



Järjestelmäasiantuntijan päiväkirja ylläpidon ja hallinnan tehtävissä

Santeri Arponen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Santeri Arponen
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Järjestelmäasiantuntijan päiväkirja ylläpidon ja hallinnan tehtävissä
Sivu- ja liitesivumäärä 54 + 0
<p>Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuodossa, jossa seurataan opiskelijan kehitystä ja osamista pankilla järjestelmäasiantuntijan töissä.</p> <p>Työtehtäviin kuuluu toisen ja kolmannen tason tikettien ratkominen, yleinen IT-tuki sekä asiakaspalvelu. Työtehtävät vaativat ongelmanratkaisutaitoja, järjestelmäosaamista, yhteistyötä usean eri toimittajan kanssa eri maissa sekä asiakaspalvelutaitoja. Opiskelija työskentelee seuranta-aikana keskikokoisen pankin IT-osastolla hallinnan ja ylläpidon tiimissä.</p> <p>Opinnäytetyö rakentuu kahdeksasta raportointiviikosta, jonka aikana raportoidaan jokaisen työpäivän tapahtumat ja aina viikon lopuksi tuotokset yhdistetään viikkoanalyysiin. Seurantaviikot ovat ajalta 8.8.2022 – 7.10.2022. Viikon 4 ja 5 välissä jouduin pitämään yhden väliviikon merkinöistä, jonka vuoksi näiden kahden välissä on yli viikko taukoa. Raportointijakson lopussa opiskelijan työtehtävät, kehitys sekä oppiminen tiivistetään pohdintaosiossa.</p> <p>Viikkoraportoinnin tavoitteena on tehdä yhteenveto opiskelijan oppimisesta ja kehityksestä järjestelmäasiantuntijana, sekä visualisoida selkeästi työtehtävien kehityskulku. Samalla nousee esille kehityskohteita, missä olisi vielä parantamisen varaa.</p> <p>Pohdinnassa analysoidaan opiskelijan kehitystä päiväkirjan kirjoittamisen ja seurantaviikkojen aikana sekä työtehtäviä, joita seuranta-aikana on opittu. Lisäksi pohditaan opiskelijan työtapoja ja niiden kehittymistä, minkälaisia työtapoja ja -metodeja on ollut käytössä ennen seuranta-aikaa ja miten ne kehittyivät päiväkirjan dokumentaation aikana.</p>
Asiasanat Hallinto, Ylläpito, Järjestelmäasiantuntija

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	4
2.2	Sidosryhmien esittely	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	7
3.1	Seurantaviikko 1.....	7
3.2	Seurantaviikko 2.....	12
3.3	Seurantaviikko 3.....	16
3.4	Seurantaviikko 4.....	21
3.5	Seurantaviikko 5.....	26
3.6	Seurantaviikko 6.....	31
3.7	Seurantaviikko 7.....	36
3.8	Seurantaviikko 8.....	41
4	Pohdinta.....	47
	Lähteet.....	50

1 Johdanto

Toimiessani hallinnon ja ylläpidon tehtävissä järjestelmäasiantuntijan tehtävissä, päiväkirjamuodossa oleva opinnäytetyö kirjoitetaan 10 viikon aikavälillä. Ensin kirjoitan kahdeksan viikkoa viikko-raportointia, ja viimeisen kahden viikon aikana kirjoitan pohdintaosion ja täydennän opinnäytetyötä. Merkintöjen kirjaaminen alkaa viikon 32 (8.8.2022) maanantaina, ja viimeinen merkintä on viikolla 40 perjantaina (7.10.2022). Olen täysipäiväisesti töissä yrityksessä eli 37,5 h/vk, joten kirjaan merkintöjä viitenä päivänä viikossa, maanantaista perjantaihin. Merkintöihin kirjaan aina päivän työtehtävät, ongelmat ja niiden ratkaisut. Viikon lopuksi kirjoitan yhteenvedon kuluneesta työviikosta ja analysoin omaa tekemistäni.

Työskentelen ulkoisena konsulttina keskikokoisessa pankissa hallinnon ja ylläpidon tehtävissä. Yrityksen päätoimipiste sijaitsee Helsingissä ja yritys työllistää miltei 700 vakituista työntekijää. Yritys tarjoaa rahoitus- sekä päivittäispankkipalveluita yli kolmelle miljoonalle suomalaiselle asiakkaalle. Yrityksen pääkielenä on Suomi, mutta palvelua tarjotaan myös Englanniksi ja Ruotsiksi. Vaadittu osaamiseni on kuitenkin hyvä Suomen ja Englannin kielen suullinen ja kirjoitettu taito.

Työtehtäviini kuuluu toisen ja kolmannen tason ongelmatikettien selvittäminen ja hallinnointi. Olen vastuussa yhdestä yrityksen järjestelmän ylläpidosta, ja olen mukana muiden järjestelmien ylläpidossa. Vastuuhini kuuluu myös korkeamman turvaluokituksen viranomaisselvitykset. Työtehtävät vaativat osaamista käyttöjärjestelmistä, esimerkiksi Android, iOS sekä Windows. Järjestelmäosaamiseen kuuluu yrityksen järjestelmien päivittäiskäyttö, Microsoft Azure -pilviympäristön tunteminen, sekä asiakaslokien etsimiseen, seurantaan ja analysointiin tarkoitettu verkkokäyttöliittymän kautta toimivaa työkalu.

Ammattikäsitteitä:

AD

AD eli Active Directory on Microsoft Windowsin käyttäjätietokanta, joka sisältää tietoa yrityksen tietokoneista, käyttäjistä sekä verkon resursseista.

Azure

Microsoft Azure on Microsoftin julkinen pilvipalvelu, jota käytetään esimerkiksi virtuaalipalvelinten alustana.

Helpdesk

Helpdesk tai helppari tarkoittaa asiakasrajapinnassa tapahtuvaa asiakaspalvelutyötä puhelimitse jokapäiväistä IT-ongelmien ratkointia varten.

Intranet

Yrityksen lähiverkko, joka on eristetty ainoastaan yrityksen käyttöön.

Power Apps

Mobiili- ja verkkosovellusten kehittämistä varten tehty alusta, jossa yhdistyy monia eri työkaluja sovelluskehitystä varten.

Teams

Microsoft Teams on Microsoftin kehittämä viestintä- ja yhteistyöalusta, jossa yhdistyy työkeskustelu, palaverit, tiedostojen jako ja tallennus sekä sovellusten integrointi.

Tiketti

Tiketti on tiketijärjestelmään kirjattu yhteydenotto yleensä johonkin ongelmatilanteeseen liittyen. Tiketijärjestelmällä tiketit pystytään ohjaamaan oikeille henkilöille selvitystä varten.

VPN (Virtual Private Network)

Virtuaalinen erillisverkko, jota käytetään yhteyden saamiseksi työpaikan järjestelmiin, sekä etäko-neisiin. VPN yhdistää etätyöaseman yrityksen verkkoon julkisen verkon yli.

Kaavio 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Ajanhallinta	2.2	2, 5, 6, 8	3.2, 3.5, 3.6, 3.8
Työtehtävien laittaminen tärkeysjärjestykseen	2.1	2, 4, 5, 7	3.2, 3.4, 3.5, 3.7
Viestinnän kehittäminen	2.3	1, 3, 4, 5, 6, 8	3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.8
Asiakaspalvelun kehittäminen	2.2	1, 2, 4, 5, 7	3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.7
Projektityö	2.2	6, 7, 8	3.6, 3.7, 3.8

2 Lähtötilanteen kuvaus

Työsuhteeni yrityksen kirjoilla alkoi 3.1.2022 nimikkeellä Jr. järjestelmäasiantuntija. Myöhemmin työsuhteeni aikana nimikkeestä lähti kuitenkin tuo junior -nimike pois. Kyseinen työ on ensimmäinen ammattikorkeakoulututkintoa vaativa työpaikkani, jonka huomasi heti työn aloittamisen yhteydessä työtehtävissä sekä palkassa.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Olen töissä konsulttina keskikokoisen pankin hallinto- ja ylläpitotehtävissä. Tiimini vastuulla on ylläpitää ja kehittää pankin sisäisiä järjestelmiä ja sidosjärjestelmiä. Tiimin työtehtäviin kuuluu palaverihin osallistuminen, toisen ja kolmannen asteen tikettien selvittäminen ja ratkaiseminen, sisäisten järjestelmien hallinnoiminen ja ylläpito, sekä kyseisten järjestelmien kehittäminen.

Omiin työtehtäviini kuuluvat toisen ja kolmannen asteen tikettien selvittäminen, yhden järjestelmän ylläpito kokonaisuudessaan, sekä muiden järjestelmien ongelmassa auttaminen, sekä korkeamman turvaluokituksen viranomais selvityksien hoitaminen. Työtehtäväni vaativat osaamista käyttöjärjestelmistä, esimerkiksi Android, iOS sekä Windows. Järjestelmäosaamiseeni kuuluu yrityksen tikeöntijärjestelmän hyvä osaaminen, sekä muiden yrityksen käytössä olevien järjestelmien päivittäiskäyttö ja osaaminen, Microsoft Azure -pilviympäristön tunteminen, asiakaslokien etsimiseen, seurantaan ja analysointiin tarkoitettu verkkokäyttöliittymän kautta toimivan työkalun käyttö sekä sidosryhmien ja kolmansien osapuolien kanssa toimiminen ja yhteistyö.

Omalla tiimilläni, kolmansilla osapuolilla sekä muilla tiimeillä ja sidosryhmillä on omat osa-alueet, omat työtehtävät ja omat järjestelmät, joista he vastaavat ja joita he ylläpitävät. Tämän takia työni vaatii paljon kommunikointia eri sidosryhmien välillä, sillä joudun välillä pyytämään muilta tiimeiltä apua oman työtehtäväni ratkaisemiseen, jos esimerkiksi omat oikeuteni johonkin järjestelmään ovat puutteelliset. Samoin muut sidosryhmät ja tiimit kysyvät välillä apua minulta tai tiimiltäni, mikäli he tarvitsevat meiltä jotain tietoa, mitä eivät itse pysty hankkimaan. Tämän takia työni vaatii hyvää Suomen ja Englannin kielen suullista ja kirjoitettua taitoa, sillä osa toimijoistamme sijaitsevat eri maissa, jolloin yleinen kommunikaatiokieli on Englanti.

Olen saanut tarvittavaa osaamista nykyistä työtäni varten aiemmista työpaikoistani, kuten tikeöntijärjestelmien käytöstä ja ensimmäisen asteen tikettien selvittämisestä. Olen saanut hyvän kokonaiskuvan IT-tuen tukiketjusta, sillä olen toiminut aiemmin Helpdeskissä puhelimen välityksellä asiakasrajapinnassa selvittäen ensimmäisen asteen tikettejä. Tässä työssä opin hyvin tikeöntijärjestelmien toimintaa, tikettien tekemistä sekä sidosryhmien kanssa toimimista. Lisäksi olen toiminut

myös IT-lähtien tehtävissä, jossa ollaan fyysisesti asiakkaan kanssa tekemisissä, kuten neuvotteluhuoneiden tai työntekijöiden kannettavien tietokoneiden, työasemien ja työpisteiden korjaukset ja vaihdot. Molemmat näistä töistä ovat auttaneet IT-tukiketjun kokonaisprosessin hahmottamisessa, sillä olen ollut monessa eri ketjun vaiheessa töissä. Nämä kokemukset ja tiedot auttavat itseäni myös katsomaan asioita ja ongelmia eri perspektiiveistä, joka auttaa ymmärtämään muiden sidosryhmien toiminta- ja työtapoja sekä käyttäytymistä ja kommunikaatiota.

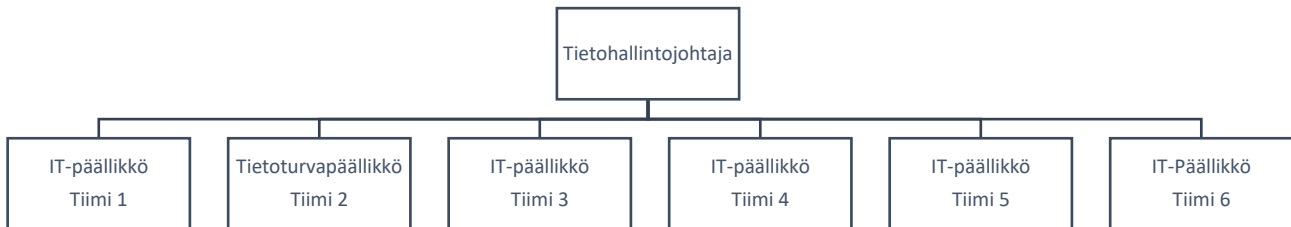
Ammatillinen kehitykseni on omasta mielestä kuitenkin alkuvaiheilla, vaikka opinkin hyvää tahtia uusia asioita nykyisessä työssäni. Jatkossa haluaisin kuitenkin erikoistua joko pilviteknologioihin tai kyberturvallisuuteen, joista molemmat vaativat paljon lisäkehitystä ja oppimista. Pyrin tällä hetkellä olemaan mahdollisimman paljon tekemisissä Azuren kanssa ja yritän saada lisää työtehtäviä liittyen pilvi-integraatioihin sekä ylläpitoon. Aiemmin mainittujen lisäksi minua kiinnostaa myös projektityössä toimiminen, tarkemmin projektipäällikön tehtävät. Projektipäällikön tai projektijohtajan tehtävistä kiinnostuin Haaga-Heliassa, jossa olen toiminut ryhmän projektipäällikkönä projektipainotteisessa kurssissa, sekä käynyt Projektin johtamisen kurssilla. Molemmat näistä olivat mielenkiintoisia kokemuksia, en vielä työn puolesta ole päässyt kokeilemaan projektin johtamista, mutta olen yrittänyt töissä kysellä, olisiko tällaisia mahdollisuuksia tarjolla.

Koen oman osaamistasoni olevan hyvällä tasolla työtehtävien osaamisvaatimuksiin nähden, olen saanut hyvää palautetta esimieheltäni ja kollegoiltaani työstäni. Luokittelisin itseni Taitavan suoriutujan alkupäähän, tämänhetkisisissä työtehtävissäni pyydän hyvin harvoin apua kollegoiltaani, ja saan tehtyä työni moitteettomasti. Uusia työtehtäviä vastaanottaessani tietenkin pyydän asiaan perehdytystä ja kyselen paljon, sillä siten opin myös nopeasti. Olenkin tämän takia lähiaikoina kysellyt esimieheltäni lisää työtehtäviä tai perehdytystä vaativampiin työtehtäviin.

2.2 Sidosryhmien esittely

Omaan tiimiini, eli ylläpidon ja hallinnon tiimiin kuuluu tällä hetkellä 12 henkilöä, itseni mukaan luki. Meidän tiimimme lisäksi muita IT-tiimejä löytyy 4, joista jokaisen koostuu 11–16 henkilöstä, sekä yksi tietoturva tiimi, joka koostuu 12 henkilöstä. kuulun itse Tiimiin 6. Alla olevassa kaaviossa on visualisoitu yrityksen IT-osaston organisaatiokaavio. Tiimimme on pääasiallisesti tekemisissä Tiimien 1 ja 3 kanssa, tietoturva-asioihin liittyvissä tilanteissa tiimin 2 kanssa. Tiimit 1 ja 3 ovat läheisimmin tekemisissä myös oman tiimini kanssa, sillä tiimimme täydentävät toisiaan hyvin ja työntekijämme kulkevat enemmän tai vähemmän käsi kädessä, joten avun pyytäminen ja antaminen ongelmatilanteissa on toimivaa ja kannattavaa.

Ulkoiset sidosryhmämme ovat jokaiselle tiimille aika lailla samat, otamme sen verran harvoin yhteyttä ulkoisiin sidosryhmiimme, että he pystyvät käsitellä koko IT-osastomme pyyntöjä hyvällä työtahdilla, ilman pahempia hidasteita tai esteitä.



Kaavio 2. kaavio IT-tiimeistä ja niiden sidosryhmistä

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutukset työssäni tapahtuvat pääosin Microsoft Teamsilla, jossa keskustelen yrityksen sisäisten sidosryhmien sekä oman tiimini kanssa. Suurin osa kommunikaatiosta siis tapahtuu Teamsilla, sitä kautta jaetaan kaikki tiedostot tiimimme kesken, jutellaan töihin ja ei-töihin liittyvistä asioista, palaverit merkataan Teamsin kalenteriin ja pidetään sitä kautta. Teamsin vaikutus korostuu varsinkin nyt kun koronapandemian jälkimainingeista ei olla vielä palattu sataprosenttisesta etätyöstä kunnolla takaisin hybridimalliin, niin fyysiset kanssakäymiset ovat jääneet erittäin vähälle. Tämä malli on aiheuttanut hankaluuksia itselleni, en ole päässyt kunnolla tutustumaan kollegoihini nykyisen sataprosenttisen etätyöskentelyn vuoksi, joka puolestaan hankaloittaa kommunikointia jonkin verran.

Isossa käytössä on Teamsin lisäksi sähköposti, jolla keskustelemme enemmän ulkoisten sidosryhmien kanssa, sähköpostin kautta tulevat myös kaikki tiedot uusista tiketeistä ja tikettipäivityksistä, järjestelmäkatkoksista ja korjauksista, palaverikutsuista ja niiden perumisista. Pienemmässä käytössä on tikettijärjestelmäme, jota kautta lähetetään palveluneuvojille ja asiakaspalveluhenkilöstölle kyselyitä tikettien päivityksiä varten.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 08.08.2022

Seuranta-aikani ensimmäisen työpäivän tavoitteena oli selvittää viikonlopun aikana sähköpostiini tulleet tiketit, niiden ongelmat sekä päivitykset ja seurata kollegani tikettijonoa hänen ollessaan kesälomalla.

Itselleni ei ollut tullut uusia tikettejä aamusta, mutta yhteen tikettiin oli tullut päivitys. Tiketissä kolmas osapuoli oli kysynyt lisätietoja tiketin jatkoselvitystä varten, joten selvitin ja välitin halutut lisätiedot eteenpäin. Sen jälkeen menin vilkaisemaan kollegani tikettijonoa, johon oli tullut yksi itselleni kuuluva toimeksianto. Tiketissä pyydettiin poistamaan verkkoviesti ja sen liite järjestelmästä, koska asiakas oli ilmoittanut korttinumeronsa kokonaan viestin liitteessä. Pyysin tiketin raportoijalta kyseisen viestin saapumisen ajankohdan, käyttäjän tunnuksen sekä viestin otsikon, jotta viestin paikantaminen olisi helpompaa. Tämän jälkeen välitin tiedot kolmannelle osapuolelle, jolla on oikeudet verkkoviestien poistoon. Olen itsekkin pyytänyt saada kyseisiä oikeuksia, mutta niitä ei ole minulle vielä annettu.

Näiden kahden tiketin edistämisen jälkeen ei muutamaan tuntiin kuulunut mitään, jolloin vain tarkkailin sähköpostejani sekä Microsoft teamsia odottaen uutta tehtävää. Myöhemmin iltapäivästä omaan tikettijonooni tuli uusi tiketti. Kyseessä oli viranomais selvitys, jossa pyydettiin tarkistamaan, onko kyseessä olevan asiakkaan tilille tunnistauduttu jostain muusta paikasta tai laitteesta kuin asiakkaan omasta, haluttiin siis tarkistaa, onko tapahtunut tietojen väärinkäyttöä. Lähdin heti selvittämään tätä syöttämällä asiakkaan tiedot järjestelmäämme, josta näkyy lokitietoja sisäänkirjautumisista, niiden ajankohdista, sijainneista sekä laitteista, joista kirjautuminen on tehty. Nopean vilkaisun perusteella vaikuttaisi siltä, että asiakkaan tilille olisi kirjaututtu jostain toisesta maasta, toisen pankin tunnuksilla. Tiketti tuli sen verran myöhään iltapäivästä, etten kerennyt katsoa sitä pidemmälle, ja jatkan kyseisen tiketin selvittämistä tiistaina.

Tiistai 09.08.2022

Tiistain työpäivän tavoitteenani oli jatkaa eilen kesken jäänyttä viranomaistiketin selvitystä, sekä tarkistaa sähköpostini uusien tikettien tai tikettipäivitysten varalta.

