen yleisimmistä ongelmista sovelluksessa. Tässä tapauksessa ohjeistuksiin lisääminen on tärkeää juuri agenttien kannalta, joille kyseisiä asennuksia ei vielä ole tullut vastaan.

### Viikon 9 yhteenveto

Seurantajakson yhdeksäs viikko piti sisällään hyvin erilaisia pidempiä selvityksiä. Vaikka itse ongelmanratkaisuun kului poikkeuksellisen paljon aikaa, maksaa niihin käytetty aika lopulta itsensä takaisin, jos saan jaettua tietoa eteenpäin muille agenteille. Työssämme hyvin tärkeää on luoda ohjeistuksia tyypillisistä vikatilanteista ja niihin sopivista ratkaisuista. Käytinkin viikon aikana paljon aikaa ohjeiden luomiseen, jotta jatkossa samanlaisten tapausten tullessa vastaan on kollegoiden helppoa löytää ratkaisu tiimimme käytössä olevasta ohjepankista.



Viikon yhteenvedossa kerron tällä kertaa tarkemmin asiakasyrityksen tietoturvasta ja millä tavoin tämä näyttäytyy Service Deskin toiminnassa. Tietoturva koostuu perinteisessä jaottelussa kolmesta tavoitteesta: tiedon luottamuksellisuudesta, eheydestä ja saatavuudesta. Tietoturvallisuuden tavoitteena on siis varmistaa, että tiedot ovat vain niiden käytössä, joilla on niihin oikeus (luottamuksellisuus), silloin kun he niitä tarvitsevat (saatavuus) ja että tieto on oikeassa muodossa eikä se ole matkan varrella muuttunut (eheys) (Tietoturva, 2019).

Kuten perjantaina mainitsin, pidetään asiakasyrityksessä sen toimialan takia erityistä huolta tietoturvallisuudesta ja esimerkiksi juuri kaikki asiakasyrityksen tietokoneille asennettavat ohjelmistot kulkevat paketoitiprosessin läpi. Paketoitiprosessi lyhykäisyydessään käsittää tarvittavan ohjelmiston virustarkistukset turvallisessa ympäristössä, asennuksesta luotavat scriptit, testaamisen ja lopulta asennuspaketeille varatulle verkkolevyllä siirtämisen. Oletuksena käyttäjillä ei ole paikallisia järjestelmänvalvojan oikeuksia työasemilleen, joten sovelluksien lataaminen suoraan verkosta ei ole mahdollista tietoturvalisistä syistä.

Service Deskille asiakkaan tietoturva koostuu sovitusta käytännöistä, joita tulee noudattaa. Esimerkiksi salasanojen nollauksessa asiakaspalvelijan tehtävänä on tunnistaa yhteydessä oleva asiakasyrityksen käyttäjä, jotta salasana voidaan luovuttaa. Mikäli yhteydessä olevaa asiakasta ei voida tunnistaa, on salasanan luovuttamisesta asiakasyrityksen kanssa sovitut käytännöt.

Muita tietoturvaan liittyviä käytäntöjä löytyy esimerkiksi Service Deskin ja asiakkaan välisestä viestinnästä, joka tulee hoitaa tiettyjen tietoturvalisten kanavien kautta. Työssämme tärkeimpiä työkaluja on etähallintasovellus, jonka avulla onnistuu esimerkiksi asiakkaan tietokoneen ruudun jakaminen ja kontrollin luovuttaminen käytön tuen agentille (BeyondTrust, 2021) Työkalun käytössä on noudatettava tarkkaan sovittuja käytäntöjä, jotta varmistetaan tietojen luottamuksellisuus. Kiteytettynä Service Deskin vastuulla on kaikissa toimissaan noudatettava tietoturvan kannalta parhaita käytäntöjä.

### 3.10 Viikko 10

#### Maanantai 15.3

Maanantai alkoi edellisviikon tapaan erilaisten etäkäytön uudistukseen liittyviä ongelmia ratkaistessa. Huomasimme runsaiden yhteydenottojen perusteella, että etäkäytön uudistukseen liittyi kaksivaiheisen tunnistautumisen ohella toinenkin ongelma.

