

Opas CGI Suomi Oy:n Service Deskin uusille työntekijöille

Konsta Toivonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tietojenkäsittelyn tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä(t)

Konsta Toivonen

Tutkinto

Tradenomi / Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Opas CGI Suomi Oy:n Service Deskin uusille työntekijöille

Sivu- ja liitesivumäärä

22

Tämä opinnäytetyö toteutettiin IT-alan yritykselle CGI Suomi Oy. CGI tuottaa maailmanlaajuisesti Service Desk -palveluita sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda opas, jota pystytään käyttämään apuna uusien Service Desk -tiimien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli dokumentoida CGI:n Service Desk -tiimeistä löytyvää hiljaista tietoa ja koostaa siitä ja jo valmiiksi dokumentoiduista ratkaisutietokanta-artikkeleista yksi helppolukuinen opas. Näin uusien työntekijöiden taakka helpottuu, kun perusohjeet ovat helposti käytettävässä muodossa. Perehdytyksestä saadaan myös tehokkaampi, kun uudet työntekijät kykenevät itsenäiseen työskentelyyn nopeammin oppaan avustamina.

Työn tavoitteeksi asetettiin, että opas olisi käyttövalmiina vuoden 2021 loppuun mennessä, jotta mahdollisia uusia työntekijöitä päästään kouluttamaan sen avulla seuraavan vuoden alusta.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään työn kannalta merkittäviä termejä, hyvän oppaan kirjoittamista, Service Deskiä ja Service Deskin käyttämiä työkaluja.

Työ toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä. Tälle perusteena toimii yrityksen halu kehittää omaa tietoperustaansa, jotta työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa saadaan dokumentoitua ja jatkossa hyödynnettyä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä

Tuotoksessa käsitellään termejä, toiminnanohjausjärjestelmää, VoIP -puhelinta, etätukisovellusta, käyttäjähallintaa, sähköpostia ja Service Desk työn etikettiä.

Valmis tuotos otetaan käyttöön CGI:n eri Service Desk tiimeissä ja tarkoituksena on että opasta laajennetaan tiimeissä asiakaskohtaisella osaamisella.

Asiasanat

Tietotekniikka, Service Desk, Perehdyttäminen, Oppaat

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävät	2
3	Tietoperusta	3
3.1	Keskeisiä termejä	3
3.2	Hyvän oppaan kirjoittaminen	4
3.3	Mikä on Service Desk?	4
3.4	Service Deskin työkalut.....	5
4	Opinnäytetyön toteuttaminen	8
4.1	Toimeksiantaja.....	8
4.2	Service Desk CGI:llä.....	9
4.3	Kartoitus ja aiheen rajaus	11
4.4	Menetelmälliset lähtökohdat	11
4.5	Työn eteneminen.....	12
4.6	Oppaan sisältö	15
4.7	Saavutettavuus ja selkokieliisyys.....	18
5	Pohdinta.....	21
5.1	Tuotoksen hyödynnettävyys.....	21
5.2	Oppiminen ja ammatillinen kehitys.....	21

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda CGI Suomi Oy:n Service Deskin uusille työntekijöille opas, joka tukee uusien työtehtävien opettelua ja muistamista. CGI:n Service Desk -tiimeillä ei ole käytössä yhteistä materiaalia, jonka avulla uusia työntekijöitä pystyttäisiin perehdyttämään. Uusien työntekijöiden perehdytyksen tekevät kollegat ja käytössä on laaja tietokanta Service Desk -tiimien jäsenien itse kirjoittamia ohjeita ja materiaaleja, mutta ohjeita ja käytäntöjä ei ole koostettu yhdeksi selkeäksi paketiksi, josta uusi työntekijä saisi tukea työtehtävien opetteluun. Työt aloittaessaan uusi IT-asiantuntija joutuukin luomaan omat muistiinpanonsa, joita hän kirjoittaa työtehtäviensä ohessa.

Opinnäytetyön tuotos mahdollistaa yhtenäisemmän ja tehokkaamman koulutuksen uusille työntekijöille, kun perustiedot ja käytännöt löytyvät yhdestä paikasta sekä kouluttajalle että koulutettavalle. Tuotosta ei ole tarkoitettu CGI:n Service Deskin asiantuntijan lähetettäväksi asiakkaalleen vaan ohjeeksi, jonka avulla asiantuntija pystyy auttamaan tai opastamaan loppukäyttäjää. Työkokemusta karttuu tekemällä, joten tarkoituksena ei ole antaa vain valmiita kopioitavia vastauksia loppukäyttäjien ongelmiin vaan tarjota työkalut vastausten löytämiseksi.

Tuotoksessa opastetaan CGI:n käytäntöjen ja sääntöjen mukaisesti normaalien, jokapäiväisten ongelmien ratkointaa, käyttäjätunnusten hallinnan käytäntöjä, toiminnanohjausjärjestelmän perustoiminnot ja työpöytätyökalujen käsittelyn etikettiä. Oppaassa esitellään arkityössä tarvittavat työkalut ja niiden perustoiminnot. Opas on suomenkielinen.

CGI:llä on useita eri yrityksiä asiakkaana ja suurta osaa niistä palvelee oma, kyseiseen asiakkaaseen keskittyvä Service Desk -tiimi. Tästä johtuen opas ei käsittele minkään yksittäisen asiakkaan käytössä olevia järjestelmiä vaan työkaluja, joita CGI:n Service Desk -tiimit käyttävät CGI:n omassa IT-ympäristössä.

2 Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää CGI Suomi Oy:n Service Desk -tiimien uusien jäsenien perehdytystä oppaalla, jonka avulla kaikille saadaan sama perustaso koulutusmateriaalien osalta. Koko Service Desk -tiimin työ tehostuu, kun uudet jäsenet pystyvät työskentelemään itsenäisemmin aiemmassa vaiheessa perehdytystä oppaan avulla. Opasta pystyy hyödyntämään myös perehdytyksen ohessa koko tiimi tarvittaessa. Tavoitteeksi asetettiin, että Service Desk -tiimeillä on opas käytettävissään vuoden 2021 lopussa, jolloin uusia työntekijöitä on mahdollisesti aloittamassa perehtymisen.

Opinnäytetyön kehittämistehtäviksi valittiin:

1. Uuden työntekijän käytettävissä olevien materiaalien kokoaminen ja kehittäminen.
2. Hiljaisen tiedon taltioiminen.
3. Perehdyttämistyön helpottaminen.

Opinnäytetyön aihe valittiin, kun CGI:n Service Deskissä työskennellessä havaittiin, että vaikka uusille ja vanhemmillekin työntekijöille on tarjolla runsaasti materiaalia, joka avustaa työtehtävissä, ei siitä ole koostettu helposti sisäistettävää ja käytettävää kokonaisuutta. Etenkin uudella työntekijällä voi olla haasteita oppia muistamaan kaikki tarvittava tieto, jota työssä tarvitaan. Työskentelystä saadaan oppaan avulla sujuvampaa, kun työhön tarvittavat perustiedot ja toimenpiteet on koostettu yhdelle materiaalille helposti luettavaan muotoon, sen sijaan että tiedot ovat löydettävissä pirstaleina tietokanta-artikkeleista.

3 Tietoperusta

3.1 Keskeisiä termejä

Service Level Agreement (SLA): Toimittajan ja asiakkaan välinen palvelutasosopimus, jossa määritetään ostetun palvelun palvelutasot. SLA:ta voidaan seurata mittaamalla esimerkiksi palveluaikoja ja asiakastyytyväisyyttä. Sovittujen palvelutasojen alittaminen johtaa yleensä yhdessä sovittuun sanktioon. (Desai 2010, 12–13)

Toiminnanohjausjärjestelmä: Järjestelmä, joka kokoaa eri resurssit yhden järjestelmän alle, mahdollistaen joustavan työskentelyn eri osastojen ja tiimien välillä.

Tukipyyntö: Toiminnanohjausjärjestelmään kirjattava yhteydenotto, joka voi olla joko palvelupyyntö tai häiriöilmoitus. Tukipyynnöstä voidaan käyttää myös nimitystä tiketti.

