



Aloittelevan tietoverkkoasiantuntijan arki

Sampo Hautala

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Sampo Hautala
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Aloittelevan tietoverkkoasiantuntijan arki
Sivu- ja liitesivumäärä 63 + 0
<p>Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena ja siinä kuvataan aloittelevan tietoverkkoasiantuntijan arkea. Lähtötilanteen kuvauksessa on analysoitu nykyistä työnkuvaa ja siihen vaadittavaa osaamista. Työn alussa on lisäksi esitelty työpaikan sidosryhmät sekä siellä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet.</p> <p>Opinnäytetyön tekijä työskentelee tietoverkkoasiantuntijana suomalaisessa tietoliikenne- ja digitaalisiin palveluihin tarjoavassa yrityksessä, jossa on yli 5000 työntekijää yli kahdessakymmenessä eri maassa. Tekijän päivittäinen työ koostuu tiketijärjestelmään tulevista ongelma- ja palvelupyynnöistä, joita ratkaistaan itse tai välitetään eteenpäin tehtäväksi. Päivittäisen työn tavoitteena on ammatillisen osaamisen ja työssä tarvittavan varmuuden kehittäminen.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus sisältää kahdeksan viikon päiväkirjamerkinnot. Päiväkirjan seurantajakso alkoi viikolla 36 ja päättyi viikkoon 43. Merkinnoissa on mainittu päiväkohtaiset tavoitteet ja kerrottu työpäivän aikana suoritetuista tehtävistä. Jokaisesta seurantaviikosta on koostettu viikkoanalyysi, joissa käydään läpi viikon tapahtumia ja mietteitä yleisellä tasolla.</p> <p>Seurantajakson jälkeen tulevassa pohdintaosuudessa käydään läpi työn aikana tapahtunutta kehitystä, uusia ratkaisumalleja sekä mahdollisia jatkokehityksen tarpeita.</p>
Asiasanat Tietoverkkoasiantuntija, Network Specialist, ammatillinen kehittyminen, Network Operations Center

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	5
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	5
2.2	Sidosryhmien esittely	7
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	8
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen	10
3.1	Seurantaviikko 1.....	10
3.2	Seurantaviikko 2.....	16
3.3	Seurantaviikko 3.....	22
3.4	Seurantaviikko 4.....	28
3.5	Seurantaviikko 5.....	33
3.6	Seurantaviikko 6.....	39
3.7	Seurantaviikko 7.....	45
3.8	Seurantaviikko 8.....	52
4	Pohdinta.....	59
	Lähteet.....	62

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurataan työskentelyäni aloittelevana tietoverkko-asiiantuntijana (Junior Network Specialist). Opinnäytetyön virallinen aloituspäivämäärä on 29.8.2022 ja työn ensimmäinen viikko käytetään lähtötilanteen kuvaamiseen. Päiväkirjamerkintöjen seurantaviikot alkavat viikolla 36 (5.9.2022) ja jatkuvat viikolle 43 (30.10.2022). Opinnäytetyön pohdintaan jää loppuaika viikosta 44. Opinnäytetyön kokonaisaika on 29.8 – 6.11.2022. Työskentelen kokopäiväisesti 7,5 tuntia päivässä ja 37,5 tuntia viikossa. Pääasiallinen työvuoroni tapahtuu päiväsaikaan, mutta tarpeen mukaan saatan tehdä myös iltavuoroja.

Tulen kirjaamaan päivittäisiä tehtäviäni joka päivä kahdeksan viikon seurantajakson ajan. Jokaisen viikon päätteeksi teen viikkoanalyysin, jossa käyn läpi kuluneen viikon tapahtumia, niihin liittyviä teemoja ja mahdollisia kehitystarpeita. Seurantajakson tavoitteena on saada varmuutta omaan työntekoon, sekä kehittyä omassa tehtävässä aloittelevasta toimijasta ammattitaitoiseksi osaajaksi.

Työnantajani toimii suomalainen tietoliikenne- ja digitaalisten palveluiden edelläkävijä, jossa työskentelee yli 5000 työntekijää yli kahdessakymmenessä maassa. Yrityksen asiakaskunta koostuu kuluttajista, yrityksistä ja julkishallinnon organisaatioista. Päämarkkina-alueena yritykselle on Suomi ja Viro, mutta se tarjoaa palveluita myös kansainvälisille markkinoille. Yrityksen tehtävänä on tuoda digitalisaatiolla ratkaisuja, jotka ovat tärkeitä ihmisille ja yhteiskunnan kestäväälle kehitykselle.

Virallinen työpisteeni sijaitsee Helsingin Talissa, mutta koska tiimimme työskentelee ympäri Suomea ja Viroa, pääasiallinen työnteko tapahtuu etänä kotoa käsin. Etätyöskentely on itselleni tuttua, koska olen työskennellyt kotoa käsin myös kahdessa edellisessä työpaikassani. Tiimissämme on yhteensä 16 henkilöä, joilla on erilaisia vahvuuksia ja vastuita, mutta työnimikkeenä toimii kaikilla Network Specialist. Ainoana poikkeuksena tähän on minun ja kahden muun uuden työntekijän työnimike, joka on Junior Network Specialist.

Yleisiin osaamisalueisiin työssä kuuluu kommunikointi sekä tiimin sisällä että muiden sisäisten sidosryhmien kanssa. Teemme läheistä yhteistyötä muun muassa verkkoinsinöörien kanssa, jotta lähettämämme palvelupyynnöt ovat ymmärrettäviä ja informaatio asiakkaan ja tekijän välillä pysyy selkeänä. Toisena yhtä tärkeänä osaamisalueena pidän asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja, koska erilaisten asiakkaiden ja toimijoiden kanssa ollaan paljon yhteydessä joko tikettien, sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Asiakkaan kanssa viestiessä tulee aina olla rauhallinen ja asiantunteva, jotta asiakas tietää olevansa osaavissa käsissä. Kolmantena osaamisalueena voisin mainita paineensieto- ja ongelmanratkaisukyvyyn. Päivän mukaan työnteko saattaa olla todella kiireistä, joten kyky keskittyä yhteen asiaan kerrallaan joko hoitamalla se itse tai delegoimalla se eteenpäin

on tärkeää. Työtehtävistä suoriutumiseen tarvitaan myös yleistä osaamista tietoverkkopalveluista, verkkolaitteista ja erilaisista käyttöjärjestelmistä, joita tulen kuvaamaan tarkemmin työn edetessä.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Contract

Asiakkuudelta löytyvä sopimus, joka kertoo mitä pyyntö koskee ja määrittää siihen liittyvän palvelutasosopimuksen (SLA). Sopimus lisätään jokaiseen uuteen tikettiin.

Dokumentaatio

Verkkosivusto, joka toimii organisaation tietolähteenä. Sivustolle kerätään kaikki eri asiakkaisiin ja toimintatapoihin liittyvät ohjeet ja dokumentaatiot.

Hälytysilmoitus

Asiakkaalta tai monitoroinnista tuleva hälytysilmoitus, joka koskee yhteyden menettänyttä verkkoa tai laitetta.

Kytkin

Laite, joka yhdistää paikallisverkon eri osia ja välittää tietoa MAC-osoitteiden perusteella porttien eri laitteille. Kytkimien avulla pystytään myös laajentamaan verkkoja tai jakamaan niitä pienempiin osiin.

Monitorointi

Järjestelmä, joka seuraa kaikkien asiakkaiden verkkojen ja laitteiden tilaa.

NOC

Network Operation Center, Verkkokeskus. Vastuussa hallittujen verkkojen ja palveluiden ylläpidosta, valvonnasta sekä toimivuudesta.

Palomuri

Laite, joka estää asiattoman pääsyn verkosta toiseen. Suodattaa liikennettä lähde- ja kohdeosoitteiden sekä porttien perusteella.

Palvelupyyntö

Palvelupyyntö voi sisältää erilaisia lisäyksiä, muutoksia tai poistoja koskien asiakkaan tietoverkkoa tai sitä ylläpitäviä laitekonfiguraatioita.

PowerShell

Microsoftin kehittämä komentotulkki. Käytetään esimerkiksi laitetietojen hakuun scripttien avulla erilaisista excel-taulukoista.

RDP

Remote Desktop Protocol eli etätyöpöytäprotokolla, joka mahdollistaa yhteyden eri laitteiden välillä. Käytetään muun muassa asiakkaiden laitteille kirjautumiseen.

Reititin

Laite, joka välittää tietoa eri verkkojen välillä. Reititin tietää missä suhteessa eri tietoverkot ovat toisiinsa, jonka perusteella se osaa tehdä tarvittavat reittivalinnat.

RMA

Return Merchandise Authorization eli verkkolaitteisiin liittyvä palautusoikeus tai palautusvaltuutus. Oikeuttaa prosessin viallisen tai rikkoutuneen verkkolaitteen korjaamiselle, hyvitykselle tai korvaamiselle.

SLA

Service Level Agreement eli palvelutasosopimus, jossa määritellään asiakkaan ja palveluntarjoajan välisille palveluille vaatimustasot.

Teams

Microsoft Teams, viestintä- ja yhteistyöalusta, jota käytetään työhön liittyvään viestintään ja tapaamiseen.

Tiketti

Tiketöintijärjestelmä luo tiketin integraation tai sähköpostin perusteella. Tiketti sisältää yleisesti palvelupyynnön tai hälytysilmoituksen.

Tiketöintijärjestelmä

Liikkeenjohdon hallinnoinnin järjestelmä, joka generoi ja seuraa tikettejä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Aloitin työsuhteeni yrityksessä 9.5.2022 ja virallinen työnimikkeeni on Junior Network Specialist. Kyseessä on ensimmäinen työpaikka opintojen aloittamisen jälkeen, joka vastaa infrastruktuureihin suuntautumistani. Olen aiemmin työskennellyt kyseisessä yrityksessä yhdeksän vuotta, mutta tehtävänäni olivat silloin hyvin erilaisia. Tuolloin työskentelin aluksi yritysasiakkaiden mobiiliiliittymien tilauskäsittelyssä ja myöhemmin yritysasiakkaiden itsepalvelujärjestelmän kehitystiimissä, jossa hallinoin asiakkaiden profiilien muutoksia sekä vianhallintaa.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Nykyinen työni tapahtuu Network Operations Centerissä (NOC), joka huolehtii asiakkaiden tietoverkkojen hallinnasta. Verkkoa monitoroidaan vuorokauden ympäri ja sen antamiin hälytyksiin reagoidaan tarpeen mukaisesti joko informoimalla asiakasta tai ohjaamalla häiriöilmoitus tutkittavaksi oikealle taholle.

Monitoroinnin lisäksi tiimimme ohjaa erilaisia palvelumuutoksia ja vikailmoituksia eteenpäin ennalta määritettyjen ohjeiden mukaan verkkosinööreille, jotka käsittelevät yleisesti kaikki yritysasiakkaiden tietoverkkoympäristöihin tehtävät muutokset, lisäykset ja ongelmatilanteet. Osan pienemmistä muutoksista ja lisäyksistä pystymme hoitamaan itse asiantuntijatiimin sisällä.

Näiden työtehtävien lisäksi olemme kaikki vuorollamme myös puhelinpäivystyksessä, joka sekä toimii vuorokauden ympäri. Työvuorojen perusteella yhden työntekijän vastuulla on aina toimia puhelinpalvelussa. Puhelut koskevat pitkälti erilaisia muutosten eskaloitteja ja asiakkaiden ilmoituksia häiriötilanteita koskien. Itse työskentelen enimmäkseen päivävuorossa, joten kohdalleni osuu usein kiireisimmät puhelinvuorot.

Tiimissämme on myös laitetilauksiin ja -ongelmiin perehtyneitä henkilöitä, jotka pääasiassa hoitavat kaikki verkkolaitteisiin liittyvät vikailmoitukset ja takuupalautukset. Useimmilla asiakkailla on myös laitesopimukset yrityksemme kautta, joten laitteen rikkoutuessa sen korvaaminen on tiimimme vastuulla. Laitteasiantuntijoita ei välttämättä aina ole paikalla, joten tarpeen vaatiessa on kyettävä myös itse tekemään esimerkiksi laitevaihtotilaus laitetoimittajan järjestelmään.

Työtehtävistä suoriutumiseen vaaditaan perusosaamista tietoliikenneverkoista sekä kykyä seurata ohjeita mahdollisimman tarkasti. Hyvä kommunikointi sekä tiimin sisällä että sisäisten sidosryhmien kanssa on oleellinen osa työtehtävistä suoriutumista. Rauhallinen ote ja tarkka keskittyminen

omaan tekemiseen kantaa jo pitkälle. Asiakkaita ja erilaisia palvelupyynnöitä koskeva dokumentaatio on yrityksessä hyvällä tasolla, joka onkin osaltaan auttanut huomattavasti uuden työn oppimisessa.

Koska tiimissämme työskentelee suomalaisten lisäksi myös virolaisia, pääasiallinen työskentelykieleni on englanti. Kirjallisen englannin lisäksi myös suullinen englanti tulee olla hyvällä tasolla, koska sitä joutuu puhelinpalvelussa käyttämään päivittäin asiakkaiden kanssa keskusteltaessa.

Olen toiminut työtehtävässä vasta noin 3,5 kuukautta, joten kaikkia pieniä ohjeistuksia ja poikkeuksia ei ole mahdollista muistaa ulkoa vielä tässä vaiheessa uraa. Samaan aikaan kanssani aloitti kaksi muutakin uutta työntekijää, joka helpotti huomattavasti perehdytyksen aikana, kun perusasioista pystyi keskustelemaan porukalla. Yhteinen tekeminen helpotti keskittymistä sekä rauhoitti tilannetta siinäkin mielessä, ettei kaikkea tarvinnut stressata yksinään. Perehdytyksestä vastasi Viron puolella työskentelevä henkilö, joten kaikki materiaali ja ohjeistus tapahtui englanniksi. Tämä on hyvin tyypillistä kansainvälisessä yrityksessä, eikä se ainakaan omassa tapauksessani vaikuttanut millään tavoin negatiivisesti perehdytykseen, koska meillä kaikilla uusilla työntekijöillä oli vahva englannin osaaminen.

Perusteet selkeimmistä työtehtävistä ovat tässä vaiheessa pääpiirteittäin hallussa. Olen saanut Haaga-Heliassa hyvän perusosaamisen Tietoverkkojen perusteet ja Tietoverkkojen toiminta -kursseilla ja lisäksi syventänyt sitä erilaisilla projektikursseilla. Näistä onkin ollut selkeästi hyötyä päivittäisessä työssäni. Kurssien suorittamisesta on kuitenkin jo kulunut reilusti aikaa, joten monet asiat ovat päässeet unohtumaan tekemisen puutteessa. Jatkossa haluankin panostaa osaamistani enemmän tekniseen puoleen, jotta pystyisin tulkitsemaan ja ymmärtämään tulevia palvelupyynnöitä paremmin. Tekninen osaaminen kehittyy tietenkin jo pelkästään työnteon ohessa, mutta sitä pystyy parantamaan paljon myös opiskelemalla lisää tiettyjä aihealueita.

Koen, että osaamiseni on joka tapauksessa hyvällä tasolla siihen nähden, kuinka lyhyen ajan olen tehnyt kyseistä työtä. Esimieheltä saatu palaute on ollut tähän asti ainoastaan positiivista, ja se on auttanut paljon oman itsevarmuuden kasvattamisessa. Itsevarmuus on työstä suoriutumisen kannalta äärimmäisen tärkeää, eikä se omalta osaltani ole vielä lähestulkoonkaan ihanteellisella tasolla. Päivittäin joutuu varmistamaan päätöksiä ja kysymään neuvoja kollegoilta tai perehdyttäjältä. Epäily omaa suoriutumista kohtaan onkin hyvin tavanomaista mitä tahansa uutta työtä aloittaessa, ja itsevarmuus kasvaa ainoastaan kokemuksen kertyessä. Pidän itseäni vielä aloittelijana, joka suoriutuu jo hyvin muutamista perusasioista ja jolla on kuitenkin potentiaalia kasvaa vahvaksi osaajaksi. Toivon, että seurantaviikkojen lopussa näen itseni lähempänä ammattitaitoista osaajaa, kuin aloittelijaa.

2.2 Sidosryhmien esittely

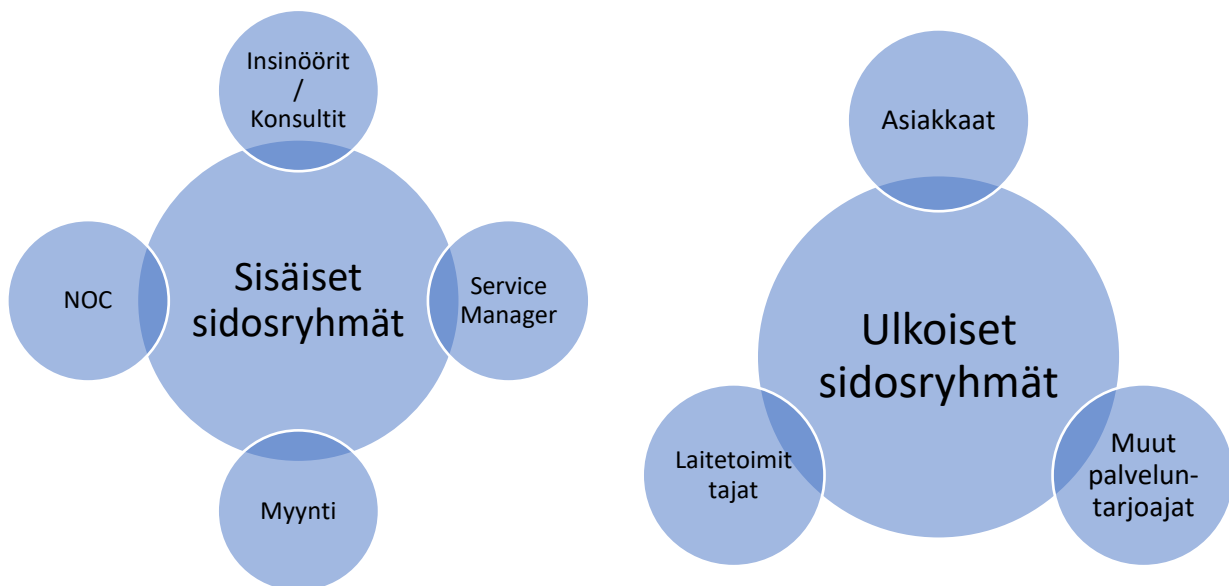
Oman työni kannalta tärkein sisäinen sidosryhmä on oma tiimi. Kollegat ja esimies auttavat joka päivä päivittäisen työn tekemisessä. Ilman kollegoita ei tässä vaiheessa pystyisi itsenäisesti työstä suoriutumaan kiitettävällä tasolla.

Muita tärkeitä sisäisiä sidosryhmiä ovat insinööriinit, jotka hoitavat pääasiassa asiakkaiden verkko palveluihin tehtävät lisäykset ja muutokset. Organisaatiossamme on kaksi erillistä insinööriitiimiä, joista toinen toimii Viron ja toinen Suomen puolella.

Insinöörien lisäksi on vielä erilliset konsultit, jotka hoitavat enemmän esimerkiksi uusia verkkojen käyttöönottoja ja haastavampia ongelmatilanteita. Näiden lisäksi on vielä myynnistä vastaavat henkilöt ja palvelupäälliköt (Service Manager), jotka hoitavat enemmän asiakkuuksiin liittyviä asioita.

Tärkein sidosryhmä on tietysti asiakkaat, joille itse työ tehdään. Ilman asiakkaita yrityksellä ei ole liiketoimintaa. Asiakkaiden tyytyväisyys työhömme on elintärkeää, joten asiakaskontaktit täytyy aina hoitaa ammattimaisesti.

Viimeisimpänä sidosryhmänä voisin mainita laitetoimittajat, jotka ovat kriittinen osa yrityksemme toimintaa, sillä ilman laitteita ei myöskään olisi toimivia verkko ympäristöjä. Tiimissämme on muutamia henkilöitä, jotka ovat pääasiallisessa vastuussa laitetoimittajiin liittyvistä laitevaihtoista sekä erilaisista ongelmatilanteista. Yhteydenpito toimittajiin hoidetaan pääasiassa heidän omien verkkosivujensa kautta tehtävillä palvelupyynnöillä.



Kuva 1. Sidosryhmät

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Tiimimme työskentelee lähes kokonaan etänä, joten kaikki kommunikointi tapahtuu verkon välityksellä. Koska yli puolet tiimistä työskentelee Virossa ja suomalaiset jäsenet eri puolilla Suomea, en ole vielä tavannut ketään kasvotusten, lukuun ottamatta kahta muuta uutta henkilöä, jotka aloittivat kanssani samaan aikaan. Heidät tapasin ensimmäisenä työpäivänä toimistolla. Tämän jälkeen olen käynyt vain kerran toimistolla, silloinkin pääasiassa palauttamassa väliaikaisen työkoneeni.

Työilmapiiri on etätyöskentelystä huolimatta mielestäni hyvä. Uudet työntekijät otettiin vastaan hienosti ja perehdytys onnistui Teamsin kautta hyvin. Etätyön haittapuoli uutena työntekijänä on mielestäni se, että tutustuminen kollegoihin ei ole yhtä tehokasta ja luontevaa, kuin toimistolla työskentelevillä. Tauoilla yhdessäolo sekä mahdolliset illanistujaiset parantavat työilmapiiriä huomattavasti tähän tilanteeseen verrattuna. Kynnys myös avun pyytämiseen on matalampi, kun henkilön tuntee entuudestaan. Toivonkin, että tulevaisuudessa järjestettäisiin yhteisiä tapaamisia, jotta pääsisin tapaamaan koko tiimin ensimmäistä kertaa. Tämän toteuttaminen vain on huomattavasti haasteellisempaa, kun ihmisiä löytyy Pohjois-Suomesta Viroon asti.

Kasvotusten tutustumisen puutteesta huolimatta jokainen tiimin jäsen on aina valmis auttamaan kaikissa kysymyksissä, mitä uusilla työntekijöillä saattaa tulla vastaan. Koskaan ei ole tullut sellaista oloa, että uusi henkilö jätettäisiin yksin ongelman kanssa. Tätä olen arvostanut hyvin paljon, koska olen itsekin ollut aina halukas auttamaan muita myös aiemmissa työpaikoissani. Alussa yhteydenpidossa ja työnteossa auttoi myös se, että olimme kaikki uudet työntekijät samassa Teams-puhelussa koko päivän, ja pystyimme sekä keskustelemaan tiketeistä että käsittelemään niitä yhdessä. Yhdessä tekeminen antaa moneen pieneen asiaan varmistuksen, koska monesti joku toinen muistaa tietyn asian paremmin.

Päivittäinen yhteydenpito kollegoiden kanssa tapahtuu Microsoft Teamsin kautta. Keskustelemme Teamsissa päivän tapahtumista ja mahdollisista ongelmatilanteista, sekä ilmoitamme toisillemme tikettien varauksesta. Kun uusi tiketti saapuu työjonoon, henkilö varaa sen itselleen Teams-kanavalla, jotta muut tietävät kyseisen tiketin olevan käsittelyssä. Teamsin lisäksi organisaation yleisistä asioista tiedotetaan sähköpostin välityksellä.

Kuten jo aiemmin mainitsin, työkielenä toimii englanti, joten kaikki kommunikointi tapahtuu englanniksi muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Esimerkiksi joillekin tietyille asiakkaille yhteydenpito tulee olla ainoastaan suomeksi tai viroksi.

Palvelupyynnöt tarvitsevat usein insinööriresurssin eli henkilön, jolle tiketti osoitetaan. Tämä hoideetaan myös joissain tapauksissa Teamsin kautta. On myös ulkopuolisia tiimejä, joille tietyt palvelupyynnöt kuuluvat. Ne voidaan usein osoittaa suoraan nimetyille henkilöille ja lähettää sähköpostia asiasta.

Palvelupyyntöihin liittyvä yhteydenpito asiakkaiden suuntaan tapahtuu suoraan tiketiltä, jolta pystyy lähettämään asiakkaan yhteyshenkilöille viestejä. Tätä tapahtuukin meidän tiimissämme paljon niissä tapauksissa, kun monitorointi luo ilmoituksen esimerkiksi alhaalla olevasta kytkimestä tai palomuurista.

Asiakkaan suuntaan vuorovaikutusta tapahtuu myös puhelinpalvelun kautta. Puhelut koskevat pääosin palvelupyyntöjen kiirehtimistä tai ongelmatapauksien ilmoittamista. Uutena työntekijänä ensimmäiset puhelinvuorot jännittivät todella paljon, mutta parin viikon jälkeen niistäkin alkoi jo tulla rutiinia ja itsevarmuus tältä osin on kokemuksen myötä kasvanut. Puheluistakin suurin osa tapahtuu englanniksi, joten siihen tottuminen vaati myös aikansa.

