



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LÄHITUKIPALVELUN KARTOITUS JA SEN KEHITTÄMINEN

Sami Salmi

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2017
Tietojenkäsittely



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely

SALMI, SAMI:
Lähitukipalvelun kartoitus ja sen kehittäminen

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Huhtikuu 2017

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantajalle, joka toimii Pirkanmaan alueella ja toimittaa lähitukipalveluita omille asiakkailleen. Tämä työ kohdistui toimeksiantajan yhteen loppuasiakkuuteen ja sen elinkaari- ja ylläpitopalveluihin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia lähitukihenkilöstön tyytyväisyyttä toimeksiantajan nykyisiin toimintamalleihin ja käytäntöihin henkilöstökyselyn avulla. Tavoitteena oli myös kerätä kehitysideoita käytäntöjen ja toimintatapojen parantamiseksi ja tehostamiseksi.

Opinnäyte koostuu kohdekuvauksesta, kyselytutkimuksen ja lähitukitoiminnan teoriaosasta sekä henkilöstökyselyn tuloksista ja kehitysehdotuksesta.

Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Määrällisellä tutkimuksella selvitettiin senhetkistä tilaa ja laadullisella tutkimuksella kehitysehdotuksia. Tutkimuksessa painotettiin nimenomaan laadullista lähestymistapaa. Henkilöstökysely toteutettiin verkkokyselytutkimuksena ja kutsu kyselytutkimukseen lähetettiin sähköpostitse.

Lopputuloksena henkilöstökyselyn kehitysehdotusten pohjalta syntyi toimeksiantajalle kehitysehdotus. Kehitysehdotuksessa kuvattiin yrityksen eri osien senhetkistä tilaa ja henkilöstön ajatuksia toiminnan kehittämisestä.

Toimeksiantaja ja sen luottamukselliseksi tai salassa pidettäväksi määrittelemä materiaali on opinnäytetyössä muokattu niin, että anonymiteetti säilyy toimeksiantajan haluamalla tavalla.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems

SALMI, SAMI:
Refining an IT Support Service Through a Survey

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 4 pages
April 2017

This thesis was commissioned by a company that delivers local support services as a sub-contractor. The focus is on all the services provided for one local customer.

The purpose of this thesis was to investigate local support's current functions and practices and, through an employee survey, to find a way to develop and refine them.

Quantitative and qualitative methods were used to bring up the employees' opinions on the current state of practices and how things should be handled in the future.

As a result, a development proposal was created using the development suggestions by the employees. The proposal describes the current status of the services and the employees' thoughts on how to refine them.

The identity of the client and all the material marked as confidential or classified in this thesis has been modified to maintain the anonymity of the client and its customer.

Key words: local support, itil, outsourcing, questionnaire, survey, staff survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajan lyhyt kuvaus	6
1.2	Toimeksiannon tausta ja kuvaus	6
1.3	Tavoite ja tarkoitus	7
1.4	Yleistä toteutuksesta	8
2	KYSELYTUTKIMUS.....	9
2.1	Kyselytutkimus yleisesti	9
2.2	Kyselylomakkeen suunnittelu	10
2.3	Kysymysten laatiminen.....	10
2.4	Mitta-asteikot	11
2.5	Tiedonkeruu	12
2.6	Empiirinen tutkimus	12
2.7	Saatekirje	13
3	LÄHITUKI.....	14
3.1	ITIL.....	14
3.2	Asiakastuen tasot	15
3.3	Lähitukitoiminta.....	16
3.4	Lähitukitoimintojen ulkoistaminen.....	17
3.5	Lähitukitoiminnan kehittäminen.....	18
3.6	Service-Now –tiketinhallintajärjestelmä.....	18
3.7	Lähitukitoiminta loppuasiakkaalla.....	19
4	HENKILÖSTÖKYSELY	20
4.1	Henkilöstökysely Yritys X:n henkilöstölle.....	20
4.2	Henkilöstökyselyn kysymykset ja tulokset.....	21
4.3	Kehitysehdotus tiivistettynä.....	38
5	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	1
	Liite 1. Kyselytutkimuslomake	1

LYHENTEET JA TERMIT

ICT	Information and communications technology – Tieto- ja viestintäteknologia
Loppukäyttäjä	Tuotetta tai palvelua käyttävä henkilö
Loppuasiakas	Tuotettavien palveluiden kohde yritystasolla
IT	Information technology - Tietotekniikka
Help-Desk, Tukikeskus, Service Desk	Ensimmäisen asteen käyttäjän tuki puhelimitse
Tier 1, 2	Tuen tukitasot
Service Now, SNOW	Tiketinhallintajärjestelmä
LCM	Life cycle management - Elinkaaripalvelut
INC	Incident management - Tapahtumanhallinta
SR	Service request – Palvelupyyntö
SLA	Service level agreement - Palvelutasosopimus

1 JOHDANTO

1.1 Toimeksiantajan lyhyt kuvaus

Opinnäytetyön toimeksiantaja on osa globaalisti toimivaa konsernia, joka tuottaa ja kehittää henkilöstö- ja työvoimaratkaisuja. Yrityksen palveluihin kuuluu henkilöresurssointi ja asiakaspalvelun ulkoistaminen sekä loppukäyttäjien ICT-palvelut. Yritys räätälöi sekä paikallisesti, että globaalisti toimiville asiakkailleen heidän tarpeisiinsa sopivia ICT-loppukäyttäjäpalvelukokonaisuuksia. Kokonaisuuteen voi kuulua muun muassa IT Help Desk, lähituki- ja elinkaari palvelut sekä erilaiset testauspalvelut.

1.2 Toimeksiannon tausta ja kuvaus

Olen työskennellyt toimeksiantajayrityksen palveluksessa yli seitsemän vuoden ajan. Vuosien varrella olen saanut työskennellä monelle heidän globaalisti ja paikallisesti toimivalle asiakkaalleen kahdella eri paikkakunnalla. Kesällä 2016 yritys sai hoidettavakseen heidän yhden yhteistyökumppanin asiakkaan kaikki lähituki- ja elinkaari palvelut. Itse aloitin uudessa asiakkuudessa muutamaa kuukautta myöhemmin siirtyessäni asiakkuudesta toiseen.

Ajan kuluessa huomasin, että vastaan tuli ongelmatilanteita, joihin ei ollut selkeätä ratkaisua tai toimintamallia, joka tosin on mielestäni aluksi hyvin tyypillistä uudessa asiakkuudessa. Kiinnitin myös huomiota, että uusien rekrytointien jälkeen, uudet tulokkaat kyselivät ohjeistusta samoihin käytäntöihin jokaisen rekrytointiaallon jälkeen. Aloin miettiä, voisiko toimintaa jotenkin kehittää ja uusien rekrytoitavien koulutusta parantaa niin, että toiminta tehostuisi ja toimintamalleista tulisi yhtenäiset kautta linjan. Selkeät toimintamallit tehostaisivat päivittäistä tiimin toimintaa asiakkuudessa.

Kun opinnäytetyön aloittamisen ajankohta tuli, ehdotin lähimmälle esimiehelleni verkossa toteutettavaa henkilöstökyselyä asiakkuudesta ja sen pohjalta tehtävää kehitysehdotusta toiminnan parantamiseksi, tehostamiseksi ja yhtenäistämiseksi. Kysymysten muotoa hiottiin yhteistyössä työnjohdon kanssa.

Toteutettavan opinnäytetyön ehtona oli, että toimeksiantaja pysyy nimettömänä. Niiltä osin kun toimeksiantajan asiakas- ja loppuasiakassuhteita käsitellään, myös näiden on sovittu pysyvän salassa pidettävänä tietona.

Jotta opinnäytetyön ymmärrettävyys ei kärsi, määritellään käytettävät termit yritykselle ja asiakkaille. Työn tilaajaa kutsutaan toimeksiantajaksi tai Yritys X:ksi. Toimeksiantajan asiakasta kutsutaan Asiakas A:ksi. Asiakas A:n asiakasta, joka on Yritys X:n loppuasiakas, kutsutaan Asiakas B:ksi.



Kuvio 1 Asiakassuhteen kuvaus

Asiakas B on ulkoistanut tietotekniikkapalveluiden toimituksen Asiakas A:lle. Asiakas A on ulkoistanut Asiakkaan B lähituki- ja elinkaaripalvelut tietotekniikkapalveluiden toimituksesta Yritys X:lle. Yritys X toimii suoraan Asiakas B:n kanssa toimittaessaan lähituki- ja elinkaaripalveluita. Olen huomannut työssäni, että alihankintaketjut ovat hyvin tavallisia IT-alalla.

1.3 Tavoite ja tarkoitus

Tavoitteena on toteuttaa verkossa henkilöstökysely, jossa selvitetään henkilöstön ajatuksia lähituki- ja elinkaaripalveluiden tämänhetkisestä tilasta, hyvistä ja huonoista puolista, omasta roolista, kehittymismahdollisuuksista, ohjeistus- ja koulutusmetodeista sekä muihin asiakkuuteen liittyvistä haasteellisista toiminnoista. Tavoitteena on ehdottaa kehitysideoita henkilökyselyn pohjalta työnjohdolle kehitysehdotuksen kautta.

Tarkoitus on nostaa henkilöstökyselyyn kysymyksiä, jotka ovat herättäneet keskustelua tiimin sisällä. Tarkoitus on myös kartoittaa kyselyn avulla tyytyväisyyttä yleensä yritykseen sekä omaan rooliin siinä. Selvitetään myös asiakkuuden aikana tarjotusta perehdytyksestä, esimerkiksi tiketinhallintajärjestelmään, sekä myös muuhun asiakkuutta koskevaan ohjeistukseen. Kartoitetaan myös kommunikaatioon liittyviä ongelmia ja ohjeiden tarpeellisuutta sekä oman koulutustarpeen arviointia.

Tarkoituksena on koota kyselyn tuloksista aihealueittain kehitysehdotus asiakkuudesta yritykselle. Kehitysehdotuksessa ei oteta kantaa toimeksiantajan ja asiakasyrityksen välisiin sopimuksiin, jotka voivat rajoittaa kehitysehdotuksen tulosten toimeenpanoa. Kehitysehdotuksen tulosten ja sen eri osien implementointi toimintaan jäi yrityksen oman harkinnan varaan kehitysehdotuksen luovuttamisen jälkeen.

