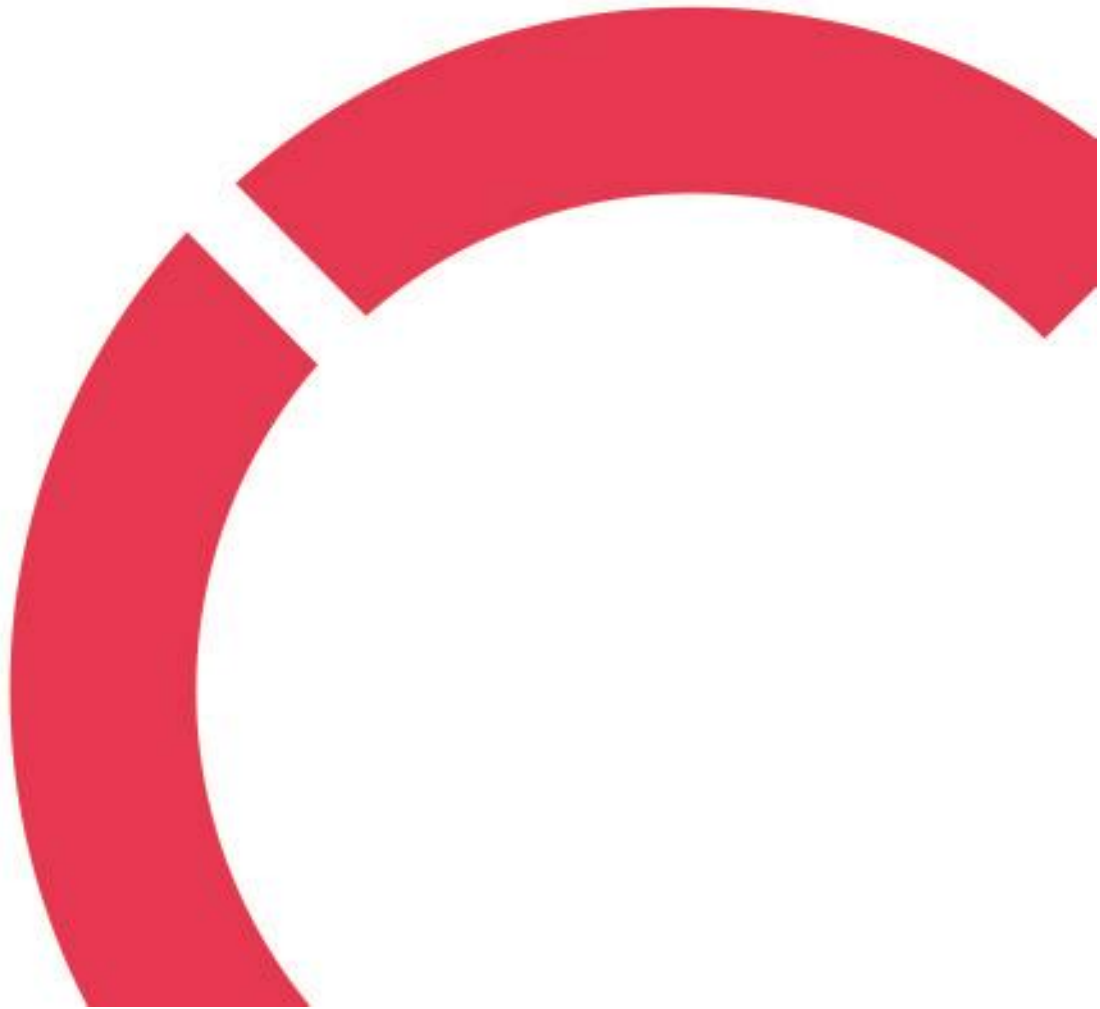


Joonas Anttila

IT-TUKI KÄRKKÄINEN OY:N ORGANISAATIOSSA

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tieto- ja viestintäteknikan koulutus
Toukokuu 2023**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

| | | |
|---|--|---|
| Centria-ammattikorkeakoulu | Aika Toukokuu 2023 | Tekijä/tekijät Joonas Anttila |
| Koulutus Tieto- ja viestintäteknikka | <input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK | |
| Työn nimi IT-TUKI KÄRKKÄINEN OY:N ORGANISAATIOSSA | | |
| Työn ohjaaja Hannu Puomio | Sivumäärä 49 | |
| Työelämäohjaaja Jussi Yli-Korpela | | |
| <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kertoa Kärkkäinen Oy:n IT-tuen työntekijän arkityöstä, hänen kohtaan mistään ongelmista ja ratkaisuista ja siitä, kuinka näihin ratkaisuihin päädyttiin. Tavoitteena oli myös esitellä, miten kaupan alan yritys työllistää IT-osastonsa työntekijöitä.</p> <p>Opinnäytetyöraportti on kirjoitettu päiväkirjamuotoisesti ja siinä on raportoitu Kärkkäisen IT-tuen työntekijän tehdyt työt päiväkohtaisesti.</p> | | |
| Asiasanat IT-tuki, Kärkkäinen Oy, PDA-laitteet, päiväkirja, tulostus | | |

ABSTRACT

| | | |
|---|-------------------------|---------------------------------|
| Centria University of Applied Sciences | Date May 2023 | Author Joonas Anttila |
| Degree programme Information and communication technology | | |
| Name of thesis IT-SUPPORT IN KÄRKKÄINEN OY ORGANIZATION | | |
| Centria supervisor Hannu Puomio | Pages 49 | |
| Instructor representing commissioning institution or company Jussi Yli-Korpela | | |
| <p>The aim of this thesis was to tell about the daily work of an IT support employee at Kärkkäinen Oy, about the problems he faced, the solutions he came to and how he came to these solutions. The aim was also to show how a trading company employs its IT department employees.</p> <p>The thesis report is written in a diary format, reporting the work done by the IT support worker at Kärkkäinen Oy on a daily basis.</p> | | |
| Key words diary, IT-support, Kärkkäinen Oy, PDA-devices, Printing | | |

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO..... | 1 |
| 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS | 2 |
| 2.1 Oman nykyisen työn analyysi | 2 |
| 2.2 Sidosryhmät työpaikalla | 3 |
| 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla | 3 |
| 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI..... | 5 |
| 3.1 Viikko 3 | 5 |
| 3.1.1 Maanantai 16.1.2023 | 5 |
| 3.1.2 Tiistai 17.1.2023 | 5 |
| 3.1.3 Keskiviikko 18.1.2023 | 6 |
| 3.1.4 Torstai 19.1.2023 | 6 |
| 3.1.5 Perjantai 20.1.2023 | 7 |
| 3.1.6 Lauantai 21.1.2023 | 8 |
| 3.1.7 Sunnuntai 22.1.2023 | 9 |
| 3.1.8 Viikkoanalyysi | 9 |
| 3.2 Viikko 4 | 9 |
| 3.2.1 Maanantai 23.1.2023 | 9 |
| 3.2.2 Tiistai 24.1.2023 | 10 |
| 3.2.3 Keskiviikko 25.1.2023 | 11 |
| 3.2.4 Torstai 26.1.2023 | 12 |
| 3.2.5 Perjantai 27.1.2023 | 12 |
| 3.2.6 Viikkoanalyysi | 12 |
| 3.3 Viikko 5 | 13 |
| 3.3.1 Maanantai 30.1.2023 | 13 |
| 3.3.2 Tiistai 31.1.2023 | 14 |
| 3.3.3 Keskiviikko 1.2.2023 | 14 |
| 3.3.4 Torstai 2.2.2023 | 15 |
| 3.3.5 Perjantai 3.2.2023 | 16 |
| 3.3.6 Viikkoanalyysi | 17 |
| 3.4 Viikko 6 | 18 |
| 3.4.1 Maanantai 6.2.2023 | 18 |
| 3.4.2 Tiistai 7.2.2023 | 19 |
| 3.4.3 Keskiviikko 8.2.2023 | 19 |
| 3.4.4 Torstai 9.2.2023 | 20 |
| 3.4.5 Perjantai 10.2.2023 | 21 |
| 3.4.6 Viikkoanalyysi | 21 |
| 3.5 Viikko 7 | 21 |
| 3.6 Viikko 8 | 21 |
| 3.7 Viikko 9 | 22 |
| 3.7.1 Maanantai 27.2.2023 | 22 |
| 3.7.2 Tiistai 28.2.2023 | 23 |
| 3.7.3 Keskiviikko 1.3.2023 | 24 |
| 3.7.4 Torstai 2.3.2023 | 24 |
| 3.7.5 Perjantai 3.3.2023 | 25 |

