



Työskentely globaalien IT-yrityksen teknisenä tukena

Robin Ingves

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

AMK-opinnäytetyö

2021

Tietojenkäsittelyn tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Robin Ingves

Tutkinto

Tietojenkäsittely tradenomi

Opinnäytetyön nimi

Työskentely globaalien IT-yrityksen teknisenä tukena

Sivu- ja liitesivumäärä

87 + 1

Tämä on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena on seurata 23.01.2021 – 02.04.2021 väliseltä ajalta tekijän työtä laitevalmistajan teknisenä tukihenkilönä. Työssä käsitellään teknisen tukihenkilön päivittäistä työtä pulmineen ja ongelmiseen. Jokaisen työpäivän päätteeksi kirjoitetaan päivän tapahtumat ylös ja viikoittain näihin tapahtumiin pureudutaan tarkemmin viikkoanalyysissä.

Opinnäytetyöntekijä työskentelee IBM:llä, joka tarjoaa teknistä tukeansa Lenovon Think-sarjan laitteille. Tekijä vastaanottaa huoltopyyntöjä myös IBM:n valmistamille palvelimille sekä muille laitteille. Työtehtäviin kuuluu pääsääntöisesti laitteiden vianmäärittystä, asiakkaalle huollon tilaamista ja asiakaspalvelua.

Opinnäytetyön tavoitteena on seurata tekijänsä kehityskaarta kymmenen viikon ajan. Työn alussa määritellään lähtötilanne, jossa tekijä kertoo kyvyistä ja osaamisestaan. Työn lopussa pohditaan ja analysoidaan, miten tekijä on kehittynyt työssään. Omaa työtä peilataan myös ulkoisiin lähteisiin, joista tekijä mahdollisesti kertoo oman mielipiteensä.

Opinnäytetyön lopussa koin, että olen oppinut työstäni enemmän. Osaan nykyään analysoida paremmin työtäni, joka on johtanut asioiden syvempään oppimiseen. Lisäksi opin todella paljon pitkien tekstien kirjoittamisesta, joista on varmasti tulevaisuudessa hyötyä.

Asiasanat

Tietotekniikka, Tekninen tuki, Huoltoprosessi, Ongelmanratkaisu, Asiakaspalvelu

Sisällysluettelo

1. Johdanto	2
2. Lähtötilanteen kuvaus	6
3. Päiväkirjaraportointi	13
Seurantaviikko 1	13
Seurantaviikko 2	20
Seurantaviikko 3	27
Seurantaviikko 4	36
Seurantaviikko 5	43
Seurantaviikko 6	51
Seurantaviikko 7	58
Seurantaviikko 8	65
Seurantaviikko 9	70
Seurantaviikko 10	76
4. Pohdinta ja päätelmät	82
Lähteet	85
Liitteet	88

1. Johdanto

Tämän oppimispäiväkirjatyön virallinen aloituspäivämäärä on 23.01.2021 ja ensimmäinen päiväkirjamerkintä työstä on 25.01.2021. Päiväkirjamerkintöjä tulee jokaisena arkipäivänä kymmenen viikon ajalta, jolloin viimeinen päiväkirjamerkintä kirjoitetaan 02.04.2021.

Tämän jälkeen suunnitelma on seuraavan kahden viikon ajan analysoida ja pohtia oppimistani tältä ajalta ja viimeistellä työni loppuun. Kokonaisaika tälle opinnäytetyölle on 23.01.2021 – 23.04.2021.

Seuraavan kymmenen viikon ajalta kirjoitan päivittäin työskentelystäni suuressa IT-alan yrityksessä, laitevalmistajan teknisenä tukena. Kirjoitan työpäivästäni aina työpäivän päätteenksi, jolloin asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. Perusrakenne on, että kirjaan aina alkuun päivän tavoitteet, jonka jälkeen kirjaan pääpiirteittäin päivän tapahtumat ja loppuun arvion tavoitteiden toteutumisesta. Aina viikon päätteeksi analysoin edellisen viikon tapahtumat. Viikkoanalyysissä pohdiskelen tarkemmin tapahtumia ja mietin, mitkä olivat suurimpia ongelmiani ja miten sain ne ratkaistua. Analysoinnin tarkoituksena on tarkastella omaa oppimista ja kehittymistä.

Työskentelen globaalissa yrityksessä nimeltä IBM. Työnkuvani on olla Lenovo *Think* -sarjan tuotteiden tekninen tuki. Otan vastaan puheluita yritys ja kuluttaja-asiakkailta koko Suomen alueelta, ja neuvon heitä heidän laiteongelmiensa kanssa. Jos asiakkaan ongelmaa ei saa etänä ratkaistua, järjestän asiakkaalle takuusta riippuen huollon joko paikanpäälle, tai lähetämme koneen huoltokeskukseemme Puolaan. Jos laitteen korjausta ei takuu enää korvaa, voin tarjota asiakkaalle myös kustannusarviota laitteen korjauksesta. Suurin osa asiakkaiden puheluista liittyy ongelmiin Think-sarjan kannettavien kanssa. Puheluita tulee myös telakoista, näytöistä, pöytäkoneista ja tableteista. Vastuullamme on myös avata huoltokutsuja palvelin- ja ohjelmistovioista. Näiden kanssa tehtävämme on vain avata kutsu. Kutsun avaamisen jälkeen asiaan koulutetut henkilöt jatkavat prosessia.

Työssäni kaikkein tärkeimpiä taitoja ovat ehdottomasti kommunikaatio-, vuorovaikutus-, ryhmätyöskentely- ja asiakaspalvelutaidot. Työssä tarvitsee myös hyvää paineensietokykyä, sillä asiakkaat eivät aina ole hyvällä tuulella soittaessaan. Lisäksi tarpeellista on myös perustuntemus liittyen tietokoneiden rakenteeseen ja hieman ymmärrystä siitä, mikä jokaisen komponentin tehtävä koneessa on.

Yrityksellä on iso konttori Helsingin Munkkiniemessä, mutta työsuhteeni aikana en ole juurikaan siellä työskennellyt. Koulutukseni jälkeen siirryin etätöihin maailmalla vallitsevan pandemian vuoksi. Työympäristöni on ollut suurimmaksi osaksi kotonani, jonne olen rakentanut toimivan työpisteen. Työskentelen tällä hetkellä kuuden henkilön kanssa samanaikaisesti, mutta kaikki eivät työskentele joka päivä, vaan heillä saattaa olla

opiskelupäiviä viikon seassa. Olemme kollegoideni kanssa yhteydessä Slack- viestipalvelussa ja meillä on viikoittain kokouksia, joissa ilmoitetaan tärkeämpiä firman asioita.

Tietoperustana käytin lähteitä, jotka käsittelevät tietokoneen vianmäärittystä ja korjausta sekä antavat tietoa eri komponenteista ja niiden tehtävästä tietokoneessa. Tällaisia löytyi internetartikkeleista, blogeista, laitevalmistajien virallisista tukisivuista sekä kirjallisuudesta. Hain myös tietoa lähteistä erilaisista teoksista ja artikkeleista koskien asiakaspalvelua, ajankäytönhallintaa, ihmisten välistä kanssakäymistä, ja positiivisuutta liittyen psykologiaan. Lähteitä on käytetty tukemaan teknisen puolen lisäksi kaikkea muuta asiakaspalveluun liittyvää, lähinnä sosiaaliemotionaalisella tasolla. Lisäksi tekstin tueksi olen etsinyt satunnaisista internet-artikkeleista informatiivisia kuvia, joissa käsitellään tekstissä käytävää asiaa. Kuvat ovat mahdollisesti sivustolta, joka ei liity työhöni millään tavalla, mutta on normaalisti merkitty lähdeluetteloon.

Työn kannalta tärkeimmät kirjalliset lähteet ovat teknistä puolta käsittelevät teokset kuten Corey Sandlerin teos ”Laptops all-in-one desk reference for Dummies” (2008) sekä Morris Rosenthalin teos ”The laptop repair workbook” (2004). Asiakaspalvelun kannalta tärkein teos oli Penni Mc-Lean-Conner: ”Customer service: Utility style” (2006).

1.1 Ammattikäsitteet

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyössäni löytyvät ammattikäsitteet selityksineen. Suurin osa käsitteistä ovat yleistä tukikeskus sanastoa, joita varmasti käytetään muidenkin organisaatioiden käsitteistössä. Osa sanoista, kuten työssämme käytettävät järjestelmät ovat lyhenteitä, joita ei löydy muista organisaatioista. Käsitteet liittyvät vahvasti työhön ja käytämme niitä jatkuvasti puhekielessämme työpaikalla.

Actionplan	Toimintasuunnitelma, jonka tukikeskuksen työntekijä tekee teknikolle, jota teknikko noudattaa mennessään huoltamaan asiakkaan laitetta.
BIOS (Basic Input output system)	Tietokoneen emolevyyn ladattu ohjelma, jonka tehtävä etsiä ja ladata käyttöjärjestelmä keskusmuistiin ja käynnistää se koneen käynnistyessä.
Bitlocker	Kiintolevyn salausohjelma, joka lukitsee sen ilman salasanaa.
Bluescreen	Windows käyttöjärjestelmän virheilmoitusruutu. Ruutu esiintyy silloin kuin Windows kohtaa virheen, josta se ei voi palautua.
CRU (Customer replaceable unit)	Varaosa, jonka Lenovo on luokitellut siten, että asiakas kykenee sen itsenäisesti vaihtamaan ilman onsite-huoltotukea.
Depot	Korjauskeskustakuu. Depot takuu on Lenovon perustakuu, jolloin laite lähetetään korjauskeskukseen tutkittavaksi ja korjattavaksi.
DOA (Dead on arrival)	Täysin uusi laite tai varaosa, joka on epäkunnossa heti paketista otettuna
ESC (Electronic service call)	Elektroninen huoltokutsu, jonka asiakas on itse avannut järjestelmäämme.
Exception request	Poikkeuspyyntö. Exception request lähetetään Lenovolle, jossa pyydetään lupaa esi- merkiksi huollattaa laite on-sitenä paikan päällä kolmannen kerran.
Firmware	Laiteohjelmisto. Ohjelma, joka on ladattuna suoraan komponenttiin. (esim. telakkaan)
FOP (Fix on phone)	Jos avattu huoltokutsu saadaan suljettua puhelimesta tapahtuvalla avustuksella, huoltokutsu suljetaan, FOP:ina.
FRU (Field Replaceable Unit)	Varaosa, jonka Lenovo vaatii vaihdettavan vain Lenovon sertifioiman teknikon toimesta.
Hardware	Laitteisto, joka sisältää tietokoneen kaikki komponentit (kovalevy, emolevy...)
Kustannusarvio	Arvio laskutettavan huollon kustannuksista. Sisältää varaosien hinnat ja huollon kustannuksen.
OCPM	Järjestelmä, johon avatut huoltokutsut järjestyvät jonoihin päivämäärän mukaan.
On-site	Huoltomuoto, jossa teknikko menee asiakkaan luokse paikan päälle huoltamaan hänen laitteensa.

Reset-nappi	Pohjassa oleva pieni nappi, joka resetoi akkuvirran koneesta
Samlink:	IBM:n sopimusasiakas, jonka avaamissa huoltokutsuissa menetellään eri tavalla.
RTO (Remote Take Over)	Etäkäyttöohjelma, jonka otimme käyttöön äskettäin.
Käyttöjärjestelmä	Tietokoneohjelmisto, joka mahdollistaa tietokoneen sovelluksien käytön (Windows, Linux)
Tavarantoimittaja	Taho, jolta laskutettavan huollon kustannusarviota tehdessä lähetämme hintatiedustelun varaosien hinnasta.
Teleplan	Sivusto, josta Lenovon monitorit tilataan takuuvaihtona.
TBO (Technical Back Office)	Tekninen tuki, johon otamme yhteyden, mikäli emme saa tukikeskuksen voimin ongelmaa ratkaistua.
Teknikko	Henkilö, joka tilauksestamme menee korjaamaan asiakkaan laitteen hänen antamaan osoitteeseen.
Telakka	Kannettavan tietokoneen oheislaite, joka mahdollistaa ulkoisen näppäimistön, hiiren ja näytön liittämisen koneeseen. Mahdollistaa myös virransyötön ja ethernet-yhteyden tietokoneeseen.
Tukikeskus	Osasto, jossa työskentelee ensimmäisen asteen tuki. (Minä ja kollegani)
Queue manager	Joka viikko vaihtuva henkilö työskentelee hallinnoimassa huoltokutsujonoja, varmistaen että kaikki elektronisesti avatut huoltokutsut tulee käsiteltyä.

2. Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Olen työskennellyt nyt kahdeksan kuukauden ajan työssäni, joten kokemusta on kertynyt, sekä tiedän kuinka perusasiat toimivat. Työtehtäväni ovat yleisesti ottaen vakiintuneet eli ne eivät ole muuttuneet työsuhteeni aikana.

Tärkein työtehtäväni on vastata asiakkaiden soittoihin ja avata huoltokutsuja heidän ongelmistaan. Käytännössä heti työni aloitettua kirjaudun puhelinpalveluun sisälle ja alan vastaanottamaan satunnaisesti puheluita. Tavallisesti asiakas kertoo viasta hänen tietokoneessaan ja miten hän on yrittänyt sitä diagnosoida. Näiden tietojen perusteella avaan huoltokutsun. Huoltokutsua varten kyselen asiakkaalta hänen yhteystietojaan tai mikäli soittaja on asiakkaan yrityksen IT-tuki, he kertovat loppukäyttäjän tiedot. Kun huoltokutsu on auki, pureudumme ongelmaan tarkemmin. Yleensä vika on sellainen, että se vaatii jonkin komponentin vaihdon ja laitteelle pitää tilata huolto. Tämän jälkeen tarkistan laitteen takuutiedot. Takuuvaihtoehtoja on kaksi. Laitteella on joko *On-site* takuu, joka tarkoittaa, että lähetämme teknikon vaihtamaan paikan päälle komponentin seuraavaksi päiväksi. Toinen vaihtoehto on korjauskeskustakuu, jolloin asiakas pakkaa koneen ja lähetämme kuriirin hakemaan laitteen, joka taas toimittaa sen korjauskeskukseemme Puolaan. Korjauskeskus hoitaa tarkemman vian diagnosoinnin, korjaa laitteen ja lähettää takaisin asiakkaalle. Jos koneessa on takuu loppunut, voimme tarjota kustannusarviota asiakkaalle huollosta, jolloin asiakas voi päättää, että haluaako korjauttaa laitteen vai ei.

Toinen työtehtäväni on *queue manager*-vuoro. Jokainen ryhmässämme tekee yhden viikon ajan mittaisen queue managerin hommia vuorollaan. Kyseisen vuoron aikana tämän työntekijän ei tarvitse olla vastaamassa puhelimeen avatakseen huoltokutsuja, vaan hän hoitaa elektronisesti avattuja huoltokutsuja. Elektronisen huoltokutsun asiakas on soittamisen sijaan avannut huoltoportaalin kautta. Toimintaperiaate on sama, eli QM-vuorossa oleva henkilö diagnosoi ja tarvittaessa tilaa huollon laitteelle ihan kuin linjoilla ollessansa. QM-vuoron tehtävänä on myös hallinnoida erilaisia "jonoja", joista vuoron nimi myös tulee. Esimerkiksi jos asiakas avaa huoltoportaalin huoltokutsun väärillä laitetiedoilla tai jos laitteen takuu on loppunut, kutsu päättyy "Lenzee" nimiseen jonoon. Tämä on tärkein jono pitää tyhjänä, ettei tärkeät huoltokutsut jää lojumaan kauaksi aikaa tänne. Tehtävänä on korjata väärät laite- tiedot, jotta kutsu palautuu takaisin pääjonoon ja sen voi käsitellä.

Eräs työtehtävistäni on myös ottaa puheluita keikalla olevilta teknikoilta, jotka soittavat, että laitetta ei ole saatu kuntoon hänelle annetulla toimintasuunnitelmalla (*action plan*) Näin käy yleensä, jos tilaamamme osa on DOA tai tilaamamme osa ollut väärä.

Väärän osan tilaaminen johtuu osittain liian vähäisestä diagnosoinnista. Esimerkiksi jos

kannettavan tietokoneen näppäimistö ei toimi ollenkaan, asiakasta pyydetään kokeilemaan, toimiiko ulkoinen näppäimistö. Jos ulkoinen näppäimistö toimii, vika on koneen näppäimistössä, ja näppäimistö pitää vaihtaa. Jos ulkoinenkaan näppäimistö ei toimi, vika on todennäköisesti emolevyssä. Asiakkaalla ei aina ole saatavilla ulkoista näppäimistöä, joten diagnosointi on osittain arvailun varassa. Joskus myös seuraava toimintasuunnitelma (action plan) epäonnistuu ja konetta ei saada kuntoon. Periaatteessa saamme valtuuksillamme tehdä vain kaksi erillistä toimintasuunnitelmaa. Näissä tilanteissa kysymme asiakkaalta suostumusta lähettää kone korjauskeskukseemme tarkempia tutkimuksia varten. Jos asiakas ei suostu, meidän pitää kysyä TBO:lta neuvoa ja lupaa kolmanteen toimintasuunnitelmaan. Jos kolmaskaan toimintasuunnitelma ei auta tai TBO ei osaa neuvoa tai anna lupaa huoltoon, avaamme tiketin asiakasvalitustiimille. Tästä eteenpäin keikka on asiakasvalitustiimin käsiteltävänä ja se ei ole enää vastuullamme.

Tehtäviini kuuluu myös avaamieni huoltokutsujen päivittäinen seuraaminen, muutoksien päivittäminen ja muutoksista asiakkaille tiedottaminen. Omien huoltokutsujen seuraaminen on jokaisen päivittäinen tehtävä. Lenovo seuraa tarkasti, kuinka kauan pidämme huoltokutsuja auki. Tavoite on, että huoltokutsu saa enimmillään olla päivittämättä viisi päivää. Tyypillinen tilanne, miksi huoltokutsu jää päivittämättä/hoitamatta on, että asiakas on avannut huoltokutsun, mutta on sopinut teknikon soittaessa, että huolto tapahtuisi viikon päästä.

Toinen skenaario on, että asiakkaalle on lähetetty sähköpostia, joka odottaa vastausta, mutta se on jäänyt asiakkaalta huomioimatta. Toki myös inhimilliset virheet ja tekniset ongelmat voivat johtaa siihen, että osat jäävät tilaamatta. Jos huoltokutsuissa tapahtuu muutoksia, että esimerkiksi tilattua osaa ei ole tällä hetkellä saatavilla, pitää tämä merkitä erikseen jokaisen keikan kommentteihin. Kommenttien pitää olla niin tarkkoja, että muutkin kuin huoltokutsua hoitava henkilö voi ilmoittaa asiakkaalle hänen soittaessaan, että mikä keikan tilanne on. Joskus jos huoltokutsun hoitaja on esimerkiksi lomalla, myös muiden pitää pystyä saattamaan huoltokutsu päätökseen. Tämän vuoksi kommenttien tulee olla selkeitä ja hyvin merkitty.

Luonnollisesti viivästyksistä ja muutoksista pitää informoida välittömästi asiakasta joko puhelimitse tai sähköpostilla. Jos asiakas ei esimerkiksi vastaa hänelle lähetettyihin sähköposteihin tai kustannusarvioon, suljemme keikan.

Huoltokutsujen avaamisessa ja vian diagnosoinnissa tarvitaan ensinnäkin teknistä ymmärrystä tietokoneiden raudasta. Pitää tietää miten eri komponentit vaikuttavat tietokoneen toimintaan vikaantuessaan. Esimerkiksi kovalevyn hajotessa kone käynnistyy normaalisti, mutta se ei käynnistä käyttöjärjestelmää. Pitää myös osata erottaa ohjelmistoviat

rautavioista. Tämä selviää yleensä pyytämällä asiakasta päivittämällä BIOS:in ja laiteajurit sekä joissain tapauksissa asentamalla koko käyttöjärjestelmän uudestaan.

Työssä ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä pääosin puhelimitse, mutta myös sähköpostitse. Tämän vuoksi tarvitaan hyvää ja selkeää kommunikaatiota ja oikein kirjoitus taitoja. Kommunikaatiotaitoja tarvitaan erityisesti asiakkaiden kanssa tehtävästä vianmäärityksestä. Pitää osata selittää asiansa niin tarkasti ja selkeästi, että asiakas osaa tehdä pyydyt toimenpiteet. Kaikki asiakkaamme eivät omaa minkäänlaisia IT-taitoja, joten joskus asioita pitää tehdä kädestä pitäen asiakkaan kanssa. Hyviä kommunikointitaitoja myös kollegoiden keskuudessa. Esimerkiksi neuvomistilanteessa, jossa neuvot kollegaa tai opetat jonkin asian, pitää kommunikaation olla selkeää ja yksinkertaista. Myös englannin kielen taitoa tarvitaan tilanteissa, joissa asiakas ei puhu suomea ja huoltokutsut pitää avata englanniksi. Varsinkin tekninen sanasto pitää olla kunnossa, jotta vianmääritystä voi suorittaa asiakkaan kanssa. Olemme myös ajoittain yhteydessä ulkomaisiin tahoihin, kuten TBO:hon, korjauskeskukseemme, Teleplaniin ja muihin, jotka eivät kommunikoi suomeksi.

Osaamiseni suhteessa työtehtäviini on kehittynyt noin kahdeksan kuukauden aikana kehittynyt tasolle, jossa ymmärrän työtehtäväni ja suoriudun niistä itsenäisesti. Ymmärrän toimintaketjun ja miten se toimii. Jos toimintaketjussa ilmenee jokin ongelma, tiedän heti mihin ottaa yhteyttä ja miten asiaa lähdetään selvittämään. Esimerkiksi kadonneen osan etsimiseksi pitää tiedustella asiaa sekä kuriiri firmasta, että vastaanottavasta paikasta. Yleensä osan saa paikannettua tällä tavalla, mutta jos ei osatilaus pitää uusia.

Pystyn selviämään itsenäisesti työstä ja tarvittaessa neuvoa ja opastaa muita. Toimin apukouluttajana viime marraskuussa, kun meillä aloitti kolme uutta työntekijää samassa pestissä kuin itse olen. Yleensä tiiminvetäjämme hoitaa koulutuksen, mutta kolmen kouluttamisessa hän pyysi minut avukseen neuvomaan heitä työssä.

Vaikka tunnen toimintatavat ja työn hyvin, kohtaan silti lähes viikoittain ongelmia, joissa en tiedä mitä tehdä. Laitteissa ilmenee joskus ongelmia, mistä en ole ikinä kuullut, jolloin joudun kyselemään neuvoa ylempää TBO:lta tai tiiminvetäjältä. Uudet ongelmat johtuvat yleensä uuden konemallin tyyppivioista sekä ohjelmistopäivityksistä, joista meillä ei ole etukäteen tietoa, kuinka toimia. Tästä tulee yleensä jokin virallinen ohjeistus vähän myöhemmin ongelman ilmestymisen jälkeen ja toimintatapa vakiintuu.

Aloitin työssäni keväällä 2020 ja minulla ei ollut minkäänlaista kokemusta työskentelystä IT-alan yrityksessä. Tietokoneiden kanssa olen ollut tekemisissä koko elämäni ajan enemmän tai vähemmän ja Haaga-Heliasta olen saanut perustaidot tietotekniikasta. Ennen työni aloitusta koin omien IT taitojen olevan perustasolla. Työn aloitusvaiheessa jouduin

turvautumaan todella paljon muiden apuun, sillä olin todella epävarma toiminnastani. Kyselin jatkuvasti erilaisista viankuvauksista muilta kokeneemilta tai luin valmiista materiaalista toimintatapoja. Sain todella paljon vinkkejä ja oppia kysymyksistäni. Minua jännitti paljon aluksi asiakkaiden kanssa puhuminen puhelimesta. Olen aina ollut sanavalmis, mutta olin niin epävarma omasta osaamisesta, että jouduin kesken puheluidenkin kysymään työkavereilta neuvoa.

Tähän mennessä olen oppinut todella paljon lisää tietokoneiden toiminnasta. Olen oppinut erottamaan, miten ohjelmiston tai komponenttien rikkoutuessa kone oireilee. Osaan nykyään tunnistaa sen, mitä oireita komponentin hajotessa voi tulla, ja näin vian diagnosointi on parantunut huomattavasti. Nykyään osaan palvella asiakasta nopeasti, sillä minun harvoin tarvitsee kysyä neuvoa muilta. Löydän myös ohjemanuaalit helposti, sillä tiedän mistä niitä etsiä. Asiakkaiden kanssa puhuminen on erittäin luontevaa ja sujuvaa. Puhun nykyään ammattimaisesti, enkä änkytä juuri yhtään. Olen oppinut myös järjestelmien ja ohjelmistojen sujuvan käytön ja tiedän mitä niillä voi ja ei voi tehdä.

Asiakaspalvelutaitoni ovat myös kehittyneet kuluneen vuoden aikana. Minulla on aikaisempaa kokemusta asiakaspalvelusta, mutta en ole ikinä hoitanut sitä puhelimitse. Olen huomannut, että puhelimesta asiakkaat ovat useammin huonolla tuulella ja herkemmin purkavat sen minuun. Olen kehittynyt erityisesti hankalien tilanteiden purkamisessa, ja tämä tapahtuu niin, että pahoittelee mahdollisia ongelmia ja pitää pään kylmänä eikä provosoidu asiakkaan mahdollisesta huudosta.

Järjestelmällisyyteni on ollut koko työsuhteeni ajan heikoin lenkkini. Minun pitäisi opetella tekemään muistiinpanoja ja tarkastamaan tärkeät sähköpostit aikaisemmin, jotta mahdollisia viivästyksiä ja unohduksia ei tapahtuisi. Ajatuskatkon syntyessä saatan unohtaa sillä hetkellä työstämäni asian, ja se saattaa jäädä kokonaan hoitamatta. Tästä seuraa se, että Lenovolta tulee sanomista asian hoitamatta jättämisestä. Tämä on suurin kehittämiskohteeni ja yritän löytää tavan, jotta saisin vietyä asiaa eteenpäin.

2.1 Sidosryhmät työpaikalla

Seuraavaksi kerron sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä, jotka vaikuttavat työhöni. Työssäni olen tekemisissä monen eri sidosryhmän kanssa, joidenkin kanssa vähemmän ja joidenkin vähän enemmän. Useimpien kanssa kuitenkin viikoittain.

2.1.1 Sisäiset sidosryhmät

Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät työssäni on yrityksen muut työntekijät, kuten kollegani, esimieheni ja yrityksen omat teknikot. Myös ylemmän tason tuki TBO (*Technical back office*) on todella tärkeä sidosryhmä.

Olen kollegoideni kanssa todella paljon päivän aikana tekemisissä. Kyselemme jatkuvasti neuvoa toisiltamme ja olemme vuorovaikutuksessa muun muassa pikaviestein sekä puheyhteydellä ryhmäpuhelussa. Muut tukikeskuksen työntekijät ovat ehdottomasti tärkein sidosryhmä.

Esimiehemme vastaa loppukädessä työstämme. Saamme häneltä kuulla esimerkiksi asiakaspalautteista tai tekemistämme virheistä. Hän pitää viikoittain palaverin, jossa hän tiedottaa uusista asioista.

Firman omat teknikot huoltavat ja korjaavat asiakkaiden laitteita. He menevät huoltokutsussa olevaan osoitteeseen ja huoltavat laitteet tilaamillamme varaosilla. TBO:n apuun joudumme turvautumaan tilanteissa, jossa emme keksi ratkaisua asiakkaan ongelmaan kollegoideni kanssa tai silloin kuin kaikki muu mahdollinen on tehty.

2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät

Tärkeimmät ulkoiset sidosryhmät työssäni ovat Lenovo laitevalmistajana sekä asiakkaamme. Lisäksi alihankkijat ja heidän teknikkonsa, logistiikkayritykset ja korjauskeskus ovat ulkoisia sidosryhmiämme.

Lenovo säätelee ja tarkkailee toimintaamme todella paljon. Lenovo maksaa käytännössä meille siitä, että tarjoamme heille takuuhuoltopalvelua ja huollamme laitteita. Lenovolle on todella tärkeää se, että tarjoamme asiakkaille laadukasta palvelua, sillä heidän nimensä on asiakkaiden laitteissa. Lisäksi Lenovo vaatii myös, että teemme työtämme mahdollisimman kustannustehokkaasti käyttäen mahdollisimman vähän varaosia.

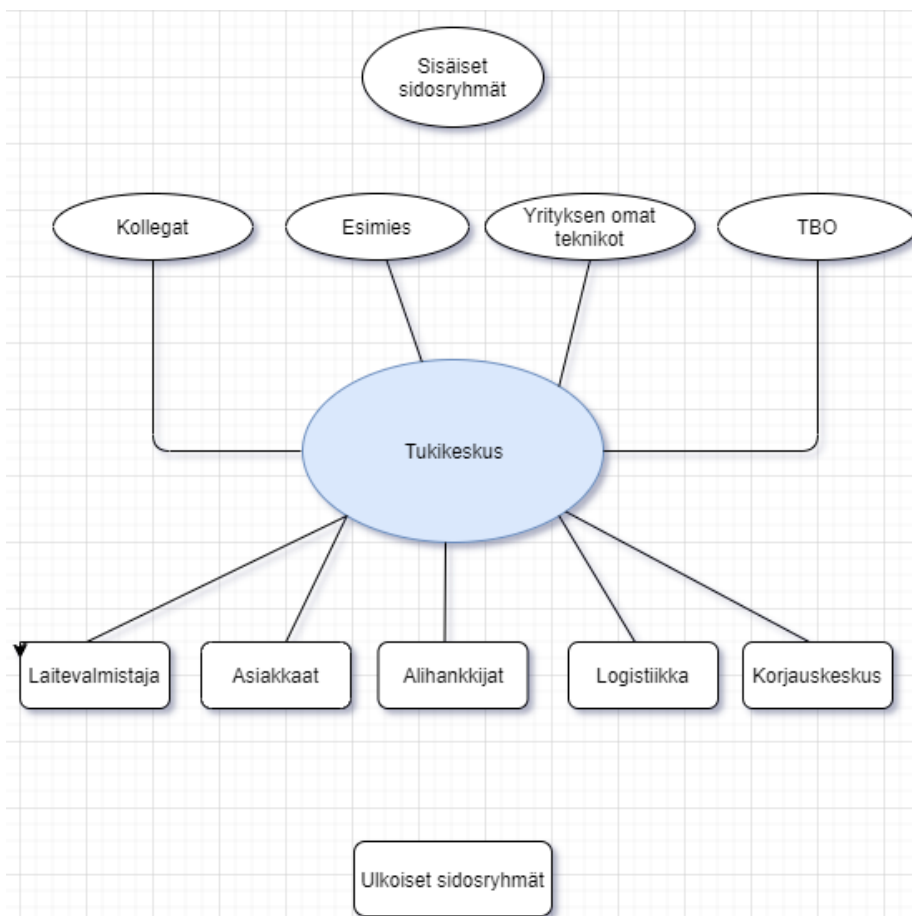
Asiakkaat, eli käytännössä laitteen omistava henkilö/yritys on meille todella tärkeä sidosryhmä. Heidän tyytyväisyytensä on meille todella tärkeä, sillä jos he eivät ole tyytyväisiä palvelun tasoon, voimme saada Lenovolta sanktioita. Jos sanktioita tulee liikaa, Lenovo voi

siirtää palvelun mahdollisesti muuhun yritykseen, jolloin meiltä loppuisivat työt.

IBM on ulkoistanut valtaosan huolto ja korjauspalveluistaan erilaisille alihankkijoille. Alihankkijat vastaavat heidän teknikoidensa käynnistä asiakkaan luona. Alihankkijoiden teknikoiden työnkuva on sama, kuin mitä IBM:än omien teknikoiden, mistä kerroin ylempänä.

Logistiikkapalvelut vastaavat tilattujen varaosien toimituksesta asiakkaalle tai IBM:än jakelukeskuksiin ympäri Suomen. Ne myös vastaavat asiakkaiden laitteiden päätyemisestä korjauskeskukseen.

