



ServiceNow-konsultin päiväkirja

Elina Pajari

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

ServiceNow-konsultin päiväkirja

Elina Pajari
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2021

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Tietojenkäsittely

Tradenomi (AMK)

Elina Pajari

ServiceNow-konsultin päiväkirja

Vuosi 2021

Sivumäärä 48

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö seuraa 10 viikon ajan teknisen konsultin työskentelyä Fujitsu Finland Oy:n ServiceNow-praktiikassa, sekä perehtyy tarkemmin viikoittain vaihtuviin teemoihin liittyen työnkuvaan, työyhteisöön ja IT-alaan yleensä. Päiväkirja sijoittuu aikavälille 15.2.-25.4.2021, jolloin käytännössä koko IT-alalla on ollut etätyösuositus jo vuoden ajan covid-19-pandemiasta johtuen.

Työn tavoitteena oli löytää helpotusta työn- ja ajanhallintaan sekä keinoja työn pirstaleisuuden selättämiseen, kuin myös edistää omaa itsetuntemusta työntekijänä ja oppia tunnistamaan oma osaaminen. Tietoperustaa haettiin erilaisista tieteellisistä julkaisuista ja sen pohjalta pyrittiin omien pohdintojen avulla löytämään selvyttä arjen ongelmiin.

Raportointijakso toi jossain määrin selvyttä omiin työskentelymetodeihin, sekä selkeän päämäärän pitää jatkossa tiukemmin kiinni projektien kunnollisten alkumäärittelyiden vaatimisesta. Pääosin opinnäytetyön hyödyt jäivät henkilötasolle, mutta näitä oivalluksia on hyvä jakaa kollegoille, jotka mahdollisesti kipuilevat vastaavien ongelmien kanssa.

Asiasanat: ServiceNow, palvelunhallinta, IT-ala, itsetutkiskelu, huijarisyndrooma

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor's Degree

Elina Pajari

Diary of a ServiceNow consultant

Year

2021

Pages

48

This diary-based thesis follows the work of a technical consultant in Fujitsu Finland Oy's ServiceNow practice for 10 weeks. The report delves into the changing weekly themes related to the job itself, the work community and the IT industry in general. The diary covers the period from February 15 to April 25, 2021, when practically the entire IT industry has been recommending telework for a year due to the covid-19 pandemic.

The aim of the thesis project was to find efficiency measures in work and time management and ways to overcome the fragmentation of work, as well as to promote the author's self-knowledge as an employee and to help her learn to identify her skills. The information base was sought from various scientific publications, which were combined with the author's personal reflections. The aim was to find clarity for everyday problems at work.

The reporting period brought some clarity to the author's working methods, and a clear goal to more strictly demand proper initial definitions for new projects. For the most part, the benefits of the thesis project remained at the individual level, but these insights are useful to share with colleagues who may find themselves encountering similar problems.

Keywords: ServiceNow, service management, IT industry, self-examination, impostor syndrome

Sisälllys

1	Johdanto	6
1.1	Keskeisiä käsitteitä	6
2	Nykytilanne	7
2.1	Tikettikäsittely	8
2.2	Projektityö	9
2.3	Sidosryhmät	9
2.4	Vuorovaikutustaidot	10
2.5	Tavoite	11
3	Päiväkirjaraportointi	11
3.1	Viikko 1 (15.2.-21.2.2021)	11
3.2	Viikko 2 (22.2.-28.2.2021)	16
3.3	Viikko 3 (1.3.-7.3.2021)	20
3.4	Viikko 4 (8.3.-14.3.2021)	24
3.5	Viikko 5 (15.3.-21.3.2021)	28
3.6	Viikko 6 (22.3.-28.3.2021)	32
3.7	Viikko 7 (29.3.-4.4.2021)	35
3.8	Viikko 8 (5.4.-11.4.2021)	38
3.9	Viikko 9 (12.4.-18.4.2021)	41
3.10	Viikko 10 (19.4.-25.4.2021)	44
4	Loppuyhteenveto	46
	Lähteet	48

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on seurata 10 viikon ajan päivittäistä työskentelyäni konsulttina Fujitsu Finland Oy:n ServiceNow-praktiikassa. Päivittäisten päiväkirjamerkintöjen lisäksi jokaisen viikon päätteeksi on tarkoitus pohtia mennyttä viikkoa ja pyrkiä löytämään parannus- ja selkeyttämiskeinoja niin omiin työskentelymalleihin kuin mahdollisesti myös koko praktiikan toimintatapoihin. Mukaan mahtuu takuulla myös pohdintaa jatkuvan etätöiden eduista ja haasteista - opinnäytetyötä aloittaessani yrityksessämme on ollut pian vuoden ajan yhtäjaksoinen etätösuositus, eikä toimistolle ole toisinaan ole ollut mahdollisuutta mennä lainkaan.

Praktiikassamme työskentelee n. 40 henkeä, kun mukaan lasketaan myyjät, jotka ovat virallisesti eri osiossa organisaatiota. Yhteisömme on tiivis ja joku voisi ehkä jopa sanoa ”sisäänpäin lämpiävä” - vaikka emme tarkoituksella pidäkään muuta organisaatiota ulkopuolella. Työnkuvamme vaan on siinä määrin spesifi, että kanssakäyminen muun organisaation kanssa on melko vähäistä. Pyrimme ylläpitämään yhteisöllisyyttä eri tavoin ja praktiikamme yleinen henki onkin kuulemani mukaan poikkeuksellinen muihin IT-työyhteisöihin nähden.

1.1 Keskeisiä käsitteitä

ServiceNow - Amerikkalainen ohjelmistoyritys, joka kehittää ja myy samannimistä palvelunhallintajärjestelmää.

AMS (tässä yhteydessä) - Application Management Services, asiakkaille tarjottava tukipalvelu järjestelmän ja sen toimintojen ylläpitoon.

Best practice - Parhaaksi todettu tapa toteuttaa asioita.

CMDB - Configuration Management Database, tietokanta yrityksen laitteistojen ja ohjelmistojen hallintaan.

Integraatio (tässä yhteydessä) - Kahden järjestelmän välille datan siirtoa varten rakennettu yhteys.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library, IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen tarkoitettu kokoelma käytäntöjä.

ITSM - Information Technology Service Management, kokoelma prosesseja, joita yritys hyödyntää palveluidensa tuottamisessa.

ONEiO - Integraatioalusta, jota käytetään helpottamaan järjestelmien välisten integraatioiden toteutusta ja ylläpitoa.

OOB - Out Of the Box, sellaisenaan (ilman kustomisointia) hyödynnettävä osa järjestelmää.

Story - ServiceNow Scrum-menetelmään pohjautuvan Agile-moduulin työtehtävä.

UAT - User Acceptance Testing, (yleensä) asiakkaan hyväksyntätestaus.

2 Nykytilanne

Praktiikkamme ylläpitää lukuisten eri asiakkaiden ServiceNow-palvelunhallintaympäristöjä. Asiakkaasta ja sopimuksista riippuen ylläpito pitää sisällään tikettien hallintaa, pienkehitystä, lisenssimyyntiä, isoja projektikokonaisuuksia ym.

Aloitin työssä kolme vuotta sitten osa-aikaisena opiskelijan ohessa ja reilun puolen vuoden jälkeen työsopimukseni muutettiin kuukausipalkkaiseksi, viikkotuntimääränä 30. Sopimusta ei ole sen jälkeen muutettu, eli teen edelleen kuuden tunnin päiviä. Toki tilanteesta riippuen päivien todellinen pituus voi vaihdella, mutta keskimääräisesti viikkotunnit pysyvät siinä kolmenkymmenen tienoilla. Epäilemättä mahdollista olisi vaihtaa vaikka heti täysipäiväiseen sopimukseen, mutta nykyisen tuntimäärän mahdollistama laajempi joustovara aikatauluissa painaa vaakakupissa rahaa enemmän.

Lähtötilanteeni oli täysi nolla: en ollut koskaan kuullutkaan ServiceNowsta eikä sana palvelunhallintajärjestelmäkään soittanut juuri kelloja. Noista ajoista on tultu pitkälle, ja vaikken edelleenkin pidä itseäni erityisen taitavana, tunnistan silti oppineeni todella paljon. Taustalla on vahva nk. huijarisyndrooma, josta lähin esimiehenikin muistuttaa jatkuvasti pyrkimään eroon. Yksi tavoite opinnäytetyölle voisikin olla oppia tunnustamaan oma osaamiseni sen sijaan, että jatkan sen vähättelyä. Vaikka järjellä ajatellen voisin sanoa olevani osaamiseltani keskitasoa, en tunne kykyjäni riittävän monipuolisiksi ja riittäviksi.

Osin asiaan vaikuttanee myös se, että järjestelmässä on erilaisia kokonaisuuksia ja toiminnallisuuksia niin paljon, että kaikkea ei pysty sisäistämään pidemmässäkään ajassa. Tästä syystä konsultit monesti hioutuvat erityisen taitaviksi jollain tietyllä alueella, monien muiden jäädessä lähinnä pintapuoliseksi osaamiseksi tai jopa kokonaan huomiotta. Tähän vaikuttaa hyvin paljon annetut työtehtävät, jonka johdosta itselläni ovat parhaiten hallussa ITSM sekä viime aikoina myös erilaiset integraatiot. Olen myös viettänyt erittäin paljon aikaa

yhden asiakkaan kustomoitujen toiminnallisuuksien parissa, joka osaltaan on tuonut monipuolista tietoa siitä, mitä kaikkea järjestelmällä voi tehdä, mutta toisaalta vähentänyt osaamista ns. best practicen ja OOB-toimintojen suhteen.

Tärkein taito työssäni on kyky omaksua uutta nopealla tahdilla. ServiceNow julkaisee järjestelmäänsä ison päivityspaketin kahdesti vuodessa, ja vaikka useimmat asiakkaat eivät jokaista päivitystä otakaan käyttöön, on lisenssien ja tuen takia vähintään joka toinen päivitys asennettava. Tämä tarkoittaa uusia ominaisuuksia ja parannuksia, joten kärryillä pysyminen vaatii kohtalaisesti. Toki, kuten sanottua, kaikkea ei ole mahdollista oppia läpikotaisin, mutta pintapuolinenkin tieto uusista toiminnoista on vähintään suotavaa.

Vaikka työni ei olekaan varsinaisesti service desk -tyyppistä, on aiemmasta asiakaspalvelukokemuksesta ehdottomasti hyötyä. Kommunikaatiotaidoistani olen saanutkin kiittävää palautetta. Muuten aiempi työ- tai koulukokemus ei ole konkreettisesti juuri hyödyttänyt työssä, lukuun ottamatta koodaustaitoa. Jo pelkästään globaalien perussyntaksien ymmärtämisellä pääsee pitkälle, mutta kohtalainen ymmärrys JavaScriptistä ja HTML:stä on ollut todella suuri apu.

ServiceNow-konsulttina työnkuvani on toisaalta hyvin rajattu, mutta toisaalta sangen monipuolinen. Käytännössä kaikki työtehtäväni pyörivät yhden ja saman järjestelmän ympärillä, mutta toisaalta järjestelmä on niin laaja ja lisäksi eri asiakkaiden ympäristöt eriävät toisistaan paikoitellen niin voimakkaasti, että työtehtävät vaativat hyvin erilaista osaamista ympäristöstä riippuen. Pääsääntöisesti työtehtäväni on kuitenkin tiivistettävissä kahteen pääluokkaan: tikettikäsittelyyn ja projektityöhön.

2.1 Tikettikäsittely

Tikettikäsittely pitää sisällään niin pienkehitystä kuin IT-tukena toimimistakin, eli pieniä muokkauksia järjestelmään ja käyttäjien päivittäisten ongelmien selvittämistä ja ratkaisua. Toimintamme ei ole service desk -tyylistä, vaan meille saapuvat tiketit tulevat joko suoraan järjestelmän pääkäyttäjiltä tai ne on luotu service deskin toimesta. Tyypillinen ticketti on esimerkiksi pyyntö selvittää, miksei järjestelmään lähetetystä sähköpostista ei ole syntynyt tickettiä kuten pitäisi, tai miksei käyttäjä näe portaalissa tarvittavia asioita. Lisäksi pyydetään esim. lisäämään käyttäjille rooleja tai vastuuryhmiä, tai päivittämään dataa, kuten CMDB:tä.

Pienkehitys-tehtävien kirjaaminen ja allokointi vaihtelevat asiakkuuksittain, mutta pääsääntöisesti tehtävänannot tulevat tiketteinä. Pienkehitykseksi luetaan esimerkiksi valikkoarvojen lisääminen lomakkeille tai järjestelmän lähettämien sähköpostiviestien muokkaaminen. Toki toisinaan vaaditaan laajempaakin selvitystyötä tai monimutkaisempaa

kehitystä, esimerkiksi uusia käsittelysääntöjä järjestelmään sisään tulevalle sähköpostiliikenteelle.

2.2 Projektityö

Normaalitilanteessa minulla on koko ajan käynnissä 1-3 projektia, laajuudesta ja aikatauluista riippuen. Yksinkertaisimmillaan projekti on simppele, ehkä päivän tai pari kestävä kokonaisuus, esimerkiksi uuden lomakkeen luominen ja ohjaaminen järjestelmään. Laajimmillaan projekti koostuu monesta osasta ja työllistää usean henkilön jopa viikoiksi - tyyppillinen laajamittainen projekti on esimerkiksi kokonaan uuden järjestelmän käyttöönotto, joka voi kokonaisuudessaan kestää vuosiakin. Lisäksi erilaiset integraatioprojektit ovat usein mittavia ja pitkäkestoisia, sillä haastetta tuo yhteyden luominen kahden mahdollisesti hyvinkin erilaisen järjestelmän välille.

Opinnäytetyötä aloittaessani on kesken kolme projektia, joista yhdessä olen mukana melko pienessä roolissa, yksi muutaman työpäivän vievä on pelkästään minun hallussani ja kolmatta (joka sisältää myös edellä mainittuja integraatioita) teen yhdessä muutaman kollegan kanssa. Kaksi jälkimmäistä ovat jo pitkällä ja niissä päästään pian asiakkaiden testausvaiheeseen. Ensin mainittu on laajempi, monimutkaisempi ja valitettavasti myös kaikin puolin sekava kokonaisuus, jonka tekeminen ei valitettavasti usein ole järin mielekästä.

2.3 Sidosryhmät

Ehdottomasti tärkein sidosryhmä työssäni ovat kollegat, sisältäen konsultit, esimiehet, asiakasvastaavat ja myös myynnin, jotka tosin virallisesti eivät olekaan samassa osassa organisaatiota kuin muu praktiikka. Praktiikkamme konsultit on jaettu tiimeihin, mutta kaikki työskentelevät asiakkuuksissa sekaisin eikä tiimijako merkitse työtehtäviä ajatellen paljoakaan. Jossain määrin tosin tiimijakoon vaikuttaa senioriteetti ja pääasialliset työtehtävät: esim. lähes kaikki AMS-työtä tekevät ovat samassa tiimissä, mutta mitään kiveen hakattuja raameja ei ole ja tiimijaot ovatkin uudistuneet jokusen kerran viimeisen kolmen vuoden aikana. Tavallaan siis kollegat-sidosryhmälle voi vielä tehdä jaon oman tiimin ja muiden välillä, ja ehkä myös nostaa esimiehet ja asiakasvastaavat omin sidosryhmiinsä.

Muina sisäisinä sidosryhminä mainittakoon yrityksen eri service linet, joiden kanssa satunnaisesti teemme yhteistyötä. Omalla kohdallani tätä tapahtuu harvoin, mutta tälläkin hetkellä yhdessä projektissa on mukana tekijöitä muualta organisaatiosta. Koska Fujitsu on niin suuri ja monipuolinen yritys, on oma käsitykseni koskien eri service linetä vähintäänkin hatara.

Ulkoisista sidosryhmistä luonnollisesti tärkein on asiakkaat, tai lähinnä asiakasyritysten edustajat. Pääsääntöisesti kommunikoin asiakasyrityksen ServiceNow-pääkäyttäjien tai -omistajien kanssa, mutta etenkin tikettikäsittelyn myötä vuorovaikutusta on myös loppukäyttäjien suuntaan. Jonkin verran olen tekemisissä myös asiakasyritysten service deskien kanssa, joskaan tämä ei ole päivittäistä eikä välttämättä edes viikoittaista.

Toisinaan olemme yhteydessä myös muihin toimittajiin, niin ServiceNown kuin muidenkin palveluiden. Yleensä näin tapahtuu asiakasprojektien yhteydessä, etenkin mikäli projektiin liittyy integraatioita muihin järjestelmiin.

