



Ohjelmistoneuvojan päiväkirja

Eetu Leppänen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi (Tietojenkäsittely)

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Eetu Leppänen
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Ohjelmistoneuvojan päiväkirja
Sivu- ja liitesivumäärä 56
<p>Opinnäytetyö on päiväkirjamuotoinen ja pyrkii kertomaan sekä analysoimaan 1. tason ohjelmistoneuvojan arkea. Opinnäytetyötä raportoitiin 10 seurantaviikon ajan, yhteensä 41 työpäivän ajalta. Raportointi tapahtui aikavälillä 12.9.2022-23.11.2022.</p> <p>Työnantajana ja työympäristön tarjoajana toimi pohjoismainen ohjelmistokonserni, joka tuottaa ohjelmisto- ja myymäläratkaisuja eri aloilla toimiville yrityksille. Päivittäiset työtehtävät liittyvät asiakastuen tarjoamiseen näiden palvelujen ympärille.</p> <p>Seurantajakson päivittäisessä raportoinnissa keskitytään pääosin asiakkaille tarjottujen kassa-järjestelmiin liittyvään ongelmien ratkomiseen, ja asiakkaiden palvelemiseen. Viikkoanalyysissä käsiteltiin viikon aikana tehtyjä tikettejä, ratkaistuja ongelmia sekä onnistumia ja epäonnistumisia.</p> <p>Pohdinnassa käydään läpi 10 viikon aikana tapahtunutta kehitystä ja ammatillista kasvua, verraten nykytilannetta opinnäytetyön alussa kirjoitettuun lähtötilanteen kuvaukseen. Pohdinnassa tekijä on havainnut kehityksen olleen runsasta päiväkirjamerkintöjen analyysin avulla.</p>
Asiasanat tietotekniikka, asiakaspalvelu, toiminnanohjausjärjestelmät

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Päiväkirjamerkinnot	2
1.2	Ammattikäsitteet	2
1.3	Peittomatriisi	3
2	Lähtötilanteen kuvaus	4
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	4
2.1.1	Työhön vaadittava osaaminen	4
2.1.2	Töissä jo hankittu osaaminen	5
2.1.3	Hankitun osaamisen kehittäminen	5
2.1.4	Mitä minun täytyy vielä oppia?	6
2.1.5	Oma osaaminen työtehtäviin nähden	6
2.2	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	6
2.3	Sidosryhmien esittely	7
2.3.1	Sisäiset sidosryhmät	7
2.3.2	Ulkoiset sidosryhmät	8
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen	10
3.1	Seurantaviikko 1: Ensiaskleet	10
3.2	Seurantaviikko 2: Vastuut ja oikeudet	14
3.3	Seurantaviikko 3: Dokumentaatio	18
3.4	Seurantaviikko 4: Kriisiviestintä	22
3.5	Seurantaviikko 5: SPOC	25
3.6	Seurantaviikko 6: Kommunikaation merkitys	29
3.7	Seurantaviikko 7: Työkaverit ja yhteistyö	34
3.8	Seurantaviikot 8, 9 ja 10: 2. tasolla työskentely	38
4	Pohdinta	49
	Lähteet	51
	Liitteet	55

1 Johdanto

Opinnäytetyö on päiväkirjan muodossa ja kirjoitetaan ohjelmistoneuvojan näkökulmasta. Olen töissä yrityksessä S, joka on liiketoiminnan digitalisaatioon sekä erilaisten myymäläratkaisujen tarjoamiseen erikoistunut ohjelmistokonserni. Yrityksessä työskenteli vuonna 2021 yli 600 henkilöä kuudessa eri Euroopan maassa. Yrityksen sekä muiden asiakas- ja yhteistyöyritysten nimet on jätetty pois.

Työtehtäviä voi oman mieltymyksen mukaan tehdä etätöinä, tai halutessaan yrityksen toimistotiloissa. Olen todennut etävaihtoehdon itselleni toimivaksi ratkaisuksi. Tarvitsen työtehtäviä varten yrityksen kannettavan tietokoneen, jonka avulla voin tarvittaessa ottaa etäyhteyden asiakkaiden päätteisiin. Tämän lisäksi myös vakaa nettiyhteys sekä kuulokemikrofoni ovat välttämättömiä työtehtävien kannalta.

Tiimissäni työskentelee minun lisäksi viisi henkilöä. Ohjelmistoneuvojan pitää hallita useamman asiakkuuden ohjelmisto, sekä vastata näiden toimivuudesta. Asiakkaat voivat lähettää tukipyynnön mm. sähköpostitse tai puhelimitse, jotka kirjataan tiketeiksi Jiran avulla. Oikein käsiteltynä tiketistä jää Jiraan tiedot siitä kuka asiakas on, miten tämän kanssa on menetelty ja mihin ratkaisuun on päädytty.

Tietoperustana yrityksessä toimii Confluence johon on tallennettu kaikki valmiiksi kirjoitetut ohjelmistoratkaisut sekä asiakkaan että meidän toimestamme. Tukipyyntöjä ei välttämättä pysty aina ratkaisemaan pelkän yrityksen sisäisen dokumentaation avulla, ja tällöin hyödynnämme Internetistä löytyvää materiaalia. Kun ongelmat sijoittuvat esimerkiksi asiakkaiden kassatietokoneiden käyttöjärjestelmiin, niin Windows-tietämyksessä voi turvautua Microsoftin käyttöohjeisiin sekä dokumentaatioon.

Tikettiin kirjattujen tietojen mukaan suoritetaan laskutus, ja tämän vuoksi tiketiltä tulee löytyä tarvittavat. Tiketillä on valmiiksi määritetyt monivalintakentät, jotka tämän määrittävät. Laskutus määräytyy tikettien volyymin ja laadun mukaan.

Työtehtävissä vaaditaan ennen kaikkea kommunikaatiokykyä ja ongelmanratkaisutaitoa IT-ympäristössä. Tärkeitä taitoja ovat myös kyky ymmärtää ohjeistus, tarkkaavaisuus yksityiskohtiin ohjeissa tai asiakkaan tapahtumakuvauksessa. Näissä taidoissa ei varsinaisesti ole kykykattoa lainkaan, ja työntekijä voi halutessaan kehittyä työtehtävissään lähes loputtomiin.

1.1 Päiväkirjamerkinnot

Päiväkirjamerkintöjä tehdään viikoittain aikavälillä 12.9.2022-23.11.2022, ja työpäiviä kertyy viikoittain kahdesta kuuteen kappaleeseen. Teen töitä pääosin arkisin 6:00–14:00, mutta kyse on vuorotyöstä jonka vuoksi työpäivä voi alkaa myöhemmin, ja päättyä jopa vasta klo 0:00 seuraavana päivänä.

Päiväkirjamerkinnöissä käydään läpi päivän aikana tehtyjä työtehtäviä, sekä onnistumisia ja epäonnistumisia. Viikon tapahtumia käydään läpi viikkoanalyysin avulla, jossa analysoin viikon aikana tapahtuneen avulla itseäni ja omaa työnjälkeäni.

1.2 Ammattikäsitteet

Termi	Merkitys
Jira	Tehtävienhallintaohjelmisto, jonka on kehittänyt Atlassian vuonna 2002. Sen avulla voi hallita työjonoja sekä tukipyynnöitä. (Atlassian s.a.) Kirjaamme tukipyynnön tiedot Jiraan, jonka avulla yrityksemme laskuttaa asiakasta sopimusten mukaisesti.
Tiketti	Dokumentti, jolle kirjataan asiakkaan ja asiakastuen keskustelu sekä toimenpiteet. Tiketti edesauttaa asiakastukea ongelmanratkaisussa, kun suoritettavat toimenpiteet on kirjattu ylös. Tiketille kirjattujen toimenpiteiden mukaan suoritetaan myös laskutus. (Fuchs 2020)
Confluence	Yrityksen sisäinen tietopankki, jonka avulla voimme säilyttää kaikkiin asiakkuuksiin liittyvät tarpeelliset tiedot kuten ohjeistukset, palveluajat ja yhteystiedot yhdellä wikisivulla. (Wallen 2022.) Kuka vaan voi muokata jo olemassa olevia artikkeleita, ja tarvittaessa lisätä uusia sivuja dokumentaation kehittämiseksi.

ITIL	ITIL-viitekehys (lyh. Information Technology Infrastructure Library). Kyseessä on käytännökokoelma IT-palveluiden hallintaan ja tuottamiseen. (Cio 2022.)
Ajo	Ajastettu ohjelmakoodi, joka suorittaa tälle määritellyn toimenpiteen. Näitä monitorimme toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Esimerkkiajo olisi skripti, joka siirtää päivän aikana tehdyistä myynneistä kuitit tietokantaan.
SPOC	SPOC (lyh. single point of contact.) viittaa henkilöön tai yksikköön, joka on määritelty vastaamaan kaikista asiakkaan tiedusteluista ja tukipyynnöistä. (Jones 2020)
Windows PowerShell	Windowsin käyttöjärjestelmän hallintaan suunniteltu komentotulkki, jonka avulla voidaan ajaa erilaisia komentoja. PowerShell tulee Windows-tietokoneiden käyttöjärjestelmän mukana.

1.3 Peittomatriisi

Kaavio 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnotyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Dokumentaation hyödyntäminen ja luominen	2.1.3, 2.1.5	3, 5, 6, 8, 9, 10	3.3, 3.8, 4
Parhaan ratkaisun tarjoaminen	2.1.1, 2.1.4	2, 4, 5, 7	3.2, 3.4, 3.5, 3.7
Viestinnän kehittäminen	2.1.1	4, 5, 6, 8, 9, 10	3.4, 3.6, 4
Asiakaspalvelun kehittäminen	2.1.1	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.7

2 Lähtötilanteen kuvaus

Olen aloittanut työtehtävissäni 01.02.2022, ja kyseessä on ensimmäinen pidempiaikainen IT-alan työni.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Suurimmassa roolissa oleva päivittäinen työtehtävä on asiakaspalvelu yritykseni tarjoamiin myymäläratkaisuihin. Yritykseni 1. tason asiakaspalvelu toimii pääsääntöisesti asiakkaan ensimmäisenä kontaktina ongelmiin liittyen. Jos ratkaisu on tehtävissä tiimille suoduilla pääsyoikeuksilla tai ohjeilla, niin se tehdään. Jos ei, niin kirjattu tiketti välitetään asiakkuuden asiantuntijoille ratkaistavaksi.

Yritys S tarjoaa asiakkaille myös monitorointia heidän toiminnanohjausjärjestelmissänsä, joissa asiakkailla useimmiten pyörii kellon ympäri ajoja. Asiakastuen tehtävä on varmistaa, että ajot eivät ajaudu virheisiin. Automatisointia pyritään viemään mahdollisimman pitkälle mm. automaattisten uudelleenkäynnistysten myötä. Tällä pyritään vähentämään manuaalista työtä, mutta myös minimoimaan virheet.

2.1.1 Työhön vaadittava osaaminen

Työtehtävistä suoriutumiseen vaaditaan:

1. Kattavat IT-aidot
2. Ongelmanratkaisutaidot
3. Suomen ja englannin kielitaitoa
4. Viestintätaidot

Hallitsin Windowsin ennen työtehtävissäni aloittamista, ja minulle kerrottiin perusteet muutamassa viikossa tarvitsemiä asiakasympäristöjen toiminnan perusteet. Sain uusista työtehtävistäni paljon tietoa aloittaessani työssä, eikä kaikkea voinut muistaa. Osaamista kertyi kuitenkin tekemällä, ja tämän rinnalla kirjasin ensimmäisten työviikkojen aikana muistiinpanoja itselleni, jotka palvelevat tänäkin päivänä. Olen jakanut näitä jälkeeni aloittaneille työntekijöille, jotta työtehtäviin kiinni pääseminen olisi entistä sujuvampaa.

Ongelmanratkaisutaito mielletään usein olevan synnynnäinen ominaisuus, mutta näin ei ole. Ongelmanratkaisu on pohjimmiltaan sitä, että ongelma tunnistetaan, ymmärretään ja sitten kehitetään ratkaisu. (Hays s.a.). Olen nuoresta asti pitänyt ongelmanratkaisusta esimerkiksi matematiikan ja pulmapelien parissa, ja myöhemmin elämässäni ohjelmoinnin yhteydessä. Taustani avulla ongelmanratkaisutaitoni on kehittynyt vaaditulle tasolle.

Viestintätaitoja asiakkaan suuntaan minulla oli ennestään erilaisista ihmisläheisistä töistä, kuten myyjän ja esikouluavustajan töistä. Näistä kokemuksista oli erittäin paljon hyötyä, ja oli helppo hyödyntää kokemustani nykyisissä työtehtävissäni. Aiempi asiakaspalvelukokemukseni laski esimerkiksi kynnystäni tarttua asiakaspuhelimeen, ja ryhtyä vastaanottamaan tukipyyntöjä useamman eri kanavan kautta.

Ohjelmistoneuvojan tehtävissä kommunikaatiokykyä tarvitaan asiakkaan palvelemisen lisäksi myös yrityksen sisäisesti, kun asiakkaalle pyritään tarjoamaan parasta mahdollista palvelua ja ratkaisua. Hyvällä yrityksen sisäisellä viestinnällä ja yhteistyöllä pystytään lisäämään tuottavuutta sekä luovuutta, kun työntekijät aktivoivat toinen toisiaan, ja oikolukevat toistensa työn tulokset laadun varmistamiseksi. (Pumble s.a.)

2.1.2 Töissä jo hankittu osaaminen

Minulle on kertynyt runsaasti kokemusta tekemällä työtehtäviä 1. tasosta, ja poimimalla oma-aloitteisesti 2. tason tikettejä tehtäväksi. 2. tason tiketit ovat lähtökohtaisesti hiukan pidempikestoisempia ja monimutkaisempia, mutta opettavat myös paljon asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmästä.

Ammatillinen kehittymiseni on hyvässä vauhdissa, sillä olen oma-aloitteinen, ja kehitän enemmän kun mielelläni omaa osaamistani. Oma-aloitteisuus ja uskaliaisuus tehdä sekä oppia uutta on kehityksen kannalta tärkeää, sillä teemme monta kertaa viikossa yhteistyötä asiantuntijoiden kanssa, ja yhteistyöni heidän kanssaan on kehittänyt omaa osaamistani.

Olen omaksunut monta aiemmin vain 2. tasolle kuuluvaa tehtävää. Monimutkaisiakin työtehtäviä pystytään siirtämään 1. tasolle riittävän ohjeistusten avulla. Olen itsekkin oppinut luomaan yksityiskohtaisia ja selkeitä ohjeita uusille työtehtäville ottamalla oppia muista yrityksemme ohjeista ja Internetistä löytyvistä lähteistä. Hyvän ohjeistuksen pääpiirteitä ovat selkeys, yksityiskohtaisuus ja visuaalisuus. (Gregory 2010.)

2.1.3 Hankitun osaamisen kehittäminen

Osaamistani töissä pyrin kehittämään sillä, että keskustelen esimerkiksi kollegoideni kanssa työn eri vaiheissa, varsinkin asiantuntijoiden ja esimieheni kanssa. Työvaiheessa on hyvä tiimin sisäisesti keskustella siitä, että tarjottu ratkaisu on varmasti hyvä/pitkäkestoinen. Toisen opettaminen on myös erittäin tehokas keino oppia itsekkin lisää, kun ongelmaa lähestytään toisen näkökulmasta. Omaa työnjälkeä on joskus hyvä reflektoida ja miettiä tukikysymyksien avulla, kuten; oliko tarjottu ratkaisu paras mahdollinen, mitä olisi voitu mahdollisesti tehdä toisin tai paremmin?

Olen motivoitunut, ja avoin sekä nopea oppimaan uutta, mutta joskus liiallinen tahti omatoimisessa tekemisessä kostautuu huolimattomuusvirheinä. Työsuhteen alussa olen pyytänyt monta kertaa ohjeisiin tarkennusta, jotta pääsisin eteenpäin, vaikka dokumentaatio on ollut riittävä työn suorittamiseen. Kun hätiköi tai hermoilee, niin työnlaatu kärsii. Hyvällä keskittymisellä taataan korkeampi työnlaatu ja tehokkuus. (Indeed 2019.)

2.1.4 Mitä minun täytyy vielä oppia?

Kokemuksen kannalta olen vielä urani alkuvaiheessa, sillä kyseessä on ensimmäinen pidempikestoinen IT-alan työni. Pyrin kehittymään työssäni jatkuvasti, ja saamaan entistä laajemmin ymmärryksen liiketoiminnan digitalisaatiosta, sekä ohjelmistokonsernien ja ohjelmistojen toiminnasta.

2.1.5 Oma osaaminen työtehtäviin nähden

Koen, että suoriudun taitavasti 1. tason työtehtävistäni. Minulla on kattava ymmärrys tiimini työtehtävistä, ja pystyn jo ohjeistamaan uusille kollegoilleni työtehtävien tekoa. Osaan ohjeistaa valtaosassa 1. tason työtehtävissä ulkomuistista, ja vähintäänkin olen suorittanut toimenpiteen ja osaan ohjata ohjeiden luokse.

Olen myös perehtynyt yrityksemme dokumentaatioon, ja pystyn niiden mukaisesti kirjoittamaan itsekin ohjeistuksen uusille työtehtäville, jotta pystymme laajentamaan tekemistämme 1. tasolla. Tekemiseni on muuttunut ja laajentunut osaamiseni mukaan, sillä en pyri kehittämään enää pelkästään omaa tekemistäni, vaan myös tiimimme toimintaa.

2.2 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Käytämme Microsoft Teamsia pääsääntöisenä viestintäalustana. Laajempaan jakeluun meneviä tiedotteita ja dokumentteja välitetään usein myös sähköpostin välityksellä.

IT-tiimeissä pidetään nykyään tiukasti kiinni ajoitetuista tapaamisista ja palavereista, eikä yrityksessäni poiketa tästä tavasta. Minulla on päivittäinen, viikoittainen ja kuukausittainen tapaaminen. Päivittäiseen tapaamiseen osallistuu 1. tason ohjelmistoneuvoja, jossa käydään vain läpi päivän aikana ilmestyneitä tikettejä, ja kysellään mahdollisista ongelmakohtista. Päivittäinen tapaamiskokomme saattaa olla joinain päivinä ainoa ääneen käyty keskustelu kollegoideni kanssa, ja on mielestäni tärkeä lisä muuten itsenäiseen työskentelyyn

Viikoittaisessa tapaamisessa käymme läpi nopean katsauksen viikon aikana saapuneista tukipyynnöistä, tapahtuneista muutoksista ja viikon aikana mieleen juolahtaneista kehitysideoista. Viikoittaiseen palaveriin osallistuu 1. tason ohjelmistoneuvojien lisäksi myös asiantuntijat 2. ja 3. tasosta, sekä kyseisten tiimien esimiehet.

Kuukausittaisissa palavereissa käydään läpi yrityksen S kuukausikatsaus, eli tikettien määrä, asiakkailta saatu palaute, keskimääräiset vasteajat puheluihin ja tikettien ratkomiseen, sekä mahdolliset asiakkaiden tulevat muutokset. Palaveriin osallistuu yli 100 henkilöä, ja palaverin vetäjä kasaa agendan diaesityksen muotoon, jotta asiat visualisoidaan osallistujille eikä mitään tärkeää jää sanomatta.

Vuorovaikutuskykyni on nopeasti kehittynyt työtä tehdessäni, ja kykyni kommunikoida asiakkaiden kanssa on kohentunut entisestään asiakaspuheluista ja koulutuksista saadun kokemuksen myötä. Olen saanut nimissäni oleville tiketeille positiivista palautetta, että olen tarjonnut heille hyvää palvelua. Myönteisen palautteen saaminen vahvistaa aina työntekijän halua tehdä jatkossakin työnsä hyvin. (Sarkkinen 2017)

2.3 Sidosryhmien esittely

Työssäni on tavanomaista olla vuorovaikutuksissa jatkuvasti useiden eri sidosryhmien välillä, minkä vuoksi hyvät kommunikaatiotaidot palvelevat jokaista osapuolta, ja tekee työnteosta sujuvampaa. Sidosryhmät, joiden kanssa olen eniten tekemisissä, ovat asiakkaat, huolto ja 3. osapuolet ja toisen tason asiakastuki.

2.3.1 Sisäiset sidosryhmät

Otamme vastaan tukipyynnöjä kymmeniltä eri asiakkailta, joiden kanssa toimimme aina samalla periaatteella; ensisijaisesti pyrimme ratkaisemaan meille kuuluvat tukipyynnöt osaamisemme ja järjestelmäpääsyjemme mukaan. Jos tukipyyntöä ei voida ratkaista ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, niin tämä välitetään eteenpäin oikeille asiakkuuksien osapuolille, joita ovat esimerkiksi asiantuntijat ja konsultit.

Yrityksen sisäiset asiantuntijat ovat aina auttaneet ilomielin omien aikataulujensa mukaisesti, ja tieto valuu alas vesiputouksena kuten pitäisi. Monet toimenpiteet ovat vain tottumussyistä jääneet kakkostason tehtäväksi, vaikka eivät ole juuri monimutkaisempia kuin nykyiset työtehtävät. Välillä asiantuntijat laittavat itse viestiä tukipyyntöön liittyen, tarjoten mahdollisuutta tulla seuraamaan työntekoa olan takaa.

