



Tehokkuuden parantaminen asiantuntijatyössä

Ilari Talvitie

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tehokkuuden parantaminen asiantuntijatyössä

Ilari Talvitie
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2020

Opinnäytetyön aihe on asiantuntijatyössä kehittyminen, joka on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Työnantajana toimii Kauko Oy, joka on liikkuvaan tietotyöhön erikoistunut IT-alan yritys. Päiväkirjajakson pituus on kymmenen viikkoa, jossa kuvataan teknisen asiantuntijan päivittäistä työskentelyä.

Työn tavoitteena on saada parempi kokonaiskuva työn sisällöstä, työn tehokkuuden parantaminen ja ammatillisen osaamisen kehittäminen. Teoriapohjana toimii tieteelliset tutkimukset ja artikkelit. Tutkimusmenetelmänä toimii omakohtainen empiriinen tutkimus, kun uusia toimintamalleja ja työkaluja testataan käytännön työssä.

Tärkeimmät tulokset päiväkirjaviikkojen aikana olivat uusien menetelmien ja työkalujen käyttöönoton myötä parantunut työn tehokkuus. Tarkoituksena oli testata vielä lisää erilaisia toimintamalleja työntekijöiden tehokkuuden parantamiseksi, mutta koronavirusepidemian vuoksi viimeisten viikkojen teemaksi vaihtui etätyöskentelyyn liittyvän tutkimustiedon etsiminen.

Ilari Talvitie

Improving Effectiveness in Specialist Work

Year 2020

Pages

38

The subject of the thesis is developing in specialist work, and the thesis has been conducted in a diary format. The commissioner is Kauko Oy which is an IT company that specialises on demanding work environments. The diary covers ten weeks during which the day-to-day work of a technical specialist is described.

The aim of the study is to get a better picture of the content of the work, to improve the effectiveness of work and to develop professional skills. The theoretical framework is based on scientific research and articles. The method used is subjective empirical research as new procedures and tools are tested in the practical work.

The most important findings during the diary-keeping period were that by implementing new methods and tools the effectiveness of working improved. The initial idea was to test more different kinds of procedures meant for improving effectiveness, but due to the corona virus epidemic, the focus of the study shifted during the last weeks to finding research about telecommuting.

Keywords: Developing, efficiency, telecommuting

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilan analyysi	6
2.1	Sidosryhmät	6
2.2	Vuorovaikutustaidot	7
2.3	Laitehuollot	7
2.4	Asennukset	7
2.5	Asiakaskoulutukset.....	7
2.6	2nd level asiakastuki.....	7
2.7	Pontin tavoitteet	8
3	Päiväkirja.....	8
3.1	Ensimmäinen viikko	8
3.2	Toinen viikko.....	11
3.3	Kolmas viikko	14
3.4	Neljäs viikko	16
3.5	Viides viikko.....	20
3.6	Kuudes viikko	23
3.7	Seitsemäs viikko	26
3.8	Kahdeksas viikko	29
3.9	Yhdeksäs viikko	31
3.10	Kymmenes viikko	33
4	Yhteenveto	35
	Lähteet.....	37
	Kuviot	38

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on seurata ammatillista kehittymistä ja saada selkeämpi kokonaiskuva työtehtävien sisällöistä ja tätä kautta löytää työkaluja työn tehostamiseen. Seuranta tapahtuu kymmenen viikon ajan täytetystä päiväkirjasta, jossa avataan päivittäiset työtehtävät ja niiden sisältö. Seurannan ajan jokaisen viikon päätteeksi tehdään tiivistelmä kunkin viikon sisällöstä, mikä lähetetään opinnäytetyöohjaajalle. Ohjaaja seuraa päiväkirjan edistymistä, kommentoi ja antaa vinkkejä raportointiin koko päiväkirjan kirjoitusjakson ajan.

Työskentelen teknisenä asiantuntijana yrityksessä nimeltä Kauko Oy. Yritys työllistää n.30 henkilöä kahdessa eri toimipisteessä. Toimipisteet sijaitsevat Espoon Kilossa ja Helsingin Ruoholahdessa. Kilon toimipisteessä työskentelee tekninen osastomme ja Ruoholahdessa yrityksemme johto ja myynti. Kauko Oy toimii Panasonic-laitteiden maahantuojana ja yrityksen liiketoiminta on rakennettu näiden tuotteiden ympärille. Työtehtäväni koostuvat laitehuolloista, asennuksista, kouluttamisesta ja toisen tason teknisestä asiakastuesta.

2 Nykytilan analyysi

Aloitin työsuhteeni Kauko Oy:n kanssa vuoden 2019 tammikuussa, joten ensimmäinen työvuoteni tuli hiljattain täyteen. Ensimmäinen työvuoteni sisälsi lähinnä ”talon tavoille” pääsemistä ja käytössämme olevien ohjelmien sisäistämistä ja opiskelua, sekä yleisimpien ongelmatilanteiden ratkaisua. Työvastuuni on lisääntynyt asteittain ja alan olemaan siinä pisteessä, että työskentelyni on varsin itsenäistä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kun asiakkailta tulee työpyyntöjä, joihin ei ole valmiita ratkaisuja, etsin tiedot itse ja sovellan sitä asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Työ on siis itsessään jatkuvaa opiskelua ja oman tietotaidon kehittämistä. Työ pitää sisällään varsin monipuolisesti erilaisia työtehtäviä fyysisistä laitehuolloista aina asiakaskoulutuksiin asti. Näiden lisäksi omaa henkilökohtaista tietotaitoa tulee ylläpitää ja kehittää itsenäisesti erilaisia materiaaleja hyödyntäen. En ole juurikaan aikatauluttanut työpäivieni kulkua tähän mennessä, joten uskon päiväkirjan antavan minulle hyvät työkalut työpäivien rytmittämiseen ja aikataulutukseen niin, että myös omaan ammatilliseen kehittymiseen löytyy aikaa.

2.1 Sidosryhmät

Sidosryhmiin kuuluvat teknisen tiimimme jäsenet. Tiimimme koostuu neljästä asiantuntijasta, joista kaksi omaa pitkän kokemuksen ja kaksi, minä mukaan lukien noin vuoden kokemuksen kyseisestä asiantuntijatyöstä. Teemme läheistä yhteistyötä yrityksemme myyjien kanssa, sillä

valtaosa yrityksemme tarjoamista kokonaisuuksista vaatii myös teknisen näkökulman. Tiimimme päävastuu on ylläpitää myymämme laitteet toimintakuntoisina, joten kun asiakkaille tulee laitteisiin liittyviä ongelmia, he ovat meihin yhteydessä. Tästä syystä asiakkaat ovat tärkein yrityksemme ulkoinen sidosryhmä.

2.2 Vuorovaikutustaidot

Pyöritämme tiimimme kanssa useita projekteja, joten tiimin sisäinen vuorovaikutus on erittäin tärkeässä roolissa. Tämä lisäksi olemme suorassa kontaktissa asiakkaisiimme palaverien, sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Olemme myös päivittäisessä vuorovaikutuksessa yrityksemme myyjiin, joiden kanssa suunnittelemme ja toteutamme erilaisia projekteja asiakkaillemme.

2.3 Laitehuollot

Olemme saaneet Panasonicilta huoltokoulutuksen, jonka johdosta meillä on oikeudet tehdä fyysisiä laitehuoltoja myymiimme Panasonicin laitteisiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että meillä on valmiudet avata laitteet ja vaihtaa hajonneita komponentteja. Tätä prosessia meillä on tukemassa Panasonicin dokumentit, joissa ohjeistetaan kunkin laitemallin purkamisen vaiheittain, kuvineen ja videoineen.

2.4 Asennukset

Räätälöimme ja esiasennamme laitteita asiakkaiden toiveiden mukaan, niin että laitteet ovat käyttövalmiita heti, kun laitteet saapuvat asiakkaalle. Tämä pitää sisällään imagen-, ohjelmien- ja fyysisten lisävarusteiden asennuksen, sekä laitetestauksen. Näiden lisäksi teemme mahdolliset laitenimeämiset polttomerkitsemällä tai tarroittamalla.

2.5 Asiakaskoulutukset

Käymme tekemässä ajoittain koulutuksia asiakkaiden it-tukihenkilöille. Koulutuksissa käydään läpi laitteiden ominaisuuksia, ylläpitoa ja ongelmatilanteiden ratkaisua. Tavoitteena on siis, että asiakkaan oma henkilökunta saa ratkaistua ongelmatilanteita mahdollisimman kattavasti oman organisaationsa sisällä.

2.6 2nd level asiakastuki

Vastaanotamme tikettejä (työpyynnöt) ja puheluita asiakkailta, kun heille tulee ongelmatapauksia, mitä he eivät ole onnistuneet ratkaisemaan oman organisaationsa sisällä. Valtaosa ongelmista saadaan ratkaistua jo puhelun aikana, mutta ajoittain ongelmat vaativat pidempää selvittelyä. Mikäli laitteissa on fyysisiä ongelmia, laitteet otetaan meille

tutkittavaksi. Mikäli tekninen osastomme ei onnistu ratkaisemaan ongelmaa, näissä tapauksissa lähetämme laitteet valmistajan huoltoon Panasonicille.

2.7 Pontin tavoitteet

Tiimimme tavoitteena on, että osa työajasta tulisi käyttää oman ammatillisen osaamisen kehittämiseen. Tähän kuitenkin ei aina aikaa jää, sillä työtämme rytmittää vastaanottamamme työpöyynöt ja niiden määrä. Työpöyynöjä tulee usein niin paljon, että ylimääräistä aikaa ei jää. Tämä on asia, johon emme voi juurikaan vaikuttaa. Tämän vuoksi päiväkirjaviikkojen aikana tarkoitukseni on etsiä ja testata erilaisia työskentelyä tehostavia työkaluja ja malleja, joiden avulla aikaa jäisi enemmän myös osaamisen kehittämiseen.

3 Päiväkirja

3.1 Ensimmäinen viikko

10.2. Maanantai

Opinnäytetyöpäiväkirjan ensimmäinen päivä osui maanantaille, jotka ovat usein viikon kiireisimpiä työpäiviä. Kiireiseksi päivän tekee se, että viikonlopun aikana asiakkaiden tekemiä palvelupyynnöitä on yleensä runsaasti. Päivän tavoitteena oli siis saada palvelupyynnöt ajan tasalle ja valmistautua päivällä olevaan koulutustilaisuuteen. Palvelupyynnöitä oli viikonlopun aikana tullut kuitenkin totuttua vähemmän, joten saimme ratkaistua ne tiimini kanssa jo hyvissä ajoin. Palvelupyynnöiden ongelmat koostuivat lähinnä verkko- ja GPS-ongelmista. Iltapäivällä oli tiedossa koulutuspalaveri asiakkaan tiloissa, minkä agendana oli kouluttaa asiakkaan IT-tukihenkilöstöä myymiemme laitteiden ylläpitoon ja yleisimpien vikatilanteiden ratkaisuun.

Päivä oli maanantaiksi normaalia rauhallisempi, sillä palvelupyynnöitä oli tullut viikonlopun aikana normaalia vähemmän ja puheluita poikkeuksellisesti ei yhtään. Palvelupyynnöt puhelimen välityksellä ovat yleensä kiireellisempiä tapauksia, joten nämä työpöyynöt pyritään ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti.

11.2. Tiistai

Työpäivä lähti käyntiin totuttuun tapaan tarkistamalla eilisen työpäivän jälkeen saapuneet työpöyynöt. Työpöyynöjä oli tullut reilusti, joten sovimme kollegoiden kanssa työnjaosta ja aloimme selvittämään niitä. Työpöyynöt liittyivät toimimattomiin sovelluksiin, GPS-paikannukseen ja verkko-ongelmiin. Sähköisten työpöyynöjen lisäksi päivän aikana tuli myös

muutama puhelu asiakkailtamme. Nämä työpyynnöt saimme ratkaistua heti puheluiden aikana. Työpyynnöt pitivät sisällään paikannusongelman, käyttäjätunnusten uudelleenaktivoinnin ja toimimattoman sovelluksen uudelleenasetuksen. Päivän päätteeksi laitoin muutaman asiakkaan meille lähettämän laitteen käyttöjärjestelmän uudelleenasetukseen. Laitteet jäivät asentumaan ja seuraavana päivänä ne olisi tarkoitus lähettää takaisin asiakkaalle, mikäli asennukset ovat menneet läpi ongelmitta.

