



## **Teknisen tuen toiminnan kehittäminen ja tehostaminen**

Henri Sipiläinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittelyn tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Henri Sipiläinen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Teknisen tuen toiminnan kehittäminen ja tehostaminen
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 43 + 5
<p>Päiväkirjaopinnäytetyössä seurattiin kahdeksan viikon ajan huoltoneuvojan työtä teknisessä tuessa. Kahdeksan viikon seurantajakso sijoittui ajalle 16.10.2023 – 8.12.2023. Opinnäytetyön seurantajaksonaikana on viikon välein eri teemoja ja tavoitteita. Jokainen seuranta viikko päättyy kokoavaan analyysiin viikosta. Analyysit koostuva kohdatuista ongelmista ja tavoitteiden saavuttamisesta.</p> <p>Työympäristö on suuri kotimainen perheyritys, jonka huoltoneuvojan työtä opinnäytetyössä seurataan. Asiakkuudet ovat pääasiassa kotimaisia organisaation asiakasyrityksiä, mutta myös loppukuluttajia, joille tarjotaan erilaisia tukipalveluita.</p> <p>Huoltoneuvojan työtehtävät muodostuivat asiakasyritysten ja loppukuluttajien tukipyynnöiden ratkaisemisesta. Tukipyynnot voivat esimerkiksi pitää sisällään etähallinnan käyttöönottoa, varosatilauksia sekä takuuaikaisia huoltoja. Työtehtävissä käytetään apuna tiketti- ja asiakasrekisterijärjestelmiä. Työtehtävät saapuvat sähköpostitse, mutta myös puheluna. Työpyynnot ratkaistaan pääosin puhelimen tai sähköpostin välityksellä, mutta myös välillä asiakaskäynneillä.</p> <p>Opinnäytetyössä käsiteltiin oman työn tehostamista, kehittämistä, analysointia osana organisaatiota. Vuorovaikutuksen tilanteiden merkitystä organisaation sisällä sekä asiakaspalvelu tilanteissa lukeutuvat myös osaksi opinnäytetyötä.</p> <p>Seurantajakson päätyttyä ja sen aikana tekijä onnistui tekemään havaintoja oppimastaan ja tulevista kehityskohteista. Pohdinnassa tuotiin ilmi haasteita, onnistumisia sekä omaa ammatillista kehittymistä. Opinnäytetyö kehitti tekijää työssään uudella alalla, viestinnällisissä taidoissa, asiakaspalvelijana ja viikkoanalyysien kirjoittaminen toi perspektiiviä työntekijälle. Tulevaisuudessa tavoitteena on jatkaa ammatillista kehittymistä IT-alalla.</p>
<b>Asiasanat</b> Asiakaspalvelu, tekninen tuki, kehitys, tehostaminen, päiväkirja

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	4
2.2	Sidosryhmien esittely .....	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen .....	8
3.1	Seurantaviikko 1 – Asiakaskokemus (viikko 42) .....	8
3.2	Seurantaviikko 2 – Lime- ja NAV-järjestelmien toiminta (viikko 43).....	11
3.3	Seurantaviikko 3 – Reklamaatioprosessi (viikko 44) .....	15
3.4	Seurantaviikko 4 – Ääniongelma kysymykset (viikko 45) .....	19
3.5	Seurantaviikko 5 – Edellisten viikkojen töiden viimeistely (viikko 46) .....	24
3.6	Seurantaviikko 6 – Palaveri, parannukset ja uudet ideat (viikko 47) .....	28
3.7	Seurantaviikko 7 – Etähallinta ja NAV raportointi (viikko 48).....	32
3.8	Seurantaviikko 8 – Loppuraportointi (viikko 49) .....	36
4	Pohdinta.....	40
	Lähteet.....	43
	Liitteet .....	44
	Liite 1. Green vanhan moduulin yhdistäminen .....	44
	Liite 2. Green uuden moduulin yhdistäminen.....	47
	Liite 3. Gree Versati yhdistäminen .....	48

# 1 Johdanto

Scanoffice Oy on vuonna 1984 perustettu suomalainen yritys. Yritys on osa Pohjoismaista Scanoffice Groupia, jonka tytäryhtiöitä on tänä päivänä Scanvarm, Scansolar ja Ruotsissa toimiva Scanmont. Yritys on perustettu lämpöpumppujen ja ilmastointilaitteiden maahantuonti- ja tukkuliike, joka maahantuo esimerkiksi ilmalämpöpumppuja ja aurinkopaneeleja, sekä muita puhtaan energian tuotteita. Tuotteiden maahantuonti ja jälkimarkkinointi vastuu jakautuvat yrityksen sisällä laitteen merkin tai tuotteen mukaan. Scansolar maahantuo esimerkiksi aurinkoenergiaan liittyviä tuotteita. Yrityksen tavoitteena on tuotteiden avulla tuottaa säästöjä pientaloasukkaille sekä suurien kiinteistöjen omistajille.

Tämä opinnäytetyö kertoo Scanoffice teknisen tuen huoltoneuvojan työstä, pääpainona erityisesti Mitsubishi Electricin MELCloud-sovellus. Huoltoneuvojan työ koostuu pääasiassa asiakasyritysten erilaisista huolto- ja varaosa tilauksista sekä laitteisiin liittyvistä ongelmista. Yhteydenottoja tulee myös loppukuluttajilta liittyen laitteiden käyttöön tai muuhun ongelma tilanteisiin, mutta suurin osa tukipyynnöistä tulee asiakasyrityksiltä. Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä. Päiväkirja käsittelee kahdeksan viikon ajan (16.10.2023-8.12.2023) työtehtävääni nimikkeellä teknisen tuen huoltoneuvoja. Opinnäytetyö sisältää viikoittaisen seurannan. Tämän lisäksi jokaiselle viikolle on asetettu tavoite sekä reflektointi siitä, kuinka hyvin olen viikon aikana onnistunut asetetussa tavoitteessa.

Yrityksessä on käytössä tikettijärjestelmä, eli kun yritys ottaa vastaan huoltopyynnön, järjestelmä antaa sille tapauskohtaisen numeron. Tämän numeron avulla pysyy kaikki viestintä saman tapauksen alla ja on kätevää käydä tapausta läpi alusta asti, vaikka esimerkiksi tapauksen käsittelijä vaihtuisi. Kaikkien valmiiden tapausten läpikäyminen jälkikäteen on helppoa ja niitä pystyy hakemaan aiheen mukaan. Tällä tavalla olen itse tutustunut samankaltaisiin tapauksiin ja saanut vinkkejä minkälaisia vastauksia muut kokeneemmat huoltoneuvojat ovat antaneet. Pyrin oppimaan työssäni esimerkiksi tutustumalla, miten kollegat ovat hoitaneet samankaltaisia ongelmatilanteita. Tämän lisäksi myös työpaikalla olevat kollegat ovat valmiita auttamaan, jos minulla on ongelmia minkä tahansa asian kanssa. Vaikka saan riittävästi tukea kollegoiltani työtehtävieni hoitamiseen, keskityn tekemään ensisijaisesti itselleni määrättyjä tehtäviä ja näiden lisäksi mahdollisuuksien mukaan yksinkertaisia huoltopyyntöjä, kuten varaosien lähettämistä. Erilaiset aurinkoenergiaan liittyvät pulmat (kuten aurinkopaneelit) sekä maalämpö- ja ilma-vesilämpöpumppu-ongelmat jätän kokeneemmille huoltoneuvojille.

Työssäni vaaditaan hyviä kommunikaatiotaitoja. Työni keskiössä on sähköinen viestintä eli sähköpostien lähettäminen. Haluan kehittyä erityisesti tilanteeseen sopivan sekä riittävän teknisen viestin kirjoittamisessa. Olen pääosin tekemisissä loppukuluttajien kanssa. Sähköpostien on silti oltava riittävän asiantuntevia ja samalla niin selkokieleisiä, että tavallinen kuluttaja pystyy ne ymmärtämään. Välillä olen tekemisissä iäkkäämpien tai vähemmän aiheesta ymmärtävien henkilöiden kanssa, joten selkokieleinen viestintä on erittäin olennaista. Minulla on tämän hetkistä työnkuvaa vastaavaa kokemusta vähän jo edellisistä töistäni, kun oli Yleisradiolla puhelinpalvelussa töissä. Kyseisessä työssäni autoin ihmisiä asentamaan digisovittimia televisioihin, kun Suomessa siirryttiin digitelevisioaikakauteen. Sain tästä itseluottamusta toimia teknisenä asiantuntijana ja ymmärsin, että minun ei tarvitse tietää kaikkea laitteiden toiminnasta. Asiakkaiden ongelmat ovat usein laitteistoa yksinkertaisempia. Työssäni tarvitaan kommunikointitaitojen lisäksi myös hyvät tiedonhakutaidot sekä ymmärrystä laitteiden etäohjauksesta ja reitittimistä.

Taulukko 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Asiakaskokemus	3.1.	viikot 1, 5	Kehitystä tapahtunut
NAV – LIME - Selvitykset	3.2.	viikot 2, 5	Käsitys selkiytynyt prosesseista
Reklamaatioprosessi	3.3.	viikot 3, 5	Jäi vajaavaiseksi
Ääniongelma kysymykset	3.4.	viikko 4, 5	Lisännyt ammatillista osaamista
Edellisten viikkojen töiden viimeistelyä	3.5.	viikot 1, 2, 3, 4, 5	Onnistuin osittain
Palaveri, parannukset ja uudet ideat	3.6.	viikko 6	Ymmärryksen ja prosessien tehostaminen onnistui
Etähallinta ja NAV raportointi	3.7.	viikko 7	Tarvittavat parannukset saatiin tehtyä
Loppurutistus	3.8.	viikko 8	Onnistuin asetuissa tavoitteissa välttävästi

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni lopetan pohdintaan ja päätelmiin. Pohdinnassa käyn läpi oman oppimiseni ja ammatillisen kehittymisen reflektoinnin tämän lisäksi käyn läpi taulukossa 1 esitettyjen oman ammatillisen kehittymisen tulokset. Samalla pohdin myös mahdollisia jatkokehitysmah-

dollisuuksia opinnäytetyöni pohjalta ja raportoin, kuinka olen pystynyt hyödyntämään työtäni päivittäiseen tekemiseen työpaikalla. Avaan työni kannalta keskeiset käsitteet ja lyhenteet liitteessä. Käsitteet ja lyhenteet avataan myös päiväkirjamerkinnoissa, kun tulee uusia käsitteitä.

Päivänkirjan viikkoanalyysissä pyrin hyödyntämään alan tietokirjallisuutta. Tietoperusta tavoitteena on parantaa erityisesti ymmärrystäni asiakkaan toiveiden ymmärryksestä ja erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisusta. Asiakaskokemus on aina asiakaspalvelutyön keskiössä ja tällä tulokulmalla uskon, että saan hyödynnettyä asiasta kirjoitettua kirjallisuutta. Yritysten välisen liiketoiminnan erityispiirteiden esilletuominen myös viikkoanalyysiosassa toivottavasti onnistuu.

Seuraavaksi käsittelen muutamia käsitteitä, jotka ovat opinnäytetyön lukemisen ymmärtämisen kannalta olennaista. Yrityksen käytössä on LIME CRM asiakkuuden hallintajärjestelmä. CRM lyhenne tulee sanoista customer relationship management, joka tarkoittaa asiakkuuksien hallinta järjestelmää. Teknisen tuen osalta järjestelmää käytetään yritysasiakkaiden ja loppukuluttajien tukipyyntöjen vastaamiseen. Jokainen tekniseen tukeen lähetetty sähköposti tulee näkyville huoltoneuvojille yksittäisinä tiketteinä. Järjestelmään syötetään tapauksen mukaan erilaisia tietoja, esimerkiksi asiakasyrityksen nimi, laitteen sarjanumero. Järjestelmään syötettyjä tietoja käytetään muun muassa huoltolaskujen hyväksyntää varten.

Microsoft Dynamics NAV on Yrityksen käytössä oleva asiakas- ja laitetiedon hallinta järjestelmä. Järjestelmässä on organisaation eri yrityksen myymien laitteiden huolto- ja takuutiedot vuodesta 2019 lähtien. Teknisessä tuessa järjestelmää käytetään lähettämään varaosia asiakkaille, on sitten kyse myynneistä tai takuuajaisista huolloista. Järjestelmää käytetään myös asiakkailta tulevien palautusten myyntipalautuksien tekemiseen.

Gree+ sovellus on Gree Electric Appliances - laitevalmistajan etäohjaussovellus. MELCloud on Mitsubishi Electricin laitevalmistajan etäohjaus sovellus.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Työskentelin Scanoffice Groupin teknisessä tuessa työharjoittelun ja kesätöiden merkeissä. Työskentelyn lomassa oli puhetta lähiesimiehen kanssa siitä, että voisin mahdollisuuksien mukaan suorittaa opinnäytetyöni heillä. Olen tutustunut teknisen tuen sekä sen henkilöstön toimintaan, minulle on kehittynyt eritasoisia kehitysideoita millä työskentelyä voisi saada tehostettua ja asiakastyytyvyyttä parannettua. Kehityskohteita on ainakin asiakkaiden antamien esitetietojen yhtenäistäminen sekä etäyhteyksien käyttöönoton ohjeistaminen. Lisäksi CRM-järjestelmiin syötettyjen tietojen yhtenäistäminen ja tietojen käytön tehostaminen sekä reklamaatioprosessien käsittely. Uskon myös, että päiväkirjan työstämisen aikana tulee uusia kehityskohteita.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäviini lukeutuu asiakkaiden auttaminen ilmalämpöpumppujen etäyhteyden muodostamisen avustaminen, varaosatilaukset sekä yksinkertaisten takuuajakaisten huolto prosessien aloittaminen ja loppuun saattaminen. Työskentelyni on suurimmaksi osaksi tiedon hakua erilaisista digitaalisista manuaaleista, puhelimitse ja suullisesti yrityksen eri henkilöiden sekä kommunikointia eri kanavien kautta asiakasyritysten kanssa. Tekniseen tukeen tulee myös kaikki loppukuluttajien tekemät yhteydenotot, jotka liittyvät Mitsubishi Electricin MELCloud-sovellukseen, jotka ovat tärkeä osa työtehtäviäni.

Työtehtävissäni vaaditaan hyviä kommunikaatio- sekä tiedonhakutaitoja. Erilaiset työtehtäviin liittyvät ongelmat vaativat usein tiedonhakua erilaisista lähteistä. Lähteet vaihtelevat manuaalien ja henkilöstön osajien välillä, henkilöstön kanssa käydyt keskustelut korostavat kommunikaatiotaitoja. Tärkeitä taitoja on myös asiakaspalveluhenkisyys ja -taidot, kun suuri osa kommunikaatiosta käydään asiakasyritysten kanssa. Asiakkaiden ongelmia ratkaiseminen ja aito välittäminen parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä yritystä kohtaan ja parantaa siten epäsuorasti liiketoimintaa. On myös tärkeää ymmärtää kenen kanssa ja miten heidän kanssaan tulee kommunikoida. Tämä vaikuttaa erityisesti siihen ammattisanastoon mikä on kuulijan kannalta ymmärrettävää. Ei ole hedelmällistä käyttää hienoja IT-termejä asiakkaan kanssa, jonka tiedot ja taidot eivät siihen riitä. Tärkeää on siis ymmärtää kommunikoida tavalla, joka on sidosryhmän kannalta ymmärrettävää. Yrityksen laitteiden yleinen tuntemus sekä niiden käyttöön ja toimintaa liittyvä tietous on myös erittäin tärkeä osa työtäni.

Osaamista työtehtäviin olen saanut edellisistä töistäni, yrityksessä suoritetusta harjoittelusta, kommunikoinnista sidosryhmien kanssa, median ja ammattilehdistön lukemisesta, omasta harrastuneisuudesta ja koulutuksesta, jota olen saanut ammattikorkeakoulussa, mutta myös firman sisällä.

Olen ilmoittanut olevani kiinnostunut yrityksen sisäisistä koulutuksista, jotta ymmärrykseni erityisesti laitteiden toiminnasta paranisi.

Ammatillinen kehittyminen on vielä alkuvaiheessa. Osaamisvaatimukset ovat oman vastualueeni kohdalta sellaisella tasolla, että pystyn hoitamaan päätehtäväni eli Mitsubishin Electricin MelCloud-sovelluksen tukipyynnöiden käsittelyn. Organisaation laajan tuoteperheen takia minulla on kuitenkin vielä paljon opittavaa. Yrityksen tavoitteena ei ole, että kaikki tietävät kaikesta kaiken, mutta yleistiedouden parantaminen on minun mielestäni ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeää, jotta voin olla monipuolisempi huoltoneuvoja yrityksen teknisessä tuessa. Jatkossa panostan yleistiedouden parantamiseen, mutta lähdän myös kehittämään omaa työtäni asiakasymmärryksen parannuksen kautta. Yhtenä parannuksena työhöni on, että pyrin saamaan tietoa paremmin käsiteltävässä muodossa asiakasyrityksille, jotta he pystyvät neuvomaan ja opastamaan loppukuluttajaa paremmin.

Koen olevani tällä hetkellä taitavan suoriutujan tasolla. Tälle tasolle pääseminen vaatii usean kuukauden työharjoittelun. Vaikka ohjelmiston käyttöönotto ei itsessään ole vaikeaa, on ohjelmiston ymmärtämisessä ja asiakaskontaktien hoitaminen vaatinut opetteluja. Huoltoneuvojen työ käydyään pääosin asiakasyritysten kanssa, joka vaatii myös vähän erilaista asiakaspalvelua kuin loppukuluttajien kanssa käyty asiakaspalvelu. Olen oppinut ymmärtämään osastoni tärkeyden, vaikutuksen ja sen rajaukset peilaten koko organisaation toimintaan.

## **2.2 Sidosryhmien esittely**

Opinnäytetyön sidosryhmiin kuuluvat yrityksen puolelta määrätyt vastuuhenkilöt. Projektin edistymistä seuraa teknisen tuen esimies, sekä jälkimarkkinoinnin esimies. Jälkimarkkinoinnin esimies jakaa tarvittaessa tietoa edistymisestä tietoa yrityksen johtoryhmälle, jonka hyväksyntä opinnäytetyöllä pitää olla sen toteuttamista varten. Opinnäytetyön sidosryhmiin lukeutuvat tekniset huoltoneuvojat, jälkimarkkinointi henkilöstö ja organisaation sisäinen huolto, laskutuksen työntekijät, yrityksen IT-vastaava, yrityksen ulkopuolinen IT-tuki, asiakkaat sekä varaston henkilökunta.