Palvelupyyntö: Service Deskin asiakkaan tarvetta vastaava tukipyyntö. Palvelupyyntö voi koskea esimerkiksi käytön opastusta, ongelmanratkointia, neuvontaa, tietopyyntöä tai tunnuksen hallintaa. (itSMF Finland Ry 2011. Sivu 116)

Häiriö: Ennakkoon suunnitteleman keskeytys tai palvelutason laskeminen IT-palvelussa (itSMF Finland Ry 2011. Sivu 59)

ITIL: IT Infrastructure Library on kooste hyvistä käytännöistä IT-palveluiden tarjoamisessa ja IT-tuen parantamisessa. (IBM Cloud Education 2019)

Microsoft Active Directory: Microsoftin palvelinohjelmistoon kuuluva käyttäjätietokanta, jossa säilötään yrityksen työasemien käyttäjien tiedot. Työasemille tunnistautuminen tapahtuu Active Directoryn avulla. (Microsoft 2017)

Palvelin: tietokone joka tarjoaa resursseja, dataa, palveluita tai ohjelmistoja muiden tietokoneiden käytettäväksi verkon välityksellä. (Passler AG 2021)

Remote Desktop: Microsoftin julkaisema ohjelmisto, jolla voidaan etäohjata työasemia ja palvelimia käyttäen Remote Desktop Protokollaa (RDP). (Microsoft 2020)

Voice Over Internet Protocol (VoIP): palvelu, jonka avulla tietokoneella pystytään puhumaan puhelinverkon puheluita (Federal Communications Commission 2021).

Pääsääntöinen tapa, jolla Service Deskin asiantuntijat vastaanottavat palvelupyynnöitä asiakkailta CGI:llä.

Virtual Private Network (VPN): Suojattu verkkoyhteys kahden tai useamman laitteen välillä. (Ferguson P. & Huston G. 1998)

3.2 Hyvän oppaan kirjoittaminen

Opasta luodessa on hyvä tiedostaa kolme oppaan luomisen perusasiaa. Kun kyseessä on lukijan oman edun tavoittelu, ei käskymuoto vaikuta tylyltä ja sitä onkin hyvä käyttää, jotta lukija ymmärtää ohjeista selkeästi mitä hänen tulee tehdä. Oppaan tekijän tulee osata nähdä ongelmat lukijan näkökulmasta ja jättää pois omat itsestäänselvyydet. Lukija ei todennäköisesti ymmärrä kaikkia samoja käsitteitä, joita IT-ammattilainen pitää arkikielenä, joten asiat tulee selittää siten että ne ovat kaikkien ymmärrettävissä. Tekninen kieli on yksinkertaistettava, jotta asiaan perehtymätön ymmärtää sen. Oppaassa tulee myös käyttää täsmällisiä ajankohtia, mikäli esimerkiksi tiedetään muutoksen tulevan lähitulevaisuudessa. Oppaan rakenteen on oltava helposti ymmärrettävä ja ohjeistusten aiheittain järjestelty (Kotimaisten kielten keskus 2021).

Oppaassa käsiteltävien ohjeiden täytyy alkaa selittämällä ensin mistä kyseisessä aiheessa on kyse. Esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmän käytön opastuksesta ei ole hyötyä, jos lukija ei tiedä mikä toiminnanohjausjärjestelmä ylipäänsä on tai miksi työpyyntöjä luodaan.

Oppaan tulee olla helppolukuinen sekä kieleltään, että myös sisällöltään. Lukijan mielenkiinto tai keskittymiskyky eivät välttämättä riitä lukemaan pitkiä tekstikokonaisuuksia. Kuvat auttavat vähentämään tekstin tarvetta ja tekevät ohjeesta huomattavasti helpomman seurata. Ohjeen eri vaiheet tulee esittää siten että lukija varmasti ymmärtää missä järjestyksessä niitä tulee seurata ja mitkä vaiheet ovat pakollisia ja mitkä vapaaehtoisia. Vaiheittain tehtävät toimenpiteet voi esittää numeroimalla ja pitkät listat selkeytyvät luettelomuodossa (Kotimaisten kielten keskus 2021).

3.3 Mikä on Service Desk?

Teknologian merkitys yritysten toiminnassa kasvaa jatkuvasti. Tästä johtuen myös teknologiaa käyttävien työntekijöiden määrä kasvaa ja samalla kasvaa myös tarve avulle teknisten ongelmien korjaamiseen ja käytön tuelle. Syitä IT-tuen tarpeen kasvamiselle on monia. Toimistotyössä nykypäivänä jokainen työntekijä käyttää työasemaa ja mahdollisesti muitakin IT-laitteita. Moni yritys on viime vuosina siirtänyt IT-

infrastruktuuriaan pilvipalveluihin, mikä on johtanut muutoksiin palveluiden ja työkalujen käytössä. IT-järjestelmiä myös päivitetään jatkuvasti, mistä johtuen käyttäjäkokemukset muuttuvat. (Knapp D. 2014, luku 1.)

Service Desk toimii yrityksissä yhteispisteenä käyttäjien ja IT-palveluiden välillä. Yhteydenotot IT-palveluihin kulkevat aina Service Deskin kautta, tarjoten asiakkaille yhden yhteispisteen ja asiantuntijoille etäisyyttä asiakkaista. Asiakkaiden palvelukokemus paranee huomattavasti, kun heillä on käytössään yksi yhteyspiste, esimerkiksi puhelinnumero, johon he voivat olla tarvittaessa yhteydessä. Myös sovellusasiantuntijat pystyvät keskittymään työhönsä, kun asiakkaat eivät ole suorassa yhteydessä heihin, vaan palvelupyynnöt avataan ensin Service Deskillle, joka ohjaa ne oikeille tukiryhmille. (Nair S. 2020, luku 1.)

Aikana ennen keskitettyjä Service Desk -palveluja käyttäjät joutuivat olemaan yhteydessä eri osastoihin saadakseen apua ongelmiansa korjaamisessa. Ilman selkeää ohjeistusta käyttäjä saattoi joutua soittamaan useaan eri palvelunumeroon etsiessään oikeaa asiantuntijaa. Sovellusasiantuntijat ja -kehittäjät joutuivat myös tarjoamaan tukea käyttäjille sovellusten käytössä ja ongelmien ratkaisussa, vieden aikaa ylläpito- ja kehitystyöltä. (Knapp D. 2014, luku 1.)

Service Deskin tehtävä on huolehtia, että loppukäyttäjillä on toimivat työkalut ja pääsy tarvittaviin resursseihin. Service Deskin tehtävä ei ole kouluttaa asiakkaitaan liiketoimintasovellusten käyttöön, ellei siitä ole erikseen sovittu.

3.4 Service Deskin työkalut

Vaikka jokaisella Service Desk -tiimillä on käytössään laaja kirjo erilaisia asiakaskohtaisia sovelluksia, joita tämän opinnäytetyön tuotoksessa ei käsitellä, on silti olemassa perustyökalut ja käytännöt, joita jokainen tiimi käyttää ja noudattaa.

Työssään asiantuntija tarvitsee työaseman. CGI:n Service Desk -asiantuntijoilla on käytössään CGI:n tarjoama kannettava tietokone, joka mahdollistaa työskentelyn konttorilta ja etänä. Etätyöskentely mahdollistetaan käyttämällä VPN-palvelua, minkä avulla yrityksen sisäiset resurssit ovat käytettävissä vaikkei työasema ole yhdistettynä CGI:n konttoriverkkoon. Työaseman lisäksi on suositeltavaa, että Service Desk -työssä käytetään kahta ulkoista näyttöä ja erillisiä hiirtä ja näppäimistöä. Tällöin työn sujuvuus ja ergonomia paranevat kun käytössä ei ole pelkästään kannettavan tietokoneen pieni näyttö ja kosketuslevyhiiri.

Service Desk -palvelua tuotetaan yleensä ainakin puhelimitse, joten tiimillä on oltava käytössään puhelinjärjestelmä ja kuulokkeet, joita kyseinen järjestelmä tukee. Yleensä kyseessä on VoIP-järjestelmä, jotta asiantuntija pystyy puhelun aikana samaan aikaan palvelemaan käyttäjää. VoIP (Voice Over IP) tarkoittaa IP-puhelinta, jonka avulla tietokoneella voidaan soittaa puheluita matkapuhelinverkossa. Tämä mahdollistaa yhteisten palvelulinjojen käytön useammalla samanaikaisella käyttäjällä ja puhelun soittamisen suoraan työasemalta käsin. VoIP-järjestelmästä saadaan myös kerättyä puhelutietoja talteen analysointia ja kehitystyötä varten. CGI:llä on käytössä Orange Contact ja Elisa Ring -palveluista koostuva VoIP-järjestelmä.

Palvelua tuotetaan yleensä puhelimen ohessa sähköpostitse, verkkolomakkein ja mahdollisesti myös chat-palveluna.

Käyttäjien yhteydenotot kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään, jotta heille aloitetut työt saatetaan loppuun. Kirjattavia yhteydenottoja on kahdenlaisia: häiriöitä ja palvelupyynnöjä. Häiriöt ovat suunnittelemattomia häiriöitä IT-palvelussa (itSMF Finland Ry 2011. Sivu 59). Palvelupyynnöt taas ovat muodollisia pyyntöjä jonkin asian toimittamisesta asiakkaalle. Kyseessä voi olla esimerkiksi tietopyyntö, ongelmanratkenta tai asennus (itSMF Finland Ry 2011. Sivu 116). Toiminnanohjausjärjestelmään kirjattujen palvelupyynnöiden ja häiriöiden käsittelyaikoja seurataan ja raportoidaan asiakkaalle palvelutasosopimuksen seuraamista varten. Kerättyä tietoa hyödynnetään myös oman toiminnan kehittämisessä. CGI:n Service Desk -tiimit voivat käyttää eri toiminnanohjausjärjestelmiä työssään, riippuen esimerkiksi asiakkaan tarpeista ja toimintaympäristöstä. ServiceNow on monen tiimin käyttämä toiminnanohjausjärjestelmä, mutta siitäkin on käytössä eri versioita ja tuotantoympäristöjä.