Suurimmat haasteet vuorovaikutustilanteissa etenkin asiakkaiden kanssa ovat olleet osaamisen ja itsevarmuuden puute. Aloittelevana työntekijänä ei välttämättä pysty jokaiseen asiakkaan kysymyseen vastaamaan varmuudella, ja tietoa joutuu hakemaan dokumentoinnista tai kollegoilta. Tässäkin asiassa teknisen osaamisen kehittäminen auttaa itsevarmuuteen ja tällöin myös vuorovaikutustilanteisiin asiakkaiden kanssa. Lisäksi monissa asiakkaiden prosesseissa ja toimintatavoissa on edelleen puutteita, mutta niidenkin tietämys tulee varmasti parantumaan kokemuksen karttuessa ja erilaisia selvityspyyntöjä hoidettaessa.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tällä seurantajaksolla kerrotaan työtehtävistä viitenä päivänä viikossa kahdeksan viikon ajan. Jokaisen viikon jälkeen käydään viikkoanalyysissä läpi viikon tapahtumia.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 05.09.2022

Päivän työlistalla oli sähköpostien läpikäynti viikonlopun jäljiltä ja kesken olevien tikettien tarkistusta. Viikonlopun jälkeen sähköposteja on aina kertynyt hieman normaalia enemmän, joten niiden tarkasteluun menee kauemmin kuin muina päivinä.

Päivät alkavat aina VPN-yhteyden avaamisella sekä erilaisiin päivittäisessä työssä käytettäviin järjestelmiin ja sovelluksiin kirjautumisella. Eniten käytössä olevat ohjelmistot ovat tikettijärjestelmä, johon uudet tiketit tulevat, sekä monitorointisivusto, josta pystymme seuraamaan ja tarkistamaan kaikkien asiakkaiden laitteiden tilan. Näiden lisäksi käytössä on dokumentointisivusto, josta löytyy kaikkien asiakkaiden tietojen lisäksi myös paljon erilaisia toimintaohjeita ja yleistä tietoa. En tule tätä vaihetta jatkossa enää selostamaan raportoinnissa erikseen.

Tänään tikettijärjestelmään tuli viikoittain toistuva tiketti asiakkaan palomuurin konfiguraation varmuuskopioinnista. En ollut tällaista tapausta aiemmin hoitanut, joten tein sen yhdessä kollegani kanssa. Kirjautuimme RDP-etäyhteydellä asiakkaan palomuurin hallinnointityökaluun, josta latausimme viimeisimmän varmuuskopion. Tämän jälkeen lisäsimme ladatun varmuuskopion tallennusjärjestelmään, joka on keskitetty tallennuspaikka erilaisille laitekonfiguraatioille.

Eräältä yritykseltä tuli ilmoitus huoltotoimenpiteestä, joka tehtäisiin yhdellä heidän toimipisteistään loppukuussa. Näiden ilmoitusten perusteella laitamme tiedon omaan huoltokalenteriimme ja lisäämme kyseisille laitteille häiriöajan monitorointiin, jotta se ei generoi ilmoituksia ilmoitetulla aikavälillä. Tässä tapauksessa sijaintipaikalla ei kuitenkaan ollut laitteita meidän monitoroinnissamme, joten tiedon lisäys huoltokalenteriin oli ainoa tarvittava toimenpide.

Pidin päivän aikana neljän tunnin puhelinvuoron. Sen aikana tuli vain yksi puhelu, jossa laitetoimitaja kyseli päivitystä avoinna olevaan tikettiin. Ilmoitin soitosta eteenpäin asiaa hoitavalle taholle, jotta tiketti saataisiin eteenpäin.

Päivä oli suhteellisen kiireinen. Mainitsemieni asioiden lisäksi sain suljettua muutamia avoimia tikettejä, seurasin monitoroinnista tulleita ilmoituksia sekä ohjasin pari uutta tikettiä insinööreille tehtäväksi.

Tiistai 06.09.2022

Otin heti aamusta puhelinvuoron itselleni, joten päivän tavoitteena oli hoitaa saapuvat asiakaspuhelut mahdollisimman tehokkaasti ja asiantuntevasti.

Päivä alkoi normaalisti sähköpostien tarkistuksella sekä ohjelmiin kirjautumisella. Tarkastelin heti aamusta, onko vanhempiin tiketteihin tullut päivitystä asiakkaalta, mutta en löytänyt suoraan mitään, mihin olisi tarvinnut reagoida.

Asiakas ilmoitti tiketillä kolmen eri toimipisteen huoltotoimenpiteistä tietyille päivämäärille. Tällä kertaa kyseiset laitteet olivat meidän monitoroinnissamme, joten sain lisättyä niille häiriöajan halutuille ajanjaksoille. Jätin tiketin auki, jotta pystymme tarkistamaan laitteiden tilan huoltotoimenpiteiden jälkeen. Jos jokin laite ei jostain syystä käynnisty huollon jälkeen, meidän tulee ilmoittaa siitä eteenpäin.

Eräältä toiselta asiakkaalta tuli kiireellinen tiketti koskien toimimatonta WLAN-verkkoa. Tiketissä oli hieman vajavaiset tiedot, jotta insinööri pystyisi tutkimaan tilannetta tarkemmin, joten pyysin lisätietoja IP-osoitteista ja mahdollisista MAC-osoitteista. Sain vastauksen nopeasti, mutta en löytänyt tiketille tekijää. Tapaus oli todella kiireellinen, joten asiakas eskaloi sitä heidän palvelupäälikkönsä kautta. Myös meillä tietoliikenneinsinöörit sattuiivat olemaan erityisen kiireisiä kyseisellä hetkellä, ja jouduin etsimään tiketille resurssia kolmen tunnin ajan. Pitkän odottelun ja tiedustelujen jälkeen eräs insinööri ehti tarkistamaan tilanteen ja vastaamaan asiakkaalle. Ongelma löytyikin asiakkaan puolen verkosta ja langaton verkko saatiin takaisin toimintaan.

Aamulla asettamani tavoitteet jäivät tavallaan saavuttamatta, koska en vuoroni aikana saanut yhtään puhelua. Jotkin päivät vain ovat hiljaisempia puheluiden osalta. Muilta osin työpäivä oli kuitenkin yleisesti ottaen melko onnistunut, koska saimme pidettyä tikettijonon hyvin hallinnassa ja hoidettua saapuneet tiketit määräaikojen puitteissa.

Keskiviikko 07.09.2022

Aloitin aamun tarkastamalla edellisen päivän tikettejä. Päivän tavoitteeksi otin tikettien läpikäynnin ja tarkastamisen, jottei mikään avoinna oleva tiketti odota toimenpiteitä meidän osaltamme.

Asiakas oli vastannut uudelleen edellisen päivän WLAN-verkon ongelmaan kysymällä mahdollisuutta monitoroida jatkossa vastaavia tapauksia. Kollega oli välittänyt kysymyksen eteenpäin palvelupäällikölle, joten tiketti jäi odottamaan vielä vastausta.

Monitorointi ilmoitti tiketillä erään yrityksen palomuuriongelma. Menin tutkimaan laitetta monitoroinnista ja huomasin, että se oli käyttäytynyt viimeisen kahden tunnin aikana hyvin epävakaasti. Näemme monitoroinnissa laitteen tilan ja sen tapahtumat takautuvasti, joten oli helppo havaita sen pudonneen verkosta ja nousseen takaisin linjoille useaan otteeseen. Ilmoitin tästä asiakkaalle sekä tiketin kautta että soittamalla, jotta saatoin varmistua tiedon perillemenosta. Toimipisteessä ei tiedetty mitään mahdollisista sähkökatkoksista tai huoltotoimenpiteistä, joten tiketti jäi auki odottelemaan kyseisen toimipisteen lähitukihenkilön toimenpiteitä.

Sain puhelun toiselta asiakkaalta koskien alhaalla olevaa yhteyttä Iso-Britanniassa. He eivät saaneet kiinni kohteessa olevaa yhteyshenkilöä ja tiedustelivat meiltä mahdollista vaihtoehtoista numeroa. Kävin asiakkaan dokumentaatiota läpi, mutta en valitettavasti löytänyt mitään tietoa toisen kontaktin olemassaolosta. Päädyimme ratkaisuun, että he yrittävät uudelleen ja lähettävät lisäksi kyseiselle henkilölle tiedon myös sähköpostitse.

Tikettijonoon tuli pyyntö lähettää käyttäjälle uusi aktivointikoodi FortiToken-mobiilisovellukseen, joka on Fortinet-yrityksen vahvan tunnistautumisen työkalu. Pystyin itse tämän hoitamaan, joten kirjauduin RDP-yhteydellä asiakkaan palvelimelle ja lähetin hallintatyökalusta kyseiselle käyttäjälle uuden koodin tekstiviestillä hänen puhelimeensa. Uusia aktivointikoodeja joudutaan yleensä lähettämään, jos käyttäjällä vaihtuu puhelin tai koodia ei ole aktivoitu määräaikaan mennessä.

Päivä oli huomattavasti normaalia kiireellisempi. Muutamien puhelujen lisäksi sain laitettua noin kymmenen tikettiä eteenpäin käsiteltäväksi ja muutaman jopa suljettua. Päivän onnistumisena voisin pitää yleisesti ottaen kiireessä ja paineen alla suoriutumista. Vaikka tuntuu, että on paljon tekemistä samaan aikaan, niin mielestäni paras tapa on hoitaa yksi asia kerrallaan. Kaikkia avoimena olevia tikettejä en kuitenkaan ehtinyt päivän aikana käymään läpi, joten niitä jäi vielä reilusti seuraavalle päivälle.

Torstai 08.09.2022

Pidin tänään pidemmän puhelinvuoron, joten päivän tavoitteeksi otin taas puheluista suoriutumisen mahdollisimman asiantuntevasti.

Keskustelin heti työpäivän alkaessa yövuorossa olleen kollegani kanssa yön tapahtumista. Se oli ollut suhteellisen rauhallinen, joten kaikki saapuneet tiketit oli saatu hoidettua ennen aamuvuoron

alkua. Vuoron vaihtuessa käydään aina muiden kanssa lyhyesti läpi ajankohtaiset sekä akuutit, mahdollisia toimenpiteitä vaativat asiat. Jotakin tikettiä voi esimerkiksi olla tarve pitää seurannassa, tai informoida tiettyjä tahoja meneillään olevasta ongelmatilanteesta.

Monitoroinnista tuli ilmoitus asiakkaan langattomasta tukiasemasta, joka näkyi irti kytkettynä. Näissä tapauksissa tukiaseman käynnistäminen uudelleen joko paikan päällä tai etänä usein korjaa ongelman. Yritin ensimmäistä kertaa kyseisen työurani aikana tehdä laitteelle uudelleenkäynnistyksen etänä. Ensin kirjauduin etäyhteydellä kytkimeen, jossa tukiasema oli kiinni. Koska kyseessä oli Ciscon kytkin, tarkistin komennolla "show interface gix/x/x" missä kytkimen portissa tukiasema oli kiinni, jonka jälkeen navigoin kyseisen portin konfiguraatioon. Suljin portin ja odotin muutamia minuutteja ennen sen uudelleen aktivoimista. Toimenpide auttoi, koska tarkistettuani tukiaseman tilan monitoroinnista, se näkyi taas olevan toiminnassa.

En ollut aiemmin kirjautunut laitteille ja yrittänyt kyseistä toimenpidettä, joten uuden oppiminen toteutui tänään hyvin. Tämä oli ehdottomasti päivän suurin onnistuminen, ja nyt osaan myös jatkossa selvittää vastaavia tilanteita paremmin.

Päivän aikana tuli muutama puhelu, jotka sain mielestäni hoidettua hyvin. Soitot koskivat olemassa olevaa tikettiä, joka odotti edelleen vastausta kolmannelta osapuolelta, sekä yhtä palvelupyyntöä, jota haluttiin kiirehtiä. Vastaanotettujen puheluiden lisäksi soitin myös itse asiakkaan Service Deskiin koskien neljää eri tikettiä, jotka odottivat vastausta heidän puoleltaan. Lisäksi päivä piti sisällään normaalia tikettien ohjaamista eteenpäin sekä yhdestä alhaalla olevasta laitteesta informoimisen asiakkaalle.

Perjantai 09.09.2022

Päivän tavoitteena oli saada kaikki saapuvat tiketit hoidettua ajallaan, jotta jonotilanne jäisi mahdollisimman hyväksi viikonloppua vasten.

Aamu alkoi taas käymällä läpi avoinna olevia tikettejä. Silmään osui yksi tapaus, joka oli jo tovin odottanut vastausta asiakkaan puolelta. Toinen palveluntarjoaja tarvitsi tiedon, milloin asiakkaan yhteyshenkilö on paikan päällä, jotta laitteen päivitys voitaisiin suorittaa. Soitin asiakkaan service deskiin ja ilmoitin, että tarvitsemme päivitystä tikettiin. Asiakaspalvelija sanoi laittavansa tiedon eteenpäin yhteyshenkilölle, jotta asiaa saataisiin edistettyä.

Tikettijonoon tulee päivittäin toistuva tiketti, jossa tulee tarkistaa yövuorolaisen tehdyt työt virheiden osalta sekä meidän puoleltamme suljetut tiketit, joihin on tullut lisätietoa. Outlook-sähköpostisovel-

lukseen asetettu sääntö kerää kyseisiin tiketteihin tulleet päivitykset, jotta ne ovat helposti löydettävissä. Tikettejä oli useita, joten käytin melkein tunnin niiden läpikäymiseen. Tällä kertaa kaikki tiketit olivat joko käsittelyssä tai jo aiemmin tehty. Otin toistuvan tiketin itselleni ja kuittasin toimenpiteet tarkistetuiksi.

Teemme paljon erilaisia tarkistuksia vanhoihin ja olemassa oleviin tiketteihin, jotta mikään informaatio ei menisi ohi. Yleisellä tasolla tämä prosessi on hyvin hoidossa, mutta silloin tällöin tulee esiin tapauksia, jossa päivitys tai muu informaatio ei ole mennyt oikealle taholle. Koko tiimi kuitenkin pitää yhteisesti huolta tiketeistä koko niiden olemassaolon ajan ja niistä käydään keskustelua tiimin yhteydenpitokanavilla.

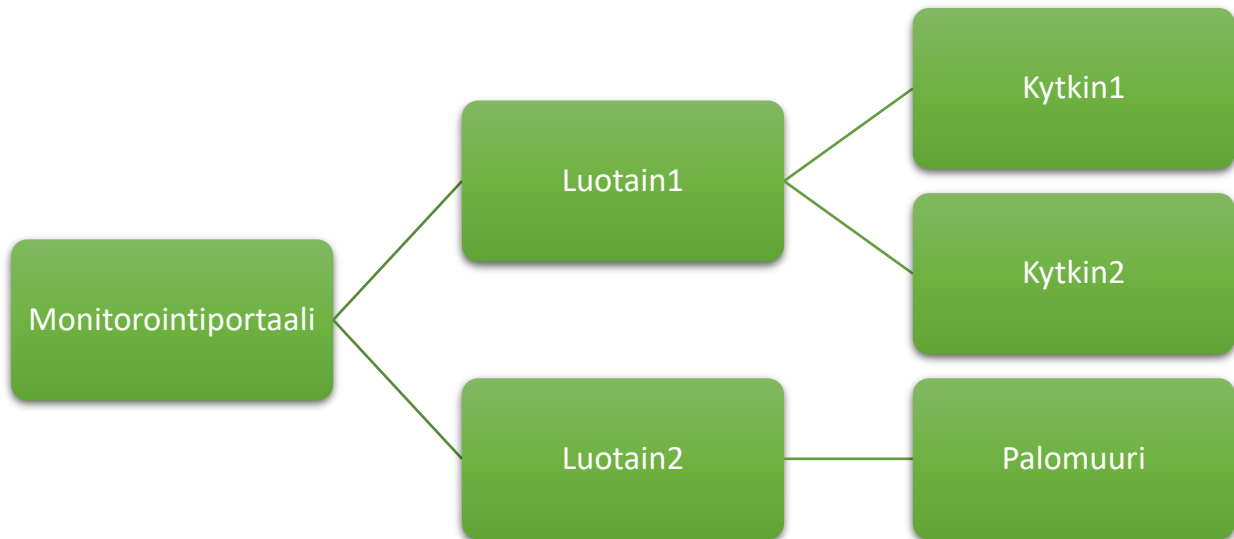
Kaiken kaikkiaan päivä oli onnistunut tikettien käsittelyn osalta. Lähtiessäni viikonlopun viettoon käsittelemättömien jonoon jäi vain muutama monitorointiticketti, jotka odottavat vielä mahdollista laitteen elpymistä.

Viikkoanalyysi 1

Viikko oli normaalia kiireisempi, koska ihmisiä on selvästi edelleen palaamassa töihin kesälomiltaan. Tämä aiheuttaa sen, että kaikki yrittävät laittaa lomiansa aikana kertyneet tehtävät eteenpäin käsiteltäväksi, joka on näkynyt meidän suuntaamme selkeästi lisääntyneinä palvelupyyntöinä. Myös laitteet ovat suuremmalla rasituksella lisääntyneen liikenteen seurauksena ja tuottavat tämän takia enemmän erilaisia hälytyksiä monitoroinnissa.

Eri yritysasiakkaiden yhteyksien seuranta on keskeinen osa työnkuvaamme, ja erilaisiin monitoroinnista tuleviin hälytyksiin tulee välillä reagoida välittömästi. Monitorointi toimii luotaimien avulla (engl. probe). Luotaimien tehtävänä on keskustella hallinnassamme olevien laitteiden kanssa ja palauttaa tietoa meidän monitorointityökaluumme. Luotaimien toiminta perustuu erilaisilla protokollilla tehtäviin kyselyihin, joita lähetetään tietyin väliajoin asiakkaiden laitteisiin. Kyselyt antavat palautteena tietoa esimerkiksi laitteen saavutettavuudesta, lämpötiloista tai tiedonsiirron virheistä. Monitorointi osaa myös verrata luotaimen tuomaa dataa valmiiksi asetettuihin kynnsarvoihin, jonka perusteella järjestelmä pystyy luomaan erilaisia hälytysilmoituksia. Monitoroinnin automatisointi helpottaa siis huomattavasti asiantuntijoiden työtä. (HelpSystems 2016.)

Kuvassa 2 on esitetty monitoroinnin toimintaa yksinkertaisesti. Luotain1 seuraa kahden kytkimen ja Luotain2 yhden palomuurin toimintaa. Lyhyin ennalta määritettyjen aikavälein luotaimet lähettävät kyselyn seurattaviin laitteisiin ja havaittuaan, ettei esimerkiksi Kytkin1:een saada yhteyttä, luotain lähettää tiedon reaaliajassa monitorointiportaaliimme, joka muodostaa häiriöilmoituksen tikettijärjestelmäämme.



Kuva 2. Monitorointi

Suhteellisen uutena työntekijänä kiire vaikuttaa tekemiseeni huomattavasti enemmän verrattuna kokeneempiin kollegoihini. Tehtävät, jotka monille muille ovat jo erittäin selkeitä ja yksinkertaisia, saattavat itselleni olla hyvinkin kuormittavia, koska joudun turvautumaan tiedonhakuun ja neuvojen pyytämiseen huomattavasti useammin. Tämä tietenkin hidastaa kyseisten tehtävien suorittamista, joka taas saattaa aiheuttaa lisäkiirettä muiden työtehtävien hoidossa.

Vaikka aiemmin mainittu lomilta palaavien ihmisten syy työviikon kiireeseen on varmasti osasy, pohdin tarkemmin kiirettä myös henkilökohtaisella tasolla. ”Kiire on selvä merkki siitä, että halusi ja osaamisesi eivät senhetkisen tekemisesi suhteen riitä.” Wiskarin kuvaus sopii mielestäni erittäin osuvasti omaan tilanteeseeni tämän osalta. Osaamiseni ei ole tässä vaiheessa vielä sillä tasolla, että pystyisin jokaiseen vastaan tulevaan pyyntöön tai ongelmaan reagoimaan yhtä tehokkaasti kuin kokeneemmat työntekijät. Jatkuvalle kiireelle on sekä fyysisiä että psyykkisiä haittavaikutuksia, joten sen eliminointi jo alkuvaiheessa on tärkeää liiallisen kiireen hallinnoinnissa. Tiedostan kuitenkin kehittyväni osaamisessani joka päivä, joten tämän tyyppisen kiireen kannalta tilanne tulee helpottumaan huomattavasti ajan myötä. (Wiskari 2014, luku 2)

Multitaskaus eli useiden eri asioiden samanaikainen suorittaminen voi myös lisätä virheiden todennäköisyyttä. Etenkin jos kiireessä joutuu tekemään ja muistamaan monia eri asioita, on helppo todeta ainakin omalta osaltani, että pienet yksityiskohdat saattavat unohtua matkan varrella.

Kiire voidaan jakaa kahteen eri osaan. Tunnepohjaisella kiireellä Wiskari tarkoittaa koko ajan säävutettävissä ja käytettävissä oloa. Se ei välttämättä kerro suoraan työmäärästä johtuvasta todellisuudesta, vaan psykologisesta ja tunnepohjaisesta tarpeesta. Omassa työssäni tämä pitää selvästi

paikkansa puhelinvuoron osalta. Vaikka olisin tekemässä jotakin kiireellistä tai keskittymistä vaativaa työtehtävää, puhelun tullessa minun tulee aina olla tavoitettavissa. Työn keskeytyminen sekoittaa aina suunnitelmallisuutta ja lisää kiirettä entisestään ainakin tunnetasolla. Toinen kiireen osa on järkipohjainen kiire. Tällä tarkoitetaan yksinkertaisuudessaan sitä, että varattuun aikaan nähden tekemistä on liikaa. Wiskari tulkitsee jatkuvan kiireen yksilön kokemaksi ongelmaksi, jolloin sen tunnistaminen mahdollistaa myös ratkaisun hakemisen. Oman kalenterin tarkka ylläpito on yksi hyvistä ratkaisuista kiireeseen. Töiden priorisointi ja aikataulutukset realistisella tasolla auttaa jo pitkälle järkipohjaisessa kiireessä. Muita Wiskarin listaamia ratkaisuja kiireen helpottamiseksi, joita pystyn hyödyntämään omaan työhöni, on asioiden muistiin kirjoittaminen, kesken jääneiden työtehtävien hoitaminen pois alta mahdollisimman nopeasti tai niiden delegoiminen eteenpäin mahdollisuuksien mukaan, sekä ajankäytön tehostaminen yleisesti ottaen. (Wiskari 2014, luku 2 ja 7)

Tällä viikolla kiireisten työpäivien joukossa oli myös päiviä, jolloin oli mahdollista keskittyä rauhassa omaan tekemiseen. Uusien tikettien osalta hiljaiset hetket antavat myös mahdollisuuden tarkastella tarkemmin vanhoja olemassa olevia tikettejä ja reagoida niihin tarpeen mukaan. Itseopiskelua dokumentoinnin avulla pystyy myös hyödyntämään näissä tilanteissa. Viikon aikana sain hyvää harjoitusta asiakkaiden kanssa kommunikoinnista useiden puhelinvuorojeni ansiosta, jonka myötä myös itseluottamus on kasvanut. Myös osaamisen kehittyminen laitteisiin kirjautumisen osalta ja sen kautta tulleet onnistumisen tunteet jäivät mieleen tältä työviikolta.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 12.09.2022

Päivän tavoitteena oli käydä läpi viikonlopun tapahtumat sähköpostista ja tikettijärjestelmästä.

Aloitin aamun tarkastamalla olemassa olevia tikettejä ja huomasin heti viimeviikkoisen tiketin, johon emme edelleenkään olleet saaneet vastausta. Tiketiltä oli jo lähetetty useampia viestejä asiakkaalle meidän osaltamme, mutta vastausta ei ollut saapunut niistä huolimatta. Soitin asiakkaan service deskiin ja ilmoitin, että pyyntö odottaa edelleen reagointia heidän puoleltaan ja sitä tulisi mahdollisuuksien mukaan kiirehtiä.

Verkkoinsinööreiltä palautui tiketti meidän työjonoomme puutteellisten tietojen takia. Varsinkin erilaisissa vianselvitystiketeissä tulisi olla tarpeeksi tietoa, jotta niitä pystytään tutkimaan. Kyseinen insinööri ilmoitti tiedot, jotka tiketillä tulisi minimissään olla, jotta sen voisi ottaa käsittelyyn. Otin tiketin itselleni ja lähetin asiakkaalle lisätietopyynnön. Tässä tapauksessa kyse oli ongelmasta, jossa

asiakas ei päässyt kirjautumaan tiettyihin järjestelmiin VPN:n kautta, joten kysyin alkuun lähde- ja kohdelaitteiden IP-osoitteita.

