

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2025

Eemeli Leppämäki

Käyttövaltuusasiantuntijatyön kehittäminen

– Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tieto- ja viestintäteknikka

2025 | 44 sivua

Eemeli Leppämäki

Käyttövaltuusasiantuntijatyön kehittäminen

- Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Opinnäytetyössä keskityttiin käyttövaltuusasiantuntijan työn kehittämiseen oppimispäiväkirjan muodossa. Työ suoritettiin ICT-palveluita hyvinvointialueille tuottavalle yritykselle 2M-IT Oy:lle.

Työssä keskityttiin tarkastelemaan työtehtävien sujuvuutta ja tehokkuutta päiväkirjatyypillisesti ajalla 24.3.2025 – 10.5.2025. Tavoitteena oli tunnistaa työssä jo toimivat asiat, kehittämiskohteet ja mahdolliset parannukset. Työ toteutettiin tarkalla lähtötilanteen kuvauksella, joka antoi selkeän kuvan alkutilanteesta. Seurantaviikkojen aikana kirjattiin havaintoja ja kokemuksia, joista tehtiin viikkoyhteenvedot.

Seurantaviikkojen yhteenvedojen pohjalta voitiin todeta, että tiimityö ja selkeä työnjako ovat keskeisiä tekijöitä työtehtävien sujuvuuden ja tehokkuuden kannalta. Työn jakaminen tiimin kesken auttoi tasoittamaan kuormaa. Kehityskohteeksi osoittautui asiakastietojärjestelmän tilausten epäselvä sisältö ja epäorganisoitu saapuminen. Kehitysehdotuksena oli luoda tarkennettu tilauslomake tilanteen ratkaisemiseksi.

Asiasanat:

ICT-ala, Käyttövaltuushallinta, Potilastietojärjestelmä, Tiketti, Palvelunhallintajärjestelmä, Scrum

Bachelor's / Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Informations & Communications Technology

2025 | Total number of pages 44

Eemeli Leppämäki

Development of Access Rights Specialist Work

This diary- based thesis documents the work of an access management specialist at a limited liability company providing ICT services. 2M-IT is a Finnish company that offers ICT services for social and healthcare sectors across various wellbeing services counties in Finland.

The aim of the thesis was to examine workflow smoothness and efficiency in a diary-based format during the period from March 24, 2025, to May 10, 2025. The objective was to identify well-functioning practices, areas in need of development, and potential improvements. The work began with a thorough description of the initial situation, offering a clear overview of the current state. During the monitoring period, observations and experiences were recorded and summarized weekly.

Based on the weekly summaries, it can be concluded that teamwork and a clear division of responsibilities are essential for workflow smoothness and efficiency. The distribution of work within the team contributed to a more balanced workload. An area identified for improvement was the unclear content and disorganized arrival of orders related to the client information system. As a development proposal, the creation of a more precise order form was suggested to address this issue.

Keywords:

ICT sector, Access management, Patient information system, Ticket, Service management system, Scrum

Sisältö

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Käytetyt lyhenteet tai sanasto | 5 |
| 1 Johdanto | 6 |
| 2 Käyttövaltuushallinta | 7 |
| 2.1 Työympäristö | 7 |
| 2.1.1 ServiceNow | 8 |
| 2.1.2 Citrix | 8 |
| 2.1.3 Active Directory | 9 |
| 2.2 Työvuorot | 9 |
| 2.3 Tiimit | 10 |
| 3 Lähtötilanne | 12 |
| 4 Päiväkirjaraportti | 13 |
| 4.1 Seurantaviikko 1 | 13 |
| 4.2 Seurantaviikko 2 | 16 |
| 4.3 Seurantaviikko 3 | 20 |
| 4.4 Seurantaviikko 4 | 25 |
| 4.5 Seurantaviikko 5 | 28 |
| 4.6 Seurantaviikko 6 | 32 |
| 4.7 Seurantaviikko 7 | 36 |
| 5 Yhteenveto | 42 |
| Lähteet | 44 |

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

| | |
|-------------------------|--|
| Active Directory (AD) | Active Directory on Microsoftin hakemistopalvelu, jossa hallitaan käyttäjätunnuksia ja -oikeuksia. (Delinea 2025.) |
| Citrix | Sovellusten ja työpöytien virtualisointialusta, jota käytetään etätyöympäristönä. (Cloud Software Group, Inc. 2025.) |
| Lifecare Sosiaalihuolto | Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojärjestelmä. (Tietoevry 2025.) |
| Pegasos-Omni360 | Pegasos on asiakas- ja potilastietojärjestelmä, jota käytetään erityisesti terveydenhuollossa. (CGI Inc. 2025.) |
| Tiimipalaveri | Viikoittainen palaveri ajankohtaisten asioiden läpikäymiseksi. |
| Tiketti | Tukipyyntö tai tehtävä, joka kirjataan järjestelmään käsittelyä varten. |
| Tunnusvuoro | Työvuoro, jossa työntekijä käsittelee käyttäjätunnuksiin ja -oikeuksiin liittyviä pyyntöjä. |
| Scrum | Tilannekatsaus asiakkuuksittain, jossa käydään läpi työtilanne ja suunnitellaan tehtävien jako. |
| ServiceNow | Työssä käytettävä pilvipohjainen palvelunhallintajärjestelmä. |
| 1+1-keskustelu | Henkilökohtainen kehitys- tai tilannekatsauskeskustelu työntekijän ja esihenkilön välillä. |
| Jonon käsittely | Tiketti- tai tilausjonossa olevien tehtävien käsittely ja ratkaiseminen. |

1 Johdanto

Käyttövaltuusasiantuntijan työnkuva vaihtelee suuresti, ja sen hallitseminen voi välillä olla hankalaa. ICT-ala kehittyy jatkuvasti, mikä edellyttää alan ammattilaisilta jatkuvaa oppimista ja valmiutta omaksua uutta tietoa. Uudet teknologiat ja työkalut korvaavat vanhoja nopeasti, joten kehityksen mukana pysyminen on välttämätöntä. Jatkuva oppiminen tukee sekä yksilön ammatillista kasvua että organisaation kykyä vastata muuttuviin tarpeisiin.

Opinnäytetyö toteutetaan oppimispäiväkirjana. Aluksi kuvataan lähtötilanne. Tämän jälkeen seurataan työskentelyä päiväkirjamuotoisesti ajalla 24.3.2025 – 10.5.2025, jolloin kirjataan päivittäisiä havaintoja ja kokemuksia. Aina yhden viikon jälkeen kirjoitetaan lyhyt yhteenveto viikosta. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto, jossa tarkastellaan kokonaiskuvaa päiväkirjan pohjalta. Siinä pohditaan, onko työjakson aikana tullut esiin kehittämistä vaativia kohtia sekä tuodaan esiin myös asiat, jotka toimivat hyvin.

Opinnäytetyön keskeiset sisältöalueet liittyvät työtehtävien arkeen ja toimintaympäristöön, jossa ne toteutuvat. Erityistä huomiota kiinnitetään käyttövaltuushallintaan, työvuorojen rakenteeseen, työympäristön käytäntöihin sekä tiimityöhön ja yhteistyön sujuvuuteen.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia mitkä asiat omassa työssä koetaan toimiviksi, missä olisi kehitettävää ja miten näitä asioita voitaisiin lähteä kehittämään. Tavoitteena on myös tuoda päiväkirjaraportoinnin avulla esiin sekä piileviä haasteita että vahvuuksia, joita ei välttämättä muuten havaittaisi.

2 Käyttövaltuushallinta

Käyttövaltuushallinta kattaa identiteettitietojen hallinnan, käyttövaltuuksien hallinnan, pääsynhallinnan ja käytönvalvonnan. Identiteettejä voivat olla henkilöt, laitteet tai ohjelmistot, joille myönnetään käyttöoikeuksia roolin, tehtävän tai muun tarpeen perusteella. Pääsynhallinta varmistaa, että vain oikeat identiteetit pääsevät käsiksi niille tarkoitettuihin resursseihin tunnistautumisen avulla, esimerkiksi salasanalla tai vahvalla tunnistautumisella. (CSIT 2025.)

Käyttövaltuushallinnan keskeinen tehtävä on varmistaa, että asiakasorganisaatioiden käyttäjillä on kaikki tarvittavat tunnukset ja oikeudet työtehtäviensä hoitamiseen. Käyttöoikeudet ovat olennainen osa arjen työskentelyä. Ilman niitä työntekijä ei voi hyödyntää esimerkiksi päätelaitteita tai tietojärjestelmiä, mikä tekee niistä kriittisiä koko organisaation toiminnan kannalta. (Valtori 2022.)

2M-IT:llä käyttövaltuushallinnan yksikkö jakautuu kolmeen tiimiin: Käyttövaltuushallinta 1, Käyttövaltuushallinta 2 ja Käyttövaltuushallinta 3. Näistä tiimeistä käytetään yleisesti lyhenteitä KVH 1, KVH 2 ja KVH 3. Itse toimintimissä KVH 1. Kaikilla tiimeillä on omat vastualueet hoidettavana. Näistä puhutaan yleensä asiakkuuksina. Käyttövaltuushallinta 1 asiakkuuksia ovat Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha), 2M-IT konsultit ja 2M-IT.

2.1 Työympäristö

Tässä luvussa käsitellään käytössä olevaa toimintaympäristöä, johon kuuluu tärkeimmät työkalut, järjestelmät ja tiimit, joiden avulla pystytään tehokkaasti hallitsemaan ja tukemaan asiakkaiden tarpeita. Toimintaympäristöön kuuluvat muun muassa palvelunhallintajärjestelmä ServiceNow, etätyöpöytäratkaisu Citrix sekä Active Directory -järjestelmä. Luvussa käsitellään myös työvuoroja ja tiimien välisiä yhteistöitä, jotka ovat keskeisiä sujuvan toiminnan varmistamisessa.

2.1.1 ServiceNow

ServiceNow on 2M-IT:llä käytössä oleva pilvipohjainen palvelunhallintajärjestelmä, joka auttaa automatisoimaan ja hallitsemaan yrityksen IT-palveluja, työnkuluja ja prosesseja. Se tarjoaa työkalut tukipyynnöiden käsittelyyn, muutosten hallintaan, ongelmanratkaisuun ja asiakaspalveluun. (CXTODAY 2025.)

Asiakas tekee palveluportaalin kautta palvelupyynnön, joka luo automaattisesti tiketin palvelunhallintajärjestelmään. Tämä tiketti ohjautuu oikealle asiantuntijatiimille, kuten käyttövaltuushallintaan, joka käsittelee pyynnön.

Ratkaistun tiketin jälkeen asiakas voi antaa palautetta, mikä on erittäin arvokasta. Asiakkaan palaute tallennetaan järjestelmään ja sen avulla voidaan kehittää palveluja ja parantaa prosesseja. Palautteen käsittely ServiceNow:ssa tukee asiakastytyväisyyden kasvattamista sekä mahdollistaa jatkuvan kehityksen.

2.1.2 Citrix

Citrix on virtualisointi- ja etätyöpöytäratkaisu, joka antaa yrityksille mahdollisuuden käyttää sovelluksia ja työpöytiä turvallisesti missä tahansa ja milloin tahansa laitteelta. Sen avulla työntekijät voivat tehdä töitä joustavasti eri sijainneista, ilman että fyysinen sijainti rajoittaa pääsyä tarvittaviin järjestelmiin. (TSPLUS 2024)

Työssä hyödynnetään laajasti erilaisia Citrix-työpöytiä, joiden kautta saadaan yhteys asiakkuuksien tunnusten hallintaan sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Eri työpöydät mahdollistavat pääsyn tarvittaviin ympäristöihin riippuen siitä, minkä organisaation tai järjestelmän parissa kulloinkin työskennellään.

2.1.3 Active Directory

Active Directory (AD) on järjestelmä, joka koostuu tietokannasta ja palveluista, joiden avulla käyttäjät voivat päästä käsiksi työssään tarvitsemiinsa verkkoresursseihin.

Tietokanta, jota kutsutaan myös hakemistoksi, sisältää keskeisiä tietoja organisaation ympäristöstä, kuten käyttäjien ja tietokoneiden nimet sekä tiedot siitä, mitä kukin saa tehdä. Esimerkiksi hakemistossa voi olla sata käyttäjätiliä, joista jokaisessa on tietoa henkilön työtehtävästä, puhelinnumerosta ja salasanasta. Lisäksi siellä määritellään käyttäjien käyttöoikeudet.

Palvelut puolestaan ohjaavat suurta osaa IT-ympäristössä tapahtuvasta toiminnasta. Ne varmistavat muun muassa käyttäjän henkilöllisyyden vertaamalla kirjautumistietoja, ja huolehtivat siitä, että käyttäjät pääsevät vain niihin tietoihin ja järjestelmiin, joihin heillä on lupa. (Quest Software Inc. 2025.)

2.2 Työvuorot

Työvuorot on jaettu viiteen eri vuoroon: Varha-tilaukset, Varha-tukipyynnöt, 2M-IT, Konsultit ja VRK. Itse työskentelen Varha-tilauksissa, Varha-tukipyynnöissä ja Konsulttivuorossa.

Varha-tilauksissa laaditaan asiakkaille käyttäjätunnuksia useisiin eri järjestelmiin. Yleisimpiä näistä ovat muun muassa VSSH-Verkkotunnuksien, Varha Sosiaalihuollon Lifecare-tunnuksien (jäljempänä Lifecare) sekä Pegasos-Omni360 -järjestelmän tunnuksien (jäljempänä Pegasos). Yhdellä tilauksella voidaan valita useampi järjestelmä samanaikaisesti, mikä tekee tunnustilauksista ajoittain melko monimutkaisia.

Varha-tukipyynnövuorossa käsitellään vapaamuotoisia tikettejä, jotka saapuvat joko palveluportaalin lomakkeiden kautta tai ServiceDeskin välittämänä asiakkaan yhteydenotona. Lomakkeen kautta saapuvat pyynnöt ovat yleensä selkeitä, sillä niitä ohjaa tarkasti määritelty prosessi. Sen sijaan suoraan

asiakkaalta tulevat pyynnöt saattavat alkuvaiheessa olla epäselviä ja vaatia lisäselvitystä.

Konsulttivuorossa käsitellään 2M-IT:n omien konsulttien käyttöoikeuksia sekä luodaan uusia tunnuksia uusille konsulteille. Nämä tunnustilaukset ovat hieman monimutkaisempia kuin tavalliset Varha-tunnukset, sillä niiden toteuttaminen vaatii lähes aina yhteistyötä muiden tiimien kanssa. Esimerkiksi palvelinoikeuksien lisäämisestä vastaa Konesalipalvelut-tiimi ja VPN-pääsyylistojen päivittämisestä huolehtii Tietoliikennepalvelut-tiimi.

Vuorot vaihtuvat yleensä viikoittain, mikä tuo työhön mukavaa vaihtelua ja lisää sen monipuolisuutta. Toisinaan saattaa kuitenkin työskennellä samassa vuorossa useamman viikon ajan riippuen tiimin tarpeista ja työtilanteesta.

2.3 Tiimit

Käyttövaltuushallinnan tiimi tekee jatkuvaa yhteistyötä useiden eri tiimien kanssa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat ServiceDesk, Konesalipalvelut, Tietoliikennepalvelut. Näiden tiimien kanssa ollaan tiiviisti tekemisissä päivittäin, ja sujuva yhteistyö kaikkien tiimien välillä on välttämätöntä, jotta päivittäiset työtehtävät saadaan hoidettua onnistuneesti.

ServiceDeskin tehtävänä on tarjota IT-tukea ja auttaa käyttäjiä erilaisissa teknisissä ongelmissa ja palvelupyynnöissä. Se toimii usein ensimmäisenä tukipisteenä, johon käyttäjät ottavat yhteyttä esimerkiksi tunnuksiin, laitteisiin, ohjelmistoihin tai järjestelmiin liittyvissä asioissa. ServiceDesk kirjaa tukipyynnöt, ratkaisee niitä suoraan mahdollisuuksien mukaan ja ohjaa tarvittaessa pyynnöt eteenpäin oikeille asiantuntijatiimeille, kuten käyttövaltuushallintaan.

Konesalipalveluiden tehtävänä on hallita ja ylläpitää yrityksen tietoteknisiä laitteistoja, kuten palvelimia, tallennusjärjestelmiä ja verkkoinfrastruktuuria, jotka sijaitsevat konesaleissa. Tiimi vastaa laitteistojen asennuksesta, konfiguroinnista, valvonnasta, vikaselvityksestä ja huollosta. Konesalipalvelut

varmistavat, että järjestelmät toimivat luotettavasti ja tehokkaasti, sekä tarjoavat tukea esimerkiksi palvelinoikeuksien hallintaan ja laitteistovaurioiden korjaamiseen.

Tietoliikennetiimin tehtävänä on ylläpitää ja hallita organisaation verkkoinfrastruktuuria, kuten verkkoyhteyksiä, palomureja, reitittäjiä ja kytkimiä. He vastaavat verkon luotettavuudesta, nopeudesta ja turvallisuudesta. Tietoliikennetiimi huolehtii myös verkon kapasiteetin suunnittelusta ja optimoinnista sekä mahdollisten verkko-ongelmien ratkaisemisesta. Tiimin vastuulla on myös esimerkiksi VPN-yhteyksien ja muiden etäyhteyksien hallinta sekä tietoturvan varmistaminen verkon osalta.

3 Lähtötilanne

Olen ollut kaksi vuotta töissä 2M-IT:llä käyttövaltuushallinta yksikössä. Aluksi toimin harjoittelijana kahdeksan kuukauden ajan, jonka jälkeen sain vakituisen paikan. Muutaman vuoden aikana olen saanut hyvän osaamisen päivittäisiin työtehtäviini, mutta välillä kohtaan tilanteita, joissa tarvitsen vielä tiimin tukea.

Harjoittelun aikana työskentelin pelkästään Varha-tilausten parissa, ja kun sen hallinta alkoi sujua, asetin itselleni tavoitteeksi siirtyä myös Varha-tukipyttöihin. Näissä kahdessa vuorossa olen toiminut eniten, ja niiden osaaminen on kehittynyt paljon matkan varrella. Konsulttit on näistä uusin alue minulle, mutta olen tehnyt sitäkin jo noin vuoden ajan. Nykyisin vuoroja on melko paljon, ja ne vaihtuvat viikoittain, mikä tuo omat haasteensa. Jos työskentelee pitkään samassa vuorossa, voi uuden vuoron aloittaminen aluksi tuntua hankalalta. Joitakin asioita saattaa unohtua, eikä työskentely ole heti yhtä sujuvaa kuin tavallisesti.

Olen oppinut tuntemaan hyvin yhteistyössä olevat tiimit, ja tämä on helpottanut työntekoa merkittävästi. Tieto siitä, mihin tiimiin ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa, sujuvoittaa työskentelyä, eikä tarvitse turvautua kollegoiden apuun jatkuvasti. Myös työympäristöt ovat tulleet tutuksi ajan myötä, ja olen sisäistänyt niiden toiminnallisuudet.

Työssä tulee huomioida, että Lifecare-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto tapahtui viikko ennen raportin aloittamista. Lisäksi järjestelmässä on tulossa käyttöönottoja tulevaisuudessa.

4 Päiväkirjaraportti

4.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 24.3.2025

Tarkistin työvuoron ja tällä viikolla olin Lifecare-tunnusvuorossa. Avasin tarvittavat työpöydät sekä tarkistin saapuneet sähköpostit ja Teams-viestit. Kävin läpi oman työjononi ja varmistin, olivatko asiakkaat vastanneet esittämiini kysymyksiin. Asiakkaat olivat vastanneet, ja viime viikolta oli jäänyt muutama asia odottamaan, jotka hoidin heti. Varha-tilaus-vuoron aamupuhelussa ei tullut erityisiä asioita esille.

Alkoi Varha-scrum, jossa käytiin läpi uudet Lifecare-ohjeet. Konsultti-scrum alkoi heti tämän jälkeen. Omaan jonoon oli jäänyt muutama tilaus, jotka odottivat palvelimien valmistumista. Uusia asioita ei tullut esille.

Tein useita uusia tunnuksia päivän aikana. Loppupäivä menikin Lifecare -tunnusten luomiseen. Muutama tilaus jäi vielä omaan jonooni, jotka käsittelisin myöhemmin huomenna.

Tiistai 25.3.2025

Avasin Teamsin ja tarkistin sähköpostin. Teamsiin oli saapunut muutamia viestejä, jotka kävin läpi, mutta sähköpostissa ei ollut mitään erityistä. Tein eilen jonoon ottamani tiketit ja liityin aamupuheluun, jossa ei tullut esille mitään erikoista. Jatkoin tikettien käsittelyä Lifecare jonosta lounaaseen saakka. Tauon jälkeen ajattelin siirtyä toiseen jonoon, kun Lifecare-jono näytti jo hyvältä.

Tullessani tauolta tilausten määrä oli kasvanut sen verran, että jatkoin niiden tekemistä. Ajattelin, että huomenna pääsisin jo käsittelemään muitakin tilauksia. Pehdytyksiä on ollut tällä viikolla käynnissä koskien Lifecarea, joten saataisiin uusia tekijöitä kyseiseen jonoon ja pääsisin tekemään muitakin hommia.

Keskiviikko 26.3.2025

Avasin tarvittavat Citrix-työpöydät. Tarkistin oman työjonon, jossa ei ollut tehtävää. Lifecare-jonossa yhdeltä tilaajalta oli tullut useita tilauksia. Otin ne kaikki käsiteltäväksi. Saman tilaajan tekemät tilaukset ovat usein melko samalaisia, jolloin on hyvä ottaa kaikki tilauksen käsittelyyn. Täten tunnusten käsittely nopeutuu ja tietää jo valmiiksi mitä tiketeillä on luvassa.

Liityin aamupuheluun, jossa kenelläkään ei ollut mitään erityistä pulmaa. Sen jälkeen ehdin käsitellä vielä muutaman tilauksen ennen lounasta. Jono oli hyvässä kunnossa, ja mietin, että voisin siirtyä toiseen jonoon. Jonoon oli kuitenkin tullut uusia tikettejä, joten päätin jatkaa niiden käsittelyä.

Erään tilauksen kohdalla asiakas ei päässyt tarkastelemaan tarvittavia tietoja Lifecaressa. Tarkistin oikeudet, ja ne näyttivät olevan kunnossa tilauksen mukaisesti. Päätin kysyä vastuutiimiltä apua yhteisessä Teams-ryhmässämme. Vastaus tuli nopeasti, ja kävi ilmi, että käyttäjäryhmältä puuttui oikeuksia ja vastuutiimi korjasi asian välittömästi. Informoin asiakasta, että oikeudet on nyt korjattu, ja hän vahvisti, että kaikki toimii oikein.

Päivän päätteeksi oli tiimipalaveri, jossa esiteltiin uusi tilavarausjärjestelmä. Se näytti todella hyvältä, koska siinä näki pohjakuvasta kaikki varattavat paikat. Palaverin jälkeen käsitelin vielä kaksi tilausta ja lopetin työt.

Torstai 27.3.2025

Saavuin toimistolle ja aloin tekemään Lifecare-tunnuksia. Menin kahvitauolle ja palasin tauon jälkeen, jolloin alkoi aamupuhelu. Puhelussa käytiin läpi tunnusten luontiin liittyviä asioita ja keskusteltiin myös erikoisista Pegasos-tunnustilauksista, joita oli tullut muutama. Ongelma saatiin ratkaistua yhdessä.

Puhelun jälkeen tein vielä muutaman tunnuksen, ja seuraavaksi alkoikin konsultti-scrum, jossa katsottiin jonotilanne. Jonossa oli vain muutama tilaus, ja ne vaikuttivat selkeiltä. Kollegallani oli käsittelyssään tilaus, johon hän pyysi apua. Katsoimme tilausta yhdessä ja saimme sen eteenpäin. Scrum-palaveri venyi hieman tämän takia, ja huomasin, että oli jo aika mennä lounaalle.

Lounaan jälkeen jatkoin Lifecare-tunnusten tekemistä. Liityin henkilöstöinfoon, jossa käsiteltiin mielenkiintoisia asioita, kuten laadun kehittämistä. Loppupäivän jatkoin vielä tunnusten tekemistä ja lopetin työt.

Perjantai 28.3.2025

Tarkistin oman työjononi tilanteen, jossa oli yksi tilaus, johon olin saanut vastauksen, joten tein sen valmiiksi. Käynnistin Teamsin ja tarkistin tulleet ilmoitukset sekä kalenterin. Ohjelmaa ei tälle päivälle ollut, joten sain rauhassa käsitellä tunnustilauksia.

Lifecare-tilauksia oli tullut samalta tilaajalta neljä, ja otin ne käsittelyyn. Aluksi tilaukset herättivät epäselvyyksiä, joten pyysin apua yhteisestä Teams-keskustelusta vastuutiimin kanssa. Sain nopeasti vastauksen, ja reititin yhden tilauksista vastuutiimille, jossa asiaa alettiin selvittämään. Otin samalla muutaman muun tilauksen käsittelyyn ja liityin aamupuheluun.

Aamupuhelussa käytiin läpi tunnustilausjono ja huomattiin muutama tuplatilaus. Keskustelin myös tunnustilauksikäytännöistä ja lopetin puhelun. Tein aikaisemmin omaan jonooni ottamani tilaukset ja menin lounaalle.

Tauon jälkeen olin saanut vastauksia aamun neljään tilaukseen, ja vastuutiimi oli palauttanut aiemmin heille reitittämäni tiketin minulle selkein kommentein. Ratkaisin nämä tilaukset ja jatkoin jonon purkamista. Jonossa ei ollut paljon tilauksia. Ajattelin, että saisin ne kaikki tehtyä loppupäivän aikana. Kuitenkin uusia tilauksia tuli, ja jatkoin niiden käsittelyä kahvitaukoon asti.

Tauon jälkeen päätin päivittää palvelunhallintajärjestelmä luettelot ensi viikkoa varten. Päivittäessäni huomasin, että Varha tukipyynnöt-jonossa oli muutama vapaamuotoinen Lifecare-tilaus. Avasin ne ja otin käsittelyyn. Ne olivat selkeitä, ja sain ratkaistua ne nopeasti.

Viikkoyhteenveto

Kuluneen viikon aikana työtehtävät keskittyivät vahvasti Lifecare-tunnustilauksen käsittelyyn. Työvuorona oli Lifecare-tunnusvuoro, mikä näkyi

erityisesti siinä, että lähes jokaisena päivänä suurin osa työajasta kului tähän liittyvien tunnusten luontiin ja tikettien käsittelyyn.

Viikon aikana kohdattiin joitakin poikkeustilanteita, kuten epäselviä oikeuksia, tuplatilauksia ja epäselviä Pegasos-tilauksia, jotka saatiin ratkaistua yhteistyössä oman ja vastuutiimin kanssa.

Erityistä huomiota kiinnitettiin tiimityöhön ja yhteistyöhön vastuutiimin kanssa, joka osoittautui tehokkaaksi ja tuki työn sujuvuutta. Kysymyksiin saatiin nopeasti vastauksia Teamsin kautta, mikä mahdollisti lähes viiveettömän työskentelyn. Viikon aikana myös perehdytettiin uusia työntekijöitä Lifecare-tehtäviin, mikä ennakoii työn jakautumista tulevaisuudessa tasaisemmin.

4.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 31.3.2025

Tarkistin työvuorot, ja tälle päivälle minulle oli merkitty Lifecare-tunnuksien käsittelyvuoro. Sovin tiimipäällikön kanssa, että voisin siirtyä muihin jonoihin, mikäli jonon tilanne näyttää hyvältä.

Tarkistin oman työjononi, jossa oli kolme tilausta, joihin olin saanut vastaukset. Yhden tilauksen sain käsiteltyä loppuun, mutta kahden muun osalta jouduin vielä pyytämään lisäapua vastuutiimiltä.

Seuraavaksi osallistuin Varha-scrumiin, jossa kerrottiin, että päivän aikana järjestetään perehdytyksiä Lifecare-tunnuksen tekoon. Ohjeistettiin jättämään osa tilauksista perehdytettävien käsiteltäväksi. Tämän jälkeen jatkoin tunnusten käsittelyä aina konsultti-scrumiin asti. Siellä käytiin lyhyesti läpi tilausjonot, eikä esille noussut erityisiä asioita.

Lounastauon jälkeen osallistuin koulutukseen, jonka aiheena oli "Mitä on laatu?". Koulutuksessa keskusteltiin laadusta yleisesti sekä siitä, miten voisi parantaa työn laatua omassa yksikössä. Iltapäivän käytin Lifecare-tunnustilausten käsittelyyn. Päivän päätteeksi jono oli hyvässä kunnossa.

Turun AMK:n opinnäytetyö | Eemeli Leppämäki

Tiistai 1.4.2025

Huomasin, että minut oli merkitty tukipyyntöjonoon. Avasin tarvittavat työpöydät, sähköpostin ja Teamsin. Sähköpostiin oli saapunut muutamia ilmoituksia siitä, etteivät salasanat olleet menneet perille, joten lähetin ne uudelleen asiakkaille.

Teamsiin oli tullut viesti kollegalta, jonka mukaan Lifecare-tunnustenhallintasovellus ei toiminut. Ilmoitettiin asiasta vastuutiimille, jotka puolestaan veivät asian eteenpäin järjestelmätöimittajalle.

Aamupäivän aikana käsittelin tukipyyntöihin liittyviä tikettejä. Oli mukavaa tehdä niitä pitkästä ajasta, sillä työtehtäväni ovat viime viikkoina olleet varsin yksipuolisia. Lounaan jälkeen osallistuin palaveriin, jossa käytiin läpi Varhan omien konsulttien käytäntöjä yhdessä konsulttitekijöiden kanssa. Pääsimme yhteisymmärrykseen toimintatavoista.

Puolen päivän jälkeen saatiin toimittajalta ilmoitus, että Lifecare-tunnushallintasovellus toimii jälleen. Siirryin käsittelemään kyseisiä tilauksia, joita oli kertynyt jonkin verran. Tukipyyntöjono oli tässä vaiheessa hyvässä kunnossa.

Keskiviikko 2.4.2025

Teamsissa oli runsaasti viestejä, ja minua oli kyselty useissa keskusteluissa. Esihenkilöni oli osoittanut minulle viisi vapaamuotoista Lifecare-tikettiä ja samalla sovimme, että jos vastaavia tikettejä saapuu lisää yleiseen jonoon, ne voidaan reitittää suoraan minulle.

Oma työjononi oli tyhjä, joten aloitin heti näiden tikettien käsittelyn. Suurin osa oli selkeitä. Yhdessä tapauksessa käyttäjällä oli oikeudet kunnossa, mutta kirjaukset eivät silti onnistuneet. Lähetin tämän tapauksen vastuutiimille jatkokäsittelyyn selventävien kommenttien kera. Tämän jälkeen ehdin vielä käsitellä muutaman muun Lifecare-tilauksen ennen lounastaukoa.

Lounaan jälkeen osallistuin prosessikoulutukseen, jonka aiheena oli tukipyyntöjen hallinta. Aihe oli enimmäkseen ennestään tuttua, sillä käsittelen

tukipyyntöjä päivittäin. Uutta tietoa oli kuitenkin se, että Synapsissa on käytettävissä tukipyyntöjen linkitysmahdollisuus. Tämä oli tuttu aikaisemmasta järjestelmästä, mutta en ollut tietoinen, että sama toiminnallisuus löytyy myös nykyisestä.

Heti koulutuksen jälkeen alkoi yksikköpalaveri, joka pidetään kuukausittain. Siellä käytiin tiimeittäin läpi, kuinka paljon tukipyyntöjä on tullut ja kuinka paljon niitä on ratkaistu. Lisäksi esiteltiin koko yksikön tasolla ajankohtaisia asioita järjestelmien käyttöönottoihin liittyen.

Päivän loppuksi pidimme vielä oman tiimin sisäisen palaverin, jossa käsiteltiin ajankohtaisia käytännön asioita. Olin myös jättänyt kesälomahakemuksen ja sain esihenkilöltä vahvistuksen, että voin anoa ne. Kävin Sarastian järjestelmässä lukitsemassa hakemani lomapäivät.

Koska päivä oli palaverien osalta melko kiireinen, en ehtinyt ratkaista kovin montaa tikettiä.

Torstai 3.4.2025

Saavuun toimistolle ja kävin nopeasti hakemassa kupin kahvia ja avasin sen jälkeen tarvittavat Citrix-työpöydät. Tarkistin sähköpostin ja Teamsin, mutta niissä ei ollut uusia ilmoituksia. Seuraavaksi tarkastin Lifecare- ja tukipyyntöjonot. Lifecare-jonossa oli noin 50 tilausta, ja tekijöitä oli tänään vain muutama, joten päätin keskittyä niiden käsittelyyn.

Kalenteriin oli merkitty Aamukahvit-palaveri, joka on tiimin ylimääräinen yhteinen palaveri torstaiaamuisin. Esihenkilö kuitenkin ilmoitti, että palaveria ei pidetä tällä kertaa, sillä monilla oli koulutuksia meneillään.

Työskentelin Lifecare-tunnusten parissa aina konsultti-scrumin alkuun saakka. Jonossa oli kolme tikettiä, jotka käytiin yhdessä alustavasti läpi. Kaikkiin kolmeen tapaukseen saatiin selkeys. Scrum hieman venyi, sillä keskustelussa käsiteltiin TASK-tehtävien tekemisen käytäntöjä ja mallipohjien hyödyntämistä. Suunnittelijamme kertoi, että halutessaan voisi saada oikeudet luoda omia

mallipohjia. Tämä kuulosti hyödylliseltä, sillä se nopeuttaisi ja helpottaisi TASK:ien tekemistä huomattavasti.

Scrumin jälkeen lähdin lounaalle. Palattuani join vielä kupin kahvia ja jatkoin tunnusten tekemistä kahvitaukoon saakka. Tauon jälkeen jatkoin tunnusten parissa työpäivän loppuun asti.

Perjantai 4.4.2025

Käynnistin tarvittavat Citrix-työpöydät Lifecare-tunnusten tekemistä varten. Tämän jälkeen tarkistin sähköpostin ja Teams-viestit. Katsoin myös kalenterin, jossa ei ollut tälle päivälle merkittäviä tapahtumia. Päivä vaikutti siis rauhalliselta ja työ painottui tunnusten käsittelyyn.

Omassa työjonossa oli muutama tiketti, joihin asiakkaat olivat vastanneet. Käsittelin nämä tiketit heti ja jatkoin sen jälkeen Lifecare-tilausjonon purkamista aina lounaaseen asti. Lounaan jälkeen jatkoin tunnusten tekemistä työpäivän loppuun saakka.

Viikkoyhteenveto

Kuluneella viikolla työtehtäväni painottuivat Lifecare-tunnusten käsittelyyn ja tukipyyntöjen ratkomiseen. Viikon aikana nousi esiin sekä työn vahvuuksia että kehittämiskohteita, jotka liittyvät erityisesti käyttövaltuushallinnan käytäntöihin, järjestelmien toimivuuteen sekä työprosessien selkeyteen.

Viikon aikana havaittiin, että osa Lifecare-tunnustilauksista vaatii edelleen vastuutiimin tukea, vaikka päällisin puolin vaikuttavat selkeiltä. Tämä osoittaa sen, että ohjeistusta voisi selkeyttää niin asiakkaan näkökulmasta kuin meidänkin.

Viikon aikana korostui selkeän työnjaon ja tiimiviestinnän merkitys työn sujuvuudessa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa esihenkilö osoitti vapaamuotoiset tiketit käsiteltäväkseni ja sovittiin niiden keskitetystä ohjauksesta, työnkulku tehostui selvästi.

4.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 7.4.2025

Omassa työjonossani oli kaksi avointa Lifecare-tikettiä, jotka otin heti käsittelyyn ja sain käsiteltyä valmiiksi. Teamsista luin, että Lifecare-tunnustilaukset on siirretty osaksi yleistä tunnustilausjonoa, sillä viime viikolla järjestettyjen perehdytysten ansiosta osaavia käsittelijöitä on nyt riittävästi eikä erillistä jonoa enää tarvita.

Tässä vaiheessa tarkistin työvuoroni ja huomasin olevani merkittynä konsulttivuoroon. Konsulttijonossa oli muutamia viime viikolta jääneitä tikettejä, jotka muistin käydyn jo alustavasti läpi torstain konsultti-scrumissa. Ne vaikuttivat edelleen epäselviltä, joten päätin odottaa tämän päivän konsultti-scrumia ennen jatkotoimia. Otin sen sijaan muita selkeitä tilauksia käsittelyyn. Aamupäivällä osallistuin Varha-scrum-palaveriin, jossa käsiteltiin Windows 11-järjestelmäpäivitystä ja sen aiheuttamia ongelmia käytössä olevissa sovelluksissa.

Scrumin jälkeen sähköpostiini saapui vastaus aiemmin kysymääni Lifecare-tikettiin, jonka sain nyt ratkaistua lisätietojen avulla. Jatkoin konsulttijonon käsittelyä aina konsultti-scrumiin saakka. Konsultti-scrumissa kävimme yhdessä kollegoiden kanssa läpi epäselvät tiketit ja sain ohjeet niiden jatkokäsittelyyn. Muuten jonot olivat hyvässä kunnossa eikä muilla ollut erityisiä kysymyksiä.

Lounastauon jälkeen sähköpostiini oli saapunut asiakkaalta viesti kirjautumisongelmasta Lifecare-järjestelmään. Käyttäjän tunnus oli lukkiutunut, joten vaihdoin salasanan ja lähetin uudet kirjautumistiedot. Jatkoin tämän jälkeen konsulttijonon käsittelyä. Konsultti-scrumin keskustelukanavaan oli myös linkitetty muutamia uusia konsultteja koskevia tikettejä, jotka otin työn alle. Päivän loppuksi tein vielä konsulttitunnusten jatkotilauksen.

Tiistai 8.4.2025

Avasin konsulttivuorossa tarvittavat Citrix-työpöydät. Muistin, että omaan jonooni oli jäänyt edelliseltä päivältä muutama käsittelemätön konsulttitilaus, joten aloitin niistä. Sain molemmat tilaukset käsiteltyä. Jonoon oli ilmestynyt myös uusia tilauksia, joista otin kaksi seuraavaa työn alle. Kesken käsittelyn esihenkilöni otti yhteyttä ja kertoi, että Lifecare-järjestelmän vapaamuotoisia pyyntöjä oli tullut noin kymmenen kappaletta. Ilmoitin, että minulle voi reitittää niitä, ja että yritän hoitaa ne tilanteen mukaan.

Toinen käsittelyssä ollut konsulttitilaus osoittautui hieman monimutkaiseksi ja vaati tarkempaa selvittelyä, minkä vuoksi arvioin, etten ehtisi hoitaa kaikkia vapaamuotoisia pyyntöjä itse. Pyysin heti kollegalta apua, ja sovimme, että jaamme reititetyt tiketit puoliksi. Toinen käsittelyssä ollut konsulttitilaus oli selkeä ja sain sen valmiiksi ennen lounasta.

Lounastauon jälkeen käsittelin minulle reititetyt Lifecare-tiketit. Onneksi ne olivat melko selkeitä, joten sain ne hoidettua nopeasti. Tämän jälkeen jatkoin aiemmin aloittamani haastavan konsulttitilauksen parissa ja sain sen siihen vaiheeseen, ettei se enää vaatinut minulta lisätoimenpiteitä. Jatkotoimet jäivät sidosryhmien vastuulle. Ehdin vielä ottaa muutaman uuden konsulttitilauksen työn alle ennen taukoa.

Tauon jälkeen olin aloittamassa konsulttitunnusten tekemistä, mutta kollega otti yhteyttä ja pyysi apua Lifecare-tunnuksen tekemisessä. Kävimme tunnuksen teon läpi yhdessä vaihe vaiheelta alusta loppuun. Tämän jälkeen työpäivä alkoikin olla loppuillaan.

Keskiviikko 9.4.2025

Avasin tarvittavat työpöydät ja tarkistin kalenterin. Päivälle oli merkitty ainoastaan tiimipalaveri, joten odotettavissa oli rauhallinen työpäivä. Eiliseltä oli jäänyt kaksi konsulttitilausta jonoon, ja ryhdyin käsittelemään niitä heti aamusta. Molemmat tilaukset olivat selkeitä ja sain ne nopeasti eteenpäin. Toinen tilauksista jäi kuitenkin odottamaan konesalipalveluille tekemääni tehtävää palvelinoikeuksien lisäämiseksi.

Pidin lyhyen kahvitaun ja sen jälkeen siirryin käsittelemään konsulttijonon uusia tilauksia. Jonossa oli noin kahdeksan pyyntöä, joista kuusi oli saapunut samalta tilaajalta ja koskivat samankaltaisia tarpeita. Otin nämä käsittelyyn. Tilaukset olivat osittain puutteellisia, joten pyysin lisätietoja tilaajalta, jotta voisin ratkaista ne asianmukaisesti. Sain vastauksen nopeasti ja aloitin tilausten työstämisen. Lounaaseen mennessä olin saanut tilaukset siihen vaiheeseen, että ne jäivät odottamaan palvelinryhmien lisäämistä konosalipalveluilta.

Lounastauon jälkeen otin uuden tilauksen käsittelyyn ja sain sen valmiiksi ennen tiimipalaveria. Palaverissa käytiin läpi ajankohtaisia asioita tiimitasolla kokonaisvaltaisesti. Palaverin aikana sain KVH2-kollegalta viestin konsulttitilauksesta, joka oli päätyntä väärään jonoon. Tarkistin tilanteen, otin tilauksen nimiini ja totesin sen sisällön olevan sen verran poikkeuksellinen, että päätin jättää sen odottamaan seuraavan päivän konsultti-scrumia.

Päivän päätteeksi sain ilmoituksen, että konosalipalveluille tekemäni tehtävät oli valmistunut. Lähetin valmiit tunnukset konsulteille.

Torstai 10.4.2025

Teamsiin oli saapunut viesti kollegalta, joka koski vapaamuotoista Lifecare-tikettiä. Näitä pyyntöjä on viime aikoina alkanut tulla hieman epäorganisoidusti. Aloimme keskustella tarpeesta luoda uusi lomake, jolla voitaisiin pyytää käyttöoikeuksia rajatummin. Nykyinen tunnustilauslomake voi asiakkaan näkökulmasta tuntua turhauttavalla täyttää, etenkin silloin kun kyse on vain pienestä oikeusmuutoksesta, kuten palveluyksikön vaihdosta. Keskusteluun osallistui myös tiimipäällikkö, joka kirjasi kehitysehdotukset ylös ja aikoi viedä niitä tarvittaessa eteenpäin.

Omassa jonossani oli eilen otettu konsulttitilaus, jonka otin seuraavaksi käsittelyyn. Tilaus sisälsi tunnuksia useaan eri ympäristöön, joten sen käsittelyyn menisi hetki. Sain tilauksen etenemään siihen pisteeseen, että se jäi odottamaan pilvi- ja konosalipalveluille tekemiäni tehtäviä. Konsulttijonoon oli myös tullut muutamia konsulttitunnusten jatkotilauksia, joita aloin tehdä ennen scrumia.

Scrum-palaverissa käsiteltiin eilen minulle reititettyjä konsulttitikettejä. Päädyttiin siihen, että kyseessä oli asiakkaan oma konsultti, joten reititin tiketit takaisin KVH2-tiimin käsittelyyn. Palaverin jälkeen pidin lounastauon, ja sen jälkeen aloin purkaa konsulttijonoa. Jonossa oli useampi tiketti samalta tilaajalta, mutta tiedot olivat puutteellisia. Pyysin lisätietoja ja otin yhden selkeämmän tilauksen käsittelyyn, jonka sain ratkaistua nopeasti.

Päivän aikana kävin myös 1+1-keskustelun esihenkilön kanssa, jossa vaihdoimme kuulumiset. Pohdittiin myös vapaamuotoisten Lifecare-tikettien käsittelyä ja mahdollisuutta luoda niiden hallintaan selkeämpi prosessi. Palvelupyynnötonossa oli tällaisia tilauksia yhteensä 30 kappaletta, joista sovimme, että otan puolet työn alle. Käytiin myös läpi omassa jonossani ollut konsulttitilaus, joka päädyttiin reitittämään IAM-tiimille. Sain lisätietoja useampaan konsulttitilaukseen, mutta päätin jättää niiden käsittelyn seuraavalle päivälle. Lopuksi tein vielä yhden vapaamuotoisen Lifecare-tilauksen ja päätin työpäivän.

Perjantai 11.4.2025

Aloitin työpäiväni sovituksen mukaisesti käsittelemällä vapaamuotoisia Lifecare-tikettejä palvelupyynnötonosta yhdessä kollegani kanssa. Olimme edellisenä päivänä esihenkilön kanssa sopineet, että otamme molemmat käsittelyyn 15 tikettiä, sillä jonossa oli yhteensä noin 30 kappaletta. Poimin omat tikettini ja aloitin niiden työstämisen. Juuri kun olin saanut työn käyntiin, esihenkilö ilmoitti Teamsin konsulttikeskustelussa, että eräältä tilaajalta oli saapunut useita kiireellisiä konsulttitilauksia. Tiesin, että päivästä tulisi odotettua kiireisempi.

Keskustelin tilanteesta jonomanagerin kanssa, ja hän lupasi selvittää mahdollisuutta saada lisää apua kiireellisten konsulttitilausten käsittelyyn muiden jonojen työntekijöiltä. Jonomanageri onnistui järjestämään kollegan avuksi. Näin sain jatkaa vapaamuotoisten Lifecare-tikettien käsittelyä. Osa tiketeistä oli nopeasti ratkaistavissa, mutta muutamasta jouduin pyytämään asiakkailta lisätietoja.

Tämän jälkeen siirryin konsulttijonon kiireellisiin tilauksiin ja ehdin käsitellä yhden niistä ennen lounastaukoa. Lounaan jälkeen viimeistelin loput kiireellisistä konsulttitilauksista siihen vaiheeseen, että ne jäivät odottamaan konesalipalveluille tekemiäni tehtäviä.

Sähköpostiini oli saapunut asiakkailta vastauksia aiemmin esittämiini tarkentaviin kysymyksiin Lifecare-oikeuksista. Lisätietojen avulla sain ratkaistua useita tikettejä, mutta jouduin vielä muutaman osalta pyytämään tarkennuksia. Samalla sain ilmoituksia siitä, että muut tiimit olivat saaneet valmiiksi tekemäni tehtävät koskien konsulttien käyttöoikeuksia. Avasin tiketit ja toimitin valmiit tunnukset konsulteille.

Loppupäivästä jonomanageri reititti minulle vielä kaksi uutta Lifecare-pyyntöä, joista toisen sain ratkaistua heti. Toinen vaati lisätietoja, mutta asiakas vastasi nopeasti ja sain senkin käsiteltyä ennen päivän päättymistä. Vaikka päivän kiireellisyys yllätti, sain oman jononi hyvään kuntoon. Päivän päätteeksi kirjasin tehdyt työtunnit ja suljin koneen.

Viikkoyhteenveto

Seurantaviikon aikana työtehtävät painottuivat pääasiassa konsulttitilausten käsittelyyn sekä Lifecare-järjestelmän käyttöoikeuspyyntöihin. Viikon aikana nousi esiin useita työprosessiin liittyviä havaintoja, jotka auttavat tunnistamaan sekä kehittämiskohteita että olemassa olevia vahvuuksia käyttövaltuushallinnan ja työjärjestelyiden osalta.

Yksi selkeästi esiin noussut kehitystarve koskee vapaamuotoisten Lifecare-pyyntöjen käsittelyä. Näitä pyyntöjä saapuu nykyisin epäorganisoidusti, ja niiden sisältö vaihtelee paljon. Tämä kuormittaa käsittelijöitä ja vie aikaa itse tekemiseltä. Tiimissä heräsi keskustelu tarpeesta luoda uusi lomake, joka mahdollistaisi käyttöoikeuksien pyytämisen tarkemmin rajattuihin tarpeisiin, kuten palveluyksikön vaihdoksiin. Tällainen kehitystoimenpide keventäisi asiakasta ja käsittelijää sekä nopeuttaisi yksinkertaisten pyyntöjen käsittelyä.

Viikon aikana toistuvasti korostui tiimin hyvä yhteistyö ja selkeä työnjako. Esimerkiksi konsulttijonojen ja vapaamuotoisten pyyntöjen käsittelyssä kollegoiden kesken tapahtunut työnjako auttoi tasaamaan työkuormaa. Reagointi esihenkilön ja tiimin kesken oli nopeaa ja joustavaa, mikä mahdollisti useiden tehtävien käsittelyn aikataulussa. Myös scrum-palaverit tukivat työn sujuvuutta tarjoamalla paikan epäselvien tilanteiden yhteiselle tarkastelulle.

4.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 14.4.2025

Aloitin työpäiväni tarkistamalla oman jononi, jossa oli vielä edelliseltä viikolta jääneitä konsulttitikettejä. Kuluvalle viikolle minulle oli merkitty tukipyyntövuoro, eli vastuullani olivat pääasiassa Varhan vapaamuotoiset palvelupyynnöt.

Ratkaisin omasta jonostani kolme konsulttitikettiä, joiden osalta konesalipalveluiden tehtävät olivat valmistuneet. Lisäksi olin ottanut käsittelyyni kuusi muuta konsulttitikettiä ja aloin käsitellä niitä.

Osallistuin aamulla johtoryhmän kokoukseen, jossa käsiteltiin ajankohtaisia asioita eri hyvinvointialueilta, kuten meneillään olevia projekteja ja tulevia käyttöönottoja. Kokouksen jälkeen jatkoin konsulttitunnusten valmistelua.

Aamulla pidimme lyhyen aamupuhelun tukipyyntövuoron kesken. Tilanne jonoissa oli hyvä, eikä kysymyksiä ollut. Tämän jälkeen osallistuin Varha-scrumiin, jossa käytiin läpi muutamia uusia ohjeistuksia. Konsultti-scrumissa ei ollut uutta tiedotettavaa, ja koska jonossa oli vain muutama tilaus, palaverin päättyi nopeasti. Tämän jälkeen jatkoin konsulttitunnusten käsittelyä.

Lounastauon jälkeen viimeistelin loput konsulttitunnukset siihen pisteeseen, että ne jäivät odottamaan jatkotoimenpiteitä konesali- ja tietoliikennepalveluilta.

Myöhemmin iltapäivällä tukipyyntövuoron viikkokeskustelussa kollegani linkitti minulle tiketin, joka koski Lifecare-järjestelmän toimikortin liittämistä. Otin tiketin käsittelyyn ja sain sen ratkaistua nopeasti. Tämän jälkeen varmistin, ettei omassa jonossani ollut enää avoimia tehtäviä, ja siirryin purkamaan yleistä

tukipyyntöjonoa. Loppupäivän ajan käsittelin Lifecare-järjestelmään liittyviä vapaamuotoisia tikettejä.

Tiistai 15.4.2025

Päivä alkoi oman työjonon tarkistamisella, mutta siellä ei ollut tehtävää. Aloitin sen jälkeen yleisen tukipyyntöjonon purkamisen, jossa oli vielä Lifecare-järjestelmään liittyviä tikettejä. Näiden käsittely sujui hyvin. Yhden tiketin osalta jouduin pyytämään lisätietoja, ja muutaman ohjasin eteenpäin vastuutiimeille käsiteltäväksi.

Tämän jälkeen otin käsittelyyn kuusi kansio-oikeustikettiä ja sain ne valmiiksi juuri ennen lounastaukoa.

Lounaan jälkeen jatkoin tukipyyntöjonon käsittelyä järjestyksessä. Suurin osa tiketeistä koski joko yhteiskäyttöisten sähköpostilaatikoiden tai jakelulistojen käyttöoikeuksien lisäämistä tai poistamista. Tein tätä työtä koko loppupäivän ajan.

Keskiviikko 16.4.2025

Aloitin tarkistamalla oman työjononi, jossa ei ollut tehtävää. Tämän jälkeen siirryin purkamaan yleistä tukipyyntöjonoa järjestyksessä.

Pidimme aamupalaverin, jossa käytiin läpi ajankohtaiset tiketit ja sovittiin työtehtävien jaosta. Keskusteltiin myös sähköpostilaatikoiden ja kalentereiden luonnissa käytettävästä skriptistä, joka ei ole toiminut Windows 11-päivityksen jälkeen. Kollega oli saanut skriptin jälleen toimimaan ja ohjeisti muita sen korjaamisessa. Tämä helpotti merkittävästi tikettien käsittelyä ja vähensi manuaalista työtä. Palaverin jälkeen jatkoin tikettijonon purkamista lounastaukoon asti.

Iltapäivällä osallistuin tiimipalaveriin, jossa tarkasteltiin kuluneen viikon aikana käsiteltyjen tikettien määrää sekä käytiin läpi muutoksia eri työtehtävissä. Esihenkilö mainitsi myös kollegan tekemästä opinnäytetyökyselystä, johon vastasin palaverin aikana. Lisäksi hän muistutti omasta arviointikyselystä, jonka

täytin samalla. Palaverin jälkeen jatkoin tikettien käsittelyä työpäivän loppuun saakka.

Torstai 17.4.2025

Huomasin aamulla esihenkilöni lähettäneen viestin. Hän tiedusteli, voisinko keskittyä tänään Lifecare-tunnusten tekemiseen, sillä niitä oli kertynyt jonoon noin viisikymmentä kappaletta. Tukipyyntöjono näytti olevan hyvässä kunnossa, joten ilmoitin, että se sopii minulle. Aloitin Lifecare-tunnusten tekemisen heti.

Pidimme aamukahvipalaverin, jossa keskusteltiin työpaikan tarjoamista eduista, kuten työterveyshuollosta, työsuhdepyörästä ja kilometrikisasta. Olin kuullut näistä aiemmin henkilöstöinfoissa, mutta en ollut silloin perehtynyt niihin tarkemmin. Kilometrikisa vaikutti erityisen mielenkiintoiselta.

Keskustelun jälkeen tein vielä muutaman Lifecare-tunnuksen ennen kuin liityin konsultti-scrumiin. Konsulttitunnusten jono oli tyhjä, mutta jonossa oli muutamia vapaamuotoisia pyyntöjä. Käytiin ne yhdessä läpi ja saatiin ratkaisu kaikkiin tiketteihin ja jono kokonaan tyhjäksi. Tästä oli mukava siirtyä lounastauolle.

Lounaan jälkeen jatkoin Lifecare-tunnusten käsittelyä. Työskentelyn aikana jonomanageri linkitti minulle muutaman vapaamuotoisen tukipyynnön, jotka liittyivät samaan järjestelmään. Otin ne työn alle aina, kun aikaa oli, ja sain nekin valmiiksi päivän aikana.

Iltapäivällä osallistuin henkilöstöinfoon, jossa käsiteltiin muun muassa työpaikkaselvityskyselyn tuloksia. Tilaisuudessa annettiin myös vinkkejä työssä jaksamiseen sekä esiteltiin tulevaa uutta yksikköä.

Pitkäperjantai 18.4.2025

Viikkoyhteenveto

Viikon aikana työtehtävät keskittyivät erityisesti Lifecare-järjestelmän käyttöoikeuksiin liittyvien tunnustilausten ja vapaamuotoisten palvelupyyntöjen käsittelyyn.

Viikon alussa nousi esiin tekninen haaste, kun sähköpostilaatikoiden ja kalenterien luontia automatisoiva skripti ei toiminut Windows 11-päivityksen jälkeen odotetusti. Kollegan ratkaisu ja ohjeistus skriptin korjaamiseen osoitti, miten teknisten ongelmien ratkaiseminen tiimityönä voi merkittävästi helpottaa työn sujuvuutta ja vähentää manuaalista työtä.

Lifecare-järjestelmään liittyvien pyyntöjen suuri määrä aiheutti hetkellistä kuormitusta, mutta hyvä työnjako sekä esihenkilön selkeä viestintä mahdollisti tehtävien tehokkaan käsittelyn. Konsulttitunnusten käsittely pysyi hyvin hallinnassa. Konsultti-scrumissa yhteinen tikettien läpikäynti auttoi varmistamaan, että kaikki asiat tuli hoidettua.

Kokonaisuutena viikko osoitti, että toimiva tiimityö, selkeä työnjako ja avoin vuorovaikutus tukevat paitsi työn sujuvuutta, myös jatkuvaa kehittämistä niin teknisten välineiden kuin palvelupyyntöprosessien osalta.

4.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 21.4.2025

2.pääsiäispäivä

Tiistai 22.4.2025

Aloitin työpäiväni tarkistamalla oman jononi tilanteen. Siellä oli yksi Lifecare-tilaus, johon olin aiemmin pyytänyt apua vastuutiimiltä. Kävimme tilausta läpi yhdessä kollegan kanssa heti aamusta, ja saimme sen ratkaistua. Tämän jälkeen avasin Teamsin, jonne oli luotu tunnusvuoron viikkokeskustelu. Sinne oli myös merkitty viikon työvuorot. Minulle oli osoitettu tehtäväksi Varha-tilaukset ja kiirehdivä. Työvuoroja oli lisäksi jaettu eri järjestelmien mukaan, kuten Pegasos ja Lifecare.

En ollut vähään aikaan käsitellyt Varhan tai VSSH:n tunnusilauksia. Jonossa oli heti aamusta kaksi pikatilausta, jotka otin työn alle ja sain hoidettua. Tämän jälkeen aloin purkaa jonoa saapumisjärjestyksessä. Alku oli hieman kankeaa

pitkän tauon jälkeen, mutta muutaman tilauksen käsittelyn jälkeen työ alkoi sujua paremmin.

Pidimme aamupuhelun tunnusvuorolaisten kesken ja käytiin läpi myös työvuorot. Kellään ei ollut erityisiä tilauksia, joita olisi pitänyt käsitellä yhdessä. Kollegani mainitsi, että muutamia vapaamuotoisia Lifecare-pyyntöjä oli tullut, ja sanoin voivani katsoa niitä myöhemmin, kun ehdin. Jatkoin tunnustilausten käsittelyä lounaaseen saakka.

Lounaan jälkeen tarkistin tilanteen, ja vapaamuotoisia Lifecare-pyyntöjä oli tullut muutama lisää. Käsittelin ne tässä välissä ja jatkoin sitten muiden tunnustilausten parissa.

Päivä kului nopeasti tunnustilauksia käsitellessä, koska en ollut tehnyt niitä noin kahteen kuukauteen. Tunnusvuorojen päivittäinen vaihtelu on mielestäni hyvä uudistus, sillä se tuo vaihtelua työpäivään eikä tarvitse tehdä koko viikkoa samaa tehtävää. Lisäksi osaaminen pysyy paremmin yllä, kun eri järjestelmiä käyttää säännöllisesti eikä tule pitkiä taukoja niiden välillä.

Keskiviikko 23.4.2025

Työpäiväni alkoi käynnistämällä tunnusvuorossa tarvittavat Citrix työpöydät. Tarkistin oman jononi tilanteen, ja siellä oli eiliseltä jäänyt yksi tiketti, jonka otin heti aamusta käsittelyyn. Sen jälkeen aloin purkamaan tunnusjonoa saapumisjärjestyksessä. Tilaukset olivat selkeitä eikä herännyt erityisiä kysymyksiä tai epäselvyyksiä.

Pidimme aamupuhelun, jossa keskusteltiin Lifecare-vuorossa olevan kollegan kanssa muutamista tiketeistä. Saimme niihin yhdessä ratkaisut. Puhelun jälkeen jatkoin tunnustilausten käsittelyä ennen lounastaukoa.

Lounaan jälkeen osallistuin tiimipalaveriin, jossa tarkasteltiin edellisviikon tikkimääriä sekä palauteet. Keskusteltiin myös uudesta työvuorojen hajautuskäytännöstä, joka herätti myönteistä palautetta osallistujilta. Omasta mielestäni järjestely toimii hyvin, koska sen ansiosta voi keskittyä yhteen kokonaisuuteen koko työpäivän ajan.

Turun AMK:n opinnäytetyö | Eemeli Leppämäki

Palaverin jälkeen pidin lyhyen kahvitaun. Tauolta palatessani huomasin, että Lifecare-keskusteluun oli linkitetty uusi vapaamuotoinen pyyntö. Otin sen käsittelyyn ja ratkaisin sen nopeasti. Kyseessä oli tunnustilausta koskeva asia, ja ohjeistin asiakasta tilaamaan tunnukset asianmukaisella lomakkeella.

Tämän jälkeen jatkoin tunnustilausten käsittelyä. Päivän aikana sain sähköpostitse ilmoituksen tietoliikenteelle tekemäni tehtävän valmistumisesta. Sen myötä sain suljettua konsulttitilauksen oman jononi puolelta.

Torstai 24.4.2025

Aloitin työpäiväni tarkistamalla oman työjononi. Siellä oli vielä muutama konsulttitiketti, jotka odottivat toimenpiteitä muilta tiimeiltä. Lisäksi jonossa oli yksi eiliseltä jäänyt tunnustilaus, jonka otin heti käsittelyyn ja sain valmiiksi. Tämän jälkeen jatkoin tunnustilausjonon purkamista saapumisjärjestyksessä.

Liityin aamupuhelun, jossa tarkasteltiin epäselvää tilausta. Puhelun jälkeen jatkoin tunnustilausten käsittelyä.

Liityin konsultti-scrumiin vaikka en tällä viikolla ole konsulttivuorossa. Scrum palaverissa on kuitenkin hyvä olla läsnä, jotta pysyy ajan tasalla mahdollisista muutoksista tilausten käsittelyyn liittyen.

Scrumin jälkeen siirryin lounastauolle, ja sen jälkeen jatkoin tunnustilausten käsittelyä työpäivän loppuun asti.

Perjantai 25.4.2025

Tarkistin oman työjononi. Huomasin, että konesalitiimille tekemäni tehtävä oli valmistunut. Sain yhden konsulttitilauksen suljettua. Myös tietoliikenteelle tekemäni tehtävä, joka koski palvelinten lisäämistä pääsylistaan, oli osittain valmis. Toinen palvelin oli lisätty, mutta toinen oli vielä työn alla. Keskustelin asiasta tilaajan kanssa, ja päätimme, että hän tekee uudet konsulttitunnustilaukset sitten, kun toinen palvelin valmistuu. Mielestäni tämä oli hyvä ratkaisu, jotta tiketit eivät roikkuisi turhaan omassa jonossani.

Tämän jälkeen oma jono näytti hyvältä, ja aloin käsitellä tunnustilauksia. Liityin aamupalaveriin. Kenelläkään ei ollut erityistä kysyttävää, joten jatkettiin työskentelyä.

Käsittelin tunnustilausjonoa järjestyksessä aina lounaaseen saakka. Lounaan jälkeen jatkoin samaa tehtävää. Päätin tänään lähteä töistä hieman aiemmin, sillä liukumaltoa oli kertynyt viikkojen aikana noin neljä tuntia. Ennen työpäivän päättämistä tarkastelin vielä asiakaspalautteita. Keskiarvo näytti hyvältä ja oli mukava päättää päivä siihen.

Viikkoyhteenveto

Pääasiallinen työtehtävä muodostui pääosin tunnustilausten käsittelystä. Erityisesti Varhan ja VSSHP:n ympäristöissä. Viikon aikana käsittelin myös useita kiireellisiä ja vapaamuotoisia Lifecare-tilauksia, joista osa vaati asiakkaan ohjeistamista oikeiden tilaustapojen osalta. Lisäksi käsittelyssä oli joitakin konsulttitilauksia. Tilausten sisällöt olivat pääosin selkeitä, ja käsittely sujui hyvin, vaikka alussa olikin hieman totuttelua, koska tunnustilausten tekemisestä oli kulunut aikaa.

Työvuorojen rakenne oli tällä viikolla erityisesti esillä. Uusi käytäntö, jossa työvuoroja on hajautettu järjestelmäkohtaisesti Pegasos-, Lifecare- ja verkkotunnus sekä muut järjestelmät-vuoroihin koettiin onnistuneeksi. Keskiviikon tiimipalaverissa uudistus sai positiivista palautetta. Omasta näkökulmastani järjestely lisää työn selkeyttä ja auttaa keskittymään tehokkaammin yhteen asiakokonaisuuteen päivän aikana. Lisäksi työtehtävien kierto eri päivinä tukee osaamisen ylläpitämistä ja vähentää yksipuolisuuden tunnetta.

Työympäristön käytännöt toimivat viikon aikana hyvin. Teamsiin luotu tunnusvuoron viikkokeskustelu osoittautui hyödylliseksi, sillä se kokoaa työvuorossa olevat ja viestinnän yhteen paikkaan. Viikoittaiset palaverit ja aamupuhelut tukivat työn koordinoitua ja mahdollistivat sen, että epäselvät tai erityistä huomiota vaativat tapaukset pystyttiin käsittelemään yhdessä.

Työpäivien alussa tehty oman jonon tarkastus ja siihen liittyvät toimenpiteet ovat muodostuneet rutiiniksi, joka tukee tehokasta työskentelyä.

Tiimityö ja yhteistyö sujuivat viikon aikana hyvin. Päivittäiset aamupuhelut sekä tilannekatsaukset kollegoiden kanssa toivat selkeyttä tehtävien jakautumiseen ja helpottivat yhteistyötä erityisesti silloin, kun tilauksia oli tarpeen katsoa yhdessä. Keskustelut esimerkiksi vapaamuotoisista pyynnöistä tai konsulttitilausten tilanteista olivat hyviä. Tuntui, että yhteistyö oli sujuvaa ja ilmapiiri avoin.

Kehittämistarpeita ei tällä viikolla noussut erityisesti esiin, mutta jatkossakin olisi hyvä seurata, miten hajautetut työvuorot vaikuttavat työn rytmiin pidemmällä aikavälillä. Myös vapaamuotoisten tilausten määrän seuraaminen voisi auttaa arvioimaan resurssien kohdentamista tehokkaammin.

4.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 28.4.2025

Omassa jonossani oli useita tikettejä, mutta ne olivat kaikki tilassa Odottaa-tilassa, eikä niitä voinut edistää. Viikon työvuoroni oli Varhan-tukipyynnöt. Avasin tukipyyntöjonon, jossa oli viisi tikettiä. Huomasin heti joukossa Lifecare-tiketin, jonka otin ensimmäisenä käsittelyyn. Sain sen nopeasti ratkaistua ja jatkoin kahdella muulla tiketillä, jotka sain nopeasti ratkaistua.

Seuraavaksi liityin johtoryhmän palaveriin, jossa käsiteltiin asiakas- ja potilastietojärjestelmien (ATJ ja PTJ) käyttöönottoja ja niiden etenemistä. Heti tämän jälkeen osallistuin webinaariin, jossa esiteltiin Microsoft 365 Copilot Chat-ratkaisua. Webinaari oli kiinnostava, ja kyseinen työkalu vaikuttaa lupaavalta tulevaa työskentelyä ajatellen.

Webinaarin jälkeen osallistuin Varha-scrumiin. Siellä ei ollut juurikaan uutta asiaa, mutta keskustelua herätti Lifecare-järjestelmän käyttöönotot, joiden ei alkuperäisen tiedon mukaan pitänyt ajoittua tälle viikolle, mutta jotka kuitenkin

mainittiin johtoryhmän kokouksessa. Tämän jälkeen jatkoin tukipyyntöjonon käsittelyä.

Seuraavaksi osallistuin konsultti-scrumiin. Tilauksia ei ollut sillä hetkellä jonossa, ja tukipyyntöjäkin oli vain muutama, joten tilanne vaikutti varsin hyvältä.

Lounastauon jälkeen jatkoin tukipyyntöjen käsittelyä. Jonossa oli kolme Lifecare-järjestelmään liittyvää tikettiä. Otin ne käsittelyyn ja aloin selvittää tarkemmin niiden sisältöä. Kaksi tiketeistä oli samalta tilaajalta, ja niissä mainittiin minulle ennestään tuntematon käsite. Tarkastin käyttäjän oikeudet, ja ne näyttivät olevan kunnossa. Ilmoitin havainnoistani asiakkaalle ja pyysin lisätietoa mainitun käsitteen merkityksestä. Sitä odotellessa käsittelin kolmannen tiketin, jonka sain ratkaistua heti. Sain pian myös vastauksen asiakkaalta. Ilmeni, että hän tarkoitti tiettyä roolia, joka asetetaan käyttäjätunnukselle. Tarkistin tilanteen, ja kyseinen rooli oli valmiina. Kysyin vielä asiakkaalta, esiintyykö ongelma edelleen, johon en vielä saanut vastausta.

Loppupäivän käytin Varhan-tukipyyntöjonon käsittelemiseen. Työpäivä sujui tehokkaasti ja rauhallisesti.

Tiistai 29.4.2025

Aamulla tarkistin oman työjononi tilanteen, mutta siellä ei ollut tehtävää. Siirryin käsittelemään tukipyyntöjonoa, josta otin ensimmäisenä kaksi yhteissähköpostilaatikoiden käyttöoikeuksia koskevaa tikettiä. Ne olivat nopeasti hoidettavissa. Lisäsin pyydetyt oikeudet käyttäjille ja suljin tiketit.

Seuraavaksi käsittelin kansio-oikeustikettejä, jotka sain valmiiksi. Samalla sähköpostiini saapui ilmoitus Effector-tiimille aiemmin tekemäni tehtävän valmistumisesta. Kyseinen tehtävä liittyi tunnustilaukseen, joka oli odottanut ratkaisua viime viikolta. Otin tilauksen heti käsittelyyn ja hoidin sen valmiiksi.

Tämän jälkeen alkoi tukipyyntövuoron aamupalaveri, jossa keskusteltiin irtisanoutumisilmoituksiin ja käyttöoikeuksien poistoihin liittyvistä tiketeistä. Näissä on ollut pitkään epäselvyyksiä, ja kollega lupasi viedä asian esimiehen

tietoon. Itse en ole kyseisiä tikettejä aiemmin käsitellyt, eikä keskustelun perusteella herännyt halua ottaa niitä käsittelyyn ennen kuin prosessit selkeytetään.

Palaverin jälkeen tukipyyntöjonoon oli saapunut kaksi Lifecare-järjestelmään liittyvää tikettiä. Käsittelin ne välittömästi. Molemmissa oli kyse oikean yksikön lisäämisestä käyttäjätietoihin.

Tämän jälkeen pidin lounastauon. Palattuani työn pariin sain viestin ServiceDeskistä Teamsin kautta. Kysymys koski tunnusten jatkolomaketta, josta ei vielä löytynyt hiljattain käyttöön otettua Lifecare-järjestelmää. Ilmoitin asiasta kysyjälle ja kerroin, että lomakkeeseen on tehty muutospyyntö. Siihen asti kyseiset jatkopyynnöt tulee tilata toisen lomakkeen kautta.

Jatkoin tukipyyntöjonon purkamista, jossa oli enää muutamia tikettejä. Otinkaksi kansio-oikeustikettiä käsittelyyn, jotka sain hoidettua nopeasti. Lisäksi käsittelin tiketin, jossa pyydettiin käyttöoikeuksia jakelulistalle. Asiakas oli ilmoittanut tarkan osoitteen, mutta vastaavaa listaa ei löytynyt järjestelmästä. Kysyin asiakkaalta lisätietoa, ja pian selvisi, että kyseessä olikin uuden jakelulistan luonti. Laadin uuden jakelulistan, lisäsin pyydettyt käyttäjät ja suljin tiketin.

Päivän päätteeksi käsittelin vielä yhden Webropol-järjestelmään liittyvän tiketin, jossa luotiin käyttäjätunnus sovellukseen.

Keskiviikko 30.4.2025

Aloitin työpäiväni tarkistamalla oman työjononi tilanteen. Siellä ei ollut tehtävää, joten siirryin heti tukipyyntöjonon käsittelyyn. Otin aamun aikana neljä tukipyyntöä työn alle. Näistä kaksi koski kansio-oikeuksien lisäämistä. Ensimmäisen sain ratkaistua välittömästi, mutta toisen osalta jouduin pyytämään lisätietoa, sillä en löytänyt kyseistä kansiota, johon oikeudet oli pyydetty.

Tämän jälkeen käsittelin yhden yhteissähköpostilaatikon käyttöoikeuksia koskevan tiketin sekä yhden Webropol-järjestelmään liittyvän pyynnön.

Tukipyyntöjonoon oli saapunut myös kaksi Lifecare-järjestelmään liittyvää tikettiä, jotka otin käsittelyyn.

Aamupalaverin aikana vaihdoimme tiimin kanssa kuulumisia, ja todettiin, että tukipyyntöjono oli hyvässä tilanteessa.

Toisessa Lifecare-tiketeistä pyydettiin Citrix-oikeuksia kyseiseen sovellukseen, mutta järjestelmälle on olemassa erillinen työpöytäsovellus, jota tulisi käyttää. Tiketti oli saapunut ServiceDeskistä ja reititetty meidän jonoomme. Otin yhteyttä tiketin reitittäneeseen henkilöön ja kysyin, oliko työpöytäsovellus jo asennettu. Huomasin myös, että käyttäjän tunnukset olivat vanhentuneet, ja ilmoitin asiasta reitittäjälle. Tämän jälkeen reititin tiketin takaisin hänen nimiinsä. Toisen tiketin sain ratkaistua sen sisältämien tietojen perusteella.

Lounastauon jälkeen jatkoin tukipyyntöjonon purkamista ja käsittelin muutamia kansio-oikeuksia koskevia tikettejä. Osallistuin myös tiimipalaveriin, jossa käytiin läpi viikon aikana esiin nousseita ajankohtaisia asioita. Keskusteltiin myös erityisesti Varha-tunnusvuoron päiväkohtaisesta kokeilusta, joka aloitettiin edellisellä viikolla. Testaus oli saanut positiivista palautetta esimerkiksi päivän aikana ei tarvitse avata kaikkia Citrix-työpöytiä, ja näin työskentely on keskittyneempää. Sovimme, että testausta jatketaan.

Palaverin aikana ilmoittaudivin myös tulevaan tiimipäivään. Palaverin jälkeen käsittelin vielä muutamia tikettejä ennen kuin päätin työpäivän ja suljin koneen.

Viikkoyhteenveto

Kuluneella viikolla työskentelin Varha-tukipyyntövuorossa. Viikon aikana keskityin pääasiassa tukipyyntöjonon käsittelyyn, ja työt etenivät sujuvasti. Tikettien aiheet vaihtelivat käyttöoikeuksien lisäämisestä järjestelmätunnuksiin ja erilaisiin selvitystöihin, ja sain käsiteltyä suuren osan saapuneista pyynnöistä saman päivän aikana.

Työympäristössä nousi esiin muutamia kehitystarpeita. Yksi keskeinen havainto liittyi tunnusten jatkolomakkeeseen, josta puuttui uusi Lifecare-järjestelmä. Tämä aiheutti epäselvyyttä ServiceDeskin suuntaan, ja tilanne oli ratkaistu

tilapäisesti ohjeistamalla käyttämään toista lomaketta. Tällaiset tilanteet osoittavat, että järjestelmämuutokset tulisi huomioida lomakkeissa ja ohjeistuksissa. Myös tikettien reititykseen pitää kiinnittää huomiota. Esimerkiksi Citrix-oikeuksia koskeva pyyntö oli ohjautunut väärin meille käsittelyyn, mikä aiheutti turhaa työtä ja vaati selvitystä.

Viikon aikana käytiin useita scrum- ja tiimipalavereja. Yhteistyö tiimin sisällä sujui hyvin, ja työjonojen tilanne pysyi hallittuna. Palavereissa ja tiimiviestinnässä käsiteltiin ajankohtaisia järjestelmämuutoksia sekä käyttöönottoja. Esimerkiksi irtisanomisiin liittyvien käyttöoikeuksien poistot herättivät keskustelua, ja esille nousut epäselvyydet vietiin eteenpäin esimiehelle selvitettäväksi. On positiivista, että tiimissä jaetaan havaintoja avoimesti ja tuetaan toisia tilanteiden selvittämisessä.

Viikon aikana havaittiin, että lomake- ja prosessimuutokset eivät aina pysy järjestelmämuutosten perässä, mikä aiheuttaa epävarmuutta sekä sisäisesti että asiakkaille. Lisäksi oikeuksien myöntämiseen liittyvissä pyynnöissä asiakkaan tulisi käyttää oikeita termejä ja ohjeita, jotta käsittely olisi nopeampaa. Myös tikettien oikea reititys on keskeinen kehityskohde tehokkuuden varmistamiseksi.

4.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 5.5.2025

Perjantaina oli tiedotettu, että käyttämämme tunnustilausten käsittelyä nopeuttava työkalu oli epäkunnossa. Tämä saattoi vaikuttaa tilausten käsittelyn nopeuteen. Tutustuin tilanteeseen hetken aikaa ja tarkistin työvuoroni, johon oli merkitty tunnusvuoro kiirehdintänä.

Tarkistin oman jonon, jossa oli kaksi Lifecare-tikettiä työn alla -tilassa. Olin jo viime viikolla pyytänyt lisätietoja näihin liittyen, mutta en ollut vielä saanut vastausta. Lähetin uuden kysymyksen asiakkaalle asian edistämiseksi. Tunnusjonossa oli yksi pikatilaus, jonka otin heti käsittelyyn ja sain hoidettua

nopeasti. Tämän jälkeen jatkoin jonon käsittelyä normaalissa järjestyksessä. Aamupuhelussa sovittiin viikon työvuorot kollegoiden kesken, ja jokaiselle löytyi mieluisa tehtävä. Kokouksen jälkeen jatkoin tunnusten käsittelyä.

Seuraavaksi osallistuin Varha scrumiin, jossa ei ollut mitään erityistä tiedotettavaa, joten jatkoin työntekoa normaalisti. Konsultti scrum palaverissä tarkasteltiin jonoja yhdessä, mutta siellä ei ollut yhtään tilausta käsiteltäväksi. Kollegalla oli yksi tiketti, jonka kävimme läpi yhdessä ja saimme ratkaistua sen.

Lounaan jälkeen jatkoin tunnusjonon käsittelyä päivän loppuun saakka. Erikoistapauksia ei tänään juuri ollut, lukuun ottamatta yhtä poikkeustapausta, johon sain ohjeistusta ja onnistuin ratkaisemaan tilanteen.

Tiistai 6.5.2025

Minulle oli merkitty tunnusvuoro, ja tarkemmin vastuulleni kuuluivat verkkotunnukset sekä muut järjestelmät. Tarkistin oman jononi, mutta siellä ei ollut tehtävää. Aloitin siis tunnusjonon tikettien käsittelyn.

Alkuun tuli muutamia helppoja tikettejä, jotka sain ratkaistua nopeasti. Pian vastaan tuli tilaus, jossa oli pyydetty oikeuksia useisiin eri järjestelmiin. Otin sen käsiteltäväkseni, mutta sen hoitaminen vei huomattavasti enemmän aikaa kuin tavanomaiset tilaukset. Järjestelmiä oli niin paljon, että niiden hallinta tuntui haastavalta. Muistiinpanojen avulla pysyin kuitenkin kartalla, mutta tilauksen käsitteleminen oli kuormittavaa.

Pohdin, voisiko järjestelmät jakaa selkeämmin siten, että osa tilauksista tehtäisiin omilla lomakkeillaan. Tämä voisi helpottaa sekä tilaamista että käsittelyä.

Sain lopulta tilauksen valmiiksi ja liityin aamunpuheluun. Siellä tarkasteltiin yhdessä epäselvää tikettiä, joka saatiin ratkaistua. Tämän jälkeen jatkoin normaalia työntekoa. Käsittelin vielä muutaman tilauksen ennen kuin lähdin lounaalle. Palatessani jatkoin tilausten käsittelyä päivän loppuun saakka.

Keskiviikko 7.5.2025

Aloitin työpäivän tarkistamalla oman jononi. Olin eilen kysynyt lisätietoja muutamasta tiketistä, ja yhteen olin saanut vastauksen asiakkaalta. Tämän perusteella pystyin ratkaisemaan kyseisen tiketin.

Aloin käsitellä tunnustilauksia järjestyksessä. Alkuun tilaukset olivat selkeitä, mutta vastaan tuli yksi tapaus, joka herätti ihmetystä. Keskustelin siitä kollegan kanssa ja sain häneltä varmistuksen omaan näkemykseeni tilauksen käsittelystä, minkä jälkeen sain sen hoidettua.

Liityin aamupuheluun, jossa keskusteltiin Pegasos-tunnustilauslomakkeelle tulleesta uudesta valinnasta ja pohdittiin sen vaikutuksia tunnustilausten käsittelyyn. Palaverin jälkeen jatkoin tunnusjonon käsittelyä.

Sain myös toiseen aiemmin selvityksessä olleeseen tikettiin vastauksen asiakkaalta. Kuten epäilinkin, tunnuksia oli tilattu väärään järjestelmään. Näiden tietojen perusteella sain ratkaistua tiketin.

Menin lounaalle. Lounaan jälkeen ehdin käsitellä kaksi tunnustilausta, minkä jälkeen alkoi yksikköpalaveri. Palvelujohtaja piti puheenvuoron koko yksikön vuoden tavoitteista ja tulevista asioista. Tämän jälkeen tiimipäälliköt esittivät kuukausikatsaukset omien yksiköidensä tilanteesta.

Palaverin jälkeen tein valmiiksi tunnustilauksen, jonka olin aiemmin ottanut jonosta käsittelyyn, ja liityin tiimipalaveriin. Siellä käytiin läpi viime viikon suoriutumista ja keskusteltiin yleisesti vuoroissa tapahtuvista muutoksista. Palaverien jälkeen ehdin käsittelemään vielä kaksi tunnustilausta ennen työpäivän päättymistä.

Torstai 8.5.2025

Tarkistin työvuorolistasta, että minulle oli merkitty tunnusvuoro, ja vastuullani olivat Lifecare-tunnuksia. Jonossa oli noin 30 tilausta. Teamsiin oli tullut viestejä ja ihmettelyä siitä, että Lifecare-tilausten käsittelyssä oli otettu käyttöön robotti.

Avasin muutamia tilauksia ja huomasin, että robotti oli kirjannut niihin muistiinpanoja ja muokannut tunnuksia tilauksen mukaisesti. Tarkastelin

hetken, mihin kaikkeen robotti kykenee. Käytännössä se oli tehnyt suurimman osan työstä valmiiksi, joten jäljelle jäi ainoastaan tunnusten tarkistus ja toimitus. Jonossa oli myös tilauksia, joihin robotti ei ollut koskenut. Nämä koskivat uusia käyttäjiä. Robotti on tällä hetkellä ohjelmoitu käsittelemään vain sellaisia tilauksia, joissa käyttäjä on jo valmiiksi olemassa järjestelmässä. Kokonaisuudessaan tämä on erittäin positiivinen kehitysaskel, joka vähentää huomattavasti manuaalisen työn määrää tunnusten käsittelyssä.

Lounastauon jälkeen jatkoin tilausten käsittelyä. Kollegani lähetti viestin Teamsin Lifecare-kanavalle. Kyseessä oli vapaamuotoinen tilaus, jossa oli pyydetty tunnusten muutoksia usealle käyttäjälle. Esihenkilön aloitteesta järjestettiin yhteinen puhelu aiheen selvittämiseksi. Pyyntö oli varsin puutteellinen, mutta saimme sitä yhdessä edistettyä. Samalla pohdimme, millaisia tilauksia jatkossa käsittelemme ja mitä tilaajan tulisi ilmoittaa, jotta tilaus voidaan toteuttaa asianmukaisesti.

Puhelun jälkeen jatkoin Lifecare-tilausten käsittelyä. Huomasin, että samalta tilaajalta oli tullut useita tilauksia, joissa oli mainittu vain yksi organisaatioyksikkö, mutta useampi palveluyksikkö. Yleensä nämä tiedot ovat samat. Päätin kysyä asiasta vastuutiimin asiantuntijalta. Hän vastasi, että yleensä organisaatio- ja palveluyksikkö ovat samat, ja kehotti varmistamaan asian vielä tilaajalta. Lähetin tilaajalle tarkentavan kysymyksen ja lopetin työpäivän.

Perjantai 9.5.2025

Saavuvin toimistolle ja avasin työssä tarvittavat Citrix-työpöydät. Tarkistin oman jononi, jossa ei sillä hetkellä ollut tehtävää. Aloitin Lifecare-tilausten käsittelyn järjestyksessä. Jonossa oli noin 30 tilausta.

Sain Lifecaren vastuutiimiltä vastauksen eilen esittämäni kysymykseen ja tiedotin asiasta asiakkaalle. Päivän aikana minulla oli myös 1+1-keskustelu esihenkilön kanssa, jossa vaihdoimme kuulumisia ja tarkistimme Tiimo-järjestelmän tiedot ajan tasalle. Esihenkilö esitteli lisäksi uuden näkymän, josta

voi seurata omia suorituksia kuten ratkaistuja tikettejä ja saatuja palautteita. Tämä oli erittäin mielenkiintoinen ja hyödyllinen lisä työn seurantaan.

Lounaan jälkeen jatkoin Lifecare-tilausten käsittelyä ja sain kaikki tilaukset valmiiksi päivän loppuun mennessä.

Viikkoyhteenveto

Kuluneen viikon aikana pääpaino työssäni oli tunnustilausten käsittelyssä, erityisesti Lifecare-järjestelmän osalta. Viikko sisälsi monipuolisesti sekä itsenäistä työskentelyä että tiimiyhteistyötä, ja esiin nousi sekä sujuvasti toimivia käytäntöjä että kehittämiskohteita.

Yksi selkeästi toimivista asioista oli työvuorojen suunnittelu ja viikkokohtainen työnjako aamupalavereissa. Työtehtävien jako oli joustavaa ja jokaiselle pyrittiin löytämään mieluisa ja sopiva tehtävä. Tämä tukee motivaatiota ja työssäjaksamista. Myös kollegoiden tuki arjen tilanteissa nousi esiin. Erityisesti epäselvien tilausten kohdalla oli helppoa kääntyä tiimin puoleen ja saada varmistusta sekä ratkaisuja. Lisäksi käyttöön otettu robotti Lifecare-tilausten käsittelyssä oli merkittävä työn sujuvuutta edistävä uudistus. Robotti hoiti suuren osan rutiininomaisista tehtävistä, jättäen työntekijälle vain tarkistuksen ja toimituksen. Esihenkilön kanssa käyty 1+1-keskustelu oli hyödyllinen. Keskustelun yhteydessä esiteltä uusi näkymä omien suoritusten seurantaan toivon läpinäkyvyyttä ja mahdollisti oman työn tarkastelun konkreettisten mittarien kautta.

Suurimpana haasteena viikon aikana nousi esiin monimutkainen tunnustilaus, jossa yhdellä tilauksella pyydettiin oikeuksia useisiin eri järjestelmiin. Tällaiset tapaukset kuormittavat ja vievät suhteettoman paljon aikaa verrattuna selkeämpiin tilauksiin. Järjestelmien runsaus aiheutti epävarmuutta siitä, mitä oli jo tehty ja mitä ei, vaikka muistiinpanojen avulla kokonaisuutta pystyikin hallitsemaan.

Tämä herätti ajatuksen siitä, että tilauksia voisi kehittää rakenteellisesti: esimerkiksi hajauttamalla oikeudet eri järjestelmiin omille lomakkeilleen. Näin

käsittely olisi helpommin hallittavissa ja vähemmän altis virheille. Vastaavasti vapaamuotoisten tilausten epäselvyys korostui eräässä tapauksessa, jossa tilaaja ei ollut yksilöinyt tarpeitaan riittävästi. Näihin liittyen esiin nousi tarve selkeämpiin ohjeisiin siitä, mitä tietoja tilaajan on toimitettava, jotta tilaus voidaan käsitellä sujuvasti.

5 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella käyttövaltuushallinnan arkea, tunnistaa työssä toimivia käytäntöjä sekä nostaa esiin kehittämistarpeita ja konkreettisia ehdotuksia työn sujuvuuden parantamiseksi. Havainnot kerättiin seuraamalla päivittäistä työskentelyä eri työvuoroissa ja pohtimalla esiin nousseita ilmiöitä. Erityisesti huomio kiinnittyi tilausprosessien selkeyteen, työkuorman hallintaan sekä tiimin yhteistyökäytäntöihin.

Yksi keskeisimmistä havainnoista oli tiimin hyvä yhteistyö ja työvuorojen selkeä rakenne. Päivittäiset palaverit ja työnjaon suunnittelu tukivat työn sujuvuutta, ja kollegoilta saatu apu auttoi ratkaisemaan haastavia tilanteita.

Työssä ilmeni myös kehittämiskohteita, joista merkittävimpiä olivat monimutkaiset ja epäselvät tunnustilaukset. Tilaukset, joissa pyydettiin oikeuksia useisiin järjestelmiin yhdellä lomakkeella, osoittautuivat työläiksi ja virhealttiiksi. Lisäksi vapaamuotoiset Lifecare-pyyntöt sekä epä johdonmukaiset tiedot hidastivat käsittelyä ja vaativat lisäselvittelyä. Nämä tilanteet kuormittivat erityisesti kiireisinä ajankohtina.

Ratkaisuksi tunnistettuihin haasteisiin voisi olla Varha ja muut järjestelmät-lomakkeen rakenteen kehittämistä siten, että eri järjestelmien oikeudet tilattaisiin omilla lomakkeillaan. Toisena kehitysehdotuksena on vapaamuotoisiin Lifecare-pyyntöihin rajatumpi lomake, jonka avulla voitaisiin kohdentaa käyttöoikeuspyynnöt nykyistä tarkemmin, esimerkiksi palvelu- ja organisaatioyksikön vaihdoksiin liittyviin tilanteisiin. Tällaisen lomakkeen käyttöönotto selkeyttäisi ja yksinkertaistaisi pyyntöjen tekemistä asiakkaan näkökulmasta ja samalla keventäisi käsittelijän työtä. Lisäksi se nopeuttaisi kevyempien ja toistuvien tilausten käsittelyprosessia. Tämän lisäksi tilaajille tulisi tarjota selkeämpi ohjeistus tarvittavista tiedoista ja lomakkeiden täyttämisestä. Myös robotiikan käyttöä voitaisiin laajentaa koskemaan laajemmin erilaisia tilauksia, mikä vapauttaisi asiantuntijoiden työaika.

Kokonaisuudessaan tarkastelujakso osoitti, että käyttövaltuushallinnan työ on sujuvaa ja toimivaa, mutta sisältää myös selkeitä kehityspotentiaaleja. Pienillä prosessimuutoksilla ja rakenteellisilla parannuksilla voidaan saavuttaa merkittävää hyötyä.

Lähteet

CGI Inc. 2025. OMNI360 – Asiakas- ja potilastietojärjestelmä. Viitattu 8.6.2025. https://www.cgi.com/fi/fi/tuoteratkaisut/omni360-asiakas-ja-potilastietojarjestelma?hsa_acc=1312819233&hsa_cam=21739935091&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gad_source=1&gad_campaignid=21735950804&gbraid=0AAAAADdH5NEjzPWZjO8gT33VsSrHkxzvs

Cloud Software Group, Inc. 2025. Everything you need for your application delivery infrastructure. Viitattu 8.6.2025. <https://www.citrix.com/platform/>

CSIT 2025. Mitä ovat käyttövaltuudet ja miten niitä hallitaan? Viitattu 9.4.2025. <https://kayttovaltuushallinta.fi/kayttovaltuuksien-hallinta/>

Quest Software Inc. 2025. What is Active Directory and how does it work? Viitattu 18.4.2025. <https://www.quest.com/solutions/active-directory/what-is-active-directory.aspx>

Tietoevry 2025. Lifecare Potilastietojärjestelmä. Viitattu 8.6.2025. <https://www.tietoevry.com/fi/care/terveydenhuolto/perusterveydenhuolto-ja-erikoissairaanhoito/>

TSPLUS 2024. Mikä on Citrix ja miten se toimii. Viitattu 18.4.2025. <https://tsplus.net/fi/what-is-citrix-and-how-does-it-work/>

Valtori 2022. Käyttövaltuushallinnalla mahdollistetaan käyttäjän pääsy tietojärjestelmiin ja palveluihin. Viitattu 9.4.2025. <https://valtori.fi/-/kayttovaltuushallinnalla-mahdollistetaan-kayttajan-paasy-tietojarjestelmiin-ja-palveluihin>