

Häiriönhallintaa monitoimittajaympäristössä

Antti Ryökkynen

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2017



Tekijä(t) Antti Ryökkynen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Päiväkirjaopinnäytetyö: Häiriönhallintaa monitoimittajaympäristössä	Sivu- ja liite- sivumäärä 70 + 1
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Diary of Incident Management in a Multi-Vendor Environments	
<p>Opinnäytetyö on päiväkirjaopinnäytetyö, jonka tarkoituksena on seurata työntekijän päivittäisiä työtehtäviä tuotantoasiantuntijan roolissa. Työn seuranta sijoittui kalenteriviikoille 38–47, seurattavia työpäiviä oli yhteensä 44 kappaletta.</p> <p>Opinnäytetyössä kuvataan työntekijän sidosryhmät, käydään läpi työssä vaadittu osaaminen sekä tutustutaan työympäristöön.</p> <p>Jokaiselle raportointipäivälle on erikseen laitettu tavoite mikä pyritään toteuttamaan kyseisenä päivänä. Jokaisen seuranta viikon jälkeen on tehty viikkoanalyysi missä seurataan kuluneen viikon tapahtumia ja pohditaan olisiko käytettyjä työmenetelmiä voitu parantaa tai tehdä toisin.</p> <p>Seurantajakson lopuksi on analysoitu seurantajaksoilla ilmenneitä tapahtumia. Näiden perusteella on mietitty omaa kehittymistä, työn vaatimia taitoja, vuorovaikutustilanteita, kehitetty prosesseja ja toimintamalleja sekä mietitty työn kuormittavuutta. Työtavoissa, omassa kehityksessä sekä työn toimintamalleissa tulivat suurimmat muutokset seurantajakson aikana.</p>	
Asiasanat Häiriönhallinta, pelijärjestelmien operointi, poikkeustilanteet, tietotekniikka-ala, asiakaskokemus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	2
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	2
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	4
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	6
3	Päiväkirjaraportointi.....	8
3.1	Viikko 38	8
3.2	Viikko 39	14
3.3	Viikko 40	23
3.4	Viikko 41	31
3.5	Viikko 42	36
3.6	Viikko 43	42
3.7	Viikko 44	47
3.8	Viikko 45	52
3.9	Viikko 46	57
3.10	Viikko 47	61
	Lähteet	69
	Liitteet.....	71
	Liite 1. Työn keskeiset käsitteet ja lyhenteet.....	71

1 Johdanto

Opinnäytetyö tehdään päiväkirjaopinnäytetyönä. Työn edistymistä seurataan päivittäisellä työtehtävien kuvaamisella sekä viikoittain tehtävillä viikkoanalyysillä. Opinnäytetyö tehdään 11.9.2017–10.12.2017 välisenä aikana.

Työnantajana toimii Veikkaus Oy, jossa työskentelee noin 2000 rahapelialan ammattilaista. Veikkauksen tarkoitus on tarjota rahapelejä vastuullisesti. Veikkaus jakaa pelien tuotosta avustuksia lähes miljardi euroa vuodessa erinäisiin kohteisiin jonka jakamisesta päättävät maa- ja metsätalousministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö. Veikkauksella on myös yksinoikeus suomessa järjestettäviin rahapeleihin. (Veikkaus 2017.)

Työskentelen Veikkaus Oy:ssä tuotantoasiantuntijana ja pääasiallisena työtehtävänäni on häiriönhallinta sekä pelijärjestelmien operoinnin ja pelien oikean toiminnan varmistaminen. Työtehtäviin sisältyy myös tietoturvan valvontaa ja häiriö- ja poikkeustilanteiden viestintää ja eskalointia. Palveluprosessien ymmärtäminen on myös tarpeen, työpaikallani käytetään ITIL prosessikehystä jokapäiväisen tuotannon pyörittämiseen.

Työtehtävässä tarvitaan syventävä tietämys Veikkauksen pelituotteista ja järjestelmien toiminnasta. Tietoverkkojen tuntemus on myös pakollista sekä hyvä ymmärrys yleisesti IT-järjestelmistä ja tunnetuista teknologioista. Työtehtävä edellyttää ICT-painotteista ammattillista koulusta, myös vähintään kahden vuoden työkokemus tarvitaan palveluiden tuottamisesta ja ICT-järjestelmien operoinnista tai käyttötoiminnoista. Vuorovaikutustaidot sekä ongelmanratkaisutaidot ovat myös merkittävässä osassa. Koska merkittävä osa peleistä tulee verkon kautta pelattuna, tarvitaan hyvää tietämystä erilaisista rajapinnoista ja niiden toiminnasta. Opinnäytetyössäni olen hyödyntänyt rajapintojen suunnittelua kuvaavaa artikkelia ”Best Practices for Designing a Pragmatic RESTful API” (Vinay 2015.) Olen käyttänyt tätä artikkelia lähes kaikissa kouluprojekteissa jotka ovat liittyneet millään tavalla rajapintojen suunnitteluun tai toteutukseen. Lähes kaikki Veikkauksen netissä olevista peleistä on toteutettu REST-rajapinnalla. Yhtiö suhtautuu avoimin mielin asiakkaiden koneelliseen pelaamiseen ja on luonut käyttöohjeet ja rajapinnan koneelliselle pelaamiselle.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Kaikki Suomen rahapeliyhtiöt muodostivat vuoden 2017 alusta uuden yhtiön, kun Raha-automaattiyhdistys, Veikkaus ja Fintoto yhdistyivät yhdeksi isoksi peliyhtiöksi. Itse tulin Fintoton puolelta uuteen yhtiöön, joten osaaminen taikka tietämys Veikkauksen tai Raha-automaattiyhdistyksen peleistä ja järjestelmistä ei ole vielä perustasoa ylempänä. Yksi tämän opinnäytetyön keskeisiä asioita on seurata omaa kehittymistä uusien asioiden oppimisessa. Alkuvuodesta pääsin uuteen tiimiin, mutta vielä tiimiä ei ole vielä saatu saamaan tilaan, mikä puolestaan on hankaloittanut uusien asioiden ja järjestelmien opettelua, tähän on kuitenkin muutos tulossa hyvin pian. Mikäli aikatauluun ei tule muutoksia, muutto yhteisiin tiloihin on opinnäytetyön ensimmäisellä seurantaviikolla.

Pääasiallinen työnkuva on totalisaattori pelijärjestelmän häiriönhallinta sekä operointi. Työhön sisältyy jonkun verran rutiinitöitä, esimerkiksi järjestelmän päivittäinen käynnistys ja sammutus prosessin mukaisesti. Tämän järjestelmän kautta kulkevat suurin osa muutettava kertoimisista peliyhtiön hevospeleistä.

Tärkeimmät työtehtävät:

1. Pelijärjestelmien operoinnin ja pelien oikean toiminnan varmistaminen
2. Peli-, palvelu- ja asiakasjärjestelmien häiriö- ja poikkeustilanteiden koordinointi ja niiden selvittäminen yhteistyössä tiimien ja toimittajien kanssa
3. Häiriö- ja poikkeustilanteiden viestintä ja tarvittaessa eskalointi
4. Tietoturvan valvonta ja poikkeamatilanteiden koordinointi, eskalointi sekä viestintä
5. Tarvittaessa kansainvälisten arvontojen prosessin vastuut

Pelijärjestelmä operointi pitää sisällään kaiken järjestelmän käynnistyksestä sammutukseen. Järjestelmän käynnistys ja sammutus ovat pitkiä prosesseja joissa pitää varmistaa että, kaikki vaiheet on suoritettu onnistuneesti. Käynnistysvaiheessa valmistellaan järjestelmä päivän pelitapahtumiin sekä varmistetaan että tietoliikenneyhteydet pelaavat niin kivijalkaliikkeisiin kuin ulkomaihin pelattaviin kohteisiin sekä verkkopeleihin. Järjestelmän sammutuksessa varmistetaan, että päivän kaikki pelitapahtumat ovat onnistuneesti tulleet järjestelmään eikä järjestelmässä ole avoimia pelitapahtumia kyseiselle päivälle, tämän jälkeen voidaan käynnistää pelijärjestelmän sammutusprosessi.

Työympäristönä toimii moderni avokonttori, jossa osastoni on sijoitettu akvaarion kaltaiseen tilaan, seinät ovat lasia joista näkee helposti mitä on meneillään muualla kerrokses-

sa. Tämä ratkaisu tuo avonaisuuden tunnetta, mutta myös hieman estää häiriötekijöitä, kun saa rauhassa olla omassa tilassaan.

Osastoni toimii häiriö- ja poikkeustilanteiden omistajana, ja osastomme vastuulla on selvittää häiriön lähde sekä tehdä prosessin mukaiset toimenpiteet, joilla häiriö saadaan joko poistettua täysin tai vähintään minimoitua asiakasvaikutus sekä häiriön näkyvyys ulospäin. Toimintaamme mitataan viikoittaisella mittarilla, jotka osoittavat, kuinka hyvin palvelut ovat olleet asiakkaiden tavoitettavissa.

Työssä tarvittavat taidot ovat hyvä ymmärrys tietoliikenteestä ja yleisesti IT-alasta. Tärkein vaatimus on kiinnostus ja kyky oppia uutta sekä ottaa muutokset avoimin mielin vastaan, järjestelmät kehittyvät jatkuvasti ja muutokset saattavat tulla hyvinkin nopealla aikataululla. Ymmärrys yhtiön peleistä on positiivista mutta ei pakollista. Ongelmanratkaisukykyä tarvitaan päivittäin, lähes jokaisena työpäivän joutuu ratkomaan jonkinäköistä pulmaa. Välillä on pieniä ongelmia, välillä hyvin isoja ja vaikeita ongelmia. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat myös tarpeen, sillä työssä joutuu olemaan jatkuvasti yhteydessä hyvin moneen tahoon.

Kaikkea ei tietenkään tarvitse osata mutta pitää osata etsiä tietoa sekä sisäistää sitä. Tätä työtä ei opi kuin tekemällä tarpeeksi. Itselläni on alla reilu neljä vuotta totalisaattorijärjestelmän parissa ja vielä on paljon asioita mitä en tiedä tai osaa, mutta ne asiat ovat sitten joko harvinaisempia tai sellaisia, joita mitä ei ole käytössä meidän ympäristössä. Oman ydinalueeni osaan todella hyvin ja pystyn kouluttamaan uusia ihmisiä tämän järjestelmän käyttöön ongelmitta ja pian myös alkaa ristiin oppiminen sekä koulutus, kun pääsemme tiimin kanssa yhteiseen tilaan. Yhdistymisen myötä työnkuvani kuitenkin laajeni paljon, joten asioita on vielä opiskeltavana todella paljon.

Työhöni kuuluu myös palvelupyyntöjen hoito sekä tehtyjen häiriötikettien seuranta. Osastoni on häiriöhallinnan tikettien omistaja, ja tuotantoasiantuntija seuraa tikettien edistymistä sekä tarvittaessa puuttuu tilanteeseen sekä varmistaa että luodut tiketit menevät oikeille omistajille ja tekijöille. Mikäli jossain osastolla huomataan vikaa järjestelmässä tai palvelussa tulee pyyntö meidän osastolle selvitettäväksi. Pyrimme toimimaan mahdollisimman hyvin ja huomaamattomasti ettei asiakaskokemus heikkene, oli kyseessä sisäinen asiakas tai ulkoinen asiakas. Tikettien ja häiriöiden edistymistä ja tilaa seurataan erilaisilla mittareilla sekä viikoittaisilla häiriöraportointi palaverilla.

Työssä tärkein tarvittava taito on organisaatiokyky sekä taito tunnistaa mitkä asiat ovat prioriteettilistalla kiireisimmät. Myös ajatusmaailma siitä, että asiakkaalle luodaan mahdol-

lisimman hyvä kokemus, oli se sitten sisäinen tai ulkoinen asiakas on tärkeää. Kaikki ulospäin näkyvät häiriöt vaikuttavat negatiivisesti käyttäjäkokemukseen.

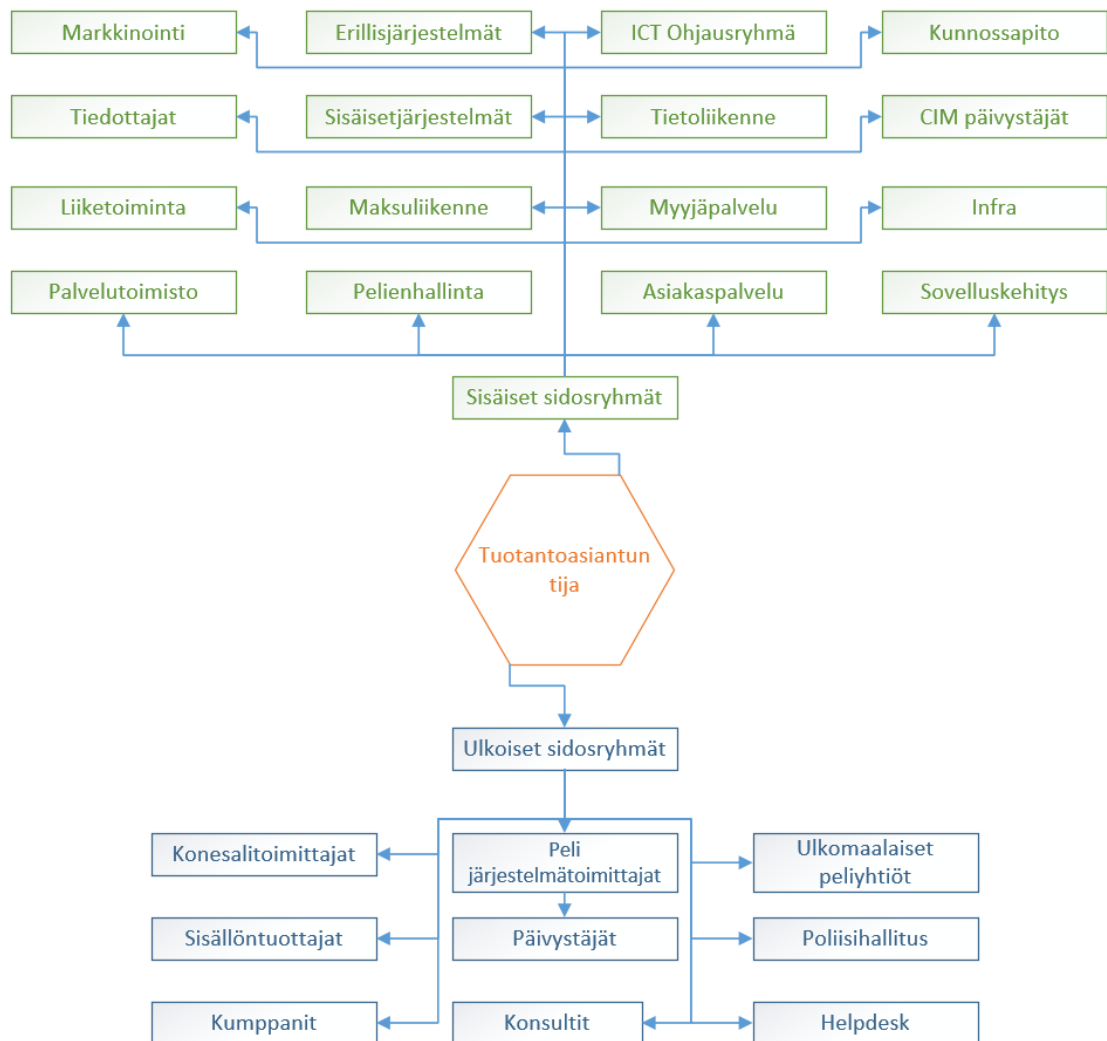
Pyrin kehittämään ammatillisessa mielessä mahdollisimman paljon ja osallistumaan jokaiseen projektiin mihin tarvitaan apuvoimia ja oma työaikani sen sallii. Tällä pyrin pitämään osaamiseni ajan tasalla yrityksen vaatimuksiin nähden. Pyrin myös aktiivisesti osallistumaan koulutuksiin vanhojen peliyhtiöiden pelijärjestelmistä ja sille ollaan myös varaamassa aikaa uudessa työvuorosuunnittelussa. Myös syvempi tutustuminen ITILin maailmaan sekä muiden ex-pelilyhtiöiden pelijärjestelmiin on tarkoitus tehdä, mikäli vain resurssit sen sallivat.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät työni kannalta on asiakaspalvelu ja myyjäpalvelu. Asiakaspalvelusta saadaan heti ensikäden tieto, jos tuotannossa on jotain häiriötä tai puuttomiseen vaativaa tapahtumaa käynnissä. Toinen tärkeä sisäinen sidosryhmä on myyjäpalvelu. Myyjäpalvelun kautta saadaan ajantasaista tietoa, mikäli perinteisessä kivijalkamyynnissä on häiriötä.

Ulkoisista sidosryhmistä tärkeimmässä asemassa ovat konesalitoimittajat ja pelijärjestelmätoimittajat, häiriön sattuessa yleensä jompaankumpaan joudutaan olemaan yhteydessä. Myös ulkoistettu helpdesk on tärkeässä asemassa, ja heidän vastuulleen kuuluvat sähköpostipalvelimet, toimisto työasemat ja kannettavat, verkkoyhteydet sekä toimistoympäristön kirjautumistunnukset. Monitoimittajaympäristössä on hyvä myös muistaa toimittajahygienia, tiedot jotka eivät kuulu toiselle yritykselle, eivät myöskään heille näy.

Alla olevasta kuviosta (Kuva 1.) selviää työssä olevat sidosryhmät jotka koskevat päivittäistä työskentelyäni.



Kuva 1. Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työssäni käytän erilaisia työvälineitä vuorovaikutukseen, vuorovaikutusta tapahtuu niin sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa päivittäin. Yleisimmät työvälineet vuorovaikutukseen ovat sähköposti, Jira, puhelin, Lync ja Slack. Palvelupyynnöt tulevat palvelunhallintajärjestelmän kautta, jotta tarvittaessa pystymme seuraamaan osaston tehokkuutta ja palvelupyyntöjen etenemistä, tätä tietoa voidaan myöhemmin käyttää vastaavien tapaus-ten ratkaisemisessa ja prosessien kehittämisessä paremmaksi.

Jira on Atlassianin suunnittelema tehtävienhallintaohjelmisto. Jiraan on mahdollista luoda erilaisia projekteja erilaisiin käyttötarkoituksiin. Omassa työssäni seuran aktiivisesti kanban taulusta häiriötikettejä ja jakelen ne sieltä oikeaan osoitteeseen, jos niille ei löydy ottajaa kohtuullisessa ajassa.

Slack on myös toinen työkalu mitä käytän päivittäin. Slack on moderni keskusteluohjelma, minne voi rakentaa eri käyttötarkoituksiin olevia osioita, yksi osio voi käsitellä esimerkiksi työasioita ja toinen olla hieman vapaampi osio missä jutellaan, vaikka henkilökunnan harrastuksista. Itse käytän Slack työkalua lähinnä häiriöstä tiedottamiseen sekä keskusteluun sovelluskehittäjien ja suunnittelijoiden kanssa. Käytän Slackiä mieluummin pienten asioiden kysymiseen kuin isojen, Begin the Begin blogin kirjoituksen mukaan, Slack soveltuu paremmin pienten asioiden kysymiseen ja kynnys vastata on pienempi. Slackissä voit vastata vasta kun näet viestin, sähköpostista tulee aina ilmoitus ja olet ”pakotettu” vastaamaan viestiin. (Begin the Begin, 2016.)

Yksi päivittäin käyttämistä työkaluista eriosastojen väliseen tiedon jakoon on myös Atlassianin valmistama Confluence. Se on wikityyppinen dokumentointijärjestelmä. Kyseinen järjestelmä integroituu täydellisesti muiden Atlassianin tuotteiden kanssa kuten Jiran ja Bitbucketin, tiedon jakaminen sovellusten välillä on helppoa. Techrepublicin blogissa (Techrepublic, 2017.) mainitaan työkalun etuihin helppokäyttöisyys ja muokattavuus. Jokainen käyttäjien muodostama tila voidaan muokata halutun laiseksi ja ryhmälle hyödylliseksi. Omaan päivittäiseen käyttöön confluence soveltuu mainiosti, lähes kaikki pelijärjestelmän ohjeet ovat siirretty sinne, näitä päivittelen silloin kun on töissä hiljaisempaa, tarkistan että ohjeet ovat varmasti ajantasaiset ja toimintamallit oikeanlaiset.

Erilaisia vuorovaikutus tilanteita tulee päivittäin, lähtötaso jonkun häiriön selvittämiseksi voi olla hyvinkin suppeat. Vuorovaikutustaitojen kehittämiseen käytän reilusti aikaa, kun kolme peliyhtiötä yhdistyi, toi jokainen näistä mukanaan oman termistön. Saattaa olla use-

ampia termejä samalle asialle mikä sekoittaa asioita siinä vaiheessa, kun kokeillaan selvittää häiriön lähdettä.

Yleisimmät vuorovaikutustilanteet tulevat sähköpostitse tai lync pikaviestimen kautta. Saapuva tieto on usein hyvin vajavaista ja yleensä joutuu käyttämään hetken aikaa asian selvittämiseen ennen kuin päästään edes käsittelemään mahdollista häiriötä. Kun kolme peliyhtiötä tuovat omat termistönsä ja määritteensä asioille, saattaa tapahtua, että puhutaan samasta asiasta eri nimillä, tai eri asiasta samoilla nimillä. Tämä on aika usein toistuvaa ja olen itselleni alkanut kerätä jo listaa muiden vanhojen peliyhtiöiden käyttämistä termeistä väärinkäsitysten ehkäisemiseksi. Meneillään on monta prosessia työtapojen yhtenäistämiseksi mutta menee oma aikansa, että kaikki oppivat termit millä mennään jatkossa, siihen asti voi häiriön selvittely hidastua hieman. Pyrin kehittämään omia vuorovaikutustaitojani mahdollisuuksien mukaan, kokeilen pitää vuorovaikutustaidoissani yllä avoimuutta sekä käydä juttelemassa henkilön tai henkilöiden kanssa paikan päällä, mikäli mahdollista, tämä auttaa tutustumaan isossa talossa uusiin henkilöihin sekä tuo itseäni esille myös uusille työkavereille. Great Place to Workin blogissa painotetaan systemaattiseen ja aktiiviseen tiedon jakamiseen, tätä olen myös pyrkinyt tekemään mahdollisimman paljon. (Great place to Work, 2012.)

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 38

Maanantai 18.9.2017

Tänään olen laittanut tavoitteekseni selkeyttää uuden toimintamallin ohjeita mikä tuli voimaan viikonloppuna, kirjoittelin pikaiset ohjeet ja toimintamallit mutta en ehtinyt viimeistellä niitä. Toiseksi tämän päivän tavoitteista olen laittanut käydä koulutautumassa hieman yrityksen pääpelijärjestelmää varten. Tämä tavoite tulee onnistumaan, jos sovelluskehittäjällä on aikaa perehdyttää sekä löydämme vapaana olevan toimintakuntoisen testiympäristön. Myös jos ylimääräistä aikaa jää, käyn läpi viikonlopun häiriötikettejä ja katson että ne edistyvät oikeaan malliin.

Aamupäivän ensimmäiset tunnit menivät rutiinitöissä laittaa pelijärjestelmä valmiiksi päivän koitoksia varten. Heti aamusta sain myös hoidettavaksi yhden pelin selvityksen, asiakas oli onnistunut käyttämään pelikuponkinsa pesukoneessa ja jouduin kaivelemaan oikeat tiedot pelin lunastusta varten. Muutaman sähköpostin hoidin myös aamupäivän aikana liittyen viikonlopun häiriöihin, yksi häiriöistä saatiin korjattua heti aamusta. Yhdessä studiomme käyttämässä REST-backendissä oli ollut bitti poikittain ja tuotti vääränlaista dataa, mikäli tarkat ehdot täyttyivät, tämä saatiin korjattua heti aamusta pikaisella korjauspaketillä.

Aamukiireiden jälkeen lähdin vierailemaan sovellussuunnittelijan luona ja tarkistamaan onnistuuko koulutus, aikataulut näyttivät sopivan hyvin yhteen ja lähdimme käymään laadunvarmistuksessa kysymässä vapaata testiympäristöä. Vapaa testiympäristö löytyi ja pääsimme aloittamaan perehdyttämisen/koulutuksen. Hyvin pikaisesti kävi ilmi, että testiympäristöä ei ollut pystytetty oikein ja päädyimme vain käymään läpi asioita niiltä osin, miten testiympäristö antoi myöten, todella paljon jäi käymättä asioita läpi. Sovimme uuden testipäivän ensi kuun loppupuolelle, kun järjestelmää tarvitaan toisen projektin testeissä, sovimme myös, että saan pystyttää tämän testiympäristön täysin itse niin jää paremmin opit muistiin, kun pääsee räpeltämään jotain oikeasti. Nappasin mukaan tässä yhteydessä nipun ohjeita mukaan. Mihin aion paneutua, kun aikataulu antaa myöten. Laittelin myös studiolle viestiä yhdestä korruptoituneesta videosta, josko saisivat korjattua.

Iltapäivällä tulikin jo uusi häiriö, tietoliikenneyhteys poikkesi Ruotsiin väärällä hetkellä ja vaati reilusti selvittelyä. Asia jäi vielä avoimeksi, kun lähdin töistä mutta hälytin paikalle ulkopuolisen pelijärjestelmäasiantuntijan joka päivystää näissä tilanteissa. Itse sain tutkia verkkoliikenteen sekä järjestelmän lokitiedostot tapahtuman jälkeen, mitään järkevää

syytä katkolle ei löytynyt eikä miksi järjestelmä käyttäytyi väärin yhteyden mennessä alas. Tämä ehdottomasti vaatii toimenpiteitä, joko palvelun toimittajalta tai meiltä meidän päädystä. Pähkäiltiin tätä sovellussuunnittelijan kanssa hetki ja päädyttiin samaan lopputulokseen, että järjestelmän väärin käyttäytymisen syy on mahdollisesti viime syksynä tullut iso päivitys eikä vastaavaa tilannetta ole ennen tätä päivää tullut vastaan. Epäily oli, että päivityksen yhteydessä joku asetus on mennyt väärään tilaan eikä tätä ollut huomattu kuin vasta nyt. Tämä vaatii jatkotutkimuksia mutta alhaisella prioriteetilla, näitä tapauksia ei kauhean useasti tapahdu.

Tiistai 19.9.2017

Aamun tavoitteeksi olen laittanut viimeistellä toimintamallin ohjeita mitä en ehtinyt edellisenä päivänä tekemään sekä mahdollisuuksien mukaan seurata avoimia tikettejä ja katsoa onko niissä jotain mitä pystyn itse hoitamaan. Myös alustavaa työpisteen siivousta ja pakkaamista torstaina tulevaa muuttoa varten on suunnitelmissa.

Aamu alkaa perus rutiinitehtävillä, pelijärjestelmän käynnistyksellä ja valmistamisella päivän koitoksiin. Huomasin aamusta yhden palvelupyynnön mikä oli tehty valmiiksi mutta unohtaa siirtää eteenpäin, laitoin palvelupyynnön menemään eteenpäin oikein, jotta asiakas saa vastauksensa kohtuullisissa ajoissa eikä pyyntö jää roikkumaan, kunnes joku muu mahdollisesti huomaa sen. Tulevan tiimini jäsen otti yhteyttä, yöllä oli tullut muutama järjestelmähälytys, jos voisin tutkia ne, nämä hälytykset tulevat tällä hetkellä seurantamonitioriin mihin minulla ei ole pääsyä, kun en ole vielä ehtinyt muuttamaan uusiin tiloihin, tähän on onneksi tulossa muutos loppuviikosta. Yöllä tulleet hälyt olivat niin sanottuja "false positive" hälytyksiä eivätkä vaatineet pikaista tutkintaa kummempia toimenpiteitä, tein häiriölle tarvittavat toimenpiteet ja suljin tiketin.

