



# 24/7 Service deskin prosessien kehittäminen

Petri Kempainen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## 24/7 Service deskin prosessien kehittäminen

Petri Kempainen  
Tietojenkäsittely  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2021

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Service Desk- asiantuntijan työtä ja mitä vaatimuksia työ pitää sisällään, kun sitä tehdään ympärivuorokautisesti. Työn toimeksiantaja on suomalainen ICT-alan yritys, jolla on asiakkaita niin Suomessa kuin pohjoismaissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää omaa ammattitaitoa, sekä kuvata yrityksen Service Deskin prosesseja ja löytää mahdollisia kehityskohteita. Työ käsittelee yleisiä työtehtäviä työntekijän näkökulmasta, työhön liittyviä käytänteitä ja työkaluja. Lopussa havainnot käydään läpi ja niiden pohjalta esitetään potentiaalisia kehitysideoita, joita asiakasyritys voi ottaa halutessaan käyttöön.

Opinnäytetyön lopputuloksena on yrityksen uudehkon Service desk-yksikön toiminnan analyysi, jonka pohjalta kehitysideoita syntyi muutama kappale. Kehityskohteet keskittyivät pääasiassa kommunikointiin, käytössä oleviin työkaluihin ja puutteellisten tietojen paikkaamiseen, uuden tietopankin muodossa.

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Bachelor of Business Information

Technology

Petri Kemppainen

**Development Plan of Round-the-Clock Service Desk Processes**

Year 2021

Pages

31

---

The intention of this bachelor's thesis was to find out about Service Desk professional's work and what demands are included in the process of the work being done around the clock. The subject of the thesis is a Finnish ICT company that has customers in Finland and in the Nordic countries.

The purpose of this thesis was to develop writer's own professional skills, as well as to explore the processes of the Finnish ICT company's Service Desk and to find potential development cases. The thesis investigates general work tasks from Service desk agent's point of view. The result of this thesis was an analysis of the observations and potential development cases based on it.

The result of the thesis is an analysis about the operations of the company's Service Desk unit. The conclusion was a few ideas of development cases. Development targets focused mainly on communication methods, production tools in use, and forming a new data bank for important client information.

Keywords: Service Desk, customer service, ICT, IT-professional

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn lähtökohdat.....	6
2.1	Tutkimuskohteen kuvaus ja tavoitteet.....	6
2.2	Aihealueen rajaus.....	7
3	Service desk.....	7
3.1	Oma työnkuva asiantuntijana.....	8
3.2	Käytänteet.....	8
3.3	Tiimi ja vastualueet.....	9
3.4	Sidosryhmät.....	10
3.5	Asiakastyytyväisyys.....	11
4	Prosessit, työkalut ja mittarit.....	12
4.1	Prosessit ja niiden kehittäminen.....	13
4.2	Keskeiset Service Desk -prosessit.....	14
4.2.1	Palvelupyynnön käsittely.....	14
4.2.2	Tiimin sisäinen viestintä.....	16
4.3	Työkalut.....	16
4.3.1	Cisco Finesse & IP- puhelinjärjestelmä.....	17
4.3.2	Cisco IP-puhelin (Cisco IP Communicator).....	17
4.3.3	ServiceNOW.....	18
4.3.4	Active Directory.....	19
4.3.5	Windows etähallinta.....	20
4.3.6	Microsoft Teams.....	21
4.3.7	LogMeln Rescue.....	22
4.4	KPI-mittarit.....	23
5	Havainnot ja kehittämisideat kohdeyrityksen toiminnoista.....	24
5.1	Mittareiden hyödyntäminen.....	24
5.2	Prosessien ja työtapojen kehittäminen.....	25
5.2.1	Asiakastyytyväisyyden parantaminen.....	25
5.2.2	Sisäisen verkon tietopankki.....	26
5.2.3	Kommunikaatiokanavien karsiminen.....	27
6	Oman oppimisen arviointi.....	27
	Lähteet.....	29
	Kuviot.....	31

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö kuvailee InfoCare Oy ympärivuorokautisen Service Desk-yksikön toimintaa ja mitä kaikkea sen ylläpitäminen vaatii toimiakseen. Tutkimus keskittyy käytössä oleviin prosesseihin ja pyrkii löytämään niihin mahdollisia kehityskohteita. Kehitysehdotusten avulla työnantajan on mahdollista lähteä helpommin kehittämään olemassa olevia prosesseja tai luoda parempia tilalle. Opinnäytetyössä tutustutaan tarkemmin työtappoihin, tärkeimpiin työkaluihin sekä ydinprosesseihin työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää tutkimustulosten perusteella potentiaalisia kehitysehdotuksia yrityksen toimintatapoihin ja tuoda omia näkemyksiä esille. Kehitysideoiden kautta yrityksellä on mahdollisuus parantaa oman yksikkönsä toimintaa, luomalla siitä tehokkaamman tai viihtyisemmän.

## 2 Työn lähtökohdat

Kehittämistyön tarkoituksena on kuvata ja kehittää ympärivuorokautisen Service Deskin toimintaa ja vaatimuksia, sekä auttaa hahmottamaan nykyistä työnkuvaa ja sisältöä entistä paremmin.

Kehittämistyön aihe valikoitui työharjoittelusta saamasta kokemuksesta, sekä työnantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Aihe tuntui läheiseltä tutkia, sillä olin täysipäiväisesti puoli vuotta Service Deskin työntekijänä. Koen, että oma kokemukseni, sekä muualta saatu tieteellinen tieto aiheesta auttaa hahmottamaan ja ymmärtämään paremmin Service Deskin toimintaa ja mitä kaikkea siihen liittyy. Kehittämistyön tulokset auttavat samalla asiakasyritystä kuvailemaan oman yksikkönsä toimintaa ja mahdollisesti lähteä sen pohjalta kehittämään liiketoimintaa.

### 2.1 Tutkimuskohteen kuvaus ja tavoitteet

InfoCare on johtava innovatiivisten tietotekniikkaratkaisuiden palveluntarjoaja Pohjoismaissa (Norja, Ruotsi ja Suomi). InfoCare Oy on nimensä mukaan osakeyhtiö, jonka pääasiallisena toimialana on työasemien huolto, ylläpito ja tukitehtävät. Tämä opinnäytetyö keskittyy pääasiassa tukitehtävien toimintaan. Service desk on perustettu vuonna 2019, eikä sen toiminnasta ole aiemmin tehty tutkimusta perustamisen jälkeen.

Seuraavassa kuvataan lyhyesti asiakasyrityksen ydinpalveluita:

**Tekninen tuki ja ylläpitopalvelut paikan päällä (on-site)**

Tarjoaa tukea itse asiakasyrityksen läheisyydessä tai liikkuvaa lähitukea.

### **Service Desk**

Huolehtii ja käsittelee eri loppukäyttäjien kanavista tulevien tukipyyntöjen hallintaa. Tarjoaa myös teknistä 2:n tason tukea, eli ei pelkästään ohjaa työpöytäkäyttäjää eteenpäin vaan hoitaa vaativampiakin ongelmia itse.

### **IOT-palvelut**

Verkkoon kytkettyjen laitteiden datan varmistaminen ja teknologian toimivuudesta huolehtiminen, jotta datan keräys on oikea-aikaista, sujuvaa ja yhteydet toimivat.

### **Huolto-, korjaus- ja kierrätyspalvelut**

Kaikkien suurten kansainvälisten valmistajien ja jälleenmyyjien valtuutettu huoltokumppani pohjoismaisilla markkinoilla. Tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen kierrätyspalvelu.

### **Asennus ja käyttöönotto**

Osana suurissa roll-out projekteissa, eli esimerkiksi huolehtii asiakasyrityksen koneiden käyttäjärjestelmäpäivityksistä uusimpaan versioon. Viimeisimpänä Windows 7 koneita vaihdettu Windows 10-versioihin, saumattomasti työntekoa katkaisematta.

Kehittämistyön tavoitteena on auttaa kartoittamaan ja hahmottamaan InfoCaren Service Deskin toiminnan kokonaisuus. Siihen sisältyy työhön vaadittavat prosessit, mittarit ja työkalut.

## **2.2 Aihealueen rajaus**

Kehittämistyön tarkoituksena on auttaa ymmärtämään mitkä ovat Service Deskin kriittisimmät ja keskeisimmät aihealueet. Työn tarkoituksena on auttaa myös InfoCaren työntekijöitä hahmottamaan ja sisäistämään paremmin toimintayksikön kriittisimpiä aihealueita. Työn hahmottamisen ja syvällisen tarkkailun lisäksi työ auttaa ymmärtämään InfoCaren sidosryhmien toimintaa ja niiden vaikutusta Service Deskiin. Lopullisen tutkimuksen tarkoitus on auttaa lukijaa hahmottamaan InfoCaren 24/7 Service Deskin toiminta.

## **3 Service desk**

Service desk huolehtii ja käsittelee eri loppukäyttäjien kanavista tulevien tukipyyntöjen hallintaa. Service deskin päällimmäisenä tarkoituksena on tarjota tukea loppukäyttäjille, hoitaen ongelman itse tai ohjaten ongelmatapauksia tai toivomuksia tilanteen mukaan kolmansille osapuolille ratkaistavaksi. Service Desk asiantuntijan tehtävä on vastaanottaa, käsitellä ja

ratkoa monien eri yritysten loppukäyttäjien palvelupyyntöjä. Asiakkaiden yhteydenotot tapahtuivat pääasiassa puhelinjärjestelmän kautta (Cisco IP-puhelin, Orange Contact), mutta myös sähköpostin ja itsepalveluportaalin kautta, joka generoi tiketin automaattisesti tiketijärjestelmään. Puhelinjärjestelmän kautta tulleet tapaukset asiantuntija joutuu itse avaamaan tiketin manuaalisesti saamallaan tiedoilla. Tikettijärjestelmästä (ServiceNOW) asiantuntijat pääsevät selaamaan tikettejä ja ratkomaan niitä joko prioriteetin mukaan tai lajittelemalla tiketit sen mukaan, milloin ne ovat saapuneet järjestelmään

Service Deskissä työskentely on hyvin monipuolista, jossa asiantuntijan täytyy omaksua hyvät tiimityöskentelytaidot, asiakaspalveluosaamista sekä tietenkin laajaa IT-osaamista. Edellä mainittujen taitojen hallitseminen on välttämätöntä Service Desk työssä, sillä ongelmatilanteet vaihtelevat hyvin paljon ja osaamista tarvitaan vähän jokaiselta osa-alueelta. Pääasiassa työssä tarvittava osaaminen ja koulutus tapahtuu asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että Service Desk asiantuntijat perehtyvät syvällisemmin asiakasyrityksissä käytettäviin ohjelmistoihin, jotta avun antaminen ja töiden ratkaisu olisi joutuvampaa. Kaikkea ei tietenkään voi ja pysty osata heti kättelyssä, sillä asiakasyrityksellä voi olla käytössään joi-tain harvinaisia ohjelmistoja, joihin IT-työssä ei ole aiemmin kukaan törmännyt. Kyseisessä tilanteessa ei ole syytä hätäntyä, vaan pitää pää kylmänä ja lähteä etsimään ratkaisua ongelmaan Internetin avulla. Kyseisiä tilanteita tapahtuu usein ja se samaan aikaan haastava ja mielenkiintoinen tilanne, kun pääsee opettelemaan jotain uutta työssään.