1.4 Yleistä toteutuksesta

Henkilöstötutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena verkon yli käyttäen Eduixin E-lomaketta, joka löytyy TAMKin palvelimelta. Verkon yli toteutettavalla tutkimuksella varmistetaan, että osallistujat voivat täyttää kyselyn juuri silloin, kun heillä on siihen aikaa työn lomassa. Tässä opinnäytetyössä käytetään sekä kyselytutkimus- että henkilöstötutkimusnimikkeitä. Henkilöstötutkimuksella viitataan kyselytutkimukseen, joka on osoitettu toimeksiantajan henkilöstölle tietyssä asiakkuudessa.

2 KYSELYTUTKIMUS

2.1 Kyselytutkimus yleisesti

Kyselytutkimuksella kerätään ja tarkastellaan tietoa ihmisten mielipiteistä, yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten arvoista ja asenteista sekä toiminnasta. Kyselytutkimuksessa kyselylomaketta käytetään mittausvälineenä mielipidetiedusteluissa, palautemittauksissa ja katukyselyissä. Haastattelututkimuksessa kysymykset esitetään suoraan vastaajalle tutkijan tai haastattelijan toimesta, mutta verkon yli toteutettavan kyselytutkimuksen kyselylomakkeen on pärjättävä omillaan ilman haastattelijan ohjeistusta. (Vehkalahti 2014, 11.)

Kyselytutkimuksen tekijä voi olla joku ulkopuolinen tutkija tai oman organisaation sisältä löytyvä henkilö tai tiimi. Oman henkilökunnan käyttö tekee kyselytutkimuksesta yleensä huomattavasti edullisemmän, kun verrataan ulkopuoliseen tekijään. On kuitenkin huomioitava, että oman organisaation tietotaito kyselytutkimuksista voi olla puutteellista. (Sintonen 2003, 14)

Kyselytutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa huolellisesti suunniteltu kyselylomake. Muutosten tekeminen jo vastattuun lomakkeeseen on jo liian myöhäistä. Kyselylomakkeessa tulisi toteutua sisällölliset ja tilastolliset näkökohdat, jotka muodostavat onnistuneen kokonaisuuden. (Vehkalahti 2014, 20)

Tutkimuksen toteuttaja tekee tutkimussuunnitelman, joka on kuin käsikirjoitus, jossa etenemistä kuvataan vaihe vaiheelta. Suunnitelmassa tulisi olla tavoite, aikataulu, tutkimusmenetelmät, aineiston käsittelytapa sekä otoskoko. Tavoite kertoo, miksi tutkimus tehdään. Jos tavoitetta ei ole määritelty, tuloksia ei välttämättä voidakaan hyödyntää. (Sintonen 2003, 14)

2.2 Kyselylomakkeen suunnittelu

Internetissä toteutettavassa kyselytutkimuksessa on otettava huomioon sen eroavaisuudet paperilla toteutettavaan kyselytutkimukseen. Paperinen lomake näyttää kaikille vastaajille aina samanlaiselta, mutta verkossa olevan lomakkeen ulkonäkö saattaa vaihdella laitteistosta ja ohjelmistosta riippuen. Yksi yleisimmistä ongelmista on se, että kyselylomakkeella on liikaa kysymyksiä. Verkossa toteutettavan kyselytutkimuksen lomakkeen sisällön lisäksi on kiinnitettävä huomiota muun muassa käytettävyyteen, kysymysten selkeyteen ja asetteluun. Vastaajalle on myös hyvä kertoa tutkimuksen etenemisestä esimerkiksi prosentteina tai aikamääreinä. (Sintonen 2003, 24)

2.3 Kysymysten laatiminen

Täsmälliset ja arvionvaraiset kyselytiedot, motiivit, käyttäytymisen syyt, arvot, asenteet ja mielipiteet sekä sosiaaliset suhteet voivat olla kysymysten kohteena. Tutkimuksen tarkastelutapa vaikuttaa kysymysten muotoiluun, joka voi olla kuvaileva, jossa tarkastellaan asioiden tilaa nyt ja ennen. Arvosteleva, jossa arvioidaan ilmiöitä tai asiaa suhteessa adjektiivipareihin, laadullisiin käsitteisiin tai muihin vastaaviin asioihin. Selittävä, missä selvitetään syitä tiettyihin tilanteisiin, kuten käyttäytymisen syihin ja motiiveihin. Ennakoivassa tutkimuksessa selvitetään miten asiat kehittyvät tulevaisuudessa. (Sintonen 2003, 25)

Kysymyksiä laadittaessa on huomioitava, että kukaan ei ole vastaajan vieressä korjaamassa hänen väärin ymmärtämäänsä kysymystä. Jokaisella kysymyksellä tulee olla päämäärä ja kysymykset täytyy pystyä perustelemaan. Kysymysten tulee olla helposti muistettavia, eivätkä ne saa olla johdattelevia tai asenteellisia. Kyselyn täyttäjää täytyy ohjeistaa ja varoa käyttämästä outoja sanoja ja lyhenteitä tai ainakin ne tulisi selittää vastaajalle. (Sintonen 2003, 25)

Aaltola ja Valli (2010, 105) huomauttaa, että on syytä kiinnittää huomiota kyselyn pituuteen. Muuten on vaarana, että vastaaja luovuttaa jo ennen, kun edes pääsee alkuun. Eli kohderyhmä on huomioitava kyselyä suunnitellessa (Aaltola & Valli 2010, 105). Pitkät kyselyt on siis syytä jakaa useammalle sivulle vastaamisen helpottamiseksi, vaikka se

tutkijan näkökulmasta olisikin helpompaa laittaa kaikki kysymykset samalla sivulle. Samalla sivulla olevat kysymykset muistuttavat enemmän paperilla toimitettavaa kyselytutkimusta, jolloin vastaaja voi vastata kysymyksiin haluamassaan järjestyksessä. Kynnys kyselyn täyttämiseen saadaan mahdollisimman alas aloittamalla kysely mahdollisimman helpoilla kysymyksillä. Avoimella kysymyksellä ei tulisi aloittaa, vaan jättää ne kyselyn loppupuolelle (Sintonen 2003, 25–26). Aaltola ja Valli (2010, 104) toteaa, että niin kutsutut tausta- tai lämmittelykysymykset, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus, voidaan sijoittaa aivan kyselyn alkuun tai sitten ihan loppuun, jolloin vastaajan aistit eivät ole enää herkimmillään. (Aaltola & Valli 2010, 104)

Vastaaja saadaan siis kyselyssä hyvin alkuun sijoittamalla helpot ja mielenkiintoisimmat kysymykset kyselyn alkuosaan. Arkaluontoisimmat kysymykset tulisi siis sijoittaa tutkimuksen loppupuolelle. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata niin sanotuilla kontrollikysymyksillä, joissa kysytään samaa asiaa hieman erilaisilla sanan käänteillä. Kontrollikysymykset on syytä pitää etäällä toisistaan, ettei vastaaja muista miten hän on vastannut aikaisemmin. (Sintonen 2003, 26)

2.4 Mitta-asteikot

Mitta-asteikoista käsitellään tässä opinnäytetyössä ainoastaan kyselylomakkeeseen valittu Likertin asteikko. Kysymykset kyselylomakkeella voidaan esittää esimerkiksi valmiilla vastausvaihtoehdoilla, järjestysasteikkomittareilla tai avoimilla kysymyksillä (Aaltola & Valli 2010, 117). Likert on yksi useimmin käytetty asteikko mittaamaan mielipiteitä ja asenteita (Gall, Gall & Borg 2003, 228–229, Aaltolan & Vallin 2010, 118 mukaan). Nykyisin Likertin asteikossa käytetään joko viisi- tai yhdeksänportaista asteikkoa. Parittomalla määrällä vastausvaihtoehtoja saadaan aikaan vastausvaihtoehtojen keskelle ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Aina kuitenkin Likertin asteikossakaan ei ole neutraalia vaihtoehtoa. Aaltolan ja Vallin (2010, 118) mielestä, neutraali vastausvaihtoehto ei ole tarpeellinen, sillä ainahan vastaaja voi jättää halutessaan vastaamatta (Aaltola & Valli 2010, 118). Vehkalahti (2014, 36), huomauttaa, että neutraali ”en osaa sanoa” -vaihtoehto olisi kuitenkin parempi, kuin ei vastausta ollenkaan. Siksi hän suositteliekin, että ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoa ei aseteta asteikon keskelle, vaan asteikon ulkopuolelle (Vehkalahti 2014, 36).

Sintonen (2003, 29) määrittelee avoimen kysymyksen kysymyksellä, jossa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja (Sintonen 2003, 29). Avoimia kysymyksiä voidaan myös käsitellä tilastollisin menetelmin. Vastaukset voidaan luokitella ryhmiin tai teemoittaa. Avointen kysymysten etuna on se, että niiden kautta saadaan hyviä ideoita ja perusteellisia vastauksia. Huonoina puolina avoimissa kysymyksissä on, että niihin jätetään monesti vastamatta ja ne ovat ympäröiväisiä tai asian vierestä. Avoimien kysymysten läpikäymiseen kuluu myös huomattavasti enemmän aikaa, kuin valmiiden vastausten. (Aaltola & Valli 2010, 126)

2.5 Tiedonkeruu

Otannon tärkeimmät käsitteet ovat perusjoukko ja otos. Perusjoukon muodostaa se ryhmä, josta ollaan kiinnostuneita. Otoksessa ovat kyselyyn valikoituneet vastaajat, joiden tarkoitus on vastauksillaan edustaa perusjoukkoa pienempänä ryhmänä tilastollisen päätelyn menetelmin. Jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla tulee olla sama todennäköisyys päästä kyselyyn. (Vehkalahti 2014, 42)

Tutkimuksen luotettavuutta mittaa vastausprosentti. Vastausprosentti kertoo, kuinka moni vastasi ja palautti kyselylomakkeen. Koska otos edustaa perusjoukkoa, vastausprosentin jäädessä alhaiseksi, voidaan kysyä, edustaako otos perusjoukkoa vai onko tulos kyseenalainen. Kyselytutkimuksen tyypillinen vastausprosentti on alle 50 prosentin luokkaa. (Vehkalahti 2014, 44)