Huomasin tänään aamulla myös ohjelmointivirheen tulevassa pienessä tulevat ravit ohjelmistossani, minkä vuoksi en vielä tänään anna sitä yleiseen käyttöön. Kyseistä ohjelmistoa käytetään kerran illassa päivittämään pelipäätteille muutaman seuraavan päivän ravit ja tapahtumat. Vanha versio ohjelmastani hajosi käsittämättömistä syistä ja päätin aloittaa ohjelmiston rakentamisen alusta ja modernimmilla tekniikoilla. Nyt käytän peliyhtiön tarjoamaa REST rajapintaa datan hakemiseen ja javascriptiä tarvittavien tietojen näyttämiseen, kaikki kehitystyö tämä parissa tapahtuu vapaa-ajalla. Testaaminen suoritetaan yleensä työkavereiden sekä itseni toimesta. Uusi korjattu versio on tarkoitus laittaa jakeiluun tällä viikolla ja seurata kuinka uusi versio toimii.

Ajattelin aloittaa päivittämään toimintamallin muutoksen ohjetta. Sivusto missä toimintamallin ohje sijaitsee, on huoltokatkon alaisena tämän päivän ajan. Sivustoa valmistellaan

siirtoon yhteiseen yrityksen confluence alueelle, tämän seurauksena ohjeen päivitys jää seuraavalle työpäivälle, mikä on sopivasti muuttopäivä. Koska en voinut päivittää ohjeita, aloin syöttämään seuraavien päivien pelikohteita järjestelmään missä vierähti suurin osa päivästä. Pelikohteiden syöttämisen lomassa otin järjestelmästä pois yhden puretun pelipisteen pelipäätteen.

Iltapäivästä yksi avaamani tiketti koskien sisällönhallintajärjestelmää vihdoinkin eteni mutta ei vielä ratkennut, kaivoin vähän tapaukseen lisätietoja sekä löysimme hyvän kiertotien häiriölle, kunnes se saadaan korjattua lopullisesti. Tästä pitää vielä erikseen tiedottaa sisällöntuottajille, etenkin viikonlopun varalta, ettei vanhaa järjestelmää tarvitse enää käyttää häiriön kiertämiseen vain voi käyttää nykyistä.

Torstai 21.9.2017

Tänään on muuttopäivä, ainoaksi tavoitteeksi olen tänään laittanut, että saan kaiken kuntoon uudessa toimistossa normaalia työskentelyä varten.

Aamulla heti toimistolle saavuttaessa työkaveri kysyi, että voinko kirjailla tiketin yöllisistä tietoliikenne ongelmista koska hänellä oli ongelmia häiriönkirjausjärjestelmän tunnuksien kanssa. Ensimmäiset hetket työpäivästä aloitin sitten häiriön kirjaamisella sekä tutkimisella, häiriö saatiin kirjaamisen aikana korjattua eikä näkynyt ulospäin asiakkaille mitenkään, vastaava tietoliikenne katkos oli myös ollut viime yönä kumppanin päädyssä, mikäli häiriöt nyt jatkuvat vielä siellä päässä pitää laittaa jatkoselvitykseen ja mahdollisesti korjaukseen. Seuraavaksi oli vuorossa muutaman keskenjääneen häiriöntiketin tarkistaminen, aikaisemmin tiistaina oli jäänyt kesken yksi vanha kirjaamani tiketti, niin hoidin sen heti aamusta pois. Sisällöntuottajat olivat iloisia paremman kiertotien löydöstä eivätkä käytä enää vanhaa järjestelmää häiriön kiertämiseen. Varsinaista juuriongelmaa ei vielä häiriölle löytynyt eikä oikeanlaista ratkaisua, mutta tämä on varsin hyvä väliaikainen ratkaisu.

Heti aamusta löytyi myös yksi virhe pelikohteissa, kohteeseen oli tullut pelattavaksi pelimuoto mitä kohdemaalla ei ole tarjota. Teimme kyseiselle pelimuodolle prosessin mukaisen poiston sekä tein iltavuoroa varten ohjeet, miten toimia, että pelimuodon saa laitettua järjestelmän kannalta oikeaan tilaan, jos se ei mene automaattisesti. Kukaan asiakas ei onneksi ollut ehtinyt pelata kyseistä pelimuotoa niin sen enempää selvittelyjä ei tarvittu asiaan.

Huomasin aamulla myös pienen logiikkavirheen ohjelmistossani, en ollut ottanut yhtä tietynlaista tilannetta huomioon mikä vanhan ohjelmiston aikana tuli automaattisesti koska käytti eri datalähdettä. Tämä tulee korjattua seuraavassa versiossa.

Aamurutiinien ohessa sain vihdoin päivitettyä melkein koko viikon odottaneen toimintamalliohjeen oikeaksi, uudet confluence sivut eivät vain ole vielä täysin indeksoineet kaikkia tietoja mikä tekee siellä ohjeiden ja vastaavien hakemisen hyvin hankalaksi, normaalisti tässä kestää pari päivää. Mikäli maanantainakaan haku ei toimi, niin pitää alkaa selvittämään, miten saadaan se toimimaan. Aamurutiinien jälkeen aloin pakkaamaan työpistettä muuttoa varten. Tämän jälkeen luovutettiin operoinnin vetovastuu varakeskukseen Tampereelle mistä valvovat ja hoitavat tarvittavat asiat muuton aikana, aivan kaikki ei sielläkään mennyt putkeen eivätkä saaneet asennettua yhtä tarvittavaa ohjelmistoa yhdelle työasemalle, olen itse ohjelmiston asentanut niin useasti että, osasin sanoa mistä ongelma johtuu mutta näin lyhyellä varoitusajalla emme saaneet järjestelmänvalvojan oikeuksia kyseiselle työasemalle.

Ilmapäivällä muuttomiehet eivät vielä olleet saaneet tuotua tavaroita uusiin tiloihin niin meidän Amazon Web Services koulutukseen missä käytiin yrityksen AWS pilvessä sijaitsevat ympäristöt sekä palvelut läpi. Koulutuksesta opin minkälaisia palveluita meillä pyörii AWS ympäristössä sekä miten niiden kanssa toimitaan häiriötilanteissa, näytettiin myös tulevia työkaluja häiriöiden käsittelemiseen AWS:ssän puolella sekä kerrottiin päivittyneet toimintamallit niiden osalta. Nämä kaikki palvelut tullaan lisäämään pian uusiutuvaan monitorointijärjestelmään. Näin pystymme reagoimaan paremmin mahdollisiin häiriöihin mitä AWS ympäristössä saattaa tulla vastaan. Koulutuksessa käytiin myös läpi, minne kaikkien sovellusten lokitiedostot tulevat tulevaisuudessa menemään sekä mitä järjestelmää niiden seuraamiseen tullaan käyttämään. Käytiin myös läpi mikä palvelu vaikuttaa mihinkin ja kuinka liiketoimintakriittinen AWS ympäristössä sijaitseva palvelu on mahdollisesti. Koulutuksen aikana muuttomiehet saivat vihdoin työasemat kannettua ja muutama työkaverista lähti niitä asentamaan paikoilleen, itse jäin seuraamaan mielenkiintoisen koulutuksen loppuun saakka.

Yksi työasema oli tuotu jo maanantaina uudelle toimistolle, tämän koneen olin asentanut jo valmiiksi kaikkine työkaluineen mitä tarvitsen päivittäisessä työssäni. Tietoliikenne yhteys oli käyty jo testaamassa aikaisemmin, toukokuussa. Silloin kaikki pelasi mainiosti, eikä ollut syytä epäillä miksi ei toimisi enää. Heti kun pääsin testaamaan tietoliikenne yhteyksiä, havaitsin site-to-site yhteyden toimimattomuuden. Pienen vianetsinnän jälkeen huomasin, että yksi reititys puuttuu, lisäsin puuttuvan reitityksen ja yhteys alkoi toimimaan normaalisti. Sain suoritettua loputkin testit onnistuneesti kaiken muun paitsi puhelimen ohjelmiston osalta, sitä en ehtinyt testaamaan, tarvittaessa voin ohjata puhelut kännykkääni, joten tämä ei estä normaalia työntekoa uudella toimistolla.

Perjantai 22.9.2017

Seurantajakson ensimmäinen iltavuoro, tavoitteeksi tälle työpäivälle olen asettanut käydä avoimet palvelupyynnot läpi sekä tarkistaa toimivatko uudet confluence tilat vielä oikein.

Ilta alkaa sähköpostin läpikäymisellä, viime yönä oli tullut yksi järjestelmähälytys mistä ei ollut tehty tikettiä järjestelmään, kirjailin heti työvuoron alkuun tiketin järjestelmään. Hälytys koski tilan loppumista yhdellä tietokantapalvelimen instansseista, häiriö oli kyllä otettu työnalle mutta häiriö tikettiä tästä ei ollut ehditty tekemään vielä, se jäi minun hoidettavaksi. Samalla huomasin, että puhelinjärjestelmä ei toimi kuten kuuluisi, pitää vieläkin kirjautua erilliseen VPN ohjelmistoon, jotta puhelinyhteys saadaan toimimaan normaalisti, tämä pitää jossain vaiheessa hoitaa kuntoon mutta nyt on pienen prioriteetin asioita.

Hieman tämän jälkeen verkkoyhteys katkesi muutamaksi tunniksi kaikilta käyttäjiltä uudella toimistolla. Tämä käytännössä meinasi, että kaikki hallintayhteydet pelijärjestelmiin sekä monitorointiohjelmistoihin katkesi. Tässä vaiheessa itse siirryin läppärin kanssa vanhan tiimini tiloihin tekemään töitä missä kuvayhteys tuli kaapelin ylitse eikä verkkohäiriö siihen vaikuttanut kauheasti. Tärkein asia tässä vaiheessa oli saada yhteys pelijärjestelmään tavalla tai toisella, häiriön selvittäminen toissasijainen. Työvuorossa ollut toinen tuotanto-asiantuntija selvitti verkko ongelmaa. Minä selvitin millä saadaan varayhteydet toimimaan. Jotta pääsimme käsiksi pelijärjestelmiin, täytyi meidän muodostaa mobiiliverkon kautta yhteys VPN palvelimeen mistä sitten päästiin käsiksi pelijärjestelmiin, ideaali ratkaisu tämä ei missään tapauksessa ollut. Ulospäin asiakkaille häiriö näkyi todella pienesti, ainoastaan asiakaspalvelun ruuhkautumisena, yhdellä maakuntatoimistollamme oli ihminen paikalla hoitamassa yksin koko asiakaspalvelua häiriön ajan, verkkohäiriö ei vaikuttanut kuin uuden toimistomme työntekijöihin. Kun häiriö oli ohi, palasin uusiin tiloihini jatkamaan työskentelyä. Verkkohäiriön jälkipuinneissa huomasin, etteivät verkkotulostimet toimineet enkä saanut valmisteltua lisättäviä pelikohteita huomiselle, tallensin kuitenkin kaikki tarvittavat tiedostot verkkolevylle mistä aamuvuoroon tulevat ihmiset voivat kohteet helposti hakea, ylimääräistä työtä tämä aiheuttaa mutta aivan kaikkea ei tarvitse aamulla tehdä.

Seuraavaksi vuorossa oli uuden confluence tilojen tutkinta, havaitsin että muutama asia on vieläkin pielessä. Haku ei vielääkään toimi, tämä kuitenkin voi johtua indeksoinnin hitaudesta. Tämän tarkistaminen siirtyy vielä maanantaille minkä jälkeen tarkistetaan vielä josain vikaa ja miten saadaan haku toimimaan, uusi tila on käytännössä hyödytön ilman hakutoimintoa. Myöskään yksittäisten sivujen luokitukset tai merkinnät eivät toimineet, yhdistän nämä kuitenkin myös samaan hakutoimintaan. Nyt kuitenkin uusista tiloista löytyy tietoa, jos osaa etsiä mutta se on hyvin vaivalloista. Myöskään viimeiseksi päivitettyjen dokumenttien listaus ei toimi.

Kaikki palvelupyynnöt oli jo käsitelty. Tutkin sitten tuotannossa olevia häiriöitä hetken aikaa. Aloin myös suunnittelemaan ensiviikon agendaä sekä mitä uudesta työpisteestä puuttuu. Tällä hetkellä suurin puute uudella toimistolla on monitorointi sekä lokikoneen puute, tämä pitää ottaa alkuvuikosta puheeksi, että saadaan työvälineistö kuntoon ja töitä pystytään tehdä oikeasti mielekkäästi ja oikeanlaisilla työvälineillä.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 1

Ensimmäisen seurantaviikon aikana tuli hieman kaikenlaista vastaan. Häiriöt vaihtelivat pienistä suuriin, suurimmalta osin häiriöt eivät näkyneet asiakkaille saakka. Viikon osalta sain tavoitteet ihan hyvin saavutettua, vaikka tavoitteita piti siirrellä päivältä toiselle. Paljon kehitettävää on vielä työtavoissa, tiloissa ja välineissä. Nämä varmasti saadaan korjattua ajan kanssa. Palvelupyynnöjä ei kauheasti tällä viikolla tullut tai kaikki on hoidettu muissa työvuoroissa. Yksi palvelupyyntö mikä eskaloitiin häiriöksi, on vielä avoinna ja selvityksessä. Järjestelmästä ei löytynyt mitään mikä voisi selittää tämän häiriön käytöksen. Seuravaksi tämä palvelupyyntö lähti tietoliikennepuolelle selvitykseen. Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse tai pikaviestimen välityksellä.

Palvelupyynnöt ovat omalla kohdalla kohtuullisen uusia asioita, ennen hoidettiin vastaavat tapaukset erillisessä CRM järjestelmässä mutta tapojen yhtenäistämisen vuoksi päätimme laittaa kaikki vastaavan tyyppiset pyynnöt palvelupyynnöinä Jira järjestelmään. Isossa kuvassa kuitenkin kaikki työtavat pitäisi olla yhtenäisiä eikä montaa eri prosessia samalle asialle. Tämä toimintamalli on nyt ollut voimassa muutaman viikon ja tähän mennessä toiminut hyvin, en tiedä kuitenkaan kuinka paljon ylimääräistä tämä järjestely kuormittaa asiakaspalvelua mistä palvelupyynnöt yleensä tulevat, ainakaan vielä ei ole kuulunut mitään negatiivista tai muutakaan kommenttia tästä järjestelystä.

Saamme viikoittain raportin missä mittaamme miten hyvin onnistuneet järjestelmien saatavuudessa eri kanavissa, raportti toimitetaan yleensä alkuvuikosta. Erilaisia mittareita tässä raportissa on kanavat missä myymme pelejä, ne on jaettu sähköisiin sekä erilaisiin myyntipaikkoihin. Mikäli optimaaliset tavoitteet täyttyvät, on järjestelmien saatavuus oltava vähintään 99.96 % keskiarvoltaan, jokaisella kanavalla on vielä erikseen määritelty tavoite. Arviolta viikon 38 saatavuus oli 99.99 % luokkaa kaikkien järjestelmien osalta. Saatavuusaiikoihin ei lasketa ennakoituja omia sisäisiä huoltokatkoja tai kolmannen osapuolen huoltotöistä tapahtuvia katkoja, esimerkiksi järjestelmätoimittajan puolelta tulevista huoltokatkoista.

Olen myös lukenut ITIL prosessikehyksestä hieman, jotta saisin paremman kuvan ja ymmärryksen, miten voin hyödyntää osaamistani monitoimittajaympäristössä sekä toimia yrityksen prosessien mukaisesti oikein, tällä saralla on vielä paljon kehitettävää omalta osaltani. Tällä hetkellä on menossa kirja "ITIL For Dummies (Farenden, P. 2012.)" joka varmasti kuvaa lähtötilannettani ITILiin hyvin. ITIL:in tarkoitus on parantaa yrityksen IT-palvelun laatua sekä prosesseja.

Oma osaaminen kehittyi ihan mukavasti muiden kuin käyttämäni pelijärjestelmän puolelta. Sain pintakosketuksen pääpelijärjestelmään sekä tarkemman kuvauksen meidän ympäristöstä AWS:ssän puolella. Sain myös todella paljon koulutusmateriaalia koskien pääpelijärjestelmää mihin pitää paneutua, kun on rauhallisempaa aikaa töissä, toivottavasti ennen seuraavaa koulutuspäivää.

Seuraavina parina viikkoina pitää kirjoittaa täysin uudet toimintaohjeet pelijärjestelmää varten. Järjestelmä tullaan siirtämään 24/7 versioksi. Tämä aiheuttaa noin parin tunnin katkon järjestelmälle minkä aikana järjestelmä muodostaa tarvittavat raportit ja muut materiaalit mitä mahdollisesti muut osastot tarvitsevat. Se mitä tällä muutoksella haetaan, on parantamaan pelikatetta sekä tarjoamaan myös yöllä pelaaville asiakkaille mahdollisuus pelata pelejä, yksi keskeisiä asioita on myös tuotteiden yhtenäistäminen, tällä hetkellä tämä on ainoa järjestelmä mikä ei ole saatavilla digitaalisissa kanavissa ympäri vuorokauden. Tämä meinaa, että uusia ohjeita pitää kirjoitella huomattava määrä sekä varmistaa uusia toimintamalleja. Tällä hetkellä go live päivä on merkattu kahden viikon päähän. Tämä myös mahdollistaa sen, että saamme itse nyt päättää haluamamme toimintamallin osalle tarvittavista tehtävistä ja rutiineista, pystymme myös oikeasti vaikuttamaan prosessiin millä tätä jatkossa tehdään, ihan tätäkin varten on hyvä ymmärtää miten prosessit ja toimintamallit yrityksessä yleisesti toimivat.

3.2 Viikko 39

Maanantai 25.9.2017

Maanantain tavoitteeksi olen asettanut parin viime viikkoisen tiketin seurannan, tarvitaanko asialle tehdä korjausta vai saako sisällöntuottaja tehtyä työt, sekä onko tietokantaan palvelimelle saatu lisää tilaa. Toiseksi tavoitteekseni olen laittanut aloittaa pelijärjestelmän 24/7 alustavien ohjeiden kirjoituksen.

Aamu alkoi rutiinitöillä, järjestelmän käynnistämällä ja valmistelemisellä pelipäivää varten. Rutiinitöiden jälkeen lähdin selvittämään viime viikon tikettejä, olin yhteydessä sisällöntuottajaan. Hän oli varsin tyytyväinen ratkaisuun. Tämän seurauksena lähdin ehdotta-

maan häiriötä selvittävälle tiimille, että tiketin voi meidän puolesta sulkea, ellei heillä, ole tarvetta jatkotutkimuksiin. Olin yhteydessä konsulttiin tietokantatiketistä ja kävimme keskustelua asiasta, selvisi että tiketti oli hoidettu jo kuntoon viimeviikon perjantaina mutta kuittaus oli jäänyt puoliteihin, jonka seurauksena tein häiriötiketille tarvittavat lopputoimenpiteet sekä suljin häiriön.

Tämän jälkeen tuli pari myyntipisteen purkamistapausta, poistin kyseiset myyntipisteet järjestelmästä sekä nostin yhden myyntipisteen lunastettavan pelin maksimisumman rajaa väliaikaisesti, että asiakas saa hieman isomman voittonsa ohjattua pankkitilille. Hieman myöhemmin tästä, asiakaspalvelusta kysyttiin, onko verkkopelijärjestelmä alhaalla, kun eivät saa tietoja auki heidän käyttämällänsä ohjelmistolla. Lähdin selvittämään asiaa ja mitään vikaa ei löytynyt meidän ohjelmistosta tai asiakaspalvelun käyttämästä ohjelmistosta. Todennäköisesti vika on uusien tilojen verkossa, tarpeellinen palomuri portti ei ole auki tai jotain verkon kanssa koska asiakaspalvelun käyttäjäohjelmisto toimi täysin oikein meidän uusissa tiloissa. Tämän selvitys jäi hieman vaiheeseen kun, palveluasiantuntija ei enää vastannut jatkokysymyksiin. Tähän asiaan pitää palata, mikäli tulee vielä vastaavaa vastaan.

Tämän jälkeen aloitin pelijärjestelmä ohjeiden kirjoittamisen uusista prosesseista. Sain ensimmäisen version pihalle noin muutaman tunnin uurastuksen jälkeen ja laitoin sen eteenpäin kommentoitavaksi, lisäsin ohjeeseen kaikki uudet toimintamallit sekä aikajajat, milloin mikäkin prosessin osa on suoritettava, jotta kaikki menee oikein. Myös pari poikkeusta tuli sunnuntain ja maanantain toimintaohjeisiin mitkä pitää huomioida ohjeen mukaan töitä tehdessä. Näitä ohjeita tullaan varmasti hiomaan parit seuraavat viikon ennen go live tapahtumaa pelijärjestelmälle.

Päivään mahtui myös huoltoteknikon testipäätteiden kirjaaminen järjestelmään, jotta huoltomies pystyy testaamaan ovatko päätteet korjattu onnistuneesti.

Tiistai 26.9.2017

Tämän päivän tavoite on käydä kaikki avoimet tiketin ja katsoa onko niitä edistetty tai ovatko otettu työnalle, tarvittaessa potkia tikettejä eteenpäin. Tarkoitus myös edistää työvälineitä, jotta työtä pystyy tekemään mielekkäästi ja varmistaa että asialle ollaan jotain tekemässä. Myös tarkoitus selvittää epäselvyys tulevassa pelijärjestelmän 24/7 olevassa työnjaossa.

Aamu alkaa rutiinitehtävillä, järjestelmän käynnistyksellä ja valmistelemisellä pelipäivää varten. Ennen käynnistystä yhdellä virtuaalipalvelimella ajettiin uusia asetuksia sisään, niin järjestelmän avaaminen hidastui hetkellisesti. Aamun rutiinitehtävien jälkeen tuli iso rypäs lopettavia myyntipisteitä ja muutama uusi asennettavaksi. Poistelin tarvittavat myyntipisteet järjestelmästä ja lisäsin uuden järjestelmään. Sähköpostiin oli myös tullut muutama järjestelmähälytys, lähdin tutkimaan näitä hälytyksiä. Piakkoin selvisi, että nämä oli testituotannon hälytystikettejä eivätkä aiheuttaneet toimenpiteitä meidän päädyssä, testi-järjestelmään oli kertynyt paljon lokitiedostoja jotka laukausivat järjestelmähälytykset, palveluntarjoaja poisto lokitiedostonsa ja hälytykset katosivat. Eilen tuli myös uudet työvuorolistat, mistä selvisi, että työpäivät siirtyvät jatkossa 9 tunnin pituisiksi, tästä jäi hieman ristiriitaiset tunnelmat ja jäin pohtimaan mitä tämä meinaa omalla kohdalla niin työhyvinvoinnin sekä työn tuottavuuden kannalta, kun jo nyt tuntuu että 8 tunnin työpäivä vie todella paljon energiaa. Toisaalta tämä tuo muutaman ylimääräisen vapaapäivän kalenterikaukuteen, mutta en tiedä auttaako se, tämä muutos vaatii hieman paneutumista asiaan sekä varmasti omalta osalta tottumista ja sopeutumista uusiin pidempiin työvuoroihin.

Näiden tapahtumien jälkeen lähdin selvittämään epäselvyyttä työtehtävästä mikä tulee vastaan, kun järjestelmä muunnetaan 24/7 muotoon, molempien tiimien esimiehillä oli käsitys, että toinen puoli hoitaa tämän, lopuksi kumpikaan ei olisi hoitanut tätä, jos olisi jätetty omalle painolleen. Tämä saatiin oikaistua pikapalaverilla ja löydettiin työtehtävälle tekijätiimi.

Tutkin kaikki avoimet tiketit mitkä liittyvät osaamiini järjestelmiin, ja tiketit olivat hyvällä mallilla, vain muutama avoinna oleva tiketti ja näistä kaikki on jollain tasolla työnalla. Ei mitään kiireellistä avointa häiriötä.

Illtapäivällä tutkin pelijärjestelmäkartoja ja kokeilin tutkia järjestelmiä mitkä liittyvät työhöni sekä katsastelin järjestelmien keskinäisiä riippuvuussuhteita, minkä järjestelmän mahdollinen hajoaminen vaikuttaa mihinkin palveluun tai toimintoon. Sain vielä tässä tutkimisen lomassa yhden selvityspyynnön koskien myyntipaikan tunnuksia, uusi myyntipaikka aukeaa huomenna eikä heille ollut annettu vielä myyntitunnuksia. Kaivoin järjestelmästä tunnuksia jotka laitoin eteenpäin myyntipaikan esimiehelle sekä alue-esimiehelle. Pyysin myös olemaan yhteydessä, mikäli tunnusten kanssa on jotain ongelmia tai tarvitsevat apua myyntipäätteen kanssa. Hieman sen jälkeen, kun olin lähtenyt töistä, soitettiin myyntipaikasta ja ilmoitettiin että antamallani tunnuksella ei pääse kirjautumaan myyntipäätteelle. Epäilin että myyjätunnusta ei ollut vielä aktivoitu järjestelmään asti, pyysin soittamaan päivystysnumeroon tai palaamaan heti aamusta asiaan, milloin voidaan asia hoitaa kuntoon ennen myyntipaikan avaamista.

Keskiviikko 27.9.2017

Päivän tavoitteiksi olin asettanut varmistaa, että uusi aloittava myyntipaikka saa myyntipäätteensä kuntoon ja pystyy kirjautumaan ennen avajaisia. Käydä sähköpostista hoitamattomat asiat läpi sekä tarkistaa mahdolliset avoimet palvelupyynnöt.

Yön aikana oli tullut pari järjestelmähälytystä muutamalta eri palvelimelta, lähdin tutkimaan hälyjä. En päässyt aloittamaan kunnolla, kun eilinen myyntipiste soitti, että eivät pääse vieläkaan myyntipäätteelle kirjautumaan. Priorisoin tämän järjestelmähälytysten yli ja selvitin virhekoodin jonka, myyntipaikan henkilökunta sai kirjautuessaan myyntipäätteelle. Virhekoodista pääsi aika nopeasti käsiksi, että kyseistä myyntipistettä ei ollut laitettu järjestelmään asti, mitä epäilin jo eilen. Lisäsin myyntipäätteen oikeuden myydä järjestelmään ja henkilökunta pääsi kirjautumaan päätteelle normaalisti tämän jälkeen. Tästä pääsin jatkamaan järjestelmähälytysten tutkimista. Kävin läpi palvelimet miltä hälytykset olivat tulleet, molemmat hälyt koskivat samaa levyjakoa mikä oli täyttymässä. Levyiltä siivottiin lokitiedostot, milloin järjestelmähälyt lakkasivat. Samalla selvisi, että kyseinen levyjako ei pidä olla valvonnan piirissä ja aiheuttaa vain turhaa työtä, niin se poistettiin seurannasta eikä hälyt enää jatkossa tästä asiasta. Kyseiselle levyosiolle kerääntyy vaan lokitiedostoja kun kokeillaan saada kiinni jotain hieman erikoisempaa virhettä, nyt oli kerättyä viikon tietoliikennelokitiedostot.

Tämän jälkeen sitten siirryin aamurutiinien pariin, näiden aamurutiinien ohessa olin yhteydessä ulkoiseen palveluntarjoajaan, jotta muuttaisivat yhden pelikohteen asetuksia hyvisissä ajojen ennen kuin lisäämme sen pelijärjestelmään. Ilman asetusten muuttamista he eivät saa tuloksia tai mitään muitakaan tietoja kyseisestä pelitapahtumasta, näitä on aina silloin tällöin lähetetty käsin, mutta sen välttämiseksi olin jo hyvissä ajojen liikkeessä, että kaikki menee oikein ja automaattisesti. Tässä ohella hoidin myös muutaman huoltokutsun eteenpäin sekä muutin nettipelijärjestelmästä muutamia asetuksia pariin pelikohteisiin oikeiksi, käyttämämme järjestelmän kanssa osaan kohteista tulee väärä oletusasetuksia ja nämä pitää toistaiseksi käydä korjaamassa käsin oikeiksi.