Tiistai oli kokonaisuudessaan varsin tyypillinen työpäivä. Työpyyntöjä oli saapunut reilusti, jotka saimme ratkaistua työajan puitteissa. Työpyynnöt sisälsivät yleisiä ongelmia, joten niiden ratkaiseminen ei vienyt paljoa aikaa. Ajoittain työpyynnöt ovat haastavampia ja niiden ratkaiseminen voi viedä jopa useampia päiviä. Tällaiset työpyynnöt voivat aiheuttaa sen, että työpäivät venyvät ja käsittelemättömiä työpyyntöjä jää jonoon odottamaan käsittelyä.

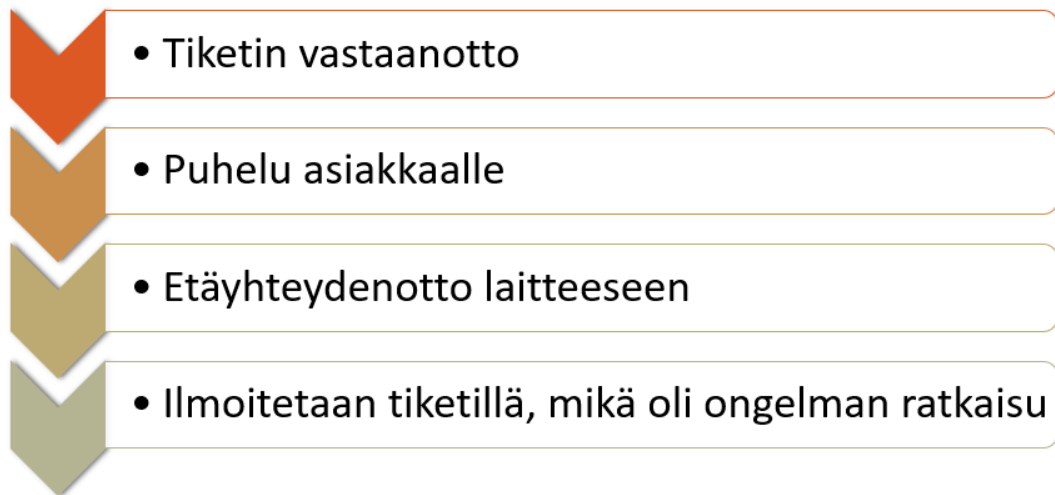
12.2. Keskiviikko

Päivä lähti käyntiin sillä, että menin tarkastamaan edellisenä työpäivänä käyttöjärjestelmien uudelleenasetukseen jättämieni laitteiden tilan. Päivitykset olivat menneet läpi ongelmitta, joten pakkasin laitteet ja lähetin takaisin asiakkaalle. Työpyyntöjä oli ilmestynyt jonoon vai muutamia kappaleita, jotka hoidimme kollegoiden kanssa alta pois jo aamupäivän aikana. Pyynnöt liittyivät fyysisesti hajonneeseen laitteeseen, verkko-ongelmiin ja sovelluspäivityksiin. Lisäksi vastaanotin puhelun asiakkaalta, jossa ongelmana oli se, että hän ei päässyt laitteellaan tietylle sivustolle sisään, vaikka muuten laite toimi normaalisti. Ongelmaksi selvisi se, että kyseinen sivusto oli kategorisoitu "vaaralliseksi" sivustoksi, joten laitteen palomuri esti sinne yhdistämisen.

Keskiviikko oli suhteellisen hiljainen työpäivä. Työpyyntöjä tuli verrattain vähän, jotka saimme tiimimme kanssa ratkaistua hyvissä ajoin. Loppupäivästä hyödynsin ylimääräisen ajan oman osaamiseni kehittämiseen lukemalla päämiehemme Panasonicin uuden tuotteen lanseerauksesta ja sen ominaisuuksista.

13.2. Torstai

Aamu lähti käyntiin työpyyntöjonon tarkastelulla, johon oli tullut useampi uusi työpyyntö. Työpyynnöt pitivät sisällään verkko-, GPS- ja sisäänkirjautumisongelmia. Työpyyntöjen lisäksi asiakkaan tilaamat laitteet olivat saapuneet meille, jotka oli määrä esiasentaa ja testata ennen asiakkaalle lähettämistä. Näitä laitteita oli useita kymmeniä, joten tämä projekti vei suurimman osan tämän päivän työajastani. Olimme sopineet kollegoiden kanssa, että minä suoritan laiteasetukset, ja he selvittävät saapuneet työpyynnöt.



Kuvio 1: Työpyynnön eri vaiheet

Luetelluista työvaiheista eniten aikaa vie se, kun yhteyttä yritetään yhdistää varsin raskaan etäyhteysohjelman avulla. Konkreettinen keino säästää aikaa voisi olla se, että etäyhteystyökalu avattaisiin jo ennen asiakkaalle soittoa. Etäyhteystyökalua ei aina avata etukäteen siksi, että sitä ei aina tarvita ongelmatilanteen ratkaisuun. Toinen asia, joka vie aikaa on se, että ratkaistun työpyynnön jälkeen tiketti tulee viimeistellä ja sulkea. Tiketin viimeistelyn voisi aloittaa jo puhelun aikana. Lisäksi yleisimpiä ongelmanratkaisuiden työvaiheita voisi alkaa tallentamaan esimerkiksi Word-tiedostoon, jolloin tällaisten työpyyntöjen viimeistely nopeutuisi, kun Word-tiedostosta voidaan kopioida ja liittää valmiiksi kirjoitettu ratkaisu. Ensi viikon tavoitteena on ottaa edellä mainitut keinot käyttöön ja tarkastella, että millaiset vaikutukset niillä on ajankäytön tehostamiseen.

3.2 Toinen viikko

17.2. Maanantai

Uusi työviikko lähti totuttuun tapaan työpyyntöjen tarkastelulla, joita oli saapunut vain muutama. Työpyynnöt pitivät sisällään ilmoituksen fyysisesti hajonneesta ja verkko-ongelmaisesta laitteesta. Nämä saimme ratkottua jo aamupäivän aikana. Koska työpyynnöt olivat ratkaistu jo niin aikaisessa vaiheessa, niin hyödynsin ylimääräisen ajan vanhojen työpyyntöjen siistimiseen. Vanhoja työpyyntöjä on jäänyt avoimiksi siitä syystä, että asiakkaat eivät ole vastanneet yhteydenottoihin. Sain muutaman asiakkaan kiinni. Suurimmassa osassa näistä puheluista selvisi, että laitteen ongelma oli korjaantunut itsestään ja näin ollen nämä työpyynnöt sai sulkea. Vanhojen työpyyntöjen läpikäynnin jälkeen käytin loppupäivänäni tutustumalla VPN-palveluntarjoajamme uusimman version ominaisuuksiin.

Kuten viime viikon maanantaina, myös tämä maanantai oli erittäin rauhallinen. Työpyynnöt saatiin ratkottua hyvissä ajoin ja loppupäiväksi jäi aikaa oman osaamisen kehittämiseen.

18.2. Tiistai

Poissa

19.2. Keskiviikko

Poissa

20.2. Torstai

Kahden päivän sairausloman jälkeen palasin töihin etätyöpäivän merkeissä. Päivä lähti totuttuun tapaan käyntiin työpyyntöjen tarkastamisella, joita oli saapunut runsaasti. Kaksi työpyyntöä piti sisällään saman kuvauksen ongelman sisällöstä, joten päätin testata viime viikon johtopäätöksissä esille tulleiden keinojen soveltamista ja niiden vaikutusta ongelmanratkaisun ajankäyttöön. Soitin ensimmäiselle asiakkaalle ja suoritin toimenpiteet normaaliin tapaan. Ratkaisin ongelman puhelun aikana, mikä vei yhteensä noin 12 minuuttia. Tämän lisäksi työpyynnön viimeistelyyn ja sulkemiseen meni noin 4 minuuttia. Seuraavaan puheluun otin käyttööni uuden toimintamallin. Puhelu kesti noin 8 minuuttia ja työpyynnön viimeistely noin 2 minuuttia. Uusi toimintamalli piti sisällään sen, että avasin etäyhteystyökalun jo ennen puhelua, sekä kopioin edellisen työpyynnön ratkaisukuvauksen ja liitin sen suoraan seuraavaan työpyyntöratkaisuun.

Uusi toimintamalli oli selkeästi ajankäytännöllisesti tehokkaampaa, kuin aikaisempi. Ajansäästöä tuli kahdessa identtisessä työpyynnössä noin kuusi minuuttia, joka on huomattava aika, kun ajoittain ratkaistavia työpyyntöjä voi olla useita kymmeniä päivän aikana. Usein käy niin, että identtisiä työpyyntöjä tulee useita, kun esimerkiksi useille laitteille tehdään samanaikainen käyttöjärjestelmäpäivitys. Varsinkin näissä tapauksissa uuden toimintamallin hyödyntäminen voi säästää potentiaalisesti runsaasti aikaa.

21.2. Perjantai

Myös perjantai lähti käyntiin etätyöpäivän merkeissä. Työpyyntöjä oli saapunut useita eilisen työpäivän jälkeen, jotka pitivät sisällään toimimattomia sovelluksia, GPS-ongelmia, salasanan uudelleenmäärittely ja verkko-ongelman. Sovelsin työpyyntöjen ratkaisuisa edellisenä päivänä testaamiani toimintamalleja. Työpyynnöt, joissa ongelmana oli toimimaton sovellus, sain ratkaistua nopeasti, sillä työpyyntöjen ratkaisukuvauksen sain kopioitua suoraan vastaavanlaisesta työpyynnöstä. Myös loppuisa työpyynnöissä sain hyödynnettyä uutta toimintamallia käynnistämällä etäyhteystyökalun jo ennen puhelua asiakkaalle, sillä jokainen työpyyntö vaati etäyhteyden ottamista laitteelle. Näihin työpyyntöihin ei ollut valmiita pohjia

ongelmanratkaisuista, joten ne piti erikseen kirjoittaa, mikä vei muutaman minuutin per ratkaistu työpöytä.

Saimme ratkaistua kaikki työpöydät jo hyvissä ajoin, sillä emme vastaanottaneet työpöydän aikana yhtään asiakaspuhelia, jotka monesti aiheuttavat sen, että sähköpostitse saapuneiden työpöydien ratkaiseminen viivästyy. Päivä oli siis kaiken kaikkiaan suhteellisen rauhallinen, minkä vuoksi aikaa jäi myös itsenäiseen opiskeluun.

Viikko 2 yhteenveto ja analyysi

Viikko oli poikkeuksellinen, sillä jouduin olemaan kaksi työpöydää poissa töistä sairastumisen vuoksi. Tämän lisäksi torstain ja perjantain tein etätöitä kotikonttorilla. Etätöypäivät eroavat normaalista työpöydästä sillä, että normaalit arkiset laiteasennukset ja fyysiset huollot jäävät kokonaan pois ja keskitytään ainoastaan työpöydien ratkaisemiseen sähköisesti. Normaalisti pidän etätöypäiviä noin yhden kerran kuukaudessa, joten viikon aikana kaksi etätöypäivää oli mukavaa vaihtelua. Koen, että etätöypäivinä työhön keskittyminen on helpompaa, sillä työpaikalla meteli on kovempaa. Meteli työpaikalla johtuu siitä, että tiimimme työpisteet ovat lähellä toisiaan ja ajoittain jokainen kollega on samaan aikaan puhelinyhteydessä asiakkaan kanssa. Tosin, mikäli tarvitsee kysyä neuvoa kollegoilta, niin parhaiten se toimii, kun ollaan paikan päällä toimistolla. Etätöypäivinä kommunikoimme kollegoiden kanssa Teams-ohjelman välityksellä ja vastauksia kysymyksiin tulee usein hieman pidemmällä viiveellä. Tämä voi aiheuttaa ongelmia, kun asiakkaalla on päällä akuutti ongelma, johon ratkaisu pitäisi saada mahdollisimman nopeasti.

