

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi, tietojenkäsittely

2024

Vili Korhonen

# Sovellusasiiantuntijan päiväkirja



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi, tietojenkäsittely

2024 | 38 sivua

Vili Korhonen

## Sovellusasiantuntijan päiväkirja

Tässä opinnäytetyössä seurataan sovellusasiantuntijan työtehtäviä sosiaali- ja terveydenhuollolle ICT-ratkaisuja tarjoavassa yrityksessä. Työtehtävistä pidetään päiväkirjaa ja kerran viikossa syvennytään asiakastapahtumiin ja omaan kehittymiseen koskien järjestelmien ja sovellusten osaamista, sekä asiakkaiden kanssa kommunikointia.

Päiväkirjaraportoinnin aikana kiinnitin huomiota kommunikaation tärkeyteen. Asiakkaita palvellessa, oikeiden kysymysten kysyminen johtaa ongelman nopeampaan ratkaisuun ja ratkaisun muotoileminen heille ymmärrettävällä kielellä auttaa heitä hahmottamaan mistä ongelma johtuu, ja miten sitä voi yrittää ratkoa itse jatkossa. Sisäisen kommunikoinnin tärkeys näkyi tukipyynnöjä reitittäessä vastuutiimeille. Tarkat ja johdonmukaiset tiedot ongelmasta johtaa nopeampiin ratkaisuaikoihin.

Seurantajakson aikana järjestelmätuntemukseni kasvoi, ja huomasin tarvitsevani vähemmän sisäisiä tietolähteitä keskellä asiakaspalvelutapahtumaa. Navigoin järjestelmiä nopeammin ja tiedän paremmin mitä tietoja järjestelmiä hallinnoivat vastuutiimit tarvitsevat.

Asiasanat:

Sovellusasiantuntija, käytön tuki, ylläpito, järjestelmänvalvonta

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration, Information technology

2024 | 38 Pages

Vili Korhonen

## Diary of an Application Specialist

This thesis follows the work of an application specialist in a company providing ICT solutions for the social welfare and health care sector. A diary is kept and once a week, an in-depth look is taken at customer events and personal development regarding the knowledge of systems and applications, as well as communication with customers.

During the diary reporting, I noticed the importance of communication. When serving customers, asking the right questions leads to a quicker solution to the problem and wording the solution in language they can understand helps them to understand what lead to the problem and how they can try to solve it themselves in the future. The importance of internal communication was reflected in the routing of support requests to the teams responsible. Accurate and consistent information about the problem leads to faster resolution times.

During the diary, my knowledge of the systems increased, and I found that I needed fewer internal sources of information in the middle of a customer service event. I am navigating systems faster, and I have a better understanding of what information is needed by the teams responsible for managing the systems.

Keywords:

Application specialist, user support, maintenance, administration

# Sisältö

<b>Käytetty sanasto</b>	<b>5</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Nykytilanteen kuvaus</b>	<b>8</b>
2.1 Työtehtävät	8
2.2 Sidosryhmät	8
2.3 Työviikko	8
<b>3 Päiväkirjaraportointi</b>	<b>10</b>
3.1 Työviikko 1	10
3.2 Työviikko 2	12
3.3 Työviikko 3	14
3.4 Työviikko 4	16
3.5 Työviikko 5	18
3.6 Työviikko 6	21
3.7 Työviikko 7	24
3.8 Työviikko 8	26
3.9 Työviikko 9	29
3.10 Työviikko 10	31
3.11 Seurantajakson palauteanalyysi	34
<b>4 Pohdinta</b>	<b>36</b>
<b>Lähteet</b>	<b>37</b>

## Käytetty sanasto

Active Directory	Windows-toimialueessa toimiva hakemistopalvelin, jossa hallitaan verkossa olevia objekteja (Clines, S. & Loughry, M. 2008, 7–22; Microsoft 2023a).
Exchange Hallinta Center	Microsoftin sähköpostipalvelimen verkkopohjainen hallintakonsoli (Elfassy, David 2013, 554; Microsoft 2023b).
Group Policy	Active Directoryssa oleva objekti, jolla voidaan asettaa määrittämiä työasemille (Microsoft 2023c).
ISO-20000-1	Dokumentti, jossa määritetään organisaatiolle vaatimukset palvelunhallintajärjestelmän perustamisesta, toteuttamisesta, ylläpidosta ja jatkuvasta kehittämisestä (International Organization for Standardization 2018).
Microsoft 365	Microsoftin pilvipohjainen tuottavuusympäristö, joka sisältää muun muassa Outlook-, Word-, ja Excel-sovellukset (Microsoft 2023d).
PuTTY	Avoimen lähdekoodin asiakasohjelma, joka hyödyntää SSH ja Telnet internetprotokollia (SSH Communications Security 2023; PuTTY 2023).
Software Center	Keskitetty palvelu, josta käyttäjät voivat nähdä heidän laitteellensa, sekä saatavilla olevat, että vaaditut päivitykset ja sovellukset (Martinez, S. Daalmans, P. & Bennett, B. 2017, 337).
Varmennekortti	Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevän henkilön toimikortti, jonka varmenteella voi tunnistautua järjestelmiin ja allekirjoitetaan asiakirjat sähköisesti (Kanta 2023).

VPN

Virtuaalinen erillisverkko, joka tarjoaa yksilöille ja yrityksille turvallisen etäyhteyden (F5 2023; Strebe, M. 2002, 102–113).

# 1 Johdanto

Opinnäytetyössä seurataan päiväkirjamuotoisesti sovellusasiantuntijan työtehtäviä sosiaali- ja terveydenhuollolle ICT-ratkaisuja tarjoavassa yrityksessä. Päiväkirjan seurantajakso kestää 10 viikkoa aikavälillä 19.6.2023 – 28.8.2023. Seurannan aikana kuvataan työpäivän aikana tehtyjä työtehtäviä ja niihin syvennytään viikkoanalyseissä. Tavoitteena on parantaa omaa tuntemusta sosiaali- ja terveydenhuollon käytössä olevista järjestelmistä ja laitteista sekä kehittyä asiakaspalvelijana. Tavoitteena on myös saada parempi kokonaiskuva työtehtävistä.

Viikkoanalyseissä käydään läpi viikkoja kokonaisuutena ja pohditaan vastaan tulleita ongelmia ja niiden ratkaisuja sekä havaintoja viikon työtehtävistä. Viikkoanalyseissä ja pohdinnassa seurataan henkilökohtaista kehitystä työtehtävissä sekä kerrotaan toimenpiteistä, joita on tehty työn tehostamiseksi ja asiakaspalvelun parantamiseksi.

## 2 Nykytilanteen kuvaus

### 2.1 Työtehtävät

Aloitin työni nykyisessä tehtävässä seitsemän kuukautta ennen opinnäytetyön päiväkirjavaiheen aloittamista. Olen ehtinyt sopeutumaan työtehtäviini, mutta sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus tuo jatkuvasti uusia järjestelmiä ja tietoa, mitä pitää sisäistää.

Päiväni rakentuvat palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten vastaanottamisesta, niiden ratkomisesta ja reitittämisestä. Ratkon monenlaisia pääte- ja oheislaitteisiin, sekä sovelluksiin liittyviä ongelmia asiakkaille ja mikäli ongelmaa ei ole mahdollista ratkaista minun toimestani, otan ylös tarkat tiedot ja rajaan pois mahdolliset vian aiheuttavat tekijät ja välitän pyynnön järjestelmän tai laitteen vastuutiimille. Vastailen myös monenlaisiin tietotekniikkaan liittyviin kysymyksiin mitä asiakkailla on.

### 2.2 Sidosryhmät

Yrityksen sisäiset sidosryhmät oman tiimini lisäksi ovat usean järjestelmän ja sovelluksen vastuutiimit. Näiden lisäksi toimin myös yhteistyössä laite- ja tietoliikennepalveluiden kanssa. Työskentelen oman tiimini kanssa samoissa toimistotiloissa, joten kommunikointia tapahtuu paljon kasvotusten työpisteillä. Näin pysyy myös kartalla, jos jotain laajempaa häiriötä on liikkeellä. Muissa toimipisteissä toimivien tiimiläisten, sekä muiden tiimien kanssa kommunikointi tapahtuu pääasiassa palveluhallintajärjestelmän tai Teamsin kautta.

Yrityksen ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, jotka ovat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä. Asiakkaisiin olen yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse ja chatin välityksellä. Asiakkaiden tukipyyntöihin liittyen olen myös yhteydessä järjestelmä- ja laitetoimittajiin.

### 2.3 Työviikko

Työviikkoni on maanantaista perjantaihin noin seitsemän ja puoli tuntia, josta varataan noin 15 minuuttia työpisteen valmisteluun, että ehditään avata kaikki asiakkaiden



palveluun olennainen. Päivän alussa pitää kirjautua sisään useaan järjestelmään ja avata monta virtuaaliympäristöä, joita tarvitaan päivän aikana. Tarvittavat järjestelmät ja virtuaaliympäristöt vaihtelevat riippuen työvuorosta. Chat-vuorossa tarvitsee enemmän sisäisiä tietolähteitä, kun taas puhelinvuorossa tarvitsee enemmän potilastietojärjestelmiä.

## 3 Päiväkirjaraportointi

### 3.1 Työviikko 1

Maanantai 19.6.2023

Työviikko alkoi puolentoista viikon loman jälkeen, joten aloitin päivän kartoittamalla tilanteen. Kävin läpi sähköpostit ja tärkeimmät Teams-kanavat, sekä kyselin kollegoilta, oliko ehtinyt tapahtua huomattavia muutoksia.

Työviikkoni on puhelinlinjavuorossa, joten siirryin ottamaan vastaan puheluita. Pääsin heti tutustumaan potilastietojärjestelmään, joka oli siirtynyt vastuualueellemme. Otin omat tunnukset käyttöön ja lähdin selvittämään asiakkaan tunnuksiin liittyvää ongelmaa. Ongelma ratkesi tunnusten lukituksen avaamalla ja salasanan palautuksella. Aamupäivä kului pitkältä asiakkaiden uusien tunnusten käyttöönotossa eri ympäristöihin, sekä jakelulistojen ja yhteissähköpostilaatikkojen hallinnassa Exchange Hallinta Centerin kautta.

