

Järjestelmänvalvoja Network Services Finland Oy

Juha Paavola

Päiväkirjaopinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2017



Tekijä(t) Juha Paavola	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Järjestelmänvalvoja Network Services Finland Oy	Sivu- ja liitesivumäärä 66 + 1
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Administrator at Network Services Finland Ltd.	
<p>Päiväkirjaopinnäytetyön tavoite oli tutkia ammattikorkeakouluopiskelijan kehittymistä ammattilaiseksi ja vastavalmistuvan pätevyyttä tietotekniikka-alan työhön. Työ toteutui järjestelmänvalvojan tehtävissä helsinkiläisessä IT-yrityksessä. Päiväkirjatyypinen opinnäytetyö tapahtui päivittäisillä raporteilla ja viikoittaisella analyysillä. Tutkinta ja pohdinta tapahtuivat viikoittaisen analyysin pohjalta. Raportointijakso sijoittui aikavälille 20.3.2017 – 9.6.2017.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyön tuloksena tutkimuksen kohdehenkilö koki ammatillista kasvua työssä ja kehitti omaa ammatitaitoansa. Eniten ammatillista kasvua tapahtui itsenäisen työskentelyn aikana. Kriittinen osa ammatillista kasvua oli työajan suunnittelu ja ajanhallinta.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyön johtopäätöksenä ilmeni, että järjestelmänvalvojan työhön riittää tradenomitutkinto tai muun työn kautta hankittu osaaminen.</p>	
Asiasanat Tietotekniikka-ala, Asiakaspalvelu, Osa-aikatyö	

Sisällys

1 Johdanto	1
1.1 Työtehtävissä tarvittava osaaminen	1
1.2 Yrityksen esittely	2
1.3 Keskeiset ammattikäsitteet ja lyhenteet	2
2 Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1 Oman nykyisen työn analyysi	3
2.2 Sidosryhmät työpaikalla	4
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	5
3 Päiväkirjaraportointi	6
3.1 Seurantaviikko 1	6
3.2 Seurantaviikko 2	15
3.3 Seurantaviikko 3	21
3.4 Seurantaviikko 4	26
3.5 Seurantaviikko 5	33
3.6 Seurantaviikko 6	38
3.7 Seurantaviikko 7	43
3.8 Seurantaviikko 8	48
3.9 Seurantaviikko 9	53
3.10 Seurantaviikko 10	59
4 Pohdinta ja päätelmät	64
4.1 Päiväkirjaopinnäytetyöstä opittua	65
4.2 Jatkokehitys- ja tutkimusmahdollisuuksia	65
Lähteet	66
Liitteet	67
Liite 1. PERT-taulukko tietokoneen esiasennuksesta	67

1 Johdanto

Tämä päiväkirja-opinnäytetyö käsittelee Haaga-Helia opiskelijan Juha Paavolan työtä järjestelmänvalvojana Network Services Finland Oy yrityksessä. Päiväkirjatyyppisen opinnäytetyö tapahtuu päivittäisillä raporteilla ja viikoittaisella analyysillä. Raportointijakso sijoittuu aikavälille 20.3.2017 – 9.6.2017. Raporteissa käydään läpi työtehtäviä, tavoitteiden saavuttamista ja niiden toteutumista. Lisäksi päiväkirja-opinnäytetyössä analysoidaan omaa kehittymistä ja pohditaan syntyneitä analyysiä.

Kirjallisuutta:

Armando, E. & Borivoje, F. 2010. Handbook of cloud computing. Springer. New York.

Kirja pilvirakenteista, palveluista ja niiden eroavaisuuksistaan. Kirja käy läpi pilviteknologian perusteet, minkä lisäksi pohtii tulevaisuuden suuntaa pilvipalveluille. Pilvipalvelut ovat vahvasti mukana päivittäisessä työskentelyssä.

Bott E. 2016. Introducing Windows 10 for IT Professionals. Redmond. Washington.

Virallinen Microsoftin kirja, mikä auttaa ja ohjeistaa ongelmassa Windows käyttöjärjestelmän. Kirja sisältää Microsoft Deployment Kit (MDK) 2013 manuaalin. MDK on tärkeä työväline tietokoneiden esiasennuksessa. Kirja kattaa myös Windows pöytäkoneet, kannettavat, puhelimet ja tabletit.

1.1 Työtehtävissä tarvittava osaaminen

Järjestelmänvalvojan tehtävä vaatii vahvaa osaamista Microsoft Windows tuotteista ja ympäristöistä. Windows käyttöjärjestelmän lisäksi järjestelmänvalvoja tulee ymmärtää langattomista verkkoyhteyksistä, servereistä ja erilaisista sähköisistä työvälineistä. Hyvä suullinen ja kirjallinen ilmaisutaito ovat tärkeitä, koska työ on vahvasti asiakaspalvelu pohjaista. Ongelmat ratkaistaan etätyökalun avulla tai käynnillä asiakkaan tiloissa. Liikkuminen asiakkaan tiloihin vaatii oman henkilöauton käytön, eli ajokortti on välttämätön. Asiakkaiden erilaisten IT-ympäristöjen ja ohjelmien tuntemus vaatii kykyä omaksumaan laajoja kokonaisuuksia.

1.2 Yrityksen esittely

Network Services Finland Oy (NSF) ylläpitää ja kehittää asiakkaittensa IT-ympäristöä sekä tukee tietotekniikan käytössä. Toiminta keskittyy pääkaupunkiseudulle. NSF:n tavoitteena on tarjota kullekin asiakkaalle sellainen IT-ympäristö ja palvelut, jotka tukevat liike-toimintaa. Vahvana tavoitteena edesauttaa asiakkaan työhyvinvointia. Näkemyksenä on, että hyvinvoiva organisaatio on tuottava organisaatio. NSF haluaa saada aikaan tyytyväisiä asiakkaita, joiden päivittäinen työnteko on mahdollisimman mutkatonta ja jotka pitävät saamastaan palvelusta. Yrityksen toimisto sijaitsee Helsingin Kalasatamassa.

1.3 Keskeiset ammattikäsitteet ja lyhenteet

- **Palvelin / Serveri** tarkoittaa tietokonetta, mikä pyörittää palvelinohjelmistoja muille tietokoneille verkon välityksellä tai paikallisesti.
- **Shell-skripti** on tiedosto, mihin on tallennettu usein käytettyjä komentosarjoja. Komentotulkkiin kirjoittaessa skriptin nimen, se suorittaa siinä olevat komennot.
- **Toimialue (windows)** on joukko Microsoft Windows -käyttöjärjestelmän sisältäviä tietokoneita, joita voidaan hallita keskitetysti yhdeltä tai useammalta Windows-palvelimelta.
- **Varmuuskopiointi** on toimenpide missä kopioidaan ja tallennetaan haluttu tieto. Tieto voidaan palauttaa kopiolta, jos alkuperäinen tieto häviää.
- **Virheloki** rekisterintapainen dokumentti, mikä pitää sisällään tietokoneella tapahtuneista virheilmoituksista ja tapahtumista.

- **AD** (Active Directory) Microsoft Windows -toimialueen käyttäjätietokanta ja hakemistopalvelu. Työkalu käyttäjien tilien hallinnoimiseen.
- **Admin** (Administraattori) Ylläpitäjä, joka hoitaa ja hallinnoi toimialueita.
- **DHCP** (Dynamic Host Configuration Protocol) on verkkoprotokolla, jonka yleisin tehtävä on jakaa IP-osoitteita uusille lähiverkkoon kytkeytyville laitteille.
- **DNS** (Domain Name System) on internetin nimipalvelujärjestelmä, joka muuntaa verkkotunnuksia IP-osoitteiksi.
- **MDT 2013** eli Microsoft Deployment Toolkit 2013 on ohjelma, mikä asentaa Windows käyttöjärjestelmän
- **SMBv1 protokolla** (Server Message Block) on hajautettu levyjärjestelmä. Tarkoituksena välittää tiedostoja ja hakemistoja tietokoneiden välillä.
- **VBScript** (Visual Basic Script) on ohjelmointikieli.

- **VPN** (Virtual Private Network) on tapa, millä yksityinen tietokone yhdistetään julkisen verkon ylitse yrityksen verkkoon. Käytetään etäyhteyden tekemisessä, työkennellessä kotona.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

- Asiakaspalvelu
 - puhelin
 - sähköposti
 - käynti
- AD hallinta
- Työvälineiden huolto
- Tietokoneiden esiasennusta

Asiakkaat ovat jaettu työntekijöiden välillä osaamisen mukaan. Ongelmatilanteissa asiakas on ensisijaisesti yhteydessä omaan yhteyshenkilöönsä. Yksi henkilö ei pysty vastaanottamaan kaikkia puheluita jokaiselta asiakkaalta, jolloin puhelinpäivystäjä ottaa ylitsevuotavat puhelut. Puhelinpäivystystä tapahtuu muutamana päivänä viikossa. Puhelinpäivystyspäivinä henkilö on valmiudessa ottamaan puheluita asiakkailta ja ratkaisemaan ongelman etätyökalun avulla tai välittämään tiedon oikealle henkilölle. Tapaukset kirjataan työaikakirjanpitojärjestelmään. Sähköpostin lukeminen ja viesteihin vastaaminen on joka päiväistä ja parhaiten onnistuu hiljaisempina hetkinä puhelinpäivystyksen ohella. Osa työskentelystä tapahtuu asiakkaan tiloissa, mikä vaatii oman aikataulun suunnittelua.

Järjestelmänvalvojalla on käyttöoikeudet asiakkaiden käyttäjätietokantoihin eli Active Directoryyn (AD). Järjestelmänvalvoja hallinnoi AD:n kautta asiakkaiden tietoja. Yleisimpiä tehtäviä on tietojen päivitys ja uusien tilien tekeminen.

Työtehtäviin kuuluu asiakkaiden työvälineiden huolto. Tämä kattaa tietokonelaitteiston, puhelimet, tabletit ja tulostimet. Kaikkia laitteita ei pystytä kuitenkaan huoltamaan, jolloin järjestelmänvalvoja tilaa huollon laitteelle tai ohjaa asiakkaan tekemään huoltotilauksen.

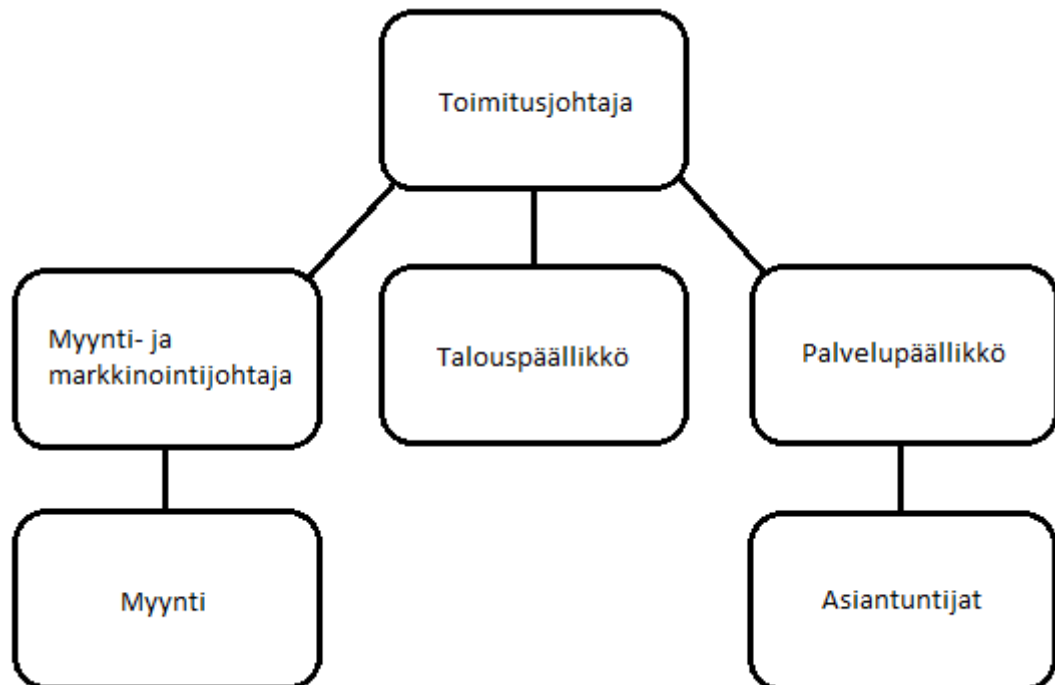
Selviytyäkseen työn haasteista henkilön tulee osata hallita erilaisia käyttöjärjestelmiä. Suurin osa asiakkaista käyttää Windows käyttöjärjestelmiä, kuitenkin Mac ja Linux ympäristöjen tuntemus on tarpeen. Asiakkaita palvellaan suomeksi ja englanniksi.

Ammatillinen kehittyminen

Koen olevani ammatillisessa osaamisessani aloittelevana tekijänä. Omaan työhön vaadittavat perusteet, mutten ole keskittynyt tietylle alueelle. Tämä näkyy päivittäisessä toiminnassani. Usein turvaudun kokeneempien neuvoihin ja käytäntöihin. Pysin itsenäiseen työskentelyyn ja ensisijaisesti etsin ongelmiin ratkaisun itse. Kun olen saanut ratkaistua hankalan ongelman, kirjoitan siitä itselleni ohjeen. Tällä tavoin kehitän itseäni ammattilaiseksi. Uusi työ tuo uusia haasteita ja opittavaa, itsensä kehittäminen nousee tärkeäksi osaksi työn oppimisen kannalta.

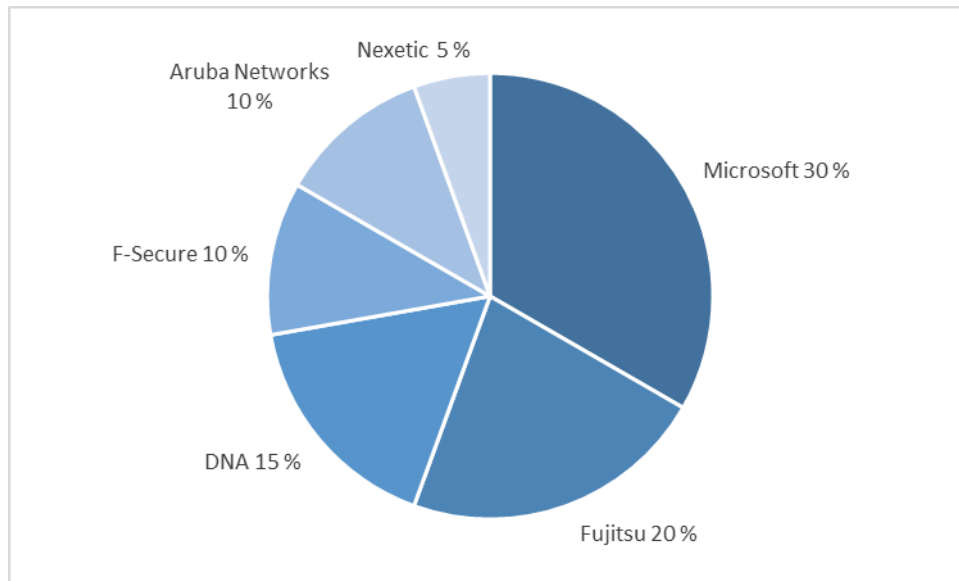
2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Taulukko 1 Organisaatorakenne, sisäinen sidosryhmä



Yllä oleva taulukko kuvaa organisaation rakennetta. Pienenä yrityksenä yksiköitä ei ole paljoa, mutta kommunikaatio yksiköiden välillä on nopeaa ja sujuvaa. Työskentelen kokonaisaikaisesti asiantuntijat ryhmässä. Myynnillä ja asiantuntijoilla on erilliset viikkopalaverit, mutta kuukausipalaverit ovat kaikille.

Taulukko 2 Yhteistyökumppanit, ulkoinen sidosryhmä



Tärkeänä osana työtä on yhteistyökumppanit. Yllä oleva taulukko nimeää yhteistyökumppanit ja antaa visuaalista arviota kunkin määrästä työnteossa.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Uusi työympäristö vaatii aktiivista oppimista ja siksi kollegat ovat kriittinen osa. Yhdessä työskenteleminen vaatii hyviä sosiaalisia taitoja, sekä kykyä omaksua uusia käytäntöjä. Työssä tulee vastaan useita vuorovaikutustilanteita työtovereiden kanssa. Kaikki vuorovaikutustilanteet eivät tapahdu reaaliajassa. Etätyömahdollisuuden ansiosta, osa työntekijöistä työskentelee toimiston ulkopuolelta. Tämä korostaa kykyä sopeutua käyttämään erilaisia tietoliikenneverkkoja kommunikointiin. Yrityksen henkilöstömäärä on onneksi pieni, mikä helpottaa työryhmään sopeutumista. Asiakkaiden kanssa kommunikoidaan pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostilla. Näissä korostuu puhetaito ja kirjoittaminen. En koe erilaisten vuorovaikutusten tuovan minulle hankaluuksia, koska olen työskennellyt vuosia asiakaspalveluksessa. Haasteena koen työpaikan työilmapiirin määrittelyn. Työilmapiiri vaikuttaa vuorovaikutustaitojen sujuvuuteen.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 20.3.2017

Tavoitteet:

Työssä käytettävien ohjelmien läpikäynti, yrityksen tiloihin ja tapoihin tutustuminen.

Päivän tehtävät:

Ensimmäinen työpäivä. Mikko Kalliomäki opastaa minut järjestelmiin ja perustehtäviin, mitä tulen tekemään työssäni.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Arvioidut tavoitteet toteutuivat loistavasti. Pääsin tekemään omat käyttäjätunnukset itse yrityksen palvelimelle mentorin Mikko Kalliomäen avustuksella. Kävimme hänen asiakkaidensa projekteja läpi ja niissä vaadittuja ohjelmistoja. Mikko kertoi, miten laajasti NSF hoitaa asiakkaiden IT tarpeita. Lopuksi asensimme uuden tietokoneen käyttäen MDT 2013 työkalua. Microsoftin työkalu MDT 2013 asensi ohjelmat. Kyseiset ohjelmat oli asiakkaan kanssa sovittu etukäteen.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Koin saavani hyvän pohjustuksen ja kokonaiskuvan työstä. Tunsin osaavani työn yllättävän hyvin. En kokenut paniikkia tai epäselvyyttä. Huomenna jatkuu työhön perehdyttäminen sekä asiakkaiden ongelmien ratkonta.

Tiistai 21.3.2017

Tavoitteet:

Ohjelmien ja työtapojen oppiminen.

Päivän tehtävät:

Asiakaskäynti. Kytkimen asennus. Virtuaalipalvelimet.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään asensin oman työpisteeni paikoilleen. Lisäksi kävin kollegan kanssa läpi tarvittavat ohjelmat työni tekemiselle. Näitä ohjelmia olivat: Sharepoint, etätyökalu asiakkaan päätteille ja puhelinjärjestelmä. Työskentelin tiiviisti yhdessä kollegan kanssa. Kävimme asiakkaan uusien palvelimien asennusta läpi. Asiakkaan vanhat 2002 palvelimet olivat tulleet elinkaarensa loppuun ja heille on asennettu Microsoft 2012 palvelimet. Uusille palvelimille asennettiin Hyper V -ohjelman avulla kaksi virtuaalista palvelinta. Näille virtuaalisille palvelimille asennetaan sähköpostijärjestelmä, Microsoft Exchange ja SQL. Ohjelmat pystyimme asentamaan etätyökalun avulla toimistosta. Tarvitsimme kuitenkin mennä paikalle asentamaan kytkimen, minkä avulla uusille palvelimille saatiin lisää verkkopaikkoja. Menin Mikko Kalliomäen kanssa autolla asiakkaan tiloihin ja asensimme kytkimen onnistuneesti. Lisäksi poistimme vanhoja operaattorien laitteita ja siistimme johto viidakkoa.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Koin saavani konkreettista kokemusta, miten palvelimet toimivat virtuaalisesti ja kuinka tärkeitä niiden asennus on.

