



Päiväkirjatyypinen opinnäytetyö IT-tuessa

Tommi Muhonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

| |
|--|
| Tekijä(t) Tommi Muhonen |
| Tutkinto Tradenomi |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Päiväkirjatyypinen opinnäytetyö IT-tuessa |
| Sivu- ja liitesivumäärä 43 + 0 |
| <p>Opinnäytetyö on päiväkirjatyypinen opinnäytetyö, jossa seurataan vakuutusyhtiössä IT-tuessa toimivan henkilön työtehtäviä. Opinnäytetyö koostuu oman lähtötilanteen kuvauksesta ja analysoimisesta, päiväkirjamerkinnöistä, viikkoanalyyseistä, jotka perustuvat päiväkirjamerkintöihin ja lopuksi pohdinnasta, jossa pohditaan omaa oppimista ja kehitystä. Päiväkirjamerkinnät ovat 8 viikon ajalta 7.3.2022 alkaen 29.4.2022 asti. Opinnäytetyön ajan joka päivä kirjattiin ylös keskeisimmät työtehtävät ja samojen työtehtävien toistuessa näistä toistuvista työtehtävistä ei kirjattu niin tarkkaan. Aina kirjausviikon lopuksi työtehtäviä ja kehittymiskohteita analysoitiin.</p> <p>Opinnäytetyössä seurattava henkilö on töissä vakuutusyhtiössä jossa on noin 150 työntekijää ja opinnäytetyön aikana yrityksessä seurattiin hybridimallia toimistolla käymisen suhteen. Koska yrityksen työntekijät olivat sekä etätöissä, että toimistolla niin oli käytöntuen tehtävät normaaliin verrattuna haastavimmat. Seurattavan lisäksi käytöntuessa on töissä 2 muuta työntekijää, joista toinen on erikoistunut järjestelmäasiantuntijaksi ja toinen vastaa minun kanssani käytöntuesta.</p> <p>Seurattavan työtehtäviin kuuluu laitehallinta toimistolla, eli käyttäjien tietokoneiden asentaminen ja mahdollisten ohjelmisto- tai käyttöjärjestelmävikojen korjaaminen. Työtehtäviin kuuluu myös käyttäjienhallinta Windowsin aktiivihakemistossa ja Microsoft Office-ympäristössä. Tärkeänä osana käytöntukea on myös asiakaspalvelu, jota työn luonteesta johtuen tehdään päivittäin. Seurattavan vastuulla on myös kevään ja kesän aikana suorittaa yrityksen yhteisen tiedostopalvelimen sisällön migraatio Microsoftin SharePoint-alustalle.</p> |
| Asiasanat IT-tuki, asiakaspalvelu, Microsoft SharePoint, aktiivihakemisto |

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Ammattikäsitteet..... | 2 |
| 2 | Lähtötilanteen kuvaus..... | 4 |
| 2.1 | Oman nykyisen työ analysointi | 4 |
| 2.2 | Sidosryhmien esittely | 6 |
| 2.3 | Työpaikan vuorovaikutustilanteet | 8 |
| 3 | Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen | 9 |
| 3.1 | Seurantaviikko 1..... | 9 |
| 3.2 | Seurantaviikko 2..... | 13 |
| 3.3 | Seurantaviikko 3..... | 17 |
| 3.4 | Seurantaviikko 4..... | 20 |
| 3.5 | Seurantaviikko 5..... | 23 |
| 3.6 | Seurantaviikko 6..... | 26 |
| 3.7 | Seurantaviikko 7..... | 30 |
| 3.8 | Seurantaviikko 8..... | 34 |
| 4 | Pohdinta | 38 |
| 4.1 | Uudet ratkaisumallit ja menetelmät..... | 38 |
| 4.2 | Seurantajakson aikana opitut asiat..... | 39 |
| 4.3 | Seurantajakson hyöty tulevaisuudessa..... | 40 |
| 4.4 | Työn analysoinnin hyöty | 40 |
| 4.5 | Miten voin kehittää osaamistani tulevaisuudessa | 41 |
| | Lähteet..... | 42 |

1 Johdanto

Opinnäytetyö tehdään päiväkirjatyyppisenä opinnäytetyönä ja siinä seurataan työtehtäviäni 8 viikon ajan keväällä 2022. Päiväkirjamerkinnot alkavat maanantaina 7.3.2022 ja ne jatkuvat perjantaihin 29.4.2022 asti. Päiväkirjamerkinnot kirjoitetaan joka päivä ja ne koostuvat enimmäkseen työpäivän tehtävistä ja myös siitä mitä päivän aikana tapahtui esimerkiksi eri kanssakäymistilanteissa. Jos tiedossa on jo jotain tiettyjä tehtäviä, joita tulen suorittamaan päivän aikana niin kuvaan myös ne päivän alussa. Päiväkirjamerkintöjen pohjalta joka viikon lopuksi tehdään analyysi omasta toiminnasta, omasta kehitymisestä ja oman työn onnistumisesta, sekä siitä mitä olisi voitu tehdä paremmin.

Työskentelen vakuutusyhtiössä, jossa työskentelee noin 150 henkilöä ja nämä 150 henkilöä melkein kaikki työskentelevät toimistolla, jos tilanne sen sallisi. Vallitsevan koronavirustilanteen takia kuitenkin toimistolla ei tällä hetkellä työskentele koko henkilöstö, vaan toimistolla käydään hybridimallin mukaisesti työtehtävistä riippuen yhtenä tai kahtena päivänä viikossa. Yritys tuottaa vakuutuspalveluja yksityishenkilöille ja tarjoaa myös takausvakuutusta pankkien asiakkaille pankin kautta.

Minun työtehtäviini kuuluu lähtökohtaisesti koko käytöntuen alue, eli laitehallinta, käytöntuki, käyttäjätunnusten hallinta ja isona osana monia näistä työtehtävistä on myös asiakaspalvelu, sillä suurin osa työpyynnöistä tulee joko tikkijärjestelmämme kautta tai suoraan yksityisviestillä Microsoft Teams-sovelluksen kautta. Laitehallintaan kuuluu tietokoneiden asentaminen, tiedostojen ja asetusten tyhjentäminen ja mahdollisten ohjelmisto- tai käyttöjärjestelmäpohjaisten virheiden korjaus. Käytöntukeen kuuluu useita eri osa-alueita, mutta lähtökohtaisesti se tarkoittaa erinäisten ohjelmistojen asennusta, niiden käytön opastamista, mahdollisesti tiedostojen poistamista tiedostojärjestelmistä ja muista vastaavanlaisista tehtävistä. Käyttäjätunnusten hallinta tapahtuu Windowsin aktiivihakemistossa ja Microsoft Office-ympäristössä.

Työtehtävissäni tarvittavaa osaamista on hyvä ymmärrys Windowsiin liittyvistä erinäisistä teknologioista ja perusymmärtäminen ja -käsitys meidän omista järjestelmistämme kuten vakuutusjärjestelmistämme ja myyntisovelluksestamme. Toinen keskeinen osaamisalue, joka on hyvin tärkeä työssäni on asiakaspalvelu ja hyvien kanssakäymistaitojen omaaminen. Suurin osa kommunikaatiosta tapahtuu yrityksen käyttäjien kanssa ja yrityksen alan takia on työntekijöiden tekninen osaaminen matalampi, kuin muilla aloilla, joten on tärkeää, että monimutkaisimmatkin asiat pystytään selittämään mahdollisimman selkeästi käyttäjille. Tälle keväälle ja kesälle myös keskeinen osaamisen alue on Microsoft SharePoint ja sen migraatiotyökalut, sekä varmuuskopiointityökalut.

Tavoitteita ammatilliselle kehitykselle tämän opinnäytetyön ajan on minun omien kanssakäymistaitojeni analysoiminen ja kehittäminen. Kanssakäymistaidot ovat iso osa nykyistä työtehtävääni ja työpaikalla olen huomannut sen, että vanhemman sukupolven IT-ammattilaisilla kanssakäymistaidot koulutuksessa eivät ole olleet yhtä tärkeitä, kun ne ovat nykyään. Toisena kehittymisen tavoitteena on myös perusosaamiseni Windowsin ja muiden yrityksessä käytettävien teknologioiden suhteen. IT-ala kehittyy koko ajan ja koskaan ei voi sanoa, että tietää IT-alasta kaiken ja tästä syystä on tärkeää, että perusosaaminen nykyisten teknologioiden osalta on hyvä ja, että se kehittyy päivittäin. Viimeisenä kehitystavoitteenani on kehittyä Microsoft SharePoint-ympäristön ja siihen liittyvien migraatio- ja varmuuskopiointityökalujen suhteen, mikäli se on isompana osana kevyään seurantajaksoa.

1.1 Ammattikäsitteet

DevOps – DevOps viittaa organisaatorakenteeseen, jossa Development (ohjelmistokehitys) ja Operations (operointi) osastot on liitetty yhteen, jolloin teoriassa osastojen välisen kommunikaation pitäisi parantua.

GPO – Group Policy Object on Windowsin oma keskitetyn hallinnan työkalu, jolla voidaan pakottaa Windowsin asetuksia ja ominaisuuksia päälle tai pois käyttäjien laitteissa.

HelpDesk – Meidän oma tikettyökalumme johon käyttäjät voivat jättää käyttötukipyynnön joko sähköpostilla tai suoraan järjestelmään kirjautumalla.

Korvaussovellus – Myyntisovelluksen korvaaja, joka on otettu käyttöön vain vakuutuspuolen auto-korvauksissa helpottamaan automaatiota ja työntekoa.

Käyttäjä – Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, jota IT-osaston operointipuoli palvelee. Esimerkiksi sovellusten kehittäjät tai muut IT-osaston ulkopuoliset työntekijät.

M-Files – Tiedostojärjestelmä, jossa pidämme tiedot kaikista laitteistamme ja työntekijöistä sekä työntekijöiden käyttöoikeuksista.

Myyntisovellus – Myyntisovellus, jonka avulla vakuutuspuolen ja myyntipuolen henkilöstö käsittelee asiakkaita ja hoitaa vakuutusasioita asiakkaiden puolesta esimerkiksi puhelimitse.

Operointi – Operoinnilla viitataan yrityksen teknologista operointia hallitsevaan osastoon johon kuuluu 3 työntekijää minä mukaan lukien ja esimies.

Ostoputki – Ostoputkella tarkoitetaan järjestelmiä, jotka ovat vastuussa verkossa tapahtuvasta ostoputkista, kuten autovakuutuksen ostoputkista.

PASSI – PASSI on meidän vakuutusjärjestelmämme, jossa voidaan esimerkiksi luoda sopimuksia tai muokata niitä ja myös suorittaa vakuutusmaksuja.

Slack – Viestintätyökalu, joka on meidän IT-osastomme käytössä ja siellä viestitään sekä Dev, että Ops puolen kanssa.

Teknikko – Tikettiä tai käytöntukitapausta hoitava työntekijä joko operoinnin tai kehityksen tiimistä.

Tiketti – Tiketti on meidän käyttäjämme eli meidän työntekijämme jättämä käyttötuen pyyntö tai esimerkiksi ilmoitus lopettavasta työntekijästä tai laitetilaus.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Lähtötilanteen kuvauksen tarkoituksena on käsitellä minun ammatillinen lähtötilani ja keskittyä siihen mitä ennen opinnäytetyön aloittamista osaan ja käsitellä miten työpaikan sidosryhmät ja eri vuorovaikutustilanteet vaikuttavat minun työskentelyyni.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Isoin osa työstäni on meidän tikettijärjestelmäämme tulevien käyttötukipyyntöjen ja erinäisten ilmoitusten ja pyyntöjen kuten työntekijöiden aloitus- tai lopetusilmoitusten kirjaaminen M-Filesiin. Erinäisiä tikettejä voivat olla esimerkiksi tieto uudesta työntekijästä jolloin hänelle pitää luoda käyttäjä-tunnukset ja antaa niille oikeat käyttöoikeudet hänen osastostaan riippuen, tieto lopettavasta työntekijästä jolloin häneltä pitää mahdollisesti poistaa lisenssejä ja sulkea käyttäjiä tai laittaa käyttäjät poistumaan automaattisesti lopetuspäivänä. Tikettejä voi tulla työntekijän käyttöoikeuksiin riippuen ja näissä tapauksissa pyynnön tulee tulla suoraan esimieheltä tai toisen osaston esimieheltä, jos käyttöoikeus koskee esimerkiksi yhteistyötä. Tikettejä tulee myös paljon liittyen eri ohjelmien asennuksiin asiantuntijoilta ja esimerkiksi talouspuolen työntekijöiltä, jotka käyttävät paljon eri ohjelmia raportointiin.

Toinen iso osa työtäni on laiteasennukset ja laitteiden ja niiden kunnan kirjaaminen meidän M-Filesiin, jolloin meillä on aina tieto siitä, että kenellä mikäkin laite on ja onko laitteessa mahdollisesti jotain vikaa. Meille tulee paljon pyyntöjä laitteisiin liittyen ja etenkin niiden tyhjentämiseen tai asentamiseen liittyen, sillä meillä on töissä harjoittelijoita vakuutuspuolen ja asiakaspalvelun tehtävissä. Harjoittelijoiden sopimukset kestävät yleensä 3 kuukautta, ja meille tulee ja lopettaa harjoittelijoita aina noin kuukauden tai kahden kuukauden välein.

Työtehtävissäni tärkein taito tehokkuuden kannalta on hyvä perusosaaminen kaikkien tarvittavien sovelluksien ja teknologioiden osalta ja myös hyvä tiedonetsintä taito. Käytöntuessa voi tulla tikettejä liittyen mitä kummallisimpiin ongelmiin ja hyvin usein ongelmat voivat olla yksilöllisiä ja sellaisia, joita ei ole ennen tullut meidän osastolla vastaan. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää osata etsiä tietoa tehokkaasti ja sitten osata soveltaa sitä tietoa tilanteen vaatiessa. Meillä on käytössä käyttäjien työasemissa Windows 10 ja laitteita hallitaan Microsoftin GPO:lla. Kun käyttäjät kohtaavat haasteita esimerkiksi fyysisten laitteiden kuten näyttöjen ja näppäimistöjen kanssa on myös tärkeää, että heille saadaan toimivat työvälineet, jotta käyttäjät pystyvät keskittymään vain työtehtäviinsä ja että he voivat suorittaa työtehtävät mahdollisimman tehokkaasti ja vaivattomasti.

Toinen tärkeä taito nykyisissä työtehtävissäni on hyvät sosiaaliset tavat ja hyvät kanssakäymistaidot, sillä vaikka suurin osa työtehtävistä on tietokoneiden kanssa toimimista, on melkein jokaiseen

työtehtävään liittyvä kanssakäyminen joko kollegoiden tai käyttäjien kanssa tärkeää. Kanssakäymistaidot esiintyvät käytöntuen tehtävissä erityisen paljon, sillä suurin osa kaikista työtehtävistä johtuu siitä, että joko käyttäjillä on ongelma tietotekniikan kanssa tai yritykseen on tulossa uusi henkilö tai henkilö on poistumassa. Olen huomannut sen, että käyttäjien kynnys ottaa yhteys käytöntukeen on meidän yrityksessämme huolestuttavan korkea, ja se johtuu siitä, että aiemman sukupolven osaajat eivät ole saaneet tarpeellista koulutusta asiakaspalveluun liittyen ja heillä on vaikeuksia kanssakäymistilanteissa. Kanssakäymistaidot ovat erityisen tärkeitä käytöntuessa sillä koska meille on tehty tiketti tai meihin on otettu yhteyttä, johtuu se siitä, että käyttäjillä on ongelma, jota he eivät osaa tai pysty itse ratkaisemaan, jolloin meidän tulisi pystyä selittämään ongelma ja sen ratkaisu mahdollisimman yksinkertaisesti heille ja olla avuksi, eikä vain korjata ongelmaa ja sitten olettaa, että he eivät kohtaa samaa ongelmaa uudelleen.

Työtehtävissäni tarvittavaa osaamistani on hankittu sekä yksityiselämässä, kouluissa ja myös aiemman työkokemuksen perusteella. Yksityiselämässä olen hankkinut huomattavasti suurimman osuuden minun tietoteknisistä taidoistani olemalla tietokoneiden kanssa tekemisissä lapsuudesta asti ja olen aina ollut kiinnostunut tietoteknisistä laitteista ja niiden toiminnasta. Tähän sisältyy myös useat eri ohjelmistot ja käyttöjärjestelmät. Koulussa ja varsinkin datanomin opinnoissa sekä tietojenkäsittelyn ammattikorkeakoulun opinnoissa olen oppinut käytöntukea, sillä datanomin opinnoissa suuntauduin käytöntukeen ja ammattikorkeakoulussa olen oppinut paljon teoriataustaa ja myös käytännönasioita tietotekniikkaan liittyen. Erityisesti datanomin opinnoissa asiakaspalvelun eri osa-alueet olivat isona osana opetusta. Aiemman työkokemukseni avulla olen myös saanut hyvän käsityksen siitä, miten työpaikalla tulee toimia ja miten kanssakäymistilanteet työpaikalla on hyväksyttävä hoitaa.

Olen ollut tähän mennessä kaikki työkokemus huomioon ottaen töissä noin neljän vuoden ajan ja näin voi miettiä, että ammatillinen kehitykseni on vasta hyvin alkuvaiheessa. Mielestäni kuitenkin omat tietotekniset taitoni ovat tällä hetkellä kehittyneet hyvin ja vaikka kehityttävää on vielä paljon, ymmärrän kuitenkin miten suurin osa nykyisistä teknologioista toimii, ja vaikka tietotasoni ei välttämättä ole syvä, niin erinäisten työtehtävien avulla voin lisätä perusteiden päälle osaamista paljon helpommin. IT-ala on alati kehittyvä ja tästä johtuen IT-alan osaaminen ei koskaan voi olla täydellinen, joten opittavaa on aina. Kanssakäymistaitojen suhteen ammatillinen kehittyminen on hyvällä tasolla, mutta kehitettävää on paljon ja tämän kahdeksan viikon seurantajakson aikana toivon, että kehityn molemmissa osa-alueissa.