### 3.1 Oma työnkuva asiantuntijana

Toimin InfoCarella Service Desk asiantuntijan roolissa, jossa vastaanotin, käsittelin ja ratkoin monien eri yritysasiakkaiden palvelupyyntöjä. Asiakkaiden yhteydenotot tapahtuivat pääasiassa puhelinjärjestelmän kautta (Cisco IP-puhelin), mutta myös sähköpostin ja itsepalveluportaalin kautta, joka generoi tiketin automaattisesti tiketijärjestelmään. Tarjosin teknistä tukea pääasiassa loppukäyttäjien työasema- ja mobiilipäätelaiteympäristöön sekä ohjelmistojen ongelmiin liittyen. Työtehtävät saattoivat vaihdella aina salasanan vaihtamisesta jonkin ohjelman lokitietojen tutkimiseen. Työtä tehtiin puhelimen ja sähköpostin lisäksi erilaisilla moderneilla etähallinta- ja valvontatyökaluilla.

### 3.2 Käytänteet

Seuraavassa kuvataan keskeiset työkäytänteet ja niihin tarvittavat työkalut (esim. tietojärjestelmät). Työ tapahtui InfoCaren toimitiloissa Vantaalla. Työskentely Service Deskissä edellyttää valmiutta vuorotyöhön, koska Service Desk-palvelut toimivat ympäri vuoden, jokaisena päivänä eli 24/7 / 365. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että aivan sama milloin asiakas ottaa yhteyttä Service Deskiin, hän saa palvelua.



Käytännön työ jakautui kahteen osaan, yleiseen toimistoaikaan (7-17) tehtävään ja päivystysvuoroihin, joita tehdään iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Päivävuorossa pääasiassa päivystetään puhelinta ja sähköpostia, sillä suurin osa tikettivolyymista tulee tuohon aikaan, koska asiakasyritysten työskentelyajat sijoittuvat suurimmalta osin tuolle aikavälille. Päivävuorossa saattaa joskus kertyä suuria määriä yhteydenottoja ja sen vuoksi kaikkia ongelmatilanteita ei saada tai ehditä hoitaa ensikontaktin yhteydessä. Näitä ”ohimeneviä” kontakteja hoitaa iltaja yövuoro, jonka vastuulla on huolehtia tikettijonon siisteydestä. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että käydään läpi tiketit, jotka ovat avoinna järjestelmässä ja katsotaan, voidaanko niille tehdä jotain vai pitääkö ne ohjata eteenpäin. Service Deskissä on tärkeää, ettei tiketit jää roikkumaan omaan jonoon pitkiksi ajoiksi, sillä palvelutasosopimuksessa on tiettyjä ehtoja ja mittareita työn nopeuden suorittamiselle. Nämä sopimusehdot tunnetaan paremmin nimellä Service Level Agreement (SLA).

Kaikki Service Deskissä työhön tarvittavat fyysiset työkalut löytyvät Vantaan toimitiloista. Tämä sisältää vuoroittain vaihtelevan työpisteen (toistaiseksi kaikille ei ole tilaa omalle työpisteelle). Työpisteet ovat käytännössä identtisiä. Jokaiselta paikalta löytyy telakka-asema kannettavalle tietokoneelle, joka on varustettu kolmella monitorilla. Tämän lisäksi jokaiselta pisteeltä löytyy oma IP-puhelin, Internet-yhteys sekä tarvittavat lisälaitteet työtä varten kuten, hiiri, näppäimistö ja kahdet kuulokkeet.

Töitä tehdään omilla työpisteillä, joihin kuuluu työkoneen lisäksi paljon oheislaitteita ja ohjelmia, joita tulee osata käyttää perusteellisesti työn sujuvuuden kannalta. Näihin tutustutaan tarkemmin Työkalut-osioissa.

### 3.3 Tiimi ja vastualueet

Service Deskin tiimiin kuului noin 10-henkinen ryhmä, joka työskenteli vaihtelevasti eri vuoroissa työvuorolistojen mukaan. Lähtökohtaisesti kellään ei ollut työssään mitään erityisosa-aluetta, pois lukien tiiminvetäjä. Joitain poikkeustapauksia saattoi välillä olla, esimerkiksi Ruotsin päässä olevat ongelmatilanteet ratkaisi aina ruotsia puhuva tiimiläinen. Jokainen tiimiläinen oli teknisesti jokseenkin eri tasolla osaamisessa, mutta se ei missään nimessä haitannut työntekoa. Vaikka työtä tehtiin yksin omalla pisteellä, tiimiltä sai aina apua tarvittaessa pikaviestintäsovelluksen kautta tai käymällä työpisteellä. Työtä tehtiinkin pääasiassa periaatteella, että olimme yksi iso tiimi, ja kaikki asiakaskontaktit kuuluvat jokaiselle. Kenenkään työskentelyä ei seurattu mitenkään yksityiskohtaisesti, vaan pidettiin huolta yhdessä tiiminä, että homma pelitti ja ratkaat pyörivät koko aika eteenpäin. Service Deskissä oli ehdottoman tärkeää, että jokainen tiimiläinen osasi vähintään jokaisen osa-alueen (eri asiakkaiden palvelut ja työkalut) perustiedot. Näin välttyttiin sellaisilta tilanteilta, jossa tiimiläinen ei osaisi auttaa asiakasta, esimerkiksi silloin kun joutuu tuuramaan henkilöä, joka on sairauslomalla.

Vastuu tiiminvetämisestä on jaettu kahdelle henkilölle, tiimikoordinaattorille ja tiimiesimiehelle, joka vastaa loppupeleissä tiimin toimivuudesta. Hänen vastuullaan on käydä keskustelua ja palaveria eri asiakkaiden kanssa. Tiimiesimies on vastuussa tiedonkulusta ja työkalujen toimivuudesta. Tiimikoordinaattori on enemmän tiimin sisäinen henkilö, joka osallistuu päivittäiseen asiakaskontaktityöhön, toisinkuin tiimiesimies. Tiimikoordinaattorin vastuulla on jakaa ohjeistus tiimille esimieheltä ja seurata tikettijärjestelmien jonoja. Jonojen seuraamisella koordinaattori pystyy tasapainotella työntekijöiden määrää sinne missä sitä eniten tarvitaan. Esimerkiksi kiireisinä päivinä, kuten joka viikon alku, tiimikoordinaattori piti huolen, että puhelimen ääressä on varmasti tarpeeksi henkilöitä vastaanottamaan puheluita. Service Deskissä oli hyvin tärkeää, ettei puheluita menisi juuri yhtään ohi. Tämä liittyy taas palvelutasosopimukseen ja työstä saatuihin palautteisiin, joilla on vaikutusta tiimin ja yrityksen tulokseen.

Tiimityössä onnistumiselle on tärkeää, että työporukka kasvaa ja sitoutuu toimimaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Älykäs ja aito tiimityö ymmärtää yhteistyön arvon työpaikalla ja ottaa yhdessä vastuun koko tiimin onnistumisesta. ja tiimiin vastuut Mitä motivoituneempi tiimi on, sen paremmin tulokset näkyvät onnistumisina työssä. Onnistunut tiimityöskentely antaa parhaimman mahdollisen lähtökohdan työn jatkumiselle ja kehittymiselle. (Ulvila opetus- ja kasvatustoimi

### 3.4 Sidosryhmät

Sidosryhmät ovat sellaisia ryhmiä, jotka ovat tekemisissä ja yhteistyössä yrityksen kanssa. Yrityksellä voi olla sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Sisäisiä sidosryhmiä ovat muun muassa työntekijät ja omistajat, kun taas ulkopuolisia sidosryhmiä ovat tahot, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan sen ulkopuolelta. Ulkopuolisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, kilpailijat, yhteistyökumppanit, rahoittajat jne. Kaikki sidosryhmät ovat yrityksen toiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeitä, pahimmassa tapauksessa yrityksen toiminta voi loppua kokonaan, jos se menettää tärkeän sidosryhmän. Yrityksen toiminnan kannalta ehdottomasti tärkein sidosryhmä ovat sen asiakkaat, sillä ilman asiakkaita ei ole myöskään yritystoimintaa, ainakaan kannattavaa sellaista. (Businesscredit, 2019.)

InfoCaren tärkeimmät sisäiset sidosryhmät ovat sen omistajat ja työntekijät. Ilman kumpakaan yritystä ei olisi olemassa. Yrityksen toiminta on hyvin asiakaspainolähtöistä, vaikka yrityksen julkinen kuvaus onkin tietotekniikkapainotteinen, työtä tehdään paljon suoraan asiakaskontaktissa. Ilman työntekijöiden antamaa panosta, ei InfoCare pystyisi toimimaan samalla tavalla kuin se nyt toimii, sillä kone ei ainakaan toistaiseksi pysty samaan työhön kuin ihminen. InfoCarella on hyvin klassinen vuorovaikutussuhde sen sisäisiin sidosryhmiin, eli työntekijät antavat työpanoksensa yritykselle ja yritys antaa työntekijöilleen rahaa, sekä mahdollisesti joitain muita etuja. InfoCaren tärkein ulkoinen sidosryhmä on ehdottomasti sen

asiakkaat, kuten varmasti kaikille yrityksille. Seuraavana tärkeänä ulkoisena tekijänä pitäisin InfoCaren kilpailijoita. Kilpailu pakottaa yrityksen huolehtimaan tuotteiden laadusta, kehityksestä ja hintakilpailukyvystä markkinoilla ja täten parantamaan omaa toimintaansa koko ajan. Kolmanneksi tärkeintä sidosryhmää on vaikea määritellä, mutta kaiken kaikkiaan kriittisimmät ryhmät yritykselle ovat sen rahoittajat, tavarantoimittajat, alihankkijat, jälleenmyyjät ja yhteistyökumppanit.