Keskiviikko 22.3.2017

Tavoitteet:

Ohjelmien ja työtapojen oppiminen.

Päivän tehtävät:

Asiakkaiden ongelmien ratkonta yhdessä kollegan kanssa, kahden Fujitsu pöytäkoneen esiasennus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään oli hiljaisempi päivä toimistolla. Suuri osa henkilökunnasta työskenteli etänä tai oli asiakkaan tiloissa lähikontaktina. Kollegani Mikko Kalliomäki oli kanssani toimistolla. Jatkoimme eilisten virtuaalipalvelimien asennusta loppuun. Myöhemmin päivällä tuli kaksi pöytäkonetta, mitkä piti asentaa valmiiksi asiakkaalle. Sain tehtäväksi asentaa tilauksen mukaiset ohjelmat MDT 2013 avulla. Lisäksi otin talteen tietokoneen sarjanumeron, mallin ja asennettujen ohjelmien sarjanumerot. Nämä tiedot laitoin työpaikan Sharepoint ympäristössä asiakkaan tietoihin. Tietojen avulla yritys pysyy jäljillä, mitä tietokoneita ja ohjelmia asiakkaalle on asennettu. Kun koneet oli asennettu valmiiksi, liitin ne asiakkaan toimialueeseen. Tehtävät onnistuivat mainiosti. Muutama ongelma ilmeni mutta sain apua kollegoilta.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Opin paljon MDT 2013 työkalun käytöstä sekä miten tietokone liitetään toimialueeseen.

Torstai 23.3.2017

Tavoitteet:

Ohjelmien ja työtapojen oppiminen.

Päivän tehtävät:

Kannettavan tietokoneen esiasennus MDT 2013 avulla.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Ensimmäinen työviikko jatkuu. Tämän päivän tehtävänä oli asentaa MDT 2013 avulla asiakkaan kannettava tietokone. Asennuksen jälkeen, lisäsin tietokoneen asiakkaan palvelimelle DNS käytävän kautta. Tietokoneen nimen kävin tarkistamassa AD:sta. Tehtävä toteutui onnistuneesti.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Osasin tehdä suurimman osan asennuksesta itsenäisesti. Muutamassa kohdassa tarvitsin kollegan apua tehtävän suorittamisessa. Automatisoidut asennukset ovat helppoja, mutta niiden saattaminen asiakkaan vaatimin tavoin loppuun vaatii työtä. Koin saavani arvokasta työkokemusta tästä päivästä.

Perjantai 24.3.2017

Tavoitteet:

Ohjelmien ja työtapojen oppiminen.

Päivän tehtävät:

Palaveri, CRM koulutus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään toimistolla oli viikkopalaveri, missä käytiin läpi asiakkaiden projekteja ja niiden etenemistä. Palaverin jälkeen myyntitiimi piti Microsoft Dynamics CRM -ohjelman koulutuksen. Tämän ohjelman avulla parannetaan yrityksen sisäistä kirjanpitoa. Koulutuksen jälkeen tein yhdessä kollegan kanssa asiakkaan työntekijöiden sähköpostiosoitteiden muutokset Microsoft 365 portaalin kautta. Perjantai oli normaalia lyhyempi päivä.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Koulutukset ovat hyvä tapa oppia uusia ohjelmia. Microsoft 365 portaalin käyttö toi osaamisen kehittymistä.

Seurantaviikko analyysi

Ensimmäinen viikko kului enemmänkin oppiessa kuin konkreettisesti tekemisessä. Paljon tuli opittua uutta ja vanhaa kerrattua. Lähes kaikissa ongelmatilanteissa kysyin kollegalta neuvoa. Muutama mielenkiintoinen tapaus kuitenkin tapahtui viikon aikana.

Ensimmäisenä päivänä tein käyttäjätunnukset itse yrityksen palvelimelle käyttäen Azure Active Directorya. Tietenkin mentorini oli vieressä avustamassa tarvittaessa. Suoriuduin tehtävästä onnistuneesti. Olin aikaisemmasta työharjoittelusta saanut kokemusta Active Directoryn hallinnasta ja sen tarkoituksesta. Oman työpisteen pystytys oli seuraavana tehtävälistalla. Tämä sisälsi kannettavan tietokoneen, näytön ja hiiren kytkemistä telakkaan. Suurta tietoteknistä osaamista kyseinen tehtävä ei vaatinut, mutta kuitenkin tärkeää osata ja ymmärtää miksi ei pöytäkoneita käytetä useissa työpaikoissa. Edellisessä työpaikassa telakoiden ongelmien ratkonta oli tuttua.

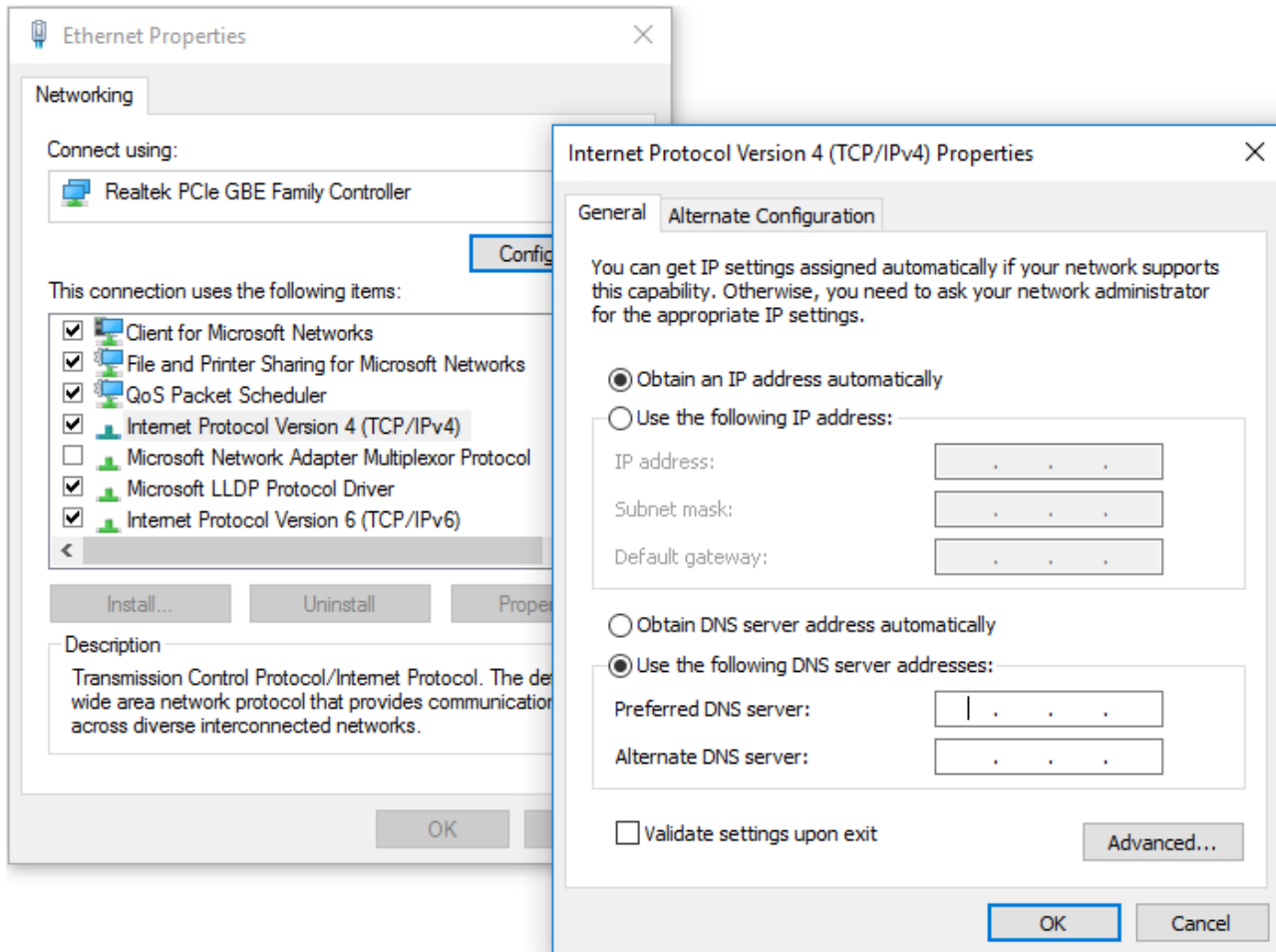
Ensimmäinen asiakaskäynti yhdessä kollegan kanssa. Tehtävänä oli kytkimen asennus räkkikaappiin ja yhdistäminen palvelimiin. Tämä keikka oli viikon suurin tehtävä, missä pääsi tekemään paljon ja mistä ei ollut aikaisempaa kokemusta. Menin yhdessä kollegan Mikko Kalliomäen kanssa asiakkaan tiloihin. Yritys, missä teimme asennuksen, oli vanha asiakas. Heillä oli monen vuoden aikana kertynyt paljon laitteita palvelinhuoneeseen ja niistä oli päästävä eroon, jotta pystyisimme kytkemään uutta. Vanhojen operaattoreiden laitteita irrotimme kolme kappaletta. Irrottaminen vaati fyysisiä toimenpiteitä, kuten kantamista ja ruuvien irrottamista. Kun olimme poistaneet vanhat laitteet ja siistineet johtovii-dakkoa, pääsimme laittamaan kytkimen paikoilleen. Asiakkaalle oli aikaisemmin asennettu uudet Microsoft 2012 palvelimet vanhojen 2002 lisäksi. Projektin tarkoituksena oli siirtää vanhoilta palvelimilta työntekijöiden käyttämät ohjelmat uusille virtuaalisille alustoille. Molemmilla uusilla palvelimilla toimii kaksi virtuaalista palvelinta. Nämä virtuaaliset palvelimet olimme asentaneet etätyökalun avulla toimistolla käyttäen Hyper V -ohjelmaa. Virtuaali-palvelimilla toimivat ohjelmat ovat sähköposti, Microsoft Exchange ja SQL. Kytkimen avulla mahdollistimme lisää verkkopaikkoja näille palvelimille. Asennusten jälkeen testasimme, että yhteydet toimivat palvelimen ja kytkimen välillä. Vaikka teimme asennuksia asiakkaan työaikana, ei heille syntynyt katkosta työhön.

Asiakkaan tietokoneiden esiasennus MDT 2013 ohjelman avulla. Sain tehtäväksi esiasentaa kaksi asiakkaan Fujitsu pöytä tietokonetta. Työpaikalla on käytössä ohjelma nimeltä Microsoft Deployment Toolkit 2013 (MDT), minkä avulla voi helposti valita asennettavat ohjelmat. Avasin pöytäkoneet paketeista ja kytkin ne työpaikan asennushuoneeseen verkkoon. Käynnistysvaiheessa tulee valita vaihtoehtoinen käynnistys yrityksen verkosta, mikä

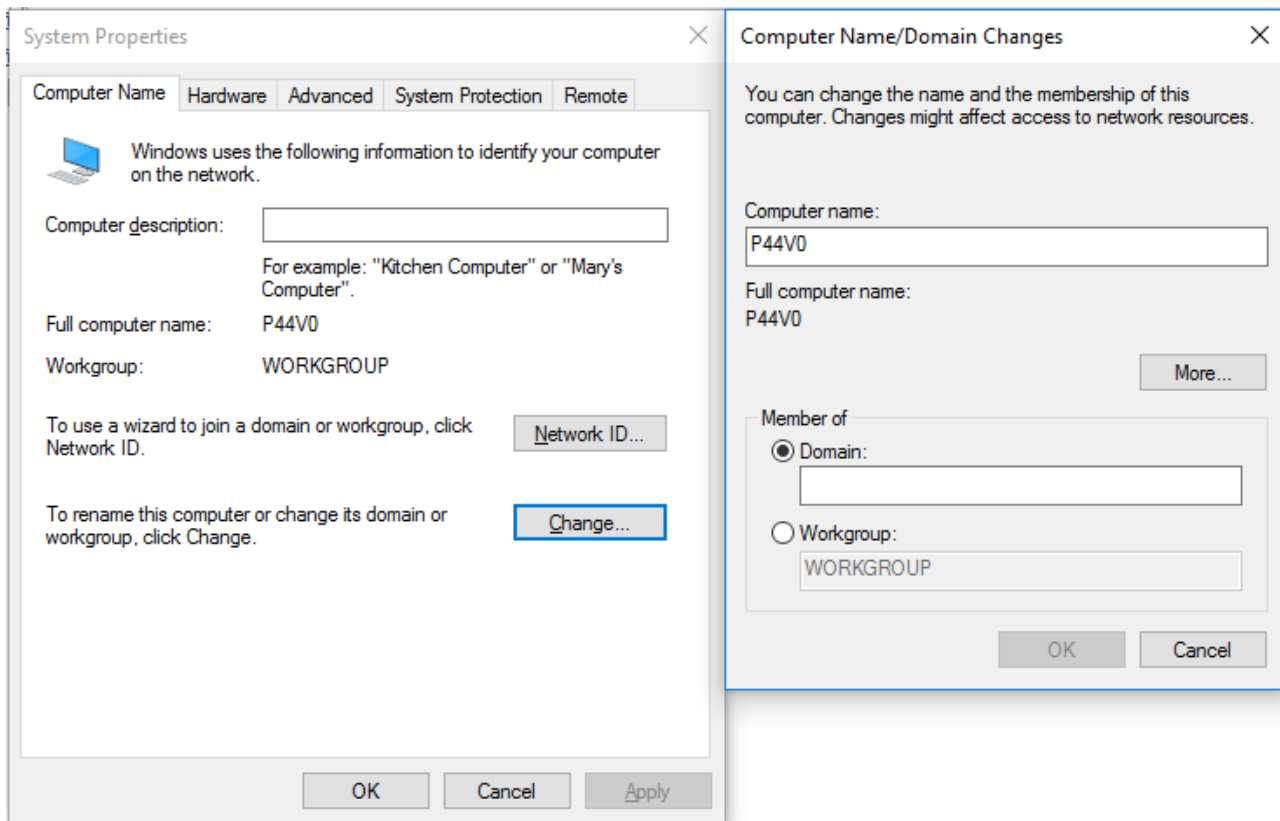
avaa MDT 2013. Ohjelman auetessa tulee valikko, mistä pääsee valitsemaan halutut ohjelmat koneelle. Tilauslomakkeelta näkee, mitä ohjelmia asiakas haluaa koneellensa. Asennukset sujuivat ongelmitta. Kun molemmat koneet olin saanut asennettua loppuun, pystyin aktivoimaan Windowsin tuoteavaimet. Windows tuoteavaimen sain haltuuni hakeamalla sen BIOS tiedostosta käyttäen ohjelmaa nimeltä Read Write (RW). Tällä ohjelmalla pystyy avaamaan käyttöjärjestelmän sisällä BIOS tiedostoja. Lisäksi minun piti ottaa sarjanumero talteen tulevaa kirjausta varten. Sarjanumeron löytäminen tuotti hieman ongelmia. Verkkolähteitä käyttämällä löysin CMD komennon ”wmic bios get serialnumber”, minkä avulla sain sarjanumeron kätevästi esille. Aktivoinnin jälkeen määritin manuaalisesti koneelle asiakkaan toimialueen käyttäen IPv4 DNS (kuva 1).

Tämän jälkeen kirjauduin asiakkaan admin tunnuksilla sisään käyttöjärjestelmään ja lisäsin koneen Windows asetuksista kuulumaan asiakkaan toimialueeseen (kuva 2). Toimialueeseen kirjautuminen vaatii asiakkaan admin tunnukset. Asennuksen päätteeksi otin määritetyn DNS palvelimen pois käytöstä ja annoin sen pysyä automaattisena. Nyt kone oli käyttövalmis asiakkaalle. Enää ei tarvitse kuin kytkeä kone asiakkaan päädyssä kiinni. Kun olin saanut molemmat koneet asennettua ja lisättyä toimialueeseen, kävin lisäämässä koneiden tiedot asiakkaan sharepoint -sivulle ja paketoin koneet valmiiksi kuljetettavaksi.

Uutta opittavaa ohjelmista oli paljon tällä viikolla. Yksi näistä oli Microsoft Dynamics, mikä on CRM ohjelma. Ohjelmalla on tarkoitus parantaa asiakkaalle tehtyjä tarjouksia ja tilauksia yrityksen sisäistä kirjanpitoa varten. Koulutuksen jälkeen teimme kollegan kanssa yhdessä muutaman tilauksen asiakkaalle käyttäen CRM ohjelmaa. Toisena uutena ohjelmalla oli Microsoft 365 palvelut ja sen portaali. Microsoft 365 portaali oli aktiivisessa käytössä asiakkaiden ongelmien ratkonnassa. En työskennellyt paljoa itsenäisesti tällä viikolla, mutta olin aktiivisesti mukana kollegan ongelmien kanssa.



Kuva 1 DNS määrittäminen



Kuva 2 Koneen liittäminen toimialueeseen

Ammatillinen osaamiseni kasvoi huomattavasti. Ensimmäinen viikko oikeassa työssä oli silmiä avaava. Pääsin kokemaan, miten IT yritys toimii. Tutustumaan uusiin ohjelmiin sekä laitteisiin. Aikaisempaa työkokemusta ei ollut palvelimien kanssa, joten tämä oli uutta ja tunsin kehittyväni IT ammattilaisena. En tuntenut epäselvyyttä tehtäviä hoitaessa. Vaikkakin en kaikkia osuuksia ymmärtänyt täydellisesti, tiesin mihin ne vaikuttivat ja niiden tarkoitukset. Omaksuin uuden ympäristön ja työtehtävät mielestäni mainiosti. Tähän vaikutti varmasti se, että kollegat jaksoivat neuvoa ja selittää kysymyksiäni.

Tällä viikolla opin, että asiakkaan tietokoneen lisääminen toimialueeseen voi tehdä toisella tavalla. Kone on mahdollista lisätä Active Directoryn (AD) kautta toimialueeseen kuin manuaalisesti kirjautumalla halutulla koneella. Kaksi työtapaa missä molemmilla on omat hyvät ja huonot puolensa.

Koneen lisääminen AD:n kautta tuo varmuuden siitä, että kone on oikeassa paikassa ja se on tehty onnistuneesti. Samalla näkee millä nimellä tietokone tulee asettaa ja että oikeudet tulevat koneelle oikein. Hankaluutena tässä voi mieltää etätyökalunkäyttö, millä kirjaututaan asiakkaan palvelimelle tekemään lisäys. Lisäksi riskien teko kasvaa, kun tekee päivityksiä AD:ssa. Tämä toimintamalli voisi mieltää parhaimmaksi vaihtoehdoksi, kun työskentelee toimistolla, missä on pääsy helposti asiakkaan AD:seen. Itse ainakin koen tämän tavan työskennellä ammattimaisemmaksi ja oikeaksi.

Toinen tapa on määrittää manuaalisesti DNS palvelin, mihin toimialueeseen kirjaututaan. Tämän jälkeen tehdään lisäys kirjautumalla palvelimeen. Toimenpide on riskiltänsä paljon pienempi kuin AD:n kautta lisäys. Tässä tulee tietää etukäteen, minkä nimen tietokoneelle antaa. Lisäksi ei pysty asettamaan tiettyjä asetuksia tietokoneen oikeuksiin. Esimerkiksi kuka voi palauttaa tietokoneen salasanan, millaiset admin oikeuden koneella on. Toki ne voi myöhemminkin vaihtaa, mutta se tuo lisätyötä. Välinpitämättömyys tässä asiassa aiheuttaa epäselvyyttä muille työntekijöille, kun tiedot eivät ole selkeitä. Toimintamalli soveltuu paremmin siihen, kun työskennellään asiakkaan tiloissa eikä ole etätyökalua millä ottaa yhteys palvelimeen ja tarvitsee tehdä nopeasti lisäys. Riskit tässä tavassa on pienet, koska tietokone lisätään automaattisesti palvelinlistaan. (Windows 2000 Active Directory, 2001, 306-307)

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 27.3.2017

Tavoitteet:

Uusien haasteiden oppiminen.