| | | |
|--------|-----------------------------|----|
| 3.7.6 | Viikkoanalyysi | 26 |
| 3.8 | Viikko 10 | 26 |
| 3.8.1 | Maanantai 6.3.2023 | 26 |
| 3.8.2 | Tiistai 7.3.2023 | 27 |
| 3.8.3 | Keskiviikko 8.3.2023 | 27 |
| 3.8.4 | Torstai 9.3.2023 | 29 |
| 3.8.5 | Perjantai 10.3.2023 | 30 |
| 3.8.6 | Viikkoanalyysi | 31 |
| 3.9 | Viikko 11 | 31 |
| 3.9.1 | Maanantai 13.3.2023 | 31 |
| 3.9.2 | Tiistai 14.3.2023 | 32 |
| 3.9.3 | Keskiviikko 15.3.2023 | 33 |
| 3.9.4 | Torstai 16.3.2023 | 34 |
| 3.9.5 | Perjantai 17.3.2023 | 34 |
| 3.9.6 | Viikkoanalyysi | 34 |
| 3.10 | Viikko 12 | 35 |
| 3.10.1 | Maanantain 20.3.2023 | 35 |
| 3.10.2 | Tiistai 21.3.2023 | 36 |
| 3.10.3 | Keskiviikko 22.3.2023..... | 37 |
| 3.10.4 | Torstai 23.3.2023..... | 37 |
| 3.10.5 | Perjantai 24.3.2023 | 38 |
| 3.10.6 | Sunnuntai 26.3.2023 | 39 |
| 3.11 | Viikko 13 | 39 |
| 3.11.1 | Maanantai 27.3.2023 | 39 |
| 3.11.2 | Tiistai 28.3.2023 | 41 |
| 3.11.3 | Keskiviikko 29.3.2023..... | 41 |
| 3.11.4 | Torstai 30.3.2023..... | 42 |
| 3.11.5 | Perjantai 31.3.2023 | 42 |
| 3.11.6 | Viikkoanalyysi | 43 |
| 3.12 | Viikko 14 | 43 |
| 3.12.1 | Maanantai 3.4.2023 | 43 |
| 3.12.2 | Tiistai 4.4.2023 | 45 |
| 3.12.3 | Keskiviikko 5.4.2023..... | 45 |
| 3.12.4 | Torstai 6.4.2023..... | 46 |
| 3.12.5 | Viikkoanalyysi | 47 |
| 4 | POHDINTA | 48 |
| | LÄHTEET | 49 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni kertoo työstäni Kärkkäinen Oy:n IT-tuessa 16.1. – 6.4.2023 välisenä aikana. Työtehtävissäni tarvittavat taidot kohdistuvat tietotekniikkaan ja siihen liittyviin laitteisiin, järjestelmiin ja ongelmien ratkaisuihin.

Kärkkäinen Oy on Juha ja Leena Kärkkäisen vuonna 1988 perustama kaupan alan yritys, jolloin Juha aloitti kauppiasuransa kiertämällä Suomen toreja linja-autolla, joka toimi kiertävänä kauppana. Ensimmäinen varastomyymälä avattiin vuonna 1991 Ylivieskan Ruutihaantielle ja tästä ei mennyt kauan, kun myymälä siirrettiin Joutsentielle. Kärkkäinen Oy laajeni Ouluun vuonna 1999 ja nykyinen Ylivieskan myymälä avattiin vuonna 2003. Kärkkäinen Oy avasi verkkokauppansa vuonna 2007 ja samana vuonna avattiin myös Iin myymälä. Lahteen Kärkkäinen Oy laajeni vuonna 2009 ja Jyväskylään 2017. Konserniin kuuluvat myös konemyymälät, autohuoltamot, polttoainepisteet, ravintola Lounas Majakka ja FreshBurger -ravintolat sekä maahantuontia harjoittava Suomi Trading Oy. (Kärkkäinen Info, 2023)

Kärkkäinen Oy -konsernin liikevaihto oli 31.1.2023 päättyneellä tilikaudella 338,5 miljoonaa euroa ja tilikauden voitto 3,7 miljoonaa euroa. Kärkkäinen Oy työllistää n.800 työntekijää. Kaupankäynnin kausiluontoisuudesta johtuen työntekijöiden määrä vaihtelee eri vuodenaikoihin. (Kärkkäinen Info, 2023)

Työympäristönä Kärkkäinen Oy on monipuolinen ja kehittyvä. Yritys on sen verran pieni, että isojakin muutoksia voidaan tehdä yllättävän pienellä varotusajalla. Myös uskalletaan helpommin kokeilla jotain uutta ja jännittävää. Kärkkäinen Oy pystyy tarjoamaan todella laajasti erilaisia työtehtäviä ja yrityksen sisällä on mahdollista vaihtaa työtehtävästä toiseen.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

Nykytilanteen kuvauksessa kerron työtehtävistäni, Kärkkäinen Oy:n sidosryhmistä ja vuorovaikutustaidoista työpaikalla.

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäviini kuuluu:

- IT-tuen antaminen Kärkkäinen Oy:n työntekijöille.
- PDA-laitteiden etähallintasovelluksen pääkäyttäjänä oleminen.
- Dokumenttien hallintajärjestelmän pääkäyttäjänä oleminen.
- Uusien päätelaitteiden asentaminen ja vanhojen vaihtaminen.
- Työntekijöiden käyttäjätunnusten hallinnointi.

Minä luen meidän IT-tuen sähköpostiin tulevia tukipyyntöjä, jotka ratkaisen itse tai kohdennan ne oikealle henkilölle IT-osastollamme. PDA-laitteiden eli kämmentietokoneiden etähallintasovelluksen pääkäyttäjänä hallinnoin erinäisiä rajoitteita ja säännöstöjä, jotka muokkaavat sitä, mitä käyttäjät pystyvät meidän yrityksen PDA-laitteilla tekemään. Dokumenttien hallintajärjestelmän pääkäyttäjänä hallinnoin kyseisen palvelun käyttöoikeuksia, luon erinäisiä arkistoja, hallinnoin hakuparametrejä ja toimin yhteyshenkilönä kyseisen palvelun toimittajalle. Päätelaitteiden vastaavana tutkin ja valitsen oikeat päätelaitteet kyseisen kohteen tarpeeseen. Päätelaitteita ovat mm. tietokoneet, näytöt, tulostimet, näppäimistöt, hiiret, PDA-laitteet ja neuvotteluhuoneratkaisut. Työntekijöiden käyttäjätunnusten hallinnointiin kuuluu tunnusten luonti, niiden poistaminen ja käyttöoikeuksien määrittäminen työtehtävän mukaan.

Työtehtävissäni tarvitaan asiakaspalvelu- ja ongelmanratkaisutaitoja. Myös pitää olla valmis oppimaan uutta lähes joka viikko eli täytyy olla kiinnostunut tietotekniikasta. Tietoteknisten taitojen ja ymmärryksen tietotekniikasta ja sen toiminnasta täytyy olla keskivertoa parempaa. Työtehtävissäni täytyy pystyä päätöstentekoon ja hallinnoimaan oman ajan käyttöä useiden tehtävien päällekkäisyyksien vuoksi ja paineensietokyvyn täytyy olla myös hyvä.

Tietotekniset taitoni ovat auttaneet minua ymmärtämään useita IT-tukeen saapuvia tukipyyntöjä. Kärkkäinen Oy:n järjestelmien kokonaiskuvan selkeytyminen minulle on helpottanut vikojen alkulähteiden hahmottamista. Yli kymmenen vuoden kokemus asiakaspalvelusta on antanut minulle todella hyvän pohjan käsitellä työntekijöiden ongelmatilanteita.

Työ on kasvattanut suuresti paineensietokykyäni ja parantanut huomattavasti oman ajankäytön hallinnointia. Olen oppinut uusien järjestelmien käytön ja kokenut uuden järjestelmän käyttöönoton yrityksessä.

Koen olevani kokenut asiantuntija nykyisessä työtehtävässäni. Kykenen tekemään itsenäisesti isoja päätöksiä järjestelmissä, joita hallinnoin. Olen ohjannut ja opastanut nykyisen kollegani toimintaa hänen IT-osaston työuransa alusta lähtien, josta on jo puolitoista vuotta. Olen kehittänyt erinäisiä toimintamalleja yrityksen sisällä, joita on otettu käyttöön.

Olen mielestäni keskivaiheen yläpuolella nykyisen työtehtäväni ammatillisessa kehittämisessä. Tämä näkyy toiminnassani varmuutena ja päätöstentien helppoutena. Pystyn antamaan konsultaatiota IT-asioissa ja luomaan ratkaisuja vaikeisiin ongelmiin. Jatkossa haluan panostaa paineensietokykyäni kasvattamiseen ja ajan käyttöni optimointiin. IT-alalla on vielä todella paljon opittavaa ja uuden oppimisen halu on minulla suuri. Toistaiseksi päivässä eivät riitä tunnit siihen, että voisin oppia uutta niin paljon kuin haluaisin.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Sisäisistä sidosryhmistä työni koskettaa Kärkkäinen Oy:n työntekijöitä ja hallintoa. Ulkoisista sidosryhmistä työni koskettaa päätelaitteiden maahantuojia ja järjestelmien toimittajia.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Kollegojen kanssa voimme käydä läpi töitämme keskustellen tai pikaviestipalveluiden kautta riippuen siitä, onko työntekijä paikan päällä vai etänä töissä. Ajoittain järjestämme palaveriteita, joissa käymme yhdessä läpi kaikkien työtilanteet ja tuomme omat työmme esille muille IT-osaston työntekijöille. Ongelman kohdatessamme pystymme nopeasti pyytämään apua työkollegalta tarvittaessa.

Asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteet ovat hyvin tyypillisiä. Näissä tilanteissa on hyvä tiedostaa asiakkaan tyytymättömyys laitteen toimimattomuuteen, jota ei tarvitse ottaa henkilökohtaisesti. Ulkoisten sidosryhmien kanssa työskentelyyn liittyvät sähköpostikeskustelut ja palaverit.

Haasteina osaamiselleni koen tilanteet, joissa minulle annettu työtehtävä odottaa kolmannen osapuolen tekemää työtä ja tämän työn tekemisessä kestää kolmannella osapuolella todella kauan tai hän tekee sen huonosti. Tämä vaikuttaa suoraan oman työtehtäväni suorittamisen tehokkuuteen tai jopa mahdollisen käyttäjän yksittäisen työtehtävän estymiseen.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

Päiväkirjamerkinnot kirjataan päivän tapahtumien perusteella. Päiväkirjamerkinnoista on jätetty pois pienet merkityksettömät työtehtävät ja osa toistuvista tehtävistä.

3.1 Viikko 3

Viikon aikana valmistelin Lahden inventaarioon lähtemistä ja puolet viikosta olinkin Lahdessa töissä. Lahdessa vaihdoin myös kaikkien kassojen maksupäätteet uusin päätteisiin.

3.1.1 Maanantai 16.1.2023

Viikonloppuna Ylivieskan inventaariossa oli käytössä verkkokaupan vanhoja PDA-laitteita, jotka eivät enää käyttöjärjestelmänsä iän puolesta toimi verkkokaupan käytössä, mutta nykyinen inventaariotyökalu näissä toistaiseksi toimii. Tyhjensin näiden PDA-laitteiden verkkoselainten välimuistin, testasin niiden viivakoodilukijoiden toimivuuden ja latusin näiden akut täyteen. Tämän tein siksi, että nämä PDA-laitteet olisivat tarvittaessa heti käyttövalmiita tarpeen tullen. Tämän jälkeen vein nämä PDA-laitteet varastoomme odottelemaan seuraavaa mahdollista käyttökertaa.

Satunnaisia lähitukipyyntöjä tuli tänä päivänä. Tukipyynnöissä on melko yleistä se, että käyttäjän viestistä suoraan luettuna tilanne on todella vakava, mutta vika ei loppujen lopuksi ole niin äärimmäinen. Esimerkiksi tänään käyttäjä lähestyi minua viestillä, ”Meidän tulostin on rikki!”. Onnekseni tulostin oli Ylivieskassa, joten pääsin sitä paikan päälle tutkimaan. Tulostimen sisään oli eksynyt Marianne-karkin paperi, joka aiheutti tukoksen. Poistettuani paperin tulostin toimi moitteettomasti.

3.1.2 Tiistai 17.1.2023

Tänään tarkastelin yrityksemme tietokoneiden ikää. Koneita on yrityksessämme niin paljon, että niitä täytyy periaatteessa joka viikko vaihtaa vähintään kaksi, jotta pysymme n. 4-6 vuoden käyttöiässä. Tietokonekanta katsellessani vanhimmasta päästä löysin kaksi potentiaalista vaihtoa tälle viikolle, toisen

Jyväskylästä ja toisen Lahdesta. Nämä sopisivat hyvin tälle viikolle, koska olen menossa loppuviikoksi Lahteen ja Jyväskylä on matkan varrella. Soitin näiden koneiden käyttäjille ja sovin ajan, milloin vaihdetaan kone. Otin reservistä kaksi konetta asennuspöydälle ja rupesin näitä koneita muiden töiden ohessa asentamaan käyttövalmiiksi.

Kävin mielessäni läpi loppuviikon Lahden matkaa ja tämän pohjalta kirjoitin itselleni pakkauslistaa, jotta varmasti muistan ottaa kaiken tarpeellisen mukaan reissuun. Sopivasti sain soiton Lahdesta ja soittaja kysyi, olisiko meillä yhtään ylimääräistä PDA-laitetta lainaan inventaarioon. Lupasin heille tuoda PDA-laitteita lainaan. Tämä ei sen enempää työtä vaatinut, koska olin edellisenä päivänä käynyt nämä varastoomme viedyt PDA-laitteet läpi ja säätänyt ne käyttövalmiiksi.

3.1.3 Keskiviikko 18.1.2023

Olin jo kuukautta aikaisemmin kuullut, että Lahden myymälään rakennetaan erillinen liiketila lemmikkitarvikkeille. Tänään sain tiedotteen, jossa kerrottiin heidän tarpeensa IT-osastolta. Tietokone, kassa ja PDA-laitteet löytyivätkin reservistä, mutta heidän tarpeisiinsa sopivan tulostimen tilasin maahantuojalta. Tämän tutkimiseen ei mennyt paljon aikaa, koska oman IT-uran aikana on tullut jo tilattua useita tulostimia, joten tarkka malli löytyi maahantuojalta nopeasti.

Palkanlaskennalta saapui lista henkilöistä, joiden työsopimus oli päättynyt edellisen kuun aikana. Tämän listan pohjalta kävin poistamassa kyseiden henkilöiden käyttäjätunnukset ja sähköpostit. Tässä kului aikaa erityisen paljon, koska jouluksi palkataan todella paljon henkilöitä vain joulun ajaksi esimerkiksi verkkokaupalle pakkaajiksi ja keräilijöiksi. Kaupanalalla joulukuu on vuoden kiireisin kuukausi.

Loppupäivästä keräsin eilen tekemäni pakkauslistan mukaan Lahden reissulle tarvitsemäni PDA-laitteet, tietokoneet ja oheislaitteet, jotta nämä olisivat valmiina aamua varten.

3.1.4 Torstai 19.1.2023

Aamulla hain Ylivieskan myymälästä edellisenä päivänä keräämäni tavarat mukaan ja lähdin ajamaan kohti Jyväskylän myymälää, jossa minulla oli sovittuna yritysmyyntin työntekijän kanssa hänen tietokoneen vaihto klo 12. Hänen vanhassa tietokoneessaan ei tietojemme mukaan ollut mitään vikaa, mutta kone oli jo melkein kuusi vuotta vanha, joten siksi vaihdamme sen uuteen. Koitamme pitää tietokonekannan 4-6 vuotta vanhana niillä käyttäjillä, jotka tekevät töitä koneellansa koko päivän. Tietokoneen vaihto, johon kuuluu mm. tietojen siirto vanhalta koneelta ja uuden koneen käyttöopastus, onnistui moitteettomasti. Työntekijä oli todella tyytyväinen palveluun varsinkin, kun hän ei ollut erikseen pyytänyt uutta konetta.

Tämän jälkeen hain Jyväskylän myymälän yhdeltä esimieheltä laatikollisen heidän PDA-laitteitaan mukaani. Nämä laitteet menevät lainaan Lahden inventaarioon. Saatuani laatikon mukaan lähdin ajamaan Lahden hotellia kohti, jossa majoituin loppuviikon.

3.1.5 Perjantai 20.1.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.1.6 Lauantai 21.1.2023

Ajoin Lahden myymälälle klo 13.30 ja aloitin työpäiväni valmistelemalla Jyväskylän PDA-laitteita Lahden myymälän inventaarioon. Inventaariotyökalumme on verkkosivu, johon käyttäjä menee PDA-laitteen verkkoselaimella. Tästä syystä tyhjensin jokaisesta Jyväskylän PDA-laitteen verkkoselaimesta välimuistin, jolloin kukaan ei vahingossa inventoi Lahden tuotteita Jyväskylän myymälään. Jyväskylän laitteita käytettiin edellisenä viikonloppuna Jyväskylän inventoinnissa ja laitteet saattavat olla kirjautuneena Jyväskylän tunnuksilla inventointityökaluun, joten välimuistin tyhjennys kirjaa käyttäjätunnuksen ulos inventointityökalusta. Samalla varmistan, että laitteen viivakoodinlukija toimii ja että akussa on virtaa ja käynnistän myös laitteen uudelleen. Valmistelin myös Lahden omat laitteet samalla tavalla.

Inventaario alkaa klo 18, joten aikaa jäi maksupäätteiden vaihdon valmistelulle. Hain palvelimelta Lahden kassojen domain nimet ja kirjasin ylös, mikä maksupäätte menee mihinkin kassaan. Tämän jälkeen kirjailin maksupäätteiden puhvilatikkoon ylös, mihin kassaan tämä maksupäätte vaihdetaan.