Siitä huolimatta, että viikko piti sisällään normaalia vähemmän työpöydäpäiviä, oli se silti todella antoisa. Otin käyttöön testimielessä uudet toimintamallini, jonka tarkoitus on tehostaa omaa ajankäyttöä. Uusi toimintamalli säästi merkittävästi työaikaani tietäntyyppisissä työpöydäissä, joten on selvää, että tätä toimintamallia tulen hyödyntämään työssäni myös tulevaisuudessa. Oman ajankäytön tehostaminen ja suunnittelu on siitä syytä haastavaa, että työpöydän kiireellisyys määrittyy hyvin pitkälti siitä, että kuinka paljon olemme vastaanottaneet työpöydäjä asiakkailtamme. Tästä syystä näen, että avain ongelmankäytön tehostamiseen on eri työvaiheiden nopeuttaminen, joka pitkällä aikavälillä säästää runsaasti aikaa.



Kuvio 2: Työntehostamisen toimintamalli

3.3 Kolmas viikko

24.2. Maanantai

Kolmas viikko lähti käyntiin työpyyntöjonon tarkastelulla. Työpyyntöjä oli saapunut viikonlopun aikana tyypillisen paljon. Työpyynnöt pitivät sisällään GPS-, verkko- ja kirjautumisongelmia. Teimme työnjaon ja aloimme selvittämään ongelmia. Lisäksi vastaanotimme muutaman puhelun, jotka sisälsivät samoja ongelmia, kuin sähköpostitse saapuneissa työpyynnöissä. Työpyyntöjen määrän runsaus aiheutti sen, että työpäivä venyi hieman normaalia pidemmäksi. Työpyyntöjen ratkaisemisessa pyrin käyttämään uutta toimintamallia mahdollisimman paljon tehokkaasti hyödykseni ajankäytön tehostamiseksi. Kaikissa pyynnöissä toimintamallista ei kuitenkaan ollut juurikaan hyötyä, kun etäyhteyttä laitteelle ei pitänyt ottaa ja valmista ongelmanratkaisukuvausta ei ollut etukäteen olemassa. Näissä tapauksissa kuitenkin tallennan kuvauksen mahdollisia samantyyppisiä ongelmia varten.

Maanantai oli tyypillisen kiireinen, sillä viikonlopun aikana työpyyntöjä kerääntyy usein runsaasti. Työpyyntöjen runsas määrä aiheutti sen, että jouduimme jäämään töihin hieman normaalia pidemmäksi ajaksi. Työpyyntöjen ongelmat johtuivat useista eri syistä, joten uuden toimintamallin maksimaalista hyötyä ei näissä saatu irti.

25.2. Tiistai

Edellisen työpäivän jälkeen oli saapunut kourallinen työpöytätyö, jotka pitivät sisällään fyysisesti rikkoutuneen- ja muutaman verkko-ongelmaisen laitteen. Näiden lisäksi toimistolle saapui parikymmentä esiasennukseen saapunutta laitetta. Otin vastuulleni esiasennettavat laitteet, joten työpöytätyöjen ratkominen jäi pääosin kollegoiden vastuulle. Laiteasennukset pitivät sisällään käyttöjärjestelmien ja muutamien ohjelmien asennuksen ja toimivuuden testaamisen. Loppupäiväni meni esiasennusten parissa työskennellessä.

Tiistai piti sisällään yhden työpöytätyön ratkaisun ja laitteiden esiasennuksia. Esiasennukset olivat useamman tunnin työrupeama, joten se vei loppupäivän työaikani. Sain viimeisteltyä esiasennukset ja lähetettyä laitteet asiakkaalle työajan puitteissa.

26.2. Keskiviikko

Työpöytätyö oli saapunut eilisen työpäivän jälkeen runsaasti, johtuen selainsovelluksen päivityksistä. Työpöytätyöjen ratkaiseminen ei itsessään vienyt paljoa aikaa, mutta niiden suuri lukumäärä aiheutti sen, että tiimimme päivä oli varsin kiireinen. Koska suurin osa työpöytätyöistä piti sisällään identtisen ongelman, niin uusi toimintamalli soveltui näiden ratkaisemiseen erittäin hyvin. Selainongelmien ratkaisu piti sisällään sen, että laitteille otettiin etäyhteys, poistettiin selain ja asennettiin uudelleen. Sähköisten työpöytätyöjen lisäksi vastaanotimme päivän aikana useita puheluita, jotka suurimmaksi osaksi liittyi edellä mainittuun selainongelmaan.

On varsin yleistä, että kun ylläpitämiimme laitteisiin tehdään päivityksiä, niin jokaiselle laitteelle ne eivät asennu ongelmitta. Tämä päivä oli hyvä esimerkki siitä. Tällaiset tilanteet tekevät työpöytätyöistä todella hektisiä, kun työpöytätyö ja puheluita saapuu runsaasti. Nämä työpöytätyöt ovat kuitenkin usein helposti ratkaistavissa, sillä ne vaativat usein saman korjaavan toimenpiteen. Koen, että uusi toimintamallini teki tästä työpöytätyöstä ajankäytännöllisesti tehokkaamman, sillä suurin osa työpöytätyöistä piti sisällään samat toimenpiteet. Työpöytätyö oli varsin kiireinen ja todennäköisesti myös koko loppuviikko tulee myös olemaan, ellei laitteille saada luotua selainta korjaavaa päivitystä.

27.2. Torstai

Edellisen työpäivän jälkeen oli saapunut runsaasti työpöytätyöä. Työpöytätyöt liittyivät GPS-, verkko- ja eilisenä päivänä ilmenneeseen selainpäivitysongelmaan. Näiden lisäksi luvassa oli esiasennuksien tekeminen kymmenelle laitteelle. Teimme työnjaon tiimimme kesken, jossa sovittiin, että minä otan vastuulleni esiasennukset ja tämän jälkeen liityn mukaan työpöytätyöjen ratkaisemiseen. Esiasennukset pitivät sisällään vain käyttöjärjestelmien asennukset, joten työpöytätyöjen ratkaisemiseen jäi vielä hyvin aikaa. Työpöytätyöjen ja esiasennusten lisäksi puhelin soi melko tiheään tahtiin päivän aikana. Jokainen puhelu liittyi edellä mainittuun selainongelmaan.

Työpäivä oli kiireinen, sillä edellisenä päivänä ilmennyt selainongelma aiheutti asiakkailla runsaasti ongelmia. Kollegamme asensi loppupäivästä etäyhteystyökalun avulla päivityksen jokaiselle hallinnoimallamme laitteelle, mikä piti sisällään selaimen uudelleenasennuksen. Tämän päivityksen jälkeen emme vastaanottaneet enää yhtään työpöytäselainongelmaan liittyen.

28.2. Perjantai

Perjantai lähti käyntiin laiteasennuksilla. Laitteita oli saapunut esiasennukseen 36 kappaletta, mikä piti sisällään käyttöjärjestelmän asennuksen, ohjelma-asennukset ja toimivuuden testaamisen. Sovimme tiimimme kesken, että minä otan vastuun esiasennusprojektista. Työpöytäselainongelma oli saapunut melko runsaasti, mutta sovimme työjaossa, että kollegat ratkaisevat työpöytäselainongelmat ja minä keskityn laiteasennuksiin. Laiteasennuksiin saapuneiden laitteiden suuri määrä aiheutti sen, että työpäiväni ei pitänyt muita työtehtäviä sisällään.

Sain päivän aikana asennettua laitteista noin puolet valmiiksi, joten tulen jatkamaan asennusprojektia ensi viikolla.

Viikko 3 yhteenveto ja analyysi

Kolmas päiväkirjaviikko piti sisällään monipuolisesti erilaisia työtehtäviä. Oman osaamisen kehittämiseen ei juurikaan jäänyt aikaa, sillä työpäivät olivat työntäyteisiä käytännössä aamusta aina työpäivän loppuun asti. Keskiviikkona ilmaantunut selainpäivitysongelma aiheutti sen, että keskiviikkona ja torstaina saapui runsaasti työpöytäselainongelma ja puheluita tähän ongelmaan liittyen. Saimme kuitenkin ongelman ratkeamaan ajamalla selaimen poisto- ja uudelleenasennuspäivityksen avulla. Tällaiset tilanteet ovat melko yleisiä, kun laitteille asennetaan kollektiivisesti päivityksiä. Päivitykset testataan testilaitteilla aina ennen yleistä jakoa, mutta aina niissä ei huomata mahdollisia virheitä.

Uusi toimintamalli säästi viikon aikana runsaasti työaikaa, varsinkin selainongelman ratkaisuisissa, sillä ne kaikki saatiin ratkaistua identtisillä toimenpiteillä. Vaikka uusi toimintamalli säästi työaikaani, niin siitä huolimatta työpöytäselainongelmat, puheluiden ja laiteasennusten suuri määrä aiheutti sen, että aikaa oman osaamisen kehittämiseen ei juurikaan jäänyt.

3.4 Neljäs viikko

2.3. Maanantai

Viikonlopun aikana oli saapunut vain muutama työpöytäselainongelma. Työpöytäselainongelmat olivat sisällään toimimattoman sovelluksen, GPS-ongelman ja verkko-ongelman. Työpöytäselainongelmien lisäksi edelliseltä viikolta oli jäänyt reilu määrä esiasennettavia laitteita. Sovimme tiimimme kanssa,

että otan vastuulleni esiasennusprojektin jatkamisen ja kollegat ottavat vastuulleen työpyyntöjen selvittämisen. Esiasennettavia laitteita oli jäljellä 18 kappaletta, joten esiasennukset veivät loppupäivän työaikani.

Työpäivä piti sisällään laitteiden esiasennuksia, jotka olin aloittanut viime viikon perjantaina. Esiasennettavien laitteiden suuri määrä aiheutti sen, että en ennättänyt tehdä muita työtehtäviä maanantain aikana. Esiasennusprojektin sain kuitenkin maaliin työajan puitteissa ja sain lähetettyä laitteet asiakkaalle.

3.3. Tiistai

Päivä lähti tuttuun tapaan työpyyntöjonon tarkastamiselle. Työpyyntöjä oli saapunut eilisen jälkeen vähäinen määrä. Työpyynnöt pitivät sisällään salasanan uudelleenmäärittelyn, GPS- ja verkko-ongelmia. Näiden lisäksi iltapäivästä oli määrä saapua laitteita esiasennuksiin. Saimme ratkottua työpyynnöt jo aamupäivän aikana, joten aikaa oman osaamisen kehittämiseksi jäi siihen asti, että esiasennettavat laitteet saapuvat yksikköömme. Aikaa oman osaamisen kehittämiseen jäi noin puolitoista tuntia, kunnes esiasennettavat laitteet saapuivat varastolta. Otin vastuulleni esiasennukset. Laitteita esiasennukseen oli saapunut vain viisi kappaletta, joten sain asennukset valmiiksi jo hyvissä ajoin työajan puitteissa.

Tiistain oli normaalia rauhallisempi työpäivä. Työpyyntöjä oli saapunut vain kourallinen, joten saimme ratkottua ne kollegoiden kanssa jo aamupäivän aikana. Lisäksi laitteiden esiasennukset olivat nopea projekti, sillä laitteita oli vain muutama. Koska työpäivä oli hiljainen, niin aikaa oman osaamisen kehittämiseen jäi reilusti. Hyödynsin tämän ajan opiskelulla päämiehemme julkaiseman laitteen ominaisuuksia.

4.3. Keskiviikko

Olimme vastaanottaneet edellisen työpäivän jälkeen reilun määrän työpyyntöjä, jotka pitivät sisällään GPS-ongelmia, toimimattomia sovelluksia, käyttäjätunnusten uudelleenmäärittelyitä ja verkko-ongelmia. Työpyyntöjen lisäksi vastaanotimme runsaan määrän puheluita. Puhelut pitivät sisällään verkko-ongelmia, joiden syyksi löydettiin VPN-ohjelman toimimattomuus. Työpyynnöt ja puhelut pitivät huolen siitä, että työpäivä oli erittäin kiireinen. Uuden toimintamallin hyödyntäminen kuitenkin nopeutti työpyyntöjen ratkaisemista. Työpäivä venyi hieman normaalia pidemmäksi työpyyntöjen suuren määrän vuoksi. Lisäksi työaikaa vei se, että ensi viikolla on tiedossa työmatka Latviaan. Tuleva työmatka vaatii valmistelua ja suunnittelua, jotta Latvian päässä kaikki sujuisi saumattomasti. Työmatka tulee pitämään sisällään laiteasennuksia varastoypäristöön.