Lounaan jälkeen kävin koulutuksen uudesta potilastietojärjestelmästä, jotta voin hahmottaa sen käytön paremmin ja ymmärtää tietopankissa mainitut asiat paremmin. Tämän jälkeen kävin läpi oman sekä asiakkaan puolen intran tiedotteet läpi. Puhelinlinjavuorossa oli rauhallisempaa iltapäivästä, joten ehdin ottaa tikettijärjestelmästä yhteissähköpostilaatikoiden hallintaan liittyviä tukipyyntöjä. Päivän päätteeksi selvitin vielä asiakkaalla olleen ongelman, jossa Teams ei tunnistanut asiakkaan mikrofonia. Asia ratkesi muuttamalla Windowsin mikrofonin tietosuojasetuksia.

Tiistai 20.6.2023

Asiakkaiden vanhan M365-ympäristön lisenssi päättyi ja autoin heitä uuteen ympäristöön siirtymisessä ja vastasin heidän kysymyksiinsä siirtoon liittyen. Seuraavaksi selvitin asiakkaan ongelmaa yhdistää VPN:ään ja sitä kautta päästä sisäverkkoon. Kun VPN-yhteys saatiin toimimaan, huomattiin vielä, että verkkolevyt eivät näy työasemalla ja yhdistin työaseman vielä niihin.

Asiakkaalla Software Centeristä puuttui yleisesti jaossa olevia sovelluksia. Synkronoin asiakkaan Group Policyt, minkä jälkeen asensin sovelluksen työasemalle. Päivän päätteeksi selvittelin vielä asiakkaiden tunnuksiin liittyviä ongelmia Active Directoryssa.

Keskiviikko 21.6.2023

Päivä alkoi asiakkaalta puuttuvien sovelluksien asennuksella, jotka saatiin näkyviin Software Centeriin synkronoimalla Group Policyt. Varmistimme vielä, että asiakas pääsee kirjautumaan näihin sovelluksiin. Seuraavaksi selvitin ongelmaa, missä asiakas ei saanut käynnistettyä Teamsiä. Poistin Teamsistä profiilin, jossa oli vanhentunut lisenssi ja pyysin asiakasta kirjautumaan uusilla tunnuksilla. Vastaavanlainen tapaus tuli vielä uudemman kerran ja sen korjaaminen oli nopeampaa.

Päivän aikana tuli myös muutama tapaus, joiden korjaaminen ei kuulu vastuualueellemme, eikä meillä ole tarvittavia oikeuksien niiden tekemiseen. Näistä tapauksista keräsin tarkan kuvauksen, työaseman tiedot ja virheilmoitukset, ja välitin tukipyynnöt eteenpäin potilastietojärjestelmien vastuutiimeille.

Torstai 22.6.2023

Viikon viimeinen päivä alkoi roolipohjaisten käyttöoikeuksien hallinnalla Active Directoryssa, sillä asiakalla ei ollut pääsyä oman yksikkönsä tiedostoihin. Varmistin, että asiakkaalla kuuluu olla oikeudet kyseiseen kansioon, jonka jälkeen lisäsin hänelle ryhmän. Aamupäivästä havaittiin myös usealla asiakkaalla ongelma potilastietojärjestelmän päivityksessä. Ongelma korjattiin muokkaamalla määrittelytiedostossa ilmennyttä virhettä.

Iltapäivästä oli linjassa rauhallisempaa, joten siirryin katsomaan nauhoitettuja koulutuksia. Koulutuksessa käytiin läpi CAPA-käytäntöjä, eli korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden käytäntöjä, sekä ISO 20000-1 -standardia, joita seuraamalla voimme tarjota palvelua, joka ei poikkeakaan asiakkaiden kanssa tehdyistä sopimuksista tai heidän odotuksistaan. Päivän päätteeksi selvitin asiakkaan tietoturvariskitilannetta. Tein tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei jatku ja välitin asian vielä kyberturvapalveluille jatkoselvitykseen.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli paljon rutiinityötä, mutta vastuualueellemme siirtyneen potilastietojärjestelmän myötä pääsi selvittämään uusia ongelmia, joiden ratkaiseminen oli palkitsevaa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä, kun ongelmat ratkesivat suoraan

puhelimessa, eikä pyyntöjä tarvinnut välittää eteenpäin vastuutiimeille. Vaikeimmaksi tehtäväksi koin uuteen M365-ympäristöön siirtymiseen liittyvät kysymykset. Siihen liittyi paljon toimintatapoja, joita piti noudattaa ja vastaan tuli myös kysymyksiä, joihin ei ollut suoraa vastausta ohjeistuksessa. Osa siirtymiseen liittyvistä tehtävistä ei ollut meidän vastuullamme, vaan asiakkaalla itsellään, mutta pyrin kuitenkin auttamaan asiakkaan alkuun näissä prosesseissa.

Palaute asiakastapahtumista viikon ajalta oli pääosin positiivista ja sain myös kiitosta nopeasta palvelusta. Palautteiden keskiarvo oli yhdestä kymmeneen asteikolla 8,5 ja hyvien palautteiden lisäksi sain yhden huonon arvion, missä asiakas totesi, ettei asiaan tullut ratkaisua. Puhelun aikana kuitenkin otimme hänen tunnukset käyttöönsä. Enkä kokenut, että olisi jäänyt mitään epäselvää asiasta. Olisin kuitenkin voinut varmistaa, että asiakas ymmärsi millä tunnuksilla kirjaututaan työasemalle ja millä Office ympäristöön.

### 3.2 Työviikko 2

Maanantai 26.6.2023

Toimin myös tämän viikon puhelinlinjassa, ja päivä lähti käyntiin potilastietojärjestelmän päivityksellä, joka ei ollut päivittynyt asiakkaan työasemalle. Päivityksen jälkeen testasimme vielä, että kirjautuminen onnistuu asiakkaan toivomalla tunnistautumistavalla. Tämän jälkeen tein muutaman samassa yksikössä olevan asiakkaan tunnusten ylläpitoon liittyviä tehtäviä. Seuraavaksi selvitin asiakkaan kirjautumisongelmaa potilastietojärjestelmään. Asia ratkesi seuraamalla tämän potilastietojärjestelmän vastuutiimin aikaisempaa ratkaistua tukipyyntöä. Päivän päätteeksi kävimme läpi palvelukanavaamme, jonka kautta asiakas voi tehdä tukipyyntöjä helpommin.

Tiistai 27.6.2023

Tiistain tehtävät olivat hyvin samanlaiset maanantaihin verrattuna, sillä päivä alkoi potilastietojärjestelmän päivityksellä, jonka jälkeen selvittelin asiakkaiden tunnuksien ongelmia Active Directoryssa.

Lounaan jälkeen siirryin pois puhelinlinjasta ja perehdyin kollegani tukipyyntöihin, koska hän siirtyi avustamaan toista tiimiä. Useassa tukipyynnössä asiakas ei ollut

vastannut tavoitteluihimme, joten yritin tavoitella heitä uudestaan. Tavoitteluiden jälkeen osallistuin tiimipalaveriin, jossa käytiin tärkeimmät tapahtumat läpi ennen lomakauden alkua. Päivän päätteeksi suljin tukipyynnöjä, joissa asiakkaita ei ollut tavoitettu kahteen viikkoon, ja kehotin heitä olemaan uudelleen yhteydessä, mikäli heidän asiansa ei ole ratkennut.

Keskiviikko 28.6.2023

Aamulla saavuin työpaikalle ennen kuin vuoroni alkaa, joten kyselin asiakkailta lisätietoja heidän tukipyynnöistään sähköpostitse. Tämän jälkeen neuvoin asiakkaita heidän tunnustensa käyttöönotossa ja kerroin heille automaation lähettämien viestien käytännöistä. Viesti lähtee hyvissä ajoin ennen kuin tunnukset sulkeutuvat, ja he pystyvät varmistamaan tunnusten toiminnan.

Puhelinlinjassa oli jälleen sopiva hetki, ja otin käsittelyyn yksikön tunnusten teon tilausjärjestelmään. Tein tunnukset tilauksessa pyydetuille henkilöille ja lisäsin heille oikeudet tehdä tilauksia heidän yksikkönsä. Päätin päivän lisäämällä henkilöitä jaettuun postilaatikkoon Exchange Hallinta Centerissä.

Torstai 29.6.2023

Päivä alkoi yksikön laajuisen verkkohäiriön selvityksellä. Kyselin asiakkaalta esitietoja tietoliikennetiimiä varten. Sain selville yksikön tarkan sijainnin, milloin häiriö on havaittu, kuinka moneen työasemaan häiriö vaikuttaa sekä työaseman tunnistekoodin. Tämän jälkeen reititin pyynnön tietoliikennetiimille sekä ilmoitin häiriöstä palvelunohjaajalle.

Seuraavaksi selvitimme ovatko asiakkaan yksikköön viikonloppuna tulevien keikkalaisten tunnukset kunnossa ja missä tilanteessa heidän tunnustilauksensa ovat. Suurin osa tunnuksista oli jo käsitelty ja kiirehdin vielä puuttuvien tunnustilausten käsittelyä.

Iltapäivästä asiakas soitteli sovellusten asentamisesta työasemalle. Hän ei ollut työaseman ääressä, joten lähetin hänelle ohjeet sähköpostitse ja pyysin soittamaan uudestaan, mikäli asennuksessa tulee ongelmia. Päivän päätteeksi annoin käyttäjille oikeudet tietyn lomakkeen täyttöön, pääkäyttäjän pyynnöstä, sekä lisäsin heidät liittyvään yhteispostilaatikkoon Exchange Hallinta Centerissä.

Perjantai 30.6.2023

Perjantai alkoi rauhallisesti, eikä puheluja tullut kuin muutama. Hallinnoin tunnuksia Active Directoryssa ja vastailin kollegoiden kysymyksiin Teams-kanavalla. Kanava on hyödyllinen, koska kun itse ratkoo ongelmaa, ei aina huomaa kokeilla kaikkia ratkaisuja. Joskus ongelma voi olla yksinkertainen ja ratkeaa, kun kollega kysyy, että kokeilinko jotain hyvinkin loogista, mikä ei itselle ollut tullut mieleen.