Inventaarion alussa kävin myymälän osastojen läpi, jotta käyttäjillä olisi matalampi kynnyks tulla kertomaan mahdollisesta viasta tai ongelmasta. Muutama käyttäjä ongelma tulikin alussa vastaan, mutta nämä olivat enemmänkin käyttäjien opastusta inventointityökalun käytöstä. Tämä pääsee osalta käyttäjistä unohtumaan, kun inventaario tehdään vain kaksi kertaa vuodessa. Muuten inventointi lähti hyvin alkuun ja tähän varmasti vaikuttaa minun PDA-laitteiden läpikäynti ennen inventaariota.

Tämän jälkeen siirryin vaihtamaan maksupäätteitä. Maksupäätteiden vaihdossa ei suurempia ongelmia ilmennyt. Muutamasta maksupäätteen telineestä puuttui ruuvi, joka pitää maksupäätteen telineessä kiinni, joten näitä kävin varastosta hakemassa. Päätteitä vaihtaessa minulle tuli vastaan muutama maksupäätte, joista puuttui SIM-kortti. Tämä SIM-kortti vaikuttaa vain siihen, voidaanko maksupäätteellä

maksaa MobilePay-mobiilimaksusovelluksella. Kirjasin nämä ylös myös dokumenttiini, että muistan, mihin laitteisiin pitää SIM-kortti käydä asentamassa, kunhan saan niitä lisää tilattua.

Loppuaika inventaariosta sujui hyvin rauhallisesti. Käyttäjät olivat saaneet laskettua kaikki tuotteet noin kello 2 yöllä, minkä jälkeen keräsin mukana tuomani lainalaitteet ja lähdin hotellille nukkumaan pitkän työpäivän jälkeen.

3.1.7 Sunnuntai 22.1.2023

Ajoin Lahdesta kotiin Ylivieskaan pysähtyen matkalla Jyväskylän myymälässä, johon toimitin heidän Lahden inventaariossa lainassa olleet PDA-laitteensa.

3.1.8 Viikkoanalyysi

Viikko sujui pitkälti suunnitelmien mukaan eikä mitään isompia yllätyksiä tullut, jotka olisivat sotke-
neet aikataulua suuresti. Lähitukipyyntöjä olivat normaaliviikkoon verraten vähän, mutta on tyypil-
listä, että inventaarion jälkeisellä viikolla on hiljaista. Myymälöissä työntekijöillä on kiire inventoin-
tien jälkiselvityksissä, joten tukipyyntöjä ei tule paljon.

3.2 Viikko 4

Viikon aikana koitin ottaa töissä vähän kevyemmin, koska edellinen viikko oli raskas työmäärän suh-
teen.

3.2.1 Maanantai 23.1.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.2.2 Tiistai 24.1.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.2.3 Keskiviikko 25.1.2023

Tämä päivä alkoi huomaamalla, ettemme pääse meidän PDA-laitteiden etähallintajärjestelmämme sivulle ollenkaan. Virhe ilmoitus oli ”http error 404”, joka yleisesti viittaa siihen, ettei sivua ole olemassa. Pyysin työkaveriani kokeilemaan kanssa ja hänelle tuli sama virheilmoitus, joten laitoin tukipyynnön tämän järjestelmän tukikanavaan. Heillä oli esimerkillisen nopea palvelu, koska viestin lähettämisestä kesti noin 10 minuuttia, että sain puhelun henkilöltä, joka kertoi löytäneensä vian ja hän oli korjannut sen. Hän pyysi vielä minua tarkastamaan tilanteen, että hän voisi merkata työnsä valmiiksi heidän tukijärjestelmäänsä. Sivusto toimi ja työt voisivat jatkua.

Sain kuulla, että yksi PDA-laite oli joutunut inventaarion yhteydessä hukkaan. Tarkastin laitteen tilan järjestelmästämmme. Huomasin laitteesta, että se oli päällä, mutta laitteen sijainti viittasi verkkokaupan pakkaamoon. Pyysin myymälän työntekijää käymään katsomassa verkkokaupan pakkaamosta tätä laitetta ja sieltä se löytyi.

Seuraavaksi on kuukausittaisen IT-osaston palaverin aika. Tämäkin palaveri pidetään etänä Microsoft Teams-sovelluksen avulla, koska osa tekee töitä kotoa käsin. Tässä palaverissa käydään läpi valmistuneet, keskeneräiset ja tulevat projektit. Ennen koronaa lähes kaikki palaverit pidettiin kasvotusten, mutta koronan myötä etäpalaverit ovat tulleet jäädäkseen.

Iltapäivällä loin kohta aloittaville työntekijöille heidän työtehtäväänsä tarpeellisia käyttäjätunnuksia ja jokaiselle oman henkilökohtaisen sähköpostiosoitteen.

3.2.4 Torstai 26.1.2023

Päivä alkoi väsyneissä tunnelmissa, koska kyseessä oli 11 päivää peräkkäin ilman vapaapäivää. Päätin kysyä esimieheltä lupaa olla seuraavan päivän ylityövapailla ja se sopi hänelle mainiosti. Kärkkäisen IT-osastolla on kaksi henkilöä lähituessa töissä, joten jos toinen vain on töissä, ei ole estettä pitää vapaata. Samalla päätin pitää lyhyemmän päivän ja tehdä vain vähän kevyempiä töitä tänään.

Lahden tulevalle lemmikkitarvikemyymälälle tilaamani tulostin oli saapunut. Säädin tähän tulostimeen sähköpostiin skannaukseen tarvittavat asetukset ja myös muut verkkoasetukset valmiiksi, jolloin tulostin olisi täysin käyttövalmis kohteessa, eikä tarvittaisi minua paikan päälle, kun se otetaan käyttöön. Loin tämän tulostimen meidän tulostuspalvelimellemme, joten sen asennus onnistuu yrityksen koneisiin helposti ilman järjestelmänvalvojien eli meidän tunnuksiamme.

Samalla asensin yhden pöytäkoneen käyttövalmiiksi tähän samaan kohteeseen, jotta sekin on valmis, kun liikkeen avaus lähestyy. Tämä lemmikkitarvikemyymälä avataan maaliskuun alussa ja olen itse helmikuussa kaksi viikkoa lomalla, joten on hyvä ennakoida jo laitteet valmiiksi ja välttää kiire lähempänä avausta.

3.2.5 Perjantai 27.1.2023

Tämän päivän olin ylityövapaalla töistä. Inventaarioiden aika on IT-henkilöille raskas, joten inventaarioiden jälkeen on hyvä ottaa pidempi vapaa viikonloppu, jos se vain on mahdollista.

3.2.6 Viikkoanalyysi

Viikon työt onnistuivat hyvin ja mitään ei jäänyt tekemättä. Työtehokkuus viikon aikana ei ollut normaalilla tasolla pitkän työputken johdosta, mutta kolmen päivän vapaat varmasti nollaavat tilanteen. PDA-laitteiden etähallinnan toimimattomuus ahdisti, mutta onneksemme se korjaantuikin yllättävän nopeasti.

3.3 Viikko 5

(poistettu julkisteta versiosta)

3.3.1 Maanantai 30.1.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.3.2 Tiistai 31.1.2023

Tämä päivä kului töiden sijasta tätä opinnäytetyötä tehdessä.

3.3.3 Keskiviikko 1.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.3.4 Torstai 2.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.3.5 Perjantai 3.2.2023

Päivä alkoi ikävästi Ylivieskan hintalappujen julistetulostukseen tarkoitetun tulostimen rikkoutumisella. Tästä kävi hyllytysryhmän työntekijä heti aamusta kertomassa. Kävin tutkimassa tilanteen ja kävi ilmi, että tulostuskalvo oli repeytynyt palasiksi tulostimen sisään. Soitin huoltomiehelle, joka lu-

pasi tulla tulevana maanantaina tämän korjaamaan. Onneksi Ylivieskassa on toinen melkein samalainen tulostin, jota käytetään säänkestävien julisteiden tulostukseen. Talvella säänkestäviä julisteita ei juuri tulosteta, joten kävin vaihtamassa tähän tulostimeen tavalliset paperit sisään ja ohjasin tulostuspalvelimeltamme hintatulosteet tälle tulostimelle. Lähetin myös tästä tiedotteen Ylivieskan myymälän työntekijöille.

Seuraavaksi oli luvassa palaveri koskien tammikuun inventoinnin läpikäyntiä kaikkien myymälöiden esimiesten kanssa. Silmäilin IT-tukeen tulleita tikettejä palaverin aikana, josta hoidin muutaman käyttäjätunnuksen salasanan nollauksen ja tilasin Oulun myymälän suurkuvatulostimeen ylläpitokasetin, jonka oli Oulun työntekijä tilauttanut meiltä.

Yksi hallinnon esimiehistä soitti minulle. Hänen koneensa oli katkonut verkko yhteyttä siitä lähtien, kun hänen tietokoneensa vaihdettiin uuteen. Tästä ymmärsin heti, että hänen kannettavan tietokoneensa telakan ohjelmistoa ei ilmeisesti ole päivitetty uusimpaan. Kävin tämän etähallinnan avulla tarkastamassa ja vika oli juuri tässä. Päivitin hänen telakkansa ohjelmiston ja pyysin olemaan yhteydessä, jos vika jatkuu. En usko, että hänestä kuullaan tämän vian tiimoilta, koska kyseessä on telakan valmistajalla tiedossa oleva vika, joka on korjattu ohjelmistopäivityksellä. Pyrimme päivittämään kaikki telakat ennen kuin annamme ne käyttäjälle, mutta ilmeisesti tässä tapauksessa oli käynyt inhimillinen unohdus.

