

Työpäiväsi taustavoima

”Olen ollut aina luonteeltani sellainen, että teen työni tunteella ja kunnolla”



Tomi Puhakka on tehnyt ICT-asiantuntijan töitä Meitan ServiceDeskissä eli Palvelupisteessä heinäkuusta 2022 lähtien. Tiimiin kuuluu 15 työntekijää, joista suurin osa työskentelee samalla nimikkeellä kuin Tomi. Joukkoon mahtuu myös palvelukoordinaattori sekä ICT-harjoittelijoita.

- *Otan puhelinvuorossa vastaan asiakkailta reaaliajassa tulevia puheluita. Back office- eli BO-vuorossa taas käsittelen asiakkailta sähköpostitse tulleita palvelupyynnöitä eli tikettejä. Nämä yhteydenotot ovat voineet tulla Meitaan esimerkiksi puhelinpalveluaikojemme ulkopuolella. Joissakin tilanteissa saatan soittaa asiakkaalle takaisin kysyäkseni tiketistä lisätietoja, Tomi kuvaa.*



Puhelinvuorossa keskitytään saapuviin puheluihin. Asiantuntija on jatkuvassa vastausvalmiudessa, vaikka linjat eivät soisikaan koko aikaa. Mikäli puheluita tulee enemmän kuin Meitalla on vastausresursseja käytössä, hyppää joku BO-vuorolaisista lennosta puhelinlinjalle apuun. Näin palvelu saadaan pidettyä asiakkaan suuntaan sujuvana.

Ekalla työhakemuksella ekaan vakipaikkaan

Tomi opiskeli itsensä ICT-asentajaksi Kuopiossa. Hän huomasi Meitan ServiceDeskin työpaikkailmoituksen Duunitorin verkkosivuilta ja päätti hakea paikkaa. Meita ei ollut yhtiönä Tomille entuudestaan täysin tuntematon. Hänen Pohjois-Karjalassa asuvia sukulaisiaan työskentelee yhdellä Meitan asiakkaista, jolloin Meitan nimi on vilahdellut mukana keskusteluissa.

Kun haastattelukutsu tuli, Tomi valmistautui haastatteluun ennakkoon keräämällä Meitasta tietoja. Hän tutki esimerkiksi yhtiön verkkosivuja ja somekanavia. Haastattelu sujui hyvin ja Tomi sai vakituisen työn – suoraan koulunpenkiltä!

ServiceDeskin työ ei ole puurtamista yksin

Tomin puheessa kuuluvat useasti sanat ”yhdessä”, ”tiiminä” ja ”autetaan”. Moni saattaa ajatella asiakaspalvelutyön olevan yksinäistä, mutta ServiceDeskissä se perustuu vahvalle yhteistyön tekemiselle:

- *Tiimi on ServiceDeskin selkäranka. Meillä on keskenään tosi rentoa. Se näkyy esimerkiksi huumorin ja vitsien määrässä: joka päivä saan työpäivän aikana nauraa, tein töitä sitten toimistolta tai kotoa käsin. Käytämme yhteistä chattia ahkerasti ja muun muassa neuvomme siellä toisiamme, Tomi kertoo hymyssä suin.*

Tomin mukaan ICT-asiantuntijan työ on toisinaan varsin hektistä, sillä siihen sisältyy hetkittäisiä ruuhkahuippuja. Tällöin työssä auttavat jaksamaan niin tiimiltä saatu tuki kuin yhteinen kokemusten jakaminen. Koska työhön voi sisältyä saman päivän aikana kymmeniä eri asiakaskohtaamisia, on kohdattavan vuorovaikutuksen määrä suuri.

Palvelupisteen porukka tekee aktiivista yhteistyötä myös tiiminsä ulkopuolelle. He eivät läheskään aina pysty ratkomaan kaikkia saapuvia tikettejä itse, jolloin asiakkaan palvelupyynnöistä siirretään eteenpäin jonkun toisen meitalaisen käsiteltäväksi. Työssä tarvitaankin hyvää näkemystä siitä, miten eri työt ja vastuut jakautuvat Meitan yksiköille ja tiimeille – on tiedettävä, kuka asiasta vastaa ja pystyy hoitamaan sen loppuun.

Kahta samanlaista työpäivää ei ole

Tomin tärkeimmät työkalut ovat kuulokkeet, tietokone ja puhelin. Työ ServiceDeskissä sisältää pääasiassa asiakkaiden neuvomista ja ohjaamista,

josta hän kokee oman työnsä merkityksellisyuden syntyvän. Tehty työpanos vaikuttaa usein suoraan yhteyttä ottaneeseen asiakkaaseen – etenkin, jos työnteko on estynyt ja Tomin avulla asia ratkeaa.