Työpäivä oli kiireinen, sillä työpyyntöjä ja puheluita tuli runsaasti työpäivän aikana. Näiden lisäksi kiireisenä piti se, että aloitimme kollegan kanssa ensi viikolla tapahtuvan työmatkan

valmistelut. Valmistelut pitivät sisällään lentojen, hotellin ja kuljetusten varaamisen. Lisäksi meidän piti ottaa selvää, että mitä työkaluja ja osia tulemme tarvitsemaan tulevalla työmatkalla. Tarkoituksena on asentaa myymiämme tietokoneita varastotrukkeihin kiinni, joita on yhteensä viisi kappaletta. Aikaa tähän projektiin olemme varanneet yhden työpäivän, joten valmistautumisen tulee olla perusteellista, että saamme projektin valmiiksi hyvissä ajoin ennen paluulentoa takaisin Suomeen.

5.3. Torstai

Päivä lähti liikkeelle totuttuun tapaan työpöytätyöjonon tarkastamisella. Työpöytätyöt pitivät sisällään GPS- ja VPN-ongelmia. GPS-ongelmia oli vain kaksi kappaletta, mutta työpöytätyötä liittyen VPN-ongelmaan oli tullut useita kappaleita. VPN-ongelmat johtuivat VPN-ohjelman päivityksestä, joka aiheutti verkon katkeamisen. Ratkaisu tähän ongelmaan oli se, että VPN piti ottaa laitteilta pois päältä ja hetken päästä käynnistää uudelleen. Laitoimme keskitetyn komennon jokaiselle hallinnoimillemme laitteelle, joka piti sisällään VPN-ohjelman sulkemisen ja uudelleenkäynnistyksen. Tämän komennon myötä emme vastaanottaneet enää VPN-ongelmaisia työpöytätyöjä. Työpöytätyöjen ratkaisuiden jälkeen ohjelmassa oli Latvian reissun valmisteluiden jatkaminen. Kävin kaupassa hakemassa asennuksiin tarvittavat työvälineet, joita ei työpaikalta valmiiksi löytynyt. Tarkoituksena on huomenna lähettää tarvittavat kiinnikkeet ja työkalut Latviaan asiakkaan luokse, että ne ovat odottamassa meitä, kun saavumme sinne.

Työpöytätyö oli kiireinen ja piti sisällään monipuolisesti erilaisia työtehtäviä. VPN-ongelmien ratkaisuisa sovelsin uutta toimintamalliani, joka tehosti ajankäyttöni runsaasti. Kun työpöytätyöt oli suoritettu alta pois, loppupäivä meni Latvian reissun suunnitteluun ja valmisteluun.

6.3. Perjantai

Perjantai lähti käyntiin asiakasyrityksen varastolla vierailemisella. Varastolla on samanlaiset laitteet käytössään kuin asiakkaallamme Latviassa, joten vierailumme piti sisällään heidän laitteittensa asennuksien tarkastelua. Otimme valokuvat ja teimme listaa tarvittavista kiinnikevaraosista, joita tulemme mahdollisesti tarvitsemaan Latvian työmatkalla. Olimme noin kolme tuntia yritysasiakkaamme varastolla, minkä jälkeen siirryimme takaisin työpaikallamme Kilon. Työpöytätyö oli käsittelemättä enää muutama, sillä kollegat olivat ratkaisseet niitä varastovierailumme aikana. Jäljellä olleet työpöytätyöt pitivät sisällään verkko- ja GPS-ongelmia. Nämä saimme ratkaistua hyvissä ajoin työajan puitteissa.

Perjantai oli työpöytätyöjen osalta rauhallinen. Työpöytätyö oli saapunut yhteensä noin kymmenen kappaletta, joista valtaosa oli ratkaistu yritysvierailun aikana. Työpöytätyöt saimme ratkaistua noin tuntia ennen kotiinlähtöä, joten aikaa jäi myös oman osaamisen

kehittämiseksi. Hyödynsin tämän ajan opiskelemalla uusimman Windows-päivityksen ominaisuuksia.

Viikko 4 yhteenveto ja analyysi

Viikko piti totuttuun tapaan sisällään työpyyntöjen ratkaisemista ja laitteiden esiasennuksia. Näiden lisäksi aloitimme ensi viikon Latvian työmatkan valmistelut. Latvian työmatka pitää sisällään viiden varastorukin asennukset, johon on varattu aikaa yksi työpäivä. Trukkeja on kolmea erilaista mallia, joten työkaluja ja erilaisia osia tulee varata matkalle reilusti. Työmatkan valmistelut ovat pitäneet sisällään palaverin asiakkaan kanssa, jossa käytiin läpi trukkimallit ja, että miten he toivovat laitteet asennettavan. Tämän lisäksi keräsimme listan tarvittavista työvälineistä ja osista, jotka hankimme ja lähetimme Latviaan. Kyseisen yrityksen Suomen toimipisteessä on käytössä vastaavia trukkeja, minne sovimme vieraskäynnin viikon päätteeksi. Vieraskäynnillä dokumentoimme heidän käyttämiään trukkeja ottamalla niistä valokuvia ja tarkastelemalla, että millä tavalla kiinnitykset on toteutettu. Näiden lisäksi meidän piti varata lennot, hotellit ja kuljetukset ensi viikkoa varten.



Kuvio 3: Työmatkavalmistelut

Opinnäytetyöpäiväkirjan yksi tärkeimmistä tavoitteistani on työajan tehostaminen. Näin ollen etsin työajan hallintaan liittyvää tutkimustietoa, jota voisin hyödyntää tämän tavoitteen saavuttamisessa.

Annika Jokivuori on pro gradu -tutkimuksessa selvittänyt ajanhallintaa helpottavia tekijöitä haastatteleamalla asiantuntijatyössä toimivia työntekijöitä. Jokivuoren mukaan (2017, 35-38) tärkeimpiä ajanhallintaa auttavia tekijöitä työssä ovat henkilökohtaiset tekijät ja työn ominaisuuksiin liittyvät tekijät, kun taas sosiaalisten tekijöiden ei yleensä koeta juurikaan vaikuttavan ajanhallintaan.

Henkilökohtaisiin tekijöihin Jokivuori (2017) on määritellyt kuuluvan seuraavat teemat: henkilökohtaiset ominaisuudet (esim. ajanhallintakyvyt, kyky työn suunnitteluun, työmäärän arviointiin ja priorisointiin), tietoinen rajojen asettaminen (esim. työn ja vapaa-ajan erottaminen, kyky kieltäytyä työtehtävistä), ylityö ja muu joustaminen sekä erilaiset sähköiset ja paperiset ajanhallintavälineet (esim. kalenterit, listat ja muistilaput). Henkilökohtaiset ominaisuudet saivat haastattelututkimuksessa eniten mainintoja, ja ne vaikuttavat olevan erityisen merkittäviä tietotyössä ja asiantuntijatehtävissä. (Jokivuori, 2017, 35-37.)

Myös työn ominaisuudet vaikuttavat Jokivuoren (2017, 38) tutkimuksen mukaan ajanhallintaan. Erityisesti työaikajärjestelyihin liittyen moni haastateltava koki, että joustavuus ja liukumajärjestelyt helpottavat ajanhallintaa työssä. Jouston nähdään helpottavan työn ja muun elämän yhteensovittamista, eli se helpottaa siten tietoista rajojen asettamista, joka on puolestaan määritelty henkilökohtaiseksi ominaisuudeksi. Toisaalta tutkimuksessa ilmeni, että tiimityöskentelyn lisääntyessä joustavuus voi muuttua ongelmaksi, koska työaikaa pitää pystyä yhteensovittamaan eri ihmisten menojen ja toiveiden mukaisesti. Lisäksi kaksi haastateltavaa oli maininnut intensiivisen työtahdin ja määräajat ajanhallintaa auttaviksi tekijöiksi. (Jokivuori, 2017, 38.)

Ajanhallintaan vaikuttavat jonkin verran myös sosiaaliset tekijät, kuten elämäntilanne ja perheeseen liittyvät tekijät sekä työpaikan sosiaaliset tekijät (yhteistyö ja kommunikaatio) (Jokivuori, 2017, 39). Jokivuoren (2017, 39-40) mukaan sosiaalisilla tekijöillä ei kuitenkaan vaikuta olevan yhtä merkittävää vaikutusta ajanhallintaan kuin henkilökohtaisilla tekijöillä tai työn ominaisuuksilla. Tämän takia aion keskittyä omassa ajanhallinnassani pääasiassa kahteen jälkimmäiseen tekijään. Erityisesti aion keskittyä henkilökohtaisiin tekijöihin, sillä niihin voin omalla toiminnallani vaikuttaa eniten.

3.5 Viides viikko

9.3. Maanantai

Maanantai lähti viikonlopun aikana saapuneiden työpöytätyöjen tarkastelulla. Työpöytätyö oli saapunut muutaman kappale, jotka pitivät sisällään verkko- ja GPS-ongelmia. Näiden lisäksi vastaanotimme kahdeksan kappaletta esiasennettavia laitteita. Otin jälleen vastuulleni laiteasennukset ja kollegat saapuneet työpöytätyöt. Sain laiteasennukset valmiiksi pari tuntia

ennen työpäivän päättymistä, joten liityin kollegoiden mukaan ratkomaan jäljellä olevia työpöytätyöjää. Jokivuoren (2017) haastattelututkimuksessa selvisi, että henkilökohtaiset tekijät ovat tehokkain tapa kehittää omaa ajanhallintaa työssä. Tästä syystä etsin erilaisia ajanhallintaa helpottavia työkaluja ja päätin ottaa käyttööni OneNote-muistiinpanosovelluksen. Aikaisemmin olen kirjoittanut muistiinpanoja Post-it-muistilapuille. Ongelmana Post-it-lappujen kanssa on ollut se, että ne hukkuvat helposti ja niiden etsimiseen kuluu työaikaa. Tästä syystä otin käyttööni OneNote-sovelluksen, mihin voin keskittää muistiinpanoni ja tätä kautta muistiinpanojen löytäminen nopeutuu.

Maanantai piti sisällään laiteasennuksia ja työpöytätyöjien ratkaisuita. Lisäksi otin käyttööni OneNote-ohjelman, johon siirsin Post-it-lapuilla olleet muistiinpanot.

10.3. Tiistai

Vastaanotimme heti aamulla esiasennuksiin saapuneita laitteita, joita oli 20 kappaletta. Sovimme kollegoiden kesken, että otan esiasennukset vastuulleni. Esiasennukset pitivät sisällään käyttöjärjestelmien asennukset ja fyysiset laitekohtaiset polttomerkinnot. Esiasennuksiin saapuneiden laitteiden suuri määrä aiheutti sen, että huomiseksi työpöydälle jäi vielä muutaman laite odottamaan esiasennuksia.

Tiistain työpöytätyö piti sisällään laiteasennuksia ja lyhyen palaverin, missä käytiin läpi huomiseen Latvian työmatkaan liittyviä asioita. Normaalisti olen kirjoittanut paperille kokousmuistiinpanot, mutta otettuani OneNote-ohjelman eilen käyttööni, kirjoitin muistiinpanot siihen. Muistiinpanojen kirjoittaminen sähköisesti vaatii vielä hieman totuttelua, sillä muistiinpanojen kirjoittaminen vihkoon tuntuu edelleen enemmän omalta tavaltani tehdä muistiinpanoja. Toisaalta sähköisten muistiinpanojen etuna on se, että ne löytyvät helpommin, ne ovat aina mukana (kannettava tietokone ja matkapuhelin) ja ovat siistimmässä muodossa.