Reskontran työntekijä kävi toimistoni ovella pyytämässä apua ongelmaansa. Hän oli kuukausia harmitellut itsekseen, että aina kun hän vastasi heidän yleisen sähköpostinsa viestiin, hänen oli pakko lähettää vastaus omasta henkilökohtaisesti sähköpostista. Kävin lisäämässä hänelle heidän yleisen sähköpostiosoitteen ja säädin asetukset niin, että kun hän vastaa yleisen sähköpostin viestiin, lähettäjäksi laitetaan automaattisesti yleinen sähköpostiosoite.

3.3.6 Viikkoanalyysi

Tällä viikolla oli yllättävän paljon tehtäviä, jotka tulivat yllättäen ja lyhyellä varoitusajalla. Nämä tehtävät eivät kuitenkaan aiheuttaneet ylimääräistä vaivaa, koska ne kuuluvat työnkuvaan ja niihin on totuttu. Myös kokemuksella opittu mahdollinen ennalta valmistautuminen auttoi asioiden nopeassa ratkaisemisessa.

3.4 Viikko 6

Tälle viikolle ei ollut mitään suurempaa suunnitelmaa, koska olin jäämässä perjantaina talvilomalle.

3.4.1 Maanantai 6.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.4.2 Tiistai 7.2.2023

Päivä alkoi todella rauhallisesti ja IT-tuen postissakaan ei ollut uusia tikettejä, joten aloin tyhjentämään käyttäjien entisiä tietokoneita. Vanhojen koneiden tyhjentäminen ja toimialueelta poistaminen ei ole niin kriittistä työtä, joten näitä koneita kertyy helposti jonoon toistakymmentä. Näitä sitten tyhjenetään, kun on sopiva hetki, kuten tänä aamuna oli.

Osalla toimistotyöntekijöistä on käytössä 49-tuumainen laajakuvanäyttö, joka vastaa näyttöpinta-alaltaan kahta 27-tuumaista näyttöä. Hallinnon esimies otti yhteyttä ja pyysi tilaamaan hänelle tällaisen näytön, joten tilasin samalaisen mallin, mitä olin tilannut muillekin. Tämä malli olikin loppu jokaiselta käyttämältäni maahantuojalta, joten lähetin kyselyn näille maahantuojille tästä mallista. Sainkin vastauksen, että kyseinen malli on poistunut valikoimasta, koska uusi malli on tulossa. Tilasin tämän uuden mallin, jota kyseinen maahantuoja ilmoitti saavansa huhtikuussa. Ilmoitin hallinnon esimiehelle, että hän joutuu hetken vielä käyttämään nykyisiä näyttöjä.

Ylivieskan infosta soitettiin, että yksi asiakas oli törmännyt kärryllänsä itsepalvelukassan viivakoodilukijan telineeseen, joka oli tästä syystä irronnut. Lähdin paikan päälle tätä tutkimaan. Viivakoodinlukija ja teline olivat ehjät, mutta kiinnikkeet olivat kärsineet törmäyksestä. Hain varastostamme uudet kiinnikkeet ja kiinnitin lukijan takasin itsepalvelukassaan.

3.4.3 Keskiviikko 8.2.2023

Tämä päivä koostui palavereista. Ensimmäisenä oli IT-osastomme kuukausittainen palaveri, jossa käytiin taas käynnissä olevat, valmiit ja tulevat projektit. Myös kävimme läpi jokaisen työtilanteen. Seuraavaksi heti perään oli palaveri Lahden myymälän koneosaston laajentamisesta. Tämä oli ensimmäinen palaveri aiheeseen liittyen ja oli todella hyvä, että ensimmäisestä palaverista lähtien on joku IT-osastosta kutsuttu mukaan. Todella harvoin on niin, että muutos ei koskisi IT-osastola laisinkaan. Palaverissa kävikin ilmi, että meidän pitää asentaa yksi kassa ja yksi yleispöytäkone laajennuksen vuoksi.

Palavereiden jälkeen IT-tuen postiin oli saapunut reklamaatio-osastoltamme pyyntö kuittien haulle. Emme toimita reklamoituja tuotteita toimittajalle kuitenkin kanssa. Nykyään suurimmalle osalle toimittajista kelpaa se, että me myyjäliikkeenä ollaan todettu kuitista takuun olevan voimassa. Pieni osa toimit-

tajista haluaa ajoittain kuitit jälkikäteen, kun olemme reklamoineet tuotteet toimittajalle hyvitystä varten. Näiden kuittien etsintä jää sitten IT-osastolle eli meille. Tämä on puuduttavaa työtä etsiä jokaisen myymälän omalta kassapalvelimelta kuitteja ja lähettää ne reklamaatio-osastolle. Tässä kuluikin yli kolme tuntia etsiessä. Onneksi näitä ei enää tarvitse kovin usein hakea.

3.4.4 Torstai 9.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.4.5 Perjantai 10.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.4.6 Viikkoanalyysi

Viikko sujui mielestäni mainiosti. Tällä viikolla ei oikein uskaltanut aloittaa mitään suurempaa, vaan keskityin niihin projekteihin ja työtehtäviin, jotka pitää saada ennen talvilomaa valmiiksi, jotta saisin olla lomalla mahdollisimman rauhassa. Hallinnon esimiehen tietokoneen täsmällinen kaatuilu jäi vähän askarruttamaan, kun sitä ei saatu ratkaistua.

3.5 Viikko 7

Tämän viikon olin lomalla.

3.6 Viikko 8

Tämän viikon olin lomalla.

3.7 Viikko 9

Viikko koostui suurimmaksi osaksi vanhojen laitteiden tyhjennyksistä ja uusien koneiden asennuksista.

3.7.1 Maanantai 27.2.2023

Päivä alkoi sähköpostin läpikäynnillä, jossa kesti normaalia pidempään, koska en ollut lukenut sähköpostiani edellisen kahden viikon aikana. Suurimmasta osasta minulle saapuneista viesteistä oli onneksi laitettu kopio myös työkollegani sähköpostiin, jolloin asiat oli tullut hoidettua lomani aikana. Sähköpostia läpikäydessäni sain yhteydenoton puhelimitse yhdeltä Ylivieskan myymälän esimieheltä, joka oli hukannut tekemäni ohjeen, kuinka työsähköpostin saa lisättyä puhelimeen. Hänellä oli uusi työntekijä toimistossaan, joten hän soitti minulle, että saisi ohjeen heti sähköpostiinsa.

Seuraavaksi siirryin tarkastamaan laskuja, joita oli myös kerääntynyt useampi edellisen kahden viikon aikana. Laskujen tarkastuksen jälkeen kävin katsomassa IT-tuen sähköpostia. Sieltä ratkaisin helpoimmat työt, kuten muutaman käyttäjän unohtuneen salasanan nollauksen ja yhden uuden portaalimme käyttäjätunnuksen luomisen.

Ylivieskan varaston työntekijä lähestyi minua sähköpostitse. Hän kysyi, olisiko hänelle mahdollista antaa lainaan laitetta, jolla hän saisi internetin mökillänsä toimimaan. Hän aikoi lähteä perjantaina mökillensä viikoksi, josta käsin hän tekisi töitä pari päivää. Hänellä kyllä on työpuhelimessa verkkoyhteys, jota hän voisi jakaa tietokoneelle Wi-Fi-hotspot-toiminnon avulla. Puhelimen internetyhteyden käyttö on kätevä hetkelliseen tarpeeseen, mutta täyden työpäivän tekemiseen se ei ole hyvä ratkaisu varsinkin, jos on odotettavissa paljon puheluita kyseiseen puhelimeen. Puhelimesta jaettu verkkoyhteys saattaa katketa puhelun saapuessa, jolloin työnteko häiriintyisi. Tästä syystä toimitin hänelle lainaan erillisen 4G-reitittimen liittymän kanssa, joten hänen työntekonsa olisi mahdollisimman joustavaa.

Toimistoni ovella kävi eräs hallinnon työntekijä pahoitellen ilmoittamassa, että huomenna hänellä aloittaisi uusi työntekijä, josta hän oli täysin unohtanut tehdä ilmoituksen. Onneksi muita kiireellisiä

työtehtäviä ei ollut, joten aloitin heti koneen asennuksen ja tämän tulevan työntekijän käyttäjätunnusten luonnin. Sainkin koneen valmiiksi ennen työpäivän päättymistä, joten minun ei onneksi tarvinnut jäädä ylitöihin.