Päivän tehtävät:

Palvelinraportin läpikäynti.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävä onnistui.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ymmärrys kuinka tärkeitä on osata arvioida omaa työnopeutta. Asiakasta laskutetaan tuntien perusteella mikä johtaa siihen, että nopea työskentely tuottaa tyytyväisemmän asiakkaan.

Tiistai 28.3.2017

Tavoitteet:

Kollegoiden työn avustamista.

Päivän tehtävät:

Yhdessä kollegan kanssa asiakkaiden ongelmien ratkonta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät onnistuivat. Tavoite myös.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Taito ei niinkään, mutta mietintä miten asiakasta tulee laskuttaa. Oman ajankäytön tärkeys.

Keskiviikko 29.3.2017

Tavoitteet:

Antaa ammattimainen vaikutelma asiakkaalle ja auttaa ongelmien ratkonnassa.

Päivän tehtävät:

Lähikontaktipäivä asiakas 2 tiloissa.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään olin kokopäivän kollegan kanssa asiakas 2 tiloissa. Osasin olla ammattimainen työntekijä.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Osaaminen kehittyi työstä oppimalla. Huomasin taas oman työnopeuden tärkeyden ja taidon ratkaista ongelmia kerralla kuntoon.

Torstai 30.3.2017

Tavoitteet:

Reipas ja aktiivinen työntekijä.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelu, koneen asennus MDT 2013, asennushuoneen siivous.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tavoite toteutui mainiosti. Olen ollut aktiivinen tehtävien suhteen ja työskennellyt ahkerasti.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Tietokoneen asennus toi osaamista, tätä olin jo tehnyt aikaisemmalla viikolla. Tällä kertaa pystyin asentamaan koneen itsenäisesti alusta loppuun.

Perjantai 31.3.2017

Tavoitteet:

Onnistua päivän tehtävissä.

Päivän tehtävät:

Uuden käyttäjän tekeminen AD:ssa. Asiakaspalvelu. Ulkoisesta kovalevystä asiakkaan tiedostojen pelastaminen. Viikkopalaveri.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät onnistuivat ja tavoite samalla.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Uusien laitteiden käyttäminen antoi kokemusta. Pääsi tutustumaan toisten kollegojen tehtäviin paremmin sekä tutustumaan yrityksen tapaan toimia.

Seurantaviikko analyysi

Oman ammatillisen kehittymisen kasvun huomasin sillä, että samoja tehtäviä tuli vastaan tällä viikolla ja suoriuduin niistä itsenäisesti. Tehtävinä oli uusien käyttäjien tekemistä AD:seen ja koneiden asentamista MDT 2013 avulla. Ensimmäinen lähikontaktipäivä kasvatti omaa ammatillista taitoa. Pääsin näkemään, miten työskennellään ammattimaisesti asiakkaan tiloissa. Huomasin oman ajan arvioinnin tärkeyden ja kuinka tärkeitä se on asiakkaalle sekä yritykselle. Tämä kasvatti omaa näkemystä siitä, mitä tarvitsen hioa tulakseni ammatillaiseksi. Työviikon tehtävät olivat uusia, mutteivat ylitsepääsemättömiä.

Alkuviikosta asiakkaan palvelimella luin palvelinraportin läpi. Tiedot olivat kerättynä erillisille tekstitiedostoille asiakkaan palvelimella. Näissä tiedostoissa oli kaikkien laitteiden tiedot, mitkä ovat kytkettyinä palvelimeen. Näiltä listoilta otin talteen laitteiden tiedot ja päivitin ne työympäristöön Sharepointtiin. Lista sisälsi koneen nimen, käyttäjän, valmistajan, mallin, sarjanumeron, muistinmäärän, käyttöjärjestelmän ja milloin takuu umpeutuu. Työ laskettiin dokumentoinniksi, mikä veloitetaan asiakkaalta tuntityönä. Haasteena tässä oli työn koon arviointi, kuinka kauan työ vie ja saa viedä aikaa. Konsultoin tässä asiassa kollegaa, minkä asiakkaan dokumentteja tein. Laskimme ammatillaisen tekevän työn yhdessä tunnissa, vaikka itselläni kesti lähes kaksi tuntia.

Aruba Networks WLAN laitteen kytkemistä oli tiistaina. Aruba Networks on NSF yrityksen yhteistyökumppani. Testasin yhdessä kollegan kanssa laitteen toimivuutta, mutta totesimme sen olevan rikki. Emme pystyneet luomaan laitteella langatonta verkkoympäristöä. Emme myöskään pystyneet yhdistymään laitteen asetuksiin verkkopiuhan avulla.

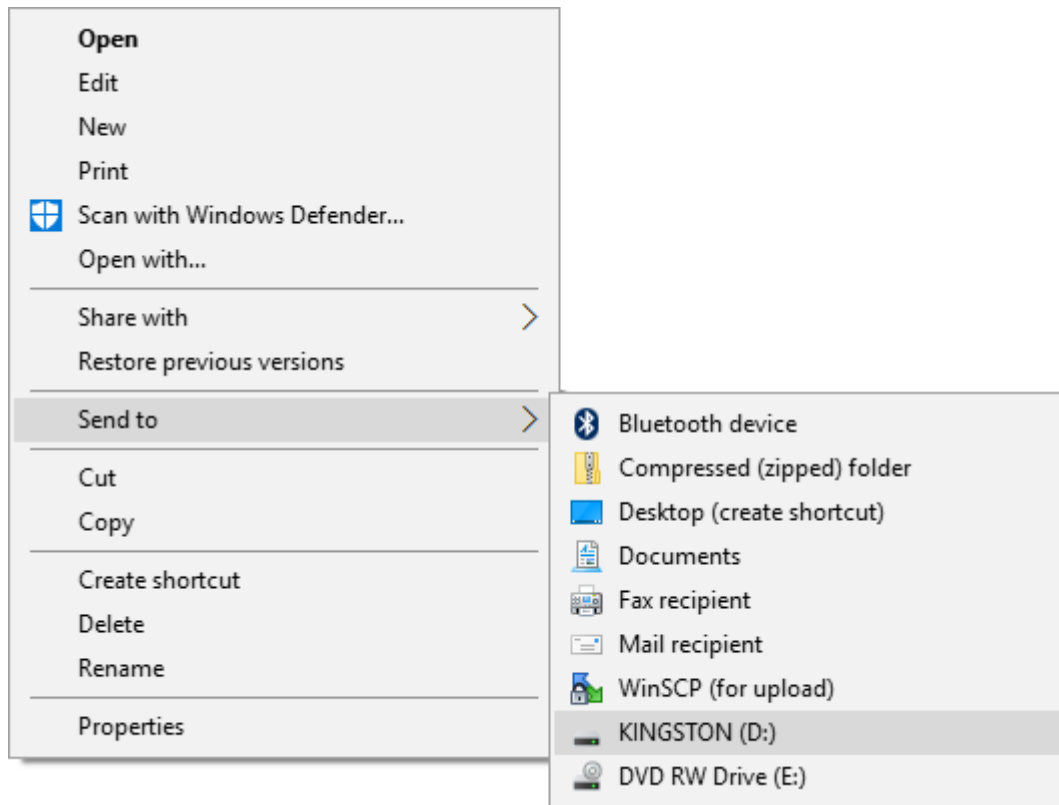
Lähikontaktipäivä asiakas 2 tiloissa. Olin yhdessä kollegan Tonin kanssa hänen asiakkaan luona keskiviikkona. Yleensä asiakas lähettää sähköpostilla listan ongelmista etukäteen, mutta tällä kertaa emme olleet saaneet tehtävä listaa. Tämä johtui yhteyshenkilön sairaslomasta. Saavuimme asiakkaan luokse aamulla kello yhdeksän aikoihin. Onneksi yhteyshenkilö oli kirjannut ylös tehtäviä, mitkä tuli tehdä ensisijaisesti. Työntekijät olivat oma-aloitteisia ongelmien esiintuonnin kanssa, mikä oli odotettavissa. Ensimmäisenä korjasimme tulostimen asetukset. Ongelma johtui automaattisesta päivityksestä tulostinohjelmassa, mikä oli laittanut väärän paperikoon tulostimelle. Selvitimme tämän ongelman verkkolähteiden avulla. Toisena tapauksena oli saada vanha tilinpitojärjestelmä toimimaan uudessa selaimessa. Ongelma muodostui siinä, että uudet selaimet eivät tue enää vanhempia Java versioita. Tilinpitojärjestelmä on rakennettu vanhalle Java versiolle. Tämä on hankala tilanne, koska se on asia mihin emme voi vaikuttaa. Onneksi kollegani oli tietoinen tästä asiasta ja oli selvittänyt etukäteen, miten saamme ohjelman toimimaan. Lata-

simme asiakkaan koneille Mozilla Extended Support Release (ESR). Tämän jälkeen testasimme, että se toimii. Ongelman saimme ratkaistua ilman pitkää käyttökatkosta työntekijöille. Kolmantena suurena tapauksena oli varmuuskopiointilaitteen virhelokin läpikäynti. Ongelmana oli selvittää, mistä virhe muodostui. Virhelokin perusteella muisti oli tullut täyteen, mutta laite ei osannut ajaa uutta tietoa vanhan tiedon päälle. Oletettavasti muisti oli jossain määrin korruptoitunut, mikä aiheutti virheen. Onneksi asiakkaalla on myös käytössä verkonylitse tapahtuva varmuuskopiointi, jos paikallinen varmuuskopiointi ei onnistu. Ajansäästämisen takia, meidän tuli tutkia asiaa paremmin toimistolla. Muuten meillä olisi kulunut liikaa aikaa asiassa, mikä ei ollut asiakkaan prioriteetti listalla.

Pienempinä tehtävinä lähikontaktipäivänä oli työpuhelimien uudelleen asennus, neuvontaa Sharepointin käytössä ja sähköpostilaatikoiden oikeuksien antamista. Loppupäivä meni IT kaapin selvityksessä. Vuosien aikana kaappiin oli kerääntynyt erilaisia laitteita ja niiden johtoja. Ongelmana oli tietoturvallisen tavaran erottaminen roskan joukosta. Monessa CD ja DVD levyssä ei ollut minkäänlaista merkintää, mitä ne sisälsivät. Lisäksi oli myös irtonaisia kovalevyjä, joidenka alkuperästä ei ollut minkäänlaista tietoa. Pelasimme varmanpäälle ja listasimme ne tietoturvalisesti hävitettäväksi materiaaliksi. Vietimme koko työpäivän asiakkaan tiloissa.

Asiakkaan kovalevyiltä lomakuvien palauttaminen oli työtehtävänä perjantaina. Tämä tehtävä toi haasteita, koska asiakkaan sanojen mukaan kovalevyllä saattaa olla virus. Avasin kovalevyn ulkoisen laitteen avulla ympäristössä mikä ei ollut yhteydessä yrityksen verkkoon. Käytin tähän omaa työkonettani. F-securen avulla tarkistin kovalevyn tilan. Onneksi levyllä ei ollut virusta. Päätin siirtää kovalevyiltä asiakkaan vanhan käyttäjän kaikki tiedot talteen. Tehtävän anto oli lomakuvien siirto, mutta pelasin varmanpäälle ja siirsin kaikki tiedostot. Kovalevyllä oli tärkeän näköisiä dokumentteja ja valokuvia monessa paikassa. Asiakas voi itse määrittää, mitkä tiedostot ovat oikeasti tärkeitä. Tallensin tiedostot muistitikulle.

Tiedostojen siirtäminen levyiltä muistitikulle on muutamia. Ensimmäinen tapa on valita haluttu tiedosto, painaa hiiren oikealla painikkeella ja valita kopioi. Siirrytään muistitikulle ja painetaan tyhjää kohtaa hiiren oikealla ja valitaan liitä. Tiedosto siirtyy hetken kuluttua muistitikulle. Toisena tapana on raahata tiedosto suoraan muistitikulle, mikä vaatii molempien ikkunoiden auki pitämisen. Tämä metodi tuo omat riskinsä, nimittäin virheellisesti siirtäminen voi viedä tiedostot väärään paikkaan. Itse käytin näppäimistökomentoja ctrl c ja ctrl v. Viimeinen tapa, mistä itse en ollut paljoakaan tietoinen on valita tiedosto hiiren oikealla ja käyttää lähetä kohteeseen (kuva 3). (Sandisk 2008)



Kuva 3 Vaihtoehtoinen tapa tiedoston siirrolle

Käyttäjä varmistuu siitä, että haluttu tiedosto siirtyy oikeaan kohteeseen suoraan. Mielestäni tämä tapa on parhain. Varsinkin kun puhutaan suurista tiedostoista ja kohde ei sisällä muita tiedostoja tai rakenteita. Tilanteessa missä tiedoston siirrossa tulee virheitä, joutuu käyttäjä etsimään siirrettävän tiedoston uudestaan ja aloittaa siirtämisen. Tässä metodissa virheet tulevat suoraan esille, eikä tarvitse erikseen etsiä kohdetta, minne on siirtämässä. Tulen jatkossa käyttämään tätä vaihtoehtoa isojen tiedostojen siirtämisessä ulkoisiin laitteisiin.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 3.4.2017

Tavoitteet:

Kollegan kanssa asiakaspalvelua.

Päivän tehtävät:

MacBook kannettavan uudelleen asennus. Asiakaspalvelua.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat. Onnistuin asentamaan kannettavan ilman AppleID:tä. Jouduin formatoimaan kovalevyn, ennen uudelleen asennusta. Kollegan kanssa mietimme asiakkaan ongelmia.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Osaaminen kehittyi uusien ohjelmien parissa.

Tiistai 4.4.2017

Tavoitteet:

Tavoitteita ei ole asetettu tälle päivälle.

Päivän tehtävät:

Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivän tavoite onnistui. Päivitin työasema tietoja asiakkaiden profiileihin.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Osaaminen ei kehittynyt suuresti. Työtehtävät olivat entuudestaan tuttuja.

Keskiviikko 5.4.2017

Tavoitteet:

Onnistua päivän tehtävissä.

Päivän tehtävät:

Kannettavan tietokoneen esiasennus. Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät toteutuivat yllättävän hyvin. Kannettavan esiasennus oli entuudestaan tuttu työ. Dokumentointi oli myös tuttua, eli onnistuin tehtävissäni.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Osaaminen kehittyi hieman.

Torstai 6.4.2017

Tavoitteet:

Kehittyä järjestelmänvalvojan tehtävissä.

Päivän tehtävät:

Dokumentointia. Asiakaskäynti.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät onnistuivat. Kävin asiakkaan luona ja vein hänelle esiasennetun kannettavan. Samalla valmistin etäyhteyden toimistoon, missä kollegani asensi asiakkaan ohjelmat koneelle. Tein dokumentointia F-secure päivityksien osalta. F-secure hallintapaneelisti

näin, mitkä asiakkaat ja heidän koneensa tarvitsivat päivitystä uudempaan versioon. Keräsin dokumenttiin koneiden käyttäjät ja yhteystiedot myöhempää työtä varten. Monella oli vielä XP versio käytössä mikä tarkoitti, ettei heidän koneelle voi asentaa uusinta F-secure versiota.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Itsenäinen asiakaskäynti sai minut kokemaan itseni ammattilaiseksi.

Perjantai 7.4.2017

Tavoitteet:

Ei tavoitteita tälle päivälle.

Päivän tehtävät:

Viikkopalaveri. Tietokoneen asennus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Lyhyt työpäivä tänään. Viikkopalaverissa käytiin läpi asiakkaiden projekteja ja hieman tulevia. Asiakkaan koneen esiasennus onnistui. Tehtävät ja tavoitteet toteutuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei suuria muutoksia tältä päivältä.

Seurantaviikko analyysi

Ammattimainen kehittyminen ei kasvanut suuresti tällä viikolla. Moni asia oli entuudestaan tuttua ja ymmärsin mitä olin tekemässä. Kuitenkin tuntuu, että opittavaa on vielä paljon. Tuleeko tämä tunne siitä, etten ole tarpeeksi aktiivinen työnoppimisen suhteen? Vai puuttuuko minulta jonkin osa-alueen kokonaisuuden ymmärtämistä? Näitä asioita mietin työpäivien päätteeksi, enkä osaa vastata varmasti. Monet asiat on automatisoitu ja toimii helpolla käytöllä. Työssäni ei tarvitse lukea palvelimen käyttömanuaaleja tai tutkia palvelimen rakennetta selvittääkseen ongelmatilanteita. Moniin ongelmiin löytyy helposti vastaus netin avulla. Kehittyäkseen ammattilaiseksi tässä työssä vaatii paljon työkokemusta erilaisista ongelmista. Ammattilaiseksi, joka osaa asiat ulkoa. Koulu antaa hyvät eväät perusteiden hallitsemiseen, mutta varsinaisen taidon vasta saa työtä tekemällä.

Oman työajan arviointi on teema, mikä nousee joka viikko tärkeäksi aiheeksi. Koen tämän aiheen olevan kriittinen oman ammatillisen kehittymisen kannalta ja siksi otin aiheeseen liittyvän kirjan itselleni luettavaksi. Kirja on nimeltään Time Management kirjoittanut Brian Tracy. Kirjassa käsitellään aiheita ja keinoja, miten henkilö pystyy kehittämään omaa ajanhallintaa. Yrityksen on tärkeätä osata laskea ajankäyttöä, kun myydään osaamista asiakkaille. Yritys pystyy kertomaan tarkasti, kuinka kauan aikaa menee projektien tekemiseen. Ajankäytön avulla pystytään määrittämään, minkä hintaiseksi projekti tulee.

Oman ajan hallinnan parantaminen alkaa itsensä analysoinnilla. Osaamalla sanoa omat halunsa ja tavoitteensa, pitää motivaation tulla paremmaksi ajanhallitsijaksi. Motivaatio on peruspohja kaikelle kehitymiselle. Ilman motivaatiota mitkään kehityskäytännöt eivät auta ja oppi menee hukkaan (Time Management 2013, 7). Päivittäisissä merkinnöissä pyrin miettimään jokaiselle päivälle tavoitteita oman kehityksen kannalta.

Tämän viikon tehtävät olivat suurimmaksi osaksi samoja, mitä olen aikaisemmillä viikoilla tehnyt. Silti tehtävät olivat mielenkiintoisia ja niissä oli omat haasteensa. Tästä hyvänä esimerkkinä on maanantainen tehtävä. Asiakkaan virtuaalipalvelimen palomuurin DNS asetukset piti uudelleen käynnistää, jotta heidän konttiohjelma lähti toimimaan. Toimenpide ei ollut sen suurempi kuin päälle ja pois, mutta tehtävän ratkaiseminen vaati tuntemusta ohjelman toiminnasta. Ensimmäisenä tehtävänä oli tarkistaa, että ohjelma ja palvelin ovat käynnissä. Seuraavaksi yrittää ottaa yhteys virtuaalipalvelimelle, missä asiakkaan kontti ohjelma sijaitsee. Tässä kohtaa ilmeni, että yhteyttä ei voinut muodostaa. Kollegat tiesi kyseisen ongelman tapahtuvan useinkin muilla virtuaalipalvelimilla. Jostakin syystä virtuaalipalvelimen palomuurin DNS estää tiedon kulun. Asetuksen ottaminen pois ja pääl-

le korjaa tilanteen. Syy miksi palvelu estäytyy ei vielä tiedetä. Mahdollisesti johtuu ohjelman olevan liian vanha toimimaan kunnolla uusilla palvelimilla.

Toisena tehtävänä maanantaina oli uudelleen asentaa MacBook Pro kannettava. Hankaluutena oli se, että käyttäjä ei tiennyt omaa AppleID tunnusta. Tunnuksen tarvitsee, jos haluaa tehdä minkäänlaisia muutoksia koneelle. Ongelmaan hain ratkaisun verkosta. Mielinkiintoisena seikkana huomasin, ettei apua löytynyt Applen omilta sivuilta helposti. Kannettavan levy täytyi formatoida, jotta sen pystyi asentamaan uudestaan. En ollut aikaisemmin käyttänyt iOS käyttöjärjestelmää, mikä toi haasteita tehtävän tekemiselle.