Asiakasyrityksen käyttämä erikoissovellus vaatii käynnistyäkseen verkkolevyn, josta sovellus varmistaa sen olevan uusimassa mahdollisessa versiossa. Muuten sovellus ei käynnisty lainkaan

ja antaa virheilmoituksen, ettei versiotietoa löydy. Aikaisemmin käytössä olleessa teleoperaattorin tarjoamassa etäkäyttöratkaisussa verkkolevy yhdistyi työasemalle komentorivin suorittaman ajon yhteydessä, mutta tämä oli uudessa etäkäyttöratkaisussa vaihdettu GPO eli Group Policy- määrittelyyn. Kyseinen verkkolevy jäi kuitenkin etäyhteydellä olevissa työasemissa disconnected-tilaan. Tämä aiheutti paljon yhteydenottoja ja ongelma pystyttiin ratkaisemaan ohjeistamalla verkkolevyn aktivointi klikkaamalla tämä auki, jotta siihen liitoksissa oleva sovellus käynnistyisi. Näistä tapauksista tehtiin niin sanottu "problem candidate" asiantuntijoille selvitettäväksi, kuinka verkkolevy saadaan yhdistymään loppuun asti työaseman käynnistyksessä. Lisäksi tiedotimme palvelunumeroon soittavia asiakkaita ongelmasta häiriönauhalla, jotta vältyttäisiin isoilta massoilta yhteydenottoja asiaa koskien. Service Deskin häiriöprosessista kerron lisää viikon yhteenvedossa.

Tuutoroitavien kanssa tuli vastaan tapauksia, joissa he kaipasivat satunnaisesti apua Teamsin välityksellä. Huomasin, että suurimmat haasteet liittyivät palvelupyyntöjen oikeaoppiseen kirjaukseen ja yksityiskohtiin esimerkiksi reititettäessä palvelupyntöjä eri tahoille. Itse ongelmanratkaisukyky kaikilla seurantajakson alussa aloittaneilla työntekijöillä on kehittynyt huomattavasti.

### Tiistai 16.3

Tänään esimies piti tavoitekeskustelun yhdessä tuutoroitavan kanssa. Keskustelimme hänen kanssaan kaikista käydyistä asioista myös keskenämme. Tavoitekeskustelut pidetään tiimin jokaisen työntekijän ja esimiehen välillä kaksi kertaa tilikauden aikana. Näissä arvioidaan suoriutumista molempien näkökulmasta ja pyritään sopimaan realistiset kuukausittaiset tavoitteet esimerkiksi avattujen palvelupyntöjen määrässä. Esimies oli ollut tyytyväinen kehitykseen uusien työntekijöiden kohdalla ja juuri avattujen palvelupyntöjen määrä ja työajankirjaus olivat nousujohteisia. Oma tavoitekeskustelu osuu tämän opinnäytetyön seurantajakson ulkopuolelle.

Viime päivien kiireellisyys ja runsaat yhteydenotot näkyivät 2. tason palvelupyntöjonon kasvaessa ja itselleni siirrettiin näistä noin 15 ratkaistavaksi. Pyrin tasapainottelemaan puheluita ottamalla ja jonoa purkamalla aina kun mahdollista. Sainkin usean haastavalta alkuun vaikuttaneen palvelupyntön sekä muutamat asiakkaiden kiirehtimät tapaukset ratkaistua yllättävän helposti. Huomasin, että vaikka ongelma kuulostaa kuvauksen perusteella hankalalta, kannattaa asiaa lähteä purkamaan toimintatavoilla, jotka itselle on tutuimpia ja pyrkiä selvittämään juurisyy esimerkiksi ristiin testaamalla asioita.

### Keskiviikko 17.3

Päivä piti sisällään useita aikaisemmin sovittuja asennuksia ja operointeja ongelmien parissa. Näistä päällimmäisenä jäi mieleen asiakas, jonka etäyhteydessä sekä Office-sovelluksiin

kirjautumisessa oli ongelmia. Tapaus aiheutti kuitenkin lisäjännitystä, sillä asiakas oli sokea ja käytössä puheohjaus käyttäjärjestelmän tukena. Service Desk- työssä tärkeää on heti puhelun alkuvaiheissa kartoittaa käyttäjän osaaminen it-asioissa, mutta myös mahdolliset rajoittavat tekijät. Yllätyin positiivisesti, kuinka näkövammaisen pystyy käyttämään työasemaa tehokkaasti puheohjauksen avulla. Tämä tapaus muistutti siitä, että asiakasyrityksessä työntekijät tulevat erilaisista lähtökohdista ja käytön tuen agentin on tärkeää tunnistaa heti ensivaikutelman perusteella millä tasolla asiakkaan it-aidot ovat ja onko jotakin rajoittavia tekijöitä, jotta asiakaspalvelija pystyy antamaan ylivertaista palvelua kelle tahansa.

