



Johtamis- ja kehittämistehtävät webhosting- yhtiössä

Mikael Kääriäinen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Johtamis- ja kehittämistehtävät webhosting-yhtiössä

Mikael Kääriäinen

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2021

Mikael Kääriäinen

Johtamis- ja kehittämistehtävät webhosting-yhtiössä

Vuosi

2021

Sivumäärä 63

Louhi Net on pieni suomalainen webhosting-yhtiö, jonka toiminta keskittyy vahvasti asiakkaiden palvelemiseen sekä teknisten kokonaispalveluiden tuottamiseen. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ja kehittää yhtiön asiakaspalvelun sekä palvelutuotannon operatiivisia prosesseja. Kymmenen viikkoa kestävästä päiväkirjaraportoinnista ohella nostettiin viikoittain erilaisia viikkoraportoinnissa tarkasteltavia teemoja esille, jotka nähtiin erityisen tärkeinä kehityskohteina yhtiölle ja opinnäytetyön kirjoittajalle.

Päiväkirjaraportoinnin aiheet vaihtelivat suunniteltujen ja suunnittelemattomien tehtävien välillä. Viikkoraportoinnissa nostetut aiheet keskittyivät asiakaspalvelun sekä IT-palvelutuotannon johtamisen ja kehittämisen parhaisiin käytänteisiin. Kirjoittajan oman näkemyksen sekä yhtiössä käytössä olevien toimintamallien rinnalle nostettiin tietoperustaksi alaan liittyvää kirjallisuutta sekä asiantuntija-artikkeleita.

Käytössä oleva tutkimusmenetelmä oli pääasiassa toimintatutkimuksen kaltaista, mutta etenkin palveluiden tuotteistukseen liittyvissä tehtävissä oli käytössä palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä.

Kirjoittajan oman ammatillisen kehittymisen ohella konkreettisenä tavoitteena oli kehittää yhtiön palvelinmigraatioprosessia sekä tuotteistaa uusia palvelutuotteita. Tuloksena yhtiön dokumentaatio sekä prosessit kehittyivät eteenpäin ja samalla opinnäytetyön tekijän oma osaaminen kehittyi pitkäjänteisen projektin läpiviemisestä. Opinnäytetyön tekijän sekä yhtiön kohdalla selkeäksi tarpeeksi kirkastui toiminnan vieminen enemmän jatkuvan kehittymisen linjalle, jossa toimintaa siirretään reaktiivisen toiminnan sijaan kehittävään ja proaktiiviseen toimintaan.

Mikael Kääriäinen

Management and development tasks in a webhosting company

Year

2021

Pages

63

Louhi Net is a small Finnish web hosting company whose operations are strongly focused on serving customers and providing comprehensive technical services. The aim of the diary format thesis was to review and develop the company's customer service and IT service production operational processes. In addition to the ten-week diary report, various topics to be considered in the weekly report were highlighted on a weekly basis, which were seen as particularly important development targets for the company and the author of the thesis.

Topics for diary reporting varied between planned and unplanned tasks. The topics raised in the weekly reporting focused on best practices in customer service and the IT service management and development of IT service production. Alongside of author's own vision and the operating models used in the company, the literature and expert articles related to the field were raised as a basis for information.

The research method used was mainly similar to action research, but methods typical of service design were used, especially in tasks related to the productization of services.

In addition author's own professional development, the concrete goal was to develop the company's server migration process and to plan new service products. As a result, the company's documentation and processes developed further, and at the same time author's own expertise developed through the implementation of a long-term project. For both the author of the thesis and the company, it was clear enough to bring operations more into the line of continuous development, where operations are transferred to developmental and proactive operations instead of reactive operations.

Keywords: webhosting, IT-service development, customer service, IT service production

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	7
1.2	Keskeisiä käsitteitä	7
2	Nykytilanne.....	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Oman työn kehittäminen ja tavoitteet.....	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Seurantaviikko 1 (vk 35, 2021)	12
3.2	Seurantaviikko 2 (vk 36, 2021)	16
3.3	Seurantaviikko 3 (vk 37, 2021)	21
3.4	Seurantaviikko 4 (vk 38, 2021)	26
3.5	Seurantaviikko 5 (vk 39, 2021)	31
3.6	Seurantaviikko 6 (vk 40, 2021)	36
3.7	Seurantaviikko 7 (vk 41, 2021)	42
3.8	Seurantaviikko 8 (vk 42, 2021)	47
3.9	Seurantaviikko 9 (vk 43, 2021)	50
3.10	Seurantaviikko 10 (vk 44, 2021).....	54
4	Yhteenveto ja pohdinta	57
	Kuviot	62

1 Johdanto

IT-alalla puhutaan usein alan jatkuvasta murroksesta ja henkilötasolla jatkuvan koulututtamisen tarpeesta. Sanonnat pitävät paikkansa, koska usein jopa IT-alan toimittajilla on täysi työ pysyä tekniikan kehityksessä mukana ja näin kyetä saattamaan loppukäyttäjille moderneja liiketoimintatarpeita vastaavia teknologiaratkaisuja. Palveluympäristöjen rakenteessa ei lähtökohtaisesti ole useinkaan otettu riittävällä tasolla huomioon alustan elinkaarta ja näin palvelumigraatiot tulevat usein ajankohtaiseksi jo muutaman vuoden käyttöiän jälkeen. Asiakkaan näkökulmasta tämä tuo hitautta palvelun kehitykseen ja uusimpien ominaisuuksien saamiseksi käyttöön.

IT-alan työntekijältä odotetaan harrastuneisuutta ja omaan työhön sidottua jatkuvan oppimisen prosessia. IT-alan konsultit, opettajat ja palveluntarjoajat joutuvat jatkuvasti päivittämään materiaaleja ja omaa osaamistaan, jotta tarjottu kokonaisuus vastaa liiketoiminnassa nopeasti kehittyviä tarpeita ja sen hetkistä reaali maailmaa. Osaamisen tulee nykypäivänä olla myös monipuolista - sovelluskehittäjän tulee ymmärtää liiketoiminnan asettamia vaatimuksia ja reunaehdot tuotettavalle sovellukselle ja järjestelmäasiantuntijan tulee ymmärtää ohjelmistokehityksen vaatimukset tuotettavalle alustalle.

Keskeisenä kaikelle on kuitenkin se, että palvelua tuotetaan aina asiakkaalle, joten komponentti, tekninen ratkaisu, palvelin tai ohjelmisto usein vasta alkupiste IT-palvelua tarjoavalle yritykselle. Ratkaisu tulee tuotteistaa, markkinoida ja myydä, mutta ennen kaikkea asiakkaan palveleminen on kaiken toiminnan kulminaatiopiste. Vasta asiakkaan palveleminen tekee ratkaisusta palvelun.

Nämä asiat huomioiden IT-alan työntekijältä odotetaan vankkaa itsensä johtamisen taitoa sekä kykyä noudattaa yhteisiä toimintamalleja, prosesseja sekä yhtiössä sovittua strategiaa. Päivittäisen työn tulee olla prosessinomaista, jossa omat toimintatavat ja prosessit on kyettävä yhdistämään saumattomasti yhtiön omiin prosesseihin sekä asiakkaalta tuleviin vaatimuksiin.

Tässä opinnäytetyössä kuvaan päiväkirjamuotoisesti webhosting-alan yrityksen operatiivisen johtajan monipuolisia työtehtäviä. Päiväraportointia tehdään kymmenen viikon ajan, joka alkaa arkipäivä alkaen 30.8.2021 ja päättyen 5.11.2021. Työ koostuu viikoittaisesta viikkoraportista, jossa analysoin vielä tarkemmin menneen viikon tehtävät ja tapahtumat sekä arvioin näitä kirjallisuuteen viitattaviin lähteisiin nojaten. Työn lopussa analysoin ja teen yhteenvedon vielä koko jaksosta sekä arvioin omaa kehittymistäni.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Työn toimeksiantajana toimii suomalainen webhosting-alan yritys Louhi Net Oy. Kyseessä on pieni, noin 12 henkeä työllistävä IT-alan yritys, jonka ydinliiketoimintaa on verkkotunnuksien, palvelintilan, viestintäohjelmistojen sekä sähköpostipalveluiden tarjoaminen suomalaisille pk-yrityksille sekä yksityisille toimijoille. Louhen toiminnan keskiössä on asiakkaan palveleminen, johon koko organisaatio on toiminnassaan sitoutunut. Louhi on perustettu 2005, joten se on siten alalla vakiintunut toimija ja monelle verkkotunnuksia ja oheispalveluita hankkineelle yhtiölle tuttu toimittaja. Asiakkuuksia Louhella on peräti 22 000, joka on erityisen paljon huomioiden yhtiön henkilöstömäärä sekä liikevaihtoluokka (2,56M€ vuonna 2020).

Yhtiö koostuu asiakaspalvelu-, tekniikka-, myynti & markkinointi- sekä johdon toimintayksiköistä. Vaikka jokaisella on selkeä rooli ja toimintayksikkö yhtiössä, kuuluu yhtiön toimintakulttuuriin toisten tukeminen sekä omien työtehtävien ulkopuolella auttaminen tilanteesta riippuen. Tällä vältetään tietynlainen työtehtäviin siiloutuminen sekä toisaalta mahdollistetaan jokaiselle uuden oppimista. Moni yhtiön työntekijöistä onkin aloittanut Louhella harjoittelijana tai asiakaspalvelijan tehtävissä ja edennyt urallaan Louhen sisällä muihin asiantuntijatehtäviin.

Louhi on osa omistajayhtiön Winterbackwoods Oy:n muodostamaa konsernia, jonka alla olevat muut yhtiöt ovat Louhelle tärkeitä yhteistyökumppaneita ja jotka osin myös toimivat samassa toimitilassa Louhen kanssa. Koronapandemian myötä yhtiössä on siirrytty vahvasti etätyön tekemiseen, jonka on myös todettu soveltuvan hyvin Louhelle, joten malli on ainakin osittain tullut jäädäkseen.

1.2 Keskeisiä käsitteitä

Webhosting: Palvelintilan isännöintiä palvelunaan tarjoava liiketoiminnan ala.

Järjestelmäasiantuntija: Webhosting-alalla usein palvelun sekä palvelinten operatiivinen ylläpitäjä ja asiantuntija.

Webhotelli: Palvelintilaratkaisu, joka tuotetaan jaetulla palvelinympäristöllä. Edullinen ja helppokäyttöinen ratkaisu. Sopii useimmille www-sivustoille.

Verkkotunnus: Www-sivun selkokielineen osoite, jota tarvitaan verkkosivuston julkaisuun. Verkkotunnus rekisteröidään aina asiakasyrityksen nimiin, jolloin Louhi palveluntarjoajana toimii verkkotunnuksen välittäjänä.

2 Nykytilanne

Urani Louhi Net Oy:n palveluksessa on jo melko pitkä - 12 vuotta tulee täyteen joulukuussa 2021. Ennen vakituista työsuhdetta tein viiden kuukauden työharjoittelun Louhen teknisessä asiakaspalvelussa. Vaikka olen edennyt Louhella johtamistehtäviin asti, on asiakaspalvelu ja sen kehittäminen ollut aina lähellä sydäntä ja olen kokenut siinä olevan itselleni aina tietynlaista kutsumusta. Työ Louhella on ollut aina erittäin monipuolista, jonka on mahdollistanut yhtiön pieni koko sekä ketterä toimintakulttuuri. Vastuun kasvaessa on tulosvaatimuksista tulleet entistä monipuolisempia, kun laatua ja tuloksia edellytetään aina kokonaisliiketoiminnan tuloksista yksittäisten tuotteistettavien palvelukomponenttien tekniseen laatuun asti. Louhen ollessa kuitenkin ensisijaisesti palveluorganisaatio, ei itselleni ole ollut juuri lainkaan hankalaa asemoitua esimerkiksi myös myynnillisempiin työtehtäviin.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Toimin tällä hetkellä Louhen operatiivisena johtajana, vastaten yhtiön webhosting-liiketoiminnasta, kattaen muun muassa palvelikapasiteettipalvelut, webhotellipalvelut sekä verkkotunnukset. Vastuualueisiini kuuluu myös yhtiön asiakaspalveluyksikön johtaminen ja kehittäminen sekä uusien palveluiden tuotteistus tiiviissä yhteistyössä yhtiön teknisen tuotantoyksikön, myynnin, markkinoinnin sekä muun johdon kanssa. Olen johtoryhmätyöskentelyn kautta usein myös muissa operatiivisen tason sekä johtamisen tehtävissä, joka edesauttaa hyvän liiketoiminnan kokonaiskuvan säilyttämisessä. Kokonaisesta liiketoimintayksiköstä vastaaminen määrittelee osaltaan vastuulleni lopullisen liiketoiminnan tuloksen, joten olen tiiviisti mukana koko yhtiön strategisessa ja operatiivisessa johtamisessa.

Työtehtävät ja osaaminen

Työpäivät koostuvat kolmentyyppisistä työtehtävistä: pitkäjänteisistä ja projektinomaisista kehittämistehtävistä, toistuvista päivittäistehtävistä sekä suunnittele mattomista työtehtävistä, kuten häiriötilanteiden koordinoimisista. Projektinomaiset ja pitkäjänteiset työtehtävät ovat usein proaktiivisuuteen tähtääviä, joten niiden osatavoite voi olla toistuvien päivittäistehtävien sekä suunnittele mattomien työtehtävien vähentäminen, eli yleinen toiminnan tehostaminen tai kokonaan uuden kehittäminen.

Projektinomaisia pitkäjänteisiä työtehtäviä ovat esimerkiksi: tuotteistus, palvelumigraatiot, prosessien ja toimintamallien kehittäminen, asiakaspalvelun toiminnan kehittäminen ja markkinoinnin kehittäminen.

Toistuvia päivittäisiä työtehtäviä ovat esimerkiksi: asiakaspalvelun työjonon koordinointi ja priorisointi, vaativien palvelupyyntöjen eskalointi tai käsittely, operatiivisten työtehtävien

jakaminen, asiakassopimusten ja laskutuksen hallinta, mittaaminen, raportointi, myyntityöt ja johtaminen.

Suunnittelemattomia työtehtäviä voi olla esimerkiksi: palvelutuotannon häiriötilanteiden käsittely ja siihen liittyvä asiakasviestintä, asiakkaan kiireellinen toimeksianto tai havaitun korkean riskin minimointi.

Tarvitsen työtehtävässä menestyäkseni laaja-alaista osaamista ja ennen kaikkea kokonaisymmärrystä liiketoiminnan lainalaisuuksista. Teknisen osaamisen tulee olla riittävän vankkaa, jotta kykenen ohjaamaan teknistä asiakaspalvelua ja ymmärrän teknologian tuomat mahdollisuudet tuotteistuksissa sekä konsultoivassa myyntityössä. Teknisen osaamisen olen saanut pääosin Louhi-uran alkuvuosina toimiessani asiakaspalvelutehtävissä, mutta olen laajentanut sitä sittemmin lukemalla alan julkaisuja, joita muun muassa on ollut hyvin saatavilla toimittajakumppaneilta. Teknisen osaamisen ja taitojen tulee kattaa hyvin etenkin webhosting-alaan liittyvät teknologiat ja osa-alueet, kuten palvelinohjelmistot, sähköpostiteknologiat, verkkotunnukset sekä nimipalvelut. Nykyään myös enenevissä määrin osaamisen tulee kattaa modernit sovellusympäristöt, kuten Googlen Workspace tai Microsoftin M365-ratkaisut. Lisäksi tehtävässä menestyminen edellyttää hyviä palvelutaitoja ja tässä keskeisenä osa-alueena on empaattisuus sekä ratkaisuhaluukkuus ja -kyky. Liiketoimintaosaamisen, teknisten taitojen ja palvelutaitojen yläpuolella on kuitenkin johtamistaidot. Itseään, muita ja asioita tulee kyetä johtamaan tehokkaasti, jotta liiketoiminnan asettamiin tavoitteisiin kyetään pääsemään.

Oman osaamisen arviointi

Arvioin oman teknisen osaamiseni monipuoliseksi, mutta en kuitenkaan kovinkaan syvälliseksi - riippuen hieman aiheesta. Ymmärrän ja kykenen omaksumaan tekniset perusteet nopeasti eri teknologioista, mutta en välttämättä kykene aina tuottamaan haluttua lopputulosta ilman toisen asiantuntijan apua. Laaja-alainen osaaminen ja teknologinen ymmärrys on etu ja sen myötä minulla on erityisen hyvä kokonaisnäkemys ja pystyn näin näkemään oikeanlaiset ratkaisumallit erilaisiin asiakkaiden tarpeisiin ja tilanteisiin. Liiketoimintaosaamisen perusteet on opittu jo opiskeluaikoina, ja niitä olen sittemmin täydentänyt erilaisilla kursseilla sekä saadun mentoroinnin myötä. Liiketoiminnan kehittämisessä tuon mielelläni oman näkemykseni esille, mutta ennen kaikkea pyrin kuuntelemaan yrittäjäkonkareita sekä muita erityisosaajia. Johtamisen olen kokenut itselleni ajoittain haasteelliseksi ja tässä etenkin ihmisten johtaminen on asia missä on kehittymisen varaa. Asioita osaan johtaa ja organisoida kuitenkin melko hyvin ja nautin siitä, että asiat ovat järjestyksessä ja että yhdessä sovittuja toimintamalleja ja prosesseja noudatetaan. Palveluosaamisen näen omalla kohdallani hyväksi. Kykenen omalla esimerkilläni ja johtamisellani vaikuttamaan yhtiön asiakaspalvelun kokonaislaatuun. Kykenen palvelutilanteissa hahmottamaan asiakkaan niin sanotun henkisen tarpeen teknisen tarpeen rinnalla, joten pystyn kääntämään haastavimmatkin tapaukset lopulta positiiviseksi.

Kehittyminen

Urani alkuvaiheilla oma tekninen osaaminen kehittyi erityisen nopeassa tahdissa, etenkin silloin kun toimin teknisessä asiakaspalvelussa ja asiakaspalvelupäällikön roolissa. Sittenmin kehittymisen painopiste on siirtynyt johtamiseen, liiketoimintaosaamiseen sekä erilaisissa kehittämissä tehtävissä menestymiseen. Kehittymiseni painopiste on luonnollisesti ollut aina siellä missä vastualueenikin. Tavoitteenani olisi saada uutta teknistä osaamista ja taitoja. Tästä olisi hyötyä nykyisessä työtehtävässä esimerkiksi täysin uusissa tuotteistuksissa sekä myös oman työuran kehittämisessä. Haluan saavuttaa erityisasantuntijuutta uusiin teknologioihin, jotta pystyn toimimaan asiantuntijakonsultin roolissa vielä vaativimmissa tehtävissä.

2.2 Sidosryhmät



Kuvio 1: Sidosryhmäkaavio

Ylätasolla sisäisiä sidosryhmiä ovat yhtiön hallitus, toimitusjohtaja, johtoryhmä, ohjausryhmä sekä toimintayksiköt asiakaspalvelu, tekniikka & tuotanto, kehitys, markkinointi sekä myynti. Lisäksi sidosryhmiin kuuluu ulkoisia yhteistyökumppaneita, kuten ulkoistuskumppaneita sekä palvelutoimittajia. Viranomainen, eli tässä tapauksessa Traficom valvoo muun muassa verkkotunnuslain noudattamista. Tärkein sidosryhmä on asiakkaat, jotka yhtiössämme jaetaan asiakassegmentin mukaisesti asiakkuuden nykyisen koon ja arvioitun potentiaalin perusteella. Asiakkaat lopulta sanelevat mihin Louhen ja samalla myös omaa tekemistä kannattaa keskittää.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Päivittäisessä työssä vuorovaikutuksen ja viestinnän tulee olla jatkuvaa operatiivisella johtajalla. Koronapandemian aikana yhtiö on siirtynyt osittaisen etätönn malliin, jonka myötä sähköisten viestintävälineiden rooli korostuu entisestään. Tämän myötä vuorovaikutuksesta on pakon sanelemana tullut melko kasvotonta, vaikka yhtiössä onkin aktiivisessa käytössä Google Meet-ohjelman kaltaiset etäneuvottelutyökalut ja näiden käyttöä matalalla kynnyksellä on rohkaistu. Riskinä etenkin esimiehelle on, että osa johdettavista alaisista jää tekemään yksin työtään, joten etäneuvotteluiden ja mahdollisuuksien mukaan oikeiden kokoontumisien säännölliselle järjestämiselle on vahvat perusteet. Yhtiön sisäiseen viestintäkulttuuriin on juurtunut vahva pikaviestiohjelmien käyttö, jossa suurin osa päivittäisestä keskustelusta onkin -huolimatta siitä oltiin toimistolla vai etätöissä. Tämä toimii hyvin etenkin puhelinasiakaspalvelua tekevässä yksikössä, jolloin viestejä ja tietoa voidaan välittää kollegoiden kesken, vaikka kesken puhelun.

Asiakkailla tulee viestiä empaattisesti, ymmärrettävästi, innostuneesti, asiantuntevasti sekä sovittuja aikatauluja kunnioittaen. Nämä korostuvat etenkin puhelinasiakaspalvelussa, jossa myös asiakaspalvelijan äänensävyllä on merkittävä vaikutus viestinnässä. Asiakkaita palvelaan puhelimitse, sähköpostitse sekä chat-kanavassa, niin että saman asian käsittelyä tulee sujuvasti kyetä jatkamaan, vaikka viestintäkanava vaihtuisi. Tätä asiakaspalvelun monikanavaisuutta tukee asianmukainen tiketointijärjestelmä (Louhella Freshdesk).

Organisaation sisäisessä viestinnässä ja tiedon jakamisessa on havaittu jonkin verran haasteita. Ajoittain tärkeä ja oleellinen tieto ei saavuta kaikkia asianomaisia, kun keskustelut saattavat jäädä käytäväpuhetasolle. Olen kyennyt rohkaisemaan toimimaan yhtiössä noudattaen avoimen viestinnän ja tiedon jaon toimintakulttuuria.

2.4 Oman työn kehittäminen ja tavoitteet

Päivittaiset työtehtävät ovat saavuttaneet usein melko optimaalisen tilan, kun niitä on kehitetty vuosien saatossa vastaamaan omia mieltymyksiä ja toimintatapoja. Juurtuneidenkin toimintatapojenkin kohdalle saa usein uusia ideoita erilaisten koulutusten myötä, joissa pääsee irtautumaan päivittäisestä tekemisestä ja ottamaan siihen lintuperspektiiviä. Merkittävänä kehityskohteenä ja tavoitteena en tätä kuitenkaan tässä kohtaa näe.

Opinnäytetyön raportoinnin ajalle suunnitelmissa on tuotteistaa, markkinoida sekä myydä uusia WordPress-julkaisujärjestelmän lisäarvopalveluita sekä tehdä ja kehittää prosessia webhotellien palvelinmigraatiossa. Näiden konkreettisen kehittämishankkeiden myötä tavoitteena on kehittää myös omaa osaamista ja työtä järjestelmällisempään ja suunnitelmallisempaan suuntaan.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväraportointia tehdään joka arkipäivä alkaen 30.8.2021 ja päättyen 5.11.2021. Viikon työtehtävät ovat usein kiinnittyneet kalenteriin ja tehtävälistoille jo aikaisemmin, joten sen myötä muodostuu usein aina tulevan seurantaviikon toimenpidesuunnitelma. Jokaiselle työpäivälle on kuitenkin pyritty jättämään riittävästi liikkumavaraa myös sellaisille työtehtäville, joita ei voi ennustaa tai suunnitella etukäteen.

3.1 Seurantaviikko 1 (vk 35, 2021)

Kuun vaihde tuo viikolle ennalta määrättyjä tehtäviä, kuten työtuntien hyväksymistä ja laskutusta. Webhotellipalvelimen migraation ensimmäinen vaihe käynnistyy suunnittelulla ja ennakkoviestinnällä. Viikolle mahtuu myös joukko palavereita eri sidosryhmien kanssa. Palaverit ja palaverikäytänteet ovatkin tämän viikon teema, josta raportoin viikon yhteenvedossa tarkemmin.

Maanantai 30.8.2021

Päivä alkoi myyntitickettien läpikäynnillä. Louhen myyntiin tulevat yhteydenotot kirjautuvat tällä hetkellä samaan tiketöintijärjestelmään, kuin varsinaiset palvelupyynnötkin. Järjestelmä ei täysin tue myyntiprosessia, mutta viestintä on sitä kautta kuitenkin läpinäkyvämpää kuin omasta sähköpostista. Myynnilliset tiketit saattavat usein olla pitkäkestoisia ja monivaiheisia, kuten tänään käsittelyssä olleet tiketit olivat. Yhtiössä on suunnitelmissa viedä ainakin isommat myynnilliset tapaukset erilliseen Pipedrive-järjestelmään, joka tukee myyntiprosessia paremmin. Myynnin läpikäynnin jälkeen tein yhtiön omistajan pyynnöstä inventaarion ja raportin jälleenmyyjäasiakkaiden alla olevista webhotellipalveluista. Tämän kaltaiset tilastoinnit ja raportit nähdään tärkeäksi tietopohjaksi yhtiön strategiseen johtamiseen.

Kiireellinen päivä sisälsi maanantaille tyypilliseen tapaan hyvin vaihtelevia pienempiä työtehtäviä, kuten manuaalista lisenssien uusintaa, kumppaniviestinnän tarkistusta, sosiaalisen median julkaisujen seuranta, liikasuorituksista asiakkaille viestintää sekä mittaridatan keräämistä avainmittaristoon.