### 3.5 Asiakastytyväisyys

Työssä on tärkeintä pitää asiakastytyväisyys korkealla, sillä eri yritysten asiakkaat ovat ne, jotka Service Deskiä työllistävät. Vaikka yrityksen pääliiketoiminta olisi jotain muuta kuin asiakaspalvelua, täytyy se ottaa huomioon lähes jokaisessa prosessissa, johon asiakkaita liittyy. Asiakkaan tarpeet ovat lähtökohtaisesti yrityksen toiminnalle. Hyvien asiakassuhteiden avulla yritys voi ansaita toiminnallaan asiakkaan luottamuksen ja voittaa sen avulla esimerkiksi kilpailevan yrityksen, joka tarjoaa vastaavia palveluita halvemmalla. Asiakkaiden mielenkiintoa mitataan tyytyväisyystutkimuksilla, kuten suoralla palautteella työtä tehneelle agentille tai tiketille, jos työhön on liittynyt useampia henkilöitä. Tutkimusten avulla voidaan selvittää eri osa-alueiden onnistumis- tai ongelmakohtia. (Aarnikoivu 2005, 29-30.)

Kuviossa 1 näkyy asiakasyrityksen merkittävimpiä asiakkaita, joita löytyy todella paljon. Yritysten koot niiden työntekijöiden ja resurssien osalta voivat vaihdella paljon, mutta on tärkeää palvella kaikkia tasapuolisesti. Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat hyvin tärkeä osa-alue Service Desk työtä. Työ ei ole pelkkää etätyöskentelyä tietokoneen välityksellä vaan tarvitaan myös hyvät vuorovaikutustaidot ihmisten kanssa.

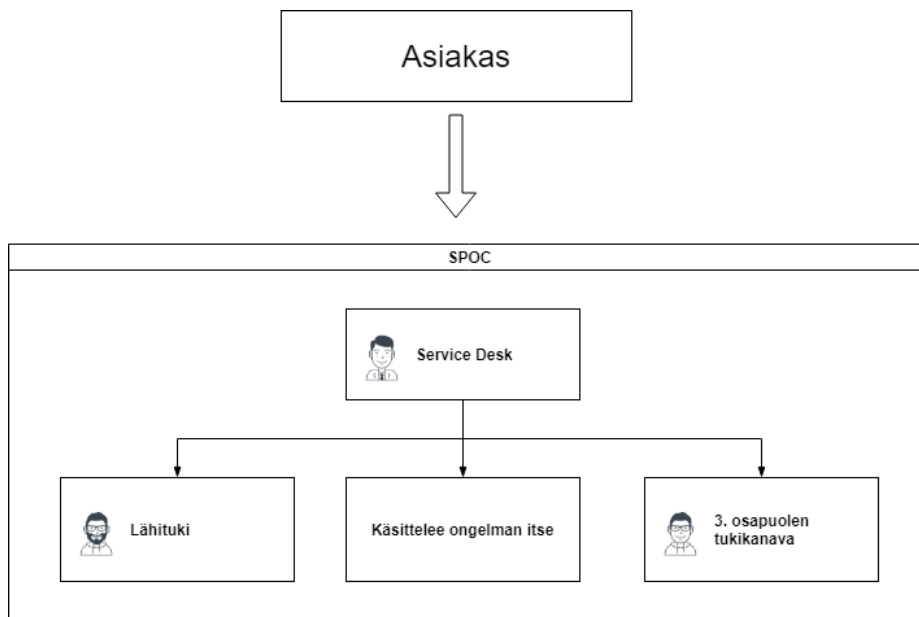
InfoCarella löytyy hyvin paljon edellä mainittuja pohjoismaissa, joista esimerkkinä Kuvio 1:ssä joitain asiakkaita ja yhteistyökumppaneita, jotka ovat listattuna InfoCaren verkkosivuilla:



Kuvio 1: Asiakasyrityksen asiakkaat ja kumppanit

#### 4 Prosessit, työkalut ja mittarit

Service deskin toiminta perustuu SPOC-palveluun (eng. Single Point of Contact), joka on loppuasiakkaille suunnattu yhteydenottopiste, johon tukipyynnöt eli puhelut ja viestit ohjautuvat. Kuvio 2 auttaa hahmottamaan kuinka yhteispisteen kautta Service deskin työntekijät ottavat ongelmia työn alle priorisoiden niitä tilanteen mukaan ja ongelmaa lähdetään ratkomaan parhaimmissa tapauksissa heti asiakkaan kanssa. Jos ongelman ratkaisu vaatii jotain erikoisempaa tehtävää, esimerkiksi suoraa tukea jonkin ohjelmiston ammattilaiselta, työ ohjataan muihin tukikanaviin. Tässä luvussa käsitellään työn ydinprosessit. Myöhemmin pohditaan mahdollisia kehityskohtia.



Kuvio 2: Havainnekuva SPOC-palvelusta tiivistettynä

#### 4.1 Prosessit ja niiden kehittäminen

Prosessi on hyvin laajasti käytetty termi monessa asiayhteydessä ja sillä onkin monta merkitystä. Prosessi tarkoittaa jonkin asian kehitystä tai sen alusta loppuun vientiä. Prosessi on joukko toimenpiteitä, joista koostuu kokonaisuus. Hyvänä esimerkkinä erilaisista prosesseista voidaan käyttää ihmisen kasvua syntymästä kuolemaan. Siinä on alkupiste, kehityskaari ja loppu. Prosessi voi olla myös toistuva, mikä tarkoittaa, että se toistuu aina samanlaisena. Tällainen prosessi voisi liittyä johonkin tehtaalla tuotettavaan tavaraan, kuten ruuan tai materiaalien valmistus. (Tuominen 2010, 9)

Yritysmailmassa prosessien avulla luodaan lisäarvoa tuotteelle tai yritykselle tuottamalla parempia tuloksia. Parempia tuloksia saavutetaan, kun tunnistetaan ja kuvataan prosessit ja niiden eri vaiheet. Prosessin kuvaamisen jälkeen on helpompaa lähteä kehittämään siihen liittyviä osa-alueita nopeammiksi tai tehokkaammiksi. Prosessien kuvaaminen on myös riskinhallintaa. Tarkkaan kuvattu prosessi vähentää virheiden määrää ja tuhlettua aikaa. Työ- ja toimintaohjeet uudelle työntekijälle perehdytyksen aikana ovat hyvin yleisiä kuvattuja prosesseja. Yksinkertaisimmillaan kuvattu prosessi voi olla kirjoitettu muutamalla ranskalaisella viivalla. Prosessit toimivat yrityksessä mallina tehdä asioita, sillä prosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja. Niiden toteuttamiseen tarvitaan resursseja ja ohjausta, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Kun prosessit on saatu kuvattua, on niitä helpompi lähteä kehittämään. (Ould, Martyn A. 2005. 29-32.)

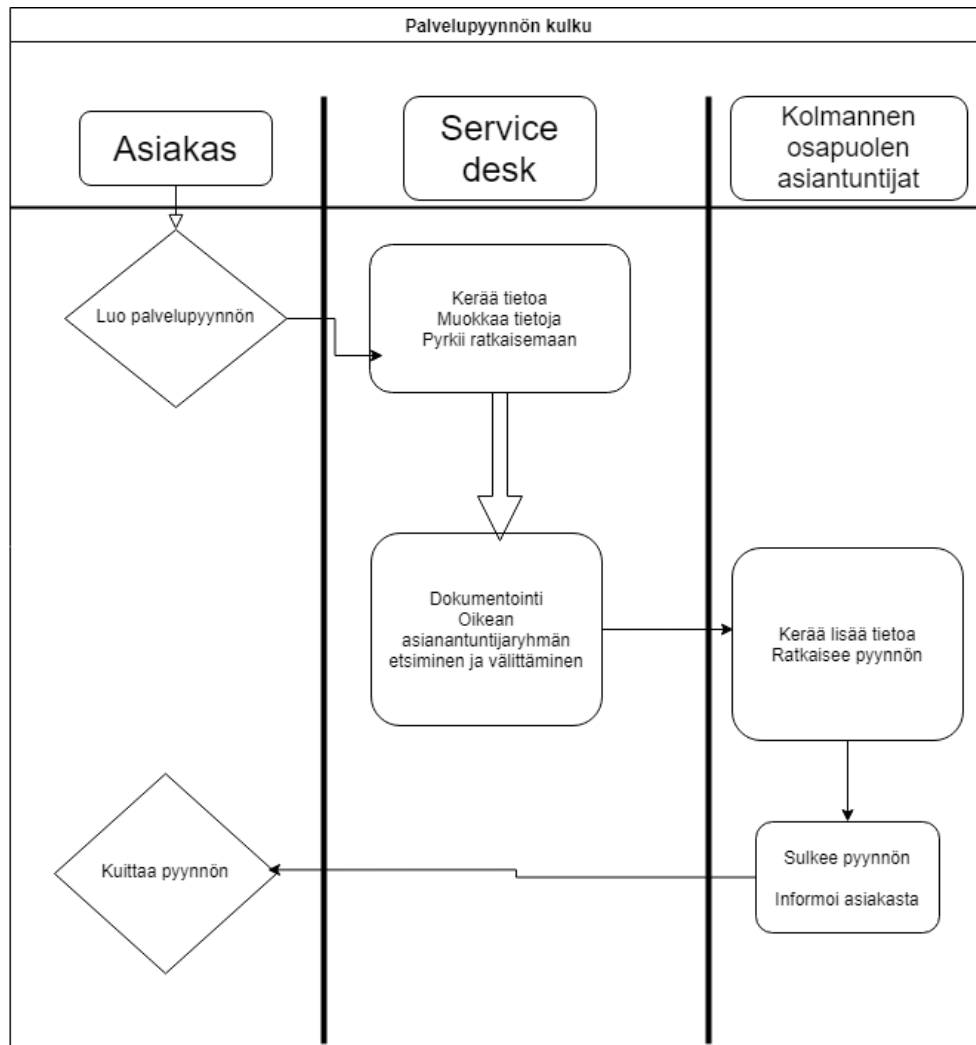
Prosessin kehittämiseksi löytyy usein tavoite tai tarve. Syynä voi olla tuotannolliset, taloudelliset tai käytännölliset tarpeet. Kehitystyötä tehtäessä täytyy muistaa, että kehittäminen alkaa asiakkaan tarpeista ja päättyy asiakkaalle tuotettuun lopputulokseen. Suunnitelmavaiheessa on tärkeää selvittää mitä prosesseja tai sen osia halutaan kehittää. Hyvä käytäntö on rajata haluttu kehityskohteen alue. Rajauksen jälkeen kannattaa selvittää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset ja lähteä muokkaamaan prosesseja mahdollisuuksien mukaan niiden mukaiseksi. Kehitystyöhön on suositeltavaa ottaa mukaan ne henkilöt, jotka työskentelevät kyseisten prosessien parissa. Heiltä on mahdollista saada arvokasta dataa liittyen käytänteisiin ja työolosuhteisiin. Ennen kehitysvaiheen käytäntöönpanoa olisi tärkeää saada mahdollisimman laaja kuva prosessista. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6-7.)