Korjauskeskus on Lenovon Puolassa sijaitseva keskus, johon lähetetään Depot (korjauskeskus) takuun omaavat laitteet tai jos On-site huolto on epäonnistunut liian monta kertaa, eikä vikaa ole löytynyt. He vastaavat vian diagnosoimisesta ja korjaamisesta.



Kuva 1. Sidosryhmäkaavio

2.2 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työskentely tapahtuu työssäni etänä, joten jokainen työntekijä on fyysisesti omassa kodissaan. Kollegoideni kanssa olemme vuorovaikutuksessa enimmäkseen pikaviestipalvelun kautta. Pikaviestipalvelun kautta laitamme viestiä toisillemme, jos

haluamme ilmoittaa tai kertoa jotain huoltokutsuihin liittyvää informaatiota.

Noin kuukausi sitten aloimme pitämään myös ryhmäpuheluja, jossa voimme olla jatkuvasti yhteydessä toisiimme. Tällä on yritetty korvata etätyöskentelystä johtuvaa sosiaalista eristäytymistä. Olen huomannut, että olen tutustunut kollegoihini paljon paremmin. Lisäksi saamme nopeasti tarvittaessa toistemme huomion. Pikaviestien ja ryhmäpuhelun lisäksi viestimme toistemme kanssa sähköpostitse. Tämä tosin on harvinaisempi tapa. Jos työntekijä ei esimerkiksi ole töissä, voin lähettää hänelle sähköpostia.

Viestimme myös toisillemme kirjoittamalla selkeitä päivityksiä huoltokutsuihin. Ohjeena on, että vieras henkilö osaisi hoitaa huoltokutsun loppuun ja tietää mitä sen kanssa on aikaisemmin tehty pelkästään lukemalla päivityksiä huoltokutsun takaa, soittamatta asiakkaalle.

Lisäksi meillä on ryhmäkeskustelu puhelinapplikaation välityksellä. Tätä käytämme, jos esimerkiksi tietokoneemme hajoaa ilmoittaaksemme viasta ja miksi emme ole tavoitettavissa. Esimiehen kanssa kommunikoimme yleensä pikaviesteillä, sähköpostitse ja viikoittain hänen järjestämissä kokouksissa.

Asiakkaihimme olemme yhteydessä pääasiallisesti puhelimitse ja sähköpostilla. Asiakkaiden kanssa vuorovaikutusta voi hankaloittaa pätkivät puhelinlinjat tai asiakkaan meluista taustaympäristö. On tärkeää asiakkaan soittaessa, että esimerkiksi yhteystiedoista saa selvää ja että ne tulevat kirjattua oikein. Kommunikointia voi hankaloittaa myös asiakkaan käyttämä termistö. Itse pyrin asiakkaan kanssa kommunikoidessani hyvään asiakaspalveluetiketettiin. Puhun selkeällä äänellä ja olemalla ystävällinen. Joskus se on hankalaa, jos asiakas on esimerkiksi aggressiivinen. Sähköposteilla kommunikoimme yleensä, jos asiakas ei vastaa soittoon tai jos asiakkaalle pitää lähettää liitetiedostoja, kuten ohjeita tai lomakkeita, tai asiakkaalta pyydetään kuvia.

Saamme asiakkaiden puheluiden lisäksi puheluita myös teknikoilta. He soittavat yleensä, jos asiakkaan yhteystiedot ovat väärin tai jos toimintasuunnitelma on epäonnistunut. Heiltä pitää tällöin saada tarkka kuvaus, että missä vika sijaitsee. Myös teknikot voivat käyttää eri termistöä kuin me, mutta yleensä puhelut sujuvat ongelmitta.

Laitevalmistajan, TBO:n ja korjauskeskuksen kanssa kommunikoimme yleensä sähköpostitse. Kielenä on jokaisessa tapauksessa englanti, joka luo omat haasteensa, sillä kummankaan äidinkielenä ei ole englanti. Tämä voi välillä luoda väärinkäsityksiä. Lisäksi jotkin sanat voi olla toiselle tuntemattomia.

Logistiikan kanssa kommunikoimme yleensä soittamalla tai sähköpostitse. Meille saattaa aiheuttaa hämmennystä se, että olemme tekemisissä neljän eri logistiikkayrityksen kanssa. Joillain yrityksillä asiointi kieli on englanti ja toisilla taas suomi. Tämä on vaikea muistaa, joten välillä soitan englantia puhuvalle puhuen suomea.

3. Päiväkirjaraportointi

Seurantaviikko 1

Maanantai 25.01

Aloitin maanantain tuttuun tapaan purkamalla viikonlopun aikana tulleet sähköpostit. Teen tämän aina heti aamusta, jotta saapuneet-kansioni ei täytyisi päivän mittaan liian suureksi ja että yksikään tärkeä viesti ei jäisi huomiotta. Aamuisin on yleensä hiljaista, eikä puheluita tule paljoa. Tätä aikaa on siis hyvä käyttää rästiin jääneitä huoltokutsuja setviessä, ja edelliseltä viikolta jääneitä muistutuksia hoitaessa. Tavoitteenani on hoitaa nopeasti kaikki roikkuvat asiat pois, jotta voin aloittaa uuden viikkoni puhtaalta pöydältä.

Aamutöideni jälkeen, otin tavallisen määrän puheluita vastaan. Ennen klo: 12:00 niitä tuli tasaisesti noin viidentoista minuutin välein. Huomasin myös, että esc-jonossa oli tullut tavallista enemmän huoltokutsuja, joten hoidin muutaman pois.

Pääsin päivän mittaan tekemään myös vähän harvinaisemman poikkeuspyynnön eli *exception equestin*. Näitä tuli peräti kaksi kappaletta. Toinen oli vähän omituinen case, sillä asiakkaalla oli hänen tietokoneestaan loppunut takuu jo marraskuussa 2020, mutta hän oli avannut joulukuussa samanlaisen exception request -keikan, jossa Lenovo oli hyväksynyt maksuttoman takuhuollon koneelle, vaikka koneessa ei ollut enää takuu voimassa. Asiakas ei reagoinut tähän mitenkään, koska halusi pitää koneen itsellään joulunpyhien ajan, joten hän soitti tänään uudelleen ja hän oli ihmeissään, että olimme sulkeneet hänen 1,5 kuukautta vanhan huoltokutsun. Avasin uuden huoltokutsun ja tein uuden exception requestin ja mielenkiinnolla odottelen, että suostuuko Lenovo vielä uudelleen takuuttoman laitteen maksuttomaan huoltoon.

Toinen exception request oli aika tavanomainen. Asiakas oli ostanut tietokoneensa ilman takuulaajennuksia, eli hänellä oli vuoden korjauskeskustakuu. Takuu oli päättynyt ja hän soitti meille. Ilmoitin asiakkaalle, että takuu oli päättynyt ja hän vetosi EU kuluttajansuojaa, joka takaa laitteelle 2 vuoden takuun. Varmistin, että asiakas on kuluttajana ostanut tuotteen pyytämällä ostotodistusta, jonka jälkeen avasin Lenovolle excpetion requestin.

Ilmapäivästä hiljeni ja pääsin taas tarkastelemaan sähköpostiani. Olin vastaanottanut asiakkaalta kuvan rikkoutuneesta näytöstä, josta olin aikaisemmin jo avannut huoltokutsun. Asiakas oli väittänyt, että näyttöön oli ilmestynyt yön aikana viivoja, mutta kuvassa näkyi

selvästi särkynyt paneeli, eli näyttö oli CID (*Customer induced damage*). Ilmoitin asiakkaalle, että laite ei mene takuuseen, ja hän päätti jättää huoltamatta koneen.

Kokonaisuudessaan päiväni oli tavallinen. Päivän päätteeksi olin saanut hoidettua sähköpostilaatikkoni tyhjäksi, eikä mikään huoltokutsu ei jäänyt roikkumaan. Huomenna odotan mielenkiinnolla vastausta exception requestiin, jonka tänään laitoin. Oli mielestäni todella produktiivinen päivä. Sain paljon aikaiseksi maanantaista huolimatta.

Tiistai 26.01

Tämän päivän tavoitteenani on käydä läpi omat sekä kahden vapaalla olevan työkaverin sähköpostit, vastaila puhelimeen avaten huoltokutsuja ja auttaa asiakkaita. Jos ei ole kova ruuhka autan myös QM-vuorossa olevaa esc-jonon tyhjentämisessä, eli hoidan huoltoportaalissa avattuja huoltokutsuja. Päivän tavoitteet ovat siis melko tavanomaiset eikä ole tiedossa mitään erityistä.

Sain ensimmäisen puhelinsoiton heti aloittaessani työt. Asiakas halusi avata kolme huoltokutsua samanlaisista koneista, joissa oli vikana mallissa usein ilmenevä tyyppivika. Viankuvaus on, että emolevy ei tunnista kovalevyä ollenkaan, ja siihen auttaa yleensä pohjakuoren sekä emolevyn vaihto. Vika syntyy siitä, kun huonosti suunniteltu pohjakuoren kiinnityskynsi osuu emolevyyn ja ajan myötä se rikkoo sen. Vika on sittemmin korjattu ja uuden mallisessa pohja kuoressa ei ole tätä ongelmaa.

Puolenpäivän aikaan tiiminvetäjämme pyysi tiimiä pikaiseen kokoukseen ilmoittaakseen uudesta toimintatavasta, jota meidän pitää ruveta soveltamaan, että saisimme statistikkojamme ylemmäs. Toimintatapa on sellainen, että vaikka asiakkaan ongelma saataisiinkin korjattua puhelimitse ilman huoltokutsun avausta, avaisimme tästä lähtien silti huoltokutsun, jonka voisimme sulkea saman tien. Sulkisimme sen FOP:ina eli *Fix on phonena*. Tällöin meidän jo pohjoismaiden kärkipäässä oleva FOP-prosentti kasvaisi entisestään.

Päivän aikana selvittelimme tiiminvetäjän kanssa ongelmaa, jota minulle ei ole vielä kahdeksan kuukauden työurani aikana tapahtunut kertaakaan. Asiakkaan kone oli takuuhuoltona lähetetty korjauskeskukseemme Puolaan. Kone oli korjattu siellä, jonka jälkeen se oli lähetetty takaisin. Kuriirifirma soitti minulle, ja ilmoitti, että lähetys on varastettu tai kadonnut tälle välille. Kirjasin soiton ylös ja ilmoitin tiiminvetäjälle tästä. Minun tehtäväkseni jäi ilmoitus tapahtumasta valmiiksi ärtyneelle asiakkaalle. Asiakas oli ärtynyt siksi, koska huolto oli muutenkin kestänyt jo todella kauan ja siihen päälle piti ilmoittaa, että kone olikin kadonnut.

Olin valmistautunut soittoon ja aloitin kertomalla suoraan, että mitä oli tapahtunut ja pahoittelin siinä pari kertaa tapahtunutta. Loppujen lopuksi asiakas kuitenkin ymmärsi ja tiiminvetäjä tekee asiasta asiakasvalitusten, jolloin asiakasvalitus tiimi ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja asia hoidetaan sitä kautta. En ole varma minkälaisen korvauksen asiakas tästä saa. Tämä oli todella epätavallinen case, mutta mielestäni hoidin asiakaspalvelijana keikan parhaalla mahdollisella tavalla. On ollut hieno huomata, kuinka osaan nykyään asiakkaan äänen painosta tulkita, että millä mielentilassa hän on ja sopeudun siihen.

Loppupäivänä ei tapahtunut mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Vastailin puheluihin ja availin huoltokutsuja. Puheluita tuli päivä aikana minulle noin 25 kpl. Unohdin täysin katsoa poissaolevien kollegoideni sähköposteja, joten en ihan päässyt haluamaani tavoitteeseen. Mutta kaiken kaikkiaan päivä oli suhteellisen mielenkiintoinen kadonneen koneen takia.

Keskiviikko 27.01

Tämän päivän tavoitteenani oli vastata puheluihin, ja hoitaa työ sähköpostit. Jos olisi hiljainen päivä, niin voisin myös tehdä elektronisia huoltokutsuja. Viimeisenä tavoitteenani oli myös selata ja järjestellä henkilökohtainen sähköpostikansioni, johon yleensä tulee viestejä, jotka eivät liity huoltokutsuihin. Henkilökohtaiseen postilaatikkoon tulee yleensä tiedotteita uusista toimintatavoista, ja esimiehemme laittaa sinne aika ajoin myös vanhentuneet huoltokustut -listan. Henkilökohtainen postilaatikko on minun heikko kohtani ja tosi usein minulle käy siten, että siellä on 150 viestiä, joita ei ole luettu. Onneksi valtaosa kuitenkin on niin sanotusti turhia viestejä, jotka voin poistaa suoraan.

Aamu alkoi tuttuun tapaan pchelp-sähköpostin eli työ sähköpostin tyhjennyksellä ja minulla odottikin siellä Lenovon päätös exeption requestiin, jonka laitoin vireille maanantaina. Lenovo hyväksyi sen eli antoi luvan lähettää laitteen korjauskeskukseen. Soitin asiakkaalle ilmoittaakseni tämän uutisen. Hän oli mielissään tästä. Tilasin kuriirin hakemaan laitteen seuraavaksi päiväksi. Postilaatikosta löytyi myös yli viikko sitten TBO:lle laittaman eskalaation, johon he vihdoinkin vastasivat. Olin kysynyt TBO:lta neuvoa erääseen huoltokutsuun liittyen. Huoltokutsu oli tehty tietokoneesta, jonka LTE-adapteri näkyi laitehallinnasta, mutta ei siltikään toiminut. He neuvoivat kokeilemaan kytkeä BIOS asetuksista koko adapteri pois päältä ja resetoimaan koneen. Tämän jälkeen kone käynnistettäisiin ja adapteri kytkettäisiin takaisin päälle. Tämäkään ei auttanut ongelmaan ja sain suostuteltua asiakkaan lähettämään kone korjauskeskukseen tutkittavaksi.

Sähköpostien jälkeen päivä eteni todella rauhallisesti. Puheluita tuli puoleen päivään mennessä ehkä 5 kappaletta, joista 2 oli teknikkojen soittamia niin sanottuja AP faileja (action

plan failed). Käytännössä teknikko soittavat, että meidän antama toimintasuunnitelma, esimerkiksi näppäimistön vaihto, ei korjannut ongelmaa vaan meidän pitää tehdä teknikolle uusi action plan ja tilata uusi osa. Yleensä teknikko osaa sanoa, että mikä osa tarvitaan, mutta joskus on niin kinkkisiä keikkoja, että pitää eskaloida TBO:lle.

Tunnit kuluivat ja päätin ryhtyä henkilökohtaisen postilaatikkoni putsaamiseen. Viestejä oli kertynyt noin 120, mutta ensisilmäyksellä huomasin suurimman osan olevan vain Slack – ilmoituksia. Poistin ne nopeasti ja viestejä olikin enää 80. Kävin loput nopeasti läpi samalla kuin otin pari puhelua vastaan.

Lopulta työpäivä kohtasi loppunsa. Myös tänä päivänä pääsin tavoitteeseeni, mitä asetin päivän alussa. Erityisen tyytyväinen olen sähköpostieni tyhjentämisestä, sillä se on heikkouteni, vaikka tiedän, että säännöllisesti tehtynä homma ei räjähtäisi käsiin.

Torstai 28.01

Tämän päivän tavoitteenani oli ottaa puheluita vastaan, hoitaa sähköpostini ja olla hyvä asiakaspalvelija. Olen viime aikoina kiinnittänyt huomiota äänenpainooni ja muutenkin siihen, että miten innostuneelta ja ystävälliseltä kuulostan asiakkaiden korviin. Joskus huomaan kuulostavani todella monotoniselta ja siltä, etten oikein keskity koko puheluun.

Olin ehkä yhden sähköpostiviestin saanut käsiteltyä, kunnes eräästä suuremman luokan yrityksen IT-tuesta soitettiin, että heillä olisi muutama tietokone vailla huoltoa. Tarkemmin ottaen 42 kappaletta. Joskus yritykset säilövät koneita itsellään, kunnes tekevät kaikista huoltokutsun kerralla. Tämmöisissä tapauksissa ei tietenkään avata kaikista saman puhelun aikana huoltokutsua, vaan pyydetään asiakasta keräämään sähköpostiin jokaisen sarjanumerot ja erittelemään jokaisen koneen vian erikseen. Tämä on nopein tapa hoitaa tällaiset tapaukset. Sain sähköpostilla eriteltynä jokaisen koneen vian ja delegoin siitä puolet kollegalleni. Sain hyvät tavoitteilleni, sillä töitä oli nyt yllin kyllin. Suurimmassa osassa oli vikana, että näppäimistö ei toimi tai että kone ei lataudu. Ei tarvinnut siis kovin syvää diagnoosia tehdä joka koneesta.

Loppupäivä meni huoltokutsuja availlen sähköpostista saatujen sarjanumeroiden perusteella sekä puheluita vastaanottamalla. Kello 14:00 meillä oli myös esimiehemme pitämä kahvituokio, missä hänen vetämä tiiminsä voi kertoa kuulumisiaan ja päivitellään firman ja osastomme tapahtumia. Tein samalla huoltokutsuja, sillä halusin saada ne tehtyä ennen työajan loppumista.

Meillä oli myös toinen kokous tiimimme kesken, jossa toivottiin tervetulleeksi tiimimme kaksi uutta jäsentä Bulgariasta. Heidät siirrettiin meidän tiimiimme auttamaan meitä elektronisten huoltokutsujen kanssa ja heidän vastuullansa on englanninkieliset kutsut.

Päivän päätyttyä sain juuri ja juuri kaikki sähköpostissa tulleet huoltokutsut auki, mutta kaikki muut tavoitteissani olleet hommat jäivät hoitamatta ja ne odottavat minua myöhemmin. Joskus tulee yllättäviä tehtäviä ja niistä pitää vain selviytyä mahdollisimman nopeasti. Pohdin tosin avatessani samalle firmalle, samaan osoitteeseen, samoista koneista, joissa oli sama vika, että voisiko prosessia nopeuttaa jotenkin. Omalta osaltani en oikein voi nopeuttaa avaamista, vaan se vaatisi sovellukseen muutoksia.

Perjantai 29.01

Päivän tavoitteena hoitaa eiliseltä jääneet sähköpostit, vastaila puheluihin ja käydä IBM:n vaatima turvallisuuskoulutus, joka kilahti eilen sähköpostiimme. Koulutus sisältää muutamman opetusvideon ja lopputestin, joka testaa, että kuinka hereillä oli videoita katsoessa. Tavoite on läpäistä testi.

Aamu alkaa sähköpostien purkamisella. Sanoin kollegoilleni, että en ole heti aamusta ottamassa puheluita vastaan, sillä haluan ensiksi hoitaa rästihommat ja sen jälkeen vasta ottaa puheluita vastaan. Purin postilaatikkoa noin tunnin. Piti lähettää pari kustannusarviota asiakkaille, sain Lenovolta vastauksen poikkeuspyyntöön, jonka olin tehnyt, että he tarvitsevat koneesta ostotodistuksen. Pyysin siis asiakkaalta kuvaa kuitista. Postissa oli myös pari viestiä TBO:lta, josta olin kysynyt neuvoa pariin huoltokutsuun liittyen. Toisesta viestistä oli apua, ja lähetin ohjeet asiakkaalle ja toisesta viestistä ei ollut mitään apua. Näin käy joskus.

Purettuani sähköpostit, laitoin puhelimen päälle ja aloitin puheluiden vastaanottamisen. Puheluita tuli noin 4 tunnissa lähinnä asiakkailta, jotka halusivat avata huoltokutsun. Avasin huoltokutsut, ja koska oli tosi hiljaista, päätin käyttää action planin tekemiseen VATS:ia, joka on IBM:n Watsoniin perustuva tekoälyohjelma, joka kysymysten ja vastausten perusteella tekee action planin. Lenovo vaatii, että käyttäisimme tätä jokaisessa huoltokutsussa, mutta toimintatapa on hidas ja turha, koska työkokemus laitteiden parissa tekee tästä vaiheesta turhan, ja suurimman osan action planeista tietää saman tien.

Päivän viimeisimpänä hommana suoritin turvallisuuskoulutuksen, joka kesti noin 30 minuuttia. Sain testin läpi ensimmäisellä yrityksellä ja päivän tavoitteet suoritettua. Kirjasin vielä viikon työtunnit järjestelmään ja lopetin työt. Maanantaina takaisin ja pystyy aloittamaan työt puhtaalta pöydältä.

Viikkoanalyysi 1

Viikko sujui rutiininomaisesti. Sain tehtyä kaikki minulle osoitetut tehtävät ja viikon päätteeksi sähköpostilaatikkoni oli tyhjä. Viikon aikana tuli hyvää kertausta vähän harvinaisempiin toimintoihin kuten poikkeuspyyntöön (Exception request) ja DOA-lomakkeen lähetyksi asiakkaalle.

Välillä näiden harvinaisempien toimintatapojen kanssa tulee ajatuskatkoksia, jolloin ei muista miten asia kuuluu hoitaa. Näissä tapauksissa joskus pitää kysyä neuvoa kollegoilta, ellei se millään muistu mieleen. ”Kertaus on opintojen äiti”- sanonta pätee myös tässä asiassa.

Lenovo Services.

Lenovo Services Protocol: DOA Period Confirmation Number

Date:

Services Protocol - DOA Period Confirmation Number: (RCMS number)

Product Model Type:

Serial Number:

Customer first Contact Date:

Date of Purchase:

Customer Name:

Customer Address:

Customer Phone Number:

Customer Email:

Fault Reported:

Please mark the checkbox for Eligible & Non-Eligible Products according to the fault description.

Eligible:

The Lenovo Call Center has confirmed the DOA period and you are eligible to return the product to the point of sale with all accessories and packaging in order to claim your replacement or refund. Please be aware that the potential DOA will be verified by the Point of Sale prior to issue the Replacement or Refund.

Upon positive DOA verification, the Point of Sale may claim subject DOA Hardware at their Point of Sale (Reseller/Distributors) followed by the DOA Period Confirmation Number.

Not Eligible:

The Lenovo Call Center has determined that you are not eligible for DOA return.

Reason code:

Lenovo Services.

© Lenovo Corporation 2014

Kuva 2. DOA-lomake

Esimerkiksi DOA-lomaketta täytettäessä on tärkeää tarkastaa asiakkaan ostotodistus. Asiakkaalla on kuusi arkipäivää aikaa ilmoittaa laiteviasta, jonka jälkeen DOA-prosessia ei enää voi tehdä. Tämän vuoksi on toimittava nopeasti, kun asiakas ilmoittaa DOA-laitteesta. Ostotodistuksen tarkastamisen jälkeen lähetämme asiakkaalle lomakkeen, jota vastaan hän saa uuden laitteen jälleenmyyjältä. Suurin vaikeus prosessissa on kuitenkin löytää lomake. Lomake pitää kaivaa monen kansion takaa suuresta hakemistosta, ja jos prosessia ei tee usein, helposti unohtaa miten sen löytää.

Eräs mieleenpainuva tapahtuma oli tiistaina tapahtunut selvittely asiakkaan tietokoneen katoamisesta. Tätä jouduttiin selvittämään kuriirifirman ja korjauskeskuksen kanssa. Selvittelyistä huolimatta emme saaneet tietokoneen sijaintia selville, joten avasimme tästä asiakasvalituksen. Asiakas oli ymmärrettävästi asiasta tuhtunut, mutta lopulta rauhoittui ja ymmärsi tilanteen. Asiakkaan raivoamisen aikana pitää pysyä rauhallisena ja pahoitella tapahtunutta, vaikka vahinko ei millään tavalla ollut meidän käsissämme.

Asiakaspalvelutyössä asiakaspalvelijan on pyydettävä asiakkaalta anteeksi, vaikka asiakaspalvelija tai yritys ei olisikaan tehnyt mitään väärää. Tämä viestii asiakkaalle, että asiakaspalvelija on tiedostanut asiakkaan ärtymyksen ja pahan mielen, ja voi mahdollisesti kääntää asiakkaan negatiivisen kokemuksen positiiviseksi. (McLean-Conner, 2006)

On mahdollista kyseisissä tapauksissa, että asiakaspalvelija pahoittaa itse mielensä, koska hän turhautuu saamastaan negatiivisesta palautteesta asiakkaalta, vaikka ei olisikaan tehnyt mitään väärää. Tästä pääsee yli kokemuksen kautta. Asiakaspalvelijan pitää opetella olla ottamatta asiakkaan turhautumista itseensä. Asiakas muistaa palvelukokemuksestaan ensimmäiset ja viimeiset sana, joten vaikka palvelukokemus ei olisi ollut asiakkaalle mieleisimpiä, lopettamalla sen pyytämällä anteeksi, voi olla suuri vaikutus. (Solomon, 10)

Koska olemme asiakkaiden kanssa tekemisissä enimmäkseen puhelimitse, asiakkaan on helpompi osoittaa turhautumisensa, kuin esimerkiksi kasvotusten. Tämän vuoksi on tärkeää saada asiakkaalle olo, että hän on tekemisissä oikean ihmisen kanssa, jotta asiakas ei pura tunteitaan niin herkästi. Tämä onnistuu esimerkiksi vastaamalla puhelimeen kertomalla etu- ja sukunimensä. (Solomon, 10)

Torstaina saimme suurelta yritykseltä noin 40 huoltokutsua avattavaksi manuaalisesti. Tämä muutti päivän kulkua. Minulla oli koko ajan töitä tehtävänä ja minun piti pallotella puheluiden vastaanottamisen ja elektronisten huoltokutsujen avaamisen välillä. Huoltokutsut piti saada avattua ennen työaikani loppumista, joten minun piti työskennellä paineen alla. Se ei ollut ensimmäinen kerta, kun minulla on ollut hirveä kiire, mutta tämäkin tapaus opetti minua nopeaan työskentelyyn ja vaati keskittymistä. Mielestäni on mukavaa, että työssä tulee erilaisia haasteita ja tällöin mielenkiinto säilyy.

Kaiken kaikkiaan viikko toi mukanaan yllättävän paljon erilaisia käännteitä, ja näiden ansiosta kehityin työntekijänä. Tämä oli tavallista kiireisempi viikko ja kaikki viikot eivät varmasti ole yhtä tapahtumarikkaita.

Seurantaviikko 2

Tiistai 02.02

Päivän tavoitteena on ottaa vastaan puheluita, avata huoltokutsuja, tyhjentää postilaatikko sekä auttaa tarvittaessa kollegoita, jos heille kertyy liikaa hommia. Työpäivältä ei ole palautekeskustelua lukuun ottamatta suurempia odotuksia.

Viikonlopun aikana olin saanut vastauksen muutama viikko sitten lähettämäni huoltokutsuun liittyen. Ongelma oli erittäin kummallinen ja kukaan kollegoistani ei ollut törmännyt vastaavaan. Asiakas oli avannut sähköisen huoltokutsun, jossa ilmoitti, että uudelleenasetuksen yhteydessä häneltä oli kadonnut jokin ohjelmisto tietokoneeltaan. En ollut ikinä kuullut kyseisestä sovelluksesta, ja olin aiemmin ilmoittanut asiakkaalle, että ohjelmistopuolen asiat eivät kuulu meille. Asiakas oli asiasta eri mieltä, joten siirsin asian eteenpäin TBO:lle. Sain heiltä vastauksena linkin Lenovon viralliseen ohjeistukseen, jossa neuvottiin, että minun pitäisi täyttää asiakkaan tiedoilla lomake, jonka perusteella asiakkaalle lähetetään ilmainen avain sovelluksen lataamiseen. Olin hämilläni tästä, sillä minulle on koko ajan painotettu, että vastaamme vain laitevioista emmekä ohjelmistoista. Ilmeisesti käytäntö oli muuttunut. Soitin asiakkaalle ja pahoittelin tapahtunutta. Asiakas sai ohjelmistonsa.

Iltapäivästä oli palautekeskustelun vuoro. Se on alle tunnin kestävä tapaaminen esimiehen kanssa, jossa kummatkin voivat antaa palautetta työstä ja sen sujuvuudesta. Se meni ihan hyvin. Minulla oli parantunut huoltokutsujen päivittäminen ajallaan, joka oli ollut minulle hieman hankalaa aiemmin. Lisäksi esimies luki muutaman asiakaspalautteen minulle, ja näissä olin saanut positiivista kommenttia. On mukava välillä kuulla palautetta työstään. Mielestäni se parantaa jaksamista ja kannustaa yrittämään kovemmin. Palaute työntekijälle energisoi synnyttää työn imua ja kannustaa kehittymään. (Hakanen, n.d.)

Keskiviikko 03.02

Päivän tavoitteena on hoitaa minulle tulevat huoltokutsut, pitää sähköpostikansioni järjestyksessä ja sulkea tai päivitellä vanhoja keikkoja. Eilisen palautekeskustelun voimaannuttamana keskityn olemaan mahdollisimman hyvä asiakaspalvelija ja auttamaan asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Aamupäivästä sain useamman puhelun eri henkilöiltä koskien samaa asiaa. Asia koski vääriä takuutietoja järjestelmässämme. Yleensä näissä tapauksissa takuu on alkanut jo muutaman kuukauden aiemmin kuin asiakas on koneen ostanut. Tämä johtuu siitä, että

jälleenmyyjä on unohtanut päivittää ostohetkellä laitteen takuutiedot. Näissä tapauksissa tapana on neuvoa asiakasta olemaan yhteydessä jälleenmyyjään. Aamupäivän aikana vastaanotin 7 puhelua. Sain hoidettua kaikki avaamani huoltokutsut alta pois, sillä ne koskivat normaaleja laitevikoja, kuten *Fan erroria*, haamukuvia näytöissä ja muita perusvikoja. Tapaukset eivät vaatineet laajempaa selvittelyä.

Noin kello kymmenen aikaan sain ilmoituksen, että VATS on kaatunut. VATS on tekoälyllä varustettu IBM:n ohjelma, joka auttaa vian diagnosoinnissa. Lenovo vaatii työntekijöiltä VATS:in käyttöä. Minä inhoan järjestelmää yli kaiken, sillä se on hidaskäyttöinen ja luotan ammattitaitooni sen verran, että en sitä koe tarvitseväni. Saan ajoittain huomautuksia, että minun pitäisi käyttää enemmän sitä, mutta se tuntuu vain niin turhalta. Ehkä yritän lisätä sen käyttöä. Nyt ainakin oli hyvä syy olla käyttämättä.

Ilmapäivästä sain mielenkiintoisen puhelun Ahvenanmaalta. Asiakas aloitti puhelun puhuen minulle ruotsia. Oletti varmaan, että osaan kielen, sillä onhan se Suomen virallinen kieli. Ilmoitin mahdollisimman kohteliaasti, etten osaa ruotsia ja asiakas hieman hermostuneen kuuloisena kysyi, onnistuuko minulta edes englanti. Vastasin, että oikein hyvin ja pääsimme avaamaan huoltokutsua. Yritin parhaani mukaan ymmärtää asiakkaan puhetta, kun hän kertoi yhteystietojaan. Asiakas hermostui entisestään ja yritin parhaani mukaan olla provosoitumatta hänen turhautumisestaan. Lopulta, kun huoltokutsu oli auki ja huolto tilattu, asiakas sulki puhelun kiittämättä. Hän oli ilmoittanut, että huoltokutsulla on kiire, mutta tiesin, että huollossa kestäisi. Osatilaukset jäävät aina Ahvenanmaalle suuntautuvissa keikoissa jumiin järjestelmään. En tarkalleen muista mikä tähän on syynä. Laitoin kuitenkin kyseisen keikan muistiini ylös, jotta voin tarkkailla sen tilaa. Mieleni teki kyllä pitkittää huoltokutsua äärimmilleen, koska asiakas oli epäkohtelias, mutta annoin asian olla.

Päivän aikana tuli yhteensä 14 puhelua ja soitin itse kahdelle asiakkaalle. Sain myös kaikki huoltokutsut avattua ja sähköpostit katsottua. Ahvenanmaalaisesta asiakkaasta huolimatta päivä oli mukava, rauhallinen ja sain tavoitteet täytetyksi.