Päivän ainut palaveri pidettiin yhtiön sisäisten järjestelmien kehittäjän sekä toimitusjohtajan kanssa. Agendalla oli asiakaskohtaiseen laskun toimitustapaan siirtyminen, asiakkuuden salasanan palautuksen logiikka ja tietoturva sekä nimipalvelinmuokkaustoiminnon virheet. Kokous järjestetään viikoittain ja samoja kehityskohteita seurataan usein useiden viikkojen ajan.

Päivän lopuksi tein itselleni alustavan suunnitelman webhotellipalvelimen migraation aikataulusta. Louhen webhotellipalvelinympäristö on murrosvaiheessa ja asiakkaiden palvelut tulee siirtää uudelle alustalle vanhan alustan elinkaaren tullessa päätökseen. Migraatioita hoidetaan yksi palvelin kerralla, yhden palvelimen koostuessa sadoista loppuasiakkaista tai

webhotelleista. Siirtopäiväksi sovittiin 21.9.2021 ja huomiselle tiistaille ensimmäisen vaiheen asiakasviestintä aiheeseen liittyen.

Tiistai 31.8.2021

Aamun myynnin tikettien läpikäynnin jälkeen siirryin tekemään kuukauden viimeiselle päivälle kuuluvia tehtäviä. Tehtävät ovat liiketoiminnan tulosten seurannan kannalta oleellisia tehdä säännöllisesti juuri kuukauden lopuksi. Louhen jälleenmyymät fi-verkkotunnukset tilataan Traficomilta, eli entiseltä Viestintävirastolta. Välittäjätilillä on yli 30 tuhatta verkkotunnusta, joten kuukausittaiset ostot ovat myös suuria. Traficomien järjestelmässä on ennakolataustili, johon ladataan kuluvan kuukauden aikana käytön mukainen summa tasaten summa ennalta määrättyyn lähtötilanteeseen. Näin saadaan talouslukuihin kuukauden ostot vastaamaan myyntiä. Kuun lopussa merkitään myös takautuvasti kahden kuukauden takaiset maksamattomat tilaukset peruutetuiksi. Näissä tapauksissa on todettu, ettei asiakkaalle ole palvelulle tarvetta. Louhella palvelut toimitetaan vasta ensimmäisen tilauslaskun maksusuorituksen jälkeen, joten luottotappiota tilanne ei aiheuta.

Aamupäivällä Louhen tuottamassa Duers-tarjoustyökalupalvelussa ilmeni ongelma. Ongelman havaittiin tyypilliseen tapaan asiakasrajapinnassa, josta asia eskaloitiin nopeasti järjestelmän ylläpitäjälle. Vika saatiin lopulta ratkaistua nopeasti, joten laajempaan asiakasviestintään ei tällä kertaa menty.

Päivään mahtui kaksi sisäistä palaveria, joissa mielestäni toteutui hyvän palaverin käytänteet sisältäen ennalta määrättyt agendat, sovitut aikataulut sekä palaverien lopussa määritellyt toimenpiteet kullekin osalliselle. Ensimmäinen palaveri oli Louhen ohjausryhmän palaveri, jossa käsiteltiin mm. tuotteistusta sekä markkinointia. Toinen palaveri koski WordPress-palvelukonseptin markkinointisivua, josta ollaan lanseeraamassa uutta versiota. Kyseisessä markkinointisivussa enemmän pyritään ostajapersoonan tunnistamiseen sekä tietynlaiseen asiakaskohtaiseen tilanneherkkyyteen, kun tyypillisissä tuotesivuissa on Louhella ollut suoraviivaisempi ja yksiulotteisempi esitys tarjottavasta ratkaisusta.

Webhotellipalvelimen migraatioprojekti lähti konkreettisesti eteenpäin ennakkotiedotteen lähettämällä. Kyseisen viestin tarkoituksena on tiedottaa tulevasta muutoksesta ennakkoon sekä pyytää asiakkaita varmistamaan siirrettävän sovelluksen tai sivuston ohjelmiston ajantasaisuus mahdollisten siirron jälkeisten ongelmien välttämiseksi. Siirtoviestintä on hioutunut aikaisempien siirtojen myötä melko hyvälle tasolle, mutta laajalle jakelulle lähetettäessä aiheutuu kaikenlaisesta viestinnästä aina kuitenkin jonkin verran tikettejä.

Keskiviikko 1.9.2021

Kuten kuun viimeiselle päivälle, myös kuun ensimmäiselle päivälle mahtuu ajankohtaan sidottuja tehtäviä. Nämä tehtävät täyttivät tämän päivän alkupuoliskon. Tehtäviin kuului muun muassa työntekijöiden työtuntien tarkastaminen ja hyväksyntä palkanlaskentaan. Tuntimerkintöihin merkitään yhtiössä osa laskutettavasta työstä, joten näiden tietojen pohjalta laadittiin asiakastyön laskutus tietyille sopimusasiakkaille. Pienempien asiakkaiden kohdalla asiakaspalvelija kirjaa työlaskun suoraan palvelupyynnön tekemisen ohella. Kuun vaihteen jälkeen kerätään mittaridata mittaristoon. Omalle vastuulleni kuuluu tiettyjen liiketoiminnallisten mittareiden, kuten sopimuskannan ja asiakasmäärän kehityksen mittarit sekä asiakaspalveluyksikön avainmittarit. Kuun vaihteen tehtävät sujuvat vahvalla rutiinilla, joten mittaridatan keräämiseen ei mene liikaa aikaa ja aikaa jää hyvin tulosten analysointiin yhdessä johto- ja ohjausryhmien jäsenten kanssa.

Päivä jatkui palaverien merkeissä, joista ensimmäisen pidin Louhen entisen asiantuntijan kanssa koskien evästeilmoitusjärjestelmän käyttöönoton ohjedokumentaatiota. Kyseessä on melko uusi palvelutuote, johon tarvitsin tarkempia ohjeistuksia ja oman osaamisen lisäämistä, jotta tuote voidaan siirtää myyntiin. Tuotedokumentaatio saatettiin siihen tilaan, että myös muut yhtiössä kykenevät toimimaan sen mukaisesti. Iltapäivällä toinen palaveri oli potentiaalisen yhteistyökumppanin kanssa. Tehtävänäni oli kartoittaa kumppanin teknisen ratkaisun sisältö ja arvioida mahdollisen yhteistyön liiketoiminnallista potentiaalia. Agendalla oli muutama selvítettävä kohta, mutta aikaa jäi hyvin vapaamuotoisemmalle keskustelulle, joka teki palaverista erityisen antoisan ja loi näin osaltaan hyvän pohjan yhteistyölle.

Torstai 2.9.2021

Louhella on 22 tuhatta asiakasta ja esimerkiksi verkkotunnuksia näissä asiakkuuksissa noin 55 tuhatta. Rungas määrä asiakkuuksia, sopimuksia, laskuja ja asiakkaiden palveluita edellyttää vahvaa automaatiota, mutta tuo myös paljon manuaalisesti tehtäviä päivittäistehtäviä koko yritykselle. Kerran viikossa käsittelyyn tulee erääntyneiden laskujen ja sopimusten käsittely. Asiakashallintajärjestelmä muistuttaa asiakasta asianmukaisesti avoimesta laskusta, mutta mikäli laskulle ei vielä kukaan saada suoritusta, suljetaan palvelu. Koska laskutus koskettaa seuraavaa jaksoa, ei yhtiölle jää laskusta saatavia. Asiakkaan on tietyn ajan mahdollista tilata suljettuun palveluun uudelleenavaus, mikäli sille ilmenee vielä myöhemmin tarvetta. Listan läpikäyminen on melko työlästä ja siihen meni tänäkin päivänä useampi tunti.

Yhtiön toimitusjohtaja haluaa pitää kahdenkeskisen palaverin kerran viikossa. Tämän päiväisessä palaverissa keskustelu asiakaspalvelun resurssitilanteeseen. Keskustelussa oli hyvin mittaridata tukemassa keskustelua ja lopulta ohjaamassa toimintaa.

Muu osa päivästä kului asiakaspalveluhenkilöstön opastamisessa ja sisäisessä tuessa, konsulttiivisessa myyntityössä sekä uuden verkkotunnustuotteen hinnoittelussa ja lisäämisessä tuoteportfolioon.

Perjantai 3.9.2021

Perjantaiamulle tein yleiskatsauksen asiakaspalvelun tikettiilanteeseen ja eskaloin kiireisemmät palvelupyynnöt käsittelyjonossa eteenpäin. Lisäksi vastasin muutamaa keskeneräiseen myynnilliseen palvelupyyntöön, jossa annoin asiakkaalle konsultatiivista tukea oikean palvelun valinnassa. Päivä jatkui liिकासuoritusten käsittelyllä. Louhi lähettää noin neljä tuhatta laskua kuukaudessa, joten laskutukseen liittyviä tehtäviä riittää yhtiössä. Asiakkaan maksaessa laskun liian monta kertaa tai mikäli maksusuoritus tulee jo hyvitetylle laskulle, tulee tästä maksuhallinnolta ilmoitus. Tämän ilmoituksen pohjalta dokumentoin liिकासuoritukset asiakaspalvelun tietoon sekä lähetän asiasta yleisilmoituksen asianomaisille asiakkaille. Asiakaspalvelu hoitaa prosessin loppuun, asiakkaan ottaessa yhteyttä. Yleensä liिकासuoritus kirjataan lopulta asiakkaan ennakkomaksutilille tai sitten se palautetaan asiakkaalle takaisin.

Päivän tuotteistuksiin liittyvät tehtävät koskivat edellisen päivän tapaan uusien verkkotunnus- tuotteiden lisäämistä tuoteportfolioon ja asiakashallintajärjestelmään sekä WordPress-ylläpituotteen ja webhosting-palvelun yhdistävää kokonaispalvelun suunnittelua. Webhosting-palveluiden trendeihin kuuluu tarjota palvelua, joka kattaa palvelintilan lisäksi myös sinne asennetun sovelluksen tuen ja ylläpidon. Tähän suuntaan on Louhi vahvasti menossa uusilla tuotteistuksillaan.

EU:n yleisen tietosuojasetuksen sekä Suomen tietosuojalainsäädännön mukaisesti henkilötietojen rekisterinpitäjällä on tiettyjä vastuita ja velvoitteita. Tähän liittyen eräs rekisterinpitäjänä toimiva asiakas pyysi melko kattavan selvityksen, miten yhtiössämme noudatetaan tiettyjä tietosuojaj- ja tietoturva vaatimuksia. Palvelupyyntö oli melko työläs, mutta valmis dokumentaatio ja tieto oli tässä kuitenkin tukena, joten kuvauksia ei tarvinnut tehdä tätä tapausta varten alusta lähtien.

Illtapäivällä yhtiössämme pidettiin nopea perjantai palaveri, jossa keskeisenä agendana oli syyskauden kickoff-päivän järjestäminen. Perjantaiset henkilöstöpalaverit ovat usein vapaa- muotoisempia, mutta tärkeitä yhteishengen luojia etenkin etätöaikaan. Päivän päätteeksi käsitteelin vielä ostolaskuja ja näihin liittyen jouduin laatimaan reklamaation toimittajalle, joka oli laskuttanut Louhea ylimääräisistä palveluista.

Viikon 1 yhteenveto - Toimivat palaverikäytänteet

Louhella ei lukumääräisesti pidetä erityisen paljon palavereita, jotta asia koettaisiin ongelmaksi. Palaverit itsessään ovat kuitenkin tässäkin yhtiössä tietynlainen haaste pitää tehokkaina ja tarpeenmukaisina, mutta etenkin etätöaikaan on niiden tarpeellisuus korostunut. Yleisesti palaverit voidaan nähdä keinoina muun muassa parantaa yhteistyötä ja kommunikointia, ratkaista ongelmia ja luoda uusia ideoita sekä luoda yksimielisyyttä ja yhteishenkeä (Taylor 1989, 104-105). Vaikkakin suuri osa palavereista järjestetään etänevotteluina, on

niillä suuri merkitys yhteishengen luomisessa. Yleisen tiedon jakamisen suhteen on kokouksilla yhtiössä suuri merkitys.

Kun muistetaan, että jokaisella on rajallinen määrä tunteja vuorokaudessa ja työaika tuo kustannuksia yhtiölle, on tärkeää, että palaverille on määritelty aina jokin tavoite, johon halutaan päästä ja että palaveriin on kutsuttu vain ne, joita asia koskettaa. Palaveriin tulisi kutsutulla olla jotain annettavaa tai kutsutun pitäisi itse saada palaverista jotakin itselleen. (Taylor 1989, 106.)

Yhtiön ja yleisesti koko IT-alan palaverikäytänteet ovat onneksi hyvin vapaamuotoisia ja tietynlaiseen rentoon keskustelemaan ilmapiiriin nojaavia. Asiassa kuitenkin pysytään hyvin ja keskustelu soljuu luontevasti. Koen itse, että palavereita ja kokouksia on useita erityyppisiä ja että vapaamuotoinen, ei niin tiukkaan agendaan sidottu palaveri voi toimia hyvinkin tehokkaasti. Myös Kuluneelle viikolle mahtui hyvin monen tyyppisiä palavereita, kuten toimitusjohtajan kahden keskinen yhden asian palaveri ja potentiaalisen kumppanin kanssa käyty vapaamuotoinen ideariihityypinen palaveri.

Palaverin lopputuotoksena tulisi syntyä päätökset ja seuraavat toimenpiteet sisältävä dokumentaatio, mutta tämän dokumentin ei aina tarvitse olla pöytäkirjamaisen perusteellinen - kunhan jokainen osallistuja itse kirjaa päätökset selkeästi ja ytimekkäästi omiin muistioihinsa (Karhu ym. 2008, 122). Louhella puhutaan usein action pointeista, eli tehtäväkokonaisuuksista, joille nimetään vastuullinen. Tällä pyritään varmistamaan, että palaverissa tehdyt päätökset viedään konkreettiselle tasolle.

3.2 Seurantaviikko 2 (vk 36, 2021)

Markkinointi lähettää viikolla markkinointikirjeen asiakkaille, jossa kärkiteemana on WordPress-sivustojen nopeusoptimointi. Odotettavissa ja toiveissa on, että myyntiin tulee tästä kyselyä, kun kirjeen vastaanottajina on tuhansia asiakkaita. Tavoitteena on saada näihin mahdollisimman nopeat ja kattavat vastaukset, jotta myynnillinen potentiaali realisoituisi tehokkaasti. Samalla ratkaisun tuotteistusta ja siihen liittyvää dokumentaatiota jatkokehitetään uusien asiakastilausten kokemusten myötä. Tavoitteena on jatkaa myös kahden muun tuotteen tuotteistusta: www-sivuston evästeilmoitus palveluna sekä täysylläpidetty WordPress-sivusto. Näiden myötä henkilökohtaisena tavoitteena on syventyä ketterään tuotteistukseen sekä tuotteistuksen ja markkinoinnin asiakaslähtöisyyteen.

Maanantai 6.9.2021

Maanantain kiinteiden viikkomittareiden datan keruun ja kehityksen palaverin sekä asiakaspalvelun sisäisen tuen jälkeen keskityin toimittamaan asiakkaalle evästeilmoituksen sivustolle jatkaen samalla palvelun tuotteistusta. Tähän käytin viime viikolla käydyn palaverin myötä

täydennettyä ohjeistusta. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom on tekemässä täsmennystä www-sivustojen evästeilmoitusten vaatimuksiin liittyen, jonka luvataan julkaistavan pian. Viraston linjaukset tulevat osaltaan myös ohjaamaan evästeilmoituspalvelun tuoteistusta. On kuitenkin todettu, että eväsetietoja käyttävien sivustojen tulee vähintään ilmoittaa evästeiden käytöstä sivustolla. Toistaiseksi tulkinvaraisuutta on jäänyt vielä siihen, miten evästeiden käytön hyväksyntä kerätään sivuston vierailijoilta.

Tekniikkayksikön kanssa pidimme iltapäivällä tärkeän palaverin, jossa kävimme läpi palvelinympäristössä käyttöönotettavan yksityisen pilvipalvelinympäristön käyttöönottoa. Käyttöönotto on kyseisessä tuotantoympäristössä tullut ajankohtaiseksi, kun ympäristön kokonaisliikevaihto on ylittänyt riittävän suuruusluokan ja tuotantoympäristössä tuotettavassa tuotekategoriassa on nähtävissä kasvua. Siirtymävaiheelle todettiin kriittiseksi nopeus, koska uusi ympäristö alkaa tuottamaan kuluja välittömästi käyttöönoton jälkeen, joten julkisesta pilvestä tulee saada siirrettyä liikevaihtoa tuottavia palveluita nopeasti yksityiselle pilvelle, jolloin julkisen pilven suorat kustannukset vastaavasti alenevat. Projekti etenee alustavalla kannattavuuslaskelmalla sekä migraatiosuunnitelmalla.

Tiistai 7.9.2021

Erityisen kiireellisten päivien toiminta muuttuu usein hektisemmäksi ja osin epätarkemmaksi. Osa tehtävistä saattaa jäädä muiden alle ja tehtäviä joutuu priorisoimaan ja mahdollisesti siirtämään myöhemmin tehtäväksi. Tiistaille osui melko paljon avainasiakkaiden kanssa viestintää, tarjouspyyntöihin liittyviä alustavia tarvekartoituksia sekä myyntiputkessa olevien tapausten tietojen päivityksiä. Asiakaspalvelussa otin käsittelyyn muutamia tapauksia itselleni ja keskustelin asiakaspalvelun henkilöstön kanssa yleisesti tapausten eskaloinnin tarpeellisuudesta. Tapaukset ja palvelupyynnöt saattavat jumiutua, joten voi tulla tarpeelliseksi siirtää tapaus joko kollegalle tai esimiehelle jatkettavaksi. Tämä usein näyttäytyy myös asiakkaan suuntaan positiivisena, kun asiaan pyritään löytämään ratkaisu uusien keinoin.

SSL-sertifikaattien määrityksessä myöntäjätaho edellyttää validointiprosessia, jossa varmistetaan verkkotunnuksen omistajuus ja joissain tapauksissa erillisellä prosessilla koko asiakasorganisaation tiedot. Alan uusien määrityksien myötä SSL-sertifikaatin verkkotunnuksen omistajuuden varmuuden määraaika on lyhennetty noin vuoden mittaiseen aikajaksoon (DigiCert 2021). Tämän myötä tehtäväksi tuli tehdä uudet validoinnit kuudelle verkkotunnukselle, joille oli toimitettu SSL-sertifikaatti. Prosessia nopeutti se, että validointi on mahdollista tehdä verkkotunnuksen nimipalveluun tehtävällä TXT-tyyppisellä vahvistustietueella.

Myöhemmin iltapäivällä jatkoin sisällöntuottajakumppanin kanssa WordPress-palvelukonseptisivun suunnittelua, josta sain nähtävälle alustavan version. Seuraavaksi tarkoituksena on jatkaa WordPress ylläpitotuotteiden jatkokehitystä ja liittää ne osaksi kokonaiskonseptiä kuvaavaa sivua.

Keskiviikko 8.9.2021

Edellisen kiireisen päivän jatkumona päivä jatkui rästiin jääneiden tehtävien edistämällä, joita oli muun muassa erääntyneiden sopimusten viikoittainen käsittely. Muilta osin päivä kului palvelupyyntöjen käsittelyn, avainasiakasviestinnän sekä tarjousten laatimisen parissa. Tekniikan kanssa sovimme viikon päähän tehtäväksi webhotelliympäristöille huoltokatkon, josta sovitun mukaisesti tein huoltokatkoilmoituksen asiakastiedotussivuston kautta. Tiistain tapaan myös keskiviikko oli melko kiireinen, joten koitin optimoida omaa tekemistä edistämällä useampia pienempiä asioita samanaikaisesti. Asiakasviestinnän ja muiden pienten tehtävien ohella tein sopimusasiakkaille WordPress-sivustojen ylläpito- ja päivitystyötä, joista eräälle asiakassivustolle koitui ongelmia, jonka myötä sivusto jouduttiin palauttamaan varmuuskopiosta. Lähtökohtaisesti asiakas vastaa itse sivustonsa ylläpitämisestä, mutta lisäpalveluna tämä saadaan Louhelle tehtäväksi. Palvelun tuottamiseksi käytössä on keskitetty hallintajärjestelmä, josta päivitystyöt onnistuvat tehokkaasti ilman että jokaisen hallintaan täytyisi kirjautua erikseen.

Torstai 9.9.2021

Konserniyhtiöön palkattujen uusien asiakaspalvelijoiden oli määrä aloittaa puhelinasiakaspalvelutyöskentely. Aamupäivä menikin perehdytystehtävissä. Koska kyseiset työntekijät olivat jo sinut puhelintyöntelyn kanssa, keskityimme tutustumaan Louhen toimintamalleihin ja -tapoihin.

Valtaosa päivästä kului maanantain palaverin jatkumona pilvipalveluympäristössä otettavan yksityisen pilvialustan käyttöönoton suunnittelussa sekä tähän liittyvän kannattavuuslaskelman tekemisessä. Laskelmien myötä varmistui, ettei yksityiseen pilveen, tai tässä tapauksessa monipilveen siirtyminen ole alkuun käytännössä juurikaan säästötoimenpide. Joissain skenariorissa kustannukset voivat olla jopa korkeammat, kun yksityiseen pilven käyttöaste ei ole tarpeeksi korkea ja samalla julkisen pilven kustannukset toteutuvat reaaliajassa. Kustannusvertailu oli lisäksi erityisen haastavaa, koska ratkaisujen kustannusrakenne on toisistaan poikkeava, kun vertailu tehdään osin virtuaalisen kapasiteetin ja fyysisen kapasiteetin välillä. Yksityisessä pilvessä on kuitenkin muita tiettyjä etuja, joiden myötä projektia ja suunnittelua jatketaan. Yksityisen pilven etuja ovat fyysisesti muista asiakkaista eritelty ympäristö ja sen tuoma tietoturva, dedikoidun prosessoriytimen tuomat suorituskykyedut sekä mahdollisuus määrittellä vapaasti omia virtuaalipalvelinkapasiteettipaketteja (UpCloud 2021).

Perjantai 10.9.2021

Aamu käynnistyi jälleen myyntitapausten edistämällä. Myynnin tiketit ovat harvemmin myyntityötä sen perinteisessä mielessä, vaan asiakkaan kanssa oikeanlaisen ratkaisukokonaisuuden löytämistä sekä tilaus- ja käyttöönottoprosessin käytännön opastamista. Tietynlainen

tuotteistuksellinen haaste onkin saada tuotteesta selkeämmin johonkin tiettyyn liiketoiminnalliseen tarpeeseen soveltuva ratkaisu, sen sijaan että se olisi komponentti tai työkalu tekniseen tarpeeseen. Vasta liiketoiminnallisen tarpeen täytyessä syntyy tuotteelle hankintaperuste. Myöhemmin puolen päivän aikaan autoin asiakaspalveluyksikköä asiakaspalvelutehtävissä. Pienessä yhtiössä joutuu ajoittain tekemään hyvinkin erilaisia tehtäviä ja tuuraamaan sekä auttamaan tehtävissä, jotka eivät varsinaisesti kuulu toimenkuvaani.

Loppupäivän tekniikan palaverissa jatkettiin keskustelua yksityisen pilvialustan hankinnasta ja erikseen vielä toimitusjohtajan kanssa asiakaspalvelun henkilöstöresursseista. Myös toimittajalle kohdistettu reklamaatioasia saatiin viimein loppuun käsitellyksi ja asiaan liittyvät hyvityslaskut vietyä taloushallintoon. Asia oli hyvä saada käsiteltyä, jotta suhteellisen triviaali asia ei olisi tarpeettomasti venynyt viikonlopun yli.

Viikon 2 yhteenveto - Tuotteistus ja tuoteprosessin hallinta

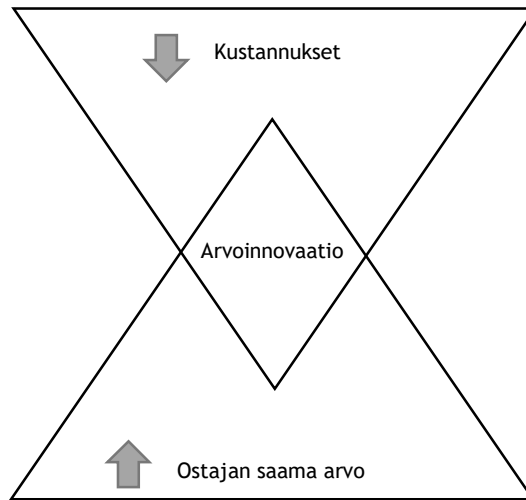
Louhella palveluiden tuotteistus on enemmänkin jatkuva prosessi, sen sijaan, että kyseessä olisi vain silloin tällöin tehtävästä uusien palveluiden suunnittelusta ja julkaisemisesta. Arvokasta palautetta kerätään jatkuvasti asiakasrajapinnasta ja etenkin asiakaspalvelusta, jotta ydintuotteiden, kuten webhotellipalveluiden ominaisuudet ja laatu vastaisivat asiakkaiden ja alan tämän päivän vaatimuksia. Joissain tapauksissa myös viranomainen tai toimittajakumppanit voivat osaltaan vaikuttaa tuotteistukseen, kuten menneen viikon maanantaina mainittu Traficomien tuleva linjaus evästeilmoituksiin tai tiistaina mainittu Digicertin muutos SSL-sertifikaatteihin. Toisaalta todellinen liiketoiminnan kasvu mahdollistetaan vasta tarjoamalla asiakkaalle uutta arvoa tuottavaa palvelua, ja etenkin silloin, kun ratkaisu on jollain tavalla uniikki. Kuten viikon työtehtävistä käy ilmi, sulautuu tuotteistusprosessi yhtiössä osaksi muita prosesseja ja työtehtäviä, joka tekee siitä tietyllä tapaa tehokasta ja jatkuvaa.