2.6 Empiirinen tutkimus

Empiirinen tutkimus jaetaan kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen, jolloin yleensä valitaan jompikumpi tutkimusmenetelmä, mutta molempiakin voidaan käyttää samassa tutkimuksessa täydentämässä toisiaan. (Heikkilä 2014, 6)

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella selvitetään enemmän prosenttein ja lukumäärin selvitykseen liittyviä kysymyksiä. Määrällisellä tutkimuksella selvitetään yleensä olemassa olevaa tilannetta, mutta sillä ei pystytä tarpeeksi tarkasti selvittämään asioiden

syitä. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, paljonko, missä, miksi ja kuinka usein. (Heikkilä 2014, 8)

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella tutkitaan käyttäytymistä ja päätösten syitä. Määrien selvittämisen sijaan keskitytään ymmärtämiseen. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään siis toiminnan kehittämiseen, ongelmien tutkimiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen. (Heikkilä 2014, 8)

2.7 Saatekirje

Saatekirje kertoo vastaajalle tutkimuksen oleelliset tiedot, kuten mistä on kyse, kuka tutkimusta tekee ja miten vastaajat on valittu sekä mihin tuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeen merkitystä ei kannata aliarvioida, sillä sen perusteella vastaaja päättää, lähteekö hän vastaamaan kyselyyn vai hylkääkö sen. Paras vastausmotivaatio tulee tietenkin siitä, että aihe kiinnostaa jo valmiiksi. (Vehkalahti 2014, 47–48)

3 LÄHITUKI

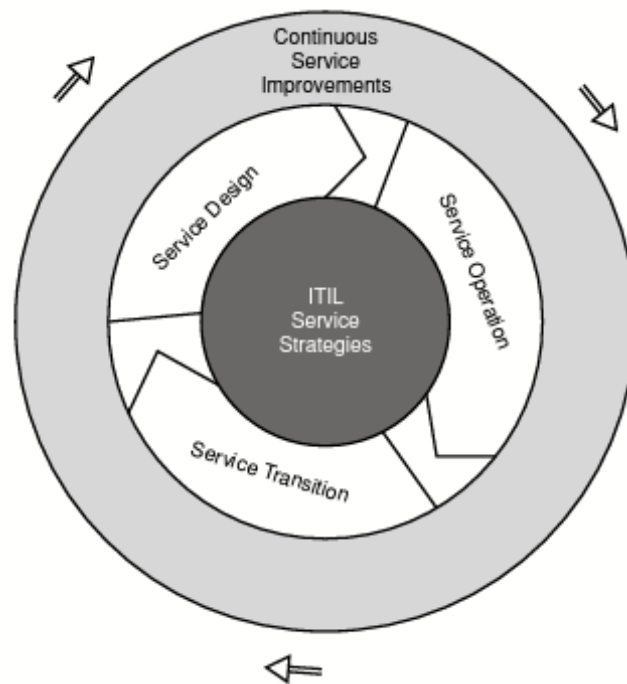
3.1 ITIL

ITIL, joka tulee sanoista Information Technology Infrastructure Library, on kansainvälisesti tunnustettu julkaisu hyvien IT-käytäntöjen tuottamiseen. ITIL:iä aloitettiin kehittämään 1980-luvulla Iso-Britannian hallituksen aloitteesta, mutta nykyään se on itsenäinen ja jatkuvasti päivittyvä kokoelma parhaita IT käytäntöjä (Moeller 2013, 87). ITIL on saanut versiopäivityksen kahdesti. Versio kaksi (V2) vuonna 2000–2002 ja versio kolme (V3) vuonna 2007 (ITIL taskukirja 2009, 13).

ITIL on lähestymistapa tai menetelmä, joka on osoittautunut hyväksi käytännöksi käytännössä. Moellerin (2013, 87–88) mukaan, ITIL nostaa käyttäjä- ja asiakastyytyvää IT-palveluissa, parantaa palvelun saatavuutta ja mahdollistaa yrityksen potentiaalisen tuoton kasvun sekä säästää aikaa ja rahaa sekä parantaa IT:hen liittyvässä päätöksenteossa. (Moeller 2013, 87–88)

Palvelunhallinta, palvelu ja arvo ovat ITIL:in elinkaaren keskeisimmät käsitteet. Palvelunhallinta tulee organisaation puolelta ja tuottaa asiakkaille arvoa palveluiden muodossa. Asiakas saavuttaa palvelulla tuloksia ilman palveluntuottamisen kustannuksia tai riskejä. Asiakkaan näkökulmasta arvo koostuu hyödystä ja takuusta. Hyöty on jotain sellaista, jonka asiakas saa takuun sanelemana. ITIL:ssä palvelunhallintaa tarkastellaan elinkaaren näkökulmasta. Elinkaari auttaa ymmärtämään, miten palvelunhallinta on jäsenneily, miten sen osat linkittyvät toisiinsa ja miten yhden osan muutokset vaikuttavat muissa osissa ja koko elinkaareissa.

Elinkaaren vaiheita on viisi, ja ne ovat palvelustrategia, -suunnittelu, -transitio, -tuotanto ja jatkuva palvelun parantaminen (ks. Kuvio 2) (Moeller 2013, 89). Palvelustrategia ohjaa kaikkia muita vaiheita palvelun elinkaareissa. Palvelustrategia on vaihe tavoitteiden asettamiselle ja toimintaperiaatteille. Se ohjaa näitä vaiheita, joiden tavoitteena on jatkuva muutos ja sopeutuminen. (ITIL taskukirja 2009, 19–21)



Kuvio 2 Palvelunelinkaari (Moeller 2013, 89)

3.2 Asiakastuen tasot

ICT asiakastuki jaetaan yleensä vähintään kahteen tasoon. Ensimmäisellä tasolla (Tier1, Help-Desk, tukikeskus, Service Desk) vastataan yhteydenottoihin välittömästi ja ongelmat pyritään ratkaisemaan heti. Tukikeskus ei voi olla kaikkien alojen asiantuntija, joten jotkut ongelmat jäävät ratkaisematta tukikeskuksen tasolla. Tukikeskus siirtää hankalimmat ja työläämmät sekä aikaa vievät ongelmat kakkostasolle (Tier2), lähituen hoidettavaksi. (Roos & Systä 2001, 48–49)

Erilaisilla tukitoiminnoilla on monia eri nimiä. Tässä opinnäytetyössä Tier1:stä käytetään nimitystä tukikeskus ja Tier2:sta lähituki. Opinnäytetyössä ei käydä läpi tukikeskuksen toimintaa tai sen määrittystä tämän enempää.

3.3 Lähitukitoiminta

Lähituki (tekninen tuki) toimii yleensä Tier 2 tasolla. Lähituen tehtäviin kuuluu hoitaa tukikeskuksesta (Tier 1) eskaloitua tukipyynnöt. Lähituki pyrkii löytämään ratkaisun asiakkaan ongelmaan itsenäisesti tai muita apuja käyttäen. Lähituki voi tarvittaessa eskaloida ongelman edelleen korkeammalle tasolle (Tier 3 jne.). (Windley 2002, 4)

Lähituki edistää ja helpottaa tukemansa palvelun käyttöä ratkomalla siihen liittyviä ongelmatilanteita. Lähituen yhtenä tarkoituksena on suojata organisaatiota keskeytyksiltä. Lähituen toivotaan parantavan oman organisaation, että myös asiakkaiden työn tuottavuutta sekä asiakastyytyväisyyttä (Roos & Systä 2001, 12–13). Lähitukihenkilö auttaa ja neuvoo yrityksen henkilökuntaa tietokoneiden käyttöön liittyvissä asioissa (Lahdensuo & Paatero 1996, 16).

Jaakohuhta ja Kiiänmies (1998, 305) määrittelee lähituen tehtäviksi laitteistojen ja ohjelmistojen ylläpidon ja huolehtimisen, käyttäjien koulutuksen ja opastuksen, lähiverkkojen ylläpidon, ulkomaailmaan yhteyksistä huolehtimisen, selvittää käyttäjien tietoteknisiä ongelmia sekä osallistaa erilaisten hankintojen toteutukseen ja suunnitteluun. (Jaakohuhta & Kiiänmies 1998, 305)

Lähituki ei ole pelkästään tekniikkaa, vaan myös kommunikointia ja asiakaspalvelua. Teknisellä puolella saa paljon anteeksi, jos on asiakaspalveluhenkinen (Forsman 1996, 23). Lähitukihenkilö ei ole perinteinen IT-ammattilainen, vaan välittäjä asiakkaan ja IT-ammattilaisten välillä (Lahdensuo & Paatero 1996, 14).

Tehtävien hoitamista hankaloittaa lähitukihenkilöstön kiire. Kiireen lisäksi työtä hidastaa epämääräiset tehtävänannot. Käyttäjä ei ole osannut kuvata ongelmaa oikein tai toimeksiannosta puuttuu oleellista tietoa. Tämä johtaa tyytymättömiin käyttäjiin ja turhaan tehdyiksi töiksi. Kommunikaatio käyttäjien ja lähitukihenkilöstön välillä takkuilee yhteisen termistön puuttuessa. Käyttäjät eivät ymmärrä tietoteknisiä termejä, joten lähitukihenkilöstön tulisikin välttää alan slangisanoja kommunikaatiossaan. Dokumenttien puute myös haittaa työskentelyä. Joko niitä ei ole ollenkaan tai niitä ei ole päivitetty ajan tasalle (Koisinen 2002, 49–53).