Kaikkien sidosryhmien intressit ovat työni kannalta oleellisia, mutta vähän eri näkökulmasta. Yrityksen sisäisen ja ulkoisen IT-henkilöstön intressinä on, että kaikki laitteet ja ohjelmistot toimivat ongelmitta, joka edellytyksenä, että voin tehdä työtäni. Varaston intressinä on tavarain (varaosat, laitteet) lähettäminen ja vastaanottaminen, joka on mahdollista vain, jos teknisen tuen henkilökunta pystyy tarjoamaan heille toimintaa varten tarvittavat tiedot. Nämä varastolle oleelliset tiedot ovat myös välttämättömiä yrityksen huollon kannalta, jotta he tietävät esimerkiksi mitä laitteessa pitää tutkia tai huoltaa vai onko se ehjänä palautettu tuote. Niiden tietojen perusteella mitkä teknisen tuen huoltoneuvojat kirjaavat jälkimarkkinoinnin esihenkilöt hyväksyvät esimerkiksi huoltolaskuja,



jotka laskutus lähettää sekä tekevät varaosatilauksia. Samat tiedot ovat siis tärkeitä myös laskutukselle, jotta he osaavat lähettää laskut, hyväksyä palautukset sekä ymmärtävät mitä on tehty ja miksi. Johtoryhmä kuuluu väliportaana kautta työni sidosryhmiin, heidän intressinsä mahdollistavat työn tekemisen. Johtoryhmässä on mielestäni hyvä ymmärrys siitä, teknisen tuen huoltoneuvojen työ on välttämätöntä menestyvälle maahantuontiyritykselle. Johtoryhmä haluaa tietenkin kasvattaa yritystä ja tehdä voittoa palvelemalla asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Teknisen tuen huoltoneuvojat eivät välttämättä tavoittele voittoa, mutta yrittävät palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin.

Taulukko 2. Sidoryhmät

Johtoryhmä	Jälkimarkkinointi	Laskutus
Tekninen tuki - muut huoltoneuvojat	Huolto	Varasto
Yrityksen sisäiset ja ulkoiset IT- palvelut	Asiakkaat	IT-tuki (Vetonaula)

\*Keltaisella ulkoiset sidoryhmät

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutustilanteet hoidetaan pääosin sähköpostien välityksellä, mutta vuorovaikutusta on myös kasvokkain, teams-sovelluksen, puhelimen ja kokousten sekä koulutusten välityksellä. Vuorovaikutustilanteet ja kanavat vaihtelevat sidoryhmittäin.

Vuorovaikutustilanteet teknisen tuen henkilökunnan kanssa koostuvat kasvotusten, sähköpostin ja teams-sovelluksen välityksellä käydyistä tiedon vaihdoista. Eri henkilöt teknisessä tuessa omaavat eri määrän erilaisia tietoja eri laitteista. Osa on erikoistunut esimerkiksi tiettyyn tuoteperheeseen tai tietynlaisiin laitteisiin, näiltä henkilöiltä saa usein nopeammin tiedon minkä etsimiseen erilaisista manuaaleista menee paljon aikaa. Suurimpana haasteena on ammattikielen ymmärtäminen, joudun kirjaamaan tiedon usein ylös, jotta pystyn jakamaan saman tiedon asiakkaan tai asiakasyrityksen kanssa.

Yrityksen muun henkilöstön kanssa käydyt keskustelut ja tiedon vaihdot tapahtuvat samojen kanavien kautta kuin teknisen tuen henkilöstön kanssa, pois lukien kasvokkain tapahtuva kommunikatio. Kommunikaatiotilanteita muiden yrityksen sidosryhmien kanssa on yrityksen oman huolto-, laskutus- ja varastohenkilöstön kanssa. Varastohenkilöstön kanssa kommunikointia keskittyy oleellisiin tietoihin, jotka liittyvät tuotteiden lähettämiseen tai mahdollisten lähetysten peruuttamiseen. Laskutuksen kanssa käydyt keskustelut liittyvät lähes aina puuttuviin tai väärin kirjattuihin tietoihin. Välillä kommunikaatioon liittyy esimerkiksi tiedon kysyminen liittyen johonkin tiettyyn asiakasrekisterin asiakkaaseen. Huollon henkilökunnan kanssa kommunikoidaan eniten näistä sidosryhmistä. Kommunikaatioon huollon kanssa liittyy esimerkiksi tapauksia missä varaosia puretaan huollon laitteista, jotka lähetetään asiakkaalle tai vaikka asiakkaalta palautuneen laitteen vikoihin liittyvien tietojen jakaminen. Huoltopäällikön kanssa käydään kommunikaatiota liittyen laitteiden huoltoon. Yrityksen huolto ja tekninen tuki tekevät paljon yhteistyötä keskenään. Omat haasteeni kommunikatiiossa tulee siitä, että en vielä oman vastualueeni ulkopuolelta tunne riittävästi laitteiden toimintaa. Olen pyrkinyt mahdollisuuksien mukaan lisäämään tietotasoa laitteiden toiminnasta ja huollosta, mutta parannettavaa on vielä paljon. Tämän tiedon lisääminen vaikuttaa vuorovaikutustilanteiden helpottumiseen, kun laitetietous paranee.

Yritysassiakkaiden yhteydenpito hoidetaan sähköpostien ja puheluiden välityksellä. Puhelut liittyvät pääasiassa takuunaikaisiin huoltoihin, varaosa tilauksiin, reklamaatioihin tai neuvoihin liittyen yrityksen tuotteisiin. Tällä hetkellä vielä keskityn vain yksinkertaisiin sekä toistuviin huolto-, varaosantilaus- ja reklamaatioprosesseihin, mutta pyrin koko ajan parantamaan ymmärrystäni laitteista ja sitä kautta laajentamaan työtehtävieni määrää. Oman vastualueeni, eli Mitsubishi Electric MEL-Cloud ongelmat, pystyn tällä hetkellä hoitamaan sujuvasti puhelimitse sekä sähköpostien välityksellä.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Työni on pääosin tekniseen tukeen tulevien Mitsubishi Electricin MELCloud tukipyyntöjen käsittelyä. Tarpeen ja ehtimisen mukaan käyn läpi myös yksinkertaisimpia takuuhuoltotapauksia sekä varaosatilauksia, jotka tulevat teknisen tuen sähköpostin kautta tikettijärjestelmäämme. Tukipyyntöjä tulee suuria määriä aina lämmitys- sekä viilennyskauden alussa. Pysin ensisijaisesti hoitamaan niitä tapauksia mihin ammattitaitoni riittää ja saan tarvittaessa muilta huoltoneuvojilta apua.

Oman työtehtäväni ohella teen viikoittain eritasoisia ohjeistuksia, tehostuksia tai parannuksia teknisen tuen toimintaan. Pienet parannukset voivat liittyä jo olemassa oleviin ohjeistuksiin tai voivat olla täysin uusia. Viikko tavoitteiden lisäksi tavoitteenani on parantaa omaa ammattitaitoa työn ohella.

#### 3.1 Seurantaviikko 1 – Asiakaskokemus (viikko 42)

##### **Maanantai 16.10.2023**

Tavoite aloittaa Gree+ sovelluksen ohjeistuksen tekeminen.

Maanantai alkaa viikonlopun aikana tulleiden tukipyyntöjen läpikäynnillä, jotka liittyvät Mitsubishi Electricin MELCloud-sovellukseen. Tukipyyntöjen määrä päivän aikana vaikuttaa siihen, kuinka paljon muuta oheistyötä oman työtehtäväni lisäksi ehdin tehdä. Toiset tukipyynnöt hoituvat yhdellä sähköpostilla, kun taas toiset tukipyynnöt voivat vaatia pidemmän ajan. Työssä useat tukipyynnöt muistuttavat toisiaan. Olen luonut työharjoittelun ja kesätyön aikana Microsoft Outlook sovellukseen valmiita allekirjoituspohjia, joita muokkaamalla vastaaminen helpottuu ja nopeutuu. MELCloud tukipyyntöjen lisäksi vastaan myös Gree+ sovelluksen tukipyyntöihin. Gree+ sovellusta varten minulla ei ole vielä hyviä valmiita vastauspohjia, joten maanantain tavoitteena on luoda Gree+ sovellusta varten hyvät ja selkeät ohjeet liittyen esimerkiksi laitteiden yhdistämiseen langattomaan verkkoon.

Sain päivän aikana hoidettua kaikki perustyönkuvaani liittyvät työtehtävät eli MELCloud-tukipyynnöt. Tämän lisäksi tein muutamia varaosatilauksia ja Green yhdistämisongelma -tikettejä. Kehittämistä koskien viikko alkoi tutustumalla Green ohjeisiin, mitä löysin organisaation jälkimarkkinointi tiedostoista, Internetistä sekä Green omilta sivulta. Ohjeet olivat sekä tekstitiedostoja, että Green ja Scanofficen luomia opetusvideoita. Suuri osa näistä oli jo vanhentunutta tietoa. Mitä enemmän oh-

jeita luin, ymmärsin, että ohjeiden luominen tulee olemaan vaikeampaa kuin kuvittelin. Ohjeista löytyi paljon yhteneväisyyksiä, mutta myös joitakin eroavaisuuksia. Sain maanantain aikana kerättyä materiaalin kasaan, mutta sen analysointi jää tiistaille.

### **Tiistai 17.10.2023**

Viimeistellä aloitettu ohje.

Tiistaina tavoitteena on viimeistellä ohjeet, jos niitä ei vielä maanantaina ole saatu riittävän hyvään kuntoon. Tämän jälkeen on tarkoituksena käydä ohjeet läpi toisen teknisen tuen huoltoneuvojan kanssa ja tehdä tarvittavat muutokset niihin, jos tarvetta. Ohjeiden lisäksi hoidan minulle määrättyä tehtävää liittyen laitteiden etäkäyttöön.

Tiistai alkoi taas MELCloud-tukipyyntöjen läpikäynnillä, jonka jälkeen kävin muut tiketit läpi ja tein ne mihin tämänhetkinen ammattitaitoni riittää koskien ilmalämpöpumppuja. Tiistain aikana sain analysoitua tietoa sellaiseen muotoon, että pääsen keskiviikkona testaamaan keräämääni tietoa. Pääsen selvittämään auttaako kerätyt tiedot luomaan yhden selkeän ohjeen, jonka avulla laitteiden yhdistäminen verkkoon onnistuisi. Olisi tärkeää, että minulle tulisi selkeä ymmärrys siitä, miksi laitteet eivät välillä yhdisty. Tiistaille asetetut tavoitteet eivät täytyneet sekavien, toisien kanssa ristiriitaisen ohjeiden takia. Tiedon keruun ja analysoinnin tekeminen oli huomattavasti työlämpi ja monimutkaisempi prosessi, kuin olin suunnitellut ja toivonut. Alkanut lämmityskausi on myös lisännyt työtä teknisessä tuessa ja mahdollisuuteen käydä ohjeistuksia läpi muiden huoltoneuvojien kanssa hankaloituu, koska huoltoneuvojat ovat lähes koko ajan puhelimessa.

### **Keskiviikko 18.10.2023**

Tavoitteena ohjeistuksen testaaminen.

Olin itselleni merkinnyt paperille ohjelman, jossa keskiviikolle olin suunnitellut alkuvuokosta tehdyn ohjeistuksen testaamisen. Suoritin keskiviikon aikana pitkät testaukset liittyen ilmalämpöpumppujen yhdistämisestä Gree+ sovellukseen. Ymmärrykseni sovelluksesta parani testauksen aikana, mutta edelleen jäi avoimia kysymyksiä. Ohjekirjojen ja testauksen kautta varmistui tieto siitä, että Green ilmalämpöpumpuissa on kahta erilaista WiFi-moduulia. Tämä on parantunut ymmärrystäni laitteiden yhdistämisestä. Vielä en kuitenkaan keskiviikon aikana saanut riittävän hyvää ymmärrystä vanhemman moduulin toiminnasta, erityisesti ongelmatilanteiden sattuessa.

### **Torstai 19.10.2023**

Torstain tavoitteena muiden töiden ohella on asiakirjan tiedon keruun viimeistely ja kirjoittamisen aloittaminen.

MELCloud-tukipyyntöihin vastailu, erilaisiin tiedusteluihin ja varaosatilaukset veivät päivästä muutamaman tunnin aikaa. Kävin samalla läpi huomioita siitä, mitä olin tehnyt testauksen aikana. Vastailin muutamille asiakkaille, joilla oli ollut ongelmia Green laitteistojen kanssa ja pyrin tarjoamaan mahdollisia ratkaisuja ongelmiin. En vielä torstain aikana saanut näihin vastauksia, joten jään odottamaan mahdollisia uusia yhteydenottoja. Jos työssäni ei tule uusia yhteydenottoja liittyen johonkin tiettyyn ongelmaan, tarkoittaa se sitä, että ongelma on yleensä saatu ratkaistuksi.

### **Perjantai 20.10.2023**

Perjantain tavoitteena asiakirjan tekstiosion viimeistely. Tämän jälkeen tarkoituksena on käydä tekstiosio läpi toisen kokeneemman huoltoneuvojan kanssa ja tehdä siihen tarvittavat muutokset. Tämän jälkeen pystyn käyttämään asiakirjaa tiedon jakamiseen asiakasyrityksille. Tiedon jakamisen tavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen.

Perjantaina en päässyt sairauteni takia töihin.

### **Viikkoanalyysi**

Tärkein mitä ohjeista löysin, oli tieto siitä, että Green laitteissa on käytössä kahta erilaista WiFi-moduulia; uudempaa ja vanhempaa. Näiden eri ikäisten moduulien yhdistäminen tapahtuu eri tavalla. Moduulin eron näkee fyysisesti WiFi-palikasta tai siitä WiFi-verkon nimestä minkä laite luo. Yrityksen teknisessä tuessa tästä ei ollut tietoa. Tämä lisäsi ymmärrystäni siitä, miksi toiset laitteet yhdistettiin eri tavalla WiFi-verkkoon kuin toiset. En kuitenkaan lähes koko keskiviikon kestäneen testauksen aikana saanut luotua riittävän kattavia ohjeita, koska uusi kysymyksiä heräsi lisää testauksen aikana. Pystyin kuitenkin parantamaan tietämystäni laitteiden yhdistämisestä. Tämän uuden tiedon avulla uskon pystyväni paremmin palvelemaan asiakkaita kyseisissä ongelmissa. Toinen tärkeä tieto minkä keskiviikon aikana sain, oli havainto siitä, että kun yhdistäminen katkeaa tietyssä vaiheessa, pystyy päättämään missä ongelma mahdollisesti on. Sovellus ei tätä kerro eikä laite itsessään ilmoita syytä epäonnistumiselle. Kun olen työni ohella torstain ja perjantain aikana pystynyt luomaan jonkin asteiset ohjeet, voin testata niitä mahdollisuuksien mukaan lähitulevaisuudessa. Erilaiset etäohjaus mahdollisuudet ovat usean kuluttajan valinnan taustalla, kun mietitään uuden ilmalämpöpumpun hankintaa. Sen takia maahantuontiyrityksellä pitää olla tarjota asiakkaille

ohjeet, jonka avulla he saavat itsenäisesti laitteistonsa yhdistettyä reitittimeen. Asiakaskokemus ja asiakaslähtöisyys ovat tärkeä osa työtäni teknisessä tuessa ja haluan erityisesti panostaa niihin.

Asiakaskokemus on väline, jolla havainnollistetaan asiakaslähtöisyyttä ja kuinka asiakaslähtöisyys toteutuu yrityksen arjessa. Asiakaslähtöisyys määritellään tutkimuskirjallisuudessa yrityksen kykyä sopeutua ja ennakoida asiakkaan tarpeita ja oppia niistä. Tällä tavalla toimiva yritys pystyy luomaan tuotteita ja palveluja, jotka tarjoavat asiakkaalle suunnatonta arvoa. Asiakaslähtöisesti toimiva yritys, joka kykenee toimimaan tällä tavalla, pärjää usein paremmin kuin kilpailijansa. Yrityksen ei kuitenkaan tarvitse tarjota asiakkaalleen kaikkea mitä asiakas haluaa, vaan tarjottavat ratkaisut pitää olla liiketaloudellisesti kannattavia ja niiden tulee huomioida kilpailulliset realiteetit. Yritykset ovat 2000-luvun aikana pyrkineet tuomaan asiakaslähtöisyyttä toimintaansa, mutta eivät ole siinä käytännössä niin hyvin onnistuneet. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 27–28.)

Näitä Green laitteistoon liittyviä tukipyyntöjä tulee koko ajan enemmän, kun laitteiden osuus markkinoilla kasvaa. Vaikka etäohjaukseen liittyviä tukipyyntöjä ei tule vielä paljon, on tärkeää pyrkiä ennakoimaan markkinatilannetta ja luoda mahdollisimman selkeä ohjeistus asiakkaita varten. Tämän lisäksi on tärkeää lisätä huoltoneuvojen ymmärrystä laitteistoista, jotta pystytään paremmin yrityksen puolelta täyttämään asiakasodotukset. Viikon tavoitteena oli luoda Green laitteistoihin sopeva etäohjauksen käyttöönotto-ohje. Tavoitteessa ei päästy maaliin asti, mutta edistystä tapahtui. Ohjeistusten luominen ei ole kallista ja vaikka se ei välttämättä olisi juuri asiakkaiden toiveiden mukainen, on se tiedosto millä pystytään täyttämään asiakasodotukset.

Tärkeää asiakaskokemuksen kannalta on antaa asiakkaalle riittävät tiedot ja välineet, joiden avulla asiakkaalle pystyy esimerkiksi tekemään ostoprosessin itsenäisesti. Mahdollisuus tehdä itse, niin sanottu valtaistuin kokemus, voi olla merkittävä osa asiakaskokemusta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 148.)

Tiivistettynä työni on tarjota asiakkaille riittävä määrä tietoa, joiden avulla asiakas pystyy itsenäisesti suoriutumaan erilaisista prosesseista mahdollisimman hyvin. Toimimme pääosin asennusliikkeiden kanssa eli, kun saamme asennusliikkeen ymmärtämään esimerkiksi laitteistojen etähallinnan käyttöönoton, saamme sitä kautta vähennettyä yhteydenottoja meidän suuntaamme, parannettua asiakaskokemusta ja tarjottua valtaistuinkokemus asiakasyritykselle.

### **3.2 Seurantaviikko 2 – Lime- ja NAV-järjestelmien toiminta (viikko 43)**

Viikon kehitysehdotus tuli yrityksen sisältä.

**Maanantai 23.10.2023**

Viikko tavoitteena on luoda teknisen tuen henkilökunnalle ohjeet siitä, mitkä kentät tulee täyttää liittyen tikettijärjestelmä LIME:n ja mitkä kentät tulee täyttää liittyen NAV-järjestelmään. Päivätavoitteena on aloittaa selvittämään, miten yrityksen käyttämät CRM-järjestelmät kommunikoivat keskenään. Selvitykseen liittyy myös kysymys siitä, että voiko eri kenttiä saada koskemaan järjestelmien hakutoimintoa.