Dokumentointi tehtävät olivat tuttuja entuudestaan. Ohjelmointikursseilla olen tehnyt tämän laisia tehtäviä paljonkin. Ongelmia ei ollut tehtävän suhteen, mutta sama haaste kuin viimeviikolla. Oman ajan arviointi ja työtehokkuus. Tietyillä asiakkailla on tehty tuntisopimus, että vain sovittu työtuntimäärä saa täytyä kuukaudessa. Tämä aiheuttaa hankaluuksia tehtävien tekemisen kanssa, sillä jos kuukauden työtunnit ovat täynnä asiakkuudelle ei voi tehdä töitä. Tästä ongelmasta keskusteltiin myös perjantaisessa viikkopalaverissa. Ratkaisu asialle oli se, että tehty työ laskutetaan. Jos erimielisyyksiä esiintyy, niin silloin keskustellaan asiakkaan kanssa. Ensisijaisesti on kuitenkin tärkeätä, että asiakas tietää milloin kuukaudessa tulee tunnit täyteen ja joudutaan menemään yli. Toisekseen sopimusten tulee olla tarpeeksi joustavia pienempien asiakkuuksienkin kohdalla. Jos asiakas on pieni yritys, millä ei ole tarpeita kuin muutama tunti kuukaudessa, on parempi tehdä suurempi tuntimäärä sopimus.

Viikon kohokohtana oli itsenäinen asiakaskäynti. Tehtävänäni oli viedä kannettava asiakkaan luokse, minkä olin esiasentanut aikaisemmin. Asiakas sijaitti keskustassa, minne pääsin helposti metrolla ja kävelemällä. Asiakas ei puhunut suomea, joten keskustelin hänen kanssaan englanniksi. Asensin kannettavan hänen työpisteelle, minkä jälkeen yhdistin sen langattomaan verkkoon. Tämän jälkeen koneeseen pystyi yhdistymään yrityksen etätyökalulla. NSF:llä on käytössä etätyökalu, minkä avulla pääsee asiakkaiden työkoneille auttamaan ongelmien kanssa. Tässä tapauksessa kollegani tarvitsi ottaa yhteyttä asentamaani koneeseen, jotta hän pystyi asentamaan asiakkaan ohjelmat loppuun. Ongelmia ei ilmennyt tehtävän osalta.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 10.4.2017

Tavoitteet:

Työskennellä tehokkaasti ja seurata omaa ajankäyttöä.

Päivän tehtävät:

Fujitsu kannettavien koneiden esiasennusta ja dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tavoite onnistui. Pidin kirjaa omasta työskentelystä ja pysyin itse asettamassani aikataulussa. Tehtävien kanssa ei ollut suurempia ongelmia. Tehtävät onnistuivat. Olen aikaisemmilla viikoilla tehnyt esiasennuksia, joten oli tuttua työskennellä MDT 2013 kanssa.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Päivä tuntui erilaisemmalta, kun tein aikataulun omasta työskentelystä. Osaamisesi kehittyi hieman.

Tiistai 11.4.2017

Tavoitteet:

Oman ajankäytön seuraaminen ja parantaminen.

Päivän tehtävät:

Fujitsu kannettavien koneiden aktivointi ja asiakaskohtaisten ohjelmien asennus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Ajankäytön kanssa onnistuin pitämään kirjaa tehdyistä töistä. Asiakaskohtaisten ohjelmien asentamisen kanssa oli vaikeuksia. Ohje oli puutteellinen, minkä mukaan ohjelmat piti

asentaa. Osittain tuntuu, että ongelma oli omassa osaamattomuudessa. Tehtävät onnistuivat puoliksi. En saanut kaikkia asennettua ja kollegat olivat liian kiireisiä auttaakseen.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Taidot eivät kehittyneet suuresti. Ohjelman asentaminen oikein asiakkaan koneelle on pitkä ja mutkikas.

Keskiviikko 12.4.2017

Tavoitteet:

Arvioida ja kirjata oma työaika.

Päivän tehtävät:

Asiakaskohtaisten ohjelmien asentaminen kannettaville tietokoneille.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Oman ajankäytön arviointi meni yli oman arvioinnin. En osannut ennakoida ongelmia, mitä ilmeni asennuksen aikana. Apua sain kollegoilta. Tehtävät onnistuivat viiveellä, huomenna jatkan asennuksia loppuun.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ymmärrys siitä, miten asennuspalvelu on rakennettu, kehitti osaamistani huomattavasti.

Torstai 13.4.2017

Tavoitteet:

Hoitaa annetut tehtävät huolellisesti.

Päivän tehtävät:

Asiakkaan kannettavien koneiden asiakaskohtaisten ohjelmien loppuun asentaminen.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Sain esiasennettua loputkin asiakkaan kannettavat. Yhdelle asiakkaalle täytyi asentaa Adobe Creative Cloud -ohjelma, minkä avulla voi ladata muita Adoben tuotteita koneelle. Tämän asentamisessa kesti kauan ja oli monen kirjautumisen takana. Ongelmatilanteissa asennuksen kanssa pystyin olemaan jälleenmyyjään yhteydessä. Häneltä sain tiedon, että kyseiselle asiakkaalle tulee asentaa vanhempi versio ohjelmasta. Toisena tapauksena päivänä oli Linux Ubuntun asentaminen henkilökohtaiselle kannettavalle. IT palvelut eivät kata henkilökohtaisia koneita, mutta hyvä asiakaspalvelu on tärkeitä. Sain asennettua Ubuntun ilman suuria ongelmia.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

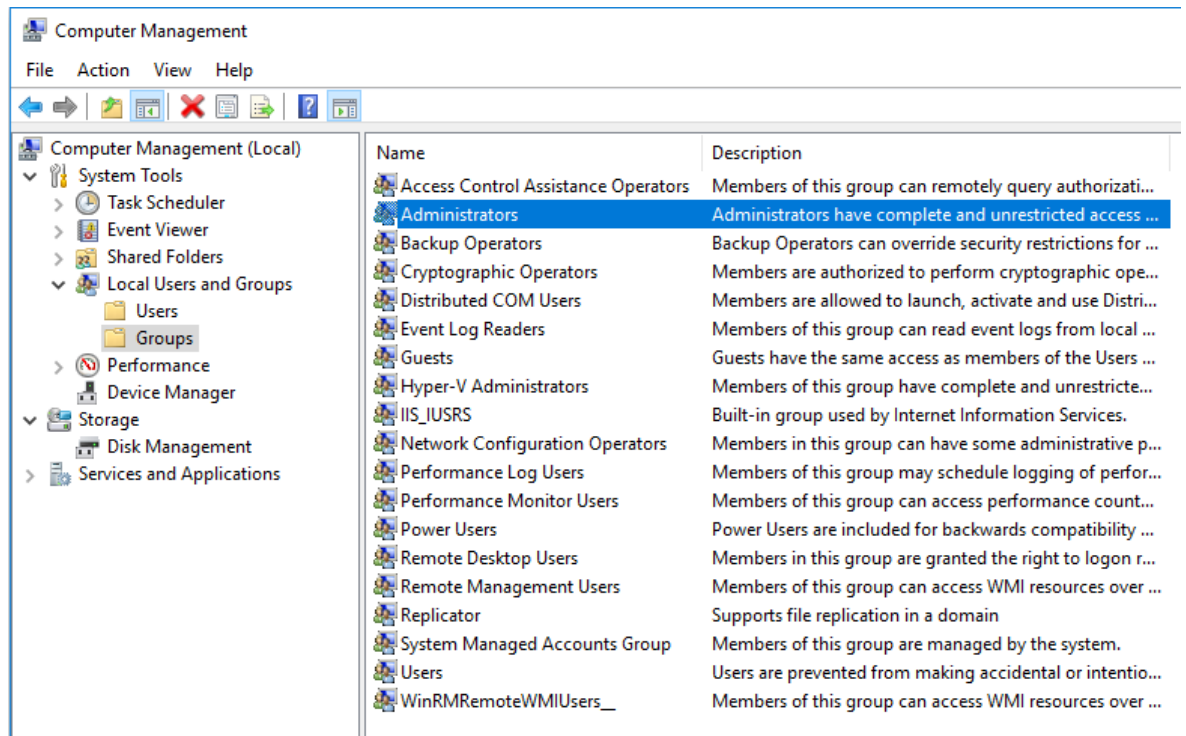
Linuxin asennus muistutti taitoja, mitkä olin oppinut jo koulussa. Ongelmien ratkaiseminen itsenäisesti kehitti osaamistani paljon.

Seurantaviikko analyysi

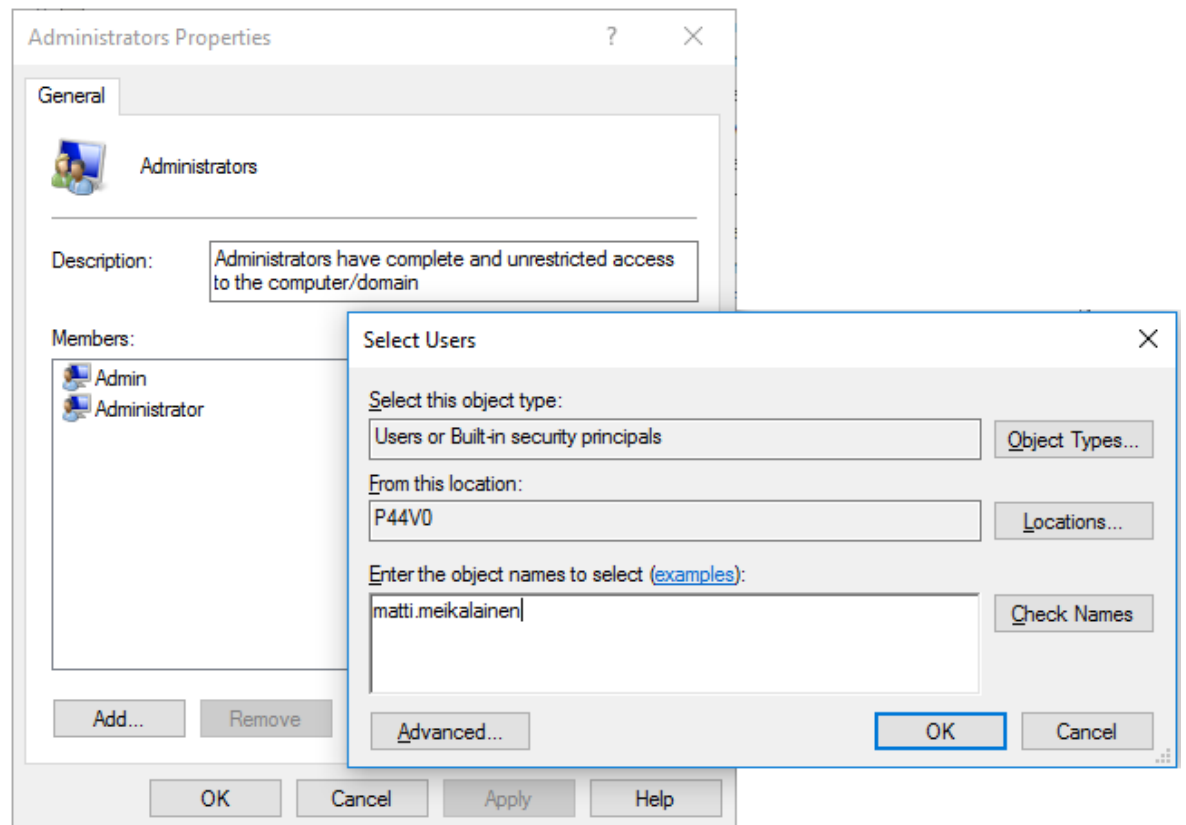
Tämän viikon tehtävänä oli asiakas 3 kannettavien tietokoneiden esiasennusta toimistolla. Yksi kollega työpaikalla oli lähtenyt isyyslomalle ja meille muille IT tuessa tuli tehtäväksi hoitaa hänen asiakkaat. Alkuviikosta posti toi kuusi kappaletta erimallisia Fujitsun kannettavia tietokoneita. Nämä kannettavat tuli esiasentaa ennen asiakkaalle vientiä. NSF esiasennus palvelu kattaa asiakaskohtaisten ohjelmien asentamisen koneille niin, että koneet ovat heti käyttövalmiita paikalle viedessä.

Asennus alkoi perus Windows 10 käyttöjärjestelmän ja Office-paketin asentamisella. Nämä sujuivat helposti MDT 2013 työkalun avulla, mitä olen oppinut käyttämään aikaisemmillä viikoilla. Päästäkseni asiakaskohtaisiin ohjelmiin, koneet tuli lisätä asiakkaan palvelimelle. Asiakkaalla on kaksi toimipistettä. Molemmissa toimipisteissä on käytössä erilaiset ohjelmat. AD oli rakennettu niin, että sieltä löytyi molemmille toimipisteille oma kansiorakenne. Varmistuakseni siitä, että kone löytyisi oikean toimipisteen käyttäjäryhmän alta, minun tuli lisätä uusi tietokone manuaalisesti. Jos olisin liittänyt koneet suoraan palvelimelle, tietokoneen tiedot eivät olisi menneet oikeaan kansioon. Toimenpide ei ollut vaikea ja erityisiä muita tietoja ei tarvinnut täyttää muuta kuin koneen nimi. Nimen tuli olla sama kuin olin antanut koneen asennuksen aikana. Koneen liittäessä palvelimeen AD tunnistaa nimen perusteella, mihin alueeseen kone kuuluu ja saa tarvittavat oikeudet.

AD lisäyksen jälkeen yhdistin koneet asiakkaan palvelimelle. Koneen yhdistäminen tapahtui kirjoittamalla DNS eli nimipalvelimelle manuaalisesti osoite, minkä kautta etsii oikean palvelimen. Sama toimenpide kuin viikkoanalyysi 1. Kun kone oli onnistuneesti asiakas 3 palvelimella, pääsin käsiksi asiakaskohtaisiin ohjelmiin. Jotta asennukset sujuivat esteettä, annoin käyttäjille konekohtaisesti pääkäyttäjäoikeudet. Tietokoneen hallinta osiossa löytyy ryhmät ja sieltä pystyy lisäämään käyttäjän ylläpitäjät ryhmään. Tämä nopeuttaa asennuksia huomattavasti, koska ylläpitäjällä on täydet oikeudet tehdä muutoksia koneelle. Erikseen ei tarvinnut koneelle tehdä uutta käyttäjää, koska käyttäjätiedot tulivat AD:sta. Tässä asiakkuudessa ylläpitäjä oikeudet jätetään käyttäjälle, jos he haluavat asentaa muita ohjelmia itse myöhemmin. Ohjelmien asennuksen jälkeen poistin manuaalisen DNS osoitteen koneilta välttyäkseen ongelmilta, kun kone on asiakkaan tiloissa.



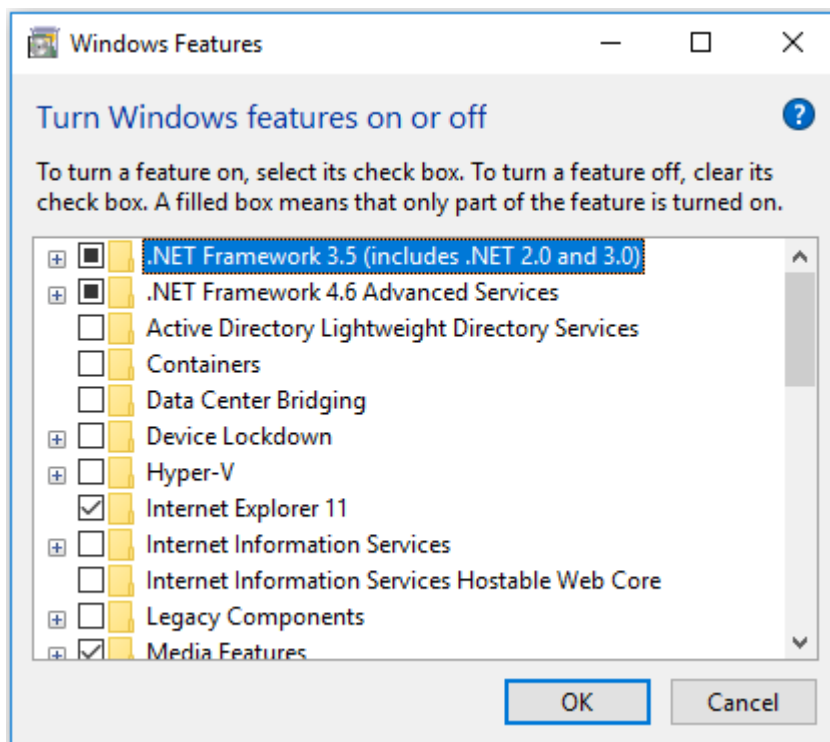
Kuva 4 Windows käyttöjärjestelmän ryhmät



Kuva 5 Käyttäjän lisääminen ryhmään

Taitoni kehittyivät huomattavasti viikon aikana. Otin enemmän vastuuta asennuksien aikana ja työskentelin suurimmaksi osaksi itsenäisesti. Turvauduin kollegoiden apuun vähemmän kuin aikaisemmillä viikoilla. Viikon aikana asetin itselleni tavoitteeksi määrittää tehtävän pituus ja pysyä itse asettamassani aikataulussa. Jokaiselle päivälle tein aikataulun, miten työskentelen päivän aikana. Pidin kirjaa tehtävien pituudesta ja sen mukaan jaoin työpäiväni osuuksiin. En ole aikaisemmin miettinyt, kauanko tehtävän tekemisessä kestää tarkalleen ja siksi tuntui erilaiselta miettiä etukäteen tehtävien kestoa.

Tavoitteet eivät toteutuneet kaikille päiville. Kokemattomuus nousi syyksi. Esimerkkinä asiakaskohtaisen ohjelman asennuksessa ilmeni ongelma. Ongelma oli, että ohjelmisto vaati vanhemman .NET Framework version toimiakseen. En tiennyt, mistä vanhemman version pystyi ottamaan käyttöön. Tuloksetta hain tietoa verkosta ja annetut asennusohjeet eivät auttaneet asiaa. Vasta kysymällä apua kollegalta sain tiedon, miten ratkaisen ongelman. Windows 10 käyttöjärjestelmissä vanhemmat .NET Framework versiot eivät ole automaattisesti päällä. Versio pitää asettaa päälle ohjauspaneelin kautta. Tätä ongelmaa en osannut ennakoita etukäteen, mikä johti viivästymään aikataulusta.



Kuva 6 Framework 3.5 käyttöönotto

Tapauksesta opin kuinka tärkeitä on osattava miettiä, milloin ongelman pystyy ratkaisemaan itse ja milloin tarvitsee apua. Käyttämällä liikaa aikaa ongelman ratkaisemiseen aiheuttaa lisää ongelmia. Tämän asian ratkaisemiseksi lukemastani ajanhallinnan kirjasta löytyy neuvo. Tärkeä osa tullakseen paremmaksi ajankäytön kanssa on taito suunnitella. Rikkoa isompi kokonaisuus pienemmiksi osuuksiksi ja tehdä näistä lista (Time Management 2013, 20). Yhtenä tapa pysyä asetetussa aikataulussa on tehdä PERT-taulukko. Taulukon tekeminen alkaa tavoitteesta. Tämän jälkeen kirjataan tarvittavat etapit alkaen lopusta päin, kunnes saavutaan alkuun. Taulukko ei kuitenkaan poista ongelmatilanteita, mutta se auttaa pitämään työjärjestyksen selkeänä ja keskittymään työn valmistumiseen halutulle tasolle (Time Management 2013, 22-23). Koen tämän hyvänä tapana kirjata ylös omia tehtäviä ja niiden kulkua. Tämä auttaa näkemään työn, mitä on tekemässä ja ennakoimaan mahdolliset ongelmatilanteet. Yritän etsiä seuraavalla viikolla tehtävän, mistä voi tehdä PERT-taulukon. Taulukon avulla pyrin analysoida omaa ajankäytön kehittymistä ja mahdollisesti omaa ammatillista kehittymistä.