Monenlainen ongelmanratkaisu sekä erilaisten järjestelmien käyttäminen ovat kiinteä osa ICT-asiiantuntijan tehtäväkuvaa Palvelupisteellä. Tomi tekee ohjelmiin esimerkiksi korjauksia tai tarkistaa niistä asioita. Asiakkaiden tekemissä yhteydenotoissa toistuvat tietyt, melko yleiset ongelmatilanteet. Tyypillisimmät niistä liittyvät esimerkiksi järjestelmäoikeuksiin ja -tunnuksiin, salasanoihin tai käytössä oleviin työkaluihin. Tomin työpäivät eivät ole kuitenkaan pelkkien rutiinien toistelua, sillä tekemiseen tulee eloa monesta kulmasta käsin. Työvuorot muun muassa vaihtelevat sekä ajallisesti että sisällöllisesti:

- BO- ja puhelinvuoroissa työskentely on aina erilaista. Tikettejä käsitellessä et välttämättä kohtaa asiakkaita lainkaan, kun taas puhelinvuorossa olet heihin jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Et myöskään koskaan tiedä, millaisella asialla asiakas ottaa yhteyttä: millainen ongelma hänellä on ja kuinka laaja se on? Etenkin puhelinvuoroissa huomaan sen, että asiakkaat ovat persoonia: se, miten he reagoivat neuvoihin, vaihtelee. Käytännössä jokainen puhelu on aina erilainen, joten asiakasta ei voi kohdata samalla, ennalta määritellyllä tavalla, Tomi pohtii.

Työssä ollaan asiakaskokemuksen ytimessä

Tomi lähestyy asiakkaita tavalla, jolla toivoisi itseään palveltavan vastaavassa asiakas-palvelutilanteessa. Hän kuulee puhelinvuorossa usein ensimmäisten sekuntien aikana sen, minkä tyylinen soittava asiakas on. Tällöin Tomi ryhtyy jo arvioimaan, miten lähestyä tilannetta ja sopeuttaa omaa työskentelytyyliä kohtaamiseen sopivaksi.

Hän pyrkii olemaan työssään ymmärtäväinen, inhimillinen ja kärsivällinen. Toisinaan se ei riitä, sillä asiakas voi olla soittaessaan jo valmiiksi ärtynyt. Näissä hetkissä Tomi on kokenut viisaammaksi ottaa tilanteen haltuunsa esimerkiksi rauhoittelemalla asiakasta sekä vakuuttamalla, että tilanne saadaan kyllä korjatuksi:

- Kuulen monesti soittajan äänensävyästä jo sen, että nyt harmittaa. Kun saan ongelman ratkaistua ja asiakkaan vielä sen lisäksi hyvälle tuulelle, koen ehdottomasti onnistumista työssäni, Tomi mainitsee.



Tomi suosittelee Meitaa työpaikkana arvosanalla **kymppi!**

Joskus asiakkaat saattavat pyytää Tomilta anteeksi sitä, että ottivat yhteyttä. Tätä tapahtuu hänen mukaansa tilanteissa, joissa ratkaisu ongelmaan on hyvin yksinkertainen. Tomi kuitenkin rohkaisee asiakkaita mieluummin kysymään apua kuin käyttämään kohtuuttomasti omaa työaikaansa tilanteen ratkaisemiseksi.

Oma osaaminen on karttunut ajan kanssa

Tomi kokee saaneensa koulutuksestaan hyvän yleispohjan laajahkoon tehtäväkuvaansa, mutta varsinainen tietotaito on kertynyt työtä tekemällä. Henkilökohtaisen osaamisen kehittymisessä on korostunut myös oman tiimin merkitys. Tomi muistelee ”pommittaneensa” tiimichattia ahkerasti erilaisilla kysymyksillä ensimmäisinä työviikkoinaan.

Työkavereilta saatu tuki on auttanut oman asiiantuntijuuden rakentamisessa. Nyt Tomi iloitsee mahdollisuudesta laittaa hyvä kiertämään: hän on voinut opettaa ServiceDeskin uusille työntekijöille sen, minkä muut opettivat aikanaan hänelle perehtymisjaksolla. Tomi on uusia kollegoja perehdyttäessään havainnut myös sen, kuinka paljon hän on oppinut kuluneiden kuukausien aikana. Vaikka asiakkaiden yhteydenotoissa toistuvat tietyt samankaltaiset rutiiniongelmat, tuovat harvinaisemmat haasteet mukavaa vastapainoa työlle. Samalle ne kehittävät osaamista eteenpäin.

Meitalla viihtyy monesta syystä

Tomi kertoo esihenkilönsä - palvelupäällikkö **Miia Heiniluodon** - kuuntelevan tiimiläistensä palautetta ja uusia kehitysehdotuksia herkällä korvalla. Hän kiittelee myös työnantajan joustavaa suhtautumista tilanteisiin, joissa omia menoja täytyy suhteuttaa työaikaan. Tomi nimeää Meitalla työskentelylle muitakin viihtyvyystekijöitä: esimerkiksi työyhteisön rento ilmapiiri, vuorovaikutus sekä meitalaisten hyvä asenne työntekoon saavat kiitosta. Ehdottomia plussia ovat myös oman työn haasteellisuus sekä päivittäiset asiakaskohtaukset!

Minä olen

***Työpäiväsi taustavoima
...ja ensikontaktisi arjen haasteissa!***

”Ongelma kuin ongelma - se kyllä korjataan!”

- Tomi, Meitan ICT-asiiantuntija