### Torstai 18.3

Viimeisen seurantaviikon torstai piti sisällään useita Windows 10- käyttäjärjestelmään liittyviä ongelmia. Tyypilliset käyttäjärjestelmäkohtaiset ongelmat liittyvät usein joko Windowsin apuohjelmiin, joista esimerkkinä valokuvasovellus ja laskin. Nämä korjaantuvat käyttäjärjestelmään rakennetun PowerShell komennon avulla, joka uudelleenasettaa ja rekisteröi kaikki Windows-apuohjelmat. Käyttäjärjestelmään liitetyt apuohjelmat ovat tyypillisesti .appx muotoisia paketteja, joiden asennus onnistuu juuri PowerShellin kautta. Yleisemmin ongelman juurisyy sovelluksen toimimattomuudessa löytyy kuitenkin käyttäjäkohtaisen profiilikansion alta, joita myös torstaina tuli paljon vastaan. Ongelma voidaan rajata käyttäjäkohtaisen profiilikansion alle helpoiten testaamalla ristiin työasemaa toisella käyttäjätunnuksella. Pandemia ja etätyöskentely on kyseisissä tapauksissa vaikeuttanut korjaustoimenpiteiden tekemistä, kun ristiin testaaminen ei onnistu. Tämän päiväisissä tapauksissa ongelma saatiin tarkentumaan profiilikansion alle, mutta juurisyitä ei löytynyt, joten jouduin näihin uusimaan koko profiilin. Iltapäivällä asiakkaalta tuli vielä uuden iPhoneen käyttöönottoon liittynyt puhelu. Kaikki yrityksen kautta tilatut puhelimet ovat nykyisin liitetty Microsoftin Intune-laitehallinnan piiriin, josta kerron lisää viikon yhteenvedossa.

### Perjantai 19.3

Seurantajakson viimeisenä päivänä tuli täyteen myös vuosi etätöitä. Etätöillä ei ole juurikaan vaikutusta tiimini työskentelyyn ja olemme pystyneet toimimaan samalla tehokkuudella asiakkuuden parissa. Suurimpana muutoksena on ollut Teamsin kautta kommunikointi tiimin kanssa, joka on asettanut haasteita tiedonjakamisessa. Lisäksi myös tuutoroitavien ohjeistaminen on haasteellisempaa, sillä olen ohjeistavassa roolissa joutunut hahmottamaan kyseisen ongelman viestien perusteella. Isoimmat ongelmat etätöihin siirtymisessä on liittynyt enemmän asiakasyrityksen käyttäjien siirtymiseen etätöihin. Hyvänä esimerkkinä toimii edellispäivältä mainitsemani Windows-profiilin uusinta, joka onnistuu vain sisäverkossa ja asettaa näin haasteita ongelmanratkaisussa.

Perjantai kului pitkälti koulutusten ja palaverien parissa. Asiakasyritys piti koko tiimillemme koulutuksen heidän käyttämästään puhelinsovelluksesta. Ohjelmisto on käytössä tuhansilla asiakasyrityksen asiakaspalvelijoilla, joka tuo mukanaan vikatilanteita ja käyttöön liittyviä yhteydenottoja, joista meidän on hyvä olla tietoisia. Koulutuksessa käytiin läpi sovelluksen toimintaperiaatteet ja kuinka häiriötilanteissa toimitaan palvelupyynnön kirjaamisesta lähtien. Viikoittaisessa tiimipalaverissa käytiin läpi seuraavalla viikolla asiakasyritykselle jaettavia päivityksiä sekä palvelutasosopimuksessa huomioitavia mittareita.