Tänään viranomais selvityksen eteenpäin vieminen oli korkeamman prioriteetin tehtävä kuin muut, joten aloin katsomaan sitä ensitöikseni. Varmistin uudestaan vielä saman, jonka eilen tarkistin, eli tilille oli tosiaan kirjauduttu toisesta maasta ja toisen pankin tunnuksilla. Tämän lisäksi huomasin koko tilin käyttöönoton ollut tehty toisesta maasta, jonka jälkeen sisäänkirjautumisista oli tullut useampia lokeja samaisesta maasta. Välitin nämä tiedot eteenpäin, ja jäin odottelemaan vastausta. Pysin myöhemmin vielä selvittämään, että oliko käyttöönotto ja kirjautumiset tehty oikeasti jostain toisesta maasta, vai käyttikö kyseinen henkilö esimerkiksi virtuaalista yksityisverkkoa (VPN), joka muuttaa kyseisen henkilön IP-osoitteen joksikin toiseksi, ja henkilön paikantaminen vaikeutuisi. Tällöin kyseinen henkilö voisi myös olla suomalainen, joka olisi paljon todennäköisempää.

Viranomais selvitystiketin edistämisen jälkeen menin katsomaan kalenterini, ja minulla näyttäisi olevan vain yksi palaveri koko viikolla. Tämä toisaalta ei sinänsä yllättänyt, sillä suurin osa kollegoistani on vielä lomalla. Seuraavaksi menin tarkistamaan sähköpostini, johon oli päivän aikana tullut kaksi uutta verkkoviestin poistopyyntötikettiä. Otin ensimmäisestä tiketistä oleelliset tiedot talteen, ja lähetin ne eteenpäin kolmannelle osapuolelle poistoa varten. Toisesta tiketistä puuttui poistoa varten tarvittava viestin otsikko, sekä tarkka ajankohta, joten kysyin tiketin raportoijalta tarvittavat lisätiedot, ja jäin odottelemaan vastausta tähän, sekä aiemmin mainittuun viranomais selvitystikettiin.

Keskiviikko 10.8.2022

Keskiviikon työpäivän tavoitteeni oli tarkistaa avoimena olevan viranomais selvitystiketin tilanne, sekä tarkistaa sähköpostini jälleen uusien tikettien tai yhteydenottojen varalta.

Viranomaistikettiin oli tullutkin uusi päivitys, jossa pyydettiin selvittämään, minkä pankin tunnuksilla tämä käyttöönotto oli tehty. Lähdin selvittämään asiaa tarkastelemalla tunnistautumisen lokeja tarkemmin ja sain selville käyttöönoton ollut tehty OP-Pankin tunnuksilla, jonka perusteella aiempi arvioni siitä, että kirjautumiset olisivatkin tapahtuneet suomessa, vaikuttaisi nyt todennäköisemmältä skenaariolta kuin ulkomailta tulleet kirjautumiset. Ilmoitin asiakkaalle tiedon ja jäin odottamaan vastausta.

Seuraavaksi kävin tarkistamassa sähköpostini muilta osin ja olin saanut sähköpostia eiliseen verkkoviestin poistopyyntöön liittyen. Viestin mukaan verkkoviesti oli poistettu onnistuneesti, joten ilmoitin tiketin tekijälle asiasta ja pyysin häntä tarkistamaan vielä asiakkaalta, onko oikea viesti varmasti poistettu, ja suljin samalla tiketin. Odottelin hetken, jos lisää työtehtäviä tulisi jostain suunnasta mutta mitään ei kuulunut, joten menin katsomaan lomalla olevan kollegani tikettijonoa, josta nappa-

sin yhden tukipyynnön. Tukipyynnön mukaan asiakas ei päässyt tunnistautumaan pankin järjestelmiin, mutta tukipyynnössä ei ollut ilmoitettu juuri mitään muuta tietoa ongelmasta, joten kysyin asiakkaalta, minkälaisen virheilmoituksen järjestelmä antaa, sekä viimeisimmän epäonnistuneen tunnistautumisen ajankohdan. Kun asiakas vastaa niin pääsen selvittämään kyseistä tikettiä tarkemmin. Työpäivän päätteeksi viranomais selvitystikettiini tuli päivitys, jossa asiakas kiitti ja kertoi pääsevänsä annetuilla tiedoilla eteenpäin, joten suljin tiketin.

Torstai 11.8.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkastaa sähköpostini uusien tikettien varalta, sekä valmistautua päivän palaveriin.

Yksi aiemmin sulkemistani tiketeistä oli avattu uudelleen, sillä asiakas ei ollut tyytyväinen ratkaisuun. Tiketissä asiakkaalta oli siis mennyt kuukausittainen summa rahastoon, jonka asiakas oli omasta mielestään sulkenut jo aiemmin. Säästöön oli parin kuukauden ajalta mennyt rahaa sinne, jonka jälkeen se oli saatu suljettua uudelleen, ja suljin tiketin sillä ongelma oli ratkennut. Nyt asiakas kuitenkin haluaisi tietää, oliko hän itse vahingossa aktivoinut automaattisen siirron rahastoon, vai onko järjestelmissämme virhetilanne. Välitin tiedot kollegalleni ja yritämme myöhemmin selvittää, kumpi tässä tilanteessa on tapahtunut. Tämän jälkeen olin saanut taas parista aiemmasta verkkoviestin poistopyynnöstä kuittauksen, että viestit oli poistettu, joten suljin niihin liittyvät tiketit ja pyysin asiakkaita varmistamaan, oliko oikea viesti poistunut.

Seuraavaksi oli palaverin vuoro, joka menikin sitten suurimmalta osin rupatteluksi ja kuulumisten kysymiseksi, sillä kollegani, joka oli palaverin vetäjä, on lomalla tämän ja seuraavan viikon, joten palaverista ei hirveästi työhön liittyvää materiaalia saanut. Oli kuitenkin mukavaa jutella, kun työni on kuitenkin täysipäiväistä etätyöskentelyä, eikä työkavereita hirveästi tule nähtyä. Päivän päätteeksi kävin katsomassa mainitun palaverin vetäjän tikettijonoa, johon olinkin tullut yksi uusi tiketti, jonka sitten otin tehtäväkseni. Tiketissä kysyttiin tiettyjen rahastojen ja säästöjen hintojen puuttumisesta, jotka pitäisi tarkistaa hyppykoneen kautta arkistoista, johon en ole saanut vielä perehdytystä, mutta olinkin jo pyytänyt kollegalta pikaista perehdytystä asiasta perjantaille. Tämän tiketin hoito jää siis huomiseksi.

Perjantai 12.8.2022

Aloitin perjantain työpäiväni heti aamusta perehdytyspalaverin merkeissä, jonka olin sopinut kollegani kanssa torstaina. Palaverissa kollegani näytti mistä tarvittavalle hyppykoneelle pääsee ja mistä löytyivät arkistot, joista minun piti päästä tarkistamaan tiketissä olevien rahastojen ja säästöjen tilanteet. Tämä oli loppupeleissä aika helppo homma, vaati vain keskittymistä ja aikaa, kun pitkistä numerojonoista piti kaivaa tunnistettavat kohdat ja ottaa ne ylös. Löydettyäni kaikki tarvittavat rivit, menin sulkemaan tikettiä, koska hinnat löytyivät ja olivat oikein ilmoitettuna. Syy tälle sekaanukselle oli näiden kyseessä olevien rahastojen hintojen päivityssykli, joka tapahtuu aina neljännesvuosittain, jonka vuoksi hinnat eivät olleet saapuneet tässä kuussa.

Seuraavaksi lähdin selvittämään toista tikettijonooni tullutta tikettiä, jossa ongelmana oli pankkitunnusten uusiminen. Asiakaspalveluhenkilö oli yrittänyt uusia käyttäjän pankkitunnuksia, mutta uusimiseen käytettävä järjestelmä antoi ison liudan herjoja, kun sillä yritettiin uusia käyttäjän tunnuksia. Otin virhekoodit ylös ja aloin selvittämään, mitä se tarkoittaa ja mistä siitä löytäisi lisää tietoa. Löysinkin sitten myöhemmin tikettejä, joissa oli sama virhekoodi, mutta syy ei ollut täysin selvä sillä osassa tiketeistä syy oli hetkellinen häiriö, joka korjaantuu itsekseen ja toisissa syynä oli käyttäjän tietojen synkronointiongelma kolmannen osapuolen järjestelmissä. Omassa tiketissäni luki saman ongelman jatkuneen jo muutaman päivän ja katsomani tiketit, joissa ongelmana oli hetkellinen häiriö, olivat yleensä poistuneet jo saman päivän aikana. Päätin siis poissulkea hetkellisen häiriön ongelman syistä, ja kysyin kyseiseltä kolmannelta osapuolelta, onko asiakkaan tietojen synkronoinnissa ongelmaa. Minulle ei perjantain aikana vastattu kyselyyn, joten se jäikin sitten maanantaille.

Viikkoanalyysi 1

Seuranta-aikani ensimmäinen työviikko koostui enimmäkseen sekä omien että lomalla olevien kollegojeni tikettien selvittelystä. Heti ensimmäisellä seurantaviikolla voikin jo huomata, kuinka tärkeä yrityksen tiketöintijärjestelmä on ongelmien selvittelyssä ja ratkaisussa. Tämä on erittäin hyödyllinen, edullinen ja kustannustehokas tapa pitää kirjaa ongelmatilanteista, sillä samalle alustalle kirjataan kaikki tulevat ongelmat, sen jälkeen niitä selvitetään ja kun ongelmat saadaan ratkaistua, ne arkistoidaan järjestelmään, jolloin niitä pystytään etsimään milloin vain. Tällöin kaikki aiemmin ratkaistut ongelmat voidaan jatkossa ratkaista huomattavasti helpommin. Olen itsekin hyötynyt tästä useaan otteeseen, esimerkiksi jos asiakkaalla on ongelma X, johon en suoraan tiedä ratkaisua, mutta kyseinen ongelma näyttää omasta mielestäni tutulta, voin mennä etsimään hakusanoilla tikettiarkistoista aiemmin suljettuja tikettejä ja usein löydänkin vanhan tiketin, jossa jollain muulla asiakkaalla on ollut täysin sama ongelma. Koska kaikki ongelmat, tikettien kommentit sekä ratkaistut kirjataan samaan kantaan, voin tällöin avata aiemmin suljetun tiketin, joka vastaa hakusanojani,

tarkastaa tiketin ratkaisun ja käytännössä kopioida ratkaisun suoraan uudelle tiketille ja sulkea kyseisen tiketin ongelman alusta asti selvittämisen sijaan. Tällä tavoin jokainen ratkaistu tiketti kasvattaa, kehittää ja monipuolistaa tikettijärjestelmää, tehden siitä ikään kuin oppivan ja kasvavan verkoston. Välillä arkistoista tikettien ratkaisun etsiminen ei kuitenkaan ole toiminut, sillä osa kollegoistani saattaa välillä saada suuria määriä tikettejä, jolloin he myös sulkevat niitä ilman selkeitä ratkaisuja. Näissä tapauksissa, kun yritän etsiä ratkaisua ongelmaan, saatan löytää samankaltaisen ongelman joltain tiketiltä, mutta tiketin ratkaisuun on kuitattu vain ”suljetaan tikettejä tikettimassan hallitsemiseksi” tai vastaavaa. ”Tikettien hallinnan ja priorisoimisen standardisoinnalla parannetaan tikettien suorittamisen nopeutta ja tasoa” (buildahelpdesk, 2022)

Rob Schnepf kertoo kirjassaan ongelmatilanteiden hallinnasta ja hallintajärjestelmistä siitä, miten ongelmatilanteiden hallinnan tavoitteena on ratkaista tapaus mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jotta yrityksen toiminta voidaan palauttaa normaaliin tilaan ja nopealla ongelmanratkaisulla suojellaan yrityksen mainetta, parannetaan taloudellisia tuloksia sekä tarjotaan luotettavuutta asiakkaille ja sijoittajille. (Schnepf, Hawley, Vidal 2017) Tämä pätee myös omaan työhöni ja pitää omalta osaltani myös paikkansa. Pidän myös siitä, miten kyseisessä kirjassa verrattiin IT-alalla tapahtuviin tietokoneiseen ja järjestelmiin liittyviä ongelmatilanteiden hallintajärjestelmiä palomiehiin ja heidän samankaltaisiin ongelmatilanteiden hallintajärjestelmiin. Päältä päin IT ja paloturvallisuus eivät vaikuta ollenkaan samanlaisilta, mutta hallintajärjestelmän näkökulmasta ne ovat suhteellisen samanlaisia. Kirjassa annetaan kolme hyvää esimerkkiä samanlaisuuksista; Hallintajärjestelmä tarjoaa puitteet ongelmatilanteihin vastaajien hallintaan, tarjoaa yhden keskitetyn alustan ja johtajuuspisteen toiminnalle, sekä tarjoaa alustan vastaajien työtehtävien ja toimintatapojen standardointiin. (Schnepf, Hawley, Vidal 2017)

Lukiessani kirjaa, huomasin näiden kahden entiteetin toimivan lähes samalla tavalla, ja pyrin jatkossa itse omalta osaltani kehittämään ja hyödyntämään omaa hallintajärjestelmäämme parhaani mukaan, sekä parantaa muitakin tikettien tekemiseen ja selvittämiseen liittyviä osa-alueita. Olen esimerkiksi huomannut, että minun täytyy pitää tarkkaa kirjaa tiketeistäni ja niiden tilanteista, sillä muuten unohdan ne helposti. Olen edesauttanut tätä laittamalla tikettinumeroit sähköpostien otsikoihin silloin, kun olen laittanut tikettejäni kolmansille osapuolille tai ulkoisille sidosryhmille selvitetäväksi ja tällöin olen löytänyt kyseiset sähköpostit helposti hakemalla ne sähköpostin hakukentällä. Olen myös tehnyt itselleni muistioita asioista, joita minun pitäisi tehdä mutta en kerkeä tekemään juuri sillä hetkellä, esimerkiksi perjantaisin juuri ennen viikonlopun alkua. Tällöin katson seuraavana maanantaina heti muistioni läpi ja palautan mieleen jonossa olevat työtehtäväni. Viikkoanalyysin alussa mainitsemani asia eli ongelmien etsiminen tikettiarkistoista on myös antanut uutta näkemystä siihen, miten teen tikettejä ja tämän vuoksi pyrin nykyään dokumentoimaan omat tikkettini mahdollisimman tarkasti, sillä on turhauttavaa luulla löytävänsä ratkaisun ongelmaansa, kun

todellisuudessa jotkut tiketit suljetaan ratkaisematta ongelmaa. Dokumentoimalla tiketit ja niiden ratkaisut mahdollisimman hyvin, autan ainakin omalta osaltani tätä ongelmaa.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 15.8.2022

Toisen seurantaviikkoni ensimmäinen työtehtäväni oli tarkistaa viime perjantaina mainitsemani tiketin tilanne, jossa pankkitunnusten uusiminen oli epäonnistunut.

Olin perjantaina päätellyt asiakkaan tiedoissa olevan synkronointiongelma. En kuitenkaan voinut tarkistaa itse tätä asiakkaan tietojen ollessa kolmannen osapuolen järjestelmissä, joten laitoin perjantaina iltapäivästä kyselyä kyseiselle kolmannelle osapuolelle, jos he tarkistaisivat synkronoinnin tilanteen. Kun avasin työkoneeni aamulla, sähköpostiini olikin vastattu viikonlopun aikana ja ilmeisesti oletukseni oli osunut oikeaan, kyseessä oli juuri tuo synkronointivirhe, jonka kolmas osapuoli oli korjannut pyynnöstäni. Luettuani viestin kävin sulkemassa kyseisen tiketin, sillä ongelma oli ratkaistu.

Kollegani, joka oli ollut lomalla viimeiset viisi viikkoa, palasi tänään töihin, joten vaihdoin hänen kanssaan kuulumisia lomasta sekä töistä. Omat työtehtäväni vähentyvät myös tämän myötä, sillä kyseistä kollegaa olin tuurannut koko hänen lomansa ajan. Muilta osin työpäivä oli suhteellisen hiljainen, sain ilmoitusluonteisia sähköposteja lyhyistä järjestelmäkatkoksista korjausten ajaksi, jotka sijoittuivat oman työaikani ulkopuolelle, joten niihin ei tarvinnut kiinnittää erityistä huomiota. Kysäisin myös jälleen esimieheltäni, olisiko mahdollista saada Microsoft Azureen liittyviä työtehtäviä, sillä olen erittäin kiinnostunut pilviarkkitehtuureista ja työpäiväni saattavat välillä olla hiljaisia, jos tikettejä ei tule tarpeeksi. Azure on siis työpaikallani käytössä oleva pilvipalvelu, johon esimerkiksi projektit sekä budjetit ovat ja jossa niitä ylläpidetään. Olen kysynyt esimieheltäni samaa aiemminkin, mutta ainakaan vielä en ole päässyt tekemään töitä Azuren parissa.

Tiistai 16.8.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa sähköpostini uusien tikettien varalta sekä käydä tarkistamassa yksi jonossani pidempään seisonut tiketti, joka odottaa kysymykseen vastausta asiakkaalta. Sähköpostissani ei aamulla ollut tiketteihin liittyviä viestejä, joten kävin katsomassa mainitsemani tiketin.

Kun avasin tiketin, huomasin ettei siihen ollut vielä tulla vastausta, ja tiketin määräaika oli mennyt umpeen lähes kuukausi sitten, joten päätin sulkea tiketin viestillä, jossa kerroin sulkevani tiketin, sillä lisäkyselyihin ei ollut vastattu ja mikäli ongelma olisi vielä ajankohtainen, avaamaan tiketin uudelleen. Kyseessä oleva ongelma on siis todennäköisesti joko poistunut, tai sitten ongelma oli sen verran merkityksetön, että käyttäjä oli unohtanut sen. Tiketin sulkeminen yleensä herättääkin käyttäjät ja yleensä tiketin sulkemisen jälkeen se joko avataan uudelleen muutaman tunnin sisällä, tai sitten ei koskaan.

Tämän jälkeen huomasin jonooni tulleen kaksi uutta tikettiä, joissa molemmissa ongelmana oli verkkoviesteissä, joita asiakkaat eivät kuulemma saa avattua. Ihmettelin tätä ajoitusta ja menin vertailemaan noita kahta tikettiä, ja huomasin hetken päästä niiden koskevankin samaa asiakasta! Ilmeisesti asiakas oli soittanut lyhyellä aikavälillä kahteen kertaan ja molemmilla kerroilla eriaikaisesti asiakaspalvelija oli vastannut, jolloin molemmat olivat tehneet oman tikettinsä ongelmasta. Suljin toisen tiketeistä viitaten sulkemisviestissä toiseen samanlaiseen tikettiin, ja kerroin jatkavani ongelman selvittämistä toisella tiketillä. Kävin ensiksi katsomassa asiakkaan lokitietoja, joiden mukaan asiakas olisi kuitenkin vastaanottanut verkkoviestejä onnistuneesti, joten viestien vastaanottamisessa ei vaikuttaisi olevan mitään ongelmaa. Päätin kysyä asiakkaalta lisätietoja ongelman kulusta, ja samalla pyysin asiakasta kokeilemaan samaa toisella verkkoselaimella, sekä tyhjentämään selaimen evästeet, ja jäin odottelemaan vastausta.

Keskiviikko 17.8.2022

Työpäiväni tavoite oli valmistautua päivän palaveriin, jossa käytäisiin läpi kesän aikana tapahtuneet sovelluskehitykset ja päivitykset, sekä tuodaan ajan tasalle kesän aikana lomalla olleet kollegani. Ennen palaveria kävin tarkistamassa tikettijononi, johon oli tullut uusi viranomaispalvelustiketti. Menin tarkastelemaan sitä ja ilmeisesti yhteen järjestelmistämme ei päässyt kirjautumaan ja aloin miettimään, olisikohan tuo viranomaispalvelus -tunniste laitettu tällä kertaa vahingossa, sillä tikettissä ei kysely mitään arkaluontoista tai väärinkäyttöön ja petokseen viittaavaa. Raportoija oli laittanut tiketin kommentteihin virhekoodin, jonka oli saanut epäonnistuneen kirjautumisen yhteydessä. Sain rivien välistä luettua autentikoinnissa olevan hetkellinen häiriö, joten päätin kysyä raportoiljalta, onko ongelma alkanut tänään vai onko se ollut jo pidempään. Samalla pyysin käyttäjää

kokeilemaan huomenna uudestaan kirjautumista ja mikäli ongelma jatkuu vielä silloinkin, ilmoittaisi minulle niin pureudun tarkemmin tähän.

Sitten olikin palaverin vuoro, jossa kyseltiin kuulumisia ja käytiin läpi, mitä kesän aikana oli tapahtunut. Kesän aikana oli pariin järjestelmään tullut isompi päivitys, joiden myötä myös tunnistautumisen ongelmat olivat prosentuaalisesti kasvaneet. Pohdimme palaverin aikana, miten tuota prosenttia saisi alaspäin, testaamisen lisääminen olisi yksi vaihtoehto, mutta se taas pidentäisi julkaisujen ajankohtia, eikä välttämättä edes olisi ratkaiseva tekijä ongelman korjaamiseen. Tunnistautumiset tippuvat aina välillä myös järjestelmästä riippumatta, syy voi olla missä tahansa käyttäjän ja verkko-yhteyksien välillä, joten ensin pitäisi jotenkin selvittää, mistä tunnistautumisen ongelmat ylipäänsä kumpuavat. Tämän lisäksi kävimme läpi muita satunnaisia asioita, esimerkiksi viranomaispalvelustiketeistä, jotka ovat minun vastuullani. Kerroin ettei niitä ole kovin montaa tullut kesän aikana, ja ne ovat hyvin hallinnassa. Loppupalaveri olikin sitten satunnaista rupattelua.