**Tiistai 24.10.2023**

Tavoitteena on määrittää tarvittavat tiedot siitä, mitä järjestelmään voi syöttää ja minkälaisia tietoja on tarpeellista syöttää. Maanantain ja tiistain osalta suunnitelmat menivät uusiksi heti alkuvaiheessa, koska minulla oli lääkärikäynti.

Tiistai kului lähes kokonaan kertyneiden MELCloud-tukipyynnöiden läpikäymisestä, joita oli perjantain, viikonlopun ja maanantain aikana tullut huomattava määrä. Tämän lisäksi minun piti myös käydä läpi tukipyynnöt, joihin oli tullut lisäkysymyksiä tai pyyntö lisäselvityksestä. Tukipyynnöiden lisäksi kävin kollegani kanssa läpi edellisellä viikolla tehtyjä huomioita liittyen Green laitteiden yhdistämiseen langattomaan verkkoon. Sovimme, että kuluvan viikon aikana teen ohjeistuksen liittyen yhdistämiseen ja käymme testaamassa sen esittelylaitteilla. Tarkoituksena oli, että ohjeistus olisi ollut jo tässä kohtaa valmiina.

Sain sovittua tiistain aikana yrityksemme ICT-vastaavan kanssa tapaamisen. Tapaaminen liittyy tämän viikon tavoitteeseeni, jossa pyrin luomaan ohjeistuksen teknisen tuen henkilökunnalle siitä, että minkälaisia tietoja syötämme CRM-järjestelmiin. Tavoitteena on yhtenäistää työntekijöiden toimintaa ja tehdä jälkiseurannasta helpompaa. Yhtenäiset työskentelytavat liittyen syötettyihin tietoihin auttaa myös uusien teknisen tuen henkilöiden koulutusta ja tekevät toiminnasta helpommin seurattavaa. Alkanut lämmityskausi ja sen kautta lisääntynyt tukipyynnöiden määrä vaikeuttavat suunnitellussa aikataulussa pysymistä entisestään, mutta pidän tärkeämpänä, että pystyn hoitamaan ensisijaisesti kiireellisemmät tukipyynnöt ja tämän jälkeen ylijääneellä ajalla pyrin tekemään toiminnan kehittämistä.

**Keskiviikko 25.10.2023**

Tavoitteena on luoda prototyyppi ohjeistuksesta.

Keskiviikko alkoi uusilla tukipyynnöillä sekä vastaamalla muutamiin tukipyyntöihin, jotka olin jo aloittanut. Tukipyyntöjen tekemisen jälkeen ehdin paneutumaan viime viikon aikana läpikäytyihin Green ohjeistuksiin, omiin huomioihin ja merkintöihin. Sain näiden avulla luotua dokumentin. Dokumentin testauksesta sovimme kollegani kanssa, jonka kanssa olemme yhdessä hoitaneet laitteiden etähallintaan liittyviä ongelmia. Testaus ajankohta on todennäköisesti kuluvan viikon perjantaina. Kun saamme ohjeistuksen testattua, on tarkoitus ottaa se käyttöön. Tämä tapahtuu lähettämällä ohjeistus asentajille tai loppukuluttajille, joilla on ongelmia Green laitteiden yhdistämisessä. Ohjeistus tulee olemaan mahdollisimman yksinkertainen ja pelkistetty. Lisään valmiin ohjeistuksen myös opinnäytetyön liitteeksi.

Keskiviikon aikana kävin läpi ne tärkeät asiat, mitä tulen kysymään yrityksemme ICT-vastaavalta huomisessa lyhyessä palaverissa. Asioita ei ole paljon, mutta haluan olla valmistautunut tapaamiseen huolella, jotta kaikkia tarpeelliset asiat tulee käytyä läpi ja asiat ovat ymmärrettävässä muodossa.

### **Torstai 26.10.2023**

Tavoitteena on hyväksyttää prototyyppi ohjeistuksesta, kerätä palautetta ja muokata sitä palautteen mukaiseksi.

Torstai alkoi tyypillisen työpäiväni tapaan käymällä uudet tukipyynnöt läpi sekä vastaamalla viesteihin, mitä oli tullut liittyen jo aloitettuihin tukipyyntöihin. Tämän jälkeen sain kirjoitettua Green etähallintaohjeet ymmärrettävään muotoon ja käytyä ne läpi kollegani kanssa. Hänen mielestään ohjeet olivat riittävän yksityiskohtaiset. Pienten korjausten jälkeen saimme ohjeet sellaiseen kuntoon, että voimme käyttää niitä ongelmatilanteissa. Ohjeet eivät mene organisaation sisällä jakoon vaan käytämme niitä, kun tekniseen tukeen tulee tukipyyntöjä Green laitteisiin liittyen. Vaikka ohjeistus valmistui aikatauluun nähden myöhässä, olen tyytyväinen siihen, että nyt meillä on olemassa ajan tasalla olevat ohjeet. Ohjeiden tekeminen paransi huomattavasti ymmärrystäni kyseisten laitteiden etäkäytöstä, laitteiden yhdistämisestä ja yleisesti erilaisista etäkäyttöön liittyvistä asioista. Selkeät ohjeet sekä parempi ymmärrys laitteiden toiminnasta teknisessä tuessa tulevat yhdessä parantamaan asiakaskokemusta.

Yrityksemme ICT-vastaava oli toimistollamme ja ehdin hänen kanssaan käymään läpi asioita liittyen tämän viikon tavoitteeseen. Ohjeistusta varten sain tärkeimmät kysymykset kysytyä. Huoltojen ja varaosien kannalta oleellisten tietojen syöttäminen järjestelmään määrittelevät sen mitä ohjeistus tulee pitämään sisällään. Selkeä ohjeistus ja yhtenäisesti syötetyt tiedot tulee helpottamaan erityisesti esimiesten laskujen hyväksyntää ja jälkiseurantaa.



## **Perjantai 27.10.2023**

Tavoitteena on jakaa ohjeistus teknisen tuen henkilökunnalle. Jos aikataulussa on tullut yllätyksiä, työskentelyä jatketaan seuraavalla viikolla.

Perjantaina aamu alkoi pitkällä puhelinkeskustelulla loppukuluttajan kanssa etäyhteysongelmista koskien MELCloud-etähallintaa. Saimme onneksi yhteydet pelaamaan pitkän yrittämisen jälkeen ja asiakas lupasi olla yhteydessä, jos etähallinnan kanssa tulee ongelmia. Tämän lisäksi vastasin jo aktiivisiin tukipyyntöihin sekä tein muutamia yksinkertaisia tukipyyntöjä liittyen varaosien toimittamiseen ja laitteiden toimintaan.

Loin yksinkertaisen ohjeistuksen LIME-järjestelmään syötettävistä tiedoista sekä muista täytettävistä kentistä. Kävin läpi ohjeistuksen lyhyesti jälkimarkkinointi esimieheni kanssa LIME-järjestelmään liittyen. Mahdolliset muutokset ja kehitysehdotukset saan ensi viikolla ja korjaan tarvittavat tiedot. Uskon, että ohjeistusta ei välttämättä oteta vastaan teknisessä tuessa ilman eriäviä mielipiteitä. Kun ohjeistus käydään läpi huoltoneuvojen kanssa ja selitetään, että miksi tällaisiin ratkaisuihin on päädytty, uskon heidän sitoutuvan noudattamaan uutta ohjeistusta. Ohjeistuksessa mainittujen tietojen syöttäminen ei pidennä tiketin aikaa kuin muutamalla minuutilla, mutta tulee helpottamaan jälkimarkkinointiin liittyvää tiedonhakua huomattavasti. Selvityksen tekeminen siitä, miten tiedonsiirto LIME-järjestelmästä Power BI-järjestelmään toimii, jää ensi viikolle.

## **Viikkoanalyysi**

Sain aikataulullisista ongelmista ja lääkärikäynneistä huolimatta hoidettua suurimman osan tämän viikon tavoitteista sekä saattamaan loppuun viime viikolle asetetut tavoitteet. Ensi viikon aikana vielä todennäköisesti parantelen Gree-ohjeistusta kuvien avulla, koska olen huomannut niiden auttavan ihmisiä havainnollistamaan ohjeita paremmin. Vaikka olen tyytyväinen luotuun ohjeistukseen ja tiedän sen olevan parempi kuin mitä on ollut käytössä, tiedän että sitä voi vielä parantaa. Pyydän myös ohjetta käyttäviltä asennusliikkeiltä palautetta ohjeesta. Toivon, että heillä olisi siihen jotain parannuksia tai huomioita, miten laitteet saadaan parhaiten yhdistettyä.

Projektien käynnistämisen taustalla on tarve tietyille tuotokselle. Käynnistämislle voi myös olla positiivisen muutoksen tavoittelu, tunnistettu uhkaava kriisi tai mahdollisuus. Eri toimialoilla projekteille voidaan vastata asiakastarpeeseen, niillä voidaan kehittää toimintaa tai tukea infrastruktuurin kehitystä. (Mäntyneva 2016, 11–13.) Projektin tai kehittämiskohteiden käynnistämisen taustalla

pitää olla jokin tarve; uhka, mahdollisuus tai muutos. Kahden ensimmäisen viikon tärkeimpänä tavoitteena on tarve muutokselle. Kehitysideat vastaavat asiakastarpeeseen, kehittävät toimintaa sekä tukevat organisaation infrastruktuurin kehitystä. Asiakkailta on välittynyt tarve erityisesti Green ohjeistusta kohtaan, mutta myös huoltoneuvojien puolelta. Toiminnan kehittäminen ja organisaation infrastruktuurin kehittäminen on LIME-ohjeistuksen takana. Ohjeistus helpottaa erityisesti jälkiseurantaa.

Ennen projektin aloitusta pitää projektille asettaa selkeät tavoitteet, joiden laatumiseen kannattaa käyttää riittävästi aikaa. Jos tavoitteet eivät ole riittävän konkreettiset vaikeuttaa se projektin suunnittelua, toteutusta ja arviointia. (Mäntyneva 2016, 44–46.) Olen pyrkinyt tekemään selkeät ja saavutettavat tavoitteet viikoittaisiin kehittämisen kohteisiin. Keskeisenä tavoitteenani koko opinnäytetyössä on oppiminen ja ymmärryksen lisääminen. Vaikka en viikoittain saavuttaisi kaikkia kehittämistavoitteita olen kuitenkin oppinut ja parantanut työskentelyä keskeisessä työtehtävässäni. Myöhemmin kerään kootusti palautetta teknisen tuen huoltoneuvojilta ja johdolta. Vaikka palaute ei ole niin olennainen opinnäytetyöni kannalta, sen perusteella pystyn parantamaan työskentelyä.

### **3.3 Seurantaviikko 3 – Reklamaatioprosessi (viikko 44)**

Viikon tavoitteena on parantaa ymmärrystä koskien reklamaatioprosessia sekä ohjeistuksen luominen yrityksen sisäiseen käyttöön ja asiakkaille jaettavaksi reklamaatioprosessin alkaessa. Reklamaatioprosessin ymmärryksen parantaminen yrityksen sisällä sekä asiakasyritysten puolella tulee parantamaan asiakasyritysten asiakaskokemusta. Prosessikuvauksen tavoitteena on myös helpottaa uusien huoltoneuvojien kouluttamista.

#### **Maanantai 30.10.2023**

Viikon tavoitteena on reklamaatioprosessiin tutustuminen, ymmärryksen parantaminen prosessista ja prosessikuvauksen luominen. Prosessikuvauksen luominen tulee parantamaan ensisijaisesti omaa ymmärrystä reklamaatioprosessista, mutta myös helpottamaan uusien huoltoneuvojien kouluttamista tehtäviä varten. Prosessikuvauksen voi myös jakaa asiakkaille, jotka eivät ole ennen tehneet reklamaatiota organisaatiolle. Prosessikuvaus ei sisällä mitään uutta tietoa, mutta prosessin tietojen löytyminen yhdestä dokumentista auttaa asiakkaiden ja uusien huoltoneuvojien ymmärtämään reklamaatioprosessia helpommin kokonaisuutena. Maanantain tavoitteena on tutustua prosessiin ja sen erityispiirteisiin tarkemmin omien töiden ohella.

Maanantai alkoi viikonlopun aikana tulleiden tikettien läpikäymisellä. Hoidin etähallintaan liittyvät tukipyynnöt koskien Green ja Mitsubishin laitteita. Lämmityskauden alkamisen takia tekniseen tukeen tulee huomattavia määriä tukipyyntöjä joka päivä. Päivän suunnitelmat menivät osittain uusiksi, koska tukipyyntöjen määrä oli niin suuri. En pystynyt tekemään kaikkia tukipyyntöjä, jotka vaativat parempaan laitteistojen tuntemusta. Pystyin tekemään varaosa lähetyksiä ja vastailemaan erilaisiin tiketteihin koskien laitteiden toimintoja. Aloitin maanantaina yhden reklamaation, joka liittyi laitteen kuljetusvaurioihin.

### **Tiistai 31.10.2023**

Tiistaina käyn esimiesteni kanssa läpi edellisten viikkojen töiden tulokset, tämän viikkoiset tavoitteet ja pyydän ehdotuksia seuraaville viikoille. Teen tarvittavia korjauksia ja lisäyksiä esimiesten palautteen perusteella dokumentteihin. Jatkan reklamaatioprosessin kuvauksen tekemistä, jos minulle jää aikaa omien töiden ja muutosten jälkeen.

Tiistain aikana kävin esimiesteni kanssa läpi edellisten viikkojen tuotoksia. Esittelin heille ehdotukseni tikettijärjestelmä Limeen kirjattavista tiedoista ja mihin mikäkin kirjataan. Tämän tavoitteena on uusien huoltoneuvojen kouluttamisen helpottaminen sekä tikettien tietojen ja kirjausten yhtenäistäminen, jonka avulla helpotetaan seurantaa sekä jälkikäsitteilyä. Varsinaisia parannus- tai tarkennusehdotuksia koskien Limen kirjauksia ei esimiehiltäni tullut. Sovimme, että jatkamme viikoittain näitä lyhyitä läpikäyntejä. Esimiehet toivoivat, että teen vastaavanlaiset ehdotukset koskien CRM-järjestelmä NAVin huolto- ja myyntitilauksia. Sain aloitettua esimiesten toivoman esittelyn tekemisen, mutta reklamaatioprosessikuvauksen jatkaminen ei onnistunut tikettien määrän takia.

### **Keskiviikko 01.11.2023**

Tavoitteena on, että minulla on tarvittavat tiedot reklamaatioprosessista kerättynä. Todennäköisesti teen prosessikuvauksesta kaksi versiota, joista toinen on teknisen tuen sisäiseen käyttöön koulutusta varten ja toinen asiakkaille jaettava versio. Pyrin kirjoittamaan kuvauksen kommentoitavaan muotoon keskiviikon aikana.

Keräsin tarvittavaa tietoa koskien reklamaatioprosessia, mutta en vielä ehtinyt aloittamaan prosessikuvauksen kirjoittamista. Tarvitsen tätä varten vähän kollegan apua. Koska kyseessä on teknisen tuen kiireellisin aika vuodesta, jolloin puhelimet soivat taukoamatta ja sähköposteja tulee runsaasti, en voi vaivata heitä näillä asioilla. Tilanne tietenkin rauhoittuu ajan kanssa, mutta tällä hetkellä reklamaatioprosessikuvauksen tekeminen viivästyy edellä mainitusta syystä. Pystyn itse viemään prosessikuvauksen tiettyyn pisteeseen asti, mutta kollegoiden kommentointi saa hetken odottaa. En

päässyt päivittäisiin tavoitteisiin. Uskon silti, että teknisen tuen kiireiden helpottaessa, saan tavoitteeni saavutettua. Uskon, että omalla toiminnallani teknisessä tuessa, olen edes vähän saanut muiden huoltoneuvojien kiirettä helpotettua.

### **Torstai 02.11.2023**

Torstaina esittelen reklamaatioprosessikuvauksen muutamalle kollegalle ja pyydän heitä kommentoimaan dokumentteja. Muokkaan tuotokset kommenttien mukaisiksi.

Olen tavoitteista jäljessä tämän viikon osalta teknisen tuen kiireiden takia. Sain viimeisteltyä torstain aikana esimiesteni toivomat huolto- ja myyntitilaus esitykset. Syötettävien tietojen ja erityisesti kenttien mihin tiedot syötetään, on oltava yhtenäisiä huoltoneuvojien kesken. Syötettyjä tietoja käytetään esimerkiksi keskusteluissa laitevalmistajien kanssa, kun puhutaan toistuvista laitevioista tai kun esimiehet esittelevät teknisen tuen toimintaa organisaation johtoryhmälle. Kun kaikki tiedot on yhdenmukaiset, antaa se ammattimaisemman ja luotettavamman kuvan teknisen tuen toiminnasta sekä nopeuttaa huomattavasti tietojen löytymistä järjestelmästä. Päivän aikana viimeistelemani esitykset tulevat helpottamaan sitä. Tämä ei ollut tavoitteena tämän viikon tavoitteissa. Olen silti tyytyväinen, että pystyin kiireellisestä aikataulusta huolimatta tekemään esityksen ja sitä kautta edesauttamaan teknisen tuen toimintaa.

### **Perjantai 03.11.2023**

Perjantaille varaan aikaa tekemättömien töiden viimeistelylle, koska haluan kiritä aikatauluni kiinni niin, että minulla ei olisi tekemättömiä töitä edellisiltä viikoilta. Minulla on vielä esimerkiksi kuvien lisääminen Gree ohjeistukseen.

Perjantain tavoitteet siirtyvät vähän eteenpäin, koska organisaation huollon puolelta tuli minulle pyyntö, auttaa heitä tekemään ohjeistusta yrityksen myymän laitteiston muutostyöohjeen tekemiseen. Laitteiden muutostöiden hoitaminen on jatkossa yrityksen asiakasyritysten vastuulla, joten sitä varten tulee olla kattavat ja ymmärrettävät ohjeet. Roolini ei ollut kuvaamista ja ohjeiden lukemisesta kummempaa, mutta autan aina mielelläni kollegoita eri osastoilta, jos siihen tarjoutuu mahdollisuus. Huollon ja teknisen tuen toiminta ovat lähellä toisiaan, ja yhteistyötä on paljon näiden kahden osaston välillä.