Taulukko 3 PERT-taulukko (Techtarget Network)

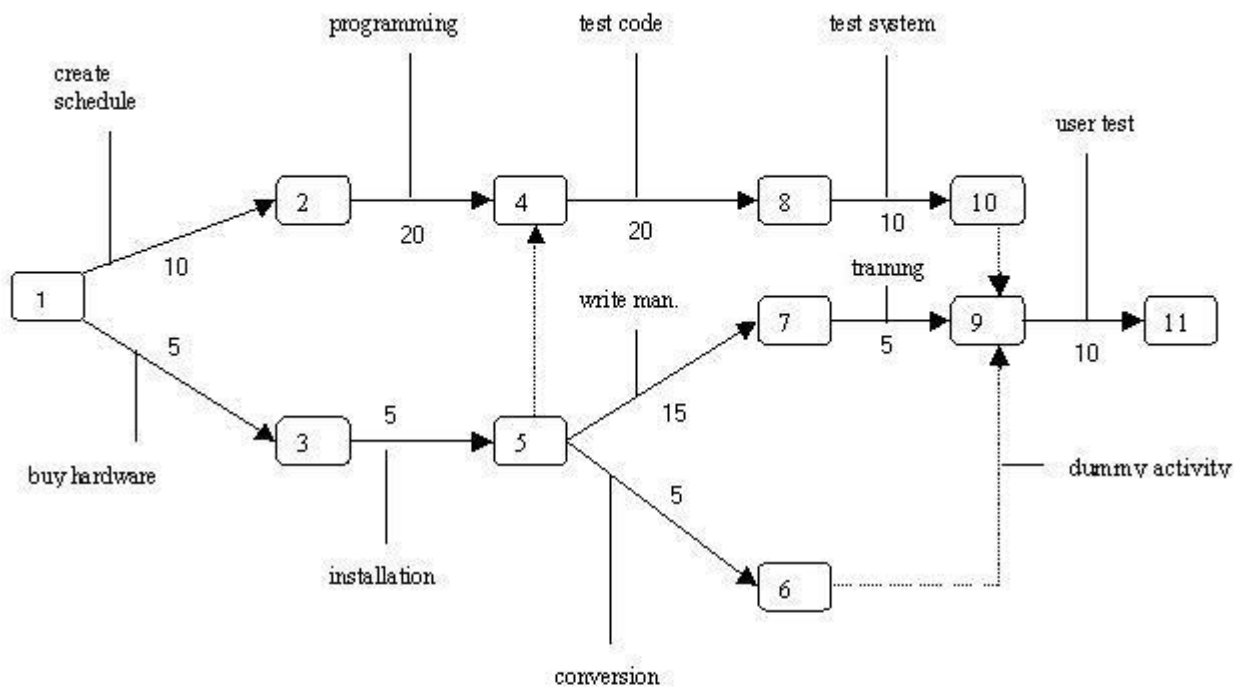


Fig. 1:
PERT Chart

- * Numbered rectangles are nodes and represent events or milestones.
- * Directional arrows represent dependent tasks that must be completed sequentially.
- * Diverging arrow directions (e.g. 1-2 & 1-3) indicate possibly concurrent tasks
- * Dotted lines indicate dependent tasks that do not require resources.

3.5 Seurantaviikko 5

Tiistai 18.4.2017

Tavoitteet:

Seurata ja kirjata omaa ajankäyttöä.

Päivän tehtävät:

Kannettavien tietokoneiden esiasennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivän tavoite onnistui. Kirjasin oman ajankäytön työpaikan kirjanpitojärjestelmään. Tämän järjestelmän kautta asiakkaita laskutetaan tehdyistä tunneista. Asennukset sujuivat esteettä. Asiakaskohtaisia ohjelmia ei tarvinnut tänään asentaa. Asiakkaan palvelimen AD:sta tarkistin tietokoneiden nimet ja lisäsin uudet koneet palvelimelle. Tehtävät onnistuivat myös.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Uusia työtehtäviä ei ilmennyt. Ei kehitystä.

Keskiviikko 19.4.2017

Tavoitteet:

Ei asetettua tavoitetta.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Koneiden esiasennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivä lähti hitaasti käyntiin. Koneiden asennusta oli mahdollisesti tiedossa, jos posti tuo lähetyksiä. Asiakaspalvelun puolella tehtäväni oli asentaa kahdelle koneelle F-secure virustorjuntaohjelma. Soitin asiakkaalle puhelimella ja sovin asennuksesta. Onneksi asiakkaalle kävi asentaminen suoraan. Otin etäyhteydellä yhteyden asiakkaan koneelle ja siirsin asiakkaan koneelle NSF asennustiedostosta viimeisimmän F-secure asennuspaketin. Saman toimenpiteen tein asiakkaan toiselle koneelle. Tämän asentaminen sujui nopeammin, koska olin tallentanut asennuspaketin asiakkaan verkkoasemalle. Myöhemmin päivällä posti toi koneita esiasennettavaksi. Laitoin MDT 2013 asennusohjelmalla koneille perusohjelmat ja valmiiksi vietäväksi asiakkaiden luokse. Tällä kertaa ei tarvinnut asentaa asiakaskohtaisia ohjelmia. Windowsin aktivointi oli riittävä toimenpide. Tehtävät ja tavoitteet onnistuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Asiakaspalvelu ja F-securen asennus ei ollut uutta. Olin tehnyt vastaavanlaista työtä työharjoittelussa. Kollega sanoi, että osasin olla asiallinen asiakkaan kanssa. Osaaminen kehittyi hieman.

Torstai 20.4.2017

Tavoitteet:

Onnistua päivän tehtävissä.

Päivän tehtävät:

Asiakkaille toimitettavien tietokoneiden esiasennusta. Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tavoitteet ja tehtävät onnistuivat. Hiljaisempi päivä asennuksien osalta. Asiakaspalvelussa oli myös hiljaista. Yksi ongelma ilmeni esiasennuksen aikana. Yhdessä koneessa MDT 2013 ei toiminut kunnolla. Huomattavasti hitaampi, kuin muissa koneissa. Asennus kesti kohtuuttoman kauan. Normaalisti asennuksen hoitaa alle tunnissa, mutta tämän koneen kanssa meni yli puolitoista tuntia. Syytä hitauteen en osannut ratkaista.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei muutoksia taitojen kehittymisen osalta.

Perjantai 21.4.2017

Tavoitteet:

Työskennellä tehokkaasti

Päivän tehtävät:

Asiakkaan koneiden esiasennusta

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään oli kuukausipalaveri. Se eroaa viikkopalaverista huomattavasti. Kuukausipalaverissa käsitellään koko yrityksen nykyistä tilannetta ja suuntaa. Samalla kävimme läpi suurimpia projekteja ja niiden tilannetta. Loppupäivä kului esiasentaessa asiakkaiden koneita. Seuraavalla viikolla katson yhdessä kollegan kanssa, miten koneraportteja otetaan palvelimelta. Päivän tavoitteet ja tehtävät toteutuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Kokemus karttui olemalla mukana tärkeässä palaverissa. Mielenkiintoista oli nähdä, miten yritys menestyy ja mitä toimenpiteitä tehdään jatkon varmistamiseksi.

Seurantaviikko analyysi

Tällä viikolla oli paljon itsenäistä työskentelyä. Tehtävien kannalta ei uusia haasteita ollut lainkaan. Koska viikko ei poikennut aikaisemmasta paljolti, on vaikea analysoida oman kehittymisen kasvua. Tavallaan onnistuneen itsenäisen työskentelyn voi laskea taidon kehittymiseksi. Oman taidon kehittymisen huomaa parhaiten, kun oppii uusia asioita. Uusin asia, minkä olen ottanut käyttöön, on oman työajan seuraaminen. Kehityin paremmaksi oman työajan laskijaksi tai ainakin sain hyvää kokemusta tältä viikolta. Välillä kuitenkin varmistan kollegoilta työajan merkitsemisestä. Olen keskustellut kollegoiden kanssa, kuinka he merkitsevät omat työtuntinsa ja minkä perusteella. Tästä olen saanut paljon hyviä esimerkkejä ja malleja. Moni käyttää Office ohjelmaa OneNote, mihin kirjaavat jokaisesta tehtävästä itselleen muistiinpanon. Tällä tavoin pystyy kirjaamaan työtunnit myöhemmin tai selvittämään jälkikäteen ongelmia. Itselläni ei ole tarvetta pitää jokaisesta työstä kirjaa, koska työni ei vielä ole monimuotoista. En toimi yhteyshenkilö ja siksi minulle ei tule suorilla puheluita. Jokaisella kollegalla on monta asiakasta, jotkut isompia kuin toiset. Kirjanpito on erittäin tärkeitä pysyäksään selvillä tehdyistä töistä. Tuntien kirjaamatta jättäminen on menetettyä rahaa. Omaksi tavaksi olen ottanut työtuntien merkitsemisen suoraan työaikakirjanpito ohjelmaan. Jos työtä tarvitsee jatkaa seuraavana päivänä, olen kirjannut sen OneNoteen. Kirjaus OneNoteen on vähemmän tarvittua, koska päiväkirjaopinnäyte-työtä kirjoittaessa pysyy työasiat hyvin mielessä.

Viikon työtehtävinä oli asiakkaiden tietokoneiden esiasennusta. Tällä kertaa toimenpide sisälsi enemmän kuin pelkkää asentamista. Koneiden asennus alkoi vastaanottamalla lähetyksen. Kuitata saapunut tilaus ja siirtää lähetykset asennushuoneeseen. Koneen avaaminen paketista aiheuttaa paljon pahvi ja muovijätettä. Asennushuoneessa on molemmille jätteille omat säiliöt. Työkuvaukseen ei kuulu siivoaminen, mutta koen tämän olevan itsestäänselvytenä, että asennushuone pidetään siistissä kunnossa käytön jälkeen.

Jatkuvana ongelmana on selvittää asennettavien tietokoneiden ohjelmat. Uuden CRM ohjelman takia asiakaskohtaisten ohjelmien selvittäminen on hankaloitunut. Joudun kysymään kollegoilta, joiden asiakkaiden koneita esiasennan, mitä koneisiin tulee laittaa. Kollegat työskentelevät joko etänä tai suoraan asiakkaan toimitiloissa, mikä viivästyttää vastauksen saamista ja siitä aiheutuu ylimääräistä työtä kaikille. Ensisijaisesti pyrin etsimään tiedon itse, mutta tämä ei aina tuota tulosta. Usein huomaan asiakaskohtaisten dokumentaatioiden olevan puutteellisia. Tällä tarkoitan koneiden tietoja ja ohjeita ohjelmien asentamiselle. Toki henkilö, kenen asiakkaasta on kyse, tietää mitä ja miten ohjelmat tulee asentaa. Ohjeita koneen asennukselle ei ole aina kirjattu tarkasti, puuttuu kokonaan tai

kone vaatiikin erikoiskäsittelyä. Ohjelmistokursseilta tiedän, kuinka tärkeitä hyvä dokumentointi on. Asian parantamiseksi olen pyrkinyt pyytämään dokumentointiin liittyviä työtehtäviä mentoriltani Mikko Kalliomäeltä. Katsoimme yhdessä, kuinka koneraportteja ajetaan asiakkaan palvelimelta ja seuraavalla viikolla pääsen tekemään dokumentointitehtäviä.

Viikko 4 analyysissä pohdin oman ajankäytön ja työtapojen parantamista. Yhtenä keinona toin esille PERT-taulukon käytön ja sen avulla tutkia tehtävän vaiheita ja ajankulua. Tällä viikolla tutkin asiakkaan tietokoneen esiasennuksen eri vaiheita ja kauanko aikaa kului vaiheen suorittamiseen. Näistä vaiheista tein PERT taulukon. Taulukko löytyy tämän dokumentin ensimmäisestä liitteestä. Taulukon perusteella koneen asentamiseen kuluu noin kolme tuntia. Taulukon avulla olen pystynyt miettimään oman työjärjestyksen muuttamista niin, että se on mahdollisimman tehokas ja aikaa säästävä. Monet osiot asennuksessa pystyy ajoittamaan samanaikaiseksi, mikä nopeuttaa usean koneen asentamista huomattavasti. Koin taulukon tekemisen hyväksi työvälineeksi kartoittamaan ja suunnittelemaan omaa ajankäyttöä.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 24.4.2017

Tavoitteet:

Reipas työskentely.

Päivän tehtävät:

Asiakkaiden koneiden esiasennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät onnistuivat mainiosti. Asennettavat koneet olivat saapuneet viime viikolla ja pystyin aloittamaan työskentelyn heti. Myöhemmin päivällä tuli ongelma koneraporttien hakemisen kanssa. Tuntemattomasta syystä ohjelma ei löytänyt oikeita koneita asiakkaan verkosta, mikä esti raporttien tekemisen. Kollegat olivat liian kiireisiä auttaakseen asian kanssa. Pyrin selvittämään ongelman huomenna.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei taidollista kehittymistä.

Tiistai 25.4.2017

Tavoitteet:

Onnistua päivän tehtävissä. Koneraportti ongelman ratkaiseminen.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät ja tavoitteet onnistuivat. Asensin asiakkaalle etätyökalun avulla vanhan asiakas-kohtaisen ohjelman. Toisena tapauksena oli asiakkaan iPadin tehdasasetuksien palauttaminen. Päivän haastavimpana tehtävänä oli laittaa VPN yhteys kuntoon Mac koneelle. Tämä tuotti ongelmia, koska en ole aikaisemmin käyttänyt Mac koneita. Onneksi verkkolähteistä löytyi ohje ja onnistuin laittamaan VPN yhteyden palvelimen palomuurin. Myöhemmin päivällä sain selvitettyä koneraportti ongelman. Raporttiohjelma ei voinut hakea oikeita koneita, koska koneilla oleva F-secure esti skannauksen. Ongelma ratkesi laittamalla F-secure hallintatyökalusta sääntö kaikille koneille, mikä mahdollisti skannauksen.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei suurta kehittymistä päivän tehtävistä. Mac laitteen selvitys kehitti hieman osaamista.

Keskiviikko 26.4.2017

Tavoitteet:

Ei tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Ohjelmien päivitystä.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Hiljainen päivä tiedossa. Suurin osa työskenteli etänä tai oli käymässä asiakkaan luona. Tehtävänä oli päivittää asennettujen tietokoneiden ohjelmistoa. Tämä sisälsi Windows päivityksen, F-securen päivityksen ja laitepäivityksen. Ongelmia ei ilmennyt päivityksien kanssa. Lisäksi varmistin, että konekohtaiset dokumentaatiot olivat oikein SharePointissa.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei kehittymistä.

Torstai 27.4.2017

Tavoitteet:

Ei tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Mitä päivä tuo tullessaan.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Asiakkaan työkoneen formatointi ja uudelleen asennus. Asensin Windows 8.1 formatoidulle koneelle. Koneen alkuperäinen ongelma oli, että kone ei hakenut Windows päivityksiä oikein. Ongelma ilmeni edelleen uudelleenasennuksen jälkeen. Yritin erilaisia keinoja, mitä löytyi Microsoftin omilta sivuilta. Tuloksetta. Vastaavanlaista ongelmaa en ole kohdannut aikaisemmin.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Uuden ongelman selvittely oli mielenkiintoista ja toi uusia näkökulmia. Koin osaamiseni kasvavan hieman.

Perjantai 28.4.2017

Tavoitteet:

Aktiivinen ja auttava.

Päivän tehtävät:

Asiakas 4 esiasennettujen tietokoneiden vienti ja työpaikkakohtainen asennus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivä alkoi viikkopalaverilla. Palaverin jälkeen menin yhdessä kollegan Juha Barckin kanssa asiakas 4 tiloihin. Asensimme asiakkaan koneet telakoihin ja viimeistelimme asennukset. Laitoimme koneet palvelimelle ja asensimme asiakaskohtaiset ohjelmat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Asiakaskäynnit ovat arvokasta työkokemusta. Niistä olen oppinut paljon työn kannalta tärkeitä asioita. Koin kokemukseni kasvavan paljonkin.

Seurantaviikko analyysi

Tämä viikko oli normaalia hiljaisempi viikko. Tehtävät pysyivät suurimmaksi osaksi samoina, eikä ollut normaalista poikkeavaa. Tehtävät sisälsivät tietokoneiden esiasennusta, ohjelmien päivitystä sekä asiakaspalvelua. Työviikko oli pitkälti se, mitä ajattelin tehdä IT alalla. Suoriuduin annetuista tehtävistä sekä osasin soveltaa aikaisemmin opittua tietoa.

Alkuviikko eteni hitaasti. Kollegat olivat paljonkin etänä, mikä johti itsenäiseen työskentelyyn toimistolla. Apua pystyin saamaan Skype ohjelman välityksellä, mitä en onneksi tarvinnut. Mielenkiintoisina tehtävinä viikon aikana oli BIOS järjestelmän päivitys. Muistan koulun oppitunneilta, että BIOS järjestelmää ei tule päivittää, jos kone toimii muuten hyvin. Kollega kertoi, että päivitys ehkäisee tunnettuja ongelmia. Näistä yleisin ongelma on WLAN, mikä saattaa toimia puutteellisesti päivittämättömän BIOS järjestelmän takia. Päivitys tapahtuu konevalmistajan omalla ohjelmalla, mikä hakee päivityksen verkon kautta koneeseen. Päivityksen aikana tuli pitää huoli siitä, että kone oli kytkettynä verkkovirtaan eikä konetta laiteta lepotilaan. Päivityksen jälkeen kone käynnistetään uudestaan, jotta asennetut päivitykset tulevat voimaan.

Haastavin tehtävä tällä viikolla oli VPN yhteyden pystyttäminen Mac koneelle. Mac koneen käyttöjärjestelmä eroaa hyvinkin paljon Windows käyttöjärjestelmästä, minkä koin haasteellisena. Ohjeita yhteyden tekemiseen etsin verkkolähteistä. Löysin ohjeet, minkä avulla onnistuin tekemään asetukset oikein, mutta palvelimen palomuuuri esti yhteyden muodostamisen. Etätyökalun avulla pääsin asiakkaan palvelimelle ja palomuuuri asetettiin. Lisäsin asennetun Mac koneen nimen ja käyttäjän palomuurin hyväksytyjen listalle. Tietoturvasyistä suoria yhteyksiä ei pysty tekemään VPN avulla palvelimeen. Palomuuuri tarkistaa hyväksytyjen koneiden listalta, kuka voi muodostaa yhteyden. Siksi yhteys muodostetaan palomuuuriin, eikä suoraan palvelimelle. Ongelma oli yksinkertainen, mutta tarvitsin kollegoiden apua. Koin tehtävän kasvattavan ammatillista osaamista, koska tehtävä vaati paljon tiedon etsimistä.

Osaamista kehittävin tehtävä oli perjantainen asiakaskäynti. Menin yhdessä kollegan Juha Barckin kanssa asiakas 4 työtiloihin. Kyseessä oli täysin uuden asiakkaan ensimmäinen lähikontaktipäivä. Pohjakartoitus oli tehty ja tiesimme tehtävämme etukäteen, mutta työti-

lat ja laitteet näimme ensimmäistä kertaa. Asiakas oli tilannut kolme uutta kannettavaa työkonetta telakoineen. Tehtävämme oli korvata vanhat työkoneet uusilla. Nämä koneet olin esiasentanut aikaisemmalla viikolla, joten suurin osuus oli hoidettu valmiiksi. Kytkimme koneet paikoilleen ja aloimme asentaa asiakaskohtaisia ohjelmia. Lisäksi muokkasimme koneet käyttäjille sopiviksi. Toimenpide sisälsi koneiden liittämisen palvelimeen, käyttäjätilin lisäämisen, sähköpostin siirtämisen, printterin kytkennän ja vanhan tietokoneen tärkeiden tiedostojen siirtämisen. Mielenkiintoista tässä oli salaisen sähköpostin asettaminen. Asiakkaalla on käytössä salattu sähköpostipalvelu ja siksi vaati erityisasennuksen. Outlook tilin tietoihin tein manuaalisesti IMAP sähköpostitilin, mihin laitoin määritellyt lähtevän ja saapuvan postin tietoverkkosalausprotokolla (SSL) tunnelit. Suuria ongelmia asennuksen aikana ei onneksi ilmennyt.