2.4 Vuorovaikutustaidot

Kuten mainittua, työyhteisömme on tiivis ja yhteisöllisyys on meille tärkeää, ja tämä näkyy keskinäisessä kommunikaatiossamme vahvasti. Valtaosa praktiikkamme väestä asuu pk-seudulla, joten normaalioloissa tapaisimme toimistollamme Valimossa ja päivittäinen kommunikointi koostuisi jutustelusta pitkin työpäivää, kahvihetkistä tai PlayStationin pelaamisesta. Viimeisen vuoden kestänyt etätyösuositus on kuitenkin muokannut vuorovaikutustamme voimakkaasti ja siinä on hyvät sekä huonot puolensa. Huonona puolena spontaanit juttuhetket ovat vähentyneet huomattavasti ja myös avun pyytäminen pikkuasioissa on korkeamman kynnyksen takana kuin toimistolla, jossa voi vaan kävellä kollegan pöydän luo kysymään. Hyvänä puolena taas se, että muualla Suomessa olevat kollegat ovat tulleet tutummiksi, koska kaikki jutustelu hoidetaan virtuaalisesti, lähinnä Teamsiä käyttäen.

Teams onkin yhteisössämme ahkerassa käytössä, työasioissa ja myös muuten. Chattiä käytetään ahkerasti niin yksityisiin keskusteluihin kuin esim. projektiryhmän kanssa ja kanavilla käydään keskusteluja työhön liittyvien asioiden lisäksi mm. musiikista. Lähes etätyöajan alusta on ollut voimassa jokapäiväinen kahvittelukokouskutsu, johon osallistutaan silloin kun ehditään ja siltä tuntuu. Lisäksi muutama kuukausi sitten otettiin käyttöön ns. jatkuva kokous, ”virtuaalikonttori”, johon voi halutessaan liittyä missä vaiheessa päivää tahansa ja toivoa, että paikalle tulisi muitakin. Päivittäinen kahvitteluhetki muuttuu perjantaisin kaljahetkeksi ja toisinaan keskustelu jatkuu pitkälle toimistoajan ulkopuolelle. Täysin työasioiden ulkopuoliseen keskusteluun käytössämme on tietenkin myös WhatsApp-ryhmä, jossa työasioista puhuminen on (harvoja poikkeustilanteita lukuun ottamatta) täysin kielletty. Tässä keskustelussa aihe on vapaa, vaatteet valinnaisia ja taso toisinaan hyvin, hyvin matalalla.

Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa vuorovaikutus tapahtuu lähinnä tiketeillä, sähköpostilla ja tietenkin Teams- tai Skype-palavereissa. Joidenkin asiakkaiden kanssa

pidetään viikoittaisia statuspalavereita, joissa käydään läpi avoimia asioita, projekteja ja mahdollisia epäselvyyksiä. Vastaavia palavereita pidetään toki myös sisäisesti, yleensä asiakasvastaavan johdolla. Projektien yhteydessä on yleensä lukuisia määrittely- ja testauspalavereita, joissa on toisinaan mukana asiakkaan lisäksi myös muita toimittajia ja näistä useimmiten joku pitää jonkinlaista pöytäkirjaa, joka toimitetaan kaikille osapuolille. Laajemmissa ja pidempään kestävässä projekteissa pidetään yleensä myös viikoittaisia tilannekatsauksia.

Normaalitilanteessa vuorovaikutusta etenkin asiakkaiden edustajien kanssa tapahtuisi myös kasvotusten, erilaisissa workshoppeissa ja myös statuspalavereissa. Ennen pandemiaa mm. yhden asiakkaan kanssa oli käytäntönä, että joka toinen viikko statuspalaveri pidettiin Skypessä ja joka toinen paikan päällä asiakkaan tiloissa. Oli mukava päästä kasvotusten tutustumaan ihmisiin, joiden kanssa joutuu työn puolesta kommunikoidaan toisinaan jopa päivittäin.

2.5 Tavoite

Tärkein tavoitteeni tämän opinnäytetyön suhteen on parantaa omaa työn- ja ajanhallintaa. Etätyö, pirstaleinen työnkuva ja lähes täysi vapaus määrittää omat työaikansa ja työtehtävien suorittamisjärjestys aiheuttavat toisinaan haasteita. Jonkinlainen järjeistys omaan työnohjaukseen olisi todella tarpeen.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1 (15.2.-21.2.2021)

Maanantai, viikko 1

Päivä alkoi VPN-ongelmilla (tai olisi alkanut normaalitilanteessa, nyt olin poikkeuksellisesti koneen ääressä jo ennen kahdeksaa, joten ehdin tekemään jonkin verran töitä ennen katkoa), yhteydet menivät poikki tunniksi. Edellisestä katkosta ei ole järin kauan (ehkä pari viikkoa), joten kuten arvata saattaa, Whatsappin puolella kävi keskustelu kuumana. Päivän aikataulussa oli yksi sisäinen viikkopalaveri sekä käynnissä olevan projektin läpikäynti toimeksiantajien (asiakkaan edustajien) kanssa, ei siis onneksi massiivista palaveriputkea.

Tällä hetkellä teen töitä kahdessa asiakkuudessa ja lisäksi yhdessä Fujitsun sisäisessä projektissa. Molemmissa asiakkuuksissa hoidamme ns. jatkuvaa palvelua (tunnetaan nimellä AMS), mutta toisessa tikettejä tulee todella harvoin ja niistäkin suurin osa menee paremmin

ko. asiakkaan järjestelmän tuntevalle kollegalle. Toisessa taas tikettejä tulee päivittäin, joskus pari ja joskus toista kymmentä, ja näistä valtaosa jakautuu minun ja toisen kollegan kesken, sillä olemme molemmat tehneet ko. asiakkaalle töitä pari-kolme vuotta.

Tämän ja huomisen päivän tarkkailen poikkeuksellisesti tämän viimeksi mainitun asiakkuuden tikettiliikennettä, kun normaalisti ”lajittelun” hoitava kollega on muutaman päivän vapaalla tuoreen koiranpennun takia. Omaakin työpäivää rytmittää nyt kolmen päivän ajan samanlainen vastuu, hoidan nimittäin etätyöt kotikonttorin sijasta ystävän luota ja siinä sivussa huolehdin kolmikuisesta koiravauvasta, ettei sen tarvitse olla pitkää päivää yksin. Omistajansa kun tekevät molemmat vuorotöitä ja nyt valitettavasti vuorot eivät osuneet yksin.

Ennen VPN-ongelmia ehdin jo edistää paria tikettiä, ja nyt odottelen reagointia loppukäyttäjältä sekä asiakkaan service deskiltä. Aamupäivän aikana tuli pari uutta tikettiä, joista toisen siirsin kollegalle, sillä tiesin hänen aiemmin käsitelleen samanlaista ongelmaa (loppukäyttäjän portaalista luomalle tiketille oli tallentunut väärä kustannuspaikka, vaikka tieto tallentuu automaattisesti eikä käyttäjä pysty sitä manuaalisesti muuttamaan). Toinen oli pienimuotoinen kehitystyöpyyntö, jonka otin omiin nimiini ja hoidan huomisen aikana testausvalmiiksi. Olen tehnyt vastaavia jo kymmeniä, joten tiedän ettei työ vie puolta tuntia pidempään.

Lopun ajan päivästä veikin lähestulkoon kokonaan em. projektin läpikäynti ja sen pohjalta tulleiden huomioiden työstäminen, sillä tarkoitus olisi saada koko homma pakettiin seuraavien kahden viikon aikana. Projekti koostuu kaikkiaan kuuden uuden lomakkeen tekemisestä yhteen asiakkaan portaaleista, ja jokaisella lomakkeella on toki omanlaisensa ohjaukset sille, miten niistä syntyy tiketti. Paljon hienosäätöä ja monia liikkuvia osia, joten tarkkuutta vaaditaan. Onneksi toimeksiantajat tässä projektissa ovat todella mainioita ihmisiä, joiden kanssa kommunikaatio toimii paremmin kuin hyvin eikä myöskään ole tarve pingottaa tai jäykistellä.

Tiistai, viikko 1

Päivän agendalla neljä eri palaveria, kaikki periaatteessa sisäisiä tällä kertaa. Ensimmäisenä tulevan projektin sisällön ja aikataulun läpikäynti, aiemminkin mainitsemani sisäisen projektin viikoittainen statuspalaveri (tässä mukana väkeä muista yksiköistä talon sisällä, mutta koska sisäisiksi mielletyt palaverit käydään yleensä vain praktiikan kesken, on tämä vähän välimaastoa), yhden asiakkuuden viikkopalaveri sekä praktiikan sisäinen, joka toinen viikko toistuva yleisläpikäynti ajankohtaisista asioista.

Näiden ohella päivä koostui jälleen tikettiliikenteen seurannasta, eilisen pienkehitystiketin toteutuksesta sekä muusta pikkusilpusta. Uusia tikettejä ilmestyi meidän jonoomme tänään viitisen kappaletta, joista kaikki sain joko toteutettua ja suljettua suoraan tai siirrettyä asiakkaan hoiviin. Jonkin aikaa oli myös taistelua yhden viime viikolla tehdyn pienen kehitystyön siirtämisessä kehitystilan testinstanssiin - omassa scopessaan olevat applikaatiot aiheuttavat välillä kinkkisiä ongelmia. Syytä tai ratkaisua ongelmaan en oikeastaan löytänyt, mutta ratkaisin tilanteen pienellä kiertoliikkeellä.

Lisäksi vietin tovin päivästä käymällä läpi omissa nimissäni olevia tikettejä ja sulkien niitä. Usein tikettejä jää auki odottamaan kuittausta asiakkaalta, joko kun on jokin ongelma selvitetty tai ratkaistu tai kun pienkehitystyö on viety tuotantoon. Tilanteesta riippuen laitan muistutusviestiä tai suljen tiketin: tällä kertaa taisi suoraan sulkuun mennä pari-kolme tikettiä ja saman verran laitoin muistutuksia, joista pariin tuli reaktiokin saman tien ja sain suljettua myös ne. Tätä roikkumaan jääneiden tikettien tsekkausta tulee tehtyä kerran, pari kuussa, samoin kuin keskeneräisten, asiakkaan/käyttäjän kommenttia odottamaan jääneiden tikettien päivittämistä muistutusviesteillä.

Takana melko tyypillinen päivä.

Keskiviikko, viikko 1

Aamupäiväksi varattu kolmen tunnin tiedonsiirtosessio (yksi asiakkuus on siirtämässä kaiken ServiceNow-toiminnan toiselle toimittajalle, joten olemme alkuvuoden ajan opastaneet ko. toimittajan edustajia asiakkaan järjestelmän ylläpidossa) peruttiin alle tunnin varoitusajalla, joten päivän aikataulu meni uusiksi. Sinänsä hyvä, sillä ehdin edistämään useaa pikkuhommaa, jotka muuten olisivat saattaneet jäädä roikkumaan. Nyt on tiketeillä tulleet pieniä kehitystöitä jo lukuisia asiakkaan testattavana ja toivon mukaan kelpaavat sellaisenaan. Yhdestä tällaisesta tuli jo kuittaus, että voidaan siirtää tuotantoon - ajankohta täytyy vaan sopia järjestelmän ”omistajan” kanssa. Ko. asiakkuudessa tuotantoon siirtoja ei ole juurikaan rajoitettu tai rytmitetty, sillä järjestelmässä tehdään kaikenlaista pientä kehitystä koko ajan ja meno on aikojen saatossa muokkautunut melko leväperäiseksi. Monesti järjestelmissä pyritään muokkaukset ja varsinkin tuotantoon siirrot tekemään hallitusti, esimerkiksi kuukausittaisina releaseina, mutta tässä tapauksessa oikeastaan ainoat säännöt ovat 1) ei perjantaisin, 2) vain klo 16 jälkeen ja 3) varmistetaan lupa.

Aamulla tuli kommentteja maanantaisista viilauksista projektiin ja vielä pari pientä kohtaa tuli korjattua. Tästä on huomisaamuksi muistutus vastata sähköpostiin, ilmoittaa korjauksista ja kommentoida paria herännyttä kysymystä. Alkaa vaikuttaa siltä, että tämä projekti saadaan pakettiin tässä kahden viikon sisällä.

Päivään mahtui jälleen pari palaveria, molemmat sisäisiä. Ensimmäinen oli tiimin viikkopalaveri: näissä lähin esimies yleensä kertoo tai ohjeistaa HR- ym. sisäisissä asioissa, joissa meiltä vaaditaan toimenpiteitä tai jos mitään ajankohtaista ei ole läpi käytävänä, kyselee kuulumisia koko tiimiltä. Tiimissämme on tällä hetkellä 12 ihmistä, joista en kuitenkaan kaikkien kanssa työskentele samoissa asiakkuuksissa enkä välttämättä ole paljon muutenkaan tekemisissä, joten on erittäin mukava kuulla hieman mitä kaikki puuhaavat.

Jälkimmäinen palaveri oli meneillään olevan projektin (eri asiakas kuin aiemmin mainitussa) sisäinen läpikäynti projektipäällikön johdolla. Pieni hämmennys ilmeni, kun palaverin aikana kävin tarkistamassa asiakkaan laittamia kommentteja testaukseen liittyen. Asiakas oli nimittäin testannut yhtä tekemääni osa-aluetta tavalla, joka viittasi siihen, että olisimme ymmärtäneet alkuperäisen speksin väärin. Onneksi kuitenkin taustalla oli asiakkaan väärinymmärrys - tai lähinnä väärä oletus järjestelmän toimintatavasta ja näin ollen väärästä testausmenetelmästä.

Tämäkin päivä osoitti hyvin, millaisesta silpusta työpäiväni koostuu. En kuitenkaan valita. Kovin paljon. On tämä aika pitkälti kuitenkin oma valinta, ja voisin halutessani ryhmitellä ja aikatauluttaa tehtävät etukäteen selkeämmin. En ole aivan varma, haluanko sittenkään kovin tarkkaan strukturoitua työpäivää, saati -viikkoa. Jonkinlainen päivittäinen tehtävälista voisi ehkä silti olla järkevä muodostaa edeltävänä päivänä tai ensimmäiseksi aamulla.

Torstai, viikko 1

Lisää pientä silppua.

Tunti vierähti kuunnellessa Fujitsu Finlandin kuukausikatsausta ja pari tuntia lisää palavereissa: viikkopalaveri asiakkaan kanssa sekä parin tunnin varoitusajalla kalenteriin ilmestynyt määrittelypalaveri (toisen) asiakkaan sekä kolmannen osapuolen edustajien kanssa meneillään olevan projektin yhdestä osa-alueesta. Meidän osuutemme on pitkälti tehty, mutta koska kyse on integraatiosta kahden järjestelmän välillä, tulee näitä määrittely- ja testailupalavereja lähietkinä epäilemättä vielä jokunen. Ensi viikon tiistaille varattiin jo seuraava, johon mennessä vastapuoli lupasi hoitaa oman päätynsä testauskuusiin.

Aamupäivän aikana käytiin viestinvaihtoa sen loppusuoralla olevan lomakeprojektin tiimoilta ja vielä tuli pari pientä huomiota, jotka piti muokata. Nyt kaikki alkaisi toivon mukaan olemaan valmista odottamaan tuotantoon siirtoa. Mikäli enempää huomioita ei ilmene, sovitaan luultavasti tuotantoon siirto jollekin päivälle ensi viikolla.

Muuten päivä kului jälleen satunnaisten pikkujuttujen parissa. Päivän viimeisenä hommana siirsin yhden pienen muokkauksen tuotantoon, ja toisesta tuli siirtopyyntö ensi maanantaille.

Perjantai, viikko 1

Tämä päivä meni vähän laiskasti, mikä ei ole perjantaille mitenkään tavatonta. Aamupäivällä pidettiin viikon ainoa tiedonsiirtosessio, joka kesti vain puolet sovituksista (puolitoista tuntia kolmen sijaan). Nämä sessiot ovat syöneet melkein kolmasosan viikon työajasta, joten onneksi olemme jo käsitelleet lähes kaiken olennaisen. Ensi viikolle on vielä varattu buffer-sessioita mahdollisia lisäselvityksiä varten ja sen jälkeen alkaa shadow support -jakso - en vielä tiedä miten tämä käytännössä toteutetaan.

Muuten käytin ison osan päivästä tutkimalla asiakkaan järjestelmää ja etsimällä tietoa portaalin hakutoiminnon muokkaamiseksi. En löytänyt selkeää keinoa halutun lopputuloksen saamiseksi, joten kyselin ensi viikolla enemmän portaaleista tietäviltä kollegoilta, josko heillä olisi tietoa. Yhteen toiseen avoimeen ongelmaan sainkin jo tänään kollegoilta apua, tai oikeammin varmistuksen omille päätelmilleni. Kyseessä on siis ongelma koskien eräästä asiakkaan sähköpostilaatikosta ServiceNowhun ohjattuja posteja: postien vastaanottajaosoite vaihtuu matkalla postilaatikon primary-osoitteesta secondary-osoitteeksi, ja tämä aiheuttaa sen, ettei ServiceNowhun tehty määräykset postin käsittelylle toimi. Asiakkaan O365:stä vastaava taho väittää, että viestit lähtevät oikealla osoitteella ja ehdottivat, että ServiceNow vaihtaisi osoitteen jossain taustalla. Viestien header-tiedoista kuitenkin käy ilmi, että osoite on jo lähtiessä ”väärä” - tämän olin tosiaan päättellyt itsekin, mutta oli hyvä saada vahvistus enemmän sähköpostien kanssa tekemisissä olleilta kollegoilta.