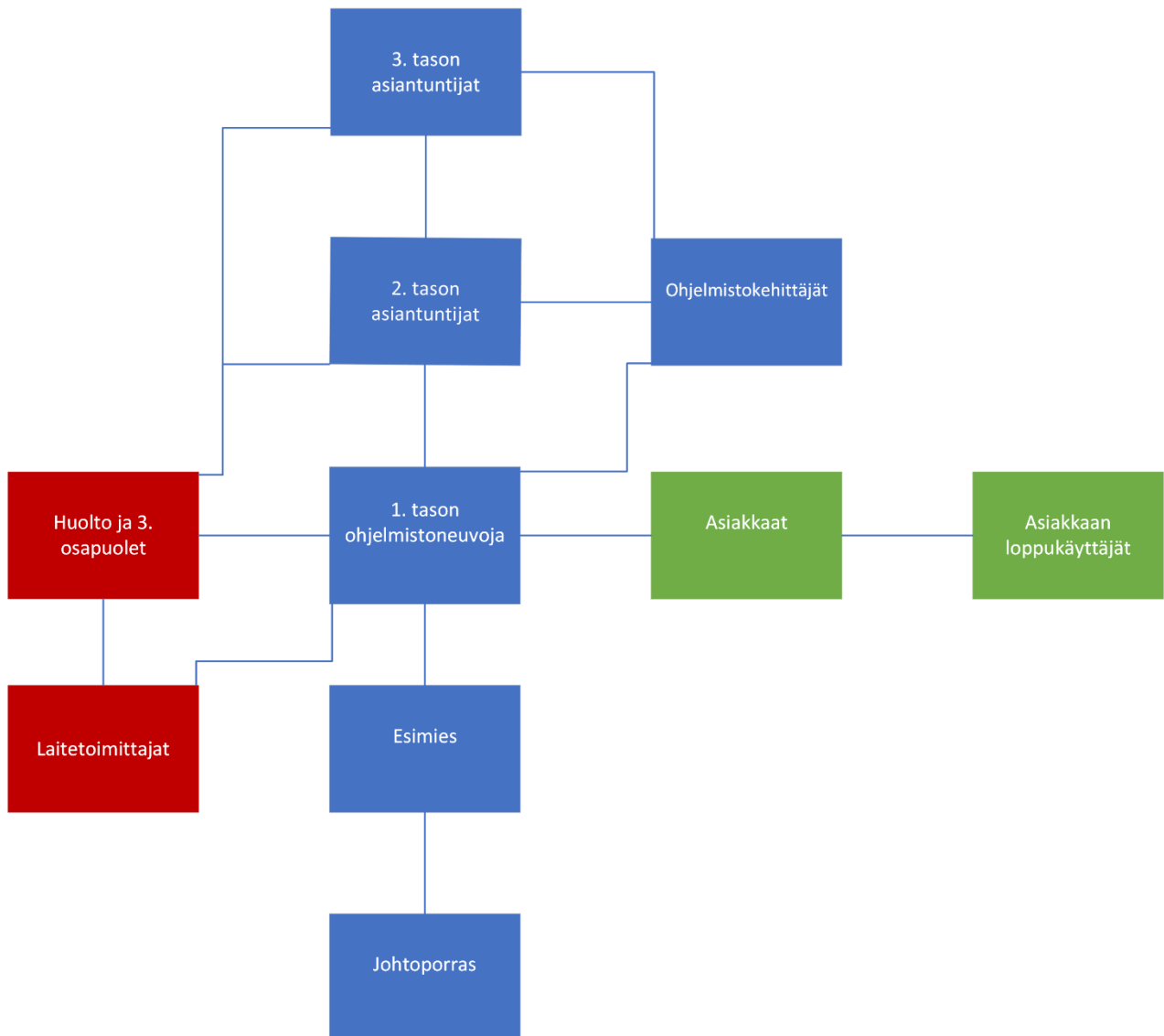
Sisäisiä sidosryhmiä ovat myös esimies, johtoporras ja ohjelmistokehittäjät. Esimiehen kanssa käyn keskustelua lähestulkoon päivittäin, sillä hänen tehtävänsä on tiimin johtajana seurata työmme laatua, ja korjata esimerkiksi väärin kirjattuja tikettejä Jirassa. Johtoportaan tai ohjelmistokehittäjien kanssa yhteistyö on kuitenkin huomattavasti harvinaisempaa, kun muiden edellä mainittujen.

2.3.2 Ulkoiset sidosryhmät

Asiakkaat ovat suurin ulkoinen sidosryhmä, ja he ovat omien asiakkaidensa kanssa meidän tuotteemme loppukäyttäjiä. Muita ulkoisia sidosryhmiä on esimerkiksi asiakkaan omat IT-asiantuntijat, jotka saattavat tehdä lopullisen päätöksen siitä millaiseen ratkaisuun erittäin haastavissa ongelmissa päädytään.

Ulkoiseksi sidosryhmäksi lasketaan myös asiakkaiden laitehuoltajat ja -valmistajat. Olen myös useasti ottanut yhteyttä asiakkaan Internet-palveluntarjoajaan ongelman ratkaisemiseksi.

Kuvan 1 avulla pyrin hahmottamaan eri sidosryhmät ja miten nämä kommunikoivat keskenään. Siisellä olen merkannut yrityksen sisäiset tekijät, joiden työnantaja on sama yritys kuin minulla, eli yritys S. Asiakkaat eli palvelumme tilaajat on merkattu vihreällä. Huolto ja 3. osapuolet sekä laite-toimittajat ovat merkattuna punaisella. Viivoilla indikoin yleisimpiä keskusteluja ja kanssakäymisiä joita käydään eri osapuolien välillä.



Kuva 1. Eri sidosryhmät ja näiden välinen vuorovaikutus

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

3.1 Seurantaviikko 1: Ensiaskeleet

Maanantai 12.9.2022

Maanantaina työaikani oli kello 06:00-14:00. Näitä kutsun jatkossa aamuvuoroksi, sillä ne ovat tällä hetkellä aikaisin työvuoro. Työvuoroihin liittyy erilaisia rutiineja ja toimenpiteitä, joista huolehditaan riippuen työvuorosta. Aamuvuorolaisen avatessa Jirassa on jonossa tikettejä viidestätoista jopa saatan kappaleeseen. Näistä suurin osa on aina automaattisia monitorointitikettejä. Tiketin sisältö kertoo tietyn asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmän ajastettujen skriptien statuksen.

Useimmiten monitorointiviestin aikaväli on n. tunti. Järjestelmät eivät lähetä automaattista monitorointiviestiä, jos virhetilaa ei ole, ja kaikki ajot ovat kerenneet ajaa ajastetuissa aikaikkunoissaan. Yöaikaan eli 23:00-06:00 pyritään sijoittamaan pisimpään kestävät ajot, kuten koko päivän myyntien replikointi, eli tietojen siirto, tietokantaan. Näissä ajoissa siirtyy runsaiten tiedostoja, eikä ole välttämätöntä suorittaa keskellä päivää. Päiväsaikaan ajot kestävätkin yleensä sekunteja tai minuutteja, ja ajavat jopa kymmenen minuutin välein.

Yöaikana päiväsaajan lyhyen aikavälin skriptit voivat jättää ajokerran välistä, sillä useampi ajo ei voi olla käynnissä samanaikaisesti. Useimmiten palvelimilla onkin kyse vääristä hälytyksistä, mutta aamuvuorolaisen on tarkoitus tehdä kierros asiakasympäristöissä hälytysten mukaisesti, ja tarkistaa että jokainen ajo toimii suunnitellusti. Kierros vie aikaa noin 15 minuuttia jos mitään ei ole pielessä, kuten tänään. Tarkistin asiakasympäristöt, ja kaikki ajot pyörivät normaaliin tapaan.

Päivän ensimmäinen asiakaspuhelu saapui kello kahdeksan aikaan, kun asiakkaan A myymälän kassa ei käynnistynyt. Soittaja osasi kertoa, että edellisenä myymälän aukiolopäivänä kassa oli toiminut normaalisti, eikä muista, että olisi huomannut kassassa mitään poikkeuksellista silloin. Kassa ei käynnistynyt normaalisti virtanapista, ja nopean tutkinnan päätteeksi asiakas huomasi, että varavirtalähteessä ei palanut mikään valo. Ohjeistin asiakasta ohittamaan varavirtalähteen kytkimen avulla, sillä valon palamattomuus viittaa siihen, että laite ei saa virtaa. Kassa alkoi tämän jälkeen saamaan virtaa, ja ohjeistin myymälää olemaan yhteydessä vastuuhenkilöön, joka tilaisi myymälään uuden toimivan varavirtalähteen.

Sain myös toisen soiton heti perään asiakkaalta A, kun toisessa myymälässä oli samaa vikaa, eli kassa ei käynnistynyt. Osasin heti pyytää asiakasta tarkistamaan varavirtalähteen, jossa ei tälläkään kertaa palanut valo. Ohjeistin asiakasta ohittamaan toimimattoman varavirtalähteen, ja olemaan yhteydessä vastuuhenkilöön, joka tilaisi uuden. Edellisenä päivänä oli ukkostanut ympäri Suomea, joka oli ilmeisesti vahingoittanut myymälöiden laitteistoa.

Enempää puheluita en päivän aikana saanut. Seurasin Kyseessä oli poikkeuksellisen hiljainen päivä, ja uskon että vastaavia päiviä on luvassa enemmänkin, sillä työvuoroissa on yksi ylimääräinen tämän viikon ajan. Kävin myös tiimipalaverissa kello 13:00 aikaan kertomassa päivän kulusta, ja kuulemassa uudesta työtehtävästä.

Tiistai 13.9.2022

Tiistaina olin taas aamuvuorossa, ja tätä jatkuu koko viikon. Aamuvuorolaisen rutiineihin kuuluu myös roskapostin tarkistaminen, jos filteri olisi ohjannut sinne asiakkaiden tukipyynnöitä. Näin ei tällä kertaa ollut. Monitoroinneissa huomasin poikkeuksen, kun asiakkaan M palvelimella eräs ajo on kestänyt sekunnin sijaan jo 30 minuuttia. Käynnistän palvelimen uudestaan, jonka seurauksena skripti ajaa onnistuneesti tämän seuraavalla ajokerralla.

Ensimmäinen puhelu saapuu kello kahdeksan aikoihin, kun asiakas A soittaa ja kertoo, että heidän myymälänsä toimistossa sijaitseva tietokone ei suostu avaamaan heidän toiminnanohjausjärjestelmänsä, jääden vain lataamaan. Kyseinen tietokone on kuitenkin laite, johon palvelusopimus ei ulota. Ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä oikeaan osapuoleen, joka vastaa kyseisen laitteen toiminnasta.

Otin päivällä asiakkaalta L käsittelyyn tukipyynnön, jonka he lähettivät sähköpostitse. Asiakas L pyysi meitä mitätöimään heidän asiakkaansa lahjakorttitililtä erään transaktion. Tällaisia tukipyynnöitä saapuu useita kertoja kuukaudessa. Lahjakortteja hallitaan SQL-tietokannan kautta. 1. tasolla on ohjeistus, mikä kertoo mitä SQL-kyselyitä suoritetaan mitäkin tukipyynnöitä varten. Muutin pohjaan asiakkaan antamat parametrit, joita ovat asiakasnumero, viite, toimipaikka ja kortilta, ja suoritin kyselyn. Kyseisistä tukipyynnöistä kirjaamme myös käytetyn työajan Jiraan, jonka mukaan yritykseni suorittaa laskutuksen.

Loppupäivästä kävin tiimini päivittäisessä palaverissa kertomassa päiväni kulusta, ja kyselemässä kollegoiltani samaa. Päivittäisen palaverin kesto on 30–60 minuuttia. Palaverilla pyrimme tuomaan työhön sosiaalista aspektia, joka on etätöiden takia jäänyt vähemmälle. Tapaamisessa aihe on vapaampi, ja joskus jäämme palaveriin pidemmäksi aikaa keskustelemaan töiden ohessa.

Keskiviikko 14.9.2022

Keskiviikon aamuvuorossa suoritin aamurutiinit, eli tarkastin asiakasympäristöjen ajot ja sähköpostimme roskapostit, mutta en havaitse mitään poikkeuksellista. Roskapostit tarkistetaan, jos sähköpostimme filteri luulee asiakkaan oikeaa sähköpostia spämmiksi. Minulla on jonossa kaksi tukipyynnöitä, joista on kysely tilannetietoja työaikojeni ulkopuolelta. Kerron asiakkaalle viimeisimmät tietoni, ja pyydän tämän jälkeen kolmannelta osapuolelta päivityksiä tiketille.

Kahdentoista aikaan suoritin ensimmäistä kertaa asiakkaalle K uuden rutiinin, minkä sovimme pääsääntöisesti välivuorolaiselle, jonka työaika on 10:00-18:00. Rutiinissa tarkastetaan manuaalisesti ajon status, sillä se on vielä kehitysvaiheessa. Rutiini suoritetaan sekä klo 12:00 & klo 18:00 aikoihin. Välivuoro on ainoa joka pystyy työvuoronsa aikana tekemään molemmat, ja tämä järjestely todettiin helpoimmaksi.

Suoritin rutiinin kuitenkin poikkeuksellisesti aamuvuorolaisena, sillä tiimimme uusimman jäsenen tunnukset asiakkaalle eivät olleet vielä saapuneet. Tarkistin ajon ohjeiden mukaisesti, enkä huomaa mitään tavallisesta poikkeavaa.

Loppupäivästä kävin vielä päivittäisessä tiimitapaamisessa. Tapaamisen aikana sain puhelun asiakkaalta E, joka ilmoittaa kassan virheilmoituksesta. Jokaisen myynnin jälkeen kassa herjasi virheviestiä "Transaction 128309103 has not been processed.". Olin kysynyt aiemmin virheilmoituksesta asiantuntijalta vastaavassa tilanteessa, ja tiesin miten ohjelmiston ilmoittamasta virheestä pääsisi eroon.

Pyysin asiakkaalta luvan ottaa etäyhteyden kassaan, ja vapaat kädet noin kymmeneksi minuutiksi. Asiakas suostui, minkä jälkeen poistin asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmän tietokannasta tapahtuman, joka ei ollut kantaan kopioitumisen jälkeen poistunut kassalta. Tämän jälkeen soitin asiakkaalle ja pyysin testaamaan kassan toimintaa. Virheilmoitus hävisi, ja puhelun jälkeen kirjasin tästä tiketin Jiraan sekä lisäsin ohjeet tästä Confluenceen, sillä kirjallisia ohjeita ei vielä ollut.

Torstai 15.9.2022

Torstaina suoritin taas aamutoimenpiteet. Ajot olivat yön aikana pyörineet normaaliin tapaan, eikä monitoroinnissa näkynyt mitään poikkeuksellista.

Aamupäivästä sähköpostiin saapui automaattinen viesti asiakkaalta L, joka ilmoitti transaktioista, jotka eivät olleet muodostuneet oikein ohjelmistovirheen vuoksi. Kollegani ei ollut aiemmin käsitellyt vastaavaa tikettiä, joten ehdotin että voisin opastaa tätä ensimmäisillä kerroilla, sillä prosessi on monivaiheinen. Kävimme Teams-puhelua toimenpiteen ajan, seurasin näytönjaon välityksellä työntekoa, ja neuvoin jos ohjeet vaikuttivat epäselviltä.

Loppupäivästä oli melko rauhallista, ja päivän päätti viikoittainen palaveri, johon osallistuu tiimini työvuorossa olevat jäsenet, asiantuntijoita eri tiimeistä sekä tiimien esimiehet. Kävimme läpi paikallaolijoiden päivän kuulumisia, sekä viikon aikana nousseet kysymykset. Tiimien esimiehet myös kertovat tulevista muutoksista ja näiden mahdollisista aikatauluista, mutta viikolle 37 ei ollut suunniteltu mitään mikä koskisi tiimejämme.

Perjantai 16.9.

Perjantaina olin aamuvuorossa, ja kyseessä olisi viimeinen työpäiväni lähes viikkoon. Aamutarkistuksissa huomasin poikkeavuuden asiakkaalla E, kun eräs ajo oli ajautunut virheeseen. Kun olin menossa tarkistamaan ajoa, niin ajo oli jo kerennyt seuraavassa ajastetussa aikaikkunassaan ajaa läpi onnistuneesti.

Ensimmäinen puheluni päivälle tuli kello yhdeksän aikoihin, kun asiakkaan A myymälästä soitettiin, että kassa oli mennyt jumiin maksua suorittaessa. Kun asiakas oli yrittänyt päättää kauppaa korttimaksuun, kassaohjelma oli jäätynyt ja ilmoitti "Odota..", ja maksupäätteellä näkyi vain viesti "Tervetuloa".

Kyseinen ongelmatiketti on yksi yleisimmistä asiakkaalla A, ja tiesin mistä se johtuu. Maksupäätte ja kassa eivät muodosta keskenään yhteyttä, ja kassa jää pelkästään odottamaan vastausta maksupäätteeltä. Soittaja oli kerennyt käynnistää kassan uudestaan ennen soittoa, mutta tämä ei ollut ratkaissut ongelmaa.

Kerroin soittajalle, että "Odota..." -virhe johtuu siitä, että kassa ja maksupäätte eivät keskustele keskenään. Jotta ne saadaan toimimaan yhdessä, niin tämän pitää käynnistää maksupäätte ja kassa samanaikaisesti uudestaan. Soittaja suoritti tämän toimenpiteen, jonka jälkeen oston päättäminen korttimaksuun onnistui.

Viikon 1 analyysi

Viikkoni koostui pelkästään aamuvuoroista, ja oli erittäin rauhallinen. Mikään tukipyynnöistä ei vaatinut erityisen pitkää käsittelyä tai ihmettelyä, ja olivat nopeasti ratkaistavissa ohjeiden avulla. Oli hyvä ohjeistaa asiakkaalta L saapunut automaattinen viesti kollegani kanssa, sillä osaamista ei kannata pihdata itsellään, kun kyseessä on tiimityö. Jos ei ohjeita / osaamista jaa, niin omalle kontolle jää turhaan enemmän työtehtäviä ja vastuuta. Sain tästä myös hyvää palautetta esimieheltäni.

Tein myös asiakkaan K uuden rutiinin ensimmäistä kertaa, sillä olin nähnyt tämän tehtävän pelkästään koulutuksessa. Tein rutiinin koulutuksesta tallennetun nauhoitteen sekä lyhyiden ohjeiden avulla. Ohjeisiin lisättiin suoritukseni jälkeen pari tarkennusta, jotka mainittiin nauhoitteella, mutta ei paperilla. Olen huomannut, että varsinkin uusien ohjeiden on hyvä olla äärimmäisen selkeät ja yksityiskohtaiset, ettei tekijän tarvitse arpoa tekeekö tämä oikein.

Esimieheni lähetti myös viestin, että olin ajatuksissani ratkaissut tiketin väärän tyyppisenä eteenpäin. Olin merkannut tiketin olevan "service request", vaikka se oli ollut selvästi "incident" (Hariharan 2014). Kun tiketti suljetaan väärin, niin laskutuksessa tulee virheitä. Olen huomannut, että oma

heikkouteni on epähuomiossa tehdyt virheet, kuten yllä mainittu. Ensi viikolla pyrin tsemppaamaan eritoten tässä, ja pitämään huolimattomuusvirheet nollassa.

3.2 Seurantaviikko 2: Vastuut ja oikeudet

Torstai 22.09.

Palasin töihin aamuvuoron merkeissä lähes viikon tauon jälkeen, ja työmailiini oli saapunut yli 60 viestiä. Mailiin tulee ilmoitukset mm. tikettien tapahtumista, joissa olen ollut edes hetken ”assig-nee”, eli vastuuhenkilö. Tiketit olivat pääosin vanhempia asiakkaan A tukipyyntöjä, jotka olin luonut puhelinsoiton perusteella. Ne olivat joko jääneet odottamaan laitehuoltoa, tai asiakkaan A yrityksen omia toimia. Kollegani olivat poissaoloni aikana ratkaisseet nämä tiketit koska näihin oli tullut päivityksiä asiakkailta ja kolmansilta osapuolilta. Katsoin läpi tiketit, ja hoidin aamurutiiniin.

Esimieheni oli pyytänyt minua vapaideni aikana pitämään eräälle pohjoismaisen tiimin jäsenelle tänään vapaamuotoisen koulutuksen tiketöintijärjestelmästämmme. He olivat maanantaina vaihtaneet tiketöintijärjestelmän Jiraan, ja halusi minun käyvän läpi periaatteita Jiran vahvuuksista, jotta he saisivat käyttöönsä muutaman lisäniksin. Koulutus kesti pari tuntia, ja käytiin englanniksi. Kielen vaihtaminen pois suomen kielestä ei kuitenkaan aiheuttanut ongelmia.

Jaoin ensin näyttöäni Teamsin avulla, ja selitin ajatusprosessiani työntekoni taustalla. Välitin tikettejä oikeille osapuolille, ja ratkaisin nopeasti käsiteltäviä. Näytin esimerkiksi miten Jiraan luodaan tiketti, miten SLA-sopimukset (lyh. Service Level Agreement) toimivat asiakkaiden kanssa, ja miten ne ovat integroituna Jiraan. Koulutus meni hyvin, sillä koulutettavani oli jo kerennyt muutamassa päivässä perehtyä Jiraan ja ymmärtänyt periaatteet, mutta sanoi saaneensa koulutuksesta paljon irti, ja oppineensa monta niksia jotka helpottaisivat työntekoa tulevaisuudessa.