Asiakaskäynnit kasvattavat osaamista, koska asiakaskäynneissä pystyy näyttämään omat taitonsa. Itselleni on tärkeätä, että asiakas saa hyvän asiakaspalvelun. Huomasin osavani tehdä pyydyt asiat ja tekeminen tuntui luonnolliselta. Osasin vastata asiakkaan kysymyksiin ja esittää kysymyksiä. Koin itseni ammattilaiseksi asiakkaan luona. Näin jälkikäteen miettiessä ja analysoidessa tajuaa oman kehittymisen kasvun. Aikaisemmillä viikoilla en osannut antaa omasta taidon kehittymisestä vahvaa mielipidettä, koska en pystynyt vertaamaan taitojani. Yleiset käytännöt ja tavat tehdä työtä olen omaksunut nopeasti. Tähän on ehdottomasti auttanut aikaisempi IT alan työ, missä olen tehnyt vastaavanlaisia tehtäviä kuin tällä viikolla. Tietokone harrastukseni on myös edesauttanut. Eniten taitojani on kehittänyt itsenäinen työskentely. Huomasin uskaltavani tehdä asioita enemmän itsenäisesti, kun avun saaminen ei ollut helppoa.

Ongelmitta viikko ei kulunut. Kaikkeen selvitystyöhön käytin verkkolähteitä. Vain tapauksissa, mitkä vaativat tietoa mitä ei ollut saatavilla verkosta, kysyin apua kollegalta. Tästä esimerkkitapaus koneraporttien haku. Raportit eivät tulostuneet oikein, koska asiakkaiden koneilla oleva F-Secure esti raporttiohjelman pyynnöt. Jouduin pyytämään kollegaa, jolla oli F-Secure ohjelman käyttäjätunnukset, antamaan raporttiohjelmalle luvan skannata palvelimen laitteet. Palvelinta koskevat ongelmat ovat hankalia selvittää, koska minulta puuttuu vahvaa osaamista palvelimien suhteen. Asiakkaiden palvelimet vaihtelevat paljonkin iän, käytön ja luonteen perusteella.

Tällä viikolla jatkoin oman ajankäytön tarkkailua. En tuntenut tarvetta tehdä uutta PERT taulukkoa. Koen omaksuneeni hyvät tavat työajan hallitsemiseksi. Pysyin asetetuissa aikatauluissa ja työt eivät viivästyneet.

3.7 Seurantaviikko 7

Tiistai 2.5.2017

Tavoitteet:

Tehokasta itsenäistä työskentelyä.

Päivän tehtävät:

Asiakkaiden koneiden esiasennusta ja koneraporttien selvitystä.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivä alkoi asiakkaan koneen ongelmien selvittämisellä. Kone ei osannut hakea Windows päivitystä oikein. Koneessa oli käytössä Windows 8.1 käyttöjärjestelmä. Hain ongelmaan ratkaisua Microsoftin sivuilta ja löysin hyviä ohjeita, mitä kokeilin. Ongelma ei kuitenkaan korjaantunut. Päätin päivittää järjestelmän Windows 10. Koneraportti ongelma ratkesi. Asiakkaan koneet eivät jostakin syystä hakeneet asetettuja F-Secure sääntöjä. Tämä tehtävä siirtyi toiselle kollegalle selvitettäväksi. Loppupäivästä esiasensin asiakkaan tietokoneita. Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei taidollista kehittymistä. Windows päivitysongelman selvityksen kanssa sai uutta kokemusta.

Keskiviikko 3.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettua tavoitetta tälle päivälle.

Päivän tehtävät:

Asiakkaiden koneiden esiasennusta ja asiakaskohtaisten ohjelmien asennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Hiljainen päivä toimistolla. Jatkoin eilisten koneiden asennusta ja saatoin ne loppuun. Toimenpide sisälsi Windows aktivoinnin, sähköpostin asettaminen, One Drive asetukset, F-Securen asennuksen ja VPN yhteyden muodostamisen asiakkaan palvelimelle. Asennuksen aikana ei ilmennyt ongelmia.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei kehittymistä.

Torstai 4.5.2017

Tavoitteet:

Onnistua päivän tehtävissä.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Koneraporttien läpikäynti.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tehtävät ja tavoitteet onnistuivat. Päivä alkoi hitaasti, mikä sopii dokumentointi työhön. Sain käytyä kolmen eri asiakkaan palvelimen koneraportit läpi. Kirjasin raportit Sharepointiin. Päivän aikana asiakaspalveluun tuli muutama puhelu. Puhelut koskivat kollegoiden puhelinnumeroita ja tiedusteluita, milloin henkilö palaa takaisin lomalta.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Dokumentointia ja asiakaspalvelua. Vastaavanlaista työtä olen tehnyt aikaisemmissa työpaikoissa. En kokenut osaamiseni kehittyvän paljoa.

Perjantai 5.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettuja tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Ei asetettuja tehtäviä.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tämä päivä oli erittäin lyhyt. Viikkopalaveri oli peruttu ja itselleni ei ollut tiedossa tehtäviä laisinkaan. Autoin kollegaa pystyttämään asiakkaan Aruba WLAN tukiasemat toimistolla. Tukiasemat olivat toimistolla testissä toimivuusongelmien takia. Ongelmana oli, että vanhat tukiasemat eivät toimineet uusien kanssa. Katsoimme WLAN hallintapaneelista tietoliikenteen kulkua, kun yritimme saada laitteita toimimaan. Emme saaneet ongelmaa ratkaistua päivän aikana.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

WLAN laitteiden kytkemistä ja hallinnoimista. Osaaminen kehittyi hieman.

Seurantaviikko analyysi

Viikko kului nopeasti. Työtehtävät eivät poikenneet paljolti aikaisemmilta viikoilta. Alkuvii-
kosta pureuduin yksittäisen kannettavan käyttöjärjestelmä ongelmaan. Asiakkaan kone ei
syystä tai toisesta osannut hakea Windows päivityksiä. Hain ongelmaan ratkaisuja Micro-
softin omilta sivuilta ja kokeilin erilaisia ratkaisuja tuloksetta. Käyttöjärjestelmän uudelleen
asennus ei myöskään korjannut vikaa. Ajan säästämiseksi päätimme yhdessä kollegan
kanssa, että käyttöjärjestelmä päivitetään Windows 10 versioon. Toimenpide näytti kor-
jaavan ongelman, koska päivitys onnistui. Varmuuden voi sanoa vasta kun seuraava Win-
dows päivitys on saatavilla. Tehtävä oli mielenkiintoinen kehittymisen kannalta. Pystyin
käyttämään paljonkin aikaa ongelman selvittämiseen, mikä mahdollisti paremman tiedon
hakemisen ja kokeilemisen. Koin taitoni kehittyvän, koska työskentelin uuden ongelman
kanssa. Erilaisten ratkaisujen kokeileminen toi uutta näkemystä ja tietämystä Windows
käyttöjärjestelmästä.

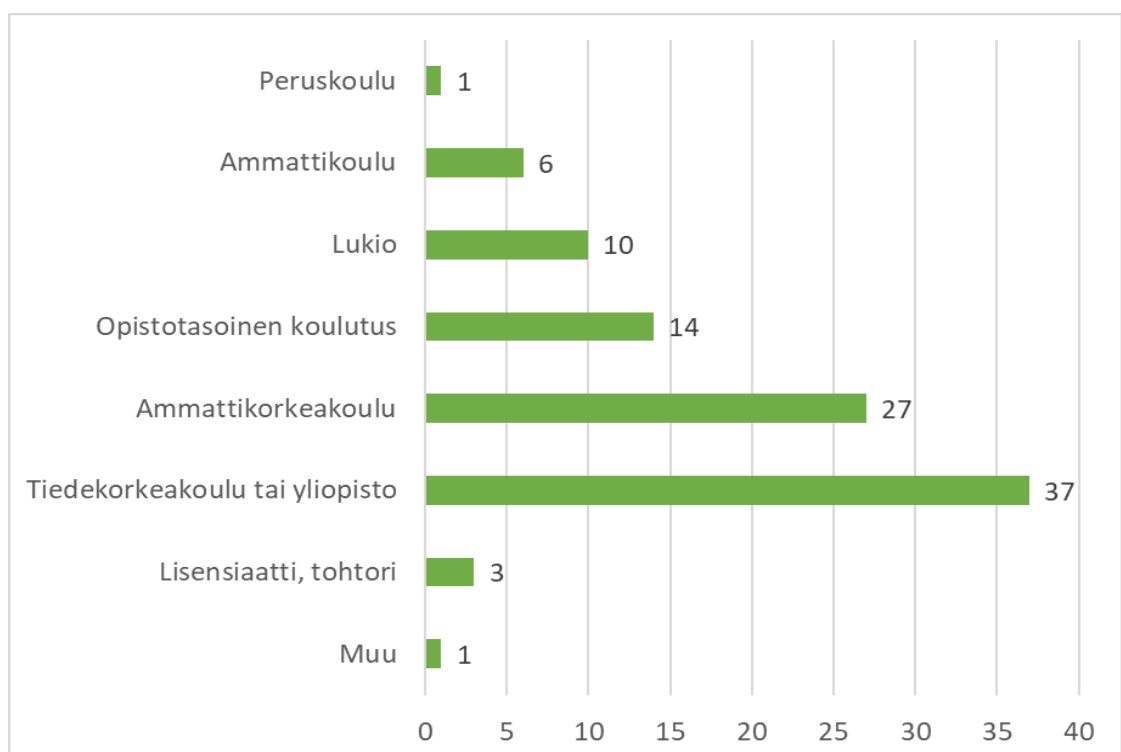
Aikaisempien viikkojen aikana olin puhunut koneraporttien dokumentoinnista. Tällä viikolla
pääsin kirjaamaan raportit yrityksen Sharepoint ympäristöön. Raporttien haku ongelmana
oli F-Secure virustorjuntaohjelma. Asiakkaan kannettavat eivät jostakin syystä hakeneet
F-Secure hallintaportaallista uusia sääntöjä, mitkä sallivat koneraportin kyselyn. Ongelma
annettiin toiselle kollegalle selvitettäväksi, koska hänellä on F-Securen hallintaportaalin
käyttöoikeudet. Koneraporttiohjelma hakee jokaiselta palvelimella olevalta laitteelta tiedot
ja tekee niistä raportin. Hakukriteeriksi laitoin työkoneet ja serverit. Raportti sisältää ko-
neen perustiedot eli nimen, käyttäjän, järjestelmän version, laitevalmistajan, sarjanume-
ron, muistin ja asennetut ohjelmat. Tietojen kirjaamisen lisäksi haen laitteen takuuajan
valmistajan verkkosivuilta käyttäen sarjanumeroa. Takuuajan päättymisen avulla tiedäm-
me, milloin asiakkaalle on hyvä aika tarjota uutta konetta. Raportit sijaitsevat asiakkaan
palvelimella, minne pääsen etätyökalun avulla. Aikaisemman Sharepoint koulutuksen an-
siosta, työni oli hyvin tehokasta ja sujuvaa.

Viikoittaista tietokoneiden esiasennusta oli tällä viikolla. Tutulla työkalulla asensin käyttö-
järjestelmät, minkä jälkeen asensin asiakaskohtaisia ohjelmia. Uutena tapauksena tällä
kertaa oli VPN palvelun pystyttäminen asiakkaan koneille. Helpoin tapa tähän oli ladata
Windows Kaupasta ilmainen VPN ohjelma nimeltä SonicWall Mobile Connect. Asennus ja
käyttö olivat hyvin helppoa. Kollega neuvoi tämän ohjelman käytön, koska se on laiteval-
mistajan suositus. Tehtävä oli mielenkiintoinen ja koin osaamiseni kehittyvän.

Olen pyrkinyt kehittämään itseäni ammattilaiseksi seuraamalla kollegoiden työskentelyä. Huomasin uusien näkökulmien ja ohjelmien olevan tärkeitä IT-asiantuntijan arjessa. Muistan ohjelmistokursseilta jatkuvan oppimisen olevan IT-ammattilaisen valttikortti. IT-alan näen laajana, mitä ei pysty oppimaan pelkästään koulun kursseilta. Parhaiten oppii ole- malla pitkään alalla töissä. Aikaisemmin mainitsin asiakkaiden olevan jaettu työntekijöille heidän osaamisensa mukaisesti. Taitavimmat ja pitkään talossa olleet saavat enemmän asiakkaita hoidettavaksi kuin muut työntekijät. Olen huomannut, kuinka tämä lisää työ- taakkaa paljon. Isot asiakaskohtaiset projektit vievät aikaa pienemmiltä asiakkailta. Haas- teeksi muodostuu ajankäyttö ja resurssien jakaminen. Hyvänä esimerkkinä on Microsoft Azure pilvipalvelun oppiminen. Ohjelma on iso, laaja ja vaatii paljon opiskelua sen hallin- noimiseen hyväksytyllä tasolla. Asiakkaiden hoitaminen vie aikaa itsensä kehittämiseltä. Koulutukset helpottavat tilannetta, mutta siirtävät työtaakkaa toisille.

Tämän opinnäytetyön aikana olen miettinyt omaa ammatillista kasvua ja osaamistani pal- jon. Alla oleva taulukko kuvaa IT-ammattilaisten peruskoulutustasoa, mistä huomaa am- mattikorkeakoulun olevan korkealla. Koen tradenomitutkinnon tuovan tarvittavan osaami- sen tähän työhön. Jatkokoulutus on vaihtoehto, mitä saatan harkita myöhemmin.

Taulukko 4 IT-ammattilaisten ylin peruskoulutustaso vuonna 2015. IT ura tutkimus 2015, 6



3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 8.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettuja tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Työpäivä alkoi asiakaspalaverilla. Kyseessä oli videopalaveri, joten meidän ei tarvinnut lähteä toimistolta. Asiakaspalvelussa oli hiljaista. Puhelut koskivat suurimmaksi osaksi kyselyitä muista kollegoista. Tarkistin heidän kalentereista aikatauluja. Postia ei tullut tänään.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei suurta kehitystä.

Tiistai 9.5.2017

Tavoitteet:

Suoriutua annetuista tehtävistä.

Päivän tehtävät:

Koneraporttien dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tein koko päivän koneraportteja. Oli todella hiljainen päivä toimistolla. Lähes kaikki kollegat olivat asiakkaiden luona tai työskenteli etänä kotona. Puheluita ei tullut laisinkaan.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei kehittymistä.

Keskiviikko 10.5.2017

Tavoitteet:

Ammattimainen asenne.

Päivän tehtävät:

Lähikontaktipäivä asiakkaan luona.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään olin yhdessä kollegan Petrin kanssa asiakas 5 luona lähikontaktipäivänä. Asiakkaan ongelmat olivat mielenkiintoisia. Heidän CRM oli päivittynyt, eikä uusi versio toiminut vanhassa selaimessa. Yhdellä henkilöllä oli työpuhelin ongelmia. Toisella sähköposti ongelma. Haasteellisin tehtävä oli varmuuskopiointi ongelma. Varmuuskopiointi laitteen IP osoitteet eivät toimineet kunnolla virtuaalipalvelimilla. Loppupäivästä esiasensin asiakkaan koneita toimistolla.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Asiakaskontaktipäivä toi osaamista ja koin kehittyväni päivän aikana. Tehtävät olivat mielenkiintoisia.

Torstai 11.5.2017

Tavoitteet:

Suoriutua päivän tehtävistä.

Päivän tehtävät:

Kannettavien esiasennus loppuun. Asiakaspalvelua. Koneraportteja.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Jatkoin eilisten koneiden ohjelmistojen päivitystä. Windows päivitykset onnistuivat helposti Windows Updaterin avulla. Itse koneen ajureiden päivitys tapahtui laitevalmistajan omalla ohjelmalla, mikä haki paketit asennettaviksi. Laitevalmistajan ohjelman avulla päivitin BIOS järjestelmän koneille. Kaikki sujui onneksi ongelmitta. Loppupäivästä asensin koneraporttiohjelman asiakas 1 palvelimelle. Asennuksen jälkeen säädin raporttitietojen hakukentät ohjelmaan. Asiakaspalvelussa sovin asiakkaan kanssa tulostimen ajureiden asennuksen seuraavalle viikolle.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Koneraporttiohjelman asetusten laittaminen ja asentaminen toivat osaamista.

Perjantai 12.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettuja tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Kuukausipalaveri. Ajureiden lataus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Kuukausipalaveri vei lähes koko työpäivän. Palaverissa käsiteltiin yrityksen liikevaihtoa viimevuotiseen, yleisiä käytäntöjä ja suuntaa asiakaskasvussa. Palaverin jälkeen latsin Lexmarkin sivuilta printterin ajurit Windows 10 ja 7 käyttöjärjestelmille, koska maanantaina päivitän asiakkaan printterin ajurit.

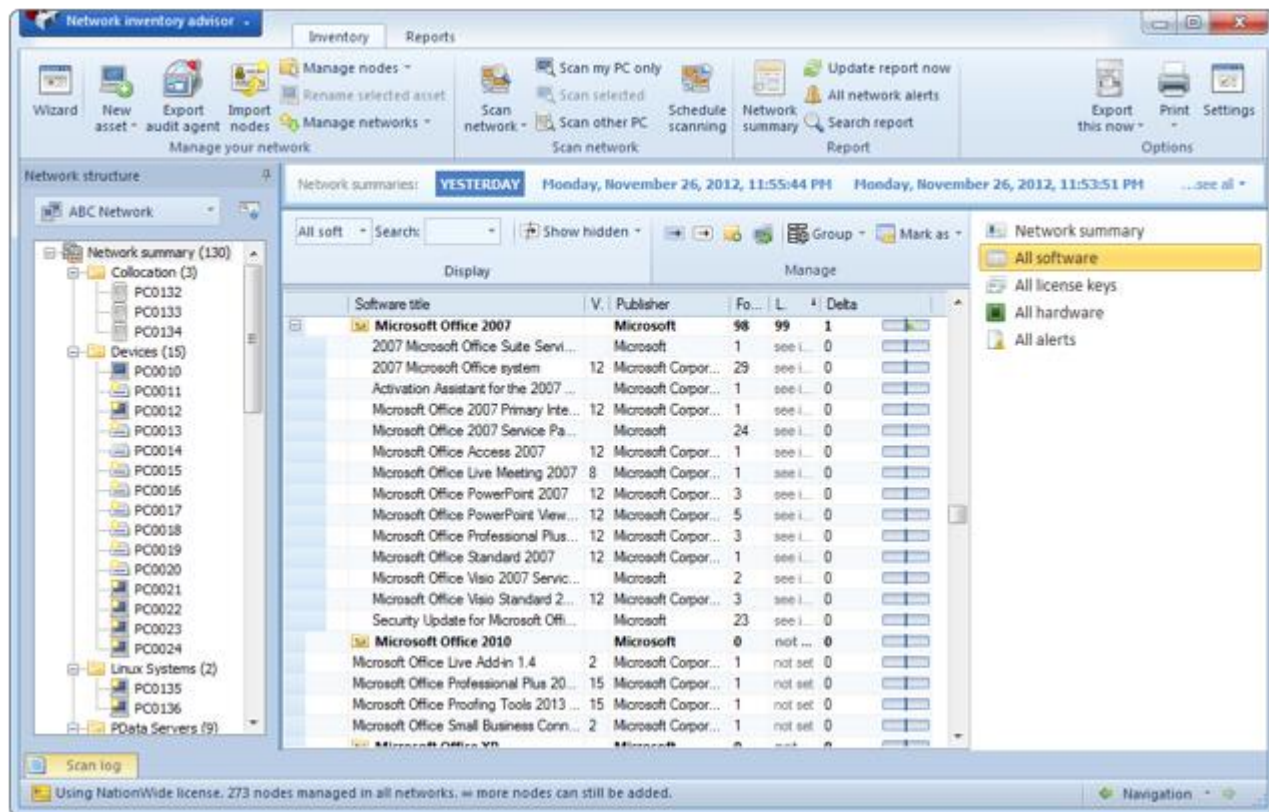
Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Ei kehittymistä taidon suhteen. Latauksien hakeminen verkosta on tuttua.