Loppupäivä kului sovellusten päivityksillä asiakkaiden työasemille, sekä selvittelyä miksi jotkut sovellukset eivät aukea asiakkaalla etätöissä. Ongelma johtui katkenneesta VPN-yhteydestä. Tarkistin vielä oman työjonon, ettei sinne ole unohtunut palvelupyynnöitä, ja tämän jälkeen siirryin viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli paljon potilastietojärjestelmien päivitysten ajoja, ja pääsin siinä samassa tutustumaan paremmin niiden toimintoihin. Tästä on paljon hyötyä jatkossa, kun pitää ratkoa ongelmia potilastietojärjestelmien käyttöön liittyen ja samalla vähentää asiantuntijatiimien työkuormaa.

Pääsin myös viikon aikana tutustumaan syvemmin automaattisen tunnustenhallinnan toimintaan ja kertomaan siitä asiakkaalle, heille ymmärrettävään tapaan. Puhelinlinja oli suhteellisen rauhallinen ja pystyin tekemään muita työtehtäviä ohessa. Palautteiden keskiarvo viikolta oli 9,7 ja sain erityistä kiitosta nopeasta ja selkeästä ratkaisusta tunnusten automaatioon liittyvästä tukipyynnöstä.

### 3.3 Työviikko 3

Maanantai 3.7.2023

Tämän viikon toimin chat-vuorossa, jossa vastaamme kaikenlaisiin asiakkaita askarruttaviin asioihin, sekä käymme läpi jo luotuja tukipyynnöitä, tai ohjeistamme heitä tekemään oikeanlaisen tukipyynnön heidän asiastaan. Lomakaudella viestejä tulee tavallista vähemmän ja päivä koostui suurimmaksi osaksi tunnustilausten kiirehtimisestä ja neuvomisesta mihin tahoon asiakkaan tulee olla yhteydessä heidän ongelmien suhteen. Moni asia ei kuulu suoraan vastualueellemme, mutta meillä on paljon tietoa siitä mitä kautta asiakas tavoittaa oikean tahon.

Tiistai 4.7.2023

Vastailin asiakkaiden kysymyksiin tukipyyntöihin liittyen ja neuvoin millä lomakkeella he voisivat pyyntönsä tehdä. Yleensä chat-kanava on tarkoitettu vain nopeasti ratkaistaviin asioihin, mutta koska asiakkaita on vähän, ehdin käydä monivaiheisen tunnistautumisen käyttöönoton läpi vaiheittain.

Asiakas kyseli uuden organisaation tietojen säilytyskäytännöistä. Etsin tähän ohjeistuksen asiakkaalle organisaation Intrasta. Päädyimme siirtämään osan hänen tiedostoistaan toiseen tallennussijaintiin, koska ohjeessa sitä suositeltiin.

Chatin sulkeuduttua siirryin vielä vastaamaan asiakkaiden yhteydenottoihin. Kyselin heiltä lisätietoja, ja ratkaisin nopeasti yhdellä sähköpostilla ratkaistavia asioita.

Keskiviikko 5.7.2023

Chatissä tuli useita kysymyksiä puhelimien käyttöönottoon liittyen. Nämä asiat ratkeavat yleensä helpommin, kun asiakkaan ei tarvitse kirjoittaa jokaista näytöllä näkyvää asiaa. Kehotin heitä soittamaan puhelinlinjaamme, koska silloin asiakas voi vain sanoa mitä ruudulla näkyy ja häntä on helpompi ohjeistaa. Tarjosin heille myös Intrasta löytyviä ohjeita käyttöönoton tueksi.

Asiakkaat kyselivät myös paljon eri laitteiden tilauksista. Tarkistin löytyykö tuotteet jostain tilausjärjestelmästä ja ohjeistin sen perusteella asiakkaita tilaamaan joko suoraan tuotteen tai tekemään tilauksen tarjonnasta poikkeavaan tuotteeseen.

Torstai 6.7.2023

Aamusta asiakkaat kiirehtivät tukipyyntöjään, joita ei ole vielä ehditty ottamaan käsittelyyn asiantuntijatiimeissä. Merkitsin tukipyyntöihin kiirehtimisen ja tiedotin asiakasta asiasta. Asiakkaat kyselivät mistä kollegat saavat uudet tunnuksensa, ja tarkistin heidän tietonsa. Heidän tunnuksensa kuuluivat salasanan omatoimisen palautuksen piiriin, joten annoin heille linkin siihen.

Vastasin asiakkaan kysymyksiin tunnustenhallinnan automaation lähettämistä viestiestä. Automaatiosta puuttuu vielä yksi ominaisuus ja asiakkaalle tulee viesti, joka on tietyissä tilanteissa aiheeton. Tarkistin tunnuksensa ja kerroin asiakkaalle tilanteesta. HR-ohjelmien ongelmista ohjasin asiakkaat lähettämään viestiä siihen tarkoitettuun yhteissähköpostilaatikkoon.

Perjantai 7.7.2023

Perjantaina chatissä ei tullut paljoa viestejä ja pystyin keskittymään tukipyyntöjen reitittämiseen asiantuntijoille, sekä vastaamaan kollegoiden kysymyksiin yleisellä kanavalla.

Asiakas pyysi chatissä tunnuksilleen voimassaolon jatkoa. Ohjeistin hänet täyttämään sille tarkoitetun lomakkeen. Asiakkaat kyselivät myös tilausten hyväksyntä prosessista ja kerroin heille siitä ja ohjeistin miten toimia.

Viikkoanalyysi

Lomakauden aikaan chatissä oli rauhallisempaa. Viikon aikana ei ollut normaalia poikkeavia asiakastapahtumia. Tietojensäilytyksen käytäntöjä tuli asiakkaan kanssa selviteltyä ja tämän jälkeen ymmärsin itsekin paremmin käytännöt ja voin ohjeistaa tulevaisuudessa asiasta paremmin. Monesti tuli myös pyyntöjä, joihin meillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa, mutta tiedonhakutaidot kehittyivät etsiessä oikeaa tahoja, joka voisi ratkaista asiakkaan ongelman.

Chat-vuorossa ei tule juurikaan palautteita, koska palautteiden mahdollisuus on ainoastaan sähköposteina lähetetyissä ratkaisuisissa. Viikon aika saatujen palautteiden keskiarvo oli 10, ja se koostui muutamista pyynnöistä, jotka olin hiljaisina hetkinä ehtinyt ratkaista.

### 3.4 Työviikko 4

Maanantai 10.7.2023

Olin myös tämän viikon chat vuorossa ja asiakastapahtumat jatkuivat samaan malliin. Asiakas pyysi tarkistamaan miten hänen tekemänsä tukipyyntö etenee. Tarkistin pyynnön ja kiirehdin sitä asiakkaan toiveesta. Seuraava asiakas kyseli saaduista tunnuksista. Kyseisten tunnusten hallinta ei ole meillä, joten ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä sovelluksen pääkäyttäjiiin.

Iltapäivästä asiakas kyseli puhelimen ongelmasta, missä hän ei saanut sitä käynnistettyä. Kävimme läpi puhelimen tilan nollauksen ja rajasimme oheislaitteiden häiriöt pois. Päädyimme siihen tulokseen, että vika on jossain laitteen osassa, ja



asiakas voi tilata tilalle uuden puhelimen. Päivän päätteeksi asiakkaan leikkaa ja liitä toiminto ei toiminut oikein. Tätä ongelmaa on vaikea diagnosoida chatin välityksellä, joten ohjeistin häntä soittamaan puhelinlinjaamme.

Tiistai 11.7.2023

Asiakas kysyi, onko selainpohjaisessa ohjelmassa häiriötä, kun sinne mentäessä tulee ilmoitus palvelinvirheestä. Varmistin että hän on sisäverkossa ja kirjautunut oikeilla tunnuksilla työasemalle. Tässä vaiheessa sivu ei antanutkaan enää virhettä ja pyysin häntä olemaan yhteydessä, mikäli ongelma ilmenee uudestaan.

Asiakas tiedusteli palvelukanavasta tilattavien laitteiden ominaisuuksista. Etsin tarkempaa tietoa valmistajan sivulta. Lopulta löysimme asiakkaan tarpeisiin sopivan laitteen. Seuraava asiakas kyseli sähköisen palvelun kirjautumisen ongelmasta. Kyseisen palvelun tunnukset eivät ole hallinnassamme, joten ohjasin hänet palveluntarjoajan tukiportaaliin. Päivän päätteeksi kirjasin asiakkaan tunnuksiin liittyvän ongelman tiedot ja reititin sen chatin sulkeuduttua.

Keskiviikko 12.7.2023

Asiakas tuli kyselemään chatistä takaisinsoittojärjestelmään liittyvästä häiriöstä. Löysin kyseiseen häiriöön liittyvän tukipyynnön. Kävin sen läpi ja tiedotin asiakasta siitä. Hän ei toivonut muita toimenpiteitä ja kiitti tiedosta. Seuraava asiakas kyseli miten hänen alaisensa saa tunnukset tietoonsa. Ohjasin hänet oikealle sivustolle salasanan palautusta varten.

Iltapäivästä asiakkaat kyselivät ongelmista liittyen monivaiheeseen tunnistautumiseen. Selvittelimme asiaa ja asetimme tunnistautumisen voimaan uudestaan. Muuten asiakkaat kyselivät millä lomakkeella voisivat tehdä tukipyynnön. Etsin heille sopivan lomakkeen, sekä kerroin mitkä tiedot pyynnössä olisi hyvä mainita, jotta asiantuntijamme voivat ratkaista pyynnön nopeammin.

Torstai 13.7.2023

Asiakas kysyi, mitä kautta saisi PuTTY-tunnukset. Kyselin jatkokysymyksiä ja selvisi lopulta, että tarvitseekin tunnukset ohjelmaan, johon yhdistää PuTTYn kautta, ja ohjeistin hänet täyttämään oikean lomakkeen. Uusilla työntekijöillä on paljon uusia

ohjelmia ja sovelluksen yläreunassa oleva nimi ei ole aina se mihin tunnukset tarvitaan, niin pitää kysellä aina vähän lisätietoja, esimerkiksi mitä tekee kyseisellä sovelluksella.