#### Viikon 10 yhteenveto

Päiväkirjaraportointi päättyi kymmenennen viikon perjantaihin, joka oli samalla eräänlainen merkkipäivä, sillä etätöihin siirtymisestä oli kulunut tasan vuosi. Kymmenen seurantaviikkoa kului lopulta todella nopeasti ja sisälsi mielenkiintoisia vaiheita, joista päällimmäisenä neljän viikon mittainen tuutorointijakso. Kymmenennen viikon kohdalla uusien työntekijöiden osaaminen oli jo kiitettävällä tasolla ja kaikkien mittareiden valossa heistä kehittyi asiakaspalvelun ammattilaisia. Mittareita arvioitiin tiistaina esimiehen ja tuutoroitavan välisessä keskustelussa.

Henkilökohtaisella tasolla sain viimeisellä viikolla huomata, että seurantajakson alussa isoimmaksi kehityskohteeksi itselleni asetetut mobiililaitteiden tukeen liittyvät asiat olivat kehittyneet kymmenen viikon aikana ja viimeisen viikon torstaina sain annettua asiantuntijatasoista tukea asiakkaan uuden matkapuhelimen käyttöönotossa. Kaikki uudet yrityksen kautta tilatut matkapuhelimet liitetään Microsoftin tarjoamaan Intune-laitehallintaan. Intune on osa Microsoft Endpoint Manageria, joka tarjoaa yrityksille pilvipohjaisen mobiililaitte- sekä sovellushallinnan. Intunen tarkoitus on varmistaa, että jokainen yrityksen matkapuhelin, tämän sovellukset sekä laiteasetukset ovat keskitettyjä ja vastaavat turvallisuusvaatimuksia (Microsoft, 2021). Intunen avulla jokaiseen laitteeseen voidaan asentaa siihen kuuluva Yritysportaali, jonka kautta halutut sovellukset asentuvat käyttöönoton jälkeen puhelimeen. Laitteet tietoisesti pysyvät laitehallinnan ansiosta jatkuvasti ajan tasalla, mikä puolestaan parantaa tietoturvaa ja poistaa tarpeen tehdä ajoittaisia suuria kalliita päivityksiä (Huopaniemi, 2021). Torstaina pääsin avustamaan puhelimen käyttöönotossa, joka tulee tehdä vuorokauden kuluessa laitteen käynnistämisestä, jotta laite siirtyy onnistuneesti laitehallinnan piiriin. Sen toimesta puhelimille voidaan asettaa esimerkiksi halutut pääsykoodivaatimukset. Torstain tapauksessa ratkaisuna oli nollata puhelin tehdasasetuksiin ja ottaa käyttöön uudelleen. Tämä onnistui ja sain tarkastettua käyttöönoton jälkeen, että laite näkyi laitehallinnassa aktiivisena. Pyrin jatkossa entisestään kehittämään osaamistani eri laitehallintaan suunnattujen järjestelmien osalta, sillä ilman laitehallintaa olisi ison yrityksen työasemien ja mobiililaitteiden hallinnoiminen mahdotonta.

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Päiväkirjaopinnäytetyön aloitusajankohtana olin työskennellyt työtehtävissäni noin vuoden ajan. Tämän aikana osaamiseni on mennyt valtavasti eteenpäin ja olen kehittynyt sekä asiakaspalvelijana että teknisissä taidoissa. Koen, että ensimmäinen tuutorointini onnistui erittäin hyvin ottaen huomioon myös koronaviruksen aiheuttamat erikoisjärjestelyt päivittäisessä työssä sekä perehdytyksessä. Päiväkirjaopinnäytetyön ansiosta sain kirjoittaa ylös ja analysoida perehdytyksen aikana nousseita asioita ja kehittää perehdytysprosessia sekä tiimi- että henkilökohtaisella tasolla.