Seurantaviikko analyysi

Tällä viikolla oli enemmän asiakaspalvelu päivystystä kuin muilla viikoilla. Tämä johtui suurimmaksi osaksi siitä, että työtoverit olivat poissa toimistolta. Kollegat työskentelivät suoraan asiakkaan tiloissa tai etänä. Onnistuin asiakaspalvelun tehtävissä. Aikaisempi työkokemus vastaavanlaisesta tehtävästä auttoi ja en kokenut taitojeni kasvavan. Huomasin IT-tehtävien hoitamisen puhelimitse olevan vaikeata ja välillä etäyhteys ei ole riittävä. Tästä esimerkkinä printterin korjaaminen. Asiakkaan printteri oli jumissa, eikä toiminut oikealla tavalla. Itse en pääse paikalle katsomaan ja asiakkaan ohjeistaminen oli hankalaa. Printterillä pystyi kuitenkin tulostamaan, jos käytti sivusyöttöä. Sovin asiakkaan kanssa, että päivitämme printterin ajurit seuraavalla viikolla. Tilaan asentajan korjaamaan printterin, jos päivitys ei poista ongelmaa.

Koneraporttien dokumentointia jatkui tällä viikolla. Tällä kertaa sain itse asentaa raportti ohjelman palvelimelle ja tulostaa raportit ulos. Muokkasin ohjelman tulostus asetuksia niin, että raportit sisälsivät ainoastaan oleelliset tiedot. Lisäksi raportit ovat koottuna yhdelle tiedostolle, kun aikaisemmin raportit olivat yksittäisinä tiedostoina. Tämä nopeuttaa dokumentointia huomattavasti.



Kuva 7 Koneraportti ohjelman perusnäkö

Viikon kohokohta oli asiakaskäynti yhdessä kollegan kanssa. Pidän asiakaskäynneistä enemmän, koska niissä pääsee selvittämään paikan päällä ongelmia ja kommunikoidaan asiakkaan kanssa paremmin. Tämänkertaisen asiakkaan ongelmat olivat onneksi yksinkertaisia. Yhdellä oli Android puhelimen hälytysäänät mykistetty, minkä sai korjattua asetuksien kautta. Mielenkiintoisena tapauksena oli Office 365 Dynamics ohjelman toiminta ongelma. Ohjelmisto oli päivittynyt viikonlopun aikana ja tästä johtuen asiakkaille neuvottu Internet Explorer -selain ei toiminut oikein ohjelmaa käyttäessä. Toisilla selaimilla ohjelma toimi moitteettomasti ja pystyi hakemaan vaadittuja tietoja. Ongelma ratkesi tyhjentämällä verkkoselaimen sivuhistorian. Kaikille emme kuitenkaan voineet tehdä toimenpidettä, koska henkilöt eivät olleet työpisteillensä. Totesimme, että helpoin tapa on tehdä sähköpostilla ohjeet käyttäjille. Tämä toimenpide säästää meidän ja asiakkaan aikaa. Muut tehtävät koskivat sähköpostin käyttöä ja yleisesti kysymyksiä erilaisten ohjelmien käytöstä. Suorituduin päivän tehtävistä, enkä kokenut osaamattomuutta. Muutamia kysymyksiä jouduin katsomaan verkosta vastauksia, mutta muuten ei ollut ongelmia. Taitoni tuntuivat vahvistuvan enemmän kuin kasvavan. Koin olevani ammattilainen, joka pystyy suoriutumaan tällaisista tehtävistä.

Loppuviikosta oli tuttua tietokoneiden esiasennusta. Erikoista esiasennuksissa on se, että jokainen asennuskerta ei aina ole samanlainen. Tällä kertaa käyttöjärjestelmäksi tuli englanti, eikä mitään muita ohjelmia. Asennuksien jälkeen tein perus ohjelmistopäivitykset. Tämä vei yllättävän paljon aikaa. Windows 10 käyttöjärjestelmään oli tullut isompi päivitys, mikä ei ollut valmiina asennettuna MDT 2013 työkalussa. Normaalisti MDT 2013 päivittää itsensä automaattisesti, mutta tällä kertaa päivitys ei ollut ehtinyt vielä tapahtua. Päivityksien loppuun saattaminen vei suunnitellun ajan ylitse. Tapaus on sen verran harvinainen, etten lisännyt sitä laskutettavaan työaikaan.

Tämän viikon tehtävistä opin sen, että vaikka tehtävä olisi kuinka yksinkertainen tai helppo aina on mahdollista tulla viivästymisiä. Ongelmien ratkointi kyky ja asennoituminen ovat asioita, mitkä olen huomannut olevan tärkeitä tässä työssä. Työtoverit ovat myös huomanneet tämän, sillä he ovat antaneet minulle enemmän itsenäisiä työtehtäviä. Tämä on kasvattanut luottamustani omaa työskentelyäni kohtaan.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 15.5.2017

Tavoitteet:

Itsenäistä työskentelyä.

Päivän tehtävät:

Printterin ajureiden asennus. Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Aamupäivällä yritin tavoittaa asiakasta, jolle minun piti asentaa printterin ajurit. Asiakas ei kuitenkaan vastannut soittoihini. Tuloksetta yritin tavoittaa asiakasta viisi kertaa aamun aikana. Työaika ei kuitenkaan mennyt hukkaan, koska samaan aikaan pystyin tekemään dokumentointi tehtäviä. Tämä sisälsi yhteyshenkilölistan päivittämistä ja koneraportteja. Päivemmällä esiasensin asiakkaan kannettavan tietokoneen valmiiksi vietäväksi. Lisäksi täydensin esiasennetun koneen tiedot Sharepointtiin. Tätä konetta ei tarvinnut laittaa toimialueeseen, koska asiakkaalla ei ole AD-palvelinta käytössä. Office paketti ja OneDrive täytyy myöhemmin asettaa oikein, minkä kollega sanoi tekevänsä myöhemmin. Työskentelin itsenäisesti, joten tavoite onnistui. Kaikki tehtävät eivät toteutuneet.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Tuttua työtä tuli tehtyä, mikä ei tuntunut kasvattavan osaamistani.

Tiistai 16.5.2017

Tavoitteet:

Reipas työntekijä.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Printterin ajureiden asennus.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään oli paljon tapauksia asiakaspalvelussa. Viimeaikaisen WannaCry kyberhyökkäyksen takia, useista asiakkaan työkoneista otettiin SMBv1 pois käytöstä etätyökalun avulla. Toisena päivän tehtävänä oli printterin ajureiden asennus. Tavoitin asiakkaan ja asensin koneelle ajurit. Ongelma ei kuitenkaan poistunut printteristä. Sovin asiakkaan kanssa, että tilaan printterille huollon. Huoltoyhtiö halusi printterin raportin, minkä skannasin ja lähetin heille sähköpostina.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Taitoni kehittyivät. PowerShell komentojen kirjoittaminen oli uusi kokemus. Koin taitoni kehittyvän hurjasti.

Keskiviikko 17.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettuja tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Asiakkaan koneen esiasennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään tuurasin osittain koulutuksessa olevan kollegan työtapauksia. Mielenkiintoisena tapauksena oli soittaa asiakkaalle ja koneraportin ajaminen käyttäen VBScript komentoa. Tämä koneraportti eroaa sillä, että se ei tule ohjelman kautta. Kollega tarvitsi tämän asiakkaan koneen tietoja tilataksaan sopivan telakan. Ohjelmoijana innostuin skriptistä ja tutkin sitä hiljaisempana hetkenä. Loppupäivästä esiasensin asiakkaalle pöytäkoneen käyttövalmiiksi. Asennuksien välissä korjasin OneNote toimivuus ongelmaa SharePointissa.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

VBScriptin käyttö oli uutta ja mielenkiintoista. Uuden työkalun käyttöönotto toi osaamista.

Torstai 18.5.2017

Tavoitteet:

Ei asetettuja tavoitteita.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Sharepoint asetuksien korjaamista.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tänään oli hiljainen päivä toimistolla. Asiakaspalveluun tuli muutama puhelu. Yhdellä asiakkaalla oli palomuri jumittanut asiakaskohtaisten ohjelmien toimimisen. Palvelimelta piti käydä uudelleenkäynnistämässä palomuri, jotta ohjelmat lähtivät toimimaan. Tilanne oli kriittinen, koska asiakkaan työt seisoivat tapauksesta johtuen. Toisena tapauksena kollega oli antanut minulle tehtäväksi selvittää, miksi Sharepointissa OneNote ohjelma ei toiminut kunnolla. Ongelman korjaaminen oli työlästä, koska täytyi yksitellen käydä jokaisella asiakkaan Sharepoint sivulla korjaamassa ongelma. Kaikkia asiakkaita en saanut käytyä läpi, joten jatkan tehtävää huomenna. Päivän tehtävät onnistuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Sharepointin käytön luen aina taitojen kehittymiseksi. Sivuasetuksien muokkaus oli uutta.

Perjantai 19.5.2017

Tavoitteet:

Suoriutua päivän tehtävistä.

Päivän tehtävät:

Viikkopalaveri. Asiakasdokumenttien päivitystä.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Perjantait ovat usein rentoja ja kevyitä tehtävien osalta. Päivä alkaa viikkopalaverilla tai kuukauden alussa kuukausipalaverilla. Tämänkertaisessa viikkopalaverissa kävimme asiakkaiden tilanteet läpi ja tilannekatsaus uusien asiakkaiden osalta. Itselläni ei ole paljoa sanottavaa näissä palavereissa, joten olen hiljainen kuuntelija. Koen palaverit kuitenkin mielenkiintoisina, koska palavereista näkee yrityksen tavan toimia ja pysyy tilanteessa mukana. Palaverin jälkeen jatkoin yksittäisten asiakkaiden tietojen päivitystä Sharepoint ympäristössä. Työ oli tuttua ja onnistuin päivityksien kanssa. Lähes kaikki asiakkaat sain käytyä läpi ja muutama tapaus odottaa seuraavalle viikolle. Hankalissa tapauksissa joudun kysymään kollegalta neuvoa, miten tulee menetellä tietojen poistamisen kanssa. Päivän tehtävät ja tavoite onnistuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

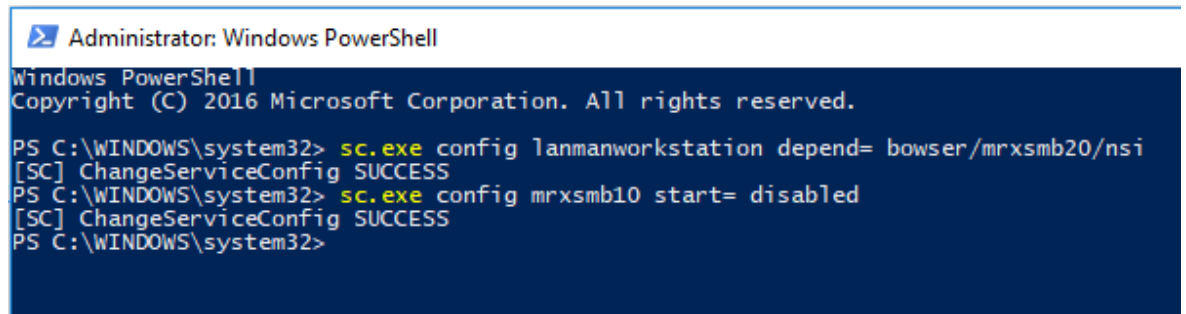
Taidoiltani osaamiseni pysyi samana. En kokenut saavani erityisesti uutta tietoa tai osaamista.

Viikkoanalyysi

Tämä työviikko oli dokumentointi painotteista. Viikkoon mahtui myös asiakaspalvelua, tuttua työkoneiden esiasennusta ja muutama uusi tapaus. Kokonaisuudessaan työviikko oli täyteläinen ja koin oppivani uutta.

Viikon haastavin tehtävä oli WannaCry kiristysviruksesta johtuva tietoturva aukko. Virus käyttää hyväkseen vanhaa SMBv1 protokollaa, mikä mahdollistaa pääsyn jaettuihin tiedostoihin, printtereihin ja sarjaportteihin (Microsoft 1). Suurin osa asiakkaistamme sijaitsee pääkaupunkiseudulla, mutta osalla on toisessa maassa palvelin ja työkoneet. Nämä suomen ulkopuolella olevat tietokoneet ovat turvallisuusriski. Ehkäistäkseen viruksen leviämisen minun piti ottaa pois käytöstä SMBv1 protokolla vanhoista Windows versioista. Toimenpide koski ainoastaan Windows XP, 7 ja 8 versioita (Microsoft 2). Kollega jakoi minulle asiakaslistan, joilla oli tämä vanhempi Windows versio käytössä. Soitin asiakkaille ja otin etäyhteyden heidän koneelle. Verkkoprotokollan päältä pois ottaminen onnistui hyvin kirjoittamalla PowerShell skriptin (kuva 8). Komennon kirjoittamisen jälkeen kone tuli käynnistää uudestaan. Ainoa haittapuoli SMBv1 protokollan sulkemisessa on se, että toimenpide estää yhteyden muodostamisen verkkolevyille. Yhdellä asiakkaalla oli verkkolevyjä käytössä, mikä esti hänen työskentelynsä. Tein toimenpiteen ja mietimme yhdessä kollegan kanssa, mikä on parempi pidempiaikainen ratkaisu.

En ole aikaisemmin käyttänyt shell-skriptejä, mikä toi alkukankeutta tehtävän tekemiseen. Shell-skriptin kirjoitin ensimmäiselle asiakkaalle aluksi muutaman kerran väärin, koska olin katsonut ohjetta Windows 10 käyttöjärjestelmälle. Huomasin kuitenkin virheeni ja sain kirjoitettua oikeat komennot Windows 7 järjestelmälle.

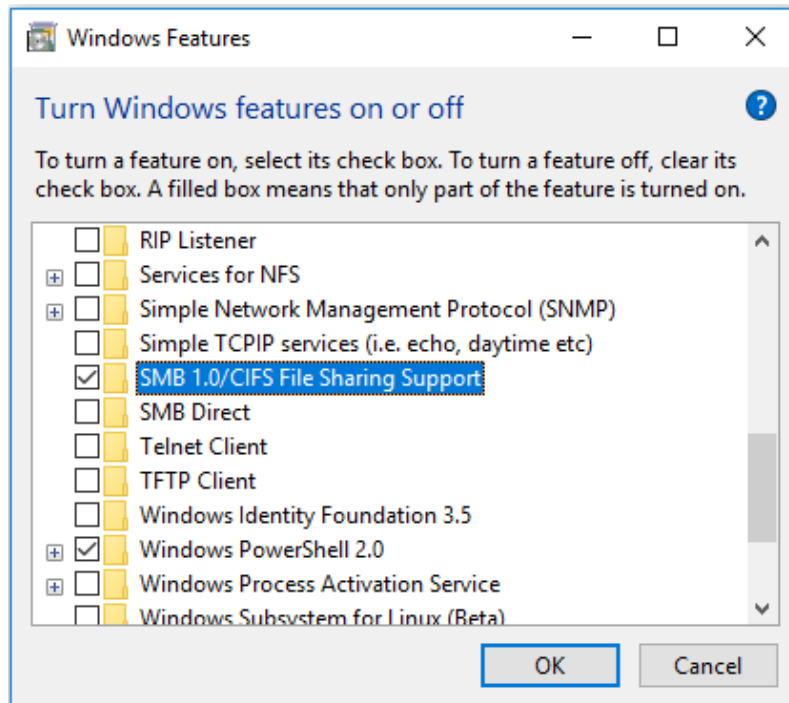


```
Administrator: Windows PowerShell
Windows PowerShell
Copyright (C) 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\WINDOWS\system32> sc.exe config lanmanworkstation depend= bowser/mrxsmb20/lsi
[SC] ChangeServiceConfig SUCCESS
PS C:\WINDOWS\system32> sc.exe config mrxsmb10 start= disabled
[SC] ChangeServiceConfig SUCCESS
PS C:\WINDOWS\system32>
```

Kuva 8 SMBv1 pois kytkentä shell-skriptit Windows 7 (Microsoft 3)

Shell-skriptin sijasta voi käyttää vaihtoehtoista menetelmää. Toisena tapana poiskytkemiselle on Windows ominaisuuksien kautta poiskytkentä (Microsoft 3). Tämän tavan koin helpompana, kuin shell-skriptin kirjoittamisen. SMBv1 pystyy kytkemään vaivattomasti ilman pelkoa, että kirjoittaa skriptin väärin. Tämä menetelmä vähentää huomattavasti tarvittavia askeleita tehtävästä suoriutumiseen. Lisäksi pystyy helposti tekemään etäohjeet asiakkaalle tapauksissa, missä ei pystytä ottamaan etäyhteyttä.



Kuva 9 Windows ominaisuuksien kautta SMBv1 poiskytkentä (Microsoft 3)

Suomessa ei ollut yhtäkään saastunutta konetta, joten asiakassoitoissa jouduin puhumaan englanniksi. Englanninkielen puhuminen ei tuottanut vaikeuksia ja onnistuin kertomaan tilanteesta asiakkaalle vaivatta. Tehtävä testasi nopeaa kykyä reagoida ongelmaan, mikä teki tehtävästä hyvän ammatillisen kasvun kannalta. Koin tehtävän tuovan tärkeitä osaamista. Vaihtoehtoisen tavan löytäminen nopeutti huomattavasti tehtävästä suoriutumista. Jatkossa tulen käyttämään Windows ominaisuuksia, shell-skriptien sijasta. Skriptit koen hyvänä, mutta ne vievät aikaa ja aiheuttavat monta ylimääräistä askelta tehtävästä suoriutumiseksi.

Viikon toisena tehtäväkokonaisuutena oli Sharepointin käyttö. Tästä olen aikaisemmin kertonut, kuinka tärkeä ohjelma Sharepoint on työni osalta. Sharepoint on yksi eniten päivittäin käytetty pilvipalvelu NSF palveluvalikoimassa. Päivitetyt asiakastiedot ovat tärkeitä kesän lähestyessä, koska työntekijät jäävät lomalle. Työntekijät, jotka jäävät tuuraamaan, joutuvat turvautumaan Sharepointissa olevaan tietoon. Tehtäväkseni annettiin lista asiakkaista ja tiedoista, mitkä tuli päivittää tai täydentää. Lisäksi korjasin jokaiselle asiakassivulle Sharepointissa OneNote ohjelman kuntoon. OneNote ohjelma ei avautunut, mikä esti asiakaskohtaisten muistion kirjoittamisen. Tätä ominaisuutta käyttävät NSF oma henkilökunta ja myös asiakkaat. Ongelman sai helposti ratkaistua ominaisuuden pois otto ja takaisin päälle laitto Sharepoint sivuasetuksissa. Työ vei aikaa, koska jokainen asiakas täytyi käydä erikseen korjaamassa. Käydessäni läpi asiakkaita sain samalla päivitettyä tarvittavia tietueita.