Ongelmanratkenta sisältävässä työssä kertyy jatkuvasti runsaasti uutta tietoa. Jottei tämä tieto kertyisi vain tietyille asiantuntijoille, kerätään sitä yhteisessä käytössä olevaan ratkaisutietokantaan, joka on yleensä osa toiminnanohjausjärjestelmää. Näin kaikilla asiantuntijoilla on aina tarvittaessa käytettävissä kaikki se tieto, joka ratkaisutietokantaan on kirjattu. Ratkaisutietokantaa ylläpidetään Service Desk -tiimien toimesta, mutta muutkin asiantuntijaryhmät pystyvät luomaan sinne artikkeleita tarvittaessa. Kaikkien Service Desk -asiantuntijoiden tulee osata käyttää ratkaisutietokantaa hyödykseen ja myös luoda sinne uusia artikkeleita ja päivittää vanhoja aina kun uutta tietoa ilmaantuu. Ratkaisutietokannan hyödyllisyys voi laskea nopeasti, mikäli sitä ei päivitetä samassa tahdissa nykytilanteen kanssa.

Käyttäjien tukemiseen tarvitaan monesti keino tehdä muutoksia tai korjauksia suoraan käyttäjän työasemalle etänä. Tällöin käytetään etätyöpöytäsovellusta, jonka avulla

asiantuntija pystyy ohjaamaan käyttäjän hiirtä ja näppäimistöä, sekä näkemään työaseman näytön. (Knapp D. 2014. Luku 5).

Service Desk -tiimit työskentelevät usein asiakkaan toimintaympäristössä käyttäen oman yrityksensä työasemia. Tällöin käytetään asiakkaan ympäristössä toimivaa virtuaalista VDI-työasemaa, joka vastaa normaalia asiakkaan käyttäjien työasemaa. VDI-työasemalla pystytään tukemaan asiakaskohtaisia sovelluksia ja työkaluja, ilman että niitä jouduttaisiin ottamaan käyttöön asiakkaan toimintaympäristön ulkopuolella.

Palvelimilla tehtävät toimenpiteet, kuten käyttäjähallinta, vaativat etäyhteyden käyttämistä palvelimeen, jolla kyseistä toimintoa ylläpidetään. Tämä tapahtuu Windows -ympäristössä yleensä Remote Desktop (RDP) -yhteydellä. RDP-yhteyttä ei yleensä käytetä käyttäjien työasemien hallintaan, vaan sitä varten on erikseen tarkoitettuja sovelluksia, kuten CGI:llä käytetty Bomgar.

4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Toimeksiantaja

CGI on Kanadalainen IT-alan yritys, joka perustettiin vuonna 1976. Sillä on Suomessa toimipiste 18 paikkakunnalla ja maailmanlaajuisesti yli 400 toimipistettä. Suomalaisia työntekijöitä CGI:llä on yli 3700. (CGI Suomi Oy 2021a). CGI:n suomalainen tytäryhtiö CGI Suomi Oy perustettiin vuonna 1980 (Kauppalehti 2021.) CGI:n toiminnan pohjana on halu luoda kestävämpää ja sujuvampaa arkea innovatiivisten ja käyttäjäystävällisten ratkaisujen avulla. Laaja kansainvälisesti toimiva organisaatio mahdollistaa läsnäolon asiakkaan luona, mutta myös kansainvälisten resurssien hyödyntämisen palvelujen tuottamisessa. (CGI Group inc. 2021a.) CGI:n toiminta perustuu kuuteen arvoon, joita noudatetaan kaikessa toiminnassa: kumppanuus ja laatu, tasapuolisuus ja rehellisyys, sisäinen yrittäjäisyys ja jakaminen, kunnioitus, taloudellinen vahvuus, sekä yritysvastuu (CGI Group inc. 2021b). CGI sitoutuu toiminnassaan vastuulliseen toimintaan ja edellyttää eettisyyttä myös toimintakumppaneiltaan. Pääosa ympäristövaikutuksista keskittyvät sähkön kulutukseen, lämmön hallintaan ja henkilöstön liikkumiseen. (CGI Suomi Oy 2021d).

CGI tuottaa laajasti erilaisia IT-alan palveluja sekä yksityiselle, että julkiselle sektorille. Heidän asiakkaitaan Suomessa ovat esimerkiksi Finnair, HUS ja Turun kaupunki (CGI Suomi Oy 2021b.) Asiakasyrityksille ja -organisaatioille tuotetaan muun muassa sovelluskehitystä, IT-infrapalveluja, liiketoimintakonsultointia ja IT-palveluja (CGI Suomi Oy 2021c.)

CGI sitoutuu tuottamaan parasta mahdollista palvelua asiakkailleen. Jotta palvelun taso pysyy mahdollisimman hyvänä, sovitaan asiakkaiden kanssa palvelutasosopimuksia. Palvelutasosopimuksessa määritetään kolme tasoa, joilla palvelua mitataan. Korkein taso, jota seurataan, on kriittinen palvelutaso. Tähän tasoon kuuluvat palvelut, joiden häiriöt aiheuttavat taloudellisia menetyksiä asiakkaalle. Mikäli kriittisissä palveluissa havaitaan puutteita, voivat ne johtaa sanktioihin, eli rahalliseen korvaukseen. Korvauksen tasoista sovitaan aina ennakkoon asiakkaan kanssa palvelutasosopimuksessa.

Toinen mitattava palvelutaso koskee muita mitattavia palveluita, joiden häiriöt eivät aiheuta taloudellisia menetyksiä. Tällä palvelutasolla ei sovelleta sanktioita, mutta palvelun tasoa silti mitataan ja raportoidaan asiakkaalle kuukausittain. Tämän tason ongelmat käsitellään korotetulla prioriteetilla häiriönhallintaprosessissa.

Kolmas palvelutaso koskee palvelun tuottamiseen tarvittavien toimintojen ylläpitoa. Tämän tason toimintaa ei raportoida, eikä käytössä ole sanktioita. Esiintyvät ongelmat pyritään ratkomaan nopeasti CGI:n häiriönhallintaprosessia käyttäen. (CGI Group inc. 2020)

4.2 Service Desk CGI:llä

CGI tarjoaa maailmanlaajuisesti Service Desk -palveluita, sovittaen palvelun käyttäjän tarpeisiin. Service Desk -palveluita tarjotaan monessa muodossa ja erilaisilla palveluajoilla. Asiakasyrityksen kanssa sovitaan palveluajat joina Service Desk on tavoitettavissa. Yleensä palveluajat ovat joko normaalien toimistoaikojen mukaiset tai vuorokauden ympäri. Viime vuosina kysyntä chat -palvelulle on myös lisääntynyt, joten sitä tarjotaan myös CGI:n asiakkaille.

Kaikki käyttäjien yhteydenotot kirjataan Service Deskin toimesta toiminnanohjausjärjestelmään. Tällöin Service Desk -tiimin toimintaa pystytään mittaamaan sekä CGI:n, että palvelua ostavan asiakasyrityksen toimesta. Toiminnan yhteydenottojen kirjaamisessa tulee olla yhtenevää kaikkien Service Desk -tiimien ja jäsenten toiminnassa. Näin varmistetaan, että raportti, joka koostetaan toiminnanohjausjärjestelmästä saaduista tiedoista, on paikkansapitävä. Jotta kaikki pystyvät seuraamaan samaa toimintamallia, täytyy heillä olla käytössään yhtenäinen ohjeistus. CGI:n IT-palveluiden perusprosesseissa pyritään noudattamaan ITIL:n peruseriaatteita.

Service Desk -tiimit toimivat osana häiriönhallintaprosessia ja Service Desk -asiantuntijan tulee tuntea CGI:llä käytetyt häiriöiden priorisoinnin viisi tasoa: kriittinen, korkea, normaali (haittaava), matala (vähäinen), suunnitteilla. Priorisoinnin tasot määritellään häiriön vaikutuksen ja kiireellisyyden mukaan. Matalan kiireellisyyden ja vaikutuksen häiriö luokitellaan matalimmalle eli 5. tasolle, kun taas korkea kiireellisyys ja vaikutus nostavat prioriteetin korkeimmaksi 1. tasolle. (CGI Group inc. 2021). Alla nähtävässä taulukossa esitetään vaikutuksen ja kiireellisyyden vaikutus priorisoinnin tasoihin.