3.7.2 Tiistai 28.2.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.7.3 Keskiviikko 1.3.2023

Päivän urakaksi valitsin käyttäjien vanhojen tietokoneiden tyhjentämisen, koska näitä oli kertynyt toista kymmentä konetta toimistoni kulmaan ja IT-tuen postiinkaan ei ollut tullut mitään hälyttävää. Tietokoneiden tyhjentämisessä toistetaan samaa kaavaa. Tarkastan tietokoneen kunnon, onko sen loppusijoituspaikka SER-jäteastia vai laitetaanko se reserviin odottamaan mahdollista jatkokäyttökohdetta. Sitten teen tietokoneen kiintolevyille täydellisen puhdistuksen ylikirjoittamalla levyn useaan kertaan erillisen ohjelman avulla. Tämän jälkeen poistan tietokoneen toimialueeltamme käyttäjätietokannastamme ja myös muista lisenssipohjaisista palveluista.

Lähes jokaisella ulkoisella varastotoimialalla on meiltä saadut yhteydet, tulostimet ja PDA-laitteet, jotta he voivat toimia meidän järjestelmiemme kanssa saumattomasti. Yhden ulkoisen varaston kanssa toiminta oli päätynyt ja heillä lainassa olevat meidän laitteemme palautuivat tänään minulle. Tarkastin, että paketissa oli kaikki, mitä heille oli aikoinaan dokumentin mukaan toimitettu. Ryhdyin ensimmäisenä tyhjentämään tietoja PDA-laitteista ja suljin myös näissä käytetyt mobiililaajakaistat.

3.7.4 Torstai 2.3.2023

Aamulla jatkoin suoraan siitä, mihin edellisenä päivänä jäin eli näiden ulkopuolisen varaston laitteiden läpi käyntiin. Seuraavaksi testasin tulostimien toimivuuden, palautin tulostimien tehdasasetukset, poistin nämä myös palvelimelta ja vein lopuksi varastoomme odottamaan seuraavaa käyttökohdetta. Seuraavaksi palautin tehdasasetukset heidän käyttämään mobiilitukiasemaan ja suljin tämän liittymän.

Meidän mobiililiittymien toimittajalta tuli sähköposti, jossa mainittiin, että meillä olisi kaksi liittymää, joihin pitäisi vaihtaa uudempi SIM-kortti käyttöön. Liittymien nimien perusteella ei pystynyt päättelemään, että missä nämä ovat käytössä. Tarkastin kaikki omat liittymät, joita testikäytössä minulla on

muutama, ja kollegan pyynnöstä kävin myös tarkastamassa Ylivieskan yhden mobiilikassan liittymän. Yksikään näistä tarkastamistani liittymistä ne ei ainakaan ollut, joten kirjasin havaintoni sähköpostikettjuun.

Kuulin esimieheltäni, että yhden hallinnon esimiehen kannettavassa tietokoneessa ei toimisi näppäimistö laisinkaan. Lähin tutkimaan tilannetta heti ja huomasin, että hänen tietokoneensa akku oli pullistunut. Pullistunut akku painoi näppäimistön komponentteja koneen sisällä ja oli varmaan rikkonut koko näppäimistön. En ruvennut tätä sen syvemmin tutkimaan, koska koneella oli jo yli kuusi vuotta ikää, joten sovimme tämän esimiehen kanssa, että vaihdamme hänelle uuden tietokoneen viikolla 11 hänen talvilomansa jälkeen. Aloitin tämän koneen asennuksen heti ja samalla asensin myös työlistaltani löytyvän toisen koneen, joka olisi tarkoitus toimittaa Lahteen. Tämän kone sijoitettaisiin Lahden neuvotteluhuoneeseen, ja sitä voisivat käyttää kaikki työntekijät tarvittaessa, kun heillä olisi sovittu etäpalaveri kyseisessä huoneessa.

3.7.5 Perjantai 3.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.7.6 Viikkoanalyysi

Viikko sujui loistavasti työmäärän suhteen. Lomalta palatessa on mukava, että työmäärä on normaalia vähäisempi. Viikon päätti ikävästi tieto nopean aikataulun muutosprojektista Lahdessa. Tämä jäi ahdistamaan ajatuksia, mutta koitin parhaani mukaan unohtaa sen ja palata siihen tulevalla viikolla.

3.8 Viikko 10

Viikon työt koostuivat pitkälti IT-tukeen tulevista tukipyynnöistä ja Lahden tulevien muutosten suunnittelusta ja töistä, jotka on mahdollista tehdä ennakkoon.

3.8.1 Maanantai 6.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.8.2 Tiistai 7.3.2023

Aamulla oloni oli huomattavasti eilistä heikompi, joten ilmoitin esimiehelleni, että lepään tämän päivän töistä.

3.8.3 Keskiviikko 8.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.8.4 Torstai 9.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.8.5 Perjantai 10.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.8.6 Viikkoanalyysi

Viikon alku oli vähän nihkeä, koska olotila oli todella väsynyt flunssasta johtuen. Onneksi loppuviikkoa kohden olotila koheni ja jaksoin paremmin tehdä ajatustyötä. Tässä työssä ei ole paljon sellaisia tehtäviä, joita voisi tehdä ilman suurempaa ajatustyötä, joten flunssassakin on yllättävän raskasta yrittää tehdä töitä. Lahden tulevien muutosten ennakkosuunnittelut sain mielestäni hyvin valmiiksi. Näillä näkyvin voinkin keskittyä muihin töihin muuttoon asti.

3.9 Viikko 11

(poistettu julkisteta versiosta)

3.9.1 Maanantai 13.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.9.2 Tiistai 14.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.9.3 Keskiviikko 15.3.2023

Aamu alkoi puhelinsoitolla Lahdessa sijaitsevan varaosavaraston työntekijältä. Hänen toiveenansa oli saada tulostettua heidän tarratulostimeensa sellaisia lappuja, joissa olisi vain tuotteen EAN-koodi ja tuotteen nimi näkyvissä. Hintaa ei tarvitsisi olla enää näkyvissä heidän tulostamissaan tarroissa. Kävin saman puhelun aikana muuttamassa tulostuspohjan kyseiselle tulostimelle meidän hintalappujemme tulostuspalvelimella. Pyysin häntä testaamaan ja pohja vaihtui oikeanlaiseksi ja hän oli tyytyväinen.

Olin saanut edellisenä iltana sähköpostiini Zebra TC8300 PDA-laitteen Android-version päivitystiedoston näiden laitteiden toimittajalta. Päivitin pöydälläni olevan laitteen tähän uudempaan versioon. Ikäväkseni huomasin, ettei tämä päivitys poistanut tätä testaamaani napin ajoittaista toimimattomuutta. Samaan aikaan onnekseni huomasin, että vika toistui vain, jos samaan aikaan sormi osuu yhtä aikaa navigointihipaisunäppäimen kanssa. Kävin asetuksista varmistamassa, että tämä navigointinäppäin on poistettu käytöstä, mutta silti vika toistui. Määritin tämän navigointinäppäimenkin toimimaan ”taaksepäin”-näppäimenä ja tällä sain toivotun lopputuloksen testeissäni. Kävin etänä muuttamassa jokaiseen viialliseen laitteeseen tämän asetuksen. Informoin sähköpostitse Ylivieskan ja Lahden verkkokaupan työntekijöitä vian korjauksesta. Lähetin laitteiden toimittajalle sähköpostia havainnoistani, joka lupasi olla suoraan yhteydessä tuotteiden valmistajaan.

Ostoassistentti tuli kertomaan, että hänen näyttönsä jäävät mustaksi, kun hän tulee tauolta työpisteel-
lensä. Hän oli tänään saapunut etätöistä toimistolle ja hän työskenteli yleisellä työpisteellä. Kävin var-
mistamassa, että kyseisen työpisteen kannettavan tietokoneen telakan laiteohjelmisto on ajan tasalla ja
näin ei ollut, joten päivitin laiteohjelmiston uusimpaan versioon. Uskon, että vika korjaantui tällä,
koska tätä samaa vikaa oli havaittu muillakin käyttäjillä. Loppupäivä kului IT-osaston palaverissa,
jossa totutusti käytiin läpi menneitä, käynnissä olevia ja tulevia projekteja.

3.9.4 Torstai 16.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.9.5 Perjantai 17.3.2023

Viime viikon flunssasta tuli jälkitautina kova kurkkukipu, joten vietin päivän vapaalla leväten.

3.9.6 Viikkoanalyysi

Viikon tehtävistä suoriuduin itseni mielestä hyvin. Suunnittelua oli tälläkin viikolla normaalia enemmän, mikä johtuu poikkeuksellisen useasta isommasta muutoksesta, jota on nyt lähiaikoina tapahtunut tai on tapahtumassa. IT-tuen sähköposti oli normaalia hiljaisempi.

3.10 Viikko 12

Tällä viikolla suurin projekti oli Lahden pakkaamon muutto. Suurin osa viikosta kului IT-tukeen saapuvien tukipyyntöjen ratkaisemisessa.

3.10.1 Maanantain 20.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.10.2 Tiistai 21.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.10.3 Keskiviikko 22.3.2023

Tämän päivän kirjoitin tätä opinnäytetyötä kotona.