## 4.2 Keskeiset Service Desk -prosessit

Service Desk on ensisijainen yhteydenottopiste asiakkaille ongelmien tai palvelupyynnöiden suhteen. Seuraavassa osiossa käydään läpi muutama Service Desk työn ydinprosessi. Työt alkavat käynnistämällä tarvittavat ohjelmistot, jotta asiakaspalvelija on täydessä valmiudessa, kun asiakas ottaa yhteyttä. Mikäli työpiste ei ole täydessä valmiudessa sillä saattaa olla negatiivisia vaikutuksia työn laadun suhteen, kuten asiakastyytyväisyyteen tai pahimmassa tapauksessa palveluehtosopimuksen rajoja rikkoutuu. Sopimusrikkomuksia tulee välttää viimeiseen asti, sillä niistä aiheutuu sanktioita, joiden suuruudet riippuvat rikkomuksen suuruudesta. Tässä opinnäytetyössä tärkeimmät prosessit voidaan jakaa kolmeen eri osaan. Näitä ovat palvelupyynnö, tikettijärjestelmä sekä tiimin sisäinen viestintä.

### 4.2.1 Palvelupyynnön käsittely

Palvelupyynnö on prosessi, jossa asiakas ottaa yhteyttä palvelupisteeseen, eli Service deskiin ja pyyntöä lähdetään suorittamaan sen sisällön vaatimalla tavalla. Kuviossa 3 yksinkertaistettu esimerkki palvelupyynnön kulusta. Palvelupyynnöt jakautuvat kahteen eri pääryhmään: suunnitteleemattomiin ongelmatapauksiin (Incident) ja anomuksiin (Request). Ongelmatapaus tarkoittaa sellaista tilannetta, jossa asiakkaan laite, ohjelmisto tai palvelu, kuten salasana järjestelmään, ei enää toimi tai siinä on joku häiriö ja se vaatii apua Service deskiltä. Anomukset ovat pääasiassa pyyntöjä saada lisää oikeuksia henkilön Active Directory profiiliin. Lisättyjen oikeuksien myötä henkilö saa pääsyoikeuden esimerkiksi työpaikan jaettuun verkkolevyyn. Anomuksien kautta voidaan myös poistaa pääsyoikeuksia. Kaikki anomukset vaativat yleensä kaksivaiheisen hyväksynnän esimiestasolta, tai pääsyoikeuden omistajalta. (Wheatcroft, P. 2014. 17-24)



Kuvio 3: Palvelupyynnön kulkukaavio

Palvelupyynnöt tapahtuvat ServiceNow-palveluportaalin, sähköpostin ja puhelinpalvelun kautta. Kahden ensimmäisen kohdalla palvelupyynnöt siirtyvät suoraan ServiceNow-portaaliin, josta Service deskin agentit pääsevät seuraamaan niitä ja luomaan uusia tikettejä. Puhelimen kautta tulevat palvelupyynnöt käydään asiakkaan kanssa heti läpi, vapaan agentin ollessa saatavilla. Aina uuden puhelun saapuessa agentti avaa uuden tiketin, josta esimerkkikuva kuviossa 5. Tiketille syötetään asiakkaan yhteystiedot sekä kuvaus ongelmasta tai anomuksesta, jonka jälkeen tikettiä voi ruveta käsittelemään. Vaadittujen toimenpiteiden jälkeen agentti asettaa tiketin suljetuksi ja lähettää siitä hyväksymispyynnön asiakkaalle. Tiketti on lopullisesti suljettu vasta, kun asiakas on hyväksyttänyt tiketin tai ei ole vastannut yhteydenottoihin yli viikkoon.

#### 4.2.2 Tiimin sisäinen viestintä

Service desk työssä viestintä on hyvin oleellinen ja tärkeä osa työn kokonaisuuttaja siksi se löytyy vaatimuksena melkein jokaisesta työpaikkailmoituksesta, joka liittyy Service desk-työhön. Viestintää tapahtuu koko ajan niin tiimin ulkopuolella asiakkaiden kanssa, kuin tiimin sisällä. Sisällä tapahtuva viestintä keskittyy lähinnä esimiehen ja tiimin välisten henkilöiden kommunikointiin. Service deskin sisäisestä viestinnästä vastaa joko esimies tai kyseiseen tehtävään nimitetty henkilö tiimin sisältä. Yleisellä tasolla esimies on se, joka on vastuussa tiimin vetämisestä, laitteiston hankinnoista ja viestinnästä, mutta poikkeuksia on olemassa.

Koska työ on ihmisen tekemää, siihen liittyy virheitä. Virheiden minimoimiseksi hyvä viestintä on tärkeää. On hyvä olla ennakkoon sovitut viestintäkanavat, joiden kautta tiimiläiset voivat keskustella toistensa kanssa nopeasti ja tehokkaasti. Suosituimpia kanavia ovat sähköposti, pikaviestimet ja nykyään suosioitaan enemmän kasvattavat ryhmächatit- ja huoneet. Teknisten työkalujen lisäksi ihmisen oma työpanos voi tuoda paljon lisäarvoa viestinnän tehokkuudelle. Jo pienet asiat, kuten positiivinen, ulospäinsuuntautunut asenne auttaa nostattamaan ryhmähenkeä. Viestinnässä, kuten monessa asiassa kannattaa ottaa ennakoiva asenne. On paljon parempi kysyä paljon kysymyksiä, vaikka osa niistä tuntuisi tyhmiltä. Onkin olemassa sanonta: ”Ei ole tyhmiä kysymyksiä, vain tyhmiä ihmisiä.”. Onnistuneeseen viestintään kuuluu myös asioiden tiedostaminen ja palautteen vastaanotto. Hyvän agentin ominaisuuksiin kuuluu olla vastaanottava ja ymmärtävä palautetta saadessaan. Kaikilta ei löydy tuota taitoa, vaan palautetta saadessaan on helppo mennä puolustustilaan ja väistellä sitä. Inhimillisten virheiden vähentämiseksi onkin olemassa erilaisia työkaluja. Ihminen unohtaa helposti asioita ja sen vuoksi palvelunhallinnan alustoihin on rakennettu ominaisuus, joka muistuttaa agenttia tikeistä. Yleisin käytössä oleva tiedote tikettien ja agentin välillä on työn tila. Palvelunhallinnasta agentin on helppo tarkistaa, mitkä asiat kuuluvat hänen vastuulleen tai montako tikkettä on työn alla. Tällainen tilanne tunnetaan paremmin termillä WIP eli Work in Progress. (Kortetjärvi-Nurmi, S & Murtola, K. 2015.)

#### 4.3 Työkalut

Tämä luku esittelee kaikki tärkeimmät Service desk agentin työssä tarvittavat työkalut ja havainnollistaa niiden toimintoja tarkemmin. Luvussa kuvataan kaikki työn tekemisen kannalta tärkeimmät. Työkalut esitellään ns. tärkeysjärjestyksessä tai niiden tarvittavan käyttöasteen mukaan.

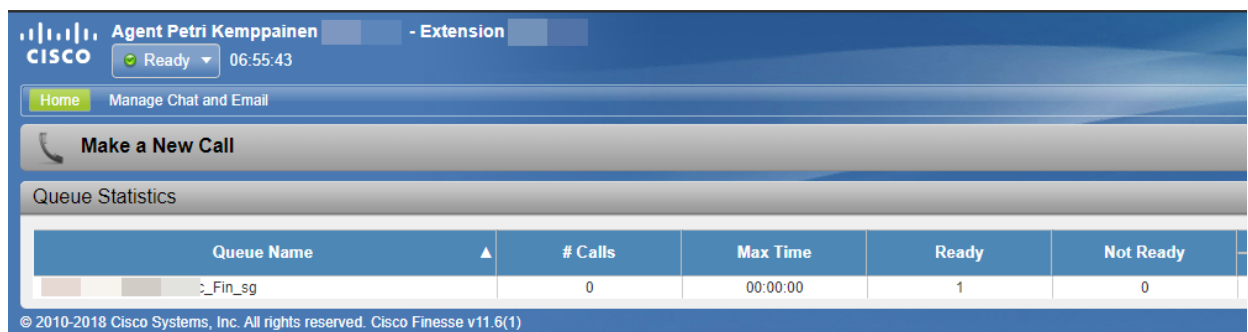
Service desk agenttina työskentely vaatii asiakaslähtöisen, positiivisen asenteen ja asiakaspalvelutaitojen lisäksi myös monia erilaisia tietoteknisiä työkaluja, jotta työtä pystytään ylipäättään tekemään asiakkaan kanssa. Työkaluja on paljon erilaisia, joista suurin osa on



välttämättömiä työssä ja jotkin työkalut ovat tarkoitettu työnlaadun parantamiseksi. Osa työkaluista liittyy suoraan asiakkaiden kanssa suoraan työskentelemiseen. Kun taas osaa käytetään sisäisesti omien työntekijöiden kanssa. Sisäisiä työkaluja ovat esimerkiksi erilaiset viestintäsovellukset. InfoCarella käytössä oli Skype for Business ja uusimpana työkaluna käyttöön otettiin Microsoftin Teams, joka on ryhmätöille ja yhteisille töille tarkoitettu alusta.

#### 4.3.1 Cisco Finesse & IP- puhelinjärjestelmä

Kirjautuminen IP-puhelinjärjestelmään tapahtuu avaamalla Cisco IP Communicator (Kuvio 4), johon kirjaututaan asiakaspalvelijan (eng. Agent) omilla tunnuksilla. Jotta agentti pääsee linjoille palvelemaan ja vastaanottamaan puheluita, hänen täytyy kirjautua myös verkkosivun kautta Ciscon Finesse-hallintapaneeliin, josta pääsee muokkaamaan omaa valmiustilaa sekä katsomaan muiden agenttien tilaa reaaliajassa. Hallintapaneelista agentit pystyvät seuraamaan puhelujonoja sarakkeesta #Calls ja puheluiden kestoja Max Time-sarakkeesta (Kuvio 3)



Kuvio 4: Kuvakaappaus Ciscon Finesse-sovelluksen hallintapaneelista

IP-puhelimen toimivuuden voi tarkastaa esimerkiksi soittamalla omaan puhelinnumeroon, jolla voi varmistaa, että puhelut menevät läpi ja ääni kulkee molempiin suuntiin halutusti. Näin voidaan välttää teknisistä ongelmista johtuvat sudenkuopat työn laadun takaamiseksi hyvien tilastojen ylläpitämiseksi.

#### 4.3.2 Cisco IP-puhelin (Cisco IP Communicator)

Asiakaspalvelutyössä yksi tärkeimmistä työkaluista on IP-puhelin, jonka avulla asiakkaiden normaalit puhelut ohjautuvat Service Desk agentille verkon välityksellä. IP-puhelin on hyvin helppokäyttöinen ja se vaatii vain USB-johdolla toimivan sankakuulokkeen toimiakseen.