Torstai 18.8.2022

Työpäiväni tavoite oli jatkaa eilisen viranomaispalvelustiketin ratkaisemista, sekä valmistautua päivän palaveriin. Sain sähköpostissa vastauksen aiempaan kyselyyni, ja ilmeisesti ongelma olikin kokonaisella tiimillä, jonka jälkeen kävin itsekin kokeilemassa samaa järjestelmää ja sain saman virheilmoituksen kuin asiakas. Tällöin otin yhteyttä kyseisen järjestelmän ylläpitäjiin ja ilmoitin ongelmasta, jolloin he ottivat asian käsittelyyn. Kyseinen ongelma on kiireellinen, ja uskoin kuulevani takaisin heiltä vielä tämän päivän aikana. Tässä välissä oli palaverin vuoro, jonka veikkasin jäävän lyhyeksi, sillä kolme kuudesta osallistujasta olivat poissa. Palaverissa kävimme pikaisesti läpi kehitystiimin käynnissä olevien kehitysten tilanteen, katsottiin seuraavan vuosineljänneksen aikataulua kehitysten puolelta, sekä kyseltiin lomakuulumiset kesän ajalta. Tässä välissä viranomaispalvelustikettiin oli vastattu, järjestelmän ylläpitäjät olivat selvittäneet kyseessä olevan tunnistautumisissa oleva laaja häiriö, jonka pitäisi loppua pian, odotin vielä hetken, jonka jälkeen kävin sulkemassa tiketin ja ilmoitin tiketin raportojalle ongelman loppuvan pian.

Päivän viimeisenä ongelmana oli tiketti, jossa käyttäjä ei päässyt tekemään rahastomerkintää, ja käyttäjä sai vain ilmoituksen; yhteytesi on katkaistu. Aloin selvittämään tapausta tarkistamalla käyttäjän sijoitussopimuksen voimassaoloajan ja tarkistin käyttäjän lokitiedot, enkä löytänyt kummastakaan mitään poikkeavaa tai virheitä. Lähdin seuraavaksi etsimään vanhempia samankaltaisia tapauksia, ja löysinkin noin puoli vuotta sitten tulleen tiketin, jonka ongelma kuulosti identtisesti omaan tikettiin. Kyseisessä tiketissä ongelmana oli niin sanotusti 'jumiin jäänyt' merkintä, joka kol-

mannen osapuolen piti manuaalisesti ajaa uudelleen, joten lähetin sähköpostia kyseiselle osapuolelle ja pyysin tarkistamaan nuo merkinnät, josko ongelma olisi siellä, ja jään odottamaan vastausta.

Perjantai 19.8.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa sähköpostini uusien tikkettien varalta, sekä jatkaa eilen aloittamaani tikkettä, jossa käyttäjä ei onnistunut tekemään rahastomerkitä. Kolmas osapuoli ei kuitenkaan ollut vastannut kyselyyni, joten tämän tikketin selvittäminen jäisi todennäköisimmin ensi viikolle. Olin kuitenkin saanut uuden tikketin jonooni aamulla, jossa asiakkaan useamman vahvistaman maksun summa oli väärin yhdellä sentillä; 10,02 € + 14,02 € olivat siis yhteensä 24,03 € vaikka kokonaissumma pitäisi olla 24,04 €. Kyseessä ei ollut mikään huikea summa, mutta jotain vikaa sovelluksen koodissa silti on pakko olla. Kävin tarkistelemassa tapahtumalokeja, joiden perusteella näytti siltä, että skripti jostain syystä pyöristi nämä summat alaspäin yhden sentin heitolla. Ilmoitin asiasta ja selitin tapahtumalokit auki sovelluksen koodaajavastuulliselle, ja hän otti asian hoidettavakseen. Ilmoitin samalla myös asiakkaalle, ongelman olevan selvityksessä.

Loppupäiväni olikin todella hiljainen, juttelin kollegani kanssa parista satunnaisesta tikketistä, ensi viikon palavereista sekä kyselimme yleisiä kuulumisia ja viikonloppusuunnitelmia.

Viikkoanalyysi 2

Toisella seurantaviikolla olen huomannut kehittyneeni tikkettien tekemisessä ja selvittelyssä, ja olen myös tarkempi niiden suhteen. Yhtenä esimerkkinä tästä on tiistain merkinnässä mainitsemani tuplatiketti, jossa sama ongelma oli tullut kahdessa eri tikketissä jonooni. Aiemmin en olisi välttämättä huomannut tätä ollenkaan, mutta tikkettejä tehdessä ja lukiessa olen pikkuhiljaa alkanut tunnistamaan niin sanottuja alaluokkia, ja tunnistan useasti tietyistä avainsanoista, mikä ongelma on kyseessä. Tämä on ongelmatilanteiden hallinnan yksi keskeisimmistä askeleista tikkettien ratkaisemiseen. ”Tehokas ja nopea vastaus ongelmatilanteisiin on aina samankaltainen prosessi, joka alkaa aina ongelman tunnistamisesta, jonka jälkeen selvitetään, mitä ongelman ratkaisuun tarvitaan ja seuraavaksi laitetaan asianmukaiset henkilöt selvittämään ongelmaa” (Schnepf, Hawley, Vidal 2017)

Olen alkanut myös saamaan parempaa kuvaa nykyisistä valtuuksistani ongelmien selvittämiseen. Huomaan nykyään nopeammin, jos oikeuteni eivät riitä jonkun asian tarkistamiseen tai selvittämiseen, tämä osaaminen on tullut pikkuhiljaa yrittäessäni selvittää tikettejä, joiden selvittämiseen oikeuteni eivät ole riittäneet, jolloin olen kuluttanut huomattavasti työaikaa niin sanotusti turhaan. Samalla olen oppinut tunnistamaan, mitkä ongelmat kuuluvat kullekin sidosryhmälle. Tämä on nopeuttanut paljon työtahtiani, sillä huomaan nopeasti, jos joku tiketti on oikeuksieni ulkopuolella, ja osaan laittaa kyseisen tiketin eteenpäin oikealle sidosryhmälle selvitettäväksi. Tämän tyylinen byrokraatia on välillä aika turhauttavaa, mutta olen alkanut pikkuhiljaa tottumaan siihen, ja ilman sitä työnteko olisi varsinkin isossa yrityksessä erittäin kaottista, kukaan ei tietäisi kenelle mitkään työtehtävät kuuluvat, eikä työnteossa ja järjestelmissä olisi mitään rakennetta. ”Ongelmanhallintatiimin jäsenten tulisi tietää tarkalleen, mitä heiltä odotetaan, mikä heidän roolinsa on, sekä mikä päätösvalta ja valtuus heillä on tehdä päätöksiä ongelmaan liittyen.” (Schnepp, Hawley, Vidal 2017) Tässä lainauksessa kiteytyy hyvin oppimani asia, eli olen oppinut tunnistamaan oman roolini ongelmanhallintatiimin jäsenenä, ja tiedän oman päätösvaltani ja valtuuksieni määrän.

Toisen seurantaviikkoni tavoitteena oli pitää tikettijononi tyhjänä ja keskittyä erityisesti viranomais-selvitystikettien selvittämiseen, sillä ne ovat uusin työtehtäväni, ja pyrin oppimaan niistä mahdollisimman paljon. Viikon aikana tuli tosin vain yksi viranomais-selvitystiketti, jonka sain kuitenkin selvitettyä. Yhteensä viikon aikana selvitin 7 tikettiä ja olin osallisena parissa kehityspalaverissa. Huomaan omaavani ainakin tällä hetkellä hyvän syklin tikettien selvittelyä varten, eli kun viikon ensimmäinen tiketti tulee, kerkeän joko selvittämään tai vähintään välittämään tiketin väliselvitystä varten eteenpäin, ja tässä välissä seuraavan jonooni tulleen tiketin selvitys tai eteenpäin vieminen tapahtuu, ja kun aiempi tiketti palaa selvitettäväkseni, kerkeän tekemään sen loppuun taas ennen seuraavan tiketin aloittamista. Pidän tästä rytmistä, sillä olisi huono juttu, jos tiketit esimerkiksi jäisivät selkeästi kesken sen takia, koska uusia tikettejä tulee sitä tahtia, etten kerkeäisi tekemään aiempia loppuun.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 22.8.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa viikonloppuna tulleet sähköpostit, tiketteihin tulleet päivitykset, uudet tiketit sekä viikon palaverien ajankohdat ja niihin mahdolliset valmistautumiset.

Aloitin tarkistamalla sähköpostini, johon ei yllättävästi ollut lauantain tai sunnuntain aikana tullut yhtään viestiä. Maanantaina aamulla oli kuitenkin kerennyt tulla pari, joista toinen liittyi perjantaina mainitsemaani tikettiin, jossa asiakas ei onnistu tekemään rahastomerkintöjä. Antamillani tiedoilla kolmas osapuoli oli nähnyt omista järjestelmistään asiakkaalla olevan palvelukoodoja, jotka rajaavat asiakkaan oikeuksia sijoittamisen suhteen. Otin tarkat palvelukoodit ylös ja pyysin kollegaani poistamaan kyseiset palvelukoodit, sillä itselläni ei ole vielä niiden poistamiseen oikeuksia.

Toinen aamulla tulleista sähköposteista koski uutta tikettiä, jossa asiakkaan pankkisovellus applikaatio ei ollut toiminnassa, eikä sitä saanut otettua uudelleen käyttöön. Tapaus näytti tutulta, joten lähdin kaivelemaan omaa suljettujen tikettien jonoani. Hetken etsiskelyn jälkeen löysin tapauksen, jossa oli samankaltaiset virheilmoitukset kuin tässä nykyisessä tiketissä, eli käyttäjän tiedoissa oli synkronointivirhe kolmannen osapuolen järjestelmissä. Tästä aiemmasta tapauksesta olin kirjoittanut opinnäytetyössä viime viikon maanantaina, 15.8. Tässä tiketissä näkyy hyvä esimerkki kehityksestäni työssäni, ja miten aiemmasta kokemuksesta olin oppinut tunnistamaan ongelman ja ongelman syy-seuraussuhteen. Lähetin siis tästä asiasta suoraan kyselyä samalle osapuolelle kuin aiemminkin viitaten sähköpostissani aiempaan tapaukseeni, jolloin kolmas osapuolikin saa varmasti nopeasti kiinni ongelman syyn ja pystyy toivottavasti tarkastamaan ja korjaamaan asian nopeasti.

Tiistai 23.8.2022

Työpäiväni tavoite oli valmistautua päivän palaveriin esimieheni kanssa, jossa käymme läpi ajankohtaisia asioita sekä puhumme työmukavuudesta ja muista henkilökohtaisista asioista. Tämän lisäksi tavoitteena oli hoitaa loppuun eilen aloittamani tiketti, jossa asiakkaalla oli synkronointiongelma. Huomasinkin heti ensimmäisenä kyseisen tiketin olleen selvitetty jo eilisen illan aikana, ja olin saanut ilmoituksen, jossa kerrottiin synkronointiongelman olevan nyt korjattu. Ilmeisesti osviitta ja aiempaan tikettiin viittaaminen auttoivat tässä, sillä viimeksi vastauksessa kesti huomattavasti pidempään kuin tämän tiketin kohdalla.

Palaverissa esimieheni kanssa juttelimme opinnäytetyöstä, tarkemmin siitä, mitä kaikkea saan opinnäytetyössä mainita ja päädyimme siihen, etten kirjoita palveluntarjoajien, kolmansien osapuolien, sidosryhmien tai käytössä olevien järjestelmien ja yrityksen nimeä. Lisäksi juttelimme aiemmin mainitsemaani pyynnöstäni saada perehdytystä pilvipalvelutehtäviin, jotta voisin alkaa tekemään enemmän sen puolen töitä, ja esimieheni oli saanut seuraavalle viikolle perehdytyksen yrityksen pilviasiantuntijan kanssa. Palaverin aikana jonooni oli tullut uusi tiketti, joka vaikutti erittäin tutulta. Hetken tutkimisen jälkeen kyseessä näytti olevan sama synkronointiongelma, joita on nyt tullut jo

kaksi lyhyellä aikavälillä. Tein tälle tiketille saman kuin aiemmille, eli pyysin kolmatta osapuolta korjaamaan kyseisen asiakkaan synkronointiongelman. Mikäli jonooni tulee vielä neljäs samanlainen tiketti lyhyellä aikavälillä, niin rupean kyselemään ja selvittelemään, voisiko kyseessä olla joku laajempikin ongelma, vai onko tämä sattumaa. Jos kyseessä on laajempi ongelma, se on hyvä saada selvitykseen mahdollisimman nopeasti, sillä jokaisen yksittäisen tapauksen selvittäminen vie paljon työtunteja usealta eri taholta.

Keskiviikko 24.8.2022

Keskiviikon työpäivän ensisijaisena tavoitteenani oli tarkistaa maanantaina aloittamani tiketin tilanne, jossa asiakas ei pystynyt tekemään sijoituksia väärrien tai ylimääräisten palvelukoodien takia.

Asiaan ei ollut tullut kolmannelta osapuolelta vielä päivitystä, joten otin kyseiseen henkilöön uudestaan yhteyttä ja pyysin poistamaan ylimääräisen palvelukoodin. Tällä välin olin saanut uuden pyynnön verkkoviestin poistoa varten, joka sisälsi kokonaisen pankkikortin numeron. Pyyntöön ei ollut merkitty kaikkia tietoja, joten kävin etsimässä tiedot itse. Löydettyäni tarvittavat tiedot, laitoin tiketin eteenpäin, jotta viesti saadaan poistettua. Minut oli myös liitetty toiseen tikettiin, jossa minulta kysyttiin apua ajanvarausten tarkistamisessa. Kävin tarkistamassa kysytyn tiedon ajanvarausjärjestelmästä ja vastasin tiketille löydökseni.

Muistin puolen päivän aikoihin minulla olevan torstaina kolme palaveria kello kahdentoista ja kahden välillä ja minulla sattui osumaan lääkärikäynti juuri tuolle ajankohdalle siten, etten todennäköisimmin kerkeisi yhteenkään näistä kolmesta palaverista. Lähdin heti viestittelemään jokaiselle palaverin pitäjälle, voisiko palaverit joko siirtää tai tallentaa. Kaikkiin kolmeen palaveriin oli tulossa sen verran paljon osallistujia, ettei siirtäminen olisi järkevää. Onneksi kaikki kuitenkin lupautuivat tallentamaan palaverin, joten pystyisin katsomaan tallenteet myöhemmin omalla ajallani.

Torstai 25.8.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa työjononi uusien tikettien sekä tikettipäivitysten varalta ja valmistautua päivän palaveriin. Työjononi oli yllättäen täysin tyhjä, mihinkään tikettiin ei ollut tullut lisätietoa eikä uusia tikettejä ollut ollenkaan.

Kollegani jonokin oli melkein tyhjä, sieltä löytyi kuitenkin yksi tiketti, joten nappasin sen. Kyseessä oli ongelma, joka oli ollut seurausta aiemmasta isosta järjestelmäviasta, mutta vika on sittemmin

korjattu. Pyysin asiakasta päivittämään sovelluksen, johon tämä vika kuului, sillä uusimman päivityksen myötä ongelma juuri korjattiin ja lopuksi suljin tiketin näillä tiedoilla.

Päätin sitten käyttää loppupäiväni muihin asioihin, kuten koulutuksiin. Minulla on ollut noin parin viikon ajan tehtävälliställani tehdä vuosittain päivittyvä turvallisuuskoulutus, joka on pakollinen kaikille yritykseni työntekijöille. Niiden tekemiseen kului useampi tunti, mutta sain tehtyä koulutuksen kokonaan. Päivän palavereissa en kovin pitkään kerennyt olla, sillä lähdin kesken kaiken henkilökohtaiseen menooni. Kollegani kuitenkin kertoi minulle jälkepäin ajankohtaiset asiat, mitkä menivät ohi itseltäni. Tämän lisäksi katsoin tallenteet muista palavereista, mihin en päässyt menoni vuoksi. Päätin menoni jälkeen tulla käymään toimistolla, sillä näin esimieheni ja parin kollegani kalentereista heidän olevan paikalla. Loppupäivä menikin sitten sosialisointiin kollegojen kanssa.

Perjantai 26.8.2022

Työpäivän tavoitteenani oli tarkistaa tikettijononi uusien tikettien varalta, sekä osallistua aamupäivästä kahteen palaveriin. Molemmat näistä palavereista olivat järjestelmien uusien ominaisuuksien demoamista, joten niihin ei tarvinnut valmistautua, piti vain lähinnä kuunnella.

Palavereissa ei ollut itselleni kovin tärkeitä asioita, sillä kyseiset järjestelmät olivat toisen tiimin vastuulla. Ilmeisesti oma tiimini oli liitetty kutsuihin enemmän yleisen tiedotuksen vuoksi.

Tarkistin seuraavaksi tikettijononi, johon oli tullut uusi viranomais selvitystiketti. Tiketissä asiakas väitti jonkun huijanneen hänet rahaa. Asiakas oli kertomansa mukaan laittanut vahingossa maksutietonsa huijausviestiin, joka oli lähetetty asiakkaan pankin nimissä. Lähdin heti selvittämään asiaa ja sain päivän aikana selvitettyä useamman lokin, jotka viittaisivat asiakkaan joutuneen huijauksen kohteeksi. Lähellä ajankohtaa, jolloin asiakas oli antanut tunnuksensa, oli tapahtunut useita kirjautumispyyntöjä ja kirjautumisia kahdesta eri IP-osoitteesta, joista toinen näytti tulevan Suomesta, ja toinen Ranskasta. Tämän lisäksi löysin viestipalveluumme tulleita maksun vahvistuspyyntöjä niillä summilla, jotka asiakas oli menettänyt, ja näiden pyyntöjen lähettäjän IP-osoite ei näyttänyt olevan asiakkaan oma. Kaiken kaikkiaan lokien ajankohdat ja tapahtumien järjestys viittaisi huijauksen tapahtuneen, joten laitoin kaikki tietoni yhteen asianmukaiseen viestiin, ja lähetin sen tiketin tekijälle. Tiketti oli siis tehty, sillä asiakas oli reklamoinut kyseisen tilisiirron, jonka jälkeen yritetään selvittää, onko kyseessä ollut asiakkaan törkeää huolimattomuutta, vai jotain muuta, jonka perusteella sitten arvioidaan, korvataanko asiakkaalle menetetty raha.