Torstai 04.02

Päivän tavoitteena tuttuun tapaan vastaila puhelimeen, avata huoltokutsuja, hoitaa sähköpostikansioni tiimin yhteisessä sähköpostissa ja jos on hiljaista, käyn läpi myös henkilökohtaisen työsähköpostini.

Aloitin heti työpäiväni tyhjentämällä henkilökohtaista työsähköpostiani. Huomasin, että sinne oli tullut viesti Lenovolta erääseen poikkeuspyyntöön liittyen, jonka oli viimeviikolla tehnyt. Olin unohtanut sen kokonaan, joten keikka oli jäänyt täysin huomioitta. Päätin hoitaa

sen heti alta pois. Ilmoitin asiakkaalle, että Lenovo kieltäytyi huoltamasta laitetta. Laitteesta oli takuu loppunut kaksi päivää ennen asiakkaan soittoa. Normaalisti en olisi tehnyt poikkeuspyyntöä, mutta asiakas oli mukava, joten ehdotin että voisin ainakin yrittää. Joskus Lenovo voi hyväksyä tämänkaltaiset pyynnöt, mutta ei tällä kertaa.

Jatkoin henkilökohtaisen työsähköpostini tyhjentämistä. Siellä ei ollut onneksi muuta "tärkeää", pelkästään firman sisäisiä tiedotuksia, jotka eivät koske minua tai vaikuta minun työhöni. Tämän jälkeen siirryin työsähköpostien kimppuun. Viestejä ei ollut paljon. Kahdesta keikasta oli tullut Procurrilta varaosien hinnat, joita olin sieltä pyytänyt laskutettavaa huoltoa varten. Tein niiden pohjalta kustannusarvion ja lähetin asiakkaalle.

Aamu oli todella hiljainen, eikä puheluita tullut kuin pääasiassa kentällä olevilta teknikoilta, jotka soittivat toimintasuunnitelmien (action plan) epäonnistumisista. Näissä tapauksissa kirjataan keikkaan teksti "AP failed", mitä osien vaihdon jälkeen tapahtui ja mitä teknikko pyytää, että tilaamme. Tämä viesti laitetaan myös keikan avaajalle, joka tekee uuden action planin.

Eräs teknikko soitti, että ei saa emolevyn vaihdon jälkeen ajettua tietokoneen tietoja siihen. Vastaavanlaisista asioista aina välillä soitetaan ja kysytään meiltä neuvoa. Tämä on mielestäni outoa, sillä kukaan kollegoistani puhelimen päässä ei ole ikinä emolevyä koneeseen asentanut, toisin kuin teknikot, jotka tekevät sen useasti kuukaudessa. Ongelma yleensä on, että teknikoiden käyttämä "Golden key" asennustyökalu ei ole päivitettyä uusimpaan versioon. Siksi siis tapanani on ensiksi kehottaa tarkastamaan tämä. Seuraavaksi pyydän tyhjentämään "Eepromin" ja tarkastamaan, että laitetiedot on kirjoitettu oikeassa muodossa. Yleensä, jos nämä toimenpiteet eivät auta, toteamme emolevyn olevan DOA ja tilaamme uuden.

Iltapäivästä QM-vuorossa oleva henkilö joutui lopettamaan työt, joten minut nimettiin QM-vuoroon loppupäiväksi. Onneksi esc-jono oli tyhjä ja kaikki muutkin jonot olivat ajan tasalla, joten pystyin ottamaan rennommin. Tein iltapäivän aikana 5 esc:iä, jotka olivat helppoja, eivätkä vaatineet mitään erityistä. Pääsin päivän tavoitteisiini ja huomenna pystyn aloittamaan puhtaalta pöydältä uuden päivän.

Perjantai 05.02

Päivän tavoitteena on vastata puhelimeen, avata huoltokutsuja ja hoitaa sähköpostini. Tarvittaessa autan myös kollegoitani, jotta kaikki saavat hommansa hoidetuksi viikonlopun alkaessa.

Sähköpostilaatikkoni oli tyhjä, joten ei tarvinnut aloittaa aamua vastaamalla niihin. Oli jälleen hiljainen aamu. Sain puoleenpäivään mennessä yhteensä 6 puhelua, joista pari oli asiakkaiden soittoja koskien huoltokutsun tilannetta tai teknikoiden ilmoittaessa AP faileista. Huoltokutsuja en avannut kuin kaksi kappaletta ensimmäisen neljän tunnin sisällä.

Sain kollegaltani Slack:issa viestin, että muutama päivä sitten avaamani huoltokutsu Ahvenanmaalaiselle asiakkaalle oli jäänyt järjestelmään jumiin. Asiakas oli soittanut vihaisen puhelun kollegalleni, kun huoltoa ei ollut kuulunut. Olin unohtanut koko asian, vaikka laitoin muistutuksen. Kuten yleensä Ahvenanmaahan suuntautuvien keikkojen kanssa, laitoin viestiä asiasta esimiehelleni, joka lupasi hoitaa asian. Ongelmana on, että järjestelmä ei tunnista Ahvenanmaata Suomeksi, joka "rikkoo" järjestelmän niin, että keikka ei siirry alihankkijan järjestelmään. Tästä syystä teknikkoa ei saada paikalle. Ongelma on kauan ollut tiedossa, mutta sitä ei syystä tai toisesta saada korjatuksi.

Tein pari kustannusarviota, ja pyysin TBO:lta lupaa kolmanteen Action planiin erään keikan kanssa, koska kaksi tilaamaani varaosaa oli ollut DOA. Tämä on erittäin harvinaista, mutta ne olivat olleet fyysisesti rikki, joten olisi turha lähteä epäilemään osia.

Myös loppupäivä jatkui hiljaisena. Huoltokutsuja tuli avattua yhdeksän päivän aikana, sähköpostikansio oli tyhjä ja ahvenanmaalaisen asiakkaan huolto oli saatu eteenpäin. Lopetin työt tuntia aikaisemmin, sillä oli niin hiljaista ja halusin alkaa valmistautumaan viikonloppuun. Pääsin päivän tavoitteisiin ja oli hyvä lopettaa viikko tähän.

Viikkoanalyysi 2

Viikkoni oli neljä päiväinen, sillä olin maanantaina sovitulla vapaapäivällä. Viikko oli rauhallinen. On outoa, kuinka kahden viikon ajalla toinen viikoista on niin rauhallinen ja toinen erittäin kiireinen. Olen välillä miettinyt, että mistä se johtuu. Olisi loogisempaa, että eri viikonpäivät vaikuttaisivat kiireellisyyteen eikä niin, että peräkkäiset viikot ovat kuin yö ja päivä.

Viikon aikana sain kaikki minulle annetut tehtävät hoidetuksi. Pääsin kaikkiin tavoitteisiini ja opin uutta. Tiistaina oli todella hiljainen päivä. Ainoa asia oli, että minulla oli kolmen päivän sähköpostit lukematta, mutta koska en saanut paljoakaan puheluita, ehdin käydä ne hyvin läpi. Opin tiistaina myös, että hoidamme asiakkaille tiettyjen sovellusten latauskoodeja, mikäli asiakas on takuuhuollon aikana (kovalevyn vaihdon yhteydessä) menettänyt esiasennetun sovelluksen.

En vielä tiedä, että mikä sovellus oli kyseessä tai että mitä sillä tehdään. Nimi oli Glance by Miramatrix. Kysyin TBO:lta, että miten toimin. He pyysivät täyttämään lomakkeen, jonka löysin intranetistämme, jossa on paljon manuaaleja ja ohjeita. Lomakkeeseen kirjoitin englanniksi, että mikä oli ongelmana, ja lähetin sen aivan uuteen osoitteeseen sähköpostilla. En ole työurani aikana koskaan ollut tekemisissä tämän osaston kanssa. Sieltä he ottivat asian käsittelynsä ja lähettivät asiakkaalle uuden ohjelmiston latauskoodin.

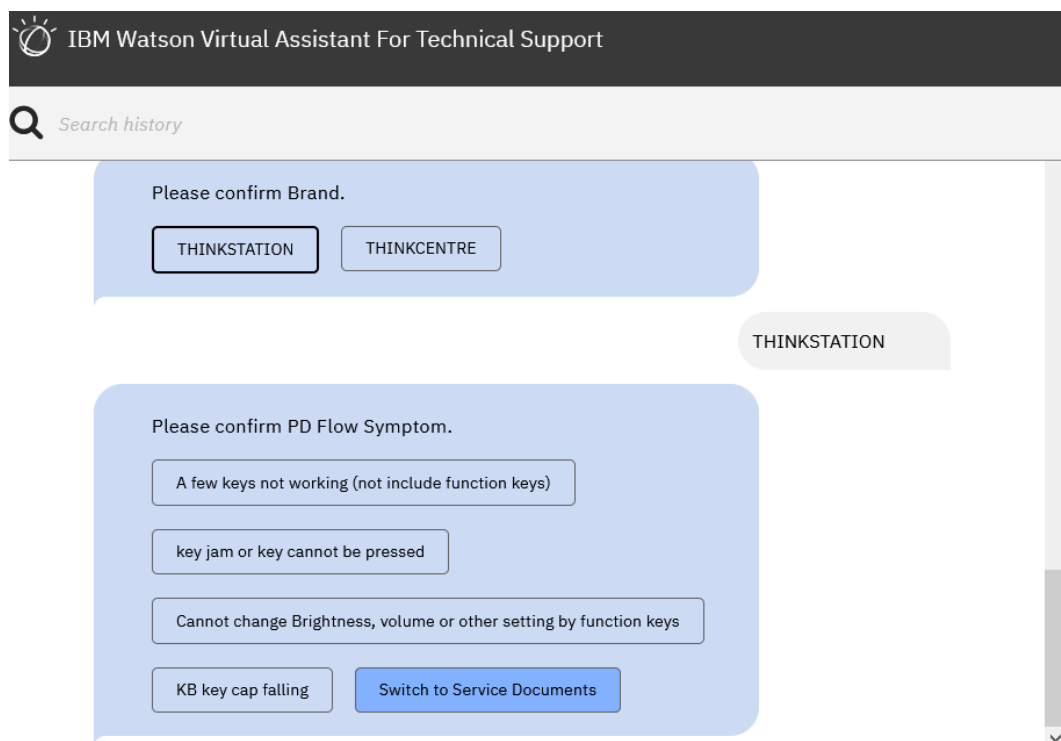
Tiistaina minulla oli myös henkilökohtainen palautekeskustelu. Kävimme läpi saamiani asiakaspalautteita ja ne olivat positiivisia, sekä sain kannustavaa palautetta esimieheltäni. Minulle tuli todella hyvä mieli tästä. Oikein hämmennyin, kuinka paljon palautteen saaminen piristi työntekoani ja loppuviikon olinkin paljon motivoituneempi. Palaute on saajalleen aina hyödyllistä, riippumatta siitä onko se positiivista vai negatiivista. Palaute kehittää työntekijää aina ja vie eteenpäin. (Hakanen, n.d.)

Myönteinen palaute on vähän enemmän, kuin kehu tai kiitos. Palautteella osoitetaan aina jotain konkreettista, esimerkiksi, että: ”Hyvää työtä, projekti meni hyvin!” Tässä osoitetaan selvästi palautteenannon kohde, eli projekti. Hyvä palaute sisältää siis aina kohteen. (Autio, 2018)

Korjaavalla palautteella pyritään muokkaamaan palautteensaajan toimintaa ja auttaa häntä huomaamaan prosessissa tekemät virheensä. Palautetta antaessa pitää pohtia, että pyritäänkö palautteella korjata toimintatapoja työskentelyn sujuvoittamiseksi, vai siksi, että palautteen saaja ei toimi kuten palautteen antaja haluaisi. Palaute ja mielipide ovat kaksi eri asiaa. (Autio, 2018)

Mielestäni palautetta voisi olla enemmän. Palautteen saaminen tehostaa työntekoa ja kannustaa työntekijää. Jos viikoittain käytettäisiin, vaikka kymmenen minuuttia palautekeskusteluun työntekijän kanssa, se maksaa moninkertaisena itsensä takaisin, jos työntekijän työ on tehokkaampaa ja laadukkaampaa. Suomalaisen työyhteisön ongelma on, että palautetta annetaan työstä todella vähän. Elämme niin sanotussa pihtaamisen kulttuurissa, jossa palautteenanto on tyrehtynyt. Tämän pihtaamisen sijaan, pitäisi entistä anteliaammin jakaa palautetta, joka toimii monessa työpaikassa käyttämättömänä voimavarana. (Hakanen, n.d.)

Keskiviikkona VATS (Virtual assistant for technical support) järjestelmämme kaatui. VATS-järjestelmä on tekoälypohjainen järjestelmä, jonka tarkoitus on auttaa huoltokutsuun liittyvää vianmäärittystä. VATS on hyvä apuväline varsinkin aloittelijoille, jolloin ongelman hahmottaminen ei ole rutiinin omaista. Käytin työni alussa paljon VATS:ia, mutta kokemuksen kartuttua rupesin vähentämään sitä, koska ohjelma oli hidas ja halusin olla nopea. Viime vuoden lopulla tuli ilmoitus, että Lenovo vaatii meitä käyttämään VATS:ia. En ymmärrä, että miksi meidät pakotetaan käyttämään hidasta sovellusta, joka ei useinkaan ole edes hyödyksi meille millään tavalla. Suomen tiimillä on huoltokutsun onnistumisprosentti ensimmäisellä toimintasuunnitelmalla (action plan) pohjoismaiden parhaimmistoa. Mielestäni VATS:in käyttö lisää vain yksittäisen puhelun pituutta, joka lisää taas kiireisinä päivinä puhelujonoa ja tyytymättömiä asiakkaita.



Kuva 3. VATS käyttöliitymä

Vaikka en näe kovinkaan suurta hyötyä tekoälyn käyttämisessä työssäni, uskon silti, että tekoälyssä on potentiaalia korvata ihmiset kokonaan tälläkin alalla. Jos VATS:ia kehitetään eteenpäin se voi hyvinkin korvata oikeat ihmiset asiakaspalvelutehtävissä. En tiedä onko se hyvä vai huono asia, että tekoäly ja robotiikka korvaa oikeat ihmiset, mutta se on tulevaisuutta, johon emme voi vaikuttaa.

Tekoälyn tarkoituksena on vastata kasvavaan asiakasmäärään. Tekoälyn ei ole tarkoitus korvata ihmistä asiakaspalvelutehtävissä, vaan toimia ihmisen rinnalla vastaamalla helpoimpiin asiakaspalvelutehtäviin, kun taas ihminen voi käyttää taitojansa ja aikansa hoitamalla kinkkisempiä tapauksia. Asiakaspalvelijalle ei ole hyödyllistä vastata 30 kertaa päivässä samaan peruskysymykseen kuin esimerkiksi PUK-koodi kyselyihin. (Suurhasko, 2019)

Tämä antoi minulle uuden näkökulman aiheeseen. Kenties tekoäly mahdollistaa suuremman asiakasmäärän palvelemisen yhtäaikaaisesti. Tekoäly hoitaisi helpot tehtävät, kun taas ihmisälyä käytettäisiin hyödyksi vaativimmissa tehtävissä.

Toinen viikko sujui mielestäni hyvin. Sain kaikki työtehtäväni tehtyä ja sain uusia näkökulmia työhöni liittyen. Kaiken kaikkiaan viikko oli hyvä ja antoisa.

Seurantaviikko 3

Maanantai 08.02

Tällä viikolla olen QM-vuorossa. Tänään tavoitteenani on hoitaa ensisijaisesti viikonlopun aikana avatut huoltokutsut, jonka jälkeen siirryn päivän aikana avattuihin huoltokutsuihin. On tärkeää, että jokainen ennen cut-off-aikaa (15:00) avattu huoltokutsu on hoidettu. Päivä oli erittäin kiireinen. Viikonlopun aikana esc-jonossa oli valmiiksi noin kaksikymmentä huoltokutsua. Aloitin niiden tekemisen. Kuten yleensä, seassa oli muutama rikkottu tietokone, nestevaurio tai hajonnut näyttö. Näitä vaurioita syntyy usein viikonlopun aikana. Tein kustannusarviot rikkoutuneista koneista.

Tein päivän mittaan noin 35 elektronista huoltokutsua. Yleisimpiä ongelmia olivat: tietokone ei käynnisty tai reagoi mihinkään, telakan porteissa ongelmia sekä näppäimistön kaikki napit eivät toimi. Tietokone ei käynnisty -ongelman ratkaisuksi ei jää yleensä muita vaihtoehtoja kuin emolevyn vaihto. Se korjaa tilanteen, sillä minkään muun komponentin rikkoutuminen ei estä koko konetta käynnistymästä. Telakkaa koskevissa ongelmissa pyydetään yleensä päivittämään telakan firmware, tietokoneen BIOS ja Thunderbolt-ajurit. Jos tämä eivät auta, tilataan asiakkaalle uusi telakka. Jos taas näppäimistö ei toimi, niin tilataan uusi näppäimistö.

Iltapäivästä jouduin pyytämään kollegoiltani apua, sillä esc:ejä tuli niin paljon, etten millään ehtinyt tehdä niitä yksin. Kollegani tulivat auttamaan ja saimme lopulta kaikki ennen klo kolmea luodut esc:it tehtyä, joka on päätavoitteeni. Myös Lenzee-jonosta sain tyhjenettyä kaikki sinne joutuneet huoltokutsut. Lenzee-jonoon päätyvät kaikki väärillä laitetiedoilla avatut tai takuuttomasta laitteesta avatut huoltokutsut. Päivän lopuksi tarkistin vielä, ettei sinne ollut jäänyt Samlinkin avaamia kutsuja.

Vaikka sain kaikki tärkeimmät asiat tehtyä, niin postilaatikkoni jäi tarkastamatta, joten en päässyt täysin päivän tavoitteisiin.

Tiistai 09.02

Päivän tavoitteena on hoitaa elektroniset huoltokutsut ja seurata muita jonoja kuten Lenzee-jonoa, CB-jonoa ja näihin ilmestyviä huoltokutsuja. Tavoitteenani on myös ehtiä käymään läpi asiakkailta saapuneet sähköpostini. Niitä tulee varmasti vielä päivän aikana lisää, sillä lähetin eilen asiakkaille paljon postia ja odotankin näihin nyt vastauksia.

Aamu alkaa rauhallisesti, sillä tein eilen kaikki elektroniset huoltokutsut niin, että päivän päätteeksi jono oli tyhjä. Minua odotti vain pari huoltokutsuja, jotka sain nopeasti hoidettua.

Lenzee-jonoon oli ilmestynyt kaksi Samlinkin avaamaa huoltokutsua. Samlinkin avaamat huoltokutsut käsitellään eri tavalla kuin muut. Samlinkillä on huoltosopimus IBM:än kanssa, joten huollamme heidän laitteensa myös takuun umpeuduttua. Lenzee-jonoon päätyvät kaikki huoltokutsut, joiden takuutiedoissa on jotain ”vikaa”, esimerkiksi se, että takuu on umpeutunut. Samlinkin tietokoneissa takuu on usein päättynyt ja siksi ne päätyvät Lenzee-jonoon.

Hoidin Samlinkin kutsut ja korjasin kahden muunkin väärin avatun huoltokutsun laitetiedot. Yleensä asiakas osaa laittaa sarjanumeron oikein ja oikeaan kenttään, mutta laitteen tyyppinumero on väärin. Näissä tapauksissa tietojen korjaaminen on helppoa, sillä sarjanumerolla löydän laitetiedot. Jos taas sarjanumero on väärin, niin joudun soittamaan asiakkaalle ja tiedustelemaan sarjanumeroa saadakseni laitetiedot.

Päivän lopussa minua pyydettiin selvittämään yhtä huoltokutsua, joka oli minulle täysin uusi tapaus. Asiakas oli avannut viikko sitten huoltokutsun laitteesta, jonka takuutiedoissa luki, ettei laitteessa ole tehdastakuuta. Tämä on ensimmäinen kerta, kun minulle tulee vastaan tällainen tapaus ja kollegani olivat aivan yhtä ihmeissään. Keikka löytyi siis viime viikolla avattujen keikkojen Lenzee-jonosta, joten en ollut kiinnittänyt siihen huomiota aikaisemmin.

Soitin asiakkaalle ja puhelu oli vähintäänkin mielenkiintoinen. Hän ei oikein osannut sanoa, että mistä oli laitteen saanut. Asiakas kertoi, että hänellä oli ilmeisesti aikaisemmin eri Lenovon laite, johon oli vaihdettu emolevy kymmenen kertaa ja lopuksi tuotu tämä kyseinen uusi laite, josta on nyt avattu huoltokutsu. Hän myös väitti, että tähän nykyiseen laitteeseen oli kertaalleen vaihdettu tuuletin, koska laitteen ongelmana oli kovaäänisyys. En löytänyt mitään vanhoja huoltokutsuja näistä toimenpiteistä, joten kerroin selvitteleväni asiaa. Työaikani oli loppumaisillaan, joten selvitystyö saa jäädä huomiseksi. Kirjoitan tästä myöhemmin, kunnes tilanne selviää.

Päivä oli hyvä ja rauhallinen. Pääsin tavoitteisiini, ja opin myös uutta. Opin, että on olemassa laitteita, joissa ei ole ollenkaan minkäänlaista takuuta. En tiedä vielä miksi, mutta selvitan asian. Kyseinen tapaus oli erittäin mielenkiintoinen.

Keskiviikko 10.02

Päivän tavoitteenani on hoitaa avautuvat huoltokutsut ja lisäksi vastaila minulle tulleisiin sähköposteihin. Meillä on tänään myös viikkopalaveri. Viikkopalaverissa käydään läpi sekä uusia että vanhoja asioita.

Aamulla minua odotti viisi huoltokutsua, joiden kimppuun kävin heti. Yhdessä oli ongelmana, että näytön reunoilla oli tummia pyöreitä alueita. Pyysin kuvaa asiakkaalta ja

totesin, että näytön sisällä oleva LCD-paneeli on vioittunut. Ilmoitin asiakkaalle tästä ja hän väitti laitteen rikkoutuneen itsestään. Lenovolta löytyy dokumentti, jossa on kuvia erilaisista vioista, joita takuu ei korvaa. Lähetin hänelle kuvasarjan, jossa käsiteltiin tätä kyseistä vikaa. Vian aiheuttaa se, että nestekidenäytön neste pääsee purkautumaan syystä tai toisesta näytön sisällä aiheuttaen mustan läiskän. Yleensä näytön ja näppäimistön väliin jää jotain, joka sitten painautuu näyttöön. Asiakas hyväksyi selityksen, ja pyysi kustannusarviota.

Jouduin myös selvittämään erään suuren tavaratalon avaamaa huoltokutsua, jossa vian kuvauksena oli DOA-tietokone. Normaalisti asia hoituisi niin, että itse asiakas ilmoittaa meille asiasta, ja me tarkastamme kuitista tietokoneen ostopäivän. Tässä tapauksessa kutsun oli kuitenkin avannut jälleenmyyjä. Kun asiaa lähdettiin selvittämään, kävi ilmi, että asiakas oli avannut ensiksi oikeaoppisesti meille huoltokutsun, mutta sulkenut sen, koska sai nopeammin uuden tietokoneen viemällä rikkinäisen jälleenmyyjälle.

En ollut varma siitä, miten lähden asiaa viemään eteenpäin ja kysyinkin neuvoa esimieheltäni. Hän kehotti etsimään käsiini asiakkaan aikaisemmin avaaman huoltokutsun, jonka jälkeen soittaisin asiakkaalle ja pyytäisin kuvaa ostotodistuksesta. Kun kaikki oli tarkastettu, sain valtuuden lähettää DOA-lomakkeen jälleenmyyjälle. Tämä oli uusi menettelytapa, jollaista ei ollut ennen tullut vastaan. Taas tuli opittua uusi toimintamalli.

Olen pannut merkille, että huoltokutsuja on avattu poikkeuksellisen paljon TPM (Trusted Platform Module) piirin vikaantumisen vuoksi. Kysyin myös kollegoilteni, niin hekin sanoivat saaneensa ongelmia liittyen TPM piiriin. Ongelma on aina samanlainen. Työasema herjaa aina käyttöjärjestelmään kirjautuessaan, että TPM piiri on vikatilassa. Ongelman korjaamiseksi pitää resetoida TPM piiri tai mahdollisesti asentaa Windows käyttöjärjestelmä uusiksi.

Päivän päätteeksi sain huoltokutsut tehtyä, jonot tyhjennettyä ja sähköpostini katsottua. Kokouksessa ei ollut mitään ihmeellistä, käsitelimme huoltokutsujen päivittämisen tärkeyttä sekä VATS-ohjelman käyttöä. Pääsin mielestäni päivän tavoitteeseen ja opin myös uusia asioita.

Torstai 11.02

Tavoitteeni on hoitaa päivän elektroniset huoltokutsut ja huolehtia, että jonoihin ei jää huoltokutsuja hoitamatta. Pyrin myös pitämään postilaatikkoni tyhjänä päivän loppuun mennessä, jotta voin perjantaina työt puhtaalta pöydältä.

Aloitan päivän tyhjentämällä Lenzee-jonon, johon oli päätynyt muutama keikka, jossa oli

koneen tiedot kirjoitettu väärin. Olen miettinyt, että Lenzee-jonoon päätyy satunnaisten

yksityishenkilöiden avaamien huoltokutsujen lisäksi, usein samojen isojen yritysten avaamat keikat. Voisi olla järkevää, että valistaisimme heitä, että miten laitetiedot kirjataan oikein, jotta työmäärämme vähenisi. Luulen kyllä, että vaikka laittaisin sähköpostiviestin aina, jos keikka on avattu väärin, se ei muuttaisi mitään. Luulen, että vaaditaan korkeammalta taholta jonkinlainen selvitys.

Tyhjennettyäni Lenzee-jonon kutsuista, aloin tekemään niitä. Ongelmia oli muun muassa, että kone ei käynnisty ja ei tule virtaa. Tämä on emolevystä johtuva vika, joten tilasin emolevyjä tämän kaltaisiin keikkoihin. Myös näppäimistö ongelmia sekä tuuletin vikoja. Ei siis ollut mitään erikoisempia ongelmia.

Sain Slack viestin kollegaltani, jossa eräs asiakas valitti siitä, että emme korjaa hänen rikkoutunutta näyttöään takuuhuoltona. Hän oli soittanut kollegalleni, ja vaatinut, että teemme Lenovolle poikkeuspyynnön. Joudun tekemään käytännössä turhaa työtä, koska asiakas niin haluaa. Tiedän varmuudella, että se tulee hylättynä takaisin. Pyysin asiakkaalta vielä ostotodistuksen laitteesta ja lähetin kuvan särkyneestä näytöstä ja ostotodistuksesta Lenovolle ja täytin muutkin lomakkeen tiedot. Innolla odotan vastausta.

Päivä kului rauhallisesti. Aina kun uusi huoltokutsu ilmestyi, tein sen pois saman tien, jotta ne eivät ehdi kasaantua. Kutsuja tuli noin kymmenen minuutin väliin ja ne olivat helppoja, jotka eivät vaatineet kummempaa diagnosoimista. Sain myös postilaatikkoni pidettyä järjestyksessä. Päivän loppuun päivittelin vanhojen huoltokutsujen ajastimia eli laitoin kommentin, että miksi sen selvittämisessä kesti, jotta Lenovolta ei tule sanomista niistä. Pääsin mielestäni hyvin päivän tavoitteisiin ja on hyvä aloittaa huomisen työpäivä.

Perjantai 12.02

Päivän tavoitteenani on käsitellä kaikki pääjonoon tulevat huoltokutsut, sekä tarkastaa ja tyhjentää kaikki muutkin jonot, jotta ensi viikon QM voi aloittaa puhtaalta pöydältä työnsä. Lisäksi aion käydä läpi työsähköpostini sekä henkilökohtaisen postilaatikkoni.

Yön aikana oli avattu 3 huoltokutsua, jotka käsittelin nopeasti. Jokaisessa huoltokutsussa oli emolevy viallinen, joten tilasin teknikon vaihtamaan emolevyt. Tarkistin myös Lenzeejonon, joka oli edelleen tyhjä. Aamu oli rauhallinen, joten menin käymään läpi sähköpostejani. Olin saanut kaksi sähköpostiviestiä hoitamistani Lenovon kuluttajapuolen avaamista huoltokutsuista. He pyysivät väliaikatietoja, sillä teknikosta ei ollut muutamaan päivään kuulunut. Tarkistin asian ja huomasin, että osatilaus oli jumissa. Tein uuden osatilauksen ja homma oli sillä selvä.

Lenovon kuluttajille suunnatut laitteet ovat pääosin Ideapadeja. Näiden takuuasiat hoitaa Lenovo, mutta, koska Lenovo ei pysty tarjoamaan asiakkaille teknikon suorittamaa huoltoa paikan päällä (on-site), he avaavat on-site takuulla olevat huoltokutsut meille. IBM taas vastaa Think-sarjan tuotteiden takuuhuollon ja tuen. Think-sarja on enemmän yrityskäyttöön suunnattu.

Päivä jatkui rauhallisena. Huoltokutsuja avattiin noin viisi kappaletta tunnissa. Mitään kiirettä ei päässyt syntymään. Kollegani pyysi apua sähköpostiensä läpikäymiseen, sillä hänen postilaatikkonsa rupesi olemaan todella täynnä. Päätin, että koska minulla ei ole kovinkaan kiire, avaan hänen puolestaan neljä laskutettavaa huoltokutsua.

Ennen kello kolmea, tarkastin vielä Lenzeejonon, josko sinne olisi avautunut Samlink:in avaamia huoltokutsuja. Sieltä löytyi yksi, jonka tein nopeasti pois ennen kuin kello tuli kolme. Päätin, että otan rauhallisesti loppupäivän, enkä tekisi elektronisia huoltokutsuja enää.

Saavutin erittäin hyvin päivän tavoitteet. Päivä oli rauhallinen, joten se oli helppoa. Sähköpostit oli käyty läpi ja jonot tarkistettu. Tähän oli hyvä päättää viikkoni queue managerina.

Viikkoanalyysi 3

Kuluneella viikolla työtehtäväni oli toimia jonojärjestelijänä (Queue managerina, QM). Käytännössä en siis vastaisi puheluihin vaan hoitaisin elektronisia huoltokutsuja, jotka ovat avattu huoltoportaalin kautta. Nimi jonojärjestelijä tulee siitä, että avatut huoltokutsut menevät erilaisiin jonoihin. Esimerkiksi pääjono (general queue, Flentsp) on jono, johon taikuunalaiset keikan avautuvat oikeilla laitetiedoilla.

Toinen tärkeä jono on Lenzee jono, johon avautuvat väärillä laitetiedoilla tai takuuttomat huoltokutsut. Tähän usein avautuvat IBM:n sopimusasiakkaiden huoltokutsut, sillä ne ovat yleensä takuuttomia koneita. Nämä kutsut täytyy hoitaa mahdollisimman nopeasti, ja ne menevät muiden kutsujen edelle. Väärät laitetiedot ovat yleensä sarjanumero ja tyyppinumero. Erityisesti tyyppinumero menee usein väärin. Kun tiedot ovat korjattu oikeaksi, huoltokutsu siirtyy automaattisesti Lentsp-jonoon eli pääjonoon. Seurattavanamme on muitakin jonoja, joita ei tarvitse seurata kuin kerran tai kaksi viikossa. Pääosin nämä kaksi ovat tärkeimmät.

Viikko alkoi hyvin kiireisesti, sillä viikonlopun aikana oli tehty todella monta huoltokutsua tein niitä minkä kerkesin, mutta niitä tuli päivän mittaan lisää koko ajan, joten koko päivä oli todella kiireinen. Huoltokutsuja tuli niin paljon, etten ehtinyt diagnosoimaan kovinkaan paljoja niitä. Esimerkiksi, jos huoltokutsu koski toimimatonta telakointiasemaa, en ehtinyt soittamaan asiakkaalle ja pyytämään häntä päivittämään telakointiaseman ohjelmiston (firmwaren) tai että päivittäisi laitteen, jonka kanssa telakointi asemaa käyttää, laiteajurit ja BIOS:in.