Hän ei ollut yhtä tarkasti perillä SLA-sopimuksista, ja keskustelimme niistä jonkin aikaa. Kerroin, että palvelusopimuksella sovitaan esimerkiksi tikettien vasteajoista, aukioloajoista sekä sallituista palvelun häiriöajoista (ContractsCounsel s.a.). Jokaisella asiakkaalla palveluajat saattavat hieman vaihdella, mutta Jiran konfigurointien avulla nämä eivät mene sekaisin.

Perjantai 23.9.

Perjantaina olin monen kuukauden jälkeen eri vuorossa kuin aamuvuorossa. Kollegani oli pyytänyt minua vaihtamaan työvuorot keskenään, sillä hänellä olisi henkilökohtaista meno klo 16 jälkeen, eikä hänen työvuoronsa 10:00–18:00 mahdollistaisi tätä. Minulle sopi työvuorojen vaihto.

10:00 aloittavan henkilön pitää käydä suorittamassa rutiini asiakkaalle K kahdesti päivässä, ja vapaideni aikana yritykseni Outlook-tiliin oli lisätty tästä muistutus arkipäivisin, jotta tämä ei unohtuisi. Kummassakaan rutiinissa ei kyseisenä päivänä näkynyt mitään poikkeuksellista.

Minulla oli Teams-tapaaminen tiimini vetäjän kanssa, jossa keskustelimme ajankohtaisista aiheista kuten opinnäytetyöstäni, tulevaisuuden suunnitelmista, yrityksen tilanteesta ja työvuoroista. Nykytilanne indikoi sitä, että työvuorolle 8–16 ei olisi tarvetta puheluiden ja sähköpostien määrän perusteella. Tämä on valitettavasti totta, vaikka se työntekijöidemme määrän kannalta tarkoittaisi minullekin vähemmän työvuoroja. Sovimme kuitenkin, että saisin opinnäytetyötä varten vaaditut työpäivät täyteen.

Päivä ei ollut puheluiden kannalta kiireinen, mutta asiantuntijoilta tuli erilaisia työpyyntöjä Teamsin välityksellä, joita minun piti edistää. Yksi näistä työtehtävistä koski asiakasta R, jossa minun piti käydä poistamassa kassan toiminnanohjausjärjestelmän taulusta virheellisesti muodostunut kuitti. Loin myös Jiraan problem-tiketin käynnissä olevassa ongelmasta asiakkaalla M. Kun yrityksen myymälän kassoilla skannaa tuotteen, niin kassajärjestelmä lakkaa toimimasta uudelleenkäynnistykseen asti. Juurisyytä ei ole selvillä, minkä vuoksi problem-tiketti luotiin, johon linkitettiin kiinni kaikki tiketit tähän liittyen mahdollisten johtolankojen saamiseksi.

Lauantai 24.9.

Lauantaina palasin tuttuun ja turvalliseen, eli aamuvuoroon. Aamulla yrityksen M palvelimilla oli katkennut hetkellisesti yhteys, jonka takia yrityksen monitorointiympäristö oli kaatuillut. Kävin tarkistamassa tilanteen ja dokumentoin havainnot talteen, ja lisäsin näistä kommentin pitkäaikaiselle problem-tiketille jossa yhteyskatkoja selvitetään. Incident-tikettien määritelmä on tahaton käyttökatko tai palvelun laadun laskeminen. Problem-tiketit ovat useiden incident-tikettien aiheuttaja, ja kun problem-tikettiä luodaan, niin juurisyytä ongelmalle ei yleensä vielä tiedetä. (Mancilla 2022.)

Linjojen auettua jonossa odotti jo useampia puheluita asiakkaalta A, joista ensimmäinen koski yrityksen lopputilitystä. Myymälän kassaraporteissa oli n. 2400 euron heitto, eikä soittaja tiennyt mistä tämä johtui. Kun kävin itse katsomassa, niin huomasin että illasta oli kirjattu loppukassaksi vain 24 euroa. Myyjä kertoi, että tilitystä oli ollut tekemässä uusi työntekijä, joten pilkkuvirhe oli hyvin mahdollinen, ja suljin tiketin myymälän varmistaessa asian sähköpostitse.

Toisessa puhelussa käsitelimme myös kassaraportteja. Kassaraporteissa oli heittoa, sillä myymälän kassa oli edellisenä iltana menettänyt verkkoyhteyden, eikä sitä saatu enää yhdistettyä verkkoon. Myynnit eivät olleet siirtyneet, eli loppukassaan oli kirjattu ”ylimääräistä” rahaa. Yritimme saada kassaa yhdistämään verkkoon reitittimen uudelleenkäynnistymisen ja kassatietokoneen asetusten konfiguroinnin avulla, mutta tuloksetta. Päädyin tilaamaan myymälän kassalle huollon, ja soitin tästä huoltofirmaan, jotta prosessi saataisiin käyntiin työn alle mahdollisimman nopeasti.

Loppupäivän puheluita tuli tavallista enemmän, ja otin yhteensä 7 puhelua asiakkaalta A. Ongelmat koskivat pääosin maksupäätteitä, sillä asiakkaan myymälöiden maksupäätteitä päivitettiin, joka

aiheutti sen, että maksupäätteiden sertifikaatit olivat nollaantuneet asetuksista. Ohjeistin asiakkaita olemaan yhteydessä maksupäätteiden sertifikaateista vastaavaan osapuoleen. Viikonloppuna min-käänlaisia palavereita/tiimitapaamisia ei pidetä.

Sunnuntai 25.9.

Sunnuntai on viikon hiljaisin työpäivä. Asiakkaamme avaavat myymälänsä myöhemmin, ja sulkevat aikaisemmin. Myymälöissä on myös vähemmän työntekijöitä ja asiakkaita, jonka vuoksi tukipyynn-töjä tulee muihin päiviin verrattuna harvemmin. Työaikani meille ei tullut yhtään tukipyyntöä pu-helimitse.

Sunnuntaisin ensimmäisen asiakkaan puhelinlinjat aukeavat kello 10, mutta monitorointimme alkaa jo kello 6:00. Asiakkaalla D on käynnissä ongelma, jossa uuden tuotteen lisääminen kantaan ai-heuttaa ajon menemisen virheeseen. Ajo oli yön aikana jumiutunut, ja lähettänyt mailiin useita kymmeniä sähköposteja virhetilan vuoksi.

Emme pysty 1. tasossa uudelleenkäynnistämään kyseistä skriptiä puuttuvien käyttöoikeuksien vuoksi, jonka vuoksi jouduin soittamaan päivystäjälle ja pyytää häntä tekemään tarvittavat toimen-piteet. Toimistoaikojen ulkopuolella voimme soittaa päivystävälle asiantuntijalle, joka auttaa kriitti-sissä ongelmatilanteissa, jotka vaativat välittämättömiä toimia yritykseltä, eivätkä kiireellisyydeltään odota seuraavaan aamuun tai viikonlopun yli.

Viikon 2 analyysi

Viikko oli mukava, ja sisälsi hiukan vaihtelua mm. koulutuksen ja eri työvuoron muodossa. Koulu-tuksen vetäminen vahvisti käsitystä omasta osaamisestani, ja nopea heittäytyminen kouluttajaksi keräsi kiitoksia suuntaani.

Rupesin puntaroimaan ajatuksiani asiakkaan D käynnissä olevassa ongelmasta, jossa tuotteen li-sääminen kantaan aiheuttaa tilanteen, jossa skripti menee virhetilaan. Virhetilasta ei pääse pois ilman ajon uudelleenkäynnistämistä, jota emme voi tehdä 1. tasossa. Asiakkaan D kanssa on kes-kusteltu pitkään käyttöoikeuksien laajentamisesta tiimilleni, mutta hyötysuhde on ollut heille isoin kysymysmerkki. Tällä hetkellä vain asiantuntijatason työntekijöillä on pääsy asiakkaan D palveli-mille ja heidän toiminnanohjausjärjestelmiinsä. Kyseessä on ymmärtääkseni oletus / harhaluulo asiakkaalta, että käyttäjätunnusten luominen asiakasympäristöön 1. tason asiakastuelle olisi tar-peetonta, tai jopa mahdollinen tietoturvariski.

Tiimini on pyytänyt asiakkuuspäällikköä viemään viestiä eteenpäin, että käyttöoikeuksia olisi syytä laajentaa asiakastuen työn helpottamiseksi. Teemme vastaavan toimenpiteen jo esimerkiksi asiak-kaille M ja E. Joudumme tällä hetkellä iltaisin / viikonloppuisin soittamaan asiantuntijalle, joka on

päivystysvuorossa. Nykyjärjestely ei ole toimiva kummallekaan yritykselle. Työssäni se näkyy ylimääräisenä välivaiheena, joka edellyttää myös asiantuntijan kutsumisen paikalle, ja asiakkaalle pidempänä vasteaikana. Asiantuntijoiden päivystys sijoittuu ajalle 8:00-21:00, ja jos ajo ajautuu jumiin 21:00 jälkeen, niin ajo saattaa olla virheessä yli 10 tuntia.

Cyber Security Intelligencen artikkelissa käydään läpi ulkoistamisen riskejä (Cyber Security Intelligence 2022), ja vastaavan tapauksen tunnusmerkkejä löytyy artikkelin kohdasta "Inexperienced Staff". Asiakas D on tehnyt yhteistyötä asiantuntijoidemme kanssa, ja heille on suotu pääsy eri järjestelmiin. 1. tason asiakastuki ei kuitenkaan ole vielä päässyt esittelemään heille itseään. Käsittelyssä ei myöskään ole otettu huomioon nykyistä problem-tikettiä, joka tullaan ottamaan huomioon pääsyjen käsittelyssä. Olemme pyytäneet asiakkuuspäällikköä mainitsemaan sen, että teemme tällä hetkellä jo vastaavia toimenpiteitä muiden asiakkaidemme ympäristöissä.

Pohdein myös tikettejä, jotka suljemme ohjattuamme ne oikeille kolmansille osapuolille. Olemme SPOC (lyh. single point of contact) asiakkaallemme R. Tämän palvelumallin suurin etu on se, että asiakkaan ei tarvitse tietää kuin yksi yhteystieto, joka ottaa tukipyynnön käsittelyyn. Tämä myös takaa yrityksemme osalta laadukkaan tiketinkäsittelyn sekä tikettien jatkuvan monitoroinnin.

SPOC ei tarkoita sitä, että kaikki tukipyynnöt ratkaistaan pelkästään yrityksen sisällä, vaan että yritys huolehtii ja ottaa vastuun tukipyynnöistä sekä tiketeistä ja näiden ratkaisuaajoista. Kun asiakas tarvitsee esimerkiksi maksupäätteeseen liittyen tukea, niin SPOC ottaa yhteyttä ja luo tukipyynnön maksupäätteistä vastaavaan tahoon, joka on meidän alihankkijamme. Asiakkaalla A ei kulu tiketin ratkaisuaika kun tiketti välitetään kolmannelle osapuolelle. Tilanne on eri asiakkaallamme R, jolle olemme SPOC, sillä tikettien ratkaisuaika kuluu kun se on käsittelyssä kolmannella osapuolella, ja tiketti pyritäänkin ratkaisemaan heidän kanssaan ensimmäisen yhteydenoton aikana jos mahdollista.

Kiinnitin viikolla 38 myös erityistä huomiota siihen, että täytin tiketit oikein. Sain kuulla, että käyttäjien itseaiheuttamat virhetilanteet ovat service request -tyyppisiä tikettejä, sillä käyttäjä pyytää tukea ohjelmiston käyttöön. Olin luullut, että nämä laskettaisiin incidenteiksi. Esimerkki tällaisesta olisi 24.9. lauantain puhelu, jossa myymälä oli tehnyt pilkkuvirheen tilityksissä.

Ensi viikolla aion perehtyä ITIL-viitekehykseen. Yrityksessäni hyödynnetään ITILin käytäntöjä kehittämään kustannustehokkaita ratkaisujamme ja asiakassuhteita. Yrityksen sisäisestä verkosta löytyi dokumentaatio tähän liittyen, ja esimieheni kannusti näihin tutustumaan, sillä kyseessä on erittäin mielenkiintoinen aihe.

3.3 Seurantaviikko 3: Dokumentaatio

Torstai 29.9.2022

Aloitin viikon 39 työt vasta torstaina. Kyseessä oli minulle poikkeuksellinen päivä, sillä esimieheni oli tarjonnut minulle maanantaina mahdollisuutta vierailulle asiakkaan A myymälään. Olin mukana palvelupäällikön toisena äänenä asiakaspalvelun näkökulmasta. Vastaamme asiakkaan A toiminnanohjausjärjestelmästä sekä asiakastuesta.

Myymälävierailun tarkoitus oli käydä läpi vuoden vaihteessa tehtäviä vuosittaisia inventaarioita, jotka asiakas A suorittaa jokaisessa myymälässään ympäri Suomen. Inventaarioita tehdään vähintään vuosittain lainsäätöistä tilinpäätöstä varten, jotta voidaan selvittää tarkka yrityksen omistaman varaston arvo sekä määrä (Tehden 2017). Yrityksellä on valmiiksi järjestelmissään jokaiselle tuotteelle saldo, joita korjailaan läpi vuoden pikainventaarioilla. Jokainen tuote lasketaan manuaalisesti, ja järjestelmän saldo korjataan oikeaksi jos tuotteiden laskettu määrä ei täsmää järjestelmän lukuun.

Pyysimme myös palautetta järjestelmien toimivuudesta sekä ajatuksia aukioloajoistamme ja palvelustamme. Kehitysideat välitettiin kehittäjäpuolelle, sekä palautteet asiakastuesta tiimini esimiehelle. Päivän päätteeksi seurassimme myös sivusta heidän päivittäisiä työtehtäviään, ja otimme kuvia heidän päätelaitteistaan asiakastuen dokumentaatiota varten.

Perjantai 30.9.2022

Perjantaina pidin tavallista lyhyemmän päivän 8–12, sillä olin sopinut etukäteen esimieheni kanssa, että laajentaisin dokumentaatiotamme 1. tason tukiprosesseihin liittyen. Laajensin ja tarkensin ohjeita työtehtäviin mitkä ovat aiheuttanut ongelmia. Tämä helpottaa työntekoaamme jatkossa.

Asiakkaamme E:n työntekoon kuuluu prosessi, jossa he kirjaavat vastaanotetut tuotteet varastolensa. Selvityksessä oleva bugi vie ohjelmiston välillä virhetilaan, ja kyseistä tuotetta ei voi muokata enää heidän järjestelmässään. Asiakastuen tehtäväksi jää poistaa ylimääräisenä muodostunut rivi järjestelmästä, jotta tuotetta voi vielä muokata ja käsitellä. Riviä tulee etsiä monesta erikasta toiminnanohjausjärjestelmän sisältä, ja poistaa virheviestin sisältävä rivi. Väärän rivin poistaminen vaikeuttaisi ongelman ratkomista entisestään, ja tätä välttääksemme tarkensin ohjeita kyseisiä tukipyyntöjä varten.

Siirsin myös ohjeistuksia tarkemmin asiakkuuksien sisällä, tarkastellen että olisiko mahdollista kategorioida ohjeet alalajinsa mukaisesti, esimerkiksi luokitellen kassan käyttöohjeet omaan kategoriinsa, erotellen ne maksupäätteeseen liittyvistä ohjeistuksista. Keskiavertotietotyöntekijä etsii kaipaamaansa tietoa noin kaksi ja puoli tuntia päivässä (Atlassian s.a.). Kun tarvittavat tiedot löytyvät

aina yhdestä osoitteesta loogisesti luokiteltuna, niin etsimiseen käytetystä ajasta leikataan paljon. Hyvä ja selkeä dokumentaatio on työkalu itsessään myös parantamaan laadunhallintaa sekä helpottamaan uuden työntekijän aloittamista yrityksessä.

Päivän päätteeksi kävin asiakkaan K viikoittaisessa palaverissa. Palaverissa käytiin läpi kesken olevat tiketit ja esiteltiin uutta työtehtävää, jonka avulla pystymme luomaan asiakkaalle uuden käyttäjätunnuksen heidän järjestelmiinsä. Kävimme asiantuntijan kanssa esimerkkitapauksen läpi, ja nauhoitimme sen jatkoa varten. Tämän avulla pystyn dokumentoimaan ohjeistuksen toimenpiteelle.

Lauantai 1.10.2022

Lauantaina olin taas aamuvuorossa 6–14. Monitoroinneissa ei näkynyt mitään poikkeuksellista. Pidempään kestävät skriptit ajoitetaan useimmiten viikonloppuyölle, sillä useimmat lyhyellä ajastusvälillä ajavat skriptit kytketään pois päältä. Lyhyitä skriptejä ovat esimerkiksi tuotetietojen ja myyjätietojen lataus kassajärjestelmään (uudet hinnat tuotteelle, uusien myyjien kassatunnusten aktivointi). Pitkä skripti on esimerkiksi koko viikon myyntien kopioiminen tietokantaan.

Puhelinlinjat aukeavat asiakkaille vasta kello 7, eli tunti työajan alkamisen jälkeen. Vielä kuukausi sitten aamuvuoro alkoi kello 7 samanaikaisesti puhelinlinjojen aukeamisen kanssa. Jos palvelimet ajautuivat jumiin, niin uudelleenkäynnistysten suorittaminen, tämän dokumentoiminen problem-tikettille ja tiketien käsittely samanaikaisesti puhelun kanssa aiheuttaa huolimattomuusvirheitä. Uudelleenkäynnistykset ovat kiireellisiä, sillä virhetilassa mitään skriptejä ei suoriteta, ja yrityksen toiminnot jäävät tekemättä.

Päivä oli aamusta/aamupäivästä kiireinen, mutta rauhoittui hyvin nopeasti kello kymmeneen mennessä. Työsopimusten loppuminen tai uuden sopimuksen tekeminen on yleisintä kuun ensimmäisinä päivinä, ja asiakkaalla A sopimuksen loppuminen oli resetoanut kassatunnuksen salasanan useilla työntekijöillä ympäri Suomea. Myymälän työntekijöillä on ohjeistus salasanan vaihtamiseen, mutta soittavat siitä huolimatta. Suoritin vaaditun toimenpiteen heidän kassatunnuksilleen, ja selitin mistä virhetila johtuu. Ohjeistin soittajia myös jatkon kannalta itse vaihtamaan oman kassatunnuksensa vastaavissa tilanteissa.

Sunnuntai 2.10.2022

Sunnuntai oli erittäin hiljainen. Osasin odottaa tätä, ja monitorointien / muutaman sähköpostin ohella valmistelin itselleni kehityslistaa mitä ohjeistuksissamme voisimme kehittää. Luin vanhoja ohjeitamme Confluencesta, ja totesin että jotkut ohjeistukset toimivat paremmin kokeneemmalle työntekijälle muistin virkistysenä kuin uudelle työntekijälle oppaana. Tällaisia ohjeistuksia löytyy

usein liittyen tukipyyntöihin, joita harvemmin 1. tason asiakastukeen saapuu. Jokaista työvaihetta ei ole aina selitetty tarpeeksi tarkasti, ja ohjeissa oletetaan tekijältä valmiiksi osaamista.

En vastaanottanut päivän aikana puheluita, mutta välitin sähköpostiini saapuneita sähköposteja oikeille osapuolille. Sähköpostiosoitteemme nimi viittaa yleisesti yrityksen asiakastukeen, jonka vuoksi tiedustelut sadoilta eri asiakkailta saapuvat meille uudelleenohjattavaksi.

Viikon 3 analyysi

Viikko toi vaihtelua työtehtäviin, sillä keskityin viikon aikana enemmän tiimimme työnteon kehittämiseen kuin omaan tekemiseen. Minulle on tulossa jatkossakin vastaavia työpäiviä, ja mielestäni työpäivien varaaminen pelkästään dokumentaation kehittämiseen on oikea suunta. Käytetty aika ohjeiden kirjoittamiseen ja tarkentamiseen on suoraan pois työntekoon käytetystä ajasta.

Luin erilaisista lähteistä vinkkejä hyvien ohjeiden luomiseen, joita pyrin soveltamaan parhaan osaamiseni mukaan. Yleisin, mutta ei välttämättä kriittisin kehityskohta oli johdannon puuttuminen. Miksi työ tehdään ohjatulla tavalla, mikä ohjelmistossa on aiheuttanut virhetilan, ja mitä komentokehoteeseen kopioidut skriptit tekevät? Ohjeistuksessa ohjeiden lukijaa voidaan myös pyytää tarkkuutta, jos väärin tekeminen aiheuttaa vahinkoa. Tämän avulla lukija pystyy valmistautumaan työtehtävään paremmin. (Proofed 2021)

Toinen ongelmakohta oli se, että ohjeet eivät olleet aina tarpeeksi spesifit. Jokaisen vaiheen tulisi sisältää yksi toimenpide. Voimme verrata kahta esimerkkiohjetta, ohjeista löytynyttä lausetta sekä korjaamaani versiota. Ohjeista löytämäni versio: ”Avaa *ohjelma*, ja kaiva sieltä esiin taulu 59009.”