Viikkoanalyysi 3

Kolmas seurantaviikkoni oli tikettivirran puolesta hiljaisempi kuin aiemmillä viikoilla, joka oli oikeastaan hyvä asia, sillä viikolla oli sen verran paljon palavereja, sekä torstain merkinnässäni mainitsemani turvallisuuskoulutus, joten pääsin kunnolla keskittymään palavereihin ja koulutukseen, sekä sidosryhmieni kanssa kommunikointiin. Huomasin kolmannen seurantaviikon aikana kommunikation tärkeyden työssäni, esimerkiksi torstain palaverit, jotka kaikki sattuvat juuri sille ajankohdalle, kun jouduin lähtemään omaan henkilökohtaiseen menooni, olisivat menneet kokonaan ohi, jos en olisi kommunikoinut kollegoideni kanssa asian ratkaisemiseksi. Ensin pyysin kollegoita tallentamaan palaverit myöhäisempää katselua varten, ja kun myöhemmin katsoin kahden edellä mainitun palaverien tallenteet, jotka liittyivät yrityksen julkaisujen hallintaan, sain hyvää tietoa tiimini nykytilanteesta sovelluskehityksiin ja järjestelmiin suunniteltuihin päivityksiin liittyen. Kolmatta palaveria ei saatu nauhoitettua, joten pyysin kollegaani jälkeinpäin kertomaan palaverin pääkohdat ja mainitsemisen arvoiset asiat. Sovimme samalle päivälle ajan ja pidimme kollegani kanssa puhelun Teamsin kautta, jossa kävimme läpi palaverin pääasiat ja kehitykset. Tästä kommunikaatiosyklistä huomaa, kuinka tehokasta viestintää yritys harjoittaa sovelluskehitykseen ja julkaisujen hallintaan liittyen, ja miten oleellista tämä tieto ja sen välitys on. ”Tehokkaan julkaisujen hallintaprosessin toteuttamisella voi olla merkittävä vaikutus palvelujen, sovellusten ja infrastruktuurin kehittämisen, käyttöönoton ja toimituksen tehokkuuteen ja kustannuksiin.” (Howard 2011) Hyvä julkaisun hallinnan ylläpito ja hallinnointi takaa omalta osaltaan hyvin yrityksen talouden ja sen vakaana pysymisen. ”Hyvä julkaisun hallinta tuottaa palveluita, jotka ovat kustannustehokkaita, luotettavia, helposti ylläpidettäviä ja helpottavat asiakkaiden arkea ja toimintaa. Asiakaskokemusten käytettävyys paranee ja onnettomuuksien sattua palautuminen on nopeampaa ja ketterämpää.” (Howard 2011)

Kolmannen seurantaviikkoni tavoitteena oli keskittyä kommunikaatioon ja sen parantamiseen tiimini sisällä ja esimieheni kanssa, sekä suorittaa turvallisuuskoulutus tämän vuoden osalta. Toissijaisena tavoitteenani oli selvittää kaikki tikettijonossani olevat tiketit perjantaihin mennessä. Tikettejä oli viikon aikana kuitenkin tullut itselleni vain neljä kappaletta, sekä yksi tiketti, jonka otin kollegani jonosta. Tikettien tekemisessä ei mennyt kovin kauaa lukuun ottamatta perjantaina tullutta viranomais selvitystikettiä, joka vaati huomattavasti enemmän työtä. Kokonaisuudessaan viikon tikettimäärä oli erittäin siedettävä. Palaverissa esimieheni kanssa puhuimme opinnäytetyön tekemisestä ja asetimme sille raamit. Keskustelimme myös uusien ja vaativampien työtehtävien saamisesta ja niihin perehdyttämisestä, jolloin esimieheni kertoi saavansa ensi viikolle perehdytystä Azureen liittyviin työtehtäviin. Kuitenkin nyt viikon lopussa vaikuttaisi siltä, ettei tämä tule tapahtumaan ensi viikon aikana, joten aion suhteellisen tasaisin väliajoin viestitellä ja kysellä asiasta, pitäen yllä kommunikaatiota. ”Viestinnässä on kyse muustakin kuin vain viestien välittämisestä. Si-

nun on varmistettava, että viestit otetaan vastaan, ymmärretään ja niiden mukaan toimitaan. Lisäksi hyvä kommunikaatio auttaa luomaan palauteketjun, jonka avulla voidaan parantaa kommunikaatiota entisestään” (Harrin, 2018)

Tämän viikon teema on ollut suurimmalta osin kommunikaatioon ja työilmapiiriin sekä työn sosiaaliseen puoleen liittyvä, huomasin torstaina toimistolle mennessäni paikan päällä olemisen ja kollegoiden sekä esimiehen kanssa jutustelun kasvotusten olevan mukavaa ja virkistävää, jo parissa tunnissa se tuntui parantavan huomattavasti työpaikan ilmapiiriä. ”Viestintä työpaikalla määrittelee organisaation tavoitteet ja auttaa työtovereita tekemään yhteistyötä.” (spiceworks, 2022). Vaikka Teamsin kautta pystyykin jutella jokapäiväisistä asioista ja olla puheluissa sekä palaverissa, on fyysisesti paikallaolo silti aivan erilaista. Etätöskentelykin on toki mukavaa, vaivatonta ja aikaa sekä rahaa säästävää, mutta sosiaalinen puoli jää kotona työskennellessä selkeästi vajaaksi. Ilmeisesti juuri tästä syystä työpaikkani on pikkuhiljaa ottamassa käyttöön uudestaan hybridimallia, jolloin työntekijöitä suositeltaisiin käymään toimistolla ainakin kerran viikossa. Tekeillä ainakin ajatuksen tasolla on myös kehittää helppo tapa keskustella päivistä, jotka sopisivat mahdollisimman monelle, jolloin esimerkiksi kokonainen tiimi pääsisi aina kerrallaan paikan päälle. Tätä asiaa ajaa toki Teams tällä hetkellä.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 29.8.2022

Työpäiväni tavoite oli käydä työjononi ja sähköpostini läpi viikonlopun jäljiltä. Sähköpostissani oli yli sata viestiä, mutta kun rupesin selailemaan, niin huomasin melkein kaikkien sähköpostien olevan ilmoituksia huoltokatkoista ja muita yleisiä tiedotteita.

Postilaatikossani oli vain yksi omiin tiketteihini liittyvä viesti, joka liittyi perjantaina aloittamaani viranomais selvitystikettiini. Perjantaina antamani tiedot olivat ilmeisesti riittäneet asian eteenpäin viemiseen, sillä viestissä tiketin tekijä kiitti ja pyysi sulkemaan tiketin.

Illepäivällä sain yhtäkkisen kalenterikutsun juuri alkavaa palaveria varten, jossa käytäisiin läpi yhden sidosryhmämme tikettijonoa, johon välillä laitamme omia tikettejämme eteenpäin tehtäväksi. Ilmeisesti minut kutsuttiin, sillä yksi tiketti jonossa oli tekemäni. Tämä tiketti oli selvinnyt jo melkein kaksi kuukautta sitten, mutta ilmeisesti kyseinen tiketti oli jäänyt auki sidosryhmämme järjestelmiin,

sillä olin sulkenut tiketin ainoastaan omasta jonostani, ja olin unohtanut mainita sidosryhmälle tiketin sulkemisesta. Saimme useamman tiketin suljettua, sillä muiltakin tiimini jäseniltä oli unohtunut tikettejä avonaisiksi jonoon. Lopuksi juttelimme parannusmahdollisuuksista, pinnalle nousi esimerkiksi automaattinen tiketin sulkeminen, kun tietty aikamäärä tulee täyteen. Kyseisen palaverin aika loppui tässä vaiheessa kesken, joten lopettelimme palaverin sen päivän osalta.

Tiistai 30.8.2022

Päiväni tavoite oli selvittää jonooni tullut viranomaispalvelustiketetti, sekä valmistautua päivän palaveriin. Viranomaispalvelustiketetissä asiakkaan tililtä oli lähtenyt muutaman päivän sisällä kaksi useamman tuhannen euron tilisiirtoa, jotka asiakas oli reklamoinut. Tiketillä pyydettiin varmentamaan asiakkaan tarina ja tiedot, ettei asiakas yritä huijata pankilta rahaa reklamaatioiden muodossa. Lähdin heti selvittämään, mitä oli tapahtunut. Sain selville jonkin ajan kuluttua kirjautumistavan, huijarin IP-osoitteen, laitteen nimen sekä kirjautumisen sijaintitiedot. Kyseessä näytti olevan iPhone, jonka kanssa kirjaututtiin Turkissa sijaitsevasta IP-osoitteesta. Todellista sijaintia ei kuitenkaan voi sanoa varmaksi, sillä huijarilla on mitä todennäköisimmin VPN tai muu metodi käytössä, jolla on piilottanut oman IP-osoitteensa. Lopuksi sain selvitettyä kirjautumispäivät sekä kellonajat tilisiirroille ja niiden vahvistuksille, ja asiakkaan kertoma tarina vaikutti pitävän paikkansa, sillä kirjautumisajat täsmäsivät löytämäni tuntemattoman IP-osoitteen sekä laitteen kanssa. Ilmoitin löytämäni tiedot tiketin raportoijalle ja suljin tiketin.

Päivän lopuksi pidin palaverin työkaverini kanssa, jonka aikana oli tarkoitus käydä tarkistamassa Azuresta useamman eri projektin budjettirajat, ja muokata budjetti- ja hälytysrajoja tarpeen mukaan. Päätimme ottaa tästä asiasta yhteisen palaverin, sillä olimme saaneet paljon hälytyksiä budjeteista ja rajojen ylitymisistä. Hälytyksiä tuli niin paljon, koska viimeksi kun asetimme rajat, laitoimme 100 % budjettirajan ylittämiseen hälytyksen lisäksi myös hälytyksen sille, kun 80 % kuukausibudjetista on käytetty. Päätimme ottaa nuo 80 % hälytykset kokonaan pois, sillä 100 % raja ei ollut moneen kuukauteen tullut täyteen, mutta tuo 80 % raja tuli melkein joka kuukausi täyteen. Laitoimme kahteen projektiin kuitenkin 95 % rajan normaalin 100 % lisäksi, sillä kyseiset projektit olivat joka kuukausi kaikista lähimpänä 100 % rajaa.

Keskiviikko 31.8.2022

Työpäiväni tavoite oli hakea lisäoikeuksia yhteen järjestelmäämme, olen huomannut tarvitsevani mainitsemiani viranomais selvitystikettejä varten lisäoikeuksia esimerkiksi asiakkaiden tilitapahtumien sekä luottojen ja lainojen tarkastelua varten, sillä välillä muissa järjestelmissä näkyvät tiedot eivät riitä todentamaan tarpeeksi selkeästi, mitä tilitapahtumissa on oikeasti tapahtunut, mihin rahat menevät ja milloin niissä tapauksissa, kun asiakkaalta on huijattu rahaa. Tämän lisäksi tavoitteenani oli valmistautua päivän palaveriin, jossa käytiin läpi ja selvitettiin yhdelle ulkoiselle sidosryhmällemme laittamiimme tikettejä, ja samalla keskusteltiin läpi epäselviä tapauksia.

Palaverissa käytiin läpi usean tiimini jäsenen tikettejä järjestyksessä, joten se meni suurimmalta osin odotteluun. Omalle vuorolleni olin kasannut jo valmiiksi muutaman heidän jonossaan olevan tiketin, johon tarvittiin päivityksiä. Saimme suhteellisen hyvin selvitettyä eteenpäin kyseisiä tapauksia. Saimme lisäksi suljettua kaksi tikettiä, joiden ongelmat olivat yleisiä vikoja.

Lisäoikeuksien hakeminen olikin huomattavasti hankalampi prosessi kuin odotin. Ensin jouduin selvittämään, mitkä oikeudet pyrin tarkalleen ottaen hakemaan, sillä erilaisia lisäoikeuksia oli kymmeniä. Löydettyäni oikeat oikeudet, jouduin kirjaamaan perustelut oikeuksien hakemiselle, eli selittää mitä varten niitä tarvitsen. Lopuksi oikeuksien hakulomakkeella tuli liuta koulutuksia, jotka täytyy käydä läpi, että oikeuksia pystyy edes hakemaan. Listassa oli useita eri tietoturvakoulutuksia, peruskoulutuksia sekä eettisiä ohjeistuksia. Koulutusten tekemiseen menikin koko loppupäivä, ja satutuman kaupalla päivän aikana ei tullut yhtään päivitystä tikettijonooni, joten nämä koulutukset satuivat todella hyvään väliin. Yhtä tarvittavaa koulutusta en päässyt tekemään ollenkaan, sillä en löytänyt sitä koulutuslistasta. Kysyin päivän lopuksi tästä viimeisestä koulutuksesta esimieheltäni, tarvitseeko sitä tehdä ja mistä sen voi löytää. Kello oli kuitenkin paljon ja esimieheni sanoi selvittävänsä asiaa myöhemmin ja palaavansa asiaan, kun löytää vastauksen.

Torstai 1.9.2022

Työpäivän tavoitteenani oli saada jonossani pari päivää ollut viranomais selvitystiketti tehtyä. En ollut saanut sitä tehtyä aiemmin, sillä minulla ei ollut oikeuksia asiakkaiden tilitapahtumien tarkasteluun. Mainitsin eilen näiden oikeuksien hakemisesta, mutta en ollut vielä saanut kyseisiä oikeuksia. Olin kuitenkin sopinut työkavereideni kanssa tapaavamme toimistolla ja pitäisimme toimistopäivän, joten ajattelin pyytää yhdeltä kollegaltani apua tilitapahtumien tarkistamiseen, sillä hänellä olivat jo tarvittavat oikeudet haettuna.

Tiketissä asiakas oli kiistänyt ottaneensa lainaa, mutta hänen tilillään näkyi silti 5000 euron suuruinen laina. Lokeja katsellessani huomasin, että asiakkaan tilille oli kirjautettu ulkomaalaisesta IP-

osoitteesta juuri ennen kyseisen lainan ottamishetkeä, ja lainan ottamisen jälkeen huomasi asiakkaan tilitapahtumista lähteneen kymmeniä suurin piirtein sadan euron maksuja maksuvälityspalvelun kautta. Jokaisen maksun tekemiseen oli tehty oma tunnistautumisen ja sisäänkirjautuminen. Ilmeisesti huijari oli siis jotenkin saanut käsiinsä asiakkaan tunnukset, kirjautunut sisään, ottanut lainaa ja alkanut siirtää lainaa pienissä summissa itselleen. Syynä useille pienille maksuille on todennäköisesti se, etteivät pienet summat vaadi yhtä vahvaa tunnistautumista. Jos huijari olisi yrittänyt siirtää koko 5000 euron lainaa kerralla, se olisi vaatinut tuplavahvistuksen, ja olisi varmasti herättänyt huomiota enemmän ja nopeammin. Puhumattakaan siitä, olisiko huijari siis edes onnistunut tekemään tuon vahvemman kirjautumisen, joka yleensä vaatii esimerkiksi tekstiviestivahvistuksen tai toisen luvun tunnuslukutaulukosta.

Perjantai 2.9.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa torstaina illalla jonooni tullut tiketti, joka tulisi hoitaa mahdollisimman kiireellisesti. Ongelmana oli verkkoviestien saapuminen järjestelmäämme kaksinkertaisina, osa jopa kolminkertaisina. Tämä aiheutti todella nopeasti ruuhkaa järjestelmään ja aiheutti häiriöitä, joten ongelma piti saada mahdollisimman nopeasti selvitettyä.

Otin ulkoiseen sidosryhmäämme yhteyttä sähköpostilla, jotka olivat kyseisen järjestelmän ylläpitäjiä, ja soitin heti perään kysyäkseni, kuka tiketin sai hoitaakseen, sekä pyysin kiirehtimään asian selvittämistä. Tämän jälkeen lisäsin kyseisen henkilön tiketille, sekä tein Teamsiin uuden väliaikaisen ryhmän tikettiä varten, johon lisäsin kaikki asiaankuuluvat henkilöt. Kirjasin ryhmään kaikki tärkeät tiedot, jolla asiaa voidaan lähteä selvittämään.

Muilta osin päivä oli hiljainen yhtä palaveria lukuun ottamatta. Kyseisessä palaverissa tein kollegani kanssa pyyntöjä uusien AD-ryhmien tekemistä varten. Tarvitsimme yhdelle järjestelmällemme uuden testi- ja tuotantokannan asiakaslokeille, ja halusimme pystyä antamaan käyttäjille oikeuksia juuri siihen kantaan, ettei käyttäjille tarvitse antaa kyseisen tietokantaan kokonaan, vaan oikeuksia pystyy helpommin antamaan niin sanotusti vähimpien oikeuksien periaatteella, eli käyttäjille ei anneta yhtään ylimääräisiä oikeuksia, vaan pääsy ainoastaan niihin järjestelmiin, mihin heidän täytyy päästä työtehtäviensä suorittamista varten. Tämänlaiset muutokset edistävät yrityksen, sidosryhmien sekä asiakkaiden tietoturva vähentämällä aukkoja tietoturvassa. ”Lupien myöntäminen käyttäjälle, joita hän ei tarvitse, antaa tälle käyttäjälle mahdollisuuden hankkia tai muuttaa tietoja ei-toivotuilla tavoilla” (cisa, 2013)

Viikkoanalyysi 4

Työviikkoni koostui paljolti palavereista sekä tikettien tekemisestä, jotka vaativat yhteydenottoja muihin sidosryhmiin. Lisäksi tietoturvaan liittyviä työtehtäviä tuli jonkin verran ja oikeuksien antaminen ja hakeminen nousivat isoon rooliin, sillä jouduin itse hakemaan oikeuksia yhteen järjestelmäämme päästäkseni tarkastelemaan asiakkaiden tilitapahtumia viranomaisselvitystikettejä varten. Näiden oikeuksien hakeminen on todella pitkä ja rasittava prosessi, sillä se vaatii hyväksynnän useammalta eri taholta, sekä perustelut oikeuden hakemiseksi. Ensin oikeuksien saamista varten täytyy suorittaa yli kymmenen eri yrityksen tarjoamaa koulutusta, joihin mahtuu tietoturvakoulutuksia, asiakassuojakoulutuksia, itse järjestelmään liittyviä koulutuksia sekä eettinen koulutus. Koulutusten suorittamisen jälkeen piti pyytää esimieheltä lupa oikeuksien hakemiseen, jolloin esimies tarkistaa, voiko oikeuksia hakea kyseiselle henkilölle. Lopuksi piti vielä antaa hyvät perustelut oikeuksia antavalle osapuolelle, jolloin oikeuksien antaja arvioi oikeuksia hakevan henkilön tilanteen sekä hänen tarpeensa kyseisille oikeuksille. Tämän kaiken lisäksi prosessi on vielä todella pitkä ja jokaisen vaiheen välissä kestää erittäin pitkiä aikoja. Tein oikeuksiin liittyvät koulutukset loppuun neljännellä seurantaviikolla ja kysyin esimieheltäni lupaa oikeuksien hakemiseen, mutta esimieheni ei ollut vielä kuudennen seurantaviikon aikana saanut itse vastausta oikeuksien hakemiseen liittyen ja prosessi on edelleen kesken.

Toinen tietoturvaan liittyvä tapaus viikon aikana tapahtui perjantaina, kun pidin kollegani kanssa palaverin, jossa teimme pyyntöjä uusien AD-ryhmien tekemistä varten. Kuten perjantain merkinnässä kirjoitin, tarvitsimme asiakaslokeja varten uuden testikannan sekä tuotantokannan yhteen järjestelmistämme. Samat asiakaslokit olivat jo valmiiksi osa yhtä isompaa tietokantaa, mutta ongelmana oli tietokannan laajuus. Toisin sanoen jokainen, jolla annettiin oikeudet kyseisiin asiakaslokeihin, saivat he samalla oikeudet koko tietokantaan. Tämä ei ole tietoturvan kannalta järkevää toimintaa, ja yrityksessämme pyritään noudattamaan vähimpien oikeuksien periaatetta. Tämä periaate on tietoturvaan liittyvä käsite, joka tarkoittaa oikeuksien jakamista vain ja ainoastaan käyttäjien tarpeisiin. Eli kaikki sivustot, sovellukset, dokumentit sekä järjestelmät, mihin käyttäjä ei tarvitse oikeuksia työnsä tekemistä varten, rajataan pois. Tämä periaate vähentää virheistä ja tahallista haitan aiheuttamisesta yritykselle koituvaa haittaa. ”y yrityksissä on tärkeää noudattaa tiukkaa vähimmän oikeuden periaatetta sen varmistamiseksi, että kukaan käyttäjä ei pääse käsiksi muihin kuin tarvitsemiinsa resursseihin.” (Newark, 2022). Esimerkiksi kyberrikollinen, joka pääsee käsiksi jonkin käyttäjän tunnuksiin ja pääsee kirjautumaan yrityksen koneelle sisään, pystyy tekemään huomattavasti vähemmän vahinkoa, mitä vähemmän oikeuksia kyseiselle käyttäjälle on yrityksen

järjestelmiin ja dokumentteihin annettu. Uusilla ryhmillä voidaan rajata hyvin niiden henkilöiden oikeuksia, jotka tarvitsevat pääsyä näihin asiakaslokeihin.

Työviikkoni teemaksi muodostui pitkälti tietoturvallisuus sekä kommunikaatio, joiden merkitys korostui oikeuksien hakuprosesseissa, sekä uusien rajattujen AD-ryhmien hakemisen yhteydessä. Tikettienkin puolelta tuli vastaan tietoturvaan liittyviä tapauksia, kuten viranomais selvitystiketit, joissa molemmissa asiakkailta oli huijattu tuhansia euroja rahaa. Näissäkin tiketeissä yksi selvittämisen kohde oli, onko asiakas ollut huolimaton tunnustensa kanssa kuten pitänyt tunnuksiaan yleisessä tiedossa tai tietoisesti ja huolimattomasti jakanut tunnuksiaan eteenpäin. Todennäköisimmin kuitenkin kyseessä on ei ole asiakkaan huolimattomuus, vaan rikollisen löytämä tietoturva-aukko jossain järjestelmässä tai sivustossa, tai vaihtoehtoisesti asiakkaan tietokoneelle onnistuneesti haittaohjelmien asentaminen. ”Haittaohjelmilla on merkittävä rooli suurimmassa osassa tietokoneiden tunkeutumisen- ja tietoturvatapahtumia. Haittaohjelmat määritellään ohjelmistoiksi, jotka aiheuttavat vahinkoa käyttäjälle, koneelle tai verkolle.” (Newark, 2022)

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 12.9.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkistaa työjono viikonlopun ajalta. Yllättäen viikonlopun aikana omaan jonooni ei ollut tullut mitään uutta, joten edessä näytti olevan hiljainen päivä. Useampi tiketeistäni odotti vastausta ulkoiselta sidosryhmältä, joihin tarvitsin lisätietoja, mutta yhteenkään ei ollut vielä vastattu.