3.4 Lähitukitoimintojen ulkoistaminen

Yleisesti ulkoistamisella tarkoitetaan jonkin määrätyn toiminnon, kuten työvaiheen tai palvelun siirtämistä palveluntarjoajan vastuulle. Ulkopuolista palveluntarjoajaa kutsutaan yleensä toimittajaksi tai alihankkijaksi. Verrattuna perinteiseen hankintatoimintaan, alihankinta käsittää erityisesti työn ja palveluiden ostamista materiaalihankintojen sijaan. (Kettunen & Reiman 2004, 13)

90-luvulla ulkoistamisen kiihtyessä yrityksissä huomattiin tietotekniikan kiinteät kustannukset säästökohteena. Tietotekniikan tukitoimintojen ulkoistaminen aloitettiin tietohallinnosta ja se laajeni myöhemmin muihin tukiprosesseihin. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 100)

Lähitukipalveluiden ulkoistaminen synnyttää selkeän asiakas/toimittaja-rajapinnan. Ulkoistaminen muodostaa yhteistyökumppanien välille pitkäaikaisen suhteen, jossa toimintaa kehitetään pitkäjänteisesti (Forsman 1996, 140). Ydinliiketoimintaansa keskittävä yritys ostaa muut toimintonsa ulkoistettuna palveluna. Lähitukitoiminnat ovat harvalla yritykselle strategista ydinliiketoimintaa, joten lähitukipalvelut voidaan helposti ostaa ulkopuoliselta toimittajalta. Joissain tapauksissa lähitukitoiminta ulkoistetaan kokonaan yrityksen ulkopuolelle (outsourcing) tai sitten lähitukihenkilöstö pidetään organisaation omissa tiloissa, kuitenkin ostettuna ulkoisena palveluna palveluyritykseltä (insourcing) (Roos & Systä 2001, 33–34). Ulkoistettukin loppukäyttäjäpalvelut tarjoavat työntekijöille peruspalveluita, kuten palvelupiste, viestintä- ja työasemapalvelut. Ulkoistaminen asettaa korkeammat vaatimukset tietohallinnon johtamistaidoille, palvelunhallinnalle ja hankintatoimelle. (Tietohallintomalli 2016, 145)

Ulkoistaminen saattaa epäonnistua, jos kumpikaan osapuoli ei tarkalleen tiedä, mistä on kysymys. Esimerkiksi, jos tavoite on epärealistinen tai ulkoistetaan jotain, mistä ei täysin ymmärretä sen kustannuksia tai haluttua laatua (Roos & Systä 2001, 35).

3.5 Lähitukitoiminnan kehittäminen

Lähitukitoiminnasta vastaavan tahon tulisi olla perillä siitä, mihin suuntaan toiminnassa ollaan menossa ja kuka on mistäkin osa-alueesta vastuussa. Toiminnan kehittämistä tietenkin hankaloittaa se, että tietotekniikka kehittyy kiihtyvällä tahdilla (Jaakohuhta & Kii-anmies 1998, 308–309). Lähitukihenkilöstön kehittämisen tulee palvella yritystä tehostamalla sen palvelua ja tukihenkilöiden ammattitaitoa ja osaamista pitkällä tähtäimellä (Forsman 1996, 144).

Lähitukihenkilöiden määrän kasvattamisella ratkaistaan ongelmia, jotka liittyvät laite-asennuksiin ja muuhun kenttätyöhön. Työntekijämäärän kasvattaminen ei sinällään ratkaise asiantuntemuksen puutetta tai työnjaon ongelmia (Forsman 1996, 74). Lähitukea ei voi jättää koordinoimatta, sillä muuten kaksi lähitukihenkilöä saattaa aloittaa ratkaisemaan samaa ongelmaa (Lahdensuo & Paatero 1996, 30).

Lähituen toimintamallien uudistamisessa ja kehittämisessä lähitukihenkilöstö on avainasemassa. Laaja tehtäväala vaatii lähitukihenkilöstön erikoistumista. Samalla kuitenkin luodaan helposti raja-aitoja. Joidenkin tehtävät saattavat olla liiankin helppoja ja toisten taas todella vaikeita. Osaamista voidaan laajentaa esimerkiksi tehtäväkierrolla, jolloin ei synny tylsistymistä tai burnout –tilanteita. (Forsman 1996, 182)

3.6 Service-Now –tiketinhallintajärjestelmä

Toimeksiantajayrityksellä on käytössä tiketinhallintajärjestelmä ServiceNow -yhtiön toimittamana. ServiceNow on yhdysvaltalainen pilvipalveluyhtiö, joka on perustettu vuonna 2003. Yhtiö tarjoaa erilaisia työkaluja IT-alan yrityksille. Service-Now tiketinhallintajärjestelmä tarjoaa viitekehyksen, johon yritykset voivat rakentaa heidän tarpeisiinsa sopivan palvelukokonaisuuden. Service-Now:sta käytetään myös lyhennettä SNOW. (ServiceNow, luettu 28.2.2017)

3.7 Lähitukitoiminta loppuasiakkaalla

Loppuasiakas, Asiakas B, on ulkoistanut tietotekniikkapalvelunsa Asiakas A:lle. Yritys X on Asiakas A:n globaali alihankintakumppani ja toimittaa Asiakas B:lle lähituki- ja elinkaaripalveluita. Tässä opinnäytetyössä kuvataan nimenomaan Yritys X:n ja loppuasiakkaan Asiakas B:n ongelmakohtia, jotka näkyvät lähitukihenkilöstön päivittäisessä tekemisessä. Opinnäytetyössä ei tietenkään voida vaikuttaa osapuolien keskenään sopimiin sopimusehtoihin, jotka saattavat vaikuttaa lähitukitoimintojen toimittamiseen. Tavoitteena on kartoittaa, mihin asioihin voitaisiin saada sellaisia muutoksia, jotka edesauttaisivat tiimin toimintaa.

Lähitukihenkilöt eivät varsinaisesti ole paikalla Asiakas B:n eri tiloissa, vaan saapuvat tarvittaessa paikalle, kun on kyse elinkaari- tai ylläpitopalveluista. Asiakas B ottaa yhteyttä Asiakas A:n ylläpitämään tukikeskukseen, joka luo järjestelmään tukipyynnön, tiketin. Lähituen paikalle tulo vaatii siis Asiakas B:ltä tiketin tiketinhallintajärjestelmä SNOW:n kautta, jonka perusteella Yritys X laskuttaa palveluistaan. Lähituki toimii pääsääntöisesti normaaleina toimistotyöaikoina. Tavalliset työtehtävät ovat leasinglaitteiden vaihto uusiin ja vanhojen laitteiden poisvienti, laitemuutot, vika- ja korjauskeikat liittyen laitteistoihin tai ohjelmistoihin sekä massa-asennukset. Lähituen toimintaa seurataan ja ohjataan ServiceNow:n tiketinhallintajärjestelmällä.

4 HENKILÖSTÖKYSELY

4.1 Henkilöstökysely Yritys X:n henkilöstölle

Verkossa toteutettava kyselytutkimus nousi selkeäksi valinnaksi henkilöstökyselyä suunniteltaessa. Vaikka mahdollisten vastaajien lukumäärä oli vain 30, niin haastattelututkimus olisi ollut erittäin hankala järjestää. Ensinnäkin, henkilöstö on jakautunut toimimaan yhden maakunnan alueelle ja toiseksi, en usko, että haastattelututkimuksen osallistujaprosentti olisi ollut tällöin yhtä korkea. Myöskin haastatteluiden aikataulutus henkilöstön omien aikataulujen kanssa olisi ollut lähes mahdotonta.

Kyselytutkimuksen kysymykset laadin oman kokemuksen perusteella. Mihin ongelmiin olin törmännyt ja minkälaisia keskusteluita olin käynyt muun henkilöstön kanssa. Kävimme esimiehen kanssa kysymyksiä ja niiden muotoiluita läpi muutamassa tapaamiskerrassa. Loppuen lopuksi päädyimme kymmeneen varsinaiseen kysymykseen ja yhteen lisäkysymykseen, joka oli avoin kysymys kehitysehdotuksille kyselyn ulkopuolelle jääneille mahdollisille ongelmakohdille ja kehityskohteille.

Vaikka kyselytutkimuksessa käytettiin tilastotieteellisiä menetelmiä, sen tarkoitus ei ollut olla tilastotutkimusta. Pääpaino kyselyssä oli nimenomaan avoimissa kysymyksissä ja niistä tulleista kehitysehdotuksista.

Kysely toteutettiin TAMKin hankkimalla Eduixin E-lomakkeella (ks. Liite 1). Saatekirje ja linkki kyselyyn lähetettiin Yritys X:n sähköpostiosoitteisiin, joissa oli kaikki ne, joiden tiedettiin osallistuneen joko pää- tai sivutoimisesti asiakkuuden hoitoon.

Kyselylomakkeeseen ei sisällytetty muita taustamuuttujia, vaan ainoastaan kysyttiin, mikä on pääasiallinen toimenkuvasi. Taustamuuttujat jätettiin pois, sillä jo ennakkoon oli tiedossa, että henkilöstö toivoo kyselyn olevan täysin anonymisti vastattavissa. Esimerkiksi tiimissämme on vain yksi nainen, joten sukupuolen kysyminen olisi yksilöinyt hänet heti. Myöskin monen ikä ja koulutustausta olivat työyhteisön tiedossa. Kysely rakennettiin niin, että lähes jokaiseen kysymykseen pystyi myös vastaamaan avoimeen kysymykseen kirjallisesti ja näin tarkentaa valintaansa ja esittämään kehitysehdotuksia. Muuten kysymykset olivat tyytyväisyyttä, omaa osaamista ja tärkeyttä mittaavia.

Henkilöstökyselyn ohjeistuksessa painotettiin, että mikäli kysymys ei sovi omaan toimenkuvaan tai ei halua vastata, voi hypätä kysymyksen yli. Näin ollen kyselystä jätettiin pois neutraali ”En osaa sanoa” -vaihtoehto. Vastaamatta jättämiset tulkittiin, joko ”En osaa sanoa” tai ”En halua vastata” -tyyppisiksi valinnoiksi. Tähän aseteltuun päädyttiin toimeksiantajan kanssa, sillä olimme sitä mieltä, että täytyy olla jotain mieltä kyselyyn vastatessa ja näin vähennettiin ”en halua ottaa kantaa” -valintojen määrää. Avointen kysymysten vastaustila oli rajoitettu 1000 merkkiin.