Löysin ohjeen toimenpiteestä asiakkaamme ohjeistuksesta. Ohjeistuksessa kerrotaan mitä pitää tehdä, mutta ei sitä, että miten. Loin mielestäni paremman version Proofedin artikkelin mukaisesti (Proofed 2021):

1. *Avaa ohjelma. Ohjelman pitäisi löytyä virtuaalipalvelimen työpöydältä, mutta jos näin ei ole, voit etsiä sitä Windowsin hakupalkin avulla. (Liitettynä kuva työpöydästä, jossa näkyy kuvake ohjelmalle)*
2. *Kun avaat ohjelman, niin näkymä pitäisi olla vastaavanlainen. (Liitettynä kuva näkymästä) Hae hakutoiminnon avulla (paina samanaikaisesti Ctrl + F) taulua hakusanalla ”59009”.*
3. *Klikkaa taulusta, ja valitse oikeasta alakulmasta ”Run” avataksesi taulun näkymän.*

Edelliset ohjeet olivat minun ja muun tiimini mielestä epäselvät, ja kollegani ei kyennyt yksin töissä ollessaan ohjeiden avulla suorittamaan työtä loppuun, ja työ jäi odottamaan aamuvuoron saapumista töihin. Kun olin korjannut ohjeet, lähetin nämä kollegalleni tarkistettavaksi ja pyysin kokeilemaan työn tekemistä näillä ohjeilla, ja raportoimaan jos ohjeet eivät vielä ole riittävät.

Vaikka kollegani ei kyennyt suorittamaan työtä omin avuin, hän ei ottanut yhteyttä päivystävään asiantuntijaan koska tiketillä oli ratkaisuaikaa kaksi päivää asiakkaan palvelusopimuksen ja tiketin prioriteetin mukaan. Kiireellisyydet menevät tässä järjestyksessä: Low (4), Medium (3), High (2) ja Critical (1). Sähköpostit saapuvat meille oletusarvonaan prioriteetti 3, eli medium.

Low tarkoittaa yleisesti ottaen matalan kiireellisyyden tikettiä, joka ei suoranaisesti estä tai vaikuta myymälän päivittäisiin toimenpiteisiin. Matalan prioriteetin palvelupyyntö voisi esimerkiksi olla myymälän toive, jossa he haluavat uuden taustakuvan asiakasnäytölle. Matala prioriteetti ei tarkoita automaattisesti sitä, että tiketti ratkaistaisiin myöhemmin, mutta mahdollistaa joustavuuden varsinkin jos 1. tason asiakastasossa on kiire.

Medium, eli tiketin oletusarvo, tarkoittaa ongelmatilannetta joka vaikeuttaa työntekoa, kuten esimerkiksi yhden kassan toimimattomuus myymälässä jossa kassoja on useampia. Tälle suodaan noin 24 tuntia aikaa ratkaista.

High on toiseksi kiireisin prioriteetti, ja viimeisin tämän prioriteetin tiketti jonka käsittelin oli tilanne, jossa mitkään myymälän laitteet eivät yhdistäneet verkkoon. Myymälässä oli ollut sähkökatkos, jonka jälkeen yhteys oli katkennut. Myyntiä ei voinut tehdä maksukorteilla, eikä myymälän muita toimintoja voinut suorittaa verkon puutteen vuoksi. Tiketti ei kuitenkaan saavuttanut Critical-tasoa, sillä yhteyskatkos vaikutti vain yhteen myymälään.

Critical, eli kiireisin prioriteetti, tarkoittaa ongelmaa johon ei ole väliaikaista korjausta tai hätäratkaisua, ja estää esimerkiksi kaupankäynnin tai oleellisen toiminnon tekemisen myymälän pyörittämisen kannalta (Smith-Looper 2021). Tämän kriittisyyden tiketille ratkaisuaikaa suodaan vain 4-8 tuntia, palvelusopimuksesta riippuen. Tiketti on myös otettava pikimmiten ratkaistavaksi sen luomishetkestä alkaen. Tämä aika on yrityksessämme 30 minuuttia.

Kriittiset tiketit eivät ole varsin yleisiä, ja näitä saapuu 1. tason asiakastukeemme noin kerran kuukaudessa. Kun tiketti saapuu, jätämme käynnissä olevan tiketin kesken, ja käsittelemme kriittisen tiketin ensin. Useimmiten vikatilanteet, jotka aiheuttavat toimimattomuutta laajalti ympäri Suomen päätyvät suoraan asiantuntijoiden käsiteltäväksi.

Ratkaisuksi kelpaa ensisijaisesti tilapäinen "workaround", jonka avulla ongelma voidaan kiertää. Viimeksi kun erään brändin tuotteita ei voinut myydä sillä kassa ei tunnistanut näitä, niin myymälöitä ohjeistettiin summaamaan tuotteiden hinnat käsin kassaan, ja vähentämään tuotteet järjestelmästä myynnin mukaan. Väli-ratkaisun avulla myymälä voi myydä tuotteitaan, eikä myymälä kärsi taloudellisia tappioita ohjelmistovirheen vuoksi. Tämä myös mahdollistaa asiantuntijoille tarkemman perehtymisen ongelmaan ja sen juurisyyhyn.

En tällä viikolla perehtynyt ITIL-kehykseen laajemmin, kerkesin kuitenkin lukea useamman artikkelin ja kirjoituksen aiheesta. ITIL on olennainen yrityksemme työkalu, ja olisi hienoa saada koulutus aiheesta. ITIL-kehyksen suurimpia hyötyjä ovat kohentunut asiakastyytyväisyys paremman kommunikaation johdosta, laskevat kustannukset paremman läpinäkyvyyden avulla, sekä harkitumpi riskienhallinta. (Shiff 2017)

Ensi viikolla minulla on kaksi tavallista ohjelmistoneuvojan työpäivää, ja yksi koulutuspäivä. Pyrin pohtimaan webinaarien sisältöä sekä ohjeistuksia.

3.4 Seurantaviikko 4: Kriisiviestintä

Maanantai 3.10.2022

Olin maanantaina taas aamuvuorossa. Aamun monitoroinneissa ei näkynyt mitään poikkeavaa, joten odotin linjojen avautumista pienellä epävarmuudella, sillä epäilin päivän olevan taas hiukan kii-reellisempi kuun alun aiheuttamien tunnusongelmien vuoksi asiakkaalla A. Kuun ensimmäisenä maanantaina myös ohjelmistopäivitykset saattavat aiheuttaa virhetilanteita suurissa määrin. Muistan muutaman työvuoron, joiden aikana asiakkaan A toiminnanohjausjärjestelmä ei toiminut myymälöiden tietokoneilla, jonka vuoksi he eivät voineet esimerkiksi tehdä tilauksia tai kirjata päivän kassoja. Analysoin tätä tarkemmin viikkoanalyysissä.

Päivän aikana 1. tason tukeen saapui asiakkaalta E poikkeuksellisen paljon tukipyyntöjä. Tukipyynnöt olivat heidän varastoltaan, liittyen virheeseen menevään tuotteeseen. Olin tarkentanut tämän työn ohjeita viime viikon aikana, ja minuakin helpotti ottaa tuekseni asiantuntijan kanssa tarkennetut ohjeet. Hoidin neljä tällaista tikettiä, ja jaoin kollegoilleni näitä myös tehtäväksi uusien ohjeiden avulla. Sain kommentin, että ohjeisiin voisi lisätä muutaman kuvan tehtävää selkeyttämään. Tein työtä käskettyä, ja lisäsin tarvittavat viitekuvat.

Päivän päätteeksi kävimme vielä tiimimme kesken kertaalleen ohjeistukset lävitse. Oli hyvä saada laajempi näkemys dokumentaatiosta, sillä minulle ohjeet olivat selvät, mutta ei jokaiselle. Jos ohjeet ovat selvät kaikille tiimini jäsenille, palvelevat ne myös suuremmalla todennäköisyydellä tulevia työntekijöitä.

Tiistai 4.10.2022

Tiistain aamuvuoro alkoi poikkeuksellisella tavalla, sillä asiakkaamme L kanta-asiakasohjelma oli kärsinyt yön aikana yhteyskatkosta, ja monitorointimme oli lähettänyt kriittisestä virhetilasta aiheutuvaa sanomaa koko yön ajan. Koitin avata käyttöliittymää, mutta sivusto ei ladannut. Kollegani oli törmännyt vastaavaan tapahtumaan iltavuorossa viikkoa aiemmin. Confluencesta löytyneet ohjeet olivat olleet riittämättömät, sisältäen vain tarvittavat komennot, mutta esimerkiksi isäntäkoneen IP-

osoitetta tai tarvittavia ohjelmia ei oltu mainittu. Kollegani oli laittanut Teams-keskusteluun tarkemat ohjeet, jotka lisäsin Confluenceen yhteyskatkon hoitamisen jälkeen. Lisäsin ohjeistuksiin myös viitekuvia työn helpottamiseksi.

PuTTY on avoimen lähdekoodin työkalu, jonka avulla Windows-tietokoneella saa yhteyden toiseen tietokoneeseen, joka on verkossa. (Techopedia s.a.) Se tarjoaa käyttäjälle tekstipohjaisen käyttöliittymän jonka avulla toiselle tietokoneelle voi antaa etänä komentoja, tässä tapauksessa Linux-tietokoneelle. Syötin palvelimelle uudelleenkäynnistykseen tarvittavat skriptit, joka palautti kanta-asiakasohjelman takaisin normaaliin tilaan.

Perjantai 7.10.2022

Perjantaina työpäiväni aikana en ollut saatavilla puhelimitse tai sähköpostitse, sillä minulla oli koulutuspäivä. Työpäiväni kesto oli viisi tuntia 9–14, jonka aikana aioin kuunnella kolme webinaaria, jotka kestäisivät aina tunnin. Yli kolmen webinaarin kuunteleminen keskittyneesti olisi mielestäni raskasta, eikä yhtä tehokasta kuulijalle.

Webinaarit järjestettiin Waven asiakaspalveluviikon aikana (Wave 2022). Valitsin itselleni kolme mieluisaa aihetta, koskien mahdollisimman laajaa skaalaa. Ensimmäinen webinaari koski asiakaspalvelijan psykologista turvallisuutta kohdata ihminen, ja mitkä asiat vaikuttavat tähän turvallisuuteen. Päällimmäisenä mieleeni jäi se, että asiakaspalvelijan psykologista turvallisuutta voi horjuttaa asiakkaiden ”tulilinjalla” oleminen, jos tämä saa asiatonta ja karua palautetta. Pitkäaikaisille asiakaspalvelijoille saattaa kehittyä henkinen suoja, jonka avulla tämä pystyy suodattamaan palautteen pois itsestään, ymmärtäen että palaute ja kohtelu kohdistuvat tämän tekemään työhön, eikä välttämättä henkilöön itseensä.

Seuraavat kaksi webinaaria koskivat asiakaspalvelukokemuksen kehittämistä, eritoten ihmisläheisempää. Näistä webinaareista minulle jäi suuresti mieleen eräs terveydenhuollon yritys, joka on pyrkinyt rikkomaan normeja. Heidän lääkäriensä eivät käytä vastaanotolla lääkärintakkeja, ja asiakaspalvelijoilla on lupa käyttää hymiöitä asiakaschatin välityksellä, jossa asiakkaat ottavat ensikon-taktin yritykseen. Tämän tarkoituksena on luoda kuva yhdenvertaisuudesta, ja välittää sympatian tunnetta asiakasta kohtaan, joka saattaa valmiiksi olla surullinen mahdollisten oireidensa vuoksi.

Tämä jäi mieleeni, ja teki minuun vaikutuksen. Olen tehnyt ihmisläheisiä töitä pitkään, ja olen huomannut, että kenenkään tapa palvella asiakasta ei ole identtinen. Kuvailisin omaa asiakaspalveluani rennoksi ja iloiseksi, mutta silti ammattimaiseksi. Asiakasta täytyy osata kuunnella, ja löytää yhteinen kieli. Parhaan mahdollisen asiakaspalvelun takaamisen eteen asiakasta on osattava lukea, ja tarjota jokaiselle asiakkaalle myös näköistänsä palvelua.

Viikon 4 analyysi

Viikko oli lyhyempi, sisältäen vain kaksi tavallista työpäivää ja yhden perehdytyksen. Olen oppinut viimeisimpien viikkojen aikana työstäni paljon enemmän vaihtelevien työtehtävien sekä päiväkirjan pitämisen vuoksi. Itsensä tarkastelu työnteon ulkopuolella tuo jatkuvasti paljon erilaisia näkemystä omaan työhön, ja mahdollistaa tässä kehittymisen.

Halusin viikkoanalyysissä perehtyä sekä yrityksen sisäiseen että ulkoiseen viestintään kriittisissä tilanteissa. Mainitsin maanantain päiväkirjamerkinnässä työvuorot, joiden aikana asiakkaan A toiminnanohjausjärjestelmät eivät sallineet kirjautumista sisään. Virhe oli valtakunnallinen, jonka vuoksi asiakastukeemme saapui ensimmäisenä päivänä jopa yli sata puhelua, joihin vastasi vain kolme henkilöä. Ensimmäisten puhelujen aikana en tiennyt mistä oli kyse, ja käytin n. 20 minuuttia asiakkaan palvelemiseen, etsien ratkaisua ongelmaan. Lopetin puhelun ja sanoin asiakkaalle ottavani tähän yhteyttä, kun olen tutkinut tämän tukipyyntöä asiantuntijoiden kanssa. Jonossamme oli kuitenkin yli viisi puhelua odottamassa, joista vastasin yhteen tiketin luomisen jälkeen.

Tällaisissa tilanteissa pyrin siihen, että luon puhelusta tiketin ennen puhelun vastaamista, jotta täyttäisin tiketin oikein. Tiketin luominen jälkikäteen, siten että tiketistä olisi esimerkiksi yli 30 minuuttia on periaatteessa mahdollista, mutta tärkeitä yksityiskohtia saattaa unohtua ja jäädä kirjaimatta ylös. Tämä on erityisen tärkeää silloin, jos tukipyyntöä ei saada ratkaistua ensimmäisen puhelun kohdalla.

Toisen puhelun aikana ongelma oli sama, eli kirjautuminen ei onnistunut järjestelmään. Kun kysyin tästä kollegaltani, joka keskittyy pelkästään asiakkaan A ohjelmistoon, hän ei vielä tiennyt ratkaisua, mutta oli vastaanottanut vastaavia puheluita. Välitimme tästä viestin asiantuntijoille, sekä pyysin välittämään asiakkaiden kassoille viestin, jossa kerrotaan meidän tietävän ongelmasta, ja selvittävän sitä. Kollegani myös nauhoitti asiakkaalle A ennen puhelua soitettavan ääniviestin, jossa kerrottiin kirjautumisongelmien olevan selvityksen alla. Tähän liittyviä uusia havaintoja pyydettiin lähettämään sähköpostitse. Muihin ongelmatilanteisiin liittyen asiakasta kehoitettiin jonottamaan puhelinlinjoilla.

Ohjelmistoneuvojan näkökulmasta yrityksemme viestintä ontui. Yrityksellämme on työkaluja välittää asiakkaille viesti tällaisissa tilanteissa, kuten aiemmin mainitsemani kassoille lähetettävä viesti, joka näkyy myyjän kassanäytöllä. Asiakkaan saavuttaa viimeistään puhelinlinjoillamme soitettava ääniviesti, jossa kerrottiin kyseisen ongelman olevan asiantuntijoiden selvityksessä. Viestintä oli onnistunutta asiakkaiden suuntaan, mutta sisäisesti tietoa jaettiin erittäin huonosti. Asiantuntijat pitivät kriisipalaverin, jossa he selvittivät ongelmaa päivän ajan. Mutta sisäisen viestinnän onnistumisen tunnusmerkkeihin kuuluu se, että viestintä olisi tasavertaista, ja jakaa nämä samanaikaisesti

yrittäjien kesken. (Piha 2014). En pystynyt viestinnän puutteen vuoksi selittämään asiakkaille ongelman juurisyitä, tai antamaan minkäänlaista aika-arviota korjauksen kestosta.

Asiakkaamme olivat turhautuneita tilanteeseen, sillä kun kirjautuminen ei onnistunut, myymälän oleellisimpia toimenpiteitä ei voitu suorittaa, kuten tuotteiden tilaamista. Myymälän tuotetilausten täytyy olla kirjattuna järjestelmiin ennen puolta päivää, ja asiakkaamme eivät ole montaa kertaa olleet vastaavassa tilanteessa, jossa näin ei pysty tekemään järjestelmän epäonnistumisen vuoksi. Tämä johtaisi siihen, että joitakin tuotteita ei olisi saatavilla myymälästä. Soittajat olivat hermostuneita puheluiden aikana, jonka aikana oli erittäin tärkeää keskustella asiakkaan kanssa kohteliaasti ja ammattimaisesti. Asiakasta täytyi osata kuunnella ja ymmärtää tilanne hänen näkökulmastaan, kiitettävä että tämä on ilmoittanut asiasta ja havainnoistaan, ja pyytää anteeksi tästä aiheutunutta ylimääräistä vaivaa. Kyseisellä yhdistelmällä puhelut sujuivat lähes aina hyvin, ja asiakkaat olivat tyytyväisiä kohtaamiseen, vaikka ratkaisua en pystynyt tarjoamaan.

Kun asiantuntija- ja kehittäjätiimi olivat löytäneet tilapäisen ratkaisun tilanteeseen, välitimme viestiä asiakkaalle eteenpäin asiakaspuheluiden ja kassaviestin avulla, jossa ohjeistettiin tekemään tarpeelliset toimenpiteet selaimelle kirjautumisen mahdollistamiseksi. Tämä vaati asiakkaalta selaimen vaihtamisen toiseen Google Chromesta, tai välimuistin sekä evästeiden tyhjentämistä, jos halusi jatkaa saman selaimen käyttämistä. Viestintä suuntaamme oli kuitenkin erittäin vähäistä, ja ITIL:iin perustuva holistinen lähestymistapa jäi suorittamatta. Tämän voi kiteyttää sanoiksi siten, että yrityksemme kokonaisuus on aina enemmän kuin osiensa summa. (De Ninno 2020)

Tärkeää tiimimme kannalta oli se, että otimme opiksi tästä kokemuksesta. Sisäinen viestintä on vastaavissa tilanteissa parempaa, ja ohjelmisto- ja huoltopäivityksistä tiedotetaan nykyään 1. ja 2. tason työntekijöitä paremmin. Tunnistan Maria Wanin blogikirjoituksesta paljon samanlaisia elementtejä, kun hän mainitsee teoreettisen skenaarion, jossa tilanne ei ole hallinnassa, ja asiakaspalvelu saattaa jäädä yksittäisten asiakaspalvelijoiden hoidettavaksi (Wan 2020). Pidin siitä, että tulini kuulluksi tapahtuman jälkeen, ja esimieheni tiesi kokemuksesta sen miten stressaavalta tilanne saattaa tuntua ohjelmistoneuvojasta.

Webinaari auttoi reflektoimaan tilannetta vielä jälkikäteenkin, kun ajatukset saatiin sanojen muotoon sillä, että kritiikin kohteena oli järjestelmän toimimattomuus sekä viestinnän vähäisyys, eikä tarjoamani asiakaspalvelu.

3.5 Seurantaviikko 5: SPOC

Maanantai 10.10.2022

Viikolle 41 minulla oli merkitty vain kaksi työpäivää, molemmat aamuvuoroja. Aamulla Jiraan oli tullut lukuisia viestejä ilmoittaen, että asiakkaan M toiminnanohjausjärjestelmään ei voinut luoda yhteyttä. Käynnistin palvelimet uudestaan, ja kävin ottamassa kehittäjäpuolelta lokitietoja ja kuva-kaappauksia talteen palvelinten tilasta problem-tiketille. Tämä oli kuitenkin tarpeetonta, sillä ohjelmistokehittäjämme oli kommentoinut, että havaintoja on kerätty tarpeeksi automaattisten uudelleenkäynnistysten kehitystöitä varten. Automatisointi olisi iso apu 1. tason asiakastuelle, sillä monitoroinneistamme asiakas M vie eniten aikaa.

Otin vastaan useita puheluita, jotka olivat rutiininomaisia ja ohjeistettuja toimenpiteitä. Näitä oli esimerkiksi asiakkaan turvakoodin vaihtaminen asiakkaalla A, ja varavirtalähteen ohittaminen asiakkaalla E. Asiakkaan E puhelu jäi mieleeni, sillä soittaja oli vasta työssään aloittanut, ja ensimmäistä päivää töissä. Myymälän ykköskassa ei saanut virtaa, mutta muut myymälän sähkölaitteet toimivat moitteettomasti, eikä sulakkeissa ollut mitään vikaa. Tiesimme tämän avulla, että vika oli kassalaitteissa.

Nopean diagnosoinnin avulla paikansimme vian varavirtalähteeseen, jossa vilkkui punainen virhevalo. Ohjeistin myyjää ensin puhelimitse toimenpiteen tekemiseen, mutta hän oli erittäin hermostunut. Sovimme, että odotamme siihen asti, että hänen kollegansa saapuisi työvuoroonsa, jonka aikana voimme tarkemmin keskittyä varavirtalähteen ohittamiseen, kun hänen ei tarvitse palvella asiakkaita samanaikaisesti. Asiakas myös halusi jonkun olevan fyysisesti läsnä, jotta hän rohkenisi ryhtyä tekemään toimenpiteitä uudelle laitteistolle.