Sankakuuloke voi olla myös Bluetoothilla toimiva, eli langattomat laitteet toimivat myös, kunhan ne on yhdistetty koneeseen USB-vastaanottimen avulla. (Cisco 2020.)



Kuvio 5: Cisco IP-puhelin

#### 4.3.3 ServiceNOW

ServiceNow on palvelunhallinnan alusta, jonka avulla yritys voi seurata, vastaanottaa ja ohjata töiden kulkua helpommin digitaalisesti. Se on pilvipohjainen alusta, jota voi käyttää mistä tahansa lokaatiosta, eikä se vaadi ohjelmiston asennusta tietokoneelle, sillä sen käyttö onnistuu suoraan selaimesta. InfoCaren Service Desk käytti alustaa hyödyksi tikettijärjestelmän ylläpitoon, sekä tukena erilaisille KPI-mittareille, joihin paneudutaan tarkemmin myöhemmin. Uuden asiakaskontaktin saapuessa tikettijärjestelmään syötettiin asiakkaan tiedot, josta löytyy malli kuvakaappaus kuvioista 5. Uudet työt avattiin käsiteltäväksi omalle tiimille tai niitä ohjattiin kolmansille osapuolille hoidettavaksi tarpeen tai sovittujen prosessien vaa- tiessa. Kolmansille osapuolille esimerkiksi kuuluivat kaikki tietoturvaan liittyvät asiat, joista

asiakasyrityksellä oli omat sopimukset heidän kanssaan. Service Desk toimi näissä tilanteissa useimmiten vain välittäjänä tai tiedon saattajana. (Servicenow 2020.)

The screenshot shows a 'New record' form for a call record. The form is titled 'Call New record - CALL0136093'. It contains the following fields and values:

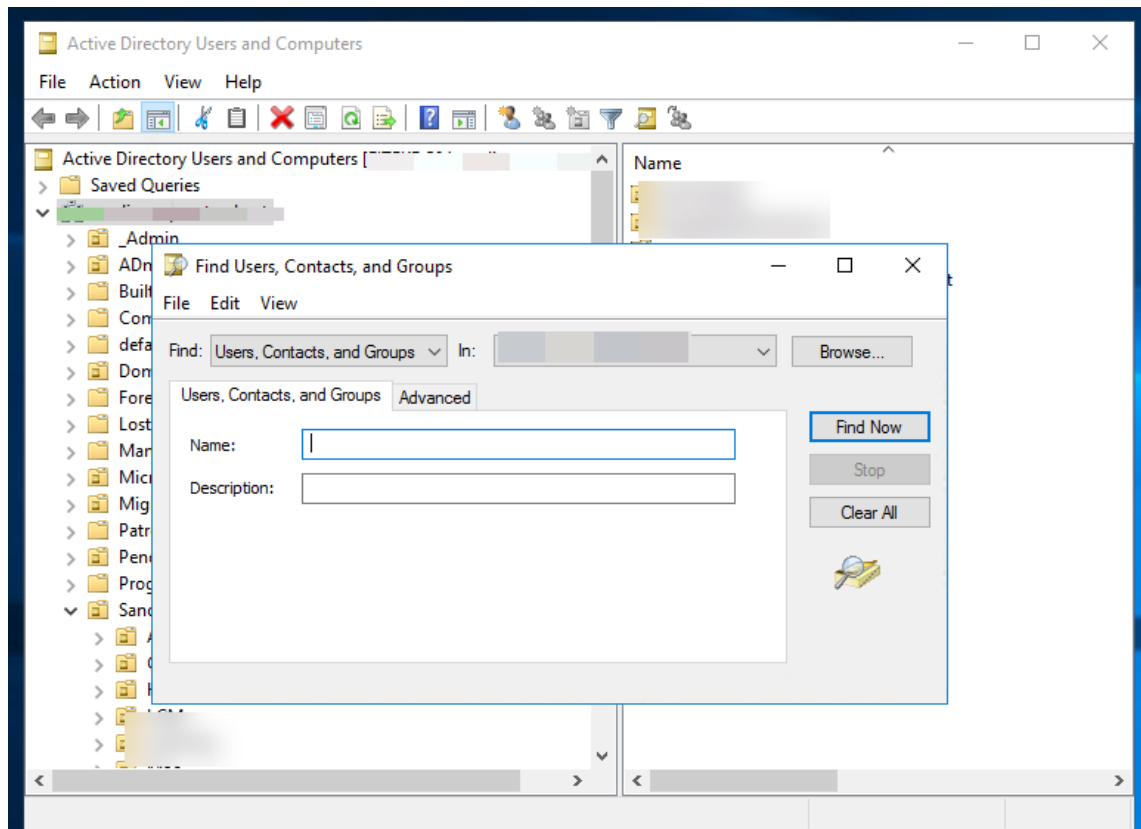
- Number: CALL0136093
- End user: (empty)
- Location: (empty)
- Call type: -- None --
- Short description: (empty)
- Description: (empty)
- Opened: 07.03.2020 21:32:40
- Opened by: Petri Kemppainen
- Contact type: Phone

A 'Submit' button is located at the bottom left of the form.

Kuvio 6: Uuden tiketin pohja, johon syötetään asiakkaan tiedot

#### 4.3.4 Active Directory

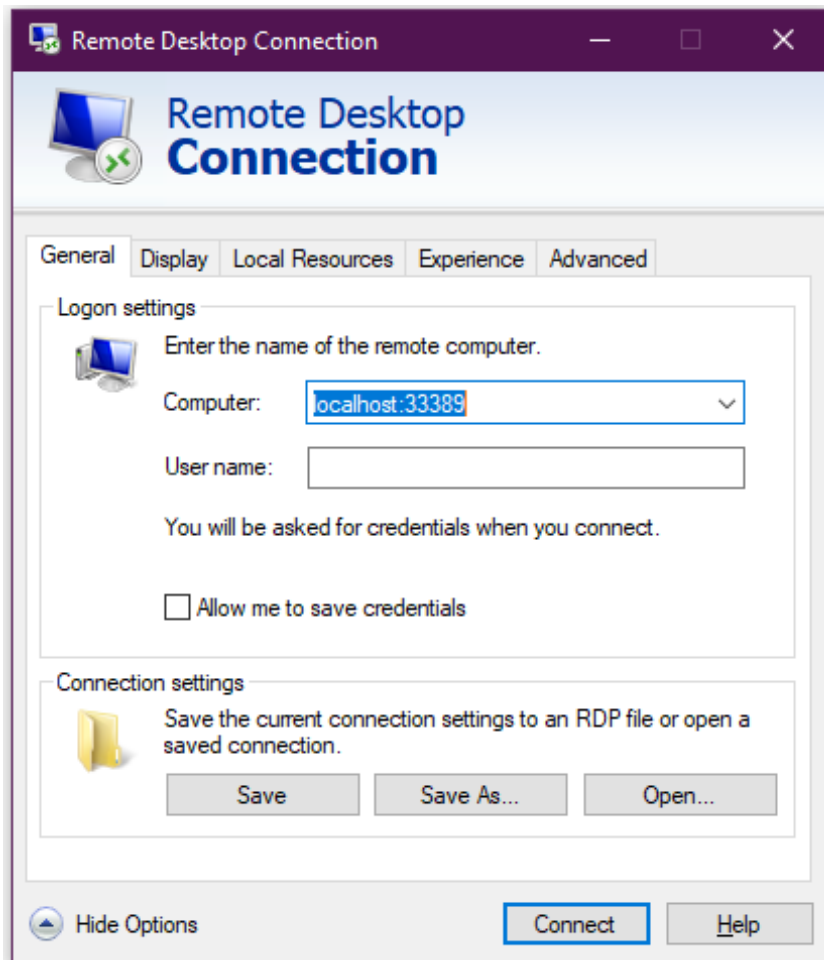
Active Directory eli "AD" on Microsoftin tekemä ohjelmisto, joka toimii yrityksen sisäverkossa olevana palvelimena, joka varastoi yrityksen työntekijöiden profiilit. Kuvio 6 löytyy yleisnäkymä ohjelman hakukentästä, jolla voi etsiä profiileja. Profiileista löytyy yleensä peruskäyttäjätietoja, kuten käyttäjätunnus, puhelinnumero, sähköposti ja paljon muita yrityksen asettamia perustietoja. Tietoja pystyy täydentämään profiileihin helposti lisää milloin tahansa, jos tarve vaatii. Active Directoryä käytetään pääasiassa pääsyoikeuksien myöntämiseen ja niiden hallintaan. Jos käyttäjä tarvitsee pääsyn tiettyyn kansioon yrityksen verkossa, hän tekee ensin lupahakemuksen verkossa, josta Service desk saa tiedon omaan järjestelmäänsä ja ottaa työn alleen. Kun kaikki tarpeellinen byrokratia, eli tietojen oikeellisuus ja lupa kansion haltijalta/omistajalta on saatu, käyttäjä voidaan lisätä Active Directoryn kautta kansion oikeusryhmään. Mikäli oikeusryhmää ei löydy, sellainen voidaan luoda halutuilla rajoituksilla. Käyttäjää voidaan myös poistaa oikeusryhmistä samalla tavalla. (Microsoft 2020.)



Kuvio 7: Kuvakaappaus Windows AD:sta

#### 4.3.5 Windows etähallinta

Windowsin etähallinta (eng. Remote desktop connection) on työkalu, jonka avulla voidaan ottaa yhteys toiseen tietokoneeseen omalta tietokoneelta. Etähallinnan kautta voidaan ottaa yhteys toiseen tietokoneeseen, jonka fyysinen sijainti on muualla tai sitä ei ole liitetty omaan verkkoon. Toiseen koneeseen yhdistämiseksi käyttäjän tulee syöttää tietokoneen osoite ja käyttäjätunnus, johon hän haluaa yhdistää. Kuvio 7 löytyy vakiopohja etäyhteyden ottamiseksi. Tällainen järjestely mahdollistaa pääsyn esimerkiksi asiakasyrityksen verkkoon ja sitä kautta käsiksi käyttäjien hallintaan ja tukeen. Etäyhteys vaatii toimiakseen palvelimen, jossa pyörii Windows-käyttöjärjestelmä ja sen tukena IIS 4.0 (Internet Information Services), joka on Microsoftin kehittämä palvelinohjelmistokokonaisuus. Toinen vaatimus on tietenkin käyttäjä, jolta löytyy Windows-käyttöjärjestelmästä Microsoftin Internet Explorer versio 4.01 tai uudempi, voi suorittaa Remote Desktop ActiveX -ohjaimen. (Microsoft 2018.)