Seurantajakson aikana ja myös sen jälkeen yritän panostaa siihen, että oppisin lisää meidän yrityksessämme käytössä olevista teknologioista ja että pysyisin mukana IT-alan kehitykseen liittyen ja olisin selvillä erilaisista uusista teknologioista ja käytännöistä, joita IT-alalla tulee esiin. Yritän myös

panostaa siihen, että saisimme yrityksemme käyttäjät ottamaan IT-tukeen yhteyttä pienemmällä kynnyksellä, sillä tällä hetkellä monet pienemmät ongelmat jäävät todennäköisesti korjaamatta.

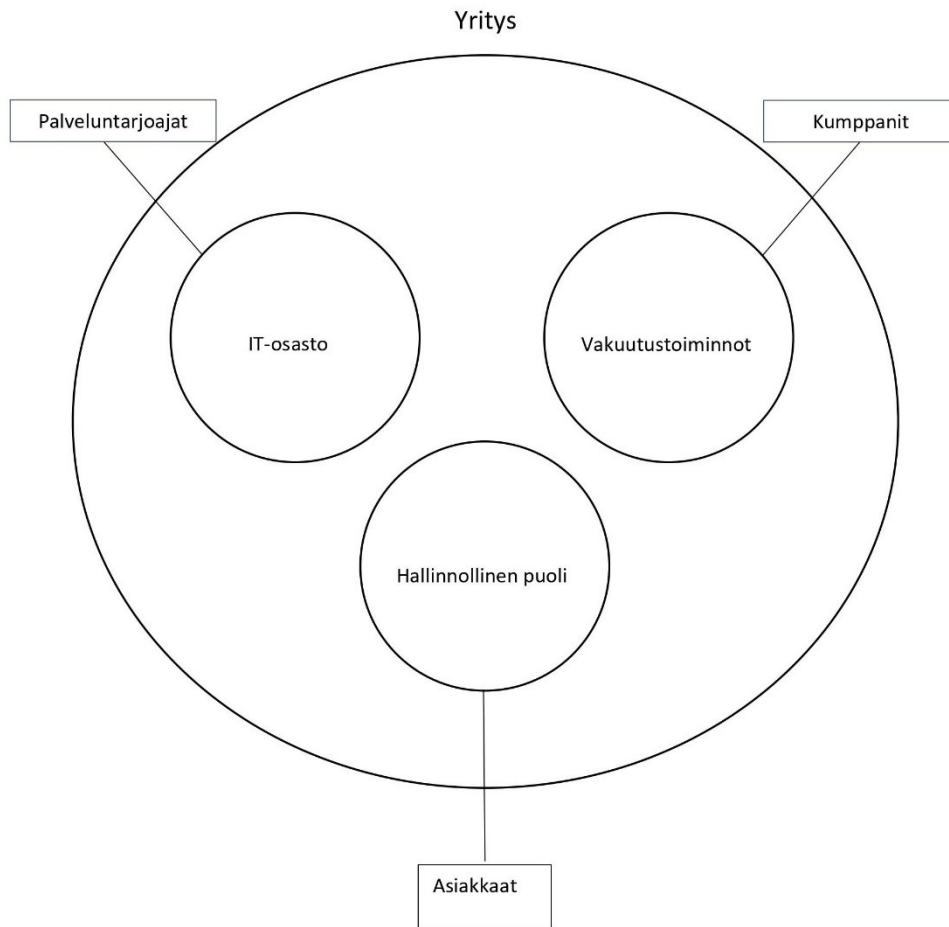
Oppimistavoitteita minulla on monia ja varsinkin kevään aikana minulle mahdollisesti tulee mahdollisuus oppia lisää Googlen pilvipalveluista ja erityisesti Terraform-työkalusta. Mutta oppimistavoitteita, joita voin varmasti kevään aikana suorittaa ovat paremmat ongelmanratkaisutaidot, jotka liittyvät vahvasti tiedonetsintätaitoihin ja ylipäättänsä käytöntukeen. Oppimistavoitteena on myös parantaa ymmärtämistäni Microsoft Windows-käyttöjärjestelmään liittyen, sillä se on meidän yrityksemme mukaan lukien monien suurten yritysten keskitetyn hallinnan tärkein työkalu. Yritän myös oppia käytöntukeen liittyvää kanssakäymistä ja olemaan tukena käyttäjille omatoimisesti, jos huomaa, että heillä on ongelmia.

Oma osaamiseni on nykyisissä työtehtävissäni taitavan suoriutujan tasolla. Omissa työtehtävissäni pystyn luotettavasti ja hyvällä itsevarmuudella suorittamaan suurimman osan tehtävistä itsenäisesti omia tiedonhakutaitojani käyttäen ja aiempaan osaamiseen ja aiempiin kokemuksiini perustuen. Pystyn omatoimisesti huolehtimaan, että tiketit jotka kuuluvat vastuualueelleni tulevat tehdyksi ja tiketit, jotka kuuluvat kehityksen puolelle, niin osaan ohjata ne oikealle henkilölle tai vastuuryhmälle. Kuitenkin aina välillä voin käydä asioita läpi kollegoiden kanssa ja ottaa myös heidän näkökulmansa huomioon jolloin voimme yhdessä harkita, mikä on paras tapa edetä asiassa.

2.2 Sidosryhmien esittely

Meillä yrityksen eri osastot ovat jaettu pääosastoihin, kuten kuvassa 1. on havainnollistettu. Pääosastoja ovat vakuutustoiminnot, johon kuuluu vakuutuspuoli ja asiakaspalvelu. Toinen pääosasto on IT-osasto, johon kuuluu nykyinen kehityksen ja operoinnin osasto. Kolmas pääosasto on hallinnollinen osasto, johon kuuluu taloushallinto, henkilöstöresurssit ja lakiosasto. Meillä vakuutustoiminnot vastaavat asiakkaiden vakuutusasioista joihin kuuluu vakuutuksien myynti, vahinkokäsittely ja asiakaspalvelu vakuutus tuotteisiin liittyvissä kysymyksissä ja sopimusmuutoksissa. Vakuutuspuolella on myös kumppaneita, jotka on kuvattu ulkoisena sidosryhmänä kuvassa 1. IT-osasto hoitaa meidän omien sovellusten kehittämisen ja mahdollisten integraatioiden hoitamisen hankituissa sovelluksissa. IT-osasto on käytännössä yhtenäinen DevOps kokonaisuus ja tätä mallia kehitämme kevään ja kesän aikana. Saamme myös eri palveluntarjoajilta erinäisiä toimistotyöskentelyyn tarvittavia tuotteita ja lisenssejä. Hallinnollisella puolella taloushallinto hoitaa vakuutusmaksuihin liittyvät asiat ja laskutusasiat, henkilöstöresurssit hoitavat henkilöstöasiat ja meillä on myös toimistoapulainen. Lakiosasto hoitaa meidän vakuutusehtoasioitamme vakuutuspuolen kanssa ja on osana esimerkiksi finanssialaan liittyvien säädösten hallinnassa. Ulkoisina sidosryhminä meillä on yksityisasiakkaat ja yritysasiakkaat, jotka olen kuvassa 1. merkinnyt asiakkaat-sidosryhmänä.

Työni kannalta on erityisen tärkeää, että kaikilla sisäisillä sidosryhmillä on toimivat laitteet ja ohjelmistot käytössä, jotta he saavat työnsä tehtyä hyvin.



Kuva 1. Yrityksen sidosryhmät

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työssäni yhtenä suurimpana osa-alueena on eri vuorovaikutustilanteet ja niihin kuuluva kanssakäyminen erityisesti kollegoiden ja yrityksen käyttäjien kanssa. Minulla ei tällä hetkellä ole ollenkaan kanssakäymisiä asiakkaiden kanssa, mutta aina välillä hoidan joko palveluntarjoajien kanssa asioita tai sitten luon esimerkiksi vakuutuspuolen kumppanien uusille työntekijöille käyttäjätunnuksia meidän extranet-palveluihimme. Kollegoiden kanssa ja erityisesti meidän operointipuolemme kanssa on paljon kanssakäymistilanteita ja suurin osa niistä liittyy esimerkiksi tiketteihin ja joihinkin ongelmiin, joita tulee esiin. Voimme esimerkiksi käydä läpi, miten joku tiketti kannattaisi hoitaa ja samalla keskustelemme siitä, että mitä teemme ja miten ilmoitamme tästä käyttäjälle ja pitääkö meidän ilmoittaa tästä esimerkiksi esimiehelle. Käyttäjien kanssa vuorovaikutustilanteet ovat enimmäkseen joko viestipalvelun kautta erilaisia pyyntöjä liittyen ongelmiin esimerkiksi ohjelmien, käyttöoikeuksien tai tietokoneiden kanssa. Kanssakäymistä tapahtuu myös tikettien välityksellä, sillä joudumme välillä kysymään käyttäjiltä lisätietoja tai ilmoittamaan heille esimerkiksi viiveestä tai muista tiedoista tikettien välityksellä.

Vuorovaikutustilanteet eivät varsinaisesti tuo haasteita työssäni, ellei kyseessä ole jokin vakava ongelma, johon vaaditaan nopeasti vastaus tai korjaus, jolloin käyttäjiltä voi tulla painostusta asian hoitamiseen. Se ei kuitenkaan vaikuta työhöni, sillä varsinkaan suuremmissa ongelmissa ei voi kiirehtiä, vaan asiat tulee hoitaa huolella ja niistä pitää raportoida asianmukaisesti. Yritän kuitenkin seurantajakson aikana ja myös sen jälkeen kehittyä vuorovaikutustilanteissa käyttäjien kanssa ja yritän auttaa heitä mahdollisimman paljon selittämällä ongelmien syyn ja ratkaisun, sillä jos he ymmärtävät ongelmien syyt ja ratkaisut niiden hoitamiseen, niin seuraavan kerran ongelma esiintyessä voi käyttäjä itse mahdollisesti ratkaista tilanteen.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa esitän seurantaviikkojen arkipäivien tapahtumia ja analysoin niitä ja tekemisesäni viikoittaisissa analyyseissä.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 7.3.2022

Maanantait minulla alkavat samalla tavoin, kun kaikki muutkin työpäivät ja nykyisestä koronatilanteesta johtuen työnteko tapahtuu kotona. Kunhan herään, avaan koneen ja kirjaudun eri alustoille, joita päivän aikana tulen tarvitsemaan kuten VPN, Slack-viestintäsovellus, Teams-viestintäsovellus, Outlook-sähköposti ja meidän tikettityökalumme. Avasin myös meidän M-Filesin ja RDP-työkalun (Remote desktop protocol), jolla otan yhteyden meidän palvelimiimme, kuten AD-palvelimeen, jotta voin tehdä käyttäjähallintaa.

Aamulla päivän tavoitteeksi asetin sen, että saisin käsiteltyä kaikki uudet tiketit jota päivän aikana tulee. Lähtökohtaisesti maanantaisin ei oikein muuta kerkeä tekemään, kun hoitamaan perjantai iltapäivän ja maanantai aamun tikettejä. Päivä alkoi hitaasti sillä, että kävin läpi eri ilmoitukset ja hälytykset, joita tuli eri alustoilta ja kaikki nämä olivat virheellisiä hälytyksiä ja ne johtuivat joko lyhyistä käyttökatoista tai jostain muista häiriöistä. Tutkin kuitenkin varmuuden vuoksi meidän raportointijärjestelmäämme integroidun monitorointityökalun, Grafanan. Grafanassa ei ollut myöskään suurempia katkoja, joten päätin siirtyä katsomaan tikettejä.

Tänään keskityin tikettiin, jossa myyntipuolen esimies pyysi meiltä tallenteita tietyn asiakkaan puhelusta, joita hän oli soittanut meille. Syynä tälle oli riitatilanne ja asiakkaan mielestä me olemme siis toimineet väärin. Olemme velvollisia toimittamaan nauhoitteet, mutta ne toimitetaan litteroituna, joka tuottaa meille hieman ylimääräistä työtä. Hain nauhoitukset lokilevyiltä, ja annoin ne kyseessä olevalle esimiehelle ja kollegan kanssa katsottiin asia läpi ja saatiin meidän tutkijaltamme neuvot, miten asia tulisi tehdä ja sitten esittelimme ne tälle esimiehelle.

Maanantaina oli vielä meidän operointitiimimme lyhyt palaveri, jossa käytiin läpi mitä viimeviikolla tapahtui ja mitä tällä viikolla tulisi tapahtua. Palaverin jälkeen keskityin vielä muutama eri tikettiin ja sitten päätin lopettaa työt iltapäivästä. Sain tavoitteet valmiiksi. Tänään osaaminen kehittyi, sillä opin uutta litterointiin liittyen ja velvoitteesta toimittaa asiakkaalle puhelun tallenteet asiakkaan pyytäessä.

Tiistai 8.3.2022

Tänään asetin tavoitteeksi sen, että saisin tehtyä tiketit joita on jäänyt tekemättä aiemmilta päiviltä. Aamulla huomasin, että olin saanut viestin kollegalta liittyen yhteen hankintaan, joka meillä oli kesken ja laitoin viestiä hänelle ja ilmoitin, että olisi hieno juttu, jos edettäisiin asian kanssa. Hankinta liittyy meidän migraatioomme SharePointiin ja tämä hankinta olisi ohjelma, joka varmuuskopioisi SharePointin sisällön suoraan palveluntarjoajan pilvipalvelimelle, jossa varmuuskopiot voisi säilyttää. Keskusteltiin kollegan kanssa tästä ja todettiin yhdessä, että tätä asiaa olisi pitänyt edistää jo aiemmin, mutta pienessä yrityksessä muut asiat voivat helposti nousta prioriteettilistalla korkeammalle.

Seuraavaksi tarkistin mitä tikettejä oli tullut ja huomasin, että suurin osa tiketeistä oli sellaisia, joihin minun ei tarvinnut puuttua, joten siirsin ne vain oikeille osastoille kehittäjille. HelpDeskiin oli kuitenkin tullut muutama tiketti, joihin pystyin puuttumaan ja päätin alkaa tekemään tikettiä, jossa pyydettiin yhdelle käyttäjälle pääsyä tiettyyn hakemistoon meidän tiedostojärjestelmässämme. Meidän tiedostomme ovat levyasemalla ja niiden käyttöoikeudet ovat kaikki tehty Windowsin omilla käyttöoikeusrakenteilla, joten niiden hallinta on hyvin työläs prosessi, joka on myös yksi iso syy sille, miksi haluamme siirtyä SharePointiin. Siirryin RDP:llä meidän palvelimellemme, jossa tiedostot sijaitsevat ja etsin kansion johon käyttäjälle piti saada pääsy. Lisäsin käyttäjälle täydet käyttöoikeudet kansioon ja sen alikansioihin ja sitten ilmoitin esimiehelle, jolta pyyntö tuli ja käyttäjälle, jota pyyntö koski, että käyttäjällä on nyt pääsy kansioon.

Päivän tavoitteet täyttyivät tänään ja vaikka uutta oppimista ei tapahtunut, niin kanssakäymistilanteita oli tikettijärjestelmän kautta.

Keskiviikko 9.3.2022

Keskiviikot ovat yleensä aika hiljaisia, ja tämäkin keskiviikko oli hyvin hidas. Aamulla asetin tavoitteeksi sen, että jos tikettejä ei tule paljoa ja on tarpeeksi aikaa, niin tutkisin hieman lisää SharePoint migraation parhaita käytäntöjä ja tutustuisin tulevaan migraatioon. Meillä on jo yksi meidän hallinnollisen puolemme tiimeistä käyttämässä SharePointtia ja sieltä on tullut vain hyvää palautetta. Kunhan saamme testattua varmuuskopiointiohjelmistoa tämän testaustiimin kanssa ja olemme varmoja, että kaikki toimii, niin voimme aloittaa migraation.

Aamulla tikettejä ei tosissaan ollut paljoa ja kykenin jo heti aamusta tutkimaan hieman erilaisia parhaita käytäntöjä ja opin, että migraatio tulisi suunnitella hyvin. Opin myös lisää erinäisistä työkaluista tietojen siirtoa varten ja ymmärsin niiden tärkeyden. (Microsoft 2021.) Artikkelin, jonka luin on todella mielenkiintoinen ja oikeastaan esittää SharePoint migraation parhaat käytännöt hyvin ja kuvaa koko migraatio prosessin tarkasti. Lounaan jälkeen tein päivän aikana tulleita tikettejä ja sitten

iltapäivästä lopetin päivän työt. Koska tämäkin keskiviikko oli hiljainen, niin onnistuin päivän tavoitteissa ja minulla riitti aika hyvin lukemaan SharePoint migraation parhaista käytännöistä. Tänään laajensin myös osaamistani ja ymmärtämistäni SharePoint migraatioon liittyen, joten olen varma, että tuleva migraatio sujuu tästä syystä paremmin.

Torstai 10.3.2022

Tälle päivälle minulla ei oikein tavoitteita ollut, sillä melkein koko päivä on pelkkää palaveria. Meillä on lähtökohtaisesti IT:n tiimipalaverit aina noin kerran kuussa tiistaisin, mutta tällä kertaa meillä on tiimipalaveri torstaina ja se on heti aamusta muutaman tunnin. Heräsin tänään ja koska tiesin, että meillä on tiimipalaveri heti alkuun, niin otin työkännykän ja yhdistin siihen langattomat kuulokkeet ja liityin palaveriin sen avulla. Palaverien aikana, jos tiedän ettei ne vaadi minulta muuta kuin keskittymistä, niin yleensä osallistun niihin puhelimella. Jos haluan sitten ottaa muistiinpanoja yms. niin kirjaan ne yleensä paperille. Tiimipalaverin jälkeen meillä oli vielä oma operoinnin viikkokatsaus, jossa katsottiin missä vaiheessa operoinnin projektit ja toimet menevät. Palaverissa keskityimme erinäisiin haasteisiin, joita meillä on meidän palveluntarjoajan kanssa, sillä he ovat hitaita vastaamaan meidän kyselyihimme erinäisistä ongelmista. Iltapäivästä kerkesin vielä keskittymään muutamaa tikettiin.

Perjantai 11.3.2022

Perjantait ovat myös yleensä hieman hiljaisempia päiviä ja se johtuu siitä, että perjantaina käyttäjät viimeistelevät työnsä ja sitten saattavat iltapäivästä ennen kuin he lopettavat lähettää meille tiketin, jos heillä on jotain ongelmia ja sitten he olettavat, että se olisi hoidettu maanantaihin mennessä ja he voisivat jo aamulla aloittaa tehtävänsä normaalisti. Meillä ei viikonloppuisin ole ketään operoinnin puolelta tekemässä töitä, ja tästä syystä maanantait ovat aina kiireisiä. Asetin itselleni tavoitteeksi, että saisin tehtyä eilen tulleita tikettejä.