Liikevaihdon kasvuun tähtäävässä tuotteistuksessa on pyrittävä löytämään asiakaslähtöisesti arvolupauksia, joita ei mahdollisesti ole vielä lainkaan esitelty kilpailijakentässä. Tämä edellyttää toki innovaatiota, mutta ennen kaikkea uutta tapaa ajatella tuotteistusta.

Perinteinen liiketoiminnan strateginen ajattelu perustuu niin sanottuun punaisen meren strategiaan, jonka perusteella kilpailijan kanssa otetaan yhteen ja kamppaillaan markkinoiden pinta-alasta valitsemalla strategia kustannusjohtajuuden tai erilaistumisen välillä. Sinisen meren strategia perustuu siihen, että on olemassa hyödyntämätöntä markkinatilaa ja sen mukaan toimivan on mahdollista päästä luomaan täysin uutta kysyntää, jossa ei ole kilpailua. Markkinoiden pinta-alan koko ei siis olisi näin ollen vakio. (Kim & Mauborgne 2007, 24-27.)

Sinisen meren kulmakivenä nähdään arvoinnovaatio, jossa taustalla on pienten kustannusten ja erilaistumisen luoma dynamiikka, eli uuden markkinan hakemisessa pyritään samanaikaisesti alentamaan kustannuksia ja kasvattamaan asiakkaiden saamaa arvoa. Kuviossa 2

havainnollistetaan, miten arvoinnovaatio syntyy alueella, jolla kustannukset ja ostajan saama arvo ovat optimitasolla.



Kuvio 2: Arvoinnovaatio: sinisen meren strategian kulmakivi. (mukaillen Kim & Mauborgne 2007, 37.)

Itselläni tämäntyyppinen ajattelu lähtee siitä, että pyrin siirtämään omaa fokusta kilpailija-seurannasta enemmän asiakkaiden tarpeiden jatkuvaan seurantaan. Toki menestyvä tuotteistus ja myyntityö edellyttää uusien tarpeiden luomista tai vähintään sanoittamista asiakkaan puolesta.

Louhen sisäisessä tuotemäärityksessä arvolupauksen määrittäminen lähtee liikkeelle ratkaisukuvauksesta, eli siitä mitä palvelu tekee ja mitä se taas toisaalta ei tee. Kuvausta täydennetään lisäksi tiedoilla, kuten minkä tarpeen palvelu ratkaisee, kenelle se sopii, mitä palvelu maksaa ja millainen palveluprosessi tähän liittyy. Tuotteistusprosessi jatkuu teknisellä määrittelyllä, jonka lopputuotoksena on tehdä niin sanottu minimum viable product, eli tietynlainen vähimmäiskoko-pano, jolla tuotetta voidaan lähteä pilotoimaan markkinassa. Olemme viime aikoina pyrkineet ketterämpään kehitykseen, jossa palvelutuote voidaan tuoda markkinoitiin jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Tämä mahdollistaa tuotteen kysynnän nopean testaamisen markkinassa ennen kuin siihen investoidaan enempää. Mikäli konsepti osoittautuu menestyksekkääksi, voidaan jatkoinvestointi nähdä kannattavana ja tuotteen kehitystä jatkaa tuotannossa. Tarvittaessa tuotteen pilotointia voidaan tehdä myös pienemmälle, erikseen määritellylle, pilottiasiakasryhmälle.

Tuotteistusprosessiin kuuluu tietynä osana tuotteen markkinointi tuotestrategian mukaisesti. Monesti tuotteistus onkin mennyt tässä kohtaa pieleen, kun liian suuri osa asiakkaista ei ole edes kuullut uudesta ratkaisusta. Markkinoinnissa tärkeää onkin lähestyä oikeanlaisella

viestillä, jossa arvolupaus tulee selkeästi ilmi. Tämän viestin tulee toistua markkinoinnissa monikanavaisesti ja pitkäjänteisesti. Lisäksi nykyään asiantuntijasisällöllä, kuten blogikirjoituksilla ja webinaareilla on suuri merkitys tuotteen markkinoinnissa, koska se profiloi ratkaisun tarjoajan olemaan asiantuntija pelkän myyjän sijaan sekä nostaa www-sivuja asiaan liittyvissä hakutuloksissa.

3.3 Seurantaviikko 3 (vk 37, 2021)

Ennalta määrättyt työtehtävät viikolle ovat melko asiakaspalvelupainotteisia. Asiakaspalvelu on yhtiössä yksi suurimmista henkilöstöbudjetin osa-alueista, joten sen tehokkuudella ja onnistumisella on suuri merkitys. Viikolla järjestettävään asiakaspalvelun palaveriin on määrä koostaa mittaristoa ja arvioida miten menneellä kuukaudella on asiakaspalvelussa suoriututtu. Tavoitteena on saada itselleni ja organisaatiolle kattava nykytilanteen kuvaus asiakaspalvelun tilanteesta sekä tehdä johtopäätöksiä tarvittavista toimenpiteistä vielä loppuvuodelle. Asiakaspalvelun mittaamiseen syvennytään viikon päätteeksi viikkoyhteenvedossa.

Maanantai 13.9.2021

Myynnin tikettien sekä kehityksen viikkopalaverin jälkeen liitin Louhen markkinointisivuja Googlen Search Consoleen, joka on Googlen maksuton palvelu www-sivun indeksoimiseksi hakukoneelle. Tämä auttaa sivustoa näkymään paremmin hakukoneen hakutuloksissa ja näin toimii markkinoinnissa tehokkaammin. Yhtiössämme on kesän aikana vaihtunut henkilöstöä, joten tämän ja muutamien muiden asioiden kohdalla on vastuut, ja asioiden haltuunotto ollut vielä hieman odottavassa tilassa.

Asiakaspalvelun kuukausittainen palaveri oli määrä järjestää tänään, mutta siirsin sen seuraavalle päivälle asiakaspalvelun poissaolojen takia. Tämän myötä sain kuitenkin hyvin aikaa koostaa mittaridatan sekä palaveriesityksen valmiiksi. Pyrin keräämään kuukauden aikana esille nostettavia aiheita, joista keskustellaan yhdessä palaverissa. Tällä kertaa keskusteluun nostetaan asiakaskohtaisen laskutustavan uusittu logiikka sekä palvelutyön laskutus ongelmatilanteissa. Päivä täyttyi muutenkin asiakaspalvelun johtamistehtävillä, kun poissaolojen myötä tarvittiin työvoiman resursointia, kahdenkeskisiä keskusteluita työntekijöiden kanssa sekä uudempien työntekijöiden perehdytystä.

Tiistai 14.9.2021

Asiakaspalvelun kuukausipalaverissa kävimme läpi yksikön määrällisiä ja laadullisia mittareita sekä keskustelimme saaduista asiakaspalautteista. Todettiin, että asiakaspalautteen numeraalinen keskiarvo ei tällä otannalla ole kovin relevantti ja että sanallisella palautteella on suurempi merkitys toiminnan kehittämisen kannalta. Sanallista palautetta tulee valitettavan harvoin, mutta yleensä saatu palaute on sitäkin arvokkaampaa. Yllättäen tällä kertaa

saaduissa palautteissa annettiin sekä kehuja että kritiikkiä asiakaspalvelun vastausajoista, jonka myötä keskustelimme ja kertasimme asiakaspalvelun laadun tasaisuuden merkitystä sekä oikeaa tikettien käsittelyjärjestystä. Tikettien käsittelyjärjestys määräytyy sen kriittisyysluokan sekä tulojärjestyksen mukaisesti. Asiakaspalveluun otettiin lisäksi vielä syyskuun lopun ajaksi myynnillinen teema käyttöön, jossa tavoitteena oli saada asiakaspalvelutilanteista kerättyä sivustojen evästeilmoituksiin liittyviä liidejä. Asiakaspalvelijan myyntityö palvelutilanteessa on erityisen tehokas keino kasvattaa asiakaskohtaista liikevaihtoa sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä tarjoamalla kokonaisvaltaisempaa palvelua. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom on julkistanut uuden linjauksen evästeilmoitusten käytöstä www-sivustoilla, joten asia on www-sivujen ylläpitäjille hyvinkin ajankohtainen.

Keskiviikko 15.9.2021

Keskiviikkoaamu lähti liikkeelle laitehankintojen tekemisellä sekä asiakkaiden SSL-sertifikaattien uusinnalla. SSL-sertifikaatit ovat tuotteita, joissa ei tällä hetkellä ole juuri lainkaan automaatiota, joten sertifikaatin tilaus, määrittäminen, asennus sekä uusiminen on manuaalisia toimenpiteitä. Toistaiseksi viikoittainen SSL-sertifikaattien uusiminen on riittänyt. Omalla kohdalla vastaan lähinnä prosessin johtamisesta, eli varmistan uusimistehtäville tekijät ja seuraan että ne tulevat tehdyksi ajallaan.

Työlään viikoittaisen erääntyneiden sopimusten käsittelyn jälkeen pidimme palaverin potentiaalisen uuden evästeilmoituspalveluntarjoajan kanssa. Palvelukokonaisuus hakee vielä hieman muotoaan uuden viranomaislinjauksen myötä, mutta teknisten ratkaisujen välillä ei kuitenkaan ole kovin merkittäviä eroavaisuuksia. Ensi viikon webhotellipalvelimen migraatiota varten tilasin tekniikalta uuden palvelimen alustan, jonne webhotellit tullaan siirtämään vanhalta alustalta. Uusi palvelin asennetaan virtuaalipalvelimena VMWare ESXi -ympäristöön, joten yksittäisten palvelinten asennusta varten ei tarvita esimerkiksi erillisiä laitehankintoja tai konesali- ja tila-tiloja. Näin asennuksen tilaaminen tässä vaiheessa on riittävän aikaista.

Torstai 16.9.2021

Aamun tikettivirrasta huomasin palvelupyyntöjen otsikoista tietyn trendin. Moni asiakas oli raportoinut saaneensa tietojenkalasteluviestin. Vastaavia roskapostikampanjoita on havaittu aikaisemminkin, mutta nyt vastaanottajia on ollut selkeästi melko laaja joukko. Kyseisiin tiketteihin oli syytä reagoida nopeasti, jotta asiakkaat eivät syöttäisi tunnistietojaan tietojenkalastelusivulle. Palvelupyyntöjen käsittelyn jälkeen asiasta nostettiin vielä tiedote asiakasportaaliin. Myöhemmin aamupäivästä kävin tuotannon lisenssejä läpi. Palvelimien virtualisointi on mahdollistanut joissain tapauksissa myös lisensseihin kustannussäästöjä, kun moni sovellustuottaja tarjoaa palvelinohjelmistoille edullisempia lisenssejä, mikäli kyse on virtuaalipalvelimelle asennettavasta ohjelmistosta.

Eräs asiakaspalvelijamme ilmoitti tänään työsuhteensa irtisanomisesta. Tämä toi luonnollisesti yhtiöön välittömän rekryointitarpeen, jotta tehtävä saataisiin pikaisesti täytettyä ilman suurempia ongelmia asiakaspalvelun tuottamisessa. Rekryointitilanteet nähdään yhtiössä mahdollisuutena. Rekryointi kannattaa suunnitella yhtiössä kulloinkin valloillaan olevaan tilanteeseen ja strategiaan parhaiten soveltuvasti, joten esimerkiksi uuden asiakaspalvelijan tekniset osaamisvaatimukset voidaan pitkälti linjata niiden teknologioiden kohdalle, joilla on kasvua tai sitä on odotettavissa. Asiasta keskusteltiin omistajatahon sekä toimitusjohtajan kanssa. Palaverissa annettiin tehtäväksi määritellä asiakaspalveluyksikköön tyypilliset roolit, työtehtävät sekä urakehityspolut, joita aloittelin päivän päätteeksi.

Perjantai 17.9.2021

Jatkoin aamulla edellisenä päivänä aloittamaani asiakaspalvelun rekryointia varten aloitettua rooli-, työtehtävä- ja kehityspolkukuvausta. Kuvaus pohjautuu vahvasti empiiriseen omaan kokemukseeni sekä tämänhetkiseen tilanteeseen, mutta pohjalla on myös asiakaspalvelun yleiseen toimintamallikuvaukseen jo määriteltyjä rooleja sekä tehtäviä. Rooleilla ei tässä kuitenkaan tarkoiteta sitä, että yhdellä työntekijällä olisi aina vain yksi rooli, vaan että tyypillisesti rooleja sekä vastuita on yhdellä työntekijällä useita. Kun mittareiden kautta voidaan viimekädessä todeta rekryoinnin tarpeellisuus, on roolien ja tehtävien kuvaus itse rekryointiprosessiin tärkeitä asioita, jotta tehtävään hakijoihin saadaan oikeanlaista profiilia. Loppupäivän käytin webhotelliohjelmisto cPanelin Sales-koulutukseen, josta suoritin itselleni sertifikaatin cPanel & WHM Sales Professional (CPSP). Sertifiointit ovat tärkeitä yhtiölle kumppanuussuhteen ylläpitämiseksi, mutta samalla näillä on mahdollista saada itselle uutta osaamista sekä varmuutta tekemiseen.

Viikon 3 yhteenveto - Asiakaspalvelun mittaaminen

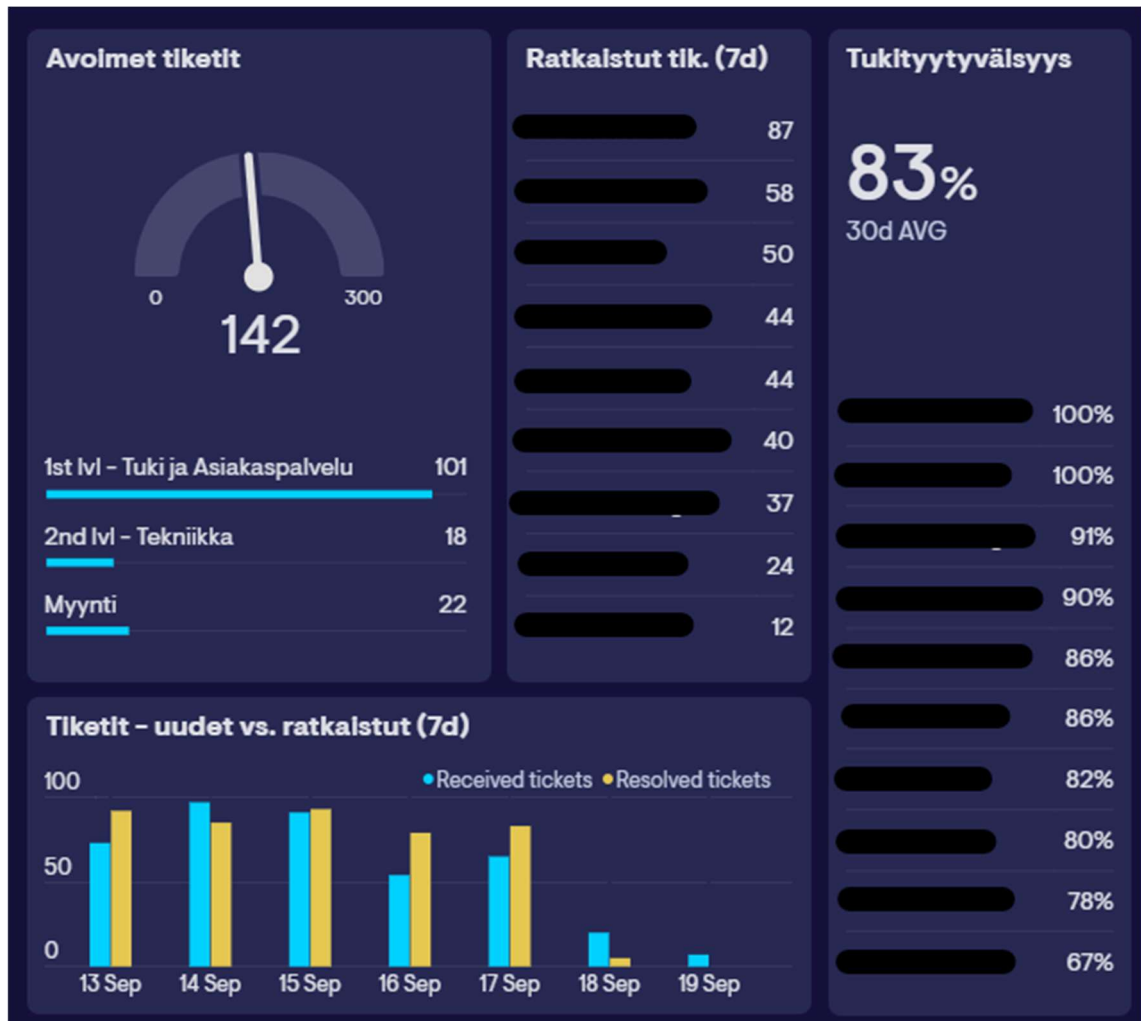
Yhtiön palvelukonseptissa asiakaspalvelulla on suuri merkitys ja rooli asiakkaalle tuotetussa arvolupauksessa. Ilman asiakaspalvelua Louhi olisi käytännössä vain verkkomyyntikanavassa toimiva lisenssikauppias, joka joutuisi kilpailemaan rajusti hinnalla. Tuotteen kateosuus on helposti perusteltavissa palvelukerroksella, jossa asiakaspalvelulla on merkittävin vastuu. Tästä syystä on tärkeää kyetä mittaamaan asiakaspalvelun suoriutumista sekä siihen kohdistuvaa kuormitusta, jotta voidaan varmistua palvelukomponentin laadun pysymisestä vaaditulla tasolla.

Mittaamista ei tule kuitenkaan tehdä vain mittaamisen takia. Yksittäisen mittarin pitäisi kertoa itsessään jo riittävästi, jotta sen pohjalta voidaan tehdä tulkintoja ja mahdollisesti päätöksiä. Help Desk Institutin Support Center Team Lead Certification Training -kurssimateriaalin mukaan mittareiden tulisi kertoa tarina - mitä prosessin osa-alueita mitataan, miten niitä mitataan, miten niitä tulee tulkita ja missä tuloksia käytetään (HDI 2013, 9-2).

Laadun valvonnan lisäksi mittareilla voidaan määritellä eri tasoisia tavoitteita yksilö- tai yritystasolla ja niiden avulla voidaan kehittää liiketoiminnan prosesseja oikeaan suuntaan. Mittareiden avulla voidaan esimerkiksi määritellä palvelutasot, seurata yksilön tai tiimin suoriutumista, suunnitella työntekijäresursseja, tunnistaa kehityskohtia, havainnoida onnistumisia sekä saada kokonaiskuva asiakaspalveluorganisaation suoriutumisesta. (HDI 2013, 9-3.) Viime aikoina Louhella on muun muassa seurattu miten uusien tukiartikkeleiden julkaiseminen on vaikuttanut itsepalveluastetta kuvaaviin mittareihin, kuten tikettiä per asiakkuus per kuukausi.

Louhella asiakaspalvelun mittarit on jaettu kuormitusta ja suoriutumista mittaaviin osa-alueisiin. Kuormitusta seuraavat mittarit kertovat miten suurta työkuormaa asiakaspalveluyksiköön mitattavalla aikajaksolla kohdistuu ja suoriutumista mittaavat mittarit kertovat miten asiakaspalvelu kykenee tästä kuormituksesta selviytymään. Lyhyellä aikavälillä puhutaan usein purkautumisasteesta, eli verrataan vastaanotettujen palvelupyyntöjen lukumäärää samalla aikajaksolla ratkaistujen palvelupyyntöjen lukumäärään. Purkautumisaste ei saisi olla liian pitkään negatiivinen, eli palvelupyyntöjä pitäisi kyetä ratkaisemaan vähintään sen verran mitä uusia vastaanotetaan, jotta jonotilanne ja siten vastausajat eivät pääsisi venymään. Lisäksi erillinen jaottelu on siinä, mitataanko asiakaspalvelun reaaliaikaista tilannekuvaa vai mennyttä aikaa esimerkiksi edelliseltä viikolta, kuukaudelta tai vuodelta. Erillisen analyysin avulla voidaan vielä tilannekuvaa ja menneen jaksojen mittareita käyttäen tehdä ennusteita tulevasta. HDI:n sertifiointimateriaalissa käytetään jaotteluna vielä finanssimaailmasta tuttuja ennakoivia ja mennyttä kuvaavia indikaattoreita, jossa ennakoivat indikaattorit kertovat kuinka todennäköisesti tulemme suoriutumaan ja menneen jakson indikaattorit sitä, kuinka me suoriuduimme (HDI 2013, 9-7). Usein ennakoivat indikaattorit pohjaavat Louhella jonkinlaiseen osittaiseen ennusteeseen, jossa mittari on vain osa kokonaisuutta.

Mittaamisen lisäksi mittaristodata on syytä viedä selkeään muotoon sekä muokata se soveltavaksi kohderyhmälle sekä tilanteeseen. Yhtiössä on pyritty keräämään mittaridata niin sanottuun master-tiedostoon, josta data haetaan erilaisiin esityskerroksiin. Näin samaa dataa ei tarvitse syöttää useaan eri järjestelmään ja käyttötarkoitusta varten. Joiltain osin data on haettavissa automatisoidusti, pääosin se kuitenkin kerätään lähdejärjestelmistä master-tiedostoon manuaalisesti. Asiakaspalvelussa lähdejärjestelmät ovat pääosin tiketointijärjestelmä sekä puhelinjärjestelmä. Esityskerroksessa työkaluina on Google Sheet -taulukkolaskelmaohjelman lisäksi Google Data Studio -datan visualisointiohjelma, Google Slides -esitykset sekä erityisesti jatkuvan tilanteen kuvaamisessa hyväksi todettu kuviossa 3 kuvattu Geckoboard-järjestelmä, jolla tilannekuvan saa helposti koko tiimin näkyville vaikkapa erilliselle monitorille.



Kuvio 3: Geckboard-järjestelmällä kuvattu asiakaspalvelun tilannekuva

Mittarit luonnehditaan usein joko numeraalisesti mitattaviin kvantitatiivisiin mittareihin sekä laatua mittaaviin kvalitatiivisiin mittareihin (HDI 2013, 9-4). Louhella tärkeä käytännön esimerkki kvantitatiivisesta mittarista on keskimääräinen ensimmäisen vastauksen aika, jolla on suora vaikutus koko asiakaspalvelutoiminnon kannalta kriittisimpään kvalitatiiviseen mittariin eli asiakastytyväisyyteen.

Dataohjautuvassa organisaatiossa mittarit ovat tärkeässä roolissa. Mittareihin itsessään kannattaa kuitenkin suhtautua terveeseen kriittisesti, koska mittareiden ulkopuolelle saattaa jäädä osa totuudesta. Joitain asioita, kuten yllättäviä uusia ilmiöitä, ei välttämättä mitata toiminnassa lainkaan. Lisäksi mitattavan asian kohdalla voidaan aina kyseenalaistaa mittarin tarkkuus, eli onko data varmasti eheää ja onko otanta tarpeeksi laaja johtopäätösten tekemiseksi. Mittarin määrittelijällä onkin tässä suuri vastuu, mutta yhtä lailla se on mittarin lukijalla. Hyvä johtaja käyttää mittarista saatavaa tietoa eli dataa analyysinsa pohjalla, mutta vahvistaa omat tulkintansa aina haastattelemalla työntekijöitä tai pyytämällä vahvistusta näkemykselleen johtajakollegalta.

3.4 Seurantaviikko 4 (vk 38, 2021)

Seurantaviikon tärkein päivä on tiistai, jolloin tehdään webhotellipalvelimen migraatio. Edeltävänä päivänä tuleekin varata aikaa suunnitteluun sekä valmisteleviin tehtäviin ja tarkistuksiin. Tavoitteena on tehdä migraatio mahdollisimman huolellisesti ja varmistaa palveluiden katkottomuus sekä toimiva asiakasviestintä. Palveluiden migraatio nähdään jatkuvana tuotannonhallinnan prosessina, joten tärkeää on myös samalla pyrkiä kehittämään sitä. Muilta osin tavoitteena on jatkaa tuotteistuksia sekä tuotannon kustannuslaskelmia.

Maanantai 20.9.2021

Tiistain webhotellipalvelimen migraatiota varten oli kriittistä varmistella ja valmistella tähän liittyviä asioita. Ennen tätä tein kuitenkin aamupäivällä muita tehtäviä. Asiakas oli tilannut sivustolle muutostöitä, joita tein laskutettavana työnä. Normaalisti Louhi ei vastaa sivustojen sisällöntuotannosta, mutta erilaisissa kevyemmissä tarpeissa pyrimme olemaan avuksi. Lähtökohtaisesti sisällöntuotannolliset asiat kuitenkin ohjataan kumppaneille. Muu aika aamupäivästä meni asiakaspalveluyksikön perehdytyksessä sekä opastuksessa. Uudet asiakaspalvelijat ovat päässet jo paremmin työhön sisään, mikä on hyvä asia loppusyysyä ajatellen.

Webhotellipalvelinsiirtoa varten otin koeyhteyden palvelinten välille. Siirtoon käytetään osin Louhen omaa tuotantoa olevaa järjestelmää sekä osittain cPanelin Transfer Tool -siirtotyökalua, jolla siirto tapahtuu kätevästi rsync-siirto-ohjelmalla. Muita valmistelevia toimenpiteitä oli asetuksien tarkistukset, siirtoprosessia koskevien mahdollisten muutosten tarkistaminen, lähdepalvelimen inventaario, verkkotunnusten listaaminen sekä näille tehtävä TTL-arvon muuttaminen nimipalveluun normaalista 60 minuutista 60 sekuntiin. Arvon muuttaminen mahdollistaa nopeamman ohjausmuutoksen palvelimen vaihtuessa. Lopulta tein vielä sisäistä tietotusta seuraavan päivän siirrosta, jotta muun muassa asiakaspalvelulla olisi muistissa tuleva muutos asiakkaiden palvelussa.