4.2 Henkilöstökyselyn kysymykset ja tulokset

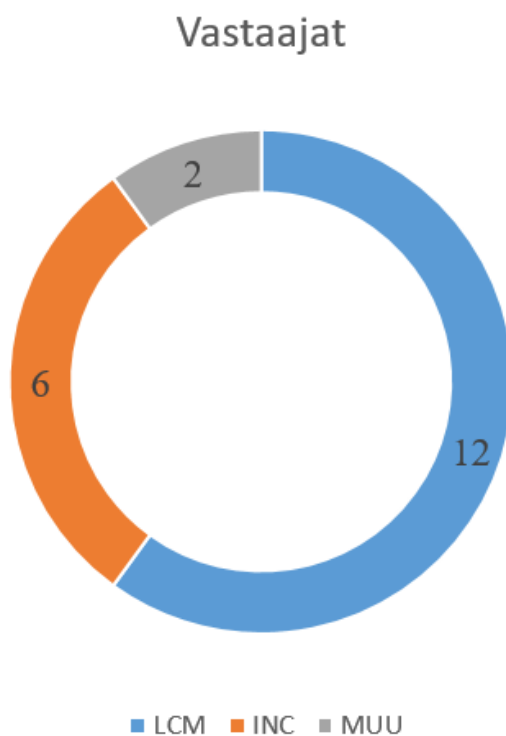
Kutsu henkilöstökyselyyn lähetettiin 17.2.2017 ja kyselytutkimus päättyi 23.2.2017. Odotukset vastausprosentista olivat, ainakin päätoimisesti asiakkuudessa toimivien osalta kovat, sillä itsellä oli tunne siitä, että henkilöstöllä oli asiakkuuteen liittyviä kehitysehdotuksia. Kysely lähetettiin 30 vastaanottajalle ja vastauksia tuli 20. Vastausprosentti nousi siis 67-prosenttiin. Vastaajista 87-prosenttia käytti aikaa myös vastaamalla ainakin yhteen avoimeen kysymykseen.

Kysymyksissä on käytetty seuraavia arviontiasteikkoja

1. Erittäin tyytyväinen, jokseenkin tyytyväinen, jokseenkin tyytymätön ja erittäin tyytymätön
2. Erittäin hyvin, melko hyvin, melko huonosti ja erittäin huonosti
3. Erittäin tärkeänä, tärkeänä, jokseenkin tärkeänä ja en tärkeänä
4. Kyllä ja ei

1. Valitse parhaiten pääasialliseen toimenkuvaasi osuva vaihtoehto, jossa työskentelet

Ensimmäinen kysymys oli ainoa, johon kyselyyn vastaajan piti pakotetusti vastata. Vastaajan tuli valita parhaiten nykyiseen toimenkuvaansa sopiva vaihtoehto. Vaihtoehdot olivat elinkaaripalvelut, eli Life Cycle Management (LCM), ylläpitopalvelut, eli Incident ja Service request (INC) ja työntekijä työskentelee toisessa asiakkuudessa päätoimisesti, mutta on osallistunut jossain vaiheessa sivutoimisesti tämän henkilöstökyselyä koskevan asiakkuuden hoitoon (MUU). Valinnalla toivottiin saatavan erilaisia näkökulmia kysymysten vastauksiin.



Kuvio 3 Vastaajien jakauma tiimeittäin

Elinkaaripalveluista (LCM) vastaajia oli 12 (60 %), ylläpitopalveluista (INC) kuusi (30 %) ja päätoimisesti muissa asiakkuuksissa toimivia (MUU) vastaajia kaksi (10 %).

2. Kuinka tyytyväinen olet ollut yrityksen eri osa-alueisiin?

Toinen kysymys koski yritystä yleisesti ja sen eri osa-alueita. Vastaja arvioi tyytyväisyytään johtoon, työkavereihin, työympäristöön, työtehtäviin ja palkkaan. Tätä kysymystä täydennettiin myös avoimella kysymyksellä, johon vastaaja pystyi halutessaan erottaa eri osa-alueiden syyt omaan tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen.



Kuvio 4 Tyytyväisyys johtoon

Kaikista vastaajista erittäin tyytyväisiä johtoon oli 10 % vastaajista, jokseenkin tyytyväisiä 55 %, jokseenkin tyytymättömiä 30 % ja erittäin tyytymättömiä 5 %.

Tyytyväisyys työkavereihin



Kuvio 5 Tyytyväisyys työkavereihin

Kaikista vastaajista erittäin tyytyväisiä työkavereihin oli 58 % vastaajista, jokseenkin tyytyväisiä 37 % ja jokseenkin tyytymättömiä 5 %.

Tyytyväisyys työympäristöön



Kuvio 6 Tyytyväisyys työympäristöön

Kaikista vastaajista työympäristöön oli erittäin tyytyväisiä 42 %, jokseenkin tyytyväisiä 37 %, jokseenkin tyytymättömiä 16 % ja erittäin tyytymättömiä 5 % vastanneista.

Tyytyväisyys työtehtäviin



Kuvio 7 Tyytyväisyys työtehtäviin

Kaikista vastaajista erittäin tyytyväisiä omiin työtehtäviin oli 26 % vastaajista, jokseenkin tyytyväisiä 58 % ja jokseenkin tyytymättömiä 16 %.

Tyytyväisyys palkkaan



Kuvio 8 Tyytyväisyys palkkaan

Kaikista vastaajista erittäin tyytyväisiä palkkaansa oli viisi prosenttia vastaajista, 47 % jokseenkin tyytyväisiä, 37 % jokseenkin tyytymättömiä ja 11 % erittäin tyytymättömiä.

Avoimen kysymyksen vastauksissa, koskien yrityksen eri osa-alueita, kiitosta sai johdon luottamus ja joustot työntekijöille. Työkaverit saivat kiitosta hyvästä hengestä, juttuun tulemisesta ja auttamishengestä. Työympäristö sai kehuja rennosta ja vapaasta ilmapiiristä. Työtehtäviä pidettiin yksinkertaisina ja työn haastavuuden ja mielekkyyden tulevan asiakaskentän haasteista. Palkkausta kommentoitiin olevan linjassa työtehtäviin nähden.

Negatiivista palautetta tuli siitä, että työjohtoa ei saanut kiinni silloin, kun olisi tarve. Uskottiin, että työjohto ei ole täysin perillä työtehtävistä kentällä. Työympäristön tyytymättömyyteen vaikutti närkästyneet asiakkaat sekä tiettyjen työkalujen puute kentällä. Työtehtäviä jaettaessa ei oltu vastaajien mukaan otettu tarpeeksi huomioon työntekijöiden vahvuuksia, osaamista ja koulutustaustoja. Myös sitä harmiteltiin, että palkan määrään ei omilla toimilla pystynyt vaikuttamaan työssään.

3. Kuinka tyytyväinen olet tiimin sisällä jaettuun toimenkuvaasi?

Työjohto on jakanut henkilöstön vastaamaan joko elinkaaripalveluista tai ylläpitopalveluista. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä omaan jaettuun tehtävään. Kysymyksessä oli myös avoin kysymys niille, jotka halusivat perustella tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään omaan jaettuun toimenkuvaansa.

Tyytyväisyys toimenkuvaan



Kuvio 9 Tyytyväisyys toimenkuvaan

Kaikista vastaajista erittäin tyytyväisiä toimenkuvaansa oli 30 %, jokseenkin tyytyväisiä 55 % ja jokseenkin tyytymättömiä 15 %.

Kiitosta oma toimenkuva sai sen joustavuudesta ja omasta vastuusta työn tekemiseen. Työnkuvan keuhuttiin olevan tarpeeksi monipuolista ja haastavaa. Oman työn aikataulutus, selkeät vastuujaoit ja liikkuva työ saivat myös kiitosta.

Moitteita sai se, että työntekijän osaamistaso ei ole vaikuttanut jaettuun toimenkuvaan. Kritiikkiä sai myös toimenkuvan rajoitteet ja kiellot, mikä aiheuttaa turhautumista työnkuvassa.

4. Kuinka tyytyväinen olet saamastasi perehdytyksestä aloittaessasi asiakkuudessa?

Kysymyksessä kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttään annettuun perehdytykseen aloittaessaan asiakkuudessa. Avoimeen kysymykseen sai antaa palautetta omasta perehdytyksestään sekä kehitysideoita perehdytykseen jatkossa.

Tyytyväisyys perehdytykseen



Kuvio 10 Tyytyväisyys perehdytykseen

Vastaajista 50 % oli jokseenkin tyytyväisiä, 25 % jokseenkin tyytymättömiä ja 25 % erittäin tyytymättömiä.

Perehdytys oli ollut niissä tapauksissa riittävä, joissa asiakkuus oli ollut jo entuudestaan tuttu.

Osa vastaajista koki, etteivät olleet saaneet perehdytystä juuri ollenkaan. Perehdytys asiakkuuteen oli ollut liian lyhytaikaista ja pintapuolista ja perehdyttäjäkään ei ollut osannut perehdyttää tarpeeksi hyvin. Muutamaa päivää toisen työntekijän matkassa ei katsottu perehdytysjaksoksi.

5. Kuinka tyytyväinen olet saamaasi opastukseen Service-Now -tikettijärjestelmän käytöstä?

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat olleet tikettijärjestelmäohjelmiston opastukseen.

Tyytyväisyys Service-Now opastukseen



Kuvio 11 Tyytyväisyys SNOW opastukseen

Service-Now tiketinhallintajärjestelmän perehdytykseen erittäin tyytyväisiä oli 11 %, jokseenkin tyytyväisiä 41 %, jokseenkin tyytymättömiä 32 % ja erittäin tyytymättömiä 16 %.

6. Kuinka hyvin mielestäsi hallitset seuraavat osa-alueet Service-Now -tikettijärjestelmässä?

Tässä kysymyksessä haluttiin tietää, kuinka hyvin henkilöstö hallitsee tietyt päivittäiseen tekemiseen kuuluvat eri osa-alueet tiketinhallintajärjestelmässä. Kysyttiin, kuinka hallitset tilanteen, jossa asiakasta ei saada kiinni, asiakastilanteessa tulee työpyyntö, jota ei olla merkitty alkuperäiseen työpyyntöön, asiakkaan kanssa sovitaan toinen toimitusaika sekä tiketinhallintajärjestelmän hakutoiminnan käyttö ja niistä kirjanmerkkien luonti. Tässä kysymyksessä sai jättää myös avoimeen kysymykseen kommenttia saamastaan opastuksesta tiketinhallintajärjestelmään.