Muutamia tikettejä joita tuli liittyvät enimmäkseen erinäisiin pyyntöihin käyttäjiltä poistaa esimerkiksi viestejä, jotka olivat vahingossa lähteneet meidän myyntisovelluksessamme, ja niihin en voi muuten puuttua, paitsi lähettää ne kehittäjille edelleen. Minulle tuli tiketti liittyen uuteen työsuhteeseen, joka alkaa huhtikuun alussa, joten lisäsin hänelle uuden kortin M-Filesiin, johon lisätään hänen tiedot. Määritin kortille työsuhteeseen liittyvät tiedot, jotta me osaamme sitten työsuhteen alkamispäivää ennen asentaa hänelle oikea laite ja hankkia loput työvälineet hänelle. Iltapäivän aikana tuli myös muita tikettejä, joita hoidin ennen lopettamistani. Tämän päivän tavoitteet täyttyivät, mutta koska päivä oli hyvin normaali, niin oppimista ei oikein tapahtunut.

Viikkoanalyysi 1

Meille tulee kohtalainen määrä tikettejä ja monet niistä ovat samanlaisia tai samantyyppisiä, josta johtuen esittelen seurantaviikkojen ajan näitä tikettejä sitä mukaan, kun niitä tulee eri päivinä. Yritän olla toistamatta saman tyyppisiä tikettejä, sillä niistä raportoiminen päivittäisissä raporteissa olisi turhaa, koska niistä en voi oppia uutta.

Tämä viikko oli ensimmäinen seurantajakson viikko ja tämä viikko oli hyvin tavallinen aiempiin viikoihin verrattuna, joihin olen ollut meillä IT-käytöntuessa töissä. Työviikko koostui enimmäkseen erinäisten tikettien ratkaisusta ja erilaisista työtehtävistä liittyen tiketteihin ja muihin käynnissä oleviin projekteihin, kuten meidän migraatioomme SharePoint-ympäristöön. Viikon tavoitteet olivat selkeät ja ne liittyivät enimmäkseen päivittäisten työtehtävien suorittamiseen, mutta koska keskiviikkona oli hyvä tilaisuus tehdä muita asioita, tartuin tilaisuuteen ja asetin tavoitteeksi sen, että saisin opittua lisää SharePoint migraation parhaista käytännöistä ja onnistuin siinä mielestäni hyvin. Opin migraatioon liittyvistä tehtävistä ja sen avulla pystyn ottamaan vastuun migraatiosta, kun sitä alamme tekemään.

Tikettien tekeminen itsessään on hyvin helppoa, kun tietää jo valmiiksi, että miten tiketissä ilmennyt ongelma ratkaistaan. Tikettien ratkaisuun kuitenkin liittyy muitakin seikkoja, kuten uusien ongelmien ilmetessä tiedonhakutaidot esimerkiksi internetistä. Kanssakäyminen tiketin lähettäjän kanssa ja mahdollisesti muiden tikettiin liittyvien henkilöiden kanssa on myös tärkeää ja se pitää tehdä hyvin. Tikettien raportoiminen ja mahdollisten ohjeiden tekeminen, mikäli löytyy uusi ongelma jota varten voidaan luoda ohje, jotta käyttäjä voi ohjepankista sen etsiä ja korjata ongelman itse on myös oleellinen osa käytöntuen prosessia. Ohjeet ovat iso ja mielestäni tärkeä osa käytöntukea, sillä se säästää sekä käytöntuen aikaa ja antaa käyttäjille mahdollisuuden ratkaista ongelma itse ja näin heillekin syntyy ongelmanratkaisusta onnistumisen tunne.

IT-käytöntukeen liittyy paljon kanssakäymistä käyttäjien kanssa, ja joskus ongelmien syiden ja ratkaisuiden selittäminen voi olla hankalaa, sillä emme aina tiedä kuinka paljon käyttäjät ymmärtävät teknologiasta, johon ongelma liittyy. Halsey suosittelee, että emme saa olettaa aluksi mitään muuta, kuin sen, että käyttäjällä ei ole mitään tietoa kyseessä olevasta teknologiasta. Jos oletamus siitä, että käyttäjä ei ymmärrä teknologiaa on väärä, niin tulisi sitten teknikon nopeasti mukautua käyttäjän tasolle ja näin muuttaa tapa, jolla hänen kanssa keskustellaan. Kuitenkin on suositeltavaa, että tämänkin jälkeen käytettäisiin kysymyksiä ongelmaan liittyen, joiden vastaus olisi vain kyllä tai ei. (Halsey 2019, 25.)

Kanssakäymistilanteet ovat myös erilaisia nykyisestä koronatilanteesta johtuen, ja usein minulla kanssakäymiset töissä palavereita lukuun ottamatta tapahtuvat tekstinvälityksellä Teamsissä. Keskustelu tekstin välityksellä on hankalampaa, kuin kasvotusten sillä käyttäjän on vaikeampaa ilmaista heidän ongelmansa ja sen takia voikin olla, että minun ymmärrykseni tapahtuneesta ongelmasta vääristyy tai on puutteellinen, koska en osaa kysyä oikeita kysymyksiä. Tämä on yksi seikoista, johon minun pitää itse osata kiinnittää enemmän huomiota, jotta palvelun taso ei laske.

Kanssakäymistilanteiden vähäisyyden takia tällä viikolla keskityin enemmän itse työtehtäviin ja opiskeluun. Opiskelin SharePoint migraation parhaita käytäntöjä ja migraatioon liittyen on vielä paljon tietoa saatavilla, ja minun pitää yrittää löytää aikaa tutkia näitä asioita myöhemmin. Ihmiset saattavat rajata opiskelun ja työn välille ison eron, mutta mielestäni myös töissä on tärkeää jättää aikaa opiskeluun ja uuden oppimiseen, sillä IT-ala on alati kehittyvä ala, jolloin uudet teknologiat helposti yllättävät, jos niitä ei erikseen tahdo oppia edes juuritasolla.

Viimeinen asia, joka tällä viikolla tuli vastaan oli tikettien priorisointiin liittyvä aspekti, sillä minulla oli alkuvuikosta paljon eri tikettejä hoidettavana, mutta hoidin niitä saapumisjärjestyksessä sen sijaan, että olisin käyttänyt hieman aikaa niiden priorisointiin. Tästä syystä, onkin tärkeää osata analysoida ongelma ja ymmärtää sen vaikutus käyttäjiin ja yritykseen yleisellä tasolla, jotta tiketit voidaan priorisoida oikein (Atlassian 2019). On myös tärkeää osata ohjata tiketti oikeaan paikkaan, jos esimerkiksi se ei ole sellainen tiketti, jonka minä itse voisin hoitaa.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 14.3.2022

Maanantai aamuna huomasin, että sekä sähköpostini, että Slack-viestintäsovellukseni olivat täynnä hälytyksiä. Meille tulee paljon hälytyksiä ja suurin osa niistä on vääriä hälytyksiä, eli hälytyksiä jotka ovat lauenneet, sillä asetettu raja valvonnassa on ylittynyt vain hieman, mutta palautunut normaaliksi sen jälkeen. Operointi ja kehitys osaa itse tulkita ovatko hälytykset oikeita vai ei, kun esimerkiksi katsoo toistuvatko tietyt hälytykset usein. Nopean vilkaisun jälkeen huomasin, että lauantai päivältä maanantai aamuun suurin osa hälytyksistä ilmoittivat samaa, että meidän verkko-kauppamme ostoputki on alhaalla. Tämä tarkoittaa sitä, että meidän järjestelmämme ei pystynyt esimerkiksi laskemaan hintaa niille, jotka viikonlopun aikana yrittivät vakuutusta verkosta ostaa.

Huomasin kuitenkin, että asia oli tiedostettu ja sitä varten oli jo tehty toimia, joten minun ei tästä sen enempää tarvinnut raportoida. Otin kuitenkin meidän monitorointityökalumme esiin, jotta pystyin pitämään silmällä meidän ostoputkeamme ja palvelinta, jossa se sijaitsee. Myöhemmin luin, että syyksi spekuloiitiin perjantai iltana asentamaamme päivitystä. Virhe saatiin korjattua, mutta

siitä koitui yritykselle huomattavat myynninmenetykset ja tämä mahdollisesti herättää keskustelua siitä, tulisiko meillä jonkun olla päivystämässä näitä ei niin kriittisiä hälytyksiä myös viikonloppuisin.

Tiistai 15.3.2022

Eilinen oli sen verran vilkas päivä ja koska osa työpäivästä meni tuohon ostoputken rikkoutumisen selvittämiseen ja seuraamiseen, niin jäi eiliseltä tikettejä tekemättä. Aloitin päivän ottamalla sellaisen tiketin haltuun, joka oli jo hetken kerennyt odottamaan jonossa, koska sen priorisointi ei ollut meille niin tärkeä. Tämä tiketti liittyi yhteen meidän kumppanimme työntekijään, joka heidän mukaansa palasi vanhempainvapaalta ja siksi tarvitsee tunnukset taas meidän extranet-järjestelmäämme, jossa meidän kumppanimme voivat tarkistaa asiakkaiden vakuutustietoja ja myös sitten myydä esimerkiksi vakuutuksia auton oston yhteydessä. Tiesin jo etukäteen, että tämä kyseinen kumppani ilmoittaa poistuvista työntekijöistä heikosti, joten kävin tarkistamassa, mikäli tälle henkilölle löytyy jo käyttäjätunnus ja huomasin, että hänen vanhaa käyttäjätunnustansa ei ole poistettu. Vaihdoin tälle käyttäjätunnukselle salasanan ja laitoin käyttäjälle käyttäjätunnuksen ja salasanan sähköpostilla. Tämän jälkeen laitoin esimiehelleni yksityisviestillä, että tämä kyseinen kumppani ei taaskaan ollut ilmoittanut pitkäaikaisesta poissaolosta ja esimies ilmoitti, että hän huomauttaa kumppania taas. Jos poistuvan työntekijän tunnukset jäävät avoimeksi se on tietoturvariski, sillä käyttäjätunnusta voi käyttää, ilman, että sen käyttöä seurataan ja myös poistuva työntekijä voi käyttää tunnuksia. Kollegan kanssa saatiin loppupäivän aikana suurin osa tiketeistä tehtyä tai ohjattua ne oikeille osastoille.

Keskiviikko 16.3.2022

Vaikka keskiviikot tупpaavat olemaan hyvin hiljaisia, niin tänään kuitenkin tikettejä tuli huomattava määrä. Alkuun huomasin, että eiliseen extranet-tunnus-tikettiin liittyen oli tullut lisäpyyntö kolmesta uudesta työntekijästä, joten otin yhteyden meidän AD-palvelimeemme ja loin kolme uutta käyttäjää heille ja lähetin kirjautumistiedot suoraan heidän henkilökohtaisiin sähköposteihinsa. Kun meille tulee pyyntöjä uusista käyttäjistä, niin katsomme keneltä ne tulee, sillä vain tietyt henkilöt kumppaneilta ovat valtuutettuja kysymään uusia käyttäjätunnuksia. Kun tiedetään, että pyyntö on tullut henkilöltä, jolla on oikeus pyytää uusia käyttäjiä, niin sitten teemme vain kopion aktiivihakemistossa samassa roolissa työskentelevästä henkilöstä ja tämä kopioi silloin samat ryhmät, jotka tällä jo valmiina olevalla käyttäjällä on uudelle käyttäjälle. Tämä kun oli tehty, niin siirryin seuraavaan tikettiin, joka liittyi käyttöoikeuksiin meidän yrityksemme sisällä. Koska emme ole siirtyneet vielä SharePointiin, niin meidän nykyinen levyasemamme, jolla meidän tiedostomme ovat, on hyvin sekava ja käyttöoikeudet on tehty hyvin huonosti, sillä ne saattavat olla jopa kansikohtaisia monen eri alikansion alla. Tällä kertaa käyttäjä, jolla on oikeus pyytää itselleen oikeuksia halusi pyynnön kansioon, joka oli 7 alikansion alla ja alikansioiden nimet olivat hyvin monimutkaisia. Huomasin

heti, kun olin ottanut yhteyden palvelimeen, jolla tiedostot sijaitsevat, että kansion polku, jonka käyttäjä antoi, on virheellinen. Tutkin sitten alikansio kerrallaan sitä, että miten polku menee ja löysin loppujen lopuksi oikean kansion ja tarkistin sen käyttöoikeudet, ja huomasinkin, että kyseisellä henkilöllä on jo oikeus kansioon. Huomautin käyttäjälle oikean polun ja kerroin, että hänellä on jo pääsy sinne. Voi olla, että polun nimeä on muokattu tai polku on kerrottu käyttäjältä toiselle, mutta jossain kohtaa osa polusta on jäänyt pois ja polku on siksi muuttunut vääräksi käyttäjien päässä. Tämä ongelma ja ongelma käyttöoikeuksien suhteen ratkeaa pian, sillä siirrämme tiedostot SharePointiin ja silloin varmistamme alusta alkaen, että käyttöoikeudet tehdään ryhmäkohtaisesti ja ne annetaan kokonaisuuksille eikä tietyille alikansioille tai tiedostoille.

Torstai 17.3.2022

Tänään meillä oli henkilöstöresurssien pitämä palaveri liittyen koronatilanteeseen ja sen vaikutuksiin meidän paluuhun toimistolle. Palaverin jälkeen keskityin tiketteihin ja aamupäivästä tikettejä tuli hitaasti ja iso osa tiketeistä kuului kehittäjien ratkaistavaksi. Lounaan aikoihin huomasin tiketin, jossa käyttäjä kysyi, että miten pystyisimme asentamaan hänelle ohjelman, jota hän tulee työssä tarvitsemaan, mutta se tarvitsee järjestelmänvalvojan tunnukset, jotta se saadaan asennettua. Ilmoitin hänelle, että asennus voidaan tehdä toimistolla, koska kollegani on siellä tai sitten asennus voidaan tehdä etänä. Käyttäjä ilmoitti, että haluaisi tehdä asennuksen etänä ja vastasin vain, että voisiko hän antaa minulle hänen TeamViewer ID:n ja salasanan. Harkitsin, että ilmoitanko miten käyttäjä saa TeamViewer ID:n ja salasanan, mutta oletin käyttäjän tietävän mikä se on. Vaikka juuri ensimmäisessä viikkoanalyysissä kävin läpi, miten olisi hyvä toimia tämän tapaisessa vuorovaikutustilanteessa. Epäonnistuin vuorovaikutustilanteessa, sillä käyttäjä kysyi minulta mikä TeamViewer on ja miten hän saa toimitettua minulle tarvittavat tiedot. Pahoittelin ja kerroin hänelle mistä hän saa ID:n ja salasanan ja sen jälkeen asensimme käyttäjän koneelle etäyhteydellä hänen tarvitseman ohjelman.

Perjantai 18.3.2022

Tälle päivälle asetin tavoitteen, sillä halusin saada tiketit tehtyä, ettei ensiviikolle jäisi mitään ja että pystyisin lopettamaan päivän ajoissa. Tikettejä ei ollut paljoa, mutta iltapäivästä tuli käyttäjältä ilmoitus, että ensiviikon keskiviikkona aloittaisi 2 uutta työntekijää, ja heille pitäisi luoda tunnukset ja saada laitteet valmiiksi. Laitoin tästä kollegoille viestiä ja sovimme, että hoidamme asian ensiviikon alussa ja ilmoitin käyttäjälle, että saamme laitteet valmiiksi, mutta huomautin, että tulevaisuudessa olisi hyvä ilmoittaa etukäteen, kun uusia työntekijöitä aloittaa. Iltapäivästä ei oikein muita tikettejä tullut ja onnistuin lopettamaan ajoissa ja näin saavutin tavoitteeni onnistuneesti.

Viikkoanalyysi 2

Tämä oli seurantajakson toinen viikko ja tällä viikolla pääsin keskittymään taas erinäisiin vuorovai-
kutustilanteisiin ja myös seurantaviikon aikana huomasin, mitä virheitä tein toimiessani vuorovai-
kutustilanteissa. Vaikka viime viikolla analysoin sitä, että miten vuorovaiikutustilanteessa tulee toimia
ja miten käyttäjien taitotasoa tulisi ottaa huomioon, niin silti tein IT-käytöntukijana sellaisen virheen,
että oletin käyttäjän tietävän miten TeamViewer-etähallintasovellus toimii ja sen takia käyttäjä ei
ymmärtänyt pyyntöäni. Halsey mainitsee kirjassaan, että kun käyttäjän kanssa ollaan vuorovai-
kutustilanteessa, tulee aluksi olettaa, ettei käyttäjä tiedä kyseessä olevasta teknologiasta mitään ja
sitten kun käy ilmi, että käyttäjä tietääkin teknologiasta jonkin verran, niin sitten IT-käytöntuen tulee
mukautua samalle tasolle (Halsey 2019, 25).

Minä kuitenkin aluksi oletin käyttäjän tietävän mikä on TeamViewer, vaikka kyseinen käyttäjä sel-
keästi kysyi tiketissä, että miten voimme hoitaa ohjelman asennuksen, koska se vaatii järjestel-
mänvalvojan tunnukset. Halsey painottaakin, että mitkään kaksi ihmistä eivät ole samanlaisia täs-
säkään mielessä ja siksi jokaisella on oma ymmärrys ja taitotasoa teknologian suhteen. Tästä
syytä on tärkeää, ettei koskaan oleteta käyttäjien kannalta sitä, että mitä he osaavat ja kuinka pal-
jon he tietävät. (Halsey 2019, 33-34.)

Vaikka tämä virhe ei ollut suuri ja siitä selvisi pahoittelulla ja lyhyellä selityksellä, herätti se heti mi-
nut ajattelemaan seuraavia kanssakäymistilanteita ja se sai minut tietoiseksi siitä, että kun kohtaan
uuden käyttäjän, enkä tiedä heidän tietotasoaan, niin osaan olla olettamatta ja vasta kun minulle
käy selväksi, kuinka hyvin he tietävät ja osaavat käyttää kyseessä olevaa teknologiaa, voin vasta
sitten mukautua samalla tasolla, jolla käyttäjä on.