### **Viikkoanalyysi**

Yhtenäistämällä nämä kirjaukset järjestelmään tullaan helpottamaan teknisen tuen toiminnan esitelmöintiä ja nopeuttamaan jälkiseurantaa. Erityisesti takuuajakaisten huoltojen syyt on tärkeä saada kirjattua yhtenäisesti, jotta laitevalmistajalle saadaan toimitettua tiedot laitteiden mahdollisista puutteista. Tarkoituksena itselläni oli ensisijaisesti teknisen tuen toiminnan yhtenäistäminen, mutta samalla pystyä helpottamaan uusien huoltoneuvojen koulutusta sekä lisäämään tietoisuutta organisaation sisällä huoltoneuvojen työstä. Tavoitteet eivät viikon aikana täytyneet sillä tasolla kuin olisi toivonut, mutta kiireinen viikko ja tiettyjen ongelmien toistuminen auttoi minua keksimään ideoita seuraavien viikkojen kehityskohteiksi. Tiistaina käyty keskustelu esimiesten kanssa vahvisti käsitystäni kehityskohteiden merkityksellisyydestä. Olen tyytyväinen saamaani palautteeseen sekä siihen, että sain esimiesten toivoman esitelmän täytettävistä kentistä valmiiksi koskien myynti- ja huoltotilauksia.

Viikon aikana huomasin, että minun pitää parantaa ymmärrystäni liittyen ilmalämpöpumppujen huoltoon, jotta voin olla monipuolisempi työntekijä teknisessä tuessa. Minulle määrättyssä työtehtävässäni ymmärrykseni on parantunut tasolle, jossa pystyn hoitamaan suurimman osan tukipyynnöistä itsenäisesti.

Jokainen organisaatio epäonnistuu välillä palvellessaan asiakkaita. Tällaiset tapaukset yleensä johtavat asiakkaan tekemään reklamaation. Reklamaatio kertoo asiakasodotusten ja asiakaskokemuksen välisestä erosta. Asiakkaat eivät vaadi täydellisyyttä yrityksiltä, mutta odottavat, että ongelmat korjataan. Se miten reklamaatiot organisaatioissa hoidetaan vaikuttaa asiakaskokemukseen, asiakaskokemus rakentuu koko reklamaatio prosessin ajan. Asiakaskokemusta voidaan kehittää reklamaatioista saadun tiedon perusteella, jos organisaatio suhtautuu reklamaatioihin oikealla, analyyttisellä ja kliinisellä tavalla sekä näkee reklamaatiot mahdollisuuksina kehittyä. Tämä suhtautuminen on erittäin tärkeää, kun asiakaskokemusta johdettaessa. Reklamaatioihin nopea reagointi on tärkeä varmistaa, jonka jälkeen on tärkeää pyrkiä korjaamaan tilanne, pitää asiakas tietoisena prosessin kulusta ja mistä virhe johtui, aidosti pahoitella tapahtunutta, hyvittää ja korvata asia. Hyvin hoidetun reklamaation jälkeen asiakkaasta on mahdollista tehdä vieläkin tyytyväisempi. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 176–178.)

Reklamaation huomioiminen ja siihen nopea reagointi on tärkeä osa onnistunutta asiakaskokemusta. Usein reklamaatioprosessissa kestää aikaa erilaisten selvitysten, tutkimusten ja muiden osalta. On kuitenkin erittäin tärkeää ottaa asia käsiteltäväksi nopeasti sen jälkeen, kun asiakasyritys on tehnyt reklamaation. Reklamaatio kuvaa sitä, että asiakasodotusten ja asiakaskokemuksen välillä on sen verran iso ero, että asiakasyritys haluaa tuoda tämän julki. Ero voi johtua useasta tekijästä esimerkiksi vioittuneesta tuotteesta. Välillä vika ei ole edes ole myyntiorganisaation, mutta

kuitenkin reklamaatioprosessin läpikäyminen pitää tehdä. Lomakkeen avulla voimme tuoda asiakasyritykselle tietoa itse prosessista, mistä tarvittavat tiedot löytyvät ja miksi tietyt tiedot ovat tärkeitä sekä esimerkiksi mitä käsittelyajalle tapahtuu, jos tarvittavia tietoja ei löydy. Avaamalla reklamaatioprosessia asiakasyrityksille saavutetaan parempi asiakasymmärrys prosessin suhteen ja pystytään tarjoamaan parempi ja onnistuneempi asiakaskokemus.

### **3.4 Seurantaviikko 4 – Ääniongelma kysymykset (viikko 45)**

Viikon tavoitteena on edellisen viikon aikana kesken jääneen reklamaatioprosessikuvauksen viimeistely. Tekniseen tukeen tulee useita kyselyitä viikon aikana, erityisesti lämmitys- ja viilennyskauden alussa, missä halutaan selvityksiä erilaisiin ääniin mitä ilmalämpöpumput pitävät. Osa äänistä ovat osa laitteen toimintaa, mutta osa ovat sellaisia mitkä vaativat esimerkiksi osien vaihtamista. Aina, kun tekniseen tukeen tulee vastaavanlaisia huoltopyyntöjä, on tietyt asiat mitkä pitää ensin varmistaa ennen, huoltotoimenpiteiden aloittamista esimerkiksi osien tai kokonaisten laitteiden vaihtamista. Välillä vaihdetut varaosat/laitteet pyydetään lähettämään takaisin, jotta ne voidaan tutkia paremmin ja selvittää missä vika todellisuudessa oli. Viikon tavoitteena on luoda itselleni tarkastuslista sekä kysymys patteristo, minkä avulla saan tehtyä nämä ääniin liittyvät huoltopyynnöt. Tavoitteiden täytyessä riittävällä tasolla voidaan ohjeistusta käyttää uusien huoltoneuvojen kouluttamisessa ja hiljaisen tiedon jakamisessa. Pyrin myös viikon aikana parantamaan ajankäyttöä liittyen työskentelyyni teknisessä tuessa. Tavoitteet hoidan oman työni ohella. Oman osamiseni mukaan teen mahdollisimman paljon huoltopyyntöjä pois. Tämä vapauttaa kollegoiden aikaa puhelimeen vastailuun, asiakaskäynneille ja vaativampien huoltopyyntöjen käsittelyyn.

#### **Maanantai 06.11.2023**

Pyrin tekemään viime viikolla kesken jääneet tehtävät maanantain aikana. Todennäköisesti viime viikon huoltoprosessikuvauksen viimeistely kuitenkin jää loppuviikolle. Viikonlopun aikana tekniseen tukeen tulee paljon tukipyntöjä, joten ylimääräistä aikaa ei ole. Tämän lisäksi tavoitteenani on valmistella esitelmä tiistain esimiespalaveria varten. Käyn heidän kanssaan läpi viime viikolla tekemäni huolto- ja myyntitilauslomakkeiden esitelmät, pyydän näihin kommentit sekä kerron heille kuluvan viikon suunnitelman. Tämän lisäksi pyydän heiltä ideoita tulevien viikkojen kehityskohteiksi.

Viikonlopun aikana oli taas teknisen tuen sähköposti täytynyt tukipyynnöillä ja maanantaista suurin osa vierähti näitä tikettejä tehdessä. Sain oman vastualueeni lisäksi tehtyä tukipyyntöjä liittyen varaosatilauksiin ja takuuajaksiin huoltoihin. Sähköposteja ja puheluita kuitenkin tuli päivän aikana niin paljon, että paljon muuhun kuin tukipyntöihin vastailuun ei jäänyt aikaa.

Viimeistelin maanantain aikana esitelmöinnit liittyen huolto- ja myyntitilauksiin, joiden tarkoituksena on yhtenäistää teknisen tuen toimintaa. Vaikka maanantai oli kiireinen päivä, sain jäseneltyä reklamaatioprosessikuvausta. Tällä hetkellä kuvaus on sellaisessa muodossa, että en voi vielä jakaa sitä asiakasyritysten kanssa. Toivottavasti ehdin käymään sen kollegani kanssa jossain vaiheessa läpi sekä muokkaamaan sitä kokeneemman kollegan ohjeiden mukaiseksi. Reklamaatioprosessin aikana asiakkaiden tietoisuus prosessista tulee parantamaan asiakastyytyvyyttä ja -kokemusta.

### **Tiistai 07.11.2023**

Tiistain tavoitteena on tehdä esimiesten toivomat muutokset huolto- ja myyntilomakkeiden esitelmiin. Aloitan tekemään itselleni tiedostoa ääniongelmien hoitamiseen. Tätä selvitystä varten tarvitsen kokeneemman huoltoneuvojan opastusta. Lisäksi minun pitää käydä keskustelua huoltopäällikön kanssa mahdollisista syistä ja ratkaisuista, mitkä liittyvät erilaisiin ääniin.

Tiistaille sovittu palaveri esimiesten kanssa ei onnistunut teknisen tuen kiireiden takia. Lämmityskauden alku on tuonut paljon ylimääräistä työtä myös esimiehille liittyen varaosatilauksiin ja erilaisiin reklamaatioihin. Lähetin esitelmöinnit esimiehilleni sekä organisaation huollon päällikölle. Sovimme lähiesimieheni kanssa, että kun kiireet helpottaa, pidetään aiheesta koulutustilaisuus, missä sovimme teknisen tuen huoltoneuvojien ja huollon henkilöstön kanssa yhteisestä tavasta kirjata tiedot NAV ja Lime järjestelmiin. Huollon henkilöstö ei käytä yhtä paljon järjestelmiä kuin huoltoneuvojat, mutta on tärkeää, että myös he tietävät mistä tarvittavat tiedot löytyvät ja mihin ne pitää syöttää. Uskon, että tämän pienen koulutuksen ja sopimisen avulla pystymme tehostamaan teknisen tuen toimintaa sekä jälkiseurantaa.

### **Keskiviikko 08.11.2023**

Keskiviikon aikana alan työstämään ääniongelmista kerättyä tietoa parempaan muotoon. Teen ensin itselleni ymmärrettävän version aiheesta. Tutustun eri laitevalmistajien ongelmanratkaisuohteisiin ja pyrin luomaan niiden kaltaisen ongelmanratkaisu kartan. Ensi viikon esihenkilöpalaverissa käyn läpi tätä ohjeistusta ja pyydän heiltä palautetta siitä, onko tällaista ongelmanratkaisuohteistusta myös hyvä jakaa asiakasyrityksille.

Olin alkuviikon aikana saanut kerättyä tarvittavat tiedot erilaisista ääniongelmista yhteen dokumenttiin. Tietoa, erilaisia ongelmia ja poikkeustapauksia oli kuitenkin niin paljon, että joudun tekemään useamman ohjeistuksen. Useammassa ääniongelmassa on tehtävä erilaisia tarkastuksia laitteeseen ennen osien vaihtoa. Eri laitevalmistajat jakavat tuotteiden manuaaleissa ohjeita ongelman ratkaisuun ensin kuvaamalla ongelma, jonka ongelman ratkaisu etenee vaiheittain. Näitä ongelmanratkaisuohteita asennusliikkeet hyödyntävät jo työskentelyssään, joten tällaisesta ääniongelma ongelmanratkaisu ohjeesta voisi olla hyötyä kokemattomammille asentajille ja huoltoneuvojille. En tämän viikon aikana ehdi luomaan vielä tätä ohjeistusta, mutta valmiiksi kerätyt tiedot ja selkeä suunnitelma toteutukselle, nopeuttaa ohjeen luomista huomattavasti.

### **Torstai 09.11.2023**

Käyn läpi ideaa kollegani kanssa, pyydän häneltä mielipiteitä ja parannusehdotuksia aiheeseen. Torstain aikana viimeistään haluan saada edellisen viikon tavoitteiden mukaiset ohjeistukset valmiiksi. Tavoitteiden onnistuminen riippuu pitkälti ajankäyttöni onnistumisesta, joten ajankäyttö on yksi päivän tavoitteistani.

Sain torstain aikana luotua dokumentin minkä avulla pystyn käsittelemään ääniongelma tikettejä helpommin. Tiedostossa on minulle tarvittavat tiedot tarvittavista kysymyksistä, joiden avulla pystyn paremmin itsenäisesti ratkaisemaan ääniin liittyvät ongelmat. Reklamaatioprosessi kuvaus on sillä mallilla, että siitä on apua minulle ja mahdollisesti myös jollekin uudelle huoltoneuvojalle, mutta vielä se ei ole sellaisessa muodossa, joka on järkevää lähettää asiakkaalle. Prosessikuvaus helpottaa minua pyytämään tarvittavia tietoja ja myös tarjoamaan asiakkaalle tietoja reklamoinnista. Tämän tiedon jakamisella uskon olevan vaikutusta asiakastytyvyyteen.

Tukipyyntöjen määrää on saatu pienennettyä huomattavasti ja jos trendi pysyy samana minulle jää enemmän aikaa kehityskohteille ensi viikolla. Toivottavasti tämä tapahtuu, koska haluan ensisijaisesti hoitaa huoltoneuvojan tehtäviäni, keventää kollegoiden työkuormaa ja sen jälkeen vasta kehittää teknisen tuen toimintaa. Jos olisin tekemässä opinnäytetyötä eri aikaan vuodesta, olisin paremmin saavuttanut tavoitteeni. Olen tarkastellut kuluneen viikon ajan ajankäyttöäni kriittisesti ja olen tyytyväinen siihen mitä olen saanut aikaan, vaikka en kaikkia kehityksellisiä tavoitteita saavuttanut.

### **Perjantai 10.11.2023**

Perjantaina keskityn dokumenttien viimeistelyyn. Varaan aikaa myös huoltopyyntöjen käsittelyyn, jotta kiireellisimmät tapaukset on hoidettu ennen viikonloppua.



Perjantaina kävin kollegani kanssa läpi ohjeistuksiani liittyen tulevaan pienimuotoiseen koulutukseen. Sain hyvää palautetta kollegaltani. Hän toi esiin myös muutamia seikkoja, mitkä pitää vielä tarkistaa organisaation ICT-vastaavalta, jotta saan vielä paremman ymmärryksen syötettävistä tiedoista ja miten voin jatkossa päivittäisessä työssäni parantaa asiakasrekisterijärjestelmämme toimintaa. Eräs asia mistä kollegani kanssa oli keskustelua, on asiakasyritykselle määritellyt sähköpostiosoitteet. Niiden perusteella Lime-järjestelmä hakee yrityksen tiedot. Jos asiakasyrityksen NAV-järjestelmässä olevalle asiakaskortille, josta Lime-järjestelmä tiedot hakevat, löydetään oikea paikka lisätä sähköpostiosoitteita, ei meidän tarvitse enää syöttää yrityksen nimeä huoltopyyntöihin. Tämän kaltainen sähköpostien lisääminen asiakasrekisteriin ei vie juurikaan aikaa. Kun saamme asiakasrekisterin asiakaskortit mahdollisimman hyvin ajan tasalle, tulee se säästämään aikaa huoltopyyntöjen kirjaamisessa ja käsittelyssä.

Kollegani myös kertoi minulle, että olisi hyvä lisätä esitelmään selitys kohdalle lähde, eli mitä kanaava pitkin yhteydenotto on tullut. Tämä olisi pieni lisäys ja pääosin lähdemerkintä tulee huoltopyyntöihin automaattisesti, jos yhteydenotto tulee sähköpostilla. Kokonaisuuden kannalta tämä kuitenkin olisi tärkeä lisäys. Erityisesti uusien järjestelmien koulutuksissa tai kun halutaan järjestelmien toimivan yhdessä, on tärkeää ymmärtää ja tietää mitä mikäkin kenttä tarkoittaa ja mistä sinne tulee tieto. Kokonaisvaltainen ymmärrys järjestelmistä tehostaa järjestelmien käyttöä.

## **Viikkoanalyysi**

Olin halunnut tarkastella kriittisesti ajankäyttöäni viikon aikana. Tein ajankäytön tarkastelua katselemalla päivittäin, kuinka monta tukipyyntöä olen saanut aloitettua. Alkuviikko oli kiireinen ja sähköpostien määrä palvelussamme oli suuri. Vaikka päivän aikana teki tehokkaasti töitä ja sai tehtyä kymmeniä tukipyyntöjä, niin päivän päätteeksi ei kokonaismäärä ollut vähentynyt juurikaan. Huolto-neuvojat joutuvat myös käymään erilaisilla asiakaskäynneillä auttamassa huoltoilikkeitä saamaan organisaation myymät laitteet takaisin toimintakuntoon. Onneksi loppuviikkoa kohti tuki pyyntöjen määrä sekä huoltoneuvojen asiakaskäynnit vähenivät. Olen tyytyväinen ajankäyttöni viikon aikana, vaikkakin jouduin viikolle suunniteltujen kehityskohteiden viimeistelyä siirtämään osittain tulevalle viikolle. Ensi viikon käytän edellisillä viikoilla tehtyjen ohjeistusten viimeistelyyn kuvien, tekstien ja ongelmanratkaisu taulukoiden osalta.

Työtehtävät ensin ja vasta sen jälkeen kehittämistyö, on ollut se ajatus, millä on työtäni teknisen tuen huoltoneuvojana tehnyt. Teknisessä tuessa työmäärät seuraavat vuoden aikoja ja ulkona olevaa lämpötilaa. Erityisesti lämmitys- tai viilennystarpeiden tullessa, työmäärät nousevat huomattavasti ja töitä on niin paljon, kun ehtii tehdä. Päätin opinnäytetyöni alussa, että ensisijaisesti olen auttamassa huoltoneuvoja heidän työssään. Vasta kiireen helpotuttua, vien kehittämisehdotuksia

eteenpäin. Olen ollut tähän päätökseen tyytyväinen. Kun kollegoilla on nyt vähemmän töitä, on heillä enemmän aikaa käydä läpi kehitysehdotuksiani ja antaa niihin kommentteja ja parannusehdotuksia.

Uuden palvelun tai työkalun käyttöönoton tavoitteena on, että uuden palvelun- tai työkalun käyttö muuttuu tuottavaksi toiminnaksi. Organisaation, joka haluaa täyden hyödyn irti uudesta työkalusta tai palvelusta, pitää ymmärtää, että pelkkä työkalun käytön osaaminen teoriassa ei riitä vaan se on otettava kokonaisvaltaisesti käyttöön. Tämä onnistuu niin koulutuksen sekä ohjeistuksenkin avulla. Lisäksi myös työntekijöiden työskentely- ja toimintatapojen on muututtava. Työkalun käyttäjillä pitää siis olla riittävä osaamistaso käyttöä varten, mutta myös muutokset toimintaympäristöön on tehtävä työkalun vaatimusten mukaisiksi. Kun nämä vaatimukset täytetään, voidaan puhua uuden modernin teknologia jalkautuksesta. Epäonnistuminen näissä kohdissa tarkoittaa usein sitä, että investoinnit menevät hukkaan eikä parannusta työntekijöiden työhön eikä asiakaskokemukseen saavuteta. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 126.)