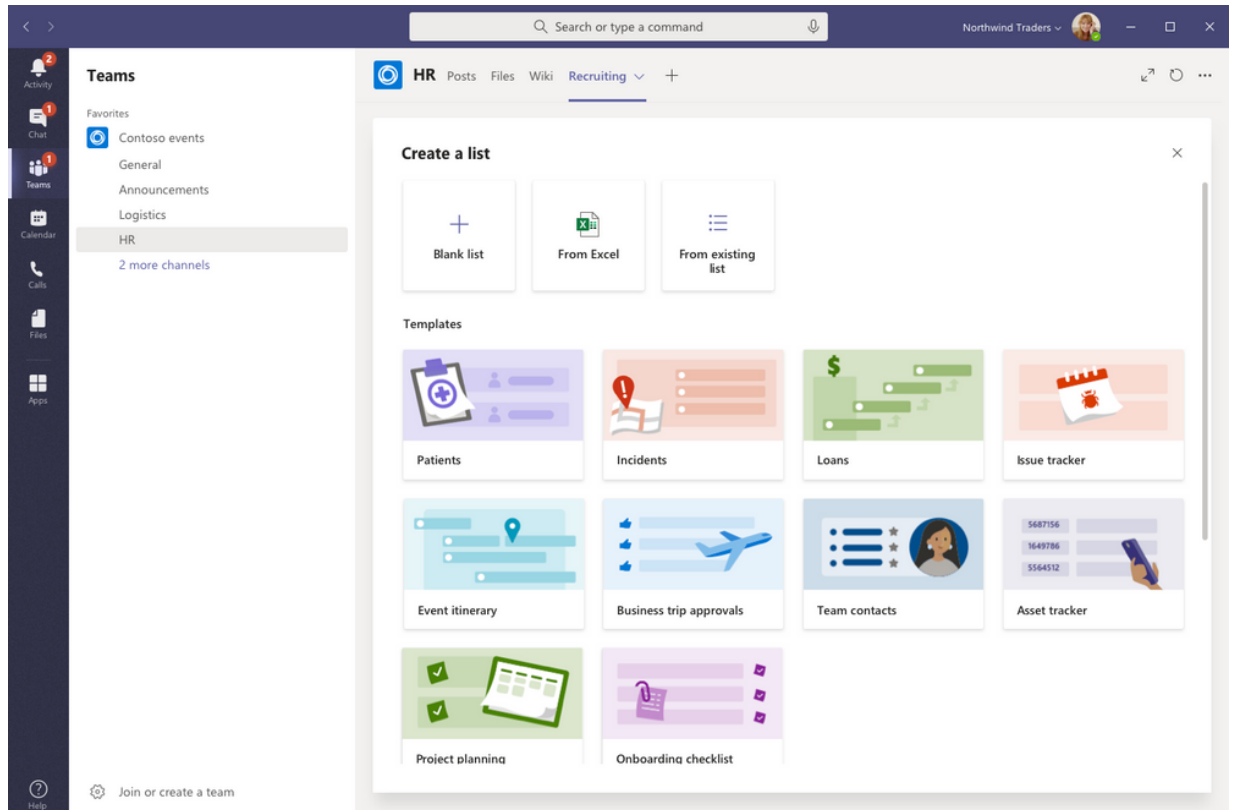


Kuvio 8: Kuvakaappaus Windowsin etähallinta työkalusta

#### 4.3.6 Microsoft Teams

Microsoftin Teams on yhteistyöohjelma, jonka avulla tiimityöskentely pysyy keskittyneesti yhdessä samassa paikassa järjestäytyneenä. Kuvio 8 selviää yleisnäkymä, josta käyttäjä voi navigoida haluamalleen alustalle sovelluksen vasemmasta reunasta. Teamsin ominaisuuksiin kuuluu mm. kanavien etsiminen tai uuden luominen. Jos kanavaa ei ole vielä luotu yhteisö- tai työkäyttöön. Kanavilla voi käydä keskusteluja, joita on mahdollista lukea myös myöhemmin. Tärkeisiin viesteihin on mahdollista merkitä henkilö, jotta hän saa varmasti ilmoituksen. Kanavilla voi myös jakaa tai vastaanottaa tiedostoja. Tiedostoja voi jakaa joko koko kanavalle tai yksityiselle henkilölle yksityisviestien kautta. Tapahtumahallinnan kautta pystyt seuraamaan mitä kaikkea tulevalle päivälle, viikolle tai kuukaudelle on suunniteltu. Tämä ominaisuus kykenee synkronoimaan Outlookin kalenterin kanssa, minkä vuoksi molemmat ohjelmat pystyvät kommunikoimaan toistensa kanssa, jakamaan sekä ylläpitämään kalenteridataa. Teamsin hyödyllisiin ominaisuuksiin kuuluu myös puhelut ja videopuhelut. Kyseiset

ominaisuudet ovat olleet hyvin tarpeen ja kovassa käytössä etätöiden yleistyessä korona-ai-  
kaan. Teams toimii Windows, MacOS ja Linux-käyttöjärjestelmillä, sekä mobiilipuolella  
Googlen Androidilla ja Applen iOS:lla. (Microsoft 2021.)

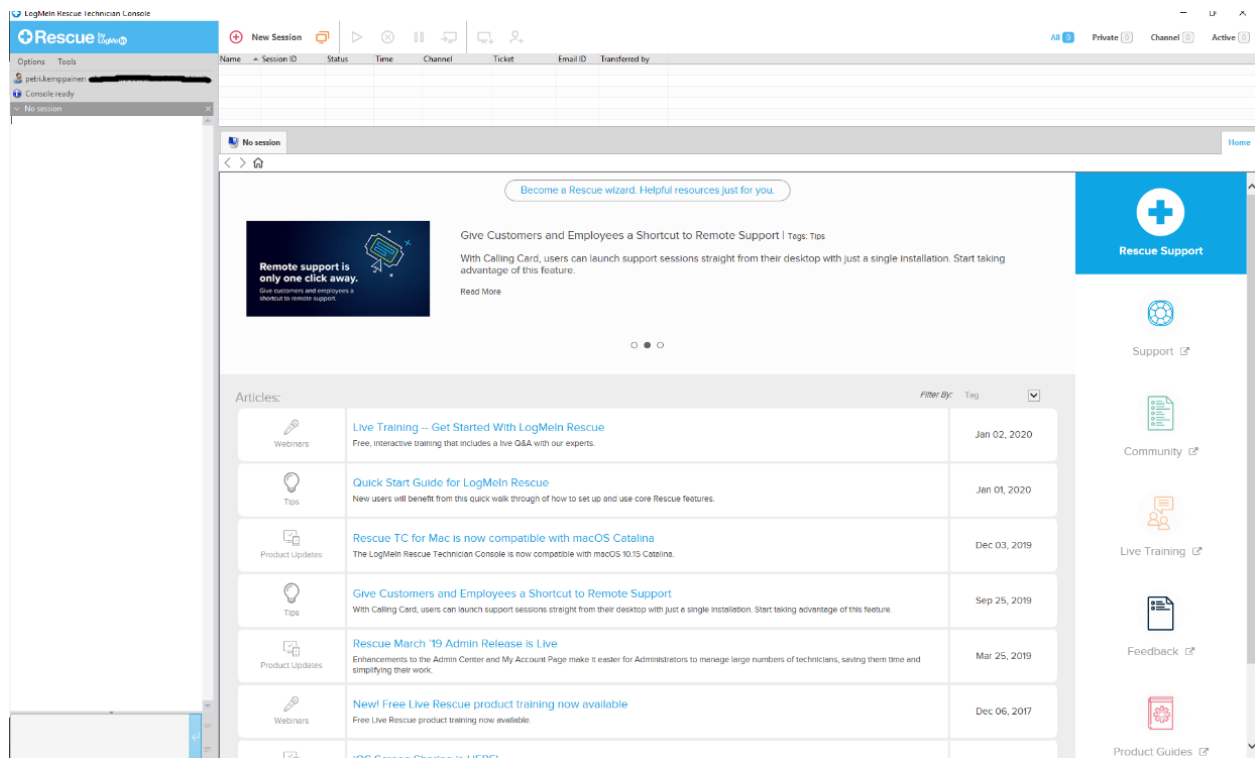


Kuvio 9: Kuvakaappaus Teamsin oletusnäymästä (Lähde: Microsoft.)

#### 4.3.7 LogMeln Rescue

LogMeln Rescue on korkean tason tietoturvaan hyödyntävä etähallintatyökalu asiakasyhteyk-  
siin. Työkalun avulla voi muodostaa turvallisen yhteyden kahden tietokoneen välille. Ohjelma  
mahdollistaa tietokoneen käyttämisen etänä, joka on erittäin hyvä työkalu Service desk  
työssä, jossa agentin täytyy usein hoitaa ongelma itse. Tällaisia tapauksia ovat hyvin yleisesti  
sellaiset, joissa asiakkaan tekninen taito ei riitä ongelman kanssa, vaan se vaatii asiantuntijan  
työpanosta tai tiedostojen siirtämistä. Muissa tapauksissa asiakas ei juuri sillä hetkellä satu  
olemaan toimistolla, vaan jossain muualla, jossa ei ole mahdollista saada lähitukea paikalle  
tutkimaan tilannetta. Yhteyden muodostaminen tietokoneiden välille tapahtuu agentin tieto-  
koneelle asennetun Rescue-ohjelmiston kautta, josta hän antaa asiakkaalle kertakäyttöisen  
pääsykoodin. Asiakas syöttää koodin LogMeln-verkkosivuportaaliin, josta yhteys muodostuu  
muutaman turvallisuutta takaavan ponnahdusikkunan jälkeen. Etäyhteyden muodostaminen  
on hyvin helppoa eikä vaadi asiakkaan puolelta juurikaan toimenpiteitä. Kuvio 9 löytyy

Rescuen päänäkymä agentille, josta hän pääsee suorittamaan tarvittavat toimenpiteet. (LogMeIn, 2021.)



Kuvio 10: Etähallintatyökalun päänäkymä

#### 4.4 KPI-mittarit

KPI on yleisesti käytetty lyhenne, joka tulee englannin kielen sanoista Key Performance Indicator. (Parmenter D. 2010.) KPI tarkoittaa suoraan Suomeksi käännettynä suoritusindikaattoria, mutta käytännöllisempi nimi on suorituskyky- tai tavoitemittaristo. KPI-mittariston ydintarkoituksena on valvoa, kuinka tehokkaasti yritys saavuttaa määrittelemälleen kohteelle asettamansa keskeisimmät tavoitteet. Tässä tapauksessa kohde olisi Service Desk tiimi.