Sain tehtäväksi selvittää tikettiä, jossa asiakkaalla oli viallinen päätelaite, joka korvattiin uudella meidän toimestamme. Uudesta toimitetusta laitteesta puuttui kuitenkin oikea lisenssi. En ollut vastaavaa laitteisiin liittyvää pyyntöä tehnyt ennen, joten varmistin laitetilauksiin erikoistuneelta kollegaltani, miten tilanteessa tulisi toimia. Lisenssin siirtoa varten piti tehdä laitetoimittajalle toinen tilaus, jonka sainkin onnistuneesti luotua kollegani avulla. Tilauksen jälkeen päivitin tiketille väliaikatietona, että lisenssiin liittyvä tilaus on luotu, ja jätin sen odottamaan laitetoimittajan vastausta.

Tänään tavoitteet toteutuivat hyvin, koska opin selkeästi uutta asiaa laitteisiin liittyen ja astuin mukavuusalueeni ulkopuolelle laitetoimittajan tilausprosessin selvittämisen osalta. Seuraavalla kerralla tiedän, miten vastaavassa tilanteessa tulee toimia.

Tiistai 13.09.2022

Tänään tavoitteena oli saada eteenpäin edelliseltä päivältä jäänyt tiketti koskien lisenssiongelmaa.

Laitetoimittaja vastasi aamulla tekemääni tilaukseen. Lisenssi tuli lisätä uudelle laitteelle manuaalisesti, joten vastauksessa oli liitteenä itse lisenssi sekä ohjeet sen päivitykseen. Itse en tätä pystynyt tekemään, joten etsin pitkään resurssia insinööreistä, joka pystyisi sen hoitamaan. Vihdoin yksi heistä vastasi, että pystyisi hoitamaan sen hieman myöhemmin. Lisäsin hänet tiketille resurssiksi ja laitoin siihen myös tiedoksi muille sisäisen kommentin, että se käsitellään myöhemmin kyseisen insinöörin toimesta.

Puhelinvuoroni alkoi ennen puoltapäivää ja puheluita alkoikin tulla heti. Hoidin nopeasti muutaman puhelun koskien tiketin kiirehtimistä sekä yhteyden tarkistamista. Seuraava puhelu olikin vaikeampi tapaus. Asiakkaan yhteyshenkilö ilmoitti, ettei saa tehtyä tilausportaalistaan tilausta ollenkaan. Ongelmaa oli jo käsitelty tiketillä, mutta se ei ollut vielä ratkennut. Lähdin selvittämään asiaa insinööreiltä ja selvisi, että ongelma liittyi päättäneisiin identifiointitunnuksiin. Sain lisäksi tiedon, että joku oli jo selvittämässä asiaa, joten pyysin häntä informoimaan asiakasta selvityksen edetessä.

Päivän viimeinen puhelu tuli kolmannelta osapuolelta, joka hoitaa ulkomailla asentajan lähettämisen asiakkaan toimipisteelle. Asiakkaalla oli ongelmia kytkinten kanssa, joten asentajan tuli mennä paikan päälle tarkastamaan laitteet. Puhelussa selvisi, että hän oli jo paikalla, mutta ei löytänyt yrityksen sisäänkäyntiä. Selvitin asiaa tilauksen tehneen henkilön kanssa ja selvisi, että asentaja oli soittanut aivan väärään numeroon. Sijainnin yhteyshenkilön tiedot olivat olleet selkeästi merkat-

tuna tilaukselle, mutta asentaja oli virheellisesti soittanut toiseen tilauksesta löytyneeseen numeroon. Tästä syystä koko tilaus jouduttiin tekemään uudelleen, joten asentajan pitää mennä taas paikan päälle ja ottaa tällä kertaa yhteyttä oikeaan yhteyshenkilöön. Tästäkin tilanteesta olisi selvitty helpommalla, jos asentaja olisi lukenut tilauksen tiedot tarkemmin.

Aamupäivä oli tänään rauhallinen, mutta puhelinvuoron jälkeen tikettijonon seuranta jäi tänään huomattavasti vähemmälle, koska kaikki aika meni puheluista johtuviin selvittelyihin ja niiden seuraamiseen. Selvittelyt tuottivat kuitenkin tulosta ja sain ongelmia hoidettua onnistuneesti eteenpäin.

Keskiviikko 14.09.2022

Päivän tavoitteena oli hoitaa uusien tikettien jonoon tulevat pyynnöt mahdollisimman tehokkaasti.

Olen loppuviikon iltavuorossa, joten työpäiväni kestää klo 12–20. Tikettien saapuminen rauhoittuu yleensä toimistotyöajan jälkeen, mutta meillä on aina kaksi työntekijää iltaisin valvomassa sisään tulevia pyyntöjä.

Tarkastin olemassa olevia tikettejä ja huomasin, että asiakas oli päivittänyt laitetoimittajan pyytämät lokitiedot tarkempaan vianselvitykseen. Yritin etsiä laitetoimittajan tilausportaalista kyseistä tilausta, mutta en jostain syystä siinä onnistunut. Kysyin kollegaltani apua, ja hän onnistuikin löytämään tilauksen. Hän päivitti sille lokitiedot, jotta asia saadaan eteenpäin ja se jäi taas odottelemaan heidän tutkintaansa. Tässä tapauksessa ei löytynyt syytä, miksi en itse tilausta löytänyt, mutta pääasia, että se oli nyt hoidossa meidän puoleltamme.

Insinööri oli käsitellyt palvelupyynnön koskien uuden VLAN-verkon määrittystä. Asiakas kuitenkin ilmoitti meille, että kyseinen määrittys ei toiminut kuten piti. Todennäköisesti kyse oli virheellisestä IP-määrittämisestä. Yritin laittaa viestiä pyynnön käsitelleelle insinöörille, mutta hän oli jo ehtinyt lopettaa työpäivänsä. Ohjasin kuitenkin uuden tiketin hänen käsiteltäväkseen, jotta hän pystyy tekemään tarvittavat korjaukset seuraavana päivänä.

Loppuilta meni rauhallisissa merkeissä. Ilmoitin yhden monitorointihälytyksen asiakkaalle ja ohjasin muutamia palvelupyyntöjä eteenpäin insinööreille tehtäväksi. Tikettien työjono jäi hyvälle mallille yövuorolaista varten.

Torstai 15.09.2022

Aloitin taas työpäivän klo 12. Päivän tavoitteena oli seurata aamuvuoron aikana tulleita tikettejä ja varmistaa, että ne saadaan hoidettua loppuun asti.

Heti työt aloitettuani liityin palaveriin koskien uuden asiakkaan palveluiden käyttöönottoa. Asiakas siirtyi siis meille täysin uutena, joten palaverissa selvitettiin, mitä palveluita meidän hallinnoitavaksemme on tulossa. Näiden lisäksi käytiin läpi verkkolaitteet, jotka ovat tässä tapauksessa asiakkaan omistuksessa. Tällöin esimerkiksi laiterikon sattuessa korvaava laite hankitaan asiakkaan toimesta, eikä meidän tarvitse siihen puuttua. Laitteiden monitorointi kuitenkin on meidän vastuullamme, joten ilmoitamme normaaliin tapaan asiakkaalle mahdollisista hälytysilmoituksista.

Palaverin jälkeen tuli useampia tikettejä sisältäen erilaisia palvelupyynnöitä, joten hoidin niitä eteenpäin insinöörien käsiteltäväksi. Kollegani selvitti samaan aikaan ykkösprioriteetin ongelmaa koskien erään asiakkaan toimistoa, jossa oli koko verkko alhaalla. Keskustelua käytiin erillisen verkkotoimittajan kanssa ja lopputuloksena selvisi ongelma heidän verkossaan. Näitä ”suuronnettomuuksia” tapahtuu melko harvoin, joten oli mielenkiintoista seurata viestien vaihtoa asian tiimoilta.

Kollega lopetteli päiväänsä ja antoi minulle tiedustelutehtävän koskien asiakkaan laitepalautusta. Uusi kytkin oli jo toimitettu ja vanha lähetetty takaisin laitetoimittajalle, mutta jostain syystä laitetoimittaja lähetti edelleen muistutusviestejä viallisen kytkimen palautuksesta. Kollega antoi laitetoimittajan numero, johon tuli soittaa ja tiedustella tilannetta. Soitin numeroon ja ilmoitin asiakkaan laitteen palautusnumeron sekä lähetysnumeron, jolla laite on lähetetty. Vastaaja ei suoraan pystynyt tarkistamaan kyseisiä tietoja, mutta välitti asian eteenpäin heidän logistiikkayksikköonsä. Jätin tikeitin itselleni seurantaan huomista varten, mikäli se tarvitsee vielä lisäselvitystä.

Tikettien seuranta jäi hyvälle tasolle yötä vasten. Aamuvuoro pystyy tarkastamaan olemassa olevien tikettien tilan heti aamusta ja reagoimaan tarvittavalla tavalla.

Perjantai 16.09.2022

Työpäivä alkoi taas puolilta päivin eilisten tikettien tarkastuksella. Laitepalautustiketti oli edennyt sen verran, että kollega oli aamulla vastannut asiakkaalle, ettei tämän tarvitse reagoida palautusviesteihin. Laitetoimittaja pitää huolen kytkimen palautuksesta, jonka jälkeen pyyntö suljetaan. Tiketti pitäisi siis olla hoidossa kaikin puolin.

Asiakas ilmoitti tulevasta huoltokatkoksesta koskien tietyn toimipisteen laitetta. Näissä tapauksissa tiketiltä tulee aina löytyä katkoksen aloitus- ja lopetusajankohdat, jotta pystymme lisäämään sekä kalenteriin tiedon että monitorointiin häiriöajan kyseiselle laitteelle. Jostain syystä tässä tapauksessa aikatieto kuitenkin puuttui, joten otin tikeitin itselleni ja laitoin asiakkaalle kyselyn katkoksen ajankohdasta. Tiketille lisätään kaikki muutkin tiimin jäsenet, joten mikäli en itse ole töissä vastauksen saapuessa, asia pystytään silti hoitamaan jonkun toisen toimesta.

Kahden asiakkaan ja meidän tikettijärjestelmämme välinen integrointi rikkoutui aiemmin päivällä, joten kun se saatiin korjattua, järjestelmään tuli kerralla useampi palvelupyyntö kyseiseltä asiakkaalta. Tämä työllisti hetkeksi koko paikalla olevan tiimin laittamaan pyyntöjä eteenpäin.

Hieman myöhemmin tuli hälytys asiakkaan alhaalla olevasta verkosta Yhdysvalloissa. Verkko on kolmannen osapuolen toimittama, joten teimme pikaisesti siitä ilmoituksen kyseiselle toimittajalle. Vuoron lopussa tarkistimme verkon tilan ja nyt se näkyikin taas ylhäällä. Verkko joko palautui itseltään tai toimittaja sai yhteyden pikaisesti korjattua.

Työvuoroni loppupuolella tuli kaksi ilmoitusta asiakkaalta koskien eri laitteiden ongelmia. Vaikka minulla ja samassa vuorossa olleella kollegallani ei ole paljoa laitepuolen kokemusta, saimme kuitenkin avattua näistä selvityspyynnöt laitetoimittajalle.

Ilta oli todella kiireinen erilaisten ongelmien vuoksi. Vuoron loppuun osui myös erityisen paljon laiteongelmia, joista minulla on vähiten kokemusta. Saimme kuitenkin laitettua kaikki pyynnöt eteenpäin, joten siinä mielessä työpäivä oli hyvinkin onnistunut. Opin paljon uutta ja sain lisää kokemusta useista eri ongelmista.

Viikkoanalyysi 2

Tämän viikon tehtävistä jäi päällimmäisenä mieleen loppuviikosta tehdyt laiteongelmiin liittyvät tilaukset suoraan laitetoimittajan tilausportaaliin. Kyseiset ongelmat selvitetään yleensä tiimin laitteisiin erikoistuneiden henkilöiden toimesta, mutta koska ongelmat tulivat normaalin työpäivän jälkeen, jouduin itse kollegani kanssa hoitamaan ne eteenpäin.

Kun asiakas ostaa laitteen yrityksemme kautta, olemme vastuussa sen toimivuudesta koko laitteen elinkaaren ajan. Laitteilla tarkoitetaan tässä kytkimiä, reitittimiä, palomuureja tai tukiasemia. Vastuu toimivuudesta pitää sisällään sen, että me hoidamme kaikki laitteisiin liittyvät ongelmat laitetoimittajan kanssa asiakkaan puolesta. Laitteisiin tulee yleensä palvelusopimus, joka määrittää esimerkiksi laitteen takuuajan tai mahdollisen huoltosopimuksen. Mikäli laite on takuun tai huoltosopimuksen piirissä, pystymme tekemään siitä laitetoimittajalle RMA:n (Return Merchandise Authorization eli palautusoikeus). RMA:n tekeminen vaatii olemassa olevan takuun tai huoltosopimuksen, jotta laitetoimittaja pystyy sen hyväksymään. Ilman näitä toimittaja ei välttämättä ota kantaa koko ongelmaan. Tällaisissa tapauksissa tulee ottaa yhteyttä myyntihenkilöstöön, joka pystyy tapauksen mukaan uusimaan sopimuksia.

Tämän viikon ongelmat liittyivät laitetoimittajien laitteisiin, joille ei suoraan pystynyt luomaan palautuspyyntöä. Laiteongelmasta avaan ensin laitetoimittajan sivuilla pyyntö, jossa kuvataan ongelma.

Jos laitetoimittajan asiantuntija ei pysty ratkaisemaan ongelmaa muulla tavoin kuin tekemällä laitevaihdon, hän avaa sen itse. Prosessi menee yleisesti siten, että jos laitevaihto tehdään, laitetoimittaja kysyy laitteen vastaanottajan sekä toimipisteen yhteyshenkilön tiedot. Kun uusi laite on saapunut, tulee vastaanottajan lähettää vanha laite takaisin laitetoimittajalle uuden laitteen mukana tulleilla palautustiedoilla. Laitetoimittaja vaatii vanhan laitteen palautuksen tietyn ajan kuluessa. Jos laitetta ei palauteta määräaikaan mennessä, on mahdollista, että laitetoimittaja vaatii sanktioita sen takia. Tästä syystä pidämme itsellämme tiketin auki niin kauan, kunnes saamme asiakkaalta kuitauksen vanhan laitteen lähettämistä takaisin. (TechTarget 2022)

Koska tällä viikolla tuli paljon uutta asiaa, pohdin myös oman osaamisen jatkuvaa kehittämistä, joka on oleellinen osa käytännössä mitä tahansa työtä. Tämä korostuu huomattavasti enemmän uuden työn alkuvaiheessa, jonka olen etenkin nykyisessä työssäni havainnut selkeästi. Alussa uuden tiedon määrä on niin suuri, että kaikkea on mahdotonta sisäistää saman tien. Vaikka alkupeuhdytys työhön oli kattava ja hyvä, siihen on kuitenkin mahdollista sisällyttää vain tietty määrä yleisiä asioita ja prosesseja. Monet saapuvista tiketeistä sisältävät itselleni melko vieraita tai jopa täysin tuntemattomia asioita, joten tällaiset tilanteet vaativat aina enemmän tai vähemmän perehtymistä asiaan.

Jokaisella on kuitenkin loppujen lopuksi vastuu omasta oppimisestaan ja myös omat tapansa sen toteuttamiseksi. Työnantajan tulee mahdollistaa oppiminen mahdollisimman hyvin ja antaa työntekijöille tarpeeksi aikaa osaamisen vahvistamiselle. Jokaisen tulisi myös voida toteuttaa itselleen parhaiten soveltuvia tapoja uuden oppimiseen. Joillekin saattaa toimia heti haastavampiin tehtäviin siirtyminen, kun taas jollekin muulle sopii helpommista tehtävistä aloittaminen ja pikkuhiljaa vaikeustason kasvattaminen. Riippumatta millä tavoin työntekijän oppimista toteutetaan, työnantajan vastuulla on huolehtia siitä, miten oppimistuloksia seurataan ja myös niiden palkitsemisesta. (Kallonen, Kuhmonen 2021, luku 8)

Mitkä asiat sitten vaikuttavat uuden oppimiseen ja työssä kehittymiseen? Kallonen ja Kuhmonen antavat kirjassaan vastauksia näihin kysymyksiin. Motivaatio työhön on yksi ratkaisevimmista tekijöistä. Motivoitunut työntekijä saa oma-aloitteellisuudellaan enemmän aikaiseksi ja kantaa vastuunsa työn tekemisessä. Osa saattaa saada motivaatiota työhön sen merkityksellisyydestä, osa taas siitä annettavasta korvauksesta. Motivaatio vaikuttaa myös työn laatuun, koska motivoitunut työntekijä haluaa hoitaa työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Työilmapiirillä on myös suuri vaikutus työntekijöiden motivaatioon. Olennaista on esimerkiksi se, rohkaistaanko työntekijöitä uuden oppimiseen ja jaetaanko osaamista kaikkien kesken tarpeeksi hyvin. Huono työilmapiiri puolestaan vaikuttaa negatiivisesti työntekijöiden motivaatioon, ja tämä taas heikentää uuden oppimista ja työssä suoriutumista. Myös sosiaaliset taidot vaikuttavat työssä kehittymiseen. Niitä pystyy aina

parantamaan esimerkiksi neuvottelutaitojen ja palveluosaamisen osalta. Kyky sopeutua muutoksiin ja tunnistaa omat rajansa jaksamisen ja paineen suhteen on tärkeää etenkin tulevaisuudessa, koska teknologiat muuttuvat ja kehittyvät koko ajan. (Kallonen, Kuhmonen 2021, luku 2 ja 4)

Huomaan itse kehittäväni osaamistani monin eri tavoin päivittäisessä työssäni. Esimerkkinä tästä voisin mainita jatkuvan uusien tikkettien seurannan. Jos en osaa jotain tiettyä ongelmaa hoitaa, otan tikkettinumeron itselleni ylös, jotta pystyn seuraamaan, miten kokeneempi kollegani hoitaa tapauksen. Tällä tavoin saan tietää esimerkkiratkaisun ja voin verrata sitä siihen, miten olisin asian itse hoitanut. Tämä vahvistaa osaamistani ja antaa myös rohkeutta käsitellä tiketti itse seuraavalla kerralla. Tikettejä voi käyttää muutenkin niin kutsuttuna tietämyskantana ongelmanselvityksessä. Täysin samaa asiaa on todennäköisesti käsitelty jo aiemmin, joten erilaisia hakusanoja käyttämällä tietoa pystyy etsimään vanhoilta suljetuilta tiketeiltä. Vastaavan tapauksen löytyessä sen ratkaisua voi hyödyntää myös uuden käsittelyssä. Lisäksi meillä on yrityksessä käytössä laaja dokumentaatio. Dokumentointia löytyy asiakaskohtaisesti sekä erinäisiin yleisiin toimenpiteisiin. Erilaiset toimenpiteet, joita tiimi pystyy itse tekemään, on saatettu dokumentoida yksityiskohtaisesti, joten joissain tapauksissa kokonaan uuden asian pystyy tekemään ensimmäistä kertaa sen avulla.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 19.09.2022

Päivän tavoitteena oli käydä läpi viikonlopun tapahtumat ja saapuvat tiketit mahdollisimman tehokkaasti.

Aloitin päivän tarkistamalla viikonlopun aikana tulleet sähköpostit. Muutamia häiriöilmoituksia lukuun ottamatta viikonloppu näytti olleen rauhallinen. Heti aamusta tikkettijonoon saapui useita häiriöilmoituksia koskien eri laitteiden pakettivirheitä ja yhteyden menetyksiä. Suurin osa näistä palautui normaaliksi itsekseen, mutta yhdessä Saksassa sijaitsevasta laitteesta jouduin laittamaan tietoa eteenpäin kolmannen osapuolen asentajalle, jotta he käyvät tarkistamassa laitteen paikan päällä.

Työjonoon tuli pyyntö asiakkaalta lähettää kertakäyttöisiä WLAN-käyttäjätunnuksia. Näitä käytetään yrityksessä vierailijoille, jotta he pystyvät ottamaan väliaikaisen yhteyden yrityksen langattomaan verkkoon. Olen kerran aiemmin hoitanut vastaavan pyynnön, joten pystyin tämän tekemään itsenäisesti. Avasin kuitenkin varmuuden vuoksi ohjeen asiasta, jotta ei tarvitsisi pelkän muistin varassa suoriutua. Kirjaudun etäyhteydellä asiakkaan ohjelmistoon, josta pystyin generoimaan halutut tunnuksia. Tämän jälkeen tallensin tunnustiedot PDF-muotoon ja lähetin ne asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiin. Kuittasin tikkettin tehdyksi ja pyysin vielä tarvittaessa asiakasta palaamaan asiaan, mikäli tunnuksissa ilmenisi jotain ongelmia.

Puhelinvuoroni aikana saapui neljä puhelua. Ensimmäinen liittyi palvelupyynnön kiirehtimiseen ja toinen kadonneeseen tilaukseen, jonka pyysin lähettämään uudelleen sähköpostitse. Kolmas puhelu piti mennä suoraan insinööreille, mutta koska sieltä ei vastattu, puhelu siirtyi meidän linjallemme. Se koski ongelmaa saada verkkoyhteys asiakkaan kytkimeen, ja pyysin soittajaa lähettämään sähköpostia asiasta tarkemmilla tiedoilla. Viestin saavuttua ohjasin sen suoraan insinööreille käsiteltäväksi.

Päivä oli taas kohtalaisen kiireinen. Tikettijonoon saapui palvelupyyntöjä ja hälytyksiä monitoroinnista tasaisella tahdilla, joten jatkuvasti sai olla jotakin tehtävää työstämässä. Päivätavoitteen osalta kuitenkin onnistuin, koska jonoa saatiin pidettyä kurissa koko paikalla olevan tiimin toimesta.

Tiistai 20.09.2022

Minulla oli tänään pidempi puhelinvuoro, joten tavoitteena oli hoitaa saapuvat puhelut mahdollisimman asiantuntevasti.

Aamu koostui useista laitehälytyksistä, joiden tilaa seurasin monitorointiportaalissa. Useimmissa yhteys palautui itsestään, mutta yhdestä langattoman verkon päätelaitteesta lähetin asiakkaalle viestin, jossa pyysin heitä tarkistamaan laitteen paikan päällä ja tarvittaessa käynnistämään sen uudelleen.

Eräällä asiakkaalla oli verkkoyhteys katkennut yhdessä heidän toimipisteessään. Muut laitteet olivat palautuneet verkkoon itsestään, mutta langattoman verkon tukiasemat jäivät vielä ilman yhteyttä. Tätä tapahtuu usein kyseisellä asiakkaalla: tukiasemat eivät tahdo saada yhteyttä takaisin palomuriin sen käytyä alhaalla. Meillä on hyvä ohjeistus kyseisen ongelman korjaamiseen, joten kirjauduin asiakkaan palomuurille etäyhteyden kautta. Annoin ohjeen mukaiset komennot koskien istuntojen resetointia. Komennot tyhjentävät istunnot, joten tukiasemat pystyvät taas ottamaan uudelleen yhteyden palomuriin. Aina kyseinen toimenpide ei toimi, mutta tällä kertaa tukiasemat saivat yhteyden takaisin muutaman minuutin jälkeen.

Iltapäivä eteni taas kiireisesti. Ohjasin useita palvelupyyntöjä insinööreille tehtäväksi ja sain muutamman puhelun koskien olemassa olevien tikettien kiirehtimistä, jotka eskaloin tiedoksi päivystävälle insinöörille. Päivän loppuksi selvitin tikettiä, jossa ilmoitettiin ongelmasta hyvin vajavaisilla tiedoilla. Lähetin asiakkaalle viestin, jossa pyysin lisätietoja ja jätin tiketin itselleni seurantaan. Puheluita tuli kokonaisuudessaan neljä, joista kaikista suoriuduin onnistuneesti.

Keskiviikko 21.09.2022

Päivän tavoitteena oli saada eteenpäin eilinen tiketti koskien ongelmaa, jossa oli hyvin vajaat tiedot.

Asiakas vastasi viestiini, jossa kysyin lisätietoja ongelmasta. Vastaukset eivät sisältäneet tietoa, joka olisi auttanut meitä tutkimaan ongelmaa. Kysyin kokeneemmalta kollegaltani, miten tässä tilanteessa tulisi toimia. Hän lähetti asiakkaalle uudelleen viestin hieman tarkemmilla kysymyksillä. Toinen henkilö asiakkaalta vastasi tällä kertaa selkeämmin ongelman kuvauksesta, joten saimme vihdoin lisätietoja tarpeeksi, jotta insinööri pystyy tutkimaan asiaa tarkemmin.