Loppusuoralla olevaan lomakeprojektiin tuli vieläkin pari pientä muokkausta, jotka oli ilmeisesti muistuneet asiakkaallekin mieleen vasta nyt. Tämä on hyvin tyypillistä ja pari kertaa projekti on valitettavasti jopa venynyt sovituksista aikataulusta, kun jompikumpi osapuoli on huomannut alun perin määrittelyissä kokonaan huomiotta jääneen olennaisen muokkaustarpeen. Tällä kertaa onneksi muokkaustarve oli hyvin pieni, joten ainakaan siitä syystä tuotantoon vienti ei siirry.

Yhteenveto, viikko 1

Viikko oli melko tyypillinen, joskin sekalaisten pikkutöiden määrä oli hieman tavallista korkeampi. Yleensä käynnissä olevista projekteista ainakin yksi vaatii isomman työpanoksen viikon tunneista, mutta tällä hetkellä kaikissa projekteissa on ns. suvantovaihe meneillään eikä missään ole paljoa tekemistä. Valitettavasti tällaiset viikot jättävät itselle hieman nihkeän olon, tunteen, ettei ole oikeasti tehnyt mitään hyödyllistä tai tärkeää.

Todellisuudessa tietysti kaikki tikettikäsittely ja muut pienet työt ovat tärkeitä siinä missä

laajemmat projektitkin, mutta koska työaika on käytetty niin sekalaisesti ei itsestä tunnu siltä, että olisi saanut mitään aikaiseksi. Osittain tämä johtuu epäilemättä myös siitä, että niitä pieniä töitä on edelleen avoimena melkoinen liuta, vaikka useita sainkin hoidettua loppuun viikon aikana.

Tunne siitä, ettei ole saavuttanut mitään merkityksellistä vaikuttaa negatiivisesti työmotivaatioon - tämän olen vuosien saatossa huomannut monesti, niin edellisissä työtehtävissä kuin nykyisessäkin. Työmme on melko pitkälti itseohjautuvaa, ja vaikka itse työtehtävät toki määräytyvät projektien ja allokatioiden myötä, niiden aikataulut ja toteutustavat on pääsääntöisesti määriteltävä itse. Ryanin ja Decin (2017, 10) itseohjautuvuusteorian mukaan tietyt psykologiset tarpeet on tyydytettävä, jotta ihminen menestyisi tavoitteissaan: autonomia, pätevyys ja yhteenkuuluvuus. ”Pätevyys” on kenties hieman keho suomennos tässä yhteydessä, kun alkuperäistekstissä sanalla ”competence” tarkoitetaan ihmisen perustarvetta tuntea vaikuttaneensa asioihin ja hallitsevansa niitä. Kyseinen tunne todella loistaa poissaolollaan, kun työviikosta ei jää mieleen mitään todellista saavutusta tai edes oloa, että on saanut jotain aikaan.

Ei tämä tuntematon olotila ole, päinvastoin. Joka kerta se silti tuntuu yhtä ikävältä, vaikka järjellä ajatellen tietääkin tehneensä töitä ihan yhtä paljon kuin muulloinkin. Pidän kyllä tikettikäsittelystä ja helpoista pikkutöistä, mutta tympiihän se, jos viikkoon ei mahdu mitään muuta. Onneksi lähiviikkoina on alkamassa taas laajempi projektikokonaisuus, josta toivon mukaan löytyy pitkäkestoisempaa tekemistä.

3.2 Viikko 2 (22.2.-28.2.2021)

Maanantai, viikko 2

Aamuksi varattu tiedonsiirtosessio peruttiin taas tunnin varoitusajalla. Viikko lähti siis käyntiin lievän ärsytyksen vallassa, sillä huonounisena olisin mieluusti venyttänyt työpäivän aloittamista hieman myöhemmälle, mikäli peruutus olisi tullut jo viime viikolla.

Päivän agendalla oli pari sisäistä palaveria eikä mitään muuta valmiiksi aikataulutettua. Ensimmäinen palaverista oli jälleen asiakkuuden viikkokatsaus ja toinen tiimin sisäinen läpikäynti tuntikirjauksiin liittyen. Kirjauskäytäntöjä pyritään jatkuvasti parantamaan ja selkeyttämään ja esimieheni halusi meiltä palautetta ja kommentteja suunniteltuihin muutoksiin. Itselläni ei aiheeseen ollut juuri sanottavaa, mikään ei pistänyt silmään ainakaan huonolla tavalla. Paljon käsiteltiin ylitöiden kirjaamista, joka koskettaa itseäni äärimmäisen harvoin: olen tainnut kolmen vuoden aikana tehdä kerran sovitusti ylitöitä.

Viimeviikkoiseen tyyliin tämäkin päivä oli melkoista silppua. Palaverien lisäksi hoidin jokusen pikkuhomman, hieman dokumenttien päivitystä, pari tuotantoon siirtoa (lomakeprojektille pyydettiin lupaa alkuvuokolle, sillä asiasta vastaava asiakkaan edustaja on ensi viikon lomalla ja kaipasi mahdollisuutta jokusen päivän seurata tilannetta - lupa heltisi jo tälle päivälle) ja tarkastelin yhtä sisäisen projektin storya, joka minulle on nimetty. Ko. projektin storyt ovat pääsääntöisesti todella sekavia ja hankalalukuisia, joten pelkkä määritysten ymmärtäminen vie aikaa. Ongelmana lienee se, että määritykset kirjoittaville ihmisille prosessi on itsestään selvä ja itse taas en ymmärrä sitä kuin pintapuolisesti. Kommunikaatio on välillä todella haastavaa, kun tuntuu ettemme puhu edes samaa kieltä. Yritän ehtiä huomenna aloittamaan toteutusta, saa nähdä riittääkö aika.

Sekalaisten hommien lisäksi päätin aloittaa yhden esimiehen vinkkaaman, LinkedInin fujiitsulaisille tarjoaman ITIL-koulutuksen. En ole vastaavaa koskaan suorittanut ja käsitykseni ITIListä on melko rajallinen, joten koen, että koulutuksesta on pakko olla jotain hyötyä. Kyse on omassa tahdissa suoritettavasta virtuaalikurssista, joten siitä saanee mukavasti vaihtelua työpäiviin, kun sopiva vapaa hetki osuu kohdalle. Tänäpä en ehtinyt/jaksanut seurata kuin puolisen tuntia (kurssi koostuu pääasiassa videoista), mutta ehkä huomenna tai ylihuomenna sitten enemmän.

Tiistai, viikko 2

Päivän ensimmäinen palaveri oli jälleen sisäisen projektin läpikäynti. Paljon ei itselläni ollut kerrottavaa, mutta ensi viikolla sitten paremmin. Ehdin ottaa sen eilen tarkastelemani storyn työn alle, mutta siinä riittää kyllä puuhailtavaa useammallekin päivälle.

Asiakkaan ja kolmannen osapuolen kanssa tälle päivälle sovittu testauspalaveri meni toisaalta hyvin, toisaalta huonosti. Siinä mielessä hyvin, että meidän osuutemme ei toistaiseksi vaadi säätämistä, mutta siltä osin huonosti, että vastapuolen systeemi ei toiminut odotetusti ja on mahdollista, että tämä osa projektista pitää siirtää myöhemmälle. Heidän osuutensa työmääräarvio menee siis uusiksi ja siitä riippuu, saadaanko toteutus ajallaan tehtyä. Selvinnee ensi viikolla - henk. koht. epäilen vahvasti, että toteutus siirtyy.

Parin perustiketin käsittelyn lisäksi kävin jälleen läpi avoimia tikettejä ja suljin jokusen valmiin, jotka odottivat vain asiakkaan ok-kuittausta. Yksi tiketti lähti asiakkaan edustajalle, koska ongelma liittyi laitetilauksiin ja meillä ei ole näkyvyyttä tai kontakteja laitetoimittajiin.

Keskiviikko, viikko 2

Tästä jäi hieman tynkä päivä, sillä osa päivästä meni matkustaessa. Siirryin loppuviikoksi äidin luo tekemään töitä ja viettämään viikonloppua, kun sain kyydin ystävältä.

Aamulla oli jälleen lyhyeksi jäänyt tiedonsiirtosessio, jossa vastapuoli halusi vielä palata jo käsiteltyihin aihealueisiin sekä selvittää parin applikaation toimintaa prosessinäkökuulmasta - ongelmana vaan oli se, että me emme varsinaisesta prosessista niin tiedä ja paikalle kutsuttu asiakkaan edustaja ei päässyt mukaan. Aiheeseen palataan mahdollisesti perjantaina, mikäli oikeat ihmiset pääsevät paikalle (hieman kyllä epäilen, sillä tiedän ko. henkilön olevan todella kiireinen, joten on luultavasti jo varattu kyseisenä ajankohtana).

Jälleen yhden viikoittaisen projektin läpikäyntipalaverin lisäksi hoidin pari tikettiä ja kävin hetken aikaa läpi kollegalla ollutta ongelmaa ONEiOn kanssa. Ei minusta juuri hyötyä tainnut olla, mutta tulipahan jutusteltua tovi kahden kesken. Tikettipuolelta jäi rutkasti setvittävää, pitäisi nimittäin ottaa selvää melko vanhasta chat-moduulista, joka on asiakkaan yhdellä osastolla käytössä. En ole ko. toimintoon joutunut tutustumaan oikeastaan ollenkaan koko tämän kolmen vuoden aikana, joten joutunen sukeltamaan ServiceNown dokumentteihin saadakseni jonkinlaisen käsityksen moduulin rakenteesta. Siinä hommaa huomisolulle ja ylihuomisolulle, kun sopiva rako päivään löytyy.

Torstai, viikko 2

Tämäkin päivä oli hieman tynkä, sillä käytin aamupäivällä pois viime vuosilomapäivistä jääneitä tunteja. 6 tunnin työpäivä aiheuttaa lomakertymiin hassuja lukuja, jos käyttää yksittäisiä päiviä - oli erikoista hajauttaa 2,2 lomapäivää johonkin kohtaan kevättä. No, tälle päivälle otin käyttöön 4 tuntia niistä.

Asiakkaan viikkopalaverin lisäksi pöydälle tipahti taas pari uutta pienkehitystikettiä sekä yksi muokkaus ohi tikettijonon. Yksi näistä pitäisi olla tuotantokunnossa ennen ensi tiistaita; toki asiakas kysyi, onko edes mahdollista. Koska kyse on melko pienestä muokkauksesta, lupasin että asia hoituu. Myönnetään tosin, että lupaukseen vaikutti myös asiakas itsessään: tulemme erinomaisesti toimeen ja heidän kanssaan on aina ollut ilo tehdä töitä. Sitä joustaa tarvittaessa ihan mielellään tiettyjen ihmisten pyynnöissä, tämän tietänee jokainen asiakaspalvelussa koskaan työskennellyt. Teinkin itse asiassa tämän työn jo testausvalmiiksi tämän iltapäivän aikana, ja toivon mukaan asiakas hoitaa huomisen aamun aikana oman osuutensa eli testauksen.

Tuli jälleen huomattua tämän iltapäivän aikana, kuinka pahasti minulla on taipumusta poukkoilla asiasta toiseen. Puuhasin yhden puolituntisen aikana kahta eri hommaa ja laittelin kollegalle viestiä kolmannesta - selkeästi ongelmia keskittymiskyvyssä. Työtehtävien

rikkonaisuus epäilemättä vaikuttaa, mutta tiedostan kyllä, että omissa ajatusmalleissa ja toimintatavoissa on kehitettävää. Suunnittelin lähiaikoina (ihan muista syistä) ottavani päivärutiineihin kevyitä meditaatioharjoituksia, ja mielenkiinnolla odotan, mahtaisiko niillä olla jotain vaikutusta myös työskentelymetodeihini ja yleiseen keskittymiseen.

Perjantai, viikko 2

Jälleen aamupäivällä oli tiedonsiirtosessio, viimeinen näillä näkymin. Ensi viikon aikataulusta ei vielä mitään tarkempaa tietoa, kalenterivarauksia on tunniksi joka aamulle, mutta ei tietoa onko tarkoitus oikeasti palaveroida vai onko kyse vain varmuuden vuoksi tehdyistä varauksista. Asia selvinnee maanantaiaamuna.

Muuten päivä meni selvitellessä ja toteuttaessa muokkauksia yhden applikaation tikettiarkistointiin, muutaman pienen tikettijutun lisäksi. Asiaa läpikäytiin asiakkaan edustajan kanssa ja osa ajasta meni kyllä ihan muuhun jutusteluun. Tämän voinee ajatella asiakassuhteiden ylläpitämisenä: vaikka toimivan asiakas-konsultti-suhteen pohja onkin tasapainoisessa ja molempien osapuolien odotuksia ja velvoitteita kunnioittavassa yhteistyössä (Sias 2009, 163), on mielestäni tärkeää pitää mukana myös jonkinasteinen henkilökohtainen ote. Nykypäivänä etenkin IT-alalla (vallankaan Suomessa) ei kokemukseni mukaan enää kaivata, saati odoteta jäykistelyä tai pokkurointia kumpaankaan suuntaan, vaan asiakassuhteissa tuodaan mieluusti esille omaa persoonaa ja myös työn ulkopuolista elämää. Hyvin harvoin törmää tilanteisiin, joissa odotetaan kylmän asiallista käytöstä vailla minkäänlaista rentoutta.

Yhteenveto, viikko 2

Viikosta jäi käteen useampiakin keskeneräisiä tehtäviä, selvittelyä vaativia asioita ja hätiä aloitettu koulutus. Toivottavasti ensi viikolla ehdin paneutua koulutukseen paremmin, sillä kuluneen viikon loppu meni siinä määrin asiasta toiseen poukkoillessa, ettei keskittymisestä olisi tullut mitään. Meditaatioharjoitus on vielä aloittamatta, josko tulevan viikon aikana sitten.

Loppuviikon aikana aloin miettiä asiakassuhteen merkitystä työntekijän - tässä tapauksessa lähinnä itseni - hyvinvointiin. Työntekijän hyvinvoinnin merkityksestä asiakassuhteeseen ja asiakkaan palvelukokemukseen on julkaistu varmasti tuhansia tutkimuksia, artikkeleita, ohjevihkosia ja ties mitä. Hämmäntävää on, että vuorovaikutuksen merkityksestä toiseen suuntaan ei löydy juurikaan tutkimustietoa, vaikka jokainen asiakaspalvelijana työskennellyt varmasti tietää omakohtaisesta kokemuksestaan, kuinka paljon asiakkaan käytös vaikuttaa

niin asiakaspalvelijan hyvinvointiin, työmotivaatioon kuin asiakkaan saamaan palvelukokemukseenkin. Omat huomioni puuttuvaan tutkimustietoon liittyen vahvistavat myös Arnold ja Walsh tutkimuksessaan “Customer incivility and employee well-being: testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership” (2015, 364). Etenkään B2B-asiakassuhteeseen liittyen ei tutkimustietoa löytynyt kovasta kaivelusta huolimatta, pois lukien satunnaiset huomiot sivulauseissa.

Arnoldin ja Walshin (2015, 363-364) tutkimuksessa puhutaan työympäristössä nimenomaisesti kollegojen ja esimiesten taholta koettavan epäkohteliaan tai työkeän käytöksen merkityksestä työhyvinvointiin, mutta samaa näkökulmaa voinee jossain määrin soveltaa myös B2B-asiakassuhteisiin. B2B-ympäristössä työskenneltäessä asiakassuhde lienee kuitenkin rinnastettavissa ennemminkin suhteeseen työtovereiden kanssa kuin perinteiseen asiakaspalvelija-asiakas -suhteeseen, sillä asiakas ei varsinaisesti ole hankkimassa etua tai palvelua itselleen vaan edustamalleen yritykselle. Suhteesta puuttuu henkilökohtaisen edun tavoittelu, joka tuntuu herkemmin altistavan ihmisen käytöstopojen unohtamiselle. Työyhteisön sisällä, varsinkaan IT-alalla, harvoin altistuu samalla tavalla törkeälle käytökselle kuin esimerkiksi tyypillisellä palvelualalla, kuten kaupan kassalla tai ravintolatyöntekijänä, mutta säännönmukaisen, vaikkakin hienovaraisen, työkeyden kokeminen voi olla jopa tuhoisampaa ihmisen hyvinvoinnille kuin harvemmin kohdattavat selkeästi loukkaavat tapahtumat (Ivancevich 1986, 45). Työyhteisön ilmapiiri on yllättävän helppo myrkyttää pienillä ja jopa huomaamattomilla tavoilla, ja pelkkä negatiivinen ympäristö voi sairastuttaa ihmisen pitkäksi ajaksi.