Päivän päätteeksi kävin tiimin vapaamuotoisessa tapaamisessa. Tiimimme oli saanut palautetta siitä, että tiimini jäsen oli välittänyt 1. tasolle kuuluvan tukipyynnön asiantuntijatasolle. Meillä on ohjeistukset työn tekemiseksi, mutta kollegani ei tiennyt tästä. Otin tiketin nimiini, suoritin työn näytönjako päällä ja selitin tapahtumien kulkua Teamsin välityksellä.

Tiistai 11.10.

Tiistaina olin taas aamuvuorossa. Monitoroinnit eivät olleet havainneet virheitä, eivätkä vaatineet manuaalisia toimia 1. tukemme puolesta.

Puhelinlinjojen auettua jonossa oli jo useampi puhelu, joista ensimmäinen koski asiakkaan A asiakasnäyttöä. Näytöllä on ollut kosketushäiriöitä, ja asiakaskyselyä, jossa kysytään tämän mielipidettä palvelusta, on pidetty pois päältä tämän vuoksi. Asiakaskysely oli kuitenkin yön aikana mennyt takaisin päälle. Huomasin myymälän kaikkien kassojen tippuneen verkosta minuutin ajaksi samanaikaisesti, ja oletin asiakaskyselyn paluun johtuvan tästä. Ohjeistin soittajaa myyjän kassanäytöltä löytyvästä painikkeesta, joka piilottaa tai palauttaa asiakaskyselyn.

Toisessa puhelussa myyjä kertoi, että korttimaksut eivät toimineet. Asiakkaalle A on rakennettu käyttöliittymä, joka mahdollistaa lokitietojen tarkastelun ja kommentojen lähettämisen kassalle ilman työn keskeyttämistä. Lokeista huomasin taas, että molemmat kassat olivat tippuneet verkosta klo 8 aikaan aamulla, sekunnilleen samanaikaisesti. Mikään myymälän laite ei suostunut yhdistämään verkkoon reitittimien resetoitien tai kassalla olevien johtojen tarkastusten jälkeen. Kerroin soittajalle välittäväni tiketin heidän Internet-palveluntarjoajalleen.

Soitin yrityksen Internet-palveluntarjoajalle, pyytäen heitä ottamaan tiketin käsittelyyn. Sain tietää, että vikatila johtui myymälän läheisyydessä tapahtuvasta tietyöstä, jossa kaivinkone oli katkaissut työn yhteydessä vahingossa valokuidun. Emme ole asiakkaalle SPOC, mikä tarkoittaa sitä, että tiketin saisi sulkea ratkaisulla ”Välitetty yrityksen palveluntarjoajalle”, ja antaa heidän hoitaa loput.

Soitin kuitenkin myyjälle, ja välitin tiedot ongelman juurisyystä, mahdollisesta aikataulusta ja lisäohjeistuksia esimerkiksi tilitykseen liittyen. Jos myyntitiedot ja kuitit eivät siirry kassoilta järjestelmiin, niin iltatilityksiä tehdessä myymälä tule kohtaamaan ongelman, jossa päivän saldo heittää usealla tuhannella eurolla. Tiesin sanoa, että kannattaa jättää tilitys tekemättä siltä päivältä, ja soittaa myymälän finanssipuolesta vastaavaan numeroon seuraavana päivänä. Myyjä kiitti tiedosta, ja välitti tämän tiedon tilityksestä vastaavalle kollegalleen. Etukäteen tästä tiedottaminen myös helpotti kollegani työntekoa, kun myymälästä soitettiin illalla uudestaan, ja hänen tarvitsi vain muistuttaa antamistani tiedoista.

Viikon 5 analyysi

Työviikkoni viikolla 41 oli tällä kertaa vain kahden päivän pituinen. Tukipyynnöt eivät myöskään olleet minulle tuntemattomia, sillä kaikki olivat entuudestaan tuttuja tai ohjeistusten piirissä.

Halusin syventyä viimeisimpänä mainitsemaani asiakkaan A tukipyyntöön hiukan tarkemmin. Jatkoin tukipyynnön käsittelemistä hiukan pidemmälle kuin sopimuksessamme vaaditaan auttaakseni myyjää poikkeuksellisen epäselvässä tilanteessa, sillä tiesin ongelmaan avunsaamisenkin olevan asiakkaalle haastavaa. Jos asiakkaalla olisi käytössä SPOC-tyyppinen palvelu tämän ei tarvitsisi selittää tilannetta eri osapuolille uudestaan, eikä aikaa menisi hukkaan esimerkiksi puhelun tai tiketin siirtelemiseen. (Rich 2018.)

Asiakas joutuisi vastaavassa tilanteessa selittämään tilanteen kolmelle eri osapuolelle; Yritykseni asiakastuelle, Internet-palveluntarjoajalle sekä hänen yrityksensä talouspuolen asiakaspalveluun. Aikaa kuluu ylimääräisiin välivaiheisiin, kun emme ole asiakkaan ainoa tukipalvelu. Kyseisessä tapauksessa autoin asiakasta olemalla itse puhelimitse yhteydessä Internet-palveluntarjoajaan, sillä soittaja oli yksin työvuorossa, eikä kerennyt asiakaspalvelun ohessa hoitamaan asiaa.

Tiimimme sisäisessä Teams-keskustelussamme oli myös viikonlopun aikana syntynyt keskustelua siitä, että tiketeille olisi hyvä jättää mahdollisimman paljon tietoa, eritoten tiketeillä, jotka johtavat mahdollisesti jatkokäsittelyyn. Tiesin että pidempi verkkoyhteyden katkos tulee johtamaan jatkokäsittelyyn, jonka vuoksi pyrin kommentoimaan mahdollisimman tarkasti asiakkaan ja minun suorittamat toimenpiteet jotta ylimääräiseltä työltä vältyttäisiin. Tiedän tämän kokemuksesta, sillä olen ilta-vuorossa saanut useasti puheluita liittyen siihen, että kaikki myynnit eivät ole siirtyneet verkkoyhteyden palaututtua myymälään.

Kirjasin luomalleni tiketille myös mahdollisimman paljon taustatietoja; Keihin myyjä on ollut yhteydessä, aika-arvio verkkoyhteyden palautumiseen, hypoteettiset ongelmatilanteet joita yhteyskatkos saattaa aiheuttaa sekä ratkaisu näihin. Kattavalla ja selkeällä sisäisellä viestinnällä asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisimman tehokas palvelu, ja nostaa asiakastytyväisyyttä entisestään.

Tiesin myös, että asiakkaan näkökulmasta voi olla erittäin turhauttavaa jo valmiiksi epäselvässä tilanteessa se, että tämä joutuu toistamaan jo antamia tietoja. Asiakas soittaa samaan numeroon ja pyrkii saamaan tukea jo mahdollisesti käynnissä olevaan tukipyyntöön, josta pitäisi oikeiden toimintatapojen mukaisesti löytyä merkinnät jo olemassa olevalta tiketiltä. Kaikkia tietoja ei kuitenkaan aina ole merkitty tiketille, ja asiakkaalta joudutaan tiedustelemaan mitä toimenpiteitä ratkaisemista varten on tehty. Pahoittelun jälkeen asiakkaalle tarjotaan taas toista toimenpidettä, joka on jo tehty. Kommunikaation pitää olla toimivaa sekä asiakkaan että tiimin kesken, ja paremmilla tiketin kommentteilla luodaan toimivampi asiakaspalvelu sekä asiakkaalle että 1. tasolle.

Kerroin myös 10.10. maanantaina tapauksesta, jossa saimme tiketin takaisin asiantuntijatasolta. Työ oli 1. tasolle kuuluva, mutta kiireessä se välitettiin asiantuntijoille, sillä kollegallani ei ollut aikaa katsoa sitä sillä hetkellä. Työtä, jota ei osaa yksin tehdä, ei tule välittää asiantuntijatasolle, vaan pyytää apua ensisijaisesti 1. tasolta.

Tietoa tulee ja pitää jakaa, sillä jos sitä ei välitetä muille, tieto ja kokemus lähtee yrityksestä työntekijöidensä mukana. (Stringer 2020.) Jos tietoa ei myöskään jaeta tiimin kesken, tietyt työtehtävät saattavat henkilöityä. Tämän takia autan aktiivisesti ja oma-aloitteisesti jälkeeni aloittaneita työntekijöitä, ja kehotan aktiivisesti pyytämään apua. Työtehtävien tulee jakautua tasaisesti, eikä uusia työtehtäviä tule vältellä.

Olen ollut tilanteessa, jossa työtehtävä on henkilöitynyt minulle. Saimme asiakkaalta K väliaikaiseksi tehtäväksi suorittaa manuaalista monitorointia heidän ympäristössängsä, mutta sen suorittaminen vei kauan aikaa ja oli monimutkaista, ja heidän palvelimelleen pääsyssä oli ristiriitoja ohjeistuksissa, kuten eroavaisuuksia kohdekoneiden IP-osoitteissa. Tämän vuoksi joinakin päivinä toimenpidettä ei onnistuttu suorittamaan, ja päivinä, jolloin olin työvuorossa se suoritettiin. Tämä oli

seuraus ennenaikaisesta ja huonosti dokumentoidusta työpyynnöstä heidän puolestansa, ja epäkohtien huomiotta jättäminen yritykseni puolesta.

3.6 Seurantaviikko 6: Kommunikaation merkitys

Maanantai 17.10.2022

Edellisviikon kaksi työpäivää tasoittui viikolla 42, sillä työpäiviä kertyi kuusi. Asiakkuutemme A asiantuntija vietti syyslomaviikkoon, jonka vuoksi 1. tason työvuoroissa on yksi ylimääräinen työntekijä. Puhelinlinjoilla oli ollut aiemmilla viikoilla keskivertoa enemmän kiirettä, jonka vuoksi lomaviikkoon varauduttiin. Sijaisvuoroni sijoittuivat aikavälille 8:00–16:00.

Lokakuun puolella välissä asiakas A valmistautuu joulun sesonkiin ja lomakauteen aloittamalla osa-aikaisten työntekijöiden palkkaamisen ja kouluttamisen, joka näkyi puheluiden teemassa, sillä isoin osa asiakaspuheluista koskivat uusien työntekijöiden kassatunnuksia. Ratkaisu puheluihin oli joko saada heidän sopimuksistansa vastaava 3. osapuoli uudelleenlähettämään tunnukset järjestelmään, tai varmistamaan meidän puolesta, että kyseinen myyjä on lisätty listaan myymälän alle.

Loppupäivästä kävin lyhyen keskustelun asiantuntijan kanssa tunnusasioihin liittyen. Varmistin, että ohjeistuksemme ovat edelleen ajankohtaiset, ja tiedustelin että löytyykö ohjeistuksia lisää, mitä ei ole lisätty Confluenceen.

Tiistai 18.10.2022

Tiistaiamuna jonossa oli jo odottamassa puhelu asiakkaalta A kun aloitin työt. Soittaja kertoi, että tilityksessä oli ollut yli 50 euron ero oikeaan saldoon. Tarkistin eilisen tilityksen sekä kassanauhan, ja löysin sentilleen kyseisen eron arvoisen myynnin. Nopean tiedustelun jälkeen selvisi, että kyseessä on virhemyynti, joka unohdettiin mitätöidä edellispäivänä. Myyjä hyväksyi aamukassan tilityksen, ja kertoi mitätöivänsä myynnin muiden aamurutiinien jälkeen.

Puolen päivän aikoihin osallistuin asiakkaan A lyhyeen koulutukseen, jossa käytiin läpi MAC-osoitteen syöttäminen sallittujen laitteiden listaan. Tämän avulla laitteiden käyttöönotto saadaan tehtyä tietoturvallisuus edellä, kun myymäläverkkoon pääsee yhdistämään vain laitteet jotka ovat meidän sallimia.

Puheluita saapui vain asiakkaalta A, ja loppupäivästä vastaanotin vielä muutaman. Toinen näistä koski tunnusongelmaa, jossa kirjautuminen onnistui taustajärjestelmiin mutta ei myymälän kassalle. Ajoin kassalla etäyhteyden avulla komennon, joka päivittää kassan myyjätunnuspääsyt. Tämän jälkeen kassan käyttö onnistui.

Loppupäivän palaverissa käsitelimme tunnusasiaa, ja kertosimme vielä kollegojeni kanssa ohjeet, jotta asiakkaiden palvelu toistuvan ongelman parissa on tehokkaampaa sekä meille, että asiakkaille. Halusin jakaa tietoni, koska epäilin että puheluita näihin liittyen tulisi vielä huomennakin. Tämän avulla tietoa voi etsiä nopeammin jo puhelun aikana, tarjoten paremman asiakaspalvelun. (Stringer 2020.)

Torstai 20.10.2022

Kirjautumisongelmat olivat loppuneet asiakkaalla A keskiviikkona kuin seinään, eikä uusia puheluita näihin saapunut torsta inakaan. Koitin aamulla kirjautua asiakkaan K ympäristöön tarkistaakseni monitoroinnin aiheuttamaa virheilmoitusta, mutta huomasin että tunnukseni eivät enää toimineet. Laitoin asiasta viestiä asiakkaan IT-tukeen pyytäen heitä tarkistamaan tunnusteni tilanteen, ja ilmoitin tiimini Teams-keskustelussa että en pysty käsittelemään asiakkaan K tikettejä.

Asiakkaalta A soitettiin puolen päivän aikaan. Puhelussa soittaja kertoi kassasta josta katkeaa verkkoyhteys tämän mielestä n. 2 tunnin välein. Asiakkaan mukaan kassaa käytetään vain silloin kun jonoa kertyy, ja kassalle mentäessä kassanäyttö vilkuttaa punaista indikoidakseen katkennutta verkkoyhteyttä. Verkkoyhteys palasi aina uudelleenkäynnistyksen myötä. Muistelin käsitelleeni vastaavaa tapausta ennen kesää, ja tällöin poistin Windowsin asetuksista verkkokortilta mahdollisuuden mennä lepotilaan. Menin etäyhteyden avulla asiakkaan kassalle, ja säädin verkkokorttia hetken. Tämän jälkeen asiakas otti kassan käyttöön, ja pyysin ilmoittamaan päivän aikana, jos verkkoyhteys vielä katkeilisi. Näillä muutoksilla ongelman pitäisi kuitenkin ratketa.

Viikkopalaverissa kävimme läpi tulevia muutoksia asiakkaaseen D, sillä he olivat päättäneet laajentaa käyttöoikeuksia 1. tasolle, taaten pääsyn heidän palvelimilleen, jonka avulla pystymme hoitamaan monitoroinnit omatoimisesti ilman asiantuntijoiden apua. Käsitelin asiaa tarkemmin viikolla 38, (kts. 3.2), kun kerroin että kyseisten monitorointien tarkastaminen ei onnistu 1. tasolla.

Perjantai 21.10.2022

Perjantaina olen viimeistä päivää sijaistamassa kollegaani tämän loman aikana. Aamun ensimmäinen asiakaspuhelussa käsitelimme tilannetta, jossa myyjä oli kirjannut myymälän alkukassan vahingossa väärän myymälän alle, sillä myyjä oli ensimmäistä kertaa eri myymälässä. Ohjeistin myyjää poistamaan kassavastuun toisen myymälän alta, ja lisäämään tämä oman myymälänsä alle.

Iltapäivästä asiakaspuheluiden soittamiseen ja vastaamiseen tarkoitettu sovellus ei toiminut normaalisti, emmekä voineet vastaanottaa tai asiakkaiden puheluita. Pian selvisi, että kyse on laajemmasta ongelmasta, sillä sähköpostiimme sovelluksesta vastaavalta taholta ilmoitus että he ovat havainneet ongelman juurisyyn, ja pyrkivät korjaamaan tämän mahdollisimman pian.

Esimieheni ilmoitti asiakkaan A asiakkuuspäällikölle virhetilanteesta siinä tapauksessa, että ongelma kestää pidempään. Hän välitti myymälöihin viestin, kertoen päällä olevasta virhetilanteesta. Näin sovelluksesta, että olimme vastaanottaneet useampia puheluita myymälöistä, mutta emme pystyneet vastaamaan näihin. Myymälöitä pyydettiin ilmoittamaan sähköpostitse mahdollisimman pian, jos kyseessä on kriittinen/korkean prioriteetin tukipyyntö. Näiden määritelmä on ongelma tai toimimattomuus, joka estää esimerkiksi myynnin, ja sillä ei ole väliaikaista korjausta. (Smith-Looper 2021.)

Yhteyskatko kesti noin tunnin, jonka jälkeen soitimme meihin yhteyttä ottaneisiin asiakkaisiin, ja selvitimme heidän tukipyyntönsä. Onneksi vastaamattomat puhelut eivät olleet kriittisiä tukipyyntöjä, vaan palvelupyyntöjä kun asiakkaat halusivat opastusta erilaisissa kassatoiminnoissa, kuten kuitin mitätöinti.

Lauantai 22.10.2022

Lauantaina olin välivuorossa (9–17). Viikonloppuisin käytäntömme asiakkaan A laitehuolloissa on hieman arjesta poikkeava, sillä huollosta vastaavan yrityksen asiakaspalveluun pitää ottaa yhteyttä puhelimitse sähköpostin sijaan. Törmäsin tähän päivän aikana vastaanottamassani puhelussa, kun jouduimme tilaamaan huollon myyjän kassanäyttöön, sillä se ei ottanut kosketusta yhtä hyvin kuten ennen, ja vaikeutti myyjien työtä. Soitin tästä huoltoyhtiölle, ja he ilmoittivat ottavansa keikan käsittelyyn.

Yrityksen huoltomies soitti tunnin päästä uudestaan, ja pyysi minua laittamaan keikan ”ajastimen” toistaiseksi pois päältä, koska huolto tehdään vasta maanantaina. Näin tehdään jos asiakas pyytää, että huoltoa siirretään myöhemmäksi paremmalle ajankohdalle. Jos kello jatkaisi edelleen käymistä ja kävisi loppuun asti, niin sovittu SLA-palveluaika menisi umpeen, ja asiakkaalle maksettaisiin sanktioita.

Sunnuntai 23.10.2022

Sunnuntain aamuvuoro (6–12) oli tapansa mukaan erittäin hiljainen, eikä asiakastukeemme saapunut merkittäviä ykköstasolla suoritettavia tukipyyntöjä. Useat asiakkaamme avaavat puhelinlinjansa vasta puolen päivän aikoihin, jonka vuoksi puheluita ei kerennyt saapua. Puhelinlinjojemme aktiivisin asiakas A ei myöskään pidä myymälöitään auki sunnuntaisin.

Viikon 6 analyysi

Viikon 42 aikana tein suurimman osan töistäni asiakkaan A parissa. Asiantuntijakollegani poissaolo oli huomattava, sillä asiakkaan A puheluita ja tukipyyntöjä jäi enemmän 1. tason selvitettäväksi. Yli-

määräisen työntekijän pitäminen vuorossa oli tarpeellinen lisä. Viikon aikana tapahtui todella paljon, päällimmäisenä toistuvat kirjautumisongelma-tiketit ja viestintäsovelluksen yllättävä toimimattomuus. Aion analysoida molempia tapahtumia viikkoanalyysin aikana.

Kun huomasin 17.10. maanantaina toistuvan aiheen puheluissa, lähetin viestiä kollegoilleni ja tiedustelin ilmeneekö kirjautumisongelmat heidänkin puheluissa. Kun olettamukseni osoittautui oikeasti, keskustelimme tapauksista. Juurisyytä ei ollut helppo selvittää eikä yksittäistä ratkaisua löytynyt ongelman kaatamiseksi, sillä oireet ongelmille eivät olleet identtiset, eikä ratkaisua voitu jokaisella tiketillä suorittaa samalla tavalla.

Kävimme läpi muutaman tapauksen ja niiden ratkaisut yhdessä, ja koitimme selvittää ongelman juurisyytä. Jos käytämme kerran aikaa ongelman tarkempaan läpikäymiseen tiimimme kesken, niin säästämme paljon aikaa asiakaspuheluissa.

Asiakaspuheluita oli huomattavasti helpompi sekä mukavampi ottaa vastaan, kun aiemmin dokumentoimattomiin työtehtäviin oli nyt ohjeistus. Tästä oli suuri hyöty, sillä näiden avulla työn laatu on korkeampi ja johdonmukaisempaa, kun pyörää ei tarvitse keksiä uudestaan jokaisen puhelun aikana. Asiakkaalle tarjotaan myös ammattimaisempi kuva, kun ohjelmistoneuvojamme ei ala selvittämään ongelman juurisyytä puhelimitse, eikä vie asiakkaalta enempää aikaa kun tarve vaatii. (Moromisato 2021.)

Tiimini sisällä ei ollut vielä selvää ensimmäisten puheluiden aikana mikä aiheutti kirjautumisongelmat. Soitin 3. osapuolelle, joka vastaa asiakkaan A myyjien työsopimuksista sekä tunnusten luomisesta järjestelmään. Soitin sähköpostin laittamisen sijaan siksi, että saisin tunnukset kuntoon mahdollisimman nopeasti, mutta myös siksi että saisin lisää tietoa juurisyytä heidän puoleltaan. Huomasimme puhelun aikana, että kyseessä oli aina jo aiemmin asiakkaalla A työskennellyt henkilö, jonka työsopimus on uudelleenaktivoitu.