Tiistai 21.9.2021

Webhotellien siirto aloitti päivän heti aamusta. Siirtoprosessi itsessään on hyvin pitkäkestoinen, joten tämä oli hyvä saada aloitettua mahdollisimman aikaisin. Alkuun kuitenkin tarkistin onko siirrettävässä palvelimessa webhotelleja, joilla on oma IP-osoite. Oman IP-osoitteen webhotellit tarvitsevat hieman manuaalista työtä, kun uudella palvelimella tulee ottaa uusi IP-osoite käyttöön. Tällaisia webhotelleja oli kuitenkin tällä kertaa vain yksi kappale, joten sen siirto päätettiin jättää viimeiseksi. Lisäksi tarkistin, että ohjaako verkkotunnusten liikenteet roskapostisuodattimen läpi, joka olisi niin ikään edellyttänyt oman muutosprosessin. Palvelinten välisen siirtoyhteyden luomisen jälkeen siirsin ensin palvelimen asetuksia sekä palvelupaketit määrittelevät pakettitiedot. Siirron alkaessa asiakkaille lähetettiin siirron alkamisesta tiedottava sähköpostiviesti, jonka jälkeen varsinainen siirtoprosessi pääsi alkamaan.

Siirrettävää oli yli 500 webhotellin verran, joten siirtoprosessi ei ehtinyt valmistua työpäivän aikana. Prosessi on kuitenkin automaattinen, sen tehtäessä tarvittavat nimipalvelinmuutokset verkkotunnuksille sekä tiedotteiden lähetykset siirtojen valmistuessa webhotelli kerrallaan. Siirtoprosessin käynnistyessä aikaa vapautui muihin päivän työtehtäviin.

Kuuntelin muiden pienempien työtehtävien aikana Googlen The Future of Work with Google Workspace -virtuaaliseminaaria, jossa kerrottiin muutamista tulevista Google Workspace -ohjelmistoon tulevista uudistuksista. Google kertoo seminaarissa työkuulttuurin muutoksesta koronan jälkeisessä ajassa. Etätyöajan jälkeen puhutaan hybridityöstä, jossa työ on paikkariippumatonta. Modernit tietotekniset ratkaisut kuten Google Workspace tukevat kasvavassa määrin työn paikkariippumatonta, kuten tämän päiväisessä seminaarissa kävi hyvin ilmi. Loppupäivän ajan testasin potentiaalisen yhteistyökumppanin järjestelmää. Kirjoitin testauksesta kommentit ja kokemukset ylös ja täydensin raporttia kuvakaappauksella. Raportin viimeistelen huomisen aikana ja toimitan eteenpäin yhteistyöstä päättävälle taholle.

Keskiviikko 22.9.2021

Webhotellien siirtoprojektissa oli jäljellä vielä tehtäviä jälkitöitä, jotka käytännössä liittyvät vanhan ympäristön vaiheittaiseen alas ajoon. Tehtäväksi on näin ollen ajastettuna tilien sulkeminen vanhalla palvelimella, vanhan palvelimen sammuttaminen sekä vanhan palvelimen kytkentä pois konesalista. Tehtävät suoritetaan vaiheittain kuukauden välein. Kyseessä on viimeisiä rautapalvelimia, joten tuotannosta poistuvalla laitteella tulee loppuvuodesta vielä tilata kierrätyspalvelu ja varmistaa palvelimen levyn asianmukainen tuhoaminen.

Viikon erääntyneiden sopimusten käsittelyn jälkeen jatkoin kumppanin järjestelmän testaamista ja luovutin testausraportin yhtiön omistajalle ja toimitusjohtajalle. Suosittelin tämän myötä mahdollisimman tiiviin liiketoiminnallisen yhteistyön aloittamista, jotta Louhi saisi ratkaisuun yksinoikeudet. Loppupäivä meni pääasiassa webhotelliympäristöön kohdistuvan palvelunestohyökkäyksen käsittelyssä. Kyseessä oli melko laaja, joskin hetkellisiä katkoksia aiheuttava ongelma tuotantoympäristössä. Järjestelmäasiantuntijamme joutuivat lopulta tekemään melko laajoja IP-osoiterajauksia verkkoomme hyökkäyksen estämiseksi. Valitettavasti hyökkäyksistä on usein turhaa tehdä rikosilmoitusta, koska hyökkäykset tulevat hajautetusti eikä niiden alkuperää ole mahdollista selvittää.

Torstai 23.9.2021

Lähes koko torstai meni palvelunestohyökkäysongelman sekä yhden muulla tavoin vikaantuneen palvelimen viestinnässä sekä ongelman kartoittamisessa. Tällä yksittäisellä ongelmapalvelimella oli yöllä huoltokatko, jonka seurauksena palvelin alkoi tekemään levyn tarkistusta. Vaikka huoltokatko aloitettiin puolen yön aikaan, venyi palvelukatko seuraavaan aamuun asti. Jo yksittäisen palvelimen ongelmat aiheuttavat jaetussa palvelinympäristössä satojen

loppukäyttäjien kohdalla palveluiden katkoksia, joten asiakaspalvelumme oli siten erittäin kovan kuormituksen alla. Tällaisessa tilanteessa tarvitaankin usein tilanteen johtamista, ohjaimista sekä tarkkaa asioiden priorisointia. Koska useimmiten asiakaspalvelijan ei ole mahdollista kuin vastata puheluihin, on tärkeää, että mahdollinen muu aika käytetään tehokkaasti korkealle priorisoitujen muiden palveluiden käsittelyyn. Insidenttiä koskevia palvelupyyntöjä ei tässä kohtaa tyypillisesti priorisoida, koska niihin liittyvä viestintä tapahtuu keskitetysti viikatilanneviestinnän kautta. Palvelunestohyökkäyksen osalta ongelmat jatkuivat hetkellisinä katkoksina, jotka eivät oikein ratkenneet edes myöhemmin iltapäivällä. Valitettavasti useinkaan tämäntyyppiselle palvelunestohyökkäykselle ei ole kattavaa ratkaisua, jolla koko ongelma olisi selvitettävissä kerralla, vaan suojaustoimenpiteitä tulee jatkaa sinnikkäästi, kunnes hyökkäys on ohi.

Päivän aikana ehdimme kuitenkin pitämään toimitusjohtajan kanssa palaverin webhosting- ja WordPress-palvelutuotteistuksista. Tässä palaverissa sain riittävän selkeästi toimintaohjeistuksia, joista tulen laatimaan alustavan etenemissuunnitelman ensi viikon hallituksen kokoukseen raportoitavaksi.

Perjantai 24.9.2021

Tekniikan kanssa pidetty aamupalaveri oli varsin antoisa ja tämän tuloksena teimme päätöksen kokeilla toista hyökkäyksenestojärjestelmää ensin yhdellä webhotellipalvelimella. Tästä oli meillä aikaisempia kokemuksia, mutta tuolloin järjestelmään ei päädytty sen aiheuttaessa lieveilmiöitä yksittäisten webhotelliasiakkaiden palveluissa. Palaveri oli muutenkin erityisen toimiva. Ilmapiiri oli avoin ja keskusteleva, jolloin pääsimme hyvin tehokkaasti ongelman selvitykseen kiinni sekä tehtyä tähän liittyviä päätöksiä. Välittömästi uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen alkoi palvelimen saatavuudessa näkyä rohkaisevia tuloksia, kun hyökkäyksen aiheuttamia muutaman minuutin katkoksia ei enää tullut. Palaverissa kuitenkin päätimme, että ongelman todetaan ratkenneen vasta kun palvelimella ei ole ollut kuuteen tuntiin häiriöitä. Tällä vältetään liian aikainen ongelman ratkaisun toteaminen asiakasviestinnässä. Jo ensimmäisten lupaavien tulosten myötä ratkaisu asetettiin käyttöön myös muille webhotellipalvelimille. Ratkaisun löytyminen oli hyvä asia, jotta asian käsittelyä ei tarvinnut jäädä hoitamaan viikonlopun yli.

Yhtiössämme pidettiin iltapäivällä syksyn kick off -tapahtuma, jossa alkuun kävimme loppuvuoden suunnitelmia läpi koko henkilöstölle. Samassa yhteydessä järjestettiin myös henkilöstön valokuvaus, jonka tuotoksia käytetään yhtiön markkinointimateriaaleissa. On todettu, että yhtiö on nyky muodossaan hieman kasvoton, joten kasvokuvia tullaan ottamaan laajalti käyttöön eri järjestelmissä ja yhteyksissä.

Viikon 4 yhteenveto - Jaetun palvelimen migraatio

Vaikka suurin osa viikon työajasta menikin palvelunestohyökkäyksen selvittämiseen sekä tähän liittyvään viestintään, on viikon teemana palvelinmigraatio keskeinen ennaltaehkäisevä sekä joissain tapauksissa myös korjaava toimenpide vastaavien hyökkäysten varalle. Asioilla on siis tietynlainen liityntäkohta. Palvelinmigraatiolla tarkoitetaan toimenpidettä, jossa palvelimen palvelut tai koko palvelin kopioidaan toiselle alustalle. Yksi peruste tällä saattaa olla tuotannon modernisointi, jolla voi olla ennaltaehkäiseviä vaikutuksia palvelunestohyökkäysten varalle. Palvelunestohyökkäyksen kohdistuessa palvelimen IP-osoitteeseen tai tiettyyn verkkotunnukseen, saattaa palvelinmigraatio olla korjaava toimenpide, vaikkakin viestinnällisesti haastava. Etenkin webhotelliympäristöissä palvelinmigraatio kannattaakin pyrkiä tekemään aina suunnitellusti ja riittävän hyvissä ajoin viestien, joten ongelmia korjaavana keinona tämä on usein vasta niitä viimeisimpiä.

Louhella palvelinmigraatioita on tehty viimeisen muutaman vuoden sisään kymmeniä. Yksittäinen selkein tavoite muutoksessa on ollut palvelinten virtualisointi, eli palveluita on siirretty vaiheittain fyysisiltä palvelimilta virtuaalipalvelinalustalle. Virtualisoitu palvelin mahdollistaa joustavan palvelinkapasiteetin käytön sekä kustannustehokkuuden saavuttamisen. Lisäksi alusta on hyvin vikasietoinen, koska virtuaalipalvelimet tuotetaan ympäristössä, jossa yksittäisen alustapalvelimen vikaantuminen ei aiheuta katkosta klusterissa tuotettuihin virtuaalipalvelimiin eli asiakkaiden palveluihin. Samalla palvelinmigraatiot ovat olleet keino implementoida uusia käyttöjärjestelmä- sekä tietokantaohjelmistoversioita, jotka ovat tulleet elinkaarensa päätökseen. Näin migraatioilla on saavutettu useita erilaisia hyötyjä Louhen palvelutuotannossa. Yhdysvaltalainen verkkopalveluntarjoaja Slice summaa hyvin www-sivuillaan tyypilliset syyt tehdä palvelinmigraatio. Näitä kerrotaan olevan palvelimen vakaus, nopeus ja saavutettavuus, palvelimen riittämätön levytila, palvelimen riittämätön suorituskyky sekä palvelinohjelmistojen tai -laitteiden tuki sopimuksen tai elinkaaren päätyminen (Slice 2021).

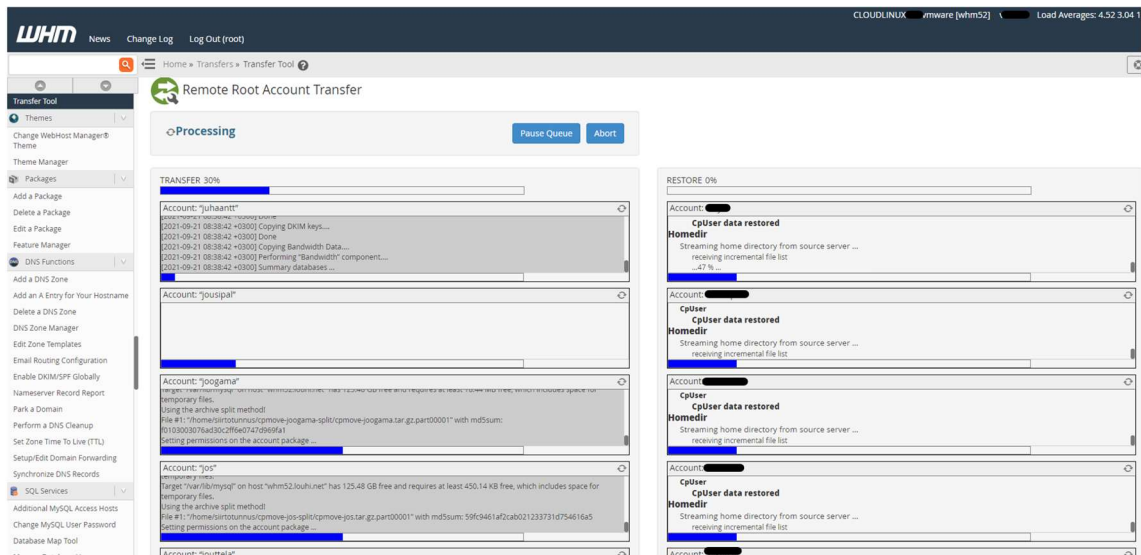
Siirrettävät palvelut Louhella ovat webhotellipalveluita, eli ne tuotetaan palvelimella, joka on jaettu usein satojen asiakkaiden ja jopa tuhansien loppukäyttäjien kesken. Tämä tekee siirtoprosessista viestinnällisesti haastavan, kun käytännössä jokaisen loppukäyttäjän pitäisi olla tehtävästä ja tehdystä muutoksesta tietoinen. Webhotellipalvelimen siirto alkaakin aina ennakkotiedotteella, jossa kerrotaan asiakkaalle siirron vaikutuksesta, asiakkaan huomioitavaista asioista sekä aikataulusta. Tässä kohtaa kohdistuu asiakaspalveluun jo ensimmäinen aalto asiaan liittyviä tiedusteluita. Viestintäprosessia sekä palveluiden siirtoa itsessään on pyritty jatkuvasti kehittämään, jotta asiakaspalveluun kohdistuva kuormitus olisi mahdollisimman pieni ja asiakkaalle tuleva muutos mahdollisimman selkeä. Webhotellin siirtyessä uudelle palvelimelle asiakkaan näkökulmasta ainut muutos tulee webhotellipalvelimen osoitteeseen sekä IP-osoitteeseen johon verkkotunnus tulee ohjata. Palvelun IP-osoite sekä palvelimen osoite joudutaan muuttamaan, koska siirtoprosessi itsessään on niin pitkäkestoinen ja IP-osoitteen sekä palvelinosoitteen yliheitto uuteen palvelimeen aiheuttaisi kohtuuttoman pitkän palvelukatkoksen palveluiden toimintaan. Lähtökohtaisesti osoitteiden muutokset eivät

kuitenkaan edellytä asiakkaalta toimenpiteitä. Webhotelli palveluna pitää sisällään kotisivutilan sekä sähköpostipalvelut, joista jälkimmäiseen liittyen herää useimmiten kysyttävää palvelinmigraation jälkeen, kun sähköpostiohjelmiin tulisi asettaa uuden palvelimen osoite. Kotisivujen kohdalla ongelmia tulee harvemmin, mutta uudella palvelimella on aina pieniä konfiguraatioeroavaisuuksia, joten lieveilmiöitä voi esiintyä asiakkaiden sivustojen toiminnassa. Asiakasviestinnässä on pyritty antamaan asiakkaalle selkeät tarkistuslistat siirron jälkeisten ongelmien varalle. Palvelimen IP-osoitteen vaihtuessa, tulee verkkotunnuksille tehdä nimipalvelinmuutos, jotta näiden liikenne ohjautuisi heti siirron valmistuttua uudelle palvelimelle. Louhen järjestelmä tekee nimipalvelinmuutokset automaattisesti, mikäli verkkotunnus käyttää Louhen nimipalvelua. Muussa tapauksessa muutos jää asiakkaan tehtäväksi. Näistä tapauksista tulee sähköpostiasioiden jälkeen toiseksi eniten siirron jälkeisiä palvelupyyntöjä, kun asiakkaita joudutaan ohjeistamaan tekemään tarvittavat muutokset käytössä olevaan nimipalveluun.

Ennen ennakkoviestintää ja varsinaisen siirtoprosessin alkua siirrettävälle webhotellipalvelimelle tehdään hieman valmistelevia toimenpiteitä. Näistä yksi tärkeimmistä on inventaario, jossa varmistetaan, että palvelimen tuotantotiedot vastaavat sopimustietoja. Joissain tapauksissa sopimukselle on saattanut jäädä virheellinen tieto tuotantopalvelimesta tai asiakkaan sopimukseen on esimerkiksi tehty jokin muutos mitä ei ole viety tuotantoon. Tämä on tärkeä vaihe, jossa varmistetaan, että asiakkaalle tehtävää viestintää voidaan luotettavasti tehdä asiakashallintajärjestelmästä löytyvillä tiedoilla. Muita valmistelevia toimenpiteitä on palvelinten välisen siirtoyhteyden toimivuuden varmistaminen, mahdollisten päivitysten vaikutusten arvioimien siirtoprosessiin, palvelimella olevien jälleenmyyjäasiakkaiden listaaminen, mahdollisten webhotellikohtaisten asiakaskohtaisten IP-osoitteiden listaaminen sekä verkkotunnusten listaaminen joiden sähköpostiliikenne ohjaa erillisen roskapostisuodattimen läpi. Näillä valmistelevilla toimenpiteillä varmistutaan siitä, että asiakkaan palvelut saadaan siirrettyä uudelle alustalle mahdollisimman lyhyillä palvelukatkoksilla.

Webhotellipalvelut siirretään teknisesti palvelimelta toiselle kopioimalla niiden asetukset ja tiedostot sellaisenaan, joten esimerkiksi tiedostot, asetukset tunnukset säilyvät asiakkailla muuttumattomina. Louhen webhotellit tuotetaan cPanel-järjestelmällä, joka toimii palveluiden provisiointialustana sekä hallintapaneeliohjelmistona. CPanel mahdollistaa joukon erilaisia hallintatyökaluja, joista tässä käytössä on cPanelin Transfer Tool, joka mahdollistaa kontrolloidun palvelun siirron palvelimelta toiselle rsync-teknologiaa käyttäen. CPanelin ohjedokumentaatiossa prosessiin on sisällytetty paikallisen nimipalvelun muutokset, mutta tämä osuus on käytännössä jätetty Louhen kohdalla ulkopuolelle, koska webhotelleissa ei käytetä cPanelin omaa nimipalvelua. Samasta syystä käytössä ei ole myöskään Live Transfer -toimintoa, joka mahdollistaisi reaaliaikaiset nimipalvelinmuutokset, mikäli käytössä olisi cPanelin nimipalvelu. (cPanel 2021.)

Teknisen siirron käynnistyessä, alkaa varsinainen siirtovaihe. Tätä tulee seurata riittävän ta-
saisin väliajoin, jotta voidaan varmistua kokonaisprosessin etenemisestä sekä reagoida mah-
dollisiin tilikohtaisiin ongelmiin. Kuvio 4 on kuvakaappaus käynnissä olevasta webhotellien
siirrosta, josta näkyy, kuinka järjestelmä samanaikaisesti tekee tilejä ja asetuksia uudelle
palvelimelle sekä kopioi näihin dataa.



Kuvio 4: cPanelin Transfer Tool

Samanaikaisesti kun tilejä ja dataa siirretään uudelle palvelimelle, tutkii Louhen oma järjes-
telmä siirron etenemistä verkkotunnuskohtaisesti. Kun verkkotunnukseen liitetty webhotelli
tulkitaan siirrettyksi, ohjaa järjestelmä verkkotunnuksen liikenteen Louhen nimipalvelussa uu-
delle palvelimelle sekä lähettää asiakkaalle tiedotteen siirron valmistumisesta.

3.5 Seurantaviikko 5 (vk 39, 2021)

Asiakaspalveluyksikköön kohdistuu Louhella ulkoista ja sisäistä painetta, kun asiakkaiden luku-
määrä ja vaatimukset kasvavat ja samalla yhtiössä odotetaan asiakkaalta uudenlaisia tuloksia
esimerkiksi palvelutilanteesta myymisen suhteen. Tärkeää onkin, että asiakaspalvelussa on
pohja kunnossa, eli perustekeminen on kunnossa. Viikon tavoitteena onkin tarkastella asiakas-
palvelun suoritumista sen perustehtävästä, eli asiakkaan palvelemisesta tehokkaasti ja laa-
dukkaasti. Viikkoanalyysissa käydään läpi vielä syvemmin millaisia menestystekijöitä ja par-
haita käytäntöjä asiakaspalvelussa on.

Maanantai 27.9.2021

Asiakaspalvelun jonotilanne heijastelee usein takautuvasti menneen jakson tapahtumia. Maa-
nantaille jonotilanne oli melko haastava, kun tikettejä oli jonossa lähemmäs kahta ja puolta
sataa. Jonotilanne ei kuitenkaan kerro koko tilannetta asiakaspalvelun kuormituksesta, mutta

korreloi melko vahvasti sen kanssa miten pitkiä vasteaikoja palvelupyyntöihin on odotettavissa. Haastava tilanne edellytti melko vahvaa priorisointia ja tehtävien delegointia. Joissain tapauksissa on myös syytä johdon pyrkiä auttamaan kuorman purkamisessa, joskaan sen ei tulisi olla koskaan pitkäaikainen ratkaisu ongelmaan. Itse henkilökohtaisesti pidän asiakaspalvelun tehtävistä. Näen tärkeänä, että itselläni pysyy kosketus asiakkaan palvelemiseen sekä näkemys siitä millaisia asiakkaiden tyypilliset palvelupyynnöt ovat, joten autan mielelläni asiakaspalvelutiimiä haastavissa tilanteissa.

Loppupäivän osalta aika meni myynnillisempien tehtävien parissa sekä hallitukselle tehtävän tuotteistusraportin koostamisessa. Yhtiön hallituksen tahtotilana oli saada tietoon selkeät seuraavat vaiheet keskeisten WordPress-lisäarvopalveluiden tuotteistuksissa sekä lanseerauksissa. Näiden osalta tilanne olikin jo hyvä, joten raportoinnissa päästiin jo tekemään myyntiennusteita uusien ratkaisujen kohdalla.

Tiistai 28.9.2021

Asiakaspalveluyksikössä on ollut sille jokseenkin harvinaista henkilöstön vaihtuvuutta käynnissä, mikä osaltaan vaikuttaa palvelun kokonaislaatuun. Asiakaspalvelijan työtehtävä on sellainen missä oppii hyvin nopeasti perustekemisen sekä Louhen palvelutuotteiden perusasiat. Tilanne edellyttää kuitenkin jatkuvaa tukea asiakaspalvelijoille niin opastuksien kuin tikettien teon muodossa. Syksy tulee olemaan haastava asiakaspalvelun resurssitilanteen suhteen, mutta onneksi saimme tiistain ohjausryhmän palaverissa sovittua rekryointiasioita jälleen eteenpäin. Keskustelimme palaverissa myös yhtiön jokseenkin heikosta hakukonenäkyvyydestä, ja siitä millaisia avainsanoja markkinoinnissa tulisi käyttää useammin. Tästä aiheesta otin itselleni tehtäväksi kirjoittaa blogikirjoituksen WordPress-sivuston kokonaisprojektista, jolla pyritään nostamaan asiantuntijasisältöä paremmin esille aihepiirin tiimoilta.

Viikkomittareiden koostamisen ja asiakkaiden SSL-sertifikaattien uusimisen jälkeen pidimme palaveria asiakastiedon rikastamista tarjoavan yhtiön kanssa. Käytimme kyseisen yhtiön palveluita noin vuosi sitten, kun segmentoimme asiakkuudet markkinointia ja asiakkuuden hoitoa varten. Lisäpalveluiden hankinta tulee mahdollisesti ajankohtaiseksi, kun markkinoinnin suunnitelma etenee ja pääsemme aidosti sen myötä hyödyntämään rikastettua asiakastietoa kohdennettavassa markkinoinnissa. Päivän lopuksi sovin vielä asiakkaan kanssa toteutettavasta WordPress-sivustojen siirtoprojektista, jossa tarkoituksena on siirtää kuusi sivustoa Louhen tuottamaan ympäristöön. Siirtoprojekti toteutuu tämän viikon torstaina.

Keskiviikko 29.9.2021

Työtehtäviä priorisoidessa on tärkeää, että myös alemman prioriteetin tehtävät tulevat tehtäväksi ennemmin tai myöhemmin. Eräntyneiden sopimusten käsittely voidaan nähdä ei-kriittiseksi tehtäväksi, mutta pitkällä aikavälillä on tärkeää, että asia tulee käsitellyksi.

Säännömukaisella käsittelyllä vältetään vielä asioiden käsittelyn hankaloituminen mahdollisessa jatkokäsittelyssä. Niinpä käytin tänään aamusta muutaman tunnin erääntyneiden sopimusten käsittelyyn, vaikka tehtävälisällani olisi ollut kriittisyystasoltaan yleisesti tärkeämpiäkin tehtäviä. Asiakaspalveluumme tulee suhteessa erityisen paljon muutospyyntöjä ja suurin osa näistä koskettaa verkkotunnuksia. Verkkotunnuksiin on usein liitetty asiakkaalle liiketoimintakriittisiä palveluita ja toimintoja, joten palveluprosessissa tärkeä osa on asiakkaan tunnistaminen, joka pohjaa osittain verkkotunnuslakiin ja siinä olevaan verkkotunnusvälittäjän vastuuseen. Täsmensin tänään asiakaspalvelua opastaessa, että tunnistaminen on tärkeää ja että esimerkiksi asiakkaan kumppanilla ei ole suoraa oikeutta pyytää muutoksia asiakkaan verkkotunnukseen. Asia on määritelty asiakaspalvelun toimintamallikuvaukseen ja sitä täsmennetään säännöllisesti tiimille päivittäisjohtamisessa.