3.10.4 Torstai 23.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.10.5 Perjantai 24.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.10.6 Sunnuntai 26.3.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.11 Viikko 13

Tämän viikon ohjelmassa oli Lahden muutosten hoitaminen loppuun. Loppu viikko kului IT-tuen parissa ja Oulun reissun uudelleen järjestämisessä.

3.11.1 Maanantai 27.3.2023

Aamulla lähdin Lahden hotellilta suoraan ajamaan tekstiilivarastolle, joka oli vähän yli viikko aiemmin muuttanut tiloihin, jossa verkkokaupan pakkaamo toimi ennen. Siellä odotti kaksi tietokonetta paikalleen asennusta ja verkkoon kytkentää, joten asensin nämä ja kytkin verkkoon. Samalla asensin roikkulappu- ja tarratulostimen toimintaan. Täällä kyseisessä sijainnissa oli jo ennestään varaston työntekijöillä tietokoneita kaksi kappaletta, joten näiden yhdistyessä heillä jäi yksi ylimääräinen tietokone, jonka otin matkaani. Samassa sijainnissa sijaitsee myös varaosavarastomme. Kävin jututtamassa varaosavaraston työntekijöitä, joilla olikin kaikki IT-asiat kunnossa.

Sitten siirryin Lahden myymälään, josta olin saanut viestin, että yksi ravintolan kassan maksupäätteistä olisi rikki. Kävin tämän tutkimassa paikan päällä ja näin todellakin oli. Vaihdoin heidän varamaksupäätteensä tilalle ja toimitin tämän vioittuneen maksupäätteen Lahden kassapäällikölle, joka toimittaa sen huoltoon. Koska tekstiilivaraston roikkulappu- ja tarratulostinta käytti myymälässä myös myymäläntyöntekijät, heiltä nyt puuttui yksi tällainen tulostin. Lahden verkkokaupan pakkaamon muutossa jäikin pakettikorttitulostimia ylimääräisiksi, koska pakkauspöytä ei enää ole yhtä paljon kuin ennen. Otin kaksi näitä pakettikorttitulostinta ja tein niistä roikkulappu- ja tarratulostimen Lahden myymälän käyttöön.

Seuraavaksi lähdin mittaamaan elintarvikevaraston langattoman verkon signaalin vahvuuden, joka oli riittävä koko varaston alueella, vaikka uusia metallisia hyllyjä oli pystytetty alueelle paljon. Nämä hyllyt saattaisivat häiritä signaalin vahvuutta. Samalla elintarvikevaraston esimies ilmoitti, että he tarvitsivat tietokoneensa viereen tarratulostimen, jolla he tulostaisivat EAN-koodi tarroja tuotteille, joista nämä puuttuvat. Onneksi näitä ylimääräisiä pakettikorttitulostimia oli vielä, joten tein yhdestä sellaisesta tulostimesta tähän tarratulostimen. Lisäsin tulostimen meidän tulostuspalvelimelle ja säädin siihen asetukset kohdilleen, että he voivat tulostaa kyseiseen tulostimeen myös PDA-laitteella. Loput ylimääräiset pakettikorttitulostimet vein Lahden kytkinhuoneeseen ja kirjasin ne itselleni ylös Lahden reservin alle.

Lahden verkkokaupan työntekijä toi minulle neljä PDA-laitetta, joissa oli kuulemma vikaa. Kävimme työntekijän kanssa samoin tein pienen palaverin siitä, että kannattaa ilmoittaa heti, jos johonkin laitteeseen tulee vika. Otin nämä neljä PDA-laitetta mukaani ja lähdin vierastoimistoon niitä tutkimaan. Kahdessa näissä laitteessa oli virtanäppäin jumittunut pohjaan, mutta sain vian korjattua. Kahdessa muussa en havainnut kuvailtua vikaa, mutta todennäköisesti vika korjautui käynnistämällä laitteen uudelleen.

Nyt laite käynnistyi uudelleen, koska ne olivat sammuksissa, kun sain ne käsiini. Tämä oli hyvä esimerkki siitä, ettei laitteita kannata kerätä koriin odottelemaan korjaajaa, vaan kannattaa ilmoittaa niistä heti, kun vika ilmenee.

3.11.2 Tiistai 28.3.2023

Aamulla yritin heti hotellilta soittaa yhdelle Lahden myymälän esimiehelle, olisiko hänelle sopinut tänään hänen tietokoneensa vaihto, mutta hän oli valitettavasti lomalla. Vein hänen uuden koneensa Lahden myymälään ja sovimme, että teemme vaihdon etänä, kun molemmilla on siihen aikaa. Lahdessa minulla ei ollut työlistalla muuta, niin lähdinkin ajamaan Jyväskylän myymälää kohti.

Matkalla soitin Jyväskylän myymälän esimiehelle ja kysyin häneltä, että olisiko hänellä aikaa koneen vaihdolle tänä päivänä. Hänelle tämä sopi mainiosti, joten Jyväskylään saapuessani vaihdoin hänen koneensa uuteen ja siirsin vanhasta koneesta tiedot uuteen koneeseen. Vanhassa koneessa ei ollut mitään ihmeempää vikana, mutta se oli ikänsä puolesta vaihtokuntoinen. Koneen vaihdon jälkeen kävin juttelemassa Jyväskylän jokaisen esimiehen kanssa. Yksi esimiehistä kertoi heidän neuvotteluhuoneensa videotykin sammuvan itsekseen kesken esityksen. Videotykillä oli jo ikää kymmenisen vuotta, joten lupasin hoitaa heille uuden videotykin. Muuten asiat olivat Jyväskylässä hyvin, eikä mitään kriittistä ollut heillä mielessä, joten lähdin ajamaan kohti Ylivieskaa.

3.11.3 Keskiviikko 29.3.2023

Palattuani työmatkalta toimistooni aloitin päiväni sähköpostini läpikäynnillä, jonka jälkeen tein järjestelmäämme matkalaskun reissustani, jotta saan minulle kuuluvat päivärahat ja kilometrikorvaukset työmatkastani. Kirjasin Lahdesta saamani tietokoneet meidän projektihallintajärjestelmään, että muistatan tyhjentää ne tiedoista ja poistaa järjestelmistämme kolmen viikon päästä.

Seuraavaksi luvassa oli IT-osatomme palaveri, jossa jälleen käytiin läpi menossa olevat ja tulevat projektit. Palaverin jälkeen sain puhelun, että meidän dokumenttien hallintajärjestelmään ei saa yhteyttä. Kävin tarkastamassa kyseisen järjestelmän palvelimen tilanteen ja se olikin täysin jumissa. Käynnistin palvelimen ja sen palvelut uudelleen, minkä jälkeen tämä toimi jälleen moitteettomasti.

Hallinnon työntekijä ilmoitti, että hänen koneensa ei enää käynnisty. Lähdin hänen toimistoonsa tarkastamaan tilanteen. Hänen kannettava tietokoneensa oli pullistunut eli akku ainakin olisi huono tai kokonaan rikki. Sain koneen käyntiin pitämällä koneen virtapainiketta pohjassa 15 sekuntia, joka on HP-merkkisissä koneissa tapa tehdä ns. kova uudelleenkäynnistys. Saadessani koneen käyntiin huomasin, että akku ei ota enää virtaa vastaan eikä näppäimistö toimi ollenkaan. Kävin tarkastamassa tämän tietokoneen iän ja se oli ikänsä puolesta vaihtokuntoinen, joten sovimme markkinointijohtajan kanssa, että konetta ei korjata vaan vaihdetaan uuteen. Tilasin hänelle uuden koneen, joka saapuisi noin viikon päästä.

Tekstiilivarastolta otettiin yhteyttä minuun soittamalla, että he eivät saa tulostettua ostotilauksen tuotteille roikkulappuja ostotilauksen numerolla. Otin heidän koneensa etähallintaan ja pyysin käyttäjää näyttämään, miten hän näitä tulostaa. Hänen näyttäessään prosessia minulle huomasin, että he käyttävät tähänvanhaa ohjelmistoa, jonne ei ollut heidän muutostansa johtuvia verkkomuutoksia tulostimelle syötetty. Kyseessä on järjestelmä, joka poistuu kokonaan käytöstä ennen kesää, joten opetin heidän esimiehensä käyttämään uutta järjestelmää ja hän lupasi kouluttaa työntekijänsä.

3.11.4 Torstai 30.3.2023

Tämän päivän kirjoitin tätä opinnäytetyötä kotona.

3.11.5 Perjantai 31.3.2023

Aamu alkoi hallinnon työntekijän yhteydenotolla. Hän halusi meidän arkistointipalveluun nimenmuutoksen muutamalle hakuparametrille. Kävin tekemässä hänen pyytämänsä muutokset arkistointipalvelumme palvelimella. Seuraavaksi ryhdyin tarkastelemaan toimittajan valikoimaa videotykeistä. Nopeasti löysinkin sopivan mallin Jyväskylän neuvotteluhuoneeseen, joten tilasin sen suoraan Jyväskylään ja ilmoitin heille asiasta.