Itse olen toistaiseksi säästynyt suuremmilta ikäviltä vuorovaikutuksilta niin kollegoiden kuin asiakaskontaktienkin taholta - tässä työssä - mutta joitakin yksittäisiä, hyvin ikäviäkin asiakassuhteita olen kuullut kollegoilla olleen. Aiemmassa elämässä ne tulivat valitettavasti itsellenikin hyvin tutuiksi, kuin myös negatiivinen ilmapiiri työyhteisössä. Positiivisten kokemusten merkityksestä ja niiden vaikutuksesta esimerkiksi työni priorisointiin tai aikatauluissa joustamiseen olen aiemmin maininnutkin. Onnekseni omat kokemukseni rajoittuvat toistaiseksi vain erittäin positiivisiin, positiivisiin ja neutraaleihin asiakassuhteisiin, mutta en saata edes toivoa välttyväni ikäviltä kokemuksilta koko loppu-uraani.

3.3 Viikko 3 (1.3.-7.3.2021)

Maanantai, viikko 3

Maanantaiaamu alkoi sillä tunnin shadow support -sessiolla, jota viime viikolla ihmettelin. Mitään informaatiota aiheesta ei tullut, ja kokoukseen liityttyäni kävi ilmi, että vastapuolen

organisoija ei ollut paikalla. Kollegani otti sitten langat käsiinsä ja esitteli omaan jonoonsa tulleita uusia tikettejä ja miten niiden kanssa pitää toimia, ja itse täsmensin huomioitaan ja annoin omaa näkökulmaani. Näillä näkymin meidän pitäisi siis luopua ko. asiakkaan tikettikäsittelystä tämän kuun aikana ja siirtää vastuu toiselle toimittajalle. Mikäli suunnitelmat eivät muutu, seuraavat kaksi viikkoa me vielä hoidamme tikettien käsittelyn, jonka jälkeen jääme vielä pari viikoksi taustalle seuraamaan ja ohjeistamaan. Nähtäväksi jää, kuinka tämä käytännössä toteutuu, sillä tämän uuden toimittajan väellä ei taida olla edelleenkaan edes pääsyä tuotantoympäristöön, eikä käyttäjiä ole tiedotettu asiasta (tulevat tikettikäsittelijät eivät puhu suomea). Tästä tulee mielenkiintoinen kuukausi.

Muilta osin päivä on koostunut aika lailla samoista palikoista kuin yleensä: tikettien käsittelyä ja muuta sekalaista. Tunnin verran vietin kirjoittaen dokumentaatiota viime viikolla tuotantoon viedystä lomakeprojektista. Käyn sitä vielä lähietkinä läpi ja tarkastelen, onko jotain osa-alueita unohtunut tai pitäisikö jotain kuvata laajemmin.

Iltapäivän vietin viilaten ja testaten skriptiä, jonka tarkoitus oli sulkea muutama jostain syystä roikkumaan jäänyt avoin request (tässä kohtaa paras suomennos olisi tilaus) sekä siihen liittyvät itemit ja taskit. ServiceNown perus-tilauslogiikka on periaatteessa kolmitasoinen: ylimmäisenä on request, jossa on tilaajan tiedot, mahdollinen hyväksyntä ym., seuraavana tulee requested item, jossa on itse tuotteen tiedot (ja joita voi olla lukuisia samassa tilauksessa) ja lopulta itemeillä voi olla taskeja, esim. tietokoneen asennus. Ei sinänsä kovin monimutkaista, mutta jos täytyy tehdä jotain normaalin työnkulun ohi, onkin helposti monta huomioon otettavaa asiaa. Kuten tässä tapauksessa, kun tilaukset olivat jääneet jostain syystä avoimiksi (yleensä syynä on esim. toimittajan puolelta saamatta jäänyt kuittaus, joko integraation toimimattomuuden vuoksi tai inhimillisen unohduksen takia) ja ne piti saada suljettua. Nämä tilausprosessit ovat lähestulkoon aina jossain määrin asiakkaan omien vaatimusten ja prosessien mukaan kustomoituja, joten mitään yleispätevää toimintatapaa näihin tilanteisiin ei oikein ole. Onneksi ympäristöjen kloonauksen myötä testi- ja kehitysympäristöistä löytyy paljon ihan oikeaa dataa ja tilauksia, joiden kanssa voi huoletta kokeilla kaikenlaista.

Tiistai, viikko 3

Tänä aamuna piti tehdä tiukka päätös, osallistuuko sisäisen projektin viikkopalaveriin vai asiakkaan shadow support -sessioon. Valitsin jälkimmäisen, sillä näistä ensimmäinen oli vasta eilen, joten katsoin sen hyödyllisemmäksi kuin statuspalaverin. Sama päällekkäisyys on edessä näillä näkymin kolmen viikon ajan, joten ensi viikolla luultavasti valitsen viikkopalaverin.

Sain lopulta keskittyttyä viime viikolla mainitsemani chat-moduulin tarkasteluun ja sainkin selvitettyä sen toimintaa siinä määrin, että saan tehtyä asiakkaan toivomia muokkauksia. Näihin tosin tarvitaan vielä vähän lisämääritystä, mutta itse muokkaukset ovat työmäärällisesti hyvin pieniä, joten mikäli määritysten saaminen ei venähdä, saan tämän hoidettua pois päiväjärjestyksestä tämän viikon aikana.

Loppu työpäivästä kului normaalin tikettitarkastelun lisäksi parissa sisäisessä palaverissa ja ITIL-koulutuksen parissa. Koulutusta jäi vielä jokunen tunti jäljelle, kun keskittyminen alkoi herpaantua liikaa.

Keskiviikko, viikko 3

Jälleen heti aamusta tunnin shadow support -sessio, tällä kertaa jouduin itse olemaan äänessä koko tunnin ajan. Kävin läpi omaa tikettijonoani ja koitin parhaani mukaan selittää mistä missäkin on kyse ja miksi ne ovat edelleen avonaisina - lähestulkoon kaikissa oli syynä vastapuolelta uupuva reaktio, joten nakuttelin useaan tikettiin muistutusviestin. Iltapäivään mennessä vain yhteen näistä oli reagoitu, mutta luultavasti väkeä on jonkin verran talvilomalla tällä viikolla. Sain sentään muutaman tiketin suljettuakin läpikäynnin aikana.

Muuten en saanut juuri mitään järkevää aikaan koko päivänä, pieniä sohausuja sinne tänne ja sekalainen määrä viestejä eri suuntiin. Jatkoin ITIL-koulutustakin tovin verran, kunnes keskittymiskyky taas herpaantui. Harmillisesti en päässyt kovin pitkälle ennen tätä. Jostain syystä tämä viikko tuntuu edellisistäkin tahmaisemmalta. Huomenna alkavat ensimmäiset määrittelyt tulevaan isohkoon projektiin, ja toivon suuresti, että yksi selkeä kokonaisuus työtehtävissä auttaa selventämään työskentelymallit pienempien hommienkin osalta. Aiemmin tämä on toiminut, joten miksipä ei nytkin.

Torstai, viikko 3

Tältä päivältä ei ole paljoakaan raportoitavaa. Eilen mainitsemani uuden projektin määrittelypalaverin (joka meni aamun shadow support -session ohi, kollega joutui hoitamaan sen omin päin) ja asiakkaan viikkopalaverin lisäksi pyörittelin lähinnä paria tikettiä, joista toiseen sain lopulta siinä määrin lisätietoa, että pystyin ottamaan homman työn alle. Pieni juttu, mutta kummasti siihenkin saa aikaa vierähtämään, kun pitää kirjoitella viestejä edestakaisin.

Viestien kirjoittelussa päivä meni muutenkin, ja taukojen pitämisessä. Juuri mihinkään en saanut keskittyttyä kunnolla ja lopulta oli pakko luovuttaa. Päivän tunnit jäivät vajaiksi, mutta

tuntipankissa on joustoa, ja tilanne tasaantuu joka tapauksessa ennen pitkää, kun tulee isompia kokonaisuuksia tehtäväksi.

Perjantai, viikko 3

Aamulla jälleen tunti shadow supportia, tällä kertaa oli jälleen asiakkaan edustajakin paikalla ja sen ansiosta sain pari roikkunutta juttua nopeasti pois päiväjärjestyksestä. Helpottaa paljon, kun ei tarvitse odotella vastausta viesteihin vaan saa pikkujuttuihin välittömästi vahvistuksen. Tähän perään oli workshop toisen asiakkaan projektin tiimoilta, jossa saatiin melko hyvin tolkkua yhdestä osa-alueesta. Pääsin jo pari pientä hommaa tekemäänkin, jotta kollegan tekemiä pohjatöitä voidaan demota ensi viikon workshopissa.

Iltapäivällä julkistettiin neljä uutta työntekijää, jotka aloittavat huhtikuun alussa. Viimeisten muutaman kuukauden aikana porukastamme on siirtynyt jokunen henkilö muihin firmoihin, joten tuoretta verta kaivataan. Toivon mukaan valitut henkilöt sopivat jengiin - joskin voinen olla melko luottavaisin mielin. Uutta väkeä on tämän kolmen vuoden aikana tullut taloon ihan reilusti, eikä toistaiseksi ole tainnut osua kuin pari sopimatonta valintaa.

Tosiaan, viikko sitten tuli kolme vuotta täyteen tässä paikassa. Edelleen tuntuu siltä, että olisin vasta aloittanut enkä tiedä oikein mistään mitään. No, toisinaan sentään tulee hetkellisiä onnistumisen tunteita ja niiden avulla jaksaa taas hetken eteenpäin.

Yhteenveto, viikko 3

Kuten jo mainitsinkin, tämä viikko oli jopa edellisiäkin tahmaisempi. Keskittyminen oli hankalaa pitkin viikkoa ja tilannetta hankaloitti toki melko kaoottinen tilanne työtehtävien suhteen. Toivon mukaan avoimiin tiketteihin tulee ensi viikon aikana vastauksia, sillä meidän pitäisi vähitellen saada hoidettua kaikki keskeneräiset asiat pois päiväjärjestyksestä.

Tällainen ”silppu” työtehtävissä aiheuttaa kyllä pidemmän päälle varsin ikäviä oloiloja työviikon aikana, ja työmotivaatio tuntuu valitettavasti laskevan sitä mukaa, mitä pidempään tämä tilanne jatkuu. Keskittymiskyky on jatkuvasti koetuksella ja koska mihinkään ei saa kunnolla keskityttyä, tulee pompittua asiasta toiseen ja ajatus katkeaa todella pienistä ärsykkeistä. Vaikka kyse ei aina olekaan varsinaisesti ulkopuolelta tulevista keskeytyksistä, allekirjoitan omakohtaisena kokemuksena Mark, Gudith & Klocken (2008, 110) tutkimuksessaan havaitseman ilmiön: jatkuvat keskeytykset voivat nopeuttaa työtahtia kokonaiskuvassa, mutta sitä myötä stressin, turhautumisen ja paineen määrä kasvaa reilusti verrattuna keskeytymättömään työhön.

Luultavasti omaan työmielentilaani vaikuttaa tällä hetkellä negatiivisesti myös se, ettei minulla ole selkeää kuvaa tulevaisuudesta. Olen käyttänyt suurimman osan työajastani tähän mennessä yhden tietyn asiakkaan ympäristöissä ja tämän kuun jälkeen kyseisen asiakkaan työt siirtyvät kokonaan toiselle toimittajalle. Minulle ei ole vielä kukaan vahvistanut, mihin tästä vapautuva työaikani allokoidaan ja tämä luonnollisesti aiheuttaa epävarmuutta ja ahdistusta. Todennäköisesti minun pitäisi proaktiivisesti kysellä asiasta esimiehiltä, mutta jokin omissa, hieman vinksahaneissa ajatuskuvioissani haraa vastaan.

3.4 Viikko 4 (8.3.-14.3.2021)

Maanantai, viikko 4

Maanantai näytti kyntensä jälleen: kaikki yhteydet poikki ensimmäiset pari tuntia, VPN alhaalla vielä tovin sen jälkeen. Aamun shadow support -sessio jäi siis väliin, ja yhteyksien toettua oli itsellä jo motivaatio miinuksella. Yksi sisäinen viikkopalaveri jäi päivän ainoaksi varsinaiseksi palaveriksi, jos iltapäivän kahvihetkeä ei lasketa.

Pari uutta tikettiä hoidin pois ja edistin vähän yhtä viime viikolla aloitettua, josta sovittiin myös huomiseksi läpikäynti asiakkaan kanssa. Lisäksi koitin jälleen avustaa kollegaa ONEiO-ongelmassa, siinä juurikaan onnistumatta. Se osa päivästä, joka oli mahdollista tehdä töitä, meni siis jälleen sekalaisessa puuhastelussa ja asiasta toiseen pomppiessa. Josko huomenna saisi asioita paremmin etenemään.

Tiistai, viikko 4

Jälleen mainio aloitus aamulle, eli yhteysongelmat jatkuivat. Pienen nikottelun jälkeen VPN alkoi onneksi taas toimia, mutta tähän päälle oli ongelmia internetyhteyden kanssa. Kännykän hotspot onneksi toimi, joten sen kanssa menttiin aamun ensimmäinen palaveri (sisäisen projektin status). Sen jälkeen kiinteä netti yhdistyi normaalisti - toki osuutta saattoi olla reitittimen uudelleenkäynnistykselläkin.

Sen eilen sovitun läpikäynnin myötä jatkoin ko. tiketin edistämistä. Kyseessä siis yhden tiketöintiapplikaation kategorioiden sekä järjestelmään ohjatun sähköpostin pohjalta syntyvien tikettien määritysten muokkausta. Melko monimutkainen kokonaisuus, johon onneksi sain hyvin selville, kun käytiin asiaa palaverissa läpi. Vielä jäi huomiseksi vähän säätämistä ja pari pikkujutun testausta myös, mutta saanen huomisen aikana kaiken siihen kuntoon, että asiakas voi käydä tarkistamassa tilanteen. Vietimme tovin myös keskustellen yleisesti tämänhetkisestä tilanteesta, eli tulevasta toimittajan vaihdoksesta. Jonkinlaista

epävarmuutta oli havaittavissa, eikä ihme - tilanne muuttuu aivan totaalisesti siitä, mihin on jo jokusen vuoden ajan totuttu.

Hieman uutta tietoa tihkui tänään tulevaisuuden allokaatioista, mutta kerron siitä lisää vasta kun asiat konkretisoituvat. Tiedossa on kuitenkin näillä näkymin vähän erilaista tekemistä, jonka myötä pääsen tutustumaan yhteen tuoreemmista kollegoistani paremmin. Kaiken kaikkiaan alkaa pikkuhiljaa näkyä valoa tunnelin päässä.

Keskiviikko, viikko 4

Aamusta jälleen tunti tikettien läpikäymistä shadow supportin merkeissä. Enää kaksi aamua, sen jälkeen vastuu siirtyy toiselle toimittajalle ja me katselemme sivusta ja vastaamme kysymyksiin. Muutenkin tämän asiakkaan tikettien käsittelyssä vierähti melkoinen siivu päivästä - ja eilen mainitsemani kategoria- yms. muutoksia sisältävä tiketti söi kohtalaisen osan. Vaikka sainkin siihen aiemmin hyvin tolkkua, oli se silti siinä määrin sekava setti, että epäilen osan valuneen epähuomiossa silmien ohi. Tämä jää nähtäväksi, jos/kun asiakas ehtii huomenna tutkailemaan asiaa. Pari avointa palikkaa vielä jäi muokattavaksi, näihin piti pyytää lisätietoja.

Illtapäivälle oli kutsu tuoreimman ServiceNow-julkaisun läpikäyntiin. Ehdin olla mukana vain puoli tuntia, koska päälle oli buukattu aluillaan olevan projektin työpaja. Onneksi läpikäynnistä tuli tallenne tarjolle lähes saman tien, joten katsoin loput päivän päätteeksi. Moni uudistus kosketti osa-alueita, jotka ovat itselleni melko vieraita, mutta ehkä sieltä jotain jäi mieleen. Samasta aiheesta on itse asiassa ensi viikolla myös suomenkielinen, vain meidän praktiikallemme suunnattu läpikäynti, mutta kertaushan on opintojen äiti.

Työpajassa käytiin läpi perusasioita uusien toimintojen tulevien pääkäyttäjien kanssa. Käsitin, että heille ServiceNow on uusi väline työskentelyyn ja nyt ovat siirtämässä työskentelyään sähköposteista tiketöintiin. Toiminnot on (ainakin toistaiseksi) määritelty melko suoraviivaisiksi, joten suurempia ongelmia tuskin ilmenee. Jatkokehitystarpeita kuitenkin todennäköisesti alkaa pulpahdella esille jo tämän projektin aikana, sillä useimmiten nälkä kasvaa syödessä.

Torstai, viikko 4

Poikkeuksellinen päivä - aamuyhdeksästä alkaen tauotta palaverreja kolmeen asti. Onneksi yksi näistä sentään oli praktiikan kuukausikokous, joka vaatii lähinnä kuuntelua, joten lounaan

sai hoidettua sen aikana. Palavereja toki kalenteriin mahtuu yleensä joka päivälle, mutta yleensä niitä ei sentään ole koko päivää.