Yhtiön hallitus on määrännyt palvelukatalogin katselmoitavaksi. Toimeksiannon myötä vastuulleni on tullut tarkistaa nykyistä webhosting-palveluiden tuotteistusta ja esittää tähän tarvittavia muutoksia. Louhen webhosting-palvelut ovat nykytilassaan hieman pirstaloituneet ja ostajan näkökulmasta tilanne voi olla epäselvä, joten perustelut katselmointiin ovat melko vahvat. Katselmointia on tarkoitus jatkaa syvemmin loppuviikon aikana.

Torstai 30.9.2021

Torstaille osui syyskuun viimeinen arkipäivä, joten päivän tehtäviin kuului ajankohdalle tavanomaiset työtehtävät, kuten Traficomien ennakkomaksutilin saldon täyttäminen sekä maksamattomien tilauksien käsittely. Kuten Traficomien ennakkolataussumman kohdalla, on myös peruuntuneiden tilausten käsittely ja näihin liittyvien laskujen hyvitys ajankohdalle kriittinen tehtävä, koska hyvitetyn laskun jaksotus tulee saada osumaan kirjauskuukaudelle. Aamupäivästä suurin osa meni kuitenkin asiakkaan kuuden WordPress-sivuston siirtoprojektissa. Projekti eroaa viime viikkoisesta koko palvelimen laajuudesta sillä, että siirrettävien sivustojen lukumäärä on huomattavasti pienempi ja lähdepalvelin on kolmannen osapuolen palvelu.

Louhi on vastikään ottanut käyttöön Pipedrive CRM -järjestelmän, jonka avulla myynnin seuranta on osaltaan helpottunut. Pysin käymään myyntitapausten vähintään kerran viikossa läpi ja päivittämään näiden tilan järjestelmään. Tänään myyntityöhön sisältyi toimitusaikatauluista ja yksityiskohdista sopimisia asiakkaiden kanssa, joten tehtävään meni kaikkiaan hieman enemmän aikaa.

Iltapäivällä osallistuin yhtiön hallituksen kokoukseen, jossa raportoin WordPress-lisäarvopalveluiden tuotteistuksien vaiheista. Osa tuotteistuksista on jo hyvällä mallilla, mutta osassa vielä riittää suunniteltavaa. Lisäksi keskustelua oli webhosting-palveluiden kehittämisestä tuotepaketitasolla, jonka tiimoilta ideointia oli edullisemmän tason webhotellipalveluista. Täysin uuden tuotteen suunnittelussa etuna on mahdollisuus aloittaa suunnittelu puhtaalta pöydältä,

joten esimerkiksi palvelulupauksen tai komponenttien suhteen voidaan palvelua muovata vastaamaan edullisempaa hintapistettä.

Perjantai 1.10.2021

Aamun tekniikan palaverissa sovimme tuotantopalvelinten jakamisesta työntekijöiden kesken. Tämä mahdollistaa selkeämmän ja nopeamman työtehtävien jaon esimerkiksi kiireellisten muutosten tekemisille sekä asiakasviestinnän suhteen. Tämän vastuujon jatkoksi sovimme palvelinten huoltokatkosten järjestämisestä 12.10.2021. Sovitusta huoltokatkosta tehtiin huoltotiedote tiedotejärjestelmän kautta, josta asiakkaat pääsevät näkemään tulevat huoltotyöt sekä häiriötiedotteet.

Kuun ensimmäiselle päivälle ominaisten tehtävien, kuten työtuntien hyväksynnän, laskutuksen sekä mittareiden koostamisen jälkeen opastin asiakaspalveluhenkilöstöä myynnin prosesseissa. Yhtiössä tapahtuneiden henkilöstömuutoksien myötä myynnillisempiin tehtäviin tulee kyetä osallistumaan esimerkiksi asiakaspalvelusta. Päivän lopuksi tutkin vaihtoehdoisen hallintapaneeliohjelmiston ominaisuuksia ja tein tähän nopean vertailun Louhella käytössä olevaan cPanel-järjestelmään. CPanel toimii erittäin hyvin Louhella, mutta ratkaisun lisenssien hinnat ovat viime vuosina nousseet merkittävästi, joten vaihtoehtoisten ratkaisujen tutkiminen on varsin perusteltua. Nykyinen palvelurakenne on kuitenkin Louhella juurtunut hyvin vahvasti cPaneliin, joten korkeintaan kyse on muiden ratkaisujen tuomisesta cPanelin rinnalle, sen sijaan että siitä oltaisiin kokonaan luopumassa.

Viikon 5 yhteenveto - Asiakaspalvelu: parhaat käytännöt ja menestystekijät

Lasken Louhen asiakaspalvelun yhdeksi yhtiön tärkeimmistä toiminnoista, joten sen laadukas toiminta on kriittinen tekijä yhtiön kokonaismenestyksen kannalta. Olen määritellyt yhtiön asiakaspalvelun toimintamallissa asiakaspalvelijan tärkeimmäksi tavoitteeksi asiakkaan tyytyväisyyden maksimoinnin. Asiakaspalvelun dokumentoidussa toimintamallissa sekä yleisessä toimintakulttuurissa tulee olla sellaisia tekijöitä ja parhaita käytäntöjä, jotka tukevat tähän tavoitteeseen pääsemistä. Ohjeistuksien sekä toimintamallien lisäksi tulee asiakaspalvelijan omata tiettyjä ammatillisia taitoja sekä Louhen tapauksessa teknistä osaamista tehtävässä menestymiseksi. Taidot, osaaminen, motivaatio sekä tietynlainen palveluhenkisyys arvioidaan jo rekrytointitilanteessa. Muilta osin asiakaspalvelun laatu varmistetaan toimintamalliin sekä ohjeistuksiin määritellyillä parhailla käytännöillä.

Tukipalvelun menestystekijöiksi voidaan laskea neljä elementtiä: ammattitaito, motivaatio, asianhallinta sekä tavoitettavuus. Ammattitaitoa ovat työyhteisölliset valmiudet kuten tiimityöskentelytaidot ja organisaatiotuntemus, ammatillisia teknisiä valmiuksia kuten järjestelmäosaaminen ja tiedonhaku sekä ammatillisia sisällöllisiä valmiuksia kuten henkilökohtaisen palvelun laadun osatekijät sekä empaattisuus. Niin ikään Louhelle tärkeä

ongelmanratkaisukyky luetaan asiakaspalvelijan ammattitaidoksi. Motivaatio lähtee ensisijaisesti ihmisestä itsestään, mutta sitä voidaan tehostaa hyvällä työilmapiirillä sekä selkeillä tavoitteilla. Asianhallinta on prosessi, joka mahdollistaa tehokkaan ja täsmällisen palvelun. Asianhallinta kuvaa yksinkertaisimmillaan miten palvelupyyntöihin vastataan ja miten niitä käsitellään. Tavoitettavuus on sitä, että asiakas löytää yhteyskanavat helposti ja näihin vastataan nopeasti. (Roos 2003a, 16-20.)

Empaattisuus palvelutilanteissa on oman kokemuksen mukaan korostunut erityisen tärkeänä asiana. Asiakaspalvelijan onkin tärkeää tunnistaa palvelutilanteen vallitseva tunnetila, sekä kyttävä mukautumaan tähän, jotta päästään muodostamaan oikeanlainen yhteys asiakkaaseen. Asiakkaan tunnetilaan virittäytymisen sekä kuuntelun jälkeen voidaan vasta alkaa kartoittamaan tarpeen teknisempiä yksityiskohtia sekä ratkaisemaan varsinaista asiaa. Kyky empatiaan palvelutilanteessa on sellainen ammatillinen sisällöllinen valmius, että se joko on ihmisessä tai ei ole. Mikäli palvelutilannetta ei lähestytä empaattisesti, voi olla mahdotonta edes päästä ratkaisemaan varsinaista ongelmaa tai mikäli päästään palvelukokemus jää asiakkaan näkökulmasta edelleen puutteelliseksi eikä näin asiakkaan tyytyväisyyttä voida tilanteessa taata. Palvelupyyntö on lopuksi hyvä vielä lopettaa avoimeen kysymykseen, jolla varmistutaan tarjotun ratkaisun riittävydestä sekä osoitetaan asiakkaalle mielenkiintoa hänen tilannettaan kohtaan.

Vaikka empatia on ehdoton lähtökohta palvelupyynnön vastaanottotilanteessa sekä esikartoitusvaiheessa, on ongelmaratkaisukyky ja -taito olennainen osa kokonaisprosessia sekä teknisessä asiakaspalvelutehtävässä menestymistä. Monesti asiakkaan raportoimat ongelmat voivat alkuun kuulostaa hyvin hankalilta, eikä ratkaisua etenkään ensimmäisen yhteydenoton aikana löydy. Tässä kohtaa asia on tärkeä kyetä tunnistamaan, jonka jälkeen asiakkaalle tulee ilmoittaa, että asian ratkaisu edellyttää tarkempaa tutkimista ja että asiaan palataan mahdollisimman pian. Aloitteleville asiakaspalvelijoille olen pyrkinyt opettamaan haasteellisempien ongelmien mahdollisimman kattavaa esikartoittamista ja rajaamista jo ensimmäisen asiakaskontaktin aikana. Esimerkiksi palvelupyynnön kuvaus ”sähköpostissa on ongelma” ei kuvaa ongelmaa vielä riittävästi tämän selvittämiseksi, mutta esimerkiksi kuvauksella ”sähköpostin lähettäminen epäonnistuu Outlook-sovelluksella” voidaan jo lähteä heti selvittämään ongelmaa, ilman että asiakkaalle tarvitsee esittää lisäkysymyksiä. Ongelmanratkaisukyky on asia jonka voi oppia, kunhan työntekijä ei taannu toistamaan vanhoja ratkaisuja ja vastauksia. Itseään tulee siis pyrkiä jatkuvasti haastamaan ongelmanselvitystilanteissa. Erityisen hyvän asiakaspalvelijan erottaa tavanomaisesta siten, että hyvä asiakaspalvelija pyrkii käsittelemään jokaisen ongelmatilanteen ainutlaatuisena tapauksena ja myös luomaan itse tilanteeseen ja asiakkaaseen parhaiten soveltuvan ratkaisun (Semenoja 2019). Asiakaspalvelijalta odotetaan tietynlaista avointa asennoitumista ja ratkaisuvalikoimaa. On tärkeää, että tarjottu palvelu on palvelusopimuksen mukainen, mutta joskus paras ratkaisu voi olla kokonaan uusi myytävä palvelu tai jopa kolmannen osapuolen ratkaisu. Louhelle tärkeää on, ettei asiakasta jätetä

umpikujaan, vaikka kysymys ei varsinaisesti Louhen asiakaspalvelulle kuuluisikaan, eli vähintään asiakaspalvelijan tulee ohjeistaa yhteydenottaja oikeaan suuntaan.

Roos (2003a, 35) purkaa vielä hyvän palvelun seitsemään askeleeseen. Palvelupyynnö tuleee vastaanottaa asianmukaisesti, asiakasta tulee kuunnella, kuunneltuun palvelupyynnöön tulee reagoida asianmukaisesti, varsinainen tarve tulee selvittää, esitettyyn ratkaisuun pyydetään hyväksyntä, asiakasta kiitetään ja tarvittaessa vielä varmistetaan myöhemmin, että ratkaisu oli riittävä.

Vaikka palvelutasoa ei olisi määriteltynä sopimukseen, muodostavat asiakkaat palvelutilanteessa aina itselleen jonkinlaisen palvelulupauksen. Palvelulupaus joko annetaan tai asiakas muodostaa tämän omien odotustensa ja olettamiensa mukaiseksi. Louhella tärkeää on, että mikäli esimerkiksi annamme aikamäärelupauksia, niissä myös pysytään ja mielellään näissä pyrittäisi myös positiivisesti yllättämään. Palvelupyynnöt käsitellään lähtökohtaisesti tulojärjestyksessä. Muita priorisoivia tekijöitä ovat palvelupyynnön kriittisyys, eli se onko asiakkaalla erityinen kiire asian suhteen tai aiheuttaako ongelma merkittävää haittaa asiakkaan liiketoimintaan. Lisäksi palvelupyynnöjä voidaan priorisoida asiakkuuden tason tai palvelutasosopimuksen perusteella. Näin jokaiselle asiakkaalle voidaan lähtökohtaisesti tarjota asiakkaan odotuksien ja sopimusten tasoista palvelua. Prioriteetti muodostaa asiakaspalvelulle palvelupyynnöjen käsittelyjärjestyksen sekä kertoo, kuinka ripeästi asiaa tulee ryhtyä ratkomaan (Roos 2003b, 26).

Asiakaspalvelijan ei tulisi olla koskaan työssään yksin. Sidosryhmiltä odotetaan tiivistä yhteistyötä asiakaspalvelun kanssa ja sisäistä tukea ongelmallisiin tilanteisiin. Tukiorganisaatio muodostuukin usein asiakaspalvelijoiden lisäksi myyjistä, asiantuntijoista sekä mahdollisista kolmansista osapuolista. Palvelupyynnön eskalointi on tehokas keino viedä asian käsittely oikealle henkilölle tai sidosryhmälle ja näin varmistaa tapauksen käsittely määritellyn palvelutason mukaisena. Eskalointi voi olla vertikaalista, jolloin esimerkiksi reklamaatiotapaukset voidaan viedä esimiehen käsiteltäväksi tai horisontaalista, jolloin palvelupyynnön käsittelyä voi jatkaa joku toinen asiakaspalvelija, mikäli tilanteen eteneminen on jostain syystä jumittunut.

3.6 Seurantaviikko 6 (vk 40, 2021)

Viestintä on asiakaskokemuksen kannalta tärkeä osa-alue. Tuotetuissa palveluissa tapahtuu jatkuvasti muutoksia, joista asiakkaille tulee viestiä asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti. Koska Louhella on loppukäyttäjiä kymmeniä tuhansia, on etenkin yhtiön kokoon suhteutettuna erityisen tärkeää, että viestinnällä pyritään myös vähentämään palvelupyynnöjen lukumäärää. Häiriö- ja huoltotiedottaminen onkin siten erityisen tärkeä prosessi, jolla on suora vaikutus asiakaskokemukseen sekä asiakaspalvelun ruuhkautumiseen. Vaikka häiriötiedottamista

tehtiin käytännössä edellisen viikon perjantaina, keskityn tällä seurantaviikolla tarkastelemaan yhtiössä käytössä olevaa häiriö- ja huoltotiedotusmallia.

Maanantai 4.10.2021

Louhella aloitti tänään uusi työharjoittelija, jonka kanssa aloitimme tutustumalla palvelutuotteisiin, toimintamalleihin sekä käytännön asioihin. Vaikka perustehtävissä pääsee melko nopeasti alkuun ja toimintamallikuvauksissa on pyritty ohjaamaan alkuun mahdollisimman hyvin, on perehdytys aina melko aikaa vievä prosessi. Työharjoittelussa on tärkeää, että molempinpuoliset tavoitteet täyttyvät. Työharjoittelijan tulee oppia ja saada kokemusta prosessista ja työnantajan on hyvä saada työharjoittelusta konkreettisen työtulosten lisäksi kokemusta. Tämä kokemus voi parhaassa tapauksessa johtaa työtarjoukseen työharjoittelun päätteeksi, mikäli työn jälki todetaan laadukkaaksi ja sen hetkinen rekrytointitarve on olemassa.

Työharjoittelijan perehdytyksen lisäksi päivään mahtui palveluiden, kuten Google Workspacen ja Cookiebot-evästejärjestelmän, toimituksia asiakkaille. Palveluiden toimitukset kuuluvat normaalisti asiakaspalvelulle, mutta ruuhkaisesta tilanteesta johtuen tarvittiin tehtävän hoitamiseksi apua. Suunnittelin myös työvuoroja eteenpäin muutamaksi viikoksi, jossa niin ikään omia haasteita tuo asiakaspalvelun työvoimaresurssien puute. Vuorot saatiin kuitenkin määriteltä niin, että vuorot ovat tiedossa henkilöstölle vähintään seuraavaksi neljäksi viikoksi, jonka olemme pitäneet näissä vähimmäisvaatimuksena.

Tiistai 5.10.2021

Microsoft-palveluiden toimittamisessa käytämme IT-tukkurin palveluita hyväksemme, eli suoraan jälleenmyyjäsuhdetta Microsoftiin ei Louhella ole. Tukkurikumppani järjesti tiistaina tiedotustilaisuuden, jossa kerrottiin tulevista merkittävistä muutoksista hankintamalliin sekä lisenssihinnoitteluihin liittyen. Osa tästä on vielä salassapitosopimuksen alaista tietoa, joten asiakkaille kohdistettava tiedotus tehdään näillä näkymin vasta ensi vuoden puolella. Konserniyhtiö ja yhteistyökumppani Saashop Oy keskittyy strategiassaan enemmän Microsoft-palveluihin, kun taas Louhella fokus on enemmän Googlen palveluissa. Näin ollen muutoksen tuomat linjaukset Louhella mukaillaan Saashopilla tehtyjen päätöksien kanssa.

Harjoittelijan perehdytys vei jälleen suuren osan työpäivästä, mutta prosessi etenee kuitenkin mukavaa tahtia. Pääsimme tänään käsittelemään ensimmäisiä asiakkaiden palvelupyyntöjä sekä eräänntyneitä palvelusopimuksia. Odotuksissa on, että työharjoittelija voi aloittaa enemmän itsenäisemmän työskentelyn jo loppuviikosta.

Keskiviikko 6.10.2021

Sivustojen hakukoneoptimointi on usein asia, josta kysytään Louhelta. Hakukonenäkyvyyteen on mahdollista kuitenkin vaikuttaa hyvin rajallisesti webhosting-kerroksella. Sivuston sisältö

ja rakenne ovat tässä ratkaisevassa asemassa. Asiakkaan liiketoiminnallinen tarve on kuitenkin selkeä. Kilpailu hakutuloksien sijoista on kovaa ja tähän täytyy myös Louhella olla ratkaisuja tarjolla. Keskustelimme tänään potentiaalisen kumppanin kanssa uudesta ratkaisusta, joka ohjaa sivuston ylläpitäjää kehittämään sivuston hakukonenäkyvyyttä oikeaan suuntaan. Prosessi etenee seuraavaksi testausvaiheeseen, jossa pääsemme itse kokeilemaan koekäyttöliensseillä järjestelmän toimintaa ja ominaisuuksia.

Kuten aikaisemmin tällä viikolla, meni suuri osa päivästä työharjoittelijan perehdyttämiseen ja tukemiseen. Perehdytysprosessissa on tärkeää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa saada työntekijä pohtimaan itsenäisesti ongelmia sekä ratkaisumalleja, jotta työ ei jää liian ohjausta vaativaan tilaan. Tässä kohtaa perehdytystä onkin tärkeää olla rohkaisemassa työntekijää itsenäiseen toimintaan, vaikka on hyvä muistuttaa myös, että apua on saatavilla ja että kysymyksiä saa esittää.

Torstai 7.10.2021

Uuden evästehyväksyntäjärjestelmän toimituksen yhteydessä tutustuin vaihtoehtoihin käyttöönottopoihin. Koska pelkkä ilmoitus evästeiden käytöstä ei riitä, tulee sivuston vierailijan aidosti hyväksyä niiden käyttö ennen evästeiden lataamista sivuston vierailijan internet-selaimen. Teknisesti tämä tarkoittaa sitä, että järjestelmä tulee konfiguroida www-sivuston head-tagiin ja varmistua siitä, että evästehyväksyntäjärjestelmän skripti ajetaan sivustolla aina ensimmäisenä. Näin skriptillä on mahdollista estää evästeiden käyttö, kunnes sivuston vierailija näiden käytön erikseen sallii. Olemme toteuttaneet aikaisempia toimituksia Google Tag Managerilla, jolla sivuston skriptien hallinta onnistuu kätevästi graafisella käyttöliittymällä. Vielä yksinkertaisempi ja nopeampi tapa implementoida evästehallintaratkaisu on käyttää WordPress-sivustolle asennettavaa lisäosaa. Tällä tavoin ratkaisu menee helposti paikoilleen, mutta tämä käyttöönottopa ei sovellu tilanteisiin, joissa sivuston skriptien ajo on monimutkaisempaa ja näihin halutaan asettaa erityisehtoja. WP-lisäosalla tehtävä asennus on kuitenkin hyvä valinta suurimpaan osaan asiakkaille tehtäviä toimituksia.

Tekniikka-toimintayksikkö asensi iltapäiväksi testipalvelimen, jolla tulemme testaamaan vaihtoehtoisen webhotellien hallinnointijärjestelmän toimintaa ja ominaisuuksia. Ratkaisu vaikuttaa ensimmäisten testien perusteella varsin toimivalta, vaikkakin cPanelia hieman yksinkertaisemmalta ja hallittavuudeltaan hankalammalta. Moni järjestelmän ylläpitoon tarvittavista toiminnoista löytyy ainoastaan komentorivityökaluina. Ratkaisu vaikuttaa kuitenkin edelleen luopaavalta vaihtoehdolta tuottaa edullisemmän hintatason webhotellipalveluita.

Perjantai 8.10.2021

Perjantai oli itselleni viikon ainut etäpäivä. Painopiste onkin siirtynyt syksyllä enemmän toimistolla työskentelyyn, johon on vaikuttanut perehdytystehtävien lisäksi tietyt sovitut päivät,

jolloin ollaan tiimeittäin toimistolla. Toimistopäivien on todettu parantavan yhteishenkeä sekä -työtä. Etäpäivät mahdollistavat kuitenkin paremman keskittymisen tietyn tyyppiin työtötehtäviin, joten käytin myös tämän päivän siinä hyväksi tekemällä Googlen Workspace Sales Credentials koulutusmateriaaleja. Kyseessä on kevyt Googlen myynnillinen koulutus, jonka läpikäyminen säännöllisesti on edellytys Googlen palveluiden jälleenmyyntiin liittyvässä kumppanuusohjelmassa. Koulutusmateriaali itsessään on melko markkinointimateriaalinomaista, eikä siitä oikein ole saatavilla uutta tietoa. Muutama hyvä argumentti myynnillisempiin tilanteisiin tästä oli kuitenkin saatavilla, esimerkiksi sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakas on jumitunut käyttämään vanhentuneita viestintä- ja yhteistyöratkaisuja.

Päivän tekniikan kanssa pidetyssä palaverissa keskustelimme dokumentoinnista sekä asiakasympäristöihin tehtävistä palautumisharjoituksista. Tekniikan dokumentaatio on jakautunut wikijärjestelmään sekä Googlen Drive -verkkolevylle, joista wikin todettiin soveltuvan ohjeartikkelien kaltaisiin sisältöihin ja Driven muuhun dokumentaatioon. Ympäristön palautumisharjoituksia pyritään järjestämään säännöllisesti, jotta organisaatiossa olisi riittävät toimintavalmiudet laajojen vikatilanteiden varalle. Tässä tapauksessa vaatimus palautumisharjoitukselle tulee kuitenkin asiakkaalta, joten palautumisharjoitus tullaan järjestämään asiakkaan aikataulujen ja toiveiden mukaisesti.

Viikon 6 yhteenveto - Häiriö- ja huoltotiedottaminen

Louhen tuottamien palveluiden toiminnan on oltava jatkuvaa. Esimerkiksi asiakkaan www-sivun tai sähköpostilaatikon on oltava toiminnassa kellon ympäri vuoden jokaisena päivänä. Asiakkaan odotus palvelun saatavuudesta on korkea, vaikka palvelun kuukausihinta olisi vain muutamia euroja. Osaltaan tämä odotus juontaa juurensa tottumuksesta kuluttajapalveluiden käytössä, kun jo suurelta osin diginatiivit asiakkaat eivät ole tottuneet palveluiden katkoksiin esimerkiksi Gmailin tai Facebookin kohdalla. Reaalimaailmassa IT-järjestelmiin ajoittain kuitenkin kohdistuu toimintahäiriöitä tai niihin joudutaan tekemään huoltotöitä, jotka aiheuttavat palveluiden toimintaan hetkellisiä käyttökatkoksia. Tällaisissa tilanteissa tiedotusviestinnän tärkeys korostuu erityisen suureksi. Pahimmillaan suunnitellut tai suunnittelemattomat palvelukatkokset tukkivat asiakaspalvelun ja aiheuttavat merkittävää haittaa asiakkaiden palvelukokemukseen. Vaikka palvelukatkot ovat aina haastavia tilanteita, voidaan tilanteet nähdä myös mahdollisuuksina tehdä positiivinen vaikutus asiakkaan palvelukokemukseen, mikäli tilanne hoidetaan erityisen hyvin (Freshworks 2021a). Louhella järjestelmien teknistä saatavuutta seurataan automaattisesti, mutta asiakaspalvelulla on saatavuuden seurannassa myös suuri rooli. Asiakaspalvelija on työssään lähellä asiakasta ja näkee lähes reaaliajassa, miten asiakkaat kokevat palveluiden toiminnan käytännössä. Eri palvelupyyntöjen välillä saattaa esiintyä toistoa, joka voi indikoida palvelun laajuisesta ongelmasta tai häiriöstä. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että asiakaspalvelija vie asian eteenpäin tekniikalle ja kertoo havaituista toistuvista toimintahäiriöistä. Vaikka selkeämissä laajoissa toimintahäiriöissä

kymmenien tuhansien loppukäyttäjien joukosta ensimmäiset asiakkaat ehtivät olla asiakaspalveluun yhteydessä ennen yleistä tiedotusta, tulee häiriöviestinnässä pyrkiä aina proaktiivisuuteen.