Iltapäivällä sain selvitettäväksi, minkälaisia turhia puheluita meille yhdistetään asiakaspalvelusta, joko sen takia että ei ole koulutettu tarpeeksi, tietoa ei ole tai sitten ei vain viitsitä selvittää asiaa yhtään, kun siirtäminen on helpompaa. Lähetin ryhmäsähköpostia aiheesta ja aloin valmistella listaa puheluita mitä siirretään, vaikka oikeaa tarvetta asialle ei ole. Tästä aiheesta pidetään seuraavalla viikolla kokous mihin on kutsuttu asiakaspalvelun esimiehet sekä oman tiimini esimies ja vanhan tiimini esimies sekä minut. Tarkoituksena on kartoittaa missä tarvitaan lisää koulutusta, onko ohjeistus ajan tasalla tai onko ohjeistusta ollenkaan. Oma osioni kokouksessa on tuoda näkökulma: miten paljon turhia puheluita

tulee ja kuinka paljon niitä pitäisi pystyä hoitaa muualla. Aion myös tarpeen mukaan tehdä ohjeita näistä aiheista tai kouluttaa tarvittaessa, tilannekartoituksen näkee vasta kokouksen jälkeen. Muutama työkaveri vastasikin heti jo työpäivän aikana sähköpostiini ja antoi lisää aiheita mitä alkuperäisellä listalla ei ollut.

Tämän jälkeen lähdin selvittämään mitä myyntipäätteitä meillä on täällä uudessa toimistossa, kun mistään ei löytynyt kunnon dokumenttia. Pienellä tonkimisella löysin kaikki tarpeelliset myyntipäätteet mitä on uusissa toimitiloissa ja sain ilmoitettua tilitykseen päätteen mitä tullaan käyttämään jatkossa pankkilunastuksissa, kun pelijärjestelmä siirtyy 24/7 muotoon. Tästä pitää vielä erikseen laittaa toinen sähköposti, ja kun on oikeasti siirrytty uuteen pankkilunastusten toimintamalliin.

Iltapäivästä kysyttiin vielä mahdollisuutta jäädä hoitamaan kansainvälisen arvannon komentokeskustyövuoro, kun tekijä oli sairastunut. Toinen vaihtoehto olisi, että vuorossa oleva toinen työkaveri olisi jäänyt tekemään kyseisen vuoron, mutta hän olisi ollut huomenna myös perehdyttäjän roolissa minulle, näin helpommaksi jäädä itse tekemään toisen työvuoron koska huomina perehdytys vuoro olisi joka tapauksessa peruuntunut. Tämä vaihtoehto sopi myös esimiehelle.

Iltapäivästä hajosi myös pelijärjestelmän porukkapelimoottori, tietokantaan tehtiin päivityksiä ja yksi komento unohtui suorittaa päivitysten yhteydessä. Seurauksena porukkapelimoottori oli hetken toimimattomana. Häiriö korjaantui ajamalla indeksien uudelleen järjesty komento.

Tämän jälkeen on toisen työvuoron aika, tässä roolissa en toimi peliyhtiön edustajana, vaan toisena komentokeskuksena. Olen vastuussa siitä, että kaikki maat lähettävät omat tiedostonsa oikein. Prosessi alkaa jokaisen maan kommunikaatio testillä, arvontaan osallistuvat maat testaavat tietoliikenneyhteytensä ja sähköpostiyhteytensä. Kun jokainen maa on saanut testattua kommunikaatiotavat, lähtee meiltä sanoma toiselle komentokeskukselle, että kommunikaatiotestit on tehty onnistuneesti ja voimme jatkaa prosessissa seuraavaan osioon. Tämän jälkeen vuorossa on jokaisen osallistuvan maan pelitiedostojen lähetys, siihen sisältyy yhdistelmä tiedosto missä on kaikki pelatut yhdistelmät, kuinka paljon rivejä sekä yksi tarkistus tiedosto missä on turvavarmenne, että tiedot ovat oikein. Nämä tiedostot lähetetään molemmille komentokeskuksille, kun tiedostot on onnistuneesti vastaanotettu, seuraava vaihe prosessia on arvontaluvan anto. Kun arvontalupa on saatu, voi arvontakeskus aloittaa oikeiden tulosten arpomisen prosessin mukaisesti. Kun arvontakeskus on saanut arvottua ja oikea tulos on selvillä, lähtee jokaiselle osallistuvalla maalle tämä tieto, seuraavaksi on vuorossa voitonjako mikä jokaisen maan pitää kuitata vas-

taanotetuksi, tämä pitää sisällään voittiko mikään osallistuva maa päävoittoa tai muita isoja voittoja. Seuraava vaihe prosessia on syöttää arvio ensikierroksen potista, jonka jälkeen minun osallisuuteni komentokeskuksessa loppui, ainoa jäljelle jäävä toimenpide on sulkea arvonta. Lähettelin vielä raportit tästä kierroksesta eteenpäin, miten viikon arvonta sujui ja oliko poikkeustilanteita, tämä viikko meni mainiosti, ei häiriötä tai poikkeustilanteita missään vaiheessa arvontaprosessia. Prosessin yhtenäisyyden ja jäljitysketjun vuoksi on tätä roolia varten järjestetty oma työhuone mikä on erillään huoneesta missä tehdään peliyhtiön osuus tässä samassa arvonnassa.

Tässä yhteydessä huomasin, että en ollut saanut aikaiseksi vieläkään ilmoittaa toimimattomista verkkolevyoikeuksista, sen sain hoidettua nyt eteenpäin. Mahdollisesti seuraavalla kerralla pääsen jo itse siirtämään raportit verkkolevylle enkä kierrättää niitä toisen työntekijän kautta.

Lauantai 30.9.2017

Lauantain tavoitteeksi olen laittanut tutustua viikkokokouksessa mainittuun uuden kanta-asiakaskortin julkaisuun mikä tapahtuu ensiviikon tiistaina 3.10, tätä varten lukea teknisiä dokumentaatioita sekä tarkistaa voiko tästä julkaisusta aiheutua jotain mikä vaikuttaa minun työhöni. Mikäli aikaa jää, niin ylimääräisiksi tavoitteiksi olen asettanut myös tarkistaa ja hoitaa kaikki avoimena olevat palvelupyynnöt sekä tarkastaa että jo hoidetut palvelupyynnöt ovat laitettu oikein eteenpäin.

Päivä alkaa aamurutiineilla, missä tällä kertaa minulla on koulutettava mukana. Käydään läpi aamurutiineihin kuuluvat prosessit ja toimintaohjeet. Tällä kertaa vain kuunteluoppilaana, seuraavalla kerralla koulutettava laitetaan tekemään rutiinitöitä valvottuna. Käytiin yhdessä läpi järjestelmän nosto sekä oleellisimmat asiat järjestelmän nostossa sekä pelikohteiden valmistelussa. Tämän jälkeen kävin muutaman päivän sisällä tulleet sähköpostit läpi, mistä silmään pisti uusi alkava kampanja. Kun uudet toimintamallit tulevat järjestelmämuutoksen myötä voimaan, näissä toimintamalleissa ei otettu kantaa tulevaan kampanjaan missä osastolla työ mahdollisesti hoidetaan. Tätä lähdin selvittämään heti aamutuimaan, koska koskaan ei saa tulla tilannetta, että asiakas ei saa hänelle luvattua rahaa ja nyt vaarana on tämä. Mikäli molemmat osastot ajattelevat ”toinen hoitaa”, niin käy juuri näin. Toivottavasti saavat selvitettyä tämän ennen kuin järjestelmämuutokset ovat voimassa, laitoin viestiin myös muutaman ehdotuksen uusista toimintamalleista mutta katsotaan ovatko muutokset sellaisia, että ylemmät tahot ne hyväksyvät.

Jatkoin ensiviikon kokoukseen olevan listan ja mahdollisen aihealueiden kirjaamista ylös työkavereiden palautteen pohjalta. Siinä samassa huomasin, että kokous on siirretty muu-

tamalla viikolla eteenpäin johtuen lomista, hyvänä puolena tässä on se, että nyt on hyvin aikaa hoitaa valmistautuminen kunnolla. Varmaan ehtii kirjoittaa myös ohjeet tarvittavista asioista etukäteen myös.

Nyt lähdin katsomaan viikkokokouksessa mainittua uuden kanta-asiakaskortin tuotantovienti lomaketta sekä siihen liittyviä teknisiä dokumentaatioita sekä tarkastaa onko tämän julkaisun yhteydessä jotain mikä mahdollisesti voi vaikuttaa omaan työskentelyyn tai pitääkö minun jatkossa huomioida jotain uutta.

Tämän jälkeen pidin noin parin tunnin koulutuksen työkavereilleni käyttämästämme verkkopelaamisen hallinnointityökaluista. Kävin koulutuksessa läpi työkalun yleisimmät toiminnot sekä mitä kaikkea sillä voi tehdä ja myös mihin kaikkeen se ei taivu. Paljon kysymyksiä ja muutama huomionarvoinen asia, eri pelijärjestelmissä käytetään samaa nimitystä eri pelitapahtumalle, tämä pitää tekijän ottaa huomioon. Esimerkkinä hyvin osaamassani pelijärjestelmässä tiketin status "VALID" tarkoittaa että peli on vastaanotettu hyväksytysti, toisessa pelijärjestelmässä "VALID" merkintä meinaa, että kyseisessä pelissä on voitto. Koulutuksen yhteydessä selvisi, että järjestelmään ei ollut ehditty vielä tilata tunnuksia, nämä pitää hoitaa kuntoon ensi tilassa, jotta myös mahdollinen omatoiminen oppiminen voi alkaa.

Päätettiin yhdessä jättää huomiseksi ympäristö ja arkkitehtuurikoulutus eikä kokeilla puskea sitä tähän. Työkaverit antoivat palautetta myös koulutustapahtumasta välittömästi, osittain tuli liikaa tietoa sekä keskityin liian paljon yksityiskohtiin, vaikka olisivat ehkä halunneet näin alkuun pintapuolista tietoa, saattaa olla, että lähden selittämään välillä hyvin ohuen sillan kautta jostain toisesta aiheesta hieman liikaa mikä vesittää alkuperäisen sanomani. Tämä on hyvä muistaa jatkossa, että tarkistetaan lähtötaso ja syvennyttään vasta tarpeen niin vaatiessa.

Iltapäivällä kävin läpi loput sähköpostit ja viimeistelin muutaman pelikohteen verkkopeli-asetukset, että näkyvät oikein. Sisällöntuottajaa olin yhteydessä koskien sunnuntain erikoiskohdetta. Hän tiedusteli ajankohtaa sunnuntain erikoiskohteelle, lähetin alustavan arvion. Käytännössä tämä oli valmis mutta odotti vielä hetken viimeisiä tarkasteluja, olivat muuttaneet muutaman pelimuodon palautusprosenttia lyhyellä ilmoituksella, niin halusin varmistua, että asetukset ovat varmasti oikein. Vielä lopuksi kävin läpi avoimet palvelupyynnöt ja tarkistin että hoidetut palvelupyynnöt olivat tehty loppuun prosessin mukaisesti.

Sunnuntai 1.10.2017

Tämän päivän tavoitteena on pitää ympäristö ja arkkitehtuurikoulutus työkavereille ja käydä läpi mahdollisesti avoimia kysymyksiä läpi sovelluksista tai järjestelmistä.

Aamu alkaa työkaverin koulutuksella, sovittiin edellispäivänä, että tänään hän hoitaa kaikki rutiinit ja minä koulutan ja seuraan vieressä. Lähes heti kun sain työasemani auki, tulikin jo yhteydenotto toisen osaston toimesta, päivystyspuhelin oli jäänyt edellispäivänä toiselle osastolle. Käväisin heti aamutuimaan noutamassa puhelimen ja soittelin palveluntarjoajan suuntaan ja tiedustelin hälytyksen aihetta. Selvisi että yksi ei liiketoimintakriittinen palvelin on alhaalla. Opastaminen oli aina sen aikaa jumissa, kun olin selvittelemässä häiriötä, aamulla oli yksi tietokantaprosessi jumiutunut ja vetänyt kyseisen palvelun alhaalle. Asiakkaille tämä häiriö näkyi huoltosivuna, mikäli kokeilivat käydä vanhalla pelisivustolla vilkuilemassa omia tietojaan. Samalla selvisi, että yksi palvelinohjelma oli väärin konfiguroitu, vanhat asetukset ennen uudelle alustalle siirtoa olivat vielä voimassa. Tämän korjaaminen jää arkena selvitettäväksi muiden toimesta. Rutiinityöt saatiin käytyä läpi siinä ohessa, hieman aikataulusta myöhässä mutta tilanteeseen nähden erittäin hyvin, koulutettava oli erittäin vastaanottokkyinen sekä omaksui asioita hyvin.

Tämän jälkeen lähdin palvelupyynnöiden kimppuun, huomasi että yksi avoin tapaus jonka pystyn hoitamaan mutta vasta iltapäivällä, pitää odottaa, että asiakaspalvelun ilmoittamat ehdot täyttyvät ja kokeilen toistaa mahdollisen ohjelmointivirheen. Selvityksestä tekee kivaa, kun käytetään vielä kolmannen osapuolen rakentamaa palvelua mikä käytännössä tuo vain pelin meidän järjestelmään partnerin linkin kautta. Selvityksessä pitää tutkia löytyykö meidän järjestelmästä ohjelmointivirhe vai kolmannen osapuolen palvelussa. Koska en tätä vielä pystynyt selvittämään päätettiin pitää arkkitehtuurikoulutus tässä vaiheessa.

Ympäristö ja arkkitehtuurikoulutus kestivät noin tunnin yhteensä. Käytiin kaikki tarpeelliset toiminnot läpi ja vähän ei niin tarpeellisia sekä käytiin läpi avoimia kysymyksiä mitä mahdollisesti tuli eilen tai tänään. Omasta mielestäni tämän päivän koulutus sujui paremmin kuin eilinen, kokeilin myös olla takertumatta kaikkiin pieniin yksityiskohtiin, ellei erikseen asiasta kysytty. Myös työkavereilta saatu palaute oli paljon myönteisempää ja olivat tyytyväisiä saamaansa sisältöön. Paljon vielä on opetettavaa edessä sekä itsellä opiskeltavaa myös mutta pienestä se ristiin oppiminen lähtee.

Iltapäivästä pystyin aloittamaan palvelupyynnössä olevan ohjelmointivirheen selvittämisen. Alkutiedot palvelupyynnössä on hyvin sekavat ja tekstistä päätellen usean eri ihmisen tekeleitä, mitä useampi ihminen kokeilee kirjoittaa samaa viestiä, sitä suuremmalla mahdollisuudella se tullaan tulkitsemaan väärin. Kävin kolmannen osapuolen tarjoamassa

palvelussa kokeilemassa palvelupyynnössä ilmoitettua väärää käyttäytymistä pelisivustolla, kun tietyn tyyppiset ehdot täyttyvät. En saanut toistettua kyseistä virhettä mitenkään, kummallisinta kyseisessä palvelupyynnössä on, siinä ilmoitettiin, että peli kokeilisi mennä ulkomaan kohteeseen, mitä kyseisessä palvelussa ei voi pelata. Laitoin tutkimustulokseni eteenpäin palvelupyyntöön. Järjestelmästä voitaisiin lokitiedostot tutkia mutta lähtötiedot olivat sellaisia, että asiakasta emme voineet yksilöidä ja sitä kautta lähteä katsomaan mitä asiakas on oikeasti tehnyt pelisivulla ja mitä kautta hän on sinne tullut sekä millaisella pyynnöllä. Palaan palvelupyyntöön tarkemmin, jos asiakaspalvelu kokee sen tarpeelliseksi.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 2

Viikko oli varsin hiljainen häiriöiden osalta, mikä toisaalta antoi aikaa seurata tulevia muutoksia ja valmistautua niihin. Myös tulevasta isosta järjestelmämuutoksesta tuntuu olevan todella sekavan oloinen kuva ainakin itsellä. Ja varmasti on toimintamalleja mitä ei ole otettu huomioon, nämä löytyvät vasta ajan kanssa. Heti kun on varma fiilis, että nyt on otettu kaikki normaalit tilanteet huomioon, tulee jotain uutta mitä ei ollutkaan otettu huomioon. Loppupeleissä se on aina asiakas mikä kärsii, tämän takia nämä pitää saada mahdollisen nopeasti ja hyvin katettua, että asiakkaat eivät huomaa mitään, vaikka asiat tehdään täysin uudella tavalla ja uusien prosessein sekä toimintamallein.

Viikolla 39 saatavuustaso palveluilla eri kanavissa oli sähköisissä kanavissa 99.99 % ja kaikissa muissa kanavissa 100 %, erittäin hyvä viikko kaiken kaikkiaan palveluiden saatavuuden kannalta. Ainoa saatavuuteen vaikuttava katko oli ollut yöllä aamu kolmen aikoihin.

Omassa mielessä tällä viikolla on lähinnä ollut tuleva muutos omien työvuorojeni pituuteen ja omaan jaksamiseen työssä sekä oman työn tuottavuuteeni. Ehkä minulla on vain negatiiviset ennako odotukset pitkille työpäiville. Tutkimus missä tutkittiin, pitkien työvuorojen vaikutusta työpäivään todettiin että 9 tunnin työvuorot yhdistivät negatiiviset tekijät 12 tunnin ja 8 tunnin työvuoroista. Seuraavia negatiivisia tekijöitä löytyi tutkimuksessa: työntekijät eivät voineet itse valita vuoron pituutta, työntekijät eivät voineet itse vaikuttaa työpäiviinsä, monet työskentelivät osa-aikaisesti ja työntekijöillä oli jo valmiiksi liikaa vapaapäiviä. (E.J.C. Josten 2002, 145.) Vaikka tutkimus oli tehty hoito-alalta, voi siitä hakea samankaltaisuuksia IT-alalta. Tällä hetkellä on hyvin vähän joustoa työajan kanssa mikä lisää työn negatiivisia ominaisuuksia eivätkä pitenevät työpäivät auta asiaan. Työntekijältä vaaditaan että venytään jokaiseen suuntaan.

Lähdin myös pohtimaan omia taitojani muiden kouluttajana tai perehdyttäjänä, koska näitä on jatkossa kuitenkin tulossa jonkun verran, mahdollisesti vain oman osastoni sisällä mutta tiedän jo muutamia alueita missä minun pitää parantaa taitojani. Kehitettäviä kohteita löytyy ainakin vuorovaikutustaidoista sekä viestintätaidoista. Tämän viikonlopun pienryhmässä olleet koulutukset olivat hyvää harjoitusta mutta, en aivan täysin luonnollisesti vielä pystynyt kouluttamaan työkavereita. Oma tieto- ja taitotaso on kohdallaan, mutta pitää vielä oppia kouluttamaan tavalla mikä palvelee työkavereita. Pitää myös oppia pysymään aiheessa sekä jollain tapaa olla selvillä koulutettavien lähtötasosta sekä heidän toiveista koulutuksen suhteen. Myös tavat oppia vaihtelee ihmisestä ihmiseen todella laajasti, pitäisi oppia tunnistamaan erilaiset tavat oppia sekä miettiä miten pystyn tukemaan heitä koulutuksen yhteydessä.

Menneellä viikolla oma ydinosaaminen vahvistui sekä pystyn osittain tunnistamaan puutteelliset toimintamallit tulevassa järjestelmäpäivityksessä. Kaikkia erikoistapauksia ei voi ennakoita vaan pitää tehdä mahdollisimman hyvät ja kattavat toimintamallit virheiden välttämiseksi.

3.3 Viikko 40

Maanantai 2.10.2017

Tämän päivän tavoitteeksi olen laittanut oppia jotain uutta tiimikaverin työtehtävistä sekä varmistaa että tarpeelliset ihmiset ovat nähneet toimintamallien puutteet ja epäselvyydet mitkä havaittiin viikonloppuna.

Tänään koko päivä on varattu lähiopetukseen tiimikaverin kanssa, en tee mitään normaaleja työtehtäviäni vaan seuraan mitä tiimikaverini tekee ja kokeilen sisäistää näitä tehtäviä.

Käydään normaaleja työrutiineja läpi mistä siirryttiin työkäytäntöjen tarkisteluun, oli mukava nähdä, että jotain oikeita työtapoja oli jäänyt päähän. Häiriötiketeissä seuraamme samoja prosesseja sekä toimintamalleja. Käyttäjäkohtaisia eroja kuitenkin löytyi, onneksi monet asiat voi tehdä monella eri tapaa, kunhan lopputulos on yhtenäinen. Pyysin ettei aivan täysin normaaleja työrutiineja käytäisiin kauheasti läpi, ne alkavat olla jo kohtuullisen tuttuja aikaisempien tutustumiskertojen yhteydessä, vaan keskityttäisiin toistuviin erikoistapauksiin ja käytäisiin läpi yleisimmät työkalut mitä on käytössä. Käytiin päivän aikana myös läpi avoimeksi jääneitä kysymyksiä pääpelijärjestelmästä sekä siihen liittyvistä käyttöliittymistä.

Tässä opetuksen välissä autoin ratkomaan yhden roikkuvan tietoturvatiketin, huomasin tiketissä ilmoitettujen tietojen yhteneväisyyden käyttämämme CRM järjestelmän kanssa mistä lähdimme tutkimaan olisiko tämä mahdollisesti hälytyksen aiheuttaja.

Työkaverin kanssa jutellessa heti aamulla löytyi myös toinen akuutti toimintamallia kai- paava muutos. Eräs järjestelmän toiminto siirtyy meiltä pois toiselle osastolle, eikä sitä ollut huomioitu oikein. Tähän toimintamalliin saatiin kuitenkin välittömästi vastaus, että hoidetaan kuntoon ennen tuotantoon siirtymistä. Myös viikonloppuna ilmoittamaani toimin- tamalliin tuli päivän lopuksi ratkaisuehdotus mikä on yhtenäinen muun yhtiön vastaavien toimintojen kanssa, pitää vielä odottaa, että tämä hyväksytään.

Tänään selvisi, että pari viikkoa sitten oli myös tehty ohjeiden vastaisesti pelijärjestelmäs- sä toimenpide mikä voi väärin tehdessä aiheuttaa, että asiakkaat eivät saa rahojaan. Kä- vin pyytämässä sovellussuunnittelijaa testaamaan ominaisuuden mitä normaalisti käyte- tään tämän tyyppisissä tapauksissa, että toimii niin kuin pitää. Tämän jälkeen tiedotan vielä kertaalleen ohjeet sekä toimintamallin että missään tapauksessa ei käytetä väärää tapaa missä on riski, että myös poliisihallitukselle menevä valvontamateriaali on viallista sekä asiakkaat voivat mahdollisesti menettää rahansa. Järjestelmälokeja tutkiessa hu- mattiin, että oli menty täysin ohjeen vastaisesti eikä ollut haluttu edes tutkia miksi järjes- telmä ilmoittaa virheestä, myöskään mitään tietoa toimenpiteestä ei ollut jätetty tai kerrottu eteenpäin. Pitää käydä ohje ajatuksella läpi onko siellä, mahdollisia virheitä jonka vuoksi toimenpide on tehty. Pitää tarkastaa onko pelijärjestelmästä mahdollista estää kyseistä toimintoa.

Tiistai 3.10.2017

Tälle päivälle olen laittanut tavoitteeksi jatkaa työkaverin kouluttamista järjestelmän rutiini- toiminnoissa.

Tänä aamuna minulla on taas oppilas tekemässä järjestelmän käynnistystä, seuraan vie- restä ja puutun mahdollisimman vähän toimintaan. Järjestelmää ei ihan saada tavoiteaika- taulussa ylös, missä vaiheessa laitoin harjoittelun seis ja tein tarvittavat toimenpiteet, että saadaan nykyprosessin mukaisesti ylös ajoissa. Tämä harjoittelukerta meni jo paljon pa- remmin kuin sunnuntaina, mutta tänään päästiin hieman myöhemmin aloittamaan kuin sunnuntaina. Järjestelmän käynnistämisen jälkeen siirryin loppupäiväksi työskentelemään vanhan tiimini tiloihin, kun nykyisellä työnjaolla on todella hankala tehdä töitä, mikäli ei ole täyttä resursointia paikalla. Tiistai on muutenkin rutiinitöiden osalta viikon kiireisin päivä, lähes kaikki aika tänään meni rutiinien parissa.

Asiakaspalvelulle hoidin muutaman selvityspyynnön sekä ohjeistin oikean tahon mihin olla yhteydessä, kun heidän käyttämänsä työkalu ei täytä heidän tarpeitaan, ja työkalu mitä me käytetään näyttää tarvittavat tiedot hieman järkevämmin. Molemmat työkalut hakevat tietonsa kuitenkin samasta paikasta, niin tässä pitää nyt miettiä, että pitääkö asiakaspalvelulle hoitaa pääsy käyttämäämme työkaluun jotenkin vai saadaanko asiakaspalvelun työkalut päivitettyä tyydyttävälle tasolle. Meidän työkalulla kuitenkin hallinnoidaan muuttuvakertoimisten netissä pelattavien pelien tietoja ja asetuksia, eikä meidän työkaluun ole toteutettuna tällä hetkellä kuin yhden tyyppisiä käyttäjätilejä millä pääsee kaikkeen käsiksi. Tämän vuoksi uskoisin, että pääsyä meidän työkaluun ei tulla antamaan, vaan kokeillaan saada asiakaspalvelun käyttämät välineet päivitettyä.

Ilmapäivästä löytyi hieman ylimääräistä aikaa ja sain ehdotettua ketjuyhteistyökoordinaatorille uutta toimintamallia millä meille ilmoitetaan myyntipäätteille laitettavat viestit, nykyinen on liian helposti silmistä katoava, kerran viikossa tulee yksi sähköpostiviesti missä on viikon viestit ja nämä silloin tällöin hukkuu sähköpostimäärän paljouteen. Kaikki meni siihen asti hyvin uudessa toimintamallissa, kunnes selvisivät, että käyttöoikeudet meidän confluence sivuille puuttuvat. Laitettiin käyttöoikeudet hakuun, uusi toimintamalli otetaan käyttöön, kun käyttöoikeudet ovat kunnossa.

Loppupäivästä aloitin confluencen tarkistamisen, huomasin että kaikki sivustolle aikoinaan rakennetut makrot osoittavat vielä vanhalle sivustolle sekä sivujen luontimallit olivat pielessä, jokaisesta sivun luontimallista puuttuivat tarpeelliset liitännäistiedot mitkä mahdollistavat uusien luotujen sivujen näyttämisen oikeassa paikassa. Lähdin korjaamaan useimmiten käytetyt makrot sekä pyysin oikeudet muokata sivun luontimalleja, sain vihreää valoa oikeuksien lisäyksille mutta loppupäivään mennessä niitä ei ollut vielä laitettu. Sain korjattua yleisimmät luontisivut mutta osaan sivuista pitää vielä laittaa käsin liitännäistiedot, tämän korjaaminen jatkuu paremmalla ajalla.

Keskiviikko 4.10.2017

Tämän keskiviikon tavoitteena on hoitaa kansainvälisen arvonnän komentokeskusroolin mukaiset työtehtävät.

Tänään minut hälytettiin töihin tuuraamaan sairastunutta työntekijää joka olisi hoitanut komentokeskusroolin tänään. Heti prosessin alussa tuli pieniä ongelmia matkaan, kaikki arvontaan osallistuvat maat saivat lähettyä valmiusviestinsä sekä testattua yhteytensä, tämän jälkeen toisen komentokeskuksen pitäisi ilmoittaa vielä meille, että he ovat saaneet kaikilta mailta samat kuittaukset. Tätä sanomaa ei koskaan tullut perille, häiriön syy löytyi nopeasti ja pystyttiin kohdentamaan se toisen komentokeskuksen sähköpostipalvelimeen.

Lähdimme metsästämään toisen komentokeskuksen väkeä, koska sieltä oli jo tullut viesti, että kaikki ok ja tulemme takaisin kello 18:45 eivätkä olleet enää tavoiteltavissa slackin välityksellä. Selvisi että ohjeisiin ei ollut päivitetty yhteystietoja viimeisen uudistuksen jäljiltä ja ainoastaan vanhat yhteystiedot olivat jäljellä jotka eivät toimineet. Emme saaneet heitä kiinni slackin kautta vaan lähdimme soittelemaan toisen komentokeskuksen vaihteseen, jos heillä olisi yhteystietoja komentokeskusta hoitaviin henkilöihin, piakkoin tämmöinen löytyi ja häiriön selvitys alkoi toisen komentokeskuksen puolella. Tämä häiriö saatiin korjattua noin tunnin aikataulusta myöhässä mutta tällä ei ollut vaikutusta kokonaisu-aikatauluun prosessin kannalta.

Tässä vaiheessa päivitin ohjeisiin uudet ja tarkistetut yhteystiedot toiselle komentokeskukselle sekä vähän päivittelin yleisiä ohjeita prosessiin liittyen.

Kun prosessi oli siinä vaiheessa missä kaikki osallistuvat maat lähettävät komentokeskuksille tarkistustiedostot sekä pelatut pelit, yhdellä osallistujalla maalla oli ongelmia pelijärjestelmän tiedostojen lähettämisen kanssa. Tästä johtuen otimme käyttöön varakanavan käyttöön tiedostojen lähettämiseksi ja syötimme tiedostot käsin järjestelmään, arvontaluvan saaminen viivästyi noin 30 minuuttia tämän häiriön takia. Prosessi viivästyi vielä lisää koska toisen komentokeskuksen piti vielä vahvistaa käsin tarkistussummat muutamalle sanomalle, että varmasti täsmäävät eivätkä ole korruptoitunut matkalla. Kaiken kaikkiaan prosessi oli aikataulusta myöhässä noin tunnin. Mikäli prosessissa tapahtuu virhe tai häiriö joka vaikuttaa aikatauluihin, joutuu kyseinen instanssi tekemään selonteon pääkomentokeskukselle mistä virhe tai häiriö johtui.

Torstai 5.10.2017

Torstaina olin laittanut päivän tavoitteeksi jatkaa confluence tilojen korjaamista sekä kouluttaa työkavereita mahdollisimman paljon.

Heti toimistolle päästyäni sain kuulla, että confluence sivut ovat alhaalla eikä muilta osastoilta tai toimistoilta päästä kirjautumaan sisään. Keventääkseni työkaverin työtaakkaa, otin kopin tästä häiriöstä. Tein tarvittavan tiketin häiriöstä sekä ohjasin tiketin oikeaan paikkaan, kuten muutkin häiriöt confluencen kanssa viime aikoina, tämäkin ratkesi itseltään ennen kuin palveluntuottaja onnistui tekemään asialle mitään. Nyt kuitenkin saivat lisätapauksen mitä tutkia miksi tämä sovellus on näin epävaka. Tämä kuitenkin vaikuttaa todella isoon osaan työntekijöistä ja kaikkien kolmen peliyhtiöiden tavarat on siirretty nyt tänne ja vanhat sivustot lakkautettu.

Häiriön jälkeen, aamu alkaa rutiineilla, tänään seurassa on työkaveri kuunteluoppilaana ja käydään tarkemmin läpi pelijärjestelmän valikoita sekä mistä löytyy tärkeimmät ja käytetyimmät komennot sekä käytiin avoimia kysymyksiä läpi.

Päivällä sain yhden palvelupyynnön selvitettäväksi missä asiakas reklamoi hänen netissä tehdyn porukkapelin näkyvyydestä. Pienellä tutkimisella selvisi, että kyseinen asiakas oli tehnyt porukkapelin viime viikolla, kun porukkapeli moottorissa oli ollut ongelmia. Kaikki palvelupyynnössä asiakkaan reklamoidut asiat olivat korjaantuneet jo samana iltana ja asiakas oli saanut porukkapelinsä julkisesti näkyviin sekä myytyä halutun määrän osuuksia omasta pelistään.

Iltapäivällä käytiin läpi eilisen kansainvälisen arvannon prosessissa olleita häiriötilanteita muutaman työkaverin kanssa jotka myös hoitavat kansainvälisen arvannon prosessia sekä miten niiden kanssa pitää toimia. Käytiin oikeat toimintamallit läpi sekä miten selvittää eilisen kaltaisesta tilanteesta, vaikka ei olisi ennen tehnyt kyseistä toimenpidettä. Tarkistettiin yhdessä myös eilen korjaamani ohjeistus, että kaikki ymmärtävät sen sekä käytiin yleisesti avoimet asiat liittyen tähän prosessiin.

Päivän lopuksi vielä korjasin yhden confluence tilojen sivustonluonti napin mikä oli hajonnut yön aikana.

Perjantai 6.10.2017

Perjantain tavoitteeksi olen laittanut viimeistellä järjestelmämuutos ohjeistuksen, miten se tulee vaikuttamaan jokapäiväiseen työtekoon sekä laittaa se laajemmalla jakelulla eteenpäin kommentoitavaksi.

Aamusta sain työkaverilta yhden ohjelmointivirheen tutkittavaksi mikä koski pelitulosten arkistoa verkkosivustolla, jotkut vanhat pelitulokset eivät tulleet arkisosta näkyviin. Epäilin heti, että vika on frontend puolella sivustossa. Lähdin tekemään manuaalista sovelluksen testausta, pian epäilykseni osoittautuivat oikeiksi, backend REST palvelu palautti tulokset oikein, mutta koska kyseessä on hyvin vanhat tulokset ovat maakoodit erilaisessa muodossa kuin pitäisi, nykyään kaikki maakoodit kirjoitetaan isoilla kirjaimilla, vanhoissa tuloksissa osassa tässä kyseisessä tuloksessa oli maakoodi kirjoitettu pienellä. Tästä seurauksena tehdään korjaus missä sivusto osaa käsitellä maakoodit oikein, tuli ne missä muodossa tahansa.

Tämän jälkeen sovellussuunnittelija laittoi viestiä, että sai testattua toimenpiteen mistä oli alkuvuikosta puhetta ja kyseinen toimenpide toimii vieläkin kaikkien päivitysten jälkeen niin

kuin pitää. Tämän seurauksena lähetin sähköpostia kaikille kyseistä pelijärjestelmää käyttäville, että toimenpide pitää tehdä ohjeen mukaan eikä helpolla väärällä tavalla, tämä väärä tapa saattaa sotkea meiltä valvonnalle menevän materiaalin jonka seurauksena tulee lisää selvitettävää sekä paljon lisätöitä.

Ketjukoordinaattori oli myös saanut tunnuksensa toimimaan confluenceen. Tämän seurauksena otimme uuden toimintamallin käyttöön koskien myyntipäätteille saatavien viestien kanssa. Lähetin sähköpostia kaikille prosessiin liittyville ihmisille minne viestit jatkossa ilmestyvät sekä annoin ohjeita ketjukoordinaattorille mikäli, pitää saada viestiä kiireisesti myyntipäätteille.

Iltapäivästä oli pikainen tiimipalaveri missä käytiin viikon tärkeimmät asiat läpi ja laitettiin ne listalle, sekä mahdollisia asioita mitkä pitää tietää tulevaa viikkoa varten. Pyysin kaikkia uusia pelijärjestelmää käyttäviä henkilöitä testaamaan, että tunnukset varmasti toimivat sekä lupauduin tekemään erillisen ohjeen ensiviikoksi koskien myyntipäätteiden sulkemista. Go live päivä järjestelmämuutokselle on ensiviikon tiistai, siitä eteenpäin mennään uudella ohjeistuksella, odotan innolla mitä tulevan pitää. Erillisen ohjeen teon jätän maanantaille, loppu päivä käytetään järjestelmämuutosta koskevan ohjeen parantelemiseen ja viimeistelyyn.

Korjailin ja viimeistelin ohjeet parhaani mukaan, laitoin ohjeen koko osastolle käytäväksi läpi ja kommentoitavaksi, nopeasti sain yhdeltä työkaverilta vastauksen sekä palautetta ohjeesta. Hän oli huomannut yhden epäloogisuuden minkä ehdin vielä korjaamaan ennen kotiin lähtöä. Sain samassa viestissä myös asioita mitkä todennäköisesti pitää laittaa tehtäväksi toiselle osastolle meidän osaston sijaan, tästä järjestelmä muutoksesta on seurantapalaveri heti marraskuun alussa missä käydään läpi kaikkien osallistujien ajatuksia tästä sekä mitkä työt tuntuvat hölmöiltä tehdä milläkin osastolla ja olisiko luontevampaa tiputtaa tehtävä toiselle osastolle. Laitoin samaiseen viestiin vielä pikaohjeen millä testata tunnukset sekä mistä saa apua, jos ei tiedä mistä aloittaa tunnusten testaamisen.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 3

Tällä viikolla mietin ohjelmistotestauksen tarvetta sekä miten pystyn itse kehittämään itseäni tunnistamaan ohjelmistovirheet helpommin ja kattavammin. Normaalisti teen vain manuaalista testaamista sekä käyttämäni Postman API työkaluun olen tehnyt valmiiksi ison erän valmiita REST kutsuja, millä pystyn tarkistamaan meidän oman backendin toiminnan sekä minkälaisia tietoja se palauttaa. Lähdin tutkimaan, miten voin tehdä tästäkin tarkistelusta automaattista, pikaisella tutkimuksella tämä on mahdollista ja ohjeistuksen löysin työkalun valmistajan blogista. Kyseisessä blogissa käsiteltiin millä tavalla voin muu-

tamaan valmiit kutsut yksikkötesteiksi helpottamaan omaa testaamistani. (API testing tips from a Postman professional, 2017).

Viikon 40 palveluiden saatavuustaso kaikissa kanavissa oli 100 %, yhtään isompaa katkoa tai häiriötä ei ollut mikä olisi vaikuttanut merkittävästi asiakkaiden pelaamiseen tai pelikatteen menettämiseen.

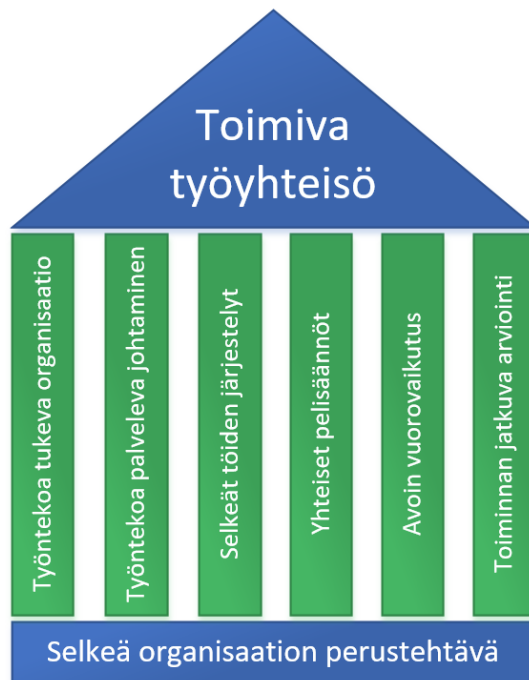
Menneellä viikolla kokeilin itse pysyä mahdollisimman hyvin uusien järjestelmämuutosten mukana ja jutella mahdollisimman paljon projektiin osallistuvien henkilöiden kesken, kun go live seuraavan viikon alussa tulee, olen mahdollisimman hyvin valmistautunut. Ideaalitalanteessa asiakkaat eivät tule näkemään taustalla tehtyä prosessia mitenkään muuten kuin pidentyneinä pelien aukioloina. Olen hyvin itsevarma, että minulla on nyt kaikki tarvittava tieto ja osaaminen tehdä työni uusien prosessien ja toimintamallien mukaisesti ilman ihmeellisyyksiä. Ensi viikolle jää minun osalta enää tilityspäivystäjälle uuden pankkilunas-tuskoneen päätenumeron ilmoittaminen sekä yhden ohjeen kirjoittaminen. Muuten olen omalta osaltani korteni kekoon kantanut ja muutokseen vaikuttanut parhaani mukaan.

Jatkuvasti olen miettinyt, miten voisin parantaa sisäisiä viestintätaitojani, pyrin olemaan mahdollisimman avoin sekä selittämään asiat mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Nyt kun jatkossa meillä ei tule olemaan päällekkäisyyttä vuorossa enää, pitää meidän kehittää yhdessä toimiva tapa viestiä vuorosta vuoroon, esimerkiksi mitä seuraavan vuorolaisen pitää huomioida omassa vuorossaan. Itse en mielelläni laittaisi vuoronvaihtoon liittyviä asioita sähköpostilla, koska henkilöstä riippuen on kiinni, miten viesti vastaanotetaan. Viesti saatetaan vain lukaista läpi, jättää lukematta, poistaa. Tämän takia on ehdottoman tärkeää, että löydetään yhteinen ja kaikkia miellyttävä tapa viestiä työkaverien kanssa, vaikka niitä ei näkisikään. Organisaatioviestinnän blogissa paneudutaan sähköpostiviestinnän vaikeuteen yrityksen sisäisessä viestinnässä, siinä mainittiin, että yrityksen sisäisistä sähköposteista on noin 90 prosenttia turhia. (Organisaatioviestintä 2011.) Tällä hetkellä paras vaihtoehto mitä on ehdotettu päiväkirja mihin merkitään päivän tapahtumat sekä jätetään viesti seuraavalle vuorolle mitä mahdollisesti pitää hoitaa tai olla vähintään tietoinen.

Oma ammatillinen osaaminen kehittyi lähinnä pääpelijärjestelmän osalta perehdytyspäivän osalta, suurin osa rutiinistöistä on selkeitä ja helposti omaksuttavia kokonaisuuksia mitkä varmasti hallitsen muutaman tehdyn kerran jälkeen, erikoistilanteissa on nämä haasteet ja se missä asiaa opitaan eniten, jatkossa pitää alkaa tunkea mukaan, kun tapahtuu jotain erikoista mistä mahdollisesti pystyn jotain oppimaan. Myös pääosaamiseni vahvistui ja pystyn hoitamaan ensiviikolla käyttämäni pelijärjestelmän jokapäiväiseen käyt-

töön tulevat muutokset ongelmitta, en odota mitään muita haasteita tämän muutoksen osalta kuin omaan työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.

Myös työyhteisön toiminta mietityttää, tällä hetkellä toimivan työyhteisön pilarit eivät ole kaikilta osin kasassa, yksi keskeisistä pilareista on puutteellinen, organisaatiopsykologi Pekka Järvinen kirjoittaa seuraavasti ”Työyhteisön peruspilareita joiden varassa sekä työyhteisön sujuva ja tehokas toiminta että sen henkinen hyvinvointi lepäävät. Jos yksikin näistä pilareista puuttuu tai on rapautunut, siitä seuraa ongelmia yleensä sekä työn tekemiseen, että työpaikan ilmapiiriin.”, tällä hetkellä töitä ei ole selkeästi järjestelty ja vaikka muutoksen tuotantoonvienti päivä on ensiviikon alussa, lopullista listaa työnjaoista ei ole vielä päivittäistä työtä tekeville, seurantakokous työnjaoista on kyllä jo sovittu ensi kuun alkuun. Toivottavasti tämä on vain väliaikainen ongelma ja saadaan ratkaistua nopeasti. Omalla kohdalla en ainakaan halua tehdä töitä jos, en tiedä selkeästi mitä ollaan tekemässä. Tässä on vaarana, että kaikkia töitä ei tulla tehdyksi, kun tehdään olettamuksia, että joku toinen kuitenkin hoitaa työt.



Kuva 2. Toimivan työyhteisön peruspilarit (Järvinen 2014)

Kuluneella viikolla pohdin myös mitä olisi voinut tehdä paremmin, ja yhden parannuskohteen löysin omasta virheestäni johtuen. Kansainvälisten arvontojen komentokeskus ohjeissa oli pieni puute jonka seurauksena emme huomanneet toisen komentokeskuksen sanoman puuttumista ajoissa. Olin aikaisemmin mennyt seuraavalla ohjeella: kun toinen komentokeskus kuittaa, että kaikki on ok, prosessi jatkuu kello xx niin, lähdän tekemään muita hommia sen aikaa. Nyt sanoma jäi kuitenkin saapumatta meidän komentokeskukselle eikä sitä huomattu kuin vasta noin 30 minuutin päästä tapahtuneesta. Onneksi tällä

ei varsinaisesti ollut aikatauluun mitään merkitystä ja toisessa komentokeskuksessa saivat korjattua häiriön ennen kuin ehti vaikuttaa prosessin aikatauluun. Korjasin ohjeisiin sekä muistilistaan, että tämä on tarkistettava komentokeskuksen kuittauksesta huolimatta.

3.4 Viikko 41

Maanantai 9.10.2017

Tänään olen laittanut tavoitteeksi viimeistellä järjestelmän muutosohjeistukset sekä ilmoittaa tilityspäivystäjälle uudet myyntipäätteiden tunnukset millä jatkossa tehdään lunastuksia.

Aloitan illan ohjeiden viime perjantaina sovittuun ohjeen kirjoittamisella, käyn juttelemassa sovellussuunnittelijan kanssa ja kysyn pääsystä testijärjestelmään, jotta pystyn ottamaan tarvittavat kuvakaappaukset ohjetta varten, otan kriittisimmät kuvat testiympäristön puolelta ja loput materiaalista sain otettua tuotannon puolelta. Ohje on mielestäni tyydyttävä ja laitan sen menemään sopivalla jakelulla sekä pyysin kommentointia ohjeeseen. On mahdollista, että ohjeisiin jäi puutteita erikoistilanteista, mutta uuden normaalin toimintamallin mukaisesti voi kaiken hoitaa. Erikoistilanteita joihin voi valmistautua etukäteen pystyy lisäämään myöhemmin ohjeistukseen.

Tässä vaiheessa tilityspäivystäjä on yhteydessä ja pyytää nähdä järjestelmänmuutos ohjetta, häneltä tulee joku ylimääräinen vaihe mikä meidän pitää ottaa myös huomioon mitä ei ilmeisesti aikaisemmin ollut otettu huomioon tämän järjestelmänmuutoksen yhteydessä tai ei ollut aikaa toteuttaa.

Tilityksen edustaja tuli myös luokseni juttelemaan, selvisi että joudumme käynnistämään tilitykset käsin aina järjestelmän sammutuksen jälkeen, ei iso homma mutta hidastaa jo valmiiksi todella tiukkaa aikataulua. Tämä on onneksi väliaikainen ratkaisu.

Laitoin vielä kaikille osallisille viestiä uusista tehtävistä mitä pitää jatkossa muistaa järjestelmän sammutuksen jälkeen sekä viimeisimmän version järjestelmänmuutos ohjeistuksesta ja myyntipäätteiden sulkemisohteesta mikä tehdään iltaisin puolen yön jälkeen.

Ilta oli varsin hiljainen häiriöiden suhteen, niin aikaa jäi perkaa sähköpostia sekä käydä avoimia tikettejä ja palvelupyynnöjä läpi. Illasta tuli vielä yksi levytilahälytys minkä arvelin johtuvan tietoliikenteen seurannasta mitä tehdään kahdella palvelimella. Kävin palvelimella toteamassa, että lokit vievät siellä tilaa. Palvelin mistä hälytys tuli, ei ollut varsinaisesti keräämässä lokitiedostoja vaan oli väliaikaisena säilytystilana muiden palvelimien lokitie-

dostoille. Koska palveluntarjoaja kyseli hälytyksen perään, niin tein myös häiriöstä tiketin, vaikka olin lähes varma, että tämä on turha hälytys eikä vaadi toimenpiteitä.

Illasta laitoin vielä myyntipäätteet kiinni uuden toimintamallin mukaisesti ja tein tarvittavat tarkastukset.

Tiistai 10.10.2017

Tiistain tavoitteeksi olen laittanut palautteen tarkistuksen. Onko tullut palautetta ohjeesta tai huomannut virheitä mitä pitäisi korjata sekä tarkistaa aamuvuoron ihmiseltä oliko ohjeessa kaikki tarpeellinen jatkoa ajatellen.

Kävin aamuvuoron kanssa läpi, miten oli mennyt nyt kun järjestelmä on siirtynyt tuotantoon eikä ollutkaan soft launch, vaan laitettiin tiedote pelisivustolle mikä ei ollut alkuperäinen tarkoitus oman ymmärrykseni mukaan. Alun perin piti vain laittaa tuotantoon ilman mainostamista ja antaa asiakkaiden itse löytää. Ilmeisesti tilityksen kanssa oli jotain pientä häikkää eikä uuden mallin mukaisesti pelien avauksetkaan hoitunut täysin. Tilitysten kanssa oli unohtunut ajastaa yhden tärkeän tiedoston haku oikein, se haki vanhan mallin mukaisesti tietyn ajan tiedostoa ja lopetti. Nyt tiedosto luodaan vasta aamulla, ei tilitysjärjestelmä sitä tietenkään saanut enää käsiteltäväksi ja tilitykset saatiin lähtemään vasta myöhemmin aamupäivällä eteenpäin kun, ajastus oli korjattu oikeaksi

Heti tämän jälkeen työkaveri iski läjän tikettejä katsottavaksi läpi, jos pystyisin käydä näitä läpi, kun liittyvät enemmän minun asiantuntijuuteen. Tikettien läpikäynnin jälkeen lähdin kirjoittamaan sähköpostia tilityksenpäivystäjälle. Tiedustelin mahdollisuutta automatisoida tilitysten käynnistäminen, ettei meidän tarvitsi jo nyt tiukkaa aamu aikataulua venyttää tämän vuoksi. Vastauksen sain aika pian, tämä ensimmäinen viikko tehdään seurantaa, milloin tilitykset käynnistetään, ja niiden perusteella mietitään sopiva ajankohta käynnistää tilitys automaattisesti, samalla selvisi, että sunnuntai-illalla pitää tehdä pienimuotoista tilityksen seurantaa mutta siitä tulee varmasti lisätietoja myöhemmin tällä viikolla.

Illan saatiin vielä pari isoa voittajaa, näistä kaivoin tarpeelliset tiedot tiedottajille, jotta voivat olla yhteydessä näihin asiakkaisiin huomenna tai tehdä tiedotteen pelisivustolle.

Illan lopuksi katkesi vielä pelijärjestelmän tietoliikenne yhteydet ulkomaille, soittelin jenkeihin pelijärjestelmäpäivystäjälle mistä sanoivat, että yhteydet ovat kunnossa eikä heillä näy katkoa. Tästä tein päätelmän, että nyt on meidän omassa verkossa vikaa tai vpn yhteydessä, yhteydet palasivatkin puhelun aikana niin, jätin tarkemman häiriön selvittämisen

aamulle, kaikki tapahtumat saatiin menemään oikein. Kirjasin häiriötiketin ja laitoin myyntipaikkayhteydet poikki uuden toimintamallin mukaisesti.

Lauantai 14.10.2017

Lauantai-illan tavoitteeksi olen laittanut hoitaa yksi erikoinen pelikohde onnistuneesti valmiiksi, odotettavissa on jonkun verran mielenkiintoisuuksia. Toiseksi tavoitteeksi olen laittanut testauttaa myyntipäätteiden sulkemishjettä työkaverilla koska mitään palautetta ei ole viikon aikana kuulunut ohjeesta.

Heti töihin päästyäni yhden netissä myyvän myyntipäätteen virtuaalinen instanssi kuoli samaan aikaan kun olin huoltomiehen kanssa puhelimessa, tässä vaiheessa piti vähän priorisoida asioita ja laittaa huoltomies pitoon siksi aikaa, kun korjasin kuolleen instanssin aiheuttamaa hälytystä. Koska kyseisiä instansseja on useita, ei tämä häiriö näkynyt asiakkaille päin ollenkaan. Toinen instanssi oli myös kaatunut noin 15minuuttia ennen tuloani töihin ja korjattu samalla tavalla. Tein varmuuden vuoksi häiriötiketin, jos asiaan pitää palata tai näitä alkaa kuolemaan enemmän.

Laitoin illalla tilityspäivystäjälle sähköpostia uusista toimintamalleista, alkuviikosta hän oli laittanut, että sunnuntai-maanantai yönä tarvitaan erillistä seuranta tilitysten etenemisille mutta viikolla ei tullut mitään toimintaohjeita. Mikäli ohjeita tai tietoa minkälaista seuranta halutaan, niin toimin kesällä laatimieni ohjeiden mukaan, todennäköisesti ne ovat oikeat mutta haluan varmistuksen vielä asiaan. Omaan työhöni tällä ei käytännössä ole kuin muutaman minuutin ylimääräinen vaikutus mutta tilityspäivystäjälle maanantaina tiedossa runsaasti hommia, jos ajot eivät mene oikein.

Illan erikoiskohteen kanssa kaikki ei mennyt ihan nappiin, kaiken näköisiä varmisteluja ja asetuksia oli kysytty pelin järjestävältä taholta mutta silti pelikohde oli lisätty väärillä asetuksilla. Tämän seurauksena yöllä tulee käsipeleissä tehtäviä vaihteita. Vaikka pelilliset työt eivät teoriassa enää kuulu työnkuvaani, on asiantuntemukseni ja kokemukseni sen verran vakaalla pohjalla, että hoidan pelikohteen yöllä sellaiseen tilaan, että aamulla voidaan jatkaa järjestelmän sulkemisprosessia normaalisti uusien toimintamallien mukaan. Vääristä asetuksista ei ollut häiriötä asiakkaille mutta järjestävän tahon puolelta tehtiin jotain väärin. Tämän seurauksena kohteen tulokset ja voitonmaksut viipyivät mikä näkyi asiakkaille. Tein tästä tiketin sekä virheraportin, jotta pystytään ottamaan opiksi seuraavaa erikoiskohdetta varten. Todennäköisesti tästä joutuu vielä kantaa lisäämään käsin parit tiedot, kunhan ne saadaan selvitettyä jostain, sen tutkinnan jätän huomiselle tai arkeen, milloin päätetään, lisätäänkö puuttuvat tiedot käsin.

Illan lopuksi käytiin vielä työkaverin kanssa läpi myyntipäätteiden sulkeminen, sekään ei mennyt täysin nappiin. Työkaverille ei ilmeisesti ollut lähetetty tai luotu tunnuksia tarvittaviin järjestelmiin. Mentiin tämä ilta minun tunnuksilla mutta jatkoa varten on hyvä, että tunnukset olisivat toimivat koska en tule olemaan jatkossa näin myöhään töissä. Ohje toimi suurimmaksi osin hyvin, pari pientä tarkennusta ja parannusta löysin siinä samalla kun työkaveri teki ohjeen mukaan, nämä puutteet ja parannukset hoidan huomenna illalla.

Sunnuntai 15.10.2017

Sunnuntain tavoitteeksi olen laittanut korjata lauantaina myyntipaikkojen ohjeissa havaitut puutteet sekä varmistaa uusi toimintamalli järjestelmän sammuttamisesta toimii oikein.

Aloitan illan ohjeiden päivittelyillä ja korjauksilla mitkä havaittiin edellispäivänä, lisäksi huomautetut puutteet ja tarkennukset ohjeeseen. Nyt ohje pitäisi olla siinä kunnossa, että tämän mukaan voi tehdä myyntipäätteiden sammutukset illalla eikä toivottavasti täydy enää jäädä ylitöihin niitä sammuttamaan tai seuraamaan prosessia, tämä on toki riippuvainen tekijästä ja onko käyttänyt järjestelmää aikaisemmin mutta oletusarvoisesti ei tarvitse enää tehdä ylitöitä tämän asian vuoksi.

Tämän jälkeen palveluntarjoajaltamme hajoaa yksi kytkin ja pelaamiseen tulee täyskatko muuttuvakertoimisten pelien kohdalla, onneksi käynnissä olevia pelikohteita ei ollut kuin yksi kappale tähän aikaan illasta. Häiriö kesti noin 5 minuuttia, mutta häiriön jälkiselvittely ja tarkistukset veivät ison aikansa illasta.

Tämän jälkeen sain tilityspäivystäjän puhelimella kiinni ja hänen kanssa käytiin läpi tulevan yön tilitysajoja ja monitorointia, selvisi samalla, että eiliset tilitysajot eivät menneet täysin nappiin ja tilityspäivystäjä tutkii asiaa, sovittiin myös samalla, että tänään ei tarvitse seurata sunnuntaiajoja vaan päivystäjä hoitaa itse. Ongelmat johtuivat eilisestä erikoiskohteesta missä kohdetiedot muuttuivat vielä aamupäivällä. Nyt on viikko aikaa hoitaa toimintaohjeet ja mallit kuntoon ensi sunnuntain tilitysajoja varten.

Palveluntarjoaja aloitti rikkinäisen kytkimen vaihdon hieman ennen puoltayötä mikä vuorostaan hidasti oman työni tekemistä kytkinvaihdon ajan. Kun rikkinäinen kytkin oli vihdoin saatu vaihdettua, pääsin aloittamaan järjestelmän hallitun alasajon ja ylös noston uusien toimintamallien mukaisesti. Noston jälkeen huomasi pelisivulla yhden pienen visuaalisen virheen, samalla yksi kehittäjä soitti ja sanoi huomanneensa saman virheen. Tehtiin nopea päätös, että korjataan käsipelillä oikeaksi nyt yöllä, varsinainen korjauksen tekeminen jää ensiviikolle. Tämä virhe olisi korjaantunut itsestään yöllä 04:00 mennessä, mutta käsin korjaaminen mahdollisti asiakkaiden pelaamisen heti yöllä eikä 04:00 jälkeen maanantain

peleihin. Huomasin vasta myöhemmin, että oli tulostettu vanhempi versio ohjeesta missä oli myös korjattuna yksi kohta mikä todennäköisesti olisi korjannut tämän virheen.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 4

Menneellä viikolla oli hyvin paljon muutoksia, suurimpina niistä muuttuvakertoimisten pelijärjestelmän 24/7 tuotantoon vienti mikä sujui hyvin. Mitään suurempia häiriöitä tai ongelmia tämän tuotantoon viennin kanssa ei ollut eikä tähän tuotantoon vientiin liittyvät häiriöt näkynyt asiakkaille mitenkään. Toki pieniä häiriöitä ja virheitä prosessissa on löytynyt, mikä vahvistaa sen, että niin kauan, kun ihmiset tekevät ja suunnittelevat on inhimilliseen virheen elementti koko ajan vahvasti mukana. Mielestäni tämä oli erittäin onnistunut tuotantoon vienti, vaikka vielä on muutamia sisäisiä asioita avoinna, ne toivottavasti saadaan seuraavalla viikolla ratkottua.

Se mitä tästä tuotantoon viennistä on opittavaa, töiden jako. Se on vieläkin levällään eikä ylemmältä taholta ole vieläkään kuulunut oikeastaan mitään näihin liittyvää, alkaa pikkuhiljaa tuntua, että pallo on heitetty meille ja hoitakaa keskenänne tai sitten viralliset päätökset tehdään marraskuun alussa olevassa seurantakokouksessa. Henkilökohtaisesti minulla ei ole mitään vastaan, että otetaan suurempi vastuu omasta tekemisestä, mutta siitä olisi hyvä ilmoittaa työtä tekeväille portaalle, että tilanne on nyt tämä. Se että ollaan jatkuvassa epätietoisuudessa, ei ole hyvä asia työmoraaalin tai motivaation kannalta. Itse olin jo kesästä asti painostanut esimiehiä tekemään päätöksiä ja kysellyt tilannetta kohtuullisen usein. Tein helpottavan taulukonkin töiden jakamiseksi, ainoat päivitykset mitä on saatu taulukkoon kesän jälkeen muuttuneiden toimintamallien osalta mutta missään kohtaan suorittavalle portaalle ei ole virallisesti sanottu, että nyt mennään näillä.

Uusissa ohjeissa havaittu jonkin verran puutteita mitä korjataan sitä mukaan, kun niitä löydetään. Omalta osaltani olisin voinut tarkistuttaa ohjeet useammalla henkilöllä sekä tarkistaa ohjeistuksen itse paremmin, mutta toisaalta kun erityistä tälle keskitettyä työaikaa ei ole tarjolla vaan, nämä pitää hoitaa muiden töiden ohella. Kaikkea ei pysty huomaata, kun ei voi laittaa 100 % keskittymistä ohjeiden kirjoittamiseen vaan pitää hoitaa useampaa asiaa samalla aikaa. Varmasti olisi tullut paljon parempaa jälkeä ohjeista, jos olisi ollut, vaikka muutama työpäivä ainoastaan näiden kirjoittamiseen jossain rauhallisessa työtilassa.

Viikon 41 palveluiden saatavuustaso kaikissa kanavissa oli 99.9 %, yksi pieni katkos aiheutti 0.01 % vajeen saatavuuteen kaikissa kanavissa, muita merkittäviä häiriöitä asiakkaille ei ollut.

Olen myös pohtinut omaa hyvinvointiani ja työssäjaksamista, tämän viikon seurantapäivistä kaikki paitsi yksi on mennyt ylitöiksi ja tullut 10 tunnin päiviä, en ehkä nyt tämän viikon perusteella tee vielä johtopäätöksiä 9 tunnin työvuoroista, jatkuvat ylityöt eivät kuitenkaan ole normaalitilinne. Olen ollut entistä väsyneempi työvuorojen jälkeen, enkä varmaan vielä osaa myöskään tauottaa työpäiviä oikein. Kahvitauotkin ovat yleisesti, että haen kahvin koneelle ja räplään hetken omia juttuja siinä, sivusilmällä seuraten järjestelmien monitorointeja ja sähköpostia. Pitäisi varmasti oppia irtaantumaan työstä täysin kahvi ja ruokataukojen ajaksi ja kadota vain työpisteeltä eikä ajatella mitään työhön liittyvää tässä vaiheessa.

Viikon aikana oli hyvin monella työkaverilla haasteita salasanojen ja käyttäjätunnusten kanssa, suurin osa järjestelmistä käyttää Single sign-on teknologiaa käyttäjän tunnistamiseen, suurimman haasteen käyttäjätunnus ja salasana viidakossa aiheuttaa vanhat legacy järjestelmät mitä ei saada järkevästi integroitua SSO palveluun tai sitten maksavat enemmän kuin yritys saa hyötyä tästä integroinnista. SSO tuo myös haasteensa tietoturvaan, käyttäjillä pitää olla kirjautumisen jälkeen pääsy ja näkyvyys vain heille tarvittaviin tietoihin, ei muualle. Tietoturvaa saadaan lisättyä tuomalla SSO:hon kaksivaiheinen tunnistus, mikä vaatii esimerkiksi tekstiviesti vahvistuksen / sähköpostivahvistuksen tai erillisen token vahvistuksen. Global Information Assurance Certification Paper tutkimuksessa "Is Single Sign on a Security Risk? (GIAC 2012.)" käsitellään SSO:n tuomia tietoturvariskejä sekä tuodaan esille tapoja parantaa tietoturvaa SSO:ta käyttävissä ympäristöissä. SSO:n heikkous on siihen heikoimman tietoturvapoliitiikan omaava järjestelmä.

3.5 Viikko 42

Tiistai 17.10.2017

Tänä tiistaina on seminaaripäivä, jolloin päivän ainoaksi tavoitteeksi olen laittanut uuden oppimisen.

Seminaaripäivä alkaa asiakastietojärjestelmän koulutuksella sekä mitä muutoksia järjestelmään on lähiaikoina tulossa sekä mitkä osat järjestelmästä meitä kiinnostaa. Käytiin samalla läpi järjestelmän ylläpidollisia ja häiriötapauksia läpi että, osataan toimia oikein mikäli, järjestelmä vikaantuu toimistoaikojen ulkopuolella.

Seuraavana oli vuorossa uuden monitorointityökalun esittely, tämän työkalun alle tulevat koostetusti kaikkien järjestelmien hälytykset, kun nyt on useampia monitorointityökaluja käytössä kaikkien seuraamiseen. Tämä tulee helpottamaan käytännön työtä, kun ei tarvitse enää seurata niin useasta eri lähteestä häiriötilanteita mitkä eivät esimerkiksi suoraan

vaikuta asiakkaisiin vaan ovat sisäisiä järjestelmiä tai osia järjestelmistä minkä toiminta ei suoraan vaikuta asiakkaiden mahdollisuuteen käyttää pelijärjestelmiämme.

Päivän mielenkiintoisin anti oli jätetty viimeiseksi, tietosuojakoulutus. Käytiin läpi mitä muutoksia uusi EU:n laajuinen tietosuoja-asetus (General Data Protection Regulation 2016.) tuo meidän päivittäiseen työhön ja miten asiakasdataa pitää käsitellä jatkossa, missä vaiheessa meillä ei ole enää oikeutta asiakkaan dataan ja se pitää poistaa järjestelmistä. Kyseinen tietosuoja-asetus on jo voimassa, ensi vuoden keväällä, toukokuun 25 päivä tietosuoja-asetus on käytössä, jonka jälkeen yritykset mitkä eivät noudata tietosuoja-asetuksia tai rikkovat niitä saavat sanktiota tietosuoja-asetuksessa asetettujen rikkeiden mukaan. Muutoksia tuli niin työntekijän näkökulmasta, asiakkaan näkökulmasta sekä yrityksen näkökulmasta. Itse näen yhtenä parhaimpana muutoksena sen että, asiakasta pitää informoida heti, mikäli asiakkaan liittyvää dataa on päässyt vuotamaan esimerkiksi kolmansille osapuolille (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2017.) Informoitavia osapuolia on asiakas, tietosuojavaltuutettu sekä pitää laittaa jonkinlainen julkinen ilmoitus esille. Yksi hieno muutos on myös oikeus tulla unohdetuksi niin halutessaan, toki oman työpaikkani kohdalla tähän pätevät myös muut lait ja säädökset missä määrätään kauan asiakkaiden tietoja pitää säilyttää, esimerkiksi rahansiirroissa ja tehdyissä peleissä.

Päivän virallisen osuuden lopuksi käytiin vielä läpi henkilöstökyselyn tuloksia seminaari-ryhmällä läpi.

Keskiviikko 18.10.2017

Tänä keskiviikkona olen kansainvälisen arvannon komentokeskusroolissa minkä, perusteella olen laittanut päivän ainoaksi tavoitteeksi suorittaa prosessi oikeaoppisesti.

Tänä keskiviikkona ei ollut ongelmia prosessin suorittamisessa vaan kaikki sujui jokaisen osanottajamaan kanssa ongelmitta. Hiljaisempana hetkenä päivittelin ohjeita ja kävin läpi sähköposteja mitä oli viikon aikana kertynyt ja vastailin niihin mitkä vaativat reagoitua.

Torstai 19.10.2017

Ensimmäinen aamuvuoro uuden toimintamallin mukaisesti, päivän tavoitteeksi olen laittanut tarkistaa, että ohjeistus on toimiva eikä siitä puutu mitään mitä tarvitaan joka päiväisten rutiinien tekemiseen.

Aamun osalta ohje tuntuu toimivan pääpiirteittäin hyvin, pari täsmennystä lisäsin ohjeeseen. Järjestelmämuutoksen takia joitain asioita jouduttiin ottamaan pois päätteiltä mikä aiheuttaa käsitöitä, näiden parissa puuhailin aamupäivän. Pelijärjestelmätoimittajalle on

tästä avattu virhetiketti ja toivottavasti korjaus tulee piakkoin. Mikään asiakkaisiin vaikuttava ominaisuus tämä ei ole, lähinnä myyntipisteen omaa käyttöä varten asiat on hieman hankaloitunut ja joudutaan joitain raportteja lähetellä käsin ainakin hetken aikaa.

Aamupäivästä mietiskelin parasta tapaa saada tiedot isoista voitoista mistä meidän pitää laittaa tiedot tiedottajille. Tulin työkaverin kanssa yhdessä siihen tulokseen, että tarkastamme automaattisia järjestelmän luomia raportteja sen sijaan että illalla seuraamme voitonmaksuja ja näistä kokeilemme löytää tarpeeksi isot voitot, voitonmaksujen reaaliaikainen seuranta ei kuulu enää työnkuvaani. Tiedotin työkavereille uuden toimintamallin ja pyysin ehdotuksia paremmasta, tämäkään ei välttämättä ole se optimaalinen mutta kelpaa siihen asti kunnes parempi tapa tehdä töitä löytyy.

Saatiin myös liiketoiminnalta pyyntö toimittaa erillinen raportti, jos jotain rahaa jää jakamatta jossain voittoluokassa. Eilen keskiviikkona oli yhdessä pelikohteessa jäänyt rahaa jakamatta eikä vanhassa toimintamallissa ollut raportista mitään mainintaa. Päivitin toimintamallin ja ohjeen sekä tiedotin kaikille tekijöille, miten jatkossa pitää toimia, jos joku voittoluokka jää jakamatta. Nyt pitää vielä yhdessä työkaverien kanssa pohtia miten saamme automatisoitua raportin teon. Tämä sen vuoksi ettei, jälkeinpäin tarvitse aina kaivella raporttia vaan pystyy lähettämään raportin heti eteenpäin oikealla jakelulistalla. Järjestelmästä löytyy asetus millä saadaan tarvittavat raportit luotua automaattisesti mutta tämä pitää aina muistaa laittaa päälle.

Ilmapäivästä suljin pari vanhempaa tikettiä mille ei tarvitse tehdä jatkotoimenpiteitä ja kävin läpi avoimet palvelupyynnöt. Saatiin vihdoin yksi noin kuukauden vanha suljettua, kun saatiin varmistettua sovellussuunnittelijalta, että asiakkaan huomaama ominaisuus on korjattu oikein toimivaksi.

Perjantai 20.10.2017

Perjantain tavoitteeksi olen laittanut päivittää häiriötiedottamisen jakelulistat, huomasin eilen työpäivän lopuksi lähdettyäni, että kaikkia jakelulistoja ei ollut päivitetty ajan tasalle.

Aamun rutiinoiden jälkeen lähden päivittämään häiriötiedottamisen jakelulistoja vastaamaan uutta organisaatorakennetta sekä haluttuja listoja. Muutamien jakelulistojen nimet olivat myös vaihtuneet, tein myös nopeaa tiedottamista valmiin listan minkä voi suoraan enempää miettimättä kopioida ja laittaa menemään.

Aamupäivästä löydän uuden ohjelmistovirheen tulosarkistosta, tulosarkistosta puuttui parilta todella vanhalta tulokselta maakoodi täysin eikä verkkosivu osannut käsitellä tätä oi-

kein. Tähän verkkosivuston ohjelmoijat tekivät hyvin nopeasti korjauksen, muutaman tunnin sisään, korjaus odottaa vain julkaisua. Todennäköisesti korjauspaketti julkaistaan heti ensiviikon alussa. Tässä oli kyseessä kaksi erillistä virhettä, verkkosivuston käsittely, jos maakoodia ei ole, tai maakoodille ei ole laitettu lippu-ikonia. Ensimmäinen saatiin korjattua meidän työkalujen kautta, toinen saatiin korjattua verkkosivuston ohjelmoijien toimesta.

Viikkopalaverissa käytiin läpi viikon tärkeimmät asiat sekä muistutin tunnuksien testaamisesta, saattaa olla hyvinkin nopealla aikataululla myyntipäätteiden sulkeminen siirtyy tuotantovalvojen vastuulle. Pyysin myös tutustumaan myyntipäätteiden sulkemishjeeseen sekä kommentoimaan, mikäli herää kysymyksiä asiasta. Käytiin myös läpi uudet toimintamallit jakamattoman rahan sekä suurien voittojen osalta. Myös kriittiseen häiriötiedottamiseen tuli muutoksia, näistä kirjailen pienen ohjeen jossain vaiheessa, että löytyy helposti, kun tilanne on päällä.

Iltapäivällä yhtä infojärjestelmää päivitettiin, omaksi rooliksi päivityksessä jäi varmistaa, että päivityksen saa ajaa. Mitään pelikohteita ei saanut olla sillä hetkellä käynnissä, alkuperäinen ajankohtana oli yksi pelikohde käynnissä jolloin päivitykselle ei annettu lupaa asentaa, kyseinen pelikohde oli vielä myöhässä aikataulusta mikä vähän siirsi asennukselle sopivaa ajankohtaa. Päivityksestä aiheutui muutaman minuutin katko kyseiseen infojärjestelmään sekä monitorointijärjestelmään.

Iltapäivästä selvisi vielä, että asiakaspalvelua ei ollut tiedotettu viikonlopun erikoiskohteista liiketoiminnan tai markkinoinnin puolelta, laadin nopean infon asiasta meidän teknisen dokumentin pohjalta. Asiakaspalvelu laatii oman ohjeistuksensa tämän pohjalta.

Päivän lopuksi käytiin henkilöstökyselyn tuloksia läpi pienryhmissä sekä pohdittiin parannuksia ja aiheita mitkä pitäisi nostaa esille työyhteisössä. Mietittiin myös yhdessä, miten jokainen voi kantaa kortensa kekoon työyhteisössä. Isoimmat asiat mitkä nousivat keskustelussa pinnalle ja vaikuttavat joka päiväiseen työhön olivat työvälineet, toivottavasti työvälineistö saadaan kuntoon nopeasti.

Lauantai 21.10.2017

Lauantain tavoitteena on tukea toista osastoa erikoiskohteen lisäämisessä sekä päivittää häiriötiedottamisen ohjeistus.

Aamurutiinien jälkeen oli vuorossa erikoiskohteen lisäys toisen osaston toimesta. Itse seurasin lähinnä asiantuntijana ja neuvoin asetusten kohdalla, jos oli jotain epäselvää. Tiimin ohjeistuksen oli, laatinut joku ei tekninen henkilö ja kopioinut ohjeet vuodelta 2015 jotka

eivät enää olleet pätevät tai millään tapaa ajan tasalla. Lennosta tulkkasin toiselle tiimille mitä uusilla järjestelmillä pitää tehdä ja mikä osio on muuttunut. Tässä samalla naputtelin viestit myyntipäätteille mitkä kertoivat perusinfot erikoiskohteesta sekä pelattavan kohteen tiedot. Olin yhteyksissä henkilöön kuka on paikalla erikoiskohteessa hoitamassa käytännön asioita sekä vahvistin yhteystiedot tuomaristoon virallisten tulosten saamiseksi. Huomenna on saman erikoiskohteen toinen päivä, huomenna lisääminen pitäisi mennä varmasti helposti ja tätä päivää sujuvammin, toivottavasti joku toiselta osastolta ottaisi kopin ohjeiden päivittämisestä ajan tasalle seuraavaa kertaa varten.

Erikoiskohteen kohdalla huomattiin myös yksi ohjelmistovirhe nettisivulla mikä esti maa-koodien käyttämisen tietyissä tilanteissa, tästä laitoin kehittäjille viestiä, että onko vaivan näköistä korjata, kun tämä kyseinen kohde on kerran vuodessa, kehittäjä saa tehdä asian-tuntevan päätöksen korjauksen vaivasta vastaan korjauksesta saatava hyöty.

Päivällä kun oli vähän rauhallisempaa, testattiin parin työkaverin kanssa, että tarvittavat tunnukset toimivat järjestelmiin. Olen nyt testannut noin puolet tunnuksista, että toimivat ja pääsy tarvittaviin järjestelmiin löytyy, vielä on kuitenkin urakkaa jäljellä. Seuraavana tunnuksien testaamisen jälkeen on kouluttaminen myyntipäätteiden sulkemiseen illalla, kun jossain vaiheessa työ siirtyy muiden hoidettavaksi emmekä ole enää tukemassa siihen aikaan, miten prosessi hoidetaan.

Ilmapäivällä päivitin häiriötiedottamisen ohjeistuksen perjantain viikkokokouksessa käytyjen asioiden pohjalta, vuoron vaihdon yhteydessä pyysin vielä työkaverin käymään ohjeen läpi, huomaako hän mitään isoja virheitä heti kättelyssä, mikäli illalla vain on sellaista aikaa.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 5

Menneellä viikolla opin kaikenlaista, suurimpana asiana sain selville, miten jo käytössä oleva tietosuojasetus tulee vaikuttamaan minun jokapäiväiseen työskentelyyn, kun virheistä aletaan sanktioimaan yritystä ensi keväällä. Yrityksen vastuut vastuullisesta henkilötietojen käsittelystä nousevat sekä rekistereitä ei saa käyttää ristiin esimerkiksi yksilöidyn markkinoinnin kohdistamiseen, rekisterien yhdistämisellä pitää olla oikea käyttötarkoitus eikä vain se, että pystymme nyt toteuttamaan paremmin kustomoituja mainoksia asiakkaille. Myöskään mitään dataa ei voi enää säilöä huvin vuoksi, vaan datalla pitää olla käyttötarkoitus mikä on myös varmasti yksi isoimpia GDPR mukana tulevia muutoksia. Tekniikka & Talous kirjoittavat verkkosivuillaan kuinka suuri osa yrityksistä ei ole vielä edes varautunut tulevaan muutokseen. ”Pessimistisimpien arvioiden mukaan Suomessa

vain muutama tuhat yritystä yli 200 000:sta on tehnyt tarvittavat muutokset tai selvitykset tietosuojasuojassa.” (Tekniikka ja Talous 2017.)

Menneellä viikolla selvittelin toisen osaston esimiehelle minkälaisia henkilötietoja tai asiakkaan yksilöiviä tietoja häiriötiketeissä ja palvelupyynnöissä käsitellään, uusi tietosuojasetus tulee myös vaikuttamaan häiriötiketteihin ja palvelupyyntöihin, tietoja tulevat jatkossa näkemään vain ne ihmiset jotka saavat käsitellä asiakkaiden tietoja yrityksen toimintamallien mukaisesti.

Viikon 42 järjestelmien saatavuudet olivat kanssa hyvällä tasolla, saatavuus kaikissa kanavissa 100 %, mitään merkittäviä katkoksia ei viikolla ollut.

Menneellä viikolla julkaistiin myös yksi täysin uusi peli, en kuulunut projektiin tai tuotantoon vientiin. Opin kuitenkin tuotantoon vienti prosessista sekä miten prosessi eroaa vanhaan tapaan viedä tuotantoon uusia tuotteita, palveluita tai pelejä. Seurasin vierestä mahdollisimman paljon, jotta jatkossa pystyn ottaa osaa jollain tavalla tuotantoonvientiin ja antaa työpanokseni käyttöön, mikäli on tarvetta. Tutkin myös tuotantoonvientiin liittyviä dokumentaatioita, prosesseja ja toimintamalleja. Viimehetken muutoksetkin saatiin nopeasti ja ketterästi hoidettua ilman että tuotantoon vientiä olisi pitänyt lykätä.

En vielä ole täysin tottunut 9 tunnin työpäiviin ja vanhoihin tapoihinkaan ei ole kauheasti tullut muutoksia, tauot vieläkin pidän pääosin työpisteellä, väsymys työpäivän jälkeen on pikkuhiljaa alkanut helpottamaan mutta vieläkin tuntuu, että en ole täysin tuottava kokopäivää.

Viikolla selvästi eniten työllistänyt oli pääasiallisesti käyttämäni pelijärjestelmän muutama viikko sitten tuotantoon viennissä poistettu ominaisuus minkä seurauksena myyjät eivät pysty muodostamaan vanhoja myyntiraportteja myyntipäätteeltä. Väliaikaisratkaisuna me sitten käsin lähetämme puuttuvat raportit, kunnes ominaisuus saadaan palautettua takaisin myyntipäätteille. Tämä työllistää tällä hetkellä todella paljon, etenkin maanantai aamuisin milloin yleensä myyntipisteet täsmäyttävät viimeviikon kassansa. Ensi viikolla, kun on palaveri asiakaspalvelun esimiesten kanssa meille ohjatuista puheluista, pitää tiedustella onko heillä resursseja ottaa nämä kyselyt haltuun täysin vai jatkammeko tällä väliaikaisella linjauksella. Ongelma on onneksi kuitenkin korjauksessa pelijärjestelmätoimittajan puolelta.

3.6 Viikko 43

Tiistai 24.10.2017

Tämän päivän tavoitteena on saattaa asiakaspalvelun esimiesten tietoon meille ohjattujen puhelujen tila sekä löytää ratkaisu myyntipäätteiden raporttien luomiseen.

Aamu alkaa heti yhden palvelimen hajoamisella, vanhan infopalvelimen levyosio oli yön aikana täyttynyt tiedostojärjestelmän lokitiedostoista ja tämä aiheutti palvelimen kaatumisen, palvelin ei ollut tuotantokriittinen, joten tein aamuruutiinit rauhassa ennen kuin lähdin edes selvittämään asiaa pidemmälle. Palveluntarjoajan Linux asiantuntijat olivat korjanneet palvelimen ennen kuin sain aamuruutiinit tehtyä. Minulle jäi tehtäväksi ainoastaan tehdä häiriötiketti sekä laittaa asia vireille että, saadaan tiedostojärjestelmän lokitiedostot seurantamonitoroinnin piiriin. Seuraavalla kerralla kun levyosio on täyttymässä, kyseisistä tiedostoista tulee hälytys ja asialle voidaan tehdä jotain ennaltaehkäisevästi eikä vasta sitten kun levytila on loppu.

Tässä yhteydessä sain myös selvittäväksi mistä rajapinnasta tulevat kosketusnäytölliset prototyyppi asiakasnäytöt hakevat kohde informaationsa, rajapinnankehittäjille ei ollut mainittu mitään asiasta, että tulevat kosketusnäytölliset asiakasnäytöt käyttävät uusinta rajapintaa tietojenhakemiseen ja rajapinnan pitää olla taaksepäin yhteensopiva. Tämä asia tuli samalla kuin selvittelin aamuisen kaatuneen palvelimen häiriövaikutusta. Sain sovittua kosketusnäytöllisten prototyyppi asiakasnäyttöjen tuotteen omistajan kanssa, että hän laittaa vaatimusmäärittelyn saataville, jotta kehittäjät pystyvät käydä tarkistamassa tarvittavat tiedot suunniteltaessa muutoksia rajapintaan, ettei pääse tulemaan tilannetta missä rajapintamuutoksen takia kosketusnäytöt eivät toimi enää.

Tämän jälkeen olikin vuorossa palaveri asiakaspalvelun esimiesten kanssa meille siirretyistä puheluista. Palaveri meni erittäin hyvin, sain meidän näkökannan hyvin esille sekä päästiin yhteisymmärrykseen myyntipäätteiden vanhojen myyntiraporttien käsittelystä, pienellä manuaalityöllä saamme puhelut loppumaan meidän puolelta ja homma hoidetaan asiakaspalvelussa. Myös kuten ajattelin aikaisemmin, joudun kirjoittamaan pika-ohjeen meille siirretyistä puheluista, jotta jokaisen ei täydy suoralta kädeltä osata tai muistaa jokaista vastausta vaan voi lukea listasta suurimman osan normaalitapauksista. Puheluita tulee loppupeleissä kuitenkin niin vähän ja asiakaspalvelijoita on paljon, joten toistot jäävät harvinaisiksi ja tämä puolestaan laittaa isoja haasteita uuden opettelemiselle, jos ei pääse tekemään tarpeeksi toistoja. Sovittiin että laitan listaukseni minkä olen yhdessä laatinut työkavereiden kanssa asiakaspalvelusta meille siirretyistä puheluista, niin voivat käydä asiat läpi omien alaistensa kanssa ja katsoa ketkä tarvitsevat ja haluavat lisäkoul-

tusta aiheesta. Laitoin myös oman osastoni työkavereille tiedoksi uuden sovitun toimintamallin ja toimintaohjeet, miten toimia jatkossa, mielestäni saatiin hyvä ratkaisu aikaiseksi. Enää ei tarvitse asiakasta pompotella puhelimesta edestakaisin vaan hoituu ensimmäisellä yhteydenotolla.

Palaverin jälkeen olin loppupäivän sovellussuunnittelijan kanssa harjoittelemassa pääpelijärjestelmän käyttöä. Nyt testiympäristö oli kunnossa ja minä sain tehdä kaiken, järjestelmän pystytyksestä sammuttamiseen sekä simuloidun pelipäiväkierroksen, korjata asetuksia. Pääpelijärjestelmän asetuksia tuskin tulen muuttamaan tuotannossa, ne tehdään pääasiassa pelijärjestelmätoimittajan puolesta, mutta on hyvä tietää mistä niitä käydään katsomassa ja muokkaamassa. Testattiin myös tulevia muutoksia kansainvälisen arvonnin prosessiin, joukkoon liittyy uusi maa jossain vaiheessa tätä vuotta ja varmistettiin järjestelmän toiminta yhdellä ylimääräisellä maalla, pääpelijärjestelmän puolesta ei mitään ongelmia havaittu uuden maan liittymisestä. Torstaina on komentokeskustestipäivä, siellä varmistetaan myös sama asia komentokeskuksen puolelta. Päivän mielenkiintoisinta antia oli varmasti oppia ja tehdä oikeasti oikeita asioita testijärjestelmässä, käytiin myös asioita mitä normaalisti tuotannossa ei tehdä vaan on kovasti automatisoituja, mutta ovat sellaisia, että välillä tarvitsee tehdä ja tietää. Tänäpäivä opituilla taidoilla pystyn jotenkin tekemään osan tehtävistä peliyhtiön puolelta liittyen kansainväliseen arvontaprosessiin, olettaen että ohjeistusta löytyy tai mahdollisesti jotain tukea erikoistilanteissa. Seuraavaksi pitääkin kysyä esimieheltä, milloin pystyn ohjatusti tai valvotusti tekemään kyseisen prosessin. Huomenna jos on aika riittävä, niin saan pystyttää järjestelmän uudestaan testipuolelle jotta, saan vähän rutiinia pääpelijärjestelmään, tästä sovittiin sovellussuunnittelijan kanssa.

Keskiviikko 25.10.2017

Keskiviikon tavoitteeksi olen laittanut suorittaa kansainvälisen arvonnin komentokeskusrooli prosessin mukaisesti ja laittaa testijärjestelmä kuntoon huomista kansainvälisten arvontatestejä varten.

Heti työpaikalle saavuttua, vaihdettiin työkaverin kanssa rooleja hetkeksi, hän meni katsomaan kansainvälisen arvonnin prosessien alkuosan ja minä tein normaalia pelijärjestelmän monitorointia. Tämä muutos sopi hyvin, kun eilen jäi jonkun verran maileja käsittelemättä, sain tiedotettua asiakaspalvelun esimiehiä meille saapuneista puheluista ja käyttää muut sekalaiset sähköpostit läpi. Siirsin pikaohjeen kirjoittamisen asiakaspalvelun esimiehille myöhempään ajankohtaan, todennäköisesti viikonloppuna on parempaa aikaa naputella se. Tässä vaiheessa kansainvälisen arvonnin alkuvaiheen prosessit oli onnistuneesti suoritettu, niin lähdin sovellussuunnittelijan kanssa pystyttämään testiympäristöä huomisille kansainvälisille testeille.

Laitettiin testijärjestelmän asetukset kohdalleen, jotta kaikki on valmista huomista varten. Suurimmaksi osaksi se oli arvontapäivien muuttamista sekä sähköpostiohjelman konfigurointia. Tässä yhteydessä nostettiin ja laskettiin pelijärjestelmä pari kertaa, ensimmäisellä kerralla huomattiin, että tehtiin pieni virhe siinä nostossa ja pelien laittamisessa toimintakuntoon. Todettiin että helpointa vain tuhota aikaisempi tuotos ja aloittaa alusta. Kun järjestelmä oli saatu uudestaan oikeilla asetuksilla pystyyn, simuloitiin noin 500 000 testipeliä järjestelmään. Nämä edellä mainitut tehtävät vahvistavat omaa osaamista pääpelijärjestelmästä entisestään eikä se ole enää niin iso ja mysteerinen järjestelmä. Hyvin paljon samankaltaisuuksia normaalisti käyttämäni pelijärjestelmän kanssa.

Illalla valvon, että toinen työkaveri saa onnistuneesti saatettua kansainvälisen arvonnin prosessin loppuun, autan vain tarvittaessa. Muun aikaa teen vielä rästisähköposteja. Tulevana viikonloppuna, lauantai-sunnuntaiyöllä on huoltokatkos, josta tiedotin siitä eteenpäin, kun saatiin tuoteomistajan hyväksyntä huoltokatkolle.

Illan aikana selvisi, että edellisenä päivänä ollut levyhäiriö oli ollut taas aamusella päällä. Tähän oli tehty paikkaus valmiiksi, kun saavuin toimistolle, nyt lähes kaikki kyseisellä palvelimella olevat palvelut ovat kolmennettuna, ainoastaan sellaiset palvelut mitkä eivät vaikuta asiakkaan pelaamiseen tai pelisivuston käyttäjäkokemukseen eivät ole. Nyt jos levyn kanssa on vielä ongelmia, eivät ulospäin näkyvät palvelut tipu linjoilta.

Lauantai 28.10.2017

Tämän päivän tavoitteeksi olen laittanut itselleni kirjoittaa ohjeistus asiakaspalvelua varten meille siirretyistä turhista puheluista.

Heti aamusta hajoaa palvelu minkä kautta saamme ulkomaankohteet ladattua järjestelmään ja päivittävät ulkomaanpelikohteiden kertoimia, pelaamisen kannalta ei kriittinen mutta asiakkaiden peli-informaation kannalta tärkeä. Hälytän paikalle päivystävän asiantuntijan, kun en päässyt järjestelmään kiinni kuin palvelimen komentorivin kautta, eikä minulla ollut oikeuksia käynnistää tätä palvelua uudestaan komentorivin kautta ja käyttöliittymä ei vastannut. Asiantuntija käynnisteli palvelun uudestaan ja tein tarvittavat tarkastukset ja häiriötiketit tapahtumasta sen jälkeen, kun olin todennut järjestelmän toimivaksi.

Tämän häiriön jälkeen aloitan kirjoittamaan ohjeistusta asiakaspalvelulle turhista puheluista mitkä pitäisi pystyä pääosin hoitamaan siellä. Ohjeiden kirjaamisen keskeyttää toisen osaston inhimillinen virhe pelikohteen lisäyksessä, vahvistan virheen ja kerron toimintamallin minkä mukaan edetään tämän kanssa, hoidetaan kohde kuntoon huomenna ilta-

päivällä. Pelikohteeseen oli päässyt muutama ylimääräinen kohde, nämä eivät missään vaiheessa näkynyt asiakkaalle eivätkä ollut pelattavissa, mutta pitää laittaa järjestelmästä sellaiseen tilaan, että voidaan järjestelmä ajaa alas huomen illalla. Viimeistelen ohjeen asiakaspalvelun ja laitatan eteenpäin asiakaspalvelun esimiehille tiistaina sovitun kokouksen mukaisesti, he hoitavat sen eteenpäin omalla osastollaan.

Tänä yönä on palveluntarjoajallamme pakotettu huoltokatko, laitamme meidän järjestelmän kiinni yöksi sekä pienen informatiivisen bannerin näkymään verkkosivulle. Käyn iltavuoron kanssa vielä varmuuden vuoksi läpi mitä pitää tehdä ja mitä voi jättää tekemättä verrattuna normaaliin iltaan, käytännössä toimintamalli on täysin sama kuin ennen järjestelmän siirtämistä 24/7 aikaan. Huomenna aamulla on vain muutama ylimääräinen tarkastus ennen kuin voin käynnistellä järjestelmän takaisin.

Sunnuntai 29.10.2017

Sunnuntain tavoitteeksi olen laittanut tarkistuksen yöllä olevasta huoltokatkosta sekä kellot ovat järjestelmissä siirtyneet oikea oppisesti tunnilla taaksepäin.

Heti ensimmäiseksi aamusta tarkistan, että palveluntarjoajalta on tullut kuittaus heidän huoltotyöstään, se oli saatu noin tuntia ennen saapumistani töihin valmiiksi. Seuraavaksi tarkistan sähköpostista mahdolliset kommentit ja ongelmat huoltotyöstä, näitä ei ollut niin siirryn seuraavaan vaiheeseen tarkistuksissa. Tarkistan että pelijärjestelmä on saanut siirrettyä kellon normaalisti tunnilla taaksepäin. Totean että kaikki on mennyt loistavasti, ei komplikaatioita. Tämän jälkeen käynnistän pelijärjestelmän ja teen muut siihen liittyvät aamurutiinit ja poistan verkkosivuilta informatiivisen bannerin huoltokatkosta.

Eilinen iltavuoro oli jättänyt muutaman häiriötiketin suljettavaksi, jos niihin ei ole tullut päivityksiä aamun aikana tai ongelma ei ole palannut, kaikki näyttää hyvältä ja suljen häiriötiketit.

Iltapäivällä on vuorossa eilen väärin lisätyn pelikohteen oikaisu, katkaisen tietoliikenne yhteyden kilpailumaahan ja annan toiselle osastolle luvan aloittaa prosessin. Tuen heitä prosessin aikana ja varmistan että kohde saadaan tehtyä oikea oppisesti loppuun.

Tänään yöllä on vielä kumppanilla huoltokatko joka vaikuttaa meihin sillä tavalla, että pitää sulkea pelit osasta kohteista yöksi, tästä muistutan vielä iltavuoroa ennen lähtöä. Kumppanin huoltokatko loppuu 04:00 yöllä, mutta meiltä ei ole ketään paikalla tarkistamassa, että kaikki pelit toimivat, niin näimme parhaaksi toimintamalliksi pitää nämä tätä huoltokatkkoa koskettavat pelit kiinni seuraavaan aamuun saakka.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 6

Tällä viikolla oma osaaminen kehittyi yhtiön pääpelijärjestelmän kanssa huomattavasti, kun vihdoinkin saatiin toimiva testiympäristö missä pääsin harjoittelemaan järjestelmän ope-
rintia ja asetusten säätämistä. Testiympäristössä toimiminen auttaa minua visualisoi-
maan kokonaisuutta, kun pääsee tekemään oikeita asioita rajatussa ympäristössä missä
ei voi aiheuttaa kunnollisia tuhoja. Mikäli saisit jotain rikki niin, ongelman korjaus on pa-
himmillaankin vain testiympäristön alasajo ja projektin uudelleen käynnistys. Pitäisi saada
kunnolla työaika käyttää testiympäristössä, mieluiten muutama työpäivä putkeen jonkun
opastuksella, tai mahdollisuus kysyä, jos jää johonkin kohtaan jumiin, miten edetään. Va-
rasin nyt muutaman täysin harjoittelulle varatun työpäivän lisää tälle kuulle, missä käy-
dään läpi pelijärjestelmään kuuluvia kokonaisuuksia vuorossa olevan työkaverin kanssa ja
toivottavasti saan ja pystyn itse tekemään osan näistä hommista.

Myös omaan työtäni helpottavat asiat on saatu osittain eteenpäin, kommunikaatio yhteys
on avattu muiden osastojen kanssa, jos turhat keskeytykset saadaan pois jollain aikavälil-
lä pysyvästi. Turhat puhelut asiakaspalvelusta ei varmasti katoa viikossa tai kahdessa,
mutta ajan kanssa, kun saamme, koulutettua asiakaspalvelijat tarpeeksi hyvin niin pitäisi
ainakin pitkällä aikajänteellä laskea saapuvien puheluiden määrää. Kokouksessa suurim-
maksi ongelmaksi asiakaspalvelijat olivat laittaneet toistojen määrän, heitä on kuitenkin
niin paljon ja näitä koskevia puheluita ei välttämättä tule niin paljoa niin eivät saa rutiinia
aikaiseksi. Mutta tuetaan heitä ja tehdään ohjeista mahdollisimman hyvät niin, kyllä saa-
daan hyvin asiat etenemään.

Palvelut olivat viikolla 43 saatavilla kaikissa kanavissa 100 %, mitään isoja asiakkaisiin
vaikuttavia häiriöitä ei ollut.

Tällä viikolla olen lukenut hyvin paljon tekoälystä ja löysin artikkelin jossa englantilainen
startup valjastaa tekoälyä lyömään vetoa jalkapallosta analysoimalla otteluita, tällä hetkel-
lä ohjelmisto ei vielä ole reaaliaikainen vaan käyttää uusintoja otteluista sekä suurin osa
datasta syötetään vielä käsin tekoälylle. Startupin kehittelemä tekoäly käyttää syviä neu-
roverkkoja analyysin ja ratkaisujen tekemiseen. Tällä hetkellä Stratagemin valmistama
tekoäly tekee oikean päätöksen noin 50 % ajasta. (The Verge, 2017.) Tekoäly ei vielä
kuitenkaan ole täysin valmis päästettäväksi rellestämään vapaasti eri palveluntarjoajien
palveluissa vaan vaatii rutkasti kehittämistä ja rahaa. Tämä on myös yksi tulevaisuuden
haaste Veikkaukselle, miten erottaa tekoälypelaaja oikeasta pelaajasta ja pitääkö tekoälyl-
lä tehtyä pelaamista rajoittaa, jossain vaiheessa tekoäly kuitenkin menee ohi ihmisestä

eikä tule enää inhimillisen virheen mahdollisuutta. Eikä tekoäly tee myöskään tunteella päätöksiä, mikä on myös yksi iso osa alue uhkapelaamisessa, etenkin nopeampi tempoisessa pelaamisessa.

3.7 Viikko 44

Tiistai 31.10.2017

Tänään olen laittanut tavoitteeksi tehdä ohjeistus huoltokatkoihin ja siihen liittyvistä tiedottamisesta sekä tarvittavista toimenpiteistä.

Heti töihin päästyäni minulle selviää, että huomenna päivällä on kokous missä minun pitäisi olla ja työvuoro alkaa pari tuntia aikaisemmin tämän takia, käydään sisäisesti läpi koulutus-suunnitelmaa, miten meidän kannattaisi opetella uudet järjestelmät ja miten muiden työkavereiden pitäisi opetella meidän järjestelmät. Tällä hetkellä koulutus-suunnitelma on lähinnä ollut seuraa vierestä ja kysy jos et ymmärrä, nyt jos saataisiin jonkunnäköinen konkreettinen suunnitelma mitä seurata.

Tämän jälkeen alan työstämään ohjeita huoltokatkoihin liittyvistä toimenpiteistä ja jakelulistoista. Huomasin viime viikolla kuin tiedotin että jonkun verran ihmisiä puuttui jakelulistoilta mitä pitkin viikkoa sitten lisäilin jakeluun. Nyt tämän ohjeen tarkoitus on eliminoida tuo käyttäjävirhe, jatkossa aina pystymme tiedottamaan samalla jakelulla ja jos huomataan että joku ei halua tai haluaa saada tietoa tulevista huoltokatkoista niin, pystymme helposti lisäämään tai poistamaan listoilta. Sekä tiedotus tapahtuu aina samalla tavalla, eikä ole riippuvainen tekijästä.

Illasta saan vielä asiakaspalvelun kautta hieman erikoisen tapauksen selviteltäväksi, myyntipaikassa oli käynyt asiakas pelaamassa pelejä eikä ollut rahaa maksaa. Kioskin myyjä oli myös sinisilmäisenä suostunut lunastamaan kyseiset pelit asiakkaalle koska niissä oli voitto. Toisessa pelissä oli voitto mutta tämä ei kattanut kaikkien pelien hintaa. Nämä pelit olisi pitänyt poistaa välittömästi, kun selvisi että asiakkaalla ei ole rahaa, nyt myyjä oli toiminut väärin ja tappio jää myyntipaikalle. Myyntipaikan esimies sai kuitenkin asiakkaan kiinni puhelimitse ja asiakas oli lupautunut tulemaan maksamaan seuraavana päivänä kyseiset pelit. Minun osaltani tässä tapauksessa jäi tiedottaminen kyseisen myyntipaikan aluepäällikölle, että näin on tapahtunut, jos tulee kyselyitä, laitoin myös selonteon mitä olin tehnyt asialle ja mihin lopputulokseen olin päätenyt.

Keskiviikko 1.11.2017

Keskiviikon tavoitteeksi olen laittanut käydä kaikki avoimet asiat läpi työnjaossa toisen tiimin kesken.

Päivä alkaa oman osaston sisäisessä palaverissa missä suunnitellaan ja käydään läpi mikä on tulevaisuuden tavoite osaamisen kannalta ja miten tähän tilanteeseen päästään. Tavoite on selkeä, kaikkien pitää osata jollain tavalla tehdä kaikkia hommia jonka seurauksena työvuorosuunnittelu on helpompaa ja osaaminen on jakautunut laajemmalle. Käytiin läpi tehtävänkuvaa ja mitä siltä oikein odotetaan ja edellytetään. Palaverissa kysyttiin myös mielipiteitä, miten koulutus pitäisi järjestää ja millä tavalla haluamme oppia, itse olin kovasti sitä mieltä, että useampi päivä putkeen ja saman tien heitetään leijonan kitaan, asioita tekemään joko hitaasti tai huonosti että saa kuitenkin käytännön kokemusta mitä ollaan tekemässä. Tässä kokouksen yhteydessä sain myös yhden ylimääräisen selonteon tehtäväksi myyntipisteissä käytettävien poistotunnusten listauksen tekemiseksi.

Tästä päivä jatkuu tiimien välisessä palaverissa, käydään tehtävänjako läpi ja siirretään tehtäviä osastolta toiselle tehtäväksi, jos joku tehtävä ei ole hyvä tai luonnollinen tehdä siellä. Parit tehtävät omalta kohdalta lähti, mutta tilalle saatiin myös jotain. Osa tehtävistä oli jo poistunut luonnollisesti. Mitään työnjakoon liittyviä asioita ei jäänyt avoimeksi yksi työ sopimuksen liitteissä oleva kohta jäi avoimeksi vielä toistaiseksi. Kunnes selvyyksiä saadaan, toimimme vanhan toimintamallin mukaisesti. Nyt on kaikki edellytykset tehdä työt oikein ja ilman epäselvyyksiä.

Palavereiden jälkeen päivä jatkuu SAP koulutuksella, tämä järjestelmä korvaa muutaman vanhan järjestelmän. Käytännössä käytiin vain eroja verrattuna nykyiseen järjestelmään ja mistä uudesta järjestelmästä löytyy mitään.

Illalla autoin työkaveria kansainvälisen arvonnin prosessin potin laskennassa, siinä on viime aikoina ollut hieman epäselvyyksiä, miten laskea muutamat poikkeustilanteet. Pienten lukujen vääntämisen jälkeen saatiin oikeat luvut laskettua toisen komentokeskuksen kanssa. Tästä pitää ohje päivittää, sen todennäköisesti ehdin tekemään huomenna tai ensi viikolla ennen seuraavaa arvontaa kertaa.

Illasta vielä käytiin verkkoasetuksia toisen toimipisteen teknikon kanssa lävitse. Samalla sain selvitetäväksi vieläkö, jostain löytyy valmiit etätyöpöytä osoitteet heidän toimistolle, muistelin että jostain verkkolevyltä nämä löytyvät ja lupasin selvittää asiaa. Käytiin läpi verkkolevyn yhdistämiseen käytettävää scriptiä. Scriptiin oli ilmestynyt hänelle tuntematon levy ja kysymyksenä oli, mihin tätä levyjakoa käytetään. Pikaisen selonteon jälkeen hän

pääsi kärryille mistä levyjaosta oli kysymys, tämä verkkolevy oli lisätty, kun muutimme vanhoista toimistoista pois alkuvuodesta emmekä päässeet enää vanhaa putkea pitkin levyjaolle.

Torstai 2.11.2017

Päivän tavoitteena oli eilen illalla käyty keskustelu löytää tarvittavat etätyöpöytäasetukset toisen toimiston teknikolle.

Tulevan viikonlopun erikoiskohde saatiin juuri lisättyä pelijärjestelmään, kun saavuin töihin. Päivän ensimmäiset hetket menivätkin toista tiimiä tukiessa erikoiskohteen asetusten kanssa, pääosin saivat hoidettua ilman minun osallistumista, muutamaan kohtaan halusivat varmistukset, että menevät varmasti oikein. Tällä kertaa ohjeistus oli hyvä ja ajan tasalla, eikä kopioitu pari vuotta sitten olleesta tapahtumasta, huomattavan paljon copy-paste virheitä tuossakin oli mutta ei mitään sellaista mitä ei kunnolla lukiessa olisi huomannut.

Aloin suunnittelemaan uutta excel-laskupohjaa keskiviikon kansainvälisten arvontojen laskemiseen, nykyinen on aivan liian monimutkainen ja sekava. Joka viikko saa olla vahvistamassa ja laskemassa toisen kanssa, että varmasti saadaan luvut menemään oikein, ajattelin että teen sellaisen yksinkertaisen missä on vain muutama kohta mitä voi täyttää, kun nykyisessä on se parisen kymmentä täytettävää kohtaa. Uudet ohjeetkin pitää kirjoittaa, tälle olen allokoinut aikaa ensi viikon arvonnassa, kun hoidan itse tämän prosessin. Illemmalla tähän asiaan liittyen sovelluskehittäjä jo laittoikin uuden pohjan sitä, kun jossain vaiheessa uusi maa liittyy arvontajoukkoon. Pitää vielä keskustella hänen kanssaan, että löytyykö hänellä joku näkemys tähän, tämä pohja mikä nyt tuli oli vain vanha pohja lisättyinä yhdellä maalla.

Illasta lähdän tutkimaan vanhoja arkistoitani löytyisikö teknikolle hänen kaipaamiaan asetuksia jostain, pikaisesti ne löytyivätkin vanhasta asennuskansiosta minkä olin heidän työasemiaan varten tehnyt muutama vuosi sitten. Lähettelin tiedot eteenpäin teknikolle.

Päivitin meidän pelijärjestelmän toimintaohjeita eilen käytyjen palaverien perusteelta. Nyt toimintamallit vastaavat päivitettyjä vaatimuksia ja tehtäviä.

Perjantai 3.11.2017

Perjantain tavoitteeksi olen laittanut oppia jotain uutta yhtiön pääpelijärjestelmästä sekä tutustua perjantaina tehtävän kansainvälisen arvonnin prosessiin peliyhtiön puolella.

lta alkaa kansainvälisen arvannon prosessin ohjeisiin tutustumisella, huomaan samankaltaisuudet keskiviikon arvannon kanssa, vaikka en ennen peliyhtiön päätyä ole seurannutkaan. Muutamat sanomien nimet ovat erinimisiä tässä arvonnassa, ja peliyhtiön pitää lähellä niitä enemmän kuin komentokeskuksen roolissa. Työkaveria haastattelin vähän, että onko näillä kauheasti eroa toistensa kanssa. Itse tekeminen on ilmeisesti 95 % samaa molempina arvontakertoina arvontaan ja ainoastaan tiedotukseen liittyvä oheissälä on sellaista mitkä oikeasti eroavat. Keskiviikkona peliyhtiön päädyssä on todella kiire kaiken tiedottamisen kanssa, kun perjantaina voi tehdä kaikki rauhassa ja rauhallisesti. Tämä varmasti osittain selittyy, sillä kun keskiviikkoisin tehdään tv-lähetys ja kaikki materiaali pitää saada tv-studiolle tiettyyn kellon aikaan mennessä tai eivät pysty tehdä lähetystä.

Toisena päivän tavoitteena olin ottanut, että opin pelijärjestelmästä jotain uutta ja sovin työkaverini kanssa tekemän päivän vaihdoksen jälkeen olevat toimenpiteet. Käytiin läpi prosessiin kuuluvat vaiheet ja ohjeet. Päivän vaihdoksen jälkeen varmistetaan, että kaikki pelijärjestelmän koneet ovat balanssissa keskenään eivätkä luvut heitä. Tarkastetaan ja laitetaan maksuun hitaiden voitonmaksujen piirissä olevat pelit. Luodaan ja tarkastellaan järjestelmän generoimia raportteja sekä tehdään varmuuskopiot järjestelmän tilasta kaikilta koneilta. Muutaman kerran harjoitusta vielä lisää ja olen aika varma, että pystyn tekemään tämän ilman poikkeustilanteita. Prosessi itsestään vaikuttaa todella virtaviivaiselta ja selkeältä vaikka vaiheita ja pieniä muistettavia asioita on paljon.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 7

Menneellä viikolla saatiin vihdoinkin korjattua vellova epä tietoisuus työnjaosta, nyt kaikki kysymys merkilliset työt ovat saatu jaettuun ja saaneet esimiesten siunauksen. Nyt varmasti saamme osittain työrauhan ja pystymme alkamaan kehittämään työtapoja omien osastojen sisällä parhaaksi näkemällämme tavalla. Nyt ovat kaikki edellytykset sujuvaan työnteokoon kasassa, loput ovat itsestä ja tiimistä kiinni, miten otamme haasteen ja muutokset vastaan.

Vaikka organisaatiokaavioissa olemme olleet samaa tiimiä melkein heti vuoden alusta, on tiimin rakentaminen vasta alkutekijöissään, pääsimme vastaikään muuttamaan samaan tilaan. Jani Nyström kirjoittaa blogikirjoituksessaan seuraavasti ” Tiimityössä on kysymys potentiaalista, joka on tai ei ole käytettävissä yrityksen eduksi.” (Tiimityön merkitys työelämässä, 2014), tämän allekirjoitan täysin. Huonosti ohjattu tiimi ei kyllä saa mitään aikaiseksi. Pikkuhiljaa tästä alamme yhdessä rakentamaan tiimiä ja yhteistyö alkaa sujumaan entistä luontevammin. Kun olemme jollain tasolla valmis tiiminä, niin pystymme tekemään ristiin töitä sekä auttamaan ja tukemaan tiimikavereita eri tilanteissa, tämä on kuitenkin kaikille uusi tilanne ja vie aikaa sopeutua ja ymmärtää entisten peliyhtiöiden pro-

sesseja, näitä tietenkin muokataan uuden organisaation mukaisiksi jatkuvasti mutta nämä eivät päivässä tai viikossa muutu.

Tiimin kehityksessä on useita vaiheita, tällä hetkellä mielestäni mennään vielä pääosin muotoutumisvaiheessa (Kuva 2). Vastaus varmasti vaihtelee, keneltä tiimin jäseneltä asiasta kysytään.

RYHMÄN KEHITYSVAIHEET:	
<p>1 MUOTOUTUMISVAIHE</p> <p>Esimiehen haasteet ja tehtävät:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Orientoituminen – keitä muut ryhmäläiset ovat, mitä tässä ryhmässä tehdään? Epäily siitä, haluanko olla mukana tässä ryhmässä Toiminta suhteellisen tehokasta, yhteistyö kuitenkin heikkoa Muut odottavat, että esimies osaa kaiken Positiivisen ilmapiirin luominen Yhteisten pelisääntöjen luominen
<p>2 KUOHUNTAVAIHE</p> <p>Esimiehen haasteet ja tehtävät:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Esimiehen testaamista, uskalletaan ilmaista erilaisia näkemyksiä Alaryhmien syntyminen Vaarana klikkiytyminen, ellei johtajuus ole kunnossa Jämäkkä ote Ihmisiin luottaminen Perustyössä pysyminen Konfliktien minimointi
<p>3 NORMIEN LUOMISVAIHE</p> <p>Esimiehen haasteet ja tehtävät:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jäsenten keskinäiset jännitteet voimistuvat ja ne pitää ratkaista Yhteiset normit ja tavoitteet selkiytyvät ja jäsenet ottavat vastuuta Sitoutuminen ja sosiaalistuminen, "meidän ryhmän" syntyminen Joukkuehengen luominen Asiantuntijuuden tukeminen Tilannejohtajuuden korostuminen
<p>4 TOIMINNAN VAIHE</p> <p>Esimiehen haasteet ja tehtävät:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Joustavat roolit, erilaisuus ja yksilöllisyys hyväksytyä Työn imua Esimiehen rooliodotukset ovat jäsenyneet Työrauhan ylläpitäminen Esimies toimii valmentajana
<p>5 LOPETTAMINEN / LOPPUMINEN</p> <p>Esimiehen haasteet ja tehtävät:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Irtautuminen Uudet tavoitteet Uskallettava luopua ryhmästä

Kuva 2. Ryhmän kehitysvaiheet (Terävä K & Mäkelä-Pusa P, 2011)

Oma henkilökohtainen tavoite on pystyä hoitamaan yhtiön pääpelijärjestelmän puolella työvuoroja tarvittaessa vielä tämän vuoden puolella, tämä on osittain riippuvainen siitä kuinka paljon pystyn käyttämään työaika kouluttautumiseen sekä onko resursseja hoitamaan kaikki normaalit vuorot, jos minä harjoittelen, mitään töitä ei saa jäädä hoitamatta sen takia, kun olen kouluttautumassa.

Viikolla 44 pelijärjestelmien saatavuus oli 99.99 %, yksi pieni lyhyt katkos näkyi asiakkaille ulospäin ja vaikutti olennaisesti palveluiden saatavuuteen.

Menneellä viikolla osaaminen yhtiön pääpelijärjestelmästä vahvistui hieman ja pystyn käyttämään pääpelijärjestelmää tuotantoympäristössä sekä tekemään ohjeen mukaisesti päivänvaihtoon liittyvät prosessit. Päivittäisen pääpelijärjestelmän kanssa tehtävät rutiinityöt ovat vielä suurimmalta osalta täysin avoinna, pitää jossain vaiheessa allokoida aikaa ja käydä niitä läpi asiantuntijan kanssa mitä on näin alkuvaiheessa järkevää oppia ja mitkä kannattaa jättää suosiolla toiseen ajankohtaan, nyt olen opetellut vain pieniä kokonaisuuksia ja isompi kuva on myös osittain avonainen. Pikkuhiljaa tutustun erijärjestelmiin ja järjestelmäkokonaisuuksiin ja sitä kautta saan käytännön tietoa miten eri järjestelmät toimivat ja ovat yhteyksissä toisiinsa.

3.8 Viikko 45

Tiistai 7.11.2017

Päivän tavoitteeksi olen laittanut oppia jotain uutta yhtiön pääpelijärjestelmän kanssa toimimisesta.

Tänään olen koko päivän kouluttautumassa työkaverin opastuksella tuotantoasiantuntijan työhön yhtiön pääpelijärjestelmän näkykulmasta. Tämä on periaatteessa täysin uusi maailma, vaikka toimin jo asiantuntijana omassa osuudessa tätä isoa ratasta.

Aloitamme päivän käymällä läpi yön aikana tulleet hälytykset ja tarkistamme pitääkö näihin reagoida. Muutama hälytys oli tullut jo eilen mihin olisi pitänyt reagoida, joten otamme nämä työn alle ensimmäisenä. Yksi viime viikolla tuotantoon tulleista järjestelmistä oli heittänyt muutaman hälytyksen järjestelmään johon meillä ei vielä ollut pääsyä, tästä saimme ilmoituksen konosalipalveluntarjoajamme kautta. Koska meilläkään ei ollut kauhean hyvää informaatiota tästä järjestelmästä ja tuotantoon vienti lomakkeella olleet tiedot olivat mielestämme vajavaisia, päätimme soittaa päivystävälle asiantuntijalle ja laitta hänet tutkimaan häiriötä. Päivystävä asiantuntija oli asiasta myös yhtä pihalla kuin me, päätimme sitten soitella tuotantoon vienti lomakkeella mainitulle toiselle oman talon ihmiselle, jos hän tietäisi asiasta jotain, kävi ilmi, että hälytykset olivat turhia ja huoltokatkon aiheuttamia mutta meidät oli unohdettu laittaa jakelulistalle. Suljimme häiriötiketin ja konosalipalveluntarjoajamme päivitti meidät mukaan hälytyslistalle. Kunhan järjestelmän pääkäyttäjä palaa lomalta teemme jonkun järkevän suunnitelman jatkoa varten häiriö sekä huoltokatkotilanteille ettei tuhrautuisi näin paljoa resursseja tiedossa olevan katkoksen johdosta. Juurisyytilanteelle oli kommunikaation puute, tämä on onneksi helposti korjattavissa.

Tämän jälkeen kävimme slack-kanavat läpi missä pitää olla, selvisi että oli tullut muutama kanava lisää, minne pitää liittyä, liitty lähinnä uusiin palveluihin mitä on viime aikoina julkaistu.

Ilmapäivästä teemme yhden ison palvelupyynnön, piti hakea pelaajan tiedot useammalta vuodelta ja lähettää eteenpäin, koska vanhoja tietoja ei saa helposti yhdestä järjestelmästä, haemme ne suoraan tietokannasta noin kymmenellä eri SQL-kyselyllä.

Yksi balanssijako oli myös kaatunut pari päivää sitten eikä ollut muodostanut tarvittavia datatiedostoja, selvitimme tämän häiriön ja ilmoitimme data-tiimille, että nyt tarvittavat datat on tullut ja voitte jatkaa hommia niiden parissa.

Tarkistimme yhden vanhan tiketin mikä liittyy porukkapelien moottoriin joka aiheuttaa hälytyksiä kestopeleissä, ongelma on vielä ainakin viikon päällä. Tarkistetaan tilanne ensi viikolla uudestaan, kun korjauksen jälkeen kaikki tehdyt kestopelit ovat pelattu.

Keskiviikko 8.11.2017

Tänään päivän tavoitteena on saada kansainvälisen arvonnin erikoistilanteiden pottilaskurin päivitys käyntiin.

Tänään olen kansainvälisen arvonnin komentokeskusroolissa ja heti alkajaisiksi toisella komentokeskuksella oli ongelmia sähköpostin kanssa, heidän it-tukensa korjasi häiriön kuitenkin pian eikä tällä häiriöllä ollut vaikutusta prosessiin.

Kun arvonnin yhteyksien testaukset oli saatu onnistuneesti tehtyä, oli aikaa alkaa päivittää kansainvälisen arvonnin erikoistilanteiden pottilaskuria. Sain sen hyvälle mallille mistä on hyvä lähteä testaamaan heti kun päivän arvonnin dataa alkaa valumaan, miten toimii ja muokkaa tarpeen mukaan. Kun arvonnissa päästiin siihen vaiheeseen, että kaikki maat olivat lähettäneet heidän tietonsa, kokeilin laskurin toimintaa, huomasin saman tien virheen laskurissa ja korjasin sen.

Laskuri pitää päivittää nyt ennen ensiviikon arvontaa joka tapauksessa, ensi viikolla tulee uusi maa mukaan, Slovenia liittyy uutena maana keskiviikkona järjestettävän arvonnin piiriin. Laskuriin pitää lisätä kohta Slovenialle, tähän samaan laitan erikoistilanteiden laskurin myös. Juttelin illalla pikaisesti sovellussuunnittelijan kanssa ja käytiin läpi laskukaavat yhdessä ja päästiin yhteisymmärrykseen. Saatiin lopulta myös oikeat lukemat toisen komentokeskuksen kanssa.

Jätän laskurin viimeistelyn seuraavaan työpäivään, sain testattua puolet testitapauksista tuotannon datalla ja ne ainakin laskettiin oikein. Seuraavana työpäivänä pitää vielä tiedottaa kaikkia osallisia laskurista ja miten sitä käytetään sekä mistä siihen pitää hakea datat.

Torstai 9.11.2017

Torstain tavoitteeksi olen laittanut viimeistellä erikoistilanteiden pottilaskuri kansainvälistä arvontaa varten.

Aamusta lähituki kävi asentamassa tulevan monitorointikoneemme käyttökuntoon, ainoa mikä puuttui, oli VPN ohjelmisto ja sitä hän ei pystynyt asentamaan vaan pitää pyytää erikoislupa ohjelmiston asentamiseen. Kunhan tämä vaihe on hoidettu, saamme vihdoinkin kaikki työkalut käyttöön ilman että tarvitsee pitää läppäriä ja kolmea eri näyttöä käytössä.

Tämän säätämisen jälkeen, alan työstämään kansainvälisen arvonnin erikoislaskuria. Loput testitapaukset saan testattua, sekä käyn läpi, että uuden maan lisäys on onnistunut onnistuneesti sovellussuunnittelijan puolelta. Kaikki näyttää toimivan, joten tiedotan, että uusi laskuri on nyt tuotannossa ja löytyy samasta paikasta mistä vanhakin. Liitin mukaan myös toimintaohjeet mistä data pitää hakea, jotta laskuri toimii halutulla tavalla.

Ilmapäivällä huomaan, että meillä ei ole ohjetta, miten toimia pankkilunastusten kanssa mitkä ilmoitetaan puhelimitse, tämä pitää ottaa työnalle sopivalla hetkellä.

Päivän lopuksi tulee vielä muutaman myyntipisteen pelikoneen vaihtotapaus, jotka hoidan järjestelmään. Yksi näistä tapauksista vaati ylimääräistä selvittelyä, kun järjestelmässä oli uuden koneen kohdalla vanhan mutta toimivan myyntipisteen tiedot. Todennäköisin skenaario kaikkien selvitysten jälkeen oli, että vaihdon jälkeen on unohtunut muuttaa tiedot ja tämän takia näkyivät järjestelmässä. Varmistin vielä, että molemmat myyntipisteet pääsivät linjoille vaihdon jälkeenkin.

Lauantai 11.11.2017

Lauantain tavoitteeksi olen laittanut pistänyt pankkilunastus ohjeen aloittamisen sekä pian tuotantoon tulevien projektien läpikäynnin.

Aamupäivä menee suuriltaosin rutiinitöiden ohella, autan ohessa myös toista osastoa huomisen erikoiskohteen lisäyksessä sekä tuin muissa kysymyksissä heillä oli koskien työtehtäviä. Erikoiskohde saatiin lisättyä oikeilla asetuksilla heti ensimmäisellä kerralla.

Iltapäivällä alan tutustua tuotantoon tulevia projekteja, alkuvuodesta tuotantoon tulee pari projektia mistä häiriönhallinnan osuus tulee meidän osastolle. Vielä aika vähän tietoa miten toimia häiriö tai poikkeustilanteessa, mutta toivottavasti dokumentteja päivitetään vielä.

Seuraavaksi aloitan pankkilunastusohjeen kirjoittamista, se pääsee ihan hyvään vaiheeseen mutta verkkopelien puolella hajoaa verkkomyyntipalvelun instanssi mikä voi hoitamalla hyvin nopeasti aiheuttaa sen, että emme saa myytyä pelejä järjestelmään. Korjaan häiriön toimintaohjeen mukaisesti ja varmistan palvelun toimivuuden, peliä tulee korjatun instanssin kautta normaalisti. Päätän jatkaa lunastusohjeen kirjoittamista seuraavana työpäivänä, loput työpäivästä valvon äsken vikautunutta palvelua. Häiriö ei näkynyt asiakkaille millään tavalla.

Sunnuntai 12.11.2017

Sunnuntain tavoitteena on viimeistellä eilen kesken jäänyt pankkilunastus ohje.

Aamun alkajaiseksi autan työkaveria verestämään muistia omien aamurutiinieni kanssa, näytän ja selitän pikaisesti mitä teen aamulla. Pikaisen aamuopetuksen ja rutiinien jälkeen olen yhteydessä jenkkeihin ja kerron erikoiskohteesta asetukset mitä käytämme, jotta tietoliikenne yhteydenosto olisi mahdollisimman jouhevaa myöhemmin päivällä eikä tarvitse säätää ylimääräisiä, kun on tietoliikenneyhteyksien nostamisen aika.

Jatkan ohjeiden kirjoittamista ja saankin viimeistelyä ohjeet, pitää vielä luetuttaa ja tarkistuttaa jollain, että ovat selkeät myös muille kuin minulle, aina ei välttämättä omia lapsuusia tekstin joukosta huomaa.

Iltapäivällä työkaverini pyytää tutkimaan, kun lähetyksessä eivät näy päivitykset ja työkaverini epäilee vian olevan REST-rajapinnassa mitä studio käyttää. Intuitiooni sanoi, että vika on studion softassa mikä käyttäytyy tietyissä tilanteissa tämän mutta tarkistan rajapinnan toiminnan. Rajapinta toimii täysin normaalisti ja sieltä tuleva data on oikeaa. Soitan studiolle ja pyydän tekemään tarvittavat toimenpiteet heidän ohjelmistonsa kanssa ja grafiikat alkoivat päivittyä. Vanhasta kokemuksesta tiedän millä tavalla studion softa käyttäytyy tiettytyypisissä erikoistilanteissa ja pystyin helposti rajaamaan häiriön tähän, ei ole ensimmäinen tai viimeinenkään kerta kun näin tulee käymään.

Päivän loppuun käyn vielä läpi vanhoja tikettejä mitkä ovat auki ja joihin ei ole tehty päivityksiä yli viikkoon. Löysin muutamat jotka tarkistin, että asia on hoidettu mutta ei laitettu oikeaan tilaan, suljin nämä tiketit.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 8

Tällä viikolla sain hyvän muistutuksen hyvän vuorovaikutuksen vaikutuksesta ja miten monta liikkuvaa osaa toimiston sisäisessä tiedonkulussa voi olla. Tällä viikolla tuhrautui paljon tehokasta työaikaa siihen, että sisäistä vuorovaikutusta ei ollut tehty tarpeeksi laajasti. Huoltokatkosta ei ollut tiedotettu palveluntarjoajalle asti, jonka seurauksena palveluntarjoajan monitorointijärjestelmä hälytti, mistä seurasi, että palveluntarjoaja ilmoitti meille, että nyt ovat palvelut alhaalla. Siinä sitten turhaan käytettiin aikaa päivystäjien ja muiden tahojen kanssa selvitellessä, vaikka hälytykset johtuivat huoltokatkosta. Tästä tapauksesta ainakin opin sen, että koskaan ei voi tiedottaa liikaa tiedossa olevista katkoksista.

Menneellä viikolla opin paljon uusia järjestelmiä ja niiden prosesseja sekä minkä tyyppistä dataa näistä järjestelmistä tulee sekä mihin tämä data sitten pusketaan. Samalla selvisi myös datan kulkemisketju ja minkälaisia vaikutuksia tällä on, jos dataketju katkeaa kesken matkaa.

Todella paljon uutta ja sisäistettävää tietoa on tullut tällä viikolla uusista projekteista, meillä olevista projekteista sekä järjestelmistä. Myös vihdoinkin saadaan työpistämme siihen mallille, että sillä voi tehdä töitä ilman että tarvitsee hyppiä ja käyttää montaa eri työasemaa, vaan yhden voi suoraan keskittää monitorointikäyttöön meidän seuranta tarvitseville järjestelmille. Seuraava luonnollinen vaihe tässä prosessissa on saada meidän järjestelmien seuranta muiden järjestelmien kanssa samaan, mutta se vie aikaa.

Viikolla 45 pelijärjestelmien saatavuus oli 99.99 %. Yksi lyhyt muutaman minuutin katkos näkyi ulospäin ja vaikutti palveluiden saatavuuteen.

Ristiin koulutus on myös lähtenyt hyvällä mallilla liikenteeseen, seuraavilla työvuorolistoilla on myös enemmän vuoroja varattu ristiin oppimiselle mikä edes auttaa yhteisien käytäntöjen opiskelua sekä syventää tieto ja taitotasoa ex-peliihtien käyttämiin järjestelmiin. Onneksi kaikki uudet asiat ovat uusia kaikille, niin olemme kaikki samalla lähtöviivalla uuden oppimiselle, kun julkaistaan uusi peli tai palvelu niin, olemme kaikki suhteellisen samoissa lähtökuopissa ja pystymme helpommin antamaan vertaistukea esimerkiksi vaikeasti sisäistettävän asian kohdalla.

Opeteltavia asioita on todella. Olen pohtinut tapaa millä sisäistäisin parhaiten uudet tulevat asiat ja olen tullut siihen tulokseen, että omalla kohdallani toimii parhaiten, jos pääsen suoraan tekemään jotain, enkä vain seuraamaan esitystä, koulutusta tai lukemalla dokumentteja. Toki kaikki edellä mainitut tavat tukee oppimista mutta tykkään päästä konkreet-

tisesti näpertämään ja toteamaan miten opittava asia toimii. Ja mikäli mahdollista, testiympäristössä missä voin rauhassa, vaikka kokeilla rikkoa sen, tämän jälkeen miettiä mahdollisia korjaustoimenpiteitä.

Yrityksessä on myös todella paljon hiljaista tietoa. Tietoa mitä henkilöt ovat saaneet työn ja kokemuksen kautta mitä on vaikea ilmaista yksiselitteisesti. Olli Nuutinen Jyväskylän yliopistosta kirjoittaa hiljaisesta tiedosta seuraavasti ”Hiljaisella tiedolla on monia merkityksiä, mutta yleisesti sillä tarkoitetaan intuitiivista, ei-sanallista tietämystä, joka karttuu ihmisille toiminnallisen kokemuksen kautta. Hiljainen tieto on ei-propositionaalisen tiedon laji, jossa tietäminen perustuu tunteeseen tai vakuuttuneisuuteen tietämisestä ja jonka perusteita ei voida määritellä vakuuttavasti sanallisesti. Hiljaisen tiedon voidaan sanoa olevan tiedon lajina erilaista kuin eksplisiittinen tieteellinen tieto, sillä ihmisille tai yhteisöille kertyneen hiljaisen tiedon symbolisia tai käsitteellisiä yhteyksiä ei ole määritelty tai niitä ei ole käsitteellisessä mielessä olemassakaan ennen kuin ne sellaiseksi määritellään.” Omalta osaltani kokeilen jakaa hiljaista tietoa niin paljon eteenpäin kuin mahdollista, mutta läheskään aina en tunnista jokapäiväisissä tilanteissa mikä on kunnollista hiljaista tietoa joka kannattaisi ehdottomasti jakaa työkavereiden kanssa.

3.9 Viikko 46

Maanantai 13.11.2017

Tämän päivän tavoitteeksi olen laittanut muistin virkistämisen vanhan työroolini parissa.

Tänään olen toisella osastolla tuuraamassa työkaverin äkillistä poissaoloa. Tuuraan pelikoordinaattoria, joka käytännössä meinaa, että olen tänään vastuussa pelijärjestelmän pelitarjonnasta. Tämä on tuttua puuhaa eikä sinänsä ole uutta asiaa mutta en ole hetkeen tehnyt näitä hommia, niin pieni muistin virkistys ei ole ollenkaan pahitteeksi. Tänään on vuorossa minun kanssani kaksi vähemmän aikaa tätä työtä tehnyttä työkaveria, joten otan vetovastuun päivän tapahtumista.

Päivä menee myös suurimmalta osalta kouluttaessa työkavereita, tänään oli hiljaisempi päivä kohteiden lisäysten kannalta niin, oli erinomaista aikaa käydä läpi asioita mitä pitää osata tässä roolissa. Käytiin asiat kohteiden lisäämisestä vihjeiden ja valmispelien lisäämiseen.

Ihan mukavaa vaihtelua tällaiset normaalista poikkeavat työpäivät, ettei tarvitse joka päivä tehdä aina omaa rooliaan vaan voi hetken olla toimimassa toisessa roolissa. Todennäköisesti tällaiset tuurauskerrat tulevat olemaan entistä harvinaisempia, kun ihmisiä saadaan

enemmän koulutettua tasolle, että voivat toimia itsenäisesti ilman seurantaa, mutta toiseksi olen tyytyväinen ainakin pieneen työkiertoon. Toivottavasti eivät kuitenkaan täysin katoa.

Keskiviikko 15.11.2017

Tavoitteeksi tälle illalle olen laittanut varmistaa, että viimeviikolla olevat kansainvälisen arvannon laskuripohjat ovat oikein.

Heti töihin tullessa huomaa, että palveluntarjoajamme VPN kirjautuminen ei toimi enkä pääse kirjautumaan sisään tuotannon monitorointijärjestelmiin. Vanhat istunnot toimivat normaalisti eikä häiriö koskenut kuin muutamaa yrityksen sisäistä käyttäjää. Palveluntarjoajamme korjasi häiriön noin vartin kuluttua ilmoituksesta eikä enää illalla ollut ongelmia sen kanssa. Vaarana häiriön pitkittyessä, että vanhat istunnot raukeavat emmekä saa tehtyä uusia istuntoja, jonka seurauksena emme pääse muutamaa monitorointityökaluumme käsiksi. Tämä ei vaara ei onneksi realisoitunut.

Sovellussuunnittelija on yhteyksissä pystynkö pikaisesti tarkistamaan muutaman asian tuotannossa olevilta myyntipäätteiltä, käyn pikaisesti hankkimassa sovellussuunnittelijan pyytämät tiedot, jotta pääsevät palaverissaan eteenpäin. Tämä todennäköisesti koski myyntipäätteillä tällä hetkellä olevaa raportointihäiriötä joka työllistää asiakaspalvelua turhaan. En hänen kiireistä johtuen ehtinyt tarkemmin utelemaan mistä on kyse.

Tästä seuraavaksi sainkin selvitettäväksi mihin kumppanimme tarjoamat sisällöt ovat joutuneet, näiden kanssa on ollut jo pitempään ongelmia. Pyysin IT-tukeamme tutkimaan mihin puuttuvat tiedot ovat jääneet ja laitoin liitteeksi alkuvuonna olleen tiketin sekä oman kuvaukseni asiasta.

Kansainvälisen arvannon jälkeen työkaveri ilmoittaa kuinka hyvin uusi laskuri on toiminut, pari pientä viilausta vielä löytyi mutta pääasiallisesti toimi hyvin. Uudet ohjeet olivat myös vastanneet kaikkiin avoimiin työkaverin kysymyksiin, mutta kansainvälisen arvannon ohjelmistoon oli tullut päivitys ja pari uutta kohtaa mitkä pitää päivittää ohjeisiin. Työkaveri sanoi ottavansa kopin tästä ja päivittää ohjeet seuraavana työpäivänä.

Toiseen toimistorakennukseemme tulee palohälytys mikä sotkee hieman normaaleita iltatoimia, hoidan nyt palohälytyksen ajan toisen osaston tehtäviä. Pelienhallinnan tehtäviin kuuluu kohteiden seuranta, pelien oikea-aikainen sulkeminen sekä asiakkaiden voitonmaksun varmistaminen. Varmistan että pelit sulkeutuvat normaalisti sekä voitot menevät asiakkaille maksuun. Palohälytyksen ajan asiakaspalvelua hoidettiin Tampereen toimistol-

ta. Tilanne on päällä noin tunnin ajan, jonka jälkeen toisen toimistorakennuksen ihmiset päästetään takaisin.

Torstai 16.11.2017

Illan tavoitteeksi olen laittanut varmistaa, että IT-tuki on alkanut tutkimaan eilen ilmoittamaani tapausta.

Heti ensimmäiseksi alan käydä läpi päivän aikana tullutta sähköpostia, IT-tuki olikin jo vastannut ja halusi hieman lisätietoja. Selvisi että yli puolet kumppanin käyttämistä lähetyspalveluista olivat estetty ja sisällöt olivat karanteenissa. Pyysin että karanteenissa olevat tiedostot vapautetaan. Pyysin myös uuden säännön luontia, jonka perusteella sisältö käydään läpi. Tuleva materiaali on sen verran helposti ennakoitavissa, että sääntö on helppo kirjoittaa. Tavara tulee aina samassa muodossa [tyyppi] [paikka] [yyyy-mm-dd] jonka seurauksena oikean sallivan säännön kirjottaminen järjestelmään ei pitäisi olla kummallinen tehtävä. Lähetin lisätiedot sekä pyynnön laittaa uusi sääntö voimaan. Päivittelin lisätiedot häiriötikettiin sekä kävin tuoteomistajan kanssa juttelemassa tapauksen etenemisestä.

Illalla käyn vielä opastamassa työkaveria sisällönhallintajärjestelmän käytössä, toisen osaston ohjeistus on heikolla tasolla eikä ohjeita ole päivitetty vastaamaan vastikään tulleita muutoksia. Pienen pätkäilyn ja kokeilun jälkeen saatiin tarvittavat tiedot julkaistua sisällönhallintajärjestelmällä oikeassa muodossa pelisivustolle.

Perjantai 17.11.2017

Illan tavoitteena on varmistaa, että IT-tuki on alkanut tekemään eilen ilmoittamaani sääntöä ja saada arvio milloin mahdollisesti olisi valmista.

Ilta alkaa tiedolla, että käyttämämme työasema on päässyt pilotointiprojektiin mukaan ja siihen asennetaan kaikki uudestaan. Kaikki kriittiset ongelmat työaseman kanssa pitää ilmoittaa projektin vetäjälle, onneksi meidän tarpeet on hyvin pienet työaseman kannalta, joten en usko, että mitään hankaluuksia tulee tai havaitaan. Työasemaa ei kuitenkaan palautettu toimistoaikana, vaan se jäi sitten seuraavalle viikolle. Tämä ilta mennään kannettavan voimin.

Jatkan sähköpostin tutkimisella, ja huomaan että IT-tuelta on tullut vastaus eilen laittamaani viestiin. He alkavat tekemään töitä säännön eteen, arvioivat että tänään tai viimeistään alkuviikosta olisi valmis ja toiminnassa. Mainitsivat että olivat vapauttaneet karanteenissa olevat materiaalit ja ne ovat nyt noudettavissa.

Illalla yksi pelikohde peruutetaan huonojen kilpailuolosuhteiden vuoksi. Hoidan tiedotuksen asiasta sisäisesti ja ulkoisesti. Laitan pelisivustolle ilmoituksen missä kerrotaan kohteen peruutuksesta sekä tiedon että asiakkaiden rahat palautetaan piakkoin pelikohteesta. Kun rahat olivat saatua palautettua pelienhallinnan puolelta, vaihdoin verkkosivulle tiedon, että rahat on nyt palautettu. Jouduin käsin vielä muokkaamaan tuloksia parin tuloksen kohdalta jotka eivät tulleet oikein näkymään.

Tämän jälkeen käyn vielä neuvomassa toista työkaveria sisällönhallintajärjestelmän käytössä, tänään neuvonta sujuu jo paremmin ja saadaan julkaistua tarvittavat sisällöt heti ensimmäisellä yrittämällä. Pohdin ohjeiden kirjoittamista sisällönhallintajärjestelmän käyttöön jossain vaiheessa, ettei jatkuvasti tarvitse ravata toisella osastolla neuvomassa, tämän asian jätän hautumaan viikonlopun yli.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 9

Tällä viikolla osaamiseni ei juuri kehittynyt, pääsin kuitenkin jakamaan tietoutta sekä kouluttamaan työkavereita ihmisiä pelijärjestelmän käytössä mikä on aina hieno asia. Koulutustapahtumia on kuitenkin tulossa pitkin vuotta, pohdin että pitäisi varmaan miettiä joku järkevä koulutusohjelma. Asiat on hyvä käydä tietyissä järjestyksissä ja kokonaisuuksissa läpi, samalla pysyisi itse kärryillä vähän muiden mahdollisista taidoista ja kun tulee tapaus mitä ei ole koulutettu vastaan voi huikata työkaverille, että nyt olisi tapaus X, haluatko tulla tekemään tai katsomaan, miten tämä tehdään.

Viikolla 46 pelijärjestelmien saatavuus oli 100 %. Asiakkaille ei ulospäin näkynyt katkoksia eikä palveluiden saatavuuden kanssa ollut ongelmia.

Viikko oli hyvin rauhallinen häiriönhallinnan kannalta mikä mahdollisti omien resurssien käytön ohjeiden tekemiseen ja ohjeiden päivittämiseen. Sain hyvin päiviteltä ohjeita, viimeisimmistä ohjeista puuttuu vielä tarkistukset työkavereilta, että ovatko selkeitä mutta muuten ollaan hyvällä mallilla ohjeiden kohdalla oman tiimin työskentely ohjeiden kannalta. Toisen osaston ohjeistuksessa on huomattu kohtuullisesti puutteita ja pitää ottaa asia esille, että haluavatko tehdä itse, vai pitääkö kokeilla meidän osaston tehdä ne ohjeet, vaikka emme varsinaisesti käytä näitä ohjelmistoja enää.

Uusilla työlistoilla on myös varattu enemmän aikaa ristiin koulutukselle, mikä tukee osaston omia tavoitteita. Tarkoitus on kuitenkin jollain aikavälillä kaikkien osata edes jollain tasolla kaikkia tehtäviä. Alkuun se on todennäköisesti vain pintaraapaisu tarvittavasta osaamisesta. Kaikki osaavat jonkin verran ja jokaisella on oma erikoisalueensa minkä

taitavat hyvin. Ajan myötä erot tasaantuvat ja pystytään jo ristiin tuuraamaan toisia tehtävissä ja jossain välissä tasoerot katoavat ja pystyy tehdä vuorossa mitä roolia tahansa ilman hankaluuksia.

Lueskelin viikolla myös työn kuormitustekijöistä mitkä saattavat vaikuttaa työn laatuun ja työn turvallisuuteen. Päädyin työturvallisuuskeskuksen sivuille, missä olikin vaaratekijät listattuna selvästi. Työturvallisuuskeskuksen (Työturvallisuuskeskus, 2017) sivuilla kirjoitetaan psykososiaalisista kuormitustekijöistä seuraavasti ”Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön, työn organisointiin ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta. Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat puutteellisesti hallittuna, pitkään jatkueensa tai epäsuotuisissa olosuhteissa aiheuttaa terveydellistä vaaraa työntekijälle sekä edesauttaa muista vaaratekijöistä johtuvia haittoja.”

Tunnistan listalta ainakin muutaman kohdan mikä olennaisesti liittyy oman työni haittapuoliin. Tärkeimpänä asiana listalta nostaisin omalta kohdalta: ”Tiedon käsittely. Liiallinen tietomäärä tai jatkuvasti muuttuvan tiedon omaksuminen haastaa ihmisen kognitiivisen toimintakyvyn rajat (muisti, tarkkaavaisuus ja oppimiskyky). Liiallinen ja huonosti hallittu tietotulva voi uhata tunnetta työn hallinnasta ja aiheuttaa psyykkistä kuormitusta, virheitä sekä suorituskyvyn laskua.” Omassa työssäni tietoa tulee todella paljon ja välillä on vaikea tunnistaa mikä tästä tietomäärästä on turhaa ja mikä oikeasti tärkeää.

3.10 Viikko 47

Maanantai 20.11.2017

Päivän tavoitteeksi laitoin tarkistaa, että maanantain osalta poikkeustoimintamalli on toimiva ja osaan tehdä kaikki tarvittavat, en ole ollut maanantai aamuvuorossa sitten järjestelmän 24/7 muutoksen jälkeen.

Heti aamusta, kun saan työasemani päälle, tulee jo asiakaspalvelusta kysymyksiä miksi myyntipäätteille ei pääse kirjautumaan ja halusivat ohjata puhelut minulle. Vastasin pikaisesti, että olen vasta laittamassa myyntipäätteitä linjoille enkä pysty ottamaan puheluita vastaan. Hetken päästä tästä kaikki myyntipäätteet olivat linjoilla. Pitää jatkossa miettiä tätä myyntipäätteiden avausaikaa tarkemmin seuraavassa seurantapalaverissa.

Edelliseltä vuorolta oli jäänyt muutama tehtävä aamua varten odottamaan, tein ne muiden aamurutiinien ohella. Listalla oli kumppanin huoltokatkoa ja myyntirajojen muuttamista. Poistin huoltokatkotiedotteen sekä korjasin myyntirajat oikeiksi.

Tässä välissä on yleinen tietoturvakoulutus, mutta teknisten ongelmien vuoksi en saanut ääntä toimimaan lync-kokouksessa. Pitää katsoa nauhalta tämä lähetys, kun ilmestyy.

Sain kuittauksen viime viikolla tehtyyn tikettiin ja olivat saaneet häiriön korjattua jo perjantaina, viikonloppuna olivat vielä seuranneet, että kumppanilta tulee sisältöä normaalisti läpi suodattimien.

Tämän jälkeen käsiini tulee sisäisellä postilla muutama selvityspyyntö minkä kanssa menee suurin osa päivästä. Myyntiosastolta pitää käydä kaivamassa tietokannasta voittaneita tikettejä joita ei enää järjestelmässä ole, tämä vie hyvän osan selvitysaikaa. Yhden tapauksista hoidan itse loppuun mikä kuului myyntipaikalle. Muiden vastaamisen siirsin asiakaspalvelulle selvitysten jälkeen.

Tiistai 21.11.2017

Olen seuraavat päivät työkaverin ohjauksessa ja päivän tavoitteeksi olen laittanut ymmärtää "toisen puolen" työskentelytapoja sekä saada isompi kuva mitä ex-peliyhtiön tuotantotiasiantuntija tekee.

Aamulla teemme työkaverin kanssa yhdessä toimintasuunnitelman päivää varten, kirjaamme ylös mitä pitää ainakin tehdä. Listalle päätyy muutama palvelupyyntö sekä sekalaisia muita pyyntöjä sähköpostista ja häiriötaulusta.

Heti ensimmäiseksi tulee asia joka ei ole listalla, viikonloppuna on vikaantunut järjestelmä mikä laittaa huoltokutsuja eteenpäin huoltoyhtiölle ja häiriötä ei ollut korjattu tarpeeksi isolla prioriteetilla. Hätistelemme järjestelmän palveluntarjoajaa, että asia on kiireellinen, palveluntarjoajan päästä ymmärrettiin tämän jälkeen, että kyseessä on kiireellinen tapaus. Omissa jatkoselvityksissä huomasimme järjestelmän hajoamiskohdan samaksi, milloin palveluntarjoajalla on alkanut huoltokatko, ilmeisesti palvelu ei ollut huoltokatkon jälkeen käynnistynyt normaalisti uudestaan vaan vaatii ihmisen puuttumisen väliin.

Sitten työlistan kimppuun, ensimmäisenä tehtävänä tarkistamme myyntipäätteille viedyn korjauksen toimivuuden. Saamme virheen toistettua tuotannossa. Pienen selvittelyn jälkeen selviää, että jos kohde oli lisätty ennen korjausta, tämä virhe näkyy vielä. Tämä oikeenee itsestään noin viikon sisällä, kun kaikki vanhat kohteet on pelattu.

Tämän jälkeen on pikainen palaveri palvelukeskuksen kanssa missä käydään läpi avoimia tikettejä mitkä ovat roikkuneet liian kauan avoimina tai vaativat lisää huomiota. Kokous oli

lyhyt, yhtään huomionarvoista tikettiä ei palvelukeskuksella ollut avoinna. Käytiin muutamia muita tikettejä palaverin yhteydessä.

Loput päivästä menee normaalien rutiinien kanssa, kuten häiriötaulun siivoamisella. Päiveltiin tiketeiltä puuttuvia tietoja ja siirrettiin jo hoidetut vanhat tiketit oikeisiin tiloihin.

Keskiviikko 22.11.2017

Tänään olen laittanut tavoitteekseni osallistua muutostyöryhmän kokoukseen ja saada siitä jotain konkreettista irti koskien työkuvaani ja selvittää mikä on osastoni osa tässä prosessissa.

Koulutuspäivät jatkuvat, tänään on yksi tuotantovalvoja poissa, joten teemme yhdessä työkaverin kanssa tuotantovalvojan hommat sekä tuotantoasiantuntijan. Aamusta teemme heti tuotantovalvojan muistilistalla olevat työt. Näihin sisältyy muun muassa pottitietojen tarkistaminen, tilauspelien onnistunut ajaminen järjestelmään, varmuuskopiointiajajien seuranta sekä tiedottajille tehtävät selvitykset.

Aamupäivästä on muutostyöryhmän kokous mihin osallistun yhdessä työkaverin kanssa, käydään läpi seuraavan viikon aikana tulevia tuotantoonvientejä yhdessä toimittajiemme kanssa. Muutostyöryhmässä hyväksytään tai hylätään tuotantoonviennit. Muutama tuotantoonvientti on sellainen mistä tulee huoltokatko, näistä tiedotamme tarvittaville osapuolille kokouksen jälkeen.

Iltapäivästä teemme yhden häiriöistä johtuneen selvityspyynnön yhteistyökumppanillemme. Tähän tuhraantuu useampi tunti, kun halusimme varmistaa tietojen oikeellisuuden.

Loppupäivästä on viikkopalaveri missä käydään läpi ensivuoden tavoitteita yksikkötasolla ja katsotaan uusia tulevia osaston tehtäviä.

Torstai 23.11.2017

Tänään olen laittanut tavoitteeksi hoitaa perehdytyksen alla olevat työt mahdollisimman itsenäisesti ilman työkaverin väliintuloa.

Tänään olen viimeistä päivää perehdytyksessä tällä työjaksolla. Työkaveri huikkasi heti aamusta, että saan toimia täysin itsenäisesti ja kyselen jos on jotain epäselvää. Antoi myös aamusta pikaisen tilannekatsauksen mitä on tekemättä ja mitä pitää hoitaa tämän päivän aikana.

Lähdin heti työstämään tikettiä mikä edellisenä päivänä kiireen takia jäi hoitamatta. Selvisi että henkilö joka voi asialle tehdä jotain tulee vasta myöhemmin töihin, joten siirsin selvitystä parilla tunnilla eteenpäin. Seuraavaksi lähdin vanhojen päivittämättömien tikettien kimppuun ja tein muutamat loppuun.

Lähdin testaamaan, että pääsen yleisempiin käytettyihin järjestelmiin, huomasin että muutamata oikeudet vielä puuttuivat. Olin yhteydessä järjestelmää ylläpitävälle taholle ja oikeudet saatiin korjattua hyvinkin pian tämän jälkeen. Nyt on testattu, että pääsen kaikkiin yleisesti käytettäviin järjestelmiin.

Nyt henkilö jota kaipailin aikaisemmin aamulla, oli tullut töihin. Kävin kysymässä neuvoa, pystytäänkö tiketille tekemään mitään täältä käsin. Hän pikaisesti kokeili yleisimmät keinot saada myyntipäätte toimimaan etänä, totesi että tarvitsee huoltomiehen paikalle. Pyysin asiakaspalvelua tilaamaan huollon ja ilmoittamaan asiantuntijan puhelinnumeron, jotta päätte saadaan toimimaan.

Seuraavaksi olikin vuorossa pikainen palaveri palvelukeskuksen sekä frontend sovelluskehittäjän edustajan kanssa, käytiin läpi avoimia ajankohtaisia tikettejä sekä muita avoimia asioita. Itselläni oli yksi tiketti kokouksessa läpikäytäväksi, palvelukeskuksen edustaja tarkistaa onko heidän puolellaan mitään tehtävissä.

Seuraavaksi on vuorossa palaveri myynnin palveluasiantuntijan kanssa sekä myyntikoordinaattoreiden esimiehen. Palaveri koski meille joulukuussa siirtyviä uusia vastuualueita ja tehtäviä. Tarkoitus olisi, että meillä olisi ollut koulutus ennen tätä siirtymistä, mutta sairaslomat lykkäävät koulutuksen hieman tehtävien siirron jälkeen. Se ei pitäisi kuitenkaan olla ongelma, varahenkilö löytyy siksi ajaksi toiselta osastolta.

Viikkoanalyysi – seurantaviikko 10

Seurantaviikkojen osalta tämä viikko on ollut antoisin. Tällä viikolla pääsin itse tekemään myös tuotantoasiantuntijan työtä oman ydinosaamiseni ulkopuolelta. Työvuorossa olin toisen pelijärjestelmän tuotantoasiantuntija roolissa. Tämä työvuoro oli ohjattua toimintaa, työkaveri oli koko päivän varattuna minun avuksi vastailemaan kysymyksiin sekä tukemaan normaaleissa päivän toiminnoissa. Vastausten avulla pääsin enemmän sisälle järjestelmiin, toimintamalleihin sekä prosesseihin kiinni.

Viikolla osaamiseni karttui huomattavasti ex-pelilyhtiöiden järjestelmien parissa, pääsin vihdoinkin kunnolla näiden kanssa touhuamaan. Perekäytöksen ohessa löytyi muutamia jär-

jestelmiä mistä käyttöoikeudet puuttuivat mutta ne saatiin suurimmalta osalta lennosta hoidettua.

Aloin myös ymmärtämään mitkä tilanteet ovat rutiinityötä ja mitkä ovat poikkeustilanteita, tilanteisiin ei ehkä vielä osaa reagoida oikealla tavalla tai prioriteetilla mutta tuo on sellainen taito mikä harjaantuu vain käytännön kokemuksen kautta.

Seuraavat luonnolliset askeleet tästä ovat, ottaa tuotantoasiantuntija työvuoroja molempiin työtehtäviin ja sitä kautta kartoittaa omaa osaamista ja ammattitaitoa. Ehkä vielä muutama vuoro pitäisi järjestää tavalla missä on työkaveri jolta huikata neuvoa tarvittaessa. Tunnen kuitenkin olevani sen verran itsevarma osaamisestani, että pystyn selvittämään suurimman osan tilanteista. Mikäli en pysty selvittämään tilannetta itsenäisesti, tiedän kuitenkin oikeat kontaktikanavat. Kuitenkin on vielä todella paljon opeteltavaa ja uusia asioita sisäistettävänä.

Viikolla 47 palveluiden saatavuus oli 100 %. Yhtään saatavuuteen vaikuttavaa ollutta katkoa ei ollut. Seurantajakson aikana järjestelmät ovat olleet saatavilla seuraavasti (Taulukko 1). Palveluiden saatavuudessa päästiin seurantajakson aikana tavoitteeseen eikä seurantajaksolle osunut isompia häiriöitä.

Viikko	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	KA %
Saatavuus	99.99	100	100	99.99	100	100	99.99	99.99	100	100	99.99
Tavoite	99.96 %										

(Taulukko 1. Palveluiden saatavuus seurantajaksolla)

Kuluneella viikolla tuli myös paljon uutta asiaa mitä on tulossa lähitulevaisuudessa sekä uusia vastuita sekä työtehtäviä. Näitä odotan erittäin mielenkiinnolla, vuoden lopussa on koulutus ensimmäiseen uuteen tulevaan työtehtävään.

Havaitsin myös runsaasti vanhentuneita ohjeita ja dokumentaatiota viikolla vastaan tulleista tapauksista. Ohjeet pitäisi päivittää vastaamaan nykytilannetta sekä poistaa ylimääräiset vanhentuneet versiot ohjeista. Olen tutkinut löytyykö meiltä jotain uutta valmista pohjaa dokumentaation kirjoittamiseen. Suurin osa dokumentaatiosta on kirjoitettu vanhoissa peliyhtiöissä ja käytännöt ovat eronneet huomattavasti peliyhtiöiden välillä. Hyvä dokumentointi on teknisesti monimutkainen mutta helppo lukea ja ymmärtää. Kun nämä komponentit ovat yhdessä, palvelee dokumentaatio organisaatioissa kaikkia käyttäjiä, myös heitä jotka lukevat ainoastaan muutaman kappaleen (Cyborg Systems, 2012.) Dokumentaatio ongelmaan on onneksi tulossa parannusta lähitulevaisuudessa kun käymme yhdessä toimintamallin läpi.

Pohdinta ja päätelmät

Opinnäytetyön tavoitteina on seurantajakson aikana seurata oman osaamiseni kehitystä työtehtävien tekemisessä, organisoinnissa, vuorovaikutustilanteissa sekä uuden oppimisessa. Pääosin seuranta päivän kuluivat tuotantoasiantuntijan roolissa muuttuvakertoimisen pelijärjestelmän parissa. Mukaan mahtui myös perehdytyspäiviä yhtiön pääpelijärjestelmän kanssa sekä muutama kansainvälisen arvonnän komentokeskusrooli. Itse opin parhaiten, kun pääsee konkreettisesti tekemään jotain, vierestä seuraamalla en henkilökohtaisesti paljoa opi vaan pitää päästä konkreettisesti tekemään jotain, jotta opit jäävät päähän. Yleensä pyrin ennen uuden asian oppimista tutustua lähdemateriaaliin tai dokumentteihin mahdollisimman hyvin, vaikka tekemisellä uuden oppiminen jää parhaiten muistiin. Ominia yleisinä tavoitteina laitoin myös ITILiin tutustumisen, se ei täysin omalta kohdalta onnistunut vaan paljon on vielä ITIListä opittavaa. Seurantajaksolla opin ITILin häiriönhallinta ja muutoshallinta prosessista, nämä ovat ne ITILin alueet mihin jokapäiväinen työskentelyni perustuu. Nyt minulla on vahva käsitys yrityksen häiriönhallintaprosessista ja siihen liittyvistä toimintamalleista. Osaan käsitellä häiriön tuotantoympäristössä oikeaoppisesti häiriöhallinnan prosessissa kuvatulla tavalla.

Laitoin myös kolmannen opinnäytetyölle tavoitteen millä mitattiin työni onnistumista. Palveluiden ja järjestelmien saatavuustavoite, laskin että järjestelmät saavat olla arvioilta maksimissaan 4 minuuttia viikossa sellaisessa tilassa, että asiakkaat eivät pääse käyttämään palveluita, että tavoite täyttyy. Seurantajaksolla palvelut olivat 99.99 % ajasta saatavilla, tavoitteen täyttymiseksi palveluiden pitää olla saatavilla vähintään 99.96 % ajasta. Tämä tavoite täyttyi hienosti. Muutama pieni katkos järjestelmien saatavuudessa oli mutta ei mitään isoa mikä olisi vesittänyt tavoitteen.

Seurantajaksolla kehittyminen oman ydiosaamisen kanssa vahvistui. Muilla osa-alueilla kehittyminen pääsi hyvin vauhtiin. Pääsin hyvin sisälle yhtiön muihin pelijärjestelmiin, prosesseihin ja toimintamalleihin. Vahva motivaatio oppia uutta auttaa myös hyvin paljon. Työ kuitenkin on nyt entistä haastavampaa, kun vaaditaan laajempaa osaamista. Kaikilla pitää olla jossain vaiheessa vähintään laaja perusosaaminen sekä olla oman työnsä asiantuntija. Kaikkea ei onneksi vielä tarvitse osata itse, vaan tiimissä on hyvät ja avuliaat työkaverit mitkä auttavat asioissa mistä ei vielä tiedä. Tai jos heilläkään ei ole tietoa asiasta, niin etsimme yhdessä vastauksen kysymykseen minkä seurauksena kaikki oppivat.

Organisaatiotaidot kehittyivät myös seurantajaksolla. Muutaman kerran tavoitteet joutuivat kuitenkin väistymään tuotannossa ilmenneiden häiriöiden takia jotka vaativat enemmän priorisointia. Priorisointitaidot ovat kehittyneet seurantajaksolla, osaan tunnistaa jo paremmin ei oman asiantuntija-alueen sisällä olevia häiriöitä ja suhtautua suurimpaan osaan

niiden tarvittavalla vakavuudella. Pystyn myös entistä paremmin ymmärtämään häiriön laajuuden, koskeeko vika yksittäistä palvelua vai pientä osaa palvelusta.

Olen yrittänyt joka päivä oppia jotain uutta yhtiön muista pelijärjestelmistä, aina se ei ole onnistunut tuotannossa olevien kiireiden vuoksi. Kun tuotantoon tulee häiriö, se yleensä jyrää kaikki rutiini ja vähemmän kriittiset työtehtävät.

Seurantajakson aikana suurin osa käyttämistäni toimintamalleista menivät uusiksi johtuen isosta järjestelmämuutoksesta. Näiden kanssa touhuaminen oli oma haasteensa, nyt kuitenkin tuntuu, että uusi toimintamalli menee jo rutiinilla. Myös osa prosesseista vaihtui seurantajakson aikana ja vaativat uusia toimintamalleja. Näihinkin muutoksiin pystyttiin onneksi reagoimaan nopeasti. Saatiin yhdessä kehitettyä oikeanlainen toimintamalli minä, seurauksena kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä.

Oman työni analysoinnin ansiosta olen tehnyt myös konkreettisia muutoksia jokapäiväisiin työskentely tapoihini. Nyt kun aloitan työpäivän, kirjaan heti ylös mitä pitää päivän aikana hoitaa normaalien rutiinistöiden lisäksi, tämä on helpottanut huomattavasti oman työn seurantaa. Olen myös havainnut seurantajaksolla puutteita järjestelmien ohjeistuksissa ja korjailut niitä havaintojen mukaan sekä päivittänyt ohjeistukset vastaamaan uusia prosesseja ja toimintamalleja. Koska ketään nimettyä henkilöä ei ole ohjeistuksen päivitykseen, se tuntuu olevan aina se ensimmäinen asia mitä ei päivitetä, vaikka havaitaan puutteita. Ohjeistuksen päivittämiseen pitäisi varata työaikaa, etenkin nyt kun olemme pisteessä missä pitää kouluttaa jatkuvasti uusia ihmisiä työtehtäviini. Kouluttaminen vanhoilla tai väärillä ohjeilla on todella ikävää, tällöin työtehtävää harjoitteleva ihminen ei voi hätätilanteessa edes turvautua ohjeisiin vaan pitää luottaa siihen, että muistaa tai kurkata omia muistiinpanoja.

Huomasin seurantajaksolla sidosryhmien kanssa kommunikoinnin olevan pieni haaste. Vuorovaikutustaidot kehittyneet huomattavasti seurantajaksolla, kun on oppinut paremmin tuntemaan ihmisiä sekä tietää suurin piirtein kuka tekee yrityksessä mitäkin ja kuka vastaa mistäkin. Yhteistyö sujuu helpommin, kun on nähnyt kasvotusten. Pyrin aina pikaviestin sijaan käymään paikan päällä, mikäli vain mahdollista. Toki kysyn aina ensin, että voiko tulla käymään paikan päällä, välillä jollain saattaa olla työtilanne sellainen, että minun asia voi odottaa vaan pitää hoitaa jotain muuta ensin.

Tiedottamisessa on vielä itsellä parantamisen varaa, talo on nykyään niin iso, että ei tiedä kenelle kaikille pitäisi aina tiedottaa häiriöistä. Olen kuitenkin mennyt omalla säännöllä, tiedota isosti ja pienennä listaa tarpeen mukaan. Vielä ei ole tullut palautetta tästä tavasta,

mutta varmasti jossain vaiheessa, jos alkaa liikaa viestejä saapua. Tämä on itsellä seuraava henkilökohtainen tavoite, saada oikeaoppiset viestintäohjeet tehtyä. Seurantajaksolla tein kriittisen häiriöviestinnän ohjeita, siihen olemme saaneet toimintamallin. Normaaliin häiriöviestintään toimintamalli on vielä kehitteillä.

Havaitsin seurantajaksolla sen, että tykkään todella paljon muiden ihmisten kouluttamisesta ja se onkin työtehtävä minkä tekee aina mielellään. Pääsee jakamaa omaa opittua tietoa muiden kanssa, sekä välillä tulee sellaisia kysymyksiä mihin ei tiedä itse vastausta, niin parhaassa tapauksessa opin samalla myös itse jotain uutta.

Opinnäytetyötä tehdessä kehityin tiedonhaussa. Opin etsimään ja hyödyntämään monipuolisia tietolähteitä entistä paremmin. Havainnoin työtä tehdessä että, IT-alaan yleisesti liittyvät tiedot kannattaa etsiä suoraan ulkomailta. Ulkomailta löytyy IT-alaa koskevia artikkeleita, tutkimuksia ja kirjallisuutta paremmin kuin kotimaasta.

Lähteet

Begin the Begin. 2016 6 reasons why Slack is better than email for internal communication. Luettavissa: <https://jeffhilimire.com/2016/04/6-reasons-why-slack-is-better-than-email-for-internal-communication/> Luettu: 25.9.2017

Cyborg Systems. 2012 Documentation is the Most Valuable Thing You Do. Luettavissa: <http://cyborginstitute.org/projects/administration/documentation/> Luettu 16.12.2017

Farenden, P. 2012 ITIL for Dummies, Englanti

General Data Protection Regulation. The regulation. Luettavissa: <http://www.eugdpr.org/the-regulation.html> Luettu 19.10.2017

Global Information Assurance Certification Paper. 2012 Is Single Sign on a Security Risk? Luettavissa: <https://www.giac.org/paper/gsec/811/single-sign-security-risk/101711> Luettu: 16.10.2017

Great Place to Work. 2012 Yhdessä tiedämme enemmän – Sisäinen viestintä parhaissa työpaikoissa. Luettavissa: <http://www.greatplacetowork.fi/julkaisut-ja-tapahtumat/blogit-ja-uutiset/629> Luettu: 12.9.2017

Josten, E.J.C. 2002 The Effects of Extended Workdays. Luettavissa: [https://pure.uvt.nl/portal/en/publications/the-effects-of-extended-workdays\(8b20301c-e963-449a-8b18-0210cebc7cf8\).html](https://pure.uvt.nl/portal/en/publications/the-effects-of-extended-workdays(8b20301c-e963-449a-8b18-0210cebc7cf8).html) Luettu: 1.10.2017

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa - Toimivan työyhteisön peruspilarit. Helsinki: Talentum Media

Messinger J. 2017 API testing tips from a Postman professional. Luettavissa: <http://blog.getpostman.com/2017/07/28/api-testing-tips-from-a-postman-professional/> Luettu 6.10.2017

Mikä Veikkaus on. Luettavissa: <https://www.veikkaus.fi/fi/yritys#!/yritystietoa/mika-veikkaus-on> Luettu: 11.9.2017.

Nuutinen O. Hiljainen tieto. Luettavissa <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto> Luettu: 16.12.2017

Nyström J. 2014 Tiimityön merkitys työelämässä. Luettavissa:
<https://www.linkedin.com/pulse/20141208115448-13263991-tiimity%C3%B6n-merkitys-ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4ss%C3%A4> Luettu 4.11.2017

Organisaatioviestintä. 2012 Voiko (sähköposti)viestintää olla liikaa? Luettavissa:
<https://organisaatioviestinta.com/2011/12/01/voiko-sahkopostiviestintaa-olla-liikaa/> Luettu 6.10.2017

Sahni V. 2015 Best Practices for Designing a Pragmatic RESTful API. Luettavissa:
<http://www.vinaysahni.com/best-practices-for-a-pragmatic-restful-api> Luettu: 11.9.2017

Techrepublic. 2017 Atlassian Confluence wiki and collaboration platform: The smart person's guide. Luettavissa: <https://www.techrepublic.com/article/confluence-the-smart-persons-guide/> Luettu: 30.10.2017

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2017 Miten valmistautua EU:n tietosuoja-asetukseen. Luettavissa:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/oppaat/1Em8rT7IF/Miten_valmistautua_EUn_tietosuoja-asetukseen.pdf Luettu: 19.10.2017

Tekniikka & talous. 2017. EU:n tietosuoja-asetus vaatii isot muutokset – suuri osa yrityksistä ei varautunut. Luettavissa: <http://www.tekniikkatalous.fi/tpaiva/eu-n-tietosuoja-asetus-vaatii-isot-muutokset-suuri-osa-yrityksista-ei-varautunut-6630447> Luettu 21.10.2017

Terävä K. & Mäkelä-Pusa P. 2011 Esimies työhyvinvointia rakentamassa, s19, Tampere: Tammerprint Oy

The Verge. 2017. This startup is building AI to bet on soccer games. Luettavissa:
<https://www.theverge.com/2017/7/6/15923784/ai-predict-sport-betting-gambling-stratagem> Luettu 29.10.2017

Työturvallisuuskeskus. 2017. Riskien arviointi työpaikalla – työkirjan vaaratekijäkuvaukset. Luettavissa: https://ttk.fi/files/5433/STM_tyokirjan_vaaratekijakuvaukset.pdf Luettu 19.11.2017

Liitteet

Liite 1. Työn keskeiset käsitteet ja lyhenteet

Totalisaattori = Yleisesti käytetty nimitys pelijärjestelmästä mikä ottaa vastaan muuttuvakertoimisia pelejä. Kansainvälisesti käytetään pari-mutuel betting nimitystä. Peleissä yritetään tietää esimerkiksi hevosen sijoittuminen lähdöissä.

Kiinteäkertoiminen peli = Asetetaan pelikohteille valmiit kertoimet, jolloin asiakas tietää heti pelin jättöhetkellä minkälaisella kertoimella mahdollinen voitto tulee.

Muuttuvakertoiminen peli = Jokainen pelattu euro vaikuttaa kertoimiin ja voitonmaksuun. Kertoimet eivät enää muutu, kun pelaaminen loppuu.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library, prosessikehys millä ohjataan tuotannon päivittäistä toimintaa, kehitystä sekä elinkaarta.

ITSM = IT service management, yksi ITIL:in osa mitä käytämme häiriönhallinnassa

Jira = Atlassianin valmistama tiketöintijärjestelmä ja seuranta järjestelmä

Slack = Pilvipalvelussa toimiva keskustelu / tiimityökalu mihin on helppo integroida erinäisiä palveluita.

Häiriönhallinta = prosessi minkä tarkoitus on palauttaa palvelu takaisin normaaliksi mahdollisimman pian.

Palvelupyyntö = Käyttäjän luoma pyyntö toimittaa tietoa tai saada apua.

Confluence = Atlassian valmistama dokumentointijärjestelmä / tiimityöskentely työväline, wikipedia tyyppinen järjestelmä mihin käyttäjät itse luovat sisältönsä.

Single Sign-on = Käyttäjä tunnistautuu eri järjestelmiin samalla salasanalla ja käyttäjätunnuksella, ei tarvitse erillisiä salasanoja kaikkiin järjestelmiin.