Aamun shadow support -session jälkeen käytiin läpi uutta pientä lomakeprojektia, joka on tarkoitus ottaa vielä työn alle ennen kuin työt ko. asiakkuudessa päättyvät. Työmääräarvio oli testauksineen yms. noin yksi päivä, eli hyvin simppele juttu kyseessä. Asiakas vaan halusi vielä saada homman hoidettua meidän kanssamme, sillä järjestelmässä alkaa freeze (kaiken uuden kehitystyön tuotantokäyttöönotto jäädytetään määräajaksi) kaiki joskus huhtikuun puolella, joten eivät mitenkään ehtisi uuden toimittajan kanssa käydä kaikkea asiaan liittyvää läpi. Meillä kun on kaikki tarvittava tieto ja osaaminen jo ennestään, homma hoituu paljon nopeammin.

Praktiikan kuukausikokouksessa käsitellään aina luonnollisesti sisäisiä ajankohtaisia tai muuten akuutteja asioita, talouslukuja, mahdollisia HR-asioita, asiakkuuksien tilanteita yms. Paljon hyödyllistä tai vähintäänkin mielenkiintoista informaatiota työyhteisöömme liittyen.

Kuukausikokouksen jälkeen siirryttiin jälleen asiakastöihin, alkuvaiheessa olevan projektin raportointimäärittelyihin. Paikalla oli jälleen ihmisiä, joille ServiceNow ei ole ennestään järin tuttu, joten kokouksessa käytiin läpi, millaisille raporteille on tarve ja mitä on mahdollista toteuttaa. ServiceNowssa on sisäänrakennettuna melko monipuolinen raportointityökalu, josta voi myös helposti esim. lähettää raportteja halutussa muodossa sähköpostiin, mutta toki siinäkin on joitain rajoitteita. Itse työkalun lisäksi rajoittaa myös halutun datan saaminen, sillä ihan kaikki ei tallennu järjestelmässä raportoitavaan muotoon, ellei erikseen tehdä kustomiratkaisuja. Tässä tapauksessa moisiin tuskin ryhdytään, sellainen mielikuva ainakin itselleni jäi.

Päättymäisillään olevan asiakkuuden viikkopalaverin jälkeen puuhailin vielä tovin parin avonaisen tiketin kanssa. Yhtä katsottiin parin kollegan kanssa yhdessä ja löydettiin ongelmaan ratkaisukin. Tai no, kollega löysi. Hänellä oli enemmän kokemusta asiasta ja oli samaa ongelmaa tutkinut toisella asiakkaalla, joten ratkaisi siinä samalla oman ongelmansakin. Jäi positiivinen olo päivästä, kun sen päätteeksi jo jonkin aikaa avoinna ollut ongelma ratkesi.

Perjantai, viikko 4

Tämä päivä meni aika tavalliseen tahtiin: aamulla tunti shadow supportia, päivemmällä yksi sisäinen infotilaisuus ja pitkin päivää tikettien käsittelyä. Pari pyyntöä tuli vielä käsiteltäväksi ajatuksella ”toivottavasti vielä ehditte hoitaa”, nyt kun meiltä on päävastuu jäämässä pois. Sen verran simppeleitä juttuja, että ei tuota ongelmia - ja kun pyynnöt vielä tulivat ihmisiltä,

joiden kanssa olen tehnyt paljon töitä, en kokisi mielekkääksi niitä tyrkätä uuden toimittajan tehtäväksi.

Ensi viikolla alan kysellä, onko mitään päätöksiä tehty jatkoni suhteen. Vaikka alustavasti olikin jo yhdestä uudesta buukkauksesta puhetta, alkaa ahdistaa, kun en tiedä tarkemmin mitä parin viikon päästä tapahtuu. Myönnettävä on, että takaraivossa nakuttaa myös pelko siitä, että allokatiotani sisäisessä projektissa nostetaan. Ko. projekti on niin sekava, että en haluaisi olla siinä mukana lainkaan. Tästä olen kyllä avautunut monesti, joten toivon suuresti esimiesten ottavan toiveeni huomioon. Lienee yleinen ilmiö, että epätietoisuus tulevasta ahdistaa.

Yhteenveto, viikko 4

Viikko ei ollut aivan yhtä tahmainen kuin edellinen, mutta en vielääkään voi väittää olleeni järin tuottelias, saati motivoitunut. Aluillaan olevista projekteista ei ole vielä syntynyt mitään laajempaa, selkeää kokonaisuutta, ja kuten mainittua, epätietoisuus tulevasta allokatioista ahdistaa. Olen vastikään myös havahtunut siihen, että oma jaksaminen ei noin yleisestikään ole järin hyvällä tolalla. Ainakin osasyynä lienee ”korona-ahdistus”: jatkuva kotonaolo, minimaaliset sosiaaliset kontaktit, liian vähäinen liikunta ja ulkoilu... Nämä kaikki takuulla edistävät huonoa oloa. En saa liikunnasta juurikaan mielihyvää, joten en sitä varta vasten harrasta ja kun tällä hetkellä pitäisi turhaa julkisilla paikoilla (kaupat, kauppakeskukset, yms.) oleilua välttää, jää normaali ”hyötyliikunta” lähes kokonaan toteutumatta. Olen lisäksi tunnesyöjä, joka sekin helposti luo pahan olon kierteen.

Motivaatioon ja sen puutteeseen vaikuttavat lukuisat eri asiat. Oma hyvinvointi toki on merkittävä tekijä, mutta ei missään nimessä ainoa. Muita olennaisia tekijöitä ovat mm. aiemmassa yhteenvedossa mainittu psykologisten tarpeiden tyydyttäminen, etenkin tarve tuntee vaikuttavansa asioihin (Ryan & Deci 2017, 10), mutta myös mielenkiinnon tai arvon puute (Ryan & Deci 2017, 16) ja jopa keho itseluottamus tai luottamus omiin kykyihin (Bandura 1977, 193-194). Osaan on mahdollista vaikuttaa itse tavalla tai toisella, osaan valitettavasti ei.

Omalla kohdallani voin todeta, että kaikissa yllä mainituissa olisi parantamisen varaa. Työtehtävien epämääräisyys ja sekalaisuus syövät mielenkiintoa, eikä tällaisista tehtävistä juuri jää oloa, että olisi tehnyt jotain merkittävää. Lisäksi luottamus omiin kykyihin ja osaamiseen ei ole järin korkea, ainakaan tällä hetkellä. Ainoa, johon koen olevan mahdollisuutta vaikuttaa lyhyellä tähtäimellä, on oma hyvinvointi. Pandemialle ja sen aiheuttamille rajoituksille en toki mitään voi, mutta mielekkään tekemisen löytäminen vapaa-ajalle ja (ainakin kunhan ilmat paranevat) ulkoilun lisääminen auttaisivat epäilemättä

mielialaan. Jotain on pakko tehdä ja mielellään pian. Ne meditaatioharjoituksetkin on edelleen aloittamatta.

3.5 Viikko 5 (15.3.-21.3.2021)

Maanantai, viikko 5

Tänä aamuna oli tarkoitus tikettikäsittelyn siirtyä toiselle toimittajalle. No, maanantain tapaan, eihän toki kaikki mennyt kuten Strömsössä. Käsittelijöille oli kyllä luotu tunnukset asiakkaan AD:hen, mutta he eivät saaneet tunnuksia toimimaan. Joten tämän päivän shadow support -sessio meni viimeviikkoiseen tapaan, kollegan ollessa äänessä käytännössä koko tunnin ajan. Eipä itselläni juuri esiteltävää olisi ollutkaan, yhtä uutta, hyvin simppeleitä tikettiä lukuun ottamatta.

Seuraava tunti käytiinkin sitten läpi saman asiakkaan ONEiO-integraatioita parin eri toimittajan edustajien kanssa (ovat rakentamassa uutta instanssia nykyisen korvaajaksi). Tässäkään en juuri päässyt/joutunut ääneen, mikä on oikeastaan ihan hyvä asia. Olen edelleen monissa asioissa niin epävarma, että pelkään jatkuvasti puhuvani läpiä päähäni. Pidän enemmän tilanteista, joihin saan valmiiksi järjestellä ajatuksiani tai vielä parempaa: hoitaa kaiken kirjallisena. Puhuminenkin luonnistuu kyllä, mikäli olen täysin varma asiastani - mutta työasioissa näin harvemmin on. Varmasti osin omaa epävarmuutta, osin huijarisyndroomaa ja osin ihan todellista tietämättömyyttä. Mitä pidempään tätä työtä teen, sitä tyhmemmäksi itseni tunnen.

Tästä pääsemmekin päivän seuraavaan aktiviteettiin, nimittäin viime viikolla mainitsemani ServiceNown versiopäivityksen suomenkieliseen läpikäyntiin. ServiceNown edustajat siis kävivät pääpiirteittäin läpi tulevia uudistuksia ja parannuksia - ja valitettavasti, kuten viimeviikkoisesta, tästäkin meni helposti puolet melko lailla yli hilseen. Paljon oli puhetta sellaisista toiminnallisuuksista, joihin olen törmännyt lähinnä esittelymateriaaleissa, en siis ole koskaan tehnyt töitä niiden kanssa. En tiedä, onko kovinkaan monella asiakkaistamme valtaosaa (tai juuri mitään) näistä ominaisuuksista käytössä, ainakaan ”omissa” asiakkuuksissani ei ole.

Päivän päätteeksi oli sovittu tuotantoon siirto viime viikolla tehdyille muokkauksille, mukaan lukien se laajempi kategoriamuokkaus. Saan tiketit suljettua varmaankin vasta parin päivän päästä, mahdollisia havaintoja silmällä pitäen. Pari näistä muokkauksista koski sisään tulevaa sähköpostia, ja se on aina hieman tulenarka palikka muokattavaksi. Kunnollinen testaus on hankalaa, ja mahdollisuudet jonkin toiminnon rikkoutumiseen ovat kohtalaiset, etenkin jos järjestelmään on ohjattu lukuisia eri osoitteita asiakkaan O365:stä (kuten tässä tapauksessa).

Tiistai, viikko 5

Sisäisen projektin viikkopalaveri sai tällä viikolla jäädä shadow supportin tieltä. Nyt uuden toimittajan tekijöillä toimii tunnukset, joten uusia tikettejä ei enää tule meille käsiteltäväksi. Omassa jonossa on edelleen liuta tikettejä, jotka odottavat jotain - lähinnä toimia joko minulta tai asiakkaalta. Toivottavasti tämän viikon aikana saisin suurimman osan suljettua.

Tikettien ja muiden saman asiakkaan asioiden selvittelyssä meni suurin osa päivästä muutenkin. Aiemmin muokkaamani tikettien arkistointi ei toimi oikein: tai itse arkistointi kyllä toimii, mutta siihen tehty liitännäistoiminto ei. Tutkimme asiaa kollegan kanssa, mutta emme saaneet mitään tolkkua ongelmaan. Pakko siis odotella huomiseen ja katsoa uudestaan.

Eilisten tuotantoon siirtojen osalta ei ilmennyt paljoakaan kummallisuuksia päivän aikana, ainoastaan yksi sähköpostiohjaus oli jäänyt huomiotta (määrittelytaulukko oli tosiaan hyvin sekava, joten odotinkin jotain ilmenevän). Ei mikään maata kaatava asia, ja helposti korjattavissa. Muilta osin kaikki vaikuttaa toimivan kuten pitääkin, onneksi.

Keskiviikko, viikko 5

Työaamu alkoi poikkeuksellisesti jo ennen kahdeksaa, sillä kahdeksalta oli sovittu tuotantoon siirto jo tovin aikaa valmiina olleille projektille. Projektin suurin osio tosin siirrettiin vasta iltapäivällä, sillä se koski olemassa olevaa integraatiota kahden järjestelmän välillä ja liikenne on aamuisin vilkkaampaa. Itse en ollut tässä kokonaisuudessa mukana, ja aamuissa tuotantoon siirrossakin oli vain kaksi pienehköä osiota. Suurin omissa nimissäni ollut kokonaisuus tässä projektissa viivästyy ko. integraation vastapuolen aikatauluhaasteiden takia: muokkaukset vaativatkin heidän järjestelmässään paljon enemmän konfigurointia kuin oli alun perin ajateltu.

Eilinen ongelmatapaus ratkesi jossain määrin: pohjasyynä on hyvin suurella todennäköisyydellä jossain viime aikojen versiopäivityksessä tapahtunut muutos ko. toimintoon. Näin ollen emme voi asialle oikeastaan mitään, sillä ei ole järkeä tuhlaata aikaa minkään hurjien himmeleiden rakenteluun ongelman kiertämiseksi. Ko. asiakkaan instanssi ollaan lähiaikoina uudistamassa täysin, joten vanhaan järjestelmään ei ole mieltä enää kehittää mitään kovinkaan monimutkaisia ratkaisuja.

Iltapäivästä pääsin tekemään jotain hyödyllistä: otin harteilleni toiseen yritykseen siirtyneen kollegan aloittamat lomaketyöt sekä sain luvan aloittaa toisen asiakkaan (luultavasti

toistaiseksi viimeistä) lomakeprojektia. Ensin mainitussa on enemmän liikkuvia osia ja se on osa isompaa kokonaisuutta, johon antavat työpanostaan myös muutamat kollegat, toinen taas on lähinnä yksi hyvin yksinkertainen lomake portaalikäyttöön. Yksinkertaisuudesta huolimatta pääsin jo jälkimmäisen kanssa taistelemaan javascriptin kanssa - lomakkeelle pitää noutaa hieman mutkan kautta tietoa ja en vielä saanut skriptiä toimimaan oikein. Ensin se ei noutanut tietoa oikein, tein hieman muokkausta ja sen jälkeen se kyllä logien mukaan hakee oikean tiedon, mutta myös samalla jumittaa koko käyttäjän session. Asia vaatii siis lisää työstöä ja kenties hieman juttelua jonkun kollegan kanssa.

Pitkästä aikaa en meinannut maltaa lopettaa työntekoa. Tällaiset ongelmat tapaavat jäädä kalvamaan, enkä millään haluaisi lopettaa ennen kuin asia on ratkaistu. Tällä kertaa oli kuitenkin pakko luovuttaa, sillä kaikesta innosta ja ärsytyksestä huolimatta en halua tuijottaa koodia yömyöhään.

Torstai, viikko 5

Aamun support-sessio peruttiinkin yllättäen, joten meni hieman pasmat sekaisin aamurutiineissa. Kunhan sain taas aivot oikeaan asentoon, tiedustelin kollegalta ideoita eiliseen ongelmaskriptiin. Ilmeisesti toteutukseni teki jonkinasteisen ikiluupin ja tarvittiin vähän toisenlainen lähestymistapa. Sekään ei heti alkuyrittämältä toiminut oikein, mutta kaivelimme asiaa kumpikin tahoillamme ja jostain sattuman oikusta keksimme ratkaisun yhtä aikaa. Kyseessä oli siis rekursiivinen funktio ja meillä oli pieni virhe syntaksissa - jäi hyvä fiilis, sillä opin jotain uutta, ja koska löysin ratkaisun (myös) itse, jäi se ehkä vielä astetta paremmin mieleen.

Muuten päivä meni taas palavereissa ja kaikenlaista pientä käpistellessä. Yhden asiakkaan kehitysympäristö kloonataan ensi yönä, joten kaikki keskeneräinen kehitystyö pitää ottaa talteen. Kloonaamisella tarkoitetaan siis sitä, että tuotantoympäristö kloonataan kehitysympäristön päälle, jolloin molemmat ympäristöt ovat (lähes) identtiset. Tämä on tapana tehdä ennen versiopäivityksiä, koska kun päivitys tehdään ensin alempiin ympäristöihin, voidaan mahdolliset ongelmat havaita ja korjata ennen tuotantoympäristön päivitystä. Minua pyydettiin hoitamaan tuo talteenotto, mikä olikin ihan kivaa pikku puuhastelua.

Perjantai, viikko 5

Melko peruspäivä jälleen: support-sessio, keskeneräisten pikkujuttujen viilausta, perjantai-iltapäivän perinteinen jutustelutuokio työkavereiden kanssa. Taistelun jälkeen erään skriptin

kanssa ja taistelu jatkunee maanantaina. Kävin myös läpi sisäisen projektin tehtäviä ja sovin prosessista ja spekseistä enemmän tietävän henkilön kanssa läpikäynnin maanantaille, jotta pääsen eteenpäin. Alkuperäiset määrittelyt ovat paikoitellen huomattavan sekavia, ja koska en tunne prosessia taustalla (eli miten toimintoja todellisuudessa tullaan käyttämään), on eteneminen hieman haastavaa. Maanantaina asia toivon mukaan selviää edes jonkin verran.

Määrittelyksiä tavatessani pohdin hieman syitä vastentahtoiselle suhtautumiselleni ko. projektiin. Pohjimmaisena on epäilemättä tarpeeni selkeisiin ohjeisiin ja raameihin, jotka valitettavasti tässä projektissa loistavat liian usein poissaolollaan. Ongelma on sama aina kun minkä tahansa tehtävän tai alan parissa pitkään työskennellyt yrittää selittää asioita muille, joilla ei ole minkäänlaisia pohjatietoja: asiat ovat kertojalle niin itsestään selviä, että on vaikea löytää sellainen lähtökohta, jossa muutkin ymmärtäisivät. Määritysten pitäisi olla selkeitä ja ”kiveen hakattuja” - toinen tässä projektissa ahdistava tekijä on määritysten muuttuminen. Asioita käydään läpi palavereissa, mutta päätöksistä ei välttämättä jää mustaa valkoiselle ja kehitystyötä tekevä onkin äkkiä ihmeissään, kun määrittelyissä sanotaan yhtä mutta todellisuus onkin jotain ihan muuta.