Ensimmäisen häiriötä koskevan tiedotteen tulee olla tiivis, sisältäen ainakin tiedon häiriön laajuudesta, vaikutusalueesta sekä tiedon siitä, että ongelmaa ollaan selvittämässä. Tavoitteena on saada viesti nopeasti liikkeelle, jotta viesti tavoittaisi asiakkaat ennen kuin he joutuvat sen itse toteamaan palvelun käyttötilanteessa tai että he saavat tiedon yllättäen muita epävirallisia kanavia pitkin. (Freshworks 2021a.)

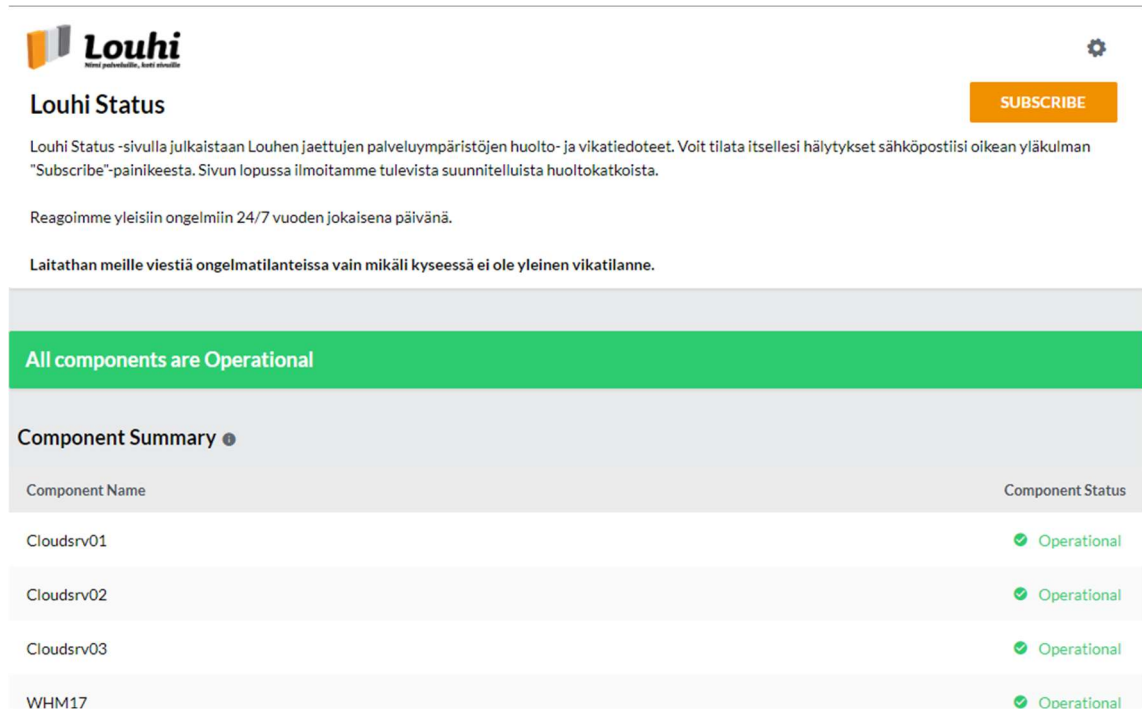
Häiriön tunnistaminen on prosessin ensimmäinen vaihe. Tässä kohtaa on tärkeää kartoittaa häiriön vaikutuksen laajuudet sekä sidosryhmät. Mikäli ongelma johtuu kolmannen osapuolen toiminnasta, ei vastuuta tule kuitenkaan missään nimessä vierittää viestinnässä kyseiselle taholle. Palvelun toimittaja vastaa aina asiakkaalleen toimitetusta palvelusta. Häiriöviestinnässä tulee normaalin asiakaspalveluviestinnän mukaisesti osoittaa riittävästi empatiaa, mutta pysyä kuitenkin asiassa luottamuksen herättämiseksi. Asiakkaille tulee viestiä ulospäin ja määritellä kuinka laajasta häiriöstä on kyse ja millaisia vaikutuksia sillä on palvelun toimintaan. Jo ensimmäisessä viestissä olisi hyvä pystyä antamaan realistisia korjausaikatauluja, vaikka käytännön korjaustoimenpiteistä ei olisi vielä tässä kohtaa tarkempia tietoja. (Freshworks 2021a.)

Häiriön tunnistamisessa on tärkeää kyetä kategorisoimaan häiriön merkittävyys sen laajuuden ja vaikutuksien kautta. Kun häiriö on kategorisoitu, on sillä ohjaava vaikutus asian korjaamisen priorisoinnissa sekä asiakasviestinnän laajuudessa. Samaa kategorisointia on hyvä käyttää sisäisen viestinnän lisäksi myös asiakkaalle tehtävässä häiriöviestinnässä. (Wilkinson 2021.)

Viestinnän häiriötilanteissa tulee olla myös jatkuvaa. Aina häiriö tai ongelma ei ratkea ensimmäisten tuntien aikana eikä aina ole uutta kerrottavaa ongelman selvityksen etenemisestä tai mahdollisista kiertoratkaisuista, mutta näissäkin tilanteissa on häiriöviestiä päivitettävä säännöllisesti. Säännöllisesti päivitetty häiriötiedote antaa kuvan asiakkaalle, että asian eteen tehdään jatkuvasti työtä ja ettei asiakasta ole unohdettu. (Patterson 2021.)

Louhella häiriöviestinnästä puhutaan usein poikkeustilanneviestintänä, kun katkoksien ja häiriöiden lisäksi voi palveluihin kohdistua yllättäviä muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön. Poikkeustilanne identifioidaan automaattisesta valvontajärjestelmästä, kumppanin yhteydenotosta tai asiakkaan yhteydenotosta. Häiriötiedon vastaanottaja tekee alustavan arvion sen laajuudesta sekä vakavuudesta ja informoi asiasta välittömästi sisäisesti sekä varmistaa, että asia on otettu jatkokäsittelyyn. Tyypillisesti ensimmäisen kerran tiedon häiriöstä vastaanottaa tekniikan tai asiakaspalvelun työntekijä, joten jatkoviestinnän vastuu siirtyy eteenpäin johtoryhmälle, jotta tekniikan resurssit olisivat vapaana ongelman selvittämiseen ja asiakaspalvelun resurssit asiakkaiden yhteydenottojen käsittelyyn. Ensimmäinen asiakastiedote

häiriötilanteesta viedään välittömästi Louhen Status-palveluun, joka on asiakkaille tarkoitettu puoliautomaticoitu palveluiden saatavuuden seurantasivusto. Kuviossa 5 kuvakaappaus Louhen Status -palvelun perusnäkökymästä.



The screenshot shows the Louhi Status service page. At the top left is the Louhi logo with the tagline 'Hätäpalvelu, kun sinulla'. To the right is a 'SUBSCRIBE' button. Below the logo, there is a paragraph explaining the service and a 'Subscribe' button. A green banner states 'All components are Operational'. Below this is a 'Component Summary' section with a table of component statuses.

Component Name	Component Status
Cloudsrv01	Operational
Cloudsrv02	Operational
Cloudsrv03	Operational
WHM17	Operational

Kuvio 5: Louhi Status -palvelu

Status-palvelusta asiakkaan on mahdollista www-näkymän lisäksi tilata itselle sähköpostitse, RSS-syötteenä tai iCalendar-syötteenä tiedotteet tulevista huoltokatkoista tai palveluissa esiintyvistä häiriöistä. Status-palvelu on integroitu valvontajärjestelmään, joten sitä kautta näkyy automaattisesti perustiedot myös lyhyistä palvelukatkoista sekä palveluissa esiintyneet katkokset takautuvasti saatavuuslukemineen. Tällä ratkaisulla on haluttu tuoda palveluiden laatu ja saatavuus läpinäkyvästi esille asiakkaille. Laajemmissa vikatilanteissa voidaan harkita lisäksi muita viestintäkanavia, jotta tiedote löytää varmasti perille mahdollisimman suurelle osalle asiakkaita. Louhen sisäisessä viestintäsuunnitelmassa näitä on määritelty olevan suora sähköpostitiedote, Louhi Konsolin etusivun banneri, www.louhi.fi -sivuston etusivuston info-banneri, sosiaalisen median tilit sekä tekstiviestit. Vaikka keskitämme Louhella häiriö- ja huoltotiedottamisen Status-palveluun, ei tule olettaa, että asiakkaat tietäisivät mistä etsiä tietoa, vaan sitä tulee monessa tapauksessa jakaa monikanavaisesti, kuten www-sivustojen, sähköpostin, sosiaalisen median ja blogikirjoitusten avulla (Averdunk 2021).

Näen että vikatilanteesta viestiminen yhtiössä sisäisesti on ensisijaisen tärkeää, koska ilman sitä ei myöskään ulkoinen viestintä voi täysin onnistua ja asiakaspalvelulla olisi tässä tapauksessa puutteelliset keinot viestiä asiasta suoraan asiakkaalle. Louhella vakiintunut tapa toimia häiriötilanteissa on määritellä häiriön viestinnästä vastaava. Viestinnästä vastaava

kommunikoi jatkuvasti häiriötä selvittävän sidosryhmän kanssa ongelman selvityksen etenemisestä sekä asiakaspalvelun kanssa asiakasrajapinnassa ilmenneistä havainnoista ja koostaa tietojen perusteella yleiset tiedotteet häiriöstä.

3.7 Seurantaviikko 7 (vk 41, 2021)

Louhella palvelutuote voi olla itsetuotettu, jälleenmyytävä tai jotakin tältä väliltä. Palvelu voi sisältää esimerkiksi ohjelmistoja, lisensejä, ylläpitopalvelua tai kapasiteettia, jotka hankitaan kumppanilta. Näistä palvelukomponenteista Louhi määrittelee, rakentaa ja tuotteistaa lopullisen palvelutuotteen, josta asiakas saa lisäarvoa omaan liiketoimintaansa. Palvelutuotteet sekä näiden itsetuotetut palvelukomponentit vaativat oman johtamisprosessin. Seurantaviikolla tavoitteena onkin tarkastella, miten tämä johtamisprosessi toimii yhtiössä käytännössä ja millaisia alan parhaita käytäntöjä aihealueeseen liittyy.

Maanantai 11.10.2021

Aamun kehityspalaverissa keskustelimme kaksivaiheisen autentikointitoiminnon määrittelystä Louhen asiakastileihin. Ratkaisu on toteutettu Time-based One-Time Password, eli TOTP-algoritmilla. Ratkaisulla asiakkaan on mahdollista kytkeä omaan asiakastiliinsä salasana- ja kirjautumisen rinnalle aikaperusteinen lisätunnus, joka perustuu tunnistautumissovelluksen käyttöön. Tunnistautumissovellus asennetaan asiakkaan matkapuhelimeen, joten tietoturva perustuu asiakkaan hallussa olevaan fyysiseen esineeseen asiakkaan tiedossa olevan salasanan lisäksi. Ominaisuuden käyttöönotolla asiakkaan on mahdollista lisätä merkittävästi oman asiakastiliinsä tietoturvaa. Louhen asiakastilin kautta on mahdollista hallinnoida asiakkaan verkkotunnuksia sekä esimerkiksi webhotellien sisältöjä, joten kyseessä on asiakkaan liiketoiminnalle kriittisestä palvelukokonaisuudesta ja immateriaalioikeudesta. Ominaisuus on tarkoitus lanseerata tuotantoon tällä viikolla.

Iltpäivän puolella kytkin asiakkaan verkkotunnuksen CDN- eli sisällönjakeluverkon, jolla saatiin varmistettua erityisen nopeat www-sivun vasteajat myös sellaisille sivuston vierailijoille, jotka eivät avaa sivustoa Suomesta, eli läheltä webhotellipalvelimen fyysistä sijaintia. CDN-verkolla verkkosivuston sisältö saadaan jaettua maailmanlaajuiseen jakeluverkkoon, jolloin palvelupisteet sijaitsevat aina fyysisesti lähellä sivuston vierailijaa. Samalla ratkaisu lisää sivuston vikasietoisuutta sekä tuo lisäturvaa muun muassa palvelunestohyökkäyksiä varten.

Tiistai 12.10.2021

Roskaposti on sähköpostin alkuajoilta lähtien ollut käyttäjien jatkuvana riesana. Roskapostisuodattimien ja ennaltaehkäisevien teknologioiden kehittymisen myötä on vaatimukset sähköpostipalvelun konfiguraation suhteen kasvaneet ja monimutkaistuneet. Määrittelin tänään kahden asiakkaan verkkotunnuksiin lisättävän Sender Policy Framework, eli SPF-tietueet.

Tietue määritellään verkkotunnuksen nimipalveluun ja tällä voi verkkotunnuksen haltija määritellä palvelut, joista verkkotunnuksella on sallittua lähettää sähköpostia. Teknologia ennaltaehkäisee huijausviestien ja roskapostin lähettämisen asiakkaan omalla verkkotunnuksella. Molemmissa asiakastapauksissa haasteena oli saada SPF-tietueeseen määriteltyä kaikki tarvittavat palvelut, kun sääntöjä voi olla maksimissaan kymmenen kappaletta ja säännön merkkijonon maksimipituus on sekin vain 255 merkkiä. SPF-tietueen vaatimukset ovat kasvaneet, koska asiakkaat lähettävät sähköpostia nykyään yhä useammista palveluista, kuten markkinoinalustoilta, verkkopalvelimilta, verkkotulostimista, tikettijärjestelmistä ja niin edelleen. Rajoitusten tuomat haasteet saatiin ratkaistua jakamalla ja mahdollisuuksien mukaan tiivistämällä SPF-tietueet sääntöjä.

Iltapäivällä pidimme tärkeän palaverin Louhen suurimman toimittajakumppanin kanssa. Asialistalla oli viimekesäisestä ongelmasta lähetetyn reklamaation loppuun käsittely sekä palveluiden, kuten Louhen nimipalvelun vikasietoisuuden kehittämiskohtia.

Keskiviikko 13.10.2021

Louhella on eräs suurempi asiakas, jolle on toteutettu useamman tuhannen loppukäyttäjän sähköpostipalvelun ja kotisivutilan kattava palvelu. Kyseessä on yhdelle verkkotunnukselle rakennettu ympäristö, joka poikkeaa Louhen normaalista webhotellipalvelusta siten, että normaalisti webhotelli avataan aina asiakkaan omaan verkkotunnukseen, kun taas tässä palvelussa loppukäyttäjät käyttävät yhtä ja samaa verkkotunnusta. Asiakas empii palvelun jatkoa omista liiketoiminnallisista syistä, joten asiakkaan kanssa on osallistuttu ideointiin, miten tätä voitaisiin joko kehittää tai vaihtoehtoisesti, miten järjestelmä olisi parasta ajaa hallitusti alas. Laadin asiakkaalle tänään kumpaankin vaihtoehtoon alustavat ehdotukset etenemismalleiksi.

Yhtiössä on vakiintunut tapa maksaa tulospalkka, eli provisiopalkat myynnistä sekä bonuspalkat erityisen hyvistä suoriutumisista kerran kvartaalissa. Laadin tätä varten yhtiön asiakaspalvelijoille tulokortit, jotka toimivat sekä työntekijöiden ohjauksessa ja suoriutumisen seurannassa, että kvartaalibonuksen laskennassa. Tein päivän aikana muiden tehtävien ohessa sovellysläpitosopimukseen liittyvien sovelluksien päivitystyöt, jotka tein pääasiassa keskitetyn päivitysjärjestelmän kautta. Ylläpidettäviin sovelluksiin kuuluu muun muassa WordPress-sivustot ja Joomla-sivustot.

Torstai 14.10.2021

Webhotellipalvelinten siirrot jatkuvat tänä syksynä vielä kahden webhotellipalvelimen siirroilla. Edellinen siirto meni hyvin, koska jälleenmyyjien siirroista ei tarvinnut huolehtia erikseen, joten päätimme aloittaa seuraavan kahden palvelimen kohdalla ennakkoon jälleenmyyjien siirroilla. Jälleenmyyjällä on tili, jolla on mahdollista luoda Louhen alustaan

webhotelleja halutuilla resurssirajoilla sekä ominaisuuksilla. Louhella ei ole suoraa kontaktia loppuasiakkaisiin näissä tapauksissa, joten on tärkeää viestiä ja sopia tulevista siirroista jälleenmyyjien kanssa, jotta heillä olisi riittävästi aikaa ja tietoa viestiä siirroista loppuasiakkailleen. Torstaiamulle oli sovittuna erään reilun kymmenen webhotellin jälleenmyyjän siirto uudelle palvelimelle, joka sujui varsin jouhevasti. Tekninen siirtoprosessi on saatu erittäin nopeaksi, kun cPanelin siirtotyökalu on nopeutunut ja Louhen nimipalvelinmuutokset astuvat voimaan muutamassa minuutissa sen jälkeen, kun nimipalvelimet viime keväänä päivitettiin.

Ilmapäivällä saimme kaksivaiheisen autentikointitoiminnon tuotantokäyttöön Louhen asiakastileihin. Julkaisimme tiedon uudesta ominaisuudesta heti alkuun sosiaalisen median tileillämme ja tulemme tästä tekemään nostoja muun muassa seuraavaan uutiskirjeeseen. Kirjoitin ominaisuudesta tukiartikkelin, jotta asiakkailla olisi mahdollisimman helppo ottaa toiminto käyttöön ilman että asiasta tarvitsisi ottaa asiakaspalveluumme yhteyttä.

Perjantai 15.10.2021

Asiakkaan lähettämät palvelupyynnöt tulisi pyrkiä ratkaisemaan mahdollisimman pikaisesti ja tehokkaasti. Joskus ongelman selvittäminen vaatii kuitenkin enemmän työtä ja useamman ihmisen panosta. Perjantain aamupäivästä meni suuri osa yksittäisen Microsoft 365 -ongelman selvittämiseen. Ongelman selvitystä hankaloitti se, ettei Microsoftin Kumppanikeskuksen kautta pääse tekemään kaikkia toimenpiteitä, kuin mitä admin-tunnuksella pystyy. Lisäksi Microsoftin ohjeistukset ovat usein melko epäselviä. Tällä kertaa ongelman ratkaisemiseksi jouduimme muodostamaan PowerShell-yhteyden asiakkaan M365-ympäristöön, saadaksemme tarvittavan asetusmuutoksen tehtyä.

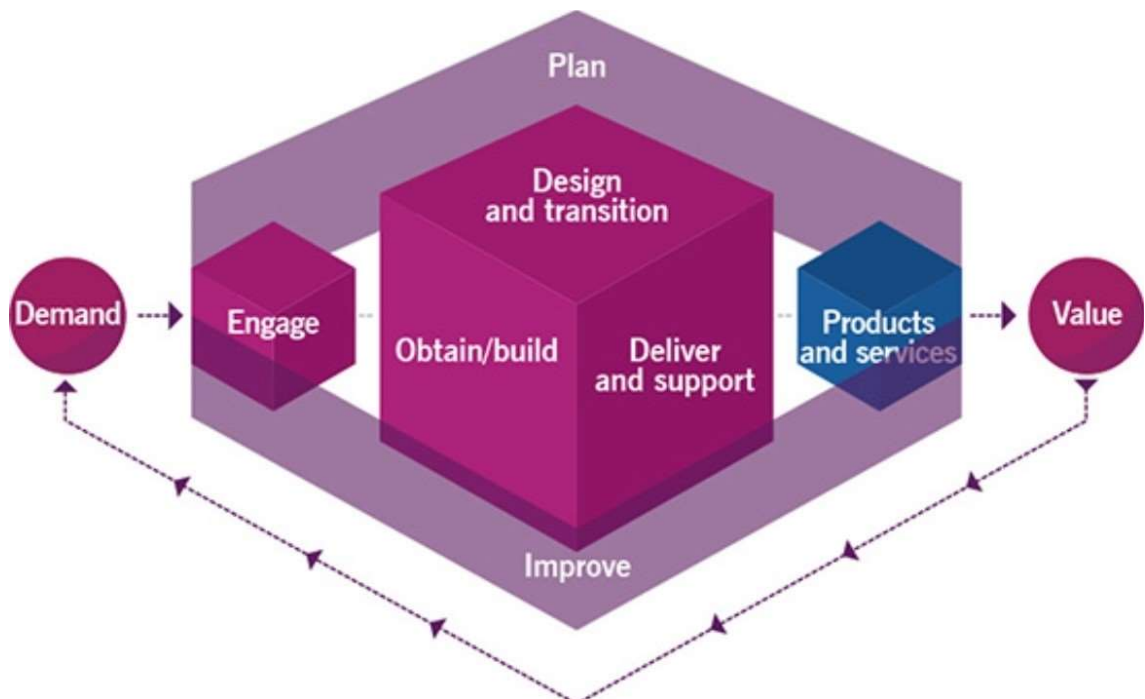
Yksittäisestä haastavasta tapauksesta huolimatta oli päivä varsin tuottoisa. Tekniikan palaverissa sovimme uuden webhotellihallintaohjelmiston jatkotestaamisesta. Tämän suhteen päättimme sopia erillisen palaverin, jossa laadimme tarkemman testaussuunnitelman, jotta asian suhteen päästään nopeasti etenemään. CPanel ilmoitti vastikään lisenssihintojen korotuksista, joka nostaa osaltaan painetta etsiä vaihtoehtoisia tuotantotapoja webhotellipalveluihin. Lisenssihintojen korotuksesta tein kustannuslaskelman, josta näkee suorat vaikutukset Louhelle. Lisenssihintojen on määrä nousta ensivuoden alusta alkaen, joten valmistelevat toimenpiteet on aloitettava heti.

Webhosting-liiketoiminta on melko kilpailtu, joten uusasiakashankinnassa menestyäkseen on asiakkaille laadittava houkuttelevia tarjouksia. Päivän päätteeksi laadin laajemman tarjouskampanjan rungon, jonka jätin ohjausryhmän jäsenten kommentoitavaksi ja jatkotyöstettäväksi. Tuotteiden hinnoittelussa ja tarjouksien laadinnassa on huomioitavat, että hintataso on kilpailukykyinen, mutta samalla että toiminta on riittävän katteellista.

Viikon 7 yhteenveto - IT-palvelutuotannon johtaminen

Louhella tärkeimmät IT-palvelut ovat usein samalla myös palvelutuotteita, joten IT-palvelutuotannon prosessit nivoutuvat muun muassa tuotteistus- ja asiakaspalveluprosessien kanssa yhteen. Kyseessä on erityisen laaja ja kriittinen kokonaisuus yhtiön operatiivisessa toiminnassa. Toimiva IT-palvelutuotannon johtaminen optimoi operatiivisen toiminnan tehokkuutta sekä kulurakennetta, varmistaa liiketoiminnan jatkuvuuden sekä palvelun korkean laadun. IT-palvelutuotannon prosessin eri vaiheet voidaan usein kuvata palvelun elinkaaren mukaisesti. Palvelut tulee rakentaa, niitä tulee ylläpitää ja ne tulee elinkaaren päätöksen koittaessa ajaa hallitusti alas. Prosessikehyksien ja -kirjastojen, kuten Information Technology Infrastructure Libraryn eli ITIL:in mukaan IT-palvelut ovat usein kuitenkin vielä laajempi toiminto. Palvelut nähdään keinoina joilla organisaatio luo arvoa itselleen tai asiakkailleen (ITIL 2019, 19). ITIL on hyvä prosessikirjasto, mutta käytännössä se on vain kokoelma parhaita käytäntöjä, joista organisaatio voi implementoida omaan liiketoimintaan soveltuvat osa-alueet, kuten myös Louhella tehdään.

ITIL 4:ssä ei ole enää perinteistä palveluelinkaarimallia, mutta IT-palvelun keskeisenä osana nähdään palvelun arvoketju, jossa on samoja elementtejä sekä kehämäinen jatkuvuus. Kuviossa 6 ITIL:in palvelun arvoketju.



Kuvio 6: Palvelun arvoketju (ITIL 2019, 129)

Arvoketjun ulkoreunoilla tarve (Demand) määrittelee prosessin alkuarvot ja tuotoksena syntyy sidosryhmälle arvoa (Value) tuottava palvelutuote (Products and services). Muuttuva maailma ja IT-ratkaisut luovat samalla jatkuvasti uutta tarvetta ja tämä johtaa kehämäiseen prosessiin, jossa jatkuva kehitys (Improve) varmistaa palveluntuotantoprosessin vaatimusten

mukaisuuden. Suunnittelu (Plan) on ITIL versiossa 4 DevOps-toimintamallin tapaan toimintoja sitova osa-alue, jolla pyritään varmistamaan, ettei siiloutumista pääse syntymään ja että kaikilla prosessin sidosryhmillä on yhteinen visio ja linjaukset selvillä. Sitouttamalla (Engage) sidosryhmät, tulkitaan ja käännetään tarve lopulta mahdollisuudeksi. Laaduntarkkailulla (Design and transition) varmistetaan, että palvelut täyttävät jatkuvasti sidosryhmien odotukset. Palvelukomponentit joko rakennetaan itse tai hankitaan kumppanilta (Obtain/build), joten niiden konfiguraation hallinta sekä saatavuus on varmistettava. IT-palvelu ei ole palvelu ennen kuin se toimitetaan ja siihen tarjotaan jatkuvaa tukipalvelua (Deliver and support) sidosryhmälle. (ITIL 2019, 129-145.)