Järjestelmän käyttämisen yhtenäistämisen tavoitteena on ensisijaisesti tehostaa teknisen tuen toimintaa, erityisesti jälkiseurantaa ja sitä kautta tuottaa lisäarvoa organisaatiolle. Järjestelmä on tehty yrityksen sisäiseen käyttöön, mutta sen avulla on myös mahdollisuus helpottaa maahantuotujen laitteiden jälkiseurantaa esimerkiksi erilaisten toistuvien trendien osalta, kuten huonolaatuisten osien seurantaa varten. Usein erilaiset palvelut tai työkalut vaativat tietyn verran koulutusta, jotta niitä osataan käyttää oikein. Yrityksessä on ollut kyseiset järjestelmät käytössä jo pitkään, mutta yhtenäiseen käyttötapaan ei ole vielä panostettu. Yhtenäistä koulutustapaa järjestelmien käyttöön ei myöskään ole ollut.

Kouluttaminen sekä kouluttautuminen innostavat minua. Huomasin innostuvani asiasta, että pääsen olemaan osallisena huoltoneuvojen ja huollon työntekijöiden koulukseen. Koska kaikki koulutukseen osallistuvat henkilöt käyttävät järjestelmiä lähes päivittäin en välttämättä kutsuisi sitä koulutukseksi vaan yhteiseksi sopimiseksi. Olen innoissani siitä, että omalla toiminnallani pystyn helpottamaan esimiesteni työskentelyä ja yhtenäistämään kollegoiden työskentelytavat. Tämä tulee helpottamaan tilanteita missä joku esimerkiksi on sairaana ja hänen työtään pitää jonkun muun huoltoneuvojan jatkaa. Kun teemme työn vaiheet suunnilleen samalla tavalla, tietävät muut huoltoneuvojat mistä tarvittavat tiedot löytyvät ja pääsevät jatkamaan tukipyynnön käsittelyä.

Tällä viikolla koin opinnäytetyöni merkityksellisyyden oman työni ulkopuolella. Esimieheni ilmoitti, että pidämme pienen läpikäynnin ja koulutuksen liittyen ohjeistuksiin mitä olen tehnyt. Tiesin, että tuotokset mitä saan opinnäytetyöni aikana tehtyä, tulevat käyttöön itselläni ja tulevat helpottamaan

työskentelyäni. Tieto siitä, että pääsen auttamaan muita organisaation osastoja ymmärtämään paremmin huoltoneuvojen työtä sekä kouluttamaan työntekijöitä järjestelmän käyttöön toi minulle lisää intoa opinnäytetyötä kohtaan.

### **3.5 Seurantaviikko 5 – Edellisten viikkojen töiden viimeistely (viikko 46)**

Viikon tavoitteena on saada edellisten viikkojen tuotokset sellaiseen muotoon, että niissä on tarvittavat kuvat ja tiedot. Erityisesti aikaa tulee viemään viime viikolla aloitettujen ongelmakuvauskarttojen tekeminen, missä liikutaan vaihe kerrallaan kohti ratkaisua. Kaikki tieto sekä tarvittavat mallit ovat valmiina, joten nyt tieto pitää saada jäsenneiltyä paperille.

#### **Maanantai 13.11.2023**

Green etähallinta ohjeistukseen kuvien lisääminen, ohjeen jäsentely ja viimeistely.

Maanantain aloitin käymällä viikonlopun aikana tulleita huoltopyyntöjä läpi, jossa vierähti huomattava osa päivästäni. Kävin tekemäni Green ohjeistuksen läpi ja viimeistelin sen muotoon, jossa voin sen lähettää tarvittaessa asennusliikkeille. Ohjeistus on kuitenkin sen verran yksityiskohtainen, että ohjetta ei ole hyvä lähettää loppukuluttajille, vaan heille ohjeesta voi aina tarpeen tulle kopioida tarvittavat tiedot.

Maanantaina kävin läpi keskustelua, mikä liittyy ensi viikolla järjestettävään Lime ja NAV koulutukseen, missä sovimme yhteiset toimintatavat järjestelmiin liittyen. Koulutus oli herättänyt jo hyviä parannusehdotuksia kollegoissa sekä hyviä kysymyksiä. Näihin kysymyksiin ja parannusehdotuksiin organisaation ICT-vastaava vastasi ja teki jo jotain pieniä muutoksia esimerkiksi Lime-järjestelmään. Tämä valoi minuun uskoa, että koulutus tulee olemaan tarpeellista. Se myös tehostaa työskentelyä huoltoneuvojen ja huollon välillä sekä parantaa jälkiseurantaa. Odotan ensii viikon koulutusta ja mahdollista keskustelua mikä aiheen ympärillä herää.

#### **Tiistai 14.11.2023**

Ääniongelmien jakaminen erilaisiin kategorioihin. Tämän jälkeen aloitan tekemään ongelmanratkaisu kaavioita. Todennäköisesti niitä tulee kolme kappaletta. Toivon, että kaksi riittää.

Tiistaina kiireet jatkuvat tukipyynnöiden korkean määrän takia. Välillä tietyt tukipyynnot ovat todella työläitä ja asiakkaan, loppukuluttajan tai asennusliikkeen kanssa joutuu vaihtamaan useita sähköpostiviestejä. Usein nämä etäkäytön käyttöönottoon liittyvät tukipyynnot pitkittyvät sen takia, että asennusliikkeellä tai loppukuluttajalla ei ole kovinkaan hyviä tietoteknisiä taitoja. Vaikka tietotekniset taidot olisivatkin puutteelliset, on kuitenkin tärkeää jaksaa rauhallisesti selittää asiat uudelleen. Välillä on ikävää huomata, että ajatuksen kanssa laatimani vastaukset jäävät lukematta kokonaan ja kysymykset toistavat itseään, vaikka olen selittänyt asiat tarkasti edellisissä viesteissä. Turhautumista aiheuttaa välillä tilanteet missä erityisesti loppukuluttajat kokevat, että maahantuojan vastuulla on kaikki, myös laitteen toiminnan ulkopuolella olevat ongelmat. Vaatii välillä kärsivällisyyttä ja ammattitilpeyttä, että jaksaa pysyä rauhallisena tällaisissa tilanteissa. Näitä tapauksia tulee viikoittain asiakaspalvelussa.

Sain yrityksen sisältä hyvää palautetta liittyen Green etäohjauksen käyttöönottotietoihin. Eräs yrityksemme myyjä ei ollut pitkästä yrittämisestä huolimatta saanut laitettaan etäkäyttöön. Hän soitti minulle, kysyi apua ja pystyin luomieni ohjeiden avulla saamaan hänen laitteensa yhdistettyä. Tämän kaltainen ohjeiden testaaminen ja oikean hyödyn näkeminen lisää luottoa siihen, että olen saanut jotain aikaiseksi, mistä tulee olemaan apua laitteiden etähallinnan käyttöönotossa.

### **Keskiviikko 15.11.2023**

Sulatusäänitiedoston luominen.

Olen jatkanut sulatusäänitiedoston työstämistä. Olen saanut tiedoston työstämisen sellaiseen vaiheeseen, missä voin tiedoston avulla ratkaista suurimman osan ongelmista, jotka liittyvät erilaisiin laitteiden pitämiin ääniin. Tästä tarkastustiedostosta on ollut jo hyötyä. Tiedoston parhain puoli on se, että se toimii minulle muistilistana siitä, mitkä tarkastukset tulee tehdä ennen, kuin aletaan vaihtamaan osia tai tekemään muita huoltotoimenpiteitä. Olen tullut toisiin ajatuksiin tiedoston jakamisesta asiakasyritysten kanssa, koska nämä tarkistukset ovat asioita, mitkä olisi pitänyt tehdä jo asennusvaiheessa. Jotkut asentajat voivat kokea, että heidän ammattitaitoaan väheksytään, jos laitan heille lista tarkistuskohdista, mitkä olisi pitänyt tehdä jo asennusvaiheessa. Kuitenkin listan asiat ovat tärkeitä ja ne pitää olla kunnossa ennen huollon aloittamista. Pyrin kirjoittamaan ne sähköpostiviestiin sellaisella tavalla, että asentaja ei koe viestiä kritisoivana, vaan enemmänkin varmistuksena, että kaikki on varmasti tehty oikein. Tämä tapa on lähettämäni viestien perusteella ollut hyvä tapa ja olen päättänyt jatkaa sillä tavalla.

### **Torstai 16.11.2023**

Puhallinrumpu, vapaanpäänlaakeri ja puhallinrumpu ongelmaratkaisutaulukon luominen.

Tämä on itselleni tärkeä lista asioista, joka toimii varmistuslistana itselleni. Samasta syystä kuin edellisen päivän tiedoston jakaminen, jätän tämän myös omaan käyttööni ja jaan siinä olevat tiedot sähköpostilla asiakasyrityksille. Loppukuluttajille näitä tietoja ei tarvitse eikä käytännössä saa jakaa, koska kaikki korjaukset missä laitetta avataan ”pintaa syvemmälle” pitää suorittaa asennusyritys. Tulen lisäämään vielä tiedostoon linkin organisaation ekstranetin puolelle mistä löytyy yrityksen tekemä video puhallinrummun keskittämisestä. Välillä siis ääniongelmia voivat jatkua, vaikka laitteeseen vaihdettaisiin kuinka monta puhallinrumpua, jos rumpua ei asenneta ja keskitetä oikein.

### **Perjantai 17.11.2023**

Taulukoiden viimeistely.

Taulukot ja tiedostojen sisällöt ovat valmiina ja olen tyytyväinen siihen mitä sain aikaan. Viikon aikana tehdyt huomiot ja oivallukset muuttivat suunnitelmia, mutta mielestäni parempaan suuntaan. Tiedän, että näitä tiedostoja voi käyttää teknisen tuen uudet työntekijät tai työntekijä, jonka työn painopiste on esimerkiksi aurinkoenergian puolella. Myös aurinkoenergian parissa työskentelevä työntekijä tekee aika ajoin huoltopyyntöjä, jotka koskevat ilmalämpöpumppuja. Näissä tilanteissa on hyvä, että on olemassa tarkistuslista, minkä avulla tulee varmasti käytyä tarvittavat tarkastukset läpi ennen huollon aloittamista ja osien vaihtoa. Tiedostoista saa myös hyvää tukea etätyöskentelyyn.

### **Viikkoanalyysi**

Viikko oli kiireinen, mutta varsinaisia etähallintatikettejä tuli edellisistä viikkoa vähemmän. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut työmäärään, koska varaosatilauksia ja yksinkertaisia takuuhuoltotapauksia oli koko työpäiväksi. Koen, että ammattitaitoni kasvoi, kun luin kollegoiden ratkaisuja ongelmiin sekä tarvittavia tarkastuksia liittyen ääniongelmiiin. Ymmärrän paremmin erilaisia ääniongelmia laitteissa ja koen, että vaikka en heti tietäisi mikä ongelma on kyseessä, osaan sulkeamalla pois vaihtoehtoja, päästä lähemmäksi ratkaisua.

Tällä viikolla tuli muutamia puheluita tekniseen tukeen etähallinnan käyttöönottoon liittyen. Huomaan, että ymmärrykseni kyseistä asioista on parantunut ja pystyn opastamaan asiakasyrityksiä ja loppukuluttajia ongelmatapauksissa. Pystyn puheluiden aikana tekemään päätelmiä ja kirjaan huomiota ylös siitä mistä ongelmat voisivat johtua. Rauhallisella ohjeistuksella ja positiivisella asen-

teella suurin osa yhdistämisistä onnistuu. Jos yhdistäminen ei onnistu edelleenkään, niin asiakasyritys tai loppukuluttajat tietävät puhelun päätyttyä mistä ongelmat johtuvat. Tämä on mielestäni erittäin tärkeää, että vaikka ratkaisu ei ole aina meistä riippuvainen, osaan kertoa mistä ongelma johtuu. Olen mielestäni kehittynyt viime viikkojen aikana asiakaspalvelijana.

Asiakkaat tärkein motivaatio on saada asiansa hoidettua, vaikka asiaa ei saisikaan ratkaistua heti kyseisellä yhteydenotolla. On tärkeää tarjota matalan kynnyksen asiointikanava, jonka käyttö on mahdollisimman vaivatonta. Useissa tilanteissa asiakkaalle riittää, että asiakaspalveluhenkilö pyytää asiakkaalta riittävät tiedot, jonka perusteella asiakaspalvelija voi hoitaa asiaa eteenpäin tai ottaa yhteyttä sopivana ajankohtana. Tällä tavalla päästään usein jo hyvään asiakaskokemukseen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 120.)

Vaikka en pysty suoraan tarjoamaan ratkaisua asiakasyrityksen ongelmaan, pystyn ottamaan asiana käsittelyyn, koska minulla on joku idea siitä, miten asian saa korjattua. Olen aivan varma siitä, että tällä tavalla pystyn edistämään asiakastyytyväisyyttä ja parantamaan asiakaskokemusta. Sähköpostiviestin lähettäminen on itsessään jo matalakynnyksen asiointikanava, koska viestin voi lähettää ja lukea missä ja milloin vain.

Projektin onnistuminen kannalta on tärkeää, että projektilla on johdon kiinnostus projektista. Tämä voidaan saavuttaa todentamalla positiiviset vaikutukset ja merkitys. (Mäntyneva 2016, 148.) Olen ollut iloinen saamastani tuesta esimiehiltäni liittyen kehitysehdotuksiin. Minuun on luotettu, että pystyn luomaan ymmärrettäviä kokonaisuuksia kehitysehdotuksista. Minua pyydettiin myös käymään läpi ensi viikon koulutuksessa tekemäni dokumentti. Koulutukseen osallistuu yli kymmenen ihmistä kahdelta eri osastolta. Koen tämän olevan selvä indikaattori esimieheni suunnalta siitä, että ohjeistuksella on merkitystä ja sen avulla saavutamme positiivisia vaikutuksia organisaation toimintaan. Nämä asiat on myös mainittu palavereissa ja muissa keskusteluissa mitä olen käynyt erityisesti lähiesimieheni kanssa, mutta on myös hienoa huomata, että minuun luotetaan niin paljon, että saan käydä läpi asiat koulutuksessa.

Vaikka kehitysideani eivät ole mitään mullistavia asioita, mutta uskon, että pienetkin asiat tulevat vaikuttamaan työskentelyyn. Se, miten paljon muutoksista saadaan irti, on aina kiinni siitä, millä tavalla työntekijät ottavat ne vastaan. Kokemukseni perusteella uskon, että teknisen tuen huolto-neuvojat ottavat uudet työskentelytavat käyttöön, kun heille selitetään mitä hyötyä niillä on, kun tarkastellaan huoltoprosesseja kokonaisuutena. Työskentelytapojen muutokset ja yhtenäistäminen eivät ole niin radikaaleja, että tässä tapauksessa kohdattaisiin muutosvastarintaa. Muutosvastarintaa vähentää myös lähiesimiehen tuki sekä perustellut syyt muutoksille.

### 3.6 Seurantaviikko 6 – Palaveri, parannukset ja uudet ideat (viikko 47)

Viikon tavoitteena on tiistain koulutustilaisuuteen valmistautuminen. Alkuviikolle pitää tehdä pieniä muutoksia koulutuksessa esitettäviin materiaaleihin, jotta ne vastaavat näkymiltään tällä hetkellä käytettyä Limen näkymää. Tämä johtuu siitä, että edellisellä viikolla jo tehtiin pieniä muutoksia järjestelmän näkymiin liittyen tulevaan koulutukseen. Esittelen muutokset liitteiden avulla, jotka liitän raportointiin tällä viikolla. Uskon koulutuksen tuovan lisää kehityskohteita loppuviikolle, mutta muitakin kehityskohteita minulta löytyy. Esimerkiksi Outlook-sähköpostiohjelman automaattivastauksina käytetyt ”allekirjoitukset” vaativat viilausta ja muutamia uusia allekirjoituksia on hyvä luoda.

#### **Maanantai 20.11.2023**

Valmistautumista tiistaina koulutukseen, teen Lime-näkymästä uuden version. Pidän vanhan version rinnalla, jotta pystyn paremmin osoittamaan mitä koulutuksella ja muutoksilla voidaan saavuttaa. Tuttuun tapaan myös viikonlopun aikana kertyneet yhteydenottoopyynnöt vaativat aikaa.

Maanantaina kuluu pitkälti viikonlopun aikana tulleiden tikettien läpikäymiseen sekä kesken olleisiin pyyntöihin vastatessa. Lämmityskausi on alkanut, joka vaikuttaa tukipyyntöjen määrään. Laittevalmistaja Mitsubishin Electricin puolelta on tehty päivityksiä etähallinta servereille, joka on omalta osaltaan lisännyt tukipyyntöjä. Servereiden päivitys on vaikuttanut laitteisiin niin, että laitteita on esimerkiksi tippunut etäyhteydestä tai jotain laitekohtaisia raportteja ei ole saatavilla. Loppukuluttajille tärkeänä on erityisesti laitteen energiaraportointi, vaikka kyseessä onkin vain laskennallinen arvo, koska laitteessa itsessään ei ole energiamittaria. Vaikka alalla myynti onkin hidastunut viimeisen vuoden aikana, teknisessä tuessa tämä ei näy, koska huollettavia laitteita ja varaosia jo käytössä oleviin laitteisiin tarvitaan.

#### **Tiistai 21.11.2023**

Viimeistelen maanantaina aloitetut muutokset, jos ne eivät ole valmiina. Tämän lisäksi iltapäivän koulutus ja sen jälkipuinti vie ylimääräisen ajan päivästäni.

Tiistai alkoi taas kiireisenä yhteydenottoopyyntöjen osalta. Minulle on alkanut tulla myös enemmän pyyntöjä suorista yhteydenotoista puhelimitse. Kollegani ovat suostumuksellani sopineet soittoaikoja tai siirtäneet puhelun minulle, jos se koskee ilmalämpöpumppujen etähallintaa. En maanantain aikana edes lähtenyt tekemään muutoksia esitelämään vaan tein ne suosiolla tiistai aamupäivän aikana. Säilytin vanhan näkymän uuden rinnalla, jotta pystyin näyttämään, että järjestelmän ulkoasuun voidaan tehdä muutoksia käyttäjien toiveiden mukaan.

Palaveriin osallistui kaikki paikalla olleet teknisen tuen huoltoneuvojat, esimies, organisaation ICT-vastaava, huollon esimies sekä yksi huollon työntekijä. Kävimme läpi ohjeistukset Limen ja NAVin täytettäviin kenttiin sekä jo tehtyjä muutoksia Limeen. Palaverissa tuli myös muutamia lisäehdotuksia ja toiveita liittyen molempiin järjestelmiin. Näiden selvittäminen ja toivotut muutokset laitoin muistutuksena palaverin loputtua organisaation ICT-vastaavalla, joka vie asioita eteenpäin.