Soitto heille oli kannattava, sillä sain myös laajemman käsityksen siitä mitä toimenpide pitää sisälleen kun he lähettävät tunnukset järjestelmään replikoitavaksi. Yritystemme välinen yhteistyö tämän tiimoilta oli tuottoisaa. Heiltä informaation saaminen ja yhteistyön tekeminen on ongelmanratkaisussa tärkeää. On tuotteliaampaa molempien yritysten kannalta hyödyntää yhteistyötä, kun molemmilla osapuolilla saattaa olla tietoa ja osaamista mitä toisella ei välttämättä ole. (Moseley 2021.)

Toisena aiheena halusin analysoida yrityksemme asiakasviestintäratkaisua, ja siihen liittyviä ongelmia. Käytämme viestintäratkaisua ainoastaan asiakasviestintään. Sovellus luo automaattisesti raportit puheluiden jonotusajan ja määrien keskiarvoista, sekä auttaa ennakoimaan puheluiden määrää ja tämän myötä työntekijöiden määrän tarpeen. (OvationCXM 2018.)

Kun asiakasviestintäratkaisumme ei toiminut, niin emme pystyneet ottamaan vastaan tukipyynnöitä asiakkailta tai soittaa heille. Tiedossani ei ollut varasuunnitelmaa sille, että asiakkaaseen saisi puhelinyhteyden eri kautta, ja jälkikäteen sain kuulla, että vastaavissa tilanteissa olemme vain odottaneet että viestintäratkaisu alkaa taas toimimaan. Tulevaisuutta ei pysty ennustamaan, mutta siihen voi pyrkiä varautumaan, ja esimerkiksi selkeän varasuunnitelman päivittäminen on hyvä lähtökohta.

Jos puhelinlinjat olisivat olleet esimerkiksi koko loppupäivän käyttökelvottomina emmekä olisi nähneet kuka on yrittänyt ottaa yhteyttä, tukipyynnöt olisivat jääneet käsittelemättä ja olisimme mahdollisesti saaneet sanktioita. Asiakkaat voivat silti ottaa yhteyttä sähköpostitse, mutta jos he huomaavat iltatilityksissä virheen, he saattavat ottaa yhteyttä vain puoli tuntia ennen puhelinlinjojen sulkeutumista. Kun tällaista ongelmaa lähetään purkamaan sähköpostitse, niin sen ratkaisemisessa kuluu paljon pidempään. Puhelimitse tukipyynnön ratkaiseminen on monipuolisempaa kuin sähköpostien välityksellä. Pystymme vastaamaan reaaliaikaisesti asiakkaan mahdollisiin kysymyksiin, ja tarjoamaan näin apua paremmin. (Zantal-Wiener 2017.)

Sovelluksen mahdollisuuksia ei mielestäni ole hyödynnetty vielä täysiin mittoihinsa asti. Olen miettinyt teoreettisia integrointeja; Asiakkaat soittavat useimmiten puhelinnumeroista, joiden avulla pystymme jo päättämään kuka soittaa. Esimerkiksi asiakkaan E myymälöiden puhelinnumerot muodostuvat samasta kaavasta, ja viimeiset 3 numeroa täsmäävät myymälän numeroon. Jiran voisi tämän avulla integroida puhelinsovellukseen siten, että sovellus tarjoaa mahdollisuuden luoda tikeitin puhelusta saatujen tietojen mukaan. Tietoja, joita se voisi automaattisesti tallentaa tikeitille olisivat esimerkiksi puhelinnumerosta päätelty asiakas sekä oikea myymälä, puhelun kesto ja soittajan puhelinnumeron.

Vaikka tikeitin luominen ja kyseisten tietojen kirjaaminen ei vie kauaa, valmiin tikeitipohjan luominen auttaisi jo sillä, että tikeittejä ei jäisi kirjaamatta asiakkuuden alle, sillä periaate on se, että jokaisesta puhelusta luotaisiin tikeitti. Olen unohtanut luoda yksittäisen tikeitin Jiraan asiakkaan yhteydenotosta, kun tukeemme saapui yli sata puhelua ohjelmistovirheen vuoksi. Automaattinen tikeitin luominen pyrkii estämään vastaavat tapahtumat.

Kuulin esimieheltäni, että aiempi sovelluksemme oli konfiguroitu siten että se vuorotteli automaattisesti puheluita, soittaen hälytystä aina minuutin verran vuorotellen eri työntekijälle. Sovellus ei myöskään soittanut hälytysääntä henkilölle, joka on ottanut vastaan viimeisimmän puhelun. Ominaisuutta käytettiin jakamaan työtä tasaisemmin. Tämä ominaisuus jäi kuitenkin historiaan uuden sovelluksen myötä, koska se nosti puhelimeen vastausaikoja. Jos ensimmäinen vastaaja ei kerkeäisi ottamaan puhelua vastaan toisen tikeitin vuoksi, niin tämä lisäisi heti minuutin vastausaikaan nostaten keskiarvoamme.

Ratkaisu ei ehkä ollut toimivin tehokkuuden näkökulmasta, mutta mielestäni se on ajatuksena erittäin hyvä toiminnallisuus, sillä kokemukseni mukaan työtehtävät saattavat jakautua osaamisen, mutta myös tehokkuuden mukaan. Toinen henkilö saattaa suoriutua työtehtävistä nopeammin kuin toinen, tehden päivän aikana enemmän. Korvaus ei kuitenkaan määräydy tehtyjen työtehtävien määrän mukaan, minkä vuoksi joskus epätasainen jakautuminen voi tuntua epäreilulta.

Vastuu tasaisesta työtehtävien jakautumisesta ei tulisi olla pelkästään työntekijöillä, vaan myös esimiehillä. Epätasaista jakautumista voidaan välttää hyvällä viestinnällä, selkeillä tavoitteilla ja odotuksilla sekä hyvällä dokumentaatiolla. (Ahmed 2020.) Töiden jakautumista voi myös pääpiirteittäin tutkia puheluiden ja tikettien perusteella, sillä epätasainen jakautuminen voi pidemmällä aikavälillä johtaa turhautumiseen ja närkästymiseen. (Ahmed 2020.)

3.7 Seurantaviikko 7: Työkaverit ja yhteistyö

Perjantai 28.10.2022

Palasin takaisin töihin perjantaina, työvuorona aamuvuoro. Asiakkaan L monitoroinneista oli saapunut yön aikana kymmeniä tikettejä viiden minuutin välein aikavälillä 01:00-03:59, jonka jälkeen ne olivat loppuneet. Olin melko varma siitä, että tilanne oli korjaantunut itsestään virheilmoitusten loppuessa. Ilmoitin virhetilasta varmuuden vuoksi asiakkuuden asiantuntijalle, joka myöhemmin kuittasi että kyseessä oli vain tilapäinen virhetila.

Myös asiakkaan K monitorointien tarkistamisessa oli ongelmia, sillä en pystynyt kirjautumaan heidän toiminnanohjausjärjestelmäänsä. Otin yhteyttä sähköpostitse heidän asiakastukeensa. Heidän IT-tukihenkilönsä auttoi minua ratkomaan kirjautumisongelmat, jotka loppujen lopuksi johtuivat toisesta yritykseni virtuaalisesta erillisverkosta, tutummin ”VPN” (lyh. virtual private network). Avaan erillisverkon toimintaa viikkoanalyysissä.

Otin vastaan useita puheluita asiakkaalta A. Yksi puhelusta käsitteli tilannetta, jossa myymälän työntekijä oli tehnyt tuotepalautuksen, mutta kirjannut raporttiin vahingossa väärän myymälän numeron. Hän halusi selvittää, että miten hän pystyisi perumaan toisen palautuksen, sillä hän oli tehnyt jo oikean tuotepalautuksen ennen soittamista meille. Ohjeistin soittajaa ottamaan yhteyttä hänen yrityksensä logistiikkavastaavaan asiakaspalveluun ja selvittämään tämän heidän kanssaan.

Päivän päätteeksi kävin tiimini tapaamisessa, jossa selvitin oliko mitään olennaisia muutoksia tapahtunut joista minun pitäisi tietää. Mitään merkittäviä muutoksia ohjeistuksiin tai toimintatapoihin ei kuitenkaan ollut tullut.

Lauantai 29.10.2022

Lauantaina olin taas aamuvuorossa. Aamun monitoroinneissa ei näkynyt mitään poikkeuksellista, ja aamupäivä eteni hiljaisissa merkeissä.

Puolen päivän aikoihin sain puhelun asiakkaalta A, jossa myymälän kassa ei pystynyt luomaan yhteyttä maksupäätteeseen. Kassa ja maksupääte ovat ohjelmoitu siten, että näiden tulee käynnistyä samanaikaisesti. Suoritimme usean uudelleenkäynnistyksen laitteille, mutta yhteys ei palautunut. Epäilin että virhe voisi johtua yhteyskatkosta, mutta näin ei ollut, sillä tarkistin tämän etäyhteysohjelman avulla.

Soitin huoltoyhtiölle ja pyysin pikaista huoltoa myymälän kassalaitteistolle, sillä kyseessä oli myynnin estävä virhetila. Huoltoyhtiöllä on varastoja ympäri suomea, ja lähimmän varaston vapaa työntekijä lähti suorittamaan toimenpidettä myymälää kohti. Tunnin päästä myymälän työntekijä soitti ja ilmoitti että maksupääte oli muodostanut yhteyden itsestään, ja oli onnistunut veloittamaan useamman maksun päätteen avulla. Ilmoitin tästä huoltoyhtiölle, ja heidän työntekijänsä palasi varastolle odottamaan seuraavaa huoltoa.

Yksi puheluista oli asiakkaalta E, jossa soittaja ilmoitti iltatilitysten jälkeen muodostuneesta virheviestistä. Yksi maksutransaktio oli jäänyt virheeseen lyhyen yhteyskatkon vuoksi, eikä ollut siirtynyt päivän tilityksiin. Tarkemman tarkastelun yhteydessä huomasin, että kyseessä oli maksutapahtuma, jolla ei ollut summaa. Poistin transaktion, ja soitin myyjälle selittääkseni virheviestin juurisyyn, ja että tekemäni toimenpide ei vaadi heiltä toimenpiteitä seuraavassa tilityksessä.

Päivä oli poikkeuksellisen hiljainen. Puheluiden määrä oli huomattavasti alle keskiarvon, jonka vuoksi kävin tarkastamassa kaksi asiantuntijatasen monitorointia, jotka muuten olisivat odottaneet maanantaita, kun he ovat taas töissä. Virheviestit olivat aiheettomia, sillä kyseessä oli vain skripti, joka ei ollut kerennyt ajaa ajastetun aikaikkunansa aikana. Seuraavan aikaikkunan aikana skripti ajoi onnistuneesti.

Sunnuntai 30.10.2022

Sunnuntain aamuvuoro oli tuttuun tapaan rauhallinen. Edellisiltana olimme saaneet vastaavan tike-tin kuin eilen E, jossa pyydettiin poistamaan virheviestin aiheuttava maksutapahtuma. Kollegani oli yrittänyt käydä poistamassa tätä, mutta ei ollut pystynyt suorittamaan toimenpidettä sisäänkirjautumiseen vaadittujen tunnusten puutteen vuoksi. Yrityksemme salasanapankista ei löytynyt asiakkaan Windows-tunnuksia, eikä kirjautuminen tämän vuoksi onnistunut myymälän ollessa suljettu.

Lähetin esimiehelleni viestiä tunnusten puuttumisesta, joka on aiemminkin hoitanut tunnuksiamme asiakkuuspäälliköiden kanssa. Soitin myöhemmin myymälään, kun huomasin heidän hoitaneen kirjautumisen puolestani, ja kävin poistamassa virheviestiä aiheuttavan transaktion.

Viikon 7 analyysi

Työpäiviä minulla oli vähemmän kuin viime viikolla, ja tapahtumia sen mukaisesti. Eniten tikettejä käsittelin asiakkuuksien A ja E alla. Viikkoon ei sisällynyt myöskään suoranaisesti tapahtumaa, joka inspiroisi kirjoittamaan viikkoanalyysiä, joten aihetta sai kaivaa hiukan pintaa syvemmältä. Ajattelin viikon 43 analyysissä perehtyä muun muassa virtuaalisen erillisverkon toimintaan, yhteistyön ja sosiaalisen kanssakäymisen hyödyt, sekä lyhyesti yhteistyön soveltamiseen omassa työssäni.

VPN-yhteyden tarkoitus on uudelleenohjata dataliikenne salatun virtuaaliyhteyden kautta. Tämän (Kaspersky s.a.) VPN-yhteyttä käytetään tietoturvan parantamiseksi, suomalla esimerkiksi käyttöikeuden salaisiin tiedostoihin vain yhteyden kautta. (McCann & Watts 2022.) Tämä toteutuu yrityksessäni siten, että käytämme verkkolevyä yrityksen sisäisille tiedostoille, ja näihin pääsee käsiksi vain VPN-yhteyden luomasta osoitteesta.



Kuva 2. Virtuaalisen erillisverkon toimintaa havainnollistava kuva.

Työni on nykyään pitkälti tehtävissä yksin, sillä olen oppinut etsimään tarvittavat tiedot ja ohjeistukset itse, ja teen mielelläni uusiakin työtehtäviä oma-aloitteisesti. Olen kuitenkin aina pitänyt yhdessä työskentelystä, ja varsinkin etätöissä olen oppinut arvostamaan sosiaalisia kanssakäymisiä. Töissämme vapaamuotoiset tiimin Teams-tapaamiset venyvät usein pidemmäksi kuin sille on varattu alun perin aikaa.

Tapaamisen jälkeen jäämme usein keskustelemaan töiden ohessa, ja saatamme miettiä ratkaisua yhdessä monimutkaisiin tukipyyntöihin. Jokaisella työntekijällä on omat taitonsa ja tapansa lähestyä ongelmanratkaisua. Kollegoiden kuunteleminen ja eri näkökulmien huomioon ottaminen takaa lähes aina paremman lopputuloksen kuin yksin työskennellen. Yhteistyö ongelmanratkaisun parissa ei välttämättä tarvitse, tai edes kannata olla synkronoitua, sillä ihmiset lähestyvät ongelmaa eri tavalla. Asynkronisen ongelmanratkaisun etu piilee siinä, että jokainen saa lähestyä ongelmaa omalla tavallaan mutta voivat silti hyödyntää toistensa ajatuksia. (Middleton 2022.)

Yhteinen aivoriivi voi muuttua nopeasti hyvinkin innovatiiviseksi, sillä kaksi erittäin yksinkertaista ratkaisua yhdistettynä luo jo hyvin monipuolisen kokonaisuuden. Yhteistyö on tuonut myös itsenäiseeni työntekooni sen, että pystyn ajattelemaan entistä monipuolisemmin. Yhteistyö luo sijaa kasvulle sekä yksilö- että yritystasolla, ja se on hyvästä syystä yksi ITIL:in kulmakivistä.

Erilaisten virheiden määrä laskee myös huomattavasti, kun työtä tehdään yhdessä. Mitä useampi silmäpari tarkastaa työn laadun, sitä pienemmällä todennäköisyydellä huolimattomuusvirheitä tapahtuu.

Mukavuusalueelta lähteminen ja riskien ottaminen on myös paljon todennäköisempää, kun vastuu kannetaan yhdessä lopputuloksesta huolimatta. Jaetulla vastuulla on myös suora syy-yhteys pienempään stressiin, ja matalalla stressitasolla suora korrelaatio parempaan tehokkuuteen. (Middleton 2022.) Tiimityön arvoa ei voi liioitella.

Kollegoiden muodostama tukiverkosto on myös erittäin arvokas voimavara, sillä he tietävät oman kokemuksensa kautta parhaiten mitä kokemuksia töissä käydään läpi. Kollegoiden etu tukemisessa on se, että he pystyvät tarjoamaan käytännönläheisiä ratkaisuja, liittyi se joko pitkään jonnossa odottaneeseen tikettiin johon ratkaisua ei löydy, tai työsopimukseen liittyvään seikkaan. Heidän tietonsa ja kokemuksensa saattavat pitää sisällään juuri oikean ratkaisun.

Olen ohjeistanut kollegaani ennen tämän ensimmäistä asiakaspuhelua, sekä neuvonut reaaliaikaisesti chatin välityksellä tämän vaikean asiakaspuhelun aikana. Kun tietää, että joku on valmiina neuvomaan ja vastaamaan vaikeisiin kysymyksiin. On myös mielestäni helpompaa keskittyä ongelmanratkaisuun, kun tiedot tukipyynnöstä tulee tekstimuodossa, eikä keskittyminen herpaannu asiakasta palvellessa.

On tärkeää käydä läpi mahdollisia vaikeita tikettejä, jotka painuvat mieleen. Henkisesti johonkin valmistautuminen on todistetusti toimivaa, sillä paineen alla keho voi reagoida niin vahvasti, että se näkyy jopa toimintakyvyssä. Ratkaisukeskeisestä näkökulmasta on hyvä jakaa ohjeistuksia, mutta vaikeista asiakastilanteista kertominen on tärkeää myös henkisen tuen saamisen kannalta. Näitä tapahtumia myös käydään läpi parhaan mahdollisen asiakas- ja asiakaspalvelijakokemuksen rakentamista varten.

Asiakaspuheluihin liittyvät tilanteet voivat olla stressaavia, ja poikkeuksellisen raskaan päivän päätteeksi voi olla vaikea antaa työasioiden vain olla. Stressillä on negatiivisia fyysisiä ja henkisiä vaikutuksia, ja on suuri vaikuttaja henkilöstön vaihtuvuuteen. (Barbier 2017.) Joskus asiakkaalle ei voida tarjota miellyttävää ratkaisua, joka voi johtaa siihen, että asiakas antaa kritisoivaa ja mahdollisesti epäasiallista palautetta, luoden tilanteesta epämiellyttävän asiakaspalvelijalle. Palautteen

käsittämättä jättäminen ja itseensä kohdistaminen voi aiheuttaa epävarmuutta ja turvattomuutta asiakaspalvelijalle.

3.8 Seurantaviikot 8, 9 ja 10: 2. tasolla työskentely

Maanantai 31.10.2022

Viikko 44 on edellisistä poikkeava, sillä minulle oli merkattu työvuorolistassa perehtymistä 2. tason asiantuntijatehtäviin 8:00–16:00. Olin jo aiemmin tiedustellut mahdollisuudesta laajentaa osaamistani, minkä vuoksi seuraavien viikkojen aikana tulen keskittymään kyseisiin työtehtäviin enemmän. Lähes kaikki työtehtävät tulevat olemaan minulle tutussa ympäristössä, mutta huomattavasti monimutkaisempia. Tällaisissa tilanteissa on erittäin tärkeää, että olemassa oleva dokumentaatio ja ohjeistukset mahdollistavat työtehtävien suorittamisen sujuvasti.

Asiantuntijatehtävissäni en tule käsittelemään lainkaan asiakkaan A tikettejä, sillä asiakkuuden kattavuuden vuoksi yrityksessämme on työntekijöitä, jotka käsittelevät vain heidän tukipyynnöjään. 2. tasolla työllistävän asiakas on asiakas X. Asiakas C tarjoaa heille ensisijaista 1. tason tukea, ja he sen sijaan lähettävät sellaisista tukipyynnöistä tiketin meille, joita he eivät saa itse ratkaistua. Tämä järjestely juurtaa siitä, että olimme ennen heitä asiakkaan X ravintoloiden pääsääntöinen IT-tukipalvelun tarjoaja.

Ensimmäinen tikettini koski asiakkaan X maksupäätettä, joka oli toissa päivänä lakannut reagoimasta komentoihin aina maksun jälkeen, ja tämän pystyi ohittamaan vain maksupäätteen uudelleenkäynnistyksellä. Menin etäyhteyden avulla ravintolan kassatietokoneelle, ja etsin tapahtuman lokit. Lokeista en löytänyt mitään virheeseen viittaavaa, jonka takia pyysin asiakkaalta C lisätietoja tiketilleni.

Toisella tiketillä käsittelin asiakkaan E myymälään vasta saapunutta kassaa. Kassaohjelmalla ei pystynyt käynnistämään, johtuen puutteellisesta esiasennuksesta. Kävin tarkastamassa kassan työjonon, ja huomasin satojen tuhansien tiedostojen olleen vielä siirtymättä, ja myymäläkohtaisten kassaprofiilien puuttuvan listasta täysin. Odotin tiedostojen siirtyvän, ja käynnistin skriptin joka asensi kassaprofiilit. Tämä poisti alkuperäisen virheviestin, mutta sai aikaan toisen jota en ollut nähnyt aiemmin. Välitin tiketin 3. tason asiantuntijalle, jonka tiedän tuntevan asiakkaan E kassojen asennukset hyvin.

Tiistai 1.11.2022

Tiistaina jatkoin työskentelyä siitä mihin olin jäänyt edellisenä päivänä. Asiakas C ei ollut vastannut tiedusteluuni tiketistä, jossa olin kysynyt lisätietoja ravintolan maksupäätteestä joka oli lakannut toimimasta useamman kerran. Koitin tutkia lokeja lisää, mutta emme löytäneet kollegani kanssa mitään selvää syytä hidastelulle.