Mittarien avulla voidaan analysoida ja keskittyä strategiseen ja operatiiviseen parannukseen, luoda analyttinen perusta päätöksenteossa ja ne auttavat kiinnittämään huomiota useimpiin tärkeisiin seikkoihin. Saatujen tulosten perusteella voidaan ohjata tai kehittää omaa liiketoimintaa tasapainoisempaan suuntaan, esimerkiksi keskittämällä resursseja sinne, missä tulokset ovat olleet heikoimpia. Mittarien käyttö on käytännössä pakollista, jos aikoo menestyä. Tavoitteiden saavuttaminen ilman minkäänlaisten mittareiden seuraamista on hyvin ongelmallista tai melkein mahdotonta yritykselle. (Zoner 2021.)

## 5 Havainnot ja kehittämisideat kohdeyrityksen toiminnoista

Käytännön työtä tehdessäni tunnistin erilaisia haasteita ja kehittämisen kohtia kohdeorganisaation prosesseissa ja toimintatavoissa. Seuraavassa nostetaan esille haasteita ja ideoidaan parannuskeinoja.

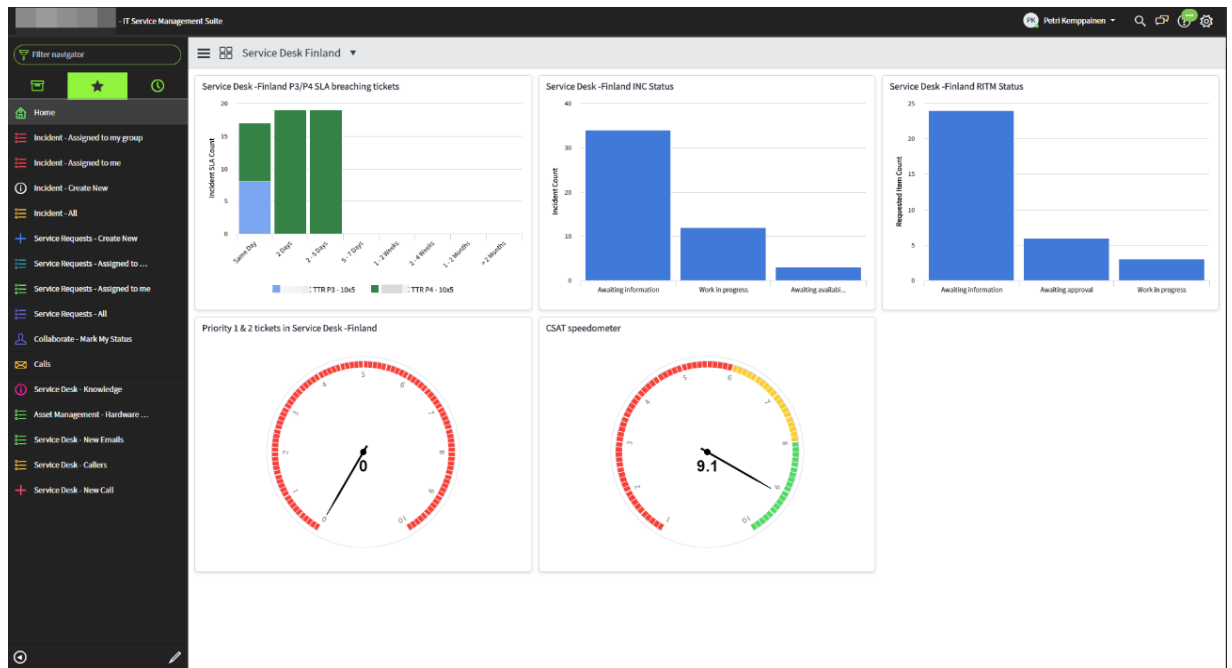
### 5.1 Mittareiden hyödyntäminen

Service Deskin tukena oli lukuisia mittareita, joiden toiminta oli määritelty yhteistyössä Service Deskin ja asiakasyritysten kanssa. Molemmilla puolilla oli oikeus seurata tuloksia reaaliajassa ja niistä tehtiin päivittäinen raportti. Mikäli raportissa tuli jotain poikkeavaa ilmi, se nostettiin esille heti tai tiimipalavereissa, riippuen asiayhteyden prioriteetistä. Mittarit olivat suorassa yhteydessä ServiceNOW-palvelunhallinta-alustaan. Näitä tietoja pääsi jokainen agentti itse tutkimaan ja toimiston seinälle oli asennettu suuri infotaulu, josta halutessaan pystyi tutkia jo vanhoja tuloksia tai reaaliaikaista dataa. Tärkeimpiä mittareita työn näkökulmasta ovat sellaiset, jotka ovat suorassa yhteydessä itse asiakasyritysten sopimukseen ja vaatimukseen. Niiden tärkeys perustuu voimassa oleviin sopimukseen ja palkkioihin, jotka määräytyvät hyvin pitkälti mittarien antaman tiedon perusteella. Tällaisia mittareita ovat mm. asiakastytyväisyys, puheluihin liittyvä data kuten vastausaika tai hylkyprosentti, tikettien läpivientiajat ja saavutettu työmäärä tiettyä ajanjaksoa kohden.

Mittareilla on omien kokemusten perusteella niin hyvät kuin huonot puolensa. Hyviä puolia ovat edellä mainittuja asioita liittyen työn laadun, tarkkuuden ja määrän suhteen. Ne helpottavat varsinkin esimies asemassa olevan henkilön työtä, antamalla paljon dataa alaistensa työstä. Työntekijän, eli Service Desk agentin näkökulmasta mittarit voivat taas välillä tuntua haasteelliselta. Helpoin tapa olisi vain olla välittämättä niistä ja tehdä omaa työtä parhaalla mahdollisella tavalla, mutta ne ovat pysyvä osa työtä. Mittarit ovat päivittäisessä käytössä ja niitä tutkaillaan jokaisen päivän jälkeen, palautetta saaden. Palaute on tärkeä osa työtä, sillä esimiehet ovat aktiivisessa kontaktissa asiakasyritysten kanssa lähes päivittäin. Yhteydenottoja tapahtuu enemmän, jos mittareissa on paljon poikkeamia, joita tarvitsee selvittää. Yleensä palautetta tulee, kun on kiireinen päivä. Kiireiset päivät johtuvat useimmiten sairauspoissaoloista tai suurien päivitysten aiheuttamista odottamattomista ongelmista. Yleensä näiden takia asiakaskontaktit kasvavat niin suuriksi, ettei kaikkeen riitä resurssit vastata, ainakaan ajallaan. Menetetty asiakaskontakti on suuri punainen merkki mittareita katsellessa. Tällainen mittari on omasta mielestä hyvin pitkälti sellainen, johon ei omalla panoksellaan pääse vaikuttamaan ja se aiheuttaa turhautuneisuutta ja ylimääräistä stressiä.

Kuviosta 10 näkyy osa ServiceNOW:n käytössä olevista mittareista. Pystypalkit kuvaavat tikettien nykytilannetta ja pyöreät graafit prioriteettitilanteita ja asiakastytyväisyyttä suljettujen tikettien osalta.





Kuvio 11: ServiceNOW:n mittarinäkymä

## 5.2 Prosessien ja työtapojen kehittäminen

Tämän osion tarkoituksena on etsiä mahdollisia kehityskohteita ja työtapojen muutoksia, pohjautuen edellä mainittuihin mittareihin ja omiin kokemuksiin. Parempaan lopputulokseen voi päästä monella eri tapaa, mutta tässä käydään kirjoittajan henkilökohtaiset näkemykset työntekijän asemassa läpi.

Potentiaalisia kehityskohtia olisi hyvä lähteä tutkimaan ja kehittämään pohjautuen mittareista saatuun dataan ja henkilökohtaisiin kokemuksiin työpaikalla. Mittarit antavat luotettavaa tietoa prosessien sisällöstä ja omien kokemusten tuomaa tietoa voidaan ohjata oikeaan suuntaan. Näin prosesseista on mahdollista saada tehokkaampi, käytännöllisempi tai päivittää se parempaan suuntaan. Kehitystyöllä on myös mahdollisuus parantaa työviihtyvyyttä, jolla on epäsuoria vaikutuksia työn laatuun.

### 5.2.1 Asiakastytyväisyyden parantaminen

Asiakastytyväisyyden parantaminen on jokaisen yrityksen tehtävällistä, eikä sitä juurikaan saa koskaan loppuun tehdyksi. Tyytyväisyyden parantamiseksi täytyy miettiä työn kannalta niitä ongelmakohtia, joista asiakkaat ovat antaneet huonompia pisteitä. Valitettavasti kaikki data ei ole mittarien kautta avoinna, mutta agentit pääsevät lukemaan muun muassa asiakkaan mahdolliset loppukommentit. Kommenteista voisi kerätä jonkinlaista listaa eri aiheista, joka käytäisiin läpi koko tiimin kesken vähintään kerran kuukaudessa. Tässäkin on omat haasteensa, sillä työ on vuorotyötä, eikä koko tiimi ole koskaan samaan aikaan paikalla.

Asiakaspalautteiden sisältö koostui pääasiassa tikettien ratkaisunopeuteen, jota olisi syytä käydä läpi niin oman tiimin kesken, kuin asiakkaan kanssa. Asiakkaalle voisi kirjoittaa paremmin täytetyn loppuraportin, jossa tikettiä työstänyt agentti kertoo, mitä työtehtäviä tiketti sisälsi ja mihin aikaa kului. Näin asiakkaan on helpompi ymmärtää, miksi hänestä tuntuu, että työt Service deskin päässä venyvät välillä odotettua pidemmiksi. Näin voitaisiin toimia varsinkin tapauksissa, jossa ongelman ratkaisemisessa on kestänyt normaalia kauemmin tai siihen on liittynyt muita henkilöitä. Myös palautelomaketta tulisi muokata niin, että Service desk saa paremmin perustellun raportin asiakkaalta, jos palautteen arvo on mennyt mittarien halutun arvon ali. Pelkän numeron saaminen palautelomakkeessa ei kerro juuri mitään, eikä sen pohjalta pysty lähteä kehittämään palvelua paremmaksi. Paremmin suunnitellut ja tehdyt palautteet vähentäisivät ”turhia” negatiivisia palautteita. Näin aikaa jäisi enemmän keskittyä itse työhön ja ongelman ratkontaan.