Asiakasrekisterin ylläpitoa koskevaan kysymykseen sain vastauksen. Kysymys liittyi siihen, mistä järjestelmä hakee tiedot koskien asiakasyrityksiä missäkin järjestelmässä ja miten asiakasrekisterin tietoihin voidaan lisätä uusia yhteystietoja. Lime-järjestelmä hakee tiedot omasta rekisteristään, jonne sain ohjeistuksen uusien yhteystietojen luomiseen. Pysin täydentämään ja päivittämään asiakasrekisteriä työn ohella, jotta järjestelmä tunnistaa mahdollisimman hyvin asiakasyritysten työntekijät ja osaa hakea yrityksen tiedot automaattisesti huoltopyyntöihin.

### **Keskiviikko 22.11.2023**

Tarkoitukseni käydä itsenäisesti läpi koulutuksen anti, tehdä tarvittavat muutokset ja parannukset tiedostoihin.

Eilinen palaveri näkyi omissa avoimissa tukipyynnöissä, mutta myös yleisesti tukipyyntöjen määrässä, joten keskiviikko alkoi uusia tukipyyntöjä tekemällä sekä vanhoihin vastaamalla. Olin tyytyväinen eilisen palaverin antiin, lisäksi aamupäivän aikana useamman asiakasyrityksen tietoihin lisää yhteyshenkilöitä. Halusin pitää mielessä, miten lisääminen tapahtuu, helpottaa ja tehostaa työskentelyä, mutta myös tutustua syvällisemmin ohjelmistoon mitä käytämme. Ohjelmisto on yksinkertainen käyttää, mutta olen käyttänyt siitä vain hyvin pientä osaa omassa työssäni. Uskon, että järjestelmän parempi tuntemus auttaa minua työssäni.

### **Torstai 23.11.2023**

Allekirjoitusten läpikäynti, uusien lisäily ja vanhojen korjailu.

Tänään huoltopyyntöjen lisäksi kävin läpi Outlook-sovelluksen valmiita allekirjoitus pohjia. Yksinkertaisin näistä on yrityksen logoilla ja numerolla varustettu versio, mutta minulla on paljon erilaisia allekirjoituksia, joita käytän vastauspohjina toistuvien kysymyksiin. Ehdin käydä näitä läpi torstain aikana ja muokkaamaan muutamia. Muokkaukset koskivat esimerkiksi Mitsubishin Electricin etähallinnan käyttöönottoa, koska laitevalmistaja on tuonut markkinoille uuden ilmalämpöpumppu mal-



lin. Uusien allekirjoitusten luomiseen minulla ei tänään riittänyt aikaa, mutta sain ainakin osan muokattua. Päivittelin myös puuttuvia sähköposteja päivän aikana asiakasrekisteriin, jotta Lime-järjestelmä osaisi linkittää sähköpostiosoitteet ja yrityksen tiedot huoltopyyntöihin automaattisesti.

### **Perjantai 24.11.2023**

Tähtääminen parempaan asiakaspalvelukokemukseen sekä keinot, miten sitä parantaa. Tämän lisäksi organisaation sisäiseen tiedotukseen liittyen asiakaspalvelu vaatimuksiin. Ideoita ja kehityskohteita pyrin etsimään organisaation teettämistä kyselyistä, jotka liittyvät asiakaspalveluun.

Viikko loppui sen verran kiireisenä, että en ehtinyt keskittyä loppuviikon kehityskohteisiin tarkemmin. Lämmityskausi on lisännyt päivittäisten tukipyyntöjen määrää huomattavasti. Viikon alkupuolella etähallinnan puolelta oudosti käyttäytyneet laitteet alkoivat toimimaan loppuviikosta halutulla tavalla. Laitteiden toiminta korjaantui suurimmaksi osaksi serveripäivitysten myötä, mutta yhteyden resetointi piti suorittaa. Laittevalmistajalta toivoisin aktiivisempaa otetta informoinnin puolelta, jotta organisaatio olisi tietoinen ongelmista etukäteen eikä niin, että tieto tulee loppukuluttajilta ensin meille. En pysty tällä hetkellä vaikuttamaan tähän, mutta aion ottaa asiaa puheeksi seuraavassa palaverissa esihenkilöiden kanssa. En tiedä saako organisaatio tätä tietoa tällä hetkellä, mutta olen varma, että laitevalmistajan puolelta olisi tätä tietoa ainakin mahdollista pyytää. Se, että jatkavatko he kyseistä tietoa ja kenelle on sitten toinen asia.

### **Viikkoanalyysi**

Viikko kaikessa kiireessä oli antoisa. Sain tehtyä suuren määrän huoltopyyntöjä etähallintaongelmien lisäksi. Koen, että erilaisten dokumenttien tekeminen on tuonut minulle kaivattua ammattitaitoa liittyen ilmalämpöpumppujen muihin ongelmiin. Olen itse kerännyt, lukenut, analysoinut ja jäsennellyt tietoa. Vaikka en tietoja jaa eteenpäin loppukuluttajille, toimivat ne hyvänä ohjenuorana, kun lähden käymään läpi huoltopyyntöjä, jotka ovat oman osaamisalueeni ulkopuolella. Olen tyytyväinen siihen kasvuun, mitä olen pystynyt kuluneen opinnäytetyöprosessin aikana tekemään.

Uskon, että taitoni riittävät hyvin huoltopyyntöihin, jotka liittyvät etähallintaan ja sen ongelmiin. Viikon aikana sain muutamia puhelinsoittoja liittyen Green laitteiden yhdistämiseen. Puhelut olivat pitkiä, mutta huomasin, että pystyin puhelun aikana miettimään uusia ratkaisuja ongelmiin ja saimme onnistuneesti laitteen yhdistettyä. Tarjosin keksimääni ratkaisua myös toiselle asennusliikkeelle, joka sai tämän avulla myös laitteen yhdistettyä. Green sovellus neuvoo laitteen yhdistämisen vaihe

vaiheelta, mutta varsinaista ongelmanratkaisutaulukkoa laitteelle ei ole eikä sovellus myöskään ilmoita mikä meni pieleen. Aikaisemmin laatimani ohjeistus Green laitteille on toiminut hyvänä pohjana yhdistämisongelmiin, mutta nyt tiedän, että muutokset ohjeistukseen ovat tarpeen.

Ongelman ratkaisemisen edellyttää sitä, että ymmärtää millainen ongelma on kyseessä. Tämän saavuttamiseksi voidaan käyttää erilaisia lähestymistapoja. Näitä lähestymistapoja on esimerkiksi kysyminen itseltäsi, pyrkiä ymmärtämään mistä ongelma tarkalleen koostuu, missä ja milloin se ilmeni sekä miten ja miksi se tapahtui. On myös tärkeää käyttää kunnolla aikaa ongelman yksityiskohtiin perehtymiseen. Ratkaisun löytäminen helpottuu, kun ongelmaa tarkastelee erilaisten kysymysten ja näkökulmien avulla. (Nyyti s.a.) Vaikka ymmärtääkin ongelman ja tietää mikä on ratkaisu, ei se välttämättä tarkoita, että on yhtään lähempänä ratkaisua, esimerkiksi nämä Gree+ sovelluksen yhdistämisongelmat. Erityisesti tilanteissa, missä ei tiedä miksi kyseinen ongelma ilmenee tai miksi kyseinen ongelma ei ratkea niin kuin muut vastaavanlaiset ongelmat, on vaikeaa lähteä keksimään ratkaisua. Tällaisessa tilanteessa olen huomannut, että laitetestaamisesta on suurta hyötyä. Testaamisen lisäksi myös asiakaspalautte, erityisesti onnistuneista tapauksista, auttaa paremman ymmärryksen saavuttamiseksi. Vertailemalla ongelmia suhteessa ratkaisuihin ja kokonaiskuvan luomisella on ollut suurta apua myös, kun pyrin keksimään uusia ratkaisuja etäongelmiin.

Osaamisen kehittäminen tarkoittaa oman osaamisen sekä kyvykkyyden parantamista, joiden avulla pääsee eteenpäin sekä yksityis- että työelämässä. Se voi olla tapa pyrkiä tiettyjä tavoitteita kohti tai toimia apuna selkiyttämään tulevaisuuden unelmia. Taitojen kasvattaminen, itsensä kehittäminen, uuden oppiminen ja oman intohimon löytäminen voivat viedä aikaa ja vaivaa. Osaamisen kehittäminen sisältää toiminnan, joka tarkoittaa taitojen ja kykyjen parantamista. Osaamisen kehittäminen sisältää myös tarkoituksen, joka tarkoittaa hankittujen taitojen ja kykyjen käyttöä konkreettisissa tehtävissä ja projekteissa. (Koulutus 2019.) Tärkeänä osana oman kyvykkyyden parantamista niin työ- kuin yksityiselämässä pidän halukkuutta pyrkiä parempaan. Kukaan ei voi olla alati muuttavassa työelämässä ensimmäisestä päivästä täydellinen työntekijä, vaan pitää olla valmis ja halukas muuttamaan muuttavan työelämän mukana. Tämä tietenkin pätee myös yksityiselämässä. Olen tehnyt työurani aikana paljon erilaisia töitä ja uskon tämän toimivan hyvänä pohjana sille, että olen valmis jatkuvalla muutokselle. Pitää olla valmis kehittämään itseään, jotta voi saada itsestään parhaan tuloksen irti.

Pidän tärkeämpänä työ- ja yksityiselämässä sitä, kuinka halukas olet muutokseen kuin se, kuinka paljon tietoa omaat asiasta. Uuden oppiminen liittyy pitkälti omaan haluun tutustua uuteen aiheeseen ja siihen oletko aidosti kiinnostunut ja halukas löytämään ongelmaan ratkaisun, löydät sen todennäköisemmin kuin tilanteessa, jossa itse teet muutosvastarintaa.

### 3.7 Seurantaviikko 7 – Etähallinta ja NAV raportointi (viikko 48)

Tulevan viikon ohjelmassa on Gree+ sovelluksen etähallinta ohjeiden päivytystä ja muokkaamista pienempiin osiin. Toive tähän muutokseen tuli eräältä asennusyritykseltä, joka toivoi, että tekisin ohjeistukset erikseen uudelle ja vanhalle moduulille. Tämän lisäksi ohjeistus pitää tehdä erikseen Green ilmavesilämpöpumppu Versatille. Minulla on myös palaveri tällä viikolla liittyen edellisen viikon ohjeistukseen ja sen vikakoodeihin. Palaveri käsittää vikakoodien näkymistä PowerBI-raportoinnissa sekä näiden vikakoodien luominen, muokkaaminen ja yhtenäistäminen eri järjestelmien välillä. Tämän lisäksi jatkan asiakasrekisterin päivittämistä, kun huomaan, että tulee sähköpostia asiakkailta, joiden sähköpostia ei ole tallennettu minkään asiakasyrityksen alle.

#### **Maanantai 27.11.2023**

Lämmityskausi tuo todella paljon tukipyyntöjä järjestelmäämme, viikonlopun aikana, kun tekninen tuki on kiinni tukipyyntöjä, pääsee kasaantumaan.

Viikonlopun aikana tulleiden tukipyyntöjen määrä on kasvanut huomattavasti kuluneiden viikkojen aikana, eikä kulunut viikonloppu eronnut tästä ollenkaan. Uusia tukipyyntöjä oli tullut huomattava määrä lisää, niiden läpikäymisessä ja vanhoihin vastaamisessa maanantai vierähtikin nopeasti. Tukipyyntöjen lisäksi jatkoin asiakasrekisterin päivittämistä ja lisäsin asiakkaiden yhteystietoihin uusia sähköposteja, jotta järjestelmämme tunnistaa automaattisesti mikä asiakasyritys, milloinkin on meihin yhteydessä. Rekisterin päivittäminen ei vie kauaa, mutta pitkällä tähtäimellä se säästää aikaa, kun asiakasyrityskenttää ei tarvitse manuaalisesti syöttää Lime-järjestelmään.

#### **Tiistai 28.10.2023**

Tukipyyntöjen tekemistä sekä Green ohjeistuksen jaottelu ja suunnittelu. Keskustelu jatkosta opinäytetyöprosessin jälkeen.

Aloitin Gree ohjeistuksen jaottelun kolmeen eri osaan ja sain sen tehtyä aamupäivän aikana, koska minulla oli jo kaikki tarvittavat tiedot ohjeistusta varten. Tein erilliset ohjeet uudelle (liite 1) ja vanhalle moduulille (liite 2) sekä Versati ilma-vesilämpöpumpulle (liite 3). Kirjoitin myös oman käytön kautta ja asennusliikkeiden kautta tulleita ”kikkoja” ohjeisiin. Nämä erilaiset pienet ”kikat”, ovat sellaisia keinoja yhdistämiseen, mitkä ovat toimineet jossain ongelmatapauksissa. Green oma sovellus Gree+, ohjeistaa yhdistämisen, mutta on tullut vastaan todella paljon tapauksia, missä laitteita ei ole sovelluksen ohjeiden mukaan saatu yhdistettyä. Nämä erikoistapaukset ovat toimineet katalyyttinä myös näiden ohjeistusten luomiseen.

Tiistaina tukipyynnöiden määrä jatkoi kasvuaan kylmentyneen ilman takia. Green ohjeistuksen jaotuksen lisäksi päiväni täyttyi tukipyynnöiden tekemisestä. Tukipyynnöiden määrä on kasvanut omalla vastuualueella eli Green ja Mitsubishi Electricin etähallinnan käyttöön otossa, muiden tukipyynnöiden ohella. Servereiden päivittäminen on varmuudella jatkunut myös Mitsubishi Electricin puolella, koska outoja ja aikaa vieviä tapauksia on tullut tasaiseen tahtiin. Näissä tapauksissa ohjaan loppukuluttajan ottamaan ensi asennusliikkeeseen yhteyttä, jotta voidaan alkaa miettimään mahdollista osien vaihtoa. Tavoitteena on saada kuluttajien laitteet toimimaan mahdollisimman pian. Osien vaihtaminen, esimerkiksi WiFi-sovittimen tai sisäyksikön piirikortin, ei voi auttaa ongelmassa, jos se on serveri tai ohjelmisto lähtöinen.

### **Keskiviikko 29.11.2023**

Green ohjeistuksen jatkaminen. Valmistautumista huomiseen palaveriin, missä käydään läpi NAV-järjestelmässä kirjattujen huoltotilausten tekemistä ja miten huollot näkyvät Power BI-raportoinneissa.

Sain tehtyä suunnittelemani Green ohjeistuksen valmiiksi edellisenä päivänä, joten pystyin keskittymään päivän aikana huoltopyyntöihin ja valmistautumiseen koskien seuraavana päivän palaveria. Palaveriin osallistuu kaksi esimiestäni ja kokeneempi kollega. Päivän aikana kävin läpi vanhempia takuuajaisia huoltoja eri teknisen tuen huoltoneuvojilta, jotta saisin paremman kuvan siitä minkälaisia tietoja kukakin syöttää järjestelmään.

### **Torstai 30.11.2023**

Ohjeistuksen viimeistely ja läpikäynti kollegan kanssa. Palaverissa käsiteltyjen asioiden mahdollisia selvityksiä ja kirjaamista.

Päivät ovat olleet kiireisiä teknisessä tuessa, ja aikaa yhteistyölle kollegoiden välillä ei ole juurikaan ollut. Ohjeistuksen läpikäymiseen kollegan kanssa ei tänään riittänyt aikaa, mutta ehdin sen tehdä ensi viikon aikana. Puhelin soi koko ajan ja uusia tukipyynnöitä tulee järjestelmään asiakasyrityksiltä, infon kautta ja loppukuluttajilta niin paljon, että päivän päätteeksi määrä on kasvanut, vaikka olisi kuinka paljon tehnyt töitä. Tämä tuntuu välillä turhautavalta, koska avointen tukipyynnöiden määrä ei tunnu pienentyvän.

Iltapäivän palaverissa puhuimme jatkostani teknisessä tuessa ja sovimme, että käymme sopimus tekniset asiat läpi seuraavalla viikolla. Olen tyytyväinen, kun saan jatkaa työtehtävissä, eikä tarvitse valmistumisen kynnyksellä myös etsiä työpaikkaa. Palaverissa sovimme mitkä kentät ovat

oleellisia täyttää huoltotilauksissa, jotta jälkiseuranta ja sen raportointi olisi mahdollisimman helppoa ja mutkatonta. Esimieheni pyysi, että kerään listat erilaisista vikakoodeista ja lähdemme lähitulevaisuudessa yhtenäistämään näitä listoja organisaation eri yritysten välillä, jotta saamme yhtenäisen raportoinnin kaikista organisaation yrityksistä.

Mitsubishi Electric on myös julkaissut uuden ilmalämpöpumpumallin ja ensimmäiset varaosatilaukset tulivat laitteen osalta torstain aikana. Malli on vielä niin uusi, että kukaan ei ole ehtinyt käymään varaosalistoja läpi eikä siis laitteen varaosia ole merkitty järjestelmiimme. Esimieheni pyynnöstä kävin läpi mallin sisäyksikön varasosalistat ja merkkasin järjestelmästä jo löytyviin varaosiin yhteensopivuuden uuden mallin kanssa.

### **Perjantai 1.12.2023**

Kuluneen viikon palaverien pohdinta sekä ensi viikon suunnittelua.

Perjantai jatkui erittäin kiireisenä erilaisten tukipyynnöiden osalta. Osa tukipyynnöistä, erityisesti etähallintaan liittyvät, ovat pitkittyneet osittain loppukuluttajien osaamisen ja ymmärryksen takia. Ongelmien pitkittymiseen vaikuttaa myös se, että serveri lähtöiset ongelmat eivät välttämättä korjaannu, vaikka tekisimme mitä. Sovin erään loppukuluttajan kanssa puhelinajan ensi viikolle. Olen vähän epäluuloinen asiakkaan käytöksestä, koska hänen kaikista viesteistä huokuu ärtyneisyys. Hyvänä asiakaspalvelijana, koen kuitenkin tärkeäksi, että pyrin auttamaan häntä parhaan mahdollisen kyyni mukaan. En ota hänen viestejään henkilökohtaisesti vaan pyrin pysymään rauhallisena ja tarjoamaan ratkaisuja esille tuleviin ongelmiin. Huomaan hänen vastauksistaan, että hän ei välttämättä lue ohjeita ollenkaan vaan keskittyy vain valittamaan ongelmasta. Ensi viikolla saan toivotavasti tämän tapauksen maaliin ja asiakkaan tyytyväiseksi siltä osin, kun se on mahdollista.