Yhteenveto, viikko 5

Maanantain mieltämät epävarmuudesta ja huijarisyndroomasta jäivät kummitelemaan pitkin viikkoa. Terminä huijarisyndrooma tuli itselleni tutuksi muutamia vuosia sitten jonkin lehtiartikkelin ansiosta ja samaistuin artikkelin kokemuskertomuksiin välittömästi. Termi saattaa ensi kuulemalta luoda mielikuvan tarkoituksellisesta vilpistä, tietoisesta ihmisten huijaamisesta, mutta oikea merkitys on lähes päinvastainen: huijarisyndroomasta kärsivä kokee olevansa osaamaton, tahtomattaan huijari, vaikka tulokset ja muut ihmiset ympärillä vakuuttaisivat muuta. Hän uskoo onnistumistensa johtuvan puhtaasti tuurista tai siitä, että muut eivät kiinnitä hänen tekemisiinsä tarpeeksi huomiota, ja että ennen pitkää muutkin huomaavat, ettei hän todellisuudessa osaa mitään. (Ekman 2017, 12).

Huijarisyndrooma ei itsessään ole psyykkinen häiriö tai sairaus, ja suuri osa ihmisistä kärsii siitä jonkin tasoisena jossain elämänsä vaiheessa. Tyypillisesti huijarisyndroomasta kuitenkin kärsivät korkeasti koulutetut, urallaan menestyvät ihmiset (Ekman 2017, 13), ja vaikka ilmiötä esiintyy molemmilla sukupuolilla, naisten osuus vakavammista tapauksista on reilusti suurempi (Clance & Imes 1978, 241). Syndroomaan liittyy kuitenkin samoja piirteitä kuin esimerkiksi ahdistuneisuushäiriöön ja siihen voi liittyä myös esimerkiksi työuupumusta, masennusta ja paniikkikohtauksia (Ekman 2017, 13).

Tilannetta voi jossain määrin helpottaa jo pelkästään tietoisuus ilmiön olemassaolosta. Ekman (2017, 16-17) haastatteli Huijarisyndrooma-kirjaansa varten useita ihmisiä, jotka olivat

laillani saaneet ongelmalleen nimen vasta pitkälti aikuisiällä esim. lehtiartikkelista. Kun ilmiölle on nimi ja saa lukea tai kuulla kohtalotovereiden ajatuksia, on ehkä hieman helpompi yrittää muokata omia ajatus- ja toimintamallejaan.

Huijarisyndrooma-termin kehittäneen psykologi Pauline Rose Clancen itsearviointitesti löytyy internetistä ja pisteskaala on 0-100. Itse sain testistä 77 pistettä, joka pistejaottelussa merkitsee merkittävää huijariuden kokemusta.

3.6 Viikko 6 (22.3.-28.3.2021)

Maanantai, viikko 6

Viime viikon skriptin viilaus jatkui edelleen, enkä saanut edelleenkään asiaan tolkkua. Huomenna taidan taas kiusata kollegaa asian tiimoilta. Support-session lisäksi käytiin läpi asioita perjantaiseen klooniin ja tämän aamuiseen versiopäivitykseen liittyen, ja vein keskeneräiset kehitystyöt takaisin päivitettyyn ympäristöön. Tämän viikon aikana täytyy käydä läpi päivityksessä syntyneet huomiot ja tehdä mahdolliset korjaukset, mikäli päivitys on ”rikkonut” jotain toiminnallisuuksia.

Ensi viikolla pääsen tekemään samaa toiseen ympäristöön, sillä minut otettiin mukaan itselleni ihan uuteen asiakkuuteen, ainakin hetkellisesti. Olen niin pitkään tehnyt vain parin asiakkuuden kanssa töitä, että on hyvin mielenkiintoista päästä tutustumaan vieraaseen ympäristöön.

Lisäksi sain jonkin verran tolkkua sisäisen projektin tehtäviin, joten pääsen edistämään sitä tällä viikolla. Heti kun aikaa jää asiakastoilta, ja kun on edes hieman motivaatiota.

Tiistai, viikko 6

Aamupäivän palaverien jälkeen jatkoin skriptiongelman selvittämistä kollegan avulla. Kyse oli lopulta hyvin pienestä asiasta, eli yhdestä ”turhasta” funktion alustuksesta. Kummallakaan meistä ei ollut aavistustakaan, miksi se tässä kohtaa rikkoi toiminnon, kun toisinaan sillä ei ole mitään merkitystä - mutta tähän hätään ei riittänyt mielenkiintoa selvittää asiaa tarkemmin. Tärkeintä, että skripti toimii ja lisäsäästöjen jälkeen tekee juuri sen, mitä pitääkin. Sain siis laitettua asiakkaalle viestin, että hankalimmat osuudet on nyt selätetty ja enää tarvitaan vain hienosäätöä (lue: heidän puoleltaan tarkennuksia määrittelyihin). Hyvällä mallilla siis.

Loppupäivän kävinkin sitten läpi versiopäivityksen huomioita eli päivityksessä muokkauslistalla olleita ominaisuuksia, joita on jollain tavalla kustomoitu. Päivitys siis ei automaattisesti yliajaa tällaisia, vaan kerää niistä tiedot ja antaa mahdollisuuden joko säilyttää kustomoitu tieto, antaa päivityksen yliajaa kustomoinnit tai tehdä manuaalisesti näiden kahden yhdistelmä. Ei kovin vaativaa työtä, mutta vie yllättävän paljon aikaa, kun jokainen tietue täytyy kuitenkin käydä yksitellen läpi. Tällä kertaa tutkittavana oli n. 90 tietuetta ja reilu pari tuntia siihen kaikkineen meni aikaa.

Keskiviikko, viikko 6

Hieman laiska päivä takana. Suurin osa työtekoon kulutetusta ajasta vierähti sisäisen projektin storyn parissa, lähinnä yhtä päivämäärätarkistusta viilatessa. Päivämäärien käsittely on ServiceNowssa pääsääntöisesti tuskallista, joten ei ole ihme, että aikaa kului melkoisesti. Tosin juuri nyt muistui mieleeni, että onkohan käsiteltävissä aikaleimoissa huomioitu aikavyöhykkeet millä tavalla, ja onko systeemi-arvo sama kuin käyttöliittymässä näkyvä arvo (todennäköisesti ei). Eli homma jatkuu huomenna näillä tarkistuksilla.

Loppumaisillaan olevan asiakkuuden avoimet tiketit alkavat kohta olla käsitelty, tänään vein jälleen yhden pienen muokkaustyön tuotantoon. Avoimna on enää lähinnä yhden pääkäyttäjän avaamia juttuja, jotka odottavat huomioita tai testausta. Hyvällä mallilla kaikki siis. On kyllä ollut hankalaa ”päästä irti” - niin pitkään olen tässä ympäristössä pyörinyt, että käyn rutiininomaisesti katsomassa avoimia tikettejä, vaikei enää pitäisikään. Toivon mukaan pääsen pian kunnolla tekemään töitä uusissa asiakkuuksissa.

Torstai, viikko 6

Jatkoin aikaleimaviilailua ja nyt se onneksi tuntuisi toimivan kuten pitääkin. Ongelmaksi meinasi siis muodostua se, että järjestelmä tallentaa aikaleimat UTC-ajassa, mutta näyttää käyttäjälle tämän aikavyöhykkeen mukaisen ajan. Tämä sitten pitää huomioida taustalla ajettavissa skripteissä, etenkin kun vertaillaan kahdesta eri paikasta noudettavia aikaleimoja, jotta arvot ovat samassa ajassa. Lisäksi tuskaa voi tuottaa aikaleimojen muoto, mutta siinä suhteessa pääsin tällä kertaa melko helpolla.

Illtapäivällä pidettiin viimeistä kertaa viikkopalaveri loppumaisillaan olevan asiakkuuden tiimoilta. Hieman haieka olo, kun olen niin tiiviisti heidän kanssaan tehnyt töitä melkein koko ServiceNow-urani. Pidämme vielä jonkin aikaa yhteyttä avoimena olevien asioiden tiimoilta, mutta eiköhän nekin ole pian käsitelty. Vaan ei auta, kohti uusia haasteita.

Perjantai, viikko 6

Sitä samaa, sitä samaa. Pieniä testailun yhteydessä ilmenneitä virheitä korjailtu tovi sitten aloitetun projektin tiimoilta ja selvitelty toiminnallisuuksia, joita asiakas toivoo toteutettavaksi. Lisäksi heti aamusta pidettiin viimeinen support-sessio, joskin sovittiin olevamme vielä sähköpostitse tavoitettavissa, mikäli uudella toimittajalla on lähiaikoina ongelmia tukipalveluissa.

Yhteenveto, viikko 6

Kuten aiemmin olen maininnut, ServiceNow julkaisee versiopäivityksen yleensä kahdesti vuodessa. Luonnollisesti virallinen suositus olisi ottaa käyttöön jokainen päivitys, mutta kovin moni asiakas ei mm. kustannussyistä niin tee. Nykyinen ServiceNown tukimalli kuitenkin käytännössä pakottaa ottamaan minimissään joka toisen versiopäivityksen käyttöön, sillä virallinen tuki kattaa vain versiot n ja $n-1$ (n = senhetkinen versio). Tämä on toki ymmärrettävää, vaikka malli hieman taisikin aiheuttaa närää asiakkaisissa julki tullessaan.

Tosiasia kuitenkin on, että jos ja kun järjestelmään on tarjolla päivityksiä, ne on yleensä järkevä ottaa käyttöön. Esimerkiksi tietoturva on asia, jota (ainakin toivon mukaan) parannetaan jatkuvasti kaikissa tietojärjestelmissä, vaikka toki mm. viimevuotinen tapaus Vastaamo romutti yleistä luottamusta IT-järjestelmien tietoturvaan. Pääosin yritykset kuitenkin suhtautuvat tietoturvaan äärimmäisen vakavasti. Eräällä asiakkaalla kävi versiopäivityksen yhteydessä ilmi, että heille varta vasten kehitetty GDPR-asioihin liittyvä sovellus ei toiminutkaan uuden version kanssa kuten ennen (tässä yhteydessä lienee syytä huomauttaa, että tämä on erinomainen esimerkki testaamisen tärkeydestä etenkin versiopäivityksiä tehdessä). Asian tutkiminen ja pohjimmaisesta syystä löytäminen vei yllättävän paljon aikaa - jo pelkästään siitä syystä, että ko. sovellus toimi integraatioiden kautta - ja tuotantoympäristön päivitystä jouduttiin lykkäämään useammalla viikolla alkuperäisestä aikataulusta.

Päivityksistä ja muista järjestelmien huoltotoista voi siis toki olla paljonkin vaivaa, niin kehittäjille kuin loppukäyttäjillekin. Nykyään monet yhteiskunnan toiminnot ovat täysin erilaisten tietojärjestelmien varassa ja hetkellisetkin käyttökatkot voivat aiheuttaa ongelmia hyvin moninaisella skaalalla: lähtien pienestä käyttäjien mielipahasta aina suuriin taloudellisiin menetyksiin.

3.7 Viikko 7 (29.3.-4.4.2021)

Maanantai, viikko 7

Viikko alkoi hyvin epätyypillisesti aamukahdeksalta palaverilla, jossa käytiin läpi minulle uuden asiakkuuden kloonin jälkimaininkeja ennen ensi yön versiopäivitystä. Mitään ihmeellistä ei tullut ilmi, mikä ei kyllä yllättänyt lainkaan: asiasta vastuussa olevalla kollegalla on langat hyvin käsissään. Huomenaamulla katsoimme sitten versiopäivityksen ”tuloksia” ja alamme käymään läpi mahdollisia muutoksia järjestelmässä. En siis saa huomenaamullakaan nukkua pitkään.

Suurin osa muusta päivästä meni toisen asiakkuuden raportointitarpeita selvittäessä ja työstäessä. Pari tuntia kävimme aiheesta keskustelua asiakkaan kanssa ja saimmekin tarpeet melko hyvin kartoitettua, sekä tehtyä työnjaon itseni, kollegan ja asiakkaan kesken. En ole aikoihin kunnolla pyöritellyt raportteja, joten lähipäivinä tulee luultavasti käytettyä jonkin verran aikaa tutustuessa versiopäivitysten myötä tulleisiin uusiin toiminnallisuuksiin ServiceNown raportointityökalussa.

Tämän viikon tavoite lukuisten työtehtävien lisäksi on suorittaa sertifiointien delta-kokeet. ServiceNown nykyinen sertifiointijärjestelmä edellyttää joka versiopäivityksen julkaisun myötä jokaisen aiemmin saavutetun sertifikaatin uusimista delta-kokeella, jossa käydään läpi olennaiset uudistukset sertifikaatin aihealueella. Kokeita ei erikseen valvota ja materiaalien käyttö on sallittua, joten läpäiseminen ei sinänsä ole hankalaa. Tietojen löytäminen julkaisutiedoista sen sijaan vaatii kohtalaisesti aikaa, sillä päivityksissä tulee usein erittäin paljon pieniä muutoksia, korjauksia ja parannuksia eri toimintoihin.

Tiistai, viikko 7

Päivä menikin pääasiassa versiopäivitystä ihmetellessä, parilta eri kantilta. Uuden asiakkuuden päivitys oli aamuyöllä pyörinyt läpi ja sen jäljiltä piti tutkailla muokkauksia, ja lisäksi suoritin delta-kokeet. Olen tähän mennessä onnistunut läpäisemään kaksi mainline-sertifikaattia (lisäksi kolme mikro-sertifikaattia, jotka sisältävät pienemmän asiakokonaisuuden, eikä niitä tarvitse uusida), ja nyt molemmat ovat voimassa taas seuraavan version julkaisuun asti eli noin puoli vuotta. Kaikenlaista pientä uutta näyttää uudessa versiossa jälleen tulleen tarjolle, joskaan ei tuosta julkaisutietojen selailusta vielä jäänyt paljoakaan mieleen. Vaan eiköhän niihin tule tutustuttua, kun pääsee tekemään erilaisia kehitystöitä.

Keskiviikko, viikko 7

Lisää versiopäivityksen ihmettelyä tänään, nyt katsottiin epäselviksi jääneitä asioita yhdessä parin kollegan kanssa. Melko lailla kaikki saatiin selvitettyä (kokeneempi kollega saa kyllä kunnian suurimmasta osasta) joten asiakas pääsee piakkoin testaamaan. Itse asiassa huomenna on jo yksi testausseisio kertakirjautumiseen liittyen, sillä siihen oli tullut jotain muutoksia uudessa versiossa, ja se on luonnollisesti hyvin kriittinen osa-alue järjestelmässä.

Iltapäivällä siirsin tuotantoon viimeisiä päättymässä olevan asiakkuuden muokkauksia. Omalla työlistalla ollut uusi lomake saatiin vilattua kuntoon tänään ja päätettiin siirtää käyttöön saman tien, ja lisäksi hoidin yhden lomalla olevan kollegan kehitystöistä. Avonaisia asioita tosin on edelleen, niiden tilanteesta ja jatkosta käydään toivon mukaan ensi viikolla jotain keskustelua. Tosin yhdestä muokkaustyöstä tuli vielä pyyntö työmääräarviolle - eli tuskin tästä ollaan täysin selvillä vesillä vielä parin viikonkaan päästä. Jää nähtäväksi.

Kohtalaisesti ärsytystä on aiheuttanut niin tänään kuin eilenkin sisäisten järjestelmien kirjautuminen. Käytössä on tällä hetkellä kolme eri tunnusta eri paikkoihin (VPN, M365, jne.) ja salasanat täytyy tietoenkin vaihtaa tietyin väliajoin. Vaihdoin ne maanantai-iltana ja sekä eilen että tänään etenkin Outlook on huutanut vähän väliä kirjautumista. Eikä kirjautumista edes tarvitse tehdä, vaan kirjautumisikkunan voi sulkea ja sen jälkeen klikata automaattista salasanan noutoa (credential managerista) - ja taas toimii. Osa kollegoista on valittanut samasta toiminnasta joka kerta, kun salasanat on vaihdettu, mutta itselläni tämä on ensimmäinen kerta. Melko ärsyttävää, mutta kaipa tuo ohi menee.

Torstai, viikko 7

Eipä vielä helpottaneet kirjautumisherjat. Josko pienen lepotaun jälkeen sitten, kun kone on kiinni pääsiäisen yli ja vielä tiistainkin. Edellisen lomakauden päiviä oli muutama käyttämättä, joten miksipä ei pidentäisi pääsiäisvapaita vielä päivällä. Pieni irtiotto tulee kyllä tarpeeseen, vaikkei mitään aktiviteettia olekaan suunnitelmassa (mitäpä sitä edes olisi mahdollista tehdä, kun kaikki on suljettu).