Päätin lähettää kaikkiin näihin tiketteihin liittyen lisäkyselyä, jos he tällöin ottaisivat tiketit nopeammin käsittelyyn. Seuraavaksi huomasin kollegani työjonoon tulleen tiketin, jossa pyydettiin verkkoviestin poistoa, sillä asiakas oli laittanut kokonaisen korttinumeronsa viestiin. Nappasin tiketin itseleni, täytin lomakkeen poistoa varten ja laitoin sähköpostin ulkoiselle sidosryhmälle, jotka viestejä poistelevat.

Seuraavaksi tarkastelin tikettijonoani varmistaen, etten ollut unohtanut hoitaa mitään, mutta kaikki näytti olevan ajan tasalla. Loppupäiväni menikin sitten työkavereideni kanssa sosialisointiin ja viikonlopun kuulumisten kyselemiseen. Erittäin huonolla ajoituksella jonooni tuli samanaikaisesti

kaksi uutta tikettiä juuri kun olin lopettamassa työpäiväni. Tarkistin tiketit nopeasti, ja kumpikaan ei ollut korkean prioriteetin tiketti, joten päätin jättää kyseiset tiketit huomisen tehtäväksi.

Tiistai 13.9.2022

Työpäiväni tavoite oli tehdä eilen jonooni tulleet tiketit, joita en eilen kerennyt tekemään, jonka lisäksi tarkoituksena oli tehdä myös käyttöohje yhdelle järjestelmistämme, sillä sen suunnilta oli tullut jonkin verran kyselyitä, miten sitä käytetään, joten säästääkseni aikaa opastamiselta, päätin tehdä pikaisen ohjeistuksen järjestelmää varten. Toisella tiketeistä asiakas ei pystynyt tekemään maksuja verkkopankin kautta siten, etteivät verkkopankin maksamisen sivut latautuneet ollenkaan.

Aloitin selvittämisen tarkistamalla asiakkaan sijoittajatiedot, sekä laitteet ja laiteversiot millä asiakas oli kokeillut maksua. Sain selville asiakkaan sijoittajatietojen olevan vanhentuneet. Tämä saattaa välillä aiheuttaa ongelmia, joten pyysin asiakasta päivittämään sijaintitietonsa. Pyysin asiakasta lisäksi tyhjentämään selaimensa välimuistin ja sivuhistorian ja kokeilemaan uudestaan näiden jälkeen ja jäin odottamaan tikettiin vastausta.

Ohjeen tekeminen osoittautuikin yllättävän isoksi projektiksi. Tein hyvin tarkat ohjeistukset, joten leikkaustyökälulla leikkiminen ja kuvien skaalaaminen oikeaksi vei paljon aikaa. Lisäksi korostin kuviin jokaiselle funktiolle oman värinsä ja selitin tarkasti, mitä mikäkin vaihtoehto ja painike sivulla tekee. Lopuksi asettelin vaiheet järkevään järjestykseen, jotta ne olisivat helposti luettavissa. Toisen tämänpäiväisistä tiketeistä jäisi vielä huomiseksi, sillä ohjeen tekemiseen kuluikin miltei koko loppupäivä.

Keskiviikko 14.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli valmistautua päivän kahteen palaveriin, sekä viedä eteenpäin tikettiä, jota en kerennyt eilisten käyttöohjeiden luonnin takia tekemään. Ensimmäisessä palaverissa käytiin läpi tiimimme ajankohtaisia asioita, joihin liittyy kehityskohteiden tila, eli mitä ollaan viemässä kehitykseen seuraavaksi, mitä ylläpidon ja hallinnan näkökulmasta täytyy ottaa huomioon uusissa kehitystöissä, selvittää ja dokumentoida kehitystarpeita sekä käydään läpi yleistä työtehtävien jakoa ja tilannetta. Palaverissa minulta kyseltiin viranomais selvitysten tilannetta ja määriä sekä miten kyseisten tikettien selvittämistä ja siihen liittyviä työkaluja voidaan parantaa tai kehittää. Kerroin tilanteen olevan vähän eri kuin Kesä-Heinäkuussa, sillä tikettien volyyymi on kasvanut kesän jälkeen.

Ainoa syy minkä volyymin kasvamiselle keksin, oli kesälomien vaikutus eli käyttäjät eivät mahdollisesti tajua tarkastella tilitietojaan yhtä tarkasti lomilla kuin työajalla, jolloin huijaukset jäivät huomaamatta pidemmäksi aikaa. Suurin osa Elo-Syyskuun viranomaispalvelustikettien tapahtumien ajankohdista sijoittuivat nimittäin Kesäkuun ja Heinäkuun ajalle. Kysyin palaverissa lisäksi, olisiko mahdollista lisätä asiakkaiden tilitapahtumia järjestelmään, johon kaikki muut kirjautumistietojen hakukentät on sijoitettu viranomaispalveluiksi varten. Mainitsin viime viikon merkinnöissä hakevani oikeuksia kyseisten tilitapahtumien tarkasteluun, mutta en ole niitä vielä saanut.

Toinen palaveri pidettiin ulkoisen sidosryhmämme kanssa, ja palaverin tarkoituksena oli käydä läpi ja selvittää tikettejämme, jotka ovat selvityksessä kyseisellä sidosryhmällä. Olin ennen palaveria kasannut taas muutaman tiketin, joihin halusin kommentoida, ja pari tikettiä, jotka olivat jo suljettuja omassa tikettijonossani, mutta aukinaisina vielä heidän järjestelmässään. Muutkin tiimini jäsenet saivat edistettyä omia tikettejään, joten palaveri oli suhteellisen tuottoisa. Aloitin päivän lopuksi selvittämään jonossani olevaa avointa tikettiä, jossa asiakas ei päässyt kirjautumaan verkkopankkiinsa ollenkaan. Lähdin tutkimaan asiakkaan lokitietoja, mutta en löytänyt oikeastaan mitään hyödyllistä. Asiakkaalla ei näkynyt virhelokeja, mutta sisäänkirjautumisen lokeja löytyi, ikään kuin asiakas olisi kuitenkin kirjautunut sisään onnistuneesti. Kysyin asiakkaalta lisätietoja, jotta selvittäminen helpottuisi ja jään odottelemaan vastausta.

Torstai 15.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli viedä eteenpäin eilen aloittamaani tikettiä. Aloitin heti aamusta tutkimaan kyseistä tikettiä lisää, johon raportoiija olikin kommentoinut lisätietoja. raportoiija oli ilmoittanut toisenkin asiakkaan tiedot, jolla oli täysin sama ongelma, joten menin tarkastelemaan lokitietoja tämän toisen asiakkaan suunnilta, ja pienen hakemisen jälkeen löysin yhden autentikointivirheen asiakkaan lokeilta. Tunnistin virhelokista virheen alkuperän ja kyseessä oli yksi ulkoisen sidosryhmämme järjestelmä. Otin lokista tiedot talteen ja otin yhteyttä kyseiseen sidosryhmään, pyytäen heitä tarkistamaan oman järjestelmänsä asiakkaan kohdalta. Tämä sidosryhmä reagoi yleensä suhteellisen hitaasti, joten ilmoitin tiketilleni löytäneeni mahdollisesti ongelman ja ongelman olevan selvityksessä. Tiketin jatkaminen siirtyy todennäköisesti huomiseksi.

Illtapäivällä minut kutsuttiin kehitystiimin palaveriin, jossa tehdään yleiskatsaus nykytilanteesta. Palaverissa käytävät asiat eivät suoraan koskeneet omaa työpanostani tai omia työtehtäviäni, mutta kuulin silti mielenkiintoisia ja mahdollisesti myöhemmin ajankohtaisiksi tulevia asioita. Loppupäivästä sain jonooni taas uuden tiketin, jossa asiakas ei saanut otettua verkkopankkia ollenkaan

käyttöön. Luulin aluksi ongelman olevan sama kuin aiemmassa tiketissäni, mutta tarkemmin katsoessani ongelma olikin eri. Tiketin ongelma ja tapa, jolla ongelmaa kuvattiin, kuulostivat todella tutulta, joten lähdin selailemaan omaa tikettiarkistoani tietyillä avainsanoilla, jotka otin kyseisestä tiketistä. Vaistoni osui oikeaan, ja jonkin aikaa selailtuani löysin aiemman itse sulkemani tiketin, jossa vaikutti olevan sama ongelma kyseessä. Tässä tapauksessa hyödyin esimerkiksi ensimmäisessä viikkoanalyysissä puhumastani tikettien hyvän arkistoinnin tärkeydestä, sillä olin avannut tiketille hyvin tarkasti ongelman syyn, seurauksen ja ratkaisun. Tämän jälkeen kävin tarkistamassa asiakkaan tiedot, jotka varmistivat ongelman syyn olevan sama kuin aiemminkin, joten suljin tiketin heti käyttäen samoja korjausohjeita kuin aiemmassa tiketissäni. Tämä tiketti on hyvä esimerkki kehittymisestäni työssä ja sen optimoinnissa, ilman aiemmin tekemiä ohjeitani ja dokumentointiani, olisin saattanut painia saman tiketin kanssa vielä useampana päivänä.

Perjantai 16.9.2022

Työpäivän tavoitteenani oli tarkastaa tikettijononi ja saada työni hyvälle mallille viikonloppua varten. Työpäivä oli suurilta osin aika hiljainen. Sain kuitenkin ulkoiselta sidosryhmältä päivityksen aiemmin tekemääni viranomaispalvelusetikettiin, jossa pyydettiin ottamaan ulkoiseen palvelunumeroon yhteyttä asiasta. Kun palvelunumerosta vastattiin ja selitin ongelmani, heillä ei ollut mitään aavistusta siitä, mitä yritin selvittää. Laitoin uudestaan sähköpostia alkuperäiselle sidosryhmälle, kerroin heille, ettei palvelunumerosta osattu auttaa ja pyysin selvittämään asiaa lisää.

Tällä välin jonooni oli tullut uusi tiketti, joka vaikutti taas erittäin tutulta. Avasin tiketin ja huomasin kyseessä olevan sama kuin eilissäni, jossa asiakas ei saa verkkopankkia otettua käyttöön. Tarkistin asiakkaan tiedot ja kyseessä oli tosiaan sama ongelma kuin eilen, eli asiakkaan asiakkuuden puuttuminen, joten kävin hakemassa eilisen tikettini tiedot ja otin siinä tiketilläni antamat ohjeet, ja välitin samat ohjeet uudelle tiketille, sulkien sen.

Loppupäivästä sain vielä uuden lähes samanlaisen tiketin jonooni, jonka mukaan asiakkaalla ei olisi asiakkuutta, mutta hän sai silti otettua verkkopankin käyttöönsä. Tarkistin lokit, joiden mukaan käyttöönotossa ei ollut mitään ongelmaa, ja asiakkaan tietojen mukaan hänellä oli jo asiakkuus kunnossa. Laitoin mielenkiinnosta lisäkyselyä ja pyysin kuvakaappausta asiasta, veikkaisin alustavasti kyseessä olevan jonkin näköinen käyttöliittymävirhe. Jään odottamaan asiakkaan vastausta, ja katson maanantaina, laitanko tapauksen eteenpäin ohjelmistokehittäjille.

Viikkoanalyysi 5

Viides seurantaviikkoni sisälsi monipuolisemmin työtehtäviä kuin aiemmilla viikoilla, kuten ohjeen luominen järjestelmää varten, useaan palaveriin osallistuminen interaktiivisesti kuuntelun ja läsnäolon lisäksi, tikettien tekeminen sekä isompi rooli yhteydenpidossa sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. ”Vaikka tuoteomistaja on vastuussa priorisoinnista, koko tiimi on osallinen päätöksentekoon. Kuka tahansa tiimin jäsen voi kyseenalaistaa tehdyt valinnat, jolloin koko tiimi auttaa toisiaan valmistelevaan toteuttamiskelpoisen ratkaisun vähimmällä mahdollisella työllä. Näin tuote pääsee käyttäjien käsiin nopeammin.” (Harrin, 2018)

Viidennen seurantaviikkoni teemaksi muodostuikin viikon aikana työtehtävieni ajanhallinta ja niiden tärkeysjärjestykseen asettaminen eli priorisointi. ”Priorisointi on prosessi, jossa määritetään tehtävän, asian tai tapahtuman tärkeys ja kiireellisyys. Tämä on keskeinen taito jokaiselle työskentelevälle ammattilaiselle.” (LiquidPlanner, 2022) Viikon alussa jouduin priorisoimaan työtehtäviäni tikettien huonon ajoituksen vuoksi, ja jouduin useaan otteeseen siirtämään tikettien tekoa, sillä korkeamman prioriteetin työtehtävä vei aina voiton. Ensiksi jouduin tiistaina tekemään ohjeen järjestelmäämme varten, ja keskiviikkona palaveriini valmistautuminen ja niissä oleminen vei suurimman osan päivästäni, jolloin alun perin maanantaina tulleen tiketin selvityksen aloittaminen siirtyikin torstaille. Viikkoa jälkepäin tarkasteltaessa kuitenkin onnistuin priorisoimaan ja jakamaan viikon työtehtävät hyvin omille ajankohdilleen. Kerkesin tekemään kaikki työtehtäväni ajallaan viikon loppuun mennessä ilman sen suurempia ongelmia, vaikka viikon aikana tämä tuntuikin hieman sekavalta ja stressaavalta. Tämä kuitenkin johtui juuri siitä, etten tehnyt asioita samassa järjestyksessä kuin ne työjonooni tulivat, sen sijaan tein ne tärkeysjärjestyksessä.

Perjantaina mainitsemassani viranomais selvitystiketin päivityksessä oli siis tarkoitus yrittää selvittää eteenpäin pari viikkoa sitten tekemääni viranomais selvitystikettiä, jossa asiakkaalta oli lähtenyt kaksi suurta tilisiirtoa tililtään. Olin siis alun perin selvittänyt kaiken muun kyseisiin siirtoihin liittyen, paitsi vahvistuskoodien alkuperän, joita löytyi siirtojen maksamisen ajalta, ja tiketin raportoiija halusi saada varmistuksen siitä, mitä varten koodeja on käytetty. Olin kertonut vahvistuskoodien olevan todennäköisimmin juuri maksuja varten, sillä ajankohdat ja muut tiedot täsmäsivät, mutta tämä ei riittänyt raportoijalle ja hän halusi sataprosenttisen varmuuden. Olin laittanut tiketin jatkoselvitykseen ulkoiselle sidosryhmällemme, ja olin saanut vastauksen vasta perjantaina aamulla, jossa pyydettiin ottamaan toiseen palvelunumeroon yhteyttä, sillä sidosryhmä ei osannut vastata tähän. Soitin annettuun numeroon, ja odottelin jonossa noin 20 minuuttia, jonka jälkeen numerosta vastattiin, mutta heilläkään ei ollut mitään aavistusta noista vahvistuskoodista, eivätkä osanneet myöskään ohjata minua eteenpäin jollekulle, joka tietäisi asiasta. Päätin siis laittaa jatkoselvitystä alkuperäiselle sidosryhmälle, jossa pyysin heitä joko pyrkimään selvittämään asiaa eteenpäin, tai antamaan jonkun toisen numeron tai yhteystiedon, jonka avulla saisin jatkoselvitettyä asiaa. Olen nyt painanut

tämän tiketin kanssa kohta kolmatta viikkoa vain, koska oikeaa henkilöä viestilokien lukemiseen ei tunnu löytyvän.

Tässä tiketissä näkee erittäin selkeästi isoissa yrityksissä byrokratian vaikutuksen ja merkityksen. Tietyiltä osin tällainen byrokratia tuo tietysti rakennetta sekä järjestystä työntekoon, ja konkretisoi sekä tarkentaa työtehtävät ja jokaisen oman aseman yrityksen ja sidosryhmien kesken. ”Byrokratia on muita johtamismuotoja parempi tarkkuuden, vakauden, kurinalaisuuden ja luotettavuuden suhteen.” (TechTarget, 2020) Toisaalta tämä struktuuri tietyissä tilanteissa, kuten antamassani esimerkkiketissä hidastaa työntekoa huomattavasti ja vaikeuttaa usean eri osapuolen toimimista ja työtehoa. Oma työni hidastuu, sillä joudun poukkoilla sinne tänne selvittämässä samaa ongelmaa, sidosryhmä, johon otin yhteyttä joutuu käyttämään työtunteja asian selvittämiseen sekä soittoni palvelunumeroon aiheutti heille hämmennystä sekä tuhlassi aikaa molemmilta osapuolilta. Lopuksi vielä petoksen uhri joutuu pärjäämään ilman menetettyjä rahojaan pidempään, mitä kauemmin tiketin selvityksessä kestää. Samalla tietysti ymmärrän tämän selvityksen tärkeyden, jolla varmistetaan asiakkaan puhuvan totta, eikä pankkia voida huijata virheellisellä reklamaatiopyynnöllä.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 19.9.2022

Työpäiväni tavoite oli tarkastaa työjononi ja sähköpostini viikonlopun jäljiltä. Viikonlopun aikana perjantaina mainitsemaani tikettiin ei ollut tullut vielä vastausta, joten laitoin tiketin toiselle välilehdelle tarkempaan seurantaan huomatakseni päivityksen nopeasti sen tullessa. Jonooni oli tullut taas uusi samankaltainen tiketti kuin perjantain tiketti, eli asiakkaalla verkkopankin käyttöönotto ei onnistu, tällä kertaa ollenkaan. Tiketillä kerrottiin myös useammalla käyttäjällä olleen samaa ongelmaa, joten pyysin tiketin tekijää selvittämään lisää käyttäjien tunnuksia, joilla on sama ongelma. Saatuani nämä tunnuksot laitoin kyselyä verkkopankin ylläpitotiimille ja pyydän heitä selvittämään ongelmien syyn, mikäli en omilla resursseillani saa ongelmaa ratkaistua. En nimittäin ainakaan tiketillä annetun käyttäjän lokeilta löytänyt mitään hyödyllistä, siellä ei näkynyt kyseessä olevaan ongelmaan liittyviä virhelokeja ollenkaan, eikä muutakaan tapaukseen viittaavaa.

Loppupäivästä kollegani pyysi minulta apua parissa tiketissään ja autoin mielelläni, sillä en ollut saanut enempää uusia tikettejä tai päivityksiä aamuisen tiketin jälkeen. Kollegani tarvitsi apua asiakkaiden tietojen varmentamiseen, joka oli mukavaa yhteistyötä ja yhdessä saimme varmennettua tiedot nopeasti.

Tiistai 20.9.2022

Työpäiväni tavoite oli tehdä jonooni tullut verkkoviestin poistoon liittyvä tiketti. Tiketissä asiakas oli ottanut kuvan pankkikortistaan ja laittanut sen verkkoviestin liitteeksi. Tiketin tietoihin ei ollut ilmoitettu oleellisia tietoja verkkoviestin löytämiseksi, joten ensitöikseni laitoin kyselyä tiketin raportoijalle ja pyysin selvittämään loput oleelliset tiedot.

Seuraavaksi sain viestiä kollegaltani, joka oli puhunut esimieheni kanssa ja yhdessä he päättivät lisätä minut uuteen käyttöönottoprojektiin mukaan, jonka tarkoituksena on siirtää uuteen sovellukseen kaikki yrityksen projektit ja konkretisoida ne selkään muotoon ja formaattiin. Sovimme kollegani kanssa perehdytyspalaverin keskiviikolle aamupäivästä. Tämä oli todella mieluisa uutinen, sillä olen pyytänyt useaan otteeseen pitkällä aikavälillä lisää ja vaihtelevampia työtehtäviä esimieheltäni ja nyt näköjään löytyi sopiva tehtävä. Keskiviikon perehdytyksen jälkeen torstaina on aamupäivällä tähän projektiin liittyvä palaveri, joihin sain myös kutsun.

Ilmapäivästä verkkoviestin poistotikettiin oli vastattu, ja tiketin raportoija oli antanut kaikki oleelliset tiedot. Keräsin tarvittavat tiedot, jonka jälkeen kävin tarkastamassa viestien tilanteen, ja ilmeisesti myös vastausviestissä oli liitteenä sama kortista otettu kuva. Lopuksi lähetin sähköpostia ulkoiselle sidosryhmällemme, mainitsin poistettavat kohteet, eli alkuperäisen viestin sekä vastausviestin, jotka molemmat sisälsivät kortista otetun kuvan, ja pyysin näiden poistamista.