Toinen asia joka sai minut miettimään tällä seurantaviikolla, oli meidän aktiivihakemistomme hal-
linta ja minun oma osaamiseni aktiivihakemiston suhteen. Meillä on aktiivihakemistossamme satoja
laitteita ja vielä enemmän käyttäjiä, sillä meillä on yhteistyökumppaneita, jotka tarvitsevat pääsyn
meidän ulkoiseen extranet-järjestelmäämme ja siihen he saavat pääsyn, kun heidät lisätään tiettyi-
hin käyttäjäryhmiin. Mietin, että miten pystyisimme pitämään paremmin kirjaa käyttäjistä ja keskus-
telin asiasta kollegoiden kanssa ja tutkin asiaa verkossa. Aktiivihakemiston laitteista, käyttäjistä ja
toimialueista tulisi pitää luettelo, jotta voidaan tiedostaa, että mitä pitää suojata (Tenable 2021).

Yksi osaamisalueeni, jota pyrin parantamaan, on aktiivihakemiston ymmärtäminen ja tämä tapaus,
jossa kävi ilmi, että työntekijä on ollut vanhempainvapaalla ja hänen käyttäjätunnuksensa oli aktiivi-
sena koko tämän ajan sai minut miettimään, että mitä tulisi tehdä toisin, jotta näin ei pääsisi tapah-
tumaan, vaikka kumppani ei muistaisi asiasta meille ilmoittaa. Onkin tärkeää, että käyttäjät, jotka
eivät ovat olleet aktiivisina yli 90 päivään tulisi joko poistaa tai ottaa pois käytöstä, sillä ne ovat

suuri tietoturvariski yritykselle ja näiden epäaktiivisten käyttäjien huomaaminen on tehty mahdolliseksi aktiivihakemiston raportoinnin kautta (Goverlan 2019).

Yksi iso asia joka IT-käytöntuen töissä tulee vastaan, on toistuvat pyynnöt, jotka vastaavat tosiaan melkein täysin. Oli nämä pyynnöt sitten käyttöoikeuspyyntöjä, käyttäjätunnuspyyntöjä tai muita vastaavia ongelmia, jotka ovat toistuvia. Näitä varten voisi luoda esimerkiksi ohjeet, jotka ovat hyvien käytäntöjen mukaiset, jotta tekijästä riippuen tiketit käsiteltäisiin hyvin ja yhdenmukaisesti. Tämä auttaisi meitä ehkäisemään sellaisia virheitä, joita mahdollisesti tapahtuu huolimattomuudesta tai muista syistä johtuen.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 21.3.2022

Maanantai aamuna tavoitteena oli seurata koko päivän ajan sitä, että miten meidän vakuutuspuolen ostoputkemme ja vakuutuspuolen myyntisovelluksen järjestelmät toimivat ja seurata, että min-kälaisia kuormituksia siellä ilmenee. Seuraamme tilannetta, koska olemme huomanneet, että ostoputkessa ja vakuutuspuolen myyntisovelluksessa ilmenee hitautta ja lyhyitä käyttökatkoja aika ajoittain ja tästä syystä seuraamme niitä tänään. Seuraaminen tapahtuu toiselta monitorilta Grafana-seurantatyökalun avulla. Samalla kun seuraan järjestelmien toimivuutta teen kuitenkin normaalit työtehtäväni ja teen tikettejä jotka jäivät perjantailta ja maanantai aamupäivältä tekemättä. Käyttäjältä tuli tiketti liittyen M-Filesiin, joka on meidän tiedostojärjestelmämme, jossa ovat ICT-osaston kansion lisäksi muita kansioita ja yksi niistä on vakuutuspuolen kansio. Tiketissä mainittiin, että yhtä tiedostoa ei saada auki ja se pitäisi saada palautettua. Kävin tarkistamassa käyttäjän ilmoittaman tiedoston ja sain sen itse auki, mutta varmuuden vuoksi tein siitä kopion samalla nimellä ja poistin alkuperäisen ja ilmoitin tästä käyttäjälle. Päivän aikana vakuutuspuolen järjestelmien seurannassa ei näkynyt mitään erikoista, joten päivän tavoite täyttyi hyvin.

Tiistai 22.3.2022

Tänään tavoitteena oli tarkoitus jatkaa vakuutuspuolen ostoputkien ja myyntisovelluksen järjestelmien toiminnan seuraamista. Tänään IT-osastomme myös sopi, että näemme toimistolla tiimipalaverin takia. Tiimipalaverissa käytiin läpi tiimiin liittyviä asioita kuten keskeneräisten projektien tilannetta. Tiimipalaverin jälkeen seurannan ohessa aloin työstämään tikettiä, jossa viime aikoina asiakaspalvelussa aloittaneiden käyttäjien henkilökohtaiset agenttikoodit tulisi sitoa heidän käyttäjätunnuksiinsa. Agenttikoodi on henkilökohtainen tunnus, jonka avulla pystymme seuraamaan käyttäjien myyntejä eri järjestelmien kautta ja siten yritys pystyy palkitsemaan heidät myydyistä vakuutuksista. Agenttikoodit lisätään käyttäjien käyttäjätunnuksiin vakuutusjärjestelmässämme ja sitten mei-

dän muut sovellukset myös tunnistavat, että tähän käyttäjätunnukseen on lisätty agenttikoodi ja silloin ne kirjautuvat raportointeihin. Tavoite täyttyi, sillä valvoin ostoputkien toimintaa, ja ne toimivat normaalisti.

Keskiviikko 23.3.2022

Tänään seurannan jatkamisen ohessa tavoitteena oli ottaa etäyhteys käyttäjään ja asentaa Microsoftin Visual Studio 2019, joka on hyvinkin raskas ja suuri ohjelma ja siihen pitää osata valita oikeat lisäosat, jotta sitä voidaan käyttää meidän tarvitsemiin tarpeisiin. Tiesin, että käyttäjä on ennenkin käyttänyt TeamVieweriä ja että käyttäjä on kokeneempi teknologian kanssa, kuin monet muut. Tästä syystä pyysin vain häneltä TeamViewer tunnuksia ja annoin hänelle ohjeet, joita hän voi seurata, jotta hän saa asennuksen suoritettua. Otin yhteyden käyttäjän tietokoneeseen etänä ja aloitin asennuksen ja seurasin asennusta siihen asti, että asennusohjelma vaati järjestelmänvalvojan tunnuksia. Kun olin syöttänyt tunnukset kysyin käyttäjältä, mikäli hän pystyy suorittamaan asennuksen loppuun ohjeiden kanssa ja hän vastasi myöntävästi. Pyysin kuitenkin käyttäjää ottamaan minuun yhteyttä uudelleen, kun asennus on valmis, jotta pystyin aktivoimaan lisäosat ja että ohjelma saatiin käyttäjälle käyttövalmiiksi. Asennus sujui ongelmitta ja nyt käyttäjä pystyy käyttämään ohjelmaa työssään. Koska vakuutusjärjestelmien seurannassa ei ole näkynyt mitään erikoista, jätän sen nyt hetkeksi aikaa pois päivittäisistä tekemisistä, mutta tavoite onnistui taas.

Torstai 24.3.2022

Aamulla kävi ilmi, että tänään minun tulisi käydä manuaalisesti läpi jotain ryhmiä, joita olemme tehneet Atlassianin Jira sovellukseen ja siirtää ne sieltä meidän Azure AD:hen, joten otin tämän päivän tavoitteeksi. Jira on kehittäjien tikettityökalu ja siellä on myös esimerkiksi heidän muita työkaluja, joilla he seuraavat projektien kulkua ja omia työtunteja. Azure AD on Microsoftin palveluihin liittyvä aktiivihakemisto ja siellä hallitaan esimerkiksi Office sovellusten toimintaa. Siirsin kaikki ryhmät manuaalisesti niin, että ryhmä kerrallaan aluksi loin saman nimisen ryhmän Azure AD:hen ja sitten lisäsin siihen samat henkilöt, jotka olivat myös Jiran ryhmässä. Tässä meni iso osa aamupäivästä ja iltapäivästä tuli tikettejä, joista sain suurimman osan tehtyä. Päivän tavoite onnistui, sillä sain luotua ryhmät ja asetettua niihin oikeat käyttäjät.

Perjantai 25.3.2022

Tänään tarkoituksena oli suunnitella hieman lisää meidän migraatiostamme SharePointiin ja keskustella siitä, miten me hoidamme vielä nykyisten kansioiden käyttöoikeudet. Meillä on henkilövakuutuspuolella paljon tiedostoja, joita ainoastaan vahinkojen käsittelijät saavat käsitellä, joten tämä siirto tulee olemaan hieman vaativampi, kuin muiden osastojen. Sovimme, että pidetään nuo käyttöoikeudet samalla tavalla, kuin ne nyt ovat ja palataan näihin sitten myöhemmin, kun muiden

osastojen siirrot ovat onnistuneet. Vakuutuspuolen järjestelmien seurantaan pitää jatkaa ensiviikosta ja viikonloppuna pidämme hälytyskanavat auki, jotta huomaamme jos jotain käy.

Viikkoanalyysi 3

Tällä seurantajakson kolmannella viikolla ei ollut hirveän paljoa kanssakäymistilanteita missä olisin voinut keskittyä parantamaan osaamistani kanssakäymistilanteisiin liittyen, mutta sen sijaan tällä viikolla keskityin parantamaan osaamistani liittyen tietotekniseen osaamiseen ja varsinkin keskityin seurannan edistämiseen meidän vakuutusjärjestelmien suhteen. Meillä on käytössä Grafana-monitorointiohjelma seurantaan, jota toteutetaan reaaliajassa ja Graylog, joka taas ottaa talteen lokeja ohjelmien ja järjestelmien toiminnasta ja säilöö ne.

Grafanan käyttö on yrityksille tärkeää, sillä se näyttää todella mitä käyttäjät tekevät sen sijaan mitä käyttäjät kertovat, että he tekevät. Tästä syystä yritys voi seurata johtuvatko virheet järjestelmien toiminnasta vai käyttäjien toiminnasta (Skedler 2021). Grafana sisältää hyvin selkeät näkymät, joista seuraan esimerkiksi meidän eri tiedostojärjestelmien tilan tarvetta, erinäisten pyyntöjen lähe-tyksiä, kuten sähköpostien siirtämistä M-Filesiin. Jos esimerkiksi huomaamme, että joku pyyntö toistuu ja se ei onnistu, niin tiedämme, että sähköpostiviesti sisältää esimerkiksi kielletyn tyyppisen tiedoston tai se on muuten korruptoitunut.

Tällä viikolla tuli myös vastaan tapaus, jossa käyttäjä ei saanut tiettyä tiedostoa auki. Käyttäjä ilmoitti, että tämä koskee vain häntä, sillä hän oli jo valmiiksi kysynyt kollegoiltaan, että voisivatko he testata avata tämän tiedoston. Tähän ongelmaan voisi löytyä ratkaisu, jos sitä alettaisiin selvittää tarkemmin, mutta koska tiedosto aukesi muille ja minulle, niin minun piti miettiä mikä on jär-kevin ja nopein tapa hoitaa asia, jotta käyttäjä voi palata takaisin töihin. Tässä vaiheessa päätin, että teen tiedostosta kopion, jotta käyttäjä saa avattua tuon tiedoston ja jatkettua töitään. Näitä päätöksiä tehdään IT-tuessa päivittäin ja käytöntukijoilla on monta eri seikkaa, joita heidän täytyy miettiä. Halseyn mukaan käytöntuen ei tule koskaan olettaa mitään, mutta on tärkeää kuitenkin muistaa, että käyttäjällä voi olla kiire asian suhteen, jolloin ratkaisu tulisi saada mahdollisimman nopeasti. (Halsey 2019, 47.)

Keskityimme perjantaina meidän tulevaan SharePoint migraatioon ja keskityimme siihen, miten saamme siirrettyä tiedostot, jotka ovat tietosuojalain takia arkoja ja joita muiden ihmisten kuin niitä käsittelevien ei tulisi nähdä. Päätimme alustavasti, että näiden tiedostojen siirron aikana siirrämme tiedostot niin, että pyydämme yhtä henkilöä meidän henkilökorvauspuoleltamme auttamaan meitä siirtämään tiedostot ja käymme hänen kanssaan yhdessä läpi, miten käyttöoikeudet tulee määrit-tää.

SharePointissa voidaankin SharePointin työkalujen avulla seurata tiedostojen ja kansioden pääsyä ja käyttöä. SharePointissa voidaan myös erinäisistä raporteista ja reaaliaikaisesta valvontalokista nähdä ketkä ovat käsitelleet tiedostoja ja ketkä ovat yrittäneet saada niihin pääsyn. (Microsoft 2021.) Tämä on meidän kaltaisessamme yrityksessä vaatimus, sillä GDPR-tietosuojalainsäädäntö velvoittaa meitä finanssialan yrityksenä monella tapaa. Myös suomessa finanssialaa kohtaan on asetettu tarkkoja rajoitteita.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 28.3.2022

Tänään tavoitteena oli purkaa viimeviikon loput tiketeistä ja iltapäivästä yrittää saada osa tämänkin päivän tiketeistä valmiiksi. Viime viikolta aloitin työstämään tapausta, jossa käyttäjä halusi heidän osastonsa sisäiseen delegointiin tarkoitetun sähköpostin ohjattua suoraan meidän tiedostojärjestelmäämme M-Filesiin. Tämä tiketti on vanhin ja se on ehtinyt istua jonossa jo melkein viikon, joten päätin, että teen sen ensimmäisenä. Olemme myös tällä hetkellä siirtymässä malliin, jossa käyttäjille asetetaan 16 merkinen salasana, joka sisältää Isoja ja pieniä kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä, mutta salasana asetetaan niin ettei se vanhene koskaan ja Office-sovelluksiin otetaan käyttöön monivaiheinen todentaminen. Asetin tälle tekniselle sähköpostilaatikolle, joka on kyseessä 16 merkkisen salasanan ja asetin sen niin ettei se vanhene koskaan. Sitten loin M-Filesin palvelimenhallintasovellukseen säännön, joka hakee kaikki sähköpostit kyseessä olevan sähköpostin saapuneet-kansiosta. Sitten loin M-Filesiin säännön ja näkymän johon nuo kyseiset sähköpostit suodattuvat. Kun olin tehnyt kaikki toimenpiteet niin testasin, että sähköpostit suodattuvat oikein ja että saatiin aikaan haluttu tulos. Kun olin varmistunut, että kaikki toimii niin ilmoitin tiketin lähettäjälle, että näkymä on luotu M-Filesiin ja pahoittelin, että tiketin käsittelyssä kesti näin kauan. Päivän tavoite onnistui ihan hyvin, sillä sain ison osan tiketeistä käsiteltyä ja tälle viikolle ei jäänyt paljoa töitä viime viikolta.

Tiistai 29.3.2022

Tänään tiedossa oli, että muutama henkilö tulee toimistolle ja heidän kanssaan vaihdamme salasanat pitkiin salasanoihin ja asetamme toimialueen käyttäjätunnuksen ja Office365-käyttäjätunnuksen salasanat niin, etteivät ne vanhene koskaan, joten tämä oli tänään tavoitteena. Meillä on käytössä etänä VPN, jossa on jo monivaiheinen todentaminen ja nyt myös asetamme monivaiheisen todentamisen jokaiselle työntekijälle Office365-sovelluksiin. Aluksi vaihdamme toimialueen tunnuksen salasanan pitkään ja sitten aktiivihakemistosta muokataan käyttäjää niin, että salasana ei vanhene koskaan. Sitten käyttäjä saa itse valita haluaako hän ladata Microsoft Authenticator-sovelluksen vai haluaako hän koodin tekstiviestillä kirjautumisen yhteydessä. Sitten kun olen varmentanut, että

käyttäjän monivaiheinen tunnistautuminen toimii ja salasana on vaihdettu, asetan Azure aktiivihakemistosta monivaiheisen todentamisen pakolliseksi käyttäjälle ja asetan salasanan niin, ettei se vanhene koskaan PowerShellillä.

Keskiviikko 30.3.2022

Tänään aamusta ei ollut tiedossa mitään tiettyjä tapauksia, joten päätin, että puran tikettejä sitä mukaan, kun niitä tulee. Meille tuli tiketti ajoneuvopuolen tarkastajalta, joka on vastuussa osasta kumppaneita ja hän välitti meille viestin, että kumppani, joka on meillä jo hetken ollut, tarvitsi lisää tunnuksia meidän extranet-järjestelmäämme. Meille toimitettiin lista käyttäjistä, jotka tarvitsevat tunnukset ja tässä vaiheessa minua alkoi mietityttämään, sillä listalla olevat 6 henkilö kaikki vaikuttivat hyvin tutuilta. Kävin tarkistamassa aktiivihakemistosta, mikäli heillä on jo tunnukset ja huomasin, että kaikille tunnukset on luotu. Kävin myös tarkistamassa saapuneet kansioista, että olenko ne toimittanut ja huomasin, että tammikuun alussa olin toimittanut tunnukset heille jo. Ilmoitin tästä käyttäjälle, joka tiketin oli luonut ja kysyin, että voisiko hän varmistaa, että kumppanit ovat saaneet tunnukset. Käyttäjä ilmoitti meille, että kumppanit eivät ole saaneet tunnuksia, joten hetken ihmeteltyäni päätin kuitenkin luoda kaikille kyseisen yrityksen extranet-käyttäjille uudet salasanat ja toimitin vielä kertaalleen käyttäjätunnukset, salasanat ja kirjautumislinkit heille ja pyysin tiketin lähettäneyttä käyttäjää varmistamaan, että kumppanit saavat tunnukset. Kun olin varma, että kumppanit saivat tunnukset suljin tiketin. Sain purettua suurimman osan päivän tiketeistä.