11.3. Keskiviikko

Päivä lähti käyntiin edellisen päivän laiteasennusprojektin viimeistelyllä. Sain asennukset valmiiksi aamupäivän aikana, minkä jälkeen lähdimme kollegan kanssa kohti lentokenttää. Matkustimme Latviaan jo tänään, mutta työt Latviassa aloitamme huomenna.

Keskiviikon työpöytätyö oli varsin lyhyt, sillä valtaosa työajasta kului matkustamiseen. Laiteasennukset sain kuitenkin tehtyä valmiiksi ja lähetettyä asiakkaalle aamupäivän aikana.

12.3. Torstai

Työpöytätyö Latviassa lähti käyntiin jo aikaisin aamulla, sillä paluulento oli vielä saman päivän aikana. Tästä syystä halusimme varmistaa, että aikamme riittää asennuksiin varmasti.

Aikaisemmin oli sovittu, että otamme asennukseen viisi kappaletta varastotrukkeja, mutta paikan päällä selvisi, että niitä olisikin vain neljä. Viides varastotrukki oli kyseisellä hetkellä huollossa. Trukkiasennukset sujuivat ilman ongelmia, joten saimme viimeistelyä asennukset muutamassa tunnissa. Opastimme varaston henkilökuntaa, kuinka asennukset tehdään, että he voivat tehdä asennukset viidenteen varastotrukkiin, kun se saapuu huollosta. Tämän lisäksi jätimme heille asennuksiin tarvittavat työkalut ja varaosat, jotka heidän on tarkoitus lähettää meille takaisin, kun asennus on valmis.

Latvian työmatka sujui suunnitellusti ilman ongelmia. Työmatka oli minulle ja kollegalleni ensimmäinen Suomen rajojen ulkopuolella, joten olimme käyttäneet valmistautumiseen ja suunnitteluun hyvin aikaa. Erityisesti vierailu asiakkaan Suomen varastossa oli hyödyllinen, sillä pystyimme dokumentoimaan tarkasti, kuinka kiinnitykset tehdään, mitkä työkalut ja varaosat tulimme tarvitsemaan. Koska paluulento saapui Suomeen vasta yöllä, sovimme, että huomisen työpäivä on etätyöpäivä.

13.3. Perjantai

Perjantai lähti käyntiin etätyöpäivän merkeissä. Olimme vastaanottaneet työpyyntöjä runsaasti, joista osa oli saapunut jo keskiviikkona. Työpyynnöt pitivät sisällään GPS-, verkko- ja sovellusongelmia. Pidimme tiimipalaverin Teams-ohjelman välityksellä, jossa kävimme läpi työpyyntöjen jakamisen ja corona-viruksen aiheuttamat järjestelyt. Sovimme, että olemme toistaiseksi toimistolla vain yksi kerrallaan. Henkilö, joka menee toimistolle pitää huolen siitä, että fyysiset asennukset saadaan tehtyä ajallaan. Kun työnjako oli tehty, niin aloitimme työpyyntöjen ratkaisemisen aloittaen vanhimmista työpyynnöistä. Työpyyntöjen suuri lukumäärä aiheutti sen, että niiden ratkaisu venytti hieman työpäiväämme.

Perjantai oli poikkeuksellinen työpäivä, sillä jokainen tiimimme jäsen oli etänä. Saimme kuitenkin ratkaistua työpyynnöt ajan tasalle perjantain aikana. Etätyöskentelyssä huomasin, että OneNote-ohjelman käyttö on hieman haastavampaa, sillä kotitoimistossa on käytössä vain yksi näyttö, jolloin se vaatii ikkunoiden jatkuvaa vaihtamista muistiinpanojen ja etäyhteystyökalun välillä.

Viikko 5 yhteenveto ja analyysi

Viikon työllistävin projekti oli työmatka Latviaan. Valmistelut aloitimme jo viime viikolla ja ne jatkuivat aina työmatkaan saakka. Valmistelut kuitenkin olivat projektin onnistumisen kannalta erittäin tärkeässä roolissa, sillä valmisteluiden avulla tiesimme, mitä asennuksiin liittyviä työkaluja ja varaosia tulemme tarvitsemaan ja mitä kannattaa ottaa varmuuden vuoksi mukaan. Kahdessa trukissa laitekiinnitykset vaativat varaosia, jotka eivät olleet tulleet ilmi trukkien valokuvista, eikä Suomen päässä olleen varastovierailun aikana. Saimme tietää varaosien mahdollisesta tarpeesta kollegaltamme, jolla oli aikaisempaa kokemuksista

asennuksista. Tämä kertoo siitä, että huolellinen valmistautuminen on erittäin tärkeää, sillä ilman kollegan haastattelua kaksi varastotrukkia olisi jäänyt asentamatta. Yksi asia, mihin emme olleet valmistautuneet oli se, että yksi varastotrukeista oli huollossa, joten sitä emme päässeet asentamaan. Saimme kuitenkin opastettua varaston henkilökuntaa niin, että heidän on mahdollista tehdä asennus itse, kun he saavat trukin takaisin huollosta. Sovimme, että mikäli asennuksissa ilmene ongelmia, niin he voivat olla meihin yhteydessä asian tiimoilta.

Otin tämän viikon aikana käyttöni OneNote-muistiinpano-ohjelman parantamaan työni tehokkuutta. Ohjelma on selkeästi parempi vaihtoehto tehdä muistiinpanoja, kuin paperille kirjoittaminen. Paremmaksi sen tekee se, että muistiinpanot ovat siistimmässä muodossa, eikä niiden häviämiseen ole juurikaan riskiä. Varsinkin Latvian työmatkalla ohjelma oli hyödyllinen, kun muistiinpanot olivat koko ajan mukana kannettavassa tietokoneessa ja matkapuhelimessa, josta ne sai vaivattomasti esille. Koronavirus aiheuttaa tällä hetkellä sen, että tiimimme työskentelee mahdollisimman paljon etänä. Kotikonttorillani on tällä hetkellä vain yksi näyttö käytössäni, joka aiheuttaa sen, että OneNote käyttö ei ole kovinkaan käytännön läheistä. Tästä syystä tarkoitukseni on ensi viikon aikana käydä toimistolla hakemassa kaksi monitoria kotikonttorilleni, sillä vielä ei ole tiedossa, että kuinka kauan erikoisjärjestelyt ovat voimassa.



Kuvio 4: Monitorijärjestelyt kotikonttorilla

Järjestelyt kotikonttorilla on tarkoitus rakentaa siten, että käytössä on kolme monitoria, jotka pitävät sisällään OneNoten, etäyhteystyökalun ja avoimen työpyynnön.

3.6 Kuudes viikko

16.3. Maanantai

Työt jatkuvat edelleen etätyön merkeissä, joten aloitin työpäiväni hakemalla monitorit työpaikalta kotikonttorilleni. Kun kotikonttorin monitoriasennukset olivat valmiit, aloitin työt totuttuun tapaan työpyyntöjen tarkastelulla. Työpyyntöjä oli saapunut useita kappaleita, jotka pitivät sisällään toimimattomia sovelluksia, verkko-ongelmia ja fyysisiä vikoja. Pidimme Teams-palaverin kollegoiden kanssa, jossa sovittiin työnjaosta. Työpyyntöjen lisäksi

vastaanotimme muutaman puhelun verkko-ongelmiin liittyen. Iltapäivällä pidimme yrityksen sisäisen Teams-palaverin, jossa kävimme läpi käytännön asioita koronavirukseen liittyen. Työpyynnöt saimme ratkaistua ajallaan ja pääsimme lopettamaan työpäivän työajan puitteissa.

Maanantai oli suhteellisen kiireinen työpäivä toimistolla käymisen, työpyyntöjen ja palaverien vuoksi. Tosin, koska etätyöskentely poissulkee fyysiset työt, niin työpyynnöt saatiin kiireestä huolimatta selvitettyä nopeassa aikataulussa. Mikäli vastaanotamme fyysisiä laiteasennuksia, niin olemme sopineet, että yksi tiimimme jäsenistä menee toimistolle tekemään ne. Linjaus on siis se, että toimistolla työskentelee maksimissaan vain yksi työntekijä kerrallaan.

Etätyöskentelyn tehokkuus parani selkeästi, kun sain kaksi uutta monitoria käyttööni. OneNote on ollut käytössäni toista viikkoa, johon olen alkanut pikkuhiljaa tottumaan. On hyvä, että ennätin siirtää papereilla olevat muistiinpanot OneNotelle sähköiseen muotoon ennen etätyöskentelyyn siirtymistä, sillä hyvin suurella todennäköisyydellä osa tärkeistä muistiinpanoista olisi unohtunut toimistolle.

17.3. Tiistai

Tiistai lähti käyntiin työpyyntöjonon tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet runsaasti pyyntöjä liittyen toimimattomaan selaimen, sekä yksittäisiä verkko- ja GPS-ongelmiin liittyviä vikailmoituksia. Selvisi, että selainongelmat johtuivat selaimen tuoreimmasta päivityksestä. Selainongelma ilmeni start-valikon selainkuvakkeen toimimattomuudella. Ongelmat saatiin ratkaistua päivittämällä starmenun-XML-tiedostoa. Koska työpyyntöjä oli runsaasti, pystyin hyödyntämään uutta toimintamalliani niiden ratkaisemisessa. Kollega ajoi kaikille hallinnoimillemme laitteille päivityksen, joka korjasi selainongelman. Tämän jälkeen emme vastaanottaneet enää selainongelmaan liittyviä pyyntöjä. Päivä piti sisällään myös kaksi palaveria, joissa kummassakin käytiin läpi koronaviruksen aiheuttamia muutoksia organisaatiossamme. Työpyynnöt saimme ratkaistua työajan puitteissa, sillä työpyyntöjen saapumismäärä rauhoittui, kun saimme ajettua selainpäivityksen kaikille hallinnoimillemme laitteille.

Päivä oli suhteellisen kiireinen työpyyntöjen suuren lukumäärän takia. Myös koronaviruksen aiheuttamat palaverit söivät aikaa työpyyntöjen ratkaisemiselta. Saimme kuitenkin pyynnöt ratkaistua ajallaan ja pääsemme aloittamaan huomisen työpäivän puhtaalta pöydältä. OneNoten on ollut edelleen käytössäni ja ollut hyödyksi varsinkin palavereissa. Palavereissa olen aiemmin tehnyt muistiinpanoja paperille, mutta otettuani OneNoten käyttöni, olen alkanut kirjoittamaan ne sähköiseen muotoon.

18.3. Keskiviikko

Työpyyntöjä oli saapunut poikkeuksellisesti vain kaksi kappaletta. Ne pitivät sisällään verkko-ongelman ja toimimattoman sovelluksen. Työpyyntöjen vähäinen määrä johtui todennäköisesti siitä, että yksi työllistävimmistä asiakkaistamme oli aloittanut yt-neuvottelut hiljentyneen liiketoiminnan vuoksi. Toimistolle oli saapunut esiasennattavia laitteita viisi kappaletta, jotka oli määrä saada tämän päivän aikana asiakkaalle. Toimistolla olevalla kollegalla ei ollut kokemusta kyseisten laitteiden esiasennuksista, joten opastin häntä videopuhelun avulla. Esiasennukset saatiin valmiiksi suhteellisen nopeasti, sillä laitteita oli vain viisi kappaletta. Otin loppupäivän projektikseni tehdä dokumentaatiot eri laitteiden esiasennuksista ja lähetin ne kollegoille. Dokumenttien avulla esiasennuksia voi tehdä myös henkilöt, joilla ei ole niistä aikaisempaa kokemusta.

Työpäivä oli rauhallinen, mutta samalla työn täyteinen. Työpyynnöt ratkaisimme todella nopeasti niiden vähäisen määrän vuoksi. Dokumentaatioprojektini kesti koko loppupäivän ja tulee jatkumaan vielä huomennakin. Dokumentaatioiden tekeminen on erittäin tärkeää, sillä koronaviruksen vuoksi teemme ajoittain työtehtäviä, joita emme ole aikaisemmin tehneet. Dokumentaatioiden tekeminen on asia, joka olisi koronaviruksesta huolimatta tärkeä asia olla olemassa, jotta voidaan varmistaa työn jatkuvuus erilaisissa yllättävissä tilanteissa.