Asiakkaalta tuli pyyntö sallia tietty MAC-osoite yrityksen langattomaan verkkoon, jotta he pystyvät päivittämään sille sertifikaatin. Sain tehtyä tämän itse tekemään kirjautumalla ensin asiakkaan palvelimelle etäyhteydellä, jonka jälkeen siellä sijaitsevaan hallintatyökaluun. Sallin halutun osoitteen ja tiedotin asiakasta, että pyyntö on tehty halutusti. Pyysin heitä ilmoittamaan, milloin päivitys on tehty, jotta voimme ottaa MAC-osoitteen taas pois sallituista. Näissä tapauksissa osoitteita ei ikinä jätetä sallituiksi, vaan ne tulee aina ottaa päivityksen jälkeen pois.

Päivä oli todella kiireinen. Sain lukuisia puheluita koskien alhaalla olevia laitteita ja palvelupyyntöjen tilanteen tarkistuksia. Samaan aikaan päivitin olemassa olevia tikettejä koskien kolmansilta osapuolilta tulleita sähköpostiviestejä ja ohjasin uusia palvelupyyntöjä insinööreille käsiteltäväksi. Lisäksi monitorointi generoi hälytysilmoituksia huomattavasti normaalia enemmän. Ainakin päivä kului nopeasti, jos jotain positiivista sanottavaa kiireestä haluaa keksiä.

Torstai 22.09.2022

Sain heti aamusta kollegaltani tehtävän hankkia lisätietoa tikettiin, jossa pitäisi provisoida asiakkaan langaton tukiasema eli liittää se hallinnoitavaksi. Jostain syystä tukiasemaa ei kuitenkaan löytynyt hallintatyökalusta. Päivän tavoitteena oli selvittää tätä lisää ja saada asia hoidettua eteenpäin.

Laitoin tiketistä kyselyä konsultille, joka on aiemmin hoitanut vastaavaa ongelmaa. Sain vastaukseksi muutamia lisätarkistuksia, jotka ainakin tulisi ensimmäisenä tehdä ongelman selvittämiseksi. Päivitin tiketin kyseisillä tiedoilla, mutta koska itselläni ei riittänyt osaaminen niiden tarkastamiseen, pyysin apua kokeneemmalta kollegaltani, joka voisi tarkistaa tiedot paremmin.

Asiakas soitti ja ilmoitti heidän palomuurinsa tulevasta vaihdosta, joka tulee aiheuttamaan meille monitorointihälytyksiä. Pyysin häntä laittamaan tarkemmat tiedot palomuurista sähköpostitse, jotta

pystymme laittamaan sille monitorointiin hälytyseston tietyille aikavälille. Tiketin saapuessa otin sen suoraan itselleni käsittelyyn ja lisäsin tiedon huoltokalenteriimme sekä hälytyseston monitorointiin.

Päivä kului melko tavanomaisesti. Tikettejä tuli kuitenkin sen verran paljon, että koko ajan sai olla jotakin tekemässä tai selvittämässä. Puheluiden osalta päivä oli toisaalta hiljainen. Olin puhelinvuorossa suurimman osan päivästä ja puheluita tuli vain muutama. Sain kuitenkin ohjattua insinööreille useita palvelupyynnöitä koskien muutoksia palomuuereihin, nimipalveluun ja tukiasemiin.

Perjantai 23.09.2022

Vuoroni vaihtui tälle päivälle iltaan, joten aloitin työt vasta klo 12. Päivän tavoitteena oli käydä eilisen iltapäivän ja tämän aamun tikettejä läpi, koska järjestelmässä oli ongelma. Tämä aiheutti sen, että tiketeiltä lähettämämme viestit eivät lähteneet järjestelmästä eteenpäin. Virhetilanne oli jo korjattu, mutta meidän piti käydä manuaalisesti läpi kaikki kyseisenä aikana tulleet tiketit ja lähettää viestit uudelleen.

Tarkastelin olemassa olevia tikettejä, jotka odottivat meidän puoleltamme toimenpiteitä. Asiakkaalle oli ilmoitettu usealla eri tiketillä heidän alhaalla olevista langattomista tukiasemistaan. Monitorointi oli lisännyt tiketille ilmoituksen, että tukiasemat ovat nyt taas verkossa, joten tarkistin ne vielä itse varmuuden vuoksi. Huomasin, että ne olivat olleet jo muutaman tunnin ylhäällä, joten suljin tiketit meidän puoleltamme ja informoin asiakasta, ettei näihin ole tarvetta reagoida.

Sain päivän aikana muutaman tiketin koskien uuden FortiToken-koodin lähettämistä. Hoidin nämä ripeästi, jotta asiakas pääsee taas kirjautumaan järjestelmiinsä. Otin etäyhteyden asiakkaan järjestelmään, jossa kävin asettamassa uuden koodin käyttäjätunnukseen. Järjestelmä lähettää käyttäjälle uuden koodin tekstiviestitse.

Loppuilta meni rauhallisesti monitorointihälytyksiä seuraten sekä ohjaten muutamia palvelupyynnöitä insinööreille. Tarkistin illan päätteeksi suljettuihin tiketteihin tulleet viestit, koska kollegani ei ollut sitä ehtinyt tehdä oman työvuoronsa aikana. Löysin yhden viestin, joka oli vahingossa ohjautunut suljetulle tiketille, joten lisäsin sen samaa asiaa koskevalle avoimelle tiketille.

Viikkoanalyysi 3

Kulunut viikko oli todella kiireinen etenkin alkuviikon osalta. Välillä tuntui, ettei vain millään ehtinyt keskittymään joka asiaan. Muutamana päivänä puhelin soi lähes taukoamatta muiden töiden lomassa, joten multitaskaus oli vahvasti läsnä ja kaikkien asioiden muistaminen koetuksella. Luultavasti tämän viikon aikana käsittelin enemmän tikettejä kuin yhdelläkään aiemmalla viikolla.

Vaikka multitaskaus kuulostaa terminä tehokkaalta ja monipuoliselta tavalta tehdä asioita, se ei kuitenkaan sitä välttämättä ole. Multitaskauksella (engl. multitasking) tarkoitetaan kahden tai useamman tehtävän samanaikaista suorittamista. Se voi kuitenkin olla haitallista tuottavuudelle, koska se kääntää huomiota pois olennaisista asioista. Multitaskaus myös hidastaa omaa tekemistä, koska yhteen asiaan keskittyminen häiriintyy ja sen jälkeen alkuperäiseen fokukseen takaisin pääseminen ottaa aikaa. Suurimpana ongelmana tässä on mielestäni virheet, joita multitaskaus voi aiheuttaa. Itse yritän aina parhaani mukaan keskittyä yhteen asiaan kerrallaan, mutta esimerkiksi puheluiden takia muut työt keskeytyvät väkisin, ja huomaan puhelun jälkeen usein miettiväni, mihin kohtaan jäin alkuperäisessä tehtävässä. Multitaskauksesta johtuen jokin oleellinen tai yksinkertainenkin asia saattaa unohtua kokonaan. (Verywellmind 2021.)

Puhelinpalvelumme ei ole asiakkaiden ensisijainen ja pääasiallinen yhteydenottokanava, joten oman kokemuksen mukaan puheluita tulee yleensä muutamasta ehkä noin viiteen tai kuuteen päivässä. Tällä viikolla niitä saattoi tulla jopa kolminkertaisesti keskimääräiseen verrattuna. Puhelut kuormittivat itseäni normaalia enemmän, kun myös saapuvien tikettien määrä oli suuri.

Lisäksi viikon aikana tuli eteen paljon itselleni uusia ongelmia ja palvelupyyntöjä. Jouduin olemaan kollegoihin ja insinööreihin paljon normaalia enemmän yhteydessä. Avun pyytäminen ei koskaan ole negatiivinen asia, mutta jos päivittäin joutuu vaivaamaan samoja henkilöitä useaan kertaan, alkaa se jo tuntua hieman kiusalliselta. Samaa asiaa tarvitsee kuitenkin harvoin kysyä useaan kertaan, joten jokainen itselleni uusi ongelma antaa entistä paremmat valmiudet ratkaista se itsenäisesti seuraavalla kerralla. Olen kuitenkin huomannut, että uuden tiedon sisäistäminen kärsii todella paljon, kun aikaa sen kunnolliseen prosessointiin on huonosti kaiken muun kiireen keskellä.

Menneen viikon aikana tuli kuitenkin muutamia pyyntöjä, joilla pystyin itse suoraan vahvistamaan omaa ammatillista kehittymistäni. Yhtenä esimerkkinä voisin antaa langattomien tukiasemin yhteyden tarkastamisen palomuurin kautta. Tätä lähdetään tekemään kirjautumalla asiakkaan palomuurille SSH-yhteydellä (Secure Shell) ja siellä antamalla komentorivin (CLI, Command Line Interface) avulla komentoja. Kyseisiä tapauksia ei pääse päivittäin tai edes viikoittain tekemään, joten tämä oli hyvää harjoitusta ja antoi lisää kokemusta ongelmanratkaisussa.

Toimenpiteenä palomuurille kirjautuminen tapahtuu samalla tavalla kuin mihin tahansa laitteeseen, johon saa otettua etäyhteyden. Käytin yhteyden luomiseen asiakkaan palvelimella olevaa PuTTY-sovellusta. PuTTY on ilmainen SSH-yhteyksiin tarkoitettu sovellus, joka on laajasti käytössä kaikissa Windows-järjestelmissä. (SSH 2021)

Yhteyden muodostamisen jälkeen aukeaa laitteen komentorivi (CLI), joka kysyy käyttäjätunnusta ja salasanaa. Säilytämme yleisiä asiakkaisiin liittyviä tunnustietoja erillisellä palvelimella, josta kävin ne hakemassa. Onnistuneen kirjautumisen jälkeen tulee antaa palomuurin valmistajan mukaisia komentoja, joilla pystytään selvittämään ongelmaa. Tässä tapauksessa kyseessä on Fortinetin palomuuuri, joten komentojen tulee olla sen mukaiset. Ensin tarkistan liikenteen haluttuun porttiin, jossa langaton verkko pitäisi olla komennolla: "diagnose sniff packet any 'udp and port xx' 4". Komentorivi tulostaa tapahtuvan liikenteen ja näen, että se ei huomioi kaikkia yhteyksiä. (Fortinet 2022.)

Haluan tyhjentää nykyiset istunnot, jotta yhteys voisi muodostua uudelleen. Annan aluksi komennon "diagnose sys session filter dport xx", jotta istunnot tyhjennetään ainoastaan kyseiseltä portilta. Mikäli filteriä ei anna, komento tyhjentää kaikki palomuurin istunnot, jota emme tässä tapauksessa halua tehdä. Portin filteröinnin jälkeen annan komennon "diagnose sys session clear". Palomuuuri tyhjentää nyt istunnot vain kyseiseltä portilta. Pienen odottelun jälkeen tarkistan liikenteen uudelleen komennolla "diagnose sniff packet any 'udp and port xx' ja huomaan, että liikennettä näkyy nyt selvästi enemmän. Langattoman verkon tukiasemat ovat siis saaneet yhteytensä takaisin. Tarkistan kyseessä olleiden tukiasemien tilan myös monitoroinnista tämän toimenpiteen jälkeen ja havaitsen niiden palautuneen takaisin normaaleiksi. (Fortinet 2022.)

Toimenpide auttaa usein tilanteisiin, joissa palomuuuri on käynyt alhaalla. Jostain syystä langattomat tukiasemat eivät välillä saa yhteyttä takaisin palomuuriin. Tällä toimenpiteellä pystyy itse varmistumaan, onko tukiasemissa oikeasti jotain vikaa, vai onko kyse vain yhteysongelmasta tukiaseman ja palomuurin välillä. Kaikki pienetkin toimenpiteet, jotka pystymme itse hoitamaan, helpottavat insinöörien työtaakkaa ja nopeuttavat asiakkaan laitteisiin liittyvien ongelmien ratkomista.

Halusin tutkia tätä toimenpidettä itse enemmän, koska meidän ohjeessamme ei kerrota tarkemmin, mitä kyseiset komennot tekevät. Tämä auttoi minua ymmärtämään asiaa huomattavasti syvällisemmin. Vastaavissa tapauksissa olisi hyvä aina perehtyä itse aiheeseen paremmin, jotta asian pystyisi oikeasti sisäistämään. Ohjeiden seuraaminen "laput silmillä" asiaa sen enempää miettimättä ei edistä ymmärrystä, eikä myöskään auta mahdollisten ohjeesta löytymättömien ongelmatilanteiden sattuessa.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 26.09.2022

Päivän tavoitteena oli käydä läpi viikonlopun aikana saapuneet sähköpostit ja tiketit. Luin heti aamusta uudet sähköpostit viikonlopun tapahtumien osalta. Mitään erityistä ei muutamien laiteongelmien lisäksi ollut tapahtunut, joten tässä vaiheessa ei ollut tarvetta puuttua mihinkään saman tien.

Yövuorolainen informoi minua asiakkaan kolmessa eri maassa sijaitsevista laitteista, jotka olivat kadottaneet yhteyden hieman ennen oman vuoroni alkua. Otin ongelmaa koskevat tiketit itselleni käsittelyyn ja lähdin heti tiedottamaan asiakasta ongelmatilanteesta, koska kyse oli useasta laitteesta. Lähetin ensin tiketiltä viestin asiakkaan yhteyshenkilöille, mutta koska tässä oli korkeampi prioriteetti, soitin vielä perään ja kysyin, onko heillä tietoa asiasta. Koska kyseessä oli monta eri laitetta useamman maan toimipisteessä, yhteyshenkilö epäili vian olevan joko meidän monitorointitunnelissamme tai paikallisella palveluntarjoajalla. Jotta pystyin kaventamaan ongelmaa, pyysin erästä insinööriämme tarkistamaan yhteyden. Hän tutki asiaa ja ilmoitti, että meidän puolellamme yhteys toimii palomuurin kautta, mutta paluupaketteja ei näkynyt ollenkaan. Vaikutti siis siltä, että ongelma oli paikallisella palveluntarjoajalla, joten ohjeistin asiakasta tekemään vikailmoituksen suoraan heille.

Yhden suuremman asiakkaan palvelupäällikkö otti minuun yhteyttä muutamaa viimeviikkoista tikehtiä koskien. Asiakkaan yhteyshenkilö halusi tietää, missä vaiheessa tiketit olivat, joten koostin niistä selkeät tiedot tähän asti käsitellyistä ja vielä tekemättä olevista asioista. Kyseisellä asiakkaalla on mielestäni hieman hankala prosessi meidän ja heidän paikallisen palveluntarjoajansa välillä. Toisinaan keskustelua saattaa hukkua jo suljetuille tiketeille tai kokonaan väärille tietojen vastaanottajille. Prosessia olisi hyvä selkeyttää, jotta informaation välitykseen liittyviltä ongelmilta vältyttäisiin.

Päivän aikana tuli paljon monitorointihälytyksiä, joiden seuraamiseen ja selvittämiseen meni suuri osa ajasta. Olen kaksi tulevaa päivää vapaalla, koska esimiehemme halusi kiittää meitä onnistuneesta työsuorituksesta kesän aikana. Uutta työtä aloittaessa tuntuu usein, että tiedot ja taidot eivät tahdo riittää kunnolla työn tekemiseen. On kuitenkin hyvä saada välillä palautetta työstä, oli se sitten positiivista tai negatiivista.

Tiistai 27.09.2022

Vapaa.

Keskiviikko 28.09.2022

Vapaa.

Torstai 29.09.2022

Päivän tavoitteena oli käydä vapaapäivien aikana tulleet sähköpostit ja Teams-keskustelut läpi. Arkena tulee molempiin viestejä huomattavasti enemmän kuin viikonloppuisin, joten niiden läpikäynti vie enemmän aikaa. Sain tämän tehtyä aamun aikana, joten olin taas perillä kahden viime päivän tapahtumista ainakin yleisellä tasolla.

Maanantaina minuun yhteyttä ottanut palvelupäällikkö oli taas yrittänyt tavoitella minua sähköpostitse. Asia koski laitteiden paikan päällä tehtävää uudelleenkäynnistystä, jota kolmas palveluntarjoaja vaatii ennen lisäselvitysten aloittamista. Olimme ilmoittaneet paikalliselle yhteyshenkilölle, mikä laite tulisi käynnistää uudelleen, joten kyseinen tiketti oli hoidossa. Laitteen uudelleenkäynnistys ei kuitenkaan ollut tuottanut toivottua tulosta. Seuraavana toimenpiteenä asiakkaan palveluntarjoaja todennäköisesti lähettää asentajan paikalle tarkistamaan kaikki laitteet ja yhteydet. Tiketti jäi edelleen meille seurantaan siihen asti, kunnes yhteys on taas toiminnassa.

Tikettijonomme paisui hetkellisesti, kun ison asiakkaan kaikki langattomat tukiasemat menettivät yhteyden. Monitorointi ehti luoda niistä noin sata tikettiä tikettijärjestelmäämme. Lisäsimme niille nopeasti häiriöajan, jotta tikettejä ei tulisi enää enempää. Meillä on käytössä PowerShell-skripti kyseisiä tapahtumia varten. Sen avulla pystymme yhdellä napin painalluksella sulkemaan kaikki vastaavat tiketit samalla kertaa, joten tikettijonon tyhjennys oli onneksi nopea toimenpide. Jos skriptiä ei olisi, joutuisimme käyttämään huomattavan ajan tikettien sulkemiseen yksitellen. Yksinkertaisenkin asioiden automatisointi voi monesti säästää työntekijöiden aikaa runsaasti, kuten tässäkin tapauksessa.

Päivä oli vaihteeksi hiljainen, joten saimme pidettyä tikettijonon hyvällä mallilla. Olin puhelinvuorossa kolmen tunnin ajan ja puheluita tuli sinä aikana vain yksi. Viimeaikaisen kiireen keskellä on mukavaa, että väliin mahtuu myös hiljaisempia päiviä.

Perjantai 30.09.2022

Tavoitteena tänään oli pitää tikettijono mahdollisimman tyhjänä viikonloppua vasten.

Aamu alkoi heti kiireellisten uusien tikettien parissa koskien palomuurimuutoksia. Meillä on näihin hieman oma prosessinsa: jos palvelupyyntö on selvästi kiireellinen ja vaikuttaa asiakkaan jatkuviin

palveluihin, ilmoitamme niistä tiketin ohjauksen jälkeen vielä päivystävälle insinöörille, joka pystyy reagoimaan heti tarvittavalla tavalla.

Aamupäivällä oli organisaatiomme tulosinfopalaveri. Siellä käytiin läpi budjettiin liittyviä asioita osastokohtaisesti sekä yleisiä onnistumisia ja ajankohtaisia tapahtumia. Vaikka palaverissa käydyt asiat eivät suoranaisesti liity omaan työhöni, on aina hyvä olla perillä yrityksessä tapahtuvista asioista.

Sain puhelinvuoroni aikana kaksi puhelua, jotka molemmat koskivat taas palvelupyyntöjen kiirehtimisiä. Insinööreillä on tällä hetkellä niin paljon tikettejä, että jotkin vähemmän kriittiset pyynnöt helposti venyvät yli SLA:n. Tämä tietenkin aiheuttaa sen, että asiakkaat usein soittavat pyyntöjen perään ja pyytävät tilannekatsausta tai kiirehtimistä.

Kiirehtimisiä lukuun ottamatta päivä sujui hyvin. Saimme pidettyä tikettijonon siistinä koko työpäivän ajan, ja pyynnöt onneksi hiljenivät hieman iltapäivää kohden. Ohjasimme kuitenkin useita palvelupyyntöjä eteenpäin päivän aikana, joten tekemistä oli koko ajan riittävästi.

Viikkoanalyysi 4

Tämä viikko oli itselleni lyhyempi vapaapäivien takia. Viikon teemaksi muodostui ehdottomasti asiakkaan puolelta tulleet kiirehtimiset ja erilaiset vaikeudet prosessien suhteen. Meillä prosessit toimivat yleisesti ottaen erittäin hyvin, mutta välillä tulee poikkeuksia ja pyyntöjä, jotka eivät mene täysin prosessin mukaan ja vaativat joustamista. Tästä on esimerkkinä maanantaina tullut yhteydenotto suoraan palvelupäälliköltä. Hän kysyi selvitystä tiketeistä asiakkaan pyynnöstä, mutta koska koko asian ei pitäisi olla meidän hoidossamme, rajat hieman hämärtyvät prosessien osalta tällaisissa tapauksissa.

Kyseessä oli tapaus, jossa verkkoyhteys toimitaan kolmannelta osapuolelta, mutta meidän tehtävämme on monitoroida sitä. Jos yhteys menee alas, ilmoitamme siitä sekä asiakkaan omaan service deskiin että paikalliselle yhteyshenkilölle, jotta hän voi käydä tarkistamassa laitteen paikan päällä. Meidän osuutemme tulisi päättyä näihin toimenpiteisiin. Ongelmaksi kuitenkin muodostuu se, että kolmannen osapuolen palveluntarjoaja jatkaa meille viestittelyä asiasta koskien paikallisia tarkistuksia. Tämä kommunikaatio pitäisi hoitaa ainoastaan asiakkaan service deskin ja kyseisen palveluntarjoajan välillä. Toimimme siis turhaan välikätenä, mikä aiheuttaa viivettä ja turhautumista molemmilla suunnilla.

Jos vastaavia tilanteita tulee jatkossa vielä lisää, aion ottaa tämän puheeksi perehdyttäjäni kanssa. Hän on ollut mukana erilaisissa kehitysprojekteissa meidän ja asiakkaan välillä, joten pystyy saamaan asioihin muutosta tarvittaessa. Kyseessä on erittäin iso asiakas, ja integraation kehitystä tapahtui juuri paljon meidän ja asiakkaan välillä. Intergraatiomuutoksesta johtuen myös monet prosesseista kokivat muutoksen. Yksi näistä oli juuri se, että asiakkaan oma service desk hoitaisi jatkossa yhteydenpidon kolmansien osapuolten välillä.

Prosessien kehittäminen on aina haastavaa, kun samassa prosessissa on mukana useampia osapuolia. Yrityksillä on aina omat tapansa toimia ja osaamistasot saattavat myös vaihdella merkittävästi. Yksi prosessikehityksen avainkohdista on selkeyttää prosessityön tavoite ja tarkoitus. Poistamalla turhia työvaiheita ja yksinkertaistamalla prosessia entisestään pystyisimme tekemään kommunikaatiosta paljon tehokkaampaa. Tässäkin tapauksessa asiakkaan service deskin perehdyttäminen kyseiseen prosessiin olisi jatkoa ajatellen huomattava apu, jolla uskoisin saavutettavan sekä ajallista että taloudellista etua. Kyseessä on loppujen lopuksi hyvin mutkaton prosessi, joka pystytään kuvaamaan yksinkertaisella tasolla. (Arter 2022)

Toinen kuluneen viikon teemoista oli asiakkailta tulevat kiirehtimiset. Palvelupyynnöiden perään kysellään melkein päivittäin, mikä on täysin normaalia. Meidän työssämme kiirehtimiset ja kyselyt tulevat yleensä puhelimitse, mutta niitä voi tulla myös sähköpostitse. Sähköpostin kautta kysely on aina parempi tapa, etenkin jos viestiin on sisällytetty alkuperäinen pyyntö, koska sen avulla pystymme aina löytämään helposti olemassa olevan tiketin.

Meillä on käytössä SLA (Service Level Agreement) eli yrityksemme ja asiakkaiden välillä oleva palvelutasosopimus. Palvelutasosopimus antaa varmuuden siitä, että asiakkaan ongelmiin reagoidaan sopimuksen mukaisesti, koska viiveistä saatetaan joutua maksamaan sanktiota. Jokaiseen käsittelemäämme tikettiin annetaan sopimustieto (Contract), joka määrittelee aina palvelupyynnölle SLA:n automaattisesti sopimuksen mukaan. Asiakaskohtaisia sopimuksia saattaa olla yhdestä jopa yli kymmeneen. Yleensä sopimus asetetaan sen mukaan, mitä muutos koskee. Jos esimerkiksi hallinnoimme asiakkaan palomureja, erillinen palomuurisopimus määrittelee yleensä SLA:n sitä koskeville muutoksille.

Kuvassa 3 on yleisiä SLA-sopimuksia. Ylin on asiakaspohjainen SLA, joka yleensä solmitaan yhden asiakkaan kanssa ja sama sopimus sisältää kaikki asiakkaan palvelut. Keskimäinen on palvelupohjainen SLA, jossa määritetään yksi palvelu kaikille asiakkaille. Meidän tapauksessamme esimerkkinä olisi, että kaikkien asiakkaiden palomureja käsiteltäisiin saman sopimuksen alla. Alimpana kuvassa on monitasoinen SLA, jolloin loppukäyttäjä pystyy räätälöimään useita sopimuksia tarpeidensa mukaan. Tämä on meillä käytössä suurimmalla osalla asiakkaista. (Motadata 2021)



Kuva 3. Eri SLA-tyypit (Motadata 2021).