SNOW; 3 strike rule



Kuvio 12 3 strike rule

Kuinka hyvin hallitset säännön 3 strike rule? Sääntö tarkoittaa sitä, että tiketille merkitään kaikki yhteydenotokerrat. Kolmannen vastaamatta jättämisen jälkeen tiketti suljetaan. Kaikista vastaajista tämä sääntö oli erittäin hyvin hallinnassa 45-prosentilla, melko hyvin 50-prosentilla ja erittäin huonosti 5-prosentilla vastaajista.

SNOW; Additional work



Kuvio 13 Additional work

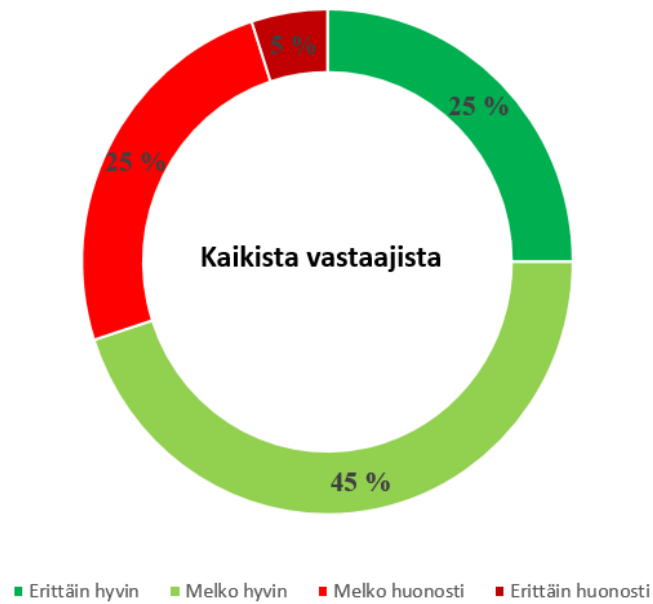
Kuinka hyvin hallitset tuntityön, additional work, kirjaamisen tiketille. Tuntityö kirjataan tiketille silloin, kun tehdään asiakkuudessa sellaista työtä, jota ei oltu merkitty työpyyntöön alun perin. Vastaajista tuntityön merkitsemisen hallitsee erittäin hyvin 20 %, melko hyvin 60 %, 15 % melko huonosti ja 5 % erittäin huonosti



Kuvio 14 Commit time

Toimituspäivän muutoksen, commit time, merkitseminen tiketille. Toimituspäivää voidaan muuttaa, jos asiakas toivoo jotain muuta toimituspäivää. Muutos on tehtävä, että SLA, Service Level Agreement -aika, ei kulu umpeen. Vastaajista 40 % hallitsee erittäin hyvin toimituspäivän muutoksen kirjaamisen, 40 % melko hyvin, 15 % melko huonosti ja 5 % erittäin huonosti.

SNOW; Kirjanmerkit



Kuvio 15 SNOW kirjanmerkit

Service-Now tiketinhallintajärjestelmässä voit tallentaa filtteröityjä hakujasi kirjanmerkeiksi. 25 % vastasi hallitsevan kirjanmerkit erittäin hyvin, 45 % melko hyvin, 25 % melko huonosti ja erittäin huonosti 5 % vastanneista.

Service-Now tiketinhallintajärjestelmää keuhuttiin helpoksi ja loogiseksi käyttää.

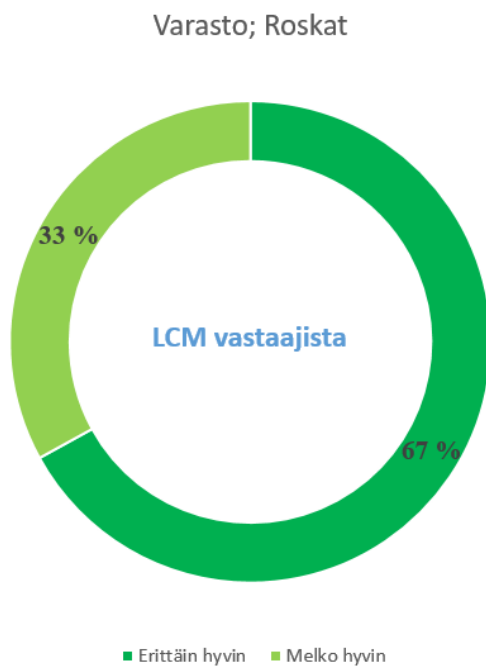
Tiketinhallintajärjestelmään toivottiin enemmän koulutusta, joka osaltaan lisäisi työtehoa. Sähköpostiin tulevia ohjeita SNOW:n käytöstä ei pidetty riittävänä, vaan toivottiin tähän asiakkuuteen räätälöityjä Service-Now ohjeita, jotka siis puuttuivat kokonaan. Osa vastaajista koki, ettei ole saanut mitään koulutusta ohjelmiston käyttöön ja kaikki tieto on peräisin kollegoilta.

7. Kuuluuko varastolla käyminen toimenkuvaasi?

Kysymyksessä kysyttiin, käykö työntekijä varastolla, jonne viedään elinkaarivaihdon yhteydessä palautuneet leasing -laitteet. Vastaamalla kyllä, seurasi jatkokysymykset; kuinka toimia varastolla koskien palautettavia leasing -laitteita sekä kuinka hyvin hallitset roskien lajittelun, kuten muovi- ja pahvijätteen. Myös tässä kysymyksessä oli avoin kysymys, johon sai antaa kehitysehdotuksia varastolla toimimiseen.



Kuvio 16 Varasto; Laitteet



Kuvio 17 Varasto; Roskat

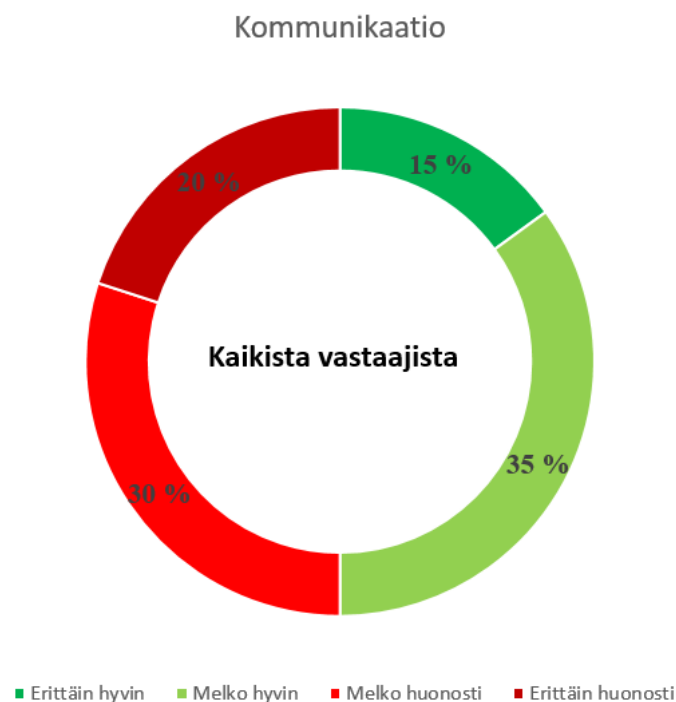
Palautuvien leasinglaitteiden oikeat paikat varastolla mielestään hallitsee erittäin hyvin 50 % ja toiset 50 % melko hyvin. Roskien lajittelun varastolla hallitsee mielestään erittäin hyvin 67 % ja melko hyvin 33 %.

Varastolla toimimiseen toivottiin, että palautuvien laitteiden pakkauspaikat eivät muuttuisi koko ajan, vaan niille sovittaisiin alueet, jotka pysyisivät paikallaan. Kaikille niille,

jotka varastolla käyvät, toivottiin omaa avainta tai vähintään, että ainakin yksi avain olisi toimistolla lainattavaksi tapauksissa, joissa joku avaimenhaltijoista ei ole varastolla.

8. Kuinka hyvin mielestäsi tiimissä kommunikoidaan esimerkiksi asiakkuudessa tapahtuneista muutoksista?

Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin, miten hyvin kommunikaatio toimii tiimissä yleisellä tasolla ja esimerkkinä, kun ilmoitetaan tapahtuneista muutoksista. Avoimen kysymyksen osiossa toivottiin kommentteja, miten tiimin kommunikaatiota tulisi kehittää tai muuttaa.



Kuvio 18 Kommunikaatio

Kommunikaatio sujuu 15 % mielestä erittäin hyvin, 35 % mielestä melko hyvin, 30 % vastasi melko huonosti ja 20 % erittäin huonosti.

Vastaajat toivoivat, että kommunikaatiokanavista kerrotaisiin selkeästi, sillä tällä hetkellä suurin osa tiedottamisesta kulki huhu- ja kuulopuheiden perusteella. Tiimin sisäistä kommunikaatiota pidettiin toimivana, mutta työnjohdon tiedottamista ei.

9. Kuinka tärkeänä pidät sitä, että oppaat ja ohjeet löytyisivät yhdestä paikasta keskitetysti, kuten verkkojaosta?

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, miten tärkeänä henkilö pitäisi sitä, että asiakkuuteen liittyvä dokumentaatio, kuten ohjeet ja oppaat, löytyisivät yhdestä keskitetystä paikasta, kuten verkkojaosta. Tähän kysymykseen vastausasteikkoa muutettiin hieman, sillä haluttiin tarkemmin mitata oppaiden ja ohjeiden löytymisen tärkeyttä. Tämän kysymyksen avoimessa osiossa pyydettiin kertomaan, millaisia ohjeita kaivataan asiakkuuteen liittyen.



Kuvio 19 Ohjeet ja oppaat

Ohjeiden ja oppaiden keskitettyä löytymistä esimerkiksi verkkojaosta kannatti 85 % vastaamalla erittäin tärkeänä, 10 % tärkeänä ja jokseenkin tärkeänä 5 %.

Vastaajat toivoivat ohjeita tiketinhallintajärjestelmä Service-Now:hin ja yhteistä Wikisivustoa, johon jaettaisiin vastuuhenkilöt ohjeiden ylläpitoon. Usein toistuvien toimintojen ja salasanojen kirjoittamista dokumentteihin sekä nykyisin käytössä olevan verkkojaon siivousta ja nimeämiskäytäntöjen yhtenäistämistä.