Louhella on tuotannossa toista sataa palvelinta, joilla tuotetaan pääosa Louhen myymistä palveluista. Palvelimiin liittyvien palvelusopimuksien, konfiguraatioiden, ohjelmistojen, lisenssien, oheispalveluiden, kapasiteetin sekä toimittajatietojen dokumentointi onkin ensisijaisen tärkeää, jotta IT-palvelutuotannossa olisi mahdollista tehdä liiketoiminnallisia päätöksiä ja että kokonaisuus pysyisi operatiivisen henkilöstön hallussa. Tämä dokumentaatio on pyritty pitämään mahdollisimman ajantasaisena. Olemme viime aikoina kehittäneet palvelindokumentaatiota laajentamalla ja liittämällä siihen palvelintasolla vastuuhenkilöitä sekä muutosten hallintaa. Palvelinten lukumäärän kasvaessa on tullut tarpeen ottaa käyttöön erilaisia ylläpidon keskitettyjä hallintatyökaluja sekä konfiguraatietietokannan hallintajärjestelmiä.

Palvelinten lisäksi varsinaiset palvelutuotteet edellyttävät oman hallintaprosessin. Tässä yhtiössä on käytössä perinteisempi elinkaariajattelu, joka mukailee vanhempaa ITIL:in elinkaari-mallia. Palveluportfolio on laajempi kokonaisuus, joka pitää sisällään kaikissa tiloissa olevat palvelutuotteet. Tästä tiivistetty versio on palvelukatalogi, joka voi toimia samalla asiakkaalle toimitettavana hinnastona, sen sisältäessä ainoastaan tuotannossa ja myynnissä olevat palvelutuotteet. Louhella palvelutuote käy läpi seuraavat vaiheet: esiselvitys, vaatimusmäärittely, suunnittelu, rakennus, testaus, tuotanto, ei myynnissä ja poistunut. Vasta tuotantovaiheessa oleva palvelutuote on sellainen, joka näkyy palvelukatalogissa ja lopulta esimerkiksi yhtiön markkinointimateriaaleissa. Kun tuote ei ole enää myynnissä saattaa se olla vielä tuotannossa voimassa olevilla palvelusopimuksilla, mutta uusia tilauksia ei oteta enää vastaan. Lopulta tuote poistetaan tuotannosta sen tullessa elinkaarensa päätökseen - ellei tästä julkaista uutta versiota kehitysprosessin seurauksena. Palveluportfolion hallinta edellyttää jatkuvaa kustannusten seuranta. Palvelindokumentaatio ja konfiguraatietietokanta kertovat tuotannon kuluista, joita verrataan palvelutuotteen yksikköhintoihin, kokonaissopimuskantaan sekä arvioidaan kannattavuutta myynnin kehityksestä kertovilla mittareilla.

IT-palvelutuotanto ja sen johtaminen ovat erityisen laaja kokonaisuus. Tiivistettynä tärkeintä on, että organisaatiossa sisäistetään, että asiakas on keskiössä ja lopullinen arvo tulee näkyä asiakkaalla asti. IT-palvelutuotannon johtamisessa kannatta myös huomioida muita

käytäntömalleja kuin ITIL ja että tärkeintä on, että jonkinlainen malli ylipäätään otetaan käyttöön. (Prov International, 2017.)

3.8 Seurantaviikko 8 (vk 42, 2021)

Louhen asiakaspalvelussa syksy on ollut melko haasteellinen henkilöstövaihdoista johtuen. Rekrytointiprosessi on vielä kesken, joten tilanne on vaatinut tilanneherkkää johtamista ja asioiden priorisointia. Seurantaviikolla keskityn tarkastelemaan asiakaspalvelun johtamisen käytänteitä sekä arvioimaan keinoja, miten organisaatio kykenee toimimaan asiakaspalvelussa haastavammissakin tilanteissa.

Maanantai 18.10.2021

Verkkotunnus on yritykselle digitaalisen olemassaolon ja viestinnän solmukohta. Tietoturvanäkökulmasta sen menettäminen voi olla kriittistä, mutta yhtä lailla kilpailijoiden käyttämät verkkotunnukset voivat olla haitaksi omalle toiminnalle. FI-verkkotunnuksen loukatessa suojattua nimeä, on yrityksellä mahdollista tehdä verkkotunnukselle poistovaatimus Traficomille. Vaikka Louhen vastuulla ei ole käsitellä näitä poistopyyntöjä olemme aina ohjeistaneet yhteydenottajia poistopyyntöjen tekemisessä, jotta asia saadaan viranomaisen käsittelyyn ja ratkaistua. Käsittelin maanantai aamusta erään tällaisen tapauksen, jossa Louhelta rekisteröity verkkotunnus oli sama kuin erään toisen yrityksen nimi. Näinkin selkeissä tapauksissa verkkotunnus yleensä poistetaan sen alkuperäisen rekisteröijän nimistä.

Muuten päivään kuului ostolaskujen käsittelyä sekä asiakaspalvelun mittareiden täyttämistä iltapäivän asiakaspalvelun palaveria varten. Sovimme asiakaspalvelun palaverissa muutamia kokeiltavia toimintamalleja ruuhkaisempiin tikettitilanteisiin sekä palvelupyyntöjen kategorisointiin.

Tiistai 19.10.2021

Ruuhkainen tilanne asiakaspalvelussa jatkuu, joten varasin aamusta pari tuntia tiketeissä auttamiseen. Viime kuussa tehdyn palvelinsiirron jälkihoito jatkui webhotellien sulkemisella vanhalta palvelimelta. Kyseessä on välivaihe, jossa tilit ensin suljetaan, kunnes palvelin lopulta noin kuukauden päästä sammutetaan kokonaan. Toimenpide ei vaikuta asiakkaiden palveluiden toimintaa, mikäli omia nimipalvelimia käyttävä asiakas on muistanut ohjata verkkotunnuksen liikenteen uudelle palvelimelle. Samalla irtisanoin palvelimelta kaikki lisenssit pois, jotta nämä eivät toisi tarpeettomia kuluja. Jatkoin vielä tästä tuotannon hallinnan tehtävien parissa päivittämällä palvelinkonfiguraatiodokumentaatiota vastaamaan tuotantoa.

Ohjausryhmän palaverissa esitin ehdotuksen viimeisen kuun tavoitteista, jotka tulisi itseni vastuulle. Tässä ehdotettuina mittareina oli liiketoiminnan kasvuun, myyntiin sekä asiakaspalvelun laatuun liittyviä mittareita. Lisäksi keskustelimme loppuvuodelle suunnitellusta

laajemmasta markkinointikampanjasta. Päätös kampanjan toteuttamiseksi tehtiin, joten aloin viemään asiaa heti palaverin jälkeen eteenpäin. Päivän päätteeksi keskustelin vielä tekniikan kanssa uuden hallintapaneeliohjelmiston testauksesta, jossa siirryttiin enemmän suunnitelmallisempaan testaustapaan. Testauksen suhteen saatiin tehtyä päätös mikä on testauksen vähimmäisvaatimus, ennen kuin aloitetaan tuotannon sekä tuotteistuksen yksityiskohtaisempi määrittely

Keskiviikko 20.10.2021

Louhen markkinoinnin ponnistelut ja profiloituminen WordPress-asiantuntijana on alkanut tuottamaan tulosta. Uuden webhosting-palvelun sekä WordPress-ylläpidon sisältävä palvelupaketti on herättänyt asiakkaisissa kiinnostusta, vaikka tämän osalta palvelun markkinointi ei ole vielä edes kunnolla lähtenyt liikkeelle. Tämä lupaa kuitenkin hyvää itse tuotteen toimivuuden suhteen. Käsittelin itse keskiviikko aamusta uuteen tuotteeseen liittyviä ensimmäisiä tiedusteluita, jotta näkisin asiakkaiden kommentit ja ajatukset mitkä uusi ratkaisu heissä herättää. Jatkoimme myös markkinoinnista vastaavan kanssa ratkaisuun liittyvän markkinointikampanjan suunnittelua.

Microsoft on uudistamassa ensi vuonna pilvipalvelulisenssien hankintamallia, jota käytetään muun muassa Microsoft 365 -lisenssien hankintaan loppuasiakkaille. Uuden mallin myötä myös hintoihin tulee korotuksia. Hankintamalli ja tähän liitetyt hintauudistukset sekä insentiivit ovat valitettavan monimutkaisia, joten haastavaksi tehtäväksi Louhelle jää viestin ja mallin yksinkertaistaminen loppuasiakasviestinnässä. Asiassa todettiin, että toimittajalta tiedustellaan tarkempia tietoja uudesta mallista ja palataan viestinnän suunnittelun osalta asiaan joulukuussa.

Torstai 21.10.2021

Torstaipäivä kului käytännössä kokonaisuudessaan asiakaspalvelun tukemisessa, koska asiakaspalvelun ruuhkatilanne sitä edellytti. Tein laajalti erityyppisiä asiakaspalvelupyynnöitä priorisoiden erityisen vanhoja ja haasteellisia palvelupyynnöitä. Tyypillisesti Louhen asiakaspalvelu vastaanottaa 100-150 palvelupyynnöitä päivässä, mutta tälle päivälle niitä oli tullut reilusti alle sata, joka helpotti ruuhkatilanteen purussa.

Jatkoin iltapäivällä uuden yhteistyökumppanin kanssa suunnittelua uudesta webhosting-alustasta. Tässä projekti on lähtenyt liikkeelle roadmap-tyyppisestä suunnittelusta, jossa kuvataan konkreettisesti seuraavat etenemisvaiheet.

Perjantai 22.10.2021

Aamun tekniikan palaverissa kävimme vielä läpi vaihtoehtoista webhotellihallintaohjelmistoa. Yhtiön hallituksessa on päätetty, että testausta jatketaan, mutta nähdään tuotantoon otossa

myös riskejä, kun webhotellit tuotteena pirstaloituvat eri teknologioihin ja tuo siten haasteita tukipalvelun sekä ylläpidon tuottamiseen. Nämä riskit on huomioitava myös, kun arvioidaan testauksen tuloksia ja tehdään lopullisia päätöksiä käyttöönotosta. Keskustelimme myös koulutustarpeista sekä sertifiointeista, joissa tarve määräytyy ensisijaisesti kumppanuussuhteen vaatimusten mukaisesti. CPanelin koulutuksien lisäksi yhtiössä tullaan keskittymään lähitulevaisuudessa myös Googlen teknisiin sertifiointeihin.

Loppupäivän käytin webhosting-tuotteiden suunnitteluun sekä lisenssihintamuutoksista tiedottamiseen asiakkaille.

Viikon 8 yhteenveto - Asiakaspalvelun johtaminen

Kuten viikolla 5 linjasin, on yhtiöön määritelty asiakaspalvelun tärkeimmäksi tavoitteeksi asiakkaan tyytyväisyyden maksimointi. Tämän tavoitteen tulee ensisijaisesti lähteä asiakaspalvelun johtamisesta liikkeelle, joten esimerkiksi toimintamallien sekä avainmittareiden tulee suoraan seurata ja tavoitella tätä määränpäättä.

Modernissa työympäristössä teknologia näyttelee tärkeää osaa jokaisen organisaation toiminnassa. Jos teknologia vikaantuu tai jokin sen toiminnassa muuttuu, voi sillä olla merkittäviä vaikutuksia käyttäjän mahdollisuuksiin tehdä omaa työtä. Laajemmin kuvattuna asiakaspalvelun tehtävänä onkin antaa tietoa, resursseja sekä asiantuntijuutta IT-palvelun käyttäjille, jotta he voisivat nopeasti jatkaa omaa työtänsä ongelmien tai yllättävien muutosten tullessa eteen. (Freshworks 2021b.)

Asiakaspalvelun johtamisessa on tärkeää muistuttaa koko organisaatiota asiakaskeskeisestä ajatusmallista ja että tämä toistuu viestinnässä sekä prosessien noudattamisessa (Freshworks 2021b). Päivittäisjohtamisessa olen linjannut, ettei yhtiössä määritelty toimintatapa tai vakiintunut malli ole aina kaikissa tapauksissa oikea tapa, vaan asiakaspalvelijan tulee kyetä löytämään ne keinot ja mallit edetä palvelutilanteessa, jotka varmistavat parhaiten asiakkaan tarpeen täyttymisen sekä tyytyväisyyden palvelutilanteeseen. Tämä ei tarkoita sitä, että asiakkaalle tulisi antaa niin sanotusti sopimukseen kuulumatonta ylimääräistä palvelua vaan sitä että asiakaspalvelija pyrkii luoviin ratkaisuihin eikä jätä asiakasta tilanteesta ja määritellystä toimintamallista johtuvaan umpikujaan.

Asiakaspalvelu tulee olla organisoitu yhteen yhteydenottopisteeseen, niin että jokainen palvelupyyntö kulkee saman prosessin läpi. Yhteydenottokanavia on modernissa asiakaspalveluyksikössä toki useita ja asiakaspalvelun sisällä voi olla useita sidosryhmiä selvittämässä palvelupyynnöitä, mutta on tärkeää, että palvelupyynnöt tulevat aina samaan järjestelmään. Näin vältetään päällekkäinen työ, varmistetaan asiakaspalvelun tasalaatuisuus kulloinkin voimassa olevien palvelutasolupausten mukaisesti ja että asiakaspalveluprosessi olisi mitattavissa.

Asiakaspalvelun onnistunut johtaminen edellyttää tavoitteiden määrittelyä sekä näihin liittyvien mittareiden säännöllistä seuraamista. Palkitsemismallit sekä kannustettavuus tukevat tavoitteisiin pääsyä. On kuitenkin tärkeää, ettei sisäisiä tavoitteita tai prosesseja kerrota selittävänä tekijänä asiakkaalle (Freshworks 2021b). Esimerkiksi Louhella viimeaikaisten ruuhkatileiden perimmäiset syyt eivät kuulu asiakkaalle huolehdittavaksi, vaan viivästyneistä käsittelyistä ja vastauksista tulee pahoitella asiakasta ilman sen tarkempia selittelyitä.

Henkilöstön johtamisessa olen pyrkinyt pitämään helposti lähestyttävän johtamistavan, jossa olen riittävän lähellä työntekijää ja noudatan empatiaa myös esimiestyössä. Tietynlainen rauhallinen auktoriteetti johtaa yleensä parhaisiin lopputuloksiin. Alleviivaan jo perehdytysvaiheen alussa, ettei asiakaspalvelijan tarvitse osata vastata kaikkiin asiakkaan esittämiin kysymyksiin, mutta kaikki asiat tulee kyetä kirjaamaan asianmukaisesti ylös ja viemään ne eteenpäin. Asioiden johtaminen vaatii enemmän prosessinomaista toimintaa ja yleistä toiminnan tarkkuutta. Tässä olen myös pyrkinyt johtamaan esimerkillä - mikäli koen jonkin toimintatavan parhaaksi, pyrin ensisijaisesti noudattamaan sitä itse vasta sitten jalkauttamaan sen yleisenä prosessina. Usein tämäkään ei kuitenkaan vielä riitä, vaan toimintamallien ja prosessien johtaminen vaatii kattavaa dokumentointia sekä monikanavaista ja toistuvaa viestintää.

Etenkin Louhella asiakaspalvelun johtaminen edellyttää tilanneälyä ja kykyä mukautua nopeisiin muutoksiin. Asiakaspalveluorganisaatioon kohdistuu jatkuvaa sisäistä ja ulkoista painetta sekä muutoksia, joten asioita tulee kyetä priorisoimaan, usein jopa yksittäisen työpäivän aikana.

Asiakkaalle annetaan aina palvelulupaus. Palvelulupaus voi olla palvelusopimuksessa määriteltä asia, palvelutilanteessa annettu aikamääre tai joissain tapauksissa asiakas saattaa muodostaa sellaisen itse. Louhen asiakaspalvelulle olen määritellyt, että asiakkaalle annetuissa lupauksissa tulee pysytä, ja mikäli jostain syystä ei kyetä pysymään, kerrotaan tästä asiakkaalle hyvissä ajoin ja ilmoitetaan uudesta aikataulusta. Palvelutasosopimukset ovat hyvä keino määritellä palvelutasoon sisäiset yksilökeskeiset tai tiimin tavoitteet sekä antaa asiakkaalle odotusarvot vastaus- ja ratkaisujaoille (Freshworks 2021b). Louhen asiakaspalvelussa keskeisiä palvelutason mittareita ovat ensimmäiseen vastaukseen kuluva aika sekä puheluiden keskimääräinen vastausaika. Lopulta palvelutasomittareissa tavoitteisiin pääseminen pitäisi näkyä asiakastyytyväisyyteen liittyvissä mittareissa.

3.9 Seurantaviikko 9 (vk 43, 2021)

IT-alalla monen kohdalla työ on siirtymässä manuaalisesta tekemisestä tietynlaiseen prosessien valvomiseen, johtamiseen ja kehittämiseen. Nämä prosessit ovat usein ennalta määrättyjä ja ne sisältävät usein ainakin osittain automatisoidusti toimivia komponentteja. Tarkastelen seurantaviikon aikana, millaisia tuotannon automaatioita yhtiössä on käytössä, ja miten käytössä olevat järjestelmät näitä tukevat.

Maanantai 25.10.2021

Maanantai aamu alkoi tiketteihin vastaamisella, koska edellisen viikon tiketeissä auttaminen heijastelee hieman myöhemmille päiville asiakkaiden lähettäessä jatkoviestejä ja -kysymyksiä palvelupyyntöihin. Moni avautuvista palvelupyynnöistä oli kuitenkin melko nopeasti loppuun käsiteltyjä, joten pääsin jatkamaan maanantaille kalenteriin varaamalleni tehtävälle, eli vaihtoehdoisen webhotellihallintaohjelmiston testaamista. Testausta tehdään itseni lisäksi muutaman muun hengen voimin, jossa itse keskityin lähinnä asiakkaan näkökulmasta toimintojen testaamiseen. Ratkaisun perustoiminnallisuudet tuntuvat toimivan hyvin. Suurimmat ongelmat tämän käyttöönotossa tulee varmasti sen erilaisuudesta johtuen. Sisäisellä ja ulkoisella ohjeistuksella tässäkin välttään varmasti kuitenkin ongelmilta.

Tiistai 26.10.2021

Tiistai oli varsin myyntihenkinen. Kävin aamusta läpi myynnin tikettejä, joissa tyypillisesti käsitellään hieman pienempiä myyntikyselyitä. Ohjausryhmän palaverissa keskustelimme vielä myynnin tilastoinnin kehittämistä, jossa totesin olevan tällä hetkellä puutteita. Myynnin tilastointi ja mittarit eivät anna riittävän hyvää kuvaa myynnin onnistumisista. Kumppanimallin kehittäminen nousi keskustelussa niin ikään keskusteluun. Kumppanimallista keskustellaan tarkemmin tämän viikon torstaina. Iltapäivällä saimme vielä kumppaniyhtiön Saashopin toteuttaman CRM-järjestelmän Pipedriven käyttökoulutuksen. Vaikka toimintaa ohjaavia järjestelmiä ei tulisi olla liikaa, on etenkin tämän koulutuksen perusteella Pipedrive juuri oikea ratkaisu viemään myyntityötä enemmän prosessinomaiseen toimintaan. Palaverin jälkeen liitin vielä Pipedriven Freshdesk-tikettijärjestelmään sekä Google Workspace -sähköpostilaatikon. Tällä integraatiolla saadaan tiettyjä myyntiprosessin osioita automatisoitua ja suoraviivaistettua.

Keskiviikko 27.10.2021

Tilasimme tänään itselleni ja kollegalleni OKR, eli Objectives and Key Results -tavoitemalliin liittyvän koulutuspaketin. Kyseessä on tavoitteelliseen mittaamiseen ja seurantaan liittyvä malli, jonka on päätetty olevan yhtiössä toimintaa ohjaavana mallina suuremmissa tavoitteissa ja strategisissa hankkeissa. Koulutus järjestetään joulukuun alussa. Koen tämän olevan sekä oman oppimisen että yhtiön kehitystavoitteiden kannalta erinomainen asia.

Suuremman yhden verkkotunnuksen ympäristön asiakkaan kanssa jatkoin neuvotteluita palvelun jatkamisen eri vaihtoehdoista. Vaikuttaa siltä, että asiakas olisi kuitenkin taipumassa palvelun alasajoon, joten loppukäyttäjille tulee määritellä etenemismallit, mikäli haluavat siirtyä esimerkiksi Louhen webhotellin käyttäjiksi. Päivän lopuksi pidimme vielä toimitusjohtajan kanssa palaveria yhtiön fokusalueista sekä näihin liittyvistä kannustepalkkamalleista.

Kannustepalkkamalleissa on tärkeää, että ne ohjaavat oikeanlaiseen toimintaan eivätkä toisaalta jätä muuta toimintaa liiksi taka-alalle.

Torstai 28.10.2021

Reklamaatioiden käsittely kuuluu pääasiassa minun tehtäviini. Joskus reklamaatio on aiheellinen, kun virhe tai ongelma on johtunut Louhesta, mutta joissain tapauksissa ei reklamoitava asia kosketa varsinaisesti Louhen toimintaa tai palvelua. Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus reklamoida. Reklamaatio käsitellään aina tapauskohtaisesti. Yleensä avaan tapahtuneen tustat yksityiskohtaisesti esille, jotta saan riittävän kokonaiskuvan tapahtuneesta. Syyllisten etsiminen ei ole näissä ensisijainen tavoite, vaan kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun hakeminen. Tänään käsittelemään reklamaation, jossa ongelma aiheutui maksamattomasta laskusta. Vaikka ongelma ei ole johtunut Louhen toiminnasta, tulee tilanne pyrkiä käsittelemään empaattisesti ja rakentavasti. Parhaimmillaan hyvin käsitelty reklamaatio on aina mahdollisuus syventää asiakasyhteistyötä ja se voi johtaa jopa lisäkauppaan.

Louhen on tarkoitus laajentaa yhteistyötä kumppaneiden kanssa. Tätä varten sovimme soittavamme muutaman hengen porukassa pitkäaikaisia kumppaniasiakkuuksia läpi lyhyen haastattelun merkeissä. Tavoitteena on saada tietoa ja palautetta näiltä avainasiakkailta, siitä millaisia haasteita ja tarpeita heillä on omassa liiketoiminnassaan ja missä Louhi voisi mahdollisesti olla avuksi. Lopputuloksena tästä saadaan ajatuksia Louhen nykyisten palvelutuotteiden kehitykseen sekä mahdollisia muita yhteistyöajatuksia. Soittoja on määrä tehdä ensi viikon aikana. Loppupäivä jatkui tuotteistus- ja kehitysteemalla, kun aloin käymään läpi osa-alueittain maailmalla parhaaksi arvioituja WordPress -lisäosia. Tarkoituksena on lähestyä palveluiden tuottajia viestillä, jossa kerromme olevamme kiinnostuneita tarjota ratkaisua Louhen loppuasiakkaille jälleenmyyntisopimuksen merkeissä.

Perjantai 29.10.2021

Käytin perjantaista melko suuren osan asiakaspalvelun tukemiseen, jotta tilanne saataisiin siedettävälle tasolle ennen viikonloppua. Pyrin näissä tilanteissa samalla johtamaan esimerkiksi ja muistuttamaan muun muassa oikeasta tikettien käsittelyjärjestyksestä. Kuukauden viimeisen arkipäivän tehtäviä en päässyt kaikkia tällä kertaa tekemään, kun minulla ei ollut etäpäivän takia tarvittavia maksuvälineitä Traficomien ennakkomaksutilin lataamiseksi. Tämän voi kuitenkin hoitaa maanantaina, niin että osto vielä kirjataan taloushallinnossa edelliselle kuulle. Tekniikan palaverissa sovimme seuraavan webhotellipalvelimen siirron aloittamisesta, josta teen suunnitelmat ja ennakkoviestinnän ensi viikon alkupuolella. Lisäksi toimitusjohtajan kanssa päätimme, että yhtiöön on aika palkata uutta WordPress-osaamista. Kuten asiakaspalvelijan kohdalla, tulee tässä tarve ja rekrytointiprosessi määritellä tarkasti, jotta pääsemme haluttuun lopputulokseen.

Viikon 9 yhteenveto - Tuotannon automaatiot

IT-palvelut ovat niiden luonteesta johtuen tyypillisesti ainakin osin automatisoituja. Usein palvelu sisältää kuitenkin sellaisia prosessin vaiheita, jotka ovat manuaalisia, eli vaativat ihmisen toimenpiteitä. Organisaation tulee pohtia pääprosessien sekä IT-palveluiden kohdalla sopiva automaatioaste, eli se suhde kuinka paljon erilaisia asioita on automatisoitu, jotta kokonaisratkaisu olisi kustannustehokas. IT-palvelut ovat usein monisyisiä ja monimutkaisia, joten niiden kohdalla automaatio on niin ikään monikerroksinen.

Palveluautomaatio poikkeaa tehtäväautomaatiosta, sillä tavalla, että palveluautomaatio sisältää useita eri tehtäviä tai prosessin vaiheita, jotka ovat joko automatisoituja tai manuaalisesti tuotettuja. Palveluautomaatio suoraviivaistaa palvelun tuotantoprosessia, jossa voi olla useita eri muuttujia sekä lopputuloksia toisin kuin yksittäisten tehtävien ja toimintojen automatisoinnilla. Usein parhaita automatisoitavia palveluita ovat sellaiset, jotka ovat usein käytettyjä, ovat eri ryhmien laajassa käytössä tai joiden saamiseksi on jonkinlaisia esteitä. On siis varmistettava, ettei palveluautomaatiota tehdä sellaisiin kohteisiin, joita ei käytä kukaan tai joiden käyttöönotto tai käyttö on jo itsessään riittävän yksinkertaista. Järkevästi toteutettu palveluautomaatio johtaa helppouteen, ajansäästöön, ennustettavuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen - mikä johtaa kustannussäästöihin. (Clifton 2021.)