		Vaikutus		
		Luokittelu	suuri	normaali
Kiireellisyys	suuri	1	2	3
	normaali	2	3	4
	pieni	3	4	5

Taulukko 1. Priorisoinnin tasot (CGI Group inc. 2021)

Mikäli Service Deskille osoitettu palvelupyyntö tai häiriö ei ole ratkaistavissa Service Desk -asiantuntijoiden toimesta puutteellisten ohjeiden, käyttöoikeuksien takia tai ratkaisun löytäminen veisi liikaa aikaa ja resursseja palvelutason ylläpitämiseltä, voidaan palvelupyyntö eskaloida seuraavalle tasolle selvitettäväksi. Seuraava taso voi olla joko saman tiimin sisällä toimiva tausta-asiantuntija, jota ei ole sidottu tuottamaan puhelinpalvelua käyttäjille. Tausta-asiantuntijan harkinnan mukaan työpyyntö voidaan osoittaa eteenpäin eri tukiryhmille, joissa työpyynnön kategorian mukaisen palvelun asiantuntijat selvittävät ja tarvittaessa ohjeistavat Service Deskin asiantuntijoita, miten ongelma ratkotaan. Mikäli ongelma tai ratkaisu ovat uusia, tehdään siitä uusi artikkeli ratkaisutietokantaan joko Service Deskin tai ongelman ratkaiseen asiantuntijan toimesta. Näin ongelma saadaan ratkaistua nopeammin, mikäli se uusiutuu tulevaisuudessa.

Service Desk -tiimien palvelun tasoa mitataan asiakastyytyväisyyskyselyillä. Jokaisen ratkaistun työpyynnön mukana toimitetaan asiakkaalle myös automaattisesti palautekysely, jossa hän antaa palvelulle arvosanan ja mahdollisia kommentteja. Palvelua saadaan näin kehitettyä yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakastyytyväisyyden tasoista sovitaan usein palvelutasosopimuksissa ja tyytyväisyyden tasosta raportoidaan asiakasyritykselle. Mahdolliset poikkeamat asiakastyytyväisyydessä käsitellään tapauskohtaisesti, jotteivat ongelmat palvelutapahtumassa toistuisi.

4.3 Kartoitus ja aiheen rajaus

Oppaan toteuttaminen alkoi lähtötilanteen kartoituksella. Oli selvitettävä millaista tietoa Service Deskin työntekijät kaipaavat aloittaessaan uuden asiantuntijan perehdytyksen ja millaista tietoa ja materiaalia asiantuntijat olisivat itse kaivanneet aloittaessaan työt uutena asiantuntijana. Tiimissäni ei ole tällä hetkellä uusia työntekijöitä, joilta olisin pystynyt suoraan kysymään epäselvyyksistä, mutta tiedustelin uusimmilta asiantuntijoilta asioista, jotka olivat heille vielä epäselviä ja mitä he olisivat kaivanneet aloittaessaan.

Opinnäytetyötä varten on rajattava selkeästi aiheet, joihin oppaassa keskitytään, jottei sen skaala kasva liian suureksi. Järjestelmät, joita oppaassa käsitellään koskettavat ainoastaan CGI:n työasemilla käytössä olevia järjestelmiä tai asiakkaiden ympäristössä käytettäviä yleisiä ja pakollisia sovelluksia. Asiakaskohtaisia räätälöityjä sovelluksia oppaassa ei käsitellä, sillä niitä käyttävät lähtökohtaisesti aina vain yksittäiset Service Desk -tiimit ja opas on tarkoitettu kaikkien tiimien käytettäväksi. Käsiteltävistä aiheista rajattiin pois myös kaikki lähitukitehtäviin liittyvä, vaikka joskus lähituki tiimit toimivat osana Service Deskiä.

Oppaassa käsitellään ainoastaan Windows-käyttöjärjestelmien ja -palvelinten hallinnassa käytettyjä sovelluksia. Oppaassa keskitytään Service Desk -tiimien tekemään IT-työhön, eikä siinä opasteta CGI:n sisäisten järjestelmien, kuten työnajanseurannan tai VPN-yhteyksien käyttöä.

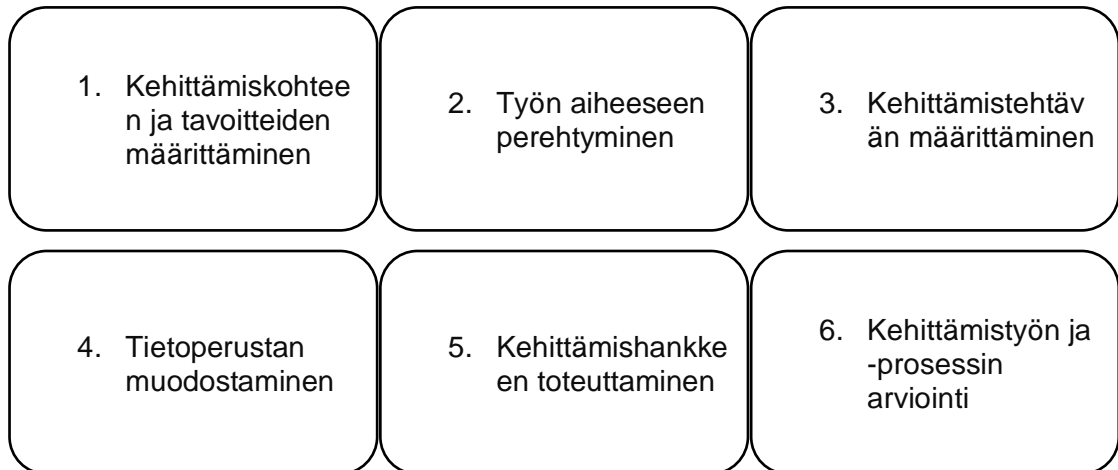
4.4 Menetelmälliset lähtökohdat

Opinnäytetyön tuotos toteutettiin yhteistyökumppani CGI Suomi Oy:n käyttöä varten, hyödyntäen heiltä jo valmiiksi löytyvää hajanaista ja hiljaista tietoa. Koostamalla työelämässä jo valmiiksi olevaa tietoa yhdeksi hyödynnettäväksi tuotokseksi, saamme kasvatettua yrityksessä olevaa osaamista ja tietoperustaa. Kun tavoitteena on lähteä parantamaan tietoperustaa ja toimintatapoja jo olemassa olevan tiedon pohjalta, sopii menetelmäksi tutkimuksellinen kehittämistyö. Tälle perusteena toimii yrityksen halu kehittää omaa tietoperustansa, jotta työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa saadaan dokumentoitua ja jatkossa hyödynnettyä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulee olla järjestelmällistä, analyyttistä ja kriittistä. Omakohtainen tieto ja kokemukset eivät ole tieteellisiä, mikäli niitä ei tarkastella kriittisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 19–21).

4.5 Työn eteneminen

Tutkimuksellinen kehittämistyö on prosessi, joka koostuu kuudesta vaiheesta. Vaikka prosessille on määritetty vaiheet, niitä harvemmin seurataan täydellisesti. Prosessin vaiheet voivat olla vaikeasti erotettavissa toisistaan ja niiden välillä saatetaan kulkea edestakaisin.



Kuva 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 24)

Ensimmäinen vaihe tutkimuksellisen kehittämistyön prosessissa on kehittämiskohteen tunnistaminen ja tavoitteiden määrittäminen alustavasti. Tällöin päätetään mitä tehdään, miksi se tehdään ja mikä on lopputulos, jota aletaan tavoitella. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 27–28). Oppaan aiheeksi valittiin uusien työntekijöiden perehdyttäminen, koska aiempien työntekijöiden perehdytyksessä huomattiin, että perehdytys oli hyvin pitkälti perehdyttäjän muistin ja hajanaisten tietokanta-artikkelien varassa. Moni asia oli jo valmiiksi ohjeistettu, mutta perusteita ei oltu huomioitu, kun ohjeita kirjoittavat jo kokeneet työntekijät uusista asioista, joita he kohtaavat. Kun oppaalle löydettiin sopiva aihe, asetettiin sille alustavat tavoitteet määrittämällä mitä oppaalta odotetaan ja milloin se tulisi saada käyttöön perehdyttämistä varten.