Omasta perehdytysjaksosta on vielä suhteellisen vähän aikaa, joten tuutoroinnissa oli helppo käyttää samoja hyväksi havaittuja tekniikoita ja aikataulutusta. Näistä ei kuitenkaan ole vielä olemassa kirjallista ohjeistusta, jota voidaan tämän työn ansiosta lähteä edistämään. Palautteen perusteella uusien työntekijöiden perehdytysjakso oli kokonaisuudessaan todella onnistunut ja työssä tehtyjen havaintojen perusteella suunnitteilla on luoda eräänlainen ”tuutorin käsikirja”. Nyt toimeksiantajalla ja tiimissämme on myös parempi käsitys siitä, mitä haasteita pandemian aiheuttamat etätyöjärjestelyt aiheuttavat perehdytykseen ja etenkin, mitä jo kuukauden lähiperehdytyksen jälkeen itsenäisiin etätöihin siirtyminen vaatii tuutorilta. Seurantajaksoilla käydyssä palveluvalmennuskoulutuksessa nousi esiin asiakaspalveluosaamiseen tärkeitä neuvoja, joita voidaan myös hyödyntää heti uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Service Desk-työssä korostuu tiedon ja hyvien käytänteiden jakaminen tiimin sisällä. Tämä tulisi näkyä esimerkiksi ohjeistuksen aktiivisena päivittämisenä ja perehdytyksen laatuun panostamisena. Päiväkirjaraportoinnin aikana esille nousseiden huomioiden perusteella tiimin sisäistä ohjeistusta lähdetään parantamaan ja huomioimaan ohjeistuksessa enemmän juuri työtehtävissä aloittaneet. Ohjeistuksissa tullaan käyttämään enemmän kuvia, jotta asiakaspalvelijan on helpompi luoda parempi tilannekuva asiakkaan ruudulla näkyvästä tilanteesta. Kuvalliset ohjeet helpottavat myös etenkin työssä aloittaneita löytämään tarvittavan tiedon helpommin.

Seurantajakson jälkeen Backoffice-roolissani on jokaiselle 2. tason osaajalle määritetty erikoistumisalue, jonka avulla pyritään kehittämään juuri tiedon jakamista laadukkaammaksi. Omaksi erikoistumisalueeksi valikoitui ohjeistuksen aktiivinen päivittäminen Teams-kanavista jaetun ”piilotiedon” perusteella, jotta hyväksi todetut käytänteet eivät jäisi vain Teams-keskusteluiden syövereihin. Tämän opinnäytetyön ansiosta tunnistan paremmin aloittaville työntekijöille haasteellisimmat Service Desk-työnkuvaan liittyvät osa-alueet, joiden perusteella ohjeistuksen parantaminen on helpompaa.

Henkilökohtaisella tasolla osaamiseni kehittyi osa-alueissa, joissa juuri kaipasinkin itseltäni enemmän osaamista. Nyt pystyn toimimaan asiantuntevana tukihenkilönä, koska yhteydenotto

mitä järjestelmää tai laitetta tahansa. Päiväkirjaraportointi auttoi havainnoimaan kehityskohdat selkeämmin ja jatkossa aionkin kehittää tarvittaessa omaa osaamistani eri osa-alueilla toimeksiantajan puolesta käytössä olevan oppimisympäristön avulla.

Opinnäytetyön alussa omat tunnistamani vahvuudet asiakaspalveluasenteessa, ongelmanratkaisukyvyssä ja sosiaalisissa taidoissa näkyivät esimieheni mukaan myös perehdytyksen aikana. Hän huomasi, kuinka minusta kehittyi perehdytysjakson aikana taitava tuutori, jonka apuun perehdytettävät pystyivät turvautumaan milloin vain. Osallistuessani päiväkirjaraportoinnin aikana kolmiosaiseen palveluvalmennuskoulutukseen sain myös hyviä ohjeita asiakaspalvelun laadun parantamiseen. Koulutuksen jälkeen asiakkaille jokaisen palvelupyynnön ratkaisun yhteydessä lähetettävät kohtaamiskyselyt ovat olleet kiitettävällä tasolla. Koulutuksien ja seminaarien ansiosta hahmotan myös toimeksiantajayrityksen organisaatorakenteen ja Service Deskin sidosryhmät paremmin.

## Lähteet

### Sähköiset

Ahokas, L., Mäkeläinen J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Luettu 9.1.2021.

[https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)

Airila, M. 2018. Mitä on lean? Leanisti kohti yhä sujuvampaa työtä. Luettu 30.1.2021.

<https://talentree.fi/konsultointi/mita-on-lean/>

Bai, J. 2021. What Is IVR (Interactive Voice Response) & How Do Businesses Use It? Luettu

29.4.2021. <https://www.nextiva.com/blog/interactive-voice-response-ivr.html>

BeyondTrust. 2021. Management: Manage Support Buttons. Luettu 15.3.2021.

<https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/rep-console/support-button-management-interface.htm>

Citrix. 2021. Mitä Citrixin digitaalinen työtila tarkoittaa? Luettu 14.4.2021.