Viikon aikana tein myös paljon laskutettavia huoltokutsuja. Avaan lyhyesti laskutettavan huoltokutsun avaamisen tähän. Jos asiakas on rikkonut tietokoneen tai takuu on loppunut, voimme tarjota laskutettavaa huoltoa. Huollon voi suorittaa joko lähettämällä teknikon paikalle (On-site) tai lähettämällä tietokoneen korjauskeskukseen (Depot). On-site vaihtoehto on nopein. Sitä varten teemme hintakyselyn Procurrille, jonka jälkeen teemme kustannusarvion, johon sisältyy hinta teknikon käynnistä sekä osien hinnat.

On-site palvelulla laitevalmistaja lähettää teknikon asiakkaan toimistolle tai kotiosoitteeseen ja korjaus tapahtuu asiakkaan odotellessa. Palveluun kuuluu, että asiakkaan ei tarvitse lähettää laitettaan mihinkään ja asiakkaan tiedot ovat suojassa vierailta silmiltä. (Sandler, 2008)

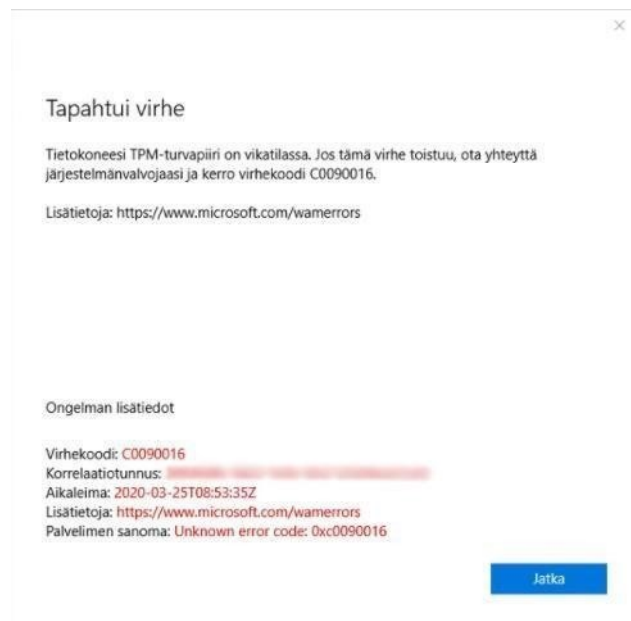
Depottiin lähetettäessä maksetaan 40 euroa toimitusmaksu, jota ei saa takaisin. Tämän jälkeen korjauskeskuksessa tutkitaan ja lähetetään kustannusarvio tietokoneen korjauksesta asiakkaalle, jonka hän voi halutessaan hylätä tai hyväksyä. Depot -ratkaisua käytetään yleensä nestevaurioissa, sillä vahingon laajuutta on vaikea näkemättä arvioida.

Depot-palvelu on monella laitevalmistajalla perustakuu. Depot-takuuhun kuuluu, että asiakkaan vastuulla on laitteen pakkaaminen ja lähettäminen laitevalmistajan korjauskeskukseen. Korjaus saattaa kestää useita viikkoja. (Sandler, 2008)

Viikko oli hyvin stressaava, mutta selvisin mielestäni siitä hyvin. Minulle käy joskus niin, että jos minulla on kuvainnollisesti loputon määrä hommia ja lisää tulee koko ajan, niin saatan menettää motivaationi ja hidastaa tahtia. Etenkin alussa, kun olin vielä todella hidas työssäni, tätä tapahtui usein, mutta nyt tuntuu, että olen kehittynyt siitä pois. Ihmisellä on luontainen taipumus valita tehoton ja epäkäytännöllinen tapa hoitaa tehtävänsä, sillä ihminen optimoi tekemisensä tehtävien kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan. (Virtanen, 2018)

Parin viime viikon aikana tukikeskukseen on tullut paljon huoltokutsuja työasemien vikatilassa olevista TPM (Trusted platform module) piireistä. TPM piiri on emolevylle integroitu piiri, joka säilöo salauksessa käytettävän tiedon, kuten Bitlockerin ja erilaisten sovellusten salausavaimet. Tässä tapauksessa kyseinen ongelma on, että kun Windows käyttöjärjestelmä yrittää käynnistää Office 365 lisenssit, se vetää TPM:än vikatilaan.

Käytännössä työasema herjaa heti kirjaututtuaan Windowsiin, että ”Trusted platform module has malfunctioned.” Tämän korjaamiseksi pitää nollata TPM piiri.



Kuva 4. Virheilmoitus

Ongelman korjaus on kuitenkin yksinkertainen. Ongelma korjaantuu menemällä koneen BIOS asetuksiin ja painamalla sieltä Security (turvallisuus) välilehti. Turvallisuusvälilehden auettua, valitaan turvapiiri, jonka jälkeen painetaan pois käytöstä. Tämän jälkeen tyhjennetään turvapiiri painamalla tyhjennä turvapiiri.

Kyseisten toimenpiteiden jälkeen virheilmoituksen pitäisi kadota. Jos kuitenkin se ei katoa joudutaan käyttöjärjestelmä (Windows) asentamaan kokonaan uudelleen työasemaan.

Main	Config	Date/Time	Security	Startup	Restart
UEFI BIOS Version	N27ET12W (x.xx)				
UEFI BIOS Date (Year-Month-Day)	2017-10-31				
Embedded Controller Version	N27ET12W (x.xx)				
ME Firmware Version	10.x.xx.xxxx				
Machine Type Model	20L9				
System-unit serial number	LR123456				
System board serial number	W1KS6123456				
Asset Tag	No Asset Information				
CPU Type	Intel(R) xxxx CPU				
CPU Speed	x.xxGHz				
Installed memory	xxxxMB				
UUID	e23b804c-36a8-11b2-a85c-1234567890ab				
MAC Address (Internal LAN)	54 XX 75 XX 31 XX				
Preinstalled OS License	SDKxxxxxxx				
UEFI Secure Boot	On				
OA3 ID	xxxxxxxxxx				
OA2	No				

Kuva 5 BIOS:in pääsivu

Main	Config	Date/Time	Security	Startup	Restart
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Password ▶ Fingerprint ▶ <u>Security Chip</u> ▶ UEFI BIOS Update Option ▶ Memory Protection ▶ Virtualization ▶ I/O Port Access ▶ Internal Device Access ▶ Anti-Theft ▶ Secure Boot ▶ Intel(R) SGX ▶ Device Guard 					Item Specific Help

Kuva 6 Turvallisuus -välilehti

Security		Item Specific Help
Security Chip		
Security Chip Type	TPM2.0	This option is used to clear encryption keys . It will not be possible to access already-encrypted data after these keys are cleared .
Security Chip	<u>[Enabled]</u>	
▶ Security Reporting Options		
Clear Security Chip	<u>(Enter)</u>	
Intel (R) TXT Feature	[Disabled]	
Physical Presence for Clear	[Enabled]	

Kuva 7 Security Chip nollataan ja sen jälkeen ”disabloidaan”

Ennen tätä kyseistä TPM piirin ongelmaa, en ole ollut ikinä tietoinen, että mikä turvapiirin funktio on. Tämä ongelma pakotti minua tutkimaan asiaa, jonka seurauksena opin, mitä TPM piiri tekee ja miksi se on olemassa. Tämä vika oli Microsoftin mukaan jonkinlainen ohjelmistobugi, joka on sittemmin korjattu ohjelmistopäivityksellä.

Työssäni on mielenkiintoista se, että välillä saamme ilmoituksia mitä ihmeellisimmistä ongelmista, joista ei ole kukaan tietoinen ja pääsemme selvittämään, että mistä ne mahtavat johtua ja kuinka ne saadaan ratkaistuksi.

Loppuviikosta ei ilmennyt mitään erikoista. Tein asiakkaiden avaamia huoltokutsuja. Olen pannut merkille, kuinka paljon emolevyihin liittyviä ongelmia työasemissa on. Tämä johtuu siitä, koska nykyään todella moni komponentti on integroituna emolevyille. Emolevy on tietokoneen kallein osa ja kaikki tietokoneen muut osat ovat kytkettynä emolevyyn.

Emolevyn viat ovat vaikeimpia diagnosoida varmasti, sillä kaikki kannettavan tietokoneen osat ovat liitettynä emolevyyn. Jos tietokone on täysin kuollut, on tarkistettava kaikki siihen mahdollisesti liittyvät komponentit, ennen kuin vaihdetaan emolevy. (Rosenthal, 2008)

Morris Rosenthal on oikeassa siinä, että minkä tahansa komponentti vian takana on joko itse komponentti tai emolevy. Olen kuitenkin eri mieltä siitä, että vian diagnosoiminen olisi erityisen vaikeaa. Esimerkiksi jos kannettavan tietokoneen näyttö ei toimi, vika on helppo diagnosoida kytkemällä ulkoisen näytön laitteeseen ja kokeilla, että toimiiko se. Jos näyttö toimii, niin vikana on yleensä se, että kannettavan tietokoneen näyttö on rikki. Jos ulkoiselle näytölle ei ilmesty kuvaa, niin silloin vika on todennäköisesti emolevyssä. Tämä tosin ei toimi, jos asiakkaana on yksityishenkilö, jolla ei välttämättä ole ulkoista näyttöä, jota kokeilla. Tällöin vaihdetaan yleensä halvempi osa ensimmäisenä, mikäli diagnosointi ei anna viitettä, että kummassa osassa vika mahdollisesti on.

Viikko sujui kaiken kaikkiaan hyvin. Alkuviikon kiire laantui loppua kohden ja sain kaikki minulle kuuluvat työtehtävät tehty.

Seurantaviikko 4

Tiistai 16.02

Päivän tavoitteena on käydä läpi viikonlopun ja maanantain aikana tulleet sähköpostit, ottaa vastaan puheluja ja avata huoltokutsuja. Maanantaina olin ollut sairaslomalla, joten minulle oli kerääntynyt sähköposteja postilaatikkooni. Tavoitteenani on myös käyttää mahdollisimman paljon VATS-tekoälyohjelmaa huoltokutsujen diagnosoinnissa, jotta saan käyttöprosenttia ylöspäin.

Aamu alkoi rauhallisesti. Aloin käymään sähköpostejani läpi. Olin saanut viestin, että asiakkaalle lähettämäni sähköposti ei ole mennyt perille. Olin kirjoittanut sähköpostiosoitteen väärin avatessani huoltokutsua. Olin yrittänyt lähettää viestiä jo torstaina, mutta sain vasta tiistaina tiedon, ettei asiakas ollut saanut lupaamaani viestiä. Tällaisissa tilanteissa joudutaan soittamaan asiakkaalle ja pahoittelemaan viivästystä. Joskus asiakas saattaa suuttua, mutta se pitää ottaa vain vastaan. Tässä tapauksessa asiakas ei suuttunut. Pyysin asiakkaalta oikean sähköpostiosoitteen ja varmistin vielä pari kertaa asian. Sain pyytämäni kuvan akkuraportista ja huollon tilattua.

Olin aiemmin tiedustellut sähköpostitse toiselta asiakkaalta mallinumeroita laitteista, joita hän käyttää telakkansa kanssa. Käytännössä nämä laitteet tarkoittavat näyttöjä ja työasemaa. Asiakkaan ongelma oli, että hänen ostamansa telakka ei toiminut, vaikka se oli juuri otettu paketista. Pyysin laitelistaa, koska epäilin asiakkaan ostaneen telakan, joka ei ole yhteensopiva kyseisten näyttöjen tai työaseman kanssa. Arvaukseni osui oikeaan, sillä hänen työasemansa ei ollut yhteensopiva telakan kanssa. Tarkistin asian Lenovon sivuilta.

Avasin päivän aikana huoltokutsuja 14 kappaletta. Puheluita tuli yhteensä 20. Teknikko soitti huoltokutsusta, joka oli avattu työaseman fan error -virhekoodista. Hän ilmoitti, että osa tuulettimen siivekkeistä oli irrallaan, joka oli aiheuttanut virhekoodin. Hän tiedusteli myös kattaako takuu fyysisen vian. En osannut vastata tähän, mutta annoin teknikolle luvan vaihtaa tuulettimen. Arvioin, että tuskin asiakas oli itse rikkonut tuulettimen siivekkeitä ja toimenpiteenä tuulettimen vaihto on nopea ja varaosa halpa. Annoin siis teknikon vaihtaa osan tietämättä oikeasti mitä oli tapahtunut.

Päivä sujui rauhallisesti ja sain päivän työt tehtyä. Sähköposti ammotti tyhjyyttään ja asiakkaat olivat tyytyväisiä. Päivä oli siis onnistunut.

Keskiviikko 17.02

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja ja ottaa puheluita vastaan. Iltapäivällä on myös kokous, johon pyrin ehtimään.

Aamu alkoi puhelulla, jossa teknikko tiedusteli, kuinka tietokoneen nimi asetetaan vaihdetulle emolevylle oikein. Kyseessä oli samanlainen tapaus, josta olen puhunut aikaisemmin. Eli tietokoneen mallinimi pitää kirjoittaa emolevylle oikein. Esimerkiksi "Thinkpad X1 7th", joka oli tässä tapauksessa kyseessä. Nimi pitää kirjoittaa juuri oikealla tavalla tai emolevy ei tunnista sitä. Tiedustelin asiaa teknisemmältä tuelta, sillä en muistanut miten se kirjoitetaan oikein. Sain teknikolle vastauksen puhelun aikana, joten välitin tiedon hänelle. Kun teknikko oli saanut laitteen nimen asetettua emolevylle, tuli näytölle seuraavanlainen virhekoodi: "1802 Unauthorized network card". Tähän auttaa verkkokortin irrotus ja laitteen uudelleen käynnistys.

Sähköposteja selatessani panin merkille, että en ollut saanut asiakkaiden vahvistuksia laskutettaville huolloille pitkään aikaan. Lisäksi asiakkailta on tullut soittoja, joissa kysellään kustannusarvioiden perään. Kävi ilmi, että taho, joka hoitaa meidän tekemät kustannusarviot asiakkaille ja asiakkaiden lähettämät kustannusarvioiden hylkäykset tai hyväksynät on ollut kovan kiireen alla. Kiireestä johtuen arviot palautuvat meille viiveellä. Asiakkaan ottaessa yhteyttä, informoin viivästyksestä heille.

Eräs asiakas soitti, että hänen kannettavan tietokoneensa näytön sarana oli irronnut näytöstä. Avasin huoltokutsun ja pyysin kuvaa sähköpostiini. Kyseessä oli laitemalli, jonka tyyppivikana on, että saranat löystyvät ja lopulta irtoavat. Ilmoitin asiakkaalle, että laite menee kyllä takuuseen, sillä puhelimessa hän kysyi hintaa huollolle. Asiakas oli tyytyväinen, kun hänen ei tarvinnut maksaa huollosta.

Iltapäivällä meillä oli palaveri esimiehemme ja koko tiimin kanssa. Esimies kävi joitain perusasioita työstä läpi. Puhuimme esimerkiksi siitä, että laskutettavien huoltojen kanssa on viivästyksiä sairaslomien vuoksi.

Kokouksen jälkeen jatkoin puhelujen vastaanottamista. Availin huoltokutsuja loppupäivän. Vastaan ei tullut mitään tavallisuudesta poikkeavaa. Olin päässyt tavoitteeseeni. Sähköposteihin tuli vastattua ja asiakkaat saivat soittamalla erinomaista palvelua.

Torstai 18.02

Päivän tavoitteena ottaa vastaan puheluita niin kentältä olevilta teknikoilta, kuin asiakkailta. Lisäksi tavoitteenani on vastata sähköposteihini ja päivitellä vanhoja huoltokutsujani. Tavoitteenani käydä läpi kaikki huoltokutsuni, jotta Lenovolta ei tule huomautuksia päivittämättä jättämisestä.

Kun kirjauduin linjoille, sain puhelun asiakkaalta. Hänen laitteessaan oli vika, joka aiheutti kuvan pätkimistä sekä laitteen omalla näytöllä, että ulkoisella monitorilla. Tämän diagnosoin heti päässäni emolevyviaksi. Avasin huoltokutsun ja ilmoitin asiakkaalle, että teknikko on yhteydessä varaosan saavuttua.

Sain myös soiton asiakkaalta, jonka telakka ei toiminut, vaikka se oli juuri vaihdettu uuteen. En lähtenyt asiaa diagnosoimaan sen enempää. Telakoiden ongelmat ovat usein vaikeita, enkä voi neuvoa muuten, kuin ohjeistamalla ajureiden ja telakan ohjelmiston päivitystä. Mikäli nämä toimenpiteet ei toimi, joudun tilaamaan uuden telakan. Olen pohtinut, että telakka ongelmat johtuvat varmaan jostain ohjelmistobugista, koska telakoissa on paljon ongelmia.

Sain soiton koskien IBM:n palvelinta, josta oli hajonnut levy. Tämä on tyypillinen vika näissä laitteissa, mutta asiakas kertoi, että laitteessa pitäisi olla automaattinen huoltokutsun avaus. Huoltokutsun avausohjelma ei ollut tässä tapauksessa toiminut, eikä meillä ollut tietoa viasta. Kuulin asiakkaalta ensimmäistä kertaa automaattisesta huoltokutsun avausjärjestelmästä, joten en voinut vastata asiakkaan kysymyksiin järjestelmän toimimattomuudesta. Avasin huoltokutsun manuaalisesti ja laitoin huoltokutsuun lisäyksen, että automaattinen avausjärjestelmä ei toimi.

Päivän lopulla rupesin päivittelemään vanhoja huoltokutsujani. Minulla oli joitain neljä kuukautta vanhoja huoltokutsuja, jotka oli jääneet auki syystä tai toisesta. Suljin ne kaikki sekä päivittelin jokaiseen tuoreempaan keikkaan, että mikä huoltokutsun nykyinen tilanne oli. Näin sain oman huoltokutsujononi siistiksi ja Lenovo pysyy tyytyväisenä.

Päivän tavoitteet tuli täytettyä. Sain vastattua sähköposteihini sekä päivitettyä huoltokutsuni. Vastasin asiakkaille, ja avasin jokaiselle huoltokutsun. Opin myös uuden asian IBM:n palvelimesta.

Perjantai 19.02

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja ja vastaila asiakkaiden sähköposteihin. Aion myös käydä läpi henkilökohtaisen työ sähköpostini ja poistaa kaikki turhat viestit postilaatikosta.

Aloitin päivän käymällä läpi henkilökohtaista sähköpostilaatikkoani. Sinne oli taas kertynyt todella paljon viestejä, sillä viime kerrasta on aikaa. Poistin ensin kaikki sähköpostit, jotka ovat tulleet käyttäjältä Slack. Nämä ovat automaattiviestejä, jonka Slack ohjelmamme lähettää meille, jos saamme uuden viestin. Tämän jälkeen poistin kaikki mainokset, firman sisäiset mainokset ja muutkin viestit, jotka ei vaikuta työhöni mitenkään. Pari tärkeää viestiä oli tullut esimieheltäni, jotka koski huoltokutsuja.

Työsähköpostissa oli tullut edellisenä päivänä avaamaani DOA käsittelyyn pyytämäni laitteen ostotodistus. Tein asiakkaalle sitä vastaan DOA-lomakkeen ja lähetin sen asiakkaalle. Suljin hänen avaamansa huoltokutsun ja homma oli paketissa. Sähköpostissa oli myös laskutettavaan huoltokutsuun liittyvä varaosien hintakysely, jonka pohjalta tein kustannusarvion asiakkaalle.

Iltapäivällä soitti vanhempi asiakas, joka oli avannut meille huoltokutsun ja saanut meiltä ohjeeksi päivittämään BIOS:in ja asentamaan tarvittaessa Windows -käyttöjärjestelmän uudelleen. Asiakas soitti, sillä hänellä ei ollut teknistä osaamista toimenpiteiden suorittamiseksi. Neuvoin asiakasta puhelun aikana ja teimme BIOS päivityksen yhdessä. Päivitys ei auttanut, joten neuvoin myös, miten asiakas saa uudelleenasetettua laitteensa käyttöjärjestelmän. Saimme lopulta koneen asentamaan käyttöjärjestelmän uudelleen ja neuvoin, että ottaa yhteyttä, mikäli kone ei toimi tänäkään jälkeen.

Iltapäivän aikana tuli 10 puhelua ja avasin 7 huoltokutsua. Päivä oli hiljainen ja ehdin hoitaa kaikki hommani. Varmistin työvuoron lopuksi vielä sähköpostikansioni ja muistilistani siltä varalta, ettei sinne ollut jäänyt mitään tehtävää viikonlopun ajaksi.

Viikkoanalyysi 4

Luonnehtisin neljättä viikkoa aika tavanomaiseksi. Viikko ei ollut mitenkään erityisen kiireinen, eikä tapahtunut mitään tavanomaisesta poikkeavaa. Sairastin maanantaina, joten työviikkoni oli nelipäiväinen.

Tiistai oli rauhallinen päivä. Puheluita tuli välillä putkeen, mutta huoltokutsut olivat helppoja ja sain ne nopeasti suoritettua. Minun työskentelyäni hidasti se, että olimme saaneet käskyn käyttää VATS-tekoälyohjelmaa hyödyksemme huollon diagnosoinnissa. Käytin sitä noin joka toisessa huoltokutsussa, joka oli kyllä täysin tarpeetonta, sillä huoltokutsut olivat todella helppoja. Koen, että tekisin vikadiagnoosin nopeammin päässäni. Nyt joudun käyttämään helppoon diagnosointiin muutaman ylimääräisen minuutin vain, koska Lenovo on tällaisen määräyksen meille antanut.

Tiistaina hämmennystä aiheutti tilanne, jossa teknikko soitti kesken huollon tuulettimesta, jota hän oli menossa vaihtamaan. Tuuletin oli pirstaloitunut niin, että siivekkeet olivat irronneet kokonaan. En ollut ennen törmännyt vastaavaan tapaukseen. Teknikko kysyi minulta, että onko vika takuunalainen. En osannut vastata tähän, mutta annoin teknikolle luvan vaihtaa osan, ilman suurempia selvittelyitä. En toiminut ihan sääntöjen mukaisesti, sillä minun olisi pitänyt ottaa selvää kattaako takuu vian.

Mielestäni käytin pelisilmää tässä tapauksessa hyvin, sillä ajattelin että asiakas on tuskin tahallaan rikkonut tuuletinta. Lisäksi teknikko oli jo paikalla ja tuuletin on niin halpa osa, että olisi ollut mielestäni huonoa asiakas- palvelua kieltää teknikkoa vaihtamasta tuuletinta. Näin sain pidettyä asiakkaan tyytyväisenä. Tuulettimen rikkoutumisen syy jäi mysteeriksi.

Keskiviikkona sain vähän harvinaisemman, mutta tutun tapauksen selviteltäväkseni. Teknikko soitti ja kysyi neuvoa emolevyn asennuksen jälkeen tapahtuvaan tietokoneen identifiointiin. Kyseessä on toimenpide, jossa uudelle emolevylle asennetaan tietokoneen tiedot. Yleisin soitto koskee tietokoneen mallinimen kirjoitusta, sillä se pitää kirjoittaa oikealla tavalla emolevylle. Ihmettelen aina, että miten teknikit, jotka vaihtavat emolevyjä todella usein, unohtelevat mallinimet. Ihmettelen myös, että miten he olettavat, että me huoltokeskuksessa osaisimme antaa vastauksen. Meillä huoltokeskuksessa työskentelevillä ei ole minkäänlaista koulutusta koskien emolevyjen vaihtoa. Tehtäväksemme jää siis selvittää, että mikä on oikea kirjoitusjärjestys tietokoneen mallille.

Edellisen tapauksen innoittamana päätin alkaa tekemään listaa siitä, miten mallinumerot kirjoitetaan oikein. Lista olisi hyödyksi meille nykyisille mutta myös uusille työntekijöille. Lista nopeuttaisi näissä tapauksissa tiedon saantia, sillä tietoa ei tarvitsisi kysellä eri osastoilta, kuten teknisemmältä tueltamme (TBO), vaan teknikko saa tiedon saman tien. Listasin kysyimmät tietokonemallit listalle ja lähtelin sen kaikille kollegoille. Sain nopeutettua prosessia, ja tiiminvetäjämme kiitti minua työstäni. Tämä tuntui hyvältä.

Torstaina avasin huoltopyynnön asiakkaalle, jonka palvelimesta oli kovalevy rikki. Asiakas ihmetteli, että miksi kukaan ei ollut ottanut yhteyttä, sillä hänen mukaansa palvelimessa pitäisi olla automaattinen huoltokutsunavausjärjestelmä. Hän tiedustelikin minulta, että onko

huoltokutsu tullut perille meille. Olin ihmeissäni, sillä en ollut kuullut koskaan, että palvelimet voisi automaattisesti vikaannuttuaan avata meille huoltopyynnön. En osannut vastata asiakkaan kysymykseen, sillä hänellä ei ollut antaa huoltokutsun numeroa minulle. Avasin manuaalisesti asiakkaalle huoltokutsun, jolloin tiesin varmasti, että asia tulisi käsiteltyä. Laitoin myös huoltopyynnön viankuvaukseen, että automaattinen huoltokutsun avausjärjestelmä on mahdollisesti viallinen. Kysyin tämän jälkeen eräältä palvelimiin erikoistuneelta teknikolta kyseisestä järjestelmästä. Hän kertoi, että järjestelmä on epäluotettava, jonka vuoksi asiakkaat yleensä soittavat meille. Opin uuden asian palvelimista. Minua kiinnostaisi oppia niistä lisää käytännössä, mutta harvoin pääsen työssäni palvelinvikoja diagnosoimaan.

Loppuviikosta pääsin myös asiakaspalvelun ytimeen. Minulle soitti vanhempi mies eräästä huoltokutsusta, jota koskien häntä oli neuvottu päivittämään koneen BIOS. Asiakas tarvitsi tukea puhelimesta, vaikka hänelle oli lähetetty ohjeet sähköpostiin. Teimme asiakkaan kanssa yhdessä BIOS päivityksen, joka ei kuitenkaan korjannut asiakkaan ongelmaa. Tämän jälkeen ehdotin, että asentaisimme asiakkaan kanssa koneeseen käyttöjärjestelmän uudelleen. Neuvoin asiakasta, kuinka käyttöjärjestelmän uudelleenasetuksen saa alkuun. Asiakas oli hyvin tyytyväinen saamaansa palveluun ja kiitti minua kärsivällisyydestä. Minusta asiakasta oli erittäin ilo palvella, sillä hän oli kohtelias ja osasin samaistua hänen tilanteeseensa.

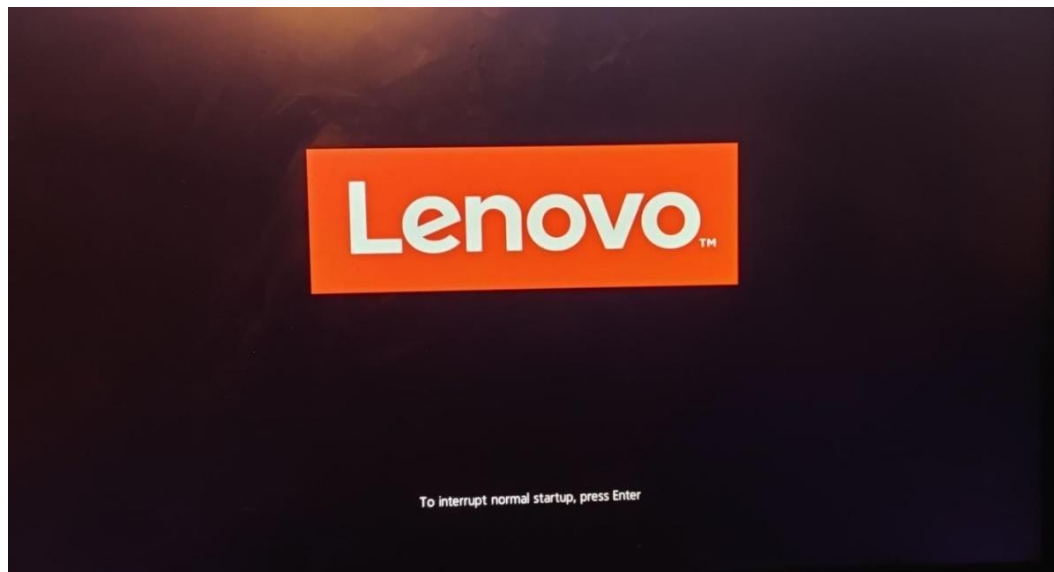
BIOS (basic input output system) on yleensä tietokoneen emolevylle fyysisesti kiinnitetty flash-muistilla oleva ohjelma, johon on liitetty oma paristo antamaan sille virtaa. Tietokoneen käynnistyessä BIOS pyörittää toimimaan. BIOS säätelee koneen eri komponenttien, kuten kovalevyn, tuulettimien, RAM-muistin ja näytönohjaimen toimintaa.

Ohjelmiston ja komponenttien toiminta ovat varmasti monelle tuttuja tietokoneissa. Komponentit ovat kuin tietokoneen keho ja aivot. Ohjelmisto on vähä kuin tietokoneen mieli, joka kontrolloi kehoa toimimaan haluamallaan tavalla. BIOS on tavallaan komponenttien ja ohjelmiston välissä. Se on emolevylle asennettuun pienelle muistikortille ladattu ohjelmisto, jolla voidaan kontrolloida komponenttien toimintaa esimerkiksi tuulettimien tehoa. (Rosenthal, 2008)

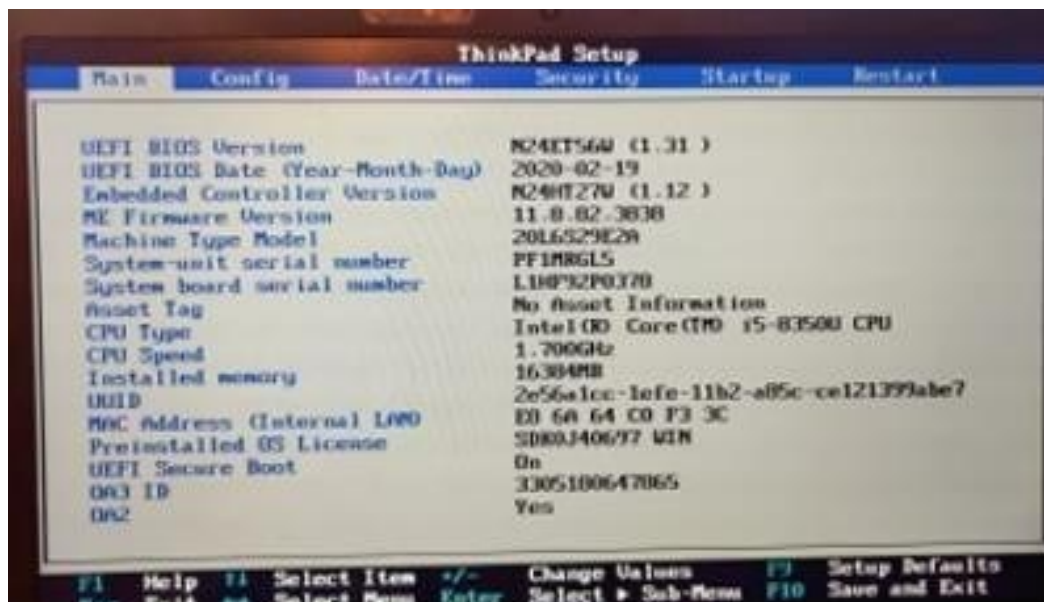
BIOS on siis käytännössä laitteen ohjelmiston ja komponentin yhdistelmä, joka säätelee laitteen perustoimintoja. BIOS-päivitys on rutiinitoimenpide ja ensimmäinen askel vian diagnosoinnissa. Yleensä asiakas on jo meille soittaessaan kokeillut tätä toimenpidettä.