Toisena vaiheena tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia on perehtyminen työn aiheeseen. Tämä tarkoittaa sekä käytännön tutustumista aiheeseen työn yhteydessä, että teoriapohjan luomista opiskelemalla aiheeseen liittyvää materiaalia. Käytännön kokemuksia kannattaa kerätä haastatteleamalla henkilöitä, jotka ovat tekemisissä kehittämistyön kohteen kanssa. Tässä vaiheessa kerättävät tiedot on tärkeää dokumentoida, jotta niihin voidaan palata aina tarvittaessa prosessin edetessä. Kaikki tietolähteet on kirjattava heti talteen, sillä niitä voi kertyä paljon, eikä kaikkia voi muistaa jälkikäteen. Kun tietoa kerätään, on tärkeää harjoittaa lähdekritiikkiä ja tiedon

luotettavuuden arvioimista. Mielenpitoet ja faktat täytyy erottaa toisistaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 28–32). Opasta luodessa etuna oli vahva ennakkotieto ja työkokemus Service Desk toiminnasta CGI:llä ja ylipäänsä. Käytettävissä oli myös Service Desk tiimin apu ja arviointikyky tärkeäksi koetuista aiheista oppaan sisällölle. Tietoa oppaan sisältöä varten kerättiin CGI:n tietokannasta, oppaista ja asiantuntijoilta.

Kolmannessa vaiheessa projektille määritellään kehittämistehtävä. Tämä tarkoittaa, että projektille määritetään tarkemmin mihin sillä pyritään. Tämä vaihe voi olla haastava ja siihen saatetaan palata myöhemmissä vaiheissa, kun projektin edetessä havaitaan tarpeita tarkentaa sille asetettuja tavoitteita. Huolella tehty kehittämistehtävän määrittäminen helpottaa lopuksi tehtävää onnistumisen arviointia. Ilman selkeitä, ennalta määriteltyjä raameja, ei lopputuloksen onnistumista voida verrata suunnitelmaan. Projektille voidaan myös määrittää mittareita, joilla onnistumista mitataan. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 32–33). Kun opinnäytetyön tuotosta varten oli kerätty Service Desk -tiimin alustavia mielipiteitä käsiteltävistä aiheista, sekä tutkittu jo olemassa olevia ohjeita CGI:n tietokannassa. Päätettiin että oppaassa käsiteltäisiin seuraavia aiheita: toiminnanohjausjärjestelmän perusteet, etätukisovellus Bomgar, käyttäjähallinta ja sähköposti.

Opinnäytetyön kehittämistehtäviksi päätettiin:

1. Uuden työntekijän käytettävissä olevien materiaalien kokoaminen ja kehittäminen.
2. Hiljaisen tiedon taltioiminen.
3. Perehdyttämistyön helpottaminen

Neljäs vaihe tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tietoperustan muodostaminen. Tämä tarkoittaa, että projektille keskeiset käsitteet ja niiden suhteet toisiinsa määritellään, sekä esitetään aiheeseen liittyvät tärkeimmät teoriat. Seuraavaksi valitaan projektin lähestymistapa, perustaen valinta kolmannessa vaiheessa päätettyihin kehittämistehtäviin. Lähestymistapoja on useita, eivätkä ne rajaa käytettävissä olevia menetelmiä toisiltaan. Projektissa voidaan hyödyntää eri lähestymistapoja ja niiden risteymiä. Lähestymistapoja ovat tapaustutkimus, toimintatutkimus, konstrukttiivinen tutkimus, palvelumuotoilu, innovaatioiden tuottaminen ja tutkimus, ennakointi, sekä verkostotutkimus. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 34–39). Tässä opinnäytetyössä tietoperustaa alettiin luomaan heti aloituksessa, käsitellen tärkeimpiä aiheeseen liittyviä termejä ja kuvauksia. Työn edetessä tietoperustaan tehtiin muokkauksia lisäyksillä ja poistoilla, kun projektin edetessä tunnistettiin mitkä tiedot ovat työn kannalta merkityksellisiä.

Opinnäytetyön tuotosta varten sopivaksi lähestymistavaksi valittiin konstrukttiivinen tutkimus, jossa tavoitteena on ratkaista käytännön ongelma luomalla konkreettinen tuotos.

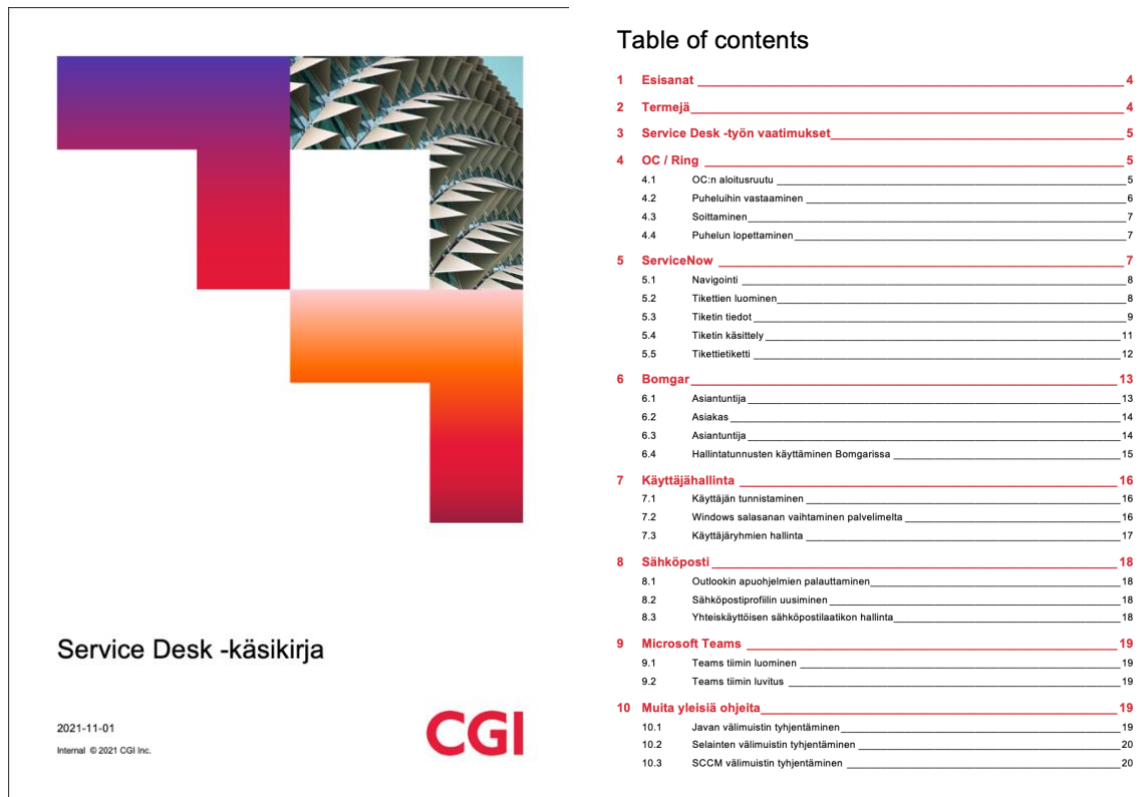
Tämän luomiseen käytetään sekä teoreettista, että käytännön tietoa. Konstruktivisen tutkimuksen tuotoksena tuotettiin opas CGI:n Service Deskin uusia työntekijöitä varten. Opasta varten kerättiin tietoa CGI:n omasta ratkaisutietokannasta, internetistä ja hiljaisesta tiedosta, jota Service Desk -tiimeissä on paljon. Käytännön tietoa kerättiin työskentelemällä Service Desk -tiimissä ja haastatteleamalla Service Desk -tiimin jäseniä. Heiltä saatiin kerättyä mielipiteitä ja näkemyksiä siitä mitä oppaan tulisi käsitellä.

Viidennessä vaiheessa toteutetaan kehittämishanke ja julkaistaan se. Toteuttaminen aloitetaan, kun tiedetään kehittämistehtävät ja tietoperusta on luotuna. Näiden avulla projektilla on raamit, joita tuotoksen luomisessa voidaan seurata. Projektin etenemisestä on tärkeää kirjoittaa raporttia heti aloituksesta lähtien. Ideoita voidaan koostaa listalle tai ajatuskartalle. Etenemisen kirjaaminen prosessin aikana auttaa myös uusien ideoiden keksimisessä. Projektissa voidaan edetä edestakaisin eri vaiheiden välillä osana luovaa prosessia, keskittyen välillä esimerkiksi tietoperustaan ja välillä taas itse tuotokseen. Keskenäisestä tuotoksesta voidaan esittää osia kohderyhmälle jo ennen julkaisua. Tällä tavalla tuotosta saadaan hiottua paremmaksi jo kehitysvaiheessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 40–47). Omassa opinnäytetyössäni tuotoksen sisältöä alettiin suunnitella heti aloitusvaiheessa, mutta itse opasta alettiin kirjoittamaan tietoperustan luomisen yhteydessä. Oppaan sisältöä tarkastettiin Service Desk -tiimin jäsenillä sitä mukaan, kun sen osia saatiin kirjoitettua. Projektin edetessä tietoperustaan tehtiin muutoksia, kun havaittiin mikä tieto on projektille oikeasti merkittävää. Projektin tuotos tullaan julkaisemaan CGI:n intranetissä siten, että kaikki Service Desk -tiimit saavat sen käyttöönsä.