10. Arvioi omaa osaamistasi ja koulutustarvetta

Kymmenennessä ja viimeisessä varsinaisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan omaa arviota omasta osaamisesta ja koulutustarpeesta. Kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyydestä omaan osaamiseen toimenkuvassaan, halusta kehittää omaa osaamistaan asiakkuudessa ja toivooko työnantajan tarjoavan jotain teknistä koulutusta. Kysymyksen avoimessa osiossa pyydettiin kertomaan, minkälaista koulutusta toivottiin työnantajan tarjoavan.

Oletko tyytyväinen osaamiseesi toimenkuvassa



Kuvio 20 Tyytyväisyys osaamiseen

Onko sinulla halua kehittää osaamistasi?



Kuvio 21 Osaamisen kehittäminen

Toivotko työnantajan tarjoavan
jotain teknistä koulutusta



Kuvio 22 Teknisen koulutuksen tarjoaminen

Tyytyväisiä oman toimenkuvan osaamisesta oli 85 % ja tyytymättömiä 15 %. Haluja kehittää omaa osaamista oli 90 % ja 10 % ei ollut. 95 % toivoi työnantajan tarjoavan jotain teknistä koulutusta ja 5 % ei toivonut.

Koulutusta toivottiin käyttöjärjestelmistä Windows 7, 10 ja OS X. Kentällä olevasta laitekannasta. Asiakkaan A:n tarjoamaa koulutusta koskien Asiakas B:tä. Palvelin ja verkkopuolen koulutusta.

+1. Vapaa sana

Viimeinen avoin kysymys oli varattu kyselyn ulkopuolisille kehitysehdotuksille. Osiossa pyydettiin myös antamaan halutessaan palautetta kyselyn järjestämisestä.

Avoimessa kysymyksessä tullut palaute jaettiin kehitysehdotus dokumentissa niiden otsikoiden alle, jonne ne vastausten perusteella sopi parhaiten. Muutama palaute tuli henkilökyselyn tärkeydestä työyhteisön toimintamallien kehittämisessä.

4.3 Kehitysehdotus tiivistettynä

Toimeksiantajalle toimitettiin henkilöstökyselyn tulokset ja kehitysehdotus erillisenä kehitysehdotusdokumenttina, jossa on Yritys X:n kannalta yksityiskohtaisempaa ja salassa pidettävää tietoa työn tuloksista. Tässä opinnäytetyössä kehitysehdotuksen tulokset esitetään toimeksiantajan anonymiteettipyynnöstä kunnioittaen. Henkilöstökyselyn pohjalta tehdyssä kehitysehdotuksessa todetaan tiivistetysti seuraavia muutostarpeita loppuasiakkuudessa Asiakas B.

Työntekijöiden nykyinen toimenkuva tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskustelun yhteydessä. Käydään läpi työntekijän koulutustausta, aikaisempi työkokemus ja osaaminen sekä Asiakkuudessa B kertynyt know-how. Tarvittaessa tehdään muutoksia tiimin sisällä työnjakoon tilanteen niin salliessa, mikäli työntekijällä on muutokseen halukkuutta.

Muutama työntekijä koulutetaan asiakkuuteen perehdyttämiseen sekä LCM, että INC puolelta ja käytössä olevaan tiketinhallintajärjestelmään, jolloin uusien työntekijöiden perehdytys olisi yhtenäinen. Myös muut työntekijät saisivat tarvittaessa neuvoa näiltä uusilta tehokäyttäjiltä. Näin koulutus tarjoaisi ”yhdellä suulla” tullutta oikeata tietoa heti alusta alkaen ja korjaisi jo olemassa olevia virheellisiä toimintatapoja.

Tiketinhallintajärjestelmään Service-Now:hin tehdään tähän asiakkuuteen liittyvä ohjeistus, jolla uudet työntekijät pääsevät alkuun ja vanhat työntekijät voivat tarkistaa kirjausohjeita kertauksena. Ohjeistukselle asetetaan vastuuhenkilö tai henkilöt ja he huolehtivat siitä, että muuttuneet kirjausohjeet päivittyvät myös ohjedokumentteihin asti. Dokumenttien ajantasaisuus tarkistetaan määräajoin esimerkiksi yhtiön vuosikellon mukaan.

Varastolle luodaan selkeä pohjakartta, mistä käy ilmi, minne palautuvat laitteet tulee laittaa. Myös roskien oikea paikka ja lajittelu ohjeistetaan. Kaikille niille, jotka varastoa käyttävät hankitaan avaimet. Ennen kun kaikilla on avaimet, yksi avain jätetään toimistolle, josta sitä voidaan tarvittaessa lainata. Varastolle asetetaan vastuuhenkilö, joka ohjeistaa ja huolehtii varastolla oikeaoppisen toimimisen.

Kommunikaation parantamiseksi työntekijöille selvennetään, mitä kanavaa pitkin tulee mitään asiakkuuteen liittyvää tietoa. Mitkä asiat ilmoitetaan sähköpostitse, mitkä tekstiviestin ja mitkä esimerkiksi puhelinsovellus WhatsAppin kautta. Selvennetään myös, miten työntekijöiden tulee suhtautua verbaalisesti annettuun ohjeistukseen ja sen levittämiseen. Selvitetään muiden kommunikaatiokanavien mahdollista käyttöä.

Asiakkuuteen liittyvää ohjeistusta aloitetaan keräämään yhteiseen Wiki sivustoon, johon valitaan vastuuhenkilöt toimenkuvan mukaan. Wiki sivuston ohjeita ja niiden ajantasaisuutta seurataan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Vähintään Wikiin tulee kerätä päivittäisessä työssä vastaan tulevia tilanteita, kuten usein asennettavat sovellukset, salasanat, lisenssiavaimet ja muut tärkeät tiedot. Nykyiset verkkojaot siivotaan ja sisältö yhtenäistetään sovitulla nimeämispolitiikalla.

Tutkitaan, löytyykö jo oman henkilökunnan keskuudesta niitä, jotka voisivat tarjota jotain teknistä koulutusta muulle henkilöstölle, kuten eri käyttöjärjestelmät, verkkoteknologiat ja niin edelleen. Näin voitaisiin henkilöstöä kierrättää tehtävästä toiseen, joka lisäisi vaihtelevuutta työhön ja kasvattaisi henkilöstön osaamista.

Huolehditaan siitä, että kaikilla työntekijöillä on työhön tarvittavat työkalut kuten muistikut, henkilökortit, avaimet Asiakkuuden B tiloihin sekä muihin keskeisiin paikkoihin. Varmistetaan, että työntekijät ovat tietoisia siitä, miten esimerkiksi työkalujen hankinnoista tehdään matkalasku. Huolehditaan henkilöstön parkkiluvista ja niiden voimassaoloajoista.

Toimeksiantajaa kehoitetaan myös kiinnittämään huomiota niihin määrällisiin tuloksiin, jotka olivat enemmän negatiivissävytteisiä. Pohtimaan, mitä muuttamalla työyhteisön tyytyväisyyttä kyseisissä tapauksissa saataisiin kallistumaan enemmän positiivisempaan suuntaan.

Suosittelen, että henkilöstökysely uusitaan vuoden tai kahden sisällä. Uutena opinnäytetyönä jonkun opiskelijan toimesta tai osoittamalla sen jonkun henkilökuntaan kuuluvan vastuulle.

5 POHDINTA

Henkilöstökyselyyn vastasi 67-prosenttia kyselykutsun saaneista. Täytyy muistaa, että kyselytutkimukseen kutsuttiin sekä pää-, että sivutoimisesti asiakkuudessa työskentelevät henkilöt. Oman laskennan mukaan, vastausprosentti päätoimisten osalta nousi jopa 83-prosenttiin. Kyselytutkimukseen haluttiin kuitenkin kutsua kaikki kyseisessä asiakkuudessa toimivat, koska jokaisella vastaajalla olisi oma näkökulma kysyttäviin kysymyksiin ja kehitysehdotuksiin. Toimeksiantaja ei asettanut ennakkoon henkilöstökyselylle mitään vastausprosenttitaivoitteita.

Saatekirjeessä painotettiin avointen kysymysten ja sitä kautta tulevien kehitysehdotusten ja palautteiden tärkeyttä. 87-prosenttia kaikista vastanneista käytti aikaa myös vähintään yhteen avoimeen kysymykseen. Saatekirjeessä oli yhteystietoni siltä varalta, mikäli henkilöstökyselystä olisi tullut jotain kysyttävää. Avointen kysymysten merkkimäärää oli rajoitettu 1000:nteen merkkiin. Vastaajille yritettiin tällä viestiä, että odotamme vastauksilta enemmän kuin paria sanaa, muttei kuitenkaan ylipitkiä vastauksiakaan. Muutamalla vastaajalla tila oli loppunut kesken ja he ottivat yhteyttä sähköpostilla saadakseen vastauksensa kokonaan välitetyksi.

Kyselytutkimuksen vastauslomakkeen tekoon valikoitui E-lomake, sillä se oli entuudestaan tuttu tilastomatematiikan kurssilta. Näin aikaa ei tarvinnut käyttää uuden kyselylomakkeen käytön opetteluun. Vastaukset käsiteltiin Microsoft Office Excelillä. Kysymyksien keksiminen kävi aika helposti, sillä itse työskentelen samassa asiakkuudessa, johon tämäkin kyselytutkimus kohdistui. Pystyin ammentamaan ideat siis omakohtaisista ja kollegoiden kokemista ja ongelmatilanteista eri osa-alueista asiakkuudessa.

Oletan, että vastaajat ymmärsivät suljettujen kysymysten vastausvaihtoehdot oikein. Avointen kysymysten vastauksissa oltiin vastattu välillä asian vierestä. Koska vastaajia oli vain 20, pystyin helposti siirtämään avointen kysymysten vastauksia oikeiden kysymysten alle vastausten perusteella. Jatkoa ajatelle täytyy miettiä tarkemmin avointen kysymysten kysymysasettelua väärinkäsitysten minimoimiseksi. Ehkä myös kyselyn alkuun olisi voinut selventää kyselyn kulkua sisällysluettelolla, josta olisi selvinnyt kyselytutkimuksen aihealueet vastausjärjestyksessä.

Vastauksia läpikäydessä yritin pysyä puolueettomana ja olla karsimatta liikaa kehitysehdotuksia. Osa kehitysideoista oli ajatuksenvirtaa, joita yritin tiivistää muutama lauseeseen. Ne kehitysehdotukset jätin kehitysehdotuksesta pois, joiden tiesin törmäävän sopimusteknisiin tai lainsäädännöllisiin ongelmiin, eikä niitä näiden syiden takia voitaisiin edes toteuttaa.