19.3. Torstai

Torstai lähti käyntiin saapuneiden työpyyntöjen tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet työpyyntöjä kahdeksan kappaletta, jotka pitivät sisällään GPS-, verkko- ja sovellusongelmia. Työpyyntöjen vähäisen lukumäärän vuoksi saimme ratkaistua pyynnöt muutamassa tunnissa. Tämän jälkeen jatkoin eilen aloittamaani dokumentaatioiden tekoa. Sain viimeistellyä dokumentit juuri ennen työpäivän loppumista.

Torstai, kuten keskiviikkokin oli rauhallinen, mutta työn täyteinen. Saimme ratkaistua työpyynnöt muutamassa tunnissa, minkä jälkeen viimeistelin dokumentaatioprojektini. Tein dokumentaatiot helposti ymmärrettäviksi, jotta asennuksia voi poikkeusolosuhteiden takia tehdä myös henkilöt, joilla ei ole niistä aikaisempaa kokemusta. Tarkoittaen sitä, että jokainen työvaihe on kuvattu mahdollisimman selkeästi kohta kohdalta.

20.3. Perjantai

Perjantai lähti käyntiin palaverien merkeissä, joita oli aamupäivän aikana kolme kappaletta. Työpyyntöjä oli saapunut eilisen työpäivän jälkeen vain kourallinen, jotka saimme ratkaistua hyvissä ajoin. Koska työpyyntömäärät ovat rauhoittuneet, niin sovimme esimiehen kanssa, että mikäli löydämme omaa osaamistamme kehittäviä verkkokursseja, niin nyt olisi oiva aika liittyä niihin. Loppupäivä meni erilaisten kurssitarjontojen tutkimiseen, joista löysin kaksi sellaista, jotka voisivat vahvistaa omaa ammatillista tietotaitoa. Molemmat kurssit käsittelevät Powershell-työkalun käyttöä.

Koska työpyyntöjen määrä on tällä hetkellä hyvin vähäistä, niin tästä syystä oman osaamisen kehittämiseen löytyy hyvin aikaa. Hyödynnämme päivittäin työssämme Powershell-komentoja, joten tästä syystä valitsin itselleni Powershelliin liittyviä kursseja. Powershellin alkeet ovat suhtellisen hyvin hallussani, joten kurssien myötä tavoitteenani on syventää Powershell-osaamistani.

Viikko 6 yhteenveto ja analyysi

Viikko oli työpyyntöjen osalta rauhallinen, johtuen todennäköisesti päällä olevasta koronaviruspandemiasta. Päällä oleva tilanne on aiheuttanut sen, että työskentelemme pääosin etänä. Toimistolle saa mennä ainoastaan yksi henkilö kerrallaan. Tämä on aiheuttanut sen, että toimistolla oleva työntekijä voi joutua tekemään työtehtäviä, joista hänellä ei ole aikaisempaa kokemusta. Tästä johtuen on erittäin tärkeää dokumentoida eri työtehtäviä mahdollisimman tarkasti. Näin voidaan taata työn jatkuvuus poikkeuksellisissa olosuhteissa. Koronaviruksen johdosta olen työskennellyt poikkeuksellisen paljon etänä, tästä syystä etsin etätyöskentelyn kehittämiseen liittyvää tutkimustietoa.

Irma Vanhanen on opinnäytetyössään tutkinut asioita, joiden avulla etätyöskentelyä tiimissä voidaan kehittää. Vanhasen mukaan (2017, 25-26) etätyössä olevan tiimin työskentelyn kannalta tärkeimmässä roolissa on viestintä ja yhteydenpito. Vanhanen (2017) kertoo tutkimuksessaan, että etätyöskentelyn onnistumismahdollisuudet paranevat, kun työntekijöillä on yhteinen tietämys tehtävästä työstä, yhteistyöhalukkuutta ja teknologinen valmius etätyöskentelyyn.

Vanhasen (2017) mainitsemat etätyöskentelyä parantavat keinot ovat varsin hyvällä mallilla organisaatiossamme. Kommunikaatio on hyvällä tasolla, sillä pidämme viikon aikana useita tiimipalavereita, joissa käymme läpi työhömmme liittyviä käytännön asioita. Palaverien myötä kaikilla on selkeä käsitys siitä, että mitkä työtehtävät ovat kenenkin vastualueella. Meidän on helppo tarvittaessa auttaa toisiamme, sillä saamme toisiimme nopeasti yhteyden Teams-ohjelman avulla. Myös teknologinen etätyövalmius on hyvä, sillä toin toimistolta kaikki tarvittavat työvälineet kotikonttorilleni.

3.7 Seitsemäs viikko

23.3. Maanantai

Maanantai lähti käyntiin työpyyntöjonon tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet poikkeuksellisesti vain kaksi työpyyntöä, jotka pitivät sisällään GPS- ja verkko-ongelman. Työpyynnöt ratkaisimme nopeasti aamun aikana. Työpyyntöjen lisäksi työpäivän aikana oli kaksi reilua tunnin pituista palaveria, joissa käytiin läpi myyntiin liittyviä asioita.

Myyntipalaverissa selvisi, että esiasennukseen on tulossa lähiviikkojen aikana reilu sata kappaletta asiakkaan tilaamia laitteita.

Maanantai oli työpyyntöjen osalta todella hiljainen päivä, joka johtui todennäköisesti koronaviruksesta. Esiasennukseemme on saapumassa suuri määrä esiasennettavia laitteita lähiaikoina. Huomenna pidämme tiimipalaverin, jossa käymme läpi, että kuinka toteutamme esiasennukset. Ongelmana on se, että koronaviruksen myötä saamme käydä toimistolla vain yksi kerrallaan ja esiasennettavien laitteiden määrä yhdelle henkilölle on todella suuri.

24.3. Tiistai

Tiistai oli maanantaita hieman vilkkaampi. Vastaanotimme kahdeksan kappaletta työpyyntöjä ja muutaman puhelun. Työpyynnöt ja puhelut pitivät sisällään verkko-, GPS- ja sovellusongelmia. Saimme ratkaistua nämä iltapäivään mennessä. Työpyyntöjen lisäksi päivä piti sisällään kaksi palaveria, jotka pitivät sisällään esiasennusprojektiin valmistautumista ja etätyöskentelyyn liittyviä käytännön asioita.

Työpäivä oli rauhallinen, joten saimme ratkaistua työpyynnöt ja puhelut työpäivän aikana. Työpyyntöjen lisäksi pidimme kaksi palaveria, joissa varmistimme, että kaikilla on käsitys omista vastuualueistaan. Sovimme, että menen perjantaina toimistolle aloittamaan esiasennusprojektin.

25.3. Keskiviikko

Päivä lähti totutusti käyntiin työpyyntöjen tarkastelulle. Työpyyntöjä oli saapunut vain muutama kappale, jotka pitivät sisällään verkko- ja sijaintiongelmaa. Nämä saimme ratkaistua aamupäivän aikana. Saimme myös yhteydenoton Latvian varastolta, jossa olimme pari viikkoa sitten tekemässä asennuksia. Varasto oli saanut trukkinsa takaisin huollosta, johon olisi tarkoitus tehdä laitekiinnitykset. Varaston yhteyshenkilö halusi varmistaa muutaman kiinnityksiin liittyvän seikan ennen asennuksen aloittamista. Lähetimme kysymyksiin vastaukset ja sovimme, että mikäli ongelmia tulee, niin voimme opastaa asennuksissa videoyhteyden avulla. Saimme myöhemmin kiittauksen, että asennus oli saatu suoritettua ilman ongelmia.

Keskiviikko oli rauhallinen päivä. Työpyynnöt saimme hyvissä ajoin hoidettua ja ohjeistuksen avulla myös Latvian trukki-asennus saatiin valmiiksi. Seuraava asennuskeikka olisi tarkoitus tehdä Liettuassa, mutta sen toteutusajankohta on vielä epävarma koronaviruksen vuoksi.

26.3. Torstai

Työpyyntöjonoon oli saapunut muutama työpyyntö, jotka pitivät sisällään GPS-, sovellus- ja verkko-ongelmia. Näiden lisäksi vastaanotimme yhden puhelutyöpyynnön, joka piti sisällään

GPS-ongelman. Saimme ratkaistua työpyynnöt iltapäivään mennessä. Pyyntöjen lisäksi pidimme virtuaalisen päiväkahvihetken, jossa käytiin läpi yleisiä kuulumisia. Työpyynnöt saimme ratkaistua ajan tasalle työajan puitteissa.

Työpäivä oli kaikin puolin rauhallinen, joten saimme ratkaistua kaikki työpyynnöt hyvissä ajoin. Mielestäni virtuaalinen päiväkahvihetki oli hyvä idea järjestää, sillä on tärkeää ylläpitää kommunikaatioita myös työasioihin liittymättömistä asioista. Tämä ylläpitää hyvää työilmapiiriä, sillä etätyöskentelyn johdosta yleinen jutustelu on jäänyt vähäiseksi.

27.3. Perjantai

Olin perjantaina pitkästä aikaa toimistolla. Olimme sopineet, että hoidan fyysisiä asennuksia tämän päivän, ja etänä olevat kollegat ottaisivat vastuulleen työpyynnöt ja mahdolliset puhelut. Esiasennukseen oli saapunut paljon laitteita, joiden työstämiseen käytin koko työpäiväni. Laitteiden suuri lukumäärä aiheutti sen, että asennukset tulevat jatkumaan myös ensi viikolla. Emme ole vielä sopineet, että kuka tiimistämme jatkaa projektia ensi viikolla. Tämä tulee sopia viikonlopun aikana.

Perjantai oli mukavaa vaihtelua etätyöskentelylle, sillä reiluun kahteen viikkoon en ole tehnyt laiteasennuksia. Esiasennettavia laitteita oli kasaantunut melko suuri määrä, joten niitä jäi työstettäväksi myös ensi viikolle.

Viikko 7 yhteenveto ja analyysi

Viikko meni tututtuun tapaan pääosin etätyöskentelyn parissa perjantaita lukuun ottamatta. Perjantain työpäivän tein laiteasennuksia, jotka tulevat jatkumaan myös ensi viikolla. Vielä on epävarmaa, että kuka tiimimme jäsenistä menee maanantaina toimistolla. Tämä kuitenkin sovitaan viikonlopun aikana. Kommunikaatio on edelleen erittäin suuressa roolissa, sillä meidän tulee sopia ensi viikon toimistotyöpäivistä ja mikäli en itse mene jatkamaan asennusprojektia, niin minun tulee opastaa kollegaa, joka ottaa kopin esiasennuksista.

Pidimme viikon aikana virtuaalisen kahvihetken etäyhteystyökalun välityksellä, jota tulemme jatkamaan myös tulevilla viikoilla. Virtuaaliset kahvihetket ovat mielestäni erittäin tervetulleita, sillä vaikka pidämme paljon palaveriteita, niin niissä käsitellään pääosin vain työhön liittyviä asioita. Virtuaalisten päiväkahvien tarkoituksena on siis pitää kahvitauon omaisia hetkiä, joissa käydään läpi yleisiä kuulumisia. Uskon, että nämä parantavat työilmapiiriä ja yleistä jaksamista, sillä etätyöskentelyssä sosiaaliset kanssakäymiset jäävät vähäisiksi.

Työpyyntöjen osalta viikko oli todella rauhallinen, tämä johtuu edelleen todennäköisesti koronavirusepidemiasta. Yksi isoimmista asiakkaistamme ilmoitti, että tulevien kuukausien aikana on tiedossa lomautuksia. On epävarmaa, että lisääkö tämä vai laskeeko se saapuvien

työpyyntöjen määrää. Kokemuksen mukaan monet asiakkaamme työntekijät tekevät työpyyntöjä lomiansa aikana, jotta pääsevät lomien jälkeen takaisin töihin toimivien laitteiden kanssa.