Kuudennessa ja viimeisessä vaiheessa arvioidaan kehittämisprosessia ja sen tuotosta. Arviointia tulisi tapahtua tutkimuksellisen kehittämistyön jokaisessa vaiheessa ja sen avulla projektia ohjataan oikeaan suuntaan. Viimeisessä vaiheessa tehtävä arviointi keskittyykin projektin onnistumisen arviointiin. Arvioitavia alueita ovat esimerkiksi tuotoksen merkittävyys, helppokäyttöisyys ja neutraalius. (Ojasalo, Moilanen & Ritakoski 2015, 47–49). Opinnäytetyön tuotosta on arvioitu viikoittain palaverissa tekijän ja toimeksiantajan toimesta. Viikoittaiset katsaukset ovat ohjanneet projektia haluttuun suuntaan ja kohdistaneet sisältöä vastaamaan paremmin Service Desk -tiimien työssä tarvittavaa materiaalia. Tämän raportin myöhemmissä osissa arvioidaan tuotoksen onnistumista ja helppokäyttöisyyttä tarkemmin.

4.6 Oppaan sisältö

Opas luotiin käyttäen CGI:n viimeisintä laajoille dokumenteille tarkoitettua Word -pohjaa. Oppaassa on kansilehti ja sisällysluettelo.



Kuva 2. Opinnäytetyön tuotoksen kansisivu ja sisällysluettelo.

Oppaan sisältö alkaa johdannolla, jossa kerrotaan miksi opas on luotu ja kenelle se on tarkoitettu. Toisena osiona avataan oppaassa käsitellyjä termejä, kuten tiketti, toiminnanohjausjärjestelmä ja palvelutasosopimus.

Seuraavaksi listataan Service Desk -työlle tarpeelliset työkalut. Näitä ovat esimerkiksi etäyhteys CGI:n verkkoon, VoIP-järjestelmä, toiminnanohjausjärjestelmä ja VDI-työasema asiakasympäristössä.

Neljäntenä osiona käydään läpi VoIP -puhelimien perustoiminnot kuvallisella ohjeella. VoIP -puhelin on Service Deskille erittäin tärkeä työkalu, joten sen käyttämisen täytyy olla jokaisen asiantuntijan tiedossa. CGI:llä käytössä oleva VoIP -puhelin voi olla uudelle käyttäjälle käyttöliittymältään sekava, joten kuvallinen ohje on tarpeellinen.

Seuraavaksi aloitetaan toiminnanohjausjärjestelmä ServiceNow:n esittely ja käytön opastus. Ohjeistuksessa käydään läpi seuraavat osiot: navigointi, tikettien luominen, tiketin tiedot, tiketin käsittely ja tikettietiketti.

Palvelutasosopimuksen kannalta erittäin tärkeä osa ohjetta on tiketin tiedot -osio, jossa kerrotaan tukipyynnön vaikutus ja kiireellisyys -tietojen täyttämistä. Nämä tiedot määrittävät miten tukipyynnön käsittelyyn kulutettua aikaa mitataan ja vaikuttaako se palvelutasosopimuksen täyttymiseen.

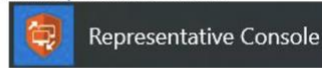
Toiminnanohjausjärjestelmää käsittelevän osan viimeisessä osiossa opastetaan työpyyntöjen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä ja etikettiä. Tämä on tarpeellinen osio teknisempien ohjeiden lisäksi, sillä yhteiset toimintatavat mahdollistavat sekä realistisen raportoinnin Service Deskin toiminnasta, mutta vielä tärkeämpää asiantuntijoiden näkökulmasta on yhteistoiminta jota saadaan ylläpidettyä sekä oman tiimin, että muiden tiimien välillä. Service Desk- tai asiantuntijatiimit voivat tulla tunnetuksi huonosta käytöksestä tikettien käsittelyssä esimerkiksi epäselvillä tai puuttuvilla toimenpidekommenteilla tai virheellisellä käsittelyllä. Tämänkaltaiset haasteet tiimien sisällä ja välillä heikentävät työn laatua ja yhteishenkeä.

Seuraavaksi oppaassa käsitellään CGI:n Service Desk -tiimien käyttämää etätukiohjelmisto Bomgaria. Kuvallisella ohjeella opastetaan vaiheittain ohjelmiston käyttäminen. Ohje on katkottu alaotsikoin asiantuntijan ja käyttäjän näkökulmiin, sillä asiantuntijan täytyy tietää myös mitä asiakkaan ruudulla tapahtuu ja mitä hänen tulee tehdä jotta etäyhteys saadaan toimimaan. Alla olevassa kuvassa on nähtävissä osa Bomgar -ohjeesta.

6 Bomgar

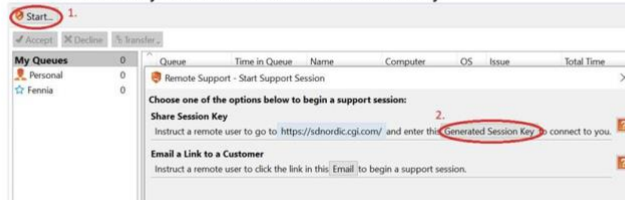
6.1 Asiantuntija

1. Avaa Representative Console



2. Syötä kirjautumisruudussa CGI:n Groupinfra tunnukseesi > login.

3. Paina vasemmalta ylhäältä Start > Generated Session Key.



4. Nyt aukeavassa ruudussa lukee punaisella Session Key. Tämä tulee antaa asiakkaalle, joka syöttää sen omalla koneellaan.

Kuva 3. Ote oppaan kuudennesta osiosta.

Seitsemäntenä osiona käsitellään käyttäjähallintaa, aloittaen ohjeistuksen käyttäjien tunnistamisesta. Tämä on erittäin tärkeä osa käyttäjähallinnan prosessia tietoturvan kannalta. Eri Service Desk -tiimeillä on omat asiakaskohtaiset ohjeensa käyttäjien tunnistamisesta, mutta peruseriaate on aina sama: käyttäjätunnukseen ei voida tehdä muutoksia mikäli muutoksia pyytävä henkilö ei ole valtuutettu pyytämään niitä. Käyttäjille ei voida myöskään vaihtaa salasanaa kenenkään muun pyynnöstä ja käyttäjän täytyy tunnistautua ennakkoon sovittulla tavalla jotta salasana voidaan vaihtaa. Edes esihenkilölle ei voida luovuttaa käyttäjän salasanaa. Service Desk -asiantuntijoiden tulee noudattaa tietoturvaohjeistuksia kaikissa tilanteissa ja sen takia ne onkin hyvä olla kirjallisena ohjeena helposti saatavilla. Tietoturvan toteutumisesta tehdään auditointeja sisäisillä ja ulkoisilla toimijoilla.

Lukijalle korostetaan ohjeessa, että käyttäjän käyttäjätunnusta ja salasanaa ei saa ikinä lähettää samassa viestissä. Käyttäjälle lähetettävässä viestissä täytyy myös lukea selkeästi mikäli viestiin ei saa vastata. Jos salasanan sisältävään viestiin vastataan, aukeaa toiminnanohjausjärjestelmään automaattisesti tukipyyntö, mikä tarkoittaa sitä että käyttäjän uusi salasana on kaikkien toiminnanohjausjärjestelmää käyttävien luettavissa.

Mikäli näin käy, niin täytyy salasana vaihtaa uudelleen. Salasanaa ei luonnollisesti myöskään tule ikinä kirjata tukipyynnölle mistään syystä.

Tässä osiossa käsitellään myös kuvallisella ohjeella käyttäjätunnuksen lukituksen avaaminen ja salasanan vaihtaminen Windows-palvelimella Active Directoryssa. Lopuksi opastetaan käyttäjäryhmien hallinta yksittäiselle käyttäjälle.

Kahdeksannessa osiossa käsitellään sähköpostiin liittyviä toimenpiteitä. Tähän osioon on valittuna kaksi yleishyödyllistä korjausta Microsoft Outlook -sovelluksessa: käytöstä poistuneiden apuohjelmien palauttaminen ja sähköpostiprofiilin poistaminen ja uudelleen luominen. Lopuksi opastetaan yhteiskäyttöisen sähköpostilaatikon hallinta Microsoft 365 -ympäristössä. Oppaassa ei opasteta vanhemman Microsoft Exchange -ympäristön hallintaa, sillä yhä useampi yritys siirtyy Microsoft 365 -ympäristön käyttäjiksi.

Yhdeksännessä osiossa opastetaan Microsoft Teams –tiimien luominen ja luvitus. Teams ohjeistuksessa ei pystytä käsittelemään tarkemmin tiimien tilausten käsittelyä, sillä niissä on asiakaskohtaisia eroja. Tästä johtuen ohjeessa käsitellään vain tiimien luonti ja luvittaminen.