Keskiviikko 21.9.2022

Työpäiväni tavoite oli osallistua käyttöönottoprojektin palaveriin, ja alustavasti tutustua projektin sisältöön ja tarpeisiin. Tikettien osalta päivä oli erittäin hiljainen. Palaverin aikana kävimme läpi projektin nykytilanteen. Projekti oli ollut jumissa samassa tilanteessa eli testausvaiheessa ilmeisesti kohta kaksi vuotta. Projektin kehittämiseen ei ole ollut resursseja, henkilöstöä tai aikaa. Nyt projektille kuitenkin löydettiin resursseja, osasyynä todennäköisesti on oma panokseni tikettimassan hallitsemiseksi. Toinen syy, miksi minut otettiin projektiin mukaan, oli tarve uudelle silmäparille ja kokonaiskuvan hahmottamiselle uusin silmin. Minua pyydettiin etsimään ja kritisoimaan projektista erityisesti kohteita tai osa-alueita, jotka ovat vaillinaisia, keskeneräisiä tai tarvitsevat muutoin kehitystä. Palaverissa esiteltiin myös tarkemmin materiaalit, joiden pohjalta käyttöönottoa aletaan teemmään. Huomenna torstaina on ensimmäinen projektiin liittyvä palaveri ulkoisen toimittajan kanssa, jolloin omat työtehtäväni projektiin liittyen todennäköisesti konkretisoituvat ja selkeytyvät, jonka lisäksi minulle annetaan projektin tekoa varten tarvittavat oikeudet.

Käyttöönottoprojektin palaverin jälkeen oli tiimipalaverin vuoro, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita, kuten julkaisun hallinnan suunnitelmat loppuvuodelle. Lisäksi palaverissa käytiin läpi marras-kuussa tapahtuvaa tiimin virkistyspäivää, joka tulee olemaan päiväristeily. Olin hieman yllättynyt kuullessani, että minutkin oli kutsuttu. Epäilin tätä, sillä olen ulkoinen konsultti, enkä suoraan töissä yrityksen kirjoilla, ja aiemmin kun yritys esimerkiksi jakoi työntekijöille palkkionpalautuksia, en kuulunut tähän listaan konsulttinimikkeeni vuoksi. Tämän takia pyrinkin myöhemmin kyselemään, olisiko yrityksen mahdollista palkata minut pois rekrytointifirmalta omille kirjoilleen esimerkiksi vuoden vaihteessa.

Torstai 22.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli tehdä toinen eilen illalla tikettijonooni tullut tiketti, sekä valmistautua päivän palaveriin. Tiketissä asiakas kertoi, ettei pääse tarkastelemaan omia luottokorttitapahtumiaan. Lähdin selvittämään ongelmaa tarkistamalla asiakkaan lokitiedot hänen antamalta ajankohdaltaan, enkä löytänyt mitään asiakkaan ongelmaan liittyvää. Lähdin katsomaan tikettiarkistoa, jos sieltä löytyisi samantyyllisiä tapauksia ja löysinkin hyvin nopeasti kaksi muuta lähiaikoina tullutta tapausta, jossa ilmoitettu olevan samaa ongelmaa. Kyseiset tiketit oli suljettu ja niihin oli ilmoitettu luottotapahtumien takana olevassa järjestelmässä olevan hetkellistä häiriötä. Päätin sulkea itsekin oman tikettini ilmoittamalla tuosta yleisestä häiriöstä ja kehotin asiakasta avaamaan tiketin uudelleen myöhemmin, mikäli ongelmat jatkuvat pidempään.

Seuraavaksi oli vuorossa käyttöönottoprojektin alustava palaveri. Oli mukavaa vaihtelua olla palaverissa fyysisesti mukana, sillä olimme sopineet koko tiimin kanssa olevamme kaikki tänään toimistolla paikan päällä. Koin sisäistäväni palaverissa käydyt asiat paljon paremmin, kun kuuntelin ja katsoin niin sanotusti oikeita ihmisiä, enkä vain Microsoft Teamsissa ihmisten profiilikuvia ja ääntä mikrofoniin yli. Palaverissa käytiin siis läpi ulkoisen toimittajan kanssa projektin nykytilanne sekä keskusteltiin omasta roolistani ja budjetoinnista projektiin liittyen, tietoni saatiin ylös ja minulle haettiin oikeudet sovellukseen, jota projektissa pääsääntöisesti käytetään. Torstain aikana en ainakaan vielä saanut oikeuksia järjestelmään, mutta alan tutkimaan projektia heti kun oikeuteni aktivoituvat. Samalla varasimme kahden kollegani kanssa palaverin ensi viikon maanantaille, jolloin aloitamme työskentelyn projektin parissa.

Perjantai 23.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli tutustua käyttöönottoprojektiin, jossa olen osallisena sekä pitää tiketti-jononi tyhjänä viikonloppua varten. Olin saanut yhden uuden päivityksen tikettiini, jossa asiakkaalla oli ongelmia verkkopankin käyttöönottossa. Ilmeisesti kyseessä ei ollutkaan käyttöönottoon liittyvä ongelma, eli asiakas pääsi normaalisti ottamaan verkkopankin käyttöön, mutta käyttöönoton yhteydessä verkkopankki herjasi asiakkaan asiakkuuksien olevan pois käytöstä. Kävin tarkistamassa tämän ja asiakkaan tietojen mukaan asiakkaan asiakkuus on täysin kunnossa ja ajan tasalla. Ilmeisesti kyseessä olisikin ollut bugi verkkopankin koodissa, joten päätin sulkea kyseisen tiketin ja ilmoittaa asiasta verkkopankin kehitystiimille. Kyseinen kehitystiimi on yleensä hidaskäyttäjä, joten odotan tämän tapauksen etenemisen jäävän ensi viikolle, mahdollisesti jopa kahden viikon päähän.

Yritin seuraavaksi päästä projektissa käytettävään sovellukseen opettelemaan sen käyttöä. Kuitenkin kun yritin avata sovelluksen, en päässyt sisään. Ilmeisesti oikeuksiani ei ollut vielä myönnetty, joten päätin mennä katselemaan sovellukseen liittyviä ohjeistuksia ja dokumentointia. Niistä en kuitenkaan kovin paljon irti saanut, sillä ohjeistuksia oli tarkoitus käyttää sovelluksen käytön ohessa. Laitoin loppupäivästä kyselyä eteenpäin kollegalleni oikeuksien tilanteesta, mutta kyselyyn ei osattu ottaa vielä kantaa. Todennäköisesti maanantaihin mennessä oikeudet kuitenkin tulevat.

Loppupäivästä jonooni tuli vielä yksi tiketti, jossa asiakas kertoi verkkopankin kirjaavan hänet ulos noin kuukauden välein. En oikein ymmärtänyt ongelmaa, sillä verkkopankkiin on tarkoituskin kirjautua aina uudelleen jokaisen käytön jälkeen. Kysyin asiakkaalta, pystyykö hän kuitenkin tämän niin sanotun uloskirjautumisen jälkeen kirjautua normaalisti takaisin sisään, ja pyysin avaamaan tiketin uudelleen, mikäli itse kirjautumisessa on jotain ongelmaa. Tämän jälkeen suljin tiketin.

Viikkoanalyysi 6

Kuudes työviikkoni oli työtehtävien puolesta monipuolisin viikko tähän mennessä uuden käyttöönottoprojektin takia, johon sain jo kosketuspintaa loppuviikon aikana. Viikolla tuli keskimääräistä vähemmän tikettejä, mutta tärkeitä palavereja, tapaamisia ja kommunikaatiota käyttöönottoprojektiin liittyen oli paljon. Myös kollegani tiketien kanssa auttaminen oli virkistävää kommunikointia ja tiimityötä. Kuudennen viikkoni aikana en kuitenkaan saanut käyttöönottoprojektin oikeuksia, sillä jostain syystä yrityksessämme vain yhdellä henkilöllä oli valtuudet jakaa oikeuksia kyseisen projektiin ja projektin tekemiseen käytettävän alustaan. Myöhemmin sain selville myös toisen syyn oikeuksieni saamisen vaikeudelle, pelkästään tavallisten oikeuksien antaminen ei riittänyt, sillä olen ulkoinen konsultti ja oikeuksia annettaessa piti olla pääsy myös jakamaan konsulteille oikeuksia, joka oli

hankalampaa korkeamman tietoturvan vuoksi. Tämä oli ymmärrettävää, mutta turhauttavaa ja kysyinkin tämän kuullessani esimieheltäni hänen suunnitelmistaan palkata minut yrityksen omille kirjoille. Tietyissä asioissa konsulttina ollessani olen kokenut itseni ulkopuoliseksi, en ollut osallisena muun muassa palkkionpalautuksissa tai yrityksen aiemmassa virkistyspäivässä. Esimieheni puheista päätellen hänellä kuitenkin oli suunnitelmissa palkata minut oman firmansa kirjoille heti kun saa tietää yrityksen IT-osaston budjetin ja tilanteen ensi vuodelle.

Työviikkoni teemana olikin yritykseni budjetointi, budjettien määrittely, projektityöskentely sekä työnimikkeeni merkittävyys ja status. Viikon aikana tapahtui useampi eri tilanne, jossa yrityksen budjetti ja budjetin määrittely vaikutti omiin työtehtäviini ja työtilanteeseeni. Isoin esimerkki tästä tuli esille käyttöönottoprojektin yhteydessä, kun sain tietää kyseisen projektin olleen niin sanotusti jäissä kohta kaksi vuotta. Projekti oli ollut pysähtyneenä huonon budjetoinnin sekä tarpeellisen työvoiman puuttumisen vuoksi. ”Kun tiimisi kasvaa, on vaikea pitää kaikkia työntekijöitä ajan tasalla. Sähköpostin ja laskentataulukoiden käyttäminen kommunikointiin henkilöstön kanssa ei enää riitä, koska ne vievät liian paljon aikaa.” (LiquidPlanner, 2022) Kaikki projektin parissa alun perin työskennelleet henkilöt pikkuhiljaa unohtivat projektin parissa työskentelyn muiden työtehtäviensä korkean määrän vuoksi ja puutteellisen projektin hallinnan seurauksena projekti ikään kuin unohtui. Projektityölle ei ollut määritelty selkeää ryhmää, joiden työaika keskittäisiin projektin hallintaan ja edistämiseen, sen sijaan projekti sysättiin useamman kollegani työjonoihin, jotka olivat jo valmiiksi täynnä korkeamman prioriteetin tehtäviä. Projektille ei myöskään määritetty projektijohtajaa, joka organisoisi ja aikatauluttaisi projektin kulun. ”Kun hyvä projektisuunnitelma on tehty, tarvitaan hankkeen seuranta ja tehokasta valvontaa projektin toteuttamiseksi ja sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Jonkun on otettava vastuu työn ohjaamisesta suunnitelmien mukaisesti. Tämä on projektipäällikön tehtävä.” (Hughes, 2012)

Noin kuukausi sitten esimieheni ja aiemmin projektin parissa työskennelleet ottivat tämän uudelleen puheeksi. Heidän työjononsa olivat helpottaneet huomattavasti sen jälkeen, kun aloitin yrityksessä työskentelyn vuoden alkupuolella ja ottanut pikkuhiljaa enemmän työtehtäviä itselleni, joten esimieheni ja kollegani päättivät käynnistää projektin uudelleen lisäten minut osaksi sitä. Nyt heilläkin tulisi olemaan aikaa projektin parissa työskentelyyn omien työtehtäviensä lisäksi. Projektille määriteltiin tällä kertaa myös selkeämmät ajat välipalavereille projektin tilanteen tarkistamista varten, sekä selkeä takaraja projektin valmistumiselle. Yrityksellemme olisi todella hyödyllistä saada projekti nyt tehtyä, sillä valmiina ja tuotantoon vietyinä projektiin liittyvän applikaation käyttöönotto helpottaa monia prosesseja työtehtävien ja muiden projektien hallintaan, keskeneräisenä projekti taas ei hyödytä ketään, mutta tuo lisäkustannuksia yritykselle esimerkiksi ulkoisten toimittajien muodossa, jotka ovat yli vuoden ajan pyöritelleet peukaloitaan projektin suhteen, mutta ovat silti jatkuva kuluerä ja avoin kommunikaatioväylä. ”projektityön kustannukset voivat olla suuremmat

kuin välittömät hyödyt, mutta projektin valmistuminen helpottaa muita prosesseja ja mahdollistaa muiden projektien toteuttamisen, joista on suurta hyötyä yritykselle – näin on usein IT-infrastruktuurihankkeiden kohdalla.” (Hughes, 2012). Odotan innolla projektin kunnollista aloitusta heti oikeuksieni saavuttua.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 26.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli käydä sähköpostini ja tikettijononi läpi, sekä valmistautua päivän palaveriin. Tikettijonooni oli tullut kaksi tikettiä viikonlopun aikana, joista toinen oli verkkoviestin poisto. Verkkoviestin poistoa tarvittiin, sillä asiakas oli laittanut kuvan pankkikortistaan sähköpostin liitteeksi.

Otin mahdollisimman nopeasti asiakkaan tiedot, viestin otsikon sekä ajankohdan ja pyysin ulkoiselta sidosryhmältämme viestin poistoa. Toisessa tiketissä asiakas ei pystynyt tekemään maksuja verkkopankissa. Aina kun asiakas menee maksun vahvistamisen sivulle, verkkopankki heittää asiakkaan takaisin myyjän palveluun, jossa tulee ilmoitus peruuntuneesta maksusta. Menin tarkastelemaan asiakkaan lokeja hänen antamaltaan aikaväliltä, jolloin ongelmia on ollut ja etsimisen jälkeen löysin ainakin yhden tunnistamiseen liittyvän virheen, joka vaikutti sopivan asiakkaan ilmoittamaan ajankohtaan. Tunnistin virheen alkuperän, sillä se viittasi yhden ulkoisen sidosryhmämme järjestelmään. Otin yhteyttä kyseiseen sidosryhmään ja pyysin heitä tarkistamaan asiakkaan tiedot, sillä heidän järjestelmässään näkyy paljon tarkempia tietoja näistä virheistä.

Huomasin ennen käyttöönottoprojektiin liittyvän palaverin alkua, etten ollut vielä saanut torstaina hakemiani oikeuksia. Päätin ottaa yhteyttä henkilöön, joka oli vastuussa näiden oikeuksien jakamisesta, mutta hän kertoi olevansa sairauslomalla tänään. Kyselin useammalta kollegalta, voisiko oikeuksia saada jotain muuta reittiä pitkin, mutta kukaan ei tuntunut tietävän asiasta mitään. Lopulta ilmoitin palaverin pitäjälle oikeuksieni puuttumisesta ja päätimme perua palaverin tältä päivältä. Päätimme sopia uuden ajan palaverille sen jälkeen, kun oikeuteni saapuvat. Tämä ei ole ensimmäinen kerta, kun työni hidastuu merkittävästi oikeuksien puuttumisen vuoksi, ja se on pidemmän päälle suhteellisen rasittavaa, vaikka ymmärränkin ettei kukaan tahansa voi jakaa oikeuksia millä tahansa perusteilla.

Tiistai 27.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli käydä tikettijononi läpi, ja saada se ajan tasalle. Lisäksi tavoitteena oli kysellä oikeuksieni perään, jotka minun piti jo viime torstaina saada. Tikettijonooni oli tullut kaksi tikettiä, joista ensimmäisessä asiakas ei saanut vahvistuskoodeja puhelimeensa laskujen vahvistamista varten. Kävin tarkastelemassa viestilokeja asiakkaan ilmoittamalla numerolla, enkä löytänyt tosiaan yhtään lähetettyä viestiä asiakkaan ilmoittamalta aikaväliltä. Näin täydellinen virhetilanne viestien lähettämisesä kuulosti epätodennäköiseltä, joten päätin käydä seuraavaksi tarkistamassa asiakastietojärjestelmästäme asiakkaan tiedot ja epäilykseni osuivat oikeaan, asiakkaalla oli eri numero merkattuna asiakastietojärjestelmään ja siten myös tekstiviestejä varten oli käytössä tämä toinen numero. Otin asiakastietojärjestelmässä olevan numeron ylös ja kävin katsomassa kyseisen numeron viestilokit. Tähän numeroon oli tullut asiakkaan ilmoittamalla ajankohdalla lähes kymmenkunta vahvistusviestiä onnistuneesti, joten suljin tiketin ilmoittamalla asiakkaalle tilanteesta ja pyytämällä asiakasta vaihtamaan oma aktiivinen numeronsa asiakastietojärjestelmään.

Seuraavaksi oli julkaisuun vietäviin kehityksiin liittyvä palaveri. Palaverissa puhuttiin muutamasta verkkopankin parannuksesta, sekä muutaman sisäisen järjestelmän päivityksistä. Esiin nousi myös käyttöönottoprojektin tilanne, jota minun piti jo eilen päästä aloittelemaan. kerroin kuitenkin palaverissa, etten ollut vielä saanut oikeuksia projektiin ja projektin tekoon käytettävään järjestelmään, jonka vuoksi kehitystä ei ole vielä tapahtunut. Palaverin pitäjä otti yhteyttä henkilöön, jonka näitä oikeuksia pitäisi jakaa, mutta oikeuksista ei kuulunut tämän päivän aikana mitään.

Toinen tiketeistä oli viranomaispalvelustiketti, jossa pyydettiin tulkinta-apua asiakkaan kirjautumistietoihin. Kyseisen asiakkaan tililtä oli lähtenyt kaksi tilisiirtoa yhteensä yli kymmenen tuhannen euron edestä, jotka asiakas kiistää tehneensä. Tiketissä pyydettiin siis tutkimaan kirjautumiseen käytettyjä laitteita, kirjautumisten ajankohtia ja sijainteja sekä tilisiirtojen hyväksymistapaa, tehtiinkö siirrot puhelimella vai verkkopankista. En ehtinyt tämän päivän aikana selvittää tätä pidemmälle, mutta sain kerättyä tiedot tilanteesta ja pääsen keskiviikkona tarkastelemaan tapausta paremmin.

Keskiviikko 28.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli tutustua eilen aloittamaani viranomaispalvelustikettiin, sekä valmistautua päivän palavereihin. Toinen palaverista oli heti aamulla, jossa käytiin läpi tiimimme ajankohtaisia asioita ja eri tukipyyntöjen määriä ja tilanteita. Muut kertoivat omista vastuualueistaan ja niiden tilanteista. Kerroin myös omista viranomaispalvelustiketeistäni ja niiden tilanteesta, joka on samalla tasolla kuin elo- ja syyskuussa, ja tukipyyntöjen kokonaistilanne näytti suhteellisen tasaiselta. Palaverin jälkeen aloin tarkastelemaan viranomaispalvelustä. Tiketillä asiakas väittää häneltä lähteneen

yksi useamman tuhannen euron siirto luotolta ja muutamaa minuuttia myöhemmin lähes sama summa tilisiirtona. Lähdin selvittämään tapausta, kunnes muistin, etten ollut vielääkään saanut oikeuksia asiakkaiden tilitapahtumien tarkasteluun, joten pyysin kollegaani palaveriin tarkastaaksemme yhdessä kyseisen asiakkaan tilitapahtumat ja laitoin samalla esimiehelleni uudestaan kyselyä oikeuksien tilanteesta. Löysimme luotolta tehdyn siirron, jonka määrä ja tapahtuman ajankohta täsmäsivät tiketillä kerrottujen tietojen kanssa, mutta itse tilisiirtoa emme kuitenkaan löytäneet. Laitoin seuraavaksi sähköpostia kyseisen järjestelmän ylläpitäjälle, pyytäen häntä etsimään tilisiirron, jos tilisiirtoa on ylipäättäen tehty. Mainitsin aiemmin merkinnöissäni myös sen mahdollisuuden, että asiakas voi itse yrittää huijausta reklamaatiolla. Jäin odottamaan ylläpitäjän vastausta, jonka jälkeen oli iltapäivän palaverin vuoro.

Palaverissa käytiin läpi käyttöönottoprojektia ja sen kehitystä. En ollut vielääkään saanut oikeuksia projektiin, joten ilmaisin asian ja pyysin palaverin pitäjää kiihdyttämään oikeuksien saamista. Ilmeisesti ainoastaan yksi henkilö pystyy antamaan kyseisiä oikeuksia muille, ja hän on ollut viime viikon perjantaista lähtien sairauslomalla. Saan siis oikeuteni tämän henkilön palatessa töihin.