<https://www.citrix.com/fi-fi/solutions/digital-workspace/>

Fisher, T. 2021. What Is the Windows Registry? Luettu 15.4.2021.

<https://www.lifewire.com/windows-registry-2625992>

Hoffman, C. 2016. What Is “Group Policy” in Windows? Luettu 28.2.2021.

<https://www.howtogeek.com/125171/htg-explains-what-group-policy-is-and-how-you-can-use-it/>

Hoffman, C. 2020. What Is a VPN, and Why Would I Need One? Luettu 8.2.2021.

<https://www.howtogeek.com/133680/htg-explains-what-is-a-vpn/>

Huopaniemi, J. 2021. Tee uuden työaseman käyttöönotosta yhtä helppoa kuin puhelimen käyttöönotosta! Luettu 15.3.2021.

[https://www.mpy.fi/yrietykset/blogi/intune\\_hy%C3%B6dyt\\_yritykselle](https://www.mpy.fi/yrietykset/blogi/intune_hy%C3%B6dyt_yritykselle)

Jokinen, T. 2020. LEAN-periaatteet. Luettu 30.1.2021.

<https://blogi.oamk.fi/2020/05/04/lean-periaatteet/>

Kanniainen, M., Nylund, J., Kupias, P. 2017. Mentoroinnin työkirja. E-kirja. Helsingin yliopisto.

Kier, S. 2018. 4 Benefits of Single Point of Contact with Resourcing Edge. Luettu 25.1.2021. <https://resourcingedge.com/peo/4-benefits-of-single-point-of-contact-with-resourcing-edge/>

Microsoft, 2009. Using batch files. Luettu 22.2.2021. [https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/windows/it-pro/windows-server-2003/cc758944\(v=ws.10\)](https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/windows/it-pro/windows-server-2003/cc758944(v=ws.10))

Microsoft. 2019. What is Configuration Manager? Luettu 21.2.2021. <https://docs.microsoft.com/en-us/mem/configmgr/core/understand/introduction>

Microsoft. 2020. How it works: Azure AD Multi-Factor Authentication. Luettu 8.3.2021. <https://docs.microsoft.com/fi-FI/azure/active-directory/authentication/concept-mfa-howitworks>

Microsoft. 2021. Tutorial: Walkthrough Intune in Microsoft Endpoint Manager. Luettu 21.4.2021. <https://docs.microsoft.com/en-us/mem/intune/fundamentals/tutorial-walkthrough-endpoint-manager>

NordVPN. 2021. Miksi tarvitsen VPN-palvelua? Luettu 8.2.2021. <https://nordvpn.com/fi/what-is-a-vpn/>

Overby S., Greiner, L., Gibbons Paul, L. 2017. What is an SLA? Best practices for service-level agreements. Luettu 6.1.2021. <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2020. Perehdytys. Luettu 9.1.2021 <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys>

Petters, J. 2020. What is a Proxy Server and How Does it Work? Luettu 25.2.2021 <https://www.varonis.com/blog/what-is-a-proxy-server/>

Rubenstein, B. 2020. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Luettu 21.2.2021. <https://searchwindowserver.techtarget.com/definition/Microsoft-System-Center-Configuration-Manager-2012>

Tietokeskus. 2019. Azure AD on globaali kirjautumisalusta - ja paljon muuta. Luettu 8.3.2021. <https://www.tietokeskus.fi/blogi/azure-ad-on-globaali-kirjautumisalusta-ja-paljon-muuta/>

Tietoturva. 2019. Tietoturva on välttämätöntä riskienhallintaa. Luettu 15.3.2021. <https://www.tietoturva.pro/>

Työhön perehdytys. 2018. Hyvän rekrytoinnin voi pilata huonolla perehdytyksellä. Luettu 16.1.2021. <https://www.tyohonperehdytys.fi/>



Visiotech. 2021. Virtuaalinen työpöytä (VDI). Luettu 14.4.2021.

<https://www.visiotech.fi/pilvipalvelut/virtuaalinen-tyopoyta/>

Watts, S. 2019. SPOC: Why a Single Point of Contact is Critical for IT Support. Luettu

23.1.2021. <https://www.bmc.com/blogs/spoc-single-point-of-contact/>

Julkaisemattomat

Toimeksiantajayritys. 2021. Sisäinen tiedote