Useassa tapauksessa tukipalveluun soittaessa, tukikeskus henkilö parin kysymyksen jälkeen pyytää käyttäjää päivittämään BIOS:in viimeisimpään versioon. (Rosenthal, 2008)

Esimerkkinä; kone hidastelee ja on todella tahmaisen oloinen, BIOS päivitys voi hyvinkin auttaa tähän. BIOS:in päivittämisessä on kuitenkin oltava erittäin tarkkana, sillä esimerkiksi väärään versioon päivittäminen tai kesken asennuksen tapahtuvaa virranmenetyksestä voi seurata se, että tietokone on sen jälkeen rautaromua.



Kuva 8 Tukemissamme laitteissa, BIOS aukeaa painamalla käynnistyksen yhteydessä Enter + F1 -näppäintä



Kuva 9. BIOS päävalikko

Seurantaviikko 5

Tiistai 23.02

Päivän tavoitteena on ottaa vastaan puheluita, auttaa teknikoita ja avata huoltokutsuja asiakkaille. Hoidan myös viikonlopun sekä maanantain sähköpostini, sillä maanantaina olin vapaalla. Autan myös tarvittaessa kollegoitani, mikäli he apua tarvitsevat.

Sain soiton asiakkaalta erittäin eriskummallisesta viasta. Asiakkaalla oli kaksi saman mallista kannettavaa tietokonetta, joissa oli hänen mukaansa samat sarjanumerot, eikä hän saanut asennettua jotain ohjelmaa laitteille, sillä se vaati sarjanumeron kirjoittamista ohjelmaan. En ollut uskoa, että näin olisi voinut käydä. Mahdollisuus siihen, että asiakkaalla on kaksi samaa konetta samoilla sarjanumeroilla, oli mielestäni mahdoton. Pyysin asiakkaalta kuvat sarjanumeroista ja sain vastaukseksi tämän:



Kuva 10. Kahden eri koneen sarjanumerot. Numerot olivat lukuun ottamatta viimeistä kirjainta samat.

Ilmoitin asiakkaalle ystävällisesti, että tarkistaa sarjanumerot vielä kerran. Asiakas huomasi virheensä ja ongelma saatiin ratkottua.

Jouduin myös selvittämään tapausta, jossa asiakas soitti koskien rikkoutunutta virtalähdettä, jonka hän oli ostanut erikseen jälleenmyyjältä. Virtalähde oli hajonnut, ja hän tiedustelikin, kuinka saa korvauksen rikkoutuneesta tuotteesta. Normaalisti rikkoutuneet virtalähteet korvataan, jos ne on tullut koneen mukana, mutta tämä tapaus oli hieman epäselvä minulle. Lähdin selvittämään asiaa esimieheltäni, joka neuvoi olemaan yhteydessä Lenovon asiakaspalvelutiimiin. He antoivat sieltä ohjeeksi, että yksittäisen virtalähteen korvaus olisi jälleenmyyjän vastuulla. Neuvoisin asiakasta olemaan jälleenmyyjään yhteydessä.

Sain esimieheltäni nipun huoltokutsuja, jotka vaativat päivittämistä. Nämä olivat laskutettavia huoltokutsuja, jotka eivät ole jostain syystä menneet eteenpäin, sillä toimintaketjussa on jokin ongelma. Tehtyäni laskutettavan kustannusarvion ja lähetettyäni sen eteenpäin, se ei

ikinä saavuta asiakasta. Syy tähän on, että tiimi, jotka lähettävät minun tekemäni kustannusarviot asiakkaalle, on todella jäljessä kustannusarvioiden lähettamisestä ja tämän vuoksi huoltokutsuihin tulee viivästyksiä. En tiedä kuinka kauan asiakkaan pitää odotella kustannusarviotaan, mutta he alkavat soittamaan ja tiedustelevaan huollon tilaa, joka taas lisää meidän työtämme. Joka tapauksessa, tein päivitykset näihin laskutettaviin huoltokutsuihin, ja näin saatiin huoltokutsun laskurit nollattua.

Keskiviikko 24.02

Päivän tavoitteena ottaa puheluita vastaan, käydä läpi sähköpostini sekä auttaa mahdollisuuksien mukaan kollegoitani, mikäli he apua tarvitsevat.

Päivä alkoi todella hiljaisesti. Ei tullut yhtään puhelua, joten vastasin kahden asiakkaan sähköposteihin. Tein myös yhden kustannusarvion, koska olin saanut varaosien hinnat tavarrantoimittajalta. Ei tullut puhelun puhelua. Ihmettelimme työkavereideni kanssa tätä, kunnes saimme tiedon, että puhelinlinjat olivat alhaalla. Jouduimme siis odottelevaan ja tekemään muita hommia.

Olin saanut kollegaltani viestin, että kuriirifirma ei ole saanut toimitettua asiakkaalle tilattua kovalevyä. Syytä ei sen tarkemmin kerrottu, joten kollega pyysi, että otan asiakkaaseen yhteyttä ja tarkistan osoitteen. Sain myös samoihin aikoihin esimieheltämme viestin samasta huoltokutsusta, jonka hän oli pyytänyt sulkemaan, koska osan lähettämisen jälkeen kutsu ei ollut sulkeutunut normaalisti. Suljin huoltokutsun, ja sanoin kollegalleni, että sain ohjeeksi sulkea kutsun. Kollegani sanoi, että osaa ei saatu toimitettua, eikä siksi sulkeutunut normaalisti. Avasin uuden huoltokutsun ja tilasin osan uudelleen. Toivon, että lähettifirma saisi osan nyt toimitettua perille asti.

Puhelinlinjat olivat poissa käytöstä noin kolme tuntia. Ensimmäinen puheluni tuli Samlinkilta, joka tiedusteli kahden heidän avaaman huoltokutsunsa perään. Huoltokutsut koskivat palvelinta sekä tulostinta. Kummatkin huoltokutsut oli hoidettu ja suljettu, mutta ilmeisesti Samlink ei ollut saanut vahvistusta.

Eräs puhelu tuli asiakkaalta, jolla oli erikoinen ongelma laitteessaan. Hän kertoi, että kun hän käyttää Windows käyttöjärjestelmän omaa etäyhteysohjelmaa (Remote desktop), hänen laitteensa hidastuu todella paljon. Etäyhteysohjelma vei kuulemma normaalia enemmän prosessorin tehoja, joten hän päätti soittaa asiasta. En tiennyt, että mistä lähteä ongelmaa ratkomaan, joten hain internetistä samankaltaisia käyttäjäkokemuksia. En kuitenkaan löytänyt tietoa ongelmasta, joten neuvoin asiakasta asentamaan Windows-käyttöjärjestelmän uudelleen ja soittamaan takaisin, mikäli ongelma ei korjaantuisi tällä.

Torstai 25.02

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja ja vastata asiakkaiden sähköposteihin. Yritän tarpeen tullen auttaa kollegoitani, jos he apua pyytävät.

Päivä alkoi rauhallisesti. Päätin, että rupean heti alkuun käymään läpi sähköpostejani. Eräs sähköposti koski edellisenä päivänä lähettämäni DOA-lomaketta, jonka perään asiakkaan IT-tuki kyseli. Selitin, että tavarantoimittajalla ei ollut varastossa korvaavaa näyttöä rikkiäisen tilalle, joten sovimme asiakkaan kanssa, että lähetämme hänelle DOA-lomakkeen, jota vastaan hän saa jälleenmyyjältä uuden näytön.

Sain erikoisen puhelun asiakkaalta. Hän soitti telakkansa DisplayPort-liitännästä, johon hän ei saanut kiinni siihen kuuluvaa kaapelia. Olin hämilläni soitosta, sillä en tiennyt miten voin asiakasta auttaa. Varmistin laitteen ohjekirjasta, että asiakkaalla on varmasti oikea kaapeli. Kaapeli oli kuulemma oikea, mutta ei mahdu siihen siltikään. Avasin laitteesta huoltokutsun, ja tilasin asiakkaalle uuden laitteen vanhan tilalle, sillä en tiennyt, että mitä muutakaan olisin asian eteen voinut tehdä. Epäilen kyllä, että portissa itsessään ei ole vikaa, vaan vika on kaapelissa. Myöhemmin tätä kirjoittaessani, minulle tuli mieleen, että minun olisi pitänyt pyytää sekä kaapelista että portista kuvat ja tutkia tilanne sitä kautta. Otetaan tästä opiksi.

Iltapäivällä sain soiton eräältä asiakkaalta, jossa hän kysyi huoltonsa aikataulua. Kutsu oli avattu tammikuun puolivälissä, joten olin hieman ihmeissäni, että miksei huoltoa ollut saatu hoidettua vielä. Asiakas kertoi, että hän oli soittanut noin viikko sitten ja hänelle oli kerrottu, että tilattu varaosa oli jäänyt tulliin. Nyt asiakas pyysi selvittämään, että koska huolto mahdollisesti saapuisi. Katsoin keikan tiedoista, että kollegani oli ollut tullin kanssa tekemisissä asian tiimoilta, joten tiedustelin josko hän tietäisi asiasta. Hän kertoi, että osa oli päässyt eteenpäin tullista juuri tänään. Kerroin asiakkaalle, että teknikko on varmasti vielä tällä viikolla yhteydessä huoltoon koskien.

Perjantai 26.02

Päivän tavoitteena on vastata puheluihin, avata huoltokutsuja ja toimia teknisenä tukena huoltoteknikoille. Pysin myös tarkastamaan sähköpostini, jotta laatikko olisi tyhjä viikonlopun alkaessa. Yritän mahdollisesti auttaa kollegoitani, mikäli he apua tarvitsevat.

Soittoja tuli aluksi enimmäkseen teknikoilta, jotka soittivat epäonnistuneiden toimintasuunnitelmien takia. Yksi teknikko soitti ja pyysi minua selvittämään erään varaosan toimituspaikkaa. Kyseessä oli laskutettava huolto, eli osatilaus tehdään eri järjestelmän kautta kuin normaalisti. Osan toimituspaikaksi valitaan yleensä "ei määritelty" vaihtoehto, jolloin osa menee joko IBM:n pääkonttorin postitukseen tai suoraan asiakkaalle. Pyysin teknikkoa tarkistamaan, että olisiko osa pääkonttorilla, ja sieltä se löytyi.

Eräs asiakas oli saanut takuuvaihdossa uuden langattoman näppäimistön ja tietokonehiiren. On harvinaista, että avaamme tikettejä tietokoneiden oheislaitteista. Näissä tapauksissa emme voi tarkistaa mistään laitteen takuuta, sillä mitään sarjanumeroita tai mallinumeroita laitteista ei löydy. Takuutiedot varmistamme asiakkaan lähettämästä ostotodistuksesta. Asiakas oli siis saanut uuden näppäimistön ja hiiren, koska vanhat laitteet eivät yhdistäneet hänen tietokoneeseensa. Hän soitti, sillä uusi näppäimistöäkään ei yhdistä tietokoneeseen.

En löytänyt huoltokutsusta laitetietoja, joten en löytänyt tietoa edes siitä, että mikä laite on kyseessä. Olisin halunnut tarkistaa ohjekirjasta, että miten näppäimistö saadaan yhdistettyä koneeseen. En voinut auttaa asiakasta. Olin kuitenkin varma, että uudessa näppäimistössä ei ollut vikaa. Sain asiakkaalle, että pyydän huoltokutsun avannutta henkilöä ottamaan teihin yhteyttä, sillä hän tiesi asiasta enemmän.

Lenovolta on tullut pari viikkoa sitten määräys, että meidän pitää harjoitella etäkäyttötyökalun käyttöä. Tiimimme jaettiin kahteen ryhmään. Toiset kävivät etäkäyttötyökalun koulutuksen tänään. Minulla on koulutus tiistaina. Avaan viikkoanalyysissä enemmän etäkäyttötyökalusta. Tiedän ainoastaan, että Lenovo vaatii meiltä viikoittain yhden asiakaskohtaamisen etäkäyttöohjelman kanssa.

Viikkoanalyysi 5

Viikko 5 oli hyvin tavanomainen. Muutamia erikoisia huoltokutsuja lukuun ottamatta kaikki huoltokutsut sujuivat rutiinilla. Viikon aikana meillä oli myös puhelinyhteyksissä tekninen vika. Loppuviikosta meille ilmoitettiin, että ensi viikolla otamme uuden työkalun käyttöön. Kyseessä on etäkäyttöohjelma nimeltä RTO (Remote Take Over). Lenovo vaatii meiltä, että pyrimme ottamaan viikoittain ainakin yhteen asiakkaaseen etäyhteyden ja sen avulla ratkoa asiakkaiden tietokoneiden ongelmia. Aion tässä viikko analyysissä avata enemmän sitä, miten RTO toimii. Ensi viikolla keskityn siihen, mitä sen käyttäminen käytännössä tässä työssä on ja mitä mielipiteitä se minussa herättää.

Viikon aikana opin muutamia "hyvä tietää" -asioita. Loppuviikosta opin myös uuden etäkäyttötyökalumme perusteet. Tiistaina sain asiakkaalta puhelun, jossa jouduin selvittämään jälleenmyyjältä ostetun virtalähteen takuutietoja ja sitä, kuinka korvausten kanssa menettelään. Sain tietää, että asiakkaan soittaessa meidän kuuluu olla yhteydessä itse jälleenmyyjään, joka on myynyt asiakkaalle laitteen. En ole varma, miten jälleenmyyjä menettelee asian kanssa. Normaalisti tietokoneen mukana tuleva virtalähde korvataan tietokoneen takuun alaisena. Huoltokutsu saadaan auki tietokoneen laitetietoja käyttämällä. Tämän vuoksi erikseen ostetut virtalähteet hoidetaan eri tavalla.

Panin viikonlopun aikana myös merkille, kuinka paljon huoltokutsuja avataan sen vuoksi, että kone ei käynnisty. Tämä on ylivoimaisesti suosituin vika. Käynnistykseen vaikuttavia vikoja on useanlaisten syiden takia.

Koneen käynnistys alkaa virtanapin painamisesta. Painaminen käynnistää koneen bootauksen. Tätä kutsutaan "bootup" prosessiksi. Tämän jälkeen tietokoneen komponentit saa virtaa ja heräävät eloon. Jos tietokoneen virtalähde ei toimi, koneen käynnistys tyssää luonnollisesti siihen. Tämän jälkeen prosessori herättää itsensä ja lataa emolevylle erilliselle "muistikortille" asennettua ohjelmaa nimeltä "BIOS".

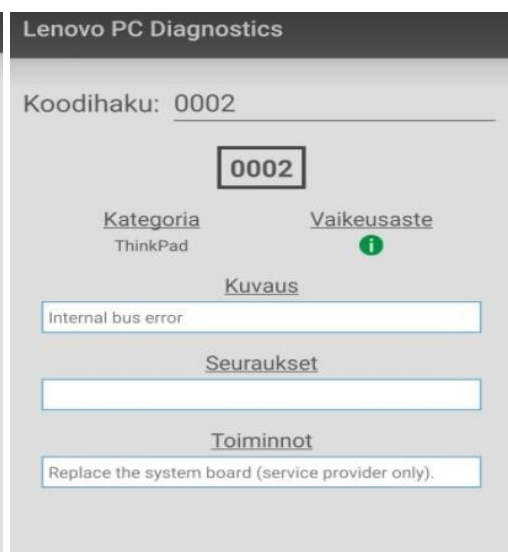
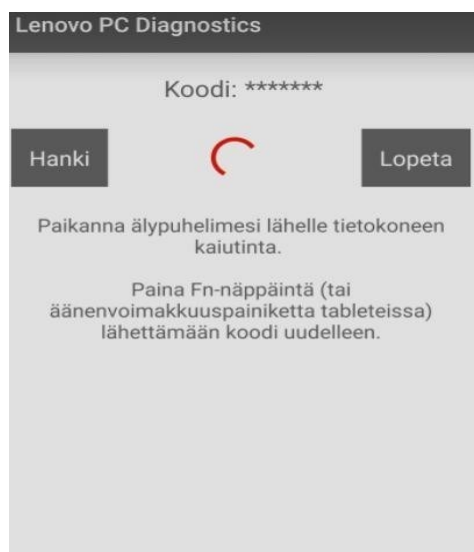
Jos BIOS on päivitetty väärin, koneen käynnistyminen voi pysähtyä siihen. Tyypillisesti väärinasennettu BIOS tarkoittaa sitä, että emolevy on vaihtokunnossa. BIOS:in tarkoituksena on testata tietokoneen komponenttien toimintaa. Yleensä tässä vaiheessa tulee ilmi, jos koneessa on esimerkiksi muistikampa irronnut tai muuten vain rikki. Käynnistys stoppaa silloin tähän. Jos tietokoneen tuuletin ei toimi normaalisti, kone saattaa heittää "Fan error" tämän jälkeen kone saattaa jättää käynnistymättä. Tämän jälkeen BIOS etsii komponentin, josta se voi käynnistää käyttöjärjestelmän.

Tyypillisesti se on kovalevy, joka on ennalta määritelty laitteen BIOS:iin. Tietokone etsii sen sieltä automaattisesti. Jos kovalevy on vioittunut, käynnistys tyssää yleensä tähän. Tietokone ei löydä kovalevyä tietokoneelta, joten se jää niin sanottuun "boot looppiin", missä se yrittää kerta toisensa jälkeen käynnistyä. Kun BIOS löytää oikean käyttöjärjestelmän kovalevyltä, se käynnistää sen ja ruudulle ilmestyy käyttöjärjestelmän aloitusnäky.

Tietokoneen käynnistysvaiheessa käynnistysohjelmaa kehoitetaan etsimään "Master boot record", joka on tyypillisesti BIOS:iin määritelty tallennuslevy, jossa käyttöjärjestelmä sijaitsee. Oletuksena tietokone etsii käyttöjärjestelmää levykeasemasta, mikäli semmoinen löytyy. Tämä on perintönä siitä, että ennen käyttöjärjestelmän asennusta levyltä aina uunituoreeseen tietokoneeseen. Jos asema on tyhjä, etsitään käynnistysohjelma kiintolevyltä. Kun ohjelma löytyy, siitä luetaan lyhyt segmentti nimeltä "bootstrap." Tämän jälkeen hallinnan tietokoneesta ottaa avautunut ohjelma ja prosessi on valmis. (Karbo, 2002)

Tässä oli lueteltuna yleisimmät viat, joista avataan minulle huoltokutsuja liittyen koneen käynnistykseen. Vian diagnosointia helpottaa, jos kone käynnistysvaiheessa antaa melodisen äänen. Lenovolla on puhelinsovellus, johon äänen voi syöttää ja joka äänen kuultuaan syöttää virhekoodin. Sovellus myös analysoi koodin ja antaa käyttäjälleen tiedon vian sijainnista. Tämä helpottaa meidän työtämme, sillä saamme vian lähteen heti selville.

Alla on kuva kännykkäsovelluksesta, jolla virhemelodioita voidaan tunnistaa:



Kuva 11 Sovellus tunnistamassa melodiaa

Kuva 12 Tunnistettu virhekoodi

Loppuviikosta sain tehtäväksi ladata etäkäyttöhallinta ohjelman, jota meidän tulisi jatkossa käyttää tapauksissa, jossa esimerkiksi asiakkaalle pitää asentaa ajuripäivityksiä tai tarkistaa akkuraportti. Tämä Lenovon mukaan nopeuttaa huoltokutsujen käsittelyä. Asensimme ohjelman koneelle ja teimme pari testiä kollegoiden kesken. Ensivaikutelma sovelluksesta oli hyvä. Yhteyden sai helposti ja pääsin käsiksi kollegoideni koneeseen. Käyttäminen oli hieman takkuilevaa, sillä vasteaika siihen mitä tein oli parin sekunnin luokkaa verrattuna siihen mitä kollegan näytöllä tapahtui. Virallinen koulutukseni on ensi viikolla kyseiseen ohjelmaan ja ensi viikon analyysissä kerron enemmän miltä käyttö tuntuu tositoimissa asiakkaan kanssa.

Kun asiakas vastaanottaa etäkäyttöyhteyspyynnön, pyyntö kysyy mahdollista salasanaa. Yhteys aukeaa, kun asiakas on laittanut oikean salasanan. Pyyntö lähettäjä saa ilmoituksen alkavasta yhteydestä samaan aikaan. (Sandler, 2008)

Yksinkertaistettuna, etäkäyttöyhteys mahdollistaa useiden eri toimintojen suorittamista ilman fyysistä läsnäoloa käytettävän laitteen lähellä. Etäkäyttöyhteydellä voidaan monitoroida erilaisia laitteita, palvelimia ja tiedostoja. Etäkäyttöyhteydellä voidaan hallita myös verkon muita laitteita, kuten tulostimia ja ulkoisia kovalevyjä. (Heiney, Netop RemoteControl, 2020)

Ennakkoaavistukseni on, että monikaan asiakas ei suostu etäyhteyden ottamiseen tietoturvasyistä. Monet asiakkaistamme on yritysasiakkaita, ja heitä varmasti mietityttää se pääsemmekö käsiksi yrityksen tiedostoihin.

Tietoturva on etäkäyttöyhteyksien yksi kulmakivistä. Se on eräs laadun mitta, joka erottaa eri etäkäyttöpalvelut toisistaan. Tietoturva etäkäytössä sisältää käyttäjän tunnistuksen ja etäyhteyden eri tapahtumien salauksen. (Hannula, 2009)

Epäilen, että tulevaisuudessa asiakkailta kysyttäessä lupaa etäkäyttöyhteyden luomiseen, asiakas joko kieltäytyy tai sitten hänen tietokoneensa palomuuuri tai muu tietoturvaratkaisu estää käytön. Aika näyttää miten ohjelman käyttö käytännössä onnistuu. Etäkäyttö on käytännöllinen tapa antaa asiakkaille apua puhelun aikana. Toivon, että tulevaisuudessa tämä nopeuttaisi tietyn tyyppisten huoltokutsujen sulkemista ja tästä tulisi enemmän kuin kerran viikossa käytettävä ohjelma.

Vaikka asiakkaat voivat pitää etäkäyttöä turvattomana se on silti olennainen osa nykyaikaista IT-tukea.

Salliessasi vieraan ihmisen tulemaan etäyhteydellä verkkoosi voi luoda haavoittuvan olon. Varsinkin, jos yhteyden ottaja on kolmannen osapuolen tukihenkilö. Vaikka etäkäyttö onkin epämukavaa, on se kuitenkin olennainen osa nykyaikaista liiketoimintaa ja kunnollisilla turvaominaisuuksilla se on todella turvallista estäen myös vihamieliset hyökkäykset. (Heiney, Netop RemoteControl, 2020)

Seurantaviikko 6

Maanantai 01.03

Uusi viikko, joten päivän tavoitteena on käydä läpi viikonlopun aikana tulleita sähköposteja. Lisäksi vastailen puhelimeen tarjoten apua niin teknikoille ja asiakkaille.

Aamu oli todella hiljainen. En saanut ensimmäiseen tuntiin yhtään puhelua. Päätin nauttia hiljaisuudesta, sillä työmotivaationi ei maanantaiaamuisin ole korkeimmillaan. Puolen päivän aikaan sain asiakkaalta puhelun, jossa asiakas tiedusteli premier-takuun alaisena olevan huoltonsa perään. Etsin huoltokutsua, mutta en löytänyt häneen koneen tiedoillaan mitään. Premier-tuki ei ole siis avannut huoltokutsua meille asti. Normaalisti joutuisin laittamaan sähköpostin premier-tukeen ja hoputtamaan heitä keikan avauksessa. Tässä tapauksessa avasin kuitenkin huoltokutsun itse ja käsittelin keikan saman tien. Näin asiakas saa varmistuksen siitä, ettei asia jää roikkumaan.

Päivä jatkui hiljaisena. Asiakkaat soittivat lähinnä kysyäkseen teknikon saapumisaikaa tai sitten teknikat soittivat epäonnistuneista toimintasuunnitelmista (action plan). Avasin päivän aikana kuusi huoltokutsua ja kaikkien näitä koskevien vikojen diagnosointi oli helppoa. Käytin myös VATS:ia, jotta saan käyttöprosenttiani ylöspäin.

Päivän loputtua minulla oli tyhjä sähköpostikansio, olin avannut huoltokutsut asiakkaille ja auttanut heitä parhaani mukaan. Koen päässeeni päivän tavoitteisiin.

Tiistai 02.03

Päivän tavoitteenani on vastaila asiakkaiden sähköposteihin sekä puheluihin ja avata heille huoltokutsuja. Lisäksi minulla on Lenovon järjestämä etäkäyttöohjelman käyttökoulutus, johon aion keskittyä kunnolla.

Avasin puhelimen ja puheluita tuli heti kolme peräkkäin. Eräs asiakas soitti ja kysyi neuvoa näytön palautuksen kanssa. Asiakas oli saanut korvaavan näytön rikkinäisen tilalle. Nyt asiakkaalla oli ongelmia vanhan näytön palautuksen kanssa, sillä kuriiriyhtiö ei suostunut hakemaan näyttöä. Syy oli siinä, että kuriiriyhtiö ei kuulemma löytänyt oikeaa tilinumeroa rahdin laskuttamista varten. Tässä tapauksessa tarkoitus oli laskuttaa Lenovoa/IBM:ää.

Tilanne oli minulle uusi, sillä ikinä ennen rahdin kanssa ei ole ollut ongelmia, etenkin kun asiakkaalla on rahtikirja tallella. Laitoin kuriiryhtiölle viestiä ja jäin odottelemaan vastausta.

Eräs puhelu koski asiakkaan hajonnutta Lenovon näppäimistöä. Tämä oli samankaltainen tapaus kuin viime viikolla. Asiakas soitti ja sanoi, että hänen ostamansa näppäimistö ei toimi. Avasin laitteesta huoltokutsun. Laitteen, jossa ei ole tyyppi -tai sarjanumeroa niin kuin telakoissa, näytöissä ja työasemissa, kuuluu tyyppinumbero kenttään kirjoittaa OBIW ja sarjanumeron kohdalle laitteen osanumbero. En tiedä, mistä OBIW tulee, mutta näin tulee tehdä. Ilmeisesti järjestelmä tunnistaa sen ja pyytää ostopäivämäärää. Takuutietoja ei näy missään näissä tapauksissa. Tilasin uuden osan ja huoltokutsu saatiin hoidetuksi.

Ilmapäivällä osallistuin RTO-etäkäyttöohjelman koulutukseen. Koulutusta piti Tanskan IBM:llä työskentelevä kollegamme. Koulutus itsessään oli fiasko. Yhteys pätki ja aikaa jäi vain yhteen esimerkkitapaukseen. En koe saaneeni koulutuksesta paljoa irti.

Päivä oli hyvin kiireinen, mutta sain silti hommani hoidetuksi. Sähköpostit tuli katsottua ja huoltokutsut avattua. Saavutin tavoitteet. Päivän aikana tuli paljon erilaisia selvitettäviä asioita.

Keskiviikko 03.03

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja, vastata sähköposteihin ja palvella asiakkaita parhaan kykyni mukaan. Autan tarvittaessa kollegoitani, mikäli he apua tarvitsevat.

Keskiviikko alkoi sähköposteihin vastaamisella. Niitä ei ollut kuin kaksi, joten homma oli nopeasti hoidettu. Sain asiakkaalta puhelun, jossa hän pyysi minua selvittämään sopiiko hänen kannettavaan tietokoneeseensa uudenmallinen kovalevy, joka tukee nopeampia tiedonsiirtonopeuksia. En tiennyt mistä alkaisin tietoa etsimään. Kysyin ensimmäiseksi tiiminvetäjältämme asiasta. Hän ei myöskään osannut asiaan vastata, joten päätin laittaa TBO:lle viestin. Sain parin tunnin päästä vastauksen, jossa he ilmoittivat, että laite ei tue uudenmallisia kovalevyjä, vaikka liitäntä uudessa ja vanhassa on sama. Ilmoitin tämän asiakkaalle.

Tiiminvetäjämme delegoi minulle huoltokutsun, jossa korjauskeskukseen oli lähetetty kannettava tietokone väärillä laitetiedoilla. Korjauskeskus ei pysty huoltamaan laitetta, mikäli

huoltokutsussa on väärät tiedot. Näissä tapauksissa pitää avata uusi huoltokutsu, joka avataan muuten normaalisti, mutta keikkaan merkitään, ettei laitetta lähetetä korjauskeskukseen. Korjauskeskuksessa huoltokutsu yhdistetään laitteeseen ja vanha huoltokutsu suljetaan.

Sain soiton asiakkaalta, jossa hän kysyi neuvoa, kuinka saada yhdistettyä hänen kannettavan tietokoneensa sekä Ethernet -kaapelilla että 4G-yhteydellä samanaikaisesti. Ihmettelin aluksi, että miksi asiakas haluaisi toimia näin, mutta hän selitti, että he haluaisivat yrityksensä ladata Ethernetin kautta jotain tiedostoja koneelle samalla kun he 4G-yhteyden avulla asentavat tiedostoja. Hän kertoi myös, että heidän toisessa koneessaan he pystyvät laittamaan tämän päälle Lenovon Vantage -ohjelman avulla, mutta nykyisessä mallissa se ei ole mahdollista. Kukaan kollegoistani ei osannut auttaa, joten kysyin taas TBO:lta neuvoa. Jäin odottamaan vastausta.

Päivä oli tavallisuudesta poikkeava siinä mielessä, että tuli paljon erilaisia avunpyyntöjä, joihin en osannut tarjota apua heti. Eskaloin asiat eteenpäin ja odotan vastausta ylemmältä huoltotiimiltä. Tavoitteisiin pääsin lähes kokonaan. Sähköpostit tuli katsottua ja huoltokutsuja avattua.

Torstai 04.03

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja, vastaila sähköposteihin ja auttaa tarvittaessa kollegoitani heidän työssään. Aion myös keskittyä VATS:in käyttöön ja muistaa päivitellä vanhenemassa olevia huoltokutsuja.

Sain heti aamusta puhelun asiakkaalta, joka kertoi, että heillä on yrityksessään ongelma yhdistettäessä Lenovon tietokoneita heidän kokoustilojen laitteistoon. Asiakas kertoi, että oli päivittänyt tietokoneeseensa BIOS:in ja näytönohjaimen ajurin, mutta kuva ei siltikään yhdisty heidän kokoushuoneessansa olevaan televisioon. Sama ongelma oli toistunut nyt kolmen eri tietokoneen kanssa. Hän tiedusteli päivitystä, jonka voisi asentaa, jotta tietokone toimisi. Vastasin asiakkaalle, että minulla ei ole tiedossa tällaista päivitystä. Kerroin myös, että Lenovon laitteet ovat hyvin tarkkoja siitä, minkälaisiin kolmannen osapuolen laitteisiin ne ovat yhteensopivia. Pyysin asiakasta, että kokeilee muitakin Lenovon laitteita ja kokeilee yhteensopivuutta. Jos muutkaan laitteet eivät suostu toimimaan, on syytä epäillä, etteivät ne ole yhteensopivia.

Iltapäivällä meillä oli viikkokokous, jossa kävimme läpi asioita, kuten VATSIN käyttöä, joka oli huomattavasti parantunut parin viikon aikana. Lisäksi tuli ilmi, että jos tilattu laite on

fyysisesti rikki heti paketista otattaessa, on laite silloin vahingoittunut kuljetuksessa. Tällöin asiakkaan pitää olla jälleenmyyjään yhteydessä, joka hoitaa asian kuljetuksen kanssa. Tämä oli uusi tieto minulle, sillä olen jokaisessa vastaavassa tilanteessa aina lähettänyt DOA-lomakkeen. Jatkossa minun pitää olla tarkempi.

Päivä sujui rutiininomaisesti. Sain 16 puhelua, osa oli teknikoilta ja osa asiakkailta. Kaikki paitsi yksi asiakkaan puhelu oli simppelitä huoltokutsun avauksia. Ainoastaan tilanne, jossa selviteltiin laitteiden yhteensopivuuksia, jäi mietityttämään. Sain vastattua sähköposteihini ja palveltua asiakkaita. Unohdin kokonaan päivitellä huoltokutsujani, joten en aivan päässyt tavoitteeseeni. Hoidan asian huomenna, jotta se ei jää viikonlopuksi roikkumaan.