3.8 Kahdeksas viikko

30.3. Maanantai

Sovimme kollegoiden kesken viikonlopun aikana, että menen myös tänään toimistolle jatkamaan laiteasennuksia. Tämä tarkoitti siis sitä, että tänään en ollut mukana ratkomassa työpyyntöjä, vaan keskityin ainoastaan laiteasennuksiin. Sain päivän aikana asennettua lukuisan määrän laitteita, joita lähetin päivän päätteeksi takaisin asiakkaille. Sovimme, että olen huomenna etänä ja kollega tulee jatkamaan asennuksia siitä, mihin olin jäänyt.

Maanantai jatkui siitä, mihin perjantai oli jäänyt. Sain valmiiksi noin kymmenen esiasennettavaa laitetta ja jäljelle jäi vielä noin kolmekymmentä. Kollega jatkaa asennusprojektia huomenna, joten tein hänelle kirjalliset ohjeet siitä, että mitkä asennukset on jäänyt kesken ja mitkä ovat vielä aloittamatta. Sovimme, että pidämme aamulla Teams-palaverin, jossa käymme asiat läpi vielä tarkemmin.

31.3. Tiistai

Tiistai lähti käyntiin etätöiden merkeissä. Pidimme aamulla toimistolla olevan kollegan kanssa videopalaverin, jossa kävimme laitteiden esiasennuksiin liittyviä käytännön asioita. Palaverin jälkeen tarkastelin saapuneet työpyynnöt, joita oli saapunut vain kolme kappaletta. Ne pitivät sisällään GPS- ja verkko-ongelmia. Työpyynnöt saimme ratkaistua aamupäivän aikana, minkä jälkeen oli vuorossa yksikköpalaveri. Kävimme palaverissa etätöskentelyyn liittyviä asioita läpi.

Tiistai oli työpyyntöjen osalta rauhallinen. Työpyynnöt ratkaisimme jo aamupäivän aikana. Työpyyntöjä on koronaviruksen myötä tullut hyvin vähän, sen sijaan asennuksia odottavia laitteita toimistolla on suuri määrä. Ongelma tällä hetkellä on se, että asennuksia voi tehdä toistaiseksi vain yksi henkilö kerrallaan. Olemme ratkoneet tämän asian niin, että toimistolla oleva henkilö ei ratko työpyyntöjä, vaan keskittyy töihin, joita voi tehdä ainoastaan toimistolla.

1.4. Keskiviikko

Keskiviikon lähti käyntiin kotikonttorilla työpyyntöjen tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet noin 10 työpyyntöä, jotka pitivät sisällään GPS-, sovellus- ja verkko-ongelmia. Aamulla nopean tiimipalaverin, jossa kävimme läpi työnjaon. Työpyynnöt saimme ratkaistua aamupäivään mennessä. Työpyyntöjen lisäksi vastaanotimme muutaman puhelun, jotka

käsittelivät toimimattomia sovelluksia. Kaikki puhelut liittyivät samaan sovellukseen. Sovelluksen toimimattomuus johtui sovelluspäivityksestä, jonka sovelluksen ylläpitäjä oli tehnyt. Olimme yhteydessä sovelluksen ylläpitäjään, joka teki iltapäivällä sovellukseen korjaavan päivityksen. Tämän jälkeen emme vastaanottaneet tähän ongelmaan liittyviä työpyyntöjä tai puheluita.

Päivä oli työpyyntöjen osalta koronaviruksen jälkeisen ajan kiireisin. Saimme kuitenkin työpyynnöt ja puhelut ratkaistua työajan puitteissa. Sovimme palaverissa loppuviikon toimistokäyntivuorot. Olen menossa toimistolle seuraavan kerran perjantaina ja tavoitteena on, että saamme viimeisetkin laiteasennuksen valmiiksi silloin.

2.4. Torstai

Torstai lähti käyntiin työpyyntöjen tarkastelulle. Olimme vastaanottaneet kahdeksan työpyyntöä, jotka pitivät sisällään GPS- ja verkko-ongelmia. Saimme ratkaistua työpyynnöt puolen päivän jälkeen. Tämän lisäksi pidimme läpi tiimipalaverin, jossa käytiin läpi toimistolla olevia työtehtäviä. Kollega oli tänään toimistolla suorittamassa laiteasennuksia, jotka minun olisi määrä saada valmiiksi huomenna.

Huomenna minun olisi tarkoitus mennä toimistolle viimeistelemään laiteasennukset. Sovimme, että teen tarvittaessa pidemmän työpäivän, jotta saamme laiteasennukset varmasti valmiiksi huomisen päivän aikana.

3.4. Perjantai

Perjantai piti sisällään laiteasennuksia toimistolla. Laitteita oli runsas määrä, mikä venytti hieman työpäivääni, mutta lopulta sain asennusprojektin maaliin. Asennusprojektin lisäksi päivään kuului kaksi palaveria, joista toinen tiimipalaveri ja toinen koko henkilöstölle tarkoitettu palaveri.

Työpäivä oli hieman normaalia pidempi, sillä asennettavia laitteita oli iso määrä. Koska laiteasennukset toimistolla ovat valmiit, niin koko tiimi voi ensi viikolla tehdä etätöitä. Tähän voi kuitenkin vielä tulla muutos, mikäli vastaanotamme lisää asennettavia laitteita.

Viikko 8 yhteenveto ja analyysi

Viikko jatkui työpyyntöjen osalta edelleen rauhallisena. Tämä johtui todennäköisesti siitä, että koronavirus on edelleen vahvasti päällä ja on pakottanut asiakasyrityksiämme turvautumaan säästötoimiin. Laiteasennuksia sen sijaan on kerääntynyt tehtäväksi runsaasti, sillä päällä olevan tilanteen vuoksi niitä voi tehdä vain yksi työntekijä kerrallaan. Saimme kuitenkin jäljellä olevat laiteasennukset valmiiksi eilen, joten ensi viikolla tarkoitus olisi olla koko tiimin voimin etänä.

Kuten päiväkirjassa on ilmennyt aiemmin, niin aikaa oman osaamisen kehittämiseen on jäänyt vain niukasti. Päällä olevan tilanteen vuoksi ylimääräistä aikaa on nyt enemmän, joten kymmenen prosenttia päivittäisestä työajasta oman osaamisen kehittämiseen on nyt mahdollista toteuttaa. Tästä syystä olen osallistumassa muutaman viikon päästä Powershell-kurssille. Kurssi on alun perin tarkoitettu käytäväksi luokkatilassa, mutta koronaviruksen vuoksi se on muokattu etäopetuksiksi.

Varsinkin tiimimme kokeneemmat jäsenet hyödyntävät erilaisia Powershell-komentoja työssään. Heidän mukaansa komennot nopeuttavat ja mahdollistavat paljon erilaisia asioita, tästä syystä ilmoittauduin kurssille. Toivon, että koulutuksen laatu ei kärsi, sillä se on mukautettu lähitoteutuksesta etätoteutukseksi.

3.9 Yhdeksäs viikko

6.4. Maanantai

Maanantai lähti käyntiin etätyöskentelyn merkeissä saapuneiden työpöytätyöjen tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet kuusi työpöytätyötä, jotka pitivät sisällään verkko- ja GPS-ongelmia. Pidimme aamulla tiimipalaverin, jossa käytiin läpi päivän tehtävänjako. Sovimme, että minä ja kollega otetaan työpöytätyöjen ratkaisut vastuullemme. Saimme ratkaistua työpöytätyöt iltopäivään mennessä. Työpöytätyöjen lisäksi vastaanotimme kaksi puhelua, jotka pitivät sisällään GPS- ja verkko-ongelman.

Maanantai jatkui edelleen rauhallisissa merkeissä, vaikka työpöytätyöjä saapuikin viimeaikaista enemmän. Palaverissa selvisi myös, että toimistolle oli saapunut esiasennettavia laitteita. Sovimme, että menen huomenna toimistolle tekemään asennuksia.

7.4. Tiistai

Toimistolle oli saapunut esiasennettavia laitteita, joten olin tiistain toimistolla. Laitteita oli saapunut samalta asiakkaalta kymmenen kappaletta, joihin kaikkiin tehtiin samat toimenpiteet. Toimenpiteet pitivät sisällään käyttöjärjestelmäasennuksen, testauksen ja polttomerkin. Sain laiteasennukset valmiiksi ja lähetettyä asiakkaalle työajan puitteissa.

Koska laiteasennukset ovat valmiit, niin tiimimme voi olla näillä näkymin etänä loppuviikon ajan. Pidimme iltopäivällä lyhyen palaverin tiimimme kanssa, jossa ilmeni, että emme olleet vastaanottaneet poikkeuksellisesti yhtään työpöytätyötä tai puhelua koko työpäivän aikana.

8.4. Keskiviikko

Keskiviikko lähti käyntiin kotikonttorilta työpöytätyöjen tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet vain kaksi työpöytätyötä, jotka saimme ratkaistua jo aamun aikana. Uusia työpöytätyöjä tai

puheluita emme vastaanottaneet loppupäivän aikana. Työpäivä piti sisällään tiimipalaverin, jossa käytiin läpi uuden Windows-versioon päivityksiä. Tarkoituksenamme on testata päivityksiä ensin testilaitteilla ennen, kuin ne laitetaan yleiseen jakoon. Kävin hakemassa toimistolta kaksi laitetta, joilla voin testata päivityksen toimivuutta kotikonttorilta käsin.

Kulunut viikko on ollut työpöytätyöjen osalta erittäin rauhallinen, tästä syystä aloitamme Windows-versiöpäivityksen testaamisen hieman suunniteltua aikaisemmin.

9.4. Torstai

Olimme vastaanottaneet neljä työpöytätyötä, jotka jokainen piti sisällään GPS-ongelman. Saimme ratkaistua nämä aamupäivän aikana. Vastaanotimme myös kaksi puhelua, jotka pitivät sisällään verkko- ja GPS-ongelman. Aamu piti myös sisällään ”virtuaalihakvihetken”, jossa käytiin jälleen läpi yleisiä kuulumisia. Tämän lisäksi pidimme tiimipalaverin, jossa käsitelimme Windows-versiöpäivitystestauksen läpikäyntiä. Laitoin kahdelle testilaitteelleni päivityksen käyntiin, ja tarkoitus olisi, että pääsen aloittamaan testaamisen ensi viikolla.

Päivä oli jälleen työpöytätyöjen osalta varsin rauhallinen. Käyttöjärjestelmäpäivitystestaukset pääsemme aloittamaan vasta ensi viikolla, sillä tänään alkaa pitkä viikonloppu pyhien vuoksi. Tarkoituksena on, että mikäli ongelmia ei ilmene, niin päivitykset laitetaan jakoon ensimmäiselle ryhmälle ensi kuun alussa.

Viikko 9 yhteenveto ja analyysi

Koronaviruksen vuoksi vahvana teemana on edelleen ollut etätyöskentely, tästä syystä etsin lisää etätyöskentelyyn liittyvää tutkimustietoa. Tietoa etsiessäni löysin Tessa Kallion opinnäytetyön, jossa on käyty läpi etätyöskentelyyn liittyviä hyötyjä ja haittoja. Kallion (2016, 5-7) mukaan luovuus, työelämän ja vapaa-ajan yhdistäminen paranee etätyöskentelyn myötä.

Omassa työskentelyssä olen itsekin huomannut, että luovuus on parantunut, sillä tutkin ja ratkaisen ongelmatapauksia omatoimisesti tällä hetkellä normaalia enemmän, kun kollegat eivät ole vieressä vastailemassa kysymyksiin. Sen sijaan työn ja vapaa-ajan erottaminen on nyt haastavampaa, sillä aiemmin olen lopettanut työn teon, kun olen lähtenyt toimistolta kotiin. Nyt, kun olen käytännössä koko ajan ”konttorilla” työn ja vapaa-ajan raja on vaikeampi määritellä.

Kallio (2016) mainitsee myös, että työmatkakulut vähenevät ja aikaa säästyy, kun kodin ja työpaikan välinen liikkuminen jää etätyöskentelyn vuoksi pois. Tämän voin hyvin allekirjoittaa, sillä kuljen työpaikalleni autolla ja kilometrejä viikon aikana kerääntyy yli sata. Myös aikaa säästyy, sillä kodin ja työpaikan väliset ajot ovat yleensä ajoittuneet ruuhka-aikoihin.