Palvelutasosopimuksia voidaan arvioida erilaisilla mittareilla. Näitä voivat olla esimerkiksi vikojen määrä, hylkäysaste, keskimääräinen vastausaika, ensimmäisen puhelun ratkaisu, läpimenoaika ja keskimääräinen toipumisaika, jos kyseessä palvelukatko. Mittareitakin voidaan määritellä erilaisten asiakkaiden ja sopimusten mukaan. Meillä on yrityksessä ja palvelupyynnöissä yleisesti käytössä ainakin "First response" -aika, eli tiketti tulee siirtää jonosta oikealle taholle käsiteltäväksi tietyn sopimuksessa määritellyn ajan sisällä. Toinen mittari on "Resolution time", joka kertoo millä aikavälillä tiketti tulee olla ratkaistu, ennen kuin SLA menee yli. (Motadata 2021)

Käytämme SLA:n kiireellisyystasoja tiketeissä. Prioriteetit määräytyvät yleisesti näiden tasojen mukaan:

Kiireellisyys 1 – Kriittinen ongelma/muutos, koko palvelu tai verkko alhaalla, asiakas ei pysty toimimaan

Kiireellisyys 2 – Suurempi ongelma/muutos, osa asiakkaan verkoista tai palveluista ei toimi

Kiireellisyys 3 – Normaali ongelma/muutos, yleisimmin käytetty. Koskee esim. vain yhtä käyttäjää

Kiireellisyys 4 – Ei kiirettä, käytetään yleensä pienissä muutoksissa, jotka eivät vaikuta toimintaan

Vasteajat on määritelty sopimukseen kiireellisyystasojen mukaan. Eri asiakkailta on useita eri määrittämiä vasteaikoja, mutta yleisellä tasolla ne ovat:

Kiireellisyys 1 - Tunnin sisällä

Kiireellisyys 2 - Neljän tunnin sisällä tai ennen päivän päätöstä

Kiireellisyys 3 - Ennen seuraavan päivän päätöstä

Kiireellisyys 4 - "best effort", eli kun ehditään ottamaan työn alle

Vaikka sopimuksessa on määritelty käsittelyajat tiketeille, tehtävät vaihtelevat aina ja käsittelyajat venyvät ennalta määrittelemättömien ongelmien takia. Myös asiakkaan puolelta usein kiirehditään esimerkiksi kolmannen tason pyyntöä heti tiketin luomisen jälkeen, vaikka palvelutason mukaan sillä ei erityistä kiirettä olisikaan. (Calibre One 2022)

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 3.10.2022

Päivä alkoi viikonlopun aikana tulleiden sähköpostien tarkistuksella. Tavoitteena oli hoitaa päivän aikana tulevat palvelupyynnöt eteenpäin.

Perjantai-iltana oli tullut vielä tietoa uudesta asiakkaasta, joka siirtyy tulevaisuudessa meidän hallinnoitavaksemme. Koska siirto ei ole vielä täysin valmis, asiakkaalta tulevat palvelupyynnöt voidaan tässä vaiheessa siirtää suoraan sitä hoitavan projektiryhmän tehtäväksi. Lisäksi oli tullut ilmoitus, joka koski osaa erään toisen asiakkaan verkkolaitteista. Jos kyseisistä laitteista tulee monitorointihälytyksiä, ne voidaan yhdistää olemassa olevaan tikettiin, jossa kerrotaan niiden alaspäin. Ne eivät siis vaadi toimenpiteitä meidän osaltamme.

Monitorointi ilmoitti yhteyden menetyksestä asiakkaan kytkimeen. Lähdin tiedottamaan asiakasta tiketin kautta sähköpostilla sekä soittamalla asiakkaan yhteyshenkilölle. En saanut ketään puhelimitse kiinni, mutta asiakas ilmoitti nopeasti sähköpostilla, että kyseisellä alueella on huoltotoimenpiteitä meneillään ja kytkimestä voi ottaa hälytykset pois kahdeksi seuraavaksi viikoksi. Lisäsin monitorointiin huoltoajan ja kuittasin asiakkaalle sen tehdyksi. Tiketti jäi odottamaan jonoomme siksi aikaa.

Päivän aikana tulleet palvelupyynnöt saatiin hyvin eteenpäin sitä mukaan, kun niitä tuli. Tänään oli useita työntekijöitä samassa päivävuorossa, joten työpäivä sujui kiireettömästi. Pidin puhelinvuoroa neljän tunnin ajan ja tänä aikana sain kaksi puhelua. Ensimmäinen puhelu oli vahinkosoitto, jonka oli tarkoitus mennä asiakkaan omaan service deskiin. Toinen puhelu koski ainoastaan palvelupyynnön kiirehtimistä.

Tiistai 4.10.2022

Päivän tavoitteena oli suorittaa verkkokurssi koskien käyttöoikeuksia toiseen tiketointijärjestelmään sekä myös tilata oikeudet kyseiseen järjestelmään.

Saimme eilen esimieheltäni tiedon, että voisimme tilata käyttöoikeudet toiseen järjestelmään. Tämä koskee tapauksia, jossa tietyille asiakkaille tarvitsee tilata asentajakäynti paikan päälle. Ennen käyttöoikeuden tilausta minun tuli käydä lyhyt verkkokurssi asiaan liittyen. Suoritin kurssin aamulla ja sain käyttöoikeudet tilattua. Kun oikeudet on luotu, tulee meidän vielä testata ne ja tarkistaa miten tilaukset tehdään.

Asiakas pyysi palveluunsa kopioinnin rajoitukseneston pois ottamista tietylle aikavälille. Siirsin tike-
tin insinöörien työjonoon ja lisäksi ilmoitin siitä päivystävälle insinöörille. Jos uusissa palvelupyynnöissä on merkattu tietty aika muutoksen tekemiselle, on näistä hyvä aina ilmoittaa päivystäjälle. He pystyvät tällöin omien kommunikaatiokanaviensa kautta varmistamaan, että joku voi muutoksen tehdä haluttuna ajankohtana.

Pidin esimieheni ja perehdyttäjäni kanssa lyhyen palaverin koskien ensi viikolla alkavaa asiakkaan laitevaihtoprojektia. Asentaja tulee soittamaan laitevaihdosta linjallemme tiettyinä päivinä tiettyyn kellonaikaan. Tällöin minun tulee olla tavoitettavissa ja tarkistaa asiakkaan järjestelmästä, että kyseinen laite tulee verkkoon normaalisti. Mikäli jostain syystä ongelmia ilmenee, ilmoitan niistä eteenpäin.

Päivä sujui normaalisti palvelupyyntöjen ja monitorointihälytysten osalta. Sain muutamia tikettejä laitettua eteenpäin ja lisäsin huoltokalenteriin tiedon asiakkaan palomuurin päivityksestä. Puhelinvuoroni oli epätavallinen, sillä en saanut yhtäkään puhelua koko aikana.

Keskiviikko 5.10.2022

Päivän tavoitteena oli pitää tikettijono mahdollisimman hyvin hallinnassa, koska tänään oli muutama työntekijä vähemmän paikalla, kuin alkuviikolla.

Saimme tiedon haavoittuvuudesta koskien muutaman asiakkaan verkkolaitteita. Nämä tulevat yleensä yhdellä tiketillä, joten meidän tulee luoda niistä omat tiketit samoilla tiedoilla kaikille mainituille asiakkaille. Tein itse uudet tiketit tikettijonoomme, jotta kaikki pystyvät tarvittaessa laittamaan niitä eteenpäin. Etsimme kollegani kanssa resurssit tiketeille, jotta saimme ne ohjattua käsiteltäväksi.

Asiakas ilmoitti kiireellisestä pyynnöstä koskien vanhentunutta VPN-sertifikaattia. Yhteys yksityiseen verkkoon ei siis tästä syystä toiminut ollenkaan, joten se oli päivitettävä pikaisesti. Ilmoitin asiasta heti päivystävälle insinöörille, jotta he ottaisivat sen käsittelyyn mahdollisimman nopeasti. Jätin tiketin hetkeksi omaan seurantaani ja huomasinkin pian, että se oli otettu käsittelyyn ja oli siis meidän osaltamme hoidossa.

Sain soiton asiakkaalta koskien heidän laitettaan, jossa on ollut ongelmia päivityksen kanssa. Tarkistin tiketiltä tilanteen ja se odotti edelleen laitetoimittajalta vastausta. Tämä oli jo kolmas kerta, kun asiakas tiedusteli tiketin perään. Asiakas halusi tietää laitetoimittajan tiketin numeron, jotta he voisivat myös itse ottaa yhteyttä heihin. Toimitin numeron ja ilmoitin, että palaamme itse myös asiaan heti, mikäli saamme vastauksia.

Päivä sujui taas onnistuneesti siinä mielessä, että lopettaessani työvuoroni tikettijono oli tyhjä. Monitoroinnin osalta päivä oli hiljainen, koska suurin osa laitteista palautui itsestään takaisin verkkoon. Puhelinvuoroni aikanakin sain vain kaksi puhelua.

Torstai 6.10.2022

Päivän tavoitteena oli saada tikettijono mahdollisimman tyhjäksi. Aamun pari ensimmäistä tuntia meni normaaliin tapaan, mutta sitten tikettijärjestelmäämme tuli mittavia ongelmia. Jostain syystä joko sähköposti tai järjestelmä generoi virheen takia niin paljon pyyntöjä, että sähköpostimme tukkeutui ja meni sen takia lopulta kokonaan lukkaan. Järjestelmään ei siis tullut uusia tikettejä läpi ollenkaan. Tämä aiheuttaa sen, että kun vika on korjattu, tulemme saamaan kaikki uudet tiketit yhdellä kertaa jonoon. Niiden purkaminen tulee työllistämään vuorossa olevia todennäköisesti koko loppupäivän.

Erään asiakkaan kytkintenvaihtoprojektia vetävä palvelupäällikkö halusi pitää kanssani palaverin koskien tarkistuksia, joita minun tulee suorittaa laitevaihtoja tehtävinä päivinä. Sovimme toimenpiteet ja ajankohdat kyseisille asioille. Minun tulee olla tiettyinä päivinä valmiina osallistumaan palaveriin, joissa tarkistan, että uusi kytkin tulee verkkoon ja langattomat tukiasemat takaisin toimintaan.

Tikettijärjestelmän ongelmaa ei saatu korjattua kokonaan työvuoroni aikana, joten päivä oli siitä syystä hiljainen. Pyysin kollegoita ilmoittamaan, mikäli he tarvitsevat apua jonon tyhjentämisessä, kun sähköpostit vihdoinkin tulevat läpi. Päivän aikana käsiteltyjen tikettien määrä jäi pieneksi, joten tavoitetta ei tänään voi pitää onnistuneena, vaikkei se itsestäni johtunutkaan.

Perjantai 7.10.2022

Päivän tavoitteena oli käydä läpi eilisiä järjestelmävirheen takia myöhemmin tulleita tikettejä. Ongelma oli korjaantunut eilen illalla, jolloin kaikki viestit tulivat läpi. Iltavuorolaiset olivat hyvin saaneet hoidettua niitä eteenpäin ilman apua. Tikettien määrä oli siis ollut hallittavalla tasolla.

Kävin heti aamusta läpi edellisen päivän tikettejä. On hyvä tietää yleisellä tasolla, minkälaisia pyyntöjä on tullut, mikäli asiakas sattuu soittamaan niihin liittyen. Tikettimäärällisesti näytti olevan normaali päivä, joten pahimmilta vastoinkäymisiltä säästyttiin. Muutamasta asiakkaan puhelusta luotiin meidän toimestamme tiketti suoraan, jos asia oli kiireellinen. Tämä koski myös monitorointihälytyksiä, joita pystyimme kuitenkin jossain määrin seuraamaan sähköpostien kautta.

Aamupäivällä tuli paljon uusia tikettejä koskien erilaisia palvelupyntöjä. Monet asiakkaat haluavat varmistaa, että ne saadaan eteenpäin ennen viikonloppua. Kiire kesti puoleenpäivään asti, jolloin tikettijärjestelmässämme ilmaantui taas ongelmia. Palveluntuottaja ilmoitti olevansa tietoinen asiasta ja korjauksen olevan tulossa.

Vikatilanne kesti noin tunnin ajan. Kun pääsimme takaisin järjestelmään, piti taas kiritä tikettijono kiinni ongelman aikana tulleiden tikettien osalta. Saimme jonon kuitenkin hyvälle mallille viikonloppua varten ennen vuoroni loppua.

Sain päivän loppuksi palvelupäälliköltä tiketin asiakkaan kytkintenvaihtoprojektista. Palvelupäällikkö sanoi, että uudet kytkimet voisi jo lisätä monitorointiin valmiiksi ja laittaa niille joulukuuhun asti häiriöajan, jotta ne eivät luo monitorointihälytyksiä ennen vaihtoa. Pyysin monitorointia hallinnoivaa henkilöä tekemään tämän. Häiriöaikoja voin säätää itse sitä mukaan, kun laitevaihtoja tehdään.

Viikkoanalyysi 5

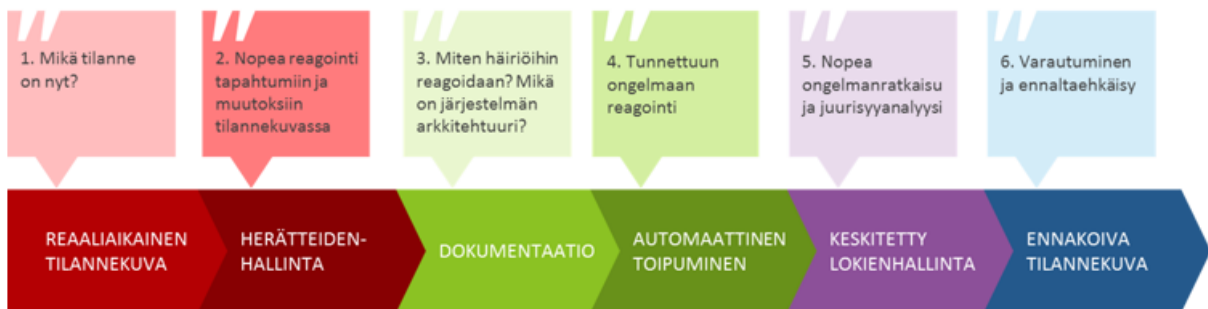
Tästä viikosta jäi mieleen erityisesti tikettijärjestelmäämme koskevat vikatilanteet. Vaikka vika ei ollut meistä johtuva, aiheutti se suuria vaikeuksia työllemme aikataulullisesti. Koska moni osa-alue työssämme vaatii reagointia nopealla aikavälillä, virhe järjestelmässä saattaa aiheuttaa viivästyksiä laitteiden ja verkkojen korjaus- tai muutostöissä. Onneksi mitään kriittistä ei kuitenkaan tällä kertaa tapahtunut virhetilanteen aikana, mutta järjestelmän toimimattomuuden seurauksena useat palvelupyynnöt viivästyivät.

Tästä yhtenä esimerkkinä oli asiakkaiden puhelut pikaisista käsittelypyynnöistä tiketeille, joista he olivat lähettäneet sähköpostia järjestelmävirheen aikana. Sähköpostit eivät tulleet meille läpi, joten emme pystyneet luomaan niistä tikettejä, joita laittaa eteenpäin. Koska pystyimme kuitenkin itse

luomaan tikettejä manuaalisesti, muutamassa reagoitua vaatineessa tapauksessa teimme tiketin niillä tiedoilla, jotka pystyimme hakemaan asiasta. Tällä tavoin saimme asian edes jollain tasolla eteenpäin tarkistettavaksi. Ongelmana tässä oli vain se, että sähköpostien vihdoinkin päästessä läpi niistä saattoi muodostua duplikaattitiketti.

Tämä oli vasta toinen kerta kyseisessä työssä ollessani, kun vastaavanlainen ongelma ilmeni. Ensimmäisellä kerralla se saatiin korjattua huomattavasti nopeammin. Koska järjestelmävioista johtuvat ongelmat ovat harvinaisia, meillä ei ole suoranaista ohjeistusta tilanteisiin. Näissä tapauksissa onkin toivottavaa käyttää omia parhaaksi näkemiään keinoja asioiden eteenpäin saattamiseksi. Itse ilmoitin puhelimitse tulleista kiireellisistä ongelmista suoraan päivystävälle insinöörille, joka pystyi joko tarkistamaan tilanteen itse tai laittamaan siitä tietoa eteenpäin. Kollegani seurasivat monitoroinnista tulevia sähköposteja manuaalisesti, koska niitä tuli edelleen sähköpostiimme muodostamatta tikettiä automaattisesti. Jos jokin laite oli ollut ilman yhteyttä pidemmän aikaa, he loivat siitä itse tiketin ja ilmoittivat asiakkaalle, että laitteen toiminta pitäisi tarkistaa paikan päällä.

Digian blogissa puhutaan järjestelmien saatavuudesta. Koska monet järjestelmät ovat kriittisiä loppukäyttäjälle, tulee niiden toiminta ja saatavuus olla korkealla tasolla. Useat järjestelmät saattavat toimia monitoimijaympäristöinä, joten niiden toimintaan vaikuttavat kahden tai useamman eri palveluntoimittajan tietojärjestelmät. Tämä saattaa hidastaa häiriöiden käsittelyä, koska vika täytyy paikantaa toimittajien välillä. (Digia 2018)

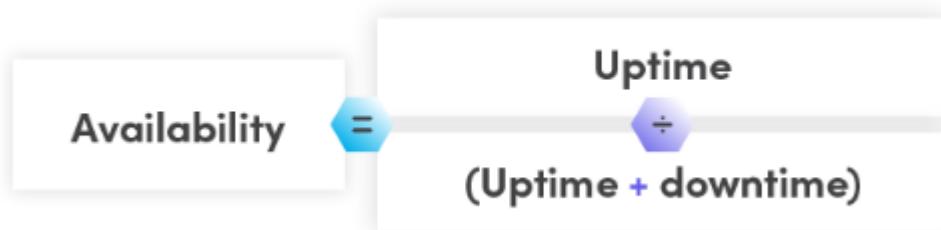


Kuva 4. Hyväksi todetut ratkaisut saatavuuden varmistamiseen (Digia 2018)

Kuvassa 4 näytetään blogissa hyväksi havaittuja ratkaisuja saatavuuden varmistamiseen. Ensimmäisenä osana on reaaliaikainen tilannekuva, joka voi koostua useista eritasoisista näkymistä. Näkymät kertovat ajantasaista tietoa järjestelmän eri osien toimivuudesta. Herätteidenhallinta huoleh-

tii eritasoisista hälytyksistä, jotka lähettävät tietoa ongelmista oikealla kohderyhmälle. Dokumentaatio kertoo tarvittavat toimenpideohjeet häiriöiden käsittelemiseen. Jos kyseessä on tunnettu ongelma, siihen voidaan automatisoida toimenpiteitä, jotka voivat auttaa järjestelmää toipumaan automaattisesti tietyissä tilanteissa. Keskitetty lokienhallinta auttaa ongelmien ratkaisussa ja juurisyiden tutkimisessa. Lokien perusteella pystytään lisäksi tutkimaan, onko virhe sellainen, jota pystytään mahdollisesti automatisoimaan jatkossa. Viimeisenä ratkaisuna on ennakoiva tilannekuva. Analytiikan avulla voidaan varautua ongelmiin ja mahdollisesti ennaltaehkäistä niitä. Analytiikka saattaa esimerkiksi kertoa tietyin väliajoin tai tietyinä päivämäärinä tapahtuvasta ongelmasta, joten niihin voidaan keksiä ennaltaehkäiseviä ratkaisuja.

Lähdin vielä pohtimaan omaa tikettijärjestelmäämme saatavuuden kannalta. Kuvassa 5 näkyy laskukaava saatavuuden laskemiseksi Fiixin artikkelista. Saatavuus (availability) = ylhäälläoloaika (uptime) / (ylhäälläoloaika + alhaallaoloaika) (uptime + downtime). Olen ollut töissä toukokuun alusta asti ja muistan tämän viikon ongelmien lisäksi vain yhden päivän, jolloin järjestelmä ei ollut toiminnassa noin tuntiin. Ylhäälläoloaika on 153 päivää eli 3672 tuntia. Alhaallaoloaika ylöspäin pyöristettynä on 12 tuntia. Laskukaava on $3672 / (3672 + 12)$. Tulokseksi tulee 0,99055, joka tarkoittaa yli 99 % saatavuutta. (Fiix Software 2022)



Kuva 5. Saatavuuden laskukaava (Fiix Software 2022)

Hyväksi saatavuusprosentiksi sivustolla kerrotaan olevan 90 % tai suurempi, joten meidän käyttämässämme tikettijärjestelmässä saatavuus on todella korkealla tasolla. Omien kokemuksieni mukaan lyhyet käyttökatkotkin ovat olleet nopeasti palveluntarjoajan tiedossa ja korjauksien etenemisestä on informoitu selkeästi. Myös korjaustoimenpiteet ovat olleet suhteellisen nopeita. Tämänkin viikon ongelmien jälkeen kaikki toiminnot palautuivat normaaleiksi ja sähköpostit saapuivat korjauksen jälkeen pienellä viiveellä järjestelmäämme. Mitään tietoa ei ollut hävinnyt matkan varrella. (Fiix Software 2022)

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 10.10.2022

Päivän tavoitteena oli käydä läpi asiakkaan langattomien tukiasemien tilan tarkistus liittyen tällä viikolla alkavaan kytkintenvaihtoprojektiin. Kytkimen vaihdon yhteydessä pitää lisäksi tarkistaa, että langattomat tukiasemat saavat yhteyden verkkoon. Selvitän oikean paikan tämän tarkastamiseen asiakkaan hallintatyökalusta.

Aamu alkoi normaalisti järjestelmiin kirjautumisella ja viikonlopun aikana tulleiden sähköpostien tarkastuksella. Kävin samalla läpi olemassa olevien tikettien tilaa varmistaakseni, odottivatko ne toimenpiteitä meidän osaltamme.

Asiakas soitti koskien heidän alhaalla olevaa verkkoaan. Ongelma oli alkanut jo perjantaina, eikä siihen ollut vielä löytynyt ratkaisua. Meillä oli tästä avattuna tiketti, joka oli jo insinöörille resursoitu. Välitin hänelle tiedon, että ongelma on edelleen ajankohtainen. Asiakas halusi lisäksi aloittaa Teams-kokouksen asian selvittämiseksi, joten ohjeistin häntä lähettämään kutsulinkin suoraan tikettiin.

Kirjaudun lounaan jälkeen asiakkaan hallintatyökaluun ja selvitin, mistä langattomien tukiasemien tilat tarkastetaan. Nyt pitäisi siis olla kaikki taustatiedot hallussa koskien torstaina alkavaa kytkintenvaihtoprojektia.

Päivä kului muuten normaalisti. Välitin muutamia palvelupyyntöjä eteenpäin ja kiirehdin kahta asiakkaan tilausta, joista tämä ilmoitti puhelimitse. Lisäksi ilmoitin kahdesta asiakkaan langattomasta tukiasemasta tiketin välityksellä yhteyshenkilölle, jotta ne käynnistettäisiin uudelleen kytkimen kautta.

Tiistai 11.10.2022

Tämän päivän tavoitteena oli hoitaa saapuvat tiketit eteenpäin tehokkaasti.

Saimme heti aamusta kahdelta eri asiakkaalta ilmoituksen verkkolaitteista, jotka olivat menettäneet yhteyden. Otin molemmat tiketit itselleni ja lähdin ilmoittamaan niistä asiakkaan suuntaan. Molemissa tapauksissa kyse oli ongelmasta paikallisella palveluntarjoajalla. Toiseen tiketeistä sain nopeasti vastauksen, jossa kerrottiin kyseiseen toimipisteeseen menevän kuitukaapelin olevan poikki. Ongelma oli selvityksessä heidän puolellaan. Toiseen tapaukseen vastattiin, että tiedot on välitetty eteenpäin, joten sekin tarkastetaan asiakkaan toimesta.

Useilla asiakkailla on toimipaikkoja ympäri maailmaa, joten heillä on yleensä loppuyhteys paikalliselta palveluntarjoajalta. Me pystymme vain monitoroimaan yhteyksiä ja ilmoittamaan ongelmista eteenpäin. Jätin meille näistä kahdesta tapauksesta vielä tiketit odottamaan kuittausta siihen asti, että saamme yhteydet takaisin verkkoon.

Asiakkaalta tuli kiireellinen palvelupyyntö koskien alhaalla olevaa verkkoa. Ennen tiketin laittamista eteenpäin tarkistin monitoroinnista laitteen tilan. Se oli verkossa normaalisti, enkä nähnyt sen suhteen mitään ongelmia. Pyysin päivystävää insinööriä tarkistamaan laitteen tilan ja tiedottamaan asiakasta. Tilaus oli kiireellinen, koska kyseisessä sijainnissa oli alkamassa tapahtuma. Tarkistin tiketin tilan myöhemmin ja selvisi, että asiakas oli ilmeisesti yrittänyt saada langallista yhteyttä väärästä verkkorasiasta.