Perjantai 05.03

Päivän tavoitteena on avata huoltokutsuja, vastata sähköposteihin ja päivittää vanhentuviin huoltokutsuihin niiden tilanne, jotta huoltokutsun laskuri nollaantuu ja Lenovo ei ala kyselemään niiden perään. Autan tarvittaessa kollegoitani, mikäli he tarvitsevat apua. Yritän myös luoda ensimmäisen etäyhteyden asiakkaaseen, mikäli saan tilaisuuden siihen.

Aloitin päivän käymällä läpi sähköpostejani. Vastailin asiakkaiden viesteihin, jonka jälkeen avasin puhelinlinjan ja aloitin puhelujen vastaanottamisen. Sain soiton asiakkaalta, jonka ongelma oli, että hänen laitteensa ei ladannut. Päätin kysyä, että suostuisiko hän etäyhteyteen, jonka avulla saisin napattua akkuraportin akuista. Asiakas suostui, mutta en saanut etäyhteyttä muodostettua. Asiakkaan koneessa oleva palomuuuri esti tapahtuman. Pyysin asiakasta ottamaan akkuraportin itse ja lähettämään sen minulle sähköpostitse. Raportin mukaan akut olivat kunnossa, joten tilasin huoltomiehen vaihtamaan koneeseen emolevyn.

Olin hieman harmissani, että en saanut etäyhteyttä luotua. Olisin halunnut nimenomaisesti napata akkuraportin, sillä se on simppeli ja nopea toimenpide, jolla voisin harjoitella etäyhteyden luomista. Toivoin, että vastaava puhelu tulisi minulle vielä tämän päivän aikana.

Asiakas soitti ja kertoi, että hänen telakkaan liitetty näyttönsä ei siirrä kuvaa toiselle näytölle. Tämä oli minulle uusi asia, sillä en ollut ikinä käyttänyt näyttöä, jossa on integroitu telakka. Nämä ovat ilmeisesti Lenovon uusia tuotteita. Sain myös päivän aikana toisen soiton samanlaisesta laitteesta. Siinä ei toiminut RJ45 kaapelilla (Ethernet) internetyhteys.

Vaihdoin kummassakin tapauksessa näytön uuteen, sillä molemmat asiakkaat olivat jo päivittäneet laitteidensa laiteohjelmiston (firmwaren).

Sain viimein onnistuneen etäyhteyden erääseen asiakkaaseen. Ongelma oli tismalleen sama, kuin aiemmin päivällä. Sain yhteyden ja nappasin akkuraportin laitteesta. Toimenpide vei lopulta aikaa puoli tuntia. Se on aika pitkä aika akkuraportin hankkimiseksi. Osasyy hitauteen oli se, että en oikein osannut ohjelmaa vielä käyttää.

Päivä oli hyvin onnistunut. Pääsin tavoitteisiini ja sain sähköpostit luettua sekä etäyhteyden otettua. Avaan etäyhteyttä viikkoanalyysissä enemmän.

Viikkoanalyysi 6

Viikko oli hyvin tapahtumarikas ja opin uusia asioita työstäni. Sain muun muassa koulutuksen etäkäyttöhallinta ohjelmaan, availin huoltokutsuja uusista laitteista, joista minulla ei ollut entuudestaan tietoa ja selvittelin todella ihmeellisiä ongelmia. Työviikkoon sisältyi myös paljon tuttua yleisimpien vikojen selvittelyä. Kuvailisin viikkoa melko rauhalliseksi, mutta silti uutta asiaa tuli todella paljon. Käytin viikon aikana paljon VATS viandiagnosointi sovellusta, josta olen todella ylpeä.

Viikko alkoi rauhallisesti maanantaina. Soittoja ei juurikaan tullut. Koska oli niin hiljaista, keskityin enemmän ja enemmän VATS:in käyttöön. Käytin jokaisessa avaamassani huoltokutsussa VATS:ia, jotta käyttöprosenttini nousee. VATS:in käyttöä seurailin viikon aikana muutenkin todella paljon. Yritän saada sen osaksi rutiiniani, niin kuin se oli myös silloin kun aloitin työni. Uskon, että jos VATS:in käyttö, jota niin kovasti vastustin vielä viime viikolla, tulisi osaksi rutiiniani, en varmaan vastustaisi käyttöä enää niin paljon. Työnteossa rutiinit helpottavat kuormitusta, ja hyvin muotoillut rutiinit ohjaavat toimintaa haluttuun suuntaan. (Valtakoski, 2019)

Olen ihmisenä myös vapaa-ajallani hyvin riippuvainen rutiineistani. Ilman rutiineja tunnen olevani hukassa ja en tiedä miten toimia ilman niitä. Työssäni olen omaksunut monia erilaisia rutiineja. Joskus säännöt muuttuva ja rutiinien muokkaaminen vaatii hieman sopeutumisajaa. Välillä se on minulle hankalaa. Esimerkiksi edellisellä viikolla saimme käskyn olla ketjuttamatta ruoka- ja kahvitaukoa putkeen, jotta puhelimeen on vastaamassa tarpeeksi väkeä koko päivän ajan. Tämä on eräs rutiinini, jonka mukaan olen toiminut alusta saakka. Jos yhtäkkiä pitäisi hoitaa ruokailu puolessa tunnissa, vaatii se hieman totuttelua. Myös kollegani olivat rutinoituneet tähän, sillä se on ollut talon tapa jo ennen minun aloittamistani tässä työssä.

Työntekijän tapoihin vaikuttavat lukuisat tekijät, mistä ei hän ei välttämättä ole itse tietoinen. Näitä ovat esimerkiksi työskentely-ympäristö ja ympärillä olevien ihmisten tavat. (Valtakoski, 2019)

Tiistaina sain koulutuksen paljon puhuttuun RTO-etäkäyttöohjelmaan. Koulutuksessa oli hieman teknisiä ongelmia, joka vei paljon aikaa. Itse koulutus kesti noin puoli tuntia ja se sisälsi nopean esimerkin, miten etäyhteys otetaan. En oikein saanut koulutuksesta mitään irti, mutta mielestäni tekemällä oppii parhaiten.

Toistoja tekemällä oppii parhaiten virheistään, mutta kouluttautumisella ja kursseilla voi oikoa monta aikaa vievää virhettä, jotka hidastavat muutoksen etenemistä. Varsinkin, jos kyseessä on organisaatiossa tapahtuva muutos, ylimääräisistä virheistä halutaan päästä eroon. (Mikkonen, 2019)

Osittain olen samaa mieltä. Teoria on kaiken toiminnan perusta organisaatiomaailmassa. Uuteen toimintamalliin ei voi kylmiltään pistää ketään vain suorittamaan, vaan vaaditaan asiaan paneutumista. Toisaalta, jos perusteoria on hallussa, vain tekemällä saman asian monta kertaa se voi jäädä kunnolla mieleen. Teoriaopiskelulla ei mielestäni voi ikinä saavuttaa käytännön taitoja eikä käytännön taidot opeta teoriaa täysin. Teoria ja käytäntö tukevat hyvin toisiaan. Tässä tapauksessa sain kuitenkin jonkinlaisen teoriakoulutuksen asiasta, mutten todellakaan koe, että tietäisin työssäni käytettävän etähallinnan arvoja ja periaatteita. Toisaalta minulle annettiin mahdollisuudeksi vain opiskella käytännössä asiaa ja se tapa sopii minulle.

Viikon aikana jouduin selvittämään vähän harvinaisempia juttuja. Esimerkkinä asiakas, joka kysyi neuvoa, kuinka hänen kannettavan tietokoneen voi samanaikaisesti yhdistää verkkoon ethernet-kaapelilla ja langattomana 4G-verkkoon. Selvittelimme asiaa ensiksi tiimimme kesken, eikä kukaan ollut asiasta ennen kuullut. Tämän jälkeen kysyin samaa ylemmältä tueltamme (TBO), mutta sain sieltäkin vastaukseksi, etteivät he tiedä. Ilmoitin asiakkaalle, että valitettavasti en osaa auttaa ja asiakas oli hieman närkästynyt. Keskiviikkona eräs asiakas pyysi selvittämään minkälaista kovalevyä hänen tietokoneensa tukee parhaimmillaan. Tähän onneksi sain apua ylemmältä tuelta, joten asiakas sai vastauksen kysymykseensä.

Loppuviikosta pääsin käyttämään RTO etähallinta ohjelmaa ensimmäisen kerran asiakkaan kanssa. Asiakas soitti ongelmasta, jossa hänen tietokoneensa ei lataudu. Kysyin, että onko hän päivittänyt BIOS:in ja virranhallinta ajurin. Sen jälkeen pyysin lupaa ottaa etähallinta yhteys hänen tietokoneeseensa. Aikeinani oli tarkastaa akkujen tila tarkistamalla akkuraportti. Sain luvan toimenpiteeseen ja otin yhteyden asiakkaaseen. Olin koko toimenpiteen ajan asiakkaan kanssa puhelinyhteydessä. Lähetin hänelle sovelluksen kautta sähköpostin, jossa oli koodi, syötin koodin ohjelmaan ja olin etäyhteydessä asiakkaan koneeseen. Menin

asiakkaan koneella komentoriville ja otin häneltä akkuraportin. Akut oli raportin mukaan kunnossa, joten kiitin asiakasta ja katkaisin etäyhteyden. Avasin huoltokutsun ja tilasin emo- levyn asiakkaalle. Näin huoltokutsu saatiin päätökseen.

Akkuraportti on Windows 10 käyttöjärjestelmässä oleva työkalu, joka kertoo muun muassa akun lataussykliä määrän ja kuinka kauan tunteina akku keskimäärin kestää yhdellä latauskerralla.

Windows käyttöjärjestelmä sisältää akkuraporttityökalun, joka kertoo kaiken käytettävänä olevasta akusta. Esimerkki tietoja on akun linkaari ja nykyinen jäljellä oleva käyttöaika. Työkalu kertoo myös, koska akku rupeaa olemaan vaihtokunnossa. Työkalua käytetään kirjoittamalla komentoriville "powercfg". Komento luo tiedoston, joka tallennetaan tietokoneen kansioon. Tiedosto sisältää akun sen hetkiset tiedot. (Pinola, 2016)

Mielipiteeni etäyhteyden käytöstä on hieman ristiriitainen. Toisaalta oli hauskaa käyttää ohjelmaa, sillä se muuttaa huoltoprosessia hiukan mielenkiintoisemmaksi. Toisaalta tähän koko prosessiin paloi minulta noin puoli tuntia eli olisin säästänyt aikaa, jos olisin tehnyt asiat niin kuin ennen, eli pyytänyt asiakasta itse toimittamaan akkuraportin minulle. Ymmärrän, että kaikki ei osaa käyttää tietokoneita niin hyvin, että osaisivat ohjeidenkaan kanssa tehdä pyytämäni toimenpiteet. Tämän vuoksi etäyhteys on mainio työkalu. En tosin pidä siitä, että meiltä vaaditaan vähintään yksi etäyhteyden käyttö viikossa. Etäyhteys on hyvä lisä arsenaaliimme, mutta se ei minusta korvaa "vanhanaikaisia" menetelmiä täysin.

Viikon aikana opin mielestäni todella paljon. Kohtasin myös uusia ongelmatilanteita, johon osaan mahdollisesti ensi kerralla varautua. Etäyhteysohjelman koulutus ja käyttö oli kuitenkin lopulta viikon kohokohta. Vaikka olen aiemminkin käyttänyt erilaisia etäyhteysohjelmia, sellaisen käyttäminen oikeasti työssä on mielestäni todella hienoa.

Seurantaviikko 7

Tiistai 09.03

Päivän tavoitteena on ottaa vastaan puheluita ja tarkastaa viikonlopun aikana tulleet sähköpostit. Olin maanantaina vapaalla, joten sähköposteja voi olla paljon. Lisäksi yritän mahdollisesti ottaa etäyhteyttä asiakkaaseen, jotta saisin ”viikon kiintiön” täyteen.

Aamu alkoi rauhallisesti, joten rupesin selaamaan sähköpostejani. Asiakas oli laittanut pyytämäni ostokuitin, jotta voin avata Lenovolle poikkeuskäsittelypyynnön. Hoidin heti aamusta kaikki sähköpostit ja huomiotta jääneet keikat, sillä puheluita tuli todella vähän.

Sain esimieheltäni viestin, että asiakas oli antanut palautteen, ettei huolto ole onnistunut toivotulla tavalla. Tutkin huoltokutsua tarkemmin. Asiakkaan koneessa oli alkuperäisenä vikana se, ettei se käynnistynyt. Olin vaihdattanut siihen emolevyn. Soitin asiakkaalle tiedustellakseni tilannetta ja hän tuhtuneena sanoi, että teknikko vaihtoi emolevyn, mutta laite ei siltikään toimi. Asiakas epäili, että vanha emolevy oli ”rikkonut” Windows 10 käyttöjärjestelmäasennuksen ja teknikko oli jättänyt käyttöjärjestelmän uudelleen asentamatta. Selitin asiakkaalle, että on asiakkaan vastuu asentaa ja päivittää käyttöjärjestelmä. Asiakas suuttui todella ja rupesi väittelemään kanssani takuuasioista. Hän hetken huudettuaan paiskasi luurin korvaani sanomalla, ettei suostu tekemään asian eteen mitään. Lähetin hänelle joka tapauksessa sähköpostilla linkin Lenovon sivuille, josta hän saa asennettua käyttöjärjestelmän uudelleen.

Sain myös toisen vihaisen puhelun päivän aikana. Tämäkin puhelu koski käyttöjärjestelmän uudelleen asennusta. Asiakas soitti ja kertoi, ettei saa uudelleen asennettua käyttöjärjestelmäänsä, sillä koneen pohjasta on kulunut tarra, jossa Windowsin asennuskoodi on. Ohjeistin asiakasta menemään Lenovon sivuille asentamaan Windowsin uudelleen. Asiakas kiitti, jonka jälkeen sulki puhelimen. Hetken päästä asiakas soitti uudelleen ja sanoi, ettei uudelleenasennus onnistu, sillä hänellä ei ole usb-tikkua, johon voisi käyttöjärjestelmän asentaa ja ladata sen siitä tietokoneellensa. Hän suuttui minulle, koska käyttöjärjestelmän asennus koodi on kulunut, enkä näe sitä järjestelmästämmä. Lopuksi hän löi luurin korvaan.

Päivästä jäi mieleen enne kaikkea kiukkuiset asiakkaat. Onneksi asiallisiakin asiakkaita soitti, mutta en ole ennen kohdannut kahta hankalaa asiakasta samana päivänä. Kun asiakas raivoaa puhelimessa, siitä jää moneksi tunniksi hieman pelokas tunne, vaikka asiakkaankin tunnetilaa pitäisi yrittää ymmärtää.

Keskiviikko 10.03

Päivän tavoitteena on vastaila puhelimeen, käydä läpi tulleet sähköpostit ja avata huoltokutsuja. Autan kollegoita tarvittaessa, mikäli he tarvitsevat apua.

Aamu alkoi hiljaisena, joten kävin läpi sähköpostejani. Tein yhden kustannusarvion sekä peruutin kaksi huoltokutsua, jossa asiakas ei ollut hyväksynyt kustannusarviota.

Ensimmäinen puheluni koski tietokonetta, jonka langaton verkkoyhteys ei toiminut sim-kortin välityksellä. Pyysin asiakasta päivittämään BIOS:in ja laiteajurin (WWAN adapterin), mutta laite ei näistä toimenpiteistä huolimatta toiminut. Tilasin asiakkaalle uuden adapterin ja tekniikon sen vaihtamaan. Uskon, että laite saadaan sillä kuntoon, sillä kaikki ”pohjatyö” oli tehty.

Sain päivän aikana useamman vika ilmoituksen koskien tietokoneen kovalevyjä. Yleisimmät viat olivat, että tietokone ei tunnistanut kovalevyä lainkaan. Kaksi vioista oli sellaisia, että kone ei bootannut käyttöjärjestelmää, vaan jäi jumiin Lenovon käynnistyslogoon. Kaikissa tapauksissa menettelin samoin, eli tilaamalla uuden kovalevyn asiakkaalle. Useimmissa ko-neissa kovalevy on merkitty asiakkaan itse vaihdettavaksi osaksi (CRU, customer replaceable unit), joten lähetin pelkän levyn.

Eräs vikailmoitus koski laitetta, jonka näppäimistöstä oli muutama näppäin irronnut. Selitin asiakkaalle, että vika ei ole takuun alainen. Asiakas kimpaantui tästä ja alkoi väittämään vastaan. Hetken annoin asiakkaan räyhätä, kunnes sain tilaisuuden selittää voivani valitettavasti tarjota vain laskutettavaa huoltoa laitteelle. Lopulta hän hyväksyi asian ja tein hintatiedustelun tavarantoimittajalle. Hänen laitteensa oli sellainen, että näppäimistö on integroitu pohjakuoreen, joten varaosa on todella kallis. Epäilen, että asiakas soittaa vielä perään, kun hän saa kustannusarvion.

Päivä sujui rutiinin mukaan. Pääsin mielestäni hyvin tavoitteisiini. Avasin 13 huoltokutsua ja sain kaikki hoidettua myös ilman suurempaa diagnosointia. Sain sähköpostini katsottua läpi, joten päivä oli hyvä.

Torstai 11.03

Tämän viikon queue manager vuorolainen on poissa, joten tehtävänäni on tuurata häntä. Tavoitteenani on diagnosoida asiakkaiden avaamia huoltokutsuja ja ratkaista ne. Pidän myös sähköpostilaatikkoni tyhjänä ja vastaan saamiini sähköposteihin päivän loppuksi.

Aloitin työni tyhjentämällä Filenzee-jonon, eli korjasin väärät laitetiedot soittamalla asiakkaita läpi. Kun jono oli tyhjennetty, aloitin huoltokutsujen selvittämisen. Suunnitelmani oli tehdä nopeimmat huoltokutsut ensimmäisenä, jotta saan nopeasti kutsujen määrän vähenemään. En käyttänyt VATS:ia vian diagnosoimiseen, sillä yritin olla mahdollisimman nopea.

Sain tiiminvetäjältämme kuitenkin iltapäivällä viestin, että olen sulkenut huoltokutsuja väärillä takuutiedoilla. Käytännössä siis laite, jossa ei ole on-site takuukorjausta oli saanut on-site takuukäsittelyn, eli olen tilannut osat ja teknikon vaihtamaan osan. Tämä johtui vain ja ainoastaan minun huolimattomuudestani ja siitä, että tein liian kiireellä asioita. En ollut tarkistanut takuutietoja läheskään kaikista laitteista, tai olin katsonut väärän koneen tietoja. Suurimmassa osassa koneista on yleensä on-site tuki, joten se tulee helposti oletuksena laitettua. Tässä huomaa, että tietyt asiat työssä tulevat rutiininomaisesti.

Jos huoltokutsu suoritetaan väärillä laitetiedoilla, toimintaan kuuluu asiakkaan informoiminen asiasta joko soittamalla tai sähköpostilla. Sen jälkeen alkuperäinen huoltokutsu suljetaan ja avataan uusi, jolloin se suoritetaan oikealla toimintasuunnitelmalla, joka on joko korjauskeskuksen suorittama korjaus tai laskutettava huolto.

Opin tilanteesta, että ei koskaan pitäisi tehdä mitään hosumalla. Ei minulla oikeastaan edes ollut kiire mihinkään, halusin vain tehdä työt nopeasti, jotta voin ottaa vähän rennommin loppupäivän. Tämä on ollut minun toimintatapani aina, eli että tehdään työt nopeasti ja tämä pätee niin koulu- kuin työmaailmassakin. Luon itselleni kiireen, jonka aiheuttaman paineen vaikutuksen avulla teen nopeasti asioita ja tämä taas lisää virheiden määrää.

Päivän päätteeksi sain melkein kaikki huoltokutsut selvitettyä. Kello kolmen jälkeen rupesin tarkastelemaan sähköpostejani. Niitä oli tullut todella paljon, sillä asiakkaat vastailivat minun lähettämiini tarkentaviin kysymyksiini. En ehtinyt vastata kaikkiin posteihin, joten jätin ne suosiolla huomiseksi. En päässyt tavoitteisiini, mutta opin kenties jotain ajankäytön hallinnasta työssäni.

Perjantai 12.03

Päivän tavoitteenani on vastaanottaa puheluita, avata huoltokutsuja sekä käydä läpi sähköpostini, jotta saan viikonloppua vasten tyhjän sähköpostilaatikon.

Aloitin päivän käymällä läpi eilen jääneitä sähköposteja ja niiden perusteella suljin niihin liittyvät huoltokutsut. Tähän meni noin puoli tuntia, mutta sain postilaatikon tyhjäksi ja avasin puhelimen. Sain heti kaksi puhelua peräkkäin teknikoilta, jotka soittivat väärästä toimintasuunnitelmasta (action plan). Toinen koski minun huoltokutsuani ja toinen kollegani. Minun huoltokutsussani oli tilattu eri tietokoneen emolevy, kuin mikä korjattava kone oli. Tämä johtui varmaankin eilisestä hosumisestani, jolloin katsoin väärin koneiden tietoja. Toisesta action plan failed:sta laitoin kollegalleni viestiä, jotta hän hoitaisi sen.

Pienen aamuruuhkan jälkeen puhelin hiljeni. Olin saanut Lenovolta sähköpostia koskien poikkeuspyyntöä, jonka olin lähettänyt heille. Poikkeuspyynnössä käsiteltiin asiakkaan takuutonta laitetta, josta oli meille kuitenkin takuuaikana ilmoitettu ensimmäisen kerran. Poikkeuspyyntö hyväksyttiin ja huollatin laitteen takuun alaisena.

Sain kollegaltani viestin koskien erästä huoltokutsua, jossa laitetta oli käyty jo kolme kertaa huoltamassa tuloksetta. Vikana oli, että laite ei lataudu. Tietokoneeseen oli vaihdettu kaksi kertaa emolevy sekä akut, mutta vika silti pysyi. Olimme käyttäneet kaikki konstimme ja asiakas ei suostunut laitetta lähetettävän korjauskeskukseen. Ainut toimenpide tässä tilanteessa on avata asiakasvalitus, jonka jälkeen asia on asiakasvalitustiimin hoidettavana. Keräsin tiiminvetäjällemme laitteen huoltohistorian. Huoltohistoriassa käydään läpi mitä kaikkea laitteeseen on vaihdettu, miten laite reagoi korjauksiin ja kuinka kauan huoltoprosessi on kaiken kaikkiaan kestänyt. Keräsin tiedot tiiminvetäjällemme, joten vastuu huoltokutsusta siirtyy hänen kauttaan asiakasvalitustiimille.

Päivä oli suhteellisen tavanomainen perjantai. Ei ollut kovin kiirettä. Päivä sujui hyvin ja tavoitteisiin päästiin. Sain yhteensä noin kaksikymmentä puhelua päivän aikana. Sain myös sähköpostilaatikkoni tyhjäksi viikonloppua varten. Pääsin tavoitteisiini.

Viikkoanalyysi 7

Viikko oli tavanomainen. Päivittäiset työni hoituivat rutiinin omaisesti. En koe oppineeni juurikaan uusia asioita, mutta opin tunnistamaan itsessäni tietynlaisia piirteitä, kuten esimerkiksi tapani toimia tietynlaisissa tilanteissa. Viittaan tässä esimerkiksi torstaina tapahtunutta hohumiseeni, jonka seurauksena muutama asiakkaiden avaamista huoltokutsuista käsiteltiin väärin. Lisäksi alkuviikosta tapahtuneet kiukkuiset asiakkaat saivat minussa aikaan tietynlaisia uusia tuntemuksia, joita en ollut ennen kokenut työssäni. Olin maanantaina vapaalla, joten työviikkoni alkoi tiistaista.

Tiistai oli muuten tavanomainen päivä, mutta minulla oli kolme erittäin vihamielistä asiakas-kohtaamista puhelimitse. Kaksi kolmesta oli sellaisia, joissa asiakas huusi todella kovaäänisesti puhelimen välityksellä minulle. Kolmas oli sellainen, jossa asiakas ei sentään huutanut, mutta ei myöskään kuunnellut, kun yritin selittää hänelle, miten huoltoprosessi etenee ja lopulta hän kimpaantui liian hitaan prosessin vuoksi. En yleensä ole antanut asiakkaiden päästä näin paljon ihon alle, mutta huomasin olevani sietokykyni rajoilla päivän lopuksi. Olisin saattanut menettää malttini, jos olisin saanut soiton vielä yhdeltäkin huonosti käyttäytyvältä asiakkaalta.

Päivän päätteeksi rupesin miettimään mahdollisia syitä asiakkaiden erikoiselle käytökselle. Jokaisessa tapauksessa asiakasta oli palveltu niin hyvin, kun se on mahdollista. Esimerkiksi tapaus, jossa asiakasta oli pyydetty uudelleen asentamaan Windows käyttöjärjestelmä. Asiakas alkoi väittelemään kanssani siitä, onko todella hänen tehtävänsä asentaa käyttöjärjestelmä uudelleen. Takuuehdoissa lukee, että asiakas on velvollinen uudelleen asentamaan käyttöjärjestelmän, mikäli se on olennaista vian diagnosoimiseksi. Asiakas siis rupesi väittelemään kanssani ilman minkäänlaista tietoa takuunsa ehdoista.

Toinen tapaus oli samankaltainen. Asiakas soitti takuuttomasta laitteesta kysyäkseen hänen käyttöjärjestelmänsä aktivointikoodin. Selitettyäni hänelle, ettei meidän järjestelmässämme ole kyseisiä koodeja tallessa missään, asiakas ei uskonut minua vaan rupesi väittelemään vastaan ja lopulta huusi todella kovaa ja lopulta sulki puhelimen.

Kummassakin tapauksessa asiakas oletti olevansa oikeassa, vaikka mitään tietoperustaa asioille ei ollut. Asiakkaat suuttuivat, koska en voinut tarjota heille heidän haluamaansa apua. Asiakkaat luulivat olevansa oikeassa, jonka seurauksena he suuttuivat.

Puheluiden jälkeen minun piti kerätä hetken aikaa ajatuksiani kasaan. Olin antanut asiakkaiden huudon päästä ihoni alle, ja en ollut heti valmis palvelemaan uusia asiakkaita.

On tavallista, että joskus vihainen asiakas vaikuttaa asiakaspalvelijan kykyyn jatkaa asiakaspalvelutyötä ilman pientä taukoa. Asiakaspalvelijalla pitäisi olla mahdollisuus pitää pieni tauko tällaisissa tapauksissa, jotta hän saa kerättyä itsensä ja voi taas jatkaa palvelemalla asiakkaita normaalisti. On hyvä muistaa, että asiakkaan valitus ei ole suunnattu itse asiakaspalvelijaan henkilökohtaisesti. (McLean-Conner, 2006)

Viikon aikana opin itsestäni ja työskentelytavoistani sen, että yritän aina hoitaa työtehtäväni mahdollisimman nopeasti pois. Aina se ei olisi huono asia, mutta viikon aikana opin, miten liika kiirehtiminen voi koitua ongelmaksi ja keskittymisen herpaannuttua virheitä alkaa tapahtua.

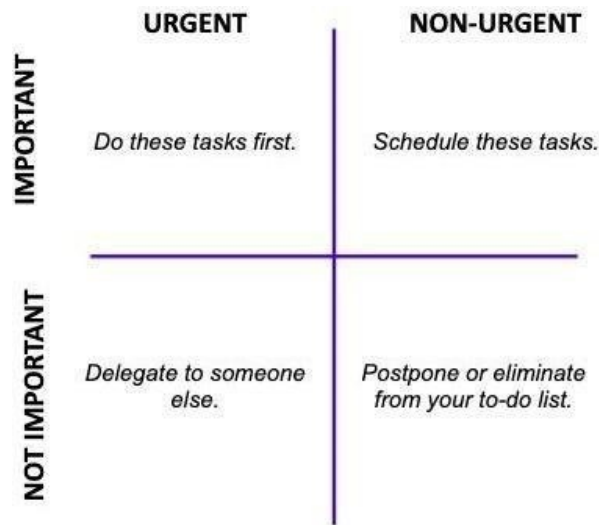
Jos yrittää hoitaa montaa asiaa samaan aikaan, voi syntyä illuusio, että työskentelee erittäin tehokkaasti. Usein kuitenkin aika kuluu korjatessa virheitä, jotka liian pikaiset ratkaisut ovat aiheuttaneet. Yleensä onkin hyvä miettiä rauhassa mitä tekee, jotta ei tarvitse turhaan hosua. Hosuminen aiheuttaa stressiä ja on todella epäkäytännöllinen tapa työskennellä. (Hoque, 2016)

Olen täysin samaa mieltä yllä olevan lainauksen kirjoittajan kanssa. Huomaan todella usein luovani itse itselleni tyhjistä kiireen, joka auttaa minua työskentelemään nopeammin. Tämä johtaa siihen, että teen virheitä ja lopputuloksena olin tehottomampi, kuin jos olisin työskennellyt rauhassa.

Minun pitäisi jatkossa oppia ajankäytön hallintaa ja jakaa työtehtäväni pitkin päivää. Työtehtävien välissä olisi tärkeää pitää taukoja, jotta aivotkin saisi nollattua edes hetkeksi. Nykyisin teen iltapäivään asti töitä tauotta, jonka jälkeen katson mitä olen saanut aikaan ja otan rennommin loppupäivän.

Työnteossa ajankäytön hallinta on avainasemassa. On tärkeä selventää itselleen prioriteetit ja hoitaa asiat siinä järjestyksessä pois. Tärkeät mutta ei niin kiireelliset asiat on yleensä niitä asioita, jotka voivat vaikuttaa työntekijän uraan pitkällä aikavälillä. (Tracy, 2013)

Olen samaa mieltä, että kunnollisella ajankäytön hallinnalla työssäni saisi enemmän aikaan ja kiirettä ei välttämättä pääsisi syntymään. Opin viikon aikana, että tulevaisuudessa minun pitää kiinnittää enemmän huomiota juuri ajankäyttöön, ja siihen etten enää turhaan kiirehtisi työssäni. Nämä asiat ovat tärkeää oppia nyt opiskeluaikana, jotta työelämän alkaessa ne vaatisivat korkeintaan enää kehittämistä. Ajanhallinnalla on varmasti vaikutusta myös mahdollisen syntyvän stressin määrään. Kun kaikki langat ovat tukevasti käsissä ja tietää mitä pitää tehdä milloinkin, stressin taso varmasti vähenee.



Kuva 13. Ajankäytön hallinnan vinkkejä (Nicasio 2019)

Ajankäytön hallinta on mielestäni tärkeä taito myös työelämän ulkopuolella. Hyvän olon tunne, joka tulee tehokkaasta ja hyödyllisestä ajankäytöstä on sanoin kuvaamaton. Jos ajan käyttää pelkästään television katseluun tai sosiaaliseen mediaan, tulee helposti aikaansaamaton olo, joka voi aiheuttaa jopa masentuneisuutta. Hyvällä ajankäytön hallinnalla voi parantaa kokonaisvaltaisesti elämänlaatua, unohtamatta tietenkään säännöllistä lepoa.

Voidaan siis sanoa, että ajankäytön hallinnan taitojen harjoittamisen päämääränä on parantaa kokonaisvaltaista elämänlaatua. Sen on tarkoitus tuottaa mielihyvää ja onnellisuutta harjoittajalleen. (Tracy, 2013)

Tavallinen viikko koitui olemaan ehkä kaikista opettavin tähän mennessä. En niinkään opinut työstä itsestään uutta, mutta itsestäni ja omista työskentelytavoistani senkin edestä. Mielestäni viikko oli tästä syystä erittäin hyvä ja laittoi minut ajattelemaan asioita. Pohdin viikon aikana paljon sitä, kuinka voin tulevaisuudessa kehittyä työntekijänä, olin sitten työskentelemässä missä työssä tahansa. Viikon aika pääsin tavoitteisiin ja minulle asetetut työtehtävät tulivat hoidetuksi.

Seurantaviikko 8

Torstai 18.03

Päivän tavoitteenani on ottaa vastaan puheluita ja avata niiden perusteella huoltokutsuja. Lisäksi minun pitää käydä läpi sähköpostini, sillä olin alkuviikon kipeänä. Luulen, että sairaslomani aikana posteja on kertynyt, ellei kollegani ole hoidellut niitä pois.