### **Viikkoanalyysi**

Järjestelmiin syötettävät tiedot tulevat helpottamaan jälkiseurantaprosessia huomattavasti. Mitä paremmin ja monipuolisemmin huoltoneuvojat syöttävät tiedot järjestelmiin, sitä helpompaa jälkiseuranta on. Esimerkiksi laitevalmistajat haluavat usein tarkan kuvauksen laitteiden erilaisista ongelmista, jotta he korvaavat vialliset laitteet maahantuontiorganisaatiolle. Välillä laitevalmistajat myös pyytävät laitteita takaisin tehtaalle, jotta he voivat tehdä testauksia laitteille ja suunnitella mahdollisia parannuksia laitteisiin. Tämä kaikki on minulle uutta ja uskon, että järjestelmiin syötetyillä yhteisillä tiedoilla voimme tehdä tästä prosessista helpompaa ja tehokkaampaa.

Olen ollut iloinen siitä, että olen saanut lisää vastuuta teknisen tuen toiminnassa. Esimieheni ovat olleet tyytyväisiä toimintaani ja tapaani hoitaa asioita, koska olen saanut vastuullisia tehtäviä omien tehtävieni lisäksi ja päässyt hoitamaan asioiden kehitystä sekä tiedustelua organisaation ICT-vaatavan suuntaan. Tämän lisäksi olen ollut yhteydessä huoltokirjausten osalta yrityksen NAV-järjestelmästä vastaavaan henkilöön, liittyen vikakoodilistoihin. Vikakoodit on tarkoitus yhtenäistää organisaation eri yritysten välillä ja niitä on tarkoitus luoda lisää, jotta saamme mahdollisimman monipuolisen ja kattavan raportoinnin takuuajaksiin huoltoihin liittyen.

Asiakaspalvelutyö tuo mukanaan haasteita. Asiakaspalveluun ei oteta yhteyttä positiivisen palautteen antamisen tai rupattelun takia, vaan yhteydenoton taustalla on ongelma. Ongelmat voivat joutua myydyistä tuotteista tai virheellisesti kirjatusta laskusta. Asiakaspalvelijan pitää pystyä tulkitsemaan asiakkaan viestistä hänen ongelmansa, vaikka asia olisi ilmaistu hieman epäselvästi. Hyvä asiakaspalvelu on yritykselle parempaa mainosta, kuin mahdollisimman nopea asiakaspalvelu. Asiakaspalvelijan pitää toimia ammattimaisesti ja rauhallisesti, mutta kuitenkin samalla pystyä lohduttamaan ja rauhoittamaan asiakasta ongelmansa kanssa. (Luovina 2021.)

Ongelmalliset asiakkaat, joiden kommunikaatio on sarkasmilla sävytettyä tai hyökkäävää haastavat asiakaspalvelijoiden ammattitaitoa. Vaikka asia halutaan molemmin puolin hoitaa mahdollisimman nopeasti, ei aina nopeus kuitenkaan takaa hyvää asiakaspalvelua. Ongelmallisten asiakkaiden kanssa on hyvä pysyä rauhallisena ja toimia ammatillisesti. Vaikka asiakkaan ongelmaan ei saataisi nopeasti ratkaisua, on tieto siitä, että asia on käsittelyssä, usein riittävä rauhoittamaan asiakasta.

Asiakaspalvelijan ammattimaisuus ja rauhallisena pysyminen korostuu omassa työssäni erityisesti tilanteissa missä asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai on tyytymätön ostettuun tuotteeseen. Ostettuun tuotteeseen on usein ladattu paljon odotuksia, esimerkiksi ilmalämpöpumpun, on odotettu säästävän rahaa lämmityskustannuksissa tai parantavan asuinmukavuutta kesän helteillä. Erityisesti jos laite on hankittu helpottamaan lämmityskustannuksissa ja näin ei käy, niin loppukuluttajat ovat usein todella turhautuneita. Tähän vaikuttaa varmasti myös tämänhetkinen sähkönhintojen heilahtelu. Välillä asiakkaat ovat pettyneitä siihen, millä tavalla laitetta on markkinoitu ja he voivat kokea, että laite ei yllä sille tasolle mitä mainokset ovat antaneet ymmärtää. Olen pyrkinyt eri työtehtävissä pitämään yllä tietynlaista työminää, jonka avulla asiakkaiden ikävään viestit eivät vaikuta tapaani toimia asiakkaiden kanssa. Välillä asiakkaat saattavat olla hyvinkin kärkkäitä ja eivät välttämättä ymmärrä asiakaspalvelijan roolia laitteiden markkinoinnissa, tuotannossa tai suunnittelussa.

Asiakaspalvelijan pitää pystyä rauhoittamaan asiakas ja luoda häneen uskoa paremmasta huomiosta. Miellyttävän asiakaspalvelijan kanssa on kiva jutella, mutta asiakaspalvelijan pitää osata lopettaa puhelu, jotta hän pystyy ottamaan uuden puhelun vastaan. Hyvä tapa lopettaa puhelu tai keskustelu on tiivistää annetut ohjeet asiakkaalle, kiittää yhteydenotosta ja toivottaa mukavaa päivänjatkoa. (Luovina 2021.) Vaikka pieni määrä yleistä keskustelua ei tietenkään ole pahitteeksi ja varmasti osaltaan parantaa asiakaspalvelukokemusta, asiakaspalvelijan on tärkeää osata lopettaa puhelu oikeaan aikaan oikealla tavalla. Kaikkien asiakaspalveluun soittavien pitää saada samantyyppistä, yhtä ammattimaista palvelua, vaikka asiakas ei itse osaisi olla täysin asiallinen. Tekniseen tukeen tulee pääosin vain asiakasyritysten puheluita, mutta minun tehtävässäni olen myös tekemisissä loppukuluttajien kanssa. Haluan, että asiakas kokee, että hänen ongelmansa on kuultu, otettu käsittelyyn ja ratkaisua etsitään, vaikka sitä ei heti pystyttäisi antamaan. Kuitenkin ongelmien käsitteleminen vaatii myös tietyn verran ymmärrystä siitä mikä on oikeasti ongelma, jota on järkevää lähteä korjaamaan ja mikä on laitteen toimintaa kuuluvaa käytöstä. Yhtenäinen tapa toimia asiakkaiden välillä on tärkeää, eikä toinen asiakasyritys ole toista arvokkaampi teknisen tuen näkökulmasta, vaikka toisen yrityksen myynti olisikin toista korkeampi.

Viikon anti oli minulle reilusti positiivisen puolella, vaikka useampia hankalien asiakkaiden tukipyynnöitä viikon aikana käsitelin. Koen, että olen kasvanut opinnäytetyöprosessin aikana työntekijänä itselleni uudella alalla. Olen oppinut soveltamaan erilaisia taitoja muista edellisistä töistä ja saanut entistä paremman kuvan kokonaisuutena teknisen tuen toiminnasta. Koen myös, että olen oppinut paremmin hahmottamaan ja hyödyntämään organisaation sisällä olevaa tietoa. Tiedän paremmin ihmisten erikoistumista, mistä kannattaa mihinkin ongelmaan hakea apua sekä osaan hakea yrityksen laajasta tietokannasta paremmin tietoa.

### **3.8 Seurantaviikko 8 – Loppurutistus (viikko 49)**

Viimeisen viikon tavoitteenani on pyrkiä saattamaan loppuun mahdollisimman tehokkaasti auki olevat tukipyynnöt. Tämän lisäksi pyrin sopimaan kollegani kanssa, että hän käy läpi mahdollisia tukipyynnöitä mitä minulle on tullut sinä aikana, kun olen viimeistelemässä opinnäytetyö raportointia. Varsinaisia kehityskohteita en tälle viikolle ota. Pyrin ottamaan tulevilla viikolla tikettejä, jotka pystyvät hoitamaan muutamalla sähköpostiviestillä, enkä lähden tekemään hankalampia aikaa vieviä tukipyynnöitä, koska en tiedä milloin jatkan töitä teknisessä tuessa ensi viikon jälkeen.

**Maanantai 04.12.2023**

Viikonlopun aikana tulleiden tukipyyntöjen läpikäyminen ja vanhojen tukipyyntöjen jatkaminen. Tulee olemaan kiireinen päivä, eikä ylimääräiselle jää aikaa.

Maanantait ovat viikon kiireisimpiä päiviä, kun viikonlopun aikana kukaan ei ole tekemässä tukipyyntöjä. Uusi tukipyyntöjä kertyy ja jo aloitettuihin tulee uusia vastauksia. Erityisesti loppukuluttajilta tulee viestejä paljon pyhien ja viikonloppujen aikana, kun on aikaa etähallinnan käyttöön. Muutamat ongelmat, esimerkiksi MELCloud-sovelluksen lämpötilaraportoinnissa, ovat tällä hetkellä sen verran yleisiä, että syy on todennäköisesti serveri- tai sovelluslähtöistä.

### **Tiistai 05.12.2023**

Minulle on sovittu puhelin keskustelu Green etähallinnasta. Palaveri sopimusteknisistä asioista, jotka koskevat työsopimustani tammikuun alusta lähtien.

Sovimme lähiesimieheni kanssa, että saan jatkaa työtehtävissäni kesäkuuhun asti. Organisaatio ei saanut tarjota enää uutta määräaikaista sopimusta, sopimusten ketjuttamisen takia, joten jouduin itse tätä pyytämään. Määräaikainen sopimus kuitenkin helpottaa painetta, joka minulla on opintojen jälkeisestä työpaikastani. Organisaatiolla ei ollut tarjota vakituista työsopimusta, koska samaan aikaan organisaation sisällä on jouduttu irtisanomaan työntekijöitä. Alan etsimään työn ohella vakituista työtä, kun saan tutkintotodistuksen koulusta. Toiveena olisi jatkaa organisaation palveluksessa, mutta haluan myös ensisijaisesti löytää vakituisen työsuhte alalta.

Soittoaika Green etähallinnasta onnistui ja saimme laitteen pienen kokeilun jälkeen liitettyä Gree+ sovellukseen. Ongelmaksi etähallinnan käytössä kuitenkin muodostui käyttäjän kotiverkko, jonka IP-asetukset eivät soveltuneet etähallinta ohjelmiston vaatimuksiin. Asiakkaiden kanssa puhuminen on mielekästä ja vaikka sähköpostiviestin perusteella asiakas vaikutti olevan todella tuohtunut ongelmista, en puhelun aikana havainnut ärtymystä. Uskon, että ammattimainen, rauhallinen ja määrätietoinen tapani toimia näissä tilanteissa auttaa asiassa. Mielestäni on tärkeää muistaa puhua asiakkaille heille sopivalla kielellä, ei ole mielestäni tarkoituksen mukaista puhua liian teknisin termein vanhempien loppukuluttajien kanssa.

### **Keskiviikko 06.12.2023**

Itsenäisyyspäivä.

### **Torstai 07.12.2023**



Käyn uuden Mitsubishi Electric ilmalämpöpumppu mallin ulkoyksikön varaosalistan läpi. Vastailen tukipyyntöihin.

Varaosalistan läpikäynnille ei ollut aikaa päivän aikana. Olen jatkanut asiakasrekisterin päivittämistä, kun huomaan, että järjestelmämme ei tunnista jonkun asiakasyrityksen sähköpostia. Tämä ei vie itseltäni juurikaan aikaa oman työ ohessa, mutta nopeuttaa vähän uusien tikettien käsittelyä. Itsenäisyyspäivä ja kiristynyt pakkanen ovat tuoneet todella paljon uusia tukipyyntöjä järjestelmäämme. Tukipyyntöjen käsittelyä hidastaa se, että osa huoltoneuvojista joutuu käymään asiakaskäynneillä, jolloin he eivät voi vastaila puhelimeen tai käsitellä tukipyyntöjä. Tämän lisäksi myös yksi kollegani on sairaslomalla, joten toimimme alimitoitettuna vuoden kiireisimpänä aikana.

### **Perjantai 08.12.2023**

Sopiminen kollegani kanssa, joka ymmärtää etähallinnasta, että hän käy läpi tukipyyntöni, kun en ole paikalla.

Kollegani oli koko päivän huoltokeikalla, enkä päässyt hänen kanssaan sopimaan tukipyyntöjeni käsittelystä. Tukipyyntöjä tulee päivän aikana niin paljon, että emme yksinkertaisesti tällä hetkellä pysy perässä. Tilannetta ei helpottanut, että erään kollegani piti pitää perjantaina pitämätön lomapäivä, eikä sen takia ollut vastaamassa puhelimeen ja suorittamassa tukipyyntöjä. Perjantain aikana minulle tuli yksi soittopyyntö Gree+ sovelluksen käyttöönotosta. Puhelun aikana emme päässeet edes yhdistämisvaiheeseen asti, koska loppukuluttaja ei osannut luoda hotspottukiasemaa toisella puhelimellaan eikä talossa ollut käytössä reititintä. Kyseessä oli vanhempi henkilö, jonka mobiililaitteiden käyttötaidot eivät olleet kovinkaan hyvät, sovimme uuden soittoajan ensi viikolle, kun menen töihin.

Perjantaina tuntui, että mikään työtehtävä ei onnistunut, vaan päivän aikana kaikki tuntui todella vaikealta. Viikonloppu ja päiväkirjan raportoinnin loppuminen tulivat todella hyvään aikaan, koska kiire työssäni on lisääntynyt huomattavasti. Syksy, työ ja koulun viimeistely on ollut yhdistelmänä todella raskas ja olen onnellinen, että ensi viikon seminaarin jälkeen minulla ei ole enää paljonkaan opinnäytetyötä jäljellä.

### **Viikkoanalyysi**

Viikon aikana tulleiden tukipyyntöjen määrä kasvoi koko viikon ajan. Vaikka päivä aikana pyrki tekemään töitä mahdollisimman tehokkaasti ei huoltopyyntöjen määrä laskenut vaan päinvastoin.

Puhelimet soivat koko ajan, kun teknisen tuen puhelinlinjat olivat auki. Puheluiden aikana ei tietenkään voi aktiivisesti käydä läpi sähköpostin kautta tulleita huoltopyyntöjä. Sekavuutta teknisessä tuessa lisää myös se, että kaikki asiakasyritykset eivät muista sanoa, että ovat jo lähettäneet asiasta sähköpostia ja välillä samaa tukipyyntöä käsitteli kaksi huoltoneuvojaa, toinen sähköpostin ja toinen puhelimen välityksellä.

## 4 Pohdinta

Asiakaspalvelun asiakaskokemukseen kiinnitetään yritysten toimesta enemmän huomiota, koska laadukas asiakaskokemus on yritykselle kilpailuetu. Asiakkaat osaavat myös vaatia laadukasta asiakaskokemusta, monikanavainen asiakaspalvelu on hyvän asiakaspalvelun tärkeä osa. Kanavat mitä kautta yritys tarjoaa asiakaspalvelua, tulisi valita asiakaskunnan mukaan. Asiakaskokemus hakee muotoaan ja kehittyy kohtaamisissa yrityksen ja asiakkaan välillä. Asiakaspalvelijan tärkeänä tehtävänä on positiivisen imagon ylläpitäminen yrityksestä. (Dialog 2023.) Asiakaskokemus on jäänyt monen asiakkaan kohdalla todennäköisesti huonoksi, koska huoltoneuvojat eivät ole ehtineet vastaamaan yhteydenottoihin tai puheluihin. Kiireen ei pitäisi vaikuttaa näin paljon asiakaskokemuksen laatuun mitä se on vaikuttanut teknisessä tuessa tällä viikolla. Tietenkin pitää muistaa, että teknisen tuen työmäärät on mitoitettu isommalle määrälle huoltoneuvojia, joten ei tällä miehityksellä voi päästä toivottuun asiakaskokemukseen.

Olen saanut kehitettyä ohjeistuksia ja tehostettua teknisen tuen työskentelyä pienissä määrin, mutta mielestäni palvelu kaipaa isompia rakenteellisia muutoksia. Näistä mielestäni yksi monikanavaisen asiakaspalvelun parempi hyödyntäminen. Mielestäni kuitenkin uusien asiakaspalvelukanavien käyttöönotto ei yksinään riitä. Eri palvelukanaville pitäisi mielestäni laatia tarkat ohjeistukset. Asiakasyritysten pitäisi tietää paremmin jo ennen yhteydenottoa mitä tietoja vaaditaan, jotta heidän tukipyynnönsä saadaan käsiteltyä. Yritykset mitkä ovat toimineet organisaation asiakasyrityksinä pidempään tietävät organisaation toimintatavat ja ymmärtävät myös minkälaisia taustatietoja sekä tarkastuksia laitteisiin pitää tehdä ennen, kuin esimerkiksi takuuaikainen huoltoprosessi aloitetaan. Osa yrityksistä on joko vasta perustettuja tai juuri laajentaneet lämpöpumppualalle ja ovat vähän hukassa siitä, että minkälaisia tietoja huoltoneuvojat heiltä tarvitsevat koskien laitteistoja.

Organisaatio pitää koulutuksia liittyen laitteistojen huoltoon ja käyttöön. Viime viikolla meillä oli kaksi eri ryhmää koulutuksessa liittyen organisaation myymiin laitteisiin. Vaikka pidän koulutuksia tarpeellisina, en ymmärrä miksi ne järjestetään aikana, jolloin palvelussamme on kiireellisin aika vuodesta. Yksi huoltoneuvoja oli koulutuksissa kiinni kahtena päivänä useamman tunnin, joka on suoraan pois hänen ajastaan vastailla puhelimeen ja tukipyyntöihin. Mielestäni esimerkiksi keväällä tai alkusyksystä koulutustilanteiden järjestäminen olisi huomattavasti parempi vaihtoehto. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö koulutukselle ole tarvetta vaan enemmänkin sitä, että koulutuksien ajankohdista päättävän henkilön tulisi huomioida teknisen tuen kiireellisimmät ajankohdat.