Iltapäivällä oli palaveri koskien nykyisen asiakkaan uusia verkkoja, jotka tulevat meidän hallintaan. Tässä vaiheessa uudet laitteet tulevat vain monitorointiin ja jos ne tuottavat hälytyksiä, ohjaamme ne oikealle taholle korjattavaksi. Verkkojen hallinnointi ei siirry vielä meille, joten palvelupyynnöjä ei tulla käsittelemään.

Päivä kului suhteellisen normaalisti, lukuun ottamatta muutamaa kriittistä palomuuriongelmaa, jotka olivat kollegallani käsittelyssä. Nekin selvisivät päivän päätteeksi. Tikettijono pysyi aisoissa koko päivän ajan ja saimme nopealla aikataululla kaikki saapuneet palvelupyynnöt eteenpäin.

Keskiviikko 12.10.2022

Päivän tavoitteena oli tehdä tarvittavat tarkistukset ja häiriöajan lisäys huomenna alkavalle asiakkaan kytkintenvaihtoprojektille. Ensimmäisenä tulee selvittää, mikä kytkin on kyseessä ja lisätä sekä sille että langattomille tukiasemille valmiiksi häiriöaika monitorointiin, jotta ne eivät aiheuta turhia hälytyksiä vaihdon aikana.

Aamu alkoi kiireisesti useiden palvelupyynnöiden ja monitorointihälytysten selvittelyllä. Yhdellä asiakkaalla oli reititin pudonnut verkosta, toisella kytkin. Ilmoitin näistä pikaisesti asiakkaiden yhteyshenkilöille laitteiden tarkistuksia varten. Reititin onneksi nousi noin tunnin päästä itse takaisin verkkoon, joten sen osalta tiketti voitiin sulkea. Kytkimestä oleva tiketti jäi vielä odottamaan yhteyshenkilön tarkistuksia.

Jouduin tänään olemaan puolen päivän aikaan osittain pois koneelta, koska huoltomies tuli tarkastamaan ilmalämpöpumppuni toimintaa. Ilmoitin tästä erikseen yhteiselle Teams-kanavалlemme, jotta he olisivat tietoisia asiasta. Minulla olisi pitänyt samaan aikaan olla myös puhelinvuoro, mutta sain onneksi tuuraajan kyseiselle ajalle.

Päivän loppuksi lisäsin asiakkaan kytkinprojektin häiriöajat huomista varten ja selvitin, mitkä laitteet huomenna tullaan vaihtamaan. Nyt kaikki oli siis valmiina seuraavan päivän palaveria varten.

Torstai 13.10.2022

Päivän tavoitteena oli osallistua asiakkaan kytkintenvaihtoprojektin tapaamiseen ja hoitaa omat tarkistukset onnistuneesti.

Ehdin aamulla käsittelemään tikettijonoa parin tunnin ajan ennen tapaamisen alkua. Aamut ovat välillä hieman hiljaisempia, mutta sain silti laitettua muutaman palvelupyynnön eteenpäin ja seurattua monitoroinnin ilmoittamia hälytyksiä.

Palaverin alettua olimme yhteydessä asentajaan, joka teki laitevaihtoa seurattessamme sitä sekä monitoroinnista että asiakkaan hallintatyökalusta. Kun uusi kytkin oli saatu asennettua, se ilmestyi hallintatyökaluun ja monitorointiin näkyviin normaalisti. Tarkistin lisäksi siihen liitetyn langattoman tukiaseman tilan, ja myös se näkyi olevan verkossa. Kytkimen vaihto oli siis tämän sijainnin osalta onnistunut ilman häiriöitä tai ongelmia. Palaverin jälkeen otin uudelta kytkimeltä häiriöajan pois monitoroinnista, jotta saamme tästedes tiedon mahdollisista häiriöistä. Tämän lisäksi jäi vielä tehtäväksi muutama monitorointia koskeva muutos, joista ilmoitin niitä hoitavalle taholle. Projekti jatkuu vielä useamman viikon, joten seuraavassa sijainnissa laitevaihto tapahtuu ensi viikolla.

Saamme ensi viikolla apua ulkopuolisesta tiimistä toisen insinööriryhmän tikettijonon työstämiseen. Toimin heille hieman välikätenä tikettien käsittelyssä, koska he eivät kyseistä järjestelmää käytä pääasiallisesti. He pyysivät esimerkkitapauksia yhden asiakkaan tiketeistä, jotta pystyvät tutustumaan minkälaisia pyyntöjä heiltä tulee. Toimitin heille pitkän listan tämän kuun aikana tulleista asiakkaan tiketeistä.

Tänään ei pitkästä aikaa ollut puhelinvuoroa ollenkaan, joten pystyin loppupäivän keskittymään tikettijonon hoitamiseen.

Perjantai 14.10.2022

Olin tänään iltavuorossa, joten päivän tavoitteena oli saada tikettijono pidettyä mahdollisimman tyhjänä viikonloppua vasten.

Aloitin heti työvuoron alussa auttamaan saapuvien pyyntöjen kanssa. Parin ensimmäisen tunnin aikana sain muutamia palomuurimuutoksia ja verkon tarkistuksia laitettua eteenpäin insinöörien käsiteltäväksi.

Asiakas lähetti pyynnön uusista kertakäyttöisistä langattoman verkon tunnuksista. Kirjautuin etäyhteydellä asiakkaan hallintaportaaliin, jonka kautta pystyin luomaan halutun määrän käyttäjä-tunnuksia. Kertakäyttöisiä tunnuksia käytetään vierailijoille ja ne ovat aina voimassa vain yhden päivän ajan.

Insinöörien työjonosta palautui muutama tiketti takaisin meille, koska niissä ei ollut vaadittavaa tietoa tarkempaa tukimusta varten. Otin nämä itselleni käsittelyyn ja lähetin asiakkaalle kyselyä tarvittavista tiedoista. Aika ajoitin tikettejä pääsee menemään eteenpäin liian vähäisillä tiedoilla. Tämä on kuitenkin normaalia, koska aina ei ole täysin selkeää, mitä kaikkea tietoa insinöörit tarvitsevat jonkin tietyn asian tutkimiseen. Jokainen tapaus antaa kuitenkin paremman kuvan, mitä tietoja vaaditaan seuraavalla kerralla.

Loppuilta meni rauhallisesti. Saimme muutaman laiteongelmaa koskevan tiketin, jotka kollegani välitti eteenpäin laitetoimittajalle. Ilmoitin vielä muutamasta alhaalla olevasta laitteesta asiakkaille ennen vuoroni päättymistä.

Viikkoanalyysi 6

Tällä viikolla teemana oli selkeästi asiakkaan kytkintenvaihtoprojektiin valmistautuminen ja osallistuminen. Asiakkaan jokaisessa toimipisteessä tullaan siis joulukuuhun mennessä vaihtamaan verkkokytkimet uusiin, toisen toimittajan laitteisiin. Vaihtoja tehdään viikkotasolla yhden tai kahden eri paikkakunnan laitteisiin. Ensimmäisen toimipisteen kytkimen vaihto tapahtui kuluneen viikon torstaina.

Minun osuuteni projektissa on melko pieni, mutta kuitenkin tärkeä. Varmistan, että uusi kytkin tulee verkkoon näkyviin ja siihen kytketyt langattomat tukiasemat toimivat normaalisti vaihdon jälkeen. Lisäksi vastuullani on häiriöajan lisääminen monitorointiin ennen laitevaihtoa sekä vanhan laitteen poistaminen monitoroinnista ja asiakkaan dokumentaatiosta. Kokoonnuimme torstaina Teams-palaveriin ensimmäistä kytkinvaihtoa koskien. Minun lisäkseni siihen osallistui palvelupäällikkö, laitevaihdon suorittava asentaja ja asiakkaan yhteyshenkilö. Palvelupäällikkö halusi olla mukana vain tässä ensimmäisessä palaverissa varmistamassa, että kaikki menee sovitun mukaisesti.

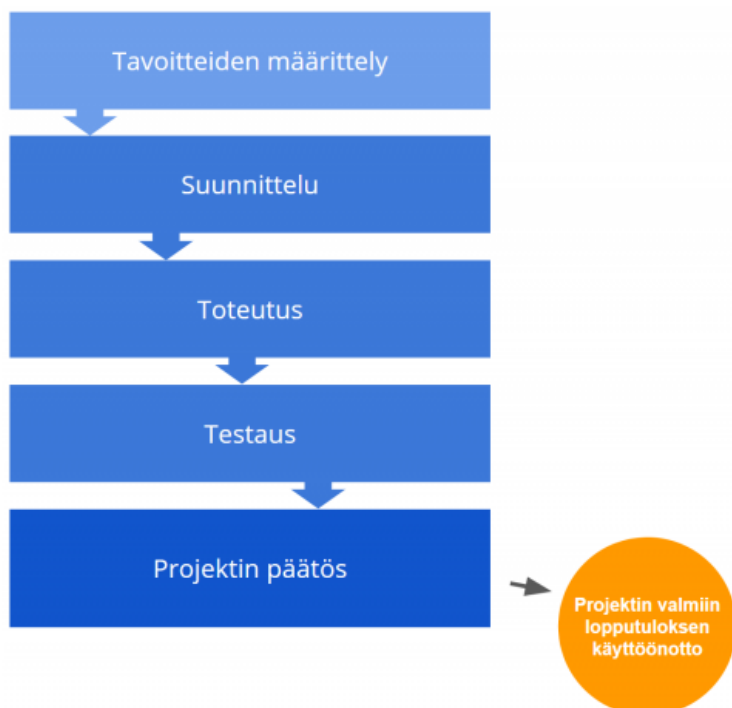
Tämä on ensimmäinen osallistumiseni johonkin projektiin nykyisessä työssäni. Koska päivittäinen työnkuvani on tällä hetkellä hyvin paljon itseään toistavaa, on mielenkiintoista ja mukavaa vaihtelua pelkästään jo päästä näkemään hieman muunlaisiakin tehtäviä.

Tästä syystä halusinkin kerätä enemmän tietoa projektityöstä ja sen erilaisista toteutustavoista. Projektia aloittaessa tärkein tehtävä on määritellä tavoitteet, jotka kyseisellä projektilla halutaan

saavuttaa. Mitä tarkemmat tavoitteet alkuvaiheessa asetetaan, sitä selkeämmin pystytään määrittelemään suunnitelmat niiden saavuttamiseksi. Kun tavoitteet on asetettu, voidaan tehdä projekti-suunnitelma, joka sisältää työmäärä- ja budjettiarvion. Projektisuunnitelmassa resursoidaan myös tarvittavat henkilöt ja toteutusaikataulut eri tehtäville. Projektille määritetään myös onnistumisen tunnusluvut sekä tehdään riskianalyysi, jossa yritetään varautua mahdollisiin projektin aikana ilme-neviin ongelmiin. (Visma Severa 2022)

Ennen projektin aloitusta määritellään myös projektinhallintamenetelmä. Visma Severan projektinhallintaoppaassa kerrotaankin, että niitä voidaan ajatella toimintakarttoina, joiden avulla suunnistetaan projektin läpi onnistuneesti suunnitelmasta valmiiseen lopputulokseen asti. Projektinhallintamenetelmät jaetaan yleisesti kahteen eri tapaan; perinteisiin ja ketteriin menetelmiin. Tunnetuin perinteinen menetelmä on vesiputousmalli ja ketterien menetelmien osalta agile, jonka tunnetuin malli on "scrum". (Visma Severa 2022)

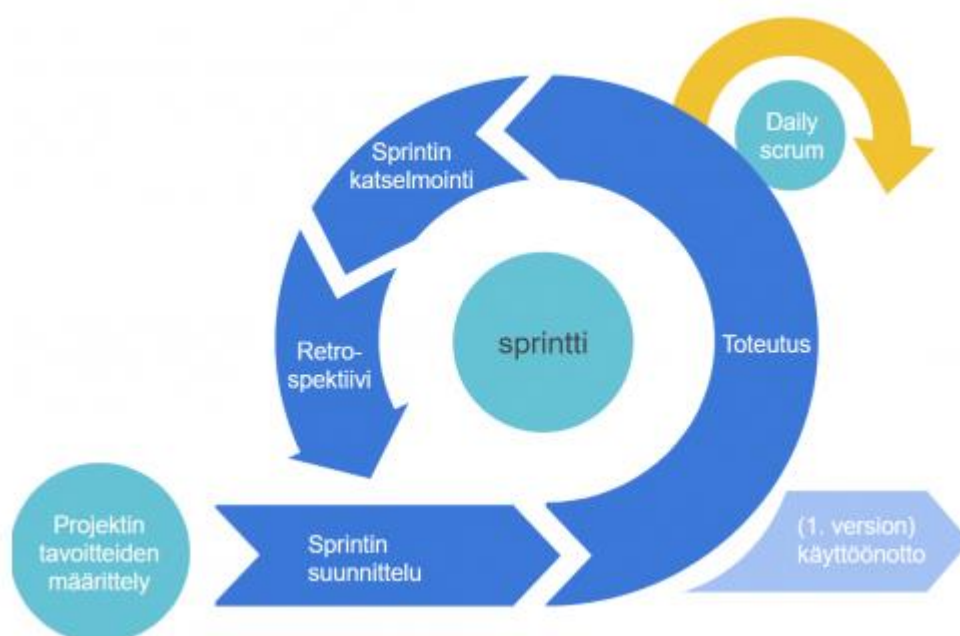
Vesiputousmallissa projektisuunnittelu ja lopputulos määritellään tarkasti ennen projektin aloitusta. Se soveltuu yksinkertaisempiin toteutuksiin, koska yllätyksiä tai muutoksia ei juurikaan pitäisi tulla. Vesiputousmallia voisi siis hyvin hyödyntää esimerkiksi mainitussa kytkinten vaihtoprojektissa. Kuvassa 6 on kuvattu vesiputousmalli tavoitteiden määrittelystä projektin päätökseen asti. (Visma Severa 2022)



Kuva 6. Vesiputousmalli. (Visma Severa 2022)

Ketteristä menetelmistä yksi suosituin projektinhallintamenetelmä on scrum. Tässä menetelmässä projekti koostuu lyhyemmistä "sprinteistä". Sprintit muodostuvat pienemmistä kokonaisuuksista, joille on määritelty toteutusaika ja haluttu lopputulos.

Tämä menetelmä on suosittu varsinkin IT-alan kehityksessä, koska se on helposti muokattavissa lyhyiden sprinttien ansiosta. Sprintit kestävät yleensä viikosta kuukauteen ja niiden tavoitteena on saada aina tietty kehitysosa saavutettua. Jos kehitysosaa ei sprintin aikana saada tehtyä, voidaan se priorisoida uudelleen ja ottaa mukaan seuraavaan sprinttiin. Tästä syystä muutokset myös asiakkaan puolelta ovat huomattavasti joustavampia kuin vesiputousmallissa. Scrumiin kuuluu myös jokapäiväinen tapaaminen projektiryhmän kesken, jossa asetetaan tavoitteet seuraavalle vuorokaudelle. Kuvassa 7 on kuvattu scrumin projektinhallinnan mallia. (Visma Severa 2022)



Kuva 7. Scrum projektinhallinnan malli. (Visma Severa 2022)

Kun projektin tehtävät on saatu suoritettua valmiiksi, tullaan se hyväksyttämään projektin tilaajalla. Projektin onnistumiseen voidaan määritellä erilaisia tunnuslukuja, joiden perusteella päätetään, onko projekti onnistunut vai ei. Tässä omassa projektissa määrittely on yksinkertaista, koska kyt-kinten vaihdon jälkeen tarkistetaan verkon toimivuus, joka jo kertoo yksiselitteisesti, onko projekti kyseisen sijainnin osalta onnistunut. Koska sijainteja on useita, projekti kuitenkin päätetään vasta, kun kaikki asiakkaan laitteet on saatu vaihdettua ja verkon toimivuus testattua. (Visma Severa 2022)

Edellisissä työpaikoissani olen ollut mukana erilaisissa projekteissa aina oman osaamisalueeni asiantuntijana, joten projektityö ei ole kokonaan uutta. En ole kuitenkaan koskaan itse hallinnoinut tai vetänyt projekteja kokonaisvaltaisesti, joten kaikki uusi kokemus projekteista on aina tervetullutta. Aina on mahdollista, että tulevaisuudessa pääsisi osallistumaan johonkin projektiin jopa projekti-päällikön roolissa.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 17.10.2022

Päivän tavoitteena oli selvittää ja lisätä häiriöaika tällä viikolla vaihdettaville laitteille liittyen asiakkaan kytkintenvaihtoprojektiin.

Aamu alkoi tuttuun tapaan sähköpostien läpikäynnillä ja olemassa olevien tikettien tilanteen tarkastamisella. Viikonlopun aikana oli ollut muutaman asiakkaan laitteen kanssa ongelmia, mutta vuorossa oleva kollega oli saanut hoidettua niitä eteenpäin. Vaikka kokeneempi kollegani hoiti pääasiassa tikettien tarkastuksen, halusin myös itse seurata mitä niille tehtiin.

Tikettijonoon tuli muutamia tilannetiedusteluja koskien insinöörien jonossa olevia palvelupyynnöitä. Päivitin avoinna olevat tiketit uudella kommentilla ja suljin ne sen jälkeen duplikaatteina. Pyyntöistä ei jätetä kahta eri tikettiä auki, joten mikäli olemassa olevaan tikettiin generoituu uusi, sen kommentit tai tiedot lisätään avoinna olevalle tiketille ja uusi suljetaan vanhemman tiketin numerolla.

Asiakas tarvitsi taas lisää langattoman verkon kertakäyttöisiä tunnuksia, tällä kertaa hieman enemmän kuin normaalisti. Generoin tunnuksat asiakkaan hallintaportalista ja lähetin ne ilmoitettuun sähköpostiin. Ilmeisesti monessa eri toimipaikassa on nyt tunnuksat lopussa, koska pyynnöitä on tullut hieman normaalia useammin.

Palvelupäällikkö laittoi taas lisätietoja, mitkä kytkimet tällä viikolla tullaan vaihtamaan. Tarkistin monitoroinnista niiden tilaa ja huomasin, että toisella uudella kytkimellä on väärä IP-osoite. Tämä tulee korjata ennen torstaina tapahtuvaa vaihtoa, jotta monitorointi osaa valvoa oikeaa laitetta. Laitoin asiasta heti viestin monitorointimuutoksia tekeväälle henkilölle.

Päivä kului normaaliin tapaan palvelupyynnöiden ja monitorointihälytysten osalta. Sain useita pyynnöitä laitettua eteenpäin insinööreille ja lähetin asiakkaalle viestin yhdestä langattomasta tukiasemasta, joka oli pudonnut verkosta. Puhelinvuoroni aikana sain vain yhden puhelun, joka koski asi-

akkaan kahta kytkintä, joihin yhteys oli katkennut. Tästä löytyi olemassa oleva tiketti, joka oli jo insinöörillä käsittelyssä, joten välitin hänelle tiedon puhelusta.

Tiistai 18.10.2022

Aamu alkoi sähköpostien läpikäymisellä. Edellisenä iltana oli käyty keskustelua yhden laitetoimittajamme kanssa hitaasta ongelmanratkaisusta, joka vaikutti negatiivisesti asiakkaan palomuurin toimintaan. Laitetoimittaja ei ole saanut ongelmaa vielääkään kokonaan ratkaistua, vaikka se on ollut ajankohtainen jo useamman kuukauden. Kyseistä tapausta on nyt eskaloitu niin pitkälle kuin mahdollista, joten toivottavasti se tulee ratkeamaan pian.

Monitorointi hälytti kahdesta asiakkaan kytkimestä, jotka menettivät yhteyden verkkoon. Lähetin tästä viestin asiakkaan service deskiin ja koin parhaaksi vielä soittaa perään. Tiketti jäi odottamaan vastausta heidän puoleltaan ja hetken kuluttua sainkin vastauksen, että kyseisessä toimipisteessä oli ollut lyhyt sähkökatko, joka aiheutti laitteiden yhteyden menettämisen. Tarkistin monitoroinnista, että kytkimet olivat takaisin verkossa ja suljin tiketin ratkaistuna.

Asiakkaalta tuli kiireellinen puhelu koskien alhaalla olevaa toimistoverkkoa, joka koski kaikkia toimipaikkoja. Asiasta ei ollut vielä olemassa olevaa tikettiä, joten pyysin soittajaa lähettämään pikaisesti myös sähköpostia. Otin tiketin saman tien käsittelyyn ja lähdin eskaloimaan sitä insinööreille ratkaistavaksi. Selvisi, että konsulttimme olikin jo tietoinen asiasta ja tekemässä vianselvitystä. Sain kyseisestä ongelmasta vielä neljä uutta soittoa, mutta niiden hoitaminen helpottui huomattavasti, koska tiesin asian olevan jo selvityksessä. Saimme tähän liittyen myös usean eri sähköpostin, mutta niihinkin pystyimme suoraan kuittaamaan, että ongelma oli jo selvityksessä.

Iltapäivällä oli yksikkömme kuukausipalaveri, jossa kävimme läpi viime kuukauden aika tulleita huomioita ja muutoksia. Tämän jälkeen alkoi melkein heti uuden asiakkaan palveluiden käyttöönottopalaveri, jossa saimme tietää mitä palveluita hallinnointiimme ja monitorointiin tulee ensi viikosta lähtien.

Keskiviikko 19.10.2022

Aamu alkoi sähköpostien ja tikettien tarkastuksella. Päivän tavoitteena oli pitää tikettijono mahdollisimman tyhjänä.

Tikettijärjestelmässä oli ollut jokin hetkittäinen vika, joten jonossa oli normaalia enemmän tikettejä. Ilmoitin heti asiakkaalle muutamasta alhaalla olevasta langattomasta tukiasemasta. Ilmoitukset lähtivät tällä kertaa hieman viiveellä vian takia. Tämän jälkeen järjestelmä tuntui kuitenkin toimivan taas normaalisti.

Toinen palveluntarjoaja ilmoitti verkon huoltotoimenpiteistä erään asiakkaan toimipaikassa. Meillä on kyseisessä sijainnissa useita laitteita monitoroinnissa, joten lisäsin ilmoitetun häiriöajan laitteille sekä tiedon huoltokalenteriimme.

Kävin tässä vaiheessa läpi toistuvan tiketin koskien päivityksiä suljettuihin tiketteihin. Tiketti tulee joka päivä jonoomme tiettyyn kellonaikaan ja tehtävänä on tarkistaa sekä edellisen yön aikana luodut tiketit että suljettuihin tiketteihin tulleet päivitykset. Tein tarkistukset luotuihin tiketteihin ja kävin sähköpostista läpi tarvittavat suljetut tiketit. Tällä kertaa ei löytynyt mitään, mikä olisi vaatinut toimenpiteitä.

Illtapäivä meni kiireisesti. Tikettijonoon tuli useita monitorointihälytyksiä ja palvelupyynnöjä, joten niiden tarkastaminen ja eteenpäin vieminen vei suurimman ajan loppupäivästä. Puhelinvuoroni aikana sain kaksi puhelua. Ensimmäinen koski palvelupyynnön peruutusta, joka olikin jo ratkennut. Toinen puhelu liittyi duplikaattina tulleeeseen pyyntöön ja meitä pyydettiin sulkemaan toinen tiketti turhana.

Torstai 20.10.2022

Päivän tavoitteena oli osallistua taas asiakkaan kytkintenvaihtoprojektin palaveriin ja hoitaa oma osuuteni sen osalta.

Aamu alkoi kerrankin rauhallisesti, joten saimme pidettyä tikettijonoa hyvällä mallilla. Ehdin ilmoittamaan asiakkaalle yhdestä alhaalla olevasta laitteesta ennen palaverin alkua.

Palaveri sujui onnistuneesti kytkinten vaihdon osalta. Tässä kohteessa vaihdettavana oli kaksi kytkintä eri kerroksissa, joten palaveri venyi hieman pidemmäksi kuin viime viikolla. Tarkistin vaihdon jälkeen, että kytkimet ja niihin kytketyt langattomat tukiasemat näkyivät verkossa kuten pitääkin. Asiakkaan yhteyshenkilö testasi yhteydet vielä erikseen paikan päällä. Palaverin jälkeen poistin uusilta kytkimiltä ja tukiasemilta häiriöajan sekä pyysin vanhojen kytkimien poiston monitoroinnista.

Illtapäivällä monitorointi ilmoitti, että asiakkaan laitteet menettivät yhteyden verkkoon koko Espanjan toimipisteessä. Kyseinen toimipaikka luo useasti monitorointihälytyksiä, mutta yleensä laitteet nousevat takaisin verkkoon itsestään. Tässä tapauksessa ne jäivät pidemmäksi aikaa yhteydettä,

joten lähetin asiasta viestiä ja soitin vielä asiakkaan service deskiin, jotta he osaavat siirtää pyynnön paikalliselle yhteyshenkilölle tarkistettavaksi.