Kävimme tarkastamassa ravintolapalvelimen ajojen tilanteen, ja huomasin satojen tuhansien tiedostojen olleen matkalla kassalle, useimpien olevan jopa viikkojen takaa. Tiedostojono saattoi hidastaa maksupäätettä, ja tämän vuoksi käynnistimme ajot uudelleen jotka käsittelivät näitä tiedostoja. Pyysimme asiakasta tarkkailemaan maksupäätettä jatkossa, ja ilmoittamaan jos hidastelu jatkuu.

Toinen tiketti liittyi myös asiakkaan X ravintoloihin, sillä kokonaisen maakunnan myyntiraportit eivät olleet muodostuneet päivältä 4.10. Kollegani opasti minulle myyntiraporttien muodostamisen jälkikäteen, ja lähetimme nämä myymälöiden finanssipuolen järjestelmiin.

2. tason asiantuntijoilla oli loppupäivästä koulutus, jonka aikana autoin 1. tasolla. Autoin kollegaani asiakkaan A tiketissä, jossa edellisen päivän kuitti piti mitätöidä. Tämä ei onnistu samalla tavalla kuin saman päivän kuitin mitätöinti, ja ohjeistin häntä oikeilla kassakomennoilla. Päivän päätteeksi kävin myös 1. tason tiimitapaamisessa.

Perjantai 4.11.2022

Alkuperäisen työvuorolistan mukaan työpäiväni agendana olisi kehittää 1. tason dokumentaatiolle 4 tunnin ajan aikavälillä 8–12, mutta esimieheni otti minuun yhteyttä edellispäivänä ja pyysi minua auttamaan asiantuntijatasoissa kiireen vuoksi. Lupasin auttaa, jonka vuoksi työpäiväni venyi lopulta 8 tunnin pituiseksi.

Jonossa oli päivän alussa paljon tikettejä, mutta yhdeksän aikaan kaikki tiketit olivat jo käsittelyssä tai odottamassa asiakkaalta lisätietoja. 2. tasolla oli varauduttu kiireeseen runsaalla kädellä, sillä myös 3. tason asiantuntijoita oli pyydetty avuksi.

Asiakkaalta C tuli tiketti, jossa ilmoitettiin erään myymäläryhmän ravintolapalvelimen levytilan olevan vähissä, ja tälle pitäisi tehdä jotain, jotta myymäläaineistot voisivat muodostua jatkossakin. Kävin tutkimassa palvelinta, ja huomasin vanhojen lokitietojen vievän suurimman osan levytilasta. Kävin kutistamassa lokitiedostoa SQL Server Management Studion avulla, joka vapautti tilaa usean gigabitin edestä.

Päivälle oli todellakin varauduttu hyvin, sillä loppupäivä sujui osaltani vain rutiininomaisia tikettejä hoitaessa, joita olen tehnyt jo 1. tasolla työskennellessäni tehnyt. On mukavampi löytää itsensä tilanteesta, jossa työntekijöitä on enemmän kuin vähemmän mitä tarve vaatii.

Sunnuntai 6.11.2022

Sunnuntaina minulla oli taas 1. tason työvuoro, kello 6:00–12:00. Kävin tarkastamassa asiakkaiden M ja E ajot, ja ne olivat kunnossa. Päivä tuntui varsin hiljaiselta verrattuna alkuviikon asiantuntija-tehtäviin. Kymmenen aikoihin Jiraan saapui monitorointiticketti liittyen asiakkaan E kassoihin. Myymälän kassalle ei ollut siirtynyt viimeisimmät tuotetiedot.

Soitin myymälään, ja ilmeni että kyseinen kassa oli vastoin yleisiä ohjeistuksia sammutettu. Myymälän työntekijät käynnistivät kassat pyynnöstäni, ja pian tämän jälkeen tuotetiedot alkoivat siirtymään kassalle.

Maanantai 7.11.2022

Maanantaina pääsin taas tekemään 2. tason asiantuntijatyötä. Perjantaina työjono oli tyhjennetty täysin, eikä kiireellisiä tikettejä odottanut käsittelyä. Asiakkaan X palvelimille oli suoritettu automaattinen uudelleenkäynnistys edellis yönä, mutta kaikki palvelimet eivät olleet käynnistyneet automaattisesti, ja ajot eivät olleet kerenneet ajaa näiden ajastetuissa aikaikkunoissaan. Kävin asiantuntijakollegani käynnistämässä palvelimet uudestaan, ja suoritimme manuaalisesti ajamatta jääneet ajot.

1. tasolla työskentelevä kollegani lähetti minulle viestiä Teamsissa, ja pyysi minua tarkastamaan asiakkaan E varastolta saapunutta tikettiä. Olen käsitellyt vastaavanlaisia tikettejä jo 1. tasolla ja niihin on olemassa ohjeistus, mutta kollegani mukaan noudattaminen ei ollut poistanut virhettä. Kävin tarkastamassa asiakasympäristön, ja huomasin että yksi osa ohjeistuksista oli suorittamatta. Suoritin osion, jonka jälkeen varmistin asiakkaalta ennen tiketin sulkemista että tuotetta pystyi taas muokkaamaan toiminnanohjausjärjestelmässä.

Päivän päätteeksi kollegani 1. tasolta pyysi apua etäyhteysohjelman konfigurointiin. Hän ei pystynyt yhdistämään asiakkaan X palvelimille, joka esti työnteon. Selvitimme että onko meidän mahdollista tehdä toimia tälle, mutta melko pian selvisi että vika on hänen väärin luoduissa tunnuksissa. Tunnuksiin liittyviin ongelmiin emme voi vaikuttaa, ja kirjautumisongelma välitettiin tiimimme tunnuksista vastaavan tahon selvitykseen.

Tiistai 8.11.2022

Tiistaina minulla oli viimeinen päivä asiantuntijatyöni parissa. Aamupäivästä otin käsittelyyn automaattisen monitorointiticketin, mistä ilmeni asiakkaan X ravintolan kassan olevan pois verkosta, eivätkä tuotetiedot olleet siirtyneet tälle. Yleensä vastaavissa tiketeissä selviää, että kassa on joko

suljettu, tai ravintola on kiinni remontin, muuton tai sulkemisen vuoksi. Soitin ravintolaan, mutta kukaan ei vastannut. Löysin ravintolan Facebook-sivuilta tiedotuksen jossa luki että ravintola olisi suljettuna tammikuun puoleen väliin asti.

Varmistin asiakkaalta X sähköpostitse ravintolan avaamispäivämäärän, ja poistin kassan replikoinnista. Replikoinnista poistaminen tarkoittaa tässä kontekstissa sitä, että kassa poistetaan laitelis-tasta, joille lähetetään päivittäin uusimmat tiedot, esimerkiksi uudet tuotteet, ja näiden hinnat. Kun suljetun myymälän kassa on poistettu replikoinnista ei tämä aiheuta enää vääriä hälytyksiä.

Tämän jälkeen otin 2. tason jonosta tiketin, jossa ilmoitettiin maksupäätteestä, joka alkaa hidastelemaan ollessaan erittäin aktiivisessa käytössä. Tiketillä oli kuitenkin vanhentunutta tietoa, sillä maksupäätteen lokit poistuvat viikossa, ja asiakkaan kertomat päivämäärät olivat jo useamman viikon takana. Pyysin yhteyshenkilöä olemaan meihin pikimmiten yhteydessä virhetilan ilmetessä seuraavan kerran, jotta saamme lokit käsittelyyn ja pystymme selvittämään mistä virhetila johtuu.

Perjantai 11.11.2022

Perjantaina tein töitä 08:00-12:00, keskittyen paljon puhumaani dokumentaation ylläpitoon ja kehittämiseen. Olin etukäteen kysellyt kollegoiltani kehityskohteita, ja tutkinut myös itse tiimimme Confluencea.

Päätin ensimmäisenä siirtää ja parantaa asiakkaan A MAC-osoitteiden lisäämiseen liittyvän ohjeistuksen Confluenceen. Lisäsin ohjeistuksiin kuvia, sekä osion missä ohjeistettiin oikeaoppiseen tike-tin luomiseen. Kuvien lisääminen on erittäin tärkeää, ja toimivat tarkastuspisteinä ohjeita noudatta-ville, sillä jos tämä näkee esim. kuvassa näkyvän valikon, on tämä oikeilla jäljillä. Tekeminen kuvan mukaisesti on myös nopeampaa kuin tekstin lukeminen.

Tämän jälkeen siirryin asiakkaan A ohjeistuksiin. Olen huomannut useaan otteeseen sen, että ohjeita ei ole kategorioitu loogisesti. Tiedän itse mistä jokainen ohje löytyy, mutta ei ole pitkällä täh-täimellä järkevää pitää näitä vain listattuna. Luokittelin ohjeita uusien kategorioiden alle, joita olivat esimerkiksi: "Kassa", "Maksupääte", "Käsipääte" ja "Tilitykset". Tämän avulla ohjeiden löytäminen on helpompaa ja nopeampaa. Poistin lopuksi vanhentuneita ohjeita selkeyttääkseni kokonaisuutta. Sain tehdystä työstä positiivista palautetta.

Asiakkaan E Confluence-sivulla oli kuvia kassalaitteistosta, mutta kuvia oli yli 50 ja ne olivat nimeä-mättömiä, säilyttäen puhelimen tarjoaman nimiformaatin, esimerkkinä tiedostonimi "Kuva18042022_29482". Lisäsin kuville nimet, sillä asiakkaan soittaessa laitevikaan liittyen on

hyvä selvittää kuvan avulla asiakkaan laitteen malli, ja usein kuvan etsimiseen on mennyt jopa minuutti. Ohjeiden siivoaminen ja organisoiminen on järkevää, sillä se tehostaa työntekoa kun löytää etsimänsä nopeammin. (Zinkel 2020)

Iltapäivällä kollegani 3. tasolta pyysi minua hänen kanssaan esiasennuksen asiakkaan R testikassalle. Suostuin ilman muuta, ja käytin loppuajan päivästä esiasennuksen dokumentaatioon tutustumiseen etukäteen, sillä halusin tutustua minulle tuntemattomaan asennukseen etukäteen.

Maanantai 14.11.2022

Aloitimme asiakkaan R testikassan asennuksen kahdeksalta. Testikassan tarkoitus on toimia yrityksemme testiympäristönä. Olin tutkinut etukäteen dokumentaatiota, ja olin tyytyväinen niiden kattavuuteen. Ohjeissa oli käyty läpi tilanteita, joissa sovelluksen asennus törmäisi virheeseen, ja vaihtoehtoiset ohjeet tälle.

Ei mennyt kauaakaan, kun törmäsin ensimmäiseen ongelmaan ja virheviestiin. Toiminnanohjausjärjestelmän asentaminen ei onnistunut ohjeiden mukaisesti, mutta sama virheviesti on aiemmissakin asennuksissa aiheuttanut ongelmia, ja siihen oli varauduttu. Virheviestistä oli lisätty kuva, ja vaihtoehtoisen asennusmetodin ohjeisiin oli myös lisätty kuvia selkeyttämään poikkeavaa asennusmetodia. 67% käyttäjistä suorittaa työtehtäviä paremmin ja 7% nopeammin kuvallisten ohjeiden kanssa verrattuna kuvattomiin. (Knott s.a.)

Saimme asennukset tehtyä ennätysajassa. En päässyt Internetiin kassan tietokoneella. Verkkoyhteyden avaaminen pitää pyytää asiakkaan palveluntarjoajalta ennen asennusta, ja kollegani mukaan toimenpide on yleensä tehty tunnin sisällä ensikontaktista. Heillä oli ruuhkaa palvelussa, jonka vuoksi palveluaika venyi. Olimme pyytäneet verkkoyhteyden avaamista jo edellisen viikon perjantaina. Sovimme, että jatkamme asennusta keskiviikkona, sillä verkkoyhteys pitäisi silloin olla jo kunnossa.

Keskiviikko 16.11.2022

Tehtävälisällani keskiviikkona oli asentaa asiakkaan R testikassaa. Emme olleet saaneet vastausta verkkoyhteyden avaukseen liittyen, jonka vuoksi asennusta ei voitu viedä täysin loppuun vielä kukaan ilman verkkoyhteyttä ja sen konfigurointia. Tämä hiukan viivästyttää kassan asennusta, mutta tämä ei ole suuri ongelma koska kassa otetaan käyttöön vasta marraskuun loppupuolella.

Lähetin palveluntarjoajalle viestin, jossa kyselin tiketin tilannetta, toivoen ripeää vastausta. Vastausta ei kuitenkaan kuulunut puoleen tuntiin, jonka vuoksi siirryin asentamaan kassan toiminnanohjausjärjestelmän tietokantaa. Replikoin asiakkaan R kassalta tietokannan taulut uudelle kassalle, ja konfiguroin ne oikein.

Tein kaikki ohjeistuksessa olevat toimenpiteet mitkä olivat mahdollisia tehdä ilman verkkoyhteyttä. Sovimme seuraavan asennuspäivän keskiviikolle 23.11., sillä tällöin verkkoyhteyden avaus olisi taatusti jo suoritettu palveluntarjoajan toimesta.

Lauantai 19.11.2022

Lauantain aamuvuoro oli ensimmäinen 1. tason työvuoro pitkään aikaan, kun asiakkaan A puhelinlinjat ovat käytössä. Esimieheni oli varoitellut minua edellispäivänä Teams-viestillä, kun asiakkaan M monitorointitikit eivät olleet eilen saapuneet Jiraan, ja tilanne oli aiheuttanut hämmennystä. Hän ohjeisti soittamaan asiakkaan M yhteyshenkilölle jos näin olisi käynyt, mutta tältä vältyttiin, ja sähköpostit olivat saapuneet Jiraan tuttuun tapaan.

Aamupäivän aikaan sain useita puheluita asiakkaan A eri myymälöistä, kun heidän kassojen tietokoneet olivat pyytäneet Windows-päivitystä, ja he olivat käynnistäneet tietokoneen uudelleen. Päivitys oli vienyt yli puoli tuntia aikaa, ja myyjät soittivat kysyäksään lisätietoja Windows-päivityksen mahdollisesta kestosta, ja keinoista ohittaa tämä. Kerroin soittajille että kesken Windows-päivityksen ei kannata käynnistää tietokonetta uudestaan, sillä jo yli puoli tuntia kestäneen päivityksen pitäisi olla jo loppusuoralla, ja koska manuaalinen käynnistys saattaa aiheuttaa pieleen menneen asennuksen.

Kerroin ongelmasta ja tarjoamastani ratkaisusta myös kollegoilleni tiimini Teams-keskustelussa, sillä kyseessä oli toistuva ongelma. Tiedon jakaminen reaaliaikaisesti helpottaa kollegoitani siten, että he tunnistavat ongelman nopeammin asiakkaan kuvailun jälkeen, eikä samaa ongelman tutkimista tarvitse suorittaa useaan kertaan. He pystyvät myös tarjoamaan suoraviivaisempaa asiakaspalvelua, kun he tietävät esimerkkiratkaisun ongelmaan etukäteen. (Stringer 2020).

Sunnuntai 20.11.2022

Sunnuntaina olin taas aamuvuorossa. Asiakkaan M palvelimilla oli käynnissä jotain poikkeuksellista, sillä eräs yön ajoista oli kestänyt useita tunteja. Kyseinen ajo kestää keskimäärin muutaman minuutin. Käynnistin yrityksen palvelimen uudestaan, ja ilmoitin tästä asiakkaan M yhteyshenkilölle.

Muuten päivä sujui varsin rauhallisesti, kuten sunnuntaipäivillä on tapana mennä. Muutimme käytäntöämme asiakkaan R tiketeillä, ja nykyään tiketit on kirjoitettava sekä englanniksi että suomeksi, sillä tikettejä käsittelee ja lukee myös henkilöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Lisäsin marraskuun aikana saapuneisiin tiketteihin englanninkielisen käännöksen kuvaukseen sekä ratkaisuun.

Maanantai 21.11.2022

Maanantaina olin aamuvuorossa. Aamurutiinin aikana mitään poikkeavaa ei näkynyt, ja aamu alkoi rauhallisesti. Työtahti kiihtyi kuitenkin päivän mittaan, ja yhdeksään mennessä olin ottanut jo viisi puhelua asiakkaalta A. Muutama puhelu koski kauan kestävästä Windows-päivityksestä kassoilla, joka esti kassaohjelman käyttämisen. Soittajat ymmärsivät tilanteen paremmin, kun kerroin että kyseessä on laajempi ongelma, ja kun pystyin antamaan arvion päivityksen kestosta muiden puheluiden perusteella.

Tämän jälkeen aloin käsittelemään kollegani luomaa asiakkaan A tikettiä. Myymälään oli toimitettu uusi käsipääte mutta kun sillä yritti kirjautua sisään toiminnanohjausjärjestelmään, niin laitteen näyttö vain välähti, eikä siirtynyt eteenpäin. Otin tiketin käsittelyyn, ja kävimme kollegani kanssa suorittamassa laitteelle tarvittavan esiasennuksen, jotta sen voi ottaa käyttöön.

Otin vastaan vielä useita puheluita, kaikki asiakkaalta A. Toistuva teema puheluissa oli uudet työntekijät myymälöissä, ja heidän kirjautumisongelmansa. Näihin liittyvät ongelmat olivat pääosin tapauksia, joissa myyjä oli ensimmäistä kertaa uudessa myymälässä, eikä pääse kirjautumaan kyseisen myymälän kassajärjestelmään. Kävin aina vain lisäämässä soittajat kyseisen myymälän myyjälistaan, jonka jälkeen kirjautuminen onnistui.

Loppupäivästä kävin vielä noutamassa 2. tason asiantuntijoille lokit kahdelta asiakkaan X ravintolan kassoilta. Ravintola oli isännöinyt pikkujouluja, mutta kaikki illan aikana muodostuneet kuitit olivat hävinneet. Selitystä näiden katoamiselle lähdettiin kaivamaan lokeista, ja soitin ravintolaan pyytääkseni lupaa käyttää molempia kassoja hetken aikaa, sillä lokien hakemisen aikaan kassaohjelman tulee olla suljettu.

Tiistai 22.11.2022

Viikko jatkui tiistaina aamuvuorolla. Huomasin aamusta asiakkaan M monitorointien huomanneen eräällä palvelimella virhetilan, kun kaikki yölle ajastetut skriptit eivät kerenneet ajaa. Laitoin sähköpostiviestiä asiakkaan M yhteyshenkilölle, ja tiedustelin että vaatiiko tämä toimenpiteitä heiltä tai meiltä. Sain vastauksen kysymykseeni erittäin nopeasti. Ajon virheeseen ajautuminen kerran ei haittaa, jos se ajaisi tulevana yönä läpi onnistuneesti.

Keskustelin esimieheni kanssa eilisestä tiketistä, jossa käsipäätteelle suoritettiin esiasennus. Asennuksen suorittamiselle ei löytynyt ohjeistusta yrityksemme Confluencesta, joten loin toimenpidettä varten ohjeet kollegani kanssa. Tämän avulla kyseinen toimenpide pystytään jatkossa suorittamaan jo 1. tasolla, ilman asiantuntijoiden apua.

Loppupäivästä hoidin pitkän ajan jälkeen taas asiakkaan D kassoihin liittyvän tiketin. Kassan maksupäätteellä ei voinut suorittaa maksuja, kun kassan tietokone antoi virheviestin ”Vaatii käyttöoikeuden”. Etsin virheviestin avulla vastaavaa tikettiä, ja löysin tällaisen usean vuoden takaa. Vastaava virheviesti saatiin korjattua maksupäätteen uudelleenkäynnistyksellä. Suoritin kyseisen toimenpiteen, jonka jälkeen virheviesti hävisi.

Loppupäivästä kävin tiimimme päivittäisessä palaverissa. Keskustelimme mm. uudesta MAC-osoitteiden lisäämisestä. Meillä oli erimielisyyksiä siitä, tarvitseeko kaikki asiakkaan A uudet laitteet merkata sallittujen laitteiden listaan. Varmistin asian palaverin jälkeen 3. tason asiantuntijalta, joka vahvisti tiedon siitä että esimerkiksi käsipäätteitä ei tarvitse lisätä. Tarkensin tämän toissa viikolla Confluenceen lisäämiini ohjeisiin.

Keskiviikko 23.11.2022

Keskiviikkona aloitin työt 07:30 3. tason asiantuntijan aikataulun mukaan. Päivän tarkoituksena oli viimeistellä asiakkaan R kassan esiasennus, sillä palveluntarjoajamme oli viimein saanut tukipyynnötömme käsiteltyä, jossa pyysimme laitteelle verkkoyhteyttä.

Aloitin luomalla itselleni testikäyttäjän, jonka avulla pystyisin päivän aikana kirjautumaan kassalle. Tämän jälkeen asetin kassan parametrit kuntoon, jonka jälkeen kassa muodosti osittaisen yhteyden palvelimelle, jonka kautta esimerkiksi tuote- ja myyjätiedot lähetetään. Tämä vei useamman tunnin.

