



Service Desk -prosessien kehittäminen asiantuntijaroolissa

Vernerikander

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Service Desk -prosessien kehittäminen asiantuntijaroolissa

Vernerikander
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2025

Verneri Tikander

Service Desk prosessien kehittäminen asiantuntijaroolissa

Vuosi

2025

Sivumäärä

39

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö seuraa työskentelyä Service Desk työssä IT-alalla aikavälillä 2.9.2024 - 27.10.2024. Toimeksiantajana toimii kansainvälinen televiestintäalan yritys, joka tarjoaa myös tietotekniikka-alan palveluita.

Tavoitteena opinnäytetyössä oli kehittää omaa osaamista sekä päivittäisiä työskentelyprosesseja. Työssä paneudutaan myös työergonomiaan ja -hyvinvointiin.

Työn aikana kehitettiin omaa osaamista pilvipalveluiden sekä ohjelmistorobotiikan osalta. Yhtenä kehityskohteenä oli tunnustenluonti prosessin automatisointi ohjelmistorobotiikalla, mutta työn aikana kehitystyötä ei keretty saattaa loppuun. Opinnäytetyön lopputuloksena tapahtui kasvua osaajana ja toimeksiantaja sai parempaa kuvaa päivittäisestä työstä sekä tietoonsa työstettäviä kehityskohteita.

Asiasanat: service desk, it-ala, työhyvinvointi, ict

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor's Degree

Vernerik Tikander

Development of Service Desk processes in an expert role

Year

2025

Pages

39

This diary-format thesis follows work at Service Desk in IT industry, timed between 2.9.2024 - 27.10.2024. Client for the thesis is a national teleoperator which provides information technology services.

The goal of the thesis was to develop skills and daily working processes. Work ergonomics and occupational well-being are also explored.

During the thesis skills were developed in cloud services and software robotics. One of the development goals was to automate the process of creating user accounts using software robotics, but this goal was not met within the time limits of the thesis. As a result of the thesis new skills as a specialist were developed and the client received a better understanding of daily work.

Keywords: service desk, it industry, occupational well-being, ict

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lähtötilanteen kuvaus	6
2.1	Oman nykyisen työn analysointi.....	7
2.2	Oman osaamisen analysointi.....	7
2.3	Sidosryhmät	8
2.4	Vuorovaikutustaidot	10
2.5	Kehittäminen	10
2.6	Opinnäytetyön tavoitteet	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Viikko 1 - töihin paluu ja työhyvinvointi	11
3.2	Viikko 2 - organisaatiomuutokset	15
3.3	Viikko 3 - päivittäinen työ ja ITIL.....	19
3.4	Viikko 4 - etätyö ja työergonomia	22
3.5	Viikko 5 - työkyky ja palautuminen.....	25
3.6	Viikko 6 - työkierto	28
3.7	Viikko 7 - ohjelmistorobotiikka ja automaatio.....	30
3.8	Viikko 8 - sertifiointit ja urakehitys.....	32
4	Yhteenveto ja pohdinta	35
	Lähteet.....	37
	Kuviot	39

1 Johdanto

Tässä päiväkirjaopinnäytetyössäni pohdin ja reflektoin omaa työtäni sovellusasiantuntijana sekä miten kehittäisin omaan toimenkuvaani kuuluvia prosesseja yrityksessä X. Dokumentoin työtäni päiväkirjamuotoisesti 8 viikon ajan 2.9.2024 - 27.10.2024.

Päiväanalyysissä keskityn tarvittaessa tarkemmin päivän aikana esiintyneisiin työtehtäviin ja niiden teemoihin. Viikon päätteeksi analysoin kuluneen viikon aikana esille nousseita teemoja teorian kautta ja pohdin kehittämisen kohteita omassa osaamisessani sekä työssäni. Kehitystyössä hyödynnän eri lähteitä ja peilaan niitä omiin näkökulmiini asioista.

Toimeksiantajani on kansainvälinen televiestintäalan yritys, joka tarjoaa myös tietotekniikka-alan palveluita. Yritys on osa suurempaa konsernia ja Suomen maayhtiö, johon kuuluu Suomen henkilöstön osalta noin 3000 työntekijää usealla paikkakunnalla. Yrityksen asiakaskunta koostuu niin henkilö- kuin yritysasiakkaista.

Teen itse sovellusasiantuntijana töitä Service Deskissä, joka toimii ensimmäisenä kontaktina asiakkaille muiden palveluiden apuna. Service Desk on IT-tuen ulkoistettu palvelu ja asiakaskuntaan kuuluu kaikenkokoisia yrityksiä ja virastoja. Oma päivittäinen työni keskittyy pääasiassa kahden laajemman asiakkuuden ympärille, joihin tulen viittaamaan nimityksillä asiakas A ja asiakas B. Asiakkaiden työntekijöistä puhuttaessa käytän nimitystä käyttäjä. Työssäni kohtaan muita asiakkuuksia satunnaisesti, näihin viitataan nimityksillä asiakas C, asiakas D jne.

Ongelmanrajaus ja -ratkaisu ovat oleellinen osa päivittäistä työtäni. Tämä vaatii vahvaa tietoteknistä tuntemusta perusteista kuten Windows-työasemien toiminnasta ja ylläpidosta. Edistyneempien asioiden, kuten palvelinten ja verkkoyhteyksien tuntemuksesta on hyötyä. Työtehtäväni sisältää asiakas- ja käyttäjäkohtaisia puhelimitse, sähköpostilla sekä palavereissa esim. Microsoft Teamsin välityksellä. Hyvät ja selkeät kommunikaatiotaidot ovat avainasemassa, sillä vastapuoli on monesti suppeamman tietoteknisen taustan omaava käyttäjä, jolle vaikeatkin tekniset asiat täytyy osata kääntää selkokielelle. Lisäksi viestintää on hoidettava yrityksen sisäisesti toisille osastoille, sillä eri osastot vastaavat asiakkaan IT-ympäristön eri osa-alueista.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa kuvataan tarkemmin lähtötilannetta ennen opinnäytetyön päiväkirjaosuutta. Analysoin tarkemmin työnkuvaani, osaamistani, vuorovaikutustaitojani sekä opinnäytetyön

tavoitteita. Päiväkirjaosuudessa raportoin päiväkohtaisesti työpäivistäni ja analysoin viikkotasolla esiin nousseita teemoja teorian kautta.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työtehtäviini Service Deskissä kuuluu pääasiassa asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen ja ongelmanselvitys. Service Desk toimii ensimmäisenä kontaktina asiakkaiden suuntaan ja tarvittaessa käsillä oleva ongelma ohjataan eteenpäin seuraaville palvelutasoille. Toimeksiantajallani on tavoitteena Service Deskin osalta ratkaisukyvyksi 70 %, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaan ongelman ratkaisu kuuluu useasti osaksi työtäni. Lisäksi osastollani on myös vastuulla reagointi mahdollisiin asiakkaita koskeviin laajempiin vika- tai ongelmatilanteisiin, kuten tietoturva- tai tiedonkulkuongelmiin.

Toimeksiantajan asiakaskunta on kasvava ja uusien asiakkuuksien palveluiden käyttöönotto-
miseksi on toteutettava käyttöönottoprojekti. Projektiin osallistuu asiakkaan lisäksi jokaisen palvelun osalta käyttöönottovastaava, jonka tehtävänä on varmistaa palveluiden onnistunut aloitus. Olen itse toiminut useammassa projektissa käyttöönottovastaavana ja kokemuksieni pohjalta olen huomannut käyttöönottoprosesseissa parannettavaa. Käyttöönotot ovat tämän opinnäytetyön aikana yksi kehittämiskohteista.

Asiakkuuksilla on myös palveluiden käyttöönoton jälkeen oltava asiakaskoordinaattori, joka vastaa palveluiden sujuvuudesta Service Deskin osalta. Asiakaskoordinaattorin tehtävänä on osallistua asiakkaan kanssa pidettäviin palvelukokouksiin. Kokouksissa käydään yleensä läpi kuluneen aikavälin yhteydenottojen määrää ja niiden käsittelyä palvelukuvauksen puitteissa. Vastuullani on tällä hetkellä kaksi isompaa asiakkuutta, joiden palveluiden seuraamiseen ja kehittämiseen osallistun aktiivisesti.

2.2 Oman osaamisen analysointi

Minulla on kokemusta Service Desk työstä 8 vuoden ajalta ja sinä aikana olen kasvattanut osaamistani ongelmanratkaisussa sekä asiakaskohtaamisissa. Viimeisen 4 vuoden aikana olen ollut osana käyttöönottoprojekteja käyttöönottovastaavana sekä palveluiden käynnistämisen jälkeen asiakaskoordinaattorina. Näiden työtehtävien myötä olen oppinut paljon siitä, kuinka palvelu- ja asiakaskokonaisuudet muodostuvat ja toimivat osana isompaa organisaatiota.

Koen omaavani hyvät kommunikaatiotaidot, joita olen päässyt kehittämään niin käyttäjä- kuin asiakaskohtaamisissa. Työssäni tapaan jatkuvasti uusia ihmisiä ja useimmiten päädyn arvioimaan nopeasti ihmisten teknisen tietoperustan taso. Näin pystyn selkeyttämään omaa kommunikaatiotani keskustelukumppanin tasolle sopivaksi. Kommunikaatio tapahtuu pääosin puhelimitse tai sähköpostitse, mutta myös virtuaalipalaverit ovat olennainen viestintäkanava. Palavereissa varsinkin omia puheenvuoroja joutuu nopeasti miettimään tehokkaiksi

aikapuitteiden takia. Tässä onkin itselläni vielä kehittämisen varaa, suurimpana apuna tähän olisi riittävä valmistautuminen palavereihin.

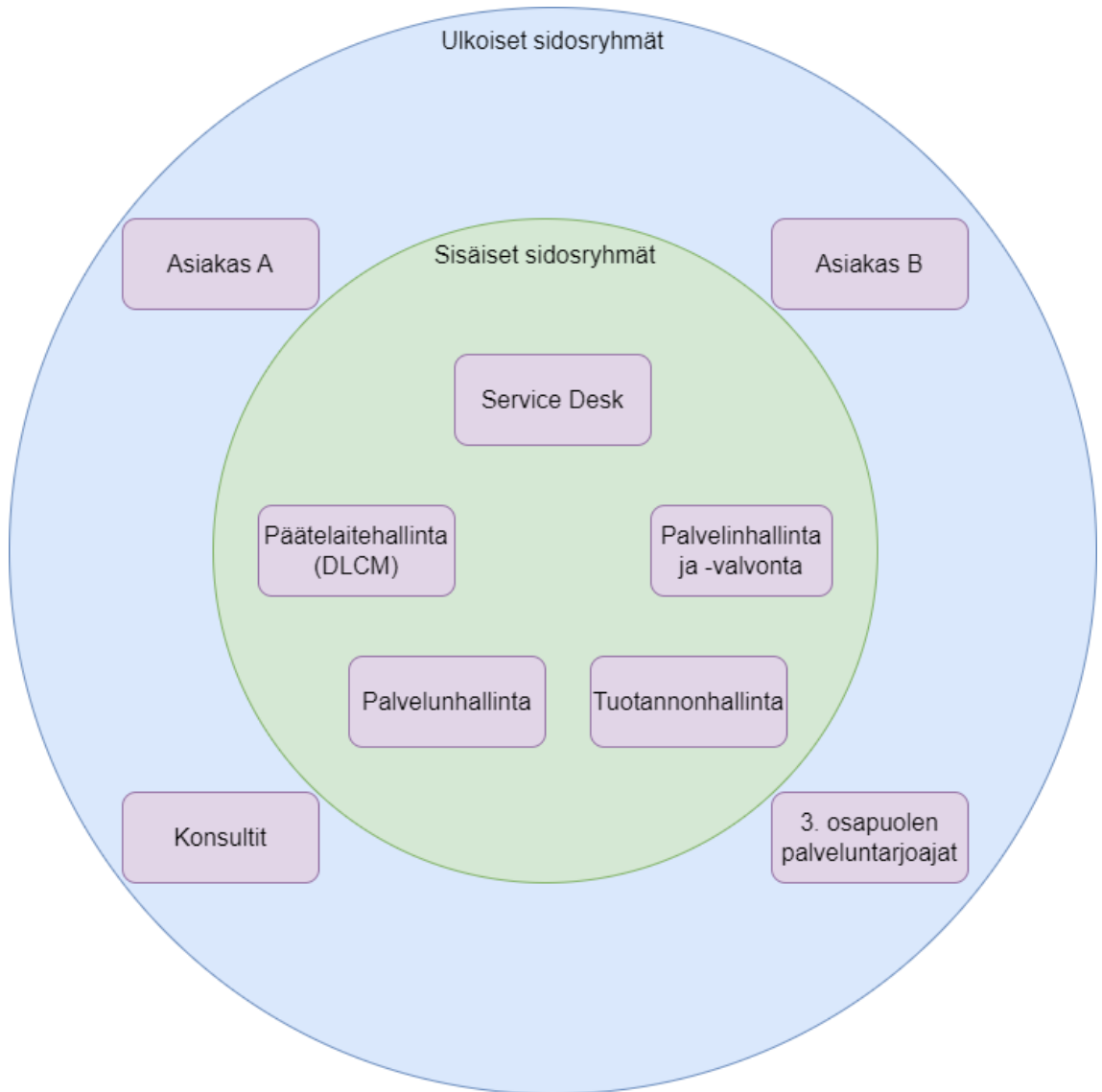
IT-laitteiden teknisten ongelmien ratkaisun parissa olen kehittynyt ensimmäisestä omistamastani tietokoneesta lähtien. Vuosien varrella minulle on kertynyt laajasti tietoa ja osaamista niin Windows-työasemista kuin työasemien oheislaitteista, kuten esimerkiksi tulostimista ja kortinlukijoista. Lisäksi olen nykyisessä työssäni päässyt laajemmin tutustumaan palvelimiin, niin virtuaalisilla alustoilla pyöriiviin kuin fyysisiin. Nykyinen työtehtäväni ei varsinaisesti osaa- mista palvelimien parissa vaadi, mutta siitä on suuri apu ongelman rajauksessa ennen seuraaville tasoille siirtämistä. Olen päässyt syventämään osaamistani pilvipalveluiden, kuten Microsoft Azuren parissa. Pilvipalveluiden hyödyntäminen on runsaassa kasvussa asiakkailla ja koen siksi itse haluavani kehittyä niiden parissa lisää.

Olen työskennellyt viimeiset 4 vuotta etätyössä kotoani käsin. Tästä ajasta olen ollut 2 vuotta osa isompaa 10 hengen tiimiä ja nyt viimeiset 2 vuotta olen työskennellyt työpari apunani kahden erikoisemman asiakkuuden kanssa. Kykenen itsenäiseen työskentelyyn ja toimimaan osana isompaa tiimiä, molemmissa tapauksissa selviydyn työtehtävistäni hyvin.

2.3 Sidosryhmät

Toimeksiantajan sisäisiä sidosryhmiä on useita, joita ovat toiset Service Desk tiimit ja muut palveluosastot sekä heidän esihenkilönsä ja työntekijänsä. Toimeksiantajalla on sisaryhtiö, jonka työntekijöiden kanssa tarvitsee ajoittain tehdä tiivistä yhteistyötä, koska heillä saattaa olla osa asiakkaan palveluista. Ulkopuolisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakas A ja B sekä heidän käyttäjänsä, mahdolliset muut asiakkuudet, palveluntarjoajat sekä ulkoiset konsultit.

Omassa työssäni olen sidosryhmistä eniten tekemisissä asiakkaiden A ja B sekä heidän käyttäjiensä kanssa. Asiakkaiden kanssa osallistun toistuvasti lähes viikoittaisiin palavereihin, joissa analysoidaan palveluiden tilannetta ja tasoa. Palautetta ja kehitysideoita annetaan aktiivisesti puolin ja toisin. Asiakkaiden käyttäjien kanssa olen päivittäin yhteydessä heillä esiintyvien teknisten ongelmien ja kysymysten parissa. Pyrin hoitamaan käyttäjien ongelmat niin pitkälle kuin pystyn, jonka jälkeen ongelma tarvittaessa ohjataan toimeksiantajan sisällä toisen palvelun piiriin, asiakkaan ICT-yhteyshenkilöille tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajille.



Kuvio 1: Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät

2.4 Vuorovaikutustaidot

Kohtaan työssäni monipuolisia tilanteita, joissa tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Kollegoiden kesken on mahdollista keskustella käynnissä olevista ongelmista ja niiden mahdollisista ratkaisuista. Myös esihenkilöiden suuntaan on hyvä osata viestiä asioista avoimesti ja selkeästi, varsinkin mikäli työssä esiintyy haasteita ja epäkohtia, jotka hidastavat työntekoa.

Asiakkaiden kanssa käytävissä palavereissa on useita edustajia kummaltakin puolelta, kuten palvelu- ja tuotantopäälliköitä, IT-johtohenkilöitä, IT-tukihenkilöitä sekä myyjiä. Aina kaikkien kesken ei välttämättä löydy helpolla yhteistä kieltä ja siksi palavereissa auttaa, jos osaa selkeästi viestiä oman asiansa ja mahdollisesti tiivistää muiden sanomisia. Oman haasteensa tuovat mukanaan kolmannen osapuolen palveluntarjoajat, jotka saattavat asioida pelkästään englanniksi.

Käyttäjien kohdalla viestintä käydään usein sähköpostitse tai puhelimitse. Käyttäjät saattavat monesti lähestyä rennosti ja ilman vahvaa tietoteknistä perustaa, mikä vaatii itseltä usein rentoa ja selkokielistä vastausta. Käyttäjille ei ole välttämätöntä puhua tarkoin tietoteknisin termein, vaan useasti riittää, että asia selitetään helposti ymmärrettävästi. Joskus käyttäjillä on kova kiire ison ongelman ollessa käsillä ja silloin helposti käyttäytyminen on myös ärtyntynyt. Tällöin on parasta pysyä itse mahdollisimman ammattimaisena ja pyrkiä ratkaisemaan tai ainakin edistämään käsillä olevaa ongelmaa.

Koen omaavani hyvät vuorovaikutustaidot, joita olen vuosien varrella saanut kehittää ja hioa eri tilanteissa. Suurimpana kehityskohteenani näkisin englanninkielisen asioinnin puhumalla, kirjoitetun ja ymmärretyn kielen taitoni on mielestäni hyvällä tasolla.

2.5 Kehittäminen

Olen pyrkinyt aina aktiivisesti kehittämään työtehtäviäni tavalla tai toisella. Olen vahvasti sitä mieltä, että mikään prosessi ei ole täydellinen ja aina löytyy jotain parannettavaa. Pyrin myös siihen, että löytäessäni kehityskohteen ideoin jo valmiiksi ratkaisua ennen kuin esitän asian eteenpäin.

Tämänhetkisissä työtehtävissäni olen havainnut useita asioita, jotka ovat vaatineet parannusta. Näistä mainittakoon suurimpina asiakasympäristöjen ja ongelmaratkaisujen heikko dokumentointi sekä käyttövaltuushallinta prosessit. Dokumentaation osalta olen pystynyt itse suoraan vaikuttamaan parantamalla niitä, mutta työsarkaa näissäkin vielä on. Lisäksi käyttövaltuushallinta prosessien osalta olen ollut mukana työstämässä kehitysideoita, jotka on esitelty asiakkaalle. Nämä kehitysideoita on otettu hyvillä mielin vastaan, mutta niiden käyttöönottoaminen on vielä asiakkaalla keskustelun alla organisaation sisällä.

Opinnäytetyön ajanjaksolla aion keskittää aikaa asiakkaiden A ja B dokumentaation parantamiselle ja täydentämiselle, olemassa olevien prosessien tarkastelulle ja kehitysideoiden löytämiselle sekä mahdolliselle manuaalisen työn automaatiolle. Olen myös ajoittain mukana uusien asiakkuuksien Service Desk palveluiden käyttöönotoissa ja tässä prosessissa on useita kehityskohteita. Vanha prosessi on vielä ajalta ennen toimeksiantajan sisällä tapahtuneita yrittäjämuutoksia eikä se vastaa enää täysin nykyhetkeä.

2.6 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteeni opinnäytetyölle on kehittää omaa osaamistani ja ymmärrystäni IT-organisaation eri prosesseista, sekä samalla kehittää kyseisiä prosesseja. Kehitettäviä prosesseja ovat asiakasympäristön tunnusten luonnin mahdollinen automatisointi sekä 2. tason työasematuen käyttöönotto. Tavoitteessa onnistuessa kehittyneistä prosesseista hyötyvät niin minä työntekijänä, toimeksiantaja kuin asiakkaatkin. Pyrin syventämään omaa tietoteknistä osaamistani opettelemalla lisää pilvipalveluista, varsinkin Microsoft Azuresta, ja muista palveluista, joille toimeksiantaja tarjoaa tukea. Muiden tavoitteiden ohessa perehdyn myös työhyvinvointiin vaikuttaviin asioihin ja yritän omaksua niitä työnteon tueksi.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1 - töihin paluu ja työhyvinvointi

Ensimmäisenä viikkonani keskityn alkuun töiden pariin palaamiseen ja nykytilannekuvan kartoittamiseen, sillä olen ollut 4 kuukautta pois töistä. Tuona aikana asiakkaiden A ja B palveluista on huolehtinut osittain työparini ja hänen lisäkseen tukitiimin sijaiset.

Maanantai 2.9.2024

Aloittelin työpäivän avaamalla työkoneen klo 7:50. Normaali työpäiväni alkaa klo 8 ja päättyy klo 16, joskus liukumaa saattaa esiintyä. Heti alkuun huomasin useamman salasanani vanhentuneen ja käytinkin aamun niiden uusimiseen. Työkoneeni löysi useamman saatavilla olevan käyttöjärjestelmä- ja sovelluspäivityksen, joiden asennuksessa meni muutama tunti. Odotellessa kävin läpi sähköposteja, joita oli ehtinyt kertyä lähes 400 kappaletta.

Kävin läpi työparini kanssa tapahtumia kesän ajalta. Kesät ovat asiakkaidemme osalta yleensä hiljaisempia kuin muu vuosi ja niin oli tälläkin kertaa yhteydenottojen kokonaismäärän osalta. Puheluita oli yllättäen tullut kesä- ja heinäkuussa enemmän eikä näihin ollut saatu kaikkiin vastattua. Työparini oli kesä- ja heinäkuun ajan poissa töistä ja tuona aikana palvelun ylläpidosta vastasi tukitiimin sijaiset. Heillä on myös muita asiakkuuksia hoidettavanaan, eivätkä he

pysty keskittämään kaikkea työaikaansa asiakkaiden A ja B pariin kuten minä ja työparini. Asiakkaita oli tiedotettu tästä poikkeustilanteesta ja heillä onneksi riitti asiaan ymmärrystä.

Varsinaista tikettien hoitoa ja puheluiden vastaanottoa en pystynyt vielä ensimmäisenä päivänä tekemään, sillä kesäsiivouksen aikana minulta oli poistettu tunnukset meidän tiketöinti-järjestelmäämme.

Tiistai 3.9.2024

Aamupäivä kului selvitellessä vielä puuttuvia tunnuksia ja oikeuksia. Kun ne oli saatu kuntoon, pääsin tarkastelemaan tarkemmin tikettijonojen tilannetta. Tiketöintijärjestelmämme on meidän tärkein työkalumme, sillä sinne kirjataan käyttäjien yhteydenotot tiketeiksi, jotta niiden parissa voidaan työskennellä. Oma järjestelmämme rakentuu ServiceNow -alustan päälle, joka on laajasti käytössä IT-alalla tiketöinnin ja muun IT-hallinnan apuna.

Uusien ja keskeneräisten tikettien tilanne näytti nyt hyvältä, mutta kesän jäljiltä tilanne oli ollut eri. Työparini palasi töihin minua muutama viikko aiemmin ja silloin uusien tikettien määrä oli noin 100 tiketin paikkeilla. Yleensä pyrimme pitämään uudet tiketit mahdollisimman vähäisinä, optimaalinen tilanne olisi, jos uusien jono olisi täysin tyhjä. Nyt tikettien määrä oli kuitenkin poissaolojemme aikana päässyt suureksi ja pohdimme syitä tähän. Suurimpana tekijänä tietysti oli kahden päätekijän poissaolo, mutta tukitiimin olisi pitänyt pystyä hoitamaan tikettejä annetulla ohjeistuksella. Ohjeistus eli dokumentaatio oli kevään aikana tarkastelun ja päivityksen kohteena, koska kesän poissaolot olivat jo hyvissä ajoin tiedossa. Dokumentaatiossa on selvästi vielä kehittämisen varaa silti.

Iltapäivällä osallistuin paluuni jälkeisen ajan ensimmäiseen asiakaspalaveriin asiakkaan B kanssa. Olin itse palaverissa taka-alalla, sillä asialistalla olivat kesän ajan tiketit ja palvelutosit. Palaveri sujui hyvin ja tehokkaasti, eikä kesän tilanteesta tehty isompia nostoja.

Keskiviikko 4.9.2024

Aamupäivä sujui hiljaisesti linjatilanteen osalta, sain rauhassa käydä keskeneräisiä tikettejä läpi. Muutama uusi yhteydenotto saapui sähköpostitse käyttäjiltä, kirjasin näistä tiketit ja otin ne itselleni työn alle. Yhteydenotot koskivat uusia käyttäjätunnuspyyntöjä asiakkaan a järjestelmiin. Kummallakin asiakkaalla A ja B on omat järjestelmänsä, joihin kolmannen osapuolen käyttäjät tarvitsevat tunnuksia suorittaakseen työtehtäviään. Meidän tehtävämme Service Deskissä on hoitaa kummankin asiakkaan käyttövaltuushallintaa kyseisiin järjestelmiin. Asiakkaan A järjestelmiin pääsy toteutetaan pääasiassa Microsoft Entra ID:n kautta. Entra ID on Microsoftin tarjoama pilvipalveluratkaisu identiteettien ja pääsyjen hallintaan (Microsoft 2024a). Käyttäjät luodaan asiakkaan a organisaation alle ns. vieraskäyttäjinä, jolloin he voivat tunnistautua järjestelmiin oman organisaationsa sähköpostitileillä, eikä heille tarvitse luoda

erikseen asiakkaan A alle uusia sähköpostitilejä. Loin pyydetyt käyttäjätunnukset, kirjasin tiketeille toimenpiteet ja suljin tiketit saatteella, jotta käyttäjille lähti tieto pyyntöjen valmistumisesta.

Iltapäivällä meillä oli asiakkaiden A ja B asioista pidettävä sisäinen palaveri, joka pidetään joka toinen viikko ja johon osallistuu minä, esihenkilöni, työparini ja hänen esihenkilönsä, joka on myös tukitiimin esihenkilö. Lisäksi palaveriin osallistuu ajoittain tukitiimin jäseniä mahdollisuuden mukaan. Tällä kertaa mukaan tuli 2. tason työasematiimin vetäjä, heidän tiiminsä vastaa 2. tason ongelmanselvityksestä eli vaikeammista tapauksista liittyen työasemiin. Palaverissa kävimme läpi kokonaiskuvaa kesän ja nykyhetken ajalta. Keskustelimme tukitiimiin tulevista uusista varahenkilöistä ja heille tarvittavan koulutuksen järjestämisestä. Varahenkilöiden on vielä läpäistävä asiakkaiden vaatimat turvallisuusselvitykset ennen kuin heitä voidaan kouluttaa. Lisäksi esiin nostettiin kehityskohteenä työasematiimin hyödyntäminen palveluiden tukena. Aikaisemmin asiakkailla A ja B ei ole ollut 2. tason työasemien ongelmanselvitystä ja nämä ongelmat ovat jääneet ratkaistavaksi Service Deskille. Tämä toimintamalli ei vastaa Service Deskin palvelukuvausta eikä myöskään palvele asiakasta. Työasematiimin koulutuksen ja jalkauttamisen suunnittelun sovittiin aloitettavaksi seuraavassa palaverissa.

Torstai 5.9.2024

Poissaolo töistä lapsen sairastumisen vuoksi.

Perjantai 6.9.2024

Aamulla käsittelin tunnustilausta asiakas A:n järjestelmiin, jossa oli 5 käyttäjälle tunnukset. Alkuperäisestä tunnuspyynnöstä puuttui tarvittavia tietoja, joten selvittelin niitä tunnuspyynnön lähettäjän kanssa. Asiakkaalla A vaadittavia tietoja tunnusten luontiin ovat käyttäjän nimi, sähköpostiosoite, puhelinnumero sekä tarvittavat oikeudet. Tunnustilauksien prosessi ei ole määrämuotoinen ja sen seurauksena tilauksia tulee hyvinkin eri näköisiä. Joskus tilauksesta puuttuu osa tiedoista ja varsinkaan tarvittavat oikeudet eivät ole aina tiedossa. Oikeuksien sijaan monesti saatetaan ilmoittaa jokin järjestelmä mihin pääsyä kaivataan tai käyttäjän tehtävänimike. Näissä tilanteissa monesti joudutaan käymään keskustelua tilaajan, asiakkaan ja järjestelmien toimittajan välillä, jotta tarvittavat oikeudet löydetään. Lisäksi tunnus-tilauksiin tarvitaan jokaiselta yritykseltä oma vastuuhenkilö, joka hyväksytetään asiakkaalla ja dokumentoidaan meille. Mikäli tunnustilaus tulee muulta henkilöltä yrityksen sisällä kuin vastuuhenkilöltä, niin tilaus vielä luvitetaan vastuuhenkilöltä ennen kuin tunnuksia aletaan luomaan.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaan A tikettipalaveriin, jossa käydään palvelupäällikön vetämänä läpi auki olevia tikettejä sisäisten tekijöiden ja asiakkaan kanssa. Näiden palaverien tarkoitus on seurata ja edistää tikettien valmistumista. Monesti palaverissa pureudutaan tarkemmin

vaikeampiin tiketteihin, joihin tarvitaan asiakkaan apua ja yhteistyötä. Nytkin esille nousi useampi asia, jotka jäivät vielä asiakkaalle selvitykseen. Muutama tiketti saatiin ratkaistua palaverin aikana ja osa jäi meille selvitettäväksi. Näistä yhtenä suurimpana on pitkään vireillä ollut uuden hyppypalvelimen toimintaan saanti. Aikaisemmin meillä on ollut käytössä palvelin omassa verkossa, joka on yhdistänyt asiakkaan verkkoon. Tämä on aiheuttanut hidastelua palvelimen käytössä ja jotkin toiminnot eivät ole edes mahdollisia. Tästä syystä noin 1,5 vuoden ajan on yritetty saada uutta palvelinta toimimaan asiakkaan omassa verkossa, mutta tässä on esiintynyt useita hankaluuksia. Lupauduin selvittämään tarkemmin tämänhetkisiä ongelmia, jotka estävät tarvittavat toiminnot palvelimella, koska palvelimen täysi käyttöönotto helpotaisi meidän työtämme huomattavasti.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäinen viikko lähti hitaasti käyntiin, mikä oli pitkän poissaolon jälkeen odotettavissa. Vanhentuneiden tunnusten ja oikeuksien selvittelyyn sujui suurin osa viikosta, mutta pääsin tekemään lopulta töitäkin ja osallistumaan asiakaspalaveriin. Viikko ei ollut siis töiden osalta niinkään raskas, mutta töihin paluuseen sopeutuminen oli psyykkisesti uuvuttavaa.

Työntekijän työkykyyn ja -hyvinvointiin vaikuttavat kokonaisvaltaisesti useampi asia. Työntekijän fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat hyvän työkyvyn perusta. Mitä paremmin voiva työntekijä on työn ulkopuolella, sitä paremmin hän kestää työn aiheuttamaa rasitusta. (Työturvallisuuskeskus TTK 2024, 5.)

Henkilökohtainen fyysinen ja psyykinen jaksaminen on noussut itselleni tänä vuonna isomaksi teemaksi. Työ- ja kotielämässä tapahtuneiden viimevuotisten muutosten parissa navigoiminen on osoittautunut voimia vieväksi ja oman hyvinvoinnin kunnossapito on jäänyt taka-alalle. Siksi käytinkin töistä poissaoloni hyvinvoinnin parantamiseen lisäämällä liikuntaa ja muokkaamalla ruokavaliota. Työasioista irti päästäminen pidemmällä ajalla auttoi rentoutumaan ja keskittymään itselleni tärkeisiin asioihin, kuten perheeseen ja muihin sosiaalisiin yhteyksiin.

Koen saavuttaneeni kesän aikana paremman jaksamisen tason. Tämän ansiosta en kokenut töihin paluuta niin ahdistavaksi, kuin se olisi saattanut aiemmin tuntua. Sain loppukeväästä myös mahdollisuuden suorittaa aikaisemmin kesken jääneet korkeakouluopintoni loppuun, jonka suorana seurauksena kirjoitan tätä opinnäytetyötä. Tämä mahdollisuus paransi motivaatiotasoa, mikä vaikuttaa olennaisesti jaksamiseen. Kuitenkaan ilman kesäajan muutoksia en usko, että jaksamiseni olisi riittänyt työssä ja opinnoissa suoriutumiseen.

3.2 Viikko 2 - organisaatiomuutokset

Toisella viikolla palaan normaalimpaan työrutiiniin ja keskityn hoitamaan uusia tikettejä, sekä vanhoja selvityksen alla olevia. Lisäksi pyrin käymään läpi ohjeistuksia eli dokumentaatiota ja käynnistämään 2. tason työasematiimin jalkautuksen suunnittelun.

Maanantai 9.9.2024

Maanantain vuorot alkavat yleensä viikonlopun aikana tulleiden sähköpostiviestien ja tikettien läpikäynnillä. Asiakkailla A ja B on Service Desk palvelu käytössään 24/7 ja sen pyörittämisestä vastaan minä ja työparini arkisin 8-16, näiden aikojen ulkopuolella ja viikonloppuisin tukitiimi vastaa tuesta. Pääosin viikonloppuisin tukitiimi hoitaa kiireelliset häiriöt niin pitkälle kuin pystyy ja tarvittaessa jättää jatkoselvityksen maanantaille meille. Tunnustilauksia käsitellään vain arkisin minun ja työparini toimesta. Tunnustilauksia oli nyt muutama kertynyt viikonlopulta ja aikaiselta aamulta.

Mukana oli muutama ilmoitus kirjautumisongelmista asiakkaan A käyttäjiltä. Näissä yleisimpänä syynä on kaksivaiheinen tunnistautuminen, joka asiakkaan ympäristössä toteutetaan Microsoft Authenticator -sovelluksella. Microsoft Authenticator -sovelluksella on mahdollista kirjautua järjestelmiin käyttämällä salasanan sijasta kasvojen tunnistusta, PIN-koodia tai sormenjälkeä ja sitä voidaan käyttää korvaamaan kirjautuminen kokonaan tai vahventamaan perinteistä kirjautumista (Microsoft 2024b). Sovellus asennetaan ja linkitetään käyttäjän puheliimeen ja mikäli puhelin vaihtuu, tulee asennus ja linkitys tehdä uudestaan. Ennen uutta linkitystä tulee vanha linkitys nollata ja se onnistuu meidän tekemänä Microsoft Entra ID portaalista. Kävinkin poistamassa linkitykset ongelmista ilmoittaneilta käyttäjiltä ja varmistin heidän kanssaan, että tilanne korjaantui uudella linkityksellä.

Aamupäivällä työparini joutui poistumaan töistä ja jatkoin yksin töiden parissa iltapäivään asti. Uusia yhteydenottoja tuli tasaisesti pitkin päivää, enkä tästä syystä pystynyt käyttämään aikaani kehitystyöhön.

Tiistai 10.9.2024

Aamupäivä piti sisällään normaalia tikettien tekoa, lähinnä asiakkaan a tunnustilauksia koskien. Muutama tunnustilaus tuli myös asiakkaalta B. B:n tunnustilaukset ovat pääsääntöisesti määrämuotoisempia ja tulevat siksi valmiina tarvittavilla lähtötiedoilla. B:n tunnuksien luontiin ja hallintaan on kaksi eri työkalua, Microsoft Active Directory ja sen päälle rakennettu muokattu webkäyttöliittymä. Näistä jälkimmäistä käytetään päivittäisiin perusaskareisiin ja Active Directorya eli AD:ta silloin, kun suoritetaan järeämpiä oikeuksia vaativia toimintoja. Microsoft Active Directory on Windows palvelimella pyörivä hakemistopalvelu, johon tallennetaan tietoja käyttäjätunnuksista (Microsoft 2024c).

Iltpäivällä sain selviteltäväkseni haastavamman tapauksen. Asiakkaan A valvontakamerasyöteessä oli ilmennyt ongelma kolmella työasemalla samalla paikkakunnalla. Selvittelin ongelmaa tarkemmin muodostamalla etäyhteyden työasemille ja tarkistamalla niiden antamat virheilmoitukset. Nämä viittasivat yhteysongelmiin tietokantaan, jossa kameroiden syöte on tallennettuna. Suoritin työasemille aikaisemmin vastaavanlaisissa tilanteissa auttaneet korjaukset, mutta niistä ei ollut tällä kertaa apua. Lisäksi yksi työasemista kieltäytyi etäyhteydestä, joten sille en pystynyt tekemään mitään. Lopulta ongelmaa rajattuani päädyin toimittamaan ongelman tiedot eteenpäin kameroista vastaavalle taholle ja lähituelle tarkempaa selvittelyä varten.

Keskiviikko 11.9.2024

Aamuvuoroon tullessani sain kuulla, että yön aikana oli asiakkaalla A alkanut isompi ongelmatilanne, joka oli edelleen käynnissä. Ongelma koski asiakkaan aikaisemmin keväällä käyttöönottamaa virtuaalityöasema järjestelmää ja vaikutus oli koko Suomen kattava. Järjestelmän tuoreus oli lisännyt ongelman selvityksen vaikeutta, sillä asiakas ei ole vielä toimittanut meille kaikkea tietoa järjestelmästä, koska heillä ei ole sitä itselläänkään. Tukitiimin tekijä oli kuitenkin onnistuneesti saanut asiakkaan kanssa rajattua ongelman verkkoyhteyksiin ja ongelma oli saatu siirrettyä selvitykseen asiakkaan verkkoyhteyksien toimittajalle. Tämä tapaus nosti kuitenkin jälleen esille hyvän ja kattavan dokumentaation tarpeellisuuden, sillä tarkemmillä tiedoilla olisi ongelma saatu rajattua todennäköisesti nopeammin. Otin itselleni asialistalle nostaa uuden järjestelmän dokumentaatiota esille seuraavassa palaverissa asiakkaan kanssa, joka on ensi viikon keskiviikkona.

Päivä eteni muilta osin perustöiden eli tunnustilausten käsittelyn parissa. Vastaan tuli vuorostaan asiakkaan B valvontakameraongelma, jota pääsin etäyhteydellä ratkomaan. B:n käytössä on joissain keskuksissa isompia näyttöseiniä, joilla näkyy yhtäaikaisesti monta valvontakamerakuvaa usealla eri näytöllä. Joskus kuva näytöiltä katoaa ja silloin täytyy selvittää, mistä vika johtuu. Tällä kertaa itse näytöt toimivat normaalisti ja niillä näkyi osa valvontakamerakuvista, mutta osa ei. Käynnistin ensiksi etäyhteydellä näyttöjen takana olevat työasemat, mutta tämä ei palauttanut kateissa olevia kuvia. Työasemille kuvasyöte kaapataan erillisiltä valvontakamera palvelimilta ja arvelin näiden olevan myös uudelleenkäynnistyksen tarpeessa. Palvelimet eivät ole kuitenkaan Service Deskin hallussa, vaan jouduin siirtämään tiketin sisaryhtiömme palvelin puolelle. Heiltä kuitattiin hieman myöhemmin palvelinten uudelleenkäynnistysten korjanneen ongelman.

Torstai 12.9.2024

Jatkoin tiistaisen asiakas A:n kameraongelman selvittelyä saatuaani lisäohjeita kameroista vastaavalta taholta. Lisäksi jouduin selvittämään lähituki kuvioita, sillä osa lähituesta siirtyi vastikään meiltä toisen yrityksen alle. Tekijät pysyvät samoina, mutta tikettien reitittäminen

heille menee nyt hieman eri tavalla, ja tästä ei ollut vielä varmuutta kuinka se tapahtuu. Selvitystyö oli tehtävä ja dokumentoitava, jotta seuraavan kerran lähitukea tarvittaessa prosessi olisi mahdollisimman selkeä. Kävin tilannetta läpi meidän työnohjauksemme kanssa ja totesimme vielä toistaiseksi olevan parasta mennä samalla tavalla kuin tähänkin asti. Lähitukea tarvittaessa tiketti reititetään lähituen jonoon ja ilmoitetaan perään sähköpostitse työnohjausta tarpeesta. Työnohjaus hoitaa lähituen tekijöille tiedottamisen ja sopivan resurssin varaamisen. Koska prosessi ei juuri nyt muuttunut, ei sitä ollut tarpeen dokumentaation osalta päivittää. Tiedotin kuitenkin muille Service Deskin tekijöille tilanteesta, sillä kysymys on askarruttanut lähituen muutoksen jälkeen.

Myöhemmin päivällä huomasin tikettijärjestelmän osalta ongelman. Kun tikettijärjestelmään tarvitaan uudelle tekijälle tunnuksia, niin ne luodaan toimeksiantajan yritysfuusioiden jälkeen uuden yrityksen alle. Tämä on tietysti hyvinkin loogista, mutta aiheuttaa ongelmia työskentelyn kannalta. Kaikkien vanhojen tekijöiden tunnuksukset kuten asiakkuudetkin ovat vanhan yrityksen alla, eikä uuden yrityksen puolelta näe asiakkuuksia eikä muita tekijöitä. Keskustelin tilanteesta ensiksi oman ja tukitiimin esihenkilön kanssa, jonka jälkeen otin keskusteluun mukaan tikettijärjestelmästä vastaavan tahon. Väliaikaisena korjauksena sovimme uusille tunnuksille lisättävän näkyvyyden vanhoihin asiakkuuksiin, mutta tämä tapa on hyvin rajoitettu. Tunnuksilla pääsee näkemään yksittäisiä tikettejä, mutta ei asiakkuuksille rakennettuihin tikettinäkyymiin. Tämä tarkoittaa sitä, että jonkun täytyy tikettinäkyvästä poimia hoidettavat tiketit uudelle tekijälle eikä se ole pidemmän päälle toimiva ratkaisu. Tehokkaampi ratkaisu jäi tikettijärjestelmän ylläpitäjälle pohdintaan ja asiasta tullaan varmasti käymään myöhemmin enemmänkin keskusteluita.

Perjantai 13.9.2024

Osallistuin ensimmäistä kertaa sitten kevään asiakaskoordinaattorien palaveriin. Näiden tarkoituksena on tuoda asiakaskoordinaattorit yhteen ja jakamaan uutisia asiakkuuksista, sekä pohtimaan porukassa askarruttavia kysymyksiä. Tällä kertaa osallistujamäärä oli pieni, mikä oli harmillista, mutta asiakaskoordinaattoreilla on usein paljon asiakaspalavereita. Saimme kuitenkin hyvää keskustelua aikaiseksi. Asiakaskoordinaattorin tehtävä on välillä vaikea, sillä monesti koordinaattori on Service Deskin osalta tärkeimpiä viestintäkanavia asiakkaan ja palvelun sekä muiden mahdollisten sidosryhmien välillä. Lisäksi koordinaattorin tehtäviä suoritetaan normaalin linjatyön ohessa ja ajoittain oikean tasapainon löytäminen voi olla haastavaa, varsinkin asiakkuuksia ollessa useita. Itselläni on hieman erikoinen tilanne, sillä hoidan käytännössä asiakaskoordinaattorin tehtäviä yhteistyössä työparini kanssa asiakkaille A ja B. Yleensä asiakkuudella on vain yksi koordinaattori.

Loppupäivästä pidimme työparini kanssa tilannekatsauksen menneeseen viikkoon ja kävimme yhdessä läpi kehitettäviä asioita. Yksi tarkasteltavista osa-alueista oli dokumentaatio, jota

silmäilimme ja kirjasimme ylös päivitettäviä ja korjattavia asioita. Näiden asioiden listaamiseen olen aikaisemmin ottanut käyttöön Microsoft Plannerin, joka on tarkoitettu projektien organisointiin. Planneriin on helppo kirjata ylös tehtävät ja purkaa ne pienempiin osiin tarvittaessa. Sen avulla on mahdollista kirjata myös kuka tehtävän suorittaa ja halutessaan aikaraja suorittamiselle. Päivittäistä työtä tehdessä voi tulla vastaan kehitettäviä ja korjattavia asioita, joita ei sillä hetkellä kerkeä tai pysty ratkaisemaan. Planneriin nämä kehitysideat ja -kohteet voi kirjata kätevästi myöhempää hetkeä varten.

Viikkoanalyysi 2

Olen toistuvasti ensimmäisen kahden viikkoni aikana törmännyt suorasti tai epäsuorasti toimeksiantajan organisaatiomuutoksista johtuviin ongelmiin. Toimeksiantajani sisällä tapahtui 2023 aikana isoja muutoksia, kun kolmesta yrityksestä yksi sulautettiin osaksi kahta muuta. Aikaisempi työnantajani oli toimeksiantajani tytäryhtiö ja meidän palveluistamme osa siirrettiin emoyhtiölle sekä osa sisaryhtiölle. Kyseessä on iso ja hidas muutosprosessi, jonka setvimisessä menee aikaa ennen kuin kaikki entiset toimintaprosessimme on sulautettu osaksi nykyistä mallia. Tällä hetkellä teemme työtämme osittain vanhojen prosessiemme sekä toimeksiantajan uusien prosessien mukaan. Myöskään kaikki järjestelmät eivät vielä keskustele täysin keskenään, joten tunnus- ja käyttöoikeusongelmia esiintyy työntekijöillä ajoittain.

Organisaatiomuutokset ja niistä aiheutuvat haasteet vaikuttavat niin työkykyyn kuin työhyvinvointiinkin. Muutokset aiheuttavat usein epävarmuuden tunnetta, joka vuorostaan saattaa lisätä stressiä ja uupumusta. Nämä voivat vaikuttaa negatiivisesti työntekijän työtyytyväisyyteen ja työtehtäviin sitoutumiseen. Toisaalta taas muutokset voivat myös organisaation voimavaroilla hyvin tuettuna parantaa työkokemusta, varsinkin jos muutokset johtavat mielekkäämpiin työtehtäviin ja kasvaneeseen itsenäisyyteen. (Työterveyslaitos 2024a.) Itse koen jo tehtyjen muutosten vaikuttaneen negatiivisesti työntekooni tällä hetkellä, mutta uskon muutosten johtavan pidemmällä aikavälillä parempiin työskentelyprosesseihin. Olen ollut osana isompia organisaatiomuutoksia aikaisemminkin, joten tiesin jo etukäteen haasteiden olevan osa prosessia. Tämä ja parantunut yleinen hyvinvointini ovat auttaneet käsittelemään muutoksia ja pitämään yllä työhyvinvointiani.

Aiemman suunnittelemani kehitystyöt kuten dokumentaation päivitys jäivät viikon aikana kohdattujen ongelmien vuoksi vähäisemmälle, työasematiimin jalkauttamisen suunnittelun jäädessä pois kokonaan. Muita kehityskohteita nousi kuitenkin pitkin viikkoa ja kehitystä sain näin ollen tehtyä.

3.3 Viikko 3 - päivittäinen työ ja ITIL

Kolmannelle viikolle siirtyi toiselta viikolta 2. tason työasematiimin jalkautuksen suunnittelu. Muuten viikolla keskityn normaaliin työntekoon ja dokumentaation parantamiseen viime perjantaina ylös kirjattujen puutteiden osalta.

Maanantai 16.9.2024

Viikko alkoi jälleen viikonlopun aikana tulleiden uusien tikettien läpikäynnillä. Tällä kertaa tikettejä ei ollut tullut montaa ja ne koskivat pääasiassa tunnustilauksia. Kun uusien jono oli siivottu, tarkastin läpi omat keskeneräisten jononi, josko viikonlopun aikana olisi tullut vastauksia niille. Muutaman näistä tiketeistä sain suljettua käyttäjien kuitattua ongelmien korjaantuneen. Kaiken kaikkiaan tikettien kohdalla tilanne on nyt normalisoitunut kesään verrattuna, sillä Service Deskin osalta tikettejä on enää vain 13 kappaletta työn alla. Kesällä vastaava luku oli ylittänyt 100 kappaleen rajan. Tämä tilanne mahdollistaa ajankäytön paremmin kehitystyölle, koska keskeneräiset ja uudet tiketit eivät paina päälle.

Torstaina esiin tullutta tunnusongelmaa tikettijärjestelmässä oli päästy edistämään ylläpitäjän toimesta ja kyseiseen ongelmaan keksittiin väliaikainen ratkaisu. Käyttäjät luodaan jatkossakin vanhan yrityksen alle, jotta näkyvyys tarvittaviin asiakkuuksiin ja tikettinäkyymiin saadaan pidettyä. Parempaa ja kestävämpää ratkaisua jäätii vielä selvittelemään, mutta tämäkin ratkaisu helpottaa tekijöiden työntekoa odotellessa.

Loppupäivän vietin käymällä läpi perjantaina Planneriin merkattuja tehtäviä liittyen dokumentoinnin parantamiseen. Poistin muutamalta ohjeartikkelilta vanhentunutta ja puutteellista tietoa, jotta ne eivät sekoita turhaan tekijöitä.

Tiistai 17.9.2024

Päivä kului normaalisti tikettejä tehden. Suurin osa päivästä oli hiljaisempaa aikaa, joten jatkoin dokumentaation läpikäymistä. Dokumentaatio on pääosin hyvässä kunnossa Service Deskin osalta, mutta korjaamista riittää silti. Muiden palveluiden osalta dokumentaatio on puutteellista, mutta tämä ei ole minun käsissäni päivittää. Olen aikaisemmin useasti pyytänyt lähi-tukea ja päätelaitehallintaa päivittämään dokumentaatiota sitä mukaa, kun muutoksia esiintyy. Useasti dokumentaation kanssa on kuitenkin ongelmana se, että sen päivittäminen ja varsinkin tyhjästä tekeminen on aikaa vievää, eikä siihen useimmiten löydy tarvittavaa aikaa.

Edellisellä viikolla saapunut asiakkaan A kameraongelma jatkui edelleen ja sain asiakkaalta sekä kamerapalvelun toimittajalta lisäohjeita ongelman selvittämiseen. Suoritin pyydetty toimenpiteet ja ongelma paikannettiin muuttuneisiin verkkolevyihin. Tein verkkoyhteyksien palveluntarjoajalle asiasta ilmoituksen ja pyysin avaamaan yhteydet uusille verkkolevyille,

joiden yhdistämistiedot sain asiakkaalta. Lähituki oli myös käynyt korjaamassa työaseman, jolle en aikaisemmin saanut etäyhteyttä.

Keskiviikko 18.9.2024

Tunnustilauksia saapui aamulla useita ja aika kului niitä hoitaessa. Päivällä oli asiakas A:n kanssa seurantalaveri, jossa kävimme läpi elokuun palvelutasoja sekä muita kuulumisia. Asiakas kertoi tulossa olevan tarkennuksia uusien järjestelmien tukiohjeistuksiin ja vastuiden jaon selkeyttämisiä. Tämä oli tervetullut uutinen, sillä tällä hetkellä olemme monesti joutuneet asiakkaalta kyselemään erikseen kyseisistä järjestelmistä, ja tämä aiheuttaa turhaa katkosta loppukäyttäjien palveluun. Lisäksi asiakas ilmoitti tulevista muutoksista heidän käyttösääntöihin VPN-yhteyksiin, joka saattaa aiheuttaa meille yhteydenottoja loppukäyttäjiltä lähiaikoina.

Sisäisessä palaverissa iltapäivällä keskustelimme asiakkaiden A ja B kuulumisista. Esihenkilömme ilmoittivat asiakkaiden halunneen laajentaa palvelujaan ainakin Service Deskin osalta ja tämän olevan tulossa tarkemmin keskusteluihin lähiaikoina. Tämä tarkoittaisi mahdollisesti tekijäryhmän kasvun tarvetta nykyisestä kahdesta täysipäiväisestä tekijästä. Mielestäni nämä uutiset olivat oikein hyviä ja odotan mielenkiinnolla, kuinka neuvottelut etenevät.

Palaverin lopussa kävimme vielä läpi työasematiimin vetäjän kanssa asiakkaiden ympäristöjä ja dokumentaatiota. Päätimme varmistaa työasematiimille tunnukset ja oikeudet asiakkaiden järjestelmiin ja sen jälkeen sopia tarkempi aikataulu koulutuksen järjestämisestä.

Torstai 19.9.2024

Päivä oli työntäyteinen, useampi yhteydenotto saapui kirjautumisongelmista kummaltakin asiakkaalta ja tunnustilauksia asiakkaalta A. Asiakkaan B työasemalla esiintyi ongelmaa, joka esti kirjautumisen muilla kuin järjestelmänvalvojan tunnuksilla. Asiaa tarkemmin selviteltyäni löysin syyksi työaseman asetuksista määritetyn turvallisuuslokin tulleen täyteen. Ilmeisesti jokin virhe tunnusten autentikointiprosessissa oli jäänyt jumiin, ja tästä oli syntynyt virheilmoituksia lokiin useita kertoja sekunnissa. Kirjasin ulos kaikki käyttäjät työasemalta ja tyhjäsinkin lokit. Seuraan tilannetta vielä useamman päivän ongelman uusiutumisen varalta.

Asiakkaalla B oli lisäksi kahdella muulla työasemalla ongelmia. Kahdella työasemalla ei ollut oikeuksia yhdistää verkkolevyillä sijaitseviin kansioihin, eivätkä työasemat voineet tästä syystä tallentaa kamerakuvaa myöskään sinne. Normaalisti kyse olisi vastaavanlaisessa tilanteessa puuttuvista käyttöoikeuksista työasemalle kirjautuneilla käyttäjätunnuksilla. Asiakkaan ympäristö on kuitenkin toteutettu hieman monimutkaisemmin ja usein Group Policyja ja erilaisia skriptejä hyödyntäen. Group Policyt ovat menettelytapa, joilla voidaan hallita keskitetysti organisaatiollisia resursseja, kuten käyttäjiä ja työasemia (ManageEngine 2024). Näiden

tarkastelu ja korjaaminen ei kuulu Service Deskille. Mutta koska asiakkaalla B ei ole otettu käyttöön oikeita palveluja, joille tehtävä kuuluisi, niin minä lähdin selvittämään asiaa. Aikani selviteltyä löysin kyseisen Group Policyn, jolla verkkolevyoikeuksia jaetaan. Lisäsin puuttuvat työasemat osaksi policya ja pyysin asiasta ilmoittanutta henkilöä käynnistämään työasemat uusiksi oikeuksien uudelleen lataamiseksi. Vielä en tähän saanut vastausta korjaantuiko ongelma.

Perjantai 20.9.2024

Asiakkaan A tikettipalaverissa kävimme tikettejä tarkemmin lävitse. Service Deskin osalta avoimia tikettejä ei ollut kovinkaan montaa, joten palaverissa keskityttiin muiden palveluiden tiketteihin. Näidenkin tikettien eteneminen vaikuttaa kuitenkin Service Deskiin, sillä joukossa on myös ongelmia, joiden korjaaminen todennäköisesti vähentää yhteydenottoja meille. Tämä olisi tietenkin hyvä asia, sillä kyseessä on useammin toistuvia ongelmia, jotka Service Desk joutuu korjaamaan työasemakohtaisesti ja näillä tiketeillä asia ratkaistaisiin laajemmalla tasolla. Vapautunut aika Service Deskissä voitaisiin hyödyntää muihin asioihin, kuten kehitystöihin.

Jatkoin eilen aloittamaani asiakkaan B verkkolevyongelman selvittämistä. Ongelma ei selvitksen myötä vaikuttaisi jäävän oikeuksiin, vaan johonkin muuhun ongelmaan itse työasemalla. Tilanne ei ole kiireellinen ratkaista, joten päädyin jättämään tapauksen odottamaan työasematiimin jalkautusta. Mielestäni kyseinen tiketti on täydellinen esimerkkiongelma työasematiimille ja he voivat harjoitella sitä ratkaistessaan asiakkaan B ympäristöä.

Viikkoanalyysi 3

Meidän työtämme Service Deskissä ohjaa ITIL 4 prosessikehys, joka on kehyksen uusin versio. ITIL 4 on mukautuva kehys, joka pyrkii tarjoamaan kattavan ja käytännöllisen moduulitarjonnan IT-palveluhallinnan tueksi (Axelos 2024). Kehyksessä esitellään palvelun toimintaa ohjaavia käytänteitä ja prosesseja. Se on käytössä laajasti IT-organisaatioissa ja siksi sen tuntemuksesta on hyötyä tällä alalla.

Service Deskin rooli on tarjota käyttäjille ensimmäinen kontaktipinta, johon yhteydessä olemalla voi saada apua IT ongelmiinsa ja välittää pyyntöjä. Service Deskissä vastaanotettu pyyntö tai vikailmoitus käsitellään reitittämällä se eteenpäin tai nykyään enenevässä määrin ratkaisemalla se. Service Deskiä tekevältä henkilöltä olisi hyvä löytyä hyvien sosiaalisten ja ATK taitojen lisäksi laajempi käytännön ymmärrys liiketoiminta kontekstista ja -prosesseista. (Axelos 2019, 58-61). Toimeksiantajallani Service Desk on ratkaisevammassa roolissa, sillä tavoitteeksi on asetettu meillä ratkaistavan 70% tiketeistä. Korkean tavoitteen saavuttaminen vaatii tekijöiltä laajaa perustason ymmärrystä IT:n eri osa-alueista. Loput tiketit, jotka vaativat syvempää asiantuntemusta, reititetään meiltä eteenpäin vastuutahoille, esim.

palvelinongelmat palvelintimille jne. Toisen asteen tekijät keskittyvät syvemmin pelkästään omaan osa-alueeseensa ja osaavat siksi paremmin ratkoa niihin liittyvät ongelmat.

3.4 Viikko 4 - etätyö ja työergonomia

Viikon aikana keskityn etätyöskentelyn ergonomiaan ja jaksamisen parantamiseen työpäivän aikana. Etätyöskentelen pääsääntöisesti, mutta käyn viikon aikana yhden päivän toimistolla töissä, jonka jälkeen vertailen kokemusta.

Maanantai 23.9.2024

Viikonloppu oli ollut hiljainen ja aamulla uusien tikettien jonossa ei ollut paljon tehtävää. Uusia yhteydenottoja tuli kuitenkin tasaisesti pitkin päivää ja keskeneräisissäkin oli työstettävää. Suurin osa omassa jonossani olevista tiketeistä kuitenkin odotti toimenpiteitä muilta osapuolilta, joten niiden kohdalla pystyin vain toimittamaan muistutus- ja tiedusteluviestejä tikettien etenemisen jouduttamiseksi. Joskus tikettiä edistävät toimenpiteet eivät ole Service Deskin osalta mahdollisia, mutta tiketti pidetään seurannan vuoksi auki. Yleensä me huolehdimme vian mahdollisesta ratkaisemisesta tiedottamisen loppukäyttäjälle ja testauksen yhdessä käyttäjän kanssa.

Tauolta paluuni jälkeen olen huomannut kuinka paljon istumatyö verottaa kehoa. Kesän aikana en istunut juurikaan pitkiä aikoja tietokoneen ääressä ja nyt istun töiden puolesta kahdeksan tuntia ja ilta-aikaan opintoja suorittaessa kahdesta neljään tuntia. Tämän myötä työskentelypisteen ergonomia, riittävä kunnollinen tauottaminen ja liikunta sekä venyttely ovat nousseet osaksi kehityslistaani. Minulla on jo hankittuna hyvä työtuoli sekä sähköpöytä, jotta voin päivän aikana vaihdella istumisen ja seisomisen välillä. Uusin äskettäin tietokoneen monitorini ja monitorivarren, näiden avulla saan paremmin säädettyä näytön asennon sen hetkiin asentoon sopivaksi.

Tiistai 24.9.2024

Aamupäivä oli uusien tikettien osalta hiljainen. Keskityin niiden ohella edistämään kesken olevia asiakkaan B tikettejä, sillä iltapäivällä oli asiakkaan kanssa tikettipalaveri. Minulla oli muutama hankalampi tiketti itselläni, joihin pyysin asiakkailta mielipiteitä ja neuvoja palaverin aikana. Ongelmia emme saaneet palaverissa ratkaistua, mutta yhteistyössä pohdiskelu auttoi ideoimaan mahdollisia ratkaisuja sekä miettimään mahdollisia tapoja estää näiden uuden ilmentymisen. Palaverin jälkeen jatkoin ongelmien selvittämistä uusilla lähestymistavoilla.

Työpäivän aikana pyrin tauottamaan istumatyötä hyödyntämällä sähköpöytäni. Tikettipalaverin ajan seisoin työpöydän ääressä ja jaloittelin ympäri työtilaani. Olen ostanut itselleni hyvät langattomat kuulokkeet, joissa on sisäänrakennettu mikki. Niiden avulla voin paremmin

liikkua työpäivän aikana. Koen itse kevyen kävelyn etenkin palaverien aikana auttavan miettimään ja keskittymään.

Lounastauon pyrin pitämään mahdollisuuksien mukaan pois työpisteen äärestä. Tällä kertaa söin valmiin lounaan pikaisesti keittiössä ruokapöydän ääressä, jonka jälkeen imuroin talon jäljellä olevan lounastauon aikana. Tämän myötä sain hieman hyötyliikuntaa ja vapaa-ajalta vapautui aikaa töistä palautumiseen.

Keskiviikko 25.9.2024

Asiakkaalta B soitettiin eräältä toimipisteeltä aamupäivästä ja ilmoitettiin kolmesta työasemasta kahdella olevan ongelmia kriittisten järjestelmien kanssa. Tilanne oli tulenarka, sillä jos kolmaskin kone olisi jumittanut, olisi työnteko estynyt toimipisteellä kokonaan. Selvitellessäni tilannetta etäyhteyden kautta sain selville, että toimimattomat työasemat saivat palvelimelta vääriä asetuksia ja tämä johti erinäisiin ongelmiin. Asetukset tulivat jälleen kerran Group Policyjen ja skriptien kautta, mutta aloitin korjaaman tilannetta sen ollessa kiireellinen. Iltapäivällä useamman tunnin selvittelyn jälkeen sain paikannettua ongelman. Jossain vaiheessa eräs skripti oli määritetty lataamaan vääränlaiset asetukset, joka taas aiheutti seuraavan skriptin hajoamisen. Korjasin oikeat asetukset palvelimen päähän, pyysin käyttäjää käynnistämään työasemat uusiksi ja varmistimme yhdessä kaiken toimivan kuten pitääkin.

Työpäivä oli suurilta osin kiireinen aiemmin kuvatun ongelmatilanteen vuoksi. Lounastauon jouduin pitämään työpisteen ääressä, samalla opiskellessani kuinka palvelimelta löytyvät skriptit toimivat. Selvitystyön lomassa pidin kuitenkin pienen tauon ja käytin koiriamme ulkona noin 10 minuuttia kestäneen lenkin. Lenkin aikana sain järjestelyä ajatuksiani paremmin ja palasin virkeämpänä takaisin selvitystyön pariin. Koin kyseisen lenkin auttaneen ratkaisun löytämisessä ja oman jaksamisen parantamisessa.

Torstai 26.9.2024

Vietin työpäiväni pitkästä ajasta toimistolla etätyöskentelyn sijasta. Päällimmäisenä syynä tähän oli käynti työterveyslääkärillä, mutta välillä on hyvä käydä näkemässä toimistolla kollegoitakin. Minulla on matkaa toimistolle noin 50 kilometriä, joten etätyöskentely sopii minulle paremmin.

Tikettien osalta oli jälleen hiljainen päivä, joten keskitin aikani kehitystöihin. Kirjasin ylös Planneriin muutamia mieleeni tulleita kehityskohteita ja lähdin edistämään niitä. Juuri nyt näin tärkeimmäksi edistettäväksi tikettijärjestelmämme asiakas dashboardin, joka sisältää pikakatsauksen asiakkaiden A ja B tiketteihin, ja jota käytämme päivittäin oman työhönsä apuna. Tällä hetkellä käytössä oleva dashboard ei toimi oikein kaikilla työntekijöillä, varsinkin jos käyttäjällä on hoidettavanaan useampia asiakkuuksia. Tämä johtuu siitä, että dashboard

on alun perin rakennettu toimimaan kaikille asiakkuuksille, mutta jokin sen asetuksissa estää oikean toiminnan. Dashboardin muokkauksessa ongelmaksi osoittautui se, ettei minulla ollut oikeuksia muokata kaikkea siihen kuuluvia näkymiä, koska ne olivat edellisen työparini tekemiä. Hän ei ole enää meillä töissä, joten päädyin rakentamaan itse alusta alkaen uuden dashboardin. Tämäkään ei vielä suoraan onnistunut, koska kesällä poistetuista tunnuksistani oli samalla poistunut oikeudet tähän toimenpiteeseen. Pyysin oikeuksia uudelleen ja jatkan työn parissa, kun olen oikeudet saanut.

Toimistolla aika sujui mukavasti, mutta huomasin kaipaavani etätoimiston omaa rauhaa tehdä töitä ja liikkua vapaasti. Toimistomme on avokonttori, joten taustamelua on ajoittain paljon. Kotoa käsin tehdessäni töitä olen pääasiassa yksin kotona, joten ainoat äänet lähtevät joko minusta ja koiristamme tai ne tulevat pihalta. Kuulokkeissani on onneksi vastamelutoiminto, joten sain sen avulla hyvin suodatettua suurimman osan taustamelusta pois.

Perjantai 27.9.2024

Osallistuin jälleen asiakaskoordinaattoripalaveriin, jossa puhuimme tällä kertaa käynnissä olevista asiakasmuutoksista. Muutama asiakkuus on meillä lopettamassa palveluita, mutta uusia-kin on tulossa tilalle. Muita tärkeitä nostoja ei tällä kertaa palaverissa tehty, mutta osallistujamäärä oli tällä kertaa suurempi.

Jatkoin dashboardien työstöä, koska ilmeisesti minulla on oikeudet tehdä niitä, muttei jakaa muille käyttöön tai näkyville. Työ ei mene siis kuitenkaan hukkaan, koska dashboard on todennäköisesti valmis siihen mennessä, kun saan oikeudet ja voin silloin jakaa sen. Jatkossa dashboard näyttäisi vain ja ainoastaan asiakkaiden A ja B uudet tiketit, omat keskeneräiset ja kaikki keskeneräiset. Jokainen näistä olisi oma välilehtensä eli näkymänsä, koska tämä helpottaisi tikettien suodattamista. Lisäksi omaan tikettinäkömään tulisi näyttö, josta näkee paljonko kunkin päivän aikana on itse kirjannut tehtyä aikaa tiketeille. Eilen esihenkilöt ilmoittivat meille ajankäytön seurannan olevan jatkossa käytössä. Aikaisemmin käytettyä aikaa ei ole merkitty mihinkään ja tämän takia ei ole tarkempaa dataa seurantaan varten. Tähän dataan olisi hyvä nojata esitellessä esimerkiksi asiakkaille, kuinka paljon aikaa mihinkin kuluu. Tämä data on tärkeää varsinkin nyt, kun asiakkaat A ja B ovat harkinneet palveluiden laajentamista.

Työpäivän tein jälleen etätöinä ja osasin paljon paremmin tauottaa päivää mm. imuroimalla lounastauon päätteeksi. Pyrin noin tunnin välein venyttelemään hartioita, niskoja ja istumalihaksia. Nämä liikkeet on helpompaa tehdä mielestäni kotitoimistolla kuin toimistolla, koska tilaa on käytössä enemmän eikä tarvitse pelätä häiritsevänsä muita.

Viikkoanalyysi 4

Etätyö tuo työntekijälle monia etuja. Sen avulla on mahdollista säästää aikaa ja rahaa työmatkojen jäädessä pois, ja siten työn ja perhe-elämän sovittaminen yhteen on sujuvampaa. Työntekijän on myös mahdollista asua eri paikkakunnalla, kuin missä työpaikka sijaitsee. Nämä asiat mahdollistavat työntekijän työtyytyväisyyden ja työtehon paranemisen. Etätyö tuo mukanaan kuitenkin myös mahdollisia riskejä ja haittoja, kuten yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden tuntemuksia, sopimattomat työskentelytilat ja kalusteet sekä kollegoiden ja esihenkilön tuen vähäisyys. (Työterveyslaitos 2024b.)

Kuluneen viikon aikana kävin yhden päivän tekemässä toimistolla töitä ja muuten työskentelin etänä kotoa käsin. Työskentelen muutenkin etänä suurimman osan ajasta, sillä minulla on toimistolle työmatkaa noin 50 kilometrin verran. Julkinen liikenne kulkee huonosti kyseistä väliä, joten sillä ei ole realistista kulkea. Lisäksi vien pääsääntöisesti tyttäremme aamuisin päiväkotiin hoitoon, joten omalla autolla kulkeminen on käytännöllisintä. Työmatkoissa säästetyn ajan pystyn etätöiden vuoksi käyttämään muihin asioihin kuten kotiaskareisiin, perheen kanssa olemiseen tai vain työpäivästä palautumiseen.

Toimistotyössä näyttöpäätteen edessä tehty työ voi aiheuttaa fyysistä kuormitusta, jonka aiheuttaa istumatyön pitkäkestoinen staattisuus ja liikkumattomuus. Tämä on tutkitusti liitettävissä sairastavuuteen. Haittojen vähentämiseen vaikutetaan parhaiten työpisteen ergonomialla, johon työntekijän on myös tärkeää itse vaikuttaa aktiivisesti. (Työsuojelu 2024.)

Tietokoneen ääressä työskennellessä on töiden lomassa helppoa unohtaa työn fyysinen kuormittavuus. Monesti näyttöpäätetyötä ei mielletä keholle raskaaksi työksi, vaan sitä verrataan enemmän fyysisiin työnkuviin, kuten vaikkapa rakennustyöt. Tutkimustulokset kuitenkin osoittavat, että pitkäkestoinen staattinen istuminen on haitaksi terveydelle. Jos tämän lisäksi työpisteen ergonomia on vielä huono, niin kehon rasitus on taattu. Itse olen tehnyt näyttöpäätetyötä nyt yli kahdeksan vuoden ajan ja olen huomannut itsekin työskentelyn aiheuttamat haitat. Töihin uppoutuu helposti tunneiksi ja tauottaminen saattaa unohtua. Kehon väsyessä myös työasento huononee ja kehoon ilmestyy pitkäaikaisempia jännitystiloja. Itse olen joutunut muutaman kerran käymään työfysioterapeutilla itse aiheuttamieni ongelmien kanssa, joista yleisimpänä ovat olleet niska- ja hartiaseudun vaivat. Etätöissä olen pystynyt hyvin lisäämään liikuntaa ja tauotuksia työpäivän lomassa, mikä on auttanut ongelmistani. Olen myös panostanut työergonomiaan hankkimalla itselleni sopivia korkealaatuisia työvälaineitä, kuten sähköpöydän ja monitorivarret, joilla näytöt saa itselle sopivalle korkeudelle.

3.5 Viikko 5 - työkyky ja palautuminen

Viikon aikana pohdiskelen töiden jakautumista ja unen vaikutusta työssä jaksamiseen. Käyn myös esihenkilöni kanssa keskustelua mahdollisesta manuaalisen työn automaatiosta ohjelmistorobotiikan avulla.

Maanantai 30.9.2024

Aamu oli hiljainen, mutta iltapäivän aikana saapui useita tunnustilauksia asiakkaan B järjestelmiin. Tunnuksia pyytelivät kolmannen osapuolen käyttäjät, joiden työ on kausiluontoista. Tästä syystä tunnustilauksia saapuu useimmiten kiihtyvään tahtiin hieman ennen työkauden alkamista ja sen alettua. Suurin osa pyydetyistä tunnuksista oli uusille käyttäjille, mutta mukana oli myös vanhojen käyttäjien tunnuksia. Järjestelmässä on määritetty tunnuksille 12 kuukauden voimassaoloaika, jonka jälkeen ne vanhenevat ja poistuvat käytöstä. Tunnukset ehtivät kausiluontoisuuden takia menemään useasti vanhaksi ennen kuin niitä tarvitaan uudelleen ja tämän jälkeen joudumme aktivoimaan tunnukset uudelleen. Jos tunnukset ovat olleet kauan aikaa pois käytöstä, niin ne joudutaan siirtämään Active Directoryssa pois disabloitujen tunnusten karanteenista ja aktivoimaan käsin.

Tiistai 1.10.2024

Työparini sairastui ja jäin hoitamaan yksin työtehtäviä. Tunnustilauksia saapui edelleen ja suoritin niitä saapumisjärjestyksessä. Sain kuulla saaneeni oikeudet jakaa raportteja dashboardilla, joten testasimme tukitiimin jäsenen kanssa dashboardin toimintaa. Raporttien jako toimi nyt oikein ja pääsin paremmin jatkamaan dashboardin kehitystä eteenpäin. Aion ottaa huomenna puheeksi sisäisessä palaverissa tähän asti tekemäni ideoinnit ja varmistaa muiden mielipiteitä niistä. Minulla on oma visio siitä, millainen hyvän dashboardin tulisi olla, mutta mielestäni on hyvä varmistaa muilta käyttäjiltä, ovatko he samaa mieltä. Tavoitteena olisi kuitenkin saada kaikkia palveleva, helppokäyttöinen ja selkeä kokonaisuus.

Keskiviikko 2.10.2024

Työskentelin itsekseni tänään. Työpäivä eteni perustöitä tehdessä iltapäivään asti. Iltapäivällä päätimme perua sisäisen palaverin, koska osanottajien määrä olisi ollut pieni. Sen sijaan pidimme esihenkilöni kanssa kahdenkeskisen palaverin. Kävimme läpi muutamia kehityskohteita, kuten työasematiimin koulutuksen käynnistämistä. Työasematiimin koulutus voidaan käynnistää heti, kunhan tunnusasiat saadaan kuntoon, joten laitoimme asiaa eteenpäin selvitykseen.

Ehdotin esihenkilölleni sellaisten tunnustilausten, joissa on useampia tunnuksia tilattu kerralla, automatisointia ohjelmistorobotiikan avulla. Olen suorittamassa ohjelmistorobotiikan kurssia syksyn aikana osana opintojani ja kurssilla olisi tarkoitus suorittaa projektityönä jonkin manuaalisen tehtävän automatisointi. Näen itse osittaisen tunnustilausten automatisoinnin hyvänä kohteena kokeilulle ja esihenkilöni oli samaa mieltä. Sovimme yhdessä, että lähden suorittamaan projektia ja käymme asiasta tarkempaa keskustelua sen edetessä. Näillä näkymin kyseiselle automaatiolle voisi olla tarvetta laajemmaltikin, joten projektini voi toimia konseptin todisteena.

Torstai 3.10.2024

Työpäivän aikana saapui uusia tikettejä tasaiseen tahtiin ja niitä hoitaessa kului suurin osa ajasta. Mitään isompaa ongelmaa ei kuitenkaan tullut vastaan eikä siten ollut kovin suurta kiirettä, mikä oli hyvä koska työparini oli edelleen kipeänä. Kerkesin tikettien hoidon lomassa perehtymään tarkemmin suunnittelemaani automatisointiin ja hahmottelemaan sen prosessia. Ensi viikkojen aikana aloitan itse robotin työstön, mutta nyt käytän vielä aikani aiheen opiskeluun.

Tauotin työpäivääni käyttämällä koiriamme lenkillä ja muutamalla taukojumpalla. Huomasin pariin otteeseen päivän aikana vireystilani hiipuvan ja ulkona käynti piristi silloin. Nukuin edellisen yön huonosti nenäongelmien vuoksi ja se vaikutti selvästi jaksamiseen. Kävin edellisellä viikolla työterveyslääkärillä juuri näiden ongelmien vuoksi ja odottelen vielä tietoa siitä jatkuvatko toimenpiteet työterveyden kautta vai hakeudunko julkiselle. Odotellessa yritän lääkkeillä hoitaa vaivaani ja keksiä keinoja yöunien ja jaksamisen parantamiseksi.

Perjantai 4.10.2024

Työpäivän aikana saapui useita tunnustilauksia. Iltapäivällä osallistuin asiakkaan A tikettipalaveriin, jossa kävimme läpi tarkkaan kaikki avoimet tiketit. Saimme palaverin aikana yhteistyössä suljettua useamman pidempään auki olleen tiketin ja edistettyä loppuja. Service Deskin osalta tilanne näyttää tällä hetkellä erittäin hyvältä, mutta päätelaitehallinnan puolella on paljon isompia projekteja kesken. Näiden valmistuminen helpottaisi kaikkien osapuolien työtä.

Sain iltapäivällä tiedon, että työterveys ei kata operaatiotani, vaan saan lähetteen julkiselle. Tämä tarkoittaa sitä, etten tule aivan heti saamaan apua ongelmaani. Onneksi kuitenkin aikaisemmalla lääkärikäynnillä sain vinkkejä tilanteen helpottamiseksi odotellessa.

Viikkoanalyysi 5

Hyvinvoinnin ja työkyvyn kannalta tärkeitä asioita ovat uni ja palautuminen. Heikko palautuminen ja univaje aiheuttavat useita kielteisiä vaikutuksia, kuten muistioireita ja keskittymisvaikeuksia. (Airila 2022, 20-21.) Itselläni on ollut jo vuosia uniongelmia, joiden aiheuttajat ovat vaihdelleet. Ajoittain unta heikentävät kipeytyneet ja jumiutuneet niska- ja hartiaseudun lihakset tai sitten hengitystieongelmat. Lihaksista johtuvia uniongelmia olen saanut vähennettyä parannetulla työpisteen ergonomialla sekä erilaisilla venyttelyillä ja liikunnalla. Hengitystieongelmista olen käynyt useamman kerran terveydenhuollossa ja nyt käytyäni sain kuulla ongelmien mahdollisesti johtuvan rakenteellisesta ongelmasta. Tilanteen korjaus vaatii leikkausoperaation, johon olen valmis ja halukas osallistumaan. Koen usein olevani aamuisin ja iltapäivisin väsyneempi, kuin mitä saamani unen määrällä odottaisi. Koen tämän

väsymyksen vaikuttavan negatiivisesti niin työ- kuin perhe-elämäni ja toivoisin leikkausoperaation helpottavan tilannetta.

Liikunnalla on tutkitusti positiivisia vaikutuksia terveyteen. Sen on todettu ennaltaehkäisevän mm. tuki- ja liikuntaelinsairauksia, vähentävän stressiä, parantavan unen laatua ja mielialaa. Säännöllisen liikkumisen vaikutukset mielialaan ja unen laatuun näkyvät usein jo parissa viikossa. (UKK-Instituutti 2024). Unen lisäksi myös siis liikunta on tärkeää työkyvyn ylläpitämiseksi. Olen pyrkinyt lisäämään säännöllistä liikuntaa ja sen myötä olen huomannut useimmiten nukkuvani paremmin päivinä, joina olen liikkunut paljon. Uniongelmieni vuoksi olisi hyvä, jos saamani uni olisi laadukkaampaa. Liikunnalla on lisäksi vähentää uniongelmiäni, varsinkin lihaksista johtuvia, sillä ne johtuvat suurilta osin heikosta lihasten tasapainosta. Heikommat rintalihakset johtavat helposti huonoon etukumaraan ryhtiin näyttöpäätetyössä, joka venyttää tarpeettomasti selkälihaksia sekä heikentää rintalihaksia entuudestaan. Tästä syystä olen lenkeillä käymisen ohella lisännyt myös voimaharjoituksia painoilla liikuntavalikoimaani.

3.6 Viikko 6 - työkierto

Viikon aikana suunnittelen tarkemmin aikaisemmalla viikolla ehdottamaani automaatioprojektia. Suunnitteluun sisältyy prosessikaavion luontia, mahdollisten esteiden kartoittamista sekä käytännön toteutuksen pohtimista.

Maanantai 7.10.2024

Viikko alkoi hiljaisesti tikettien osalta, viikonloppuna ei ollut tullut juurikaan yhteydenottoja. Työparini pääsi palaamaan takaisin töihin, joten minulle jäi enemmän aikaa suunnitella tunnusten luonnin automaatioprosessia.

Automaation toteuttamiselle on muutamia esteitä, kuten ohjelmistojen ja lisenssien käyttöluvitukset toimeksiantajan puolelta. Työasemillemme ei voi asentaa kuin ennalta määrättyjä ohjelmistoja ja lupa uusiin ohjelmistoihin voi viedä pitkään, eikä sitä välttämättä saa. Tämän ongelman pyrin kiertämään käyttämällä automaatiossa Robocorpia, joka vaatii toimiakseen vain koodieditorin Visual Studio Code ja Robocorp- lisäosan editoriin. Visual Studio Code löytyy jo työasemille asennettavissa olevista ohjelmista ja lisäosatkin ovat sallittuja. Visual Studio Code on avoimen lähdekoodin tekstieditori, jota käytetään sovelluskehityksessä (Visual Studio 2024).

Tiistai 8.10.2024

Jatkoin automaatioprosessin suunnittelua ja mallintamista muun työn ohessa. Ohjelmistorobotiikan kurssille vaaditaan, että laaditaan prosessikaavio projektia havainnollistamaan. Olen

luonut joitain yksinkertaisia prosessikaavioita aikaisemmin osana asiakaskoordinaattorin tehtäviä asiakkaiden niin pyytäessä. Ne eivät ole kuitenkaan ole olleet minkään mallin mukaisia, joten nyt osana kurssia opettelen oikeanlaista mallintamista.

Keskiviikko 9.10.2024

Prosessikaavion työstäminen osoittautui työlääksi, sillä halusin luoda kaaviosta mahdollisimman kattavan tunnusluontiprosessin osalta. Tarkoitukseni on esitellä kaaviota myös asiakkaalle ja työnantajalleni, joten haluan sen olevan mahdollisimman selkeä. Työpäivä oli muilta osin hiljainen, joten hyödynsin aikaani hiomalla prosessikaaviota.

Torstai 10.10.2024

Palautin edellisenä iltana viimeistellyn version prosessikaaviostani kurssin palautuslaatikkoon. Loin myös automaation suorittavan robotin toiminnasta kevyen rautalankamallin ja aion näitä esitellä myöhemmin asiakkaalle sekä esihenkilölleni. Esihenkilöni on kuitenkin loppu- ja ensiviikkona lomalla.

Palasin automaation parista takaisin dashboardin kehityksen äärelle. Opin luomaan tikettijononäkymiä ja niille interaktiivisia filttareita. Nyt tikettijonoja on eri tiimeille ja niillä näkyviä tikettejä pystyy lajittelemaan eri tavoilla, kuten asiakkuuden ja tiketin tilan mukaan. Ensi viikon sisäisessä palaverissa tulen esittelemään uuden dashboardin muille tekijöille ja toivon saavani aiheesta rakentavaa palautetta.

Perjantai 11.10.2024

Asiakaskoordinaattoripalaverissa oli tänään runsas osallistujamäärä. Erään tiimin esihenkilö oli esittelemässä meille aiottuja kehitysideoita liittyen asiakkuuksien tunnushallintaan. Vielä ei ollut mainintaa mahdollisen automaation suunnittelusta, josta oma esihenkilöni minulle mainitsi. Toistaiseksi vasta suoritetaan tärkeitä pohjustustöitä, jotka mahdollistavat paremman toiminnan ja ehkäpä juuri automaationkin.

Palaverin alussa sain kuulla kuulumisia kollegaltani, joka oli alkuvuoden ajan työkierrossa palvelupäällikön hommissa. Kuuntelin kokemuksia mielenkiinnolla, sillä keskustelin vasta esihenkilöni kanssa erilaisista työnantajan tarjoamista mahdollisuuksista kehittää itseäni. Työkierto on prosessien kannalta raskaampi vaihtoehto, joten omalla kohdallani olen harkinnut ns. varjostamista. Työkierrossa vaihdettaisiin kokonaan toisiin tehtäviin, kun taas varjostamisessa jatkan nykyisessä tehtävässäni ja pääsisin väliajoin seuraamaan toista asiantuntijaa tehtävissään. Ilmaisin esihenkilölleni aikaisemmin kiinnostuksen tähän järjestelyyn, sekä meidän partnereidemme, kuten Microsoft, järjestämiin sertifiointeihin.

Viikkoanalyysi 6

Perjantaina kuulin kollegaltani kokemuksia työkierrosta ja mielenkiintoni sitä tai vaihtoehtoista varjostamista kohtaan heräsi. Olen aikaisemminkin kuullut työkierrosta muutamalta kollegaltani ja siitä kuinka he ovat nähneet kokemuksen positiivisena ja motivoivana uran kehityksen kannalta. Monesti pitkään samojen työtehtävien parissa työskennellessä tekeminen rutinoituu ja siitä ei välttämättä enää saa samanlaisia onnistumisen tunteita kuin aikaisemmin. Työkierrossa työntekijä pääsee vaihtamaan hetkellisesti työtehtäviään, joka mahdollistaa työntekijän ammattitaidon kehittymisen ja voi myös auttaa vähentämään uupumisen ja stressin merkkejä (Hankonen 2015).

Työkierto on kuitenkin menetelmänä hieman raskas, sillä se vaatii tarkkaa suunnittelua. Työkiertoon voi osallistua yksin tai vastaparin kanssa, ja osallistujille on järjestettävä jakson ajaksi työtehtäviä. Kollegat jotka ovat kiertoon osallistuneet, ovat suunnitelleet siirtoa esihenkilöidensä kanssa noin vuoden ajan. Siksi uskoisinkin, että omalla kohdallani parempi ratkaisu tällä hetkellä olisi ns. varjostaminen, joka on hieman kevyempi vaihtoehto. Varjostamisessa kokeneempi työntekijä ottaa työntekijän mukaan seuraamaan ja avustamaan työssään, mikä tarjoaa mahdollisuuden oppia uutta sekä saada käytännön kokemusta halutusta työtehtävästä (Johansson 2023). Mielestäni varjostaminen tarjoaisi minulle loistavan tilaisuuden saada katsaus millaista tekemistä käytännössä jokin työtehtävä sisältäisi. Olen itse kiinnostunut palvelimista ja pilvipalveluista, mutta en tiedä millaista päivittäinen tekeminen on. Varjostamisen myötä saisin tähän parempaa näkökantaa, joka auttaisi varmasti tulevaisuuden uran suunnittelussa.

3.7 Viikko 7 - ohjelmistorobotiikka ja automaatio

Viikolla osallistun asiakaspalaveriin, joissa käydään läpi tikettijonojen tilanteita. Perehdyn myös tarkemmin Robocorpin käyttöönottoon työasemalleni ja siihen liittyviin sertifikaatteihin.

Maanantai 14.10.2024

Viikonloppu oli ollut jälleen hiljaisempi ja maanantaikaan ei ollut juuri kiireinen. Lopulle viikkoa on kuitenkin varattu asiakaspalaverieita, joten keskitin aikaani keskeneräisten tikettien edistämiseen.

Osan iltapäivästä käytin robottiautomaatioon käytettävän teknologian opiskeluun. Ohjelmistorobotiikan kurssilla on ohjeistettu suorittamaan Robocorpin tarjoamien automaatio sertifikaattien tasot 1 ja 2. Tason 1 suoritin jo aikaisemmin ja nyt olen aloittanut tekemään tasoa 2. Sertifikaatin saadakseen täytyy rakentaa robotti, joka automatisoi pyydetyn tehtävän tarjotussa demoympäristössä. Robotin toiminnallisuus vastaa osittain sellaista, mitä itse tulisin omassa projektissani hyödyntämään. Sertifikaatin suorittamisesta on siis suoraan hyötyä projektini edistämisessä.

Tiistai 15.10.2024

Aamupäivän edistin keskeneräisiä tikettejä, joita kävimme läpi asiakkaan B kanssa iltapäivän palaverissa. Lupauduin myös selvittämään muutamia vanhoja tikettejä, jotka olivat eksyneet väärin jonoihin ja sen vuoksi jääneet tekemättä. Tiketit olivat 3. osapuolen luomia ja ne olivat menneet heidän oman asiakkuutensa alle asiakas B:n sijasta. Tätä on käynyt aikaisemminkin ja se on valitettavaa, mutta onneksi tällä kertaa väärään paikkaan menneiden tikettien joukossa ei ollut mitään kiireellistä.

Iltapäivän keskityin robottiautomaation sertifikaatin tekoon. Asensin työasemalleni tarvittavat ohjelmistot ja lisäosat, sekä varmistin niiden toiminnan. Muuten sain kaiken asetettua toimintaan, mutta Robocorpin VS Code -lisäosa herjasi Windowsin asetuksesta, joka tulisi muuttaa. Minulla ei ollut juuri nyt aikaa selvittää ongelmaa tarkemmin, joten en saanut ohjelmistoa toimimaan. Joudun selvittämään asennuksen muuttamista myöhemmin. Ennen sitä jatkan sertifikaatin suorittamista omalla koneellani vapaa-ajalla.

Keskiviikko 16.10.2024

Iltapäivällä oli vuorostaan asiakkaan A seurantalaveri, joten aamun käytin asiakkaan A tikettejä tutkien ja edistäen. Palaverissa kävimme läpi edellisen kuukauden avattuja tikettejä sekä yhteydenottoja. Kesän aikana vaivanneet ratkaisuaikojen ylitykset ja puheluihin vastamatta jättäminen olivat lähteneet reiluun laskuun ja tilanne oli nyt palautunut normaalille tasolle. Asiakkaalla ei ollut huomautettavaa palvelun toiminnasta viime kuukauden osalta.

Asiakas nosti kuitenkin palaverissa esille pohtimaansa kehitysehdotusta. Sen myötä uusien operaattoriryhmien luontiprosessista karsittaisiin muutama ylimääräinen välivaihe pois. Uusia operaattoriryhmiä luodaan meillä silloin, kun uusi kolmannen osapuolen yritys tarvitsee tunnuksia asiakkaan järjestelmiin. Tähän asti ryhmän luonti on vaatinut luvituksen asiakkaalta, joka varmistaa toiselta toimijalta yrityksen kelpoisuuden. Jatkossa me voisimme tiedustella suoraan yrityksen kelpoisuutta, mikä lyhentäisi ratkaisuaikaa huomattavasti. Tätä varten meidän tarvitsee kuitenkin vielä käydä prosessi tarkemmin läpi ja hankkia tarvittavat tunnukset. Sovimme käyvämme asiaa vielä ensin sisäisesti läpi ja palaavamme asiaan seuraavassa palaverissa.

Torstai 17.10.2024

Tänään ei ollut asiakaspalavereita, joten keskityin tekemään tikettejä ja ottamaan puheluita vastaan. Linjassa ei tullut vastaan erikoisempia tapauksia, työt sujuivat normaaliin tapaan.

Selvittelin tarkemmin ongelmaani Robocorpin VS Code -lisäosan kanssa ja sain selville, että minun olisi aktivoitava Windowsissa tuki pitkille hakemistopoluille. Tämän aktivoiminen vaatii järjestelmänvalvojan oikeudet, joita minulla ei tunnuksillani nyt ole. Oikeuksien aktivoiminen

vaatii käynnin toimistolla, joten seuraavalla kerralla toimistolla ollessani kokeilen saada ohjelmistoa toimimaan.

Perjantai 18.10.2024

Aamupäivä sujui sähköpostilla saapuneita tikettejä tehden, puheluita ei juurikaan tullut. Ehdin siksi edistämään avoinna olevia tikettejä ennen iltapäivän tikettipalaveria asiakkaan A kanssa. Kokeilin parhaani mukaan selvittää itselläni pisimpään auki ollutta tikettiä, joka liittyy asiakkaan hyppypalvelimen toimintaan saamiseen. Valitettavasti nopeasti kävi selväksi, ettei itselläni riitä tietotaito jäljellä olevien ongelmien selvittämiseen. Tilannetta selvittämään täytyy etsiä enemmän verkko- ja palvelinasioista ymmärtävä henkilö. Kirjasin itselleni asian ylös, jotta muistan ottaa puheeksi seuraavassa sisäisessä palaverissa.

Viikkoanalyysi 7

Ohjelmistorobotiikassa (Robotic Process Automation/RPA) hyödynnetään ns. robotteja tekemään aikaavieviä ja toistuvia tehtäviä, kuten kopioimaan tietoja sovelluksesta toiseen. Robottien hyödyntäminen vapauttaa työntekijöiden aikaa tärkeämpiin työtehtäviin. (Tauli 2020, 3-4). Työurani aikana olen törmännyt moneen eri työtehtävään, jotka ovat tyläitä, tylsiä ja toistuvia. Näitä suorittaessani olen monesti miettinyt, että tämänkin ajan voisin käyttää paremmin, jos vain joku muu tekisi tämän puolestani. Uskon tämän ajatuksen olleen pohjana ohjelmistorobotiikan kehittymiselle, sillä se pyrkii ratkaisemaan nimenomaisen ongelman. Sen avulla voidaan luoda robotteja, jotka pystyvät emuloimaan työntekijän toimia ja näin suorittamaan samaiset työtehtävät. Automaatiota on runsaasti käytössä muillakin toimialoilla, mikseipä siis myös IT-alalla.

Ohjelmistorobotiikkaa voi toteuttaa usealla eri ratkaisulla. Viikolla 6 valitsin omaan automaatioprojektiin Robocorpin ja Robot Frameworkin, koska niiden hyödyntäminen työasemallani olisi helpointa. Valintaan vaikutti myös taustani ohjelmointikielen Pythonin parissa, sillä Robocorp on äskettäin siirtynyt käyttämään enemmän Pythonia toiminnassaan. Aikaisemmin Robocorp on hyödyntänyt Robot Frameworkia, joka on Pythonilla kirjoitettu avoimen lähdekoodin ohjelmistorobotiikkarunko. Pythoniin siirtyminen mahdollistaa paremmin skaalautuvat automaatiot, olemassa olevien laajojen Python kirjastojen hyödyntämisen ja saavutetun osaamisen paremman hyödyllisyyden tulevaisuudessa (Robocorp 2024).

3.8 Viikko 8 - sertifiointit ja urakehitys

Tutustun viikolla tarkemmin työnantajani tarjoamiin sertifiointimahdollisuuksiin. Pohdin samalla niiden tuomaa hyötyä itselleni, työnantajalleni ja asiakkaalle.

Maanantai 21.10.2024

Päivä kului tikettejä tehden ja dokumentaatiota miettien. Sain kuulla esihenkilöltäni, että toiselta asiakkaista oli noussut kysymyksiä ohjeistuksemme täydennyksen ja ajantasaistamisen tarpeesta. Asia oli ilmeisesti tullut esille puhuttaessa palveluiden laajentamisesta. Meillä on dokumentaatio mielestäni hyvällä tasolla meidän osaltamme, mutta aina toki parannettavaa löytyy. Osaan dokumentaatiosta tarvitsisimme asiakkailta lisää tietoa ja ilmoitinkin tästä esihenkilölleni. Otin myös itselleni asialistalle nostaa ohjeistuksien päivitystä seuraavissa asiakaspalavereissa esille.

Tiistai 22.10.2024

Tikettien ja puheluiden hoidon välissä aloitin tutustumisen työnantajan tarjoamiin koulutus- ja sertifiointimahdollisuuksiin. Meillä on olemassa ohjelma, joka tukee liiketoiminnalle keskeisten teknologioiden asiantuntijasertifikaattien suorittamista eri asteisilla sertifiointipalkkioilla. Ohjelma sisältää eri teknologiakumppanuuksien sertifikaatteja ja sen tarkoitus on tukea ja kehittää työntekijöiden osaamista palvelukyvykkyyden ja markkina-aseman kehittämiseksi ja varmistamiseksi. Sertifikaatteja löytyy esimerkiksi verkkoyhteyksistä, käyttöjärjestelmä ja työasemalustoista sekä erilaisista sovellusalustoista.

Itseäni tarjolla olevasta sertifikaattivalikoimasta kiinnostaa eniten Microsoftin pilvipalveluihin liittyvät. Työskentelen päivittäin asiakkaiden Microsoft ympäristöissä ja olen ollut mukana siirtämässä uusia asiakkuuksia toimistoverkosta Microsoftin pilviympäristöihin. Lisäksi työnantajani pääosaaminen on keskittynyt nimenomaan Microsoftin palveluihin, joten urakehitystä ajatellessa polku olisi myös luonnollinen. Sertifiointipolkuni käynnistyisi alimmalta perustasolta, mutta en ole vielä täysin varma osaamisen suunnasta. Aiemman osaamiseni perusteella polkuuni voisi sisältyä infrastruktuurin ylläpitämistä ja pystyttämistä, mutta sovelluskehityskään ei ole pois suljettua. Tekoäly ja tietoturva eivät itseäni urana kiinnosta, mutta mielestäni niiden perusteet olisi jokaisen hyvä tuntea.

Keskiviikko 23.10.2024

Työpäivä sujui normaaliin tahtiin ja vapaaksi jäävän ajan käytin tutkimalla lisää sertifiointeja. Olen kesän ja syksyn aikana suorittanut Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Microsoftin yhteistyössä tarjoaman Edukamu -alustan kautta kurseja. Kurseilla on käyty läpi pilvipalveluiden ja kyberturvallisuuden perusteita, sekä tarkemmin Microsoft Azureen liittyviä asioita. Azure on minulle töiden kautta entisestään osittain tuttu, mutta siihen liittyy monia palveluita, jotka olivat minulle vielä tuntemattomia. Kurssien aikana sain mielestäni hyvän yleiskatsauksen palveluihin ja siihen, kuinka ne toimivat yhdessä.

Suorittamani kurssit mielestäni valmistivat minua hyvin sertifikaatteihin, joita olen ajatellut suorittaa. Aion ensimmäisenä ottaa puheeksi esihenkilöni kanssa Azure Fundamentals -

sertifikaatin, jossa käydään läpi perustason tietämys Microsoft Azuresta. Seuraavana askeleena olisi sopia sertifikaatin suorittamisen aikataulu ja sen jälkeen opiskella sitä varten omalla ajalla.

Torstai 24.10.2024

Tein työpäivän hiljaisena hetkenä Azure Fundamentals -sertifikaatin testikokeen ja huomasin opittavaa olevan vielä. Kyseessä on perusteita testaava koe ja sen vuoksi kysymykset ovat helppohkoja, mutta tarvittava osaamisen alue on laaja. Onneksi internet on pullollaan kyseiseen sertifikaattiin valmistavia opetusmateriaaleja ja Microsoft tarjoaa itsekin oman opetusalus- tansa. Päätinkin ensimmäiseksi lähteä tutustumaan tarkemmin tähän kyseiseen alustaan ja sen tarjoamaan opetukseen.

Microsoft Learn on Microsoftin tarjoaman oppimisalustan nimi ja se tarjoaa eri sovelluksiin ja palveluihin liittyen erilaisia oppimispolkuja, joissa oppiminen tapahtuu interaktiivisesti (Microsoft 2024d). Alustalta löytyy kurssi Microsoft Azure Fundamentals, joka sisältää kolme eri oppimispolkua, jotka on taas jaettu moduuleihin. Kurssi lupaa sisältävänsä tarvittavan tiedon Azure Fundamentals sertifikaattia varten, joten aloittanen suorittamaan kurssia vapaa-ajallani. Ensisilmäyksellä kurssin sisältö vaikuttaisi olevan selkeästi rakennettu ja kulkevan hyvässä järjestyksessä asioita läpi.

Perjantai 25.10.2024

Olin poikkeuksellisesti toimistolla tämän päivän, syynä tähän henkilökohtaiset menot kaupungilla. Työpäiväni pitenevät noin tunnilla toimistolla käydessäni, sillä työmatkoissa menee aikaa. Kuitenkin tälläkin kertaa oli mukava nähdä kollegoita ja vaihtaa kasvojen kuulumisia. Toimistolla isona miinuksena mielestäni on se, että työskentelemme yhteiskäyttöisissä tiloissa, eikä kaikilla ole vakituisia paikkoja. Itse kun käyn harvemmin, niin päädyn istumaan paikoilla, jotka ovat vapaina. Tämän myötä työergonomia kärsii, koska työpistettä ei välttämättä jaksaa säätää itselle sopivaksi. Onneksi kotitoimistollani olen panostanut työpisteeseeni ja työergonomia on siellä kohdallaan.

Aamuun aikana sain toimistoverkossa työasemaani vaihdettua tarvittavat asetukset automaation toimintaa varten. Iltapäivällä esittelin esihenkilölleni suunnittelemani automaatioprojektin prosessikaavion ja näytin kuinka kurssille tekemäni robotti toimii. Robotti sinällään eroaa siitä kuinka tuleva töihin tekemäni automaatiobotti tulee toimimaan, mutta sen avulla oli helpompaa yhdessä hahmottaa kuinka automaatio tulisi tapahtumaan. Esihenkilöni oli näkemäänsä tyytyväinen ja sovimme, että aloitan automaation työstämisen seuraavan viikon aikana.

Viikkoanalyysi 8

Microsoft-sertifikaatin suorittaminen on työntekijälle hyvä tapa todistaa osaamistaan liittyen Microsoftin tuotteisiin ja palveluihin. Sertifikaatin suorittaminen vaatii valvotun tentin läpäisyn ja tästä syystä se on arvostettu todistus työntekijän pätevyydestä. Työntekijällä on sertifikaatin suorittamisen jälkeen paremmat mahdollisuudet työmarkkinoilla. (Tieturi 2024). Monesti työntekijällä voi olla työn tai vapaa-ajalla harrastuneisuuden kautta kerrytettyä osaamista ja tietotaitoa IT-tuotteista ja palveluista, mutta ei varsinaista näyttöä tästä. Sertifikaatit mahdollistavat hankitun osaamisen todistamisen virallisesti ja työnantajien arvostamalla tavalla. Tiedon suoritetuista sertifikaateista voi tallentaa esimerkiksi LinkedIniin työnhakua varten tai esittää työnantajalle todisteena osaamisesta. Itse olen työssäni ja vapaa-ajallani perehtynyt runsaammin Microsoftin Office 365 tuoteperheeseen sekä pilvipalveluihin kuten Azureen. Siksi itselleni olisi hyödyllistä lähteä tavoittelemaan sertifikaattien suorittamista, jotta osaamisestani olisi myös virallisempaa näyttöä omien sanojeni tueksi.

Sertifikaatin suorittamisen myötä IT-asiantuntijan palkat ovat keskimäärin nousseet 13000 dollarilla (~12340 €) vuositasolla (Matzelle 2022). Itse sertifikaatin suorittaminen ei välttämättä vielä omalla kohdallani ainakaan nosta suoraan palkkaani. Se antaisi kuitenkin minulle itsevarmuutta neuvotella paremmasta palkasta tai työtehtävien muutoksesta. Olen työskennellyt nyt hieman yli kahdeksan vuotta Service Desk tasolla ja tavoitteenani olisi edetä uralla vaativampiin ja mielekkäämpiin tehtäviin. Sertifikaatit eivät ole välttämättömiä tämän tavoitteen saavuttamisessa, mutta niistä olisi varmasti apua.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Ennen opinnäytetyön aloitusta olin työskennellyt pidemmittä tauoitta Service Desk tasoissa työtehtävissä yli kahdeksan vuotta. Työnteko oli hyvin rutinoitunutta eivätkä työpäivät tuntuineet tarjoavan juuri mitään uutta. Juuri ennen aloittamista olin kuitenkin ollut neljän kuukauden ajan pois töistä, jona aikana otin etäisyyttä työntekoon ja keskityin enemmän omaan itseeni sekä perheeseeni. Sain poissaolon aikana myös hyvin aikaa ajatella mitä uraltani haluan ja mihin suuntaan saattaisin urallani lähteä suuntaamaan. Tämä kaikki antoi syksylle ja opinnäytetyöhön uutta ja tuoreempaa näkökulmaa.

Otin opinnäytetyössä tavoitteekseni kehittää itseäni asiantuntijana ja tässä onnistuin mielestäni hyvin. Minulle päivittäiset työtehtäväni ovat pääasiassa rutiinia, muutamia poikkeustapauksia lukuun ottamatta. Päätin siis kehittää itseäni uran jatkoa ajatellen ja tutustuinkin erilaisiin vaihtoehtoihin uran edistämisen kannalta. Päädyin lopulta harkitsemaan esihenkilöni kanssa työn varjostamista oppimisen vaihtoehtona sekä työnantajan tarjoamia Microsoftin

sertifikaattien suorittamista. Vielä näitä kumpaakaan päässyt opinnäytetyön ajanjakson aikana suorittamaan, mutta sertifikaatteihin opiskelemisen kerkesin aloittaa.

Toivoin myös pystyväni vaikuttamaan työtehtäviini opinnäytetyön aikana olemalla mukana otamassa käyttöön toisen asteen työasematukea asiakkaille ja automatisoimassa tunnustilauksia. Valitettavasti näihin tavoitteisiin ei päästy ajanjakson aikana erinäisistä syistä, mutta kumpikin kehitysprosessi on käynnistynyt ja ne edistyvät opinnäytetyön loputtuakin. Automaatio jäi pääasiassa kiinni omasta osaamisestani, mutta opin automatisoinnista paljon ja tullen jatkamaan sen opiskelua vapaa-ajallani sekä työn ohessa.

Halusin myös jatkaa poissaoloni aikana aloittamaani oman hyvinvoinnin ja työkyvyn kehittämistä. Olen opinnäytetyön yhteydessä tutkinut tarkemmin henkilökohtaiseen ja työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ja tullen tätä tietoa hyödyntämään jatkossakin. Hyvä henkilökohtainen hyvinvointi takaa sen, että töistä jaksaa suoriutua ja palautua paremmin, vaikka ajoittain työtehtävät olisivat vaikeampia tai puuduttavampia.

Koen opinnäytetyöstä olleen suurta hyötyä minulle itselleni, sillä se on antanut uutta näkökulmaa työhöni ja tulevaisuuden uraani. Työnantajalle en saanut tuotettua suoraa hyötyä opinnäytetyön aikana jäätyäni tavoitteista, mutta kehitysprosessit ovat käynnissä ja aion ne saattaa loppuun asti. Automaation valmistuessa työnantaja saa katsauksen automaation toimintaan ja sen suomiin mahdollisuuksiin. Itse näen automaatiolle useita käyttökohteita omien työtehtävieni ulkopuolella ja sitä olisi varmasti hyvä hyödyntää laajemmaltikin. Olen myös itse paremmassa mielentilassa kuin aloittaessani ja koen olevani motivoituneempi, mikä taas näkyy parantuneena työpanoksena.

Lähteet

Airila, A. 2022. Tietotyö ja työkyky: tutkittua tietoa ja työpaikan keinoja aivokuorman hallintaan. E-kirja. Helsinki: Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma.

Axelos 2024. What is ITIL? Viitattu 8.12.2024. <https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/what-is-til>

Axelos 2019. ITIL 4 Foundation Revision Guide. E-kirja. TSO.

Hankonen, R. 2015. Työkierto vaatii suunnitelman. Viitattu 11.12.2024. <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/tyokierto-vaatii-suunnitelman>

Johansson, E. 2023. Varjostaminen - uutta puhtia työhön. Viitattu 11.12.2024. <https://www.eoppiva.fi/varjostaminen-uutta-puhtia-tyohon/>

ManageEngine 2024. What is Group Policy? Viitattu 31.10.2024. <https://www.manageengine.com/products/active-directory-audit/kb/what-is/group-policy-in-active-directory.html>

Matzelle, E. 2022. IT salaries: Where the Money's At. Viitattu 10.12.2024. <https://www.comptia.org/blog/it-salaries>

Microsoft 2024a. What is Microsoft Entra ID? Viitattu 31.10.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/entra/fundamentals/whatis>

Microsoft 2024b. About Microsoft Authenticator. Viitattu 31.10.2024. <https://support.microsoft.com/en-us/account-billing/about-microsoft-authenticator-9783c865-0308-42fb-a519-8cf666fe0acc>

Microsoft 2024c. Active Directory Domain Services Overview. Viitattu 31.10.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview>

Microsoft 2024d. A tour of Microsoft Learn. Viitattu 15.11.2024. <https://learn.microsoft.com/en-us/teamblog/microsoft-learn-tour>

Taulli, T. 2020 The Robotic Process Automation Handbook: A Guide to Implementing RPA Systems. E-kirja. Apress.

Tieturi 2024. Microsoft - sertifioivat koulutukset. Viitattu 10.12.2024. <https://www.tieturi.fi/testit-ja-sertifioinnit/microsoftin-koulutukset/>

Työsuojelu 2024. Näyttöpäätetyö. Viitattu 25.11.2024. <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus/nayttopaatetyo>

Työterveyslaitos 2024a. Työntekijöiden hyvinvointi organisaatiomuutoksessa. Viitattu 15.9.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/organisaatiomuutos/tyontekijoiden-hyvinvointi-organisaatiomuutoksessa>

Työterveyslaitos 2024b. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 25.11.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>

Työturvallisuuskeskus TTK 2024. Työhyvinvointia kaikille sukupolville. Viitattu 16.9.2024. <https://www.selry.fi/wp-content/uploads/2021/05/tyohyvinvointia-kaikille-sukupolville.pdf>

UKK-instituutti 2024. Liikkumisen vaikutukset. Viitattu 12.12.2024. <https://ukkinstituutti.fi/liikkuminen/liikkumisen-vaikutukset/>

Visual Studio 2024. Why did we build Visual Studio Code? Viitattu 31.10.2024. <https://code.visualstudio.com/docs/editor/whyvscode>

Kuviot

Kuvio 1: Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät.....	9
--	---