Loppupäivä meni rauhallisesti tikettijonoa hoitaessa. Tänään minulla ei ollut puhelinvuoroa palaverin takia, joten puheluitakaan ei tarvinnut miettiä.

Perjantai 21.10.2022

Olin tänään iltavuorossa, joten päivän tavoitteena oli pitää tikettijono mahdollisimman tyhjänä ja hoitaa tulevat puhelut tehokkaasti.

Aloitin työpäiväni vasta klo 13. Ensimmäisen kahden tunnin aikana tuli useita monitorointihälytyksiä erilaisista asiakkaiden laitteista. Yhtä hälytystä en tunnistanut ollenkaan ja aloinkin heti tiketin nähtyäni selvittää, mikä laite on kyseessä ja mitä tahoa siitä pitäisi informoida. Kävi ilmi, että kyseessä on toisen palveluntarjoajan laite, jota me ainoastaan monitoroimme. Laitteen hälytyksestä informoimiseen oli kokonaan oma prosessinsa. Ensin piti selvittää excel-taulukosta, kenen palveluntarjoajan laite on, jotta on mahdollista tehdä heille tiketti. Yleensä, jos kyseessä on eri palveluntarjoaja, asiakas ilmoittaa heille siitä itse, mutta tästäkin on muutamia poikkeuksia, jotka saattavat välillä aiheuttaa hieman epäselvyyksiä. Kollegani otti tiketin hoidettavakseen ja lähetti siitä viestin palveluntarjoajalle.

Työni keskeytyi pariaksi tunniksi, koska minulla oli tälle päivälle varattuna hammaslääkäriaika. Ilmoitin ajasta esimiehelleni ja muulle tiimille etukäteen, jotta he ovat tietoisia keskellä päivää tapahtuvasta poissaolosta.

Tullessani takaisin töihin laitoin muutamia palvelupyynnöjä eteenpäin koskien palomuurimuutoksia. Asiakas lähetti viestin lukossa olevasta käyttäjätunnuksesta. Kirjauduin käyttäjähallintaan etäyhteydellä ja varmistuin, että tunnus oli lukossa meidän puoleltamme. Otin lukituksen pois ja kuittasin asiakkaalle, että tämä yrittäisi nyt kirjautua tunnuksilla uudelleen.

Tikettijono pysyi siistinä työvuoroni loppuun asti, koska ilta oli rauhallinen. Muutama olemassa oleva tiketti jäi odottamaan vastausta, ja ilmoitin tästä yövuorolaiselle, jotta hän pystyy seuraamaan niitä tarkemmin ja välittämään vastauksia eteenpäin tarpeen mukaan.

Viikkoanalyysi 7

Tämä viikko meni tyypillisesti normaalin päivätöiden merkeissä. Pääosin viikko koostui monitorointihälytyksistä ja resurssien etsimisestä palvelupyynnöille. Omalta osaltani projektityötä oli myös muutaman tunnin ajan. Sen osuus myös lisääntyy tulevien viikkojen aikana, kun kytkinten vaihtoja tehdään samalla viikolla jopa neljällä eri paikkakunnalla. Palaverien määrä tulee ensi viikolla kasvamaan yhdestä palaverista neljään.

Kuluneella viikolla tuli vastaan normaalia enemmän pyyntöjä eri kielillä. Yleinen työkielämme on englanti, mutta meillä on myös asiakkaita, joiden suuntaan yhteydenpito tulee tapahtua joko suomeksi tai viroksi. Tiimissämme on enemmän vironkielisiä työntekijöitä, jotka pystyvät tarpeen mukaan hoitamaan vironkieliset palvelupyynnöt, mutta yleisissä tapauksissa Google Translaten avulla kaikki pystyvät laittamaan pyyntöjä eteenpäin millä tahansa kielellä. Monesti riittää pelkästään tieto, mistä laitteesta tai verkosta pyynnössä on kyse, jotta sen pystyy resursoimaan oikealle taholle.

Puhelinpalvelussa tämä saattaa kuitenkin välillä aiheuttaa haasteita. Kaikki asiakkaat eivät ole valmiita puhumaan englantia, joten joissain tapauksissa olemme joutuneet pyytämään asiakasta soittamaan hetken kuluttua uudelleen, jotta voimme vaihtaa puheluun vastaavaa henkilöä. Jos asiakkaan kanssa on sovittu tietyistä palvelukieleistä, tämän tulee toteutua myös puhelimen välityksellä. Näitä tilanteita tulee onneksi hyvin harvoin, koska useimmissa yrityksissä ainakin toisena käytettynä kielenä on englanti. Tällöin suurin osa soittajista pystyy kertomaan asiansa tarpeeksi selkeästi myös englanniksi. Silloin tällöin kuitenkin tulee hieman haastavampia tapauksia joko kielimuurin tai aksentin takia. Hankalimmissa tapauksissa ei ole ollut muuta vaihtoehtoa, kuin pyytää asiakasta lähettämään sähköpostia asiasta, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin.

Omalta osaltani pidän englannin kielen tasoani hyvänä. Pienestä pitäen englanninkieliset pelit, tv-sarjat ja elokuvat ovat vahvistaneet opintojen ohella osaamistani vahvaksi ainakin kieliopin osalta. Englannin puhuminen on mielestäni myös hyvällä tasolla, koska pystyn keskustelemaan selkeästi asiakkaiden kanssa mistä tahansa aiheesta. Keskusteleminen muulla kuin omalla äidinkielellä onkin mielestäni ainoa tapa oikeasti oppia, oli kyse sitten mistä tahansa kielestä. Puhumiseen tarvitsee paljon harjoitusta, jotta se alkaa kuulostaa luonnolliselta. Pidän tätä tärkeänä osana työssä pärjäämisessä, koska monissa tapauksissa puutteellinen kielitaito saattaa jopa aiheuttaa virheitä ja epäselvyyksiä työtehtävien hoidossa.

Tutorhouse antaa hyviä vinkkejä vieraan kielen puhumisen harjoitteluun. Kielen harjoittelussa tulisi unohtaa täydellisuuden tavoittelu. Ymmärretyksi tuleminen ja selkeys ovat monesti tarpeeksi toista kieltä puhuessa. Ääntämisen ei tarvitse olla natiivipuhujan tasolla, ja monesti liiallinen yrittäminen

saattaa jopa vaikeuttaa ymmärrettävän puheen tuottamista. Aktiivinen puhekielen kuuntelu missä tahansa muodossa auttaa esimerkiksi sanojen painotuksen opettelussa. Ääneen lukeminen tai oman puheen nauhoittaminen vahvistaa puhetta ja auttaa ymmärtämään, millä osa-alueilla lisäharjoitus olisi vielä tarpeen. Kielen ääntämiseen on myös tarjolla monia eri sovelluksia, jotka auttavat kielen opettelussa. Paras vinkki mielestäni kuitenkin on keskustelukumppanin etsiminen. Aito keskustelu missä vain tilanteessa vahvistaa osaamista ja pakottaa siirtymään oman osaamisalueen ulkopuolelle. (Tutorhouse 2020)

Englanninkielisessä työyhteisössä oma osaaminen ei ole kuitenkaan aina ongelmana. Hieman huonommalla englannin taidolla varustettu asiakas tai työtoveri tulee myös osata ottaa huomioon. Mimmit koodaa -sivuston blogissa on muutama hyvä vinkki tähänkin. Asiakkaalle tai kollegalle tulisi antaa riittävästi tilaa ja aikaa kommunikointiin ja tarvittaessa kysyä selventäviä kysymyksiä tai varmistuksia, että asia varmasti ymmärrettiin oikein. Itse olen ainakin huomannut useamman kerran puhelimeen vastatessa, että joudun huonon kuuluvuuden tai epäselvän puheen takia pyytämään välillä asiakasta toistamaan asian pariinkin kertaan, ennen kuin varmuudella ymmärrän mistä asiasta on kyse. Saamme puheluita joka puolelta maailmaa, joten erilaiset aksentit ja ääntäminen vaikeuttavat keskustelua välillä todella paljon. Blogissa mainitaankin lisäksi, että toisen kielitaidosta ei ikinä saisi antaa palautetta, ellei sitä erikseen pyydetä. Asiakaspalvelussa on kuitenkin tärkeä muistaa, että mahdollisimman ystävällinen ote kaikkeen on tärkeintä. Puhelimessa ei voi sanoa, ettei ymmärrä sanaakaan mitä toinen sanoo, mutta sen sijaan keskustelukumppania voi esimerkiksi pyytää toistamaan viimeisen lauseen uudelleen. (Mimmit koodaa 2021)

Englanninkieliseen työyhteisöön liittyy usein myös monikulttuurisuus. Meidänkin yrityksessämme työntekijät ovat lähtöisin useista eri maista ja taustoista. Leena Lahti kirjoittaa Monikulttuurinen työelämä -kirjassaan, että vaikka monikulttuurisuus usein liitetään ihmisten kansalaisuuteen, etniseen ryhmään, uskontoon tai kieleen, se pitää sisällään myös erilaisia ominaisuuksia, jotka säätelevät ihmisen elämää. Näitä ovat muun muassa sukupuoli, ihonväri, seksuaalinen suuntautuminen, persoonallisuus, sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyky. Kun ihminen aloittaa uudessa työtehtävässä, mukana tulee hänen osaamisensa lisäksi myös täysin omanlaisensa persoona tiettyine toimintatapoineen. Tämän paketin on sovittava kyseiseen tehtävään, mutta kenenkään ei pitäisi tarvita muuttaa itseään muiden vuoksi kokonaan, vaan ihmisten tulisi osata arvostaa ja hyväksyä erilaisia persoonallisuuksia. Erilaisuudet kuitenkin tuovat aina kokonaisuuteen lisäarvoa ja monipuolisuutta työyhteisöön. Jos ihminen ei pysty olemaan oma itsensä tai häntä ei hyväksytä omana itsenään työpaikalla, hän ei pysty siellä olemaan parhaimmillaan. (Lahti 2014, luku 1)

Leena Lahti puhuu kirjassaan myös sukupolvien välisistä eroista. Korvaamaton kokemus ja viisaus on suurten ikäluokkien mukana työelämästä katoavaa tietoa, jota tuntuu nykyään olevan vaikea

siirtää eteenpäin. Mielestäni varsinkin IT-alalla työpaikan vaihto on yleistä ja usein myös suositeltavaa uusien mahdollisuuksien ja kokemusten vuoksi. Monesti kuitenkin, jos osaava työntekijä lähtee yrityksestä, se jättää aina jonkin näköisen tyhjiön, jota on vaikeaa saada täytettyä. Myös uusien ja varsinkin nuorempien työntekijöiden toistuvat patkätyöt ja määräaikaisuudet vaikeuttavat työhön sitoutumista ja siinä kehittymistä. Nämä vaikuttavat aina työntekijän tehokkuuteen ja tuottavuuteen. (Lahti 2014, luku 2)

Nykyisessä työssäni myös ihmisten lukeminen on haastavampaa, koska en ole tavannut suurinta osaa kollegoistani henkilökohtaisesti. Uusiin ihmisiin tutustuminen pelkän verkon välityksellä on aina haastavampaa. Ihmisen ”online-persoona” ei useinkaan vastaa koko todellisuutta ja saattaa antaa väärän käsityksen koko henkilöstä.

Omien kokemusteni perusteella suurimmat erilaisuudet työpaikoissani ovat koskeneet erilaisia persoonallisuuksia ja temperamentteja. Monikulttuurinen työelämä -kirjassa otetaan kantaa myös tähän aiheeseen. Persoonallisuuden piirteet vaihtelevat paljon ihmisen mukaan: jotkut ovat impulsiivisempia, määrätietoisempia ja jännityshakuisempia kuin toiset. Toiset pitävät muutoksesta, kun taas toisille ne aiheuttavat huomattavaa stressiä. Jotkut saavat energiaa kiireisestä työtahdistista ja riskienotosta, kun toiset viihtyvät tasaisemmassa ja leppoisammassa työssä. Jotkut kestävät epäonnistumisia ja virheitä paremmin kuin muut. Itse pidän myös enemmän tasaisemmasta työstä, kuin jatkuvasta epätietoisuudesta ja kiireestä. Haluan kuitenkin oppia uutta ja hallita työni mahdollisimman hyvin, mikä taas vähentää epätietoisuutta sen osalta. (Lahti 2014, luku 6)

Lahden kirjassa kuvataan hyviä ominaisuuksia monikulttuuriselle työpaikalle. Nämä toki ovat yhdenmukaisia kaikille eri kulttuureille. Valitsin listalta ominaisuuksia, jotka omasta mielestäni vastaavat hyvää työpaikkaa. Töihin on mukava tulla ja siellä on turvallista olla niin fyysisesti kuin psyykkisesti. Työtoverit ovat aina valmiita auttamaan; ketään ei jätetä jonkin ongelman takia yksin. Viestintä on selkeää, eikä toisen tarkoitusta tarvitse arvailla. Selän takana ei puhuta kenestäkään, eikä muodosteta liittoutumia. Kaikki saavat olla omia itsejään ja erilaisia mielipiteitä arvostetaan. Virheitä saa tehdä ja niistä voidaan aina oppia. Positiivista työilmapiiriä pidetään yllä kaikkien puolesta. Esimiehelle uskaltaa puhua ongelmista ja vaikeuksista. (Lahti 2014, luku 14)

Omien kokemusteni perusteella nykyisessä työpaikassani nämä ominaisuudet toteutuvat hyvin. Minut on mielestäni otettu hyvin vastaan työporukkaan ja annettu tarpeeksi aikaa opetella uusia työtehtäviä. Olen monesti ollut avun tarpeessa jonkin ongelman takia, ja aina olen saanut apua. Esimieheni on myös joustava ja hänelle pystyy kertomaan mahdollisista ongelmista.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 24.10.2022

Päivän tavoitteena oli hoitaa tikettijonoa ja lisätä häiriöajat monitorointiin huomenna tapahtuviin kytkintenvaihtoihin liittyen.

Olimme kollegani kanssa kahdestaan koko aamupäivän, joten tekemistä riitti reilusti. Käsittelimme useita palvelupyyntöjä eteenpäin tehtäväksi ja lähetimme monesta eri laitteesta tarkistuspyyntöjä asiakkaan suuntaan. Päivää kohti mentäessä kiire vain kasvoi entisestään varsinkin monitorointihälytysten osalta ja niiden tarkisteluun meni suuri osa päivästä.

Viikonlopun aikana oli ilmennyt ongelmia erään asiakkaan luotaimissa, jotka hakevat tietoja asiakaiden laitteista ja ilmoittavat niistä monitorointiin. Kyseiset luotaimet eivät olleet toimineet viikonlopun aikana, joten kun ne taas tänään alkoivat taas toimia, monitorointi loi tikettijärjestelmäämme satoja tikettejä laitteiden tilasta. Tikettejä siivoiltiin pois sitä mukaan, kun niitä tuli, mutta tämä kuitenkin aiheutti lisätyötä tiimin sisällä.

Päivän loppuun lisäsin huomenna vaihdettaville kytkimille häiriöajan ja tarkastin uusilta kytkimiltä, että niiden tiedot olivat oikein. Päivä oli kaiken kaikkiaan todella kiireinen. Aamupäivällä kiirettä aiheutti lähinnä vajaa miehitys, mutta iltapäivällä monitoroinnin luomat turhat tiketit hidastivat muiden tikettien käsittelyä.

Tiistai 25.10.2022

Päivän tavoitteena oli osallistua kahteen eri palaveriin koskien asiakkaan kytkintenvaihtoprojektia.

Aamu alkoi rauhallisesti. Ennen ensimmäiseen palaveriin valmistautumista ilmoitin asiakkaalle langattomasta tukiasemasta, joka oli menettänyt yhteyden. Lisäksi ehdin välittämään yhden palomuurisääntömuutoksen insinöörille käsiteltäväksi.

Palaveri venyi tällä kertaa suunniteltua pidemmäksi. Kohteessa oleva laiteteline oli ahdas, ja ennen ensimmäisen kytkimen vaihtoa useita kaapeleita jouduttiin vaihtamaan pitempiin, jotta uuden laitteen rinnalle kytkeminen oli mahdollista.

Ensimmäisen palaverin jälkeen ehdin työskennellä tikettijonon parissa tunnin verran, ja sain hoidettua muutaman tiketin eteenpäin. Eräs tiketti koski ongelmaa asiakkaan palomuurilaitteessa, joten se meni tutkittavaksi laiteongelmia hoitavalla tiimiläiselle. Toinen tiketti koski asiakkaan langattomia

tukiasemia, jotka olivat kaikki menettäneet yhteyden tietyssä toimipaikassa. Lähetin tästä viestiä asiakkaalle, jotta he voivat yrittää käynnistää ne uudelleen etänä.

Päivän toisen toimipaikan kytkimenvaihtopalaveri oli iltapäivällä. Asentaja oli jo ehtinyt kytkeä uuden laitteen vanhan rinnalle ennen palaverin alkua, joten pystyimme tarkistamaan sen toiminnan nopeasti. Kaikki vaikutti olevan kunnossa, joten vanha kytkin purettiin pois ja vaihto kuitattiin onnistuneeksi.

Palaverit veivät tänään jälkitoimenpiteineen ison osan päivästä, joten tikettien käsittely jäi vähäiseksi. Hoidin kuitenkin onnistuneesti oman osuuteni kytkintenvaihtoprojektissa, joten päivän tavoitteet täyttyivät.

Keskiviikko 26.10.2022

Tänään ei ollut ollenkaan palavereja, joten päivän tavoitteena oli pitää tikettijono mahdollisimman tyhjänä.

Heti aamulla tuli ilmoitus asiakkaalta koskien verkko-ongelmia tietyllä paikkakunnalla. Pyyntö tuli taas todella vajavaisilla lähtötiedoilla, joten varmistin ensin ööritä, mitä kaikkia tietoja pyynnössä tulisi olla, jotta he pystyisivät tutkimaan asiaa. Ensimmäisenä oli hyvä ainakin selvittää, kuinka monta käyttäjää ongelma koskee, sen alkamisajankohta sekä verkon lähde- ja kohdeosoitteet. Otin tiketin meidän tiimillemme seurantaan ja lähetin asiakkaalle viestin tarvittavista lisätiedoista. Kunhan tiedot saadaan, voimme siirtää tiketin insinöörien työjonoon tutkittavaksi.

Päivän aikana tuli taas reilusti monitorointihälytyksiä eri asiakkaiden laitteista. Suurin osa näistä palautui verkkoon itsestään, mutta useasta jouduimme silti ilmoittamaan asiakkaille. Yhdellä suuremmalla asiakkaalla tehdään monella eri paikkakunnalla erinäisiä huolto- ja remonttitoimenpiteitä, joiden takia monitorointi luo useasti hälytyksiä. Useista laitteista kyllä ilmoitetaan etukäteen, jotta voimme lisätä niille häiriöajan, mutta kaikista tätä ei kuitenkaan aina muisteta tehdä. Ilmoitamme näistä joka tapauksessa aina prosessin mukaisesti asiakkaalle, jotta pystymme varmistumaan, että laite on varmasti menettänyt yhteyden jostain jo tiedossa olevasta syystä, eikä kyse ole varsinaisesta laiteongelmasta.

Meille tulee viikoittain toistuva tiketti, jossa käydään läpi vanhempia tikettejä, jotka odottavat vastausta asiakkaalta. Jos useamman viestin jälkeen emme edelleenkään ole saaneet vastausta, eskaloimme tiketin palvelupäällikölle, jotta hän voi tiedustella asiaa asiakkaan yhteyshenkilöltä. Tein tiketin tällä kertaa ja huomasin kaksi tikettiä, jotka olivat odottaneet vastausta jo pidemmän aikaa

yhteydenotoista huolimatta. Lähetin näistä sähköpostia kyseisten asiakkaiden palvelupäälliköille eskalointia varten.

Iltapäivällä meitä olikin useampi henkilö hoitamassa tikettijonoa, joten jono jäi hyvälle mallille, kun lopetin työpäivän.

Torstai 27.10.2022

Päivän tavoitteena oli hoitaa tikettijonoa sekä osallistua kahteen palaveriin koskien kytkintenvaihtoprojektia.

Aamu alkoi tänään palvelupyynnöillä, jotka pystyin itse selvittämään. Asiakas oli aiemmin pyytänyt ottamaan tietystä sijainnista 802.1x -suojauksen pois, jotta he pystyvät tekemään päivityksiä. Päivitykset oli nyt tehty, joten lisäsin suojauksen takaisin päälle. Seuraavaksi tuli tiketti koskien uuden FortiToken-koodin lähettämistä. Kyseinen tunnus oli lukkiutunut, joten avasin sen ja lähetin käyttäjälle uuden koodin. Varmistin vielä lähetyksen jälkeen pyynnön tekijältä, että tunnus oli nyt toiminnassa. Tämän jälkeen tuli vielä toinen tarkistuspyyntö koskien asiakkaan VPN-tunnusta. Tunnus oli mennyt lukkoon liian monen virheellisen yrityksen jälkeen. Avasin sen ja kuittasin asiakkaalle, että kyseisen tunnuksen lukitus on nyt poistettu.

Pyyntöjen jälkeen osallistuin jälleen kytkintenvaihtopalaveriin. Tällä kertaa vaihto onnistui nopeasti ja pystyimme todentamaan, että uusi kytkin ja siihen liitetyt langattomat tukiasemat toimivat kuten pitääkin.

Palaverin jälkeen hoidin muutamia palvelupyntöjä eteenpäin ja ilmoitin asiakkaalle kahdesta tukiasemasta, jotka olivat menettäneet yhteyden verkkoon.

Iltapäivällä oli toisen toimipaikan kytkimenvaihtopalaveri. Tälläkin kertaa laitetelineessä oli hyvin tilaa uudelle kytkimelle, joten vaihto saatiin hoidettua nopeasti. Uudet laitteet toimivat ongelmitta vaihdon jälkeen. Palaverin jälkeen otin molemmista tänään vaihdetuista kytkimistä ja langattomista tukiasemista häiriöajan pois, joten ne olivat nyt taas monitoroinnissa aktiivisia.

Loppupäivästä osallistuin vielä uuden asiakkaan käyttöönottopalaveriin, jossa käytiin taas läpi meidän hallinnointiimme tulevia palveluita ja monitoroinnin piiriin lisättäviä laitteita.

Perjantai 28.10.2022

Tänään ei ollut palavereita, joten päivän tavoitteena oli hoitaa sekä tikettijonoa että puhelinvuoroni aikana tulevia puheluita.

Asiakkaalla oli muutto tulossa, joten he lähettivät palvelupyynnön koskien palomuurisääntöjen tarkastusta. Pyynnössä haluttiin varmistaa, että säännöt on päivitetty uutta sijaintia varten. Laitoin tiketin eteenpäin insinöörille tarkistettavaksi.

Kävin läpi olemassa olevia tikettejä ja huomasin yhden, joka odotti edelleen kommentteja koskien meidän oman laitteemme alhaalla olevia portteja. Siinä piti varmistaa, oliko kyseisen laitteen portteissa olevista laitteista toinen poistettu käytöstä ja olisiko kyseiset portit mahdollista ottaa kokonaan pois monitoroinnista. Lähetin kyselyä asianomaisille ja sain vastauksen, että asia odottaa edelleen vastausta kolmannelta henkilöltä. Tiketti jäi siis edelleen seurattavaksi.

Asiakas oli menettänyt edellisenä yönä yhteyden kaikkiin laitteisiin. Pyysimme heitä tarkistamaan laitteiden virrat paikallisesti ja käynnistämään ne uudelleen. Sain tästä ongelmasta kaksi puhelua, ja lisäksi asiakas oli vastannut tikettiin, että uudelleenkäynnistys ei ollut ratkaissut ongelmaa. Kyseisen insinööriltä, oliko kyseisessä toimipisteessä paikallinen palveluntarjoaja, johon asiakas itse ottaa yhteyttä, vai kolmannen osapuolen tarjoama yhteys, jolloin meidän tulee tehdä vikatiketti. Selvisi, että kyseessä oli ensiksi mainittu, joten soitin paikalliselle yhteyshenkilölle ja pyysin heitä tekemään vikailmoituksen itse. Asiakas vastasi tiketille myöhemmin, että toimipisteessä tehdään huoltotoimenpiteitä palveluntarjoajan toimesta, jonka takia yhteydet olivat poikki. Jätin tiketin odottamaan vielä siihen asti, että yhteys on palautunut.

Ongelmatiketin lisäksi sain yhden puhelun, jossa pyydettiin varmistamaan uuden verkon toimitus asiakkaalle ensi viikoksi. Tarkistin tiketin kyseisestä pyynnöstä ja huomasin, että sille oli jo resursoitu insinööri.