Etätöskentelyn haitoiksi Kallio (2016) mainitsee muun muassa työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen vähenemisen ja työergonomian tason laskemisen, kun tyypillisesti kotikonttoriolosuhteissa ergonomia ei välttämättä ole tarvittavalla tasolla. Koska pidämme ”virtuaalikalviahvettä” ja palaveriteita, niin koen, että vuorovaikutus työpaikallamme on pysynyt poikkeusolosuhteista huolimatta varsin hyvällä tasolla. Olen huomannut, että työergonomia on heikentynyt, sillä kotikonttoriltani ei löydy sähkötyöpöytää, eikä kunnollista työtuolia.

3.10 Kymmenes viikko

14.4. Tiistai

Tiistai ja viimeinen päiväkirjaviikko jatkui etätöiden merkeissä. Olimme vastaanottaneet pääsiäisyöpyhien aikana runsaasti työpyyntöjä, joiden käsittelyn aloitimme heti aamulla olleen tiimipalaverin jälkeen. Työpyynnöt pitivät sisällään verkko-, GPS- ja sovellusongelmia. Työpyyntöjen lisäksi vastaanotimme kolme puhelua, jotka pitivät sisällään verkko-ongelmia. Saimme ratkaistua työpyynnöt iltapäivään mennessä.

Tiistai oli päällä olevasta trendistä poiketen melko kiireinen, sillä olimme vastaanottaneet reilun määrän työpyyntöjä pääsiäisyöpyhien aikana. Saapuneita työpyyntöjä oli noin kaksikymmentä. Määrä kuitenkin ei viittaa merkittävään työpyyntömäärien kasvuun, sillä kun työpyynnöt jaetaan pyhäpäivien määrällä, niin päästään melko lähelle päivittäistä työpyyntömääräkeskiarvoa.

15.4. Keskiviikko

Keskiviikko lähti käyntiin työpyyntöjen tarkastelulla. Työpyyntöjä olimme vastaanottaneet kuusi kappaletta, jotka pitivät sisällään verkko- ja GPS-ongelmia. Saimme ratkaistua työpyynnöt ennen puolta päivää. Koska työpyynnöt ratkaistiin ajoissa, kävin läpi vanhoja avoimeksi jääneitä työpyyntöjä. Vanhoja työpyyntöjä on pääosin jäänyt roikkumaan siksi, että en ole saanut työpyyntöä tehnyttä asiakasta kiinni. Valtaosa näistä on tilanteita, jolloin asiakkaan ongelma on ollut väliaikainen ja ratkennut itsestään. Näissä tapauksissa asiakkaita on ajoittain vaikea saada kiinni.

Työpäivä oli rauhallinen, joten käytyämme työpyynnöt läpi aloin siistimään omia avoimia työpyyntöjä. Sain muutaman asiakkaan kiinni, jotka kaikki ilmoittivat, että ongelma oli jo ratkennut aikaisemmin. Päivä piti sisällään myös virtuaalikalviahvettä, jossa käytiin totuttuun tapaan läpi yleisiä kuulumisia.

16.4. Torstai

Olimme vastaanottaneet eilisen työpäivän jälkeen kuusi työpyyntöä, jotka pitivät sisällään GPS-, verkko- ja sovellusongelmia. Työpyynnöt saimme ratkaistua iltapäivään mennessä. Lisäksi vastaanotimme muutaman puhelun päivän aikana, jotka pitivät sisällään sovellus- ja verkko-ongelmia. Päivään sisältyi myös aamukahvi- ja tiimipalaveri. Tiimipalaverissa käytiin läpi potentiaalisia koulutuksia, joihin voisimme tiimimme kanssa osallistua. Emme lyöneet vielä mitään lukkoon, mutta löysimme muutaman, jotka koemme voivan olla meille hyödyksi.

Toiseksi viimeinen päiväkirjapäivä jatkui edelleen rauhallisissa merkeissä. Työpyynnöt ja palaverit saimme käytyä läpi kevyesti työajan puitteissa. Huominen, viimeinen työpäivä tulee jatkumaan edelleen etätöiden merkeissä.

17.4. Perjantai

Viimeinen päiväkirjapäivä lähti tututtuun tapaan saapuneiden työpyyntöjen tarkastelulla. Olimme vastaanottaneet kuusi työpyyntöä, jotka pitivät sisällään GPS-, verkko- ja sovellusongelmia. Saimme ratkaistua nämä työajan puitteissa. Työpyyntöjen ratkaisujen lisäksi päivä piti sisällään henkilöstön tiedotustilaisuuden, jossa käytiin läpi mahdollisia koronaviruksen aiheuttamia toimenpiteitä yrityksessämme.

Perjantai ja viimeinen päiväkirjapäivä oli työpyyntöjen osalta edelleen suhteellisen rauhallinen. Saimme ratkaistua työpyynnöt ajallaan ja ensi viikon voimme aloittaa ns. Puhtaalta pöydältä.

Viikko 10 yhteenveto ja analyysi

Viimeinen viikko oli pääsiäispyhien vuoksi vain nelipäiväinen, joka meni etätöiden merkeissä. Tiistai, ensimmäinen työpäivä pyhien jälkeen oli kiireinen, sillä pyhien aikana työpyyntöjä oli kerääntynyt reilu määrä. Kerääntyneet työpyynnöt ratkaistuamme loppuviikko jatkui rauhallisissa merkeissä, sillä työpyyntöjä saapui vähäinen määrä. Saimme siis ratkaistua viikon aikana saapuneet työpyynnöt ajallaan, joten ensi viikon pääsemme aloittamaan puhtaalta pöydältä.

Koronaviruksesta johtuen viimeiset viikot ovat olleet rauhallisia ja kaikki indikoi siihen suuntaan, että rauhallinen ajanjakso tulee vielä edelleen jatkumaan. Tähän on reagoiduttu yrityksessämme ja tulevaisuus näyttää, että joutuuko yrityksemme turvautumaan mahdollisiin lomautuksiin. Koronavirus on vaikuttanut suureen osaan asiakasyrityksiämme, joten tätä kautta se on vaikuttanut myös yrityksemme kassavirtaan.

4 Yhteenveto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni kuvailtiin työskentelyäni teknisenä asiantuntijana kymmenen viikon ajan. Tavoitteenani oli saada parempi kuva siitä, että mitä työpäiväni pitävät sisällään, sekä pohtia ja testata erilaisia keinoja, joilla tehostaa työn tekemistä. Yrityksemme tavoite on, että työntekijät käyttävät osan työajastaan oman osaamisen kehittämiseen. Tämä on ollut kuitenkin usein haastavaa toteuttaa, sillä työpäivät ovat monesti niin kiireisiä, että ylimääräistä aikaa ei ole jäänyt. Tästä syystä tämä on ollut yksi tärkeimmistä teemoistani päiväkirjaviikkojen aikana.

Työn tehostamisen parantamisen aloitin pohtimalla erilaisia työvaiheita, joita työhöni kuuluu. Työpyyntöjen ratkaisemisessa tyypillistä on, että epäkuntoiseen laitteeseen otetaan etäyhteys. Etäyhteystyökalu on varsin raskas ohjelmisto, minkä käynnistämiseen ja yhteyden luomiseen voi kulua paljon aikaa. Kun työpäivä pitää sisällään useita etäyhteyttä vaativia toimenpiteitä, tehokasta työaikaa menetetään runsaasti. Hukka-ajan minimoimiseksi otin käyttöni käytännön, jossa avaan etäyhteystyökalun jo ennen puhelua asiakkaalle. Aina etäyhteyttä vian korjaamiseen ei tarvita, mutta suuressa osassa tapauksissa tarvitaan, joten etäyhteystyökalun etukäteen käynnistäminen nopeutti keskimääräistä ongelmanratkaisuun käytettyä aikaa.

Toinen työn tehostamiseen käyttöönottamani keino oli dokumentaation käyttöönottamisen ja sen hyödyntämisen. Hallinnoimiimme laitteisiin tehdään yleensä päivityksiä samanaikaisesti, joten mikäli ongelmia tulee, niin ne tulee usein useammalle laitteella samanaikaisesti. Tämä johtaa siihen, että vastaanotamme runsaasti työpyyntöjä, joiden ratkaisemiseen vaaditaan identtisiä toimenpiteitä. Tässä kohtaa dokumentaatio voidaan hyödyntää, kun kaikki tarvittava tieto toimenpiteistä ja niiden kuvaamisesta on tallennettu ja ne voidaan kopioida seuraavaan ratkaisuun. Dokumentaation hyödyntäminen oli käyttöönottamistani työkaluista selkeimmin aikaa säästävin toimenpide.

Kolmas työn tehostamista edistävä keino oli OneNote-ohjelman käyttöönotto. Aikaisemmin olen suosinut muistiinpanojen kirjoittamista käsin, joka on usein aiheuttanut ongelman, että niiden etsiminen vie aikaa, eikä niitä aina ole lopulta löytynytäkään. OneNote on siis sähköinen muistiinpanotyökalu, jonka avulla olen saanut muistiinpanoni selkeämpään muotoon ja tärkeimmäksi ominaisuudeksi olen kokenut sen, että koska ne ovat sähköisessä muodossa, ne ovat käytännössä koko ajan mukana ja nopeasti esille otettavissa. Hyödyt ovat tulleet erityisesti esille työmatkoillani ja koronaviruksen johdosta yleistyneessä etätyöskentelyssä.

Työn tehostamiseen käyttöönottamani työkalut toivat lisää tehokkuutta työskentelyyni, mikä mahdollisti ajankäytön oman osaamisen kehittämiseksi aikaisempaa enemmän. Kesken päiväkirjaviikkojen puhjenneen koronaviruspandemian vuoksi kuitenkin ajanpuutteeseen liittyvät ongelmat katosivat, sillä se heijastui työpyyntöjen määrän vähenemisellä enenemissä

määrin päiväkirjaviikkojen loppua kohden. Tämä tarkoitti siis sitä, että aikaa oman osaamisen kehittämiseksi jäi runsaasti ja ylimääräisen ajan hyödynsin muun muassa ilmoittautumalla Powershell-koulutukseen.

Koronaviruksen aiheutti myös sen, että siirryin työskentelemään kotikonttorilleni lähes 100% työajastani. Pois lukien fyysiset laiteasennukset, joita ei etänä voida tehdä. Tämän myötä etsin tutkimustietoa etätyöskentelyn hyödyistä ja haitoista, joita pyrin hyödyntämään omassa työskentelyssäni. Ennen koronavirusta olin tehnyt ajoittain etätöitä kotikonttorillani, mutta kuitenkin niin vähäisissä määrin, että en ole aikaisemmin kokenut tarvetta kehittää kotikonttorilla työskentelyä.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli mielestäni mielenkiintoinen ja silmiä avaava kokemus. Päiväkirjan myötä sain paremman kuvan työni sisällöstä, poimittua erilaisia työtä tehostavia työkaluja ja malleja, joita tulen varmasti hyödyntämään työssäni myös tulevaisuudessa. Uskon, että myös kollegani hyötyvät päiväkirjaviikon tuloksista, sillä käyttöön ottamistani työkaluista varsinkin dokumentaatio on asia, joka tulee nopeuttamaan koko tiimin työskentelyä, mikäli kaikki sitoutuvat sen käyttöön.

Lähteet

Jokivuori A. 2017. Rajoja asettaen tai työaika venyttäen - Työajan hallinta asiantuntijatyössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Viitattu 8.3.2020.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/55659/URN:NBN:fi:jyu-201710184030.pdf?sequence=1>

Vanhanen I. 2017. Etätöiden kehittäminen luonnonvarakeskuksessa. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu YAMK. Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Viitattu 21.3.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129730/Vanhanen_Irma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kallio T. Etätöskentely ja sen vaikutukset työhyvinvointiin ja -motivaatioon - case valtiovarainministeriö. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Viitattu 9.4.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118643/Kallio_Tessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kuviot

Kuvio 1: Työpyynnön eri vaiheet	11
Kuvio 2: Työntehostamisen toimintamalli.....	14
Kuvio 3: Työmatkavalmistelut	19
Kuvio 4: Monitorijärjestelyt kotikonttorilla.....	23