Sain päivän aikana usean puhelun, jossa asiakkaan tietokone ei käynnistynyt lainkaan. Ensimmäinen diagnosoinnin etappi on yleensä kysyä, onko laitteessa varmasti virtaa ja pyydämme kiinnittämään virtalähteen koneeseen. Yleensä asiakas on tämän jo tehnyt, joten seuraavaksi tiedustelemme, onko pohjassa olevaa reset-nappulaa painettu. Yllätyin, kuinka monta kertaa sen painaminen ratkaisi ongelman. Sain päivän aikana seitsemän soittoa laitteista, joka ei käynnistynyt ja vain yhteen jouduimme avaamaan huoltokutsun, sillä resetointi korjasi laitteen saman tien ja laitetta ei tarvinnut huoltaa. Tämä yksilö, joka ei reagoinut reset-nappulaan lähetettiin korjauskeskukseen tutkittavaksi.

Asiakkaat ovat aina tyytyväisiä, kun kone saadaan puhelun aikana kuntoon. Sama pätee myös minuun, sillä huoltokutsua ei tarvitse avata ja silloin minun työmääräni vähenee. Lisäksi asiakkaat kiittelevät aina kovasti saamastaan palvelusta ja oppivat samalla uutta. Ehkä vastaavassa tilanteessa tulevaisuudessa he voivat omatoimisesti painaa reset-nappulaa.

Sain eräältä asiakkaalta sähköpostia, jossa hänelle tilattu uusi telakka ei korjannut asiakkaan ongelmaa. Ongelmana oli, että erään toisen valmistajan monitori räpsyi ollessaan telakassa kiinni. Vikaa oli yritetty selvittää jo vaihtamalla telakan ja näytön välistä kaapelia, päivittämällä laiteohjelmistoja sekä eri laitteella. Lopulta tilasin asiakkaalle uuden telakan. Se ei auttanut vaivaan, joten joudun harmikseni ilmoittamaan asiakkaalle, että emme voi tehdä enempää. Kyseinen monitori oli eri laitevalmistajan, enkä voi taata yhteensopivuutta Lenovon laitteiden kanssa. Asiakas oli harmissaan asiasta ja aikoi ottaa yhteyttä ylemmälle taholle valitusta varten.

Päivän aikana otin vastaan 21 puhelua. Päivä oli laadultaan normaali, eikä mitään erikoista tapahtunut. Huomasin myös, että muutama asiakas oli saanut laitteensa korjauskeskuksesta takaisin, jossa laitteen kuoret ja osat oli heikosti kiinnitetty. Tästä syystä jouduimme lähettämään laitteen korjauskeskukseen takaisin. Pääsin tavoitteisiini.

Perjantai 19.03

Tavoitteenani on vastaila asiakkaiden puheluihin, auttaa heitä heidän ongelmissaan ja avata heille huoltokutsuja. Pyrin myös vastaamaan sähköposteihini, niin että sähköpostikansioni jää tyhjäksi viikonlopuksi.

Aloitin päivän tarkastamalla sähköpostini. Peruutuspyyntö asiakkaalta, jossa hän halusi peruuttaa korjauskeskukseen lähtevän laitteen huollon. Korjausaika oli kuulemma liian pitkä ja asiakas pystyi kuitenkin käyttämään laitetta. Laitteessa oli ainoastaan näppäimistövikä ja ulkoisen näppäimistö avulla laite toimi hyvin. Sähköpostit tarkastettuani aloin ottamaan puheluita vastaan.

Ensimmäinen soitto koski asiakkaan kannettavaa tietokonetta, joka menee ajoittain niin kutsuttuun "bluescreen" tilaan. "Bluescreen" on Windows -käyttöjärjestelmän virheilmoitusruutu, joka herjaa yleensä, jos se havaitsee virheen käyttöjärjestelmässä tai komponentissa. (Sandler, 2008)

Tässä tapauksessa asiakas oli diagnosoinut ongelman Lenovon Diagnostiikka ohjelmalla, joka herjasi muistivirhettä. Tilasin asiakkaalle uuden muistikamman ja asiakas halusi asentaa tämän itse.

Eräs soitto koski asiakkaan kannettavan tietokoneen näppäimistöä, joka ei toiminut ollenkaan. Myöskään ulkoinen näppäimistö ei toiminut, joka sai minut epäilemään emolevyn viikaa. Käytin vian diagnosoimiseen VATS:ia, joka antoi myös syyksi emolevyn. Tilasin teknikon vaihtamaan asiakkaalle laitteeseen uuden emolevyn.

Sain puhelun asiakkaalta, jossa hän kertoi kannettavan tietokoneensa viaksi, että näyttöön oli ilmestynyt raitoja sen jälkeen, kun laite oli ollut kylmässä autossa pari tuntia. En tiennyt, voiko kylmä vaikuttaa näytön toimivuuteen, joten kysyin tiiminvetäjämme mielipidettä. Hän sanoi, että näytön sisällä oleva neste voi hyvin jäätyä kylmässä, joka aiheuttaa näyttöön viivoja. Laitoin asiakkaalle sähköpostia, että valitettavasti takuu ei voi laitetta korvata. Hän ei tyytynyt vastaukseen, vaan vaati minua tekemään asiasta poikkeuspyynnön Lenovolle. Suostuin tähän, mutta lopulta sain Lenovolta kieltävän vastauksen.

Päivä oli muuten rauhallinen, paitsi lounasaikaan, jolloin puhelinlinjat ruuhkautuivat hieman. Sain hyvin hoidettua hommani ja sähköpostini katsottua läpi.

Viikkoanalyysi 8

Olin töissä ainoastaan torstaina ja perjantaina sairastelun takia, jonka vuoksi viikkoni oli erittäin lyhyt. Olin yllättynyt, kuinka hyvin minun tonttini oli hoidettu kollegoideni toimesta. En joutunut heti sairastelun jälkeen käymään läpi asiakkaiden sähköposteja ja soittamaan heidän peräänsä ja pahoittelemaan viivästyneitä yhteydenottoja. Päivät, jotka olin töissä meni enemmän tai vähemmän rutiininomaisesti. Työt tuli hoidettua ja tavoitteisiin päästiin. En koe hirveästi oppineeni viikon aikana uutta työstäni paria uutta tapausta lukuun ottamatta.

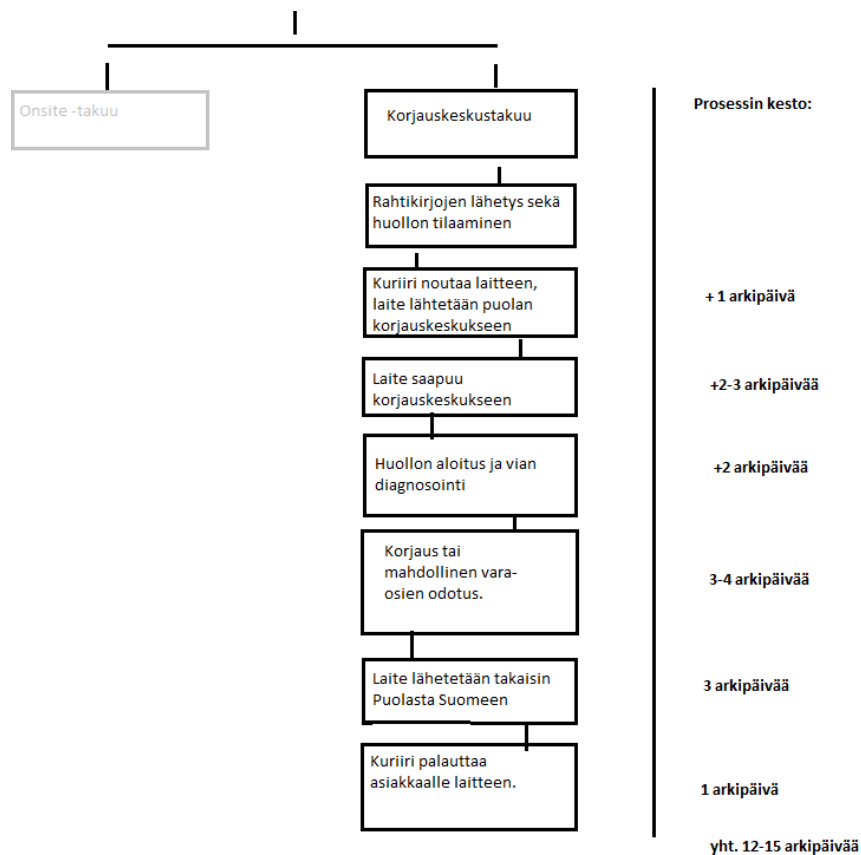
Sain viikon aikana useita huoltopyyntöjä, joissa asiakkaiden kannettavissa tietokoneissa oli käynnistysongelmia. Laitteet eivät siis käynnistyneet. Neuvoisin heitä puhelun aikana painamaan koneen pohjassa olevaa reset-nappulaa (uudelleenkäynnistys), joka useimmissa tapauksissa korjasi ongelman. Huoltokutsua ei tarvinnut avata. Vaikka tämä on rutiini toimenpide, huomasin vasta tällä viikolla, kuinka asiakkaat ovat kiitollisia nopeasta avusta. Kun asiakasta saa autettua suoraan puhelimesta, hänen kiitollisuutensa ja hyvä palaute välittyy suoraan minulle, joka saa minulle hyvän mielen. Asiakkaat ovat varautuneet, että heidän laitteensa on rikki, koska se ei edes käynnisty, mutta silti he saavat sen toimimaan minuutissa ohjeideni avulla.

Palkitsevin tunne työssä on mielestäni juuri tämän kaltainen positiivinen asiakaskokemus, jossa asiakas osoittaa kiitoksensa minulle henkilökohtaisesti. Huomasin saavani energiaa joka kerta, kun sain asiakkaalta suoraan positiivista palautetta.

Positiivisen psykologian tutkimuksessa, kiitollisuus yhdistetään todella vahvasti onnellisuuteen. Kiitollisuus luo ihmisissä positiivisia tuntemuksia, luo hyvä kokemuksia ja parantaa kokonaisvaltaista terveyttä. (Harvard Medical School, 2011)

Viikon aikana tuli myös muutamia yhteydenottoja, jossa asiakkaan laite oli palautunut toimimattomana korjauskeskuksesta. Tämä on todella outoa, sillä tarkistin huoltokutsut ja niihin oli selvästi merkitty, että mikä laitevika kyseessä oli. Eräässä tapauksessa asiakkaan kovalevy oli jäänyt asentamatta korjauksen jälkeen ja yhdessä tapauksessa muutama ruuvi oli unohtunut. Asiakkaat eivät hypi riemusta kuullessaan, että kone pitää lähettää takaisin näissä tapauksissa, joten pientä vastarintaa syntyi jokaisessa tapauksessa.

Korjauskeskustakuu on laitteen perustakuu, joka on standardina jokaisessa laitteessa 1-3 vuotta. Prosessi korjauskeskukseen on tällainen:



Kuva 14: Korjauskeskus huoltoprosessi

Korjauskeskuksen virheen takia, asiakas voi olla kuukaudenkin ilman toimivaa tietokonetta, joten asiakas on syystäkin harmissaan. He kuitenkin ymmärsivät, kun kerroin etten voinut asialle tehdä muuta kuin tilata huolto uudelleen korjauskeskukseen. Joissain tapauksissa, jos asiakkaan laitteesta on esimerkiksi unohtunut kiinnittäjä tietokoneen kovalevy, asiakkaalle voidaan takuun alaisena tilata uusi suoraan hänen osoitteeseensa, jolloin prosessi nopeutuu.

Depot takuun omaavat laitteet lähetetään tutkittavaksi ja korjattavaksi korjauskeskukseen. Prosessin käynnistää asiakkaan yhteydenotto, jonka jälkeen tukihenkilö ja asiakas suorittavat vianmäärityksen. Kun todetaan, että laitetta ei saada ilman korjausta kuntoon, tukikeskushenkilö käsittelee huoltokutsun, tilaa kuriirinoudon laitteelle asiakkaan antamasta osoitteesta ja lähettää asiakkaalle rahtikirjan. Asiakasta ohjeistetaan myös laitteen pakkaamisessa. Kuriiri saapuu normaalisti seuraavana arkipäivänä. Kun kuriiri on noutanut laitteen, laite lähetetään korjauskeskukseen. Kun laite saapuu keskuksen, vika diagnosoidaan tukikeskushenkilön tietojen mukaisesti ja mahdollinen vika korjataan. Tämän jälkeen laite lähetetään takaisin asiakkaalle ja kuriiri toimittaa samaan sen osoitteeseen. (Jesse Piirainen, 2019)

Korjauskeskushuolto on paljon harvinaisempi, kuin On-site huolto. Yrityskäyttöön tarkoitettut laitteet on tarkoitettu työkäyttöön, joten ne pitää saada mahdollisimman nopeasti käyttöön takaisin. Tästä herääkin minulle ajoittain kysymys, että kun asiakkaalle ilmoittaa, että hänen takuunsa mukaan laite pitää huollattaa korjauskeskuksessa. Jos asiakkaalle ei ole saatavilla varalaitetta huollon ajaksi, he odottavat saavansa sen meiltä. Tällaista palvelua meillä ei ole, joka voi aiheuttaa asiakkaan turhautumisen. Näissä tilanteissa pitää pyrkiä kertomaan rauhallisesti tilanne asiakkaalle, ja kertomaan, että emme voi tehdä enempää.

Viikon aikana sain uudenlaisen viankuvauksen käsiteltäväksi. Asiakkaan kannettavan tietokoneen näyttö oli jäänyt kylmällä säällä autoon, ja laitteen nestekidenäyttöön oli ilmaantunut viivoja. Vika ei mennyt takuuseen, vaikka tein Lenovolle poikkeuspyynnön. Tästä asiakas hieman kimpaantui, mutta ymmärsi lopulta oman virheensä.

Etsin tietoa haitoista, jota kylmä ilma voi aiheuttaa laitteelle jo parissa tunnissa. Hänen mukaansa kannettavaa tietokonetta ei saisi ikinä jättää tuntia pidemmäksi aikaa pakkaseen. Pakkasessa LCD-näytön nestekiteet voivat jäätymään ja siten aiheuttaa näyttöön lopullista vahinkoa. Lisäksi jos tietokoneessa on vanhanaikainen kovalevy, se ei välttämättä pakkaselle altistumisen jälkeen pyöri enää normaalisti, jolloin se ei välttämättä toimi. Jos jäätynyttä kovalevyä käyttää, se voi vaurioitua lopullisesti. (Christensson, 2011)

Seurantaviikko 9

Tiistai 23.03

Päivän tavoitteena on avustaa asiakkaita puhelimitse, avata huoltokutsuja ja vastaila asiakkaiden sähköposteihin. Aion myös käydä läpi vanhempia huoltokutsujani, jotta saan huoltokutsun laskurin nollattua.

Aloitin työt lukemalla sähköpostejani. Olin saanut viestin asiakkaalta, jonka huolto oli jäänyt kesken action plan failed tilaan, ja se oli ollut viikon verran tällä statuksella. Soitin asiakkaalle pahoitellaakseni asiaa, ja suoritin huollon loppuun tilaamalla uuden varaosan.

Avasin puhelimen ja puheluun rupesi soimaan saman tien. Aamupäivän ajan puheluita tuli suurimmaksi osaksi keikoilla olevilta teknikoilta. Joko he eivät saaneet yhteyttä asiakkaaseen tai sitten he ilmoittivat, että laite ei tullut kyseisellä action planilla kuntoon.

Sain sopimusasiakkaaltamme, Samlinkilta soiton monitori ongelmasta. Pyysin sarjanumeron, mutta huomasin, että laite ei ollut takuunalainen. Avasin huoltokutsun, ja tilasin uuden näytön vanhan tilalle. Samlinkin takuuttomia laitteita kohdellaan samalla tavalla kuin laskutettavia huoltoja. IBM:än varastossa ei ollut enää samankaltaista näyttöä, kuin mikä asiakkaalta oli hajonnut, joten kysyin tiiminvetäjältäamme, että miten toimia, koska joudun todella harvoin hoitamaan tämänkaltaista huoltokutsua. Sain ohjeeksi tilata vastaavanlainen monitori. Tein työtä käskittyä.

Iltapäivällä rupesin tarkastelemaan vanhoja huoltokutsujani. Löysin sieltä jopa 20 päivää vanhoja huoltokutsuja. Yksi huoltokutsu oli esimerkiksi sellainen, jossa asiakkaalle oli lähetetty ohjeet ajuripäivityksiin ja käyttöjärjestelmän uudelleen asennukseen, jonka jälkeen asiakkaasta ei ollut enää kuulunut. Jos asiakas ei palaa asiaan ohjeiden antamisen jälkeen, suljemme huoltokutsun, koska oletamme, että ohjeet toimivat. Onneksi suurin osa vanhemmista huoltokutsuista oli tällaisia.

Päivän loppuksi tarkistin vielä sähköpostikansioni ja vastailin asiakkaiden lähettämiin akku-raportteihin ja kuviin rikki menneistä näytöistä, että miten voimme toimia niiden kanssa. Mielestäni pääsin päivän tavoitteisiini.

Keskiviikko 24.03

Päivän tavoitteena avata asiakkaille huoltokutsuja, ottaa vastaan teknikoiden soittoja ja neuvoa heitä. Lisäksi tavoitteena sähköpostien lukeminen ja niihin vastaaminen.

Sain aamusta soiton asiakkaalta, jonka laitteelle oli hetki sitten kaatunut kahvit. Asiakas yritti kuivata koneen, mutta näppäimistö ei kuulemma toiminut. Ehdotin asiakkaalle korjauskeskus huoltoa, sillä se on varmempi tapa saada kone kuntoon, koska he pystyvät sanomaan, että mitkä osat tarvitsevat vaihtoa. Asiakas suostui tähän.

Eräs puhelu asiakkaalta koski itsekseen liikkuvaa kursoria (hiiren osoitin) näytöllä. Kummatkin kosketuslevy ja Lenovon Think -sarjan tuotteille tunnusomainen punainen hiirinappi toimi, mutta silti se saattoi vaellella itsekseen. Muistelin, että näissä tapauksissa yleensä punainen hiiritappi oli jäänyt jotenkin jumiin, joten kehotin asiakasta kytkemään napin pois käytöstä. Hiiri ei enää vaellellut itsekseen. Tilasin uuden näppäimistön asiakkaalle, sillä hiirinappi on yhdistetty näppäimistöön.

IBM:än ja Lenovon kannettavissa tietokoneissa on punainen osoitin nimeltään Trackpoint, joka toimii yhdessä erillisten fyysisten hiirinappien kanssa, jotka sijaitsevat välilyönnin alapuolella. (Sandler, 2008)

Sain päivän aikana viisi soittoa koskien kannettavien tietokoneiden rikkoutuneita näyttöjä. Tein kaikista kustannusarvion varaosien toimittajallemme. Onnekseni kolme näistä koneista oli saman mallisia, joten ei tarvinnut etsiä koko ajan osanumeroita, vaan pystyin käyttämään samaa lähettämääni sähköpostia.

Päivän lopuksi asiakas pyysi minua avaamaan asiakasvalituksen hänen laitteestaan. Siihen oli parin kuukauden aikana vaihdettu kaksi emolevyä, muisti, ja kiintolevy. Jokaisen huollon jälkeen teknikko oli todennut, että laite toimi, kunnes se taas hajosi. Ehdotin asiakkaalle korjauskeskukseen lähettämistä tarkempiin tutkimuksiin, mutta asiakas ei tähän suostunut. Keräsin huoltohistorian ja avasin asiakasvalituksen.

Onnistuin päivän tavoitteissani hyvin. Sain kaikki päivän työt tehtyä ja sähköpostit katsottua.

Torstai 25.03

Päivän tavoitteena on ottaa puheluita vastaan ja avata huoltokutsuja. Pyrin myös auttamaan kollegoita tarvittaessa.

Päiväni aloitin lueskelemalla sähköpostejani. Olin saanut asiakkaalta vastauksen viestiini,

jossa kysyin milloin hänen laitteensa voisi lähettää korjauskeskukseen. Vastaukseksi olin saanut, että laitteeseen oli hankittu on-site takuu, mutta takuu ei näkynyt Lenovon järjestelmässä. Vastasin asiakkaalle, että ottaa jälleenmyyjään yhteyttä takuun päivittämiseksi.

Olin kysynyt eräältä toiseltakin asiakkaalta korjauskeskukseen lähettämisen ajankohtaa. Tähän asiakas vastasi, että eikö laitetta voi viedä paikalliseen tietokone huoltoon. Saamme usein tällaisia kysymyksiä asiakkailta, sillä he eivät välttämättä ole valmiita luopumaan koneesta pariksi viikoksi. Vastasin, että takuu kattaa vain korjauskeskus huollon ja että emme ole vastuussa kolmannen osapuolen toimintatavoista tai heidän palvelujensa mainostamisesta.

Eräs asiakas soitti viasta, jossa Lenovon monitori ei toiminut Applen tietokoneen kanssa. Kuva ei välittynyt näytölle. Laitteiden välissä oli usb-c-johto. Asiakas kuitenkin kertoi, että monitori toimi moitteetta kollegansa Windows käyttöjärjestelmän omaavassa laitteessa. Sanoin asiakkaalle, että emme voi taata yhteensopivuutta Applen tai muidenkaan laitevalmistajien laitteiden kanssa. Asiakas vaati jatko selvitystä, joten otin yhteyttä ylempään tukeen, TBO:hon. He sanoivat minulle samaa kuin mitä asiakkaalle olin kertonut. Laitoin kuvan TBO:n viestistä, jotta asiakas uskoo sen varmasti.

Päivän lopuksi autoin kollegaani purkamaan hänen sähköpostejiaan. Tein hänen puolestaan muutaman kustannusarvion. Olin päivän lopuksi tarkastanut myös omat sähköpostini. Pääsin päivän osalta tavoitteisiini.

Perjantai 26.03

Tavoitteeni tälle päivälle on olla puhelinlinjoilla ja vastaanottaa puheluita asiakkailta. Päivän ohjelmaan kuuluu myös tiimipalaveri, jossa käsitellään esimerkiksi uusia tuotteita ja muita asioita. Pyrin saamaan sähköpostilaatikkoni tyhjäksi.

Aamulla oli hiljaista, joten katsoin ensimmäisenä sähköpostini. Tein pari kustannusarviota loppuun sekä vastasin parin asiakkaan kysymyksiin. Eräs asiakas kysyi neuvoa akkuraportin ottamiseen. Soitin asiakkaalle, ja tarjosin, että ottaisin etäyhteyden hänen laitteeseensa. Hän suostui, mutta en saanut yhteyttä muodostettua, sillä asiakkaan palomuri tuli vastaan. Neuvoisin puhelimitse, että miten hän saa raportin ja pyysin lähettämään.

Sain puhelun asiakkaalta, jolla oli ongelmia telakkansa kanssa. Hän ei saanut tietokoneeseensa internet yhteyttä telakan kautta Ethernet -portista. Neuvoin, että päivittää tietokoneen BIOS:in sekä telakan ohjelmiston. Myöhemmin samana päivänä hän soitti uudelleen, ja kertoi, että ohjeista ei ollut apua. Tilasin uuden telakan asiakkaalle.

Päivän aikana tuli useita soittoja koskien telakoita. Useimmissa tapauksissa jouduin tilaa-

maan asiakkaalle uuden telakan. Yhdessä tapauksessa vika ei ollut telakassa vaan koneessa, sillä asiakkaalla oli mahdollisuus kokeilla toista konetta telakkansa kanssa. Kävi ilmi, että telakka ei ollut yhteensopiva hänen tietokoneensa kanssa.

Myöhemmin sain toiselta asiakkaalta soiton. Asiakas oli pari päivää sitten ostanut uuni-tuoreen kannettavan tietokoneen, mutta se oli käynnistynyt kerran, jonka jälkeen sitä ei saanut enää käyntiin. Kysyin asiakkaalta, että haluaako hän laitteeseensa takuuhuoltoa vai DOA-käsittelyn. Lopulta tein DOA-lomakkeen asiakkaalle, joten asiakas palauttaa laitteen jälleenmyyjälle ja saa lomaketta vastaan uuden.

Päivän aikana otin vastaan 24 puhelua. Avasin melkein jokaisesta huoltokutsun. Kahdessa puhelussa asiakas tiedusteli vain huollon aikataulua. Ilmoitin asiakkaalle, että tavaran toimituksessa on ollut ongelmia. Pohdin, että liittyikö toimitusvaikeudet tällä viikolla olleeseen ruuhkaan Suezin kanavalla, jossa moni rahtilaiva oli jumissa.

Päivän lopuksi tarkistin vielä sähköpostini. Tiimikokouksessa puhuttiin myös muun muassa toimitusvaikeuksista. Sain päivän työtehtävät tehtyä, joten tavoite oli saavutettu.

Viikkoanalyysi 9

Viikko oli tavallinen, eikä mielestäni mitään mieleenpainuvaa viikosta jäänyt. Mielestäni viikko oli jokseenkin tylsä, sillä minulle ei tullut vastaan mitään erikoisia huoltokutsuja. Tuntui kuitenkin, että olin koko viikon aikana positiivinen, ja mielestäni se välittyi asiakkaille myös sillä kenenkään asiakkaan kanssa ei tullut mitään ongelmia. Ehkäpä suurin kehitykseni oli, että positiivinen asenne alkaa rutinoitumaan asiakaspalvelussani.

Keskiviikkona eteeni tuli tapaus, jossa asiakas oli huollattanut tietokonettansa meidän kauttamme kolmatta kertaa. Tietokoneen alkuperäinen vika oli, silloin tällöin tapahtuva näytön pimeneminen sekä laitteen ylikuumentuminen. Laitteeseen oli vaihdettu kaikki mahdollinen eli emolevy kaksi kertaa, muisti, tuuletin ja kovalevy. Tällaisissa tapauksissa, jossa kone ei millään tule kuntoon, siirretään asia asiakasvalitustiimille, jossa he korvaavat koneen muuta kautta. Yleensä vaihdettu komponentti saa joltain toiselta komponentilta liian ison jännitepiikin, joka tuhoaa osan kerta toisensa jälkeen.

Jännitepiikit ovat elektronisten laitteiden pahimpia vihollisia. Jännitepiikki voi syntyä myös sähkökatkon yhteydessä. Sähkökatkoja voi tapahtua monista syistä, kuten sähkökaapeleiden vaurioituminen ilmaston aiheuttamista syistä. Näitä voi olla esimerkiksi ukkonen tai pakkanen. Koneen vaurio tapahtuu heti, kun virta tietokoneesta katkeaa ja palautuu äkillisesti. Tämä luo yleensä niin paljon lämpöä, että laitteen herkät ja ohuet johdot voivat sulaa. (Bolton, 2019)

Naomi Bolton kirjoittaa artikkelissaan, että jännitepiikit tai sähkökatkokset olisivat usein ulkoisista tekijöistä, kuten salaman iskusta ukkosella tai sähkökatkosta. Kuitenkin useimmat tapaukset koskevat kannettavia tietokoneita, jotka eivät ole välttämättä kytkettynä verkkovirtaan, näin ollen laitteiden oma virransyöttö akusta voi hyvinkin olla syy, miksi uudet vaihdetut komponentit eivät toimi laitteessa.

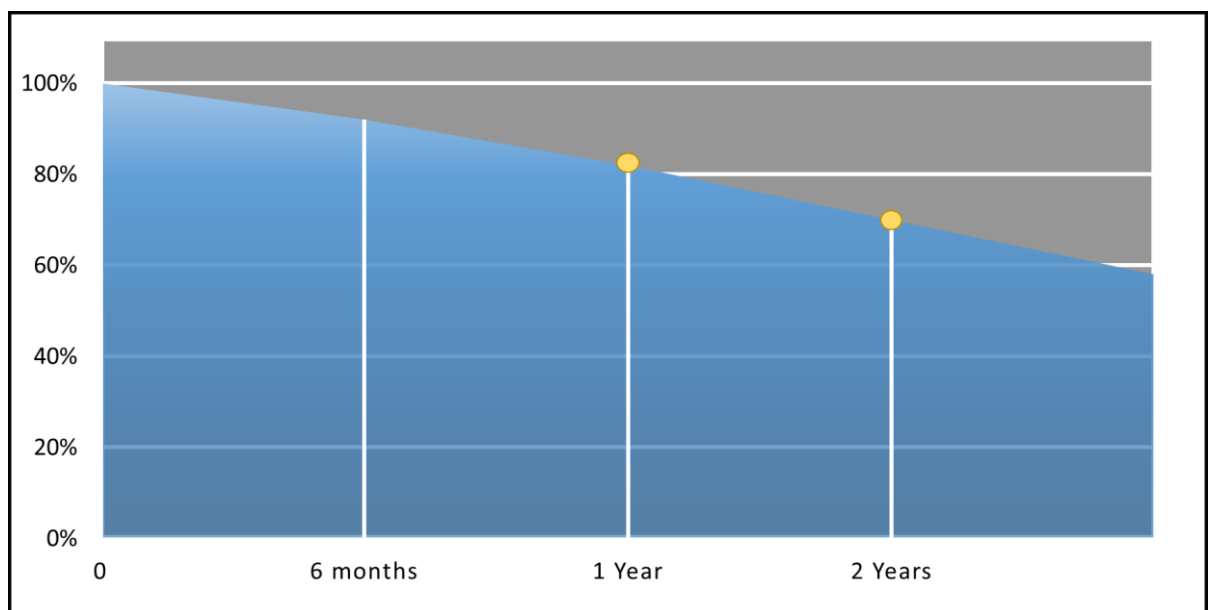
Tietokoneen virtapiirit ovat todella herkkiä virran vaihteluille. Jos laite ei vastaanota tasaista virtaa, ne eivät toimi optimaalisesti. Jos virta katoaa yhtäkkiä, se voi aiheuttaa laitteen kaatumisen. Kaatuminen voi aiheuttaa käyttöjärjestelmän ja ohjelmien vioittumisen. Jos vikaantunutta ohjelmaa ei saada kuntoon korjaustyökaluilla, se joudutaan usein asentamaan uudelleen. Virtapiikit voi myös tuhota tiedostoja kovalevyllä, mikäli ne olivat käytössä virtapiikin aikana. Se voi myös rikkoa kovalevyn fyysisesti, mikäli se oli piikin aikana kirjoittamassa levyllä jotain. (Bolton, 2019)

Näin ollen kaikki komponentit pitäisi vaihdattaa samaan aikaan, jotta laite saataisiin kuntoon, eikä sekään ole varmaa, että laite korjaantuisi. Lisäksi myös akut pitäisi vaihtaa, jotta voidaan pois sulkea akkuvika. Tämä olisi todella kallis prosessi yritykselle, joten koko laitteen korjaaminen tulisi paljon halvemmaksi. Jotkin tietokoneet hajoat vain lopullisesti, joten asiakasvalitus ja tuotteen korvaaminen on ainut vaihtoehto takuuehtojen pitämiseksi.

Viikon aikana tuli uusia käytäntöjä huoltoehtoihin koskien kannettavien tietokoneiden akkuja. Prosessi muuttui siten, että emme saa enää vaihdattaa automaattisesti emolevyä, mikäli laitteen akku ei lataudu tai siinä on jotain muuta ongelmaa. Vaikka ongelma on noin 80 prosenttisesti emolevyssä aina, meidän tulee ensisijaisesti tarjota korjauskeskus tukea asiakkaalle, jos laitteen akkutakuu on umpeutunut. Syy tähän on se, että korjauskeskuksessa laite diagnosoidaan, ja testataan, että onko vika akussa vai emolevyssä. Jos vika on emolevyssä, osa vaihdetaan takuunalaisena ja jos vika on akussa, asiakkaalle lähetetään kustannusarvio. Organisaation mielestä laitteisiin vaihdetaan tarpeettomasti emolevyjä liian paljon, jotka eivät sitten korjaa ongelmaa. Mielestäni asia ei ole näin.