Torstai 29.9.2022

Työpäiväni tavoitteena oli jatkaa viranomaisselvitystiketin selvittelyä, ja läpikäydä sähköpostini sekä tikettijononi. Aloitin päivän viranomais selvityksen jatkamisella, ja varasin aamupäivälle palaverin kollegani kanssa, jolla oli pääsy järjestelmävastaavan asiakaslokeihin. Löysimme lokeilta paljon uutta tietoa tapauksesta kuten tilisiirron, joka oli lähetetty toisen asiaan liittymättömän asiakkaan tilin kautta eteenpäin. Saimme koottua hyvän tilannekuvan tapauksesta, jonka jälkeen laitoin sähköpostia yrityksemme tietoturvapääällikölle ja kysyin neuvoa, miten tiketin kanssa edetään ja jäin odottamaan vastausta.

Sähköpostiani läpikäydessä huomasin itseni olevan merkitty yhteen kollegani tikettiin, jossa minua pyydettiin tarkistamaan tiketillä olevan asiakkaan tiedot yhdestä järjestelmästä, sillä käyttäjä sai virheitä tilitapahtumia tehdessään. Ongelma kuulosti tutulta, sillä aiemmin samankaltainen ongelma on johtunut asiakkaan tilin olevan duplikaattina järjestelmässämme ja tämän vuoksi järjestelmä menee sekaisin. Kävin tarkistamassa asiakkaan tiedot ja syynä oli juuri se mitä ajattelin, asiakkaan tiedot olivat kahteen kertaan järjestelmässä. Ilmoitin tilanteen tiketille ja kerroin, keneen kannattaa olla yhteydessä asiaan liittyen. Tiketin hoitaja saa näillä tiedoilla varmasti tiketin hoidettua loppuun. Iltapäivällä sain vielä yhden tiketin jonooni, jossa asiakas ei saa otettua verkkopankkia käyttöön. Näitä tikettejä on tullut suhteellisen paljon lähiaikoina ja aiemmat vastaavat ongelmat

ovat johtuneet ulkoisen sidosryhmämme järjestelmästä, joten lähdin tällä tiedolla selvittämään tapusta. Löysin nopeasti asiakkaan lokeilta virheilmoituksia viitaten juuri kyseiseen järjestelmään, joten lähetin asiakkaan tiedot sidosryhmällemme ja pyysin heitä korjaamaan asian.

Perjantai 30.9.2022

Työpäiväni oli valmistautua päivän julkaisun hallinnan palaveriin, sekä jatkaa viranomais selvitystikettiäni. Aamulla tietoturvapäällikkö vastasi viestiini, ja sovimme palaverin aamupäivälle. Palaverissa olin koonnut selvityksen pääasiat yhteen ja esitin tilannekuvan, mistä rahat ovat menneet ja mihin ne ovat päätyneet. Tietoturvapäällikkö tiesi henkilön, johon ottaa yhteyttä asiaan liittyen, joten lisäsin kyseisen henkilön kyseiselle selvitystiketille ja liitin kokoamani selvityksen yhteenvedon tiketille. Näin sähköpostissani vastauksen eiliseen tikettiin, jossa asiakas ei saanut verkkopankkia käyttöön. Ongelma oli eilen mainitsemani ulkoisen sidosryhmän järjestelmässä ja ongelma saatiin selvitettyä nopeasti. Suljin tiketin myös omasta tikettijonosta ulkoisen sidosryhmän vastauksella.

Palaverissa käytiin läpi lokakuun julkaisuun liittyvät asiat, eli jokainen päivitykseen menevä järjestelmä ja palvelu sekä päivitysten ajankohdat. Jokaiselle järjestelmälle oli valittu yksi henkilö valvomaan päivityksen kulkua ja varmistamaan päivityksen onnistuminen ja oikeellisuus. Saatan joutua itse seuraavassa julkaisussa olemaan osallisena tähän esimerkiksi käyttöönottoprojektin merkeissä, tällä kertaa olin vain kuuntelemassa palaveria enkä sen suuremmin joutunut tällä kertaa prosessiin osallistumaan. Seuraava julkaisu tapahtuu alkuvuodesta, joten siihen mennessä olen ainakin varmasti päässyt kunnolla tutustumaan ja työskentelemään käyttöönottoprojektin parissa. Loppupäivästä jonooni tuli uusi viranomais selvitys, jouduin kuitenkin jättämään kyseisen selvityksen ensi maanantaille, sillä olin juuri lopettelemassa työpäivääni tämän viikon osalta, kyseessä ei kuitenkaan ollut kiireellinen selvitys.

Viikkoanalyysi 7

Työviikkoni koostui palavereista, normaaleista tiketeistä sekä laajasta viranomais selvitystiketistä, jonka selvittämisen prosessissa käytin yli puolet työviikostani. Kyseinen selvitys oli todella mielenkiintoinen, sillä tapauksessa pääsi seuraamaan rahavirtaa, ja tietyllä tavalla hahmottamaan kokonais-

kuvaa, mitä tilanteessa on tapahtunut ja miten hyökkääjän suunnitelma näkyy toteutettuna. ”ymmärtääksesi kyberrikollisen motiiveja ja toimintamalleja, tarvitset hyvän kokonaiskuvan yrityksen tietoturvallisuudesta sekä näkemystä yrityksen tietosuojadatasta.” (Copeland, 2021).

Tämän viikkoisen viranomaisselvitystiketin selvittely oli tähän mennessä monimutkaisin tekemäni viranomaisselvitystikettti. Käytän tiketin kulun selvityksessä eri osapuolia nimityksillä asiakas A, asiakas B, asiakas C. Tiketin kuvauksessa asiakas A oli kiistänyt luotoltansa tehdyn tilisiirron, jonka summa oli monta tuhatta euroa. Ensimmäisenä tarkistin asiakkaan kirjautumislokit, joista löytyi toisen pankin tunnuksilla useita kirjautumisia, yksi näistä kirjautumisista sopi ajankohtaan, jolloin tilisiirto oli tehty. En kuitenkaan löytänyt maksua, joten päätin ottaa yhteyttä kollegaani, jolla on pääsy järjestelmävastaavan asiakaslokeihin. Näillä lokeilla näkyy paljon tarkempia tietoja asiakkaan tapahtumista ja varsinkin tilitapahtumista, joten otimme torstaiksi yhteisen palaverin lokien tarkastelua varten. En ollut aiemmin löytänyt kyseistä tilisiirtoa, sillä alkuperäinen luotolta tehty tilisiirto olikin tehty asiakkaan A tililtä asiakkaan B tilille. Tässä vaiheessa tapaus alkoi aukeamaan pikkuhiljaa, sillä asiakas B:n tililtä kyseinen maksu oli lähetetty asiakkaan C tilille. Kun pääsimme katsomaan tilitapahtumia, asiakas C alkoi näyttää syylliseltä huijaukseen, sillä heti vastaanottaessaan tilisiirron, asiakas C:n tililtä oli tehty saman päivän aikana useamman tuhannen euron edestä käteisnostoja ja kaksi tuhannen euron tilisiirtoa asiakkaille D ja E. Tässä vaiheessa kirjasin kaikki löytämäni havainnot yhteen dokumenttiin, otin ylös tilien numerot, henkilöiden nimet sekä tilisiirtojen summat ja ajankohdat. Tämän jälkeen kysyin tietoturvapäälliköltämme sähköpostilla, miten tiketin kanssa pitäisi edetä ja hän tiesi henkilön, kenet voisi liittää tiketille ja kehotti minua laittamaan kokoamani havainnot tiketille. Tällaisessa tapauksessa kun todennäköinen syyllinen huijaukseen löydetään, on selvityksen eteenpäin viemiselle oma tiimi, joka päättää miten selvitystä jatketaan.

Seitsemännen seurantaviikkoni teemana oli tietoturva, sillä viikolla oli taas vahvasti läsnä viranomaisselvitystikettien selvittäminen, oikeuksien hakeminen sekä hakuvaiheessa olevien oikeuksien prosessin edistäminen. Omasta mielestäni hyvä keino petosten välttämiseksi olisi parempi koulutus ja tiedottaminen asiakkaiden sekä pankin työntekijöiden välillä. ”Jokaisen työntekijän ja asiakkaan on tiedettävä yrityksesi kohtaamat kyberuhat ja tietoturvatoimenpiteiden tärkeys” (MindMajix, 2022) Pyrin viikolla edistämään tilitapahtumien tarkastelua varten tarvitsemiani oikeuksia sekä käyttöönottoprojektin oikeuksia. Tilitapahtumien tarkasteluun liittyvät oikeudet eivät edenneet viikon aikana ollenkaan, mutta sain viimein torstaina iltapäivällä käyttöönottoprojektiin oikeudet ja pääsin perjantaina jo tutkailemaan järjestelmää. Viranomaisselvitystikettejä tehdessä olen alkanut pohtimaan, missä kohdassa tietoturva-aukot yleensä sijaitsevat. Periaatteessa ne voivat sijaita missä tahansa prosessin välissä eli joko asiakkaan laitteessa tai asiakkaassa itsessään huolimattomuuden muodossa, esimerkiksi huijausviesteihin reagoiminen tai muuhun kalasteluun vastaaminen. Samalla tavalla tietoturva-aukko voi sijaita yrityksemme järjestelmissä haavoittuvuuden muodossa,

vaikka tämä onkin epätodennäköisempää, sillä yrityksellämme on kokonainen tiimi tietoturvan asiantuntijoita pitämässä yrityksen infrastruktuuria suojassa hyökkäyksiltä ja haavoittuvuuksilta. Isossa yrityksessä hyökkäys on kuitenkin helpompaa kuin suojaaminen. Taitava kyberrikollinen ei tarvitse kuin yhden pienen tietoturva-aukon tai huolimattomuusvirheen päästäkseen käsiksi ja sattuakseen yritystä ja sen toimintaa, kun taas tietoturvallisuustiimin täytyy pitää yrityksen koko infrastruktuurin suojaus aukottomana ja suojaustarpeet muuttuvat koko ajan yrityksen muuttumisen ja kehittymisen mukana. ”Kyberrikollisuus on ollut jo pitkään uhka yrityksiä toiminnalle, ja hyökkäyksissä havaittavia trendejä ovat lyhyt muutaman minuutin tai muutaman tunnin aikaväli, jolla yrityksen verkko tai suojaus murretaan, kun taas murtojen havaitseminen tapahtuu usein vasta viikkojen tai kuukausien päästä.” (Copeland, 2021).

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 3.10.2022

Työpäiväni tavoitteena oli jatkaa perjantaina jonooni tullutta viranomais selvitystä, sekä käydä sähköpostini ja tikettijononi läpi viikonlopun jäljiltä. Jonooni oli tullut kaksi uutta tikettiä, joista ensimmäisessä asiakkaan tilit näkyivät virheellisesti verkkopankissa. Asiakkaan mukaan tilien saldojen kohdalla näkyi pelkkä viiva, mutta tileiltä pystyi kuitenkin lähettämään ja vastaanottamaan maksuja. Tapaus kuulosti tutulta ja muistin aiemmin selvittäneeni tiketin, jossa asiakkaan tilien kohdalla näkyi pelkkä viiva. Ongelman syyksi paljastui aiemmassa tapauksessa yksi verkkopankin asetuksista, jolla voi piilottaa tilin saldon lisäturvallisuutta varten, joten lähdin etsimään tikettiarkistoista tapauksia kyseisillä hakusanoilla. Löysinkin omista suljetuista tiketeistäni kyseisen tapauksen. Päätin kokeilla samaa ratkaisua ja suljin tiketin kertomalla, miten asetuksista pääsee vaihtamaan tilien näkyvyysasetuksia ja pyysin käyttäjää avaamaan tiketin uudelleen, mikäli ongelma ei ollutkaan näkyvyyksistä kiinni.

Seuraavassa tiketissä asiakas kertoi tekstiviestivahvistukseen käytettävän puhelinnumeronsa lisäämisen epäonnistuvan. Liitteenä oli kuva pitkästä virhekoodista, josta sain poimittua yhden ulkoisen toimittajamme nimen ja yhden heidän järjestelmänsä tunnuksen. En löytänyt asiakkaan tietoja yhdestäkään omasta järjestelmästä, joten laitoin kyselyä kyseiselle toimittajalle ja jäin odottamaan vastausta. Lisäksi kahteen todella pitkään jonossani kolmannen osapuolen vastausta odottavaan tikettiin oli viimeinkin molempiin tullut ratkaisu. Suljin tiketit kolmannen osapuolen ratkaisulla ja pahoittelin asiakkaille myöhästynyttä tiketin ratkaisua. En kerennyt tämän päivän aikana sen enempää katsomaan viranomais selvitystäni, mutta huomenna menen toimistolle ja huomisen

agendana onkin viedä viranomais selvitystä eteenpäin sekä aloittaa vihdoin käyttöönottoprojektin testaus.

Tiistai 4.10.2022

Työpäiväni tavoitteena oli tulla toimistolle käyttöönottoprojektin testauspalaveria varten sekä jatkaa keskeneräistä viranomais selvitystä. Olimme varanneet kollegani kanssa toimistolta neuvotteluhuoneen tiistaille käyttöönottoprojektin testausta varten. Kuudennen seurantaviikon torstain aikana minun oli määrä saada oikeudet käyttöönottoprojektiin ja olimmekin alun perin sopineet testauspalaverin seitsemännen seurantaviikon maanantaille. Sain oikeuteni vasta kyseisen viikon lopussa, joten testauspalaveri siirtyi tälle päivälle. Viranomais selvitystiketissä asiakas kertoi häneltä lähteneen yhden päivän aikana useita pieniä tilisiirtoja, jotka hän oli kiistänyt itse tehneensä. Löysin asiakkaan lokeilta tiedon, jonka mukaan hänen verkkopankkinsa on aktivoitu uudestaan saman päivän aikana, kun tilisiirrot lähtivät. Tämä oli mielenkiintoinen yhteensattuma, sillä asiakas kuitenkin kertoi itse aktivoineensa verkkopankkinsa kyseisenä ajankohtana unohtuneen salasanan vuoksi. Tarkemman selvityksen jälkeen tämä kuitenkin vaikutti olevan yhteensattumaa, sillä löysin useita kirjautumisia asiakkaan tilille toisesta Euroopan maasta samoina ajankohtina tilisiirtojen kanssa, ilmoitin lopuksi nämä tiedot eteenpäin tiketin raportoijalle ja jään odottamaan vastausta.

Palaverin aikana kävimme läpikäyttöönottoprojektin kokonaisuuden, sekä oman tehtäväni projektissa. Ainakin aluksi oma tehtäväni on käydä läpi projektin käyttöliittymää, etsiä siitä virheitä, vikoja tai epä johdon mukaisuuksia ja tehdä niistä korjaustikettejä, joita käydään sitten läpi seuraavassa käyttöönottoprojektin palaverissa toimittajan kanssa. aiemmasta viime viikolla tapahtuneesta palaverista en saanut paljoa irti oikeuksieni puuttumisen vuoksi. Lisäksi tarkoitukseni on myöhemmin tehdä ohjeet järjestelmän käyttönotolle ja sen prosesseille.

Keskiviikko 5.10.2022

Työpäiväni tavoitteena oli jatkaa vielä eilistä viranomais selvitystä sekä valmistautua päivän palaveriin. Viranomais selvityksessä oli kysytty vielä enemmän lisätietoja eli aiempaan selitykseeni ei oltu tyytyväisiä. Kerroin seuraavaksi hyvin tarkasti kaikki tietoni maksutapahtumien tyypeistä ja ajankohdista maksujen vahvistukseen ja asiakkaan nykyiseen tilanteeseen asti. Päivän palaverien ajankohdat olivat erittäin huonosti ajoitettuja, kaikki kolme palaveria oli kaikki ahdettu klo 12–15 välille, joista kaksi viimeistä olivat heti ensimmäisen osittain päällekkäisinä ajankohtina. Jouduin läh-

temään kesken kaiken toisesta palaverista keretäkseni kolmanteen, ilmeisesti palaverien muille jäsenille eivät sitten sopineet aiemmat tai myöhäisemmät ajankohdat. Kerkesin kuitenkin osallistumaan ja kommentoimaan oman osuuteni jokaisessa palaverissa.

Seuraavaksi jonooni tuli tiketti, jossa asiakas kertoi verkkopankin käyttöönoton epäonnistuvan tekstiviestivahvistuksen vaiheessa. Kävin ensin tarkistamassa asiakkaan tiedoista, onko hänellä käytössä oikea numero tekstiviestivahvistuksia varten. Kaikki näytti olevan kunnossa, joten tarkistin asiakkaan lokit virheiden varalta. Löysin asiakkaan lokeilta hänen ilmoittamaltaan ajankohdalta virheitä, jotka viittaavat ulkoisen toimittajamme järjestelmään, joten laitoin heille kuvakaappauksen virheistä ja pyysin tarkistamaan asian. Huomasin heti sähköpostin lähetettyäni uuden tiketin jonosani, jonka otsikko kuulosti samalta juuri tekemäni tiketin kuvauksen kanssa. Päätin mennä heti tarkistamaan tiketillä olevan asiakkaan lokit ja löysin identtisiä ulkoisen toimittajamme järjestelmään liittyviä virheitä. Päätin käydä vielä tarkistamassa kollegoideni tikettijonot, joista löysin yhteensä neljä samoja virheilmoituksia sisältäviä tikettejä. Kokosin tiketit yhteen ja tein niistä tiketin ulkoiselle toimittajallemme tarkoilla tiedoilla.

Torstai 6.10.2022

Työpäiväni tavoitteena oli tutustua käyttöönottoprojektiin sekä käydä tikettijononi ja sähköpostini läpi. Kollegani oli siirtänyt omasta jonostaan minulle viisi uutta tikettiä korkean tikettimäärän jakamiseksi, joten päätin tehdä ne heti ensitöikseni. Kolmella tiketeistä näytti olevan todella samankaltaiset otsikot, joten päätin tarkastella niitä ensimmäisenä. Tarkastelin jokaisen asiakkaan lokeja ilmoitetuilta ongelman ajankohdilta ja löysin kaikilta kolmelta asiakkaalta samat virheilmoitukset, joiden mukaan verkkopankin taustajärjestelmä olisi ollut alhaalla. Tarkistin sähköpostini järjestelmän nimen hakusanaksi ja löysin tiedotteen, jonka mukaan kyseisen päivän aikana järjestelmässä on ollut häiriöitä. Ilmoitin asiakkaille ongelmasta ja pyysin heitä kokeilemaan järjestelmän käyttöä myöhemmin uudestaan. kaksi tiketeistä liittyivät rahastojen epäonnistuneisiin lunastuksiin, joten kävin tarkistamassa kyseisten asiakkaiden rahastojen tilanteet. Molemmat asiakkaat olivat yrittäneet vaihtaa rahastoihin menevää kuukausittaista summaa juuri sen lyhyen hetken aikana, kun kuukausimaksut olivat aktivoitumassa. Tämän seurauksena järjestelmä saattaa jumittua kyseisen maksun summan päivityksen ajaksi ja tämä asiakkaille tapahtuikin. Pyysin rahastojen ylläpitäjiä ajamaan maksut uudelleen ja ilmoitin asiakkaalle yrittämään summan muutosta uudelleen.

Iltapäivällä tarkastelin käyttöönottoprojektin ympäristöä, sekä tutustuin järjestelmään. Minua oli viimeisimmässä käyttöönottoprojektin palaverissa pyydetty tarkastelemaan järjestelmää ja etsimään

siitä virheitä sekä esittää korjausehdotuksia. Löysin päivän loppuksi virheen, jossa yhdestä järjestelmässä määritetystä tehtävästä puuttui kokonaan vastuuhenkilölle sekä vastuuhenkilön roolille tarkoitetut kentät. Dokumentoin ongelman ja tein asiasta korjausehdotuksen valmiiksi seuraavaa palaveria varten esitettäväksi.

Perjantai 7.10.2022

Seuranta-aikani viimeisen työpäivän tavoitteena oli tyhjentää työjononi viikonloppua varten, sekä osallistua opintolainapalaveriin, jossa käytiin läpi yrityksemme prosessi opintolainan hakemiselle ja antamiselle, sillä minulle haluttiin alkaa jakamaan opintolainoihin liittyviä ongelmatikettejä.