Törmäsimme ongelmaan asennuksessa, kun yritimme asentaa uusinta kassaohjelman versiota, ja asennus ei mennyt läpi. Virheviesti viittasi erääseen asennuksen mukana tulleen tiedoston käyttöoikeuteen. Ajoin Windows PowerShellin avulla komennon, joka pakotti Windowsin ohittamaan jokaisen asennuskansion tiedoston turvatarkastuksen, ja saimme yhteyden muodostettua.

Yhteyden muodostaminen palvelimelle kassan oikeilla tunnuksilla oikkuili, ajautuen virheeseen. Virheviesti indikoi tämän johtuvan tunnusten puutteellisista oikeuksista, vaikka näiden parametrit olivat identtiset muiden asiakkaan R kassatunnusten kanssa. Minun työpäiväni tuli päätökseen ennen ongelman ratkaisemista, sillä minun piti lopettaa työpäiväni klo 12 ennalta sovitun henkilökohtaisen menon vuoksi.

Viikkojen 8, 9 ja 10 analyysi

Viimeisten työviikkojeni aikana kerkesi tapahtua todella paljon. Minulla oli enemmän työpäiviä varattu 2. tason asiantuntijatoiden parissa, kuin 1. tason työtehtävien. Vaihtelu virkisti, ja jatkuva kommunikointi tiketteihin liittyen sekä asiantuntijoiden että oman tiimini kollegoiden välillä auttoi havain-

nollistamaan eri tasojen tarkoitukset ja hyödyt, ja tähän haluan perehtyä viimeisten viikkojeni analyysissä. Aion myös kertoa keinoistani kehittyä uusissa työtehtävissä, sekä dokumentaation ylläpitämisestä.

Kriteerit 1. tason ohjelmistoneuvojaksi eroavat runsaasti 2. tason asiantuntijasta. Ohjelmistoneuvoja vastaa yrityksessämme pääsääntöisesti enemmän asiakaspalvelusta ja ulkoisesta viestinnästä kuin 2. tason työntekijät. Ohjelmistoneuvojan työnteko keskittyykin useimmiten dokumentaation seurantaan työnteossa, ja hiukan alhaisemman osaamisen vaativiin työtehtäviin. (Kidd & Hertvik 2019.)

On optimaalinen järjestely, että tukipyynnöjen ensisijainen vastaanottaja on 1. taso, joka pyrkii ratkaisemaan mahdolliset tukipyynnöt ensimmäisen kontaktin aikana. Jos tämä ei ole mahdollista, niin 1. tason tehtävänä on muotoilla ongelman mukainen tiketti mahdollisimman kattavilla tiedoilla, ja eskaloida tukipyyntö oikealle osapuolelle. Tämän järjestelyn avulla pyritään varmistamaan resurssien jakautuminen optimaalisesti yrityksen kannalta. (Kidd & Hertvik, 2019.)

Asiakas voi ottaa yhteyttä vain asiakaspalvelun 1. tason työntekijöihin, joka toimii yleensä välikappaleena asiakkaan ja asiantuntijan välissä. Työntekijät 1. tasolla voivat myös keskittyä työtehtävien rajauksen avulla parhaan mahdollisen asiakaspalvelun tarjoamiseen. Yrityksessäni 1. tasoa tukee esimieheni, jolla on usean vuoden työkokemus samoista tehtävistä ennen nykyistä tittelään, joka on "Service Desk Manager". Pyydän häneltä apua esimerkiksi tilanteissa, kun tarvitsen apua ongelmanratkaisun kanssa mutta en tiedä kuka olisi oikea henkilö auttamaan.

Olen koko työpäiväni ajan asiakkaiden saatavilla puhelinlinjoilla. Jos työskentelen sähköpostitse saapuneen tukipyynnön parissa ja vastaanotan asiakaspuhelun, niin priorisoin asiakaspuhelun ja keskeytän työni. On tehokkaampaa ja mielekkäämpää keskittyä tekemään yksi asia kunnolla ja kerralla, kun jakaa omaa keskittymistään useamman työtehtävän kesken. Tukipyynnön vastaanottamisen keskeisin taito on pystyä kuuntelemaan ja tämän myötä ymmärtämään asiakasta, ja monen asian tekeminen samanaikaisesti heikentää kuuntelukykä valtavasti.

Puhelinlinjoilla jatkuvasti olemisella on kääntöpuolensa, sillä työnteko saattaa keskeytyä millä hetkellä hyvänsä. Olen unohtanut muutaman kerran esimerkiksi ohjeistuksen kohdan missä olen menossa asiakaspuhelun vuoksi. Töiden jatkuva keskeyttäminen ja näiden välinen vaihtelu vaikeuttaa punaisen langan löytämistä, ja tutkitusti myös keskittymisen muodostumista. (Houston Chronicle 2021)

Päivinä, jolloin tein 2. tason asiantuntijajätöitä, olin lähes kokopäivän Teams-puhelussa kollegoideni kanssa. Suurin osa käsittelemistäni tiketeistä kuului asiakkaalle X, jotka saapuivat asiakkaalta C. Asiakas on laajuudeltaan erittäin suuri, ja he omistavat yhteensä yli satoja ravintoloita jokaisessa

maakunnassa. En tehnyt montaa samanlaista työtehtävää viikon aikana, joka oli hyvä ja huono asia samanaikaisesti. Kertaus on opintojen äiti, ja tarkoitus olikin tutustua ja perehtyä työtehtäviin tarkemmin.

En kuitenkaan viikon aikana päässyt sisäistämään yhtään työtehtävää, että pystyisin näitä tekemään uudestaan jatkossa, sillä isossa osassa tekemistäni työtehtävistä sain ohjeita Teams-puhe-lun välityksellä, sillä moneen tukipyyntöön oleva yrityksen dokumentaatio oli vain ”hiljaisen tiedon” muodossa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tietoisuus näkyy ihmisen käyttäytymisessä, toimintatavoissa ja rutiineissa, mutta ei ilmaistuna. (Nuutinen s.a.)

Tämän taustalla on se, että olimme ennen asiakkaan X SPOC, ja otimme vastaan kaikki heidän tukipyyntönsä. Vastuu siirtyi vuosien kuluessa asiakkaalle C. Asiakas C välittää yrityksellemme monimutkaisemmat työtehtävät, jonka vuoksi tikettien monimutkaisuus itsessään ohjaa ne ratkais-tavaksi 2. tasolle. Hiljainen tieto myös kostautui, kun vuosia asiakkaan X tikettejä hoitanut työntekijä vaihtoi työpaikkaa ennen kesää, ja tieto sekä kokemus siirtyy työntekijän mukana. Hyvin ylläpi-detyn dokumentaation avulla työntekijät vievät mukanaan kokemusta, mutta vähemmän tietoa.

Confluencen täyttäminen asiakassuhteen alussa ei palvele pitkällä tähtäimellä kumpaakaan osa-puolta, sillä yrityksen tietopankkia on päivitettävä uusien työtehtävien ja muutosten mukaisesti. Confluencen täyttäminen ei mielestäni myöskään pitäisi olla yksittäisten työntekijöiden vastuulla. Ylläpitämisen varmistamiseksi tälle pitäisi laatia suunnitelma. Dokumentaation kehittämisen ja yllä-pitämisen hyödyt eivät tule ilmi tilanteessa, jossa työntekijät pysyvät samana, sillä olemassa ole-van tiedon kirjoittaminen ylös ei palvele tiedon jo omaavaa. Tilanne voi olla jopa päinvastainen, sillä laadukkaan dokumentaation luominen on aikaa vievää työtä, ja on suoraan pois muun työn tekemisestä.

Olen vienyt kehitysideaa eteenpäin 1. tason työvuoroista, jolloin työntekijä keskittyy pelkästään do-kumentaation siirtämiseen, luomiseen ja muokkaamiseen. Ilman työvuorojärjestelyä sen voisi to-teuttaa siten, että sovitun ajanjakson ajan jokainen tiimin jäsen tekisi kehitystyötä 2 tunnin ajan vii-kossa, jos kiire tämän sallisi.

Dokumentaation merkitys korostui itselleni asiantuntijapäivinä entistä enemmän, kun tein tikettejä joita en aina osannut lähestyä oikeasta näkökulmasta, saati ratkaista niitä. Voi olla hyvinkin tur-hauttavaa saada käsiteltäväksi tiketti jota ei osaa ratkaista, varsinkin kun on tottunut työskentele-mään oma-aloitteisesti. Ymmärsin kuitenkin sen mistä ongelma johtui, enkä turhautunut tilantee-seen, sillä olen tehnyt vain kourallisen 2. tason työtehtäviä itsekseni, eikä minulla ole vastaavaa kokemusta työtehtävistä kuin kollegoillani.

4 Pohdinta

Luin opinnäytetyöni 40 työpäivän ja päiväkirjamerkinnän jälkeen, ja mielestäni kehitys on käsinkosketeltavaa. Aloitin työssäni helmikuussa 2022, ja puolen vuoden jälkeen kehitys alkoi hiljalleen hidastua, sillä uusia opittavia käytännön asioita oli vähemmän, mutta päiväkirjan aloittamisen jälkeen kehitykseni palasi taas entiseensä. Näen oppimani asiat isommassa kuvassa, kun käsittelen toimintaa isompana kokonaisuutena. Ymmärrän paremmin oman roolini ohjelmistoneuvojana ja osana työyhteisöä, sekä pystyn refleктоimaan ja kehittämään omaa työnjälkeäni. Seurantaviikkojen analyysien tarkoitus ei ole vain hakea käytännön neuvoja työntekoon, vaan tuoda erilaisia näkökulmia työntekoon eri lähteiden avulla, joka vuorostaan tuo uusia tapoja lähestyä työntekoa.

Jo lähtötilanteen kuvauksessa kuvailin osaamistani hyväksi, ja kehitystäni työssä nopeaksi. Kun työpäivän päätteeksi avaan opinnäytetyöni ja analysoin tekemistäni, niin osaamisen lisäksi minulla kehittyi myös ymmärrys. Kun asiakas ottaa meihin yhteyden, haluaa tämä ensisijaisesti vastauksen kysymykseen ”miten”, kuten miten asia X korjataan tai toimenpide Y suoritetaan. On kuitenkin erinomaisen asiakaspalvelun tunnusmerkki pystyä vastaamaan asiakkaalle kysymykseen ”miksi”, kuten miksi vikatila syntyi. Ymmärrykseni ohjelmistoratkaisujen toiminnasta on paljon korkeammalla tasolla nykyään, kuin lähtötilanteen kuvausta kirjoittaessa. Tätä tavoittelin lähtötilanteen kuvauksessa, ja se toteutui.

Edistystä on tapahtunut monella eri osa-alueella, joista päällimmäisenä nimeäisin viestinnän yrityksen ulkoisille ja sisäisille tekijöille, asiakaspalvelun ja ohjelmistojen hallinnan. Paremmalla osaamisella ja ymmärryksellä asiakkaiden ohjelmistoratkaisuista ja laitteistoista on suora korrelaatio itsevarmempaan viestintään. Pystyn tarjoamaan asiakaspuheluissa faktapohjaisen vastauksen oman kokemukseni perusteella, luoden näin vakuuttavamman kuvan itsestäni asiakaspalvelijana ja IT-tukihenkilönä. mutta myös päiväkirjamerkintöjen analysoinnin tason. Lähestymistapani työssäni kohtaamiini ongelmiin oli paljon ratkaisukeskeisempää ensimmäisiä merkintöjä kirjoittaessani, mutta olen onnistunut tuomaan syvyyttä varsinkin viikkoanalyyyseihin.

Päiväkirjamerkinnät ovat kehittäneet minua työntekijänä, ja tämä on palvellut sekä minua että yritystä missä työskentelen. Kehittyäkseni minun täytyy kartoittaa ja ymmärtää työssäni esiintyvät ongelmakohdat. Esimerkiksi viikon 38 aikana käsittelin incident ja service request -tikettityyppien eroja, ja tämä auttoi minua hahmottamaan näiden eron, välttämällä virheelliset merkinnät tiketeillä. Olen myös tuonut sekä seurantaviikolla että töissä jatkuvasti esille dokumentaation merkityksen Service Desk -tyyppisessä työssä, jonka takia varaamme nykyään työpäiviä tämän kehittämistä varten.

Tulevaisuudessa haluan laajentaa entistä enemmän osaamistani asiakkaan X toiminnanohjausjärjestelmän parissa, sillä kyseinen asiakas työllistää 2. tasoa eniten, ja olen motivoitunut syventämään järjestelmän toimintaan. Haluan myös perehtyä ITIL-viitekehykseen yleisesti, sekä oppia käytännön tapoja siitä miten sitä sovelletaan esimerkiksi nykyisessä yrityksessäni. ITIL-viitekehyksen oppien sisäistäminen olisi merkittävä virstanpylväs ammatillisen kasvuni kannalta.

Käsitystä omasta työnkuvasta omasta ja yksikköni toiminnasta on hionut monta eri asiaa, kuten ITIL-viitekehystä ja palvelutasoista lukeminen. Myös päiväkirjan aikana tekemäni jatkuva yhteistyö on lisännyt tietoa. Olen ymmärtänyt oman roolini 1. tason ohjelmistoneuvojana, ja tiedän mitä työpanokseni yritykselle tarjoaa. Tunnistan omat vahvuudet ja heikkoudet paremmin, ja pystyn kartoittamaan mitä minun pitää kehittää edetäkseni tulevaisuudessa entistä haastavampiin työtehtäviin.

Lähteet

Atlassian s.a. The importance of documentation (because it's way more than a formality). Luettavissa: <https://www.atlassian.com/work-management/knowledge-sharing/documentation/importance-of-documentation> Luettu: 21.9.2022

Ahmed, A. 17.9.2022. How to Deal With an Unbalanced Workload in a Team. Luettavissa: <https://work.chron.com/deal-unbalanced-workload-team-5202.html> Luettu: 30.10.2022

Barbier, L. 7.2.2017. How to Stop Customer Service Stress from Ruining Your Day. Luettavissa: <https://aircall.io/blog/customer-happiness/customer-service-stress/> Luettu: 6.11.2022

Contracts Counsel s.a. IT Service Level Agreement. Luettavissa: <https://www.contractscounsel.com/t/us/it-service-level-agreement>. Luettu: 24.9.2022

CIO 2022. What is ITIL? Your guide to the IT Infrastructure Library. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/272361/infrastructure-it-infrastructure-library-til-definition-and-solutions.html>. Luettu: 1.10.2022

Cyber Security Intelligence 2022. The Cyber Security Risks Of Outsourcing. Luettavissa: <https://www.cybersecurityintelligence.com/blog/the-cyber-security-risks-of-outsourcing-6044.html>. Luettu: 29.9.2022

De Ninno, A. 10.2.2020. Holistic IT – a non-siloed approach with ITIL 4. Axelos. Luettavissa: <https://www.axelos.com/resource-hub/blog/holistic-it-a-non-siloed-approach-with-til-4> Luettu: 14.10.2022

Fuchs, J. 24.6.2022. What Is a Support Ticket? A Quick Definition. Luettavissa: <https://blog.hubspot.com/service/support-ticket>. Luettu: 13.9.2022

Gregory, A. 16.3.2010. 7 Tips for Writing an Effective Instruction Manual. Luettavissa: <https://www.sitepoint.com/7-tips-for-writing-an-effective-instruction-manual/> Luettu: 6.12.2022

Hariharan, J. 6.11.2014. Incident vs Service request: How are they different? Luettavissa: <https://freshservice.com/it-incident-management-software/incident-service-request-blog/>. Luettu: 21.9.2022

Hays s.a. 25.10.2021. How to improve your problem solving skills. <https://www.hays.net.nz/career-advice/upskilling/improve-problem-solving-skills> Luettu: 5.12.2022

Houston Chronicle 25.10.2021. Bad Effects of Multitasking. Luettavissa: <https://smallbusiness.chron.com/bad-effects-multitasking-32419.html> Luettu: 22.11.2022

Indeed 12.12.2019. Mental Focus: 10 Ways To Improve Your Concentration. Luettavissa: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/ways-to-improve-focus>. Luettu: 14.12.2022.

Jones, M. 24.1.2017. Helpdesk: Pros & cons of a Single point of Contact (SPOC vs MPOC). Luettavissa: <https://www.onedesk.com/helpdesk-single-point-of-contact-spoc-mpoc/>. Luettu. 28.9.2022

Kaspersky s.a. Mikä VPN on ja kuinka se toimii? Luettavissa: <https://www.kaspersky.fi/resource-center/definitions/what-is-a-vpn> Luettu: 3.11.2022

Kidd, C. & Hertvik, J. 25.4.2019. IT Support Levels Clearly Explained: L1, L2, L3 & More. Luettavissa: <https://www.bmc.com/blogs/support-levels-level-1-level-2-level-3/> Luettu: 19.11.2022

Knott, R. s.a. How to Build the Best User Documentation. Luettavissa: <https://www.techsmith.com/blog/user-documentation/> Luettu: 19.11.2022

Mancilla, E. 18.3.2022. Incident Ticket vs. Problem Ticket: What's the Difference?. Luettavissa: <https://blog.invgate.com/incident-ticket-vs-problem-ticket>. Luettu: 27.9.2022

McCann, M. & Watts, R. 17.10.2022. What Is A VPN Used For? 9 VPN Uses In 2022. Luettavissa: <https://www.forbes.com/advisor/business/software/why-use-a-vpn/> Luettu: 3.11.2022

Middleton, T. 25.1.2022. Why you need an emotional-support network at work. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/blog/teamwork/emotional-support-at-work> Luettu: 6.11.2022

Moromisato, D. 27.9.2021. 6 Reasons Why Documentation Is Important for Your Investment Operations. Luettavissa: <https://www.empaxis.com/blog/why-documentation-is-important-operations> Luettu: 30.10.2022

Moseley, C. s.a. 7 reasons why collaboration is important. Luettavissa: <https://blog.jostle.me/blog/why-collaboration-is-important> Luettu: 30.10.2022

Nuutinen, O. s.a. Hiljainen tieto. Luettavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto> Luettu: 22.11.2022

OvationCXM 2.5.2018. Help Desk Metrics: 15 Customer Support Statistics to Track and Monitor. Luettavissa: <https://www.ovationcxi.com/blog/help-desk-metrics> Luettu: 30.10.2022

Piha, K. 2014. Sisäinen viestintä – käärmettä pyssyyn? Luettavissa: <https://www.slideshare.net/El-lunKanat/kirsi-piha-sisinen-viestint-krmett-pyssyyn> Luettu: 14.10.2022

Proofed 2021. 5 Top Tips for Writing Clear Instructions. Luettavissa: <https://proofed.com/writing-tips/5-top-tips-for-writing-clear-instructions/>. Luettu: 30.9.2022

Pumble s.a. What is good team communication and why is it important. Luettavissa: <https://pumble.com/learn/communication/communication-importance/>. Luettu: 5.12.2022

Rich, S. 6.7.2018. 4 Benefits of Single Point of Contact with Resourcing Edge. Resourcing Edge. Luettavissa: <https://resourcingedge.com/peo/4-benefits-of-single-point-of-contact-with-resourcing-edge/> Luettu: 24.10.2022

Sarkkinen, M. 20.3.2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/ty-opiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia> Luettu: 8.11.2022

Shiff, L. 5.6.2017. Primary Benefits of ITIL®. BMC Software. Luettavissa: <https://www.bmc.com/blogs/6-benefits-of-til/> Luettu: 7.10.2022

Smith-Looper. 12.6.2021. 5 Ways to Define Helpdesk Ticket Priority Levels. JitBit. Luettavissa: <https://www.jitbit.com/news/helpdesk-ticket-priority-levels/> Luettu: 7.10.2022

Stringer, G. 21.8.2020. 7 reasons why knowledge sharing is important. HowNow. Luettavissa: <https://gethownow.com/blog/7-reasons-why-knowledge-sharing-is-important/> Luettu: 22.10.2022

Techopedia s.a. PuTTY. Luettavissa: <https://www.techopedia.com/definition/4335/putty>. Luettu: 6.10.2022

Tehden 12.12.2017. Miten tehdä inventaario myymälässä? Tehden. Luettavissa: <https://tehdn.com/blog/miten-tehda-inventaario-myymalassa/>. Luettu: 2.10.2022

Wallen, J. 21.7.2022. What is Confluence, and why should it be a part of your business?. Luettavissa: <https://www.techrepublic.com/article/what-confluence-why-business/> Luettu: 21.9.2022

Wan, M. 25.3.2020. Kriisissä testataan softatiimin ja asiakaspalvelun yhteistyö. Contribyte. Luettavissa: https://contribyte.fi/2020/03/25/softatiimin_ja_asiakaspalvelun_yhteistyö/ Luettu: 15.10.2022

Wave s.a. Asiakaspalveluviikko. Luettavissa: <https://wave.wakaru.fi/tapahtumat/asiakaspalveluviikko/> Luettu: 7.10.2022

Zantal-Wiener, A. 27.1.2017. When Is a Phone Call Better Than an Email? 6 Times When You Should Take It Offline. Luettavissa: <https://blog.hubspot.com/marketing/when-phone-is-better-than-email> Luettu: 31.10.2022

Zinkel, B. 23.7.2020. The Importance of a File Organization System. Luettavissa: <https://www.chromalabel.com/blogs/sticky-news/the-importance-of-an-organized-filing-system>. Luettu: 19.11.2022

Liitteet