Asiakas kertoi chatissä, että on saanut uuden varmennekortin ja halusi tietää mihin sen ilmoittaa, jotta voi käyttää sitä organisaation järjestelmiin tunnistautumisessa. Ohjeistin häntä täyttämään lomakkeen, jotta se saadaan lisättyä järjestelmiimme. Muuten asiakkaat kiirehtivät ja kyselivät heidän tekemien tilausten ja tukipyyntöjen perään. Tarkistin pyynnöt ja kiirehdin niitä, sekä tein sellaisia toimenpiteitä, mitkä eivät haittaisi valmiutta vastata mahdollisesti tuleviin chatteihin.

Perjantai 14.7.2023

Perjantaina chattejä ei tullut kuin ihan muutama, ja ne ratkesivat joko ohjaamalla asiakkaan olemaan yhteydessä oikeaan tahoon, tai tekemällä pieniä toimenpiteitä. Chattien välissä olevan ajan pystyin auttamaan toimistolla olevia kollegoita heidän asiakkaiden ongelmien kanssa. Muutamassa tapauksessa pystyin näyttämään kollegalleni, mitä hänen pitää tehdä, jotta saamme asiakkaan sovelluksen toimimaan halutulla tavalla.

Ehdin myös puhua kollegoiden kanssa, päivän aikana ratkaistuista ongelmista ja saimme vaihdettua tietoa, jonka avulla on helpompi ratkoa vastaavanlaisia ongelmia, jos niitä tulee vastaan.

Viikkoanalyysi

Toisen chat-viikon aikana asiakastapahtumat sujuivat paremmin, kun olin päässyt rutiiniin kiinni ja osasin kysyä oikeita kysymyksiä asiakkailta. Monet ongelmat ratkeavat todella helposti, kun osaa muotoilla kysymyksen, sillä tavalla, että asiakas ymmärtää sen ja vastaa tarvittavilla tiedoilla. Jos asiakkaalle jokin ohjelma ei toimi, virhekoodista saa paljon tietoa. Kuvia chatiin ei voi kuitenkaan liittää, niin pitää pyytää asiakasta kopioimaan virheilmoituksen teksti tai jos se ei ole mahdollista, niin kirjoittaa vaikka osan ilmoituksen alusta. Monessa tapauksessa jo muutama sana ilmoituksen alusta antaa vihjettä siihen mistä ongelma voisi johtua.

3.5 Työviikko 5

Maanantai 17.7.2023

Tällä viikolla palasin puhelinlinjaan. Aloitin päivän myöhäisimmässä vuorossa, joten aamun ruuhka puhelinlinjassa oli jo ehtinyt päättyä. Muutama puhelu tuli tunnusten hallintaan liittyen ennen lounasta. Puhelujen välissä ehdin myös lisällemään käyttäjille oikeuksia verkkolevylle tukipyyntöjen perusteella.

Iltapäivällä asiakas soitteli ongelmasta potilastietojärjestelmässä. Katsoin asiaa etäyhteydellä ja totesin, etten voinut korjata asiaa hänelle, joten otin mahdollisimman tarkat tiedot ongelmasta ja välitin pyynnön vastuutiimille selvitykseen. Iltavuoron loppupuolella tulee yleensä soittoja toimittajilta, liittyen joko heidän tunnuksiinsa meidän järjestelmissämme tai heidän toimittamassa palvelussa havaittuun häiriöön. Tunnuksiin liittyvät asiat ovat usein ratkaistavissa, mutta häiriöihin liittyen välitän tiedot vastuutiimille ja tarpeen vaatiessa välitän tiedon myös palvelunohjaajallemme tai päivystäjälle, jotta asia saadaan käsittelyyn mahdollisimman pian. Toimittaja ilmoitti, että heidän toimittamaan ohjelmaan ei tule ollenkaan tietoa meidän palvelimeltamme. Totesimme toimittajan kanssa, että asian ei tarvitse ratketa saman tien, joten välitin tiedon vain vastuutiimille, jotta pyyntö saadaan käsittelyyn aamusta.

Tiistai 18.7.2023

Aamusta selvittelin asiakkaan pääkäyttäjätunnuksiin liittyvää ongelmaa. Asiakkaalta oli poistunut käyttöoikeusryhmiä ja sain lisättyä ne takaisin. Seuraavan asiakkaan kanssa kävin läpi etätyöpöydän käyttöä, jotta hän pääsee etätöissä järjestelmiin sisälle. Etsimme myös etätyöpöydältä hänen käyttämänsä sovellukset, koska ne eivät löydy suoraan työpöydältä, niin kuin oman työaseman työpöydältä löytyy.

Iltapäivästä asensin asiakkaalle potilastietojärjestelmän hänen uudelle työasemalleen. Selvittelin myös toisen asiakkaan kanssa väärään sijaintiin tulostimeen tulostettuja papereita. Pynnön välitin tietojen kanssa lähitukeen, niin he voivat tarkistaa asiaa. Päivän viimeinen asiakas ilmoitti, että hänen tunnuksensa ei toimi. Ei käynyt kuitenkaan suoraan ilmi mikä ohjelma oli kyseessä. Kyselin häneltä mitä kautta hän avaa sovelluksen, ja jos sovellusikkunassa lukee jotain. Lopulta sain selville mikä sovellus oli kyseessä ja vaihdoimme hänelle uuden salasanan.

Keskiviikko 19.7.2023

Aloitin päivän neuvomalla asiakasta organisaatiosähköpostin lisäämisessä omaan puhelimeen. Tämä vaatii monivaiheisen tunnistautumisen käyttöönoton, joten otimme

sen käyttöön samalla. Seuraavaksi selvittelin asiakkaan kanssa miksi hänellä ei ole oikeanlainen näkymä potilastietojärjestelmässä. Ongelma johtui puuttuvasta oikeudesta, joka hänellä kuuluisi olla. Lisäsin oikeuden ja näkymä korjaantui uudelleenkäynnistyksen jälkeen. Loppupäivästä vastailin asiakkaiden kysymyksiin heidän tunnusten käyttöönottoon liittyen. He kyselivät mistä saavat tunnuksensa ja miten ne otetaan käyttöön. Prosessi on tullut tutuksi, joten voin neuvoa mistä heidän kuuluu painaa ilman että otan etäyhteyttä heidän työasemaansa.

Torstai 20.7.2023

Aamusta selvittelin tunnuksiin liittyviä ongelmia. Asiakkaalla oli vaikeuksia kirjautua selainpohjaiseen sovellukseen. Sivu ei antanut virheilmoitusta, joten ratkaisuun päädyttiin kokeilemalla eri toimenpiteitä. Lopulta kirjautuminen saatiin toimimaan tyhjentämällä kyseisen sivun evästeet selaimella. Ongelman havaitsin, kun kokeilimme kirjautua yksityisen selauksen ikkunan kautta ja se onnistui.

Muutama asiakas kysyi potilastietojärjestelmän kirjauksiin liittyviä kysymyksiä. Minulla on jonkinlainen käsitys mistä ongelma voisi johtua, mutta en lähtenyt arvaamaan, ettei kirjauksiin tule virheitä ja välitin kysymykset potilastietojärjestelmien vastuutiimeille. Selvitin vielä asiakkaan Outlookin asettelua. Se oli muuttunut jollain tavalla, eikä hän osannut sanoa tarkkaan millainen asettelu oli aikaisemmin ollut. Löysimme oikean asettelun kokeilemalla eri asetusten muuttamista. Näytin samalla asiakkaalle mistä hän voi yrittää korjata asettelun itse, jos se vielä vaihtuu.

Perjantai 21.7.2023

Asiakkaalla oli ongelmaa järjestelmässä, johon meillä ei ole tunnusten hallintaa. Kerroin hänelle, että ongelmasta voi olla yhteydessä pääkäyttäjiin ja kerroin hänelle pääkäyttäjien yhteystiedot. Päivän aikana tuli myös soittoja potilastietojärjestelmien kirjausten tekoon ja poistoon liittyen. Otin niistä ylös mahdollisimman tarkat tiedot ja välitin pyynnöt eteenpäin vastuutiimeille.

Iltaapäivästä hallinoin asiakkaiden tunnuksia potilastietojärjestelmässä.

Sisäänkirjautumisessa oli ongelmia ja ne ratkesivat joko oikeuksien korjaamisella tai tunnusten voimassaolon korjaamisella heidän lupien mukaisiksi.

## Viikkoanalyysi

Viikon aikana ratkaisin ongelmia, joissa ei saanut paljoa apua virheilmoituksista tai ne puuttuivat kokonaan. Ongelmat ratkaisin, joko etsimällä aikaisempien vastaavanlaisten tukipyyntöjen ratkaisuja tai kokeilemalla eri tapoja korjata ongelma, sen perusteella minkä uskoisin sen aiheuttavan. Välillä ongelmat ratkesivat yhdellä nopealla toimenpiteellä, kun kuunteli asiakkaan kuvauksen ongelmasta huolellisesti ja esitti siihen liittyviä jatkokysymyksiä.

Kun asiakkaalla ei auennut sovellus, eikä se myöskään antanut virheilmoitusta, varmistin sovelluksen nimen. Muistin, että sovelluksesta on myös selainpohjainen versio ja kysyin, että käyttääkö hän sitä. Selainpohjaisessa versiossa on ongelma, joka ratkeaa poistamalla sivuston evästeet, ja saimme sen sovelluksen toimimaan poistamalla ne.

Muuten viikolla tuli vastaan ongelmia, joita en voinut ratkoa eri syistä. Näissä tapauksissa etsin vanhoja tukipyyntöjä vastaavista tapauksista, sekä kysyin vastuutiimeiltä mitä esitietoja ongelmista olisi hyvä saada. Näiden lisätietojen avulla vastuutiimit pystyvät ratkomaan ongelmia nopeammin ja asiakkaat saavat parempaa ja nopeampaa palvelua.

Viikon palautteiden keskiarvo oli 9,25, ja palautteet olivat yleisesti positiivisia. Yksi asiakas ei ollut tyytyväinen hänen organisaationsa linjaukseen jakelulistojen hallinnassa. Tähän me emme kuitenkaan voi vaikuttaa, ja ilmoitin asiakkaalle, että muutokset saa kuitenkin tehtyä meidän kauttamme nopeasti.