Ajankäytön kanssa koin olevani tehokas. Päivittäin suoriuduin asetetuista tehtävistä ja tavoitteista. Muutama tehtävä siirtyi seuraavalle päivälle, mutta se johtui asiakkaan tavoitteettomuudesta tai työn laajuudesta. WannaCry kyberhyökkäys toi paljon uusia tehtäviä ja kokemusta. Työkokemukselta hyökkäys oli hyvä asia, mutta ymmärrän sen olevan erittäin vakava tapaus. Vastaavanlaisiin hyökkäyksiin ei voi valmistua muuten, kuin pitämällä huolen virusturvasta ja järjestelmäpäivityksillä.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 22.5.2017

Tavoitteet:

Seurata kollegan töitä.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelua. Dokumentointia.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Päivä alkoi asiakaspalvelulla. Seurasin kollegan töitä, joka oli palannut lomalta. Yhdellä asiakkaalla ei ollut verkkoyhteyttä yrityksen sisäverkkoon, minkä koin mielenkiintoisena tapauksena. Tämä johtui palvelimelta puuttuvan DHCP takia. Jouduimme laittamaan asiakkaalle manuaalisesti IP osoitteen, jotta hän pystyi työskentelemään uudella koneella. Toisena asiakastapauksena oli SMBv1 protokollan palauttaminen viimeviikkoiselle asiakkaalle. Soitin asiakkaalle ja kytin protokollan päälle käyttäen shell-skriptiä. Tein sen varmuuden vuoksi scriptin avulla, koska olin ottanut protokollan pois päältä käyttäen skriptiä. Ennen päälle kytkentää päivitin käyttöjärjestelmän ja varmistin virustorjunnan olevan ajan tasalla. Toimenpiteen jälkeen asiakas pystyi yhdistymään verkkolevyille. Loppupäivän aikana viimeistelin asiakaskohtaisten tietojen päivittämisen Sharepointissa. Onnistuin tehtävissä ja tavoitteissa.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Kollegan kanssa työskentely toi osaamista. Kollega osasi ratkoa pulmia paljon paremmin, kuin itse olisin.

Tiistai 23.5.2017

Tavoitteet:

Työajan seuraaminen.

Päivän tehtävät:

Asiakaspalvelu yhdessä kollegan kanssa, tietokoneiden esiasennusta.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Tiesin postin tuovan tänään kuusi kappaletta tietokoneita esiasennettavaksi. Tehtävänäni oli asiakaspalvelua yhdessä kollegan kanssa, kunnes posti saapui. Saman SMBv1 protokollan pois ottoa jatkui. Soitin asiakkaalle ja etäyhteyden avulla tein tarvittavan toimenpiteen. Enemmän seurasin kollegan asiakkaiden tapauksia ja niiden ratkaisuja. Tapaukset olivat yksinkertaisia. Esimerkkinä oikeuksien puuttumisia tai printterin ajureiden päivitystä. Yhdellä asiakkaalla oli tuntemattomasta syystä tippunut verkkolevy pois käytöstä. Verkkolevyn uudelleen asettaminen sujui vaivatta. Emme löytäneet syytä, mistä ongelma olisi voinut muodostua. Olen huomannut joidenkin tapauksien syyn olevan liian hankala selvittää. Parhaiten selviää hoitamalla ongelman ja siirtyvän seuraavaan. Jos ongelma ilmenee usealla, silloin kannattaa käyttää työaikaa syyn etsimiseen. Tästä esimerkkinä BitLocker, ohjelma, mikä salaa tiedostoja, lukitsi erään asiakkaan tietokoneen satunnaisesti. Iltapäivänä posti toi odotetut tietokoneet. Työajan puutteissa päätin aloittaa asennukset huomenna. Tein mielessä työsuunnitelman huomiseksi, jotta asennukset sujuisivat mahdollisimman nopeasti. Koneet on tarkoitus viedä perjantaina asiakkaalle ja torstaina on pyhäpäivä, joten aikataulu on tiukka.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Kollegan kanssa työskentely oli mukavaa ja toi uusia tapoja työskennellä.

Keskiviikko 24.5.2017

Tavoitteet:

Nopea ja tehokas.

Päivän tehtävät:

Esiasentaa kuusi kappaletta asiakkaan kannettavia työkoneita.

Arvioi miten päivälle asetetut tavoitteet ja suunnitellut tehtävät toteutuivat?

Menin toimistolle aikaisin aamusta, jotta ehdin laittamaan kaikki koneet asentumaan. Jokaisen koneen laitoin asentumaan erikseen niin, että pystyin siirtymään koneiden välillä helposti. Tällä tavoin pystyin keskittymään yhden koneen asennuksien loppuunsaattamiseen. Asennuksien aikana siivosin pakkauksista muodostuneet pahviroskat. Aloitin asentamisen kello kahdeksan ja sain asennukset päätökseen keskipäivän jälkeen. Tämä kattoi vasta Windows 10 käyttöjärjestelmän asennukset ja päivitykset. Jouduin jatkamaan asennuksia seuraavalla viikolla. Myöhemmin päivällä vein asiakkaan toimistolle hänen korjatun koneen ja telakan. Onnistuin osittain päivän tehtävissä. Tavoitteet toteutuivat.

Arvioi miten osaamisesi kehittyi päivän aikana?

Itsenäinen asiakaskäynti oli kehityksellisin tehtävä tänään. Etukäteen katsoin reitin ja sovin käynnistä asiakkaan kanssa. Samalla käynnillä autoin asiakkaan luona toista henkilöä luomaan Google-tilin. En kokenut stressiä tai paniikkia työn hoitamisessa.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli huomattavasti lyhyempi kuin aikaisemmat viikot. Lyhyempi työviikko johtui torstaisesta pyhäpäivästä, mikä vaikutti myös asiakkaisiin. Töitä tuli kuitenkin tehtyä ja uusia haasteita pääsin ratkomaan.

Viikko alkoi asiakaspalvelulla. Maanantaina jatkui kyberhyökkäyksestä johtuvan tietoturva haavoittuvuuden paikkaaminen asiakkaiden koneilta. Olin aikaisemmalla viikolla ottanut SMBv1 protokollan pois asiakkaan koneelta käyttäen shell-skriptiä. Vaikka sanoin käyttäväni parempaa menetelmää jatkossa, laitoin protokollan takaisin päälle käyttäen skriptiä. Varmuuden vuoksi käytin skriptiä, koska skriptissä oli kaksi osiota mitkä laittoivat protokollan päälle. Toiselle asiakkaalle ei tarvinnut tehdä toimenpidettä, koska hänellä ei ollut verkkolevyjä käytössä, mitkä olisivat lakanneet toimimasta. Windowsin päivityksien tarkastaminen ja virusturvan ajan tasalla pitäminen riittivät toimenpiteiksi.

Muina tehtävinä maanantaina oli kollegan kanssa työskentely. Olin vieressä seuraamassa kollegan työskentelyä ja hän selitti, mitä oli tekemässä. Tästä koin oppivani paljon. Yhteistyöskentely auttoi ymmärtämään paremmin erilaisten ongelmien syitä ja ratkaisuja. Samalla oli henkilö, jolta pystyi kysymään suoraan, jos jokin tuntui hankalalta ymmärtää. Kollegan kanssa työskentely asiakaspalvelun tehtävissä oli jäänyt vähemmälle kuin olin toivonut. Tämä johtui paljolti siitä, että kollegat olivat olleet lomalla ja muista työkiireistä. Huomasin kollegani ensisijaisesti käyttävän yrityksen Sharepoint ympäristöä etsiessä asiakaskohtaista tietoa. Kollega soitti heti toiselle kollegalle ja kysyi, jos tietoa ei löytynyt helposti. Verkkolähteitä käytettiin vasta kun ongelma koski työvälineitä. Näin kuinka kollega työskenteli ja pystyin tunnistamaan tehokkaita työmenetelmiä. Huomasin kollegan työskentelystä, kuinka paljon työ opettaa tekemään. Jatkossa pyrin työskentelemään enemmän yhdessä kollegan kanssa, jos vain mahdollista.

Viikon isoin työtehtävä oli kuuden asiakaskohtaisen työkoneen esiasennus. Koneet saapuivat tiistaina iltapäivällä ja siksi en ehtinyt aloittaa koneiden asennusta heti. Laitoin yhden koneen asentumaan ja tarkkailin kauan asennus vie aikaa tällä kertaa. Aikaisemmin olin laskenut yhden koneen esiasennuksen kestävän noin tunnin verran. Tämänkertainen asennus vei reilusti yli kaksi tuntia. Pidempi asennusaika johtui viimeaikaisesta Windows päivityksestä, mikä toi paljon uusia ominaisuuksia käyttöjärjestelmään. MDT 2013 asennustyökaluun tätä päivitystä ei ole vielä tehty, joten asennuksen jälkeen joutuu käsin laittamaan uuden päivityksen käyntiin. Halusin varmistaa asennuksen keston, koska keston perusteella pystyin suunnittelemaan seuraavan työpäivän.

Alkuperäinen suunnitelma oli esiasentaa koneet keskiviikon aikana ja viedä ne asiakkaan luokse perjantaina. Kuitenkin kollegalla ja minulla oli sen verran kiireinen aikataulu, että sovimme koneiden viemisen seuraavalle viikolle. Koneet sain melkein asennettua valmiiksi. Isoimmat Windows päivitykset oli tehty, mutta vielä jäi konekohtaisten ohjelmien asentaminen kesken. Koneilla ei ollut kiire, mutta koin hyvänä saada koneet nopeasti pois asennushuoneesta. Vaikka en saanut koneita asennettua loppuun asti, koin onnistuneeni tehtävässä. Työskentelin tehokkaasti ja aikaa säästävästi, koska osasin varautua aikaa vievään asennukseen etukäteen.

Keskiviikon viimeisenä tehtävänä oli asiakaskäynti. Vein asiakkaan toimistolle toimitusjohtajan koneen, mikä oli ollut meillä huollossa. Viennin hoidin itsenäisesti. Katsoin asiakkaan sijainnin Sharepointista ja suunnittelin matkareitin. Etukäteen soitin toimistolle ja varmistin, että pääsen sisälle. Koneen vienti ei ollut teknillisesti haastavaa, mutta hyvänä itsenäisenä tehtävänä. Asiakkaan tiloissa tuli toinen tapaus vastaan. Yksi työntekijä tarvitsi apua Google tilin tekemisessä. Autoin tilin teossa, mistä hän kiitti minua ja oli iloinen, että olin tullut paikanpäälle käymään. Tapauksesta opin, että asiakkaat eivät kerro kaikkia tarpeita sähköpostilla tai puhelimella. Pienet tapaukset tahtovat jäädä helposti sanomatta. Vasta paikan päällä asiakas muistaa asiat, mitä haluaa kysyä IT-henkilöltä. Ymmärsin lähikontaktipäivien tärkeyden. Asiakas tuntee saavansa parempaa palvelua, kun ammattilainen on vieressä hoitamassa ongelmia.

Tämän viikon työtehtävät olivat tuttuja. Silti koin kehittyväni ammattilaisena. Suunnittelu ja ennakointi olivat vahvasti mukana työn teossa. Aikaisempien viikkojen tehtävät ja niistä oppiminen on avannut uuden näkökulman työskentelyyn. Tällä viikolla osaamiseni kasvoi eniten parityöskentelyn aikana. Parityöskentelystä näki, miten toinen ratkaisi ongelman ja mitä jatkotoimenpiteitä teki. Uusia työmenetelmiä en nähnyt, mutta ajatuksen kulun ja työtehokkuuden kylläkin. Uskon oppivani parhaiten parityöskentelystä. Epävarmuuden tunne häviää kokonaan, kun on joku jolta voi kysyä mielipidettä tai yhdessä pohtia ongelmaa. Tehtävän tyyppi vaikuttaa paljonkin parityöskentely mahdollisuuteen. Asiakaspalvelu on hankalaa tehdä kahdestaan, kun esimerkiksi koodin kirjoittaminen on parempi tehdä yhdessä. Kokonaisuudessaan lyhyestä työviikosta huolimatta tämä seurantaviikko oli yksi kiireisimpiä.

4 Pohdinta ja päätelmät

Verratessani itseäni ensimmäisistä viikkoraporteista lähtötilanteeseen, huomasin kehittyneeni paljon. Itse työstä ja opinnäytetyöstä olen oppinut paljon uusia asioita, mitkä ovat auttaneet minua kasvamaan ammattilaisena ja henkilönä. Alussa kirjoitin, kuinka epävarma olin omasta osaamisesta. Nyt huomaan taitojeni olevan tasolla, mistä olen tyytyväinen. Miellän itseni aloittelevasta tekijästä jo osaavammaksi. Vielä en voi sanoa olevani mestari, mutten enää koe stressiä asian suhteen. Tähän on vaikuttanut uusien taitojen oppiminen. Uusien taitojen lisäksi paransin olemassa olevia taitojani.

Tehokas ajankäyttö on yksi tärkeistä aiheista itsensä kehittämisen kannalta. Huomasin ajankäytön merkityksen työnantajalle ja asiakkaille. Tämä oli asia, missä halusin kehittyä paremmaksi. Aikaisemmissa työpaikoissa ei ole ollut tarvetta parantaa omaa ajankäyttöä, koska olen kokenut oman työskentelyn olevan hyvällä tasolla. Työskentely IT-alalla on opettanut, miksi oman ajankäytön tehokas käyttäminen on tärkeätä. Ammattilaisen tulee osata arvioida tekemäänsä työtä, jotta se voi myydä osaamisensa asiakkaalle. Osaamisen arvioinnin avulla yritys pystyy laskemaan, kuinka tuottava työntekijä on ja kuinka paljon yrityksen tarvitsee panostaa työntekijän taitojen kasvattamiseen vaaditulle tasolle. Työnteon aikana kehityin paremmaksi ajankäytön kanssa ja arvioimaan oman työskentelyn kestoa. Tehokas ajankäyttö on asia, mikä pysyy läpi elämän ja siksi koen sen olevan tärkeä jatkokehittämisen kannalta.

Työn aikana kehityin tulkitsemaan omia vahvuuksia ja heikkouksia. Huomasin nauttivani paljon enemmän parityöskentelystä, kuin itsenäisestä. Parityöskentely vahvisti ammatillista osaamista paljon. Parityöskentelyn aikana työskentelin tehokkaammin ja keskityin annettuun tehtävään paremmin. Pystyin vertaamaan omaa työskentelyäni toisiin työntekijöihin, mikä edesauttoi oman kehittymisen pohtimista.

Koen heikkouksien ja vahvuuksien löytämisen hyvänä asiana. Pystyn oppimaan ja kehittämään itseäni paremmaksi työntekijäksi ja ammattilaiseksi. Silti tuntuu, että jatkuva itsensä kehittäminen ei lopu milloinkaan. Aina löytyy uutta opittavaa ja tututkin asiat muuttuvat teknologian kehittymisen myötä. Tiedän taitojeni kehittyvän ajan kanssa ja työtä tekemällä. Työskentely järjestelmänvalvojana on ollut antoisa ja mielenkiintoinen työkokemus. Työhön soveltuu hyvin henkilö, jolla on työtä vastaava ammattikorkeakoulututkinto tai muualta hankittu osaaminen.

4.1 Päiväkirjaopinnäytetyöstä opittua

Opinnäytetyö on ollut arvokas kokemus kasvamisen kannalta. Päiväkirjaopinnäytetyö on parempi vaihtoehto perinteisen opinnäytetyön sijaan, koska päiväkirjaopinnäytetyössä oppii käytännön asioita. Opinnäytetyön aikana opin enemmän IT-alasta ja näkemykseni alaa kohtaa muuttui paljonkin. Jokainen päivä oli oma haasteensa. Pystyäkseen palvelemaan useaa asiakasta samana päivänä, tulee osata suunnitella oma työaikataulu. Huomasin itseni käyttävän paljonkin aikaa työn suunnitteluun kiireisimpinä viikkoina. Varsinainen työ myös vaatii suunnittelua. Esimerkiksi asiakkaan tarpeiden kartoittaminen, palvelintarpeiden ja jatkokehityksien ideointi. Työntekijän tulee osata kokonaisuus laajasti ja työkokemus muilta aloilta tuo vahvuutta osaamiseen. Näkemykseni voi vaikuttaa yrityksissä työskentelin, mutta huomasin IT-ammattilaisen tarvitsevan osata paljon erilaisia taitoja ollakseen kilpailukykyinen ammattilainen. Yhden asian spesialisti ei pärjää työssä.

Viikoittaisten raporttien avulla opin arvioimaan oman taidon kehittymistä. Raportit auttoivat minua kirjoittamaan syventäviä analyyseja, mikä oli tärkeä osa uuden oppimisessa. Lisäksi raportit paransivat asennoitumistani työtä kohtaan. Työasiat pysyivät paremmin mielessä päivittäisen raportoinnin ansiosta, mikä vahvisti ammattimaisuuttani ja poisti epävarmuutta. Analyyseissa pääsin pohtimaan syvällisesti omaa kehittymistä, ongelmien ratkaisemista ja parempia työtapoja. Analyysejä olen pystynyt hyödyntämään sillä, että pohdinnan jälkeen huomasin kehittyväni työssä käyttämällä uusia työskentelytapoja. Koen raporttien ja analyyseiden kirjoittamisen uutena menetelmänä kasvattaa omaa ammatillista osaamista.

4.2 Jatkokehitys- ja tutkimusmahdollisuuksia

NSF kattaa laajasti asiakkaiden IT-tarpeita. Laajuuden ansiosta löytyy useita aiheita, mitä voi tutkia. Yhtenä hyvänä aiheena on IT-projektit yrityksessä. Aiheessa voi tutkia nykyistä tapaa hoitaa projekteja ja verrata sitä lähteistä löydettäviin menetelmiin sekä pohtia eroavaisuuksia. Toisena mahdollisena aiheena on etätyöskentely. Huomasin usean työntekijän käyttävän paljonkin aikaa etätyöskentelyyn, mikä näytti toimivan yllättävän hyvin. Tässä aiheessa voi tutkia etätyöskentelyn ominaisuuksia ja haittoja. En kuitenkaan usko, että yhdestä yrityksestä saa tarpeeksi kattavaa aihetta. Saadakseen kattavan opinnäyteaiheen etätyöskentelystä tulee ottaa vähintään kolme yritystä vertailuun, missä työskennellään aktiivisesti etänä.

Lähteet

Craft, M., Llewellyn, T. 2001. Windows 2000 Active Directory. Elsevier Science. Massachusetts.

Microsoft 1. Microsoft SMB Protocol and CIFS Protocol Overview. Luettavissa: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/aa365233\(v=vs.85\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/aa365233(v=vs.85).aspx). Luettu 21.5.2017.

Microsoft 2. Customer Guidance for WannaCrypt attacks. Luettavissa: <https://blogs.technet.microsoft.com/msrc/2017/05/12/customer-guidance-for-wannacrypt-attacks/>. Luettu 21.5.2017.

Microsoft 3. How to enable and disable SMBv1, SMBv2, and SMBv3 in Windows and Windows Server. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/help/2696547/how-to-enable-and-disable-smbv1-smbv2-and-smbv3-in-windows-and-windows-server>. Luettu 21.5.2017.

Sandisk 2008. Transferring files onto a USB flash drive. Luettavissa: https://kb.sandisk.com/app/answers/detail/a_id/104/~-/transferring-files-onto-a-usb-flash-drive. Luettu: 2.4.2017.

Techtarget Network. PERT chart (Program Evaluation Review Technique). Luettavissa: <http://searchsoftwarequality.techtarget.com/definition/PERT-chart>. Luettu: 21.5.2017.

Tieto- ja viestintätekniiikan ammattilaiset TIVIA ry. IT-ura-tutkimus 2015. Luettavissa: <http://www.tivia.fi/sites/tivia.fi/files/tivia/Julkaisut/tutkimukset/Palkkatutkimus/TIVIA-IT-ura-tutkimus-2015.pdf>. Luettu: 7.5.2017.

Tracy, B. 2013. Time Management. AMACOM. USA.

Liitteet

Liite 1. PERT-taulukko tietokoneen esiasennuksesta