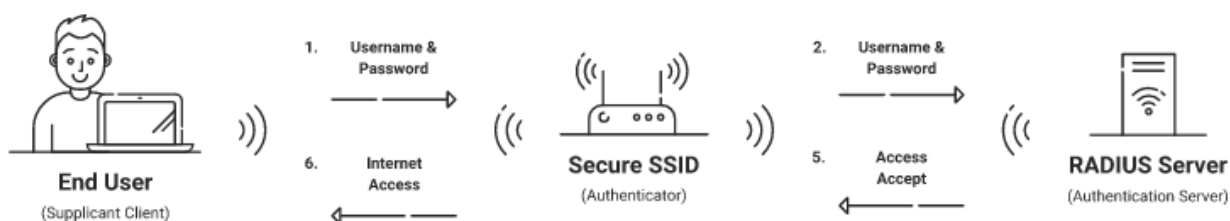
Loppupäivä meni tikettijonoa käsiteltäessä ja se jäikin hyvälle mallille viikonloppua varten. Sekä puhelut että tikettien hoitaminen onnistuivat siis tänään tavoitteiden mukaisesti.

Viikkoanalyysi 8

Viimeinen seurantaviikko oli taas kiireinen etenkin monitorointihälytysten osalta. Lisäksi asiakkaan luotaimien aiheuttavat ongelmat toivat lisäksi alkuvuokosta, koska tikettijono oli käytännössä tukossa turhien laitehälytysten takia. Normaalisti laitteet saattavat pudota hetkellisesti pois verkosta ja tulla nopeasti takaisin, joten näistä ei tikettijärjestelmään ehdi tulla tikettejä. Luotainongelman

takia järjestelmä loi kaikissa näissäkin tapauksissa tiketit, joten kun niitä alkoi tulla ison asiakkaan laitteista melkein kolmen päivän ajalta, vaati turhien tikettien tarkastaminen ja poistaminen paljon ylimääräistä työtä tiimiltä. En tiedä, olisiko jatkossa jollain tavoin mahdollista estää tikettien tulo järjestelmään, mutta vastaavia tilanteita toisaalta sattuu niin harvoin, että ne ovat vielä kohtalaisen helppo pitää hallinnassa. Hankalimman tämän viikon tilanteesta teki ongelman sattuminen viikonloppun aikana, jolloin asiakkaan puolelta ei ollut ketään korjaamassa asiaa.

Halusin selvittää tarkemmin tällä viikolla tullutta pyyntöä hetkellisestä 802.1x -suojausten poistosta. IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) 802.1x eli porttikohtainen todentaminen on standardi, joka tuottaa suojatun käytön ja autentikoinnin lähiverkkoon. 802.1x verkko eroaa esimerkiksi kotiverkoista sillä, että se käyttää RADIUS-autentikointipalvelinta.



Kuva 8. 802.1x suojauksen toimintaperiaate. (SecureW2 2022)

Kuvassa 8 on kuvattu 802.1x suojauksen toimintaa seuraavasti: kun käyttäjä yrittää kirjautua esimerkiksi langattomaan tukiasemaan, RADIUS tarkistaa käyttäjätunnusten avulla, ovatko tiedot olemassa yrityksen organisaatiossa, jonka perusteella se sallii käyttäjälle oikeuden verkkoon tai verkkoihin. (SecureW2 2022)

802.1x -suojausta käytetään pääasiassa yrityksissä ja organisaatioissa, jotka tarvitsevat suojatun yhteyden tiedon välittämiseen. Ilman suojausta verkko on haavoittuvainen esimerkiksi tuntemattomille laitteille, joilla pystytään liittymään verkkoon ja päästämään sinne viruksia tai muita haittaohjelmia. Oikein käytettynä 802.1x-suojausta pidetään korkeimman luokan standardina verkkoautentikoinnissa. (SecureW2 2022)

Aiheeseen liittyen aloin pohtimaan tietoturvan merkitystä etätöissä. Olen työsuhteen alusta asti työskennellyt ainoastaan kotoa käsin, joten myös kotitoimiston tietoturva tulee olla vaadittavalla tasolla. F-Securen artikkeli antaa vinkkejä tietoturvalliseen etätöyöskentelyyn. Ensimmäinen ja mielestäni myös tärkein vinkeistä on virustorjuntaohjelman käyttö. Jos käytössä on työnantajan tarjoama

tietokone, työnantajan vastuulla on myös huolehtia tarvittavasta suojauksesta, mutta virustorjuntaohjelman käyttö myös henkilökohtaisissa laitteissa on enemmän kuin suositeltavaa. Oman kotiverkon turvallisuus kuitenkin on omalla vastuulla, vaikka käyttäisit työnantajan laitetta. Langattoman verkon tulisi aina olla suojattu salasanalla ja kotireitittimen oletussalasanana kannattaa aina vaihtaa, koska oletussalasanat saattavat olla hakkereiden tiedossa. Jos käyttää omaa tietokonetta työskentelyyn, tulisi se aina turvata VPN-yhteydellä. Sen avulla ulkopuoliset tahot eivät pääse tutkimaan verkkoliikennettä. Tämä ohje pätee myös julkisiin langattomiin verkkoihin. Työsähköposteihin tulevat tietojenkalasteluyritykset ovat monessa yrityksessä arkipäivää, joten mitään hiemankaan epäilyttäviä sähköposteja ja niiden sisällä olevia liitetiedostoja tai linkkejä ei tulisi koskaan avata. Epäilyttävistä viesteistä kannattaa myös aina muistaa raportoida yrityksen kyberturvallisuusosastolle. (F-Secure 2022)

Myös Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskus antaa hyviä lisäohjeita etätöiden turvallisuuteen. Työpaikan IT-tuki huolehtii kaikista päivityksistä koskien järjestelmää ja sovelluksia. Päivitykset tulisi aina suorittaa mahdollisimman pian, eikä jättää tekemättä. Työkoneelle ei pitäisi koskaan asentaa sovelluksia, jotka eivät liity työhön. Tämä on onneksi useissa työpaikoissa estetty ilman ylläpitäjän tunnuksia. Työlaitteen näyttö tulisi olla aina suojattuna etenkin, jos työskentely tapahtuu jossain muualla kuin työpaikalla tai kotona. Lisäksi työasioista puhumista tulisi välttää julkisissa paikoissa. Salasanojen vahvuus pitää olla aina vaadittavalla tasolla, eikä samaa salasanaa ole suositeltavaa käyttää useassa eri järjestelmässä. Itse käytän tätä helpottaakseni suojattua salasanojen hallintasovellusta, jonka avulla ei tarvitse muistaa ulkoa kaikkia eri järjestelmiin tarvittavia salasanoja. Viimeisimpänä ohjeena mainitaan taukojen ja levon merkitys. Työpäivän aikana tulisi aina muistaa pitää pieniä taukoja ja myös liikkua mahdollisuuksien mukaan. Väsyneenä valppaus laskee ja virheitä tulee tehtyä myös tietoturvaan liittyen helpommin. (Kyberturvallisuuskeskus 2020)

Tietoturva on äärimmäisen tärkeää, koska useat ihmiset tekevät nykyään ainakin osittaista etätöitä. Varsinkin COVID-aikana etätö yleisty huomattavasti, mutta monet yritykset ovat olleet etätöiden puolestapuhujia jo ennen pandemiaa.

Työterveyslaitos kertoo sivuillaan etätöistä ja sen tuomista eduista. Suomessa etätöitä tekevät lähinnä toimihenkilöryhmät, joille se merkitsee lisääntyneitä työelämän joustavuutta. Etätö voi jopa parantaa työtehoa, koska kotona työskennellessä saa yleensä paremman työrauhan kuin toimistolla. Etätöskentely tuo mukanaan myös paikkariippumattomuuden, joten monet yritykset pystyvät tekemään rekrytointia jopa koko Suomen alueella. Lisäksi etätö mahdollistaa enemmän vapaa-aikaa, koska työmatkat eivät vie päivästä pahimmillaan useita tunteja. Työmatkojen vähyys

säästää myös rahaa. Jotkut saattavat jopa luopua kokonaan autosta ja säästää merkittävän määrän kuluja työmatkojen puuttumisen ansiosta. Myös yrityksille rahansäästö on mahdollista, koska toimitiloja pystytään pienentämään etätöön seurauksena. Työnantajalle etätö lisää myös työpaikan houkuttelevuutta ja toimii hyvänä rekrytointivalttina uusille työntekijöille. (Työterveyslaitos 2022)

Haitoista ja huonoista puolista Työterveyslaitos mainitsee myös. Etätöössä työaika saattaa olla häilyvämpi käsite. Se saattaa helposti venyä pidemmäksi verrattuna toimistolla työskentelyyn. Muutenkin etätö voi vaikeuttaa työstä irrottautumista ja tästä johtuen lisätä työn kuormittavuutta. Kotona työskentely tarvitsee myös sopeutumiskykyä erityisesti perheellisiltä, koska lapset saattavat aiheuttaa häiriöitä kotona työskennellessä. Lisäksi kotoa ei useinkaan löydy yhtä hyviä tiloja työskentelylle kuin toimistolla, jolloin työergonomia saattaa kärsiä. Yksi mielestäni huonoimmista puolista liittyy kuitenkin yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden tuomiin haasteisiin. Työkollegojen yhteydenpito saattaa olla vähäisempää kuin toimistolla työskennellessä, ja etenkin uutena työntekijänä muihin tutustuminen ei ole samalla tasolla, kuin henkilökohtaisesti paikan päällä. (Työterveyslaitos 2022)

Itse pidän etätöskentelystä ja sen tuomista eduista. Arvostan sekä säästynyttä vapaa-aikaa että työmatkoista säästyviä kustannuksia. Varsinkin tällä hetkellä korkeat polttoaineen hinnat lisäisivät kuukausitasolla rahanmenoa todella paljon, mikäli joutuisin joka päivä matkustamaan toimistolle. Silloin tällöin kokemani eristäytyneisyyden lisäksi toisena etätöön haittapuolena itselleni on ehkäpä se, että kun siihen on ehtinyt jo kunnolla tottua, paluu kokoaikaiseen toimistolla työskentelyyn ei erityisemmin enää houkuttele.

4 Pohdinta

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli selvästi sopivin valinta itselleni. Vaikka sen kirjoittaminen on viikkojen aikana tuntunut pitkältä prosessilta, etenemistä on ollut helppo nähdä jopa päivätasolla. On ollut helpompi saada työtä etenemään säännöllisesti ja pieni pala kerrallaan, kuin miettimällä suuria kokonaisuuksia, jotka kuuluvat esimerkiksi tutkielmatyyliseen opinnäytetyöhön. Aikataulun lukkoon lyömisen jälkeen päiväkirjan kirjoittaminen käytännössä pakottaa työn etenemisen suunnitelman mukaisesti. Minulla olikin joka viikolle sovittuna selkeä aikaikkuna, jolloin edistin työtäni.

Työssä kehittymisen osalta yksi suurimmista muutoksista on tapahtunut itsevarmuuden osalta. Päiväkirjan aloitusvaiheessa monet uusista työtehtävistä, joista ei vielä ollut kokemusta, aiheuttivat vielä huomattavasti nykyistä enemmän stressiä. Kokemuksen kertymisen ja kuukausien aikana tulleen harjoituksen ansiosta oma asenne on muuttunut paljon tältä osin. Monissa tapauksissa uusiin ongelmiin perehtyminen tuntuu jopa miellyttävältä, tuoden lisäksi vaihtelua työpäiviin. Useat asiakkuuksiin liittyvät prosessimuutokset ovat myös olleet helpompi sisäistää, koska niitä on päässyt nopeasti toteuttamaan työtä tehdessä.

Olen havainnut myös selkeää kehittymistä teknistä osaamista vaativissa työtehtävissä. Asiakkaan verkkolaitteisiin ja erilaisiin hallintatyökaluihin kirjautuminen sujuu jo lähes rutiininomaisesti. Alussa pientenkin muutosten tekeminen aiheutti epävarmuutta, koska useaa asiaa oli tekemässä ensimmäistä kertaa. Hieman vaikeampikin tehtävä muuttuu kuitenkin helpoksi muutaman toiston jälkeen. Myös erilaisten laitteiden käyttäytymisen tulkinta on kehittynyt päiväkirjan pitämisen aikana. Monien verkkolaitteiden osalta tätä osaa tehdä jo itsenäisesti. Tietyissä asiakkuuksissa ja toimipisteissä olevien laitteiden osalta pystyy jo nopealla vilkaisulla päättämään, onko kyseessä toistuva ongelma vai kiireellinen tapaus, joka vaatii välitöntä reagointia.

Kerroin päiväkirjassa laitteisiin liittyvistä ongelmatilanteista ja laitteiden vaihtoprosessista. Normaalissa tapauksissa ne ovat pitkälti nimettyjen henkilöiden vastuulla, mutta kiireen tai poissaolojen takia niihin on ollut tarve perehtyä hieman itsekin. Päiväkirjan alussa en ollut kyseisiä asioita itsenäisesti hoitanut, mutta nyt niistäkin on saanut enemmän kokemusta. Ensimmäisiä kertoja laitetoimittajan portaalin kautta ongelmia kirjattaessa vaikeimmaksi asiaksi osoittautui lähinnä, miten ilmoitus tuli oikeaoppisesti tehdä. Meillä on eri laitetoimittajien tilauksiin olemassa ohjeita, mutta jotkin niistä ovat hieman vanhentuneita. Seurantajakson aikana näistäkin tapauksista on saanut enemmän kokemusta, eivätkä ne eivät aiheuta samanlaista epävarmuutta kuin aiemmin.

Suhteellisen uutena työntekijänä oman organisaation sisäisiin ihmisiin tutustuminen on vahvistunut, ja kommunikaatio myös asiakkaiden kanssa on kehittynyt huomattavasti. En ole ennen tätä

työtä ollut yhtä paljon suorassa yhteydessä asiakkaaseen, joten sen osalta kehittyminen onkin ollut tärkeää.

Kun pohdin seurannan aikana tulleita uusia ratkaisumalleja ja menetelmiä, ensimmäisenä asiana mieleen tulee oman työnteon optimointi ja tehokkuuden kasvu. Seurannan alussa työskentely oli vielä aloittelevana tekijänä hidasta. Ohjeiden etsiminen ja niihin turvautuminen vei työaikaa paljon enemmän kuin tällä hetkellä. Moneen eri työnteon vaiheeseen olen löytänyt itselleni tehokkaimman tavan suoriutua siitä. Kokemuksen ja harjoituksen ansiosta työpyynnöistä näkee nykyään huomattavasti nopeammin mitä asia koskee ja miten siihen tulisi reagoida. Myös yrityksen oma dokumentaatio on tullut tutummaksi, joten ratkaisumallien etsiminen tiettyihin ongelmiin on nopeutunut huomattavasti. Koska työskentelymme tapahtuu pääasiassa ennalta määritettyjen ohjeiden perusteella, omia menetelmiä ei pääse käyttämään kovin usein. Tässäkin on muutamia poikkeuksia. Silmä esimerkiksi on jo harjaantunut tunnistamaan, onko palvelupyynnöistä tarpeeksi informaatiota, jotta insinöörit pystyvät kunnolla tutkimaan ongelmaa. Mikäli tiketistä näkee suoraan, että tiedot ovat vajaat, pystyy siihen omalla osaamisella heti puuttumaan ja pyytämään asiakkaalta lisätietoja. Tämä helpottaa insinöörien työtaakkaa ja nopeuttaa prosessia käsittelyaikojen suhteen.

Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä kirjoittaessa olen oppinut hallitsemaan stressiä paremmin. Huomaan usein stressaavani asioista, joista minulla ei ole vielä tarpeeksi tietoa. Kasvanut osaaminen on auttanut tähän huomattavasti, ja olen huomannut työskentelyni muuttuneen siitä syystä rauhallisemmaksi. Kaikkiin asioihin ei aina pysty itse vaikuttamaan, joten turha stressaaminen vie aikaa pois muista asioista. Seurannan aikana ei mielestäni tapahtunut mainittavan paljon oppimista jostakin yksittäisestä asiasta, mutta sen sijaan monien pienempien asioiden muodossa. Tiedon etsiminen ja sen omaksuminen omasta dokumentaatiosta on tullut opittua melkein vahingossa, koska sen lukeminen on ollut jokapäiväistä. Myös omiin sekä asiakkaiden eri prosesseihin tapahtuneet muutokset ovat asia, joihin on omaa osaamista kertynyt seurannan aikana. Prosessit ja erilaiset toimintatavat kehittyvät jatkuvasti useissa yrityksissä, joten uusien asioiden omaksuminen on osittain tavallista arkea.

En ollut aiemmin työskennellyt tiimissä, jossa töitä tehdään kellon ympäri. Vaikka itse teen pääasiassa päivävuoroa, on ollut mielenkiintoista nähdä, miten tämän kaltaiset tiimit työskentelevät. Tärkeissä asioissa tietoa välitetään vuorosta toiseen ja toisen henkilön työskentelyä varmistetaan ja vahvistetaan päivittäisellä tasolla. Vuorotyö aiheuttaa kuitenkin myös tietokatkoja joissain tapauksissa. Tämän takia jotkin pienet asiat tai yksittäisten tiketien seuranta saattavat viivästyä, jos henkilö on esimerkiksi ollut yövuorossa ja siitä syystä kaksi seuraavaa päivää vapaalla. On kuitenkin ollut mukavaa nähdä, kuinka hyvin tiimiläiset pitävät yhteisesti huolta kaikista avoimista tikeistä.

Työajat vaikuttavat myös omaan elämään, koska esimiehen tehdessä työvuorot, ne pitää pystyä sovittamaan omiin aikatauluihin työn ulkopuolella. Itselläni esimerkiksi on melko paljon harrastuksia ja sovittuja menoja vapaa-ajalla, joten on ollut hienoa, että tämä on voitu huomioida työvuorojen suunnittelussa ja olen toiveideni mukaan saanut työskennellä pitkälti päivävuorossa.

Oman työn analysointi on auttanut ymmärtämään tiettyjä asioita syvemmillä tasolla. Varsinkin teknisissä pyynnöissä en aina välttämättä ole tiennyt mitä asia edes koskee. Työn analysointi aina päivän päätteeksi ja myös viikkotasolla on antanut enemmän aikaa perehtyä eri asioihin. Monesti viikkoanalyysejä kirjoittaessa on selvinnyt miten asiat oikeasti toimivat, tai minkä takia prosessi toimii tietyllä tavalla jossain asiassa. Usealla eri seurantaviikolla työkiireet kuitenkin vaikuttivat työn analysointiin. Työpäivän aikana ei ehtinyt perehtymään uusiin asioihin niin syvällisesti, koska palvelupyynnöt tuli saada käsiteltyä tai laitettua eteenpäin mahdollisimman nopeasti.

Koska monet työnkuvaani liittyvät tehtävät toistuvat viikosta toiseen, yritin viikkoanalyysissä ottaa kantaa myös yleisesti työssä tapahtuviin asioihin. Kiire, omassa työssä kehittyminen, prosessit, englanninkielinen työympäristö ja etätö liittyvät kaikki omaan tekemiseen ja kehittymiseen, joten näiden aiheiden pohtiminen omien kokemusteni pohjalta tuntui sopivalta.

Olen edelleen alkuvaiheessa kyseisessä työtehtävässä, joten osaaminen tulee kasvamaan vielä reilusti pelkästään työnteon ohessa. Varsinkin teknisen osaamisen kehittäminen on tulevaisuudessa ajankohtaista, jotta palvelupyyntöjen ymmärtäminen vahvistuu. Tekninen osaamisen lisäämisestä on hyötyä myös siinä mielessä, että kykenee itse paremmin hoitamaan useampia pyyntöjä tai tekemään tarkistuksia ja tiedonhakua asiakkaiden verkkolaitteilta. Ammattikorkeakoulusta valmistumisen jälkeen on aikaa myös perehtyä enemmän työssä vaadittavaan osaamiseen. Vapautunut aika mahdollistaa esimerkiksi tietoverkkoihin liittyvien kurssien ja sertifikaattien suorittamisen. Kyseisessä työssä on edelleen useita eri osa-alueita, joissa osaamista pystyy kartuttamaan jo pelkästään työtä tekemällä, joten jatko-opiskelu saa nyt odottaa ainakin hetken aikaa.

Nykyisen työn analysoinnissani toivoin, että olisin seurantaviikkojen lopussa lähempänä taitavaa suoriutujaa, kuin aloittelevaa toimijaa. Olen mielestäni saavuttanut tämän tavoitteen onnistuneesti ja uskon, että kehityssuunta jatkuu samanlaisena myös tulevaisuudessa.

Lähteet

Arter 2022. Työkaluja prosessien kehittämiseen ja prosessien suorituskyvyn parantamiseen. Luettavissa: <https://www.arter.fi/tyokalut-ja-menetelmat-prosessien-kehittaminen/>. Luettu 1.10.2022.

Calibre One 2022. Service Level Agreements (SLA) and what they mean. Luettavissa: <https://calibreone.com.au/service-level-agreements/>. Luettu 1.10.2022.

Digia 2018. Käyttökokemus kuntoon- näin varmistetaan tietojärjestelmän saatavuus. Luettavissa: <https://blog.digia.com/kayttokokemus-kuntoon-nain-varmistetaan-tietojarjestelman-saatavuus>. Luettu 8.10.2022

F-Secure 2022. 8 tietoturvakinkkiä etätöön suojaamiseksi. Luettavissa: <https://www.f-secure.com/fi/home/articles/8-cyber-security-tips-for-remote-work>. Luettu 29.10.2022.

Fiix Software 2022. System availability. Luettavissa: <https://www.fiixsoftware.com/glossary/system-availability/>. Luettu 8.10.2022.

Fortinet 2022. Troubleshooting Tip: Using the FortiOS built-in packet sniffer. Luettavissa: <https://community.fortinet.com/t5/FortiGate/Troubleshooting-Tip-Using-the-FortiOS-built-in-packet-sniffer/ta-p/194222>. Luettu 24.9.2022.

Fortinet 2022. Technical Tip: Using filters to clear sessions on a Fortigate unit. Luettavissa: <https://community.fortinet.com/t5/FortiGate/Technical-Tip-Using-filters-to-clear-sessions-on-a-FortiGate/ta-p/191368>. Luettu 24.9.2022.

HelpSystems 2016. Everything You Need to Know About Network Probes. Luettavissa: <https://www.helpsystems.com/blog/everything-you-need-know-about-network-probes>. Luettu 10.9.2022.

Kallonen T, Kuhmonen, A. 2021. Jatkuva oppiminen: työelämän tärkein taito. Kauppakamari 2021. E-kirja. Luettu 17.9.2022.

Kyberturvallisuuskeskus 2020. Tee etätöystä turvallista vinkkiemme avulla. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/tee-etatyosta-turvallista-vinkkiemme-avulla>. Luettu 29.10.2022.

Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä: hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Talentum Media 2014. E-kirja. Luettu 22.10.2022.

Mimmit koodaa 2021. Vinkkejä englanninkielisessä työyhteisössä selviytymiseen. Luettavissa: <https://mimmitkoodaa.ohjelmistoebusiness.fi/blogi/vinkkeja-englanninkielisessa-tyoyhteisossa-selviytymiseen/>. Luettu 22.10.2022.

Motadata 2021. 3-palvelutasosopimustyyppien ymmärtäminen. Luettavissa: <https://www.motadata.com/fi/blog/types-of-service-level-agreement/>. Luettu 1.10.2022.

SecureW2 2022. What is 802.1X? How does it work? Luettavissa: <https://www.securew2.com/solutions/802-1x>. Luettu 29.10.2022.

SSH 2021. How to Use PuTTY on Windows. Luettavissa: <https://www.ssh.com/academy/ssh/putty/windows>. Luettu 24.9.2022.

TechTarget 2022. Return merchandise authorization (RMA). Luettavissa: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/return-merchandise-authorization-RMA>. Luettu 17.9.2022.

Tutorhouse 2020. Jännitkö vieraan kielen puhumista? Vinkkejä harjoitteluun. Luettavissa: <https://www.tutorhouse.fi/blogi/j%C3%A4nnit%C3%A4tk%C3%B6-vieraan-kielen-puhumista>. Luettu 22.10.2022.

Työterveyslaitos 2022. Joustava työaika. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvintoiti-ja-tyokyky/tyoaika/joustava-tyoaika>. Luettu 29.10.2022.

Verywellmind 2021. How Multitasking Affects Productivity and Brain Health. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/multitasking-2795003>. Luettu 24.9.2022.

Visma Severa 2022. Projektinhallinta-opas – näin teet projektinhallinnasta helppoa. Luettavissa: <https://psa.visma.fi/materiaalit/opas-projektinhallinta/>. Luettu 15.10.2022.

Wiskari, J. 2014. Kiireentappoose. Alma Talent Oy 2014. E-kirja. Luettu 10.9.2022