Torstai 31.3.2022

Tänään tavoitteena oli katsoa yhden käyttäjän kanssa, mikäli meidän olisi mahdollista rajata tiettyjen kansioden käyttöoikeuksia, jotta sisältö ei olisi näkyvillä kaikille. Kävimme läpi asiaa käyttäjän kanssa ja heti alkuun huomautin, että hirveän suurta työtä emme ala tekemään sillä meidän tiedostojärjestelmämme tulee muuttumaan kokonaan arkistoksi, joka on vain näkyvillä IT-puolelle, sillä siirrämme tiedot, joita käytetään päivittäin SharePointiin mahdollisimman nopeasti. Käyttäjä ilmoitti, että tietyt kansiot, jotka ovat monien alikansioden alla tulisi saada salattua vain tietyille henkilöille ja hän pyysi vastaavanlaisia muokkauksia moniin eri sijainteihin. Ilmoitin käyttäjälle, että nämä muutokset ovat hieman liian suuria, jotta ne olisivat tällä hetkellä kannattavia ja selitin hänelle, että miten tulemme toimimaan, kun saamme SharePointin ja OneDriven varmuuskopiointin toimimaan ja siirrymme Office365 ympäristöön tiedostojärjestelmän osalta. Käyttäjälle sopi hyvin, että ongelma ratkaistaan sillä, että heidän tiedostonsa siirretään kyseiseen ympäristöön mahdollisimman nopeasti. Tavoite täyttyi, sillä sain selitettyä käyttäjälle, että miksi emme voi tehdä muutoksia heti.

Perjantai 1.4.2022

Tänään tavoitteena oli saada eilisen tiketit tehtyä ja myös saada ennen iltapäivää kaikki tämän aamupäivän tiketit valmiiksi. Aamusta tulikin heti tiketti, joka liittyy käyttäjän lähettämään viestiin, jossa oli vahingossa lähtenyt asiakkaalle toisen asiakkaan tietoja. Viesti oli lähetetty meidän oman myyntisovelluksemme kautta, joten meillä on selkeä näkyvyys, mikäli asiakas on kerennyt näkemään viestin tai avaamaan liitteitä. Tiketissä pyydettiin pikaista poistoa ja koska tämä koski henkilötietoja, niin välitin tiketin heti yhdelle meidän integraatiota hoitavalle henkilölle ja laitoin hänelle viestin, että voisiko hän hoitaa tiketin heti. Viesti saatiin poistettua ajoissa ja asiasta ei aiheutunut enempää toimia. Päivän tiketit saatiin käsiteltyä, joten tavoite onnistui.

Viikkoanalyysi 4

Tämä viikko oli yllättävän kiireinen ja viikon aikana tuli vastaan erinäisiä teknisiä ongelmia joihin keksittiin ratkaisut, kuten maanantaina tehty automaattinen välitys sähköpostista M-Filesiin. Viikon aikana oli myös useita kanssakäymistilanteita sisäisten ja myös ulkoisten sidosryhmien kanssa. Viikon aikana tuli myös käytyä läpi priorisointeja meidän sisäisten projektien välillä sekä mietittiin miten meidän kannattaa edetä tällaisessa vaiheessa, kun ollaan juuri siirtymässä uuteen järjestelmään ja vanha on muuttumassa arkistoksi. Yksi asia, joka on tämän SharePoint migraatioprojektin aikana hieman epäonnistunut on meidän kommunikointimme käyttäjille. Schwalben mukaan monet asiantuntijat ovatkin sitä mieltä, että isoin uhka projektin epäonnistumiselle on huono kommunikointi. IT-alalla asia korostuu, koska IT-alan ammattikielen yleisyys voi vaikeuttaa kommunikointia enemmän ja se voi hämmentää ja monimutkaistaa asioita. (Schwalbe 2011, 382.)

Koska emme ole onnistuneet kommunikoimaan muutoksia ja projektin tilannetta käyttäjille hyvin, ovat myös käyttäjät jotka olivat mukana testaamassa uusia tuotteita jo unohtaneet ison osan projektista, sillä se alkoi jo melkein vuosi sitten ja sen suhteen ei ole edetty paljoa. IT-projektien viestintä voi muutenkin olla haastavaa sillä, vaikka käyttäjille kerrotaan projektista ja he vakuuttavat, että he ymmärtävät voi asia olla siltikin toisin. Halseyn mukaan olisikin hyödyllistä pitää käyttäjät mukana koko matkan ajan ja ilmoittaa heille mitä tapahtuu, miksi se tapahtuu ja kuinka kauan siinä tulee kestämään, sillä se pitää käyttäjät kärsivällisinä ja ymmärtäväisimpinä (Halsey 2019, 49).

Yksi iso työ tällä hetkellä, jota työstämme on kaikkien käyttäjien salasanojen vaihto ja monivaiheisen todentamisen käyttöönotto. Pitkään on uskottu, että salasanojen vaihtaminen usein on parasta. 2015-vuonna ohjeistus alan konsultilta oli, että salasanat tulisi vaihtaa noin 60 tai 90 päivän välein (Robinson+Cole 2015). Alan mielipide on muuttunut viimeisen viiden vuoden aikana. Nykyään alalla suositellaan, että salasanat ovat pitkiä ja monimutkaisia, mutta niitä ei tule vaihtaa liian

usein, sillä muuten käyttäjät eivät vaivaudu luomaan monimutkaisia ja pitkiä salasanoja, jos ne pitää vaihtaa aina kolmen kuukauden välein. (DeskAlerts 2022)

Tälläkin viikolla pohdin tikettien priorisointia ja sitä, että miten niitä tulisi priorisoida silloin, kun kaikki tiketit ovat melkein yhtä tärkeitä käyttäjille. Tällä viikolla tuli tikettejä liittyen kumppaneiden käyttäjätunnuksiin ja käyttäjien ongelmiin ja mahdollisiin parannuksiin. Kun tiketit ovat samalla tasolla prioriteetin kannalta, silloin on tärkeä tehdä tiketti sen perusteella, kumpi on ollut jonossa pidempään (JitBit 2021). Tikettien prioriteetti on helppo määrittää, kun mietitään, että mihin se vaikuttaa ja kuinka laajasti. Mutta kuitenkin sellaisessa tilanteessa, jossa on esimerkiksi useampi saman tason tiketti, niin tukihenkilö helposti ottaa käsittelyyn tiketin, joka voi olla työmääränä lyhyempi tai tiketti on tullut käyttäjältä, johon hänellä on hyvät välit. Näissä tapauksissa on tärkeää muistaa kuitenkin seurata milloin tiketit ovat tulleet järjestelmään.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 4.4.2022

Maanantaina tavoitteena oli taas purkaa viime viikon vanhoja tikettejä ja myös ottaa käsittelyyn uusia ja kiireellisiä tikettejä. Aamusta tein viimeviikon tikettejä ja sieltä oli jäänyt sellainen tiketti, jossa yksi vakuutuspuolen osastoista pyytää muutoksia heidän nykyisen levyasemansa käyttöoikeuksiin. Huomasin tämän tiketin jo viime viikon lopussa, mutta päätin jättää tämän tälle viikolle, sillä halusin keskustella tästä kollegoiden kanssa, sillä olemme siirtymässä SharePointiin muutaman kuukauden sisään ja pohdimme sitä, kannattaako suuria muutoksia tehdä meidän nykyiseen tiedostojärjestelmäämme, joka tulee toimimaan lukittuna arkistona tulevaisuudessa. Päätimme kollegoiden kanssa, että ilmoitamme käyttäjälle, että emme nyt tee näitä muutoksia ja teemme pyydetyt muutokset sitten migraation yhteydessä. Käyttäjää ei haitannut, että muutokset tehdään vasta migraation yhteydessä, mutta käyttäjä haluaa päivityksiä migraatioon ja sen aikatauluun liittyen. Ilmoitin, että voin kertoa hänelle, kun asiat etenee. Keskusteltiin kollegan kanssa tästä migraatiosta ja varmistin häneltä, että aikataulu on suhteellisen nopea, sillä nykyisen tiedostojärjestelmän heikkouksia ovat huonot käyttöoikeuskäytännöt ja järjestelmän koko. Tavoite onnistui, koska sain tikettejä tehtyä päivän aikana.

Tiistai 5.4.2022

Tänään heti aamusta huomasin, että tuli tiketti, jonka prioriteetin käyttäjä oli merkannut korkeaksi. Tiedän tiettyjä käyttäjiä, jotka aina pistävät tiketin prioriteetin korkeaksi tai kriittiseksi, vaikka ongelma ei olekaan suuri, mutta tämä tiketti ei tullut sellaiselta käyttäjältä, joten päätin ottaa tiketin käsittelyyn. Tämä ongelma vaikuttaa liittyvän jotenkin meidän M-Files tiedostojärjestelmän ja meidän korvaussovelluksemme väliseen integraatioon ja tietyt tiedostot eivät jostain syystä siirry M-

Filestä suoraan korvauspalveluun. Ennen kuin laitan tiketin oikealle osastolle tai ilmoitan heille, niin haluan testata, että saisinko ongelman toistettua. Kysyin käyttäjältä, miten hän sai ongelman ilmeneeseen ja kun sain selville, että käyttäjän luotua laskun, niin se ei siirry automaattisesti korvaussovellukseen, jossa sen sitten pitäisi näkyä. Kokeilin luoda laskun testiasiakkaalle, joka ei ole oikea henkilö ja törmäsin samaan ongelmaan. Välitin tiketin oikealle osastolle ja myös ilmoitin Slack-viestintäsovelluksella oikealle henkilölle, että tällainen ongelma on kyseessä. Kirjasin myös tiketille mitä tein, jotta sain ongelman toistettua ja ilmoitin käyttäjälle, että asia on siirretty käsiteltäväksi.

Keskiviikko 6.4.2022

Tänään tavoitteena oli käydä toimistolla ja sopia kollegoiden kanssa siitä, miten meidän kannattaa jatkaa meidän projektiamme, jossa käyttäjien salasanat vaihdetaan aktiivihakemistoon ja Office365-sovelluksiin niin, että ne ovat tarpeeksi pitkät, mutta niin että ne eivät vanhene. Saamme helposti listan käyttäjistä, jotka ovat tulleet vaihtamaan salasanan katsomalla keille on asetettu salana niin, ettei se vanhene. Mietimme kollegoiden kanssa, että annamme aikaa käyttäjille omatoimisesti aikaa varata ajan salasanan vaihdolle kesään saakka ja kesällä käymme läpi käyttäjät joille salasanan muutosta ei ole tehty ja sitten kutsumme heidät käymään vaihtamassa salasanan. Tämä on kuitenkin tärkeä asia tehdä valmiiksi sillä se parantaa yrityksen tietoturvaa yleisesti ja myös opettaa käyttäjille parempia käytäntöjä tietoturvan suhteen. Päätimme kuitenkin, että laitamme muistutusviestin kaikille käyttäjille, sillä ihmiset ovat voineet unohtaa tämän tai sitten aiempi viesti jäi huomioimatta. Tänään teimme myös muutamia salasanan vaihtoja ja työpäivän lopussa käyttäjän kanssa salasanojen vaihtoa tehdessä minun ajatukseni karkasivat ja en onnistunut selittämään vaihdon tärkeyttä ja sen seurauksia selkeästi. Pahoittelin käyttäjälle tätä ja kerättyäni ajatukseni selitin selkeämmin miksi salasanat vaihdetaan ja mitä seurauksia vaihdolla on käyttäjälle. Tavoite onnistui, mutta päivällä epäonnistuin kanssakäymistilanteessa.

Torstai 7.4.2022

Tänään tavoitteena oli taas keskittyä tiketteihin ja yrittää käydä niitä läpi niin, että jos meille on tulut tikettejä liittyen järjestelmissä ilmeneviin ongelmiin, niin voimme välittää ne eteenpäin oikeille henkilöille. Suurin osa tiketeistä, joita ilmenee liittyvät erinäisiin käyttöoikeuspyyntöihin ja muutoksiin esimerkiksi työntekijöiden tai järjestelmien suhteen. Kävin läpi erinäisiä tikettejä liittyen järjestelmien ongelmiin ja yritin toistaa niitä. Jos sain toistettua jonkin ongelman, niin kirjasin ylös sen, miten sain ongelman toistettua ja ohjasin sitten tiketin oikealle osastolle kehittäjien käsittelyyn. Jos tiketti ei ole kiireellinen, en erikseen ilmoita kehittäjille tiketistä, vaan siirrän sen jonoon ja odotan, että joku käsittelee sen. Tavoite täyttyi.

Perjantai 8.4.2022

Tänään tavoitteena oli saada purettua eilisen ja aamupäivän tiketit, jotta ensiviikolle jäisi vähemmän tikettejä. Tikettien määrä on hieman lisääntynyt viime aikoina ja se vaikuttaa käsittelyaikoihin, jotka ovat silti lyhyet verrattuna isompiin yrityksiin. Huomasin, että aamupäivästä tuli muutamia tikettejä, jotka ovat hyvin samanlaisia, joten otin ne käsittelyyn ja aloin työstämään niitä. Tiketit liittyvät Office365-jakelulistoihin, jotka siis ovat yksittäisiä sähköpostiosoitteita, joiden avulla voidaan tavoittaa useampi henkilö. Tiketeissä haluttiin muutoksia jakelulistoihin ja haluttiin myös luoda yksi uusi sellainen. Nämä ovat helppoja toimia, mutta näitä tehdessä pitää olla tarkka, että oikeat henkilöt laitetaan oikeisiin jakelulistoihin, sillä niiden avulla saatetaan ilmoittaa sellaisista asioista, jotka kuuluvat vain heille, keiden pitäisi olla jakelulistalla. Myös jakelulistoja luodessa tulee olla tarkka, että niiden nimet menevät oikein, sillä meillä voi olla useita osastoja, jotka haluavat saman tyyppisiä jakelulistoja. Tänään tikettejä tuli vähemmän, joten pystyin keskittymään tekemään tikettejä, jotka olivat priorisoituna korkeammalla ja näin saimme ison osan tämän viikon tiketeistä valmiiksi ja tavoite täyttyi hyvin.

Viikkoanalyysi 5

Tällä viikolla ei tapahtunut sellaisia häiriöitä tai ongelmia, jotka vaikuttaisivat koko yrityksen toimintaan, mutta viikon aikana tuli tehtyä paljon tikettejä, jotka ovat pienempiä ja yksinkertaisempia, mutta kuitenkin sellaisia, että niihin tulisi ratkaisu saada. Monissa tiketeissä on tärkeää, ettei niitä vain välitetä esimerkiksi kehittäjille ratkaistavaksi, vaan käydään itse läpi ongelmaa ja yritetään saada se toistettua niin, että myös kehittäjät saavat toistettua ongelman samalla tavalla. Tämä on meillä tärkeää siksi, että meidän kehittäjien aika ei kulu ongelmien löytämiseen vaan niiden ratkaisemiseen.

Tällä viikolla huomasin myös, että tikettien määrä on kasvanut ja tikettejä ei tule vain silloin, kun jokin asia ei toimi tai muutoksia on pakko saada. Seurantaviikkojen alussa määrittelin yhdeksi tavoitteeksi sen, että saisimme madallettua meidän yrityksessämme olevaa rimaa ottaa IT-tukeen yhteyttä, koska tämä kynnyks oli hyvin korkealla. Olen seurantaviikkojen aikana keskittynyt siihen, että tukipyyntöjen tullessa joko tikettinä tai yksityisviestinä keskityn ongelmien hoitamiseen ja siihen, että pidän käyttäjän ajan tasalla siitä, mitä tehdään ja miten asia hoidetaan. Kun tukipyyntö on ratkaistu, ilmoitan käyttäjälle asiasta ja kiitän heitä, mikäli kyseessä oli esimerkiksi ilmoitus sovelluksesta, joka ei esimerkiksi toimi oikein. Olenkin seurannut hyvin paljon Mike Halseyn kirjan esimerkkejä siitä, miten käyttäjien kanssa tulisi keskustella ja olen myös yrittänyt selittää käyttäjille, miten asiat toimivat (Halsey 2019, luku 3).

Tällä viikolla kävi myös niin, että käyttäjän kanssa vuorovaikutustilanteessa minun ajatuksieni kulku keskeytyi täysin ja en onnistunut selittämään monimutkaisen salasanan hyötyjä ja sitä, että miksi me vaihdamme salasanat monimutkaisiksi, mutta niin, että ne eivät vanhene. Syitä sille, että ajatukset menevät sekaisin voi olla useita, mutta minulla se varmaan johtui vain uupumisesta. Toimistolla olo eroaa nykyaina minulla siten, että en pidä työpäivän aikana taukoja, paitsi lounastaukoa ja kahvin hakua. Lyhyetkin tauot, kuten internetin selaaminen tai maisemien katsominen voi auttaa keskittymisessä ja tuottavuudessa (BBC 2019.)

Ennen koronaa toimistolla ollessa päivän aikana tuli tehtyä useita erinäisiä pieniä taukoja kuten pikainen keskustelu viime illan jalkapallo-ottelusta tai viikonlopun suunnitelmista ja nämä lukuiset pienet tauot auttoivat aivoja siirtymään pois työstä hetkeksi ja se auttoi sitten taas lyhyen tauon jälkeen keskittymään työhön. Tämä myös liittyy vahvasti kanssakäymistilanteisiin nykyaikana, kun toimistolle ei pääse niin usein. Erinäisiä tapoja pitää työntekijöiden kanssakäymistilanteet normaali työviikkoina ovat esimerkiksi virtuaaliset kahvit tai yhteinen lounas virtuaalisesti (FlexJobs 2020.)

Meillä on IT-osaston kanssa tapana pitää 20-30 minuutin digikahvit joka viikon perjantai, jolloin keskustellaan nimenomaan muista, kun työasioista ja tämän ideana on se, että työntekijöillä on mahdollisuus pitää luonnollista kanssakäymistä. Järjestimme myös tiimilounaita, jolloin tilasimme lounasta kotiin tai teimme sitä ja söimme yhdessä. Tällaiset tilaisuudet antavat työntekijöille mahdollisuuden keskustella samanlaisista asioista, joista he keskustelisivat toimistolla ja tämä lisää työntekijöiden tyytyväisyyttä ja motivaatiota. Nykyaikana, kun virustilanne on helpottanut, niin pidämme tiimipalaverit toimistolla, jotta koko tiimi voi olla yhdessä. Pidämme myös välillä illallisia tiimin kanssa ja näidenkin idea on sama, eli ylläpitää hyvä tiimihenki ja työilmapiiri töissä.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 11.4.2022

Tällä viikolla meillä on IT-osastolla hieman kiireisempi viikko, koska otamme uutta valvontajärjestelmää kokeilukäyttöön ja asennamme sen agenteja eri palvelimille ja varmistamme sitä mukaan, että ne toimivat. Asetin tänään itselleni heti aamusta tavoitteeksi sen, että saan aamupäivän aikana luettua materiaalin liittyen uuteen valvontajärjestelmään, jotta iltapäivästä pystyn joko aloittamaan yhden agentin asennuksen tai jopa viimeistelemään asennuksen.