Ostaja ilmoitti, että hänen tietokoneensa oli satunnaisesti kaatuillut jo usean viikon ajan. Olin jo aikaisemmin tutkinut, että vian todennäköisesti aiheuttaa virheeseen jäänyt BIOS-päivitys, joten olin häntä pyytänyt käymään luonani koneen kanssa, koska hän on suurimmaksi osaksi etätöissä. Päivitin hänen koneensa BIOS-järjestelmän onnistuneesti ja pyysin häntä heti ilmoittamaan, jos vielä vika jatkuisi.

Tietokoneen päivitystä tehdessäni ovella kävi yksi myymälän esimiehistä, joka toimitti kaksi rikki-näistä PDA-laitetta minulle. Nämä molemmat olivat fyysisesti rikki, joten aloitin näiden korvaavien laitteiden asennuksen. Kun sain PDA-laitteen asennettua, toimitin ne kahvihuoneeseen niiden omille latauspaikoille.

Seuraavaksi tarkistin kalenteristani, että milloin voisin lähteä viime viikolla peruuntuneelle Oulun ja Iin myymälöiden työmatkalle. Kalenterini näytti siltä, että tämä työmatka on pakko toteuttaa tulevana maanantaina, jos aion ennen kesäkuuta käydä näissä myymälöissä. Varasin hotellin Oulusta maanantaille ja ilmoitin Oulun ja Iin esimiehille, että olisin tulossa heidän myymälöissä käymään. Pakkasinkin kaiken tarpeellisen mukaan matkaa varten ja lähdin viikonlopun viettoon.

3.11.6 Viikkoanalyysi

Viikosta jäi todella hyvä mieli, varasinkin Lahden matkan työtehtävien onnistumisen johdosta. Kaikki ennalta suunnitellut tehtävät onnistuivat Lahdessa ilman mitään vastoinkäymisiä ja paikan päällä saadut tehtävät sain suoritettua myös ilman ongelmia. Työmatkat katkaisevat normaalia työrutiinia sen verran, että loppuviikko tuntukin todella lyhyeltä, vaikka tein kuusi päivää peräkkäin töitä.

3.12 Viikko 14

Tämä viikko kului osaksi Oulun ja Iin myymälöissä ja loppuviikko kului päivittäisen IT-tuen parissa.

3.12.1 Maanantai 3.4.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.12.2 Tiistai 4.4.2023

Aamulla siirryin Oulun hotellilta Iin myymälään. Iin myymälään saapuessani suoritin samat rutiinit kuin Oulun myymälässäkin eli kävin tervehtimässä kaikkia Iin esimiehiä. Ensimmäisenä toteutin Iin itsepalvelukassoille samat muutokset, jotka tein eilen Oulun itsepalvelukassoille. Muutoksille tuli yhtä positiivinen vastaanotto, kuten Oulussakin. Iin myymälä oli ainut, jossa itsepalvelukassojen etähallinta tietokoneessa ei ollut vielä kosketusnäyttöä. Tämän näytön asennus oli odottanut uutta pöytätelinettä. Vanha teline ei käynyt tähän telineen kantokyvyn vuoksi. Kosketusnäyttö oli pari kiloa painavampi, joten olin tähän tilannut vahvemman telineen, jonka nyt asensin paikalleen.

Seuraavaksi vuorossa olikin ennalta sovittu Iin myymälän esimiehen tietokoneen vaihto uuteen tietokoneeseen. Tämä vaihto onnistui moitteettomasti. Iin myymälän esimies oli ainut esimies, jolla oli pöytäkone vielä käytössä. Tästä syystä vaihdoimme hänelle kannettavan tietokoneen. Hänen pöytäkoneelle löytyy uusi käyttökohde todennäköisesti tulevien kuukausien aikana.

Iin eri osastoja kiertäessäni ei työntekijöillä tullut suurempia ongelmia vastaan, joten tarkastin järjestelmästämme kaikkien Iin osastojen tietokoneiden ajat, kuinka kauan ne ovat olleet päällä. Tämän listan mukaan kävin asettamassa automaattisen uudelleen käynnistyksen koneisiin, jotka olivat olleet päällä yli vuorokauden. Tällä vähennän mahdollisten tukipyyntöjen määrää, jotka liittyvät koneiden outhin vikoihin. Seuraavaksi lähdin ajelemaan kohti Ylivieskaa.

3.12.3 Keskiviikko 5.4.2023

(poistettu julkisteta versiosta)

3.12.4 **Torstai 6.4.2023**

Päivä käynnistyi hallinnon työntekijän puhelinsoitolla. Hän halusi, että poistaisin meidän arkistointipalvelusta muutamia kansiota, joita ei ollut käytetty koskaan. Ehdotin, että poistan nämä kansiot kaikilta näkyvistä, mutta en poistaisi niitä pysyvästi. Mahdollista on, että näitä kansioita tullaan ehkä tulevaisuudessa käyttämään. Ehdotukseni sopi mainiosti hänelle.

Yksi Ylivieskan myymälän esimiehistä ilmoitti, että myymälän väki tarvitsisi kipeästi lisää PDA-laitteita. Tämä pyyntö johtuu siitä, että edellisellä viikolla oli verkkokaupan keräilyssä tehty muutos. Tämän muutoksen johdosta verkkokaupan työntekijät eivät enää keräisi tuotteita myymälästä vaan osastojen työntekijät tekisivät tämän. Tästä syystä myymälän työntekijät tarvitsevat enemmän PDA-laitteita, kun taas verkkokaupan työntekijät pärjäävät vähemmällä määrällä, joten päädyin siirtämään verkkokaupalta PDA-laitteita myymälän alle. Siirto ei ole pelkästään fyysinen siirto, vaan minun täytyy nämä laitteet siirtää myös etähallinnassa myymälän alle. Meillä on hallinnan alla satoja PDA-laitteita, joten on tärkeää pitää järjestyksestä huoli myös PDA-laitteiden hallintapalvelun alla.

Yksi myymälän työntekijä otti yhteyttä, että heidän osaston tietokoneen Outlook-niminen sähköpostiovellys antoi heille oudon virheilmoituksen. Kävin tämän etänä tarkastaan ja kyseessä oli lupapyyntö sähköpostimme käyttämään automaattiseen asetusten hakuun, joka käyttäjän täytyisi vain hyväksyä. Heti tämän puhelun jälkeen sain toisen myymälän työntekijältä puhelun samasta aiheesta. Lähdin kysymään järjestelmäasiantuntijoiltamme, onko mitään muutoksia tehty. Hän oli juuri tehnyt suuremman muutoksen myymälöiden osastojen sähköpostilisenssiin. Tästä syystä he saavat kyseisen ilmoituksen

koneeseensa. Aloitin kuvallisen ohjeen teon, jonka lähetin kaikille osastoille tiedotteen kanssa. Loppupäivän loin uusien työntekijöiden käyttäjätunnuksia ja lähdin pääsiäisen viettoon töistä vähän aikaisemmin.

3.12.5 Viikkoanalyysi

Viikon työtehtävä onnistuivat hienosti. Oulun ja Iin vierailu oli todella positiivinen kokemus. Oli mukava käydä haastattelemassa myymälöiden työntekijöitä ilman kiirettä ja valmiiksi pitkää työlistaa. Työviikko oli myös päivän lyhyempi, mikä sopi minulle hyvin, koska edellinen työviikko oli kuusipäiväinen. Sain paljon asioita valmiiksi, mikä tuo hyvän mielen.

4 POHDINTA

Mielestäni olen kehittynyt tämän opinnäytetyön aikana isompien projektien hallinnassa ja suorittamisessa. Paineensietokykyäni on myös parantunut hiukan. Kokonaiskuvani IT-järjestelmistä ja niiden toiminnasta on selkeytynyt.

Useiden projektien päällekkäisyyksien johdosta olen keksinyt tapoja, jolla käytän projektinhallintajärjestelmää paremmin hyödyksi työssäni. Olen huomannut, että mitä enemmän suunnittelen ja kirjailen työvaihteita itselleni ylös, sitä vähemmän ne vaivaavat mieltä kiireisessä arjessa.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni kirjoittamisen aikana opin tuottamaan tekstiä huomattavasti helpommin kuin ennen. Työssäni oppimat asiat jäivät pieniksi, koska ajallisesti opinnäytetyö osui hiljaisimpaan aikaan. Opinnäytetyöni aikana käytin enimmäkseen hyödyksi jo oppimiani taitoja.

Oman työni analysointia olen pystynyt hyödyntämään yllättävän hyvin. Kirjoittamalla omasta työstäni opinnäytetyötä olen voinut havainnoida paremmin omaa työntekoa ja asioiden käsittelykykyäni. Myös ajatusteni käsittely on konkretisoitunut, kun olen kirjoittanut töistäni päiväkirjaa.

LÄHTEET

Lehti Kärkkäinen. 2023. Kärkkäinen Info. Saatavissa: <https://lehti.karkkainen.com/info/>. Viitattu 23.5.2023