Viimeisessä osiossa käsitellään yleishyödyllisiä ohjeita, jotka auttavat moneen ongelmaan joita Service Desk työssä kohdataan päivittäin. Moni ongelma ratkeaa jonkin sovelluksen välimuistin tyhjennyksellä. Oppaassa käsitellään Javan, selainten ja Microsoft System Center Configuration Managerin välimuistin tyhjennys. Lopuksi ohjeistetaan vielä käyttäjän ja työaseman ryhmäkäytäntöjen päivittäminen komentokehoteella. Tämä on yleishyödyllinen toimenpide moneen ongelmaan, etenkin käyttöoikeuksiin liittyen.

4.7 Saavutettavuus ja selkokieliisyys

Yksityiselle yritykselle tuotetulla oppaalla ei ole lain vaatimia määritteitä saatavuuden kannalta, mutta se ei tarkoita, ettei oppaasta kannata tehdä käyttäjäystävällistä ja saavutettavaa. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että tuotoksesta tehdään sellainen, että kuka vain voi käyttää sitä ja ymmärtää sen sisällön (Valtiovarainministeriö 2021.)

Sisältöä luodessa ei pidä olettaa lukijan tai käyttäjän osaavan, kykenevät tai tietävän automaattisesti mistä on kyse. Keskivertokäyttäjää ei ole olemassa, vaan sisällöstä pitää tuottaa sellaista, että kaikista lähtökohdista tulevat ihmiset pystyvät sen sisäistämään.

Digitaalisen palvelun saavutettavuudelle on määritetty kolme osa-aluetta: tekninen toteutus, helppokäyttöisyys ja sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys (Aluehallintovirasto

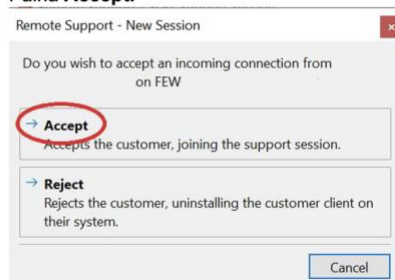
2021.) Tämän opinnäytetyön tuotoksen kannalta tekninen toteutus ja helppokäyttöisyys eivät ole merkittäviä tekijöitä, vaikkakin tuotoksen sijoittaminen yrityksen sisäiseen käyttöön voi määritellä pitkälti sen helppokäyttöisyyttä. Jos opas haudataan intranetissä tai verkkolevyllä monimutkaisen polun taakse, voi sen käyttämisestä tulla tarpeettoman hankalaa. Oppaan olemassaolosta täytyy myös levittää tietoisuutta Service Desk - tiimeihin, jotta se tavoittaa kohdeyleisönsä.

Sisällön selkeys ja ymmärrettävyys ovat puolestaan tärkeässä roolissa, kun pyritään tekemään ohjetta, jota pystyy tarvittaessa käyttämään kesken asiakaspalvelutilanteen. Sisällysluettelo tekee tarvittavan osa-alueen löytämisen ohjeesta helpoksi. Alaotsikot tekstissä tarkentavat sisällysluettelon käyttämistä entisestään, sillä niiden avulla käyttäjä voi hypätä selostusten ohi suoraan kuvalliseen ohjeeseen. Ohjeissa on korostettu lihavoimalla sanat, jotka vastaavat painikkeita, joita lukijan tulee painaa ohjetta seuratessaan. Näin oppaan lukeminen helpottuu, kun se ei näytä tasapaksulta tekstikentältä, vaan korostetut toimenpiteet osuvat heti silmään. Ohjeessa käytetyissä kuvissa on ympyröity punaisella huomioitavat kentät ja painikkeet, jotta ne erottuisivat paremmin.

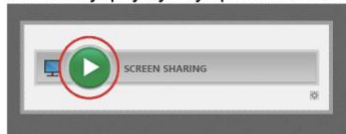
Oppaasta saisi vielä helppolukuisemman nostamalla fonttikokoa suuremmaksi, mutta siinä noudatetaan CGI:n dokumenttipohjaa, jolle on määritetty fonttikoko 10pt. Seuraavassa kuvassa on nähtävissä ohjeessa käytettyjä korostuksia.

4.3 Asiantuntija

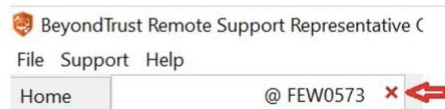
5. Kun asiakas on syöttänyt antamasi koodin työasemallaan, ruudullasi aukeaa New Session -ikkuna. Paina **Accept**.



6. Sulje Session Key -ikkuna painamalla **OK** ja Share Session Key -ikkuna painamalla **Finished**.
7. Avaa etätyöpöytäyhteys painamalla vihreää **play** -nappia.



8. Etätyöpöytäyhteys on nyt käytössä.
9. Saat katkaistua yhteyden painamalla koneen välilehdeltä punaista rastia ja valitsemalla **End Session**.



Kuva 4. Esimerkki oppaassa käytetyistä korostuksista.

Kieleltään oppaasta on tehty mahdollisimman selkokielineen. Teknistä sanastoa käytetään vain tarvittaessa ja termit on selitetty oppaan alussa Termejä -osiossa.

5 Pohdinta

5.1 Tuotoksen hyödynnettävyys

Opinnäytetyön tuotos soveltuu kaikkien CGI:n Service Desk -tiimien käytettäväksi, mutta se ei käsittele kaikkea tarvittavaa tietoa. Etenkin kaikki asiakaskohtainen on rajattu pois oppaan sisällöstä, joten sellaisenaan sen hyödynnettävyys on rajallista asiakaskohtaisessa käytössä. Tästä syystä opas on tarkoitettu laajennettavaksi tiimien sisäisellä tiedolla. Oppaan esisanoissa kehoitetaan laajentamaan opasta omaan käyttötarkoitukseen sopivaksi. Tuotos soveltuu silti nykyiselläänkin uuden asiantuntijan perehdyttämiseen ja perustaitojen ja käytäntöjen muistamisen tukemiseen.

Idea oppaan luomisesta syntyi Service Deskissä toimiessa ja havaitessa että tieto on pirstaleista ja hankalasti saatavilla, etenkin uusille työntekijöille, joten tarve tuotokselle on olemassa. Oppaasta hyötyvät Service Deskin asiantuntijat, CGI työn tehokkuuden parantumisena ja toivottavasti myös Service Deskin asiakkaat asiakaskokemuksen parantumisen myötä.

Aiempien Service Deskille tehtyjen ohjeiden perusteella voidaan olettaa, että kun tuotos on otettu käyttöön Service Deskissä, seuraa sitä nopeasti tarkennuksia ja korjauksia. Mikäli ohjeet eivät vastaa enää todellisuutta esimerkiksi ohjelmistopäivityksen jälkeen, korjataan ne aina vastaamaan sen hetkistä tilaa havainnon yhteydessä, jottei tiimillä olisi käytössä vanhentuneita ohjeita.

Service Desk -työssä kerätään jatkuvasti uutta tietoa, joten tarkoituksena on, että tuotosta tullaan jatkokehittämään ja päivittämään uusien järjestelmien ja tarpeelliseksi koettujen ohjeiden myötä. Service Desk -työn luonteesta johtuen jatkokehittäminen on tuotoksen hyödynnettävyyden kannalta tärkeää, jottei sen sisältämä tieto ehdi vanheta uusiutuvien järjestelmien ja ohjeistusten myötä.

5.2 Oppiminen ja ammatillinen kehitys

Ammatillinen kehitys on seurausta itsensä haastamisesta ja omalta mukavuusalueelta poistumisesta. Opinnäytetyön tekeminen oli uusi haastava kokemus, jossa etenkin opiskelutaidot laitettiin koetukselle. Projektin aikana suurin kehitys tuli raportointiin käytettäviin taitoihin ja aikataulutuksen merkityksen ymmärrykseen. Aikataulutuksen tarve alusta asti korostuu sen myötä mitä tiukemmaksi aikataulu käy.

Tuotoksen ja raportin aloittaminen tuntuu raskaalta ja hitaalta prosessilta, sillä projektilta puuttuu siinä vaiheessa vielä runko, jonka ympärille työtä rakennetaan. Toki hyvästä

suunnitelmasta saa vahvan pohjan, mutta sisältöä alkaa todella vasta syntymään projektin edetessä. Tästä syystä onkin tärkeää heti aloituksessa alkaa työstämään projektia tehokkaasti, jottei edistyminen jumitu aloitukseen.