Päivä tuli vietettyä pitkälti paneutuessa jälleen kerran ServiceNown raportointityökaluun ja pyöritellessä asiakkaan toivomia raporttimäärityksiä. Siinä ohessa myös tuli lisää pyöriteltyä kyselytyökalua - asiakas siis haluaa raportteja kyselyn vastauksista. Tulipahan jälleen pureuduttua vähän syvemmälle näihin sisäänrakennettuihin toimintoihin, ja opin kohtalaisesti etenkin kyselytyökalun sielunelämästä.

Vapaita edeltävät päivät (ihan normiperjantaikin, mutta etenkin kun on tällainen pidempi vapaa tiedossa) ovat kyllä melkoista tervanjuontia. Pitäisi aina yrittää mahduttaa kalenteriin

valmiiksi ajoitettuja tehtäviä, kuten palavereita, koulutuksia, yms. Näin menisi päivä huomattavasti nopeammin.

Perjantai, viikko 7

[Pitkäperjantai]

Yhteenveto, viikko 7

Viikkoon mahtui kohtalaisesti uutta asiaa, ja se kirvoitti jälleen epäilyksiä omasta osaamisesta. Yksi tavallinen piirre huijarisyndroomasta kärsivällä on sisäinen tarve olla paras siinä, mitä tekee, tai yleisesti olla jollain tavalla erityinen (Ekman 2017, 53). Itse en ole koskaan todella menestynyt erityisesti missään, ja tiedostan kyllä tämän nakertavan itsetuntoani. Olen aina ollut melko lailla kaikessa keskiverto, joissain asioissa jopa oikeasti huono. Ihan parhaimmillaan voisin sanoa olevani jokudessa asiassa *ihan hyvä* - toki voisin heti nimetä lukuisia ihmisiä, jotka ovat minua parempia. Pienestä asti olen halunnut olla todella hyvä jossain, melkein missä vaan. Lahjakkuuden kaipuu kuitenkin on aina sotinut jossain määrin laiskaa perusluonnettani vastaan: oikeastaan missään asiassa pelkkä lahjakkuus ei riitä, vaan taitavaksi tullakseen täytyy myös tehdä työtä taitojensa eteen. En ole koskaan ollut järin pitkäjänteinen tai sinnikäs, joten kaikki aikomukset parantaa taitojani milloin milläkin saralla ovat melko pian unohtuneet. Tämä ristiriita tuskin ainakaan on parantanut omia ajatusmallejani.

Tämän parhaiden tavoittelun tai siitä haaveilun luonnollinen vastapaino on virheiden ja epäonnistumisen pelko - eihän niistä kukaan pidä, mutta huijarisyndroomaiselle niiden mukanaan tuomat tunteet ovat usein voimakkaampia ja pitkäkestoisempia, ja ne ruokkivat entisestään itsensä ja osaamisensa epäilyä (Ekman 2017, 55). Tarve välttää nöyryytystä ja häpeää on itselleni muovautunut kenties joskus ala-asteen loppuvuosina: muistelen olleeni perusluonteeltani paljon heittäytyvämpi ja ulospäin suuntautuneempi vielä toisen, kolmannen, ehkä vielä neljännenkin luokan aikana. Luultavasti huijarisyndroomani on saanut myös alkunsa samoihin aikoihin.

Lapsuuden kokemukset muokkaavat voimakkaasti useimpien ihmisten toiminta- ja ajatusmalleja, tapoja ja tunteita, eikä huijarisyndrooma ole poikkeus. Tutkimuksissa on löydetty useita yhdistäviä tekijöitä tutkimuskohteiden lapsuuskokemuksissa, joskaan toki nämä eivät ole ainoita huijarisyndrooman syntyyn vaikuttavia asioita. Jo aiemmin mainittu psykologi Pauline Rose Clance on määritellyt kaksi tyypillisintä perhedynamiikkaa huijarisyndroomasta kärsivien taustalta, ja Ekman löysi haastateltavistaan nämä samat

dynamiikat. Ensimmäisessä tyypissä lapsi jää sisaruksensa varjoon vanhempien arvostuksessa, huolimatta todellisesta älykkyydestä tai kyvykkyydestä. Lapsi oppii uskomaan vanhempien näkemystä omista kyvyistään, ja ennen pitkää esimerkiksi koulussa saavutettu menestys herättää lapsessa epäilyksiä: onko hän sittenkin todellisuudessa vähintään yhtä älykäs kuin sisaruksensa, vai ovatko vanhemmat oikeassa ja menestys pohjautuukin esimerkiksi sosiaalisiin kykyihin? Toinen perhetyyppi taas on lähes päinvastainen: lasta pidetään pienestä pitäen lahjakkaana, älykkäänä ja kyvykkäänä suoriutumaan kaikesta juuri vaivaa näkemättä. Ennen pitkää eteen tulee kuitenkin vastoinkäymisiä, ja lapsi alkaa epäillä itseään, kykyjään ja vanhempiensa luomaa kuvaa siitä, mitä hän on. Kun kaikki ei käykään kuin tanssi, vaan asioiden eteen pitääkin tehdä töitä, alkaa lapsi pitää itseään epäonnistujana, tyhmänä ja kyvyttömänä. Eli huijarina, koska ei olekaan sitä, millaisena hänet on opetettu itsensä näkemään. (Ekman 2017, 44-47.)

Vaikka nämä perhetyyppiäotellut ovat mielenkiintoisia, ne eivät juurikaan herätä omakohtaisia ajatuksia. En koe lapsuudenperheeni kuuluneen kumpaankaan tyyppiin - se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö lapsuusajan kokemuksilla olisi minunkin kohdallani voimakas yhteys huijarisyndrooman syntyyn. Kenties isän kuolema kehitti hylkäämispelon, joka taas on laukaissut alitajuisen hyväksynnän tarpeen? Tämä taas on hyvin voinut olla yksi pohjasyy nuoruusaikoina ylläpitämälleni kulissille, joka lopulta johti masennukseen, ja on ehkä siinä samalla iskostanut mieleeni näitä viallisia ajatusmalleja. Mene ja tiedä, sillä en oikeastaan osaa arvioida, missä vaiheessa elämäni ajatusmallini ovat ajautuneet huijarisyndrooman suuntaan. Termistähän en ollut kuullutkaan ennen viime vuosikymmenen puoltaväliä, enkä luultavasti ole koko asiaa tiedostanut ennen sitä. Näin jälkikäteen ajatellen tästä olisi ollut hyvin mielenkiintoista keskustella terapiassa.

3.8 Viikko 8 (5.4.-11.4.2021)

Maanantai, viikko 8

[2. pääsiäispäivä]

Tiistai, viikko 8

[Lomapäivä]

Keskiviikko, viikko 8

Aamu lähti (kuten aina vapaiden jälkeen) tahmeasti liikkeelle. Lopulta sain ajatuksia kasaan ja asioita tehtyä - onneksi oli jo ennen pääsiäistä kirjoitettuna pienimuotoinen lista tekemättömistä töistä. Pääsin mm. kääntäjän hommiin, kun uuden portaalin lomakkeen ohjetekstit piti kääntää englanniksi. Yleensä käännökset (kuten muukin tekstisisältö) tulevat asiakkaalta, mutta heillä ei ilmeisesti nyt ollut aikaa tai halua alkaa niitä tekemään, joten pyysivät hoitamaan puolestaan. Hieman päänvaivaa aiheuttivat ko. lomaketta koskevat alakohtaiset termit, mutta niihinkin löytyi melko hyvin apua asiakkaan omilta nettisivuilta sekä Googlen translate-työkalusta.

Sisäisen projektin yhtä osa-aluetta sain jälleen hieman edistettyä - nyt vaan pitäisi ehtiä juttelemaan jonkun enemmän prosessista tietävän kanssa, jotta saisi varmistettua onko toiminnot tehty kuten pitäisi. Jälleen kerran toivoisin niin kovasti selkeitä määräytyksiä, mutta minkäs teet.

Iltapäivän puhteksi päätin vielä tehdä pois roikkumasta pakollisen turvallisuuskoulutuksen, joka on siis pakollinen koko Fujitsun väelle, globaalisti. Määräaika taisi olla tämän kuun loppuun, mutta kokemus on osoittanut olevan järkevää hoitaa tällaiset pois heti kun on sopiva hetki, sillä muuten niillä on tapana hautautua työpönan pohjimmaiseksi, kunnes esimies alkaa muistutella määräajan jo umpeuduttua.

Torstai, viikko 8

Päivä kului pitkälti kyselytyökalun kanssa, sillä asiakas kaipasi kyselyn käsittelyyn toimintoja, joita ei ole suoraan järjestelmän toimesta mahdollistettu. Melko paljon hienosäätöä ja kokeilua, mutta lopputulos vaikuttaisi toimivan toivotusti - pitkästä ajasta tuli töitä tehdessä onnistumisen tunne.

Tästä innostuneena yritän esimerkiksi ensi viikolla ehtiä muokkaamaan näistä toiminnallisuuksista ns. geneerisen paketin, joka on mahdollista pienillä konfiguraatioilla ottaa käyttöön missä tahansa ServiceNow-ympäristössä. Oma työtämme helpottaaksemme olemme yrittäneet viime vuosina kerätä vastaavanlaisia paketteja, tosin kovin suurta määrää niitä ei vielä ole kertynyt. Omista töistäni ei ole aiemmin tullut vastaan mitään selkeää kokonaisuutta, josta olisi tällaisen paketin voinut tuottaa, joten miellyttävää päästä ehkä kerrankin luomaan sisältöä kollegojen käyttöön.

Perjantai, viikko 8

Yli puolet päivästä meni sisäisiin asioihin, kuten tilikauden aloitustilaisuuden järjestelyihin (virtuaalinen tapahtuma, luonnollisesti, mutta ideoituna on hieman ”osallistavaa” toimintaa etäyhteyksistä huolimatta). Jatkamme puuhailua esimiehen kanssa ensi viikolla, hän siis on varsinainen koordinaattori ja värväsi minut apulaiseksi.

Iltapäivän rattona oli asiakkaan kanssa haluttujen raporttien läpikäynti, mukana myös tulevan tikettiratkaisun pääkäyttäjät tutustumassa tehtyihin raportteihin ja antamassa mielipiteitään. Pääpiirteissään kaikki olivat tyytyväisiä edistymiseen, vaikka toki joitakin parannustoiveita ilmeni ja hienosäätöä tarvitaan varmasti vielä jonkin verran.

Yhteenveto, viikko 8

Pureutuminen kyselytyökaluun kirvoitti pohdintaa palautteen keräämisestä ylipäätään. Valtaosa yrityksistähän kerää asiakkailtaan palautetta tavalla tai toisella, näin myös meidän asiakasyrityksemme. ServiceNow sisältää oman kyselyjen luontityökalun, joskin se on hieman rajallinen ominaisuuksiltaan verrattuna kyselyjen luomiseen keskittyneisiin järjestelmiin. Monet asiakkaistamme ovatkin ostaneet palautetyökalun ulkopuoliselta toimittajalta, pääsääntöisesti HappySignalsilta, joka on muutaman vuoden ikäinen suomalainen yritys. HappySignals tarjoaa asiakkailleen monipuolisen palautetyökalun lisäksi laajan valikoiman raportointi- ja seurantaominaisuuksia, jotka varmasti ovat olleet yhtenä merkittävänä tekijänä asiakkaiden ostopäätökseen.

Yleisenä ongelmana yrityksillä ei kuitenkaan ole niinkään saadun palautteen käsittely, vaan palautteen saaminen ylipäätään. Asiakkaille lähetetyt kyselyt on suunniteltava mahdollisimman helposti lähestyttäviksi, jotta asiakas ei koe palautteen antamista työlääksi. Esimerkiksi HappySignalin perustoimintoihin kuuluu sähköpostiin upotettava numerorivistö, josta klikkaamalla avautuu varsinainen kyselysivu. Numeron klikkaaminen kuitenkin tallentaa arvosanan, joten vaikei vastaanottaja viitsisikään vastata useampiin kysymyksiin, suuntaa antava arvosana on silti saatu. Valmis numerorivistö kiinnittää huomion sähköpostin tekstin seassa ja sen merkitys on helposti pääteltävissä, vaikka jättäisi kaiken tekstin lukematta. Yleisesti ottaen valmiit vaihtoehdot madaltavat kynnystä vastata palautekyselyihin. Eräällä asiakkaallamme numeroarvosanan jälkeen pyydetään valitsemaan enintään kolme valmiiksi määriteltyä seikkaa, jotka kuvaavat palvelukokemusta: esim. palvelun nopeus, asiakaspalvelijan asenne tai ohjeiden selkeys. Tällaisiin monilla vielä riittää mielenkiinto, mutta vapaa tekstipalautte jää valitettavan usein tyhjäksi.

Myös itse palautelomakkeen toimivuus vaikuttaa vastaamisalttiuteen. Hyvänä, tai oikeammin huonona, esimerkkinä kerrottakoon Fujitsulla jokin aika sitten toteutettu globaali etätyöhyvinvointikysely. Kysely oli sama koko organisaatiolle, mutta lainsäädännöllisistä syistä

tiettyjä asioita ei saa Suomessa työntekijöiltä kysyä. Ohjeissa oli mainittu, ettei tällaisiin kysymyksiin saa vastata, mutta monet (itseni mukaan lukien) epähuomiossa niihin vastasivat silti. Ilmeisesti yksittäisten vastausten poistaminen palautteesta ei ollut mahdollista, joten koko vastaus poistettiin ja kysely olisi pitänyt täyttää uudestaan. Itse en jaksanut toistamiseen vaivautua, sillä kysymyksiä oli melko paljon. Koska lainsäädännölliset seikat olivat valmiiksi tiedossa kyselyä rakennettaessa, olisi alun perinkin pitänyt huolehtia, ettei vastaajalla näy sellaiset kysymykset, joiden vastauksia työnantaja ei saa kerätä. Nyt tämä toteutettiin vasta ”toiselle kierrokselle”, eli ilmeisesti kun riittävän moni vastaus jouduttiin hylkäämään.

3.9 Viikko 9 (12.4.-18.4.2021)

Maanantai, viikko 9

Viikko on alkanut lupaavasti, kun tuntikirjausrivejä on päivän päätteeksi yli kymmenen. Jokainen työtehtävä siis kirjataan omana rivinään, pl. osa esim. samalle projektille tehdyistä töistä. Melkoista sillisalaattia siis tämä työpäivä. Koko päivän olen myös taistellut Teamsin kanssa, järjestelmissä on ilmeisesti joku astetta laajempi ongelma, joka näyttäytyy osalle käyttäjistä sovellusten sekoiluna: omalla kohdallani Teams alkaa noin vartin välein herjata yhteysvirhettä, eikä muu kuin manuaalinen uudelleenkirjautuminen tunnu auttavan. En myöskään pääse käsiksi mihinkään Teamsissä jaettuihin kansioihin.

Tiistai, viikko 9

Teams-sekoilu jatkuu, pari kollegaa alkoi valittaa samasta asiasta. Asia on tutkinnassa, mutta mitään selvyyttä ei ole saatu. Väliaikaisratkaisuna avasin Teamsin selaimen, sitä kautta pääsen sentään tiedostoihin kiinni eikä kirjaa ulos vartin välein. Ongelma on siis selvästi Teams-clientissa.

Iltapäiväksi oli varattu asiakkaan UAT, joten aamupäivä meni pitkälti asioiden valmistelussa testauskuntoon. Hoidimme aamupäivällä kollegan kanssa lukuisia pieniä viilauksia kuntoon (aamulla tuli vielä uusia tietoja näkyvyysrajoituksiin), mutta silti muutamia asioita jouduttiin tarkistelemaan UAT:in aikana. Huomioita ja korjauksia tuli myös testauksessa vastaan muutamia, osa ”meidän mokia”, osa määrittelypuutoksia. Kaiken kaikkiaan testaus sujui hyvässä hengessä ja tärkeimmät toiminnot olivat kunnossa. Päivä tosin venähti pitkäksi, sillä kolmen tunnin testauksen jälkeen jatkoin vielä parin ongelmakohdan tutkimista ja muokkaamista. Normaalin kuuden tunnin päivän sijasta tältä päivältä tulikin kirjattua kahdeksan.

Keskiviikko, viikko 9

Teams ei toimi edelleenkään. Todella ärsyttävää, mutta pakko sopeutua. Onneksi sentään selaimen kautta toimii.

Päivä kului eilisten UAT:ssa ilmenneiden huomioiden korjailussa sekä päättymäisillään olevan asiakkuuden vielä viimeisessä urakassa. Viime viikolla tuli vielä pyyntö yhdelle ns. kehitystyölle, joka on todellisuudessa pelkkää datan muokkausta. Tiedän kuitenkin kyseisestä toiminnallisuudesta varmaankin eniten, joten myös datan muokkaus sujuu nopeammin kuin jos työ olisi annettu uuden toimittajan väelle. Aikaa siinä silti minultakin tulee kulumaan, käsiteltäviä rivejä on nimittäin lähemmäs puolitoista tuhatta. Onneksi valtaosan voi sentään tehdä melko simppeillä copy-paste-menetelmällä.