Valvontajärjestelmän nimi on Dynatrace ja tähän mennessä olen vain tutustunut heidän esittelyvideoihinsa. Aamupäivästä luin heidän asennusohjeensa Windows-laitteille ja tutustuin agenttien toimintaan laitteilla. Ajattelin, että voisin ottaa testaukseen kopion yhdestä palvelimesta ja kokeilla agentin toimintaa suhteellisen suljetussa ympäristössä. Laitoin kollegalle viestin ja kysyin, että minun ympäristöön minun kannattaisi kokeilla tätä ja sain vastaukseksi yhden meidän pienemmistä

palvelimistamme. Tässä vaiheessa kello alkoi olemaan jo sen verran paljon, että viimeistelin palvelimen kopioinnin ja päätin lopettaa työt tältä päivältä. Onnistuin asettamassani tavoitteessa osittain, mutta hyvän lopputuloksen kannalta on tärkeää, että uutta teknologiaa oppiessa ei kiirehdi.

Tiistai 14.4.2022

Tänään tavoitteena jatkuu eilisen tavoite osittain niin, että saisin kokeiltua asentaa Dynatracen agentin kopioimalleni palvelimelle ja näin saisin myös testattua sitten Dynatracen toimintaa. Aloitin aamun sillä, että osallistuin tiimipalaveriin, jossa keskusteltiin paljolti meidän lähituen prosessin muuttamisesta, sillä paremman valvontajärjestelmän kautta tukiprosessin rakenne tulee muuttamaan. Tiimipalaverin jälkeen katsottiin kollegan kanssa, että tuo minun kopioimani palvelin toimii sille asetetussa ympäristössä mahdollisimman saman tapaisesti kuin oikea tuotantoympäristö. Kun testit oli suoritettu asensin palvelimelle Dynatracen agentin ja kopioin palvelimen agentilta tokenin, jolla itse seurantajärjestelmä osaa tunnistaa agentin palvelimella, kun tokenin antaa seurantajärjestelmälle. Aloin kokeilemaan eri toimintoja palvelimella, kuten erinäisten ohjelmien ylikuormitusta ja huomasin, että Dynatrace ilmoittaa tällä hetkellä pienimmistäkin häiriöistä, jotka voivat olla vain normaalista käytöstä aiheutuvia ilmiöitä. Tämä kuitenkin on normaalia, sillä Dynatrace kerää aluksi dataa ympäristön toiminnasta ja kun se ymmärtää miten ympäristö toimii, se osaa itse arvioida, että onko esimerkiksi suorituskyvyn pieni heikkeneminen normaalia vai eikö. Jätin palvelimelle muutaman raskaan toimen käyntiin ja päätin lopettaa tältä päivältä. Onnistuin tavoitteessani hyvin ja opin lisää Dynatracen agentin toiminnasta, ja siitä miten Dynatracen portaali toimii ja miten se ilmoittaa häiriöistä.

Keskiviikko 15.4.2022

Tänään tavoitteena oli jatkaa Dynatracen kokeilua ja mahdollisesti myös asentaa agentti meidän palvelimellemme, jossa pyörii meidän kotisivujen ja ostoputkien testit. Dynatracessa on sellainen ominaisuus, jossa palvelimelle asennettu agentti osaa esimerkiksi meidän tapauksessamme mennä vakuutuksen ostoputken läpi ennalta annetuilla arvoilla ja sitten ilmoittaa kuinka kauan aikaa eri toimintoihin menee. Aamusta jatkoin Dynatracen testailua kopioimallani palvelimella ja huomasin, että hälytykset, joita Dynatrace lähettää ovat vähentyneet ja nyt esimerkiksi muistin osalta, tulee muistin käytön nousta huomattavasti normaalikäytöstä, jotta Dynatrace ilmoittaa siitä ja se on hyvä asia. Näitä arvoja, joiden noustua Dynatrace hälyttää voi nostaa tai laskea manuaalisesti, mutta tämä automaatio on yksi Dynatracen hyvistä puolista. Iltapäivästä minun oli tarkoitus asentaa Dynatracen agentti myös yhdelle meidän testipalvelimellemme, mutta huomasin että minulle tuli muutaman minuutin sisään useampi Teams-viesti ja myös ilmoitus uudesta tiketistä, joten avasin Teams-viestit ja huomasin, että käyttäjät raportoivat siitä, että heidän tietokoneensa uudelleenkäynnistyvät, kun he yrittävät avata Word-dokumentteja meidän M-Files tiedostojärjestelmästä. Jos

ilmoituksia olisi vain yksi, niin asia voisi koskea vain esimerkiksi tiettyä tiedostoa tai laitetta, mutta koska minulle tuli useampi ilmoitus tästä, tiesin, että kyseessä on suurempi häiriö. Päätin aluksi ilmoittaa operoinnin tiimille, että tällainen ongelma on nyt käynnissä ja sitten ilmoitin myös käyttäjille sähköpostitse ja Teams-kanavalle, jonka tarkoitus on nimenomaan ilmoitukset IT-tiimin suunnalta. Aloin tutkimaan häiriötä ja muutama henkilö ilmoittivatkin, että heidän virustorjuntansa on ilmoittanut, että se on poistunut pois päältä. Kokeilin toistaa ongelman ja huomasin, että minulla myös kone menee jumiin ja lopulta uudelleenkäynnistyy, kun koitan avata Word-dokumentin M-filessä. Ilmoitin asiasta M-Filesin tukeen ja sieltä he ilmoittivatkin, että asia johtuu siitä, että meidän virustorjuntaohjelmistomme tunnistaa M-Filesin uhkana ja tästä syystä tietokone reagoi näin siihen, että virustorjuntaohjelmisto yrittää estää M-Filesin toimintaa. Kirjoitin tästä raportin ja lopetin työt. Päivän tavoitteet eivät onnistuneet täysin, sillä iltapäivästä tuli odottamaton ongelma, mutta sen prioriteetti oli korkeampi, kuin Dynatracen testaus, joten se oli pakko ratkaista.

Torstai 16.4.2022

Tämä aamu alkoi sillä, että testasin M-Filesin toiminnan ja varmistin, että se toimii oikein. Kun olin varma, että kaikki toimii normaalisti, vastailin yksityisviesteihin ja tiketteihin asiaan liittyen ja liitin niitä häiriöraporttiin, jota kirjoitin tapahtuneesta. Tälle päivälle asetin tavoitteeksi sen, että saisin aamupäivästä häiriöstä aiheutuneet tiketit ja yksityisviestit raportoitua ja sitten myös vastattua niihin. Iltapäivästä haluaisin vielä asentaa Dynatracen agentin meidän palvelimellemme, jossa se voisi testata meidän testiestoputkemme toimintaa, mutta se saattaa jäädä ensiviikkoon, sillä on tärkeää, että ICT-häiriö, josta aiheutuu haittaa yrityksen toiminnalle, on hyvin raportoitu. Aamupäivä meni melkein kokonaan raporttia kirjoittaessa ja kirjasin tarkkaan sen, miten häiriö ilmeni ja kuinka se vaikutti käyttäjien toimintaan. Kun olin valmis raportin kanssa niin olin jo ollut hieman pidempään töissä, kun olisi pitänyt sillä tänään oli puolikas päivä pääsiäispyhien takia. Varmistin kuitenkin ennen kuin lopetin, että minun työpuhelineni ilmoittaa, jos esimerkiksi esimies tai kollegat haluavat kysyä jotain. Tavoitteessani onnistuin hyvin, sillä tiesin, että minun on saatava raportti asiasta valmiiksi, jotta johtoryhmä pystyy käymään asian läpi heti pyhien jälkeen.

Perjantai 15.4.2022

Tänään oli pyhäpäivä, joten en tehnyt muita työtehtäviä kuin vastasin muutamaankin sähköpostiin meidän yhteistyökumppaneiltamme ja käyttäjiltä.

Viikkoanalyysi 6

Tällä viikolla oli tarkoitus keskittyä oman osaamisen kehittämiseen teknisesti meidän hankkiman valvontajärjestelmän kokeilun suhteen. Tavoitteiden suhteen tällä viikolla en päässyt sille tasolle, jolle tavoitteet asetin, mutta se johtui siitä, että keskiarvossa yrityksessä IT-osaston tehtävät ovat hyvin laajat ja esimerkiksi häiriötilanteissa ainoa keino ratkaista häiriöt ovat siirtämällä muut työt myöhemmäksi.

Tällä viikolla minulle tuli vastaan ensimmäinen laaja ICT-häiriö ja tämä tilanne sattui sellaiseen aikaan, että suurin osa kollegoista on jo kerennyt lopettamaan työpäivänsä, joten tilanteen haltuunotto ja siihen reagointi jäi minun vastuulleni. Meillä, kuten monilla muillakin yrityksillä, joilla on oma IT-osasto on käytössä Atlassianin tuotteet kuten Jira ja Confluence. Jirassa hallitaan meillä kehitystyöhön ja suurempiin häiriöihin liittyvät tiketit ja ne dokumentoidaan Confluenceen. Tällä kertaa häiriön sattuessa lähdin heti selvittämään käyttäjältä, että miten vika ilmenee ja mitä käyttäjä teki, että tietokone käynnistyi uudelleen. Onkin tärkeää, että IT-tuen osaajalla on hyvät kanssakäymistaidot, jotta käyttäjältä saadaan tiedot ongelmasta, vaikka käyttäjän kanssakäymistaidot eivät olisi hyvät. On myös tärkeää, että kysymykset osataan muodostaa oikein ja kysymyksien pitäisi olla ohjaavia ja sellaisia, että niihin käyttäjä, jolla ei ole IT-taitoja osaa vastata. (Halsey 2019, 47-48.)

Tämän viikkoisessa häiriötilanteessa onnistuin useissa kanssakäymistilanteissa hyvin ja onnistuin myös hoitamaan häiriötilanteeseen liittyvän dokumentoimisen hyvin ja paremmin kuin ennen. Tällä viikolla onnistuin häiriötilanteessa pysymään rauhallisena ja sain kysytyä käyttäjältä, jonka IT-taidoista tai kanssakäymistaidoista en ollut varma sen, että miten hän sai häiriön itselleen aikaiseksi ja sain kysytyä sen prosessin, jolla häiriö käyttäjälle ilmeni. Seurantajakson aikana on tapahtunut useita kanssakäymistilanteita, missä esimerkiksi olen joko kysynyt liian hankalia kysymyksiä käyttäjältä tai en ole onnistunut selittämään jonkin toimen tarkoitusta tarpeeksi selkeästi. Tällä kertaa myös pidin käyttäjät tietoisina siitä, että mitä tapahtuu ja mistä häiriö johtuu. Halseyn mukaan se, että käyttäjälle ei ilmoiteta käyttökatkoksesta ja käyttäjä pidetään pimennossa voi aiheuttaa huolta ja jopa ahdistuneisuutta joillekin (Halsey 2019, 48).

Tällä viikolla häiriötilanteen jälkeen ja jo sen aikana onnistuin raportoinnissa suhteellisen hyvin. Raportista huomaa, että se on kirjoitettu kiireellä ja epäonnistuin tekemään raportista selkeän ja sellaisen, että myös IT-osaston ulkopuoliset henkilöt, kuten johtoryhmä ymmärtäisivät sen täysin. Raportit vaihtelevat tekijöistä riippuen ja myös työpaikan käytännöistä riippuen, mutta omaan raporttiini kirjoitin sellaiset seikat, joista voi olla hyötyä, mikäli samantyyppinen tilanne tapahtuu. Vaikka häiriö oli meistä riippumaton, niin jos tilanne tapahtuu uudelleen esimerkiksi kesken työpäivän tai sen alussa, on tärkeää, että saamme järjestelmät toimimaan ja työntekijät takaisin töihin.

Tällä viikolla myös tekninen osaamiseni kehittyi uuden teknologian tultua taloon ja pääsin tutkimaan tarkemmin sitä, miten monitorointi on tärkeää esimerkiksi operoinnin ja kehityksen yhteistoiminnan kannalta, jota meidän yrityksessämme tehdään DevOps-mallilla. DevOps-malli tarkoittaa sitä, että kehitys ja operointi ovat käytännössä yksi osasto, joka toimii yhdessä ratkaistakseen kehitykseen ja IT-tukeen liittyvät ongelmat.

Tekninen osaaminen kehittyi uutta valvontajärjestelmää asentaessa, mutta asennuksen aikana tuli myös monia erinäisiä haasteita siitä johtuen, että vaikka ohjeet ovat selkeät ja niitä voi käyttää uuteen ja puhtaasti asennettuun tietokoneeseen, ei asennuksen suorittaminen valmiiseen ympäristöön ole niin helppoa. Myös ohjeiden ymmärtäminen vaatii laajaa osaamista ja sitä, että ymmärtää miten käyttöjärjestelmä toimii. Tällaisessa tilanteessa ongelmanratkaisutaidot, tiedonhakupaidot ja oman osaamisen soveltaminen on tärkeää. Ongelmanratkaisutaidot ovat hyvin tärkeitä, sillä ne voivat valmistaa minkälaiseen työhön tahansa (Graduateland 2019). Ongelmanratkaisutaitoja voi kehittää, mutta IT-alalla se vaatii joko järjestelmän tai menetelmän hyvää ymmärtämistä.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 18.4.2022

Tänään oli pyhäpäivä, mutta vastasin yksityisviesteihin ja sähköposteihin. Seurasin myös sitä, että häiriöt eivät ole jatkuneet.

Tiistai 19.4.2022

Tänään oli ensimmäinen päivä pyhien jälkeen ja viimeviikkoisen häiriön takia tavoitteena oli varmistaa, että häiriö on korjaantunut ja myös alkaa purkamaan tikettien jonoa. Aloitin päivän avaamalla sähköpostit ja viestintäsovellukset ja selaamalla viestit läpi ja katsomalla, että onko aiempaan M-Files ongelmaan liittyen tullut viestiä. En löytänyt asiaan liittyen enää mitään epäselvää ja sen perusteella voin uskoa, että ongelma on korjaantunut ja sen ei pitäisi aiheuttaa enää ongelmia käyttäjille. Koska ennen pyhiä minulla oli paljon tekemistä häiriön ja sen dokumentoimisen kanssa, on tikettejä kertynyt paljon. Tällaisessa tilanteessa onkin tärkeää priorisoida tiketit ja miettiä, että mitä kannattaa tehdä ensin. Kävin tiketit läpi ja huomasin, ettei tikettien joukossa ollut yhtä tikettiä, joka olisi muita tärkeämpi tehdä nopeasti, joten aloitin purkamaan jonoa vanhimmasta tiketistä alkaen. Huomasin kuitenkin yhden tiketin kohdalla sellaisen ongelman, että meidän yhden osaston esihenkilö on jättänyt henkilötunnuksen tikettiin. Tiketit näkyvät vain teknikoille ja tiketin jättäjälle, mutta meillä on silti toimintatapana, ettei asiakkaiden tai työntekijöiden henkilötunnuksia jätetä tiketteihin, joten päätin muistuttaa esihenkilöä asiasta, jotta ensi kerralla henkilötunnusta ei sitten laitettaisi tikettiin. Esihenkilö pahoitteli asiaa ja ilmoitti, että henkilötunnus oli vahingossa jäänyt ti-

kettiin. Tämän jälkeen jatkoin tikettien tekemistä iltapäivään asti ja tiketit olivat paljolti käyttöoikeuspyyntöjä tai ilmoituksia aloittavista harjoittelijoista tai kesätyöläisistä. Tavoitteeni päivälle onnistui hyvin ja olin tyytyväinen siihen, että viimeviikkoinen häiriö vaikuttaisi olevan korjattu.

Keskiviikko 20.4.2022

Tänään tavoitteeni olivat hyvin samanlaiset kuin eilen ja tarkoituksena oli purkaa mahdollisimman paljon tikettejä meidän jonosta. Työpäiväni jatkui viimeviikkoisten ja alkuviikon tikettien tekemisellä ja minulla oli heti aamusta sellainen tiketti, jossa meidän tietosuojan ylläpitämisestä vastaava henkilö ilmoitti meille, että meidän työntekijöiden sisäisillä kotisivuilla olevan lomakkeen lähetys ei toimi. Lomake on tarkoitettu tietosuojaloukkauksien ilmoittamista varten. Ilmoitus toimii Microsoft Forms-sovelluksen avulla ja kun ilmoituksen jättää se päättyy sille erikseen luotuun sähköpostiin, josta M-Files sitten hakee saapuneet ilmoitukset ja vie ne sille tarkoitettuun kansioon M-Filesissä. Tiketin jättäjä ilmoitti, että hän kokeili testata sitä, että meneekö ilmoitukset läpi M-Filesiin, mutta hänen ilmoituksen mukaan ne eivät mene. Päätin kuitenkin kokeilla vielä itse, jos kyseessä olisi ollut tilapäinen häiriö, mutta lomake ei ilmestynyt M-Filesiin. Päätelin, että ongelma voisi johtua siitä, että lomake ei edes saavu sille tarkoitettuun sähköpostiin ja muistin, että meillä on ollut vastaavanlainen tiketti aikaisemmin ja se johtui siitä, että sähköposti meni käytännössä lukkoon, koska siinä ei ole ollut aktiviteetteja moniin kuukausiin. Kävin yrittämässä kirjautua kyseiseen sähköpostitiliin, mutta kuten arvelinkin niin en saanut kirjaututtua sisään. Menin Office sovellusten hallintasi- vustolle ja sitä kautta kävin erikseen avaamassa tuon sähköpostin lukosta ja sitten kokeilin kirjautua siihen sisään. Kun kokeilin kirjautumista niin sähköposti ilmoitti, että sen salasana on vanhentunut, joten syötin siihen 16 merkkisen salasanan, jossa on pieniä ja isoja kirjaimia, erikoismerkkejä ja numeroita, jonka loin tähän tehtävään tarkoitettulla sovelluksella. Sen jälkeen kirjauduin sisään ja annoin myös uuden salasanan M-Filesiin, jotta se voi sitten hakea sähköpostit ja tuoda ne niille tarkoitettuun kansioon. Kun olin tehnyt tämän niin testasin, että se toimii ja kun huomasin, että lomake toimii ja se päättyy oikeaan paikkaan, niin kuittasin käyttäjälle, että lomakkeet toimivat ja tästä voisi ilmoittaa sähköpostijakelulla työntekijöille, että lomakkeet eivät ole saapuneet perille viimeisten kuukausien aikana. Tänään onnistuin tavoitteessani hyvin, sillä sain tehtyä ison osan odottavista tiketeistä valmiiksi ja siksi voin loppuviikosta keskittyä tuoreisiin tiketteihin.

Torstai 21.4.2022

Tänään tavoitteena oli käydä palaveri uuden valvontajärjestelmän toimittajan kanssa ja iltapäivästä jatkaa tikettien käsittelyä. Sovimme jo Dynatracen kokeilua käyttöönottaessa, että järjestämme muutaman viikon välein seurantapalaverin, jossa Dynatracen edustaja voi nähdä mitä olemme tehneet ja siten sitten antaa meille esimerkkejä siitä, miten voisimme esimerkiksi parantaa ympäris-

tömme valvontaa ja seurantaa. Palaverien ideana on siis yrittää kehittää meidän osaamista Dynatracen käyttöön liittyen, jotta saamme Dynatracesta suurimman mahdollisen hyödyn. Palaverin aikana Dynatracen edustaja esitti monia kohtia, jossa me olemme tehneet valvonnan esimerkiksi liian monimutkaisesti. Minä en itse ole vielä kerennyt luomaan erinäisiä valvontoja ja niiden raportointeja, joten heikosti tehtyjen ratkaisujen näkeminen ja niiden korjaaminen auttoi minua välttämään kyseiset virheet, kun itse alan rakentamaan valvontaympäristöä testiksi. Palaverin aikana kävi myös ilmi, että ohjelmalla voi seurata esimerkiksi myynnin eri mittareita, joten meidän pitää myös miettiä, että miten saamme myyntiosaston mukaan tätä käyttöönottoa. Palaverin jälkeen kävimme kollegan kanssa läpi hänen luomassaan ympäristössä palaverin aikana nousseita asioita ja aloimme seuraamaan dokumentaatioita siitä, että miten saamme Dynatracen valvonnan myös meidän Googlen pilvipalveluissa oleviin palveluihin. En onnistunut tänään tekemään tikettejä, mutta opin paljon Dynatracen valvontajärjestelmästä ja oppimani avulla voin tehdä valvonnan helpommin testiympäristöön. Päivän tavoitteet täytyivät kuitenkin suurimmaksi osaksi, sillä vaikka en itse kerennyt tekemään tikettejä, niin huomasin, että toinen kollegani oli kerennyt niitä tekemään iltapäivän aikana tai sitten jo ennen yhteistä kokousta.

Perjantai 22.4.2022

Tänään tavoitteena oli saada loputkin tiketeistä puretuksi, joita meillä on jäänyt tekemättä. Pyrimme aina saamaan tiketit valmiiksi lähtökohtaisesti samana päivänä tai viimeistään muutaman päivän sisään. Aloitin aamun avaamalla tikettijärjestelmän ja huomasin, että siellä oli tiketti, joka oli merkitty kiireelliseksi. Huomasin, että tiketti oli tullut sellaiselta henkilöltä, joka harvoin laittaa tikettejä ja tiketin otsikossa mainittiin, että tietokone on rikki. Tiketissä mainittiin, että pitäisi soittaa käyttäjälle, joten soitin hänelle ja hän ilmoitti, että tietokonetta käynnistäessä tietokoneen näytölle tulee teksti, jossa se ilmoittaa, että tuuletin ei toimi. Tarkistin kollegoiltani, ettei kumpikaan sattumalta olisi toimistolla tänään ja molemmat vastasivat, etteivät ole. Ilmoitin käyttäjälle, että lähden toimistolle päin ja että saavun sinne noin 40 minuutin kuluttua. Kun saavuin toimistolle, niin testasin konetta ja sama virhe toistui, joten päätin, että vaihdamme käyttäjälle uuden tietokoneen ja sitten tilaan vioittuneelle laitteelle huollon. Kun käyttäjä sai toimivan laitteen hän palasi kotiin ja minä jäin toimistolle tilaamaan huoltokutsua laitteelle. Kun olin saanut tilattua huollon laitteelle otin kaapista laitteen, jota pidän itselleni varalla sitä varten, jos joudun käymään toimistolla niinä päivinä, kun en sinne mene koko päiväksi ja tuo omaa tietokonetta mukaan. Loppupäivästä tein tikettejä ja sain jonon lyhennettyä, sillä suurin osa tiketeistä oli tällä kertaa sellaisia, jotka jouduin ohjaamaan kehittäjille tarkisteltaviksi. Päivän tavoitteet täytyivät, vaikka päivän aikana tuli häiriöitä.

Viikkoanalyysi 7

Tämä viikko oli hyvin aktiivinen oppimisen osalta, sillä uuden valvontajärjestelmän Dynatracen esittelyn aikana ja sen jälkeen pääsin tutustumaan tuotteeseen vielä lisää omien kokeilujen ja aiemmin tehdyn toteutuksen analysoinnin avulla. Dynatracen käyttöönotto ei ole meillä erikseen projekti, vaan huhtikuun ja toukokuun aikana on tarkoitus kokeilemisen ja toukokuun aikana tapahtuvan koulutuksen avulla saada ympäristömme valvonta aktiiviseksi ja sitten voimme tehdä päätöksen, mikäli haluamme ottaa tuotteen käyttöön maksullisena.

Dynatrace tuo meille mahdollisuuden valvoa meidän järjestelmien toimintaa reaaliajassa, mutta Dynatracen tuomia ominaisuuksia on hyvin paljon, joten pyysimme sitä varten laajan koulutuksen. Yritämme kuitenkin oppia jo ennen koulutusta mahdollisimman paljon, jotta koulutuksessa voimme vain keskittyä oppimaan monimutkaisien ominaisuuksien toimintaa ja sitä, että miten voimme parhaiten hyödyntää niitä IT-ympäristön ja myös verkkokaupan ja sen ympäristön valvonnassa.

Tällä viikolla opettelin lisää siitä, että miten saamme Dynatracen valvomaan meidän Googlen pilvipalveluissa olevia Kyberneettis-palvelun ympäristöjä ja sitä varten meidän pitää asentaa Dynatracen ActiveGate, joka auttaa meitä hallitsemaan kaikkia laitteita ja ympäristöjä, jossa Dynatracen OneAgentit ovat aktiivisia. ActiveGate palvelee kahta eri tarkoitusta, joista toinen on OneAgent-palvelujen yhdistäminen ja toinen on itse valvonnan suorittaminen. (Dynatrace s.a). Dynatracen parissa riittää oppimista ja suurin osa oppimisesta tulee varmasti tapahtumaan vasta toukokuun aikana, kun pääsemme osallistumaan koulutukseen ja sitten tekemään sen jälkeen, kun olemme oppineet jotain.

Tällä viikolla tuli myös uusi kanssakäymistilanne, jota ei ole ennen tapahtunut. Seurantaviikon perjantaina käyttäjä ilmoitti, että hänen tietokone on mennyt rikki niin, että hän ei voi sillä tehdä töitä. Perjantaina minä tai kollegani emme olleet toimistolla, joten tuen saanti kesti käyttäjälle pidempään, kuin se normaalisti kestäisi. Toimistolla jouduimme vaihtamaan tietokoneen, sillä emme voi korjata ongelmaa toimistolla, koska muuten laitteen takuu voidaan menettää. Koska minun pitää pystyä selittämään mistä ongelma johtuu ja miksi emme voi sitä korjata toimistolla, niin tutkin verkosta ongelmaan liittyen artikkelin, jonka avulla käyttäjä voisi helposti ymmärtää, että miksei hänen tietokonetta voida korjata, jotta hän voisi säilyttää kaikki hänen tiedostot ja asetukset. Löysin artikkelin, jossa selitettiin hyvin, että kyseisen vian korjaamista varten tietokone pitäisi avata ja että meillä pitäisi mahdollisesti myös olla varaosa, jos tuuletin pitäisi vaihtaa (Techwalla 2020).

Nyt olen tutkinut ongelmaa ja sen syytä jo valmiiksi, niin osasin itsevarmasti selittää käyttäjälle toimistolla, että en valitettavasti voi korjata ongelmaa, vaan tietokone pitää lähettää huoltoon ja kun

se on huollettu, niin sen voi palauttaa käyttäjälle. Selitin myös käyttäjälle, että pahimmassa tapauksessa tietokonetta ei välttämättä saa takaisin tiedostojen ja asetusten kera, jos ongelma onkin esimerkiksi laajempi kuin oletin.

Tässä vaiheessa seurantajaksoa tikettien osalta ei enää tule paljoa uutta käsiteltävää, sillä suurin osa keskisuuren yrityksen tiketeistä on hyvin samantyyppisiä. Kuitenkin välillä uusia ongelmia ilmenee ja tällä viikolla ensimmäistä kertaa tuli sellainen tiketti, jossa sähköpostitili oli mennyt itsestään lukkoon. Meillä on kahden tyyppisiä sähköpostitilejä. Toiset ovat aktiivisia tilejä, joita ihmiset käyttävät ja toiset ovat teknisiä tilejä, johon esimerkiksi asiakkaamme voivat lähettää asiakaspalvelua tai vakuutusasioita liittyviä sähköposteja, jotka sitten ohjautuvat M-Filesiin.

Tällä kertaa tili, jonne Microsoft Forms lähettää lomakkeita on mennyt lukkoon, josta syystä M-Files ei pysty hakemaan sieltä sähköposteja, jotka sisältävät lomakkeen. Minulla ei ole ennen tullut vastaavanlaista tapausta vastaa, joten turvauduin dokumentaation, jossa ohjeistettiin, että tilin kirjautuminen pitää sallia ja siten sain tilin taas toimimaan (Microsoft 2022a).

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 25.4.2022

Asetin itselleni tavoitteeksi tänään sen, että saisin ison osan viime viikon viimeisistä tiketeistä tehtyä ja että saisin tämän päivän kiireelliset tiketit myös hoidettua. Aamulla kuitenkin huomasin heti, että meidän Slack-viestintäsovellukseen on tullut viesti esimieheltä, jossa halutaan, että kaikki yrityksen työntekijät saadaan ottamaan käyttöön Microsoft Edge, sillä Microsoftin Internet Explorer poistuu tämän vuoden kesän aikana. Olemme suunnitelleet Microsoft Edgen käyttöönottoa jo pitkään ja se on otettu käyttöön muutamalla ihmisellä testausta varten. Me joudumme ottamaan Microsoft Edgen käyttöön kaikilla, sillä meidän vakuutusjärjestelmä PASSI toimii vain Internet Explorerilla. Microsoft Edgessä on yhteensopivuustila, joka pystyy jäljentämään Internet Explorerin toimintaa määritetyillä sivuilla. Tämä aikataulu on kuitenkin hyvin nopea, sillä Microsoft Edgeen siirtymisen vaatii toimistolla käymisen ja monet käyttäjät työskentelevät etänä.

Aloin kuitenkin suunnittelemaan Microsoft Edgeen siirtymistä niin, että saisimme mahdollisimman monet käyttäjät siirtymään käyttämään Microsoft Edgeä. Muotoilimme kollegan kanssa sähköpostiviestin, jossa ilmoitimme kaikille käyttäjille, että heidän pitäisi käydä toimistolla mahdollisimman pian ja että heidän pitäisi käynnistää heidän tietokoneet uudelleen työpaikan verkossa minun tekemiäni ohjeita seuraten. Painotimme sähköpostissa sitä, että toimistolla tulisi käydä pikaisesti ja että

Internet Explorerin tuki loppuu pian. Jos olisimme ilmoittaneet tarkan päivän, kun Internet Explorerin käyttö lopetetaan, tulisi jotkut käyttäjät tekemään päivityksen vasta viimeisenä päivänä. Tein käyttäjille ohjeet, jossa viittasin eri askeliin kuvilla, jotta käyttäjät pystyvät seuraamaan ohjeita helposti. Lähetimme sähköpostin kaikille työntekijöille ja tarkoituksena on aluksi seurata, että miten työntekijät käyvät toimistolla ottamassa Microsoft Edgen käyttöön ja lopulta antaa vastuu esimiehille. Päivän tavoite ei onnistunut tällä kertaa, mutta Microsoft Edgen migraation aikataulu tuli yllätyksenä, joten keskisuuressa yrityksessä on pakko sopeutua tehtävän mukaan.

Tiistai 26.4.2022

Tänään ennen kuin kerkesin asettaa itselleni tavoitteita huomasin, että eilisen iltapäivän ja tämän aamun aikana minulle on saapunut useita yhteydenottoja liittyen Microsoft Edgeen siirtymiseen ja muiden sovellusten toimimiseen liittyen. Asetin päivän ensisijaiseksi tavoitteeksi itselleni sen, että saisin käytyä migraation läpi esimiesten kanssa, jotka ovat minuun ottaneet yhteyttä. Esimiehet ja myös muut käyttäjät ovat yleensä hyvin kiinnostuneita tällaisissa tilanteissa, jossa heidän työskentely-ympäristö muuttuu ja meidän pitää osata selittää miksi muutoksia tehdään ja miten se vaikuttaa esimerkiksi työskentelyyn. Aamupäivästä kävin esimiesten kanssa palavereita ja niissä käytännössä selitin heille, että meidän täytyy siirtyä Internet Explorerista Microsoft Edgeen, koska Internet Explorer ei kohta ole enää käytettävissä. Selitin heille myös sen, että käyttäjien on tultava toimistolle, sillä muuten asetukset eivät automaattisesti asennu käyttäjille toimiston verkon kautta. Iltapäivästä siirsin ohjeet myös meidän yleiseen tietopankkiin, joka löytyy meidän IT-osaston luomasta Teams-kanavalta johon kaikki työntekijät on lisätty. Vaikka ohjeet on lähetetty käyttäjille sähköpostitse, on hyvä, että ohjeet ovat saatavilla sellaisessa paikassa johon myös uudet työntekijät pääsevät käsiksi. Tämän päivän tavoite täyttyi ja onnistuin mielestäni hyvin selittämään esimiehille miksi siirrymme Microsoft Edgeen.

Keskiviikko 27.4.2022

Tänään tarkoituksena oli palata normaaliin rytmiin ja tehdä tikettejä, jotka voivat olla esimerkiksi kiireellisiä tai jotka meidän täytyy siirtää kehittäjille tarkasteluun. Jos käyttäjillä on jotain ongelmaa, kuten tänään minulle tuli yksityisviestillä ilmoitus siitä, että käyttäjän tietokone lukee kaiken ääneen ja hän haluaisi tietää miten tämän ominaisuuden saa pois päältä. Tiedän jo valmiiksi aiemmasta tiketistä, jonka olen joskus aikaisemmin tehnyt, että Windowsin tekstistä puheeksi-ominaisuuden saa pois päältä näppäinyhdistelmällä Control, Windows-lippu ja enter. Tällaisessa tapauksessa hoidan tukipyynnöt suoraan Teamsissä, sillä tämä ei ole sellainen tukipyynnö, jota varten tarvittaisiin esimerkiksi esimiehen hyväksyntä tai virallinen dokumentaatio. Tänään tuli myös toinen tapaus, jossa käyttäjä pisti minulle yksityisviestillä kyselyn liittyen siihen, että miksei hän voi tuoda liitteitä sähköpostista suoraan meidän tiedostojärjestelmä M-Filesiin. Meillä on M-Filesin lisäosa

Outlookiin, jonka avulla liitteet ja viestit voidaan tuoda suoraan M-Filesiin. M-Filesin lisäosa kuitenkin hidastaa Outlookin käyttöä aina välillä, jolloin Outlook asettaa lisäosan pois päältä. Meillä on jo valmiiksi ohje tämän pois päältä menneen lisäosan takaisin päälle ottamiseksi, joten annoin ohjeen käyttäjälle ja varmistin, että hän sai lisäosan takaisin toimimaan. Päivän aikana kävin myös läpi meidän tikettejä ja siirsin ison osan meille tulleista joko valmiiseen tilaan, jos esimerkiksi jostain bugista on jo ilmoitettu tai sitten siirsin tiketit, jotka ovat uusia kehittäjille tarkasteluun. Onnistuin päivän tavoitteissa kohtuullisesti, sillä tänään tuli paljon keskeytyksiä ja iltapäivää kohden oma oloni alkoi tuntumaan hieman flunssaiselta.

Torstai 28.4.2022

Olin kipeänä, joten työtehtäväni olivat hyvin vähäiset tänään, mutta laitoin vakuutusosaston esimiehille viestin liittyen Microsoft Edge migraatioon ja varmistin, että he ovat tietoisia siitä, että heidän tulisi valvoa heidän alaisten siirtymistä Microsoft Edgeen ja ilmoittaa minulle, jos heillä tulee jotain Ongelmia.

Perjantai 29.4.2022

Olin kipeänä, joten tänään en myöskään muuten tehnyt työtehtäviä, paitsi vastasin muutamaankin yksityisviestiin, joita käyttäjät minulle suoraan laittoivat. Nämä olivat kysymyksiä siitä, että milloin voisimme sopia ajan salasanojen vaihtoon.

Viikkoanalyysi 8

Tällä viikolla oli tarkoituksena keskittyä oman osaamisen osalta meidän SharePoint migraatioon, joka on ollut tekeillä jo pitkään, mutta johdon päätöksen takia jouduinkin keskittymään enimmäkseen Microsoft Edgeen ja siihen, että miten saamme sivuston, joka toimii vain Internet Explorerissa toimimaan myös Edgessä. Aluksi jouduin muistelemaan, että miten tämä Microsoft Edgen yhteensopivuustila toimii ja miten pystyimme luomaan listan, jossa määrittelemme millä sivuilla yhteensopivuustila on päällä. Löysin Microsoftin artikkelin yhteensopivuustilaan liittyen, ja sieltä löysin tiedon, että sivuille voidaan luoda XML-tiedosto, joka määrittelee millä sivuilla yhteensopivuustila toimii. (Microsoft 2022b.)

Pääsin myös vahvistamaan oppimistani tiedottamisesta ja kanssakäymistilanteista, sillä minun piti tämän äkillisen migraation takia luoda ohje, jota jokainen työntekijä osaa seurata esimerkiksi IT-taidoista välittämättä. Ohjeiden luominen voi tuntua hyvinkin helpolta tehtävältä, mutta siihen pitää käyttää enemmän ajatusta, kuin luulisi. Ohjeita luodessa pitää ymmärtää kenelle ohje on suunnattu, jotta siitä voi tehdä oikeanlaisen. Halseyn mukaan paras tapa luoda ohje on olla olettamatta

mitään, kuten hän on aiemminkin maininnut ja tehdä ohje tai dokumentaatio niin, että se on helpposti saavutettavissa kaikille. (Halsey 2019, 108-109.)

Toinen asia tämänlaiseen suureen muutokseen liittyen, joka myös on isona osana omaa oppimistani erinäisiin kanssakäymistilanteisiin liittyen on se, että miten muutoksen tarpeellisuus ja syy voidaan selittää henkilölle, joka ei ymmärrä, että miksi esimerkiksi tietyt teknologiat tulevat tiensä päähän. Tällaisessa tilanteessa minulle on tärkeä ymmärtää, että käyttäjä ei ole IT-asiantuntija, mutta hän voi olla esimerkiksi asiantuntija ajoneuvovakuutuksissa tai jopa käynyt lääketieteellisen koulutuksen henkilövakuutuksiin liittyvään uraa varten. (Halsey 2019, 80). Omalta osaltani oma osaamiseni on kehittynyt seurantajakson aikana ja ymmärrän nykyään paremmin, että miksi käyttäjille on tärkeä selittää minulle itsestään selvät asiat käyttämällä selkokieltä.

Tällä viikolla sain tehtävän, joka minun piti tehdä ja keskisuudessa yrityksessä se on normaalia, että voi päätyä tekemään toisenlaista tehtävää, kun oli viikon alussa suunnitellut tekevänsä. Tämä kuitenkin toi minulle mahdollisuuden oppia ja tällä kertaa opin ohjeiden tekemisestä ja tiedottamisesta uutta. Tiedottamiseen liittyen epäonnistuin siinä, että emme ilmoittaneet käyttäjille hyvissä ajoin, että Internet Explorer on poistumassa ja että Microsoft Edge tulee olemaan uusi alusta meidän vakuutusjärjestelmälle. Käyttäjille olisi hyvä ilmoittaa muutoksista etukäteen, sillä se valmistee heitä ja myös auttaa antamaan muutokselle arvoa. (UserVoice 2020.)

4 Pohdinta

Seurantajaksoilla olen työskennellyt eri oppimistavoitteet mielessä ja olen päivittäin yrittänyt edistää osaamistani ja pätevyyttäni erinäisten työtehtävien ja projektien avulla. Olen onnistunut hyvin kehittämään omaa osaamistani kanssakäymistilanteissa erinäisten vuorovaikutustilanteiden kautta.

Olen myös ollut paljon mukana tiedottamisessa erinäisten ongelmien ja häiriöiden osalta, joka on myös tuonut minulle itsevarmuutta kanssakäymistilanteisiin. Olen myös seurantajakson aikana oppinut paljon uutta teknisesti ja seurantajakson alussa asettamani tavoite SharePoint-migraatioon liittyen ei ole täysin onnistunut, koska yrityksessä olen joutunut muihin tehtäviin. Olen kuitenkin oppinut meidän ympäristöstä paljon ja sisäistänyt muita uusia ohjelmia kuten meidän uuden valvontajärjestelmän Dynatracen. Olen seurantajakson aikana myös kehittänyt omia ongelmanratkaisutaitoja ja pystyn nyt entistä enemmän tekemään työt omatoimisesti ilman apua kollegoilta. Näin päätellen olen edistynyt taitavasta suoriutujasta, joka olin seurantajakson alussa asiantuntijaksi. Olen myös seurantajakson lopussa virallisesti ylentynyt IT-asiantuntijaksi yrityksessä.

4.1 Uudet ratkaisumallit ja menetelmät

Olen seurantajakson alussa jo ilmaissut meidän sen aikaisen tilanteen, jossa kynnys ottaa yhteys meidän käytöntukeen on korkeampi, kuin sen pitäisi olla, joten olen tehnyt työtä edistääkseni sitä, että käyttäjät ottaisivat meihin helpommin yhteyttä. Olen edistänyt tätä sillä, että erinäisiä käytöntukipyynnöitä tehdessäni olen ollut mahdollisimman mukava ja olen selittänyt ongelmat ja niiden ratkaisut käyttäjille mahdollisimman selkeästi. Olen myös lisännyt tiedotusta erinäisistä ongelmista ja häiriöistä, jotta käyttäjät olisivat niistä aina tietoisia. Yhteydenottokynnys on madaltunut huomattavasti ja olen saanut kiitosta minun kanssakäymistaidoista käyttäjiltä.

Olen myös aktiivisesti edistänyt meidän käytöntuen prosessia ja sitä, että miten priorisoimme erinäiset tiketit ja yksityisviestit. Tällä hetkellä meidän käytöntuki palvelee tikettien kautta, mutta myös yksityisviesteillä, jotka usein saattavat mennä tikettien edelle. Yksityisviestejä lähettävät useimmiten sellaiset henkilöt, jotka ovat paljon tekemisissä IT-osaston kanssa, jolloin he uskaltavat ottaa yhteyttä esimerkiksi Microsoft Teams-sovelluksella. Olenkin ehdottanut, että esimerkiksi kaikki tukipyynnöt tulisivat vain tikettijärjestelmään ja yksityisviestejä ei enää vastaanotettaisi tukipyynnöihin liittyen. Olen mielestäni onnistunut tuomaan tätä keskustelua esiin ja näin edistänyt tätä uutta menetelmää tukipyynnöjen ratkaisuun.

Seurantajakson aikana minulle tuli myös ensimmäistä kertaa sellainen tilanne, jossa jouduin ottamaan vastuuta suuremmasta häiriöstä, jossa työntekijöiden työnteko häiriytyy tai keskeytyy kokonaan. Meidän yrityksellä on käytössä M-Files tiedostojärjestelmä ja F-Securen virustorjunta. Seu-

rantaviikon 6 keskiviikkona F-Securen virustorjunta luokitteli yhden M-Filesin ohjelmiston osan haittaohjelmaksi ja silloin M-Files reagoi niin, että se uudelleenkäynnisti tietokoneen. Minä olin ainoa henkilö, joka pystyi ongelman sattuessa ilmoittamaan tästä työntekijöille, ja ongelman korjaannuttua tein myös asiasta raportin ensimmäistä kertaa. Tämä toi minulle osaamista häiriöiden dokumentoinnista ja myös niiden ilmoittamisesta työntekijöille.

4.2 Seurantajakson aikana opitut asiat

Seurantajakson aikana olen oppinut paljon uutta esimerkiksi liittyen uusiin tietoturvasuosituksiin ja uusiin ohjelmistoihin kuten Dynatrace-valvontajärjestelmään. Olen myös oppinut paljon uutta kanssakäymistilanteisiin liittyen ja erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa toimin käytöntukea antavana henkilönä sellaiselle henkilölle, jolla ei välttämättä ole osaamista tietotekniikasta.

Dynatrace-valvontajärjestelmä on suuri työkalu, jonka olemme ottaneet testikäyttöön seurantajakson loppupuolella. Olen ottanut vastuulleni yhden osa-alueen testaamisen, jonka takia jouduin tekemään kopion olemassa olevasta palvelimesta ja sitten asentamaan siihen Dynatracen agentin, joka seuraa palvelimen komponenttien ja palvelimella olevien palveluiden toimintaa. Olen oppinut hallitsemaan sitä, mitä tietoja Dynatracen agentti valvoo ja myös olen oppinut säätämään raja-arvoja siitä, että milloin Dynatrace esimerkiksi lähettää hälytyksen suoraan sähköpostiin tai Slack-viestintäsovellukseen. Tämä projekti jatkuu seurantajakson jälkeen, mutta seurantajakson aikana olen saanut hyvän peruskäsityksen siitä, että miten tämä ohjelma toimii.

Toinen isompi asia, joka on ollut suurena kehittämisen kohteena tämän seurantajakson aikana ja itseasiassa minun tärkein kehityskohde on työpaikalla ja erityisesti käyttökijana tapahtuvat kanssakäymistilanteet ja niissä toimiminen. Olen itse aina ollut taitava käyttämään tietotekniikkaa, joten saatan myös olettaa, että muutkin ymmärtävät miten tietotekniikka toimii. Olen seurantajakson aikana kiinnittänyt huomiota siihen, että miten puhun käyttäjille ja miten selitän asiat, kuten ohjelmistojen toiminnot, muutosten tärkeyden tai esimerkiksi miksi muutoksia edes tehdään. Olen seurantajakson aikana oppinut, että käyttäjät voivat olla ketä tahansa ja heidän taitotasot voivat vaihdella täydellisestä aloittelijasta myös kokeneeseen tietokoneen käyttäjään. Tästä syystä olenkin oppinut, että aloitan aina keskustelut matalalta tasolta ja mikäli huomaan, että käyttäjä on kokeneempi, niin nostan keskustelun tason vastaamaan käyttäjän tietoteknistä osaamista.

4.3 Seurantajakson hyöty tulevaisuudessa

Olen seurantajakson aikana keskittynyt paljon siihen, miten juuri kanssakäymistilanteet toimivat työpaikalla ja miten voin tehdä ne hyvin ja niin, että käyttäjälle jää sellainen tunne, että käytöntukeen voi olla yhteydessä pienemmistäkin asioista, jos käyttäjä ei saa niitä itse korjattua. En ennen seurantajaksoa keskittynyt erinäisiin kanssakäymistilanteisiin ollenkaan ja mikäli minulta kysyttiin jotain, saatoin selittää sen joko liian hankalasti tai muuten vain vaikeasti ymmärrettävästi ja en sen jälkeen jäänyt miettimään tilannetta enää. Seurantajakson aikana olen kuitenkin joutunut keskittymään näihin kanssakäymistilanteisiin enemmän ja tästä syystä olen myös joutunut kehittämään itseäni ja osaamistani kanssakäymistilanteisiin liittyen.

Asiakaspalvelu on isossa osassa käytöntukea, josta syystä uskon, että tämä opinnäytetyö auttaa minua tulevaisuudessakin, sillä olen onnistunut kehittymään isoimmassa kehitystavoitteessani ja uskon, että myös seurantajakson jälkeen jatkan kehittymistäni sekä kanssakäymistaitoihin liittyen, mutta myös teknisiin taitoihin liittyen. Olen seurantajakson aikana myös kehittynyt ongelmanratkaisutaidoissa ja siihen liittyvissä tiedonetsintätaidoissa, sillä olen sekä opinnäytetyötä varten ja myös työssä joutunut etsimään tietoa enemmän kuin ennen.

4.4 Työn analysoinnin hyöty

Seurantajakson aikana olen analysoinut omaa työtäni ja erinäisiä työtehtäviä, joita olen suorittanut seurantajakson aikana. Oman työni ja kanssakäymistilanteiden analysointi on tuonut minulle uusia tapoja ratkaista erinäisiä työtehtäviä tai kanssakäymistilanteita. Esimerkiksi kun analysoin miten kirjoitin raportin häiriöstä, joka vaikutti melkein kaikkiin työntekijöihin noin kahden tunnin ajan, opin sen, että raportit tulisi kirjata selkokielellä niin, että myös esimerkiksi hallitus pystyy lukemaan raportit ja ymmärtää ne. Olen myös löytänyt uusia ratkaisutapoja meidän tikettien priorisointiin ja meidän käytöntuen prosessiin, joita yritän ehdottaa osastollemme, jotta työstämme tulisi helpompaa.

Toinen iso hyöty analysoinnista on ollut kanssakäymistilanteet, joissa olen epäonnistunut, sillä niitä analysoimalla olen löytänyt uusia toimintatapoja työhöni. Esimerkiksi yhtenä iltapäivänä en onnistunut selittämään käyttäjälle, että miksi vaihdamme salasana monimutkaisempiin, koska minulla karkasi ajatus täysin siinä tilanteessa, vaikka tiesin ja olisin normaalisti osannut selittää syyn hyvin. Opin tätä analysoimalla sen, että pienet mikrotauot voivat olla hyvin hyödyllisiä, sillä niitä pitämällä aivot virkistyvät ja esimerkiksi maisemien katseleminen muutamien sekuntien ajan voi nollata ajatuksia.

4.5 Miten voin kehittää osaamistani tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa aion jatkaa tietoteknisen osaamiseni kehittämistä, mutta myös kanssakäymistaitojen kehittämistä, sillä ne ovat hyvin tärkeitä sekä nykyisissä työtehtävissäni ja myös tulevaisissa sellaisissa. Kehitän tietoteknisiä taitojani töissä niin, että olen aktiivisesti mukana erinäisten ohjelmistojen käyttöönotossa ja hallinnassa, mutta myös yritän aktiivisesti etsiä tietoa uudesta tietotekniikasta, jota voisimme ottaa käyttöön ja joka voisi auttaa meitä. Aion myös seurata alan uutisia aktiivisesti, sillä IT-ala on alati kehittyvä ja joka päivä IT-alalla uutisoidaan jotain uutta.

Aion myös olla aktiivisesti osana Dynatrace-valvontajärjestelmään liittyvää koulutusta, joka meille järjestetään kahden viikon ajan. Aion myös aktiivisesti etsiä ja löytää koulutuksia, jotka voisivat olla minulle hyödyllisiä, sillä työnantaja ei niitä minulle etsi. Kun löydän sopivia koulutuksia niin voin ehdottaa esihenkilölle, että tämä voisi olla minulle hyödyllinen ja perustella, että miksi se olisi hyvä. Meillä on tällä hetkellä myös iso migraatio Googlen pilvipalveluihin ja niihin liittyen aion edistää osaamistani koulutuksella ja myös omilla kokeiluilla ja testeillä.

Kanssakäymistaitojani aion kehittää työpaikalla ja muualla tapahtuvien kanssakäymistilanteiden avulla ja näiden kanssakäymistilanteiden sattuessa olla valveilla ja muistaa miten käytöntuessa tulisi esimerkiksi käyttäytyä sellaisten käyttäjien kanssa, joiden taitotasoa ei tunneta etukäteen. Tulevaisuudessa myös minun roolini voi olla sellainen, että joudun joko tässä yrityksessä tai toisessa yrityksessä olemaan siltana esimerkiksi kehityksen ja liiketoiminnan välillä, joten kyky osata selittää tietotekniset asiat mahdollisimman helposti ja yksinkertaisesti on myös iso apu tulevaisuudessa.

Lähteet

Atlassian 2019. Five ways to prioritize and resolve IT support tickets faster. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/blog/halp/top-5-ways-to-prioritize-and-resolve-it-support-tickets-faster>. Luettu: 16.3.2022.

BBC 2019. The tiny breaks that ease your body and reboot your brain. Luettavissa: <https://www.bbc.com/worklife/article/20190312-the-tiny-breaks-that-ease-your-body-and-reboot-your-brain>. Luettu: 18.4.2022.

DeskAlerts 2022. Corporate Password Policy: 10 Rules to Ensure Cybersecurity in 2022. Luettavissa: <https://www.alert-software.com/blog/password-policy-best-practices>. Luettu: 7.4.2022.

Dynatrace s.a. Dynatrace ActiveGate. Luettavissa: <https://www.dynatrace.com/support/help/setup-and-configuration/dynatrace-activegate>. Luettu: 4.5.2022.

FlexJobs 2020. Stay Connected While Working from Home and Remotely: 8 Tips. Luettavissa: <https://www.flexjobs.com/employer-blog/stay-connected-team-working-from-home-remotely/>. Luettu: 18.4.2022.

Goverlan 2019. Active Directory Management Best Practices for Good Housekeeping: A Place for Everything, Everything in its Place. Luettavissa: <https://www.goverlan.com/blog/2019/06/21/active-directory-management-best-practices-for-good-housekeeping-a-place-for-everything-everything-in-its-place/>. Luettu: 24.3.2022.

Graduateland 2019. Why problem-solving skills are so important for your career. Luettavissa: <https://graduateland.com/article/problem-solving-skills>. Luettu: 25.4.2022.

Halsey, M. 2019. The IT Support Handbook: A How-To Guide to Providing Effective Help and Support to IT Users. Apress. E-kirja. Luettu: 25.4.2022.

JitBit 2021. 5 Ways to Define Helpdesk Ticket Priority Levels. Luettavissa: <https://www.jit-bit.com/news/helpdesk-ticket-priority-levels/>. Luettu: 7.4.2022.

Microsoft 2021. Best practices for migrating to SharePoint and OneDrive. Luettavissa: <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-onedrive-blog/best-practices-for-migrating-to-sharepoint-and-onedrive/ba-p/2221548>. Luettu: 30.3.2022.

Microsoft 2022a. "Your account has been locked. Contact your support person to unlock it, then try again." error when signing in to Microsoft 365. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/office365/troubleshoot/access-management/account-blocked-error-when-sign-in>. Luettu: 6.5.2022.

Microsoft 2022b. What is Internet Explorer (IE) mode?. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/DeployEdge/edge-ie-mode>. Luettu: 7.5.2022.

Robinson+Cole 2015. Password Best Practices – I know, AGAIN!. Luettavissa: <https://www.dataprivacyandsecurityinsider.com/2015/07/password-best-practices-i-know-again/>. Luettu: 7.4.2022.

Schwalbe, K. 2011. Information Technology Project Management. E-kirja. Luettu: 7.4.2022.

Skedler 2021. Everything You Need to Know about Grafana. Luettavissa: <https://www.skedler.com/blog/everything-you-need-to-know-about-grafana/>. Luettu: 30.3.2022.

Techwalla 2020. How to Fix an IBM ThinkPad Fan Error. Luettavissa: <https://www.techwalla.com/articles/how-to-fix-an-ibm-thinkpad-fan-error>. Luettu 4.5.2022.

Tenable 2021. 8 Active Directory Best Practices to Minimize Cybersecurity Risk. Luettavissa: <https://www.tenable.com/blog/8-active-directory-best-practices-to-minimize-cybersecurity-risk>. Luettu: 24.3.2022.

UserVoice 2020. How to Communicate Product Changes To Your Users. Luettavissa: <https://user-voice.com/blog/communicate-product-changes>. Luettu: 7.5.2022.