## 3.6 Työviikko 6

Maanantai 24.7.2023

Viikko lähti käyntiin tunnusten hallinnalla lomalta palaajille Active Directoryssa, sekä potilastietojärjestelmissä. Vaihdoin heille salasanoja, tarkistin heidän tunnusten voimassaolon ja oikeusryhmät. Esihenkilöt kyselivät myös automaation lähettämistä viesteistä. Tarkistin siihen liittyvät tiedot ja ilmoitin heille, mikäli asia vaatii toimenpiteitä.

Laitetoimittaja oli yhteydessä meihin liittyen hänen tekemiin korjaustoimenpiteisiin. Kirjasin tiedot ylös ja tiedotin meidän vastuutiimiämme muutoksista, mikäli asiaan liittyen tulee myöhemmin ongelmia. Iltapäivästä asentelin asiakkaiden työasemille puuttuvia ohjelmia asennuspalvelun kautta. Näytin myös asiakkaalle, miten hän voi

hakea uusimmat Group Policyt työasemaansa, jolloin saa myös ladattaviksi uusimmat ohjelmajakelut.

Tiistai 25.7.2023

Asiakas pyysi muutosta potilastietojärjestelmässä olevaan ajanvarauspohjaan. En voi muuttaa sitä oikeuksillani ja joutuisin reitittämään pyynnön potilastietojärjestelmän vastuutiimille. Tätä varten on kuitenkin lomake palvelukanavassa ja kävin asiakkaan kanssa sen täytön läpi, jotta tarvittavat tiedot muutokseen saadaan kirjattua pyyntöön. Tämän jälkeen asiakas osaa myös tehdä vastaavanlaiset pyynnot suoraan palvelukanavasta ja vastuutiimimme saa tarvittavat tiedot, eikä aikaa kulu lisätietoja selvittäessä.

Asiakas oli saanut ilmoituksen, että hänen salasanansa vanhenee. Sain selville, että kyseessä oli työasemalle kirjautumiseen käytettävä salasana. Neuvoin mitä kautta hän saa sen vaihdettua. Seuraavalle asiakkaalle jatkoin hänen potilastietojärjestelmän tunnuksien voimassaoloa. Päivän päätteeksi asensin asiakkaan uudelle työasemalle potilastietojärjestelmän.

Keskiviikko 26.7.2023

Aamusta muutama asiakas soitti, kun he eivät päässeet kirjautumaan työasemillensa. Tarkistin heidän tunnuksensa ja kysyin, minkälainen ilmoitus tulee kirjautumista yrittäessä. Kirjautumiset onnistuivat salasanojen vaihdon jälkeen.

Seuraavaksi kävin asiakkaan kanssa potilastietojärjestelmän koulutusversion käyttöä. Kävimme ohjetta läpi vaihe vaiheelta ja annoin asiakkaan itse edetä sen mukaan, jotta käyttö tulee tutummaksi hänelle.

Ilmapäivästä selvittelimme miksi asiakas ei pääse tilausjärjestelmään sisälle. Selvisi, että yksi kirjautumistavoista ei ole toiminnassa. Käytimme toista tapaa ja ilmoitin asiasta järjestelmän vastuutiimille, jotta se saataisiin korjattua. Yhdistelin vielä muutaman asiakkaan työasemille verkkotulostimet, sekä tiedotin heitä, että yhdistämisen jälkeen sovellukset pitää käynnistää uudelleen, jotta oletustulostin päivittyy niihin.

Torstai 27.7.2023

Asiakas ei päässyt kirjautumaan organisaation Intraan niin neuvoin häntä omatoimisessa salasanan palautuksessa. Näytin hänelle myös mistä hän löytää käyttäjätunnuksensa, jos se unohtuu. Seuraavan asiakkaan kanssa kävin läpi automaation lähettämää viestiä missä alaisen tunnukset olivat sulkeutumassa. Varmistin häneltä, että uusi sopimus oli tehty, jotta automaatio pitää tunnukset voimassa sen perusteella.

Iltapäivän puolella katsoin sähköpostin jakelulistan hallintaa asiakkaan kanssa ja näytin miten hän pystyy lisäämään henkilöitä listalle ja poistamaan heitä listalta. Kerroin myös hänelle, että pystymme lisäämään henkilöitä listalle, jos asiakas ei syystä tai toisesta pysty sitä itse tekemään.

Perjantai 28.7.2023

Asiakas kysyi miten, vanhan organisaation työasemien poisto tehdään tietoturvallisesti. Otin ylös poistoa varten tarvittavat tiedot ja pyysin asiakasta siirtämään työasemat sivuun, jotta lähitukemme voi hoitaa niiden poiston. Seuraavan asiakkaan kanssa selvitettiin, miksi hänen yhteystietonsa näkyvät väärin. Tein muutokset järjestelmäämme, sekä välitin pyynnön organisaation yhteyshenkilölle, jotta korjaukset voidaan tehdä myös heidän hallinnoimiin järjestelmiin. Seuraavaa asiakasta autoin sähköpostitilin lisäämisessä työpuhelimeen. Siirsimme samalla monivaiheiseen tunnistautumiseen käytetyn sovelluksen tilin uuteen puhelimeen.

Iltapäivästä asiakas soitti lomakkeen täytössä havaitusta ongelmasta. Hän ei saanut valittua haluttuja pakollisia tietoja siitä. Huomasin, että lomakkeessa oli logiikkavirhe. Keksinkin miten ongelman voi kiertää, jotta saadaan täytettyä lomake nyt ja ilmoitin siitä lomakealustasta vastaavalle taholle.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana puhelinlinjassa ei ollut kiirettä, joten pyrin usean ongelman kohdalla opettamaan myös asiakkaan ratkaisemaan tai ymmärtämään ongelman paremmin, mikäli se uusiutuu. Kun lomat loppuvat voi asiakas joutua odottamaan vastausta meiltä, joten jos häneltä löytyy ongelman korjausta varten ohje voi hän ratkaista sen itse sen avulla. Näin molemmat osapuolet hyötyvät.

Tyypillisten asiakastapahtumien lisäksi pääsin myös ratkomaan ongelmia mihin ei ollut tunnettuja ratkaisuja. Lomakkeen logiikkavirhettä selvitin, täyttämällä lomaketta muutaman kerran ja huomasin, että lomakkeessa on kaksi kohtaa missä syöttää sijaintitieto. Toisella näistä tavoista ei pysty valitsemaan haluttua yksikköä. Näytin asiakkaalle missä kohtaa ongelma ilmenee ja miten sen voi kiertää sen aikaa, kunnes ongelma saadaan korjattua.

Viikon aikana en saanut kuin muutaman palautteen, joiden keskiarvoksi muodostui 9,5. Asiakastapahtumissa, joista sain täydet pisteet palautteesta, näytin erityisen tarkkaan kohta kohdalta, miten asia ratkaistiin tai kirjoitin asiakkaalle yksityiskohtaisen ratkaisun. Aina ei ole mahdollista antaa näin yksityiskohtaista asiakaspalvelua, mutta siihen on kuitenkin hyvä pyrkiä ja koittaa etsiä jonkinlainen välimaasto tehokkuuden ja hyvän asiakaspalvelun välillä.

### 3.7 Työviikko 7

Maanantai 31.7.2023

Viikon ensimmäisessä asiakastapahtumassa potilaan tietoihin piti tehdä muutos. Kirjasin ylös tehtävän muutoksen ja välitin sen tietoturvalisesti potilastietojärjestelmän vastuutiimille. Seuraavaksi hoidin muutaman potilastietojärjestelmän tunnusten hallintaan liittyvän puhelun. Vastaavanlaisia asiakastapahtumia tulee usein kuukauden vaihtuessa tai juuri sitä ennen. Pidän yleensä kirjausta varten pohjan, johon voin syöttää tiedot. Esimerkiksi jos tunnusten voimassaolo on päättynyt voin syöttää tunnuksen, jota jatkoin ja mihin asti jatkoin sitä.

Ilmapäivästä korjailin asiakkaan yhteystietoja järjestelmässämme. Ohjeistin häntä myös olemaan yhteydessä hänen organisaation intran yhteystietoja hallinnoivaan tahoon. Tiedon myös hänelle, ettei yhteystietojen muutokset näy heti, koska järjestelmien välinen synkronointi tapahtuu tietyin väliajoin.

Tiistai 1.8.2023

Aamusta asiakas tiedusteli potilastietojärjestelmän tunnuksista sijaiselle. Kyseisen potilastietojärjestelmän tunnukset eivät ole hallinnassamme, joten ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä oikeaan tahoon. Puheluita tuli myös paljon kuun vaihteessa



vanhentuneista tunnuksista, koska työsopimukset ovat vaihtuneet. Näiden kirjaukseen käytin valmista ratkaisupohjaa, jonka olin eilen kirjoittanut.

Iltapäivästä selvittelin asiakkaan verkko-ongelmia. Verkkokaapelin vaihtaminen verkkopistokkeesta toiseen ratkaisi ongelman. Yksikössä muilla toimi langallinen verkko ja huoneessa oli siirrelty asioita, niin ajattelin, että ongelma voisi johtua tästä. Päivän päätteeksi neuvoin uusia työntekijöitä heidän tunnusten ja työasemien käyttöönotossa.

Keskiviikko 2.8.2023

Päiväni alkoi asiakkaan tunnusten hallinnalla Active Directoryssa ja Exchange Hallinta Centerissä. Toinen asiakas oli yhteydessä yksikön verkkoon liittyvästä ongelmasta. Kirjasin ylös tiedot siihen liittyvistä laitteista ja liitännöistä ja reititin pyynnön tietoliikennetiimille.

Iltapäivästä yhdessä potilastietojärjestelmässä oli häiriö ja siitä tuli paljon tukipyyntöjä. Otin ylös työasemien tiedot ja kysyin, onko häiriö todettu koko yksikössä. Varmistin myös asiakkaiden puhelinnumerot, mikäli vastuutiimimme tarvitsee lisätietoja heiltä.

Torstai 3.8.2023

Asiakas kyseli vanhan organisaation kansio-oikeuksista, koska tarvitsee vielä kyseisiä tiedostoja. Meillä ei ole hallintaa kyseisiin oikeuksiin, mutta sain selvitettyä oikean tahon ja ohjeistin asiakasta olemaan yhteydessä heihin. Seuraavaksi tein asiakkaalle tunnukset potilastietojärjestelmän osasovellukseen. Tarkistin, että tunnuksien luontiin vaadittavat kriteerit täytyivät ja loin nämä tunnukset. Tämän jälkeen varmistimme vielä niiden toimivuuden.

Iltapäivästä käsittelin tukipyyntöjä ja puheluja liittyen asiakkaiden tunnuksiin eri ympäristöissä. Tukipyynnöissä oli hyvin vähän tietoa, joten soitin asiakkaille ja kysyin lisätietoja.

Perjantai 4.8.2023

Aamusta tuli soittoja potilastietojärjestelmän kirjautumisongelmasta. Ongelma pystyttiin rajaamaan yhteen kirjautumistapaan, jonka välitin tietoineen vastuutiimille. Jotta

asiakkaat pääsevät potilastietojärjestelmään, asetin heille kertakäyttöisen salasanan, jonka he voivat vaihtaa kirjautuessa.

Asiakas kyseli tilausjärjestelmän toiminnasta ja oikeuksista. Kävimme sen käyttöä läpi ja lisäsin hänelle tilausoikeudet. Seuraavalle asiakkaalle lisäsin oikeudet potilastietojärjestelmän osasovellukseen. Päivän päätteeksi asiakas kyseli, miten saa keikkalaiselle tunnukset järjestelmiin. Näytin etäyhteydellä tunnustilaukseen käytettävät lomakkeet ja miten ne täytetään.

### Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli aika paljon tavallisia tukipyyntöjä. Ennakoimalla, että kuukauden vaihteessa tulee tunnuksien voimassaoloon ja salasanojen vaihtoon liittyviä pyyntöjä, pidin niihin tarvittavia järjestelmiä ja ratkaisupohjia valmiina. Näin pystyin vähentämään puhelun jälkeen tehtävän tukipyynnön kirjaukseen käytettävää aikaa.

Muutama häiriö ilmeni myös potilastietojärjestelmiin liittyen, ja siinä samalla tuli myös kerrattua mitä kaikkia tietoja potilastietojärjestelmistä on hyvä vastuutiimiä varten kirjata. Kuvakaappauksista on heille paljon hyötyä, koska pelkkä virhekoodi ei aina suoraan kerro mistä on kyse, mutta virheilmoitus, jonka joku tiimistä on nähnyt, voi johtaa ratkaisuun nopeammin.

Palautteiden keskiarvoksi muodostui 8.6, jota laski huomattavasti 0 arvosanan palaute yhdestä asiakastapahtumasta. Asiakas pyysi oikeuksia potilastietojärjestelmään sähköpostitse, johon vastasin, että oikeudet tulee tilata palvelukanavan lomakkeella. Asian olisin voinut muotoilla paremmin, ja tähän aionkin kiinnittää huomiota, mutta en usko, että arvosana 0 oli ansaittua tästä asiakastapahtumasta. Muuten viikon aikana sain hyvää palautetta, jossa korostui toimintani nopeus ja ratkaisujeni sujuvuus.

### 3.8 Työviikko 8

Maanantai 7.8.2023

Viikko alkoi asiakkaan tietojen korjauksella järjestelmässämme. Tein korjaukset ja ilmoitin asiakkaalle, että synkronointi järjestelmien välillä voi kestää jonkin aikaa. Seuraavalla asiakkaalla oli ongelmia salatun sähköpostin lähettämisessä. Käytössä on eri tapa kuin hänen aikaisemmassa organisaatiossansa, joten kävimme läpi uuden

tavan ja lähetin hänelle myös ohjeen, mitä voi katsoa, jos sama ongelma tulee itsellä tai kollegalla vastaan.

Iltapäivästä kävin läpi asiakkaan kanssa tunnusten tilaukseen liittyviä käytäntöjä. Tunnusten tilaukseen liittyy käytäntöjä, joista ei voida tietoturvasyistä joustaa. Lopuksi vaihdoin iltavuoroon tulevan asiakkaan salasanan potilastietojärjestelmään.

Tiistai 8.8.2023

Aamusta avustin chattivuorolaisia, koska chat-palvelu oli ruuhkautunut. Vastasin kysymyksiin liittyen asiakkaiden tekemiin palvelupyyntöihin ja heidän ongelmiinsa. Mikäli ongelmat eivät ratkenneet helposti chatin välityksellä, ohjeistin heitä soittamaan puhelinlinjaan, koska siellä ei ollut niin paljoa kiirettä.

Iltapäivästä kävin läpi kollegan kanssa potilastietojärjestelmän osasovelluksen käyttöä. Se on itselle tullut tutuksi ja kollegalle ei ollut vielä tullut asiaan liittyen tukipyyntöjä, niin kävimme sen käyttöä läpi ja samalla tuli itse kerrattua sen tunnuksiin liittyviä käytäntöjä. Päivän päätteeksi hallinnoin sähköpostilaatikkoja Exchange Admin Centerissä.

Keskiviikko 9.8.2023

Puhelinlinjassa ei ollut aamulla kiirettä, joten siirryin tekemään tukipyyntöjä. Lisäsin esihenkilön pyynnöstä yksikön työntekijöille oikeudet tilausjärjestelmään. Pyynnössä ei ollut kaikkia tarvittavia tietoja, joten jouduin etsimään tiedot ja lisäsin tämän jälkeen oikeudet työntekijöille. Seuraavaksi selvitin asiakkaan kanssa monivaiheisen tunnistautumisen käyttöönoton ongelmaa. Kävimme lopulta prosessin etäyhteydellä läpi ja saimme otettua monivaiheisen tunnistautumisen käyttöön.

Iltapäivästä lisäsin asiakkaalle oikeudet kansiopolkuun verkkovälillä. Varmistin kansion hallinnoijalta, että lisäämisen voi tehdä ja lisäsin oikeudet asiakkaalle. Seuraavan asiakkaan työasemassa oli ongelmaa ja se ei vaikuttanut toimivan oikein.

Käyttöjärjestelmä vaikutti olevan korruptoitunut, ja otin kuvakaappaukset vikatilanteista ja välitin pyynnön lähituullemme.

Torstai 10.8.2023

Aamusta asiakas ilmoitti, että on unohtanut salasanansa, eikä muistanut käyttäjätunnustaan, koska oli käyttänyt toista kirjautumistapaa. Ohjeistin hänet omatoimiseen salasananpalautukseen, josta hän näkee myös samalla käyttäjätunnuksensa. Seuraavan asiakkaan ammattinimike oli muuttunut ja myös samalla tarvittavat käyttöoikeudet. Tarkistin ammattinimikkeen vaihdon ja tein muutokset taustajärjestelmään.

Ilmapäivästä asiakas kysyi, miten voisi saada käyttölokeja tulevaa auditointia varten. Ohjeistin mitä kautta hän voi tehdä pyynnön meille. Päivän päätteeksi tuli pyyntö ajanvarauskalenterin muutoksesta. Otin malliksi vastaavanlaisen ratkaistun tukipyynnön, ja kysyin asiakkaalta vastaavat tiedot ja välitin pyynnön potilastietojärjestelmän vastuutiimille toteutusta varten.

Perjantai 11.8.2023

Aamusta selvittelin miten asiakas voi muokata sähköpostiinsa tulevia ilmoitusviestejä yhteisöpalvelu Yammerista. En saanut etäyhteyttä joten, etsin oman organisaation Microsoft 365 palveluiden kautta Yammerin asetukset ja lähetin asiakkaalle linkin, jota kautta hän pääsee sinne ja kerroin mitkä muutokset hän voi tehdä sivulta.

Asiakkaan pitää siirtää vanhan organisaation työpuhelin uuden organisaation hallintaohjelmaan. Otin laitteen tiedot ylös ja välitin ne siirtoa varten vastaavalle taholle. Potilastietojärjestelmästä tulostaminen ei onnistunut asiakkaalla ja aloin selvittämään asiaa etäyhteydellä. Katsoin, kun asiakas näytti prosessin läpi ja huomasin vikailmoituksista, että tulostusprosessi jää kesken. Löysin vastaavanlaisen pyynnön ja seurasin siinä käytettyä ratkaisua, jonka jälkeen tulostus taas onnistui.

Viikkoanalyysi

Tavalliseen viikkoon verrattuna vaihtelua toi chat-vuoron avustaminen. Yleensä viikon aikana toimin yhdessä roolissa ja sitä varten täytyy olla vain tietyt sovellukset ja virtuaaliset ympäristöt valmiina. Vaihdoin kuitenkin chat-vuoroa varten eri sovellukset, joista ennakkoin yhteydenottoja tulevan. Chat-vuoron tarkoitus on toimia nopean palvelun kanavana, jossa ratkotaan yksinkertaisia ongelmia ja vastataan asiakkaita askarruttaviin asioihin. Välillä asiakkaat kuitenkin pyytävät vaativampiakin asioita, niin sovellusten on hyvä olla valmiina, jotta pystyy asian ratkaisemaan nopeasti ja olemaan valmis palvelemaan seuraavaa asiakasta.

Viikon aikana pääsin myös opettamaan kollegaa potilastietojärjestelmän osasovelluksen käytössä. Samalla kun opetin käyttöä, tuli selvitettyä asioita, jotka eivät olleet itselleni tulleet vastaan. Viikon aikana perehdyin myös itselleni täysin uusiin M365-sovelluksiin. Sovellukset on hyvä tuntee, koska ne tulevat useasti vastaan asiakastapahtumissa ja niitä voi hyödyntää myös omassa työssään asiakastapahtumien ulkopuolella. Viikon palautteiden keskiarvo oli 9,6, ja kirjallista palautetta sain nopeasta toiminnastani.

### 3.9 Työviikko 9

Maanantai 14.8.2023

Viikon aloitin asiakkaan tunnusten jatkamisella ja uudelleen aktivoimisella. Hänen tunnuksensa eivät kuuluneet automaation piiriin, joten jatkoin niitä manuaalisesti. Seuraavalla asiakkaalla oli ongelmaa työasemalle kirjautumisessa. Hän käytti varmennekorttia kirjautumiseen, ja se onnistui muilla laitteilla. Pystyin siis rajaamaan ongelman kortinlukijaohjelmaan tai kortinlukijan ajureihin. Kirjautuminen onnistui kortinlukijaohjelman korjaamisen jälkeen.

Seuraavalla asiakkaalla oli myös ongelmaa varmennekortilla tunnistautumisessa. Kävin tunnistautumisprosessin läpi asiakkaan kanssa. Prosessi ei ole varsinaisesti itsellekään tuttu, mutta sen käyttö oli intuitiivista ja osasin sanoa missä kohtaa asiakkaalla tuli ongelmaa. Päivän päätteeksi etsin asiakkaan kadonneita sähköposteja. Outlook-sovellus oli mennyt vikatilaan ja palautin sähköpostiviestit paikallisversiosta.

Tiistai 15.8.2023

Asiakkaan alaisen tunnuksia eivät toimineet. Tarvittavat tiedot puuttuivat järjestelmästä, joten pyysin asiakasta tarkistamaan, että tiedot on välitetty meille. Seuraavalla asiakkaalla oli ongelmaa työasemalla kirjautumiseen. Hänelle oli lisätty kirjautumistapa, joka oli korvannut toisen kirjautumistavan. Kerroin millä tavoilla hän voi kirjautua, ja testasimme että hän pääsee sisään järjestelmään.

Asiakkaalla oli ongelmia kirjautua työasemalle ja huomasin tunnuksia tarkastellessa, että tunnuksessa oli kirjoitusvirhe. Kerroin oikean tunnuksen asiakkaalle, sekä välitin tiedon myös käyttövaltuushallinnallemme, että se saataisiin korjattua. Päivän päätteeksi hallinnoin kansio-oikeuksia Active Directoryssa.

Keskiviikko 16.8.2023

Asiakkaalla oli ongelmaa omatoimisessa salasanan vaihdossa. Salasanassa ei voi olla tiettyjä erikoismerkkejä. Sanoin asiakkaalle, ettei näitä merkkejä voi käyttää. Hän kokeile vaihtoehtoista salasanaa ja sen sai asetettua. Seuraavan asiakkaan koneelle asensin VPN-ohjelman etätyöskentelyä varten.

Iltapäivästä asiakkaalla oli ongelmaa telakan kautta liitetyissä näytöissä. Kysyin asiakkaalta telakan sarjanumeron ja lähdin selvittämään mistä asia voisi johtua. Telakka resetoitiin ja liitännät tarkistettiin. Tarkistin myös, ettei ongelma voisi johtua liian suurista näytön resoluutioista, joita telakka ei tue. Välitin lopulta tukipyynnön lähituelle ajurien päivitykseen. Jatkoin päivän päätteeksi yhden asiakkaan tunnusten voimassaoloa.

Torstai 17.8.2023

Asiakkaan puhelimelta oli poistunut ohjelma, joka pitäisi olla siihen jaeltuna. Kokeilin ajaa puhelimen päivitykset, mutta ohjelma ei alkanut asentumaan. Otin puhelimen tiedot ylös ja välitin pyynnön laitepalveluillemme. Seuraavalla asiakkaalla oli ongelmaa kirjautuessa Intraan. Tarkistin hänen tunnuksensa ja ne olivat kunnossa. Tässä kohtaa hänen kollegansa ehti neuvoa, millä tunnuksilla hänen kuuluu kirjautua Intraan ja ongelma ratkesi.

Asiakas tarvitsi työasemalle ohjelman, jota siihen ei ollut vielä jaeltu. Otin työaseman tiedot ja sovelluksen nimen ja välitin pyynnön lähituellemme. Iltapäivästä tuli useampi soitto yhdestä potilastietojärjestelmästä. Kysyin asiakkailta, minkälaisia virheilmoituksia heillä tulee. Virheilmoitukset olivat joka kerralla erilaisia, joten pystyin sulkemaan laajemman häiriön mahdollisuuden ulos. Kokeilin tavalliset vikatilanteista poistumisen ratkaisut ja kun ne eivät auttaneet, välitin pyynnöt vastuutiimille selvitykseen.

Perjantai 18.8.2023

Aamusta välitin puhelimen tiedot vastuutiimille, jotta se voidaan siirtää organisaation hallintaan. Seuraavan asiakkaan työasema tarvitsi ottaa käyttöön. Ohjeistin laitteen kytkemisessä sisäverkkoon ja jätimme työaseman päivittymään. Asiakkaalta puuttui

henkilökohtainen verkkolevyn kansio. Loin kansion verkkolevylle ja lisäsin asiakkaalle luvat siihen.

Ilmapäivästä palautin asiakkaalle salasanan, koska hänellä ei ollut mahdollisuutta tehdä omatoimista salasanan palautusta. Asiakkaalla oli ongelmaa monivaiheisen tunnistautumisen kanssa. Monivaiheinen tunnistautuminen oli jäänyt vanhaan laitteeseen, joka oli poistettu käytöstä. Poistin tunnistautumisen käytöstä ja asetimme sen hänelle uudestaan käyttöön.

### Viikkoanalyysi

Viikon aikana tavallisista tunnuksien hallintaan liittyvistä asiakastapahtumista poiketen kohtasin paljon päätelaitteiden ja oheislaitteiden ongelmia. Ongelmat ratkesivat usein tiedonhaulla ja kokeilemalla laitteiden asetusten palauttamista. Muiden laitteiden ongelmien ratkaisua voi useasti hyödyntää myös muiden vastaavien laitteiden korjaamisessa. Välillä pyysin myös asiakasta kysymään, jos yksikössä on joku, joka tuntee laitteen käytön jo ennestään. Useasti on tullut vastaan, että käytössä on jokin erikoisjärjestely, millä laite toimii ja asia ratkeaa nopeasti, kun joku tulee näyttämään toiminnan. Välillä pyynnöt joudun reitittämään lähituelle, mutta voin helpottaa heidän työtään rajaamalla pois yleisimmät ongelmatapaukset.

Viikon palautteiden keskiarvo oli 9,75. Palautetta sain nopeasta ja hyvästä palvelusta. Yhdessä palautteessa asiakas kyseli, miksi järjestelmänvalvoja oli poistanut häneltä sovelluksen. Kerroin hänelle tarkemmin tilanteesta, että kyseessä ei ollut henkilö vaan hallintajärjestelmä.

### 3.10 Työviikko 10

Maanantai 21.8.2023

Viikon aloitin asiakkaiden tunnuksiin liittyvien ongelmien selvityksellä. Muutamalle asiakkaalle vaihdoin salasanan ja yhdelle tunnukselle oli jäänyt salasanan vaihdon pakotus päälle, vaikka salasana oli jo vaihdettu hänen toimestaan. Asiakas ilmoitti yksikössä olevan häiriö verkkoyhteydessä. Otin ylös laitteiden, verkon sekä kytkentöjen tarkat tiedot ja sijainnit, ja välitin tiedon tietoliikennetiimillemme selvitykseen.

Iltapäivästä linjassa oli rauhallisempaa, niin siirryin tavoittelemaan asiakkaita koskien heidän tekemiään tukipyynnöjä. Asiakkaat useasti tekevät tukipyynnön, jossa on todella vähän tietoa. Kysyin asiakkailta puuttuvia tietoja, mutta en ottanut tukipyynnöjä kuitenkaan omaan jonoon käsittelyyn, koska en pysty vastaamaan heille seuraavina päivinä linjasta nopeasti. Muutaman tukipyynnön pystyin ratkaisemaan suoraan ilman lisätietoja.

Tiistai 22.8.2023

Päivän aloitin tunnusten voimassaolon jatkolla ja seuraavan asiakkaan tunnusten ongelma ratkesi salasanan palautuksella. Asiakkaalla oli ongelmaa Teamsin kirjautumisessa. Vanhan organisaation tilin kytkös Teamsiin aiheutti ongelmaa ja asiakas ei sitä tarvinnut. Poistin Teamsin välimuistin ja kirjauduimme vain uuden organisaation tilille, jonka jälkeen Teams toimi taas normaalisti.

Iltapäivästä asiakas ei saanut potilastietojärjestelmää avattua. Käynnistettäessä tullut ilmoitus viittasi asennuksessa tapahtuneeseen virheeseen. Asensin potilastietojärjestelmän uudestaan työasemalle ja tarkistin lokitiedoista, että asennus on onnistunut. Tiimipalaverin ajan otin puheluita asiakkailta, ja kun palaveri oli ohi ja muut palasivat linjaan, siirryin katsomaan palaverin nauhoitteen.

Keskiviikko 23.8.2023

Aamusta jatkoin voimassaoloa asiakkaan tunnuksiin työasemalle ja potilastietojärjestelmään. Seuraava asiakas kyseli tukipyynnönsä perään. En kuitenkaan löytänyt hänen viestiään järjestelmästä. Lopulta selvisi, että viesti oli mennyt väärään osoitteeseen. Ratkaisin hänen tunnuksiinsa liittyvän ongelman ja kerroin hänelle meidän nykyiset yhteydenottotapamme.

Iltapäivästä autoin muutamaa kollegaa heidän tunnuksiensa kanssa. Salasanat olivat vanhentuneet. Asetin heille väliaikaiset salasanat, joiden tilalle he asettivat uudet salasanat. Päivän päätteeksi selvitin vielä asiakkaan kanssa, miksi hänellä on puutteellinen näkymä potilastietojärjestelmässä. Hänen oikeusryhmiään ei ollut päivitetty vastaamaan nykyistä työtehtävää. Korjasin ne ja varmistimme vielä, että näkymä vastasi samassa tehtävässä olevan kollegan näkymää.



Torstai 24.8.2023

Aamulla avustin asiakasta tunnusten käyttöönotossa, sekä varmennekortin aktivoimisessa. Linjassa oli rauhallinen hetki, joten siirryin vaihtamaan työkonettani uuteen. Uuden työaseman käyttöönoton jälkeen säädin vielä asetuksia, ja tämän jälkeen ilmoitin uuden työaseman tunnisteiden esihenkilölle. Lopuksi palautin vanhan työaseman niiden palautuksesta vastaavalle henkilölle.

Seuraavaksi jatkoin asiakkaan tunnuksien voimassaoloa potilastietojärjestelmässä. Puhelun aikana, kun odotin että asiakas testaa tunnusten toimivuutta, tein vielä muutamia säätöjä asetuksiini. Päivän päätteeksi autoin vielä asiakasta tunnusten käyttöönotossa ja sähköpostitilin lisäämisessä Outlook-sovellukseen.

Perjantai 25.8.2023

Aamupäivän aikana tukipyynnöitä tuli pääasiassa koskien tunnusten hallintaa. Vaihdoin muutaman salasanan ja jatkoin tunnusten ja oikeusryhmien voimassaoloa. Selvitin myös yhden asiakkaan sähköpostisovelluksen ongelmaa. Palautin paikallisen Outlook profiilin, jonka jälkeen viestit tulivat perille taas.

Iltapäivästä asiakas kyseli ohjelmasta, joihin meillä ei ole hallintaoikeuksia tai ylläpitoa. Tiesin mikä taho siitä vastaa ja ohjeistin asiakkaan olemaan heihin yhteydessä. Iltapäivän aikana autoin asiakkaita toimikorttien aktivoinnin kanssa, sekä ratkaisin asiakkaan ongelman potilastietojärjestelmän käynnistyksessä.

Maanantaina 28.8.2023

Sain heti aamusta puhelun koskien edellisenä iltapäivänä tehtyyn tukipyyntöön. Asiakas kysyi saisiko tukipyynnöitä kiirehdyttyä. Huomasin, että kyseessä on häiriö ja korjasin sen tilan. Otin myös kaikkien työasemien tiedot ja varmistin niiden tarkan sijainnin. Tämän jälkeen olin suoraan yhteydessä lähitukeemme.

Iltapäivästä asentelin asiakkaan työasemalle pdf-tiedostojen muokkausohjelman ja näytin hänelle nopeasti, miten sitä käytetään. Heillä oli ollut toinen ohjelma käytössä, mutta nyt oli tullut uusi tilalle, eikä sen käyttäminen ollut tuttua. Päivän päätteeksi vielä hallinnoin käyttöoikeuksia Active Directoryn kautta ja potilastietojärjestelmässä.

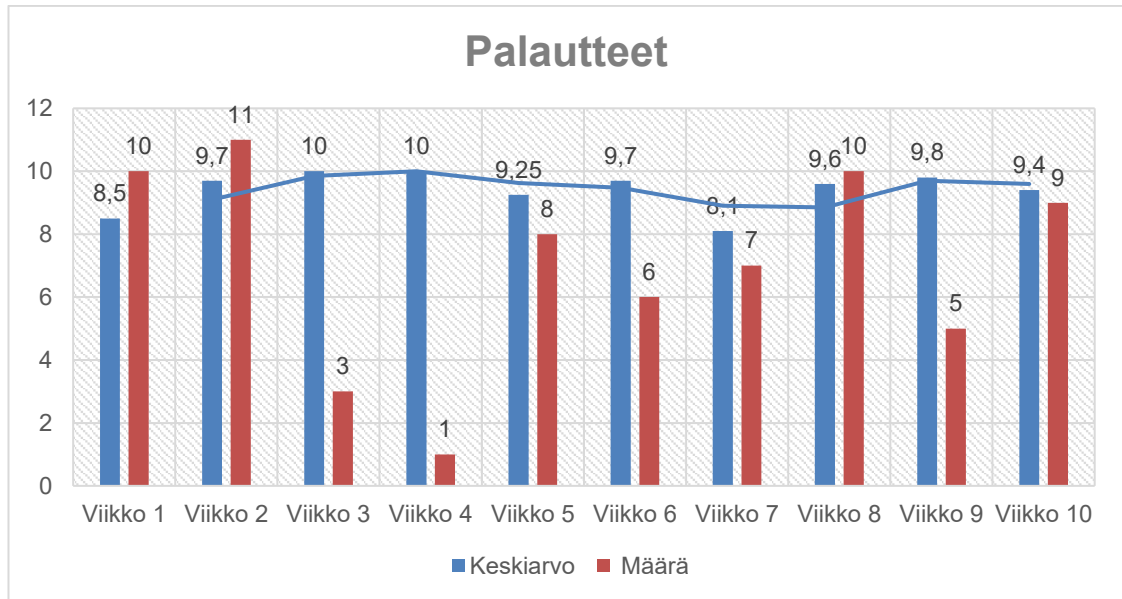
## Viikkoanalyysi

Viikko koostui hyvin paljolti tunnuksien hallinnasta ja niiden tuntemus parantui. Erityisesti oikeusryhmien hallitseminen ja mihin mitkäkin ryhmät oikeuttavat. Myös puhelujen kestoa sain lyhennettyä, kun tiesin mitkä tiedot tarvitsen asioiden ratkaisuun.

Palautteiden keskiarvoksi muodostui 9,44 ja sain kiitosta sujuvasta toiminnasta. Myös tukipyyntö, jossa jouduin ohjaamaan asiakkaan olemaan yhteydessä toiseen tahoon, sain palautteeksi kuitenkin 8. Sain aikaisempiin viikkoihin parempaa palautetta, ja uskoisin tämän johtuvan siitä, että muotoilin asian paremmin asiakkaalle. Näin he eivät saa sellaista kuvaa meistä, ettemme tee mitään, ja voivat olla meihin jatkossa yhteydessä muihin asioihin liittyen.

### 3.11 Seurantajakson palauteanalyysi

Päiväkirjan pidon aikana saatujen palautteiden keskiarvot tallennettiin jälkikäteistarkastelua varten. Kuviossa 1 on esitetty kaikki palautekeskiarvot seurantajakson ajalta. Ensimmäisen viikon palautteiden keskiarvo oli muihin viikkoihin verrattuna huonompi ja uskoisin tähän vaikuttavan sen, että olin palannut lomalta, enkä ollut vielä päässyt työrytmiin. Vastaan tuli ongelma, jossa en ollut osannut kommunikoida asiaa asiakkaalle oikein ja hänelle oli jäänyt sellainen kuva, ettei ongelma ollut kokonaan ratkennut. Vastaavanlainen tapaus johti myös viikolla seitsemän huonompaan keskiarvoon, kun asiakas teki pyynnön, jota emme voineet toteuttaa hänen toivomalla tavalla. Olisin voinut saada paremman palautteen, jos olisin ilmaissut asian selkeämmin, tarjoten myös perustelut miksi pyyntöä ei voi toteuttaa tällä tavalla. Näin palvelutapahtuma olisi ollut parempi molemmille osapuolille.



Kuvio 1. Palautteiden määrät ja keskiarvot viikoittain.

Hyvää palautetta sain seurannan aikana erityisesti nopeasta ja sujuvasta palvelusta ja koen, että tämä on vahvuuteni. Olen havainnut heikkouteni asiakkaille kommunikoinnissa ja uskon palautteiden keskiarvoni olevan kehittymässä hyvään suuntaan. Palautteiden arvosanat ovat myös subjektiivisia, enkä ole huolissani pienestä vaihtelusta keskiarvossa. Ongelman ratkaisu nopeasti ja ystävällisesti ei aina tarkoita sitä, että palautteen arvosana olisi 10. On myös hyvä huomioida palautteen kirjallinen osuus, jos sellainen on annettu.

## 4 Pohdinta

Seurantaviikkojen aikana syvensin osaamistani tuen piiriimme kuuluvissa järjestelmissä. Osaan etsiä ratkaisuja asiakkaan tunnuksiin liittyviin ongelmiin katsomalla tunnuksia ja niiden oikeuksia. Ymmärrän myös paremmin Active Directoryn oikeusryhmät ja osaan tulkita sisäistä dokumentaatiota niistä. Osaan myös päätellä, mistä tunnuksiin liittyvät ongelmat voisivat johtua, vaikka tiedettyä ratkaisua ei vielä olisi sisäisissä tiedonlähteissämme. Olen alkanut kysymään vastuutiimeiltä, mitä tietoja he tarvitsevat tukipyynnöiden ratkaisuun. Vanhemmissa pyynnöissä toimenpiteiden dokumentointi on ollut välillä vähäistä, mutta niistä saa hyvin lisää tietoa kysymällä vastuutiimiltä. Olen myös ottanut tavaksi merkata toimenpiteeni huolellisemmin vähänkin vaativammissa tukipyynnöissä.

Jatkon kannalta uskoisin, että ongelmanratkaisutaitoni ovat jo hyvällä tasolla, ja ne kehittyvät jatkuvasti työtä tehdessä. Järjestelmätuntemukseni tällä hetkellä käytössä olevissa järjestelmissä on hyvä ja niiden yksityiskohtaisemmissa tiedoissa voin nojata sisäisiin tietolähteisiimme. Kommunikointitaitoni vaativat kuitenkin työtä ja uskon että yrityksen sisäiset koulutukset, sekä tiimini kanssa asiakastapahtumista keskustelu vie kehittymistä oikeaan suuntaan.

## Lähteet

Clines, S. & Loughry, M. 2008, Active Directory for Dummies. Saatavissa: ProQuest Ebook Central.

Elfassy, David. 2013, Mastering Microsoft Exchange Server 2013. Saatavissa: ProQuest Ebook Central.

F5. What Is a Virtual Private Network (VPN)? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.f5.com/glossary/virtual-private-network-vpn> [viitattu 17.11.2023].

International Organization for Standardization. 2018. Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements. ISO/IEC 20000-1:2018. Saatavissa: <https://www.iso.org/standard/70636.html>

Martinez, S. Daalmans, P. & Bennett, B. 2017, Mastering System Center Configuration Manager, Newark. Saatavissa: ProQuest Ebook Central.

Microsoft. Active Directory Domain Services Overview. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview> [viitattu 4.12.2023].

Microsoft. Exchange Admin center in Exchange Server. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/architecture/client-access/exchange-admin-center?view=exchserver-2019> [viitattu 12.2.2024]

Microsoft. How to deploy clients to Windows computers in Configuration Manager. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/mem/configmgr/core/clients/deploy/deploy-clients-to-windows-computers> [viitattu 12.2.2024]

Microsoft. Mikä on Microsoft 365? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/mik%C3%A4-on-microsoft-365-847caf12-2589-452c-8aca-1c009797678b> [viitattu 17.11.2023].

PuTTY. Download PuTTY. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.putty.org/> [viitattu 4.12.2023]

SSH Communications Security. PuTTY Home - Free Downloads, Tutorials, and How-Tos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ssh.com/academy/ssh/putty> [viitattu 4.12.2023]

Strebe, M. 2002. Network Security JumpStart : Computer and Network Security Basics, Alameda. Saatavissa: ProQuest Ebook Central.

Kanta. Varmenteet ja varmennekortit. WWW-dokumentti. Saatavissa:  
<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/varmennepalvelut> [viitattu 4.12.2023]