Tiimin tehokas yhteistyöllä saavutettu tulos on merkittävästi parempi kuin yksittäisen työntekijän tulos. Tiimityöllä voidaan saavuttaa asioita mihin jäsenet eivät yksinään pystyisi. Toimiva tiimi on

enemmän kuin pelkkä osiensa summa. Parvi- ja tiimiälykkyys ylittääkin tiimin jäsenten yhteenlasketun älykkyuden. Tiimiäly muodostuu jäsenten vuorovaikutustilanteiden kautta yhdistelemällä erilaiset osaamisalueet kokonaisuudeksi. Toimiva tiimi edellyttää, että tiimillä on yhteinen tavoite. (Kukkola 2021.) Teknisessä tuessa meillä on yhteisiä tavoitteita, mutta teknisen tuen toiminta kaipaisi isompia muutoksia. Vaikka nyt meillä on ihmisiä, jotka ovat erikoistuneet tiettyihin laitteistoihin tai vastaavat organisaation eri yritysten laitteistoista, voisi toimintaa mielestäni parantaa huomattavasti. Minun lisäksi tekniseen tukeen on vuoden sisällä tullut myös toinen uusi huoltoneuvoja. Muutokset tiimin jäsenissä aina aiheuttaa sen, että toimintatapojen läpikäyminen ja tarkastelu on paikallaan. Vaikka tavoite on teknisessä tuessa palvella asiakkaita, olisi tärkeä miettiä tiiminä sitä tarkemmin, miten me voimme tämän tavoitteen saavuttaa. Tällaiset muutokset voi laittaa alulle kuka tahansa teknisen tuen huoltoneuvoja tai esimiestasolla toimiva henkilö. Uskon, että esimiestasolla on huomattu tukipyynnöjen määrän kasvaminen ja pitkittyneet käsittelyajat. Vaikka nämä johtuvat osittain huoltoneuvojen asiakaskäynneistä, lomista ja sairastelusta, on mielestäni tärkeää miettiä mitä voisimme tehdä paremmin, jotta tekninen tuki onnistuisi tuottamaan asiakkaille ja asiakasyritykselle paremman asiakaskokemuksen.

Muutosten aika ei kuitenkaan ole nyt, koska meillä on kiireellisin aika vuodesta. Muutokset ovat järkevää aloittaa vasta kun saamme kirittyä odottavat tukipyynnöt siedettävälle tasolle ja uusien tukipyynnöjen määrä vähenee. Mielestäni olisi tärkeää saada teknisen tuen sisältä muutamia huoltoneuvoja yhdessä miettimään miten toimintaa olisi järkevää tehostaa. Vaikka tällä hetkellä huoltoneuvojen määrä ei välttämättä ole riittävä niin uskon, että hyvällä toimintasuunnitelmalla toimintaa saataisiin huomattavasti tehokkaammaksi. Tehokas ja suunnitelmallinen toiminta lievittäisi huoltoneuvojen stressiä, minkä aiheuttaa puhelujonot ja tukipyynnöjen suuri määrä. Kun jatkan työskentelyä teknisessä tuessa vuodenvaihteen jälkeen, aion ottaa nämä asiat puheeksi esimiesteni kanssa. He varmasti ymmärtävät, että tarvetta rakenteellisille muutoksille on ja ovat valmiita tekemään päätöksiä, jotka auttavat huoltoneuvoja saavuttamaan paremman asiakaskokemuksen teknisen tuen toiminnassa.

Olen kehittynyt opinnäytetyön prosessin aikana erityisesti asiakaspalvelijana. Kirjavan työurani aikana olen tehnyt paljon erilaisia työtehtäviä, jotka tavalla tai toisella kytkeytyvät asiakkaiden palvelamiseen. Koen, että erilaiset työtehtävät ovat kasvattaneet minua asiakaspalvelijana. Nyt uudella alalla koin aluksi olevani hieman epävarma ammattitaidosta tai mahdollisuuksista toimia hyvänä asiakaspalvelijana osa teknisen tuen toimintaa. Huomasin kuitenkin nopeasti, että asiakaspalvelu on vähemmän kiinni alan syvällisestä osaamisesta ja enemmän kiinni siitä minkälainen asenne sinulla on työtä kohtaan. Kun kuuntelet, kommunikoit ja informoit asiakasta asiakaspalveluprosessin aikana, on se usein tärkeämpää kuin se, että sinä tiedät heti ratkaisun asiakkaan ongelmaan.

Olen erilaisista työtehtävistä oppinut kuuntelemaan asiakasta, pysymään tilanteissa rauhallisena sekä ilmaisemaan asiat tavalla, joka on helposti ymmärrettävissä. Työni kuva on ollut pääasiassa laitteiden etähallinnan käyttöönottoja ja suurin osa ihmisistä, joilta tämä ei ole onnistunut ovat iäkäämpiä ihmisiä. Heille ohjeistus tulee erilaista, kun puhutaan laitteiden käyttöön erikoistuneista ihmisistä. Pitää tuntea yleisönsä sekä puhua heille sopivilla termeillä, jotta viesti menee parhaiten perille.

Testaamisen ja ongelmatilanteiden simuloinnin merkitys on kasvanut opinnäytetyöprosessin aikana. Olen aktiivisesti opinnäytetyöprosessin aikana pyrkinyt etsimään työni ongelmakohtia, joihin yrityksen sisältä ei löydy valmiita ratkaisuja. Ongelman kirjaaminen, siihen tarkempi tutustuminen ja ongelman simulointi on auttanut minua löytämään ratkaisuja näihin ongelmiin. Ratkaisut eivät ole löytynyt helposti ja jopa sotineet valmiita ohjeistuksia vastaan, mutta testaamisen avulla olen ne pystynyt löytämään.

En vielä tiedä mitä tulevaisuuteni IT-alalla tuo tullessaan, enkä tarkkaan tiedä millä kaikilla tavoilla minun pitää vielä ammatillisesti kehittyä. Sen kuitenkin tiedän, että oikealla asenteella ja avoimin mielin kehittyminen on huomattavasti helpompaa. Työssäni opettajana eräs kollegani sanoi minulle, että opettajana ei ole koskaan valmis vaan aina voi oppia lisää. Se on toiminut minulla mantrana työntekijänä vuosien varrella ja tiedän, että voin aina kehittyä on sitten kyse tutusta työtehtävästä, uudesta työtehtävästä, järjestelmästä tai kokonaan uudesta alasta. Jos koen olevani valmis ja täydellinen työntekijä silloin kehitykseni loppuu.

## Lähteet

Ahvenainen, P. & Gylling, J. & Leino, S. 2017 Viiden tähden asiakaskokemus

Dialok. 2023. Asiakaspalvelun trendit vuonna 2023. Dialok. Luettavissa: <https://www.dialok.fi/asiakaspalvelu/asiakaspalvelun-trendit-vuonna-2023/> Luettu: 10.12.2023.

Koulutus. 2019. Mitä on osaamisen kehittäminen? Luettavissa: <https://www.koulutus.fi/oppaat/mita-on-osaamisen-kehittaminen-15630> Luettu: 21.11.2023.

Kukkola, E. 2021. Tiimityön onnistuminen edellyttää hyvää johtamista. Luettavissa: <https://peruspe-liajohtaja.com/2021/11/21/tiimityon-onnistuminen-edellyttaa-hyvaa-johtamista/> Luettu: 10.12.2023.

Luovina. 2021. Mitä hyvän ja kokonaisvaltaisen asiakaspalvelun pitäisi sisältää. Luovina. Luettavissa: <https://luovina.fi/hyva-asiakaspalvelu/> Luettu: 21.11.2023.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen

Nyyti ry s.a. Ongelmanratkaisu. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/ajatukset/ongelmanratkaisu/> Luettu: 21.11.2023.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020, Strategiana asiakaskokemus

## Liitteet

### Liite 1. Green vanhan moduulin yhdistäminen

#### VANHA MODUULI:

Sovellus pyytää puhelin käyttöoikeuksia, jotka pitää antaa yhdistämisen onnistumiseksi. Pikayhdistäminen onnistuu vain uudemmissa moduuleissa. Vanhojen yhdistäminen vain manuaalisesti.

*Green laitteiden yhdistäminen vaihtelee riippuen siitä, onko laitteessa uusi vai vanha WiFi-moduuli. Vanhan ja uuden WiFi-moduulin tunnistaa laitteen luoman WiFi-verkon nimestä.*

*Uudet moduulit luovat GR-AC\_xxx nimisen verkon, kun taas vanhat moduulit luovat verkon minkä nimi koostuu kirjaimista a-f ja numeroista 0-9, merkkejä on yhteensä 8 kappaletta.*

#### VANHA MODUULI: HOTSPOT 8-merkkiä, yhdistelmä a-f ja 0–9.

Resetoi WiFi. Salli sovellukselle puhelimen käyttöoikeudet. Vahvista, että ilmalämpöpumpun WiFi on resetoitu. Odota, että hotspotti vapautetaan (1-2min). Tämän aikana voi tarkistaa puhelimen WiFi-valikosta, milloin laitteen hotspotti on vapautettu. Kun laitteen hotspotti löytyy, yhdistä siihen, salasana 12345678. Palaa sovellukseen. Kun sovellus heittää uudelleen WiFi-valikkoon, valitse kodin WiFi-verkko.

**UUSI MODUULI:** Uusi GR-AC\_xxx. Yhdistä puhelin kodin WiFi ja varmista, että WiFi-verkko on vaatimusten mukainen (2,4GHz, WPA2, AES). Salli sovellukselle puhelimen käyttöoikeudet. Resetoi WiFi sovelluksen mukaisesti. Vahvista, että ilmalämpöpumpun WiFi on resetoitu. Kun WiFi on resetoitu, palatkaa näkymään mistä valitsitte laitteen tyyppin, sovelluksen pitäisi löytää lähellä olevat laitteet. Valitse laite mihin yhdistytään.

#### Seuraavat ohjeet löytyvät myös sovelluksesta:

##### Vaihe 1.

Kytke laitteen WIFI-liitäntä PÄÄLLE. Kaukosäätimet "WIFI"-painikkeella: kytke Gree-järjestelmä PÄÄLLE. Pidä "WIFI" painettuna-painiketta 10 sekunnin ajan, kunnes laite piippaa toisen kerran ja WIFI-kuvake tulee näkyviin näytössä. Toista toimenpide kytkeäksesi WIFI-tilan pois päältä.

Kaukosäätimet ilman "WIFI"-painiketta: paina ja pidä painettuna sekä "Mode" että "Turbo" painikkeitä 10 sekunnin ajan, kunnes laite piippaa toisen kerran, ja WIFI-kuvake näkyy näytössä. Toista toimenpide kytkeäksesi WIFI-tilan pois päältä.

##### Vaihe 2.

Käynnistä GREE+ -sovellus älypuhelimellasi.

Etsi puhelimestasi GREE+ -kuvake. Käynnistä sovellus napauttamalla kuvaketta.

##### Vaihe 3.

Rekisteröidy Gree Universal WIFI -yhteyteen. GREE+ -kirjautumisnäyttö tulee näkyviin. Ensimmäistä kertaa käyttäville, valitse "Rekisteröidy" -painike luodaksesi tili ja rekisteröi Gree-yksikkösi Gree Universalin WIFI-järjestelmä. Rekisteröidy-näytössä sinun pitäisi:

- Luoda käyttäjänimi

- Syötä sähköpostiosoitteesi
- Luoda salasana
- Valita alue (esim. Eurooppa ?????)
- Napauta sitten "Rekisteröidy" -painiketta.

#### **Vaihe 4.**

Lisää WiFi-verkkosi GREE+ -sovellukseen. Tämä on paikallinen WiFi-verkko, johon Gree-yksikkö yhdistetään ja kommunikoida kautta. Napauta Oma aloitusnäytössä "+"-painiketta lisätäksesi WiFi-verkkosi. Valitse kodin tai toimiston WiFi verkkoon ja anna WiFi-verkon salasana. Jos haluat GREE+ muistavan verkon salasanan valitse valintaruutu (valinnainen). Napauta "Hae laitetta" -painiketta.

#### **Vaihe 5.**

Lisää Gree-yksikkösi GREE+ -sovellukseen. GREE+ etsii WiFi-verkostasi Gree-yksiköitä. Kun Gree-yksikkö löytyy, se rekisteröidään automaattisesti Gree Universal WiFi -järjestelmä. GREE+ näyttää laitteen Gree-yksikkösi nimi (esim. AC5bcf).

#### **Vaihe 6.**

**PALAUTA ALKUNÄYTTÖÖN.** Napauta takaisin "<"-painiketta palataksesi Oma aloitusnäyttöön. Gree-yksikkösi näkyy Oma aloitusnäytössä. Kytke Gree-yksikkö "ON" ja "OFF" napauttamalla ympäräpainike. Jos haluat koko näytön, napauta Gree-yksikön näyttöä.

**JOS YHDISTÄMINEN EI ONNISTU KOKEILKAA SEURAAVAA:** Liitäkää puhelin resetoinnin jälkeen manuaalisesti ilmalämpöpumpun verkkoon ennen, kun aloitat varsinaista yhdistämistä. Eli kohdassa missä ilmalämpöpumpun verkko oli vapautettu ja ennen kun painetaan NEXT-nappulaa, avaa WiFi-valikon ja yhdistää puhelimen siihen.

Jos laite ei luo WiFi-verkkoa: Syy tähän on, että ilmalämpöpumpun WiFi:ä ei ole resetoitu onnistuneesti.

- Yhdistä kodin WiFi ja sammuta mobiilidata ennen määrittystä.
- WiFi resetoidaan sisäyksikön OFF-tilassa (virrat pois kaukosäätimellä sisäyksiköstä). Kun olet nollannut Wi-Fi-yhteyden, VEDÄ VERKKOPISTOKE irti ja liitä se UUDELLEEN.

Jos laitetta ei pysty yhdistämään WiFi:in

- Ensiksi sammuta reititin ja valmistele sitten kaksi matkapuhelinta, yksi matkapuhelin avaa WiFi-hotspotin, WiFi-hotspotin nimi ja salasana ovat yhdenmukainen käyttäjän kodin laitteen WiFi-salasanan kanssa (huomaa, että asetus on 2,4 GHz).
- Käytä sitten toista matkapuhelinta, muodosta yhteys avoimeen mobiilitukiasemaan, avaa sovellus ja määritä verkko.
- Kun verkon määrittäminen on onnistunut, sammuta laite ja sammuta mobiiliyhteydspiste.
- Kytke sitten reititin päälle. Kun verkko on vakaa, kytke laite virta päälle.
- Laite muodostaa yhteyden reitittimeen. Kun yhteys on vakaa, voit ohjata laitetta normaalisti.



**YHDISTÄMISONGELMAT:**

ALLE 70 % - Todennäköisesti syy ilmalämpöpumpun puolella. Joko ei ole vapautettu oikein WiFi-palikkaa tai muuta vastaavaa

YLI 70 % - Todennäköisesti syy on reitittimessä

## Liite 2. Green uuden moduulin yhdistäminen

Sovellus pyytää puhelin käyttöoikeuksia, jotka pitää antaa yhdistämisen onnistumiseksi. Pikayhdistäminen onnistuu vain uudemmissa moduuleissa. Vanhojen yhdistäminen vain manuaalisesti.

*Green laitteiden yhdistäminen vaihtelee riippuen siitä, onko laitteessa uusi vai vanha WiFi-moduuli. Vanhan ja uuden WiFi-moduulin tunnistaa laitteen luoman WiFi-verkon nimestä.*

*Uudet moduulit luovat GR-AC\_xxx nimisen verkon, kun taas vanhat moduulit luovat verkon minkä nimi koostuu kirjaimista a-f ja numeroista 0-9, merkkejä on yhteensä 8 kappaletta.*

**UUSI MODUULI:** Uusi GR-AC\_xxx. Yhdistä puhelin kodin WiFin ja varmista, että WiFi-verkko on vaatimusten mukainen (2,4GHz, WPA2, AES). Salli sovellukselle puhelimen käyttöoikeudet. Resetoit WiFi sovelluksen mukaisesti. Vahvista, että ilmalämpöpumpun WiFi on resetoitu. Kun WiFi on resetoitu, palatkaa näkymään mistä valitsitte laitteen tyyppin, sovelluksen pitäisi löytää lähellä olevat laitteet. Valitse laite mihin yhdistytään.

**VANHA MODUULI:** HOTSPOT 8-merkkiä, yhdistelmä a-f ja 0–9.

Resetoit WiFi. Salli sovellukselle puhelimen käyttöoikeudet. Vahvista, että ilmalämpöpumpun WiFi on resetoitu. Odota, että hotspotti vapautetaan (1-2min). Tämän aikana voi tarkistaa puhelimen WiFi-valikosta, milloin laitteen hotspotti on vapautettu. Kun laitteen hotspotti löytyy, yhdistä siihen, salasana 12345678. Palaa sovellukseen. Kun sovellus heittää uudelleen WiFi-valikkoon, valitse kodin WiFi-verkko.

### Jos laite ei luo WiFi-verkkoa

Syy tähän on, että ilmalämpöpumpun WiFiä ei ole resetoitu onnistuneesti.

- Yhdistä kodin WiFi ja sammuta mobiilidata ennen määrittystä.
- WiFin resetoidaan sisäyksikön OFF-tilassa (virrat pois kaukosäätimellä sisäyksiköstä). Kun olet nollannut Wi-Fi-yhteyden, VEDÄ VERKKOPISTOKE irti ja liitä se UUELLEEN.

### Jos laitetta ei pysty yhdistämään WiFin

- Ensiksi sammuta reititin ja valmistele sitten kaksi matkapuhelinta, yksi matkapuhelin avaa WiFi-hotspotin, WiFi-hotspotin nimi ja salasana ovat yhdenmukainen käyttäjän kodin laitteen WiFi-salasanan kanssa (huomaa, että asetus on 2,4 GHz).
- Käytä sitten toista matkapuhelinta, muodosta yhteys avoimeen mobiilitukiasemaan, avaa sovellus ja määritä verkko.
- Kun verkon määrittäminen on onnistunut, sammuta laite ja sammuta mobiiliyhteydspiste.
- Kytke sitten reititin päälle. Kun verkko on vakaa, kytke laite virta päälle.
- Laite muodostaa yhteyden reitittimeen. Kun yhteys on vakaa, voit ohjata laitetta normaalisti.

### YHDISTÄMISONGELMAT:

ALLE 70 % - Todennäköisesti syy ilmalämpöpumpun puolella. Joko ei ole vapautettu oikein WiFi-palikkaa tai muuta vastaavaa

YLI 70 % - Todennäköisesti syy on reitittimessä

### **Liite 3. Gree Versati yhdistäminen**

Avaa sovellus, paina oikeasta yläkulma +-merkkiä. Valitaan Versati laitteeksi. Sovelluksessa yhdistäminen alkaa laittamalla laitteen (Versatin) WiFi päälle, jonka jälkeen yhteys resetoidaan. Tämän jälkeen odotetaan ohjeen mukaisesti 2 minuuttia.

Seuraavaksi:

- 1. Kun yhdistämistä tehdään puhelimen pitää olla yhdistettynä talon langattomaan verkkoon, joka toimii 2,4GHz:n taajuudella. Voi käyttää myös hotspotyhteyttä.**
- 2. Sitten puhelin ”heittää” puhelimen WiFi-valikkoon, tässä vaiheessa valitaan Versatin WiFi ja palataan sovellukseen.**
- 3. Puhelin ”heittää” uudelleen WiFi-valikkoon, tässä vaiheessa valitaan uudelleen talon oma WiFi-verkko.**
- 4. Puhelin yhdisti onnistuneesti Versatin verkkoon.**