Tehtäväautomaatioihin pätee siis samat kannattavuusperiaatteet kuin palveluautomaatioissa. Kysymystä ”Mitä kannattaa automatisoida?” kannattaa lähestyä yksinkertaistetusti. Tehtävä, prosessi tai sen osa kannattaa automatisoida, mikäli sitä joudutaan tekemään toistuvasti, tietoa joudutaan siirtämään järjestelmien välillä, asia on yksinkertainen eikä edellytä korkeamman tason ajattelua tai se vie resursseja pois liiketoiminnallisesti tärkeämmistä asioista. (Herman 2020.)

Louhella tuotannon automaatiot on pyritty pitämään juuri näissä toistuvissa yksittäisissä prosessin osissa, joissa ei tarvita ihmisen panosta. Automaation riskit tulee näissäkin tapauksissa arvioida tarkasti. Mikäli automaatio päättyy virheeseen, tulee myös virhetilaan olla määriteltynä oma prosessinsa. Esimerkiksi Louhen järjestelmä rekisteröi asiakkaan tiedoilla verkkotunnuksen osana tilausprosessia. Mikäli automaattinen rekisteröinti päättyy virheeseen, tulostaa järjestelmä virhetehtävän, jonka myötä asiakaspalvelija osaa toimia ja rekisteröidä verkkotunnuksen asiakkaalle manuaalisesti. Riskien hallinnan lisäksi on olemassa sellaisia prosessin osia, joita ei kannata automatisoida lainkaan, kuten reklamaatioiden käsittely tai johtaminen. Toisaalta tehtävien automaatiolla voidaan tämältyypiksiäkin ydinprosesseja tehostaa ja tukea. Palvelutuotteen elinkaaren alkuvaiheissa on pyritty automaatioaste pitämään vielä mahdollisimman alhaisena, jotta tuotteistuksen alkuinvestoinnin tuoma riski pysyisi järkevissä mittoissa. Joissain tapauksissa markkinaa on saatettu testata jopa täysin manuaalisesti

provisioitavalla palvelulla. Automaatioasteen nostaminen voi tulla aiheelliseksi, mikäli voidaan todeta palvelutuotteen olevan kaupallinen menestys.

Markkinoinnin eri ratkaisut ja työkalut ovat olleet automaatioissa tietynlainen suunnan näyttäjä. Markkinoinninautomaatoratkaisut ovat yleistymässä monessa organisaatiossa ja Zapierin kaltaiset järjestelmien integraatioita mahdollistavat ratkaisut kiihdyttävät tahtia entisestään. Teknisesti lähes kaikenlainen automaatio on mahdollista toteuttaa, mutta organisaatioissa, kuten Louhella on tärkeää aina pohtia millaista arvoa automaatiolla pyritään saavuttamaan.

3.10 Seurantaviikko 10 (vk 44, 2021)

Viime viikot ovat olleet melko haastavia henkilöstömuutosten myötä ja toiminta on muuttunut jokseenkin reaktiiviseksi ja suunnitelmallinen pitkäjänteinen työote on hieman kärsinyt. Tällä seurantaviikolla pyrin kuitenkin tarkastelemaan millaisia työkaluja asiakaspalvelussa on Louhella käytössä ja arvioin miten hyvin ne tukevat Louhen prosesseja.

Maanantai 1.11.2021

Aamun ensimmäinen tehtävä oli ottaa viestinnällinen vastuu yhdellä webhotellipalvelimella ilmenneestä ongelmasta, jossa asiakkaiden verkkotunnuksiin ei ollut uusiutunut palveluun kuuluvat SSL-sertifikaatit. Ongelman seurauksena useat asiakkaat saivat sivustoillaan varoitukset vanhentuneesta sertifikaatista, mikäli menivät https-suojattuun osoitteeseen. Ongelma saatiin lopulta varsin pian ratkaistua. Asiakasviestintään käytin StatusIQ-palvelua ja sisäiseen viestintään pääasiassa Google Chat -kanavia.

Kuukauden vaihteen tehtävien ohella aloitin määrittelemään Louhen webhotellipalveluihin kaksivaiheista autentikointitoimintoa jatkona muutaman viikon takaiselle kaksivaiheisen autentikoinnin aktivoimiselle Louhen asiakastileihin. Kyseinen cPanelin ominaisuus oli lopulta nopeasti kytketty käyttöön, joten laadin asiaan liittyvän tukiartikkelin Freshdeskin tukiartikkelitietokantaan ja lanseerasin palvelun virallisesti käyttöön. Toiminnosta tullaan tiedottamaan asiakkaita seuraavassa uutiskirjeessä sekä sosiaalisen median kanavilla.

Tiistai 2.11.2021

Kumppanimallin kehitystoimenpiteet pääsivät tänään hienosti käyntiin, kun pidin ensimmäisen puhelinpalaverin kumppaniasiakkaan kanssa. Tilanne oli ideaali, kun sattumoisin molemmilla osapuolilla oli intressinä keskustella yhteistyön kehittämisestä. Sainkin palaverista muutamia konkreettisia kehityskohteita, mutta ehkäpä tärkeimpänä antina keskustelussa oli yleisen asiakassuhteen tiivistäminen. Suuremmat kumppaniasiakkaat edellyttävät lopulta määritellyn hoitomallin, jota alamme myöskin työstämään hankkeen edetessä. Hoitomallin myötä tämän-tyyppisistä keskusteluista saadaan säännöllisiä ja kehittämistä jatkuva prosessi.

Koostin ennen ohjausryhmän palaveria vedoksen WordPress-asiantuntijan rekrytointi-ilmoituksesta. Painotin toimitusjohtajalle rekrytointin tärkeyttä ja nopeutta edistää prosessia. Louhella ja Louhen asiakkailta on kasvava tarve WordPress-palveluihin liittyen, joten tekevien käsiensä lisäksi tarvitaan taloon myös pikaisesti uutta osaamis-pääomaa. Rekrytointi-ilmoitus julkaistiin lopulta tiistai-iltana.

Keskiviikko 3.11.2021

Asiakaspalvelun tikettitilanne on ollut tällä viikolla erityisen haasteellinen. Vajaat henkilöstöresurssit alkavat näkyä konkreettisesti jonotilanteessa sekä vasteaikamittareissa. Tästä syystä jouduin käyttämään suuren osan päivästä asiakaspalvelun tukemisessa. Tikettien teon keskeytti kuitenkin sivustomme rekrytointilomakkeessa havaittu häiriö, jonka myötä lomakkeelta tulevat viestit eivät löytäneet perille jakeluosoitteeseen. Onneksi lomakkeeseen oli määriteltä paikalliset kopiot viesteistä tallennettavaksi palvelimelle, joten kaikki viestit kyettiin lopulta hakemaan käsiteltäväksi. Tapaus oli hyvä esimerkki ongelmasta, jossa muutokseen jouduttiin tekemään niin sanottu rollback, eli järjestelmän palauttaminen muutoksia edeltävään tilaan.

Torstai 4.11.2021

Tehtäviini kuuluu ajoittain tehdä jälleenmyytävälle tuotteille osto- ja myyntihintojen tarkistuksia. Tässä oleellisena osana on tarkistaa, että myytävän tuotteen kateosuus on riittävällä tasolla. Usein muuttuvina tekijöinä tässä voi olla dollarin kurssimuutokset sekä toimittajan myyntihinnan muutokset. Tällä kertaa toimittaja oli muuttanut erään verkkotunnustuotteen ostohintaa, joten hintaa jouduttiin korottamaan hieman myös asiakkaiden sopimuksiin. Onneksi vastaavia hintojen tarkistuksia ei tarvitse tehdä kovin usein, joten hinnat pysyvät tyypillisesti samoina useita vuosia.

Ostolaskujen hyväksynnän jälkeen jatkoin asiakaspalvelun tukemista. Palvelupyynnöiden joukossa oli mukana muun muassa M365-palveluun ryhmäosoitteiden määrittelyä, SSL-sertifikaatin vaihtoa asiakkaan verkkotunnukseen ja sähköpostiosoitteen näyttönimen vaihtamista M365-sähköpostilaatikkoon. Eilen lähetetty markkinointikirje on alkanut tuottamaan kyselyitä uusista palveluista. Näiden kyselyiden myötä sovin asiakkaiden kanssa lähipäiville uusia puhelinpalavereja sekä kirjoitin muutamia tarjouksia asiakkaille. Varsin onnistunut kampanja.

Perjantai 5.11.2021

Yhtiössä on kesän ja syksyn aikana ollut suhteellisen paljon henkilöstömuutoksia. Pienessä yhtiössä samaan ajankohtaan osuvat henkilöstömuutokset tuovat ainakin hetkellisesti haasteita, mutta toisaalta rekrytointi on nähty aina mahdollisuutena. Kävimme toimitusjohtajan kanssa keskustelun yhtiön henkilöstöstrategiasta. Keskustelussa korostui niin nykyisten

työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen kuin uusien työntekijöiden rekrytointiprosessin jatkuvuus. Louhella on etenkin toiminut melko hyvin työharjoittelusopimukset, joissa nuoret IT-uraa aloittelevat tekijät pääsevät tutustumaan ja oppimaan webhosting-alaa. Samalla Louhi saa hyvän käsityksen harjoittelijan potentiaalista, joten tämä malli on avannut monelle aloittelevalle ammattilaiselle hyvän alun omalle urapolulle.

Laadin loppupäivästä vielä uusia mittarinäkymiä Geckoboard-järjestelmään. Aikaisemmin kuviossa 3 kuvatun asiakaspalvelun mittariston rinnalle aloitin koostamaan myynnille ja markkinoinnille omaa näkymää. Geckoboard-ratkaisun integroitavuus on erittäin hyvällä tasolla. Sain järjestelmään haettua dataa muun muassa ActiveCampaignista, Pipedrivestä, Google Analyticsistä sekä Google Adsisästä sisäisten dokumenttien lisäksi, joten ratkaisu toimii erityisen hyvin mittaritiedon koonti- ja visualisointiratkaisuna.

Viikon 10 yhteenveto - Asiakaspalvelun työkalut ja palvelukanavat

Asiakkaan odotukset asiakaspalvelun jatkuvuuden ja yleisen laadun suhteen ovat nyky maailmassa melko korkeat. Asiakas saattaa olla useita kertoja asiakaspalveluun yhteydessä useita eri kanavia pitkin. Osa yhteydenotoista saattaa liittyä eri asioihin ja osa samoihin, joista on oltu jo yhteydessä. Asiakaspalvelulta edellytetään, että yksittäisten asioiden hoitaminen hoituu tästä huolimatta ilman ylimääräistä työtä tai ongelmaa. Tuhansien asiakaspalveluyhteydenottojen hallinnointi asiakaspalveluyksikössä edellyttääkin tarkasti määriteltyjen prosessien lisäksi toimivia työkaluja, joista tikettijärjestelmä on niistä tärkein. Tikettijärjestelmä koostaa asiakkaan yhteydenotot yhteen keskitettyyn järjestelmään, jolloin kaikki asiakaspalvelijat tietävät missä minkäkin tapauksen edistyminen menee.

SPOC eli Single Point of Contact on tikettijärjestelmän ja tähän liitettyjen yhteydenottokanavien mahdollistama toimintamalli, jossa asiakkaan tapauksen käsittelyä voidaan sujuvasti jatkaa vaikka asiaa käsittelevä asiakaspalvelija vaihtuisi yhteydenottojen välillä. Asiakkaan ei tarvitse selittää palvelupyyntöään uudelleen eikä samaa asiaa tule otettua asiakaspalvelussa uudelleen käsitteilyyn. SPOC mahdollistaa asiakaspalvelun laadun tasaisuuden, toiminnan tehokkuuden sekä välttää yleisiä sekaannuksia moniasiakasympäristöissä, joissa asiakaspalvelua hoitaa useampi henkilö tai tiimi. (Watts 2019.)

Louhella SPOC-toimintamallin mahdollistaa Freshdesk-asiakaspalvelujärjestelmä, jonka keskeinen osa on tiketöintijärjestelmä. Palvelupyyntöjen tiketöinti mahdollistaa asiakaspalveluyksikölle kontrolloidun ja prosessinomaisen palvelupyyntöjen käsittelyn, joka on edellytys asiakaspalvelun korkealle laadulle. Pääosa palvelupyynnöistä vastaanotetaan sähköpostitse tai puhelimitse, mutta käytössä on myös chat-kanava ja tukipyyntölomakkeita. Kaikista kanavista palvelupyynnöt ohjataan lopulta samaan tikettijärjestelmään, jonne ne kirjataan ja lopulta käsitellään. Asiakaspalvelun kohdalla on usein puhuttu monikanavaisuudesta, mutta nykyään on ollut tarpeen puhua omnikanavaisesta asiakaspalvelusta, jolla tarkoitetaan

monikanavaisesti toimivaa saumatonta asiakaspalvelukokemusta, jossa asian käsittelyn sujuvuus ei kärsi, vaikka yhteydenottotapa tai -kanava välissä vaihtuisikin (Geharty 2016). Omnikanavaisesti toimiva asiakaspalvelu vastaa asiakkaan odotusarvoja asiakaspalvelun toiminnan laadun suhteen, mutta on myös tehokkaan toiminnan mahdollistaja.

Tiketöintijärjestelmän lisäksi tarvitaan joukko työkaluja ja järjestelmiä tukemaan sisäistä viestintää, dokumentaatiota ja toiminnan ohjausta. Google Workspace on mahdollistanut yhtiössä aidon kollaboraation jopa dokumenttien sisällä, joka on ratkaisuna ollut erinomainen etenkin etätyöaikana. Asiakaspalvelussa ei varsinaisesti käytetä erillistä toiminnanohjausjärjestelmää, koska Freshdesk ohjaa asiakaspalvelijan toimintaa itsessään jo varsin kattavasti. Google Workspacella tehtyjen sisäisten dokumentaatioiden lisäksi käytössä on kuitenkin wikijärjestelmä, johon on laadittu ohjeartikkeleita muun muassa palveluiden toimittamiseen. Tärkeintä työkalujen käytössä ja valinnassa on kuitenkin se, että prosessit ohjaavat työkalujen käyttöä, eikä toisinpäin, että työkalut määrittelevät käytännön prosessit ja toimintamallit.

Knowledge base, eli tietämuskanta mahdollistaa nimensä mukaisesti tietokannan, johon koostetaan asiakaspalvelun tietämys kollektiivisesti ohjedokumentaatioiden muodossa. Näitä ohjeartikkeleita voidaan sitten käyttää reaktiivisesti osana asiakaspalveluvastauksia tai sitten proaktiivisesti asiakkaalle tarjottavan itsepalveluportaalin kautta. (Price 2021.) Tällainen tietämuskanta on tuotettu Freshdesk-asiakaspalvelujärjestelmällä Louhen asiakaspalvelun ja asiakkaiden käyttöön julkisessa status.louhi.fi -palvelussa. Tietämuskannan kaltaiset ratkaisut ovat osaltaan tukemassa asiakaspalvelun itsepalveluastetta ja yleistä toiminnan tehokkuutta. Toisaalta merkittävässä määrin on palveluiden oltava myös hallittavissa itsepalvelukanavissa, kuten cPanel-webhotellihallintapaneelin tai Louhi Konsoli -asiakashallintasivuston kaltaisissa itsepalveluportaaleissa.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Työtehtävät Louhella ovat pääosin toimintatutkimuksen kaltaisia. Toimintatutkimus on konkreettista ongelmien ratkaisua ja muutoksen hakemista, jota tehdään vahvasti käytännön tasolla (Ojasalo, Moilanen, & Ritakoski 2015, 58). Usein toimintatutkimus on jatkuvaa kehittämistä, mutta ajoittain toimintatutkimuksen tavoin kehitetään myös täysin uutta, kuten erilaisissa tuotteistusprojekteissa. Toisaalta näissä tuotteistusprojekteissa alkaa Louhellakin näkyämään palvelumuotoilu hieman modernimpana tapana kehittää uusia ratkaisuja. Palvelumuotoilussa tavoitteena on luovasti kehittää helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia osallistamalla esimerkiksi palvelun käyttäjät mukaan kehitysprosessiin (Ojasalo ym. 2015, 71-72). Palvelumuotoilusta hyvä seurantajakson esimerkki oli kumppaniasiakkaiden kanssa aloitettu laajempi yhteistyö ja jatkuva kommunikointi.

Yhtiön saama hyöty opinnäytetyöprosessista ja viikkoraportoinnista liittyy pääasiassa omaan kehittämiseeni. Opinnäytetyöprosessi antoi mahdollisuuden tarkastella omaa toimintaa pitkäjänteisesti samalla antaen uutta kokemusta pidemmästä projektista. Ennen kaikkea sain seurantaviikkojen aikana hyvän yleiskäsityksen kehittämiskohteista liittyen omaan työhöni sekä yhtiön toimintaan. Tietyllä tapaa kehittämiskohteet ja ongelmat ovat yhteneväisiä, joka mahdollisesti johtuu osin siitä, että minulla on melko pitkä ja laaja-alainen ura yhtiössä ja yhtiössä vakiintuneet toimintatavat alkavat muistuttaa omia toimintatapoja ja toisinpäin. Seurantaviikkojen aikana havaitsin, että oma työ ja laajemmin toiminta yhtiössä on haastavaa pitää suunnitelmallisena ja johdonmukaisena. Työ on hyvin reaktiivista. Operatiiviset työtehtävät määräytyvät laajalti tilanteen mukaan, eikä niinkään sen mukaan miten on suunniteltu. Työn suunnitelmallisuutta oli hankala toteuttaa jopa viikkotasolla, kun toimeksiantoja tulee runsaasti asiakasrajapinnasta sekä yhtiön ylimmältä johdolta. Toisaalta tämä on opettanut priorisoimaan ja tehostamaan omaa tekemistä, jotta usein hankalistakin tilanteista on selviydytty.

Päiväkirjaraportoinnissa tuli konkreettisesti huomattua, että joiltain osin päivät koostuvat toistuvista työtehtävistä. Näitä toistuvia työtehtäviä saattaisi olla mahdollista joko tehostaa tai automatisoida. Tämä korostui etenkin tiedon keräämiseen ja etsimiseen liittyvissä tehtävissä. Näen tämän yhtenä selkeänä kehittämiskohteena yhtiössä. Tässä ensimmäisenä vaiheena tulee olemaan prosessien laajempi ja tarkempi kuvaus.

Seurantaviikkojen aikana en saavuttanut merkittävästi uutta teknistä osaamista, vaikka toimittajien sertifiointeja, webinaareja ja tietolähteitä tulikin käytyä läpi. Uuden teknisen osaamisen saaminen edellyttäisi oman fokuksen sekä vastuualueeni laajentamista uusiin asiakasratkaisuihin sekä teknologioihin. Nyt kehittyminen tältä osin on hieman hidastunut, kun vastualueet ovat pysyneet käytännössä samoina useiden vuosien ajan. Uskon, että vastuualueitani ja tehtäviäni on mahdollista uudelleen määrittellä ensi keväänä, kun yhtiöön saadaan rekrytointien myötä tarvittavaa osaamista, jolloin pääsen siirtämään omaa fokustani takaisin enemmän kehittävään työhön ja uusiin teknologioihin.

Koen että saavutin hyvin prosessin alussa määrittelemäni konkreettiset tavoitteet tuotteistaa uusia WordPress-lisäarvopalveluita sekä kehittää webhotellipalveluiden palvelinmigraatioprosessia. Prosessin aikana tuotteistetut uudet palvelutuotteet saivat lopullisen määrittelynsä ja ovat viimeisten viikkojen aikana saaneet osakseen hyvin kysyntää asiakkailta. Palvelinmigraatioprosessi kehittyi lähinnä prosessin osatehtävien kehittämisen muodossa sekä prosessin dokumentaation päivittämisellä. Nyt palvelinmigraation pystyy tekemään uudetkin työntekijät melko kevyellä perehtymisellä aiheeseen.

Olen itse aina pitänyt asioiden jatkuvaa kehittämistä erityisen tärkeänä. Pelkällä olemassa olevan ylläpitämisellä ja reaktiivisella työllä yritys ei kehity eikä lopulta menesty ja työntekijöiden omakin kehittyminen taantuu. Tästä taantumatilasta voi olla hankalaa päästä takaisin

jatkuvan kehittämisen ja kehittymisen linjalle. Jatkuva kehittämistyö on liiketoiminnalle kuitenkin ehdoton menestyksen edellytys. Jatkuvalla kehittämistyöllä tarkoitetaan eteenpäin vievää kehittämistä, jossa ei ainoastaan mukauduta ulkoisiin muutoksiin vaan luodaan innovaatioilla ja uusien mahdollisuuksien hyödyntämisellä uutta kasvavaa liiketoimintaa (Ojasalo ym. 2015, 12-13). Opinnäytetyöprosessi loi hienon mahdollisuuden viedä omaa päivittäistä työskentelyä sekä ajatusmallia vahvemmin jatkuvaan kehittämistyöhön - eli siihen mikä on lopulta kaikkein tärkeintä.

Lähteet

Painetut

Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. 2008. Asiantuntija viestii: ajatuksesta vaikutukseen. 3. painos. Helsinki: Infor.

Kim, W. & Mauborgne, R. 2007. Sinisen Meren Strategia. Suomentaja Tillman, M. 4. painos. Helsinki: Talentum.

Taylor, H. 1989. Tehokas Ajankäyttö. Kekki, E. Helsinki: Tietosanoma.

HDI Support Center Team Lead Certification Training. Student Manual. 2013. 4.1. painos. Lontoo: UBM.

Roos, A. 2003a. Help desk työskentely. Helsinki: Help Desk Institute Nordic.

Roos, A. 2003b. Yhteyskeskuksen toiminta. Helsinki: Help Desk Institute Nordic.

Sähköiset

Averdunk, I. 2021. Communicate effectively about outages. IBM. Viitattu 10.10.2021. <https://www.ibm.com/garage/method/practices/manage/outage-communication/>

cPanel 2021. Transfer Tool. Viitattu 25.9.2021. <https://docs.cpanel.net/whm/transfers/transfer-tool/>

Clifton, D. 2021. What is Service Automation?. SpacelQ. Viitattu 1.11.2021. <https://spaceiq.com/blog/what-is-service-automation/>

DigiCert 2021. Domain validation policy changes in 2021. Viitattu 8.9.2021. <https://knowledge.digicert.com/alerts/domain-authentication-changes-in-2021.html>

Freshworks 2021a. Proactive communication during outages. Viitattu 10.10.2021. <https://www.freshworks.com/live-chat-software/customer-support-learning-centre/communicating-during-outages/>

Freshworks 2021b. IT Helpdesk Best Practices. Viitattu 23.10.2021. <https://freshservice.com/it-help-desk-software/it-help-desk-best-practices>

Geharty, S. 2016. What's the Difference Between Omnichannel and Multichannel Customer Support?. Talkdesk. Viitattu 8.11.2021. <https://www.talkdesk.com/blog/difference-omni-channel-multi-channel-customer-support/>

Herman, H. 2020. Not sure when to automate a task? Start here. Zapier. Viitattu 1.11.2021. <https://zapier.com/blog/when-to-automate/>

ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. 2019. E-kirja. Lontoo: Axelos.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritakoski, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro.

Patterson, M. 2021. Communicating With Customers During a System Outage. Help Scout. Viitattu 10.10.2021. <https://www.helpscout.com/helpu/outage-status-update/>

Price, H. 2021. Knowledge Management best practices. TOPdesk. Viitattu 8.11.2021. <https://blog.topdesk.com/itsm/knowledge-management/knowledge-management-best-practices/>

Prov International. 2017. 5 IT Service Management (ITSM) Best Practices You Must Know. Viitattu 17.10.2021. <https://www.provintl.com/blog/5-it-service-management-best-practices-you-must-know>

Semenoja, M. 2019. 10 kriittistä taitoa, jotka asiakaspalvelutiimisi tarvitsee viimeistään vuonna 2022. Salesforce Finland. Viitattu 3.10.2021. <https://www.salesforce.com/fi/blog/2019/10-taitoa-joita-asiakaspalvelutiimi-tarvitsee-viimeistaan-vuonna-2022.html>

Slice 2021. Server Migration: Best Practices Checklist. Viitattu 25.9.2021. <http://www.sliceitup.net/company/92-blog/353-server-migration-best-practices-checklist>

UpCloud 2021. Private Cloud. Viitattu 9.9.2021. <https://upcloud.com/products/private-cloud/>

Watts, S. 2019. SPOC: Why a Single Point of Contact is Critical for IT Support. BMC Software. Viitattu 8.11.2021. <https://www.bmc.com/blogs/spoc-single-point-of-contact/>

Wilkinson, D. 2021. How to Communicate With Customers During an Outage (Examples Included). SimpleTexting. Viitattu 10.10.2021. <https://simpletexting.com/communicate-during-an-outage-examples/>

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmäkaavio	10
Kuvio 2: Arvoinnovaatio: sinisen meren strategian kulmakivi. (mukailen Kim & Mauborgne 2007, 37.)	20
Kuvio 3: Geckoboard-järjestelmällä kuvattu asiakaspalvelun tilannekuva	25
Kuvio 4: cPanelin Transfer Tool	31
Kuvio 5: Louhi Status -palvelu	41
Kuvio 6: Palvelun arvoketju (ITIL 2019, 129)	45