Huomasin ensimmäisenä saaneeni useamman uuden tiketin, joissa ongelmana oli samankaltaisia lunastuksiin liittyviä ongelmia. Kävin seuraamassa sähköpostistani kyseisen ongelman selvityksen kulkua ja ongelman ratkaisun testaaminen oli aloitettu tänä aamuna. Ilmoitin asiakkaille tilanteen olevan selvityksessä ja ratkaisun tulevan pian. Seuraavaksi sain tiketin, jossa yksi verkkopankin osioista ei toiminut silloin, kun verkkopankin kieltä muutti suomesta toiselle kielelle. Ongelma oli todella erityinen ja virhe löytyisi todennäköisesti verkkopankin koodissa. Päätin pyytää kollegaltani verkkopankin kehitystiimin sähköpostiosoitteen, johon liitin asiaan liittyvät virheilmoitukset sekä muut oleelliset tiedot ja pyysin heitä tarkastelemaan tapausta.

puolen päivän aikoihin oli palaverin aika. Palaverissa käytiin siis läpi yhdestä järjestelmästäämme, miten pystyy näkemään opintolainojen takaukset, määrät sekä takaisinmaksujen ajankohdat. Näitä asioita käytetään hyödyksi tarkistamaan opiskelijan lainatilanne ongelmatapauksissa. Minulla ei ollut vielä oikeuksia päästä näkemään näitä tietoja, joten teimme hakemuksen oikeuksia varten palaverin aikana. Oikeuksien saamisessa kestää todennäköisesti vähintään viikko tulla, mutta ennakkoimme tällä kertaa palaverin ajankohdan siten, ettei minulle anneta lainoihin liittyviä tikettejä ennen kuin oikeuteni saapuvat. Opimme siis virheistämme viranomais selvitysten kanssa, jolloin minulle alettiin laittamaan viranomais selvityksiä ennen kuin kaikki oikeuteni olivat saapuneet, enkä ole vielä kukaan saanut oikeuksia tilitapahtumien tarkastelua varten. Toivottavasti tällä kertaa asiat menevät sujuvammin.

Viikkoanalyysi 8

Kahdeksas seurantaviikkoni koostui viranomais selvityksistä, useasta palaverista, muutamista tavallisista tiketeistä sekä käyttöönottoprojektin kunnollisesta aloituksesta. Projektia oli tarkoitus aloittaa tekemään jo kuudennella seurantaviikolla, mutta sain oikeudet vasta kahdeksannen seurantaviikon aikana. Syynä oikeuksien saamisen pitkittymiseen oli tarkka valvonta ja määrittely oikeuksien jakamiselle ja oikeuksien jakamiseen oikeutetuille henkilöille, lisäksi kyseisiä oikeuksia jakava henkilö oli sairaslomalla koko edellisen viikon, joten oikeuksien saaminen pitkittyi huomattavasti. Sain oikeudet kuitenkin viime viikon lopussa, joten kahdeksannen viikon aikana pääsin kunnolla tutustumaan projektiin. En tiedä, ottivatko esimieheni ja kollegani huomioon projektin takarajaan liittyen oikeuksieni saamisen hitauden, oikeuksien puuttuminen kuitenkin pitkälti hidasti koko projektin jatkamista lähes kahdella viikolla. ”Alustavaa projektisuunnittelua on mukautettava sitä mukaa, kun projektin tekemisestä ja projektin työkokoonpanosta saadaan lisätietoja. On kohtuutonta ja ehkä jopa mahdotonta odottaa, että alustavat arviot pysyisivät muuttumattomina koko projektin keston ajan.” (Soriano, 2011)

Käyttöönottoprojektin tarkoituksena on siis ottaa käyttöön yksi Microsoftin Power Apps -alustalla toimiva mobiili- ja verkkosovellus yrityksemme tuotantoon vietäviä kehityksiä varten. Alustalla pitäisi valmistuessaan pystyä näkemään menneet sovelluskehitykset, tulevat kehitykset sekä testi- ja tuotantovaiheessa olevat ajankohtaiset kehitykset, joihin olisi kaikkiin tarkasti merkittynä roolit jokaiselle kehityksen eri työtehtävälle ja vastuualueelle. Sovelluksessa tulee myös näkymään kehitysten luokitukset, onko kyseessä uusi palvelu, toimittajan vaihtumiseen liittyvä palvelun käyttöönotto vai olemassa olevan palvelun kehitys. Sovelluksen tarkoituksena tulee siis olemaan projektityöskentelyn ja julkaisun hallinnan prosessien kanssa käytettävä apuväline, johon dokumentoidaan tarkasti projektiryhmän tehtävät, jokaiselle tehtävälle voidaan asettaa aikarajat sekä selkeät tehtävänkuvat ja -listat. Sovelluksesta on apua myös projektipäälliköille projektityön organisoimisen apuvälineenä edellä mainittujen ominaisuuksiensa vuoksi.

Sovellus suunniteltiin korvaamaan samaa tarkoitusta aiemmin palvellut Excel -taulukko. Kyseiseen Exceliin oli ehdettu kaikki yrityksen projektit ja niiden hallinta tähän mennessä. Taulukko oli erittäin vaikealukuinen, epäselvä sekä kaoottinen. Projektin tarkoituksena on siis käytännössä siirtää tämän Excel -taulukon sisältö ja ikään kuin sen jatkuvuus Power Apps -sovellukseemme samalla siistien sen sisältöä, antamalla selkeät kategoriat jokaiselle oleelliselle projektin osalle sekä teemmällä siitä käyttäjäystävällisemmän esimerkiksi ulkoisia toimittajiamme varten, jotka ovat mukana osassa projekteistamme ja julkaisun hallinnassa omien järjestelmiensä osalta. ”Projektien valinnan ja tekemisen syitä ovat esimerkiksi potentiaalinen asiakasmäärän lisääminen, asiakastyytyväisyyden parantaminen sekä korkeamman tuoton ja maineen tavoittelemisen nykyisiltä sekä potentiaalisilta asiakkailta.” (Soriano, 2011). Samalla Power Apps -verkkosovellus on paljon helpommin saatavilla mistä tahansa verkosta ja koneesta kuin Excel -tiedosto, jota ei samalla saatavuudella

saada lisättyä verkkoon, tällöin myös yritykseni ulkopuoliset henkilöt voivat pyytää tarvittaessa oikeuksia ja päästä tarkastelemaan kehitysten tilannetta.

Olen kahdeksannella seurantaviikolla huomannut kehittyneeni lisää tikettikaavojen tunnistamisessa. Tunnistan nykyään todella nopeasti, kun jossain tiketissä on tietty otsikko tai tiettyjä avainsanoja, mikäli olen joskus aiemminkin hoitanut samanlaista ongelmaa, ollut osallisena samankaltaisessa selvityksessä tai lukenut aiemmin järjestelmien virhetiedotteista kuvauksen kyseessä olevasta ongelmasta. Tämä on nopeuttanut tikettityöskentelyäni huomattavasti ja jättänyt enemmän aikaa esimerkiksi käyttöönottoprojektiin ja muihin tärkeämpiin työtehtäviin keskittymiseen. Jatkossa uusia työtehtäviä vastaanottaessani normaali tikettityöskentely tulee todennäköisesti pikkuhiljaa kuitenkin väistymään muiden työtehtävieni tieltä, tarkoituksenani on kuitenkin päästä pilviarkkitehdin rooliin nykyisessä työpaikassani.

4 Pohdinta

Koin saavani paljon näkemystä työtehtäviini ja -tapoihini seuranta-aikanani. Viikoittainen raportointimalli ja jokapäiväinen päiväkirjan kirjoittaminen auttoi minua tunnistamaan hyviä sekä huonoja työtapojani. Dokumentoidessani päiväkirjamerkintöjä huomasin myös töissäni dokumentoinnin tärkeyden, esimerkiksi tikettejä tehdessäni olen huomannut ongelmia, jotka ovat erittäin usein toistuvia. Tällöin tikettejä tarkasti dokumentoidessani ja arkistoidessani löydän nopeasti ratkaisut uusiin samankaltaisiin ongelmiin. Olen saanut apua myös omista päiväkirjamerkinnöistäni kirjoittaessani jostain työssä kohtaamastani ongelmasta tarkan selityksen päiväkirjaan ja myöhemmin, kun joku tiketti vaikuttaa tutulta, olen käynyt päiväkirjamerkintäni läpi ja löytänyt sitä kautta ratkaisun ongelmaan. Ennen päiväkirjan aloittamista jouduin selvittämään tikettejä alusta asti aina uudestaan, sillä usein en muistanut tehneeni ja selvittäneeni aiemmin kyseistä ongelmaa. Tämä oli erittäin hidasta ja epäoptimaalista työskentelyä, sillä samat tiketit olisin voinut ratkaista ja sulkea kopioimalla ja liittämällä ratkaisun jostain aiemmasta tiketistäni suoraan kyseisille ongelmatiketeille.

Seuranta-aikanani koen olevani kehittynyt kaikissa työtehtävissäni, tikettien selvittäminen on nopeutunut huomattavasti aiemmassa kappaleessani mainitseman laajan ja yksityiskohtaisen dokumentoinnin vuoksi, mutta muiltakin osilta. Olen esimerkiksi oppinut lukemaan paremmin verkkopankin lokitietoja ja etsimään lokeista aina tärkeät tiedot, oleelliset koodit sekä tapahtumien ajankohdat ja korrelaatiot. Toinen selkeä kehittymisen kohde ovat olleet viranomais selvitykset, joiden tekemisen aloitin seuranta-aikanani. Viranomais selvityksiä tehdessä olen huomannut selkeän kehityskaaren työskentelytavoissani ja tarkkuudessani. Olin ensimmäisissä viranomais selvityksissäni todella epävarma, kyseessä oli kuitenkin asiakkaiden menettämää rahaa joskus kymmenien tuhansien edestä ja vastuu oli korkeampi kuin muissa työtehtävissäni. Halusin siis olla täysin varma selvityksiä tehdessäni, ettei minulta jää mitään oleellista tietoa huomaamatta. Selvityksissä piti kuitenkin ottaa selvää asiakkaan tilitapahtumista ja niiden ajankohdista, petoksen kohteeksi joutuneiden sekä huijareiden IP-osoitteita ja niiden sijainteja piti yrittää selvittää, lisäksi kirjautumisten ajankohdat ja kirjautumistavat selvitettiin maksujen tekijän vahvistusta varten. Nämä selvitykset ovat tärkeitä, sillä joskus on ollut myös sellaisia tapauksia, joissa asiakas yrittää jonkin huijauseillon yhteydessä huijata pankkia siirtämällä itse omia rahojaan toiselle tililleen, perheenjäsenen tai kaverin tilille, jonka jälkeen asiakas on reklamoinut maksut kiistäen tehneensä ne itse ja pyytäen pankkia korvaamaan hänen 'menetetty' varansa. Viranomais selvityksissä selvitetään siis pääasiallisesti, korvaako pankki asiakkaan menetetyt varat eli vahvistetaan petoksen tapahtuminen, jonka lisäksi määritellään, onko asiakas toiminut törkeän huolimattomasti tunnuksiensa kanssa vai onko huijari esimerkiksi saanut asiakkaan tunnukset jostain muuta kautta haltuunsa. Aluksin näiden selvitysten tekemiseen käytin todella paljon aikaa varmistellessani löytämieni tietojen oikeellisuutta mutta pik-

kuhijaa seurantaviikkojen mennessä pidemmälle, huomasin tekeväni selvityksiä paljon itsevarmemmin, nopeammin ja tarkemmin. Yhdessä tapauksessa sain jopa selville huijarin nimen, osoitteen, puhelinnumeron sekä kaikki muut henkilötiedot seuraamalla petoksen kohteena olleen asiakkaan rahavirtaa ja kontakteja. Ilmoitin kyseisen henkilön viranomaisille, joka sittemmin saatiin kiinni ja rahat palautettua asiakkaalle. Kyseisen tapauksen selvittäminen oli todella tyydyttävää ja tämän tyyllisissä tapauksissa oma työnkuva tuntuu merkitykselliseltä ja täydentävältä.

Olen huomannut kehittyneeni myös Microsoft Azuren sekä pilvi-integraatioon liittyvissä töissä. En ole kovin paljon päässyt työtehtäviä itse tekemään Azuren budjetoinnin lisäksi, mutta olen päässyt seuraamaan integraatiota palaverien ja kollegoideni kautta. Pilvi-integraatio tuntuu olevan tällä hetkellä jokaisen ison yrityksen agendalla, kaikki ollaan siirtämässä pilveen. Tämä kuitenkin on ymmärrettävä ratkaisu, sillä pilvessä kaikki yrityksen tiedot ovat erittäin hyvin salattuja, helposti saatavilla mistä tahansa ilman vasteaikaa, sekä turvassa fyysisiltä vaurioilta. ”Pilvilaskenta on tehokas malli, joka mahdollistaa hyvän saatavuuden tarpeen mukaan jaetuille resursseille, mikä vähentää hallinnan taakkaa. Pilvipalvelun tavoitteena on tarjota skaalautuvia ja edullisia on-demand laskentainfrastruktuureja korkealaatuisine palveluineen.” (Srinivasan, Suresh, 2014)

Käyttöönottoprojektin alkaminen oli mielenkiintoinen osa viimeisiä seurantaviikkoja. Projektin alkamisessa oli töyssyjä, joista osa olivat ajankohtaisia jo ennen kuin itse aloitin projektin parissa työskentelyn. Isoin töyssy on ollut budjetointi ja budjettien määrittely, joka oli minua ennen hidastanut projektin tekemistä jo yli vuodella. Toinen ongelma projektin alkamisessa olivat oikeuksieni hankkiminen. Minun olisi pitänyt saada oikeuteni jo kuudennella seurantaviikolla, mutta koko IT-osastolla oli vain yksi valtuutettu henkilö oikeuksien antamista varten. Kuudennella viikolla hän ei kerennyt tai muistanut jakaa oikeuksia minulle ja seitsemännellä viikolla hän oli sairaslomalla, joten pääsin tutustumaan projektiin vasta kahdeksannen seurantaviikon aikana. Budjetointiin liittyen on ollut myös muita itseeni vaikuttavia ongelmia, kuten palkkaus yrityksen sisällä. Työskentelen firmalleni ulkoisen konsulttifirman kautta ja olen kysellyt yritykseltäni, olisiko heidän mahdollista palkata minut omiin kirjoihinsa. Tämä prosessi ei todennäköisesti tule onnistumaan miten toivon sen onnistuvan, sillä yritykseni pitäisi rekrytoinnin yhteydessä maksaa konsulttifirmalle rekrytointipalkkio, sekä todennäköisesti korottaa omaa palkkaani. Tämä vaatisi paljon vapaata budjettia yritykseltäni ja esimieheni kanssa keskusteltuani asiasta, kyseinen rekrytointi näyttäisi jäävän yli vuoden päähän nykytilanteesta. Esimieheni mukaan tällä hetkellä yrityksellä ei ole varaa kyseiseen muutokseen ainakaan ensi vuoden aikana.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana opin paljon varsinkin kommunikaation sekä asioiden kirjoittamisen tärkeydestä. Kirjoittaessani työtehtäviäni sekä muita tekemisiäni ylös,

opin paljon omista virheistäni, löysin esimerkiksi huonoja puolia työtavoistani, jotka olivat tehotomia ja joita olisi voinut toteuttaa helpommin, nopeammin ja paremmin. Työskentelyni onkin nopeutunut ja olen seurantaviikkojen kirjoittamisen aikana tullut paljon tehokkaammaksi työssäni ja ottanut käyttöön uusia ratkaisumalleja ja menetelmiä työn tekemiseen, esimerkiksi tikettien hyvä arkistointi, työtehtävien priorisointi sekä hyvä ja selkeä kommunikointi. ”Kohtaat todennäköisesti ongelmia jossain vaiheessa uraasi. Miten käsittelet näitä esteitä, voi määrittää menestyksesi, jonka vuoksi hyvät ongelmanratkaisutaidot ovat tärkeä työkalu työelämässä” (chron, 2018) Isoin oppimisen kohde on kuitenkin ollut kommunikointi ja sen kehittäminen. Hyvällä kommunikoinnilla olen vähentänyt omia sekä muidenkin työtaakkoja, kuten sidosryhmien kanssa kommunikoidessa hyvien ohjeistusten sekä tarkan tehtävänannon ansiosta olen välttänyt jatkokysymyksiä sekä ylimääräistä viestittelyä samoista asioista. Pahimmassa tilanteessa yhden tiketin edistämiseen meni minulla lähes kuukausi, sillä ensin annoin vaillinaiset ohjeet sidosryhmällemme tikettiin liittyen, sain muutama päivän jälkeen viestiä sidosryhmältä, jossa kysyttiin lisää tietoja sekä lisäohjeita tikettiin liittyen. Annoin lisäohjeet heti kun näin viestin, mutta siihen mennessä tapausta käsittelevä henkilö olikin lähtenyt lomalle, joten kyseisen henkilön sijaisella kesti yli viikko vastata seuraavaan viestiini, joka kyseli taas lisätietoja tapaukseen. Toin sitten kyseisen sijaisen ajan tasalle tapauksesta, jonka jälkeen meni vielä lähes kokonainen toinen viikko ennen kuin sijainen sai tapauksen selvityksen eteenpäin. Prosessiin meni siis suurin piirtein kolme viikkoa. Tämä sama prosessi olisi kestänyt yhden tai kaksi päivää, mikäli olisin heti ensimmäisessä viestissä antanut kaikki tarpeelliset tiedot tapauksen käsittelemälle, jolloin hän olisi kerennyt edistämään sitä ennen lomalle lähtöään. Monia muitakin samankaltaisia esimerkkejä on tapahtunut, mutta olen pikkuhiljaa oppinut näistä ja kyseiset kommunikaatiovirheet ovat vähentyneet huomattavasti ajan kanssa. Tulevaisuudessa haluan kehittää osaamistani pidemmälle tietoturvatehtävissä sekä pilvipalvelutehtävissä. En päässyt kehittämään kyseisiä osa-alueita tämän seurantaviikon tai tähän asti työsuhteeni aikana niin paljoa kuin olisin halunnut, mutta sain kuitenkin jonkun verran esimerkiksi käyttöönottoprojektissa ja Azuren budjetoinnissa tehtyä pilvi-integraatioon sekä pilven konfiguraatioihin liittyviä tehtäviä. Kokonaisuudessaan koen oppinnytöiden tekemisen olleen mielenkiintoinen ja työuralleni hyödyllinen prosessi.

Lähteet

buildahelpdesk, 2022. ITIL Incident Management Priority Matrix. Luettavissa: <https://buildahelpdesk.com/itil-incident-management-priority-matrix/> Luettu 15.08.2022

chron, 2018. Effective Work Habits. Luettavissa: <https://work.chron.com/effective-work-habits-14649.html> Luettu 1.11.2022

cisa, 2013. Least Privilege. Luettavissa: <https://www.cisa.gov/uscert/bsi/articles/knowledge/principles/least-privilege>. Luettu 15.11.2022

Copeland, Marshall. 2021 Cyber Security on Azure. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/cyber-security-on/9781484265314/html/Cover.xhtml> Luettu 29.9.2022

Harrin, Elizabeth. 2018 Project Manager: Careers in IT Project management. Luettavissa: https://learning.oreilly.com/library/view/project-manager/9781780174167/07_tocPage.xhtml Luettu 12.9.2022

Howard, Dave. 2017 IT Release Management. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/it-release-management/9781439884102/chapter-01.html> Luettu: 26.8.2022

Hughes, Bob; Ireland, Roger; West, Brian; British Computer Society, 2012 Project Management for IT-Related Projects. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/project-management-for/9781780171180/> Luettu 10.10.2022

LiquidPlanner, 2022. How to Prioritize Work and Meet Deadlines When Everything Is #1. Luettavissa: <https://www.liquidplanner.com/blog/how-to-prioritize-work-when-everythings-1/> Luettu 15.11.2022

LiquidPlanner, 2022. The Importance of ICT in Project Management. Luettavissa: <https://www.liquidplanner.com/blog/the-importance-of-ict-for-project-management/> Luettu 12.11.2022

MindMajix, 2022. Cyber Security Best Practices. Luettavissa: <https://mindmajix.com/top-10-cyber-security-best-practices> Luettu 10.11.2022

Newark, John Wiley & Sons, 2022 Cyber Security and Network Security. Luettavissa: <https://www.oreilly.com/library/view/cyber-security-and/9781119812494/> Luettu 26.9.2022

Schnepp, Rob; Hawley, Chris; Vidal, Ron. 2017 Incident Management for Operations. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/incident-management-for/9781491917619/ch01.html> Luettu 15.8.2022

Soriano, José López. 2011 Maximizing Benefits from IT Project Management. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/maximizing-benefits-from/9781439841624/> Luettu 13.10.2022

Spiceworks 2022. Effective Communication in the Workplace: How and Why?. Luettavissa: <https://www.spiceworks.com/hr/engagement-retention/guest-article/effective-communication-in-the-workplace-how-and-why/> Luettu 15.11.2022

Srinivasan, A; Suresh J. 2014 Cloud Computing. Luettavissa: [Cloud Computing \(oreilly.com\)](https://learning.oreilly.com/library/view/cloud-computing/9781491917619/) Luettu 18.10.2022

TechTarget, 2020. How does bureaucracy affect business? It's complicated. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/searchcio/feature/How-does-bureaucracy-affect-business-Its-complicated> Luettu 15.11.2022