Opinnäytetyön aiheen valitseminen oli hankalaa, mutta kun idea Service Desk -oppaan luomisesta syntyi niin projekti käynnistyi nopeasti. Prosessissa auttoi suuresti opinnäytetyön kumppanin edustaja, jonka kanssa kävimme viikoittain läpi tuotoksen kehitystä. Saimme ohjattua opasta haluttuun suuntaan ja tehtyä tärkeitä lisäyksiä, joita en olisi itsekseni huomannut tehdä. Oppaan kirjoittamisesta teki helppoa työkokemus CGI:llä ja aiempi kokemus CGI:n ratkaisutietokanta-artikkeleiden luomisesta. Aiemmin ohjeet on luotu vapaasti ilman mallipohjaa, mutta tätä tuotosta luodessani ymmärsin miten paljon dokumentin rakenne vaikuttaa luettavuuteen, etenkin mitä enemmän sisältöä siinä on. Jatkossa CGI:n ohjeet luon käyttämällä vastaavaa rakennetta.

Ammatillista kehitystä opinnäytetyön tekeminen toi Service Desk -toiminnan yleisemmän hahmottamisen avuksi. Myös oma työnantaja tuli samalla tutummaksi, sillä normaalisti ei ole tarvetta tutkia yhtä tarkasti työnantajan julkaisemia materiaaleja. Saavutettavuudesta lukiessa opin hahmottamaan paremmin miksi ohjeesta pitää tehdä sellainen, että kuka vain voi ymmärtää mistä on kyse. Tarkensin tuotoksessa olevia kuvauksia tämän perusteella sellaisiksi, että lukija varmasti ymmärtäisi mistä on kyse, sillä onhan kyseessä opas, joka on tarkoitettu uudelle työntekijälle. Oppaassa täytyy huomioida, että uusi työntekijä voi olla alalla täysin uusi.

Opinnäytetyötä tehdessä noudatettiin Haaga-Helian opinnäytetyön eettisiä ohjeita ja hyvää tieteellistä käytäntöä.

Suurimpana haasteena opinnäytetyölle oli tiukka aikataulu, jossa se toteutettiin. Myöhäinen aloitus ja takaraja työn valmistumiselle pakottivat työn edistämiseen, mikä on henkisesti raskasta. Kokopäiväisen ansiotyön ohessa opinnäytetyön tekeminen syö valtaosan vapaa-ajasta, mikä lisää henkistä kuormaa. Vaikka työskentelen yrityksessä, jolle opinnäytetyön tuotos toteutettiin, en pystynyt työpäivien aikana edistämään opinnäytetyötä, sillä työtehtäväni vaativat täyden huomion koko työpäivän ajan.

Opinnäytetyön raportoinnin kannalta yllättävän hankalaa oli löytää tietoa CGI:n toiminnasta. Tarkoitukseni oli tehdä kuvaus organisaatiosta, johon Service Desk -tiimit kuuluvat, mutta en löytänyt projektin aikana organisaatiokuvausta, enkä saanut sellaista kysymälläkään. CGI:llä on varmasti olemassa organisaatiokaavioita, mutta tiimini on kohtuullisen uusi osa CGI:tä, eikä kaikki tieto ole vielä kulkenut perille tiimiin asti. Internetissä julkaistut kuvaukset yrityksestä ja sen toiminnasta ovat yleensä hyvin lähellä

mainoksia ja pituudeltaan todella lyhyitä, muutamasta tekstikappaleesta ja muotisanoista koostettuja.

Oppaalla on runsaasti mahdollisuuksia jatkokehitystä varten. Service Deskissä riittää loputtomasti opittavaa, joten aiheen rajaus tulee olemaan hankalampaa kuin sisällön tuottaminen. Aiheita, jotka jätettiin käsittelemättä oppaassa ovat esimerkiksi matkapuhelinten hallinta ja matkapuhelinohjeistukset ylipäänsä. Niihin liittyen on paljon ohjeita ja sisältöä, eikä siitä olisi ollut helppoa rajata pois asiakaskohtaisia ohjeita. Myöskään käyttäjien tekemien tilausten käsittelyä ei opasteta.

Oppaan on lopulta tarkoitus olla tiivis ja helppolukuinen, eikä venyä käyttökelvottomaksi jättiläiseksi. Selkeä rakenne ja sisällysluettelo toki mahdollistavat isommankin oppaan helpomman käytön tiettyyn rajaan asti. Opasta voidaan alkaa täyttämään tiimikohtaisella sisällöllä, jota jokaisessa asiakkuudessa on runsaasti. Oppaan jatkokehitys ei toteudu elleivät Service Desk -tiimit tiedä sen olemassaolosta ja ota sitä käyttöön. Haasteena tuleekin olemaan oppaasta tiedottaminen uskottavasti muille tiimeille.

Oppaan onnistumista käytännössä päästään kokeilemaan vasta uusien työntekijöiden myötä, eikä sitä voida verrata muihin ohjeisiin, sillä vastaavaa opasta ei löydy ennestään CGI:ltä.

Lähteet

Aluehallintovirasto 2021. Yleistä saavutettavuudesta. Luettavissa:

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>. Luettu: 14.11.2021.

CGI Group inc. 2014. Technical Service Desk. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/sites/default/files/brochures/gis-technical-service-desk-e.pdf>. Luettu: 14.10.2021.

CGI Group inc. 2020. CGI:n intranet. Global. Documents. Service Level Approach. Luettu:

14.11.2021.

CGI Group inc. 2021. CGI:n intranet. Häiriötilanteen priorisointi. Luettu: 15.11.2021.

CGI Group inc. 2021a. Code of Ethics. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/sites/default/files/2021-05/code-of-ethics-2021-en.pdf>. Luettu: 11.11.2021.

CGI Group inc. 2021b. The CGI Constitution. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/en/overview/constitution>. Luettu: 11.11.2021.

CGI Suomi Oy. 2021b. CGI Yrityksenä. Luettavissa: [https://www.cgi.com/fi/fi/cgi-](https://www.cgi.com/fi/fi/cgi-yrityksena)

[yrityksena](https://www.cgi.com/fi/fi/cgi-yrityksena). Luettu: 30.10.2021.

CGI Suomi Oy. 2021b. CGI Yrityksenä – Työmme. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/fi/fi/cgi-yrityksena/tyomme>. Luettu: 12.11.2021.

CGI Suomi Oy. 2021c. Liiketoimintakonsultointi. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/fi/fi/toiminnan-kehittaminen>. Luettu: 12.11.2021.

CGI Suomi Oy. 2021d. Yritysvastuu CGI:llä. Luettavissa:

<https://www.cgi.com/fi/fi/yritysvastuu-cgilla>. Luettu 12.11.2021.

Desai J. 2010. Service Level Agreements: A legal and practical guide. Ely IT Governance Publishing. E-kirja. Luettu: 16.10.2021.

Federal Communications Commission 2021. Voice Over Internet Protocol (VoIP).

Luettavissa: <https://www.fcc.gov/general/voice-over-internet-protocol-voip>. Luettu: 12.10.2021.

Ferguson P. & Huston G. 1998. What is a VPN? Luettavissa:

<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.169.7689&rep=rep1&type=pdf>.

Luettu: 12.10.2021.

IBM Cloud Education 2019. IT Infrastructure Library (ITIL). Luettavissa:

<https://www.ibm.com/cloud/learn/it-infrastructure-library>. Luettu: 1.11.2021.

itSMF Finland Ry 2011. ITIL-sanasto ja lyhenteet Suomenkielinen. Luettavissa:

https://www.itsmf.fi/site/assets/files/1931/itil_2011_finnish_glossary_v1_01.pdf. Luettu:

12.11.2021.

Kauppalehti 2021. Yrityshaku – CGI Suomi Oy. Luettavissa:

<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/cgi+suomi+oy/03575029>. Luettu: 11.11.2021.

Knapp D. 2014 A Guide to Service Desk Concepts. Course Technology. Boston. E-kirja.

Luettu: 17.10.2021.

Kotimaisten kielten keskus 2021. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Luettavissa:

https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille. Luettu:

13.10.2021.

Microsoft 2017. Active Directory Domain Services Overview. Luettavissa:

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview>. Luettu: 12.10.2021.

Microsoft 2020. Understanding the Remote Desktop Protocol (RDP). Luettavissa:

<https://docs.microsoft.com/en-us/troubleshoot/windows-server/remote/understanding-remote-desktop-protocol>. Luettu: 12.10.2021.

Nair S. 2020. The service desk handbook – A guide to service desk implementation,

management and support. It Governance Publishing. Kuwait. E-kirja. Luettu: 14.10.2021.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritakoski J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy.

Helsinki. E-kirja. Luettu: 21.10.2021.

Passler AG 2021. What is a server. Luettavissa: [https://www.paessler.com/it-](https://www.paessler.com/it-explained/server)

[explained/server](https://www.paessler.com/it-explained/server). Luettu: 12.10.2021.

Valtiovarainministeriö 2021. Saavutettavuus. Luettavissa:
<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>. Luettu: 14.11.2021.