Asiakkaalle tämä on hankalaa. Vaikka he ovat maksaneet kalliin on-site takuun, he eivät välttämättä pysty hyödyntämään sitä. Mielestäni uudistus on hieman röyhkeä ja siinä laitteeseen asiakastyytyväisyys vaakalaudalle. Ongelmaan ei ole helppoa ratkaisua, mutta me tukikeskuksessa joudumme asiakkaiden turhautumisen kohteeksi, kun joudumme tästä menettelystä heille kertomaan. Ratkaisuna ongelmaan olisi se, että laitteella ja akulla olisi saman mittainen takuu standardina, eikä vain lisähinnasta saatava. Toisaalta vuoden kestävä akkutakuu on yleinen käytäntö muillakin laitevalmistajilla. Pyydämme tietenkin aina asiakasta päivittämään BIOS:in ja virranhallinta ajurit ennen kuin etenemme prosessissa.

“Akun kapasiteetin ja keston välinen suhde noudattaa lineaarista käyrää. Litiumioni akkujen käyttöikä on yleensä noin 300–500 latauskertaa. Jos litiumioniakkua käytetään kohtuullisesti, sen kapasiteetin voidaan olettaa olevan noin 80 % alkuperäisestä kapasiteetista 300 latauskerran tai noin vuoden käytön jälkeen. Erittäin korkea tai matala käyttölämpötila voi heikentää akun kapasiteettia jopa yli 60 prosentilla edellä mainitussa ajassa Akun käyttöikään vaikuttavat tämän lisäksi tietokoneen rakenne ja siinä käytetyt ratkaisut, tietokoneen malli sekä käyttöjärjestelmän virranhallinta-asetukset. Akun kestoon vaikuttaa myös akun käyttölämpötila sekä se, kuinka monta kertaa akku käytetään tyhjäksi ja ladataan täyteen.” (ASUS tukisivusto, 2020)



Kuva 15. Nykyaikaisen litiumioniakun keskiverto elinkaari (ASUS tukisivusto, 2020)

Kaiken tämän perusteella nykyaikaisten tietokoneiden akkujen pitäisi siis huonoimmissa olosuhteissa kestää vähintään vuoden, ennen kuin akun varaus rupeaa kärsimään. Lisäksi yleensä ongelmana on se, että akku ei asiakkaan laitteessa lataudu ollenkaan. Jos laite on hieman yli vuoden vanha niin, että se on juuri menettänyt akkutakuun, onko reilua pitkittää asiakkaan laitteen huoltoa sillä, että lähetetään laite diagnosoitavaksi korjauskeskukseen, vaikka ongelma on todennäköisesti ihan muualla.

Seurantaviikko 10

Tiistai 30.03

Päivän tavoitteena on hoitaa avautuvat sähköiset huoltokutsut ja pitää huolta, että huoltokutsuja ei jää jumiin vääriin jonoihin vaan jokainen huoltokutsu tulee ammattimaisesti hoidettua.

Olen tämän viikon QM-vuorossa. Maanantaina minua tuurasi kollegani. Hän oli kaikki maanantain aikana avautuneet huoltokutsut, joten minua odotti vain muutama huoltokutsu. Kahdessa huoltokutsussa oli vikana "fan error" joten tilasin niihin uuden tuulettimen. Viimeisessä oli ongelmana, että laitteen prosessorin lämpötila nousee todella korkeaksi, vaikka laitetta ei kuormittaisi erityisesti. Hänellä oli laitteessaan korjauskeskustakuu, joten soitin asiakkaalle ja kerroin, miten pitäisi menetellä. Hän ei ollut halukas lähettämään laitetta, joten neuvoin kokeilemaan BIOS:in päivitystä ja jos se ei auta niin käyttöjärjestelmän uudelleenasetusta. Olin melko varma, ettei siitä olisi apua, mutta ehkä toimenpiteiden jälkeen hän olisi suostuvaisempi korjaukseen lähettämiseen.

Kun sain esc-jonon tyhjäksi maanantai illalla tulleista huoltokutsuista, päätin tyhjentää Filenxee-jonon. Siellä oli yllätyksekseni vain kaksi huoltokutsua, joista toinen oli sopimusasiakas Samlinkin avaama. Se piti priorisoida, sillä ohjeemme on hoitaa kaikki Samlinkin avaamat huoltokutsut mahdollisimman nopeasti. Kutsu koski tietokonetta, jonka takuu oli loppunut, joten huoltokutsu piti hoitaa kuten laskutettava huoltokutsu. Tilasin laitteeseen emolevyn, sillä laite ei käynnistynyt.

Päivän aikana avattiin yhteensä 25 huoltokutsua sähköisesti. Suurin osa huolloista koski kannettavia tietokoneita, joissa oli käynnistysongelmia. Se on mielestäni ollut viimeisen parin viikon aikana yleisin syy huoltokutsun avaamiselle. Epäilen, että olisiko jokin järjestelmäpäivitys sekoittanut laitteen. Useimmat laitteista heräsi eloon kuitenkin resetoimalla pohjasta.

Päivän loppuksi olin saanut hoidettua kaikki huoltokutsut. Olin lähettänyt huoltokutsuista useita sähköposteja asiakkaille saadakseni lisäinformaatiota, joten huoltoa en jokaiseen ehtinyt tilata. Kuitenkin koen päässeeni tavoitteeseeni.

Keskiviikko 31.03

Päivän tavoitteena on hoitaa asiakkaiden avaamat sähköiset huoltokutsut ja tarkistaa että huoltokutsut tulee hoidettua, mikäli ne ovat menneet eri jonoihin.

Aloitin tarkistamalla, kuinka paljon huoltokutsuja oli avattu eilisen illan aikana ja päätin hoitaa ne ensiksi pois. Siellä oli neljä huoltokutsua, jotka olivat onneksi helppoja ratkoa muun muassa näppäimistövikoja sekä kovalevy vika.

Esimieheni laittoi minulle viestin, jossa oli muutama ikääntyvä huoltokutsu, johon hän pyysi saada päivitystä. Jokaisessa huoltokutsussa oli alun perin yritetty ottaa asiakkaaseen soittamalla yhteyttä, jotta ongelmasta saataisiin lisätietoa. Asiakkaat eivät olleet vastanneet, joten olin laittanut perään sähköpostia, johon ei vastattu. Kokeilin soittaa asiakkaille vielä kerran. Kolmesta asiakkaasta kaksi vastasi, jolloin pyysin lähettämään tarvittavat lisäselvitykset sähköpostitse. Yksi ei vastannut, joten päätin sulkea huoltokutsun.

Minulle avautui huolestuttavalta kuulostava huoltokutsu. Asiakkaan mukaan hänen tietokoneensa oli räjähtänyt. Soitin asiakkaalle, ja kysyin lisää tapahtuneesta. Hän kertoi, että laite oli räjähtänyt, jonka seurauksena laite oli hajonnut niin, että siihen oli tullut reikä. Pyysin lähettämään laitteesta kuvan ja kerroin samalla, että laite pitäisi lähettää korjauskeskukseen tarkempiin tutkimuksiin. Asiakas suostui tähän ja käsittelin huoltokutsun. Sain kuvan laitteesta ja mielestäni se ei näyttänyt räjähtäneeltä vaan pikemminkin siltä, että oli tippunut jostain. En kuitenkaan sanonut asiakkaalle siitä mitään, sillä laite oli lähdössä korjauskeskukseen tutkittavaksi, jolloin se tutkittaisiin perinpohjaisesti.

Työpäivän aikana avattiin 18 sähköistä huoltokutsua, joista jokainen tuli käsiteltyä saman tien. Huoltokutsut olivat suurimmaksi osaksi selkeitä, joten vika oli helppo diagnosoida ja huolto tilata. Suurimmassa osassa laitteista oli On-site takuu, joten tilasin osan ja teknikon sitä vaihtamaan. Myöskään muihin jonoihin ei avautunut huoltokutsuja virheellisillä laitetiedoilla tai takuuttomana. Yleisin vika oli päivän aikana, että laite ei käynnistyksen aikana boottaa Windowsia. Tämä kertoo yleensä kovalevy viasta, jolloin asiakkaalle lähetetään kovalevy joko CRU:na (Customer replaceable unit, asiakkaan itse vaihdettava) tai On-sitenä.

Pääsin tavoitteeseeni, sillä kaikki minun vastualueellani olleet hommat tuli hoidetuksi.

Torstai 01.04

Päivän tavoitteena on hoitaa avautuvat sähköiset huoltokutsut. Lisäksi tavoitteenani on saada vastattua asiakkaiden sähköposteihin.

On kiirastorstai, joten ei ole odotettavissa kiireellistä päivää. Meidän tukikeskuksemme on tänään vain 08:00 – 12:00 välisenä aikana auki.

Minua odotti huoltokutsu, joka oli eilisiltana avattu. Vikakuvauksena oli: BIOS virhe, BIOS herjaa, että vaatii ”supervisor” salasanaa, ja kun salasanan kirjoittaa oikein, laite herjaa, että salasana olisi väärin. Herjaa myös, että salasanaa olisi yritetty syöttää liian monta kertaa. Vika oli todella omituinen. Supervisor-salasana estää koneen perusasetusten konfiguroimisen. Jos salasana oli unohtunut, sitä ei voi resetoida vaan se vaatii laitteen emolevyn vaihdon. Asiakas vakuutti, että salasana oli oikein, joten laitoin viestiä TBO:lle.

Minulle avattiin huoltokutsu, jossa asiakkaalla oli kallis Panasonicin monitori, joka oli yhdistetty kymmenen metrin displayport-kaapelilla, sekä hdmi-adapterilla tietokoneeseen. Ongelmana oli, että asiakkaan kahdesta näytöstä, vain toiseen ilmestyi kuva. Soitin asiakkaalle, ja ilmoitin suoraan, että kokoonpanossa on muun muassa Panasonicin näyttö sekä hdmi-adapteri, jonka yhteensopivuutta emme voi taata, joten emme voi auttaa asiakasta asiassa. Suljin huoltokutsun.

Päivä oli todella rauhallinen, vaikkakin pari erikoista huoltokutsua päivän mittaan ilmaantui. Sain kuitenkin hoidettua kaikki hommani ammattimaisesti. Sähköpostini pysyi tyhjänä koko päivän. En ehtinyt saada TBO:lta vastausta koskien BIOS virhettä. Pääsin mielestäni tavoitteeseeni.

Viikkoanalyysi 10

Tämän viikon tein jononhallintaa, joten en ottanut ollenkaan puheluita vastaan. Oli pääsiäisviikko, joten työtä tuli tehtyä vain kolme päivää. Viikko oli hyvin rauhallinen varsinkin loppua kohden. Viikolla oli muutama mielenkiintoinen tapaus, mutta en koe oppineeni hirveästi uusia asioita. Sain kuitenkin kertausta tiettyjen asioiden hoitamisessa, kuten ylikuumentuneesta tai räjähtäneestä tuotteesta.

Asiakas avasi huoltokutsun, jossa ilmoitti hänen kannettavan tietokoneensa olevan räjähtänyt. Soitin asiakkaalle, ja ilmoitin, että laite pitää lähettää korjauskeskukseemme tutkittavaksi ja korjattavaksi. Pyysin laitteesta mielenkiinnosta kuvan, mutta mielestäni se ei näyttänyt räjähtäneeltä, vaikka siinä reikä olikin. Tämä oli ensimmäinen vastaan tullut tapaus,

jossa asiakkaan mukaan tietokone olisi aiheuttanut itse itselleen fyysisesti näkyviä vaurioita. Vaikka internetistä löytyy useita artikkeleita räjähtävistä kannettavista laitteista, on se silti jotenkin utooppinen ajatus, että laite kirjaimellisesti räjähtäisi tai syttyisi tuleen.

Vaikka en sen tarkemmin tiedä tapahtuman taustoja, olen varma, että räjähtänyt komponentti on laitteen akku. Usein saamme vikailmoituksia, jossa kerrotaan, että akku on turvonnut niin, että koko tietokone on pullistunut. Nyt ilmeisesti tilanne meni astetta pidemmälle.

Litium on paljon reaktiivisempaa kuin aikaisemmin akuissa käytetyt ainesosat. Akuissa on pieniä osuuksia sitä akkusolujen välissä ja ulkokuoressa, ja koko akku on paineistettu. Tämän vuoksi ylikuumentuessa akku voi siis turvota. (Fitzpatrick, 2017)

Syy akun turpoamiselle voi olla muun muassa ylikuumentuminen, yllätaaminen tai että akku on vain liian vanha. Turpoaminen on akkujen turvaominaisuus, jotta se ei syttyisi tuleen. Ylikuumentuessa akun solut päästävät elektrolyyttikaasua, joka toimii käytännössä akun turvatyynynä. Turpoaminen siis estää mahdollisen tulipalon. (Fitzpatrick, 2017)



Kuva 16: Turvonnut kannettavan akku repinyt muoviosat irti toisistaan (Columbia forest products, 2021)

Itse “räjähdys” tai tuleen syttyminen johtuu kuitenkin ilmiöstä, jota kutsutaan lämpöryntäykseksi (thermal runaway). Ilmiössä akun vikaantunut tai ylikuumentunut kenno lämpenee liikaa, jonka johdosta myös akun muut kennot lämpenevät liikaa ja voi aiheuttaa nopean reaktion, jossa akkukaasut syttyvät palamaan. (Tarantola, 13)

Kun olosuhteet ovat oikeat, akun kobolttioksidi yhdisteet reagoivat yllämpöön, joka aloittaa yhdisteen itsestään lämpenemisen ja lopulta se syttyy palamaan ja mahdollisesti räjähtää. (Tarantola, 13)

Nykyaikaiset litiumioni akut ovat kuitenkin todella turvallisia, joten ne harvoin syttyvät tuleen. Siksi tämäkin oli ensimmäinen minun kuulemani tapaus työurani aikana. Mahdollisuus kuitenkin syttymiselle on aina, koska virheellisiä tuote-eriä voi tulla tai akkuja käytetään väärin. Akkujen elinkaari on noin kolme vuotta, jonka jälkeen se pitäisi vaihtaa. (Tarantola, 13)



Kuva 17: Palamaan syttyneen akun aikaansaama tuho (IMCA, 2017)

Joka tapauksessa asiakkaan tietokone lähetettiin korjauskeskukseen, jossa tarkempi vika diagnosoidaan ja laite korjataan. En päässyt itse sen enempää käsittelemään tapausta. Opin tosin paljon akkujen ylikuumentumisesta ja turpoamisesta tätä analyysia kirjoittaessani.

Torstaina minulle avautui huoltokutsu vikailmoituksella ”BIOS virhe, BIOS vaatii ”supervisor” salasanan, ja vaikka sen kirjoittaa oikein, laite herjaa, että se on väärin. Herjaa myös, että liian monta yritystä.” En ollut ennen tätä kuullutkaan BIOS:in supervisor-salasanasta. ”Supervisor” salasana on käytännössä salasanasuojaus laitteen BIOS asetuksille. Asetuksia ei voi vaihtaa ilman salasanaa.

Supervisor-salasana suojelee järjestelmätietoja, jotka on asennettu ThinkPadin alustusohjelmaan eli BIOS:iin. Jos laitteelle on asetettu supervisor-salasana, kukaan ei voi muuttaa järjestelmäasetuksia ilman sitä. (Lenovo Group Limited, 2021)

Asiakkaalle ilmoitin, että otan TBO:hon yhteyttä ja kysyn heiltä neuvoa. Luin tukisivuilta kuitenkin, että mikäli asiakas ei muista asettamaansa salasanaa, Lenovo ei pysty sitä resetoimaan, vaan laitteen emolevy pitää vaihdattaa. Tämä tuskin on takuunalainen toimenpide, joten se voi käydä asiakkaalle hyvin kalliiksi. Mutta odotan TBO:n vastausta ja neuvoja toimintasuunnitelmasta. Unohtuneen supervisor-salasanan palauttaminen. Jos salasana on unohtunut, Lenovo ei voi palauttaa sitä mitenkään. Ainoa vaihtoehto on tietokoneen emolevyn vaihtaminen, jotta järjestelmäasetuksia voidaan taas muuttaa. (Lenovo Group Limited, 2021)

Tarkemmin ajateltuna opin tästä viikosta todella paljon. Oppi tuli tosin jälkikäteen tätä viikkoanalyysia kirjoittaessa. Opin, että miksi akut saattavat joskus räjähdellä sekä mikä BIOS salasana on. Vaikka viikko oli lyhyt ja suhteellisen rauhallinen, sain silti uusia tapauksia selviteltäväksi, joista opin todella paljon.

4. Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjan pitäminen takana ja nyt on aika katsoa taaksepäin ja pohtia, että mitä tästä kaikesta jäi oikein käteen. Suurin yllätykseni oli, että enemmän kuin olisin ikinä arvannut.

Kymmenen viikkoa takaperin mainitsin suurimmaksi heikkoudekseni sen, että en ole kovin järjestelmällinen ja saatan unohtaa hoitaa minulle osoitettuja työtehtäviä. Koen, että heti sen kirjoitettua rupesin kiinnittämään asiaa enemmän huomiota ja koen päässeeni siitä melkein kokonaan eroon. Rupesin käyttämään muistiinpano-ohjelmaa työssäni. Merkitsin sinne saman tien, jos sain tärkeän viestin koskien jotain työtehtävää. Kirjoitin sen muistivihkoon ylös, mikäli en kyennyt hoitamaan asiaa heti. Tällöin viesti ei vahingossakaan katoa uusien viestien joukkoon. Olen varma, että muistiinpanojen ylös ottamisesta on hyötyä myös tulevaisuuden työpaikoissani.

Myös opinnäytetyön teko opetti järjestelmällisyyttä. Otin aina työpäivän aikana muistiinpanoja päivän tapahtumista, jotta ne saisi helposti kirjoitettua aina työpäivän loppuun päiväkirjamuotoon. Aikataulutin työni ja pyrin saamaan viikkoanalyysit valmiiksi aina viikonlopun aikana. Aina se ei onnistunut, mutta yritin mahdollisimman nopeasti saada sen valmiiksi, jotta tulevan viikon voi aloittaa puhtaalta pöydältä. Aikataulutusta tarvittiin, jotta työt eivät kasaannu ja päivät ja niiden tapahtumat eivät sekoitu. Minulle rutiinit ovat tärkeitä, joten pyrin jo työn aloitusvaiheessa tekemään kirjoittamisesta rutiinin, jossa heti työpäivän loputtua kirjoitan päivän tapahtumat tuoreesta muistista.

Lisäksi olen kehittynyt huoltokutsujen päivittämisessä. Aikaisemmin ongelmani oli, että jätin joitain tärkeitä päivityksiä kirjoittamatta huoltokutsun taakse, joka saattoi aiheuttaa sekaannusta muille ja itselleni. En saanut aina selvää itsekkään, mitä olin yrittänyt kutsuun päivittää. Tästä olen saanut hyvää palautetta esimieheltäni, että olen parantunut tässä asiassa ja olen kyllä hänen kanssaan samaa mieltä. Asetun kirjoittaessani päivitystä huoltokutsuun sellaisen henkilön asemaan, joka ei tiedä huoltokutsusta mitään ja pyrin sen perusteella kirjoittamaan selkeät päivityksen huoltokutsun tapahtumista.

Tämän raportoinnin aikana työtehtäväni eivät pysyneet täysin samanlaisina, vaan otimme käyttöön RTO nimisen etäkäyttöohjelman. Luonnollisesti sitä varten käytiin koulutuksissa ja pääsin jopa käyttämään sitä työssäni pari kertaa. Vaikka sovelluksen käyttö ei mitään rakettitiedettä ole, voin jatkossa sanoa, että olen työssäni ottanut etäyhteyksiä asiakkaiden tietokoneisiin. Opin siis käyttämään sovellusta käytännössä. Koen, että jos hakeudun vastaavanlaiseen työhön tulevaisuudessa, siitä on taatusti hyötyä.

Asiakaspalvelutaidoissani huomasin myös pientä muutosta. Olen paljon positiivisemmalla mielellä asiakkaiden soittaessa. Syy tähän tuskin lienee, että työ olisi muuttunut mukavammaksi. Haluan uskoa, että syy olisi se, että osaan ammattimaisesti vaihtaa mielentilani positiivisemmaksi, jotta se välittyisi puhelun kautta asiakkaalle. Toki syy voi olla myös lisääntynyt auringonvalo ja lähestyvä kesä.

Toisaalta uskallan myös haastaa asiakkaita ja vaatia heiltä takuuehdoissa vaaditut toimenpiteet ennen huoltoa. Ennen saatoinkin ehkä turhan herkästi tilata huollon ilman kunnollista vian diagnosointia. Jos esimerkiksi asiakas ei ole varma, että onko hän päivittänyt BIOS:in vaadin häntä tekemään sen, ennen kuin lähetän asiakkaalle huoltoa. Muistan tilanteita, jolloin asiakkaat kieltäytyivät kokeilemasta Windowsin uudelleen asennusta sillä verukkeella, että se vie niin kamalasti aikaa. Ennen saatoinkin antaa sen olla, ja tilata uuden osan. Nykyään vaadin asiakasta pyytääkseni suorittamaan käyttöjärjestelmän uudelleenasetuksen, mikäli koen, että se voi korjata ongelman.

Huomaan nykyään myös herkemmin, että tarjoan apua kollegoilleni, mikäli he sitä tarvitsevat. Saatan välillä ottaa omatoimisesti hoitoon heidän sähköpostejiaan ja tehdä heidän puolestaan vaikka heidän laskutettavia huoltojaan. Vastavuoroisesti olen huomannut, että tarvittaessa he auttavat minua. Esimerkiksi, kun sairastin pari päivää, minun kaikki työt ja sähköpostit oli hoidettu. Olen oppinut ajattelemaan, että työ on enemmän tiimityötä, kuin yksilösuoritusta, joka on ihan totta.

Opin myös paljon tietoa jokaisen viikkoanalyysin kirjoitusvaiheessa. Viikkoanalyysia kirjoittaessa paneudun johonkin tiettyyn aiheeseen niin paljon syvemmin kuin työpäivän aikana, jolloin etsin vain nopean vastauksen, enkä paneudu syihin niin perusteellisesti. Huomasin tämän esimerkiksi viimeisimmässä viikkoanalyysissä, jossa paneuduin enemmän ylikuumentuviin akkuihin. Etsin aiheesta ja ulkopuolisista lähteistä tietoa, ja opin ”vahingossa”, miksi akut saattavat turvota tai räjähtää. Itse tiedolla en tee työssäni mitään, sillä työssäni keskittyisin vain tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen vaihtoehdon, että hän saisi taas toimivan laitteen. Päiväkirja ja viikoittaiset analyysit paransivat siis tietoteknillistä ymmärrystäni.

Tietoperustani kasvaessa huomasin siinä samassa myös itsevarmuuteni kasvavan samalla. Uskalsin lähteä selvittämään vaikeitakin tapauksia, joita en välttämättä olisi uskaltanut selvittää työni alussa. Mielestäni syy tähän on se, että analysoimalla omaa työtäni olen saanut perusteellista tietoa, ja oppinut samalla toimintatapoja, joita voin asiakkaan kanssa lähteä kokeilemaan. Syvempi ymmärrys asioista on johtanut itsevarmuuteni kasvuun ja saanut minut tuntemaan, että ehkä minä todella osaankin asioita. Tästä on takuulla hyötyä tulevaisuudessa työmarkkinoilla ja koulussa, sillä koen, että opiskelussakin voin hyödyntää syvempää tuntemusta tietokoneen komponenteista ja toiminnasta. Itsevarmuus on aina hyväksi, mutta en saa kuitenkaan olla liian itsevarma, koska sillä on negatiivinen vaikutus tulevaisuuteen.

Opinnäytetyöni aikana kehitimme toimintaa myös hieman. Kokosimme yleisimmistä prosesseista (esim. laskutettava huolto) ohjeet omaan kansioon, josta uusien työntekijöiden on ne helppo löytää ja joista he voivat oppia asiat nopeammin. Käänsimme ohjeet myös suomeksi. Aikaisemmin ohjeet olivat vaikealukuisessa hakemistossa, josta oli todella vaikea löytää mitään. Nyt ohjeet löytyvät helposti.

Tämä opinnäytetyö on myös ensimmäinen kerta, kuin kirjoitan analysoivaa tekstiä tällaisessa mittakaavassa. Koen ensinnäkin, että olen kehittynyt kirjoittajana todella paljon. Alkuvaiheessa sain ohjaajaltani huomautuksia liian pitkistä tekstikappaleista ja virkkeistä. Olen pyrkinyt kitkemään sitä kirjoituksestani pois ja malttanut pitää lauseeni lyhyinä. Käytän myös todella paljon täytesanoja kirjoituksissani. En ole varma olenko oppinut kokonaan siitä tavasta pois, mutta ennen tämän opinnäytetyön aloittamista, en tiedostanut ongelmaa edes olevan. Jatkossa yritän kehittyä niin, että saisin sen kokonaan poistettua kirjoituksestani. Hyvästä kirjoitustaidosta on varmasti tulevaisuudessa hyötyä mihin tahansa työhön sitä ikinä päätyykään. Jokaisessa työssä IT-alan työssä varmasti tulee tilanteita, jossa vaaditaan jonkinlaista raportointia, jossa hyvä kirjoitustaito on eduksi. Oikeinkirjoitus auttaa myös esimerkiksi työ- tai opiskelupaikkahakemuksissa.

Pohdin opinnäytetyötä aloittaessani, että mistä aiheesta minä työn tekisin. Minua kiehtoi tutkimusaiheinen opinnäytetyö. Olin jo päättänyt aloittaessani opiskeluni, että tekisin sellaisen. Kuulin päiväkirjamallisesta opinnäytetyöstä vasta opinnäyteohjaus kurssilla, ja kiinnostuin siitä. Päädyin sitten valitsemaan päiväkirjatyön, koska olin täyspäiväisesti töissä ja suoritin samalla opintojani, joten päiväkirjatyö vaikutti parhaalta ratkaisulta elämäntilanteeseeni nähden. Ajattelin, että päiväkirjatyöstä ei oppisi samalla tavalla kuin esimerkiksi tutkimusta tekevästä työstä. Jälkikäteen ajateltuna olen päiväkirjaa tehdessäni oppinut todella paljon lisää työstäni, analyttisestä kirjoittamisesta ja lisäksi olen oppinut myös paljon nippelitietoa. Nippelitiedosta ei välttämättä ole tulevaisuuden kannalta muuta hyötyä, kuin kavereiden kesken tietovisailun pelissä pärjäämiseen.

Lähteet

- ASUS tukisivusto. (2020). *ASUSin akkuasioiden tietokeskus*. Noudettu osoitteesta ASUS tukisivut: <https://www.asus.com/fi/support/article/604/>
- Autio, A. (21. 2 2018). *Voimavalmennus*. Noudettu osoitteesta Korjaava palaute vai mielipide?: <https://www.voimavalmennus.fi/blogi/korjaava-palaute-vai-mielipide>
- Bolton, N. (2019). *Are Power Outages Bad for Your Computer?* Noudettu osoitteesta Smallbusiness: <https://smallbusiness.chron.com/power-outages-bad-computer-67242.html>
- Christensson, P. (28. 12 2011). *Which should I do if my laptop was left in the cold?* Noudettu osoitteesta PC Help Center: https://pc.net/helpcenter/answers/laptop_left_in_cold_conditions
- Columbia forest products. (5. 3 2021). *Swollen laptop batteries?* Noudettu osoitteesta <https://www.columbiaforestproducts.com/2021/03/05/swollen-laptop-batteries/>
- Fitzpatrick, J. (4. 7 2017). *What to Do When Your Phone or Laptop Has a Swollen Battery*. Noudettu osoitteesta How-to Geek: <https://www.howtogeek.com/244846/what-to-do-when-your-phone-or-laptop-has-a-swollen-battery/>
- Hakanen, J. (ei pvm). *Työterveyslaitos*. Noudettu osoitteesta Palaute on työelämän pienin suuri asia: <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/>
- Hannula, T. (2009). *Etäpöytäyhteyksien testaus*. Espoo: Laurea .
- Harvard Medical School. (2011). *Harvard Medical School*. Noudettu osoitteesta Giving thanks can make you happier: <https://www.health.harvard.edu/healthbeat/giving-thanks-can-make-you-happier>
- Heiney, S. (2020). *Netop RemoteControl*. Noudettu osoitteesta Netop RemoteControl blogikirjoitus: <https://blog.netop.com/is-remote-access-safe>
- Heiney, S. (2020). *Netop RemoteControl*. Noudettu osoitteesta Netop RemoteControl sivustolla blogikirjoitus: <https://blog.netop.com/what-to-know-about-rdp-security>
- Hoque, F. (18. 3 2016). *Fastcompany*. Noudettu osoitteesta Five Ways Working More Slowly Can Boost Your Productivity: <https://www.fastcompany.com/3057853/five-ways-working-more-slowly-can-boost-your-productivity>

IMCA. (25.10.2017). *Laptop battery fire*. Noudettu osoitteesta <https://www.imca-int.com/safety-events/laptop-battery-fire/>

Jesse Piirainen, C. L. (2019). *Teknisen tuen huoltoprosessin kartoitus*. Theseus.

Karbo, M. (2002). *Karbosguide.com*. Noudettu osoitteesta karbosguide.com

Lenovo Group Limited. (2021). *Types of password for thinkpad*. Noudettu osoitteesta Lenovon tukisivut: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht036206-types-of-password-for-thinkpad#su-%20per>

McLean-Conner, P. (2006). *Customer service: Utility style*. Tulsa: PennWell Corporation.

Mikkonen, P. (02.01.2019). *Kyllä tekemällä oppii ja muut sanonnat, jotka eivät toimi organisaatiomuutoksen myllerryksessä*. Noudettu osoitteesta CGI blog: <https://www.cgi.com/fi/fi/blogi/kylla-tekemalla-oppii-ja-muut-sanonnat-jotka-eivat-toimi-organisaatiomuutoksen-myllerryksessa>

Nicasio, F. (ei pvm). Eisenhower Matriisi. *8 Time Management Tips To Skyrocket Your Productivity*.

Pinola, M. (29.4.2016). *How to Create a Detailed Battery Report in Windows 10*. Noudettu osoitteesta Laptopmag: <https://www.laptopmag.com/articles/generate-battery-report-windows-10>

Rosenthal, M. (2004). *Computer Repair with Diagnostic Flowcharts*. Foner Books. Noudettu osoitteesta www.karbosguide.com.

Rosenthal, M. (2008). *The Laptop Repair Workbook*. Foner Books.

Sandler, C. (2008). *Laptops all-in-one desk reference for dummies*. Hoboken: Wiley Publishing.

Solomon, M. (04.03.2010). *Fast Company*. Noudettu osoitteesta [Seven keys to building customer loyalty -and company profits: https://www.fastcompany.com/1570793/seven-keys-building-customer-loyalty-and-company-profits](https://www.fastcompany.com/1570793/seven-keys-building-customer-loyalty-and-company-profits)

Suurhasko, H. (26.2.2019). *Telia*. Noudettu osoitteesta Kolme tapaa, joilla tekoäly mullistaa asiakaspalvelun: <https://www.telia.fi/yrityksille/artikkelit/artikkeli/tekoaly-mullistaa-asiakaspalvelun>

Tarantola, A. (20.2.2013). *Gizmodo*. Noudettu osoitteesta Gizmodon artikkeli: Why Smartphone, Laptop, and Airplane Batteries Explode: <https://gizmodo.com/why-smartphone-laptop-and-airplane-batteries-explode-5985410>

Tracy, B. (2013). *Time management*. American management association.

Valtakoski, T. (12.11.2019). *Prevenia*. Noudettu osoitteesta Tehosta työtäsi – muotoile työskentelyrutiinejasi: <https://prevenia.fi/tehosta-tyotasi-muotoile-tyoskentelyrutiinejasi/>

Virtanen, S. (2018). *Tutkimus: "Kiireellisyysvaikutus" vähentää työtehokkuutta - deadline luo illuusion tehtävän tärkeydestä*. Tekniikka & Talous. Noudettu osoitteesta TUtK.

Liitteet

Liite 1: Työssä laadittu huoltoprosessikaavio