### 5.2.2 Sisäisen verkon tietopankki

Yhtenä suurimmista puutteista pidin tietoa asiakkaiden järjestelmistä ja työkaluista, joita tarvitaan jokapäiväisessä työssä. Ongelmakohdiksi muodostuivat varsinkin harvinaiset tapaukset, joista kenelläkään ei ollut kokemusta tai kukaan vuorossa ollut ei omannut tietoa asiasta. Näistä asiakkaiden järjestelmistä, palvelemista ja osoitteista oli jokaisella agentilla oma versionsa ties missäkin muodossa. Itse käytin muistilappuina Sticky Notes-ohjelmaa, johon syötin tärkeimmät tiedot. Tällainen menettely ei ole käytännöllistä ja virheiden mahdollisuus on suurempi, kun kaikilla on eri versio muistiinpanoista. Yksi keino ratkaista kyseinen ongelma on luoda yrityksen sisäverkkoon tietopankki, jonne kerätään kaikki tärkeä tieto asiakkaista. Tietopankkiin tulisi jokaisen eri asiakkaan tietoja palvelimista, yhteyshenkilöistä ja ohjelmistoista. Tietojen tulisi olla suppean ytimekkäitä, jotta tiedon hakeminen olisi nopeaa. Jokaisella agentilla tulisi olla mahdollisuus päivittää tietopankkia uutta tietoa tullessa vastaan. Tietopankilla voisi olla ylläpitovastaava, joka tarkistaa vielä syötettyjen tietojen paikkaansa pitävyyden ja tuoreuden. Tietopankin tärkein ominaisuus olisi hakukenttä. Hakukentän avulla etsitty tieto löytyisi nopeasti yhdellä tai useammalla hakusanalla. Yhteinen tietopankki takaisi sen, että jokaisella agentilla on samat tiedot nykyisestä sisällöstä ja se nostaisi tehokkuutta ja laatua. Tehokkuus kasvaa, kun ei tarvitse lähteä etsimään tietoja vanhoilta tiketeiltä, tiimiläisiltä tai Internetistä. Koen itse, että tietopankin käyttö nostaisi myös työiihtyvyyttä, kun tietää löytävänsä ratkaisun ongelmiin yhdestä paikasta. Varsinkin uuden työntekijän näkökulmasta tietopankki olisi täydellinen kehityskohde. Uudet työntekijät eivät aina välttämättä vielä tunne käytäntöjä tai ohjelmistoja, toisin kuin pidempään töissä olleet. Tietopankin toiminnalle on äärimmäisen tärkeää sen jatkuva ylläpito.

### 5.2.3 Kommunikaatiokanavien karsiminen

Service desk työssä kommunikointi on tärkeässä asemassa työn kokonaisuutta ajatellen. Vaikka työtä tehdään pääasiassa itsenäisesti, keskustelua käydään koko ajan, joko asiakaskontaktien tai oman tiimin kanssa. Tiimin kanssa käytävään kommunikointiin toivoisin parannuksia. Nykytilanne kommunikaatiokanaville on hieman sekava ja sitä voisi mielestäni yksinkertaistaa tai supistaa. Käytössä on sähköposti, Skype for Business, Microsoft Teams ja mobiilikäytössä Whatsapp-pikaviestintäsovellus. Näiden keskustelukanavien lisäksi toimistolla käydään suullisesti asioita läpi, joista kaikki ei välttämättä päädy kaikkien tietoon. Monen eri keskustelualustan seuraaminen tuntuu vaivalloiselta ja turhautavalta. Sähköposti tuntuu omasta mielestä vanhanaikaiselta, vaikka se on vieläkin luotettava ja virallinen tapa viestittää asioista. Skype on jo aikansa nähnyt pikaviestintäsovellus, jonka voisi karsia joukosta suoraan pois. Skypen korvaajaksi ehdottaisin Microsoftin Teamsiä, jonka kautta hoidettaisiin jatkossa kaikki työpaikalla tapahtuva sähköinen kommunikointi. Sinne voi luoda Service deskille oman kanavan ja tärkeimmille aiheille omat alikanavat. Tästä sovelluksesta kerrottu aiemmin tarkemmin luvussa 4.3.6. Whatsapp-ryhmä on käytännössä hyvä olla olemassa hätätapauksia tai työajan ulkopuolista keskustelua varten. On myös ymmärrettävää, että kaikki työntekijät eivät välttämättä halua liittyä työajan ulkopuolisiin toimintoihin. Pelkkään Teams-alustaan siirtyminen ei olisi kovin vaikeaa, koska kehitysideassa on tarkoitus vain karsia ylimääräisiä sovelluksia pois joukosta. Yhden hyvän viestintäalustan käyttö monilla ominaisuuksilla tuntuu paremmalta vaihtoehdolta, kuin useamman huonomman sovelluksen käyttö samanaikaisesti. Keskittymällä yhteen viestintäkanavaan olisi mahdollista välttyä tiedon katoamisilta ja luoda samalla jonkinlaista ryhmähenkeä Chat-kanavan kautta. Hyvä ryhmähenki nostaa työviihtyvyyttä, ja kun töissä viihtyy, työn tulos on yleensä parempaa.

## 6 Oman oppimisen arviointi

Omat kokemukset työn kulusta ja haasteista.

Opinnäytetyön aloitusvaiheessa minulla oli vasta noin puolen vuoden ajan kokemusta IT-alan töistä. Tuon puolivuotisen kokemuksen sain hankittua asiakasyrityksestä oppilaitoksen pakollisen työharjoittelukurssien aikana. Työt jatkuivat vielä harjoittelun jälkeen. Aloitin Service desk agentin työtehtävissä ja pysyin samassa positiossa loppuun asti. Alkuun tuntui, että osaamistasoni oli kohtalaisella tasolla, sillä en ollut aiemmin tehnyt vastaavia työtehtäviä. Vastapainona osaamisen puutteelle innokkuutta uutta alaa ja työtehtäviä kohtaan löytyi paljon. Aito kiinnostus IT-alaan ja uusiin haasteisiin siivittävät minua varmasti eteenpäin nopeammin. Harjoittelun aikana oma osaamistasoni kehittyi mielestäni paljon, sillä jokaisena päivänä tuntui oppineensa jotain uutta. Työn alkuvaiheessa jotkin työtehtävät tuntuivat ylitsepääsemättömän vaikeilta, eikä minulla ollut itsetuntoa lähteä niitä tekemään. Päivä päivältä sain

kokemusta enemmän ja se näkyi myös ulospäin. Tunsin, että olin kehittynyt harjoittelijasta ammattilaiseksi. Kykenin tekemään paljon enemmän itsenäistä työtä, mutta osasin myös pyytää apua kollegoilta. Jälkeenpäin mietittynä huomaan, että myös tiimitoverini pystyivät luotamaan osaamiseeni ja pysyivätkin apua erilaisiin tilanteisiin paljon enemmän. Työ tuntui vaihtuvuuden ja kehitysaskeleiden vuoksi hyvin mieltuisalta, vaikka itse ydinprosessit pysyivät melko samoina.

Opinnäytetyötä tehdessä huomasin, että oma käsitykseni Service deskin kokonaiskuvasta ja liiketoiminnasta laajentuivat todella paljon. Pystyin sisäistämään paljon paremmin mitä työ on, miten sitä tehdään ja ketä varten. Myös sääntömäiset ohjeet olivat paljon paremmin ymmärrettävissä, kun ymmärsi, miksi niitä on asetettu. Päivittäisistä työtehtävistä tuli helpompia, kun oikeasti ymmärtää mitä on tekemässä. Vaikka olin kehittynyt työtehtävissäni ja pystyin optimoimaan työni kulkua paremmin, en silti osannut tuoda kyseisiä asioita kovin helpolla opinnäytetyöhön. Koen olevani enemmän tekijätyyppi, kuin raporttien kirjoitteluun suuntautunut henkilö.

Opinnäytetyöstä tuli noin 30 sivun mittainen tietopaketti, jossa käsiteltiin mitä Service desk työ itsessään on ja mitä sidonnaisuuksia siihen liittyy. Kehittämistyön aikataulu viivästyi melkein vuodella erilaisten syiden seurauksena. Työn teko oli paikoittain erittäin hankalaa, sillä henkilökohtaisten kokemusten perusteella minulla on vaikeuksia etsiä tutkimusmateriaalia ja kirjoittaa siitä omia akateemisia näkemyksiä. Myös motivaation kanssa oli usein painimista vähissä työsuhteen loppumisen vuoksi. Työ valmistui viimein kesäkuussa 2021.

## Lähteet

### Painetut

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. E-kirja. AlmaTalent kirjasto.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015, Areena: yritysviestinnän käsikirja. E-kirja, Edita.

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto

Ould, Martyn A, 2005. Business Project Management. E-kirja. British Computer Society.

Parmenter D. 2010. Key Performance Indicators (KPI): Developing, Implementing, and Using Winning KPIs. E-kirja. John Wiley & Sons, Incorporated.

Tuominen, K. 2010. Tehoa ja laatua tulosten suunnitteluun ja seurantaan. Jyväskylä: WS Bookwell.

Wheatcroft, P. 2014. Service desk and incident manager: careers in IT service management. Swindon: BCS, The Chartered Institute for IT.

### Sähköiset

Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät? Blogi 19.7.2019. Businesscredit. Viitattu 16.4.2020. <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>

Cisco IP Communicator 2020. Viitattu 27.11.2020. <https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/ip-communicator/index.html>

LogMeIn Rescue 2021. Viitattu 22.5.2021. <https://www.logmeinrescue.com/remote-support-features/remote-support>

InfoCare 2020. Viitattu 1.6.2020. <http://infocare.com/>

Microsoft 2017. Active Directory Domain Services Overview. Viitattu 10.3.2020. <https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview>

Microsoft 2018. Requirements for Remote Desktop Web Connection. Viitattu 15.9.2020. <https://docs.microsoft.com/en-us/windows/win32/termserv/requirements-for-remote-desktop-web-connection>

Microsoft 2021. Welcome to Microsoft Teams. Viitattu 18.3.2021. <https://support.microsoft.com/en-us/office/welcome-to-microsoft-teams-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12>

ServiceNOW 2020. Viitattu 5.12.2020. <https://www.servicenow.com/>

KPI-yrityksen tärkeät tunnusluvut. Blogi 4.3.2021. Zoner. Viitattu 20.4.2021. <https://www.zoner.fi/kpi/>

## Kuviot

Kuvio 1: Asiakasyrityksen asiakkaat ja kumppanit .....	12
Kuvio 2: Havainnekuva SPOC-palvelusta tiivistettynä .....	13
Kuvio 3: Palvelupyynnön kulkukaavio .....	15
Kuvio 4: Kuvakaappaus Ciscon Finesse-sovelluksen hallintapaneelista .....	17
Kuvio 5: Cisco IP-puhelin .....	18
Kuvio 6: Uuden tiketin pohja, johon syötetään asiakkaan tiedot .....	19
Kuvio 7: Kuvakaappaus Windows AD:sta .....	20
Kuvio 8: Kuvakaappaus Windowsin etähallinta työkalusta .....	21
Kuvio 9: Kuvakaappaus Teamsin oletusnäkyvästä (Lähde: Microsoft.) .....	22
Kuvio 10: Etähallintatyökalun päänäkyvä .....	23
Kuvio 11: ServiceNOW:n mittarinäkyvä .....	25