Torstai, viikko 9

Copy-paste jatkui tänään, joskaan en sentään koko päivää sen parissa viettänyt. Monotoninen ”liukuhihnatyö” on toisinaan miellyttävää vaihtelua, mutta ei sitä koko työpäivää jaksaisi. Yksi ehdottoman positiivisia puolia tässä työssä on kyllä tehtävien monipuolisuus. Vielä kun ei tarvitsisi taistella epämääräisten määrittelyiden kanssa, niin ei olisi juuri valittamista.

Erikoisena lisänä tähän päivään tuli pari uutta tikettiä toiselta asiakkaalta, jonka tikettikäsittelyssä olen toki ollut mukana jo pitkään, mutta olen loppujen lopuksi etenkin viime aikoina hoitanut niitä todella vähän. Ko. asiakkaan tikettiliikenne ei meidän suuntaamme ole läheskään niin aktiivinen kuin aiemmalla pääasiallisella asiakkuudellani, ja käsittelyssä on mukana neljä kollegaani. Nyt kuitenkin minulle osoitettiin pari pienkehitys-tikettiä, jotka - toisaalta hieman harmillisesti - olivat todella nopeasti hoidettu testauskuntoon. Olisi ollut ihan mukava viettää niiden parissa tovi pidempäänkin.

Perjantai, viikko 9

Päivä jäi henkilökohtaisten menojen takia lyhyeksi, mutta tiistain pitkäksi venähtänyt päivä kompensoi tilanteen. Työtehtävien osalta tämä päivä oli pitkälti eilisen jatkoa, pienenä lisäyksenä vain yksi asiakaspalaveri, jossa käytiin läpi yksityiskohtia kyselytyökalun käyttöön liittyen. Vieläkin jäi joitakin seikkoja auki, mutta asiakas käy sisäisesti niitä läpi.

Yhteenveto, viikko 9

Työvälineiden kunto ja laatu ovat alalla kuin alalla tärkeitä asioita, joiden ylläpitoon tulisi kiinnittää riittävästi huomiota. Kaikki tietävät, että rikkiäisillä, vaillinaisesti toimivilla tai huonolaatuisilla välineillä kärsii niin työn laatu, aikataulut kuin työntekijän motivaatiokin. Oli sitten kyse konkreettisista välineistä, kuten vaikkapa rakennustyömaalla tai ravintolakeittiössä, tai digitaalisista välineistä IT-alalla, haasteet työvälineiden kanssa johtavat viimeistään pidemmällä aikavälillä todellisiin ongelmiin. Siinä missä viallinen porakone tai rikkiäinen hella aiheuttavat käyttäjälleen turvallisuusriskin, vialliset IT-järjestelmät voivat pahimmillaan johtaa jopa tietomurtoon, kuten jo aiemmin mainitussa Vastaamo-tapauksessa huomattiin.

Tämän päivän olennaisiin työvälineisiin IT-alalla (ja yhtä lailla monella muullakin alalla) kuuluu Teams tai joku muu vastaava kommunikointialusta - etenkin nyt pandemia-aikana, kun lähes kaikki alan työntekijät ovat olleet pääsääntöisesti etätöissä. Sen avulla pidetään palaverreja, varmistetaan pikaisesti asioita, kysytään apua kollegoilta, ylläpidetään yhteisiä tiedostoja: käyttömahdollisuudet ovat laajat. Viestintä sinänsä olisi toki mahdollista edelleen hoitaa sähköpostitse, mutta nykypäivänä sähköpostilaatikko pursuaa helposti siinä määrin, että viestit joko hukkuvat massaan tai ainakin niihin vastaamisessa voi mennä melkoinen tovi. Jo tästä syystä jonkun ”pikaviestimen” käyttö työympäristössä on lähes välttämätöntä, puhumattakaan sen antamista muista mahdollisuuksista helpottaa viestintää ja työn suorittamista.

IT-puolella vaillinaisten työvälineiden kanssa luultavasti ”sinnitellään” huomattavasti pidempään kuin pitäisi. Itsekin tunnustan syyllistyneeni samaan, sillä monesti ongelman eskaloiminen käyttötukeen tuntuu työläämmältä kuin vain pärjätä ongelman kanssa. Tämä voi toki johtua ison korporaation menetelmistä ja jossain määrin myös epätietoisuudesta sen suhteen, mihin tahoon missäkin tilanteessa pitäisi yhteyttä ottaa. Onneksi laajemmissa ongelmatilanteissa praktiikkamme esimiestaso viestii asioista samaan tapaan, kuin yleisissä korporaatiotasolta tulevissa asioissa: viestinnästä suodatetaan meitä koskeva osuus ja korostetaan meiltä vaadittuja toimenpiteitä.

Maanantaista asti vaivannut ongelma Teamsin kanssa onneksi eskaloitiin tutkittavaksi hyvin nopeasti, ennen kuin se alkoi itseäni edes vaivata, eikä minun tarvinnut itse vaivautua ottamaan yhteyttä käyttötukeen. Nyt on vain odotettava, että syy löytyy ja vika saadaan korjattua.

3.10 Viikko 10 (19.4.-25.4.2021)

Maanantai, viikko 10

Teams ei toimi edelleenkään. Selainversion käyttöön alkaa tosin pikkuhiljaa tottua, joskin palaverien pitäminen sen kanssa on hieman kankeaa. Onneksi sentään client toimii kerralla n. vartin, eikä heitä ulos palaverista, mikäli olet sellaiseen ehtinyt liittyä. Etenkin ruudun jakaminen on huomattavasti selkeämpää clientin kanssa, verrattuna selaimen - osin toki varmasti myös tottumuskysymys.

Työvälineiden toimintaongelmat syövät kyllä motivaatiota todella paljon, vaikkeivat ongelmat varsinaisesti työntekoa estäisikään.

Tiistai, viikko 10

Copy-paste jatkui eilen ja vielä tänäänkin. Kuten aina, työn edetessä on tullut eteen epäselvyyksiä sekä huomioita, jotka ovat aiheuttaneet hieman muutoksia alkuperäisiin määrittelyihin. Ei mitään kovin radikaalia tosin onneksi enää, kun heti alussa jo jouduttiin (tai no, asiakas joutui) muokkaamaan alkuperäinen määrittely lähes kokonaan uusiksi, kun järjestelmä ei taipunutkaan ihan kaikkeen mitä olivat ajatelleet. Käytännössä kaikki tuli tänään valmiiksi, nyt vielä seurataan mitä huomioita testailussa tulee eteen.

Muu työaika kului tänään jälleen osin sisäisissä palavereissa ja osin asiakasprojektin osioita viilattaessa. Huomioita on tullut niin sisäisessä testauksessa kuin asiakkaankin tekemissä pyörittelyissä, mutta kaikin puolin kyseinen projekti on hyvällä mallilla. Tuotantoon siirto on tosin sovittu vasta reilusti toukokuun puolelle, joten aikaa on hienosti, vaikka tulisi jotain radikaalimpaakin vastaan.

Keskiviikko, viikko 10

Aamu alkoi parin pienen kehitys-/korjaustyön tuotantoon siirrolla, jälleen asiakkaan toiveesta alkaen klo 7. Onneksi tällaiset työt eivät edes normaaliaikoina vaadi toimistolla oloa, sillä aikaiset aamut eivät ole todellakaan itselleni mieluisia.

Alkuiltapäivään asti puuhastelin kaikenlaista sekalaista, tein pieniä korjauksia ja vastailin viesteihin. Iltapäivä kului pitkästä aikaa kahdenkeskisellä keskustelulla lähimmän esimiehen kanssa, joita meillä on tavattu kutsua one to one -keskusteluiksi. Kävimme myöhäisen lounaan merkeissä läpi työasioita, yleisesti mitä on ollut mielen päällä, HR-asioita ym.

Torstai, viikko 10

Asiakas on tällä viikolla tehnyt testejä mahdollisten versiopäivityksessä muuttuneiden tai hajonneiden asioiden tiimoilta ja jonkin verran havainnointia testeissä on ilmennyt. Osa ei ole liittynyt päivitykseen, vaan kesken oleviin kehitystöihin, osa taas ominaisuuksia, joita ei ole aiemmin huomioitu. Kohtalainen osuus havainnoista on kuitenkin päivityksestä johtuvia, ja myös päivitykseen liittymättömät huomiot on sovittu korjattavaksi samassa yhteydessä, joten niiden parissa olemme parin kollegan kanssa viettäneet aikaa tällä viikolla.

Edeltävien päivien tapaan tämäkin kului useita pieniä asioita hoidellessa. Toisinaan käy mielessä, että toisinaan kokonaisen päivän pyhittäminen yhdelle kokonaisuudelle voisi olla miellyttävää vaihtelua. Harmillisesti kuitenkin tämä ei omalla kohdallani ole juuri milloinkaan mahdollista, sillä harvassa työtehtävässä on kerralla niin paljon tekemistä ilman jotain pakollista odottelua: asiakkaan testauksia, lisämäärityksiä, toisen toimittajan omaan järjestelmäänsä tekemiä konfigurointeja, tms. Kolmen vuoden aikana ehkä pari kertaa on ollut käsillä niin iso ja selkeä kokonaisuus, että siihen on voinut käyttää useamman tunnin tauotta.

Perjantai, viikko 10

Sopivasti päiväkirjarupeaman päätteeksi juhlistimme uuden tilikauden alkua virtuaalisessa tapahtumassa koko praktiikan kesken. Järjestetyn ohjelman lopuksi jäimme jatkamaan yleistä jutustelua, ja loppuilta tuli vietettyä kuulokkeet päässä höpötellen kollegoiden kanssa vähän kaikesta. Viimeiset meistä olivat vielä myöhään illasta linjoilla, joten kaikkienensa päivälle taisi tulla ”luuriaikaa” pitkälti yli tavallisen työpäivän mitan.

Yhteenveto, viikko 10

Kuten kaikki tiedämme, hyvä työilmapiiri on ehdoton edellytys työntekijöiden hyvinvoinnille. Sen syntyyn ja kehitykseen vaikuttaa luonnollisesti moni seikka, aina johtamisesta alkaen, mutta päiväkirjaraportoinnin viimeisen tapahtuman kunniaksi haluan keskittyä nimenomaan työyhteisön merkitykseen hyvinvoinnissa. Jo nykytilanteen kartoituksessa kerroin yhteisöllisyyden olevan erittäin tärkeää praktiikallamme, ja nyt pandemian aikana sen ylläpitämiseksi on yritetty kehittää kaikenlaisia keinoja. Viimeisimpänä tosiaan järjestettiin virtuaalinen tapahtuma tilikauden avajaisiksi, ja tämä oli ensimmäinen ”osallistava” tapahtuma näin etätyöaikana: jokaiselle toimitettiin kotiin tykötarpeet, jotka liittyivät

olennaisesti tapahtuman luonteeseen. Kaikki tuntuivat viihtyneen hyvin, ja ainakin itse toivon vastaavanlaisia jatkossakin - olettaen, että emme pääse lähikuukausina kokoontumaan toimistolle tai vaikka johonkin ulkotiloihin illanviettoon.

Työyhteisö on luonnollisesti osiensa summa. Täten on itsestään selvää, että yhteisön hyvinvoinnin vuoksi jokaisen on omalla käytöksellään pyrittävä edistämään ja ylläpitämään yhteisöllisyyttä. Stressinsietoa käsittelevässä kirjassaan Marja-Liisa Manka tuo esiin työn ja työpaikan vaikutuksen stressinhallinnassa, sivuten myös yhteisöllisyyden merkitystä. Tiedon avoin jakaminen, saumaton yhteistyö ja toisten arvostaminen sekä huomioiminen ovat olennaisia osia hyvän ja toimivan työyhteisön peruskiviä. (2015, 144-146.) Yksilötasolla näitä voi edistää yllättävän pienillä asioilla: hyvät käytöstavat, muiden huomioiminen, avun antaminen ja myös sen pyytäminen, työpaikan viihtyvyydestä huolehtiminen - viimeisin ei kenties etätöaikana ole konkreettisella tasolla olennaista, mutta vastaavaksi voisi mieltää esimerkiksi Teams-kanavien tarkoituksenmukaisen käytön.

Mikään työyhteisö ei ole täydellinen, ei omanikaan. Valtaosa meistä kuitenkin pyrkii ylläpitämään yhteisöllisyyttä ja se riittää hienosti. Toki praktiikkaamme on valikoitunut monilta osin samanhenkisiä ihmisiä, joka takuulla helpottaa tilannetta: mitä mustempaa tai huonompaa huumori on, sitä parempi. Rankimpina ja stressaavimpina hetkinä yksi parhaista voimavaroista on työkaverit - koska lomalle on harvemmin mahdollista jäädä ex tempore.

4 Loppuyhteenveto

Päiväkirjan päätavoitteena oli löytää parannuksia omaan työn- ja ajanhallintaan. En voi sanoa, että tavoite olisi täysin saavutettu, mutta joitakin parannuksia olen omiin toimintamalleihini tässä kymmenen viikon aikana löytänyt. Taipumus reagoida kaikkeen välittömästi kesken olevien tehtävien kustannuksella on vähentynyt huomattavasti: osaan paremmin jättää viesti-ilmoitukset odottamaan sopivampaa hetkeä, mikäli olen tekemässä jotain muuta. Asiasta toiseen pomppiminen on siis vähentynyt pelkästään ongelman tiedostamisen myötä, sillä mitään tietoista päätöstä en ole toimintamallieni muuttamiseksi tehnyt.

Päiväkirjamerkintöjen seikkaperäisyys selvästi väheni matkan varrella, paikoitellen oman jaksamisen vuoksi, mutta suurimmalta osin toiston välttämiseksi. Työpäivät ja tehtävät kuitenkin noudattavat jossain määrin samoja kaavoja, vaikka tehtävät vaihtelevatkin valtavasti. Raportointijakson aikana työnkuvanikin ehti hieman muokkautua lähtötilanteesta, ja jatkossakin keskittynen entistä enemmän projektityöhön, sillä praktiikassamme otetaan näinä päivinä käyttöön uudenlainen tukimalli asiakkaille. En ole enää niin paljon mukana

tikettikäsittelyssä, vaan enemmän taustalla auttamassa tikettikäsittelyn haltuunsa ottavia tuoreempia kollegoita.

Tiedostan, että päiväkirja on monilta osin keskittynyt enemmän itsetutkintaan kuin laajemmin ilmiöiden tutkimiseen, mutta parhaitenhan itseään (ja ympäristöään) voi kehittää, kun ensin porautuu ongelmien juurille ja tiedostaa, mitkä asiat todella merkitsevät. Esimerkiksi aion jatkossa pitää enemmän ääntä projektien puutteellisista määrittelyistä, sekä pyrkiä vaatimaan kunnollisen pohjatyön ennen projektin aloittamista.

Perehtyminen huijarisyndroomaan parinkin viikkoyhteenvedon verran oli erittäin mielenkiintoista ja antoi sysäyksen tutkia omia ajatusmalleja, ja ehkä alkaa tehdä tietoisia toimenpiteitä niiden muuttamiseksi. Tämän ilmiön tutkiminen osaltani siis jatkuu, vaikka opinnäytetyö onkin tehty. Myös alkuvaiheilla aloittamani ITIL-koulutus on edelleen kesken, joten sen loppuun saattaminen on edessä lähiaikoina.

Kaiken kaikkiaan päiväkirjan pitäminen oli mielenkiintoinen kokemus, ja palaan varmasti joskus myöhemmin lueskelemaan kuvauksia työpäiväni kulusta keväällä 2021. Suurin hyöty tästä työstä oli luultavasti itselleni, mutta kenties joku muukin löytää kipinän samojen asioiden pohtimiseen, tai ehkä tunnistaa samoja kipupisteitä itsessään ja saa sysäyksen niiden tarkempaan tutkimiseen ja parantamiseen.

Lähteet

Painetut

Arnold, K. A. & Walsh, M. M. 2015. Customer incivility and employee well-being: testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress*, 29:4. Taylor & Francis Group, 362-378.

Bandura, A. 1977. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2). American Psychological Association, 191-215.

Clance, P. & Imes, S. 1978. The imposter phenomenon in high achieving women: Dynamics and therapeutic intervention. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 15(3). American Psychological Association, 241-247.

Ekman, P. 2017. *Huijarisyndrooma : miksi en usko itseeni? (vaikka olen oikeasti hyvä)*. Helsinki: Minerva.

Gudith, D., Klocke, U. & Mark, G. 2008. The cost of interrupted work: more speed and stress. *Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems*. University of California, 107-110.

Ivancevich, J. M. 1986. Life events and hassles as predictors of health symptoms, job performance, and absenteeism. *Journal of Organizational Behavior* 7. Chichester: Wiley Periodicals Inc., 39-51.

Manka, M-L. 2015. *Stressikirja*. Helsinki: Talentum.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. 2017. *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Publications.

Sias, P. 2009. *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Sähköiset

Clance Impostor Phenomenon Test. Viitattu 21.3.2021. <http://impostortest.nickol.as/>