Vaikka tämänkokoinen tutkimus olisi pitänyt suorittaa haastattelututkimuksena, olen sitä mieltä, että verkon yli toteutettava henkilöstökysely oli oikea valinta. Aikataulut haastattelututkimukselle olisi ollut todella vaikeata, sillä henkilöstö on levittäytynyt käytännössä koko maakunnan alueelle ja myös vastaajien määrä olisi varmasti pudonnut, sillä se olisi vienyt anonymiteetin vastaajilta ainakin haastattelijaan nähden.

Tätä kirjoittaessa toimeksiantajan tyytyväisyyttä henkilöstökyselyn tuloksista tai kehitysehdotuksen onnistumisesta ei ole tietoa. Kyselytutkimukseen osallistujien kommenttien perusteella työpaikan käytävillä voidaan todeta, että henkilöstökysely on ollut tarpeellinen ja tuloksia sen pohjalta odotetaan.

Lähteitä löytyi ihan kiitettävästi, mutta ihmettelin hieman suomenkielisen materiaalin puutosta tältä vuosituhanelta. Syy, miksi en karsinut 90-luvun materiaalia pois opinnäytetyöstäni oli se, että vaikka tekniikka on kehittynyt hurjaa vauhtia, lähitukitoiminnan ongelmat ovat edelleen samat. Ymmärrän kyllä, että tänään painettu materiaali saattaa olla huomenna vanhentunutta näin Internetin aikakaudella, jossa dataa muokataan jatkuvasti muuttuvassa maailmassa.

Itse pidän henkilöstökyselyä ja kehityssuunnitelmaa pääosin onnistuneena ja odotan innolla minkälaisia muutoksia se saa aikaan organisaatiossa. Toivon, että kehitysehdotuksen tulokset kantavat myös toimeksiantajaorganisaation muihin asiakkuuksiin, sillä toiminta on monilta osilta samanlaista.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. Juva: PS-Kustannus.

Forsman, L. 1996. Mikrotuen kehittäminen: Mikrotukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: Suomen ATK-kustannus Oy

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. PDF. Luettu 22.2.2017. <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

ITIL V3 taskukirja. 2009. Suom. Hotti, V., Hyvönen, T., Miettinen, A. & Torkkinen, L. Helsinki: Kyriiri Oy

Jaakohuhta, H. & Kiianmies, M. 1998. Tietotekniikka: pro-kurssi. Jyväskylä: Gummerus.

Kettunen, J. & Reiman, T. 2004. Ulkoistaminen ja alihankkijoiden käyttö ydinvoimatoiminnassa: VTT-tiedotteita 2228. PDF. Espoo: Otamedia Oy. Luettu 20.3.2017. <https://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2004/T2228.pdf>

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy

Koistinen, H. 2002. Tietojärjestelmien ylläpito. Jyväskylä: Gummerus

Lahdensuo, H. & Paatero, M. 1996. Mikrotuki: Tehtävät, tietolähteet, tekniset taidot. Helsinki: Oy Edita Ab

Moeller, R. R. 2013. Executive's guide to IT governance: Improving systems processes with service management, COBIT, and ITIL. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, Inc.

Roos, A. & Systä, P. 2001. Yhteyskeskus käsikirja. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy

ServiceNow. 2017. Infographics. PDF. Luettu 28.2.2017. <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow/documents/infographics/infographic-servicenow-history-and-milestones.pdf>

Sintonen, S. 2003. Onnistunut kyselytutkimus Internetissä: Onko markkinointitutkimuksen tulevaisuus tietoverkossa? Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Tietohallintomalli. 2016. IT Standard for Business. PDF. Luettu 20.3.2017. https://www.itforbusiness.org/fi/?s=huotari&post_type=epage#itforbusiness-as-pdf

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Windley, P. 2002. Delivering High Availability Services Using a Multi-Tiered Support Model. PDF. Luettu 21.3.2017. <http://www.windley.com/docs/Tiered%20Support.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuslomake

Henkilöstökysely - [Yritys X]

Ohjeita kyselyyn:

Kyselyyn voivat osallistua kaikki ne, jotka työskentelevät asiakkuudessa [Asiakas B:n] elinkaaripalveluissa (LCM), Ylläpitopalvelut (INC/SR) ja kaikki ne, jotka työskentelevät tämän asiakkuuden parissa.

Mikäli joku kysymys ei sovi työnkuvaasi tai et halua vastata, voit hypätä sen kysymyksen yli. Kyselyssä toivotaan, että käytät aikaa vastaamalla perustellen avoimiin tarkentaviin kysymyksiin. Kysymyksiä on 10+1.

Järjestelmäteknisistä syistä, kysely täyttyä täyttää kerralla ja lähettää tallenna -painikkeella sivun alalaidasta. Mikäli jostain syystä joudut jättämään kyselyn kesken, lähetä osittain täytetty lomake tallenna -painikkeella. Vastaa toisella kerralla vain vastaamattomiin kysymyksiin ja kirjaa kysymykseen +1 (Vapaa sana) alkuun koodi: @Jatko

Henkilöstökysely toteutetaan täysin anonymisti, eikä vastaajia voida tunnistaa. Kyselyn yksittäisiä vastauksia ei luovuteta sellaisenaan [Yritys X:lle], vaan tuloksista kootaan erillinen kehitysehdotus. Vastaukset tallentuvat TAMK:n palvelimelle ja niitä käytetään vain kehitysehdotuksen luomiseen. Vastaukset poistetaan, kun kehitysehdotus on tehty ja opinnäytetyö on arvioitu.

Tallenna -painike kyselyn lopussa lähettää kyselylomakkeen tiedot palvelimelle.

Taustatiedot

1. Valitse parhaiten pääasialliseen toimenkuvaasi osuva vaihtoehto, jossa työskentelet (pakollinen valinta)

- Valitse yksi vaihtoehto
- Elinkaaripalvelut (LCM)
- Ylläpitopalvelut (INC/SR)
- Päätoimisesti jossain toisessa asiakkuudessa

Kysymyksiä yrityksestä

2. Kuinka tyytyväinen olet ollut yrityksen eri osa-alueisiin?

	Erittäin tyytyväinen	Jokseenkin tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Tyytyväisyys johtoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys työkaverihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys työympäristöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys työtehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys palkkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.1 Tähän voit halutessasi eritellä mitkä tekijät yrityksen eri osa-alueissa vaikuttavat sinun tyytyväisyyteesi / tyytymättömyyteesi? (Max. 1000 merkkiä)

3. Kuinka tyytyväinen olet tiimin sisällä jaettuun toimenkuvaasi?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Erittäin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

3.1 Mitkä tekijät toimenkuvasa vaikuttavat tyytyväisyyteesi / tyytymättömyyteesi? (Max. 1000 merkkiä)

4. Kuinka tyytyväinen olet saamastasi perehdytyksestä aloittaessasi asiakkuudessa?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Erittäin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

4.1 Haluatko antaa palautetta perehdytyksestäsi ja / tai antaa kehitysehdotuksia perehdyttämiseen? (Max. 1000 merkkiä)

Service-Now

5. Kuinka tyytyväinen olet saamaasi opastukseen Service-Now -tikettijärjestelmän käytöstä?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Erittäin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytyväinen
- Jokseenkin tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

6. Kuinka hyvin mielestäsi hallitsit seuraavat osa-alueet Service-Now -tikettijärjestelmässä?

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Tiketille kirjaaminen; Käyttäjää ei tavoiteta (3 strike rule)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiketin tiedoista poikkeava työpöytä; Tuntityön kirjaaminen (Additional work)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan kanssa sovitaan joku muu toimituspäivä (Commit time)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service-Now Bookmarks -kirjanmerkkien käyttö ja filterointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.1 Haluatko antaa palautetta Service-Now -tikettijärjestelmän opastuksesta ja / tai ohjeistuksesta? (Max. 1000 merkkiä)

Varasto

7. Kuuluuko varastolla käyminen toimenkuvaasi? ->[Ohje] ?

Kyllä Ei
Valitse

7.1 Kuinka hyvin mielestäsi osaat toimia varastolla [Varaston osoite] annetun ohjeistuksen mukaan?

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Tiedän minne ja miten palautuvat laitteet laitetaan ja pakataan pahvilaatikkoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän minne ja miten roskat (pahvit ja poltettava jäte) laitetaan ja lajitellaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.2 Tähän voit halutessasi kirjoittaa kehitysideita varastolla toimimiseen. (Max. 1000 merkkiä)

Kommunikaatio

8. Kuinka hyvin mielestäsi tiimissä kommunikoidaan esimerkiksi asiakkuudessa tapahtuneista muutoksista?

Valitse yksi vaihtoehto Erittäin hyvin
 Melko hyvin
 Melko huonosti
 Erittäin huonosti

8.1 Miten tiimin kommunikaatiota tulisi muuttaa / kehittää? (Max. 1000 merkkiä)

Ohjeet ja koulutus

9. Kuinka tärkeänä pidät sitä, että oppaat ja ohjeet löytyisivät yhdestä paikasta keskitetysti, kuten verkkojaosta?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Erittäin tärkeänä
 - Tärkeänä
 - Jokseenkin tärkeänä
 - En tärkeänä

9.1 Millaisia ohjeita haluaisit löytyvän asiakkuudesta? (Max. 1000 merkkiä)

10. Arvioi omaa osaamistasi ja koulutustarvetta

	Kyllä	Ei
Oletko tyytyväinen omaan osaamiseesi toimenkuvassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko sinulla haluja kehittää omaa osaamistasi asiakkuudessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toivotko työnantajan tarjoavan jotain teknistä koulutusta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.1 Minkälaista koulutusta toivoisit työnantajan tarjoavan? (Max. 1000 merkkiä)

Vapaa sana

+1 Tähän voit halutessasi kommentoida ja kirjoittaa kehitysideoita asiakkuudessa toimimiseen sekä antaa halutessasi palautetta kyselystä. (Max. 1000 merkkiä)

Tietojen lähetyk

Tallenna Esitäyttö